



**OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ
ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ:
ANKARA ÖRNEĞİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Ahmet Hamdi UZUN

Kütahya-2023

T.C.
KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ
ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ:
ANKARA ÖRNEĞİ**

Danışman:
Doç. Dr. Uğur CEYLAN

Hazırlayan:
Ahmet Hamdi UZUN

Kütahya - 2023

Kabul ve Onay

KÜTAHYA Dumlupınar Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalında, 202185501001 öğrenci numaralı, Ahmet Hamdi UZUN'un hazırlamış olduğu "OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetlerin İncelenmesi: Ankara Örneği" başlıklı yüksek lisans tez çalışması ile ilgili tez savunma sınavı jüri tarafından yapılmış ve adayın tezinin OY BİRLİĞİ ile kabul edilmesine karar verilmiştir.

04/12/2023

Tez Jürisi	İmza	
	Kabul	Red
Doç. Dr. Uğur CEYLAN (Danışman)		
Doç. Dr. Elif Tuba TAMER		
Doç. Dr. Duran CANKÜL		

Onay

Doç. Dr. Eray ACAR

Enstitü Müdürü

Bilimsel Etik Bildirimi

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “*Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin İncelenmesi: Ankara Örneği*” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

04/12/2023

Ahmet Hamdi UZUN

Özgeçmiş

2011 yılında Dumlupınar Üniversitesi Emet Meslek Yüksekokulu Ağırlama Hizmetleri bölümünden mezun olarak başlayan serüven, 2014 yılında Balıkesir Üniversitesi Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik bölümünden mezun olarak devam etti. 2016 yılında Balıkesir Üniversitesi Necatibey Eğitim Fakültesinde Turizm alanında Pedagojik Formasyon eğitimi aldı. 2021 yılında ise Dumlupınar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladı. Sektör tecrübesini 2010-2016 yılları arasında Antalya/Manavgat bölgesinde çeşitli turizm işletmelerinin Yiyecek ve İçecek Hizmetleri departmanlarında farklı pozisyonlarda görev alarak edindi.



ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ: ANKARA ÖRNEĞİ

UZUN, Ahmet Hamdi

Yüksek Lisans Tezi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Uğur CEYLAN

Aralık, 2023, 195 sayfa

Müşteri şikâyetleri işletmelerin ürün ve hizmetlerini değerlendirme ve iyileştirme açısından oldukça önemlidir. Müşteriler ürün ve hizmetlerde gördükleri hata ya da eksiklikleri bildirerek işletmelere ürün ya da hizmetleri düzeltme fırsatı vermektedirler. Hizmet sektörünün önemli parçalarından birisi olan otel işletmelerinde müşteri şikâyetlerinin incelenmesi önemli bir konudur. Müşteri memnuniyeti ve sadakatının en önemli unsuru olan şikâyetler ve şikâyetlerin çözülmesi otel işletmeleri tarafından devamlı takip edilmelidir. Bu araştırmada Ankara ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri şikâyetleri incelenmiştir. En çok şikâyete sahip beş internet sitesindeki 357 (Bazı şikâyet mesajları birden fazla şikâyet içermektedir) şikâyet içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. İçerik analizi sonucu 8 tema ve 48 alt tema altında 1390 şikâyet yorumu analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin %34 (472 şikâyet) ile en fazla 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik gerçekleştiği tespit edilmiştir. Bunu 454 şikâyet (%32,5) ile 4 yıldızlı oteller, 412 şikâyet (%29,5) ile 3 yıldızlı oteller, 49 çevrimiçi şikâyet (% 3,5) ile 2 yıldızlı oteller ve 3 çevrimiçi şikâyet (% 0,5) ile 1 yıldızlı oteller takip etmiştir. Ayrıca, otel işletmelerinde kadın müşterilerin erkek müşterilere, yerli turistlerin de yabancı turistlere göre daha fazla şikâyette bulunduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Ankara, Çevrimiçi Şikâyet, İçerik Analizi, Otel İşletmeleri, Turizm

ABSTRACT**ANALYSIS OF ONLINE COMPLAINTS AGAINST HOTEL BUSINESSES:
ANKARA CASE****UZUN, Ahmet Hamdi****Master Thesis, Department of Tourism and Hotel Management****Supervisor: Assoc. Prof. Uğur CEYLAN****December, 2023, 195 pages**

Customer complaints are very important for businesses to evaluate and improve their products and services. Customers give businesses the opportunity to correct products or services by reporting errors or deficiencies they see in products and services. Examining customer complaints is an important issue in hotel businesses, which are one of the important parts of the service sector. Complaints and their resolution, which are the most important elements of customer satisfaction and loyalty, should be constantly monitored by hotel businesses. In this research, online customer complaints about hotel businesses operating in Ankara were examined. 357 complaints (some complaint messages contain more than one complaint) on the five websites with the most complaints were examined by content analysis method. As a result of the content analysis, 1390 complaint comments were analyzed under 8 themes and 48 sub-themes. According to the research results, it was determined that the most online complaints against hotel businesses were 5-star hotels, with 34% (472 complaints). This was followed by 4-star hotels with 454 complaints (32.5%), 3-star hotels with 412 complaints (29.5%), 2-star hotels with 49 online complaints (3.5%) and 3 online complaints (0.5%). followed by 1 star hotels. In addition, it has been determined that female customers complain more than male customers, and domestic tourists make more complaints than foreign tourists in hotel businesses.

Keywords: Ankara, Content Analysis, Hotel Management, Online Complaint, Tourism

ÖNSÖZ

“Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin İncelenmesi: Ankara Örneği” adlı çalışmamın gerçekleştirilmesi aşamasında bilgi ve önerileriyle beni yönlendiren danışmanım Doç. Dr. Uğur CEYLAN hocama sabır, anlayış, destek ve katkılarından dolayı sonsuz minnetlerimi ve teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamın savunma aşamasında beni cesaretlendiren, bana bilgileriyle rehberlik eden jüri üyelerinden değerli hocalarım Doç. Dr. Elif Tuba TAMER ve Doç. Dr. Duran CANKÜL başta olmak üzere yüksek lisans eğitim sürecimde bana emekleri geçen tüm öğretim üyelerine sonsuz minnetlerimi sunarım.

Çalışmamın her aşamasında yanımda olan, hep pozitif kalmamı sağlayan, bana güç veren ve desteklerini her zaman hissettiğim başta eşim Gülşen UZUN olmak üzere çekirdek aileme, babam Halim UZUN’a, annem Hatice UZUN’a ve KÖMÜRCÜ ailesine sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
TABLolar LİSTESİ.....	xi
KISALTMALAR	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM KAVRAMINA YÖNELİK KAVRAMLAR VE ANKARA'DA TURİZM SEKTÖRÜNÜN YAPISI

1.1. OTEL İŞLETMELERİNİN TANIMI.....	4
1.2. OTEL İŞLETMELERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ	5
1.2.1. Dünya’da Tarihsel Gelişimi.....	5
1.2.2. Türkiye’de Tarihsel Gelişimi.....	8
1.3. OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI	12
1.3.1. Ölçeklerine Göre Sınıflandırılması.....	13
1.3.2. Sahiplik Türüne Göre Sınıflandırılması.....	14
1.3.3. Karşılıkları Konaklama İhtiyacına Göre Sınıflandırılması	14
1.3.4. Gelişme Aşamalarına Göre Sınıflandırılması	16
1.3.5. Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırılması	16
1.3.6. Hukuki Bakımdan Statülerine Göre Sınıflandırılması.....	17
1.3.7. Uygulanan Ücret Düzeylerine Göre Sınıflandırılması.....	17
1.4. OTEL İŞLETMELERİNİN YILDIZLARINA GÖRE SINIFLANDIRILMASI	18
1.5. ANKARA İLİ’NDE TURİZM SEKTÖRÜ VE OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK TURİZM VERİLERİ	18

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ

2.1. MÜŞTERİ VE MÜŞTERİ ŞİKÂyetİ KAVRAMI	27
2.2. ŞİKÂyet TÜRleri	29
2.2.1. Sözlü Tepkiler.....	29
2.2.2. Kişisel Tepkiler.....	29
2.2.3. Üçüncü Kişilere ve İlgili Kurum ve Kuruluşlara Şikâyet Etme	30

2.3. ŞİKÂyet DAVRANIŞINDA BULUNAN MÜŞTERİ TÜRLERİ.....	30
2.3.1. Pasifler	30
2.3.2. Konuşanlar	31
2.3.3. Öfkeliiler	32
2.3.4. Aktivistler	33
2.4. ŞİKÂyetİNİ BİLDİRMEYEN MÜŞTERİLER.....	34
2.5. ŞİKÂyet ETMEME NEDENLERİ.....	34
2.6. ŞİKÂyet ETMEME SONUÇLARI	35
2.7. MÜŞTERİ ŞİKÂyet KANALLARI.....	37
2.7.1. Sözlü Şikâyet Kanalları	37
2.7.2. Yazılı Şikâyet Kanalları.....	38
2.7.2.1. Şikâyet Kutuları.....	38
2.7.2.2. Şikâyet Anketleri.....	39
2.7.2.3. Müşteri Destek Masaları	39
2.7.3. Telefonla Şikâyet Kanalları	40
2.7.3.1. Ücretsiz Telefon Hatları	40
2.7.3.2. Çağrı Merkezleri	40
2.7.4. Online Şikâyet Kanalları.....	41
2.7.4.1. İşletmenin Web ve E – Mail Adresi	41
2.7.4.2. Sosyal Ağlar	41
2.7.4.3. Şikâyet Siteleri	42
2.8. OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLER KAPSAMINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR	42

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN İNCELENMESİ: ANKARA ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	47
3.2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	47
3.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI.....	48
3.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	48
3.5. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI VE ANALİZİ	49
3.6. BULGULAR	50
3.6.1. Çevrimiçi Şikâyetlerin Otel İşletmelerine Dağılımı İle İlgili Bulgular	51

3.6.2. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Cinsiyetleri İle İlgili Bulgular	52
3.6.3. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Milliyetleri İle İlgili Bulgular.....	54
3.6.4. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlere Yanıt Verilme Oranı İle İlgili Bulgular	56
3.6.5. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Çözümleme Oranı İle İlgili Bulgular	59
3.6.6. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları İle İlgili Bulgular.....	61
3.6.6.1. Otel İşletmelerine Yönelik Odalar Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	72
3.6.6.2. Otel İşletmelerine Yönelik Yiyecek – İçecek Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi	83
3.6.6.3. Otel İşletmelerine Yönelik Temizlik / Hijyen Koşulları Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi	94
3.6.6.4. Otel İşletmelerine Yönelik Yönetim Politikası Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi	105
3.6.6.5. Otel İşletmelerine Yönelik Personel Performansı Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi	116
3.6.6.6. Otel İşletmelerine Yönelik Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	130
3.6.6.7. Otel İşletmelerine Yönelik Önbüro Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi	143
3.6.6.8. Otel İşletmelerine Yönelik Fiyatlar Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	150
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	156
KAYNAKÇA	164
DİZİN	180

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1.1: Ankara'nın Konaklama Kapasitesi Verileri (2022)	21
Tablo 1.2: Ankara'daki Otel İşletmelerine İlişkin Veriler (2022)	22
Tablo 1.3: Ankara Merkez İlçelerinin Konaklama Tesis ve Yatak Kapasitesi (2022) ..	23
Tablo 1.4: Ankara'daki Otel İşletmelerine Geliş ve Geceleme Sayısı (2022)	24
Tablo 1.5: Ankara'da Otel İşletmelerinde En Fazla Konaklayan Yabancı Turistlerin Milliyetleri (2022) (İlk 10 Ülke)	24
Tablo 2.1: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetler Kapsamında Yapılan Çalışmalar.....	42
Tablo 3.1: Otel İşletmelerine Yönelik İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları ve Alt Temaları – 1.....	50
Tablo 3.2: Otel İşletmelerine Yönelik İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları ve Alt Temaları– 2.....	51
Tablo 3.3: Çevrimiçi Şikâyetlerin Otel İşletmelerine Dağılımı İle İlgili Bulgular	51
Tablo 3.4: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Cinsiyetleri İle İlgili Bulgular	52
Tablo 3.5: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Milliyetleri İle İlgili Bulgular.....	54
Tablo 3.6: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlere Yanıt Verilme Oranı İle İlgili Bulgular	56
Tablo 3.7: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Çözümleme Oranı İle İlgili Bulgular	59
Tablo 3.8: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları İle İlgili Bulgular – 1	61
Tablo 3.9: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları İle İlgili Bulgular – 2.....	63
Tablo 3.10: Otel İşletmelerine Yönelik Odalar Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	73
Tablo 3.11: Otel İşletmelerine Yönelik Yiyecek – İçecek Hizmetleri Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	84

Tablo 3.12: Otel İşletmelerine Yönelik Temizlik / Hijyen Koşulları Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	95
Tablo 3.13: Otel İşletmelerine Yönelik Yönetim Politikası Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	106
Tablo 3.14: Otel İşletmelerine Yönelik Personel Performansı Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	116
Tablo 3.15: Otel İşletmelerine Yönelik Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi	131
Tablo 3.16: Otel İşletmelerine Yönelik Önbüro Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	143
Tablo 3.17: Otel İşletmelerine Yönelik Fiyatlar Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi.....	150

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AJIT	Academic Journal of Information Technology
A.Ş.	Anonim Şirketi
CRM	Customer Relationship Management
D.C.	District of Columbia
DP	Demokrat Parti
E – Mail	Electronic Mail
E – Şikâyet	Elektronik Şikâyet
IH & RA	International Hotel & Restaurant Association
ISO	International Organization for Standardization
KİT	Kamu İktisadi Teşebbüsleri
M.Ö.	Milattan Önce
STK	Sivil Toplum Kuruluşları
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TUADER	Turizm Akademisyenleri Derneği
TURBAN	T.C. Turizm Bankası A.Ş.
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği



TEZ METNİ

GİRİŞ

Otel işletmeleri, konaklama işletmeleri içerisinde en eski ve en yaygın olarak bilinen işletmelerdir. Otel işletmeleri, misafirlerinin geçici konaklama ihtiyaçlarına ve bazı otel işletmeleri özelinde de, yeme – içme ihtiyaçlarına cevap veren işletmeler olarak tanımlanabilmektedir (Olalı ve Korzay, 1993). Bu doğrultuda otel işletmelerinin en temel özellikleri konaklama hizmeti sağlamak olan ve belirli kurallara bağlı ve ticari anlayışla hizmet sunan işletmeler şeklinde tanımlanabilmektedir (Kozak ve Denizer, 1998). Otel işletmelerinin sınıflandırılması; turizm sektöründe söz konusu olan gelişmelere ve bireylerin turizm sektörüne ve otel işletmelerine yönelik istek, beklenti ve ihtiyaçlarının farklılaşmasına bağlı olarak ve birbirlerinden farklılık gösteren bakış açıları doğrultusunda değişkenlik gösterebilmektedir.

Otel müşterilerinin; otel işletmelerinden satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini, şikâyet kanallarıyla ve çevrimiçi şikâyet kanalları içerisinde değerlendirilen şikâyet siteleri aracılığıyla iletmektedirler. Şikâyet siteleri; müşterilerin ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik olumsuz deneyimlerini paylaştıkları, memnuniyetsizliklerin ve şikâyetlerin oldukça kısa süre içerisinde çözümlenebilmesine katkı sağlayan ve bununla birlikte sorunların çözümlenmesine yönelik paylaşımları da içermesi bakımından, bir anlamda olumlu deneyimlere de yer verilen internet siteleridir (Gürce ve Tosun, 2017).

Müşteriler otel işletmelerinde konaklamaları sonrasında şikâyetlerini konaklamaları sırasında otel işletmelerine ya da sonrasında çevrimiçi internet siteleri üzerinden tüm kullanıcılarla paylaşmaktadırlar. Müşterilerin bu yorumları ve deneyimleri, daha sonrasında bu otelleri tercih etmek isteyen müşteriler için yol gösterici olmaktadır. Bu araştırmada Ankara ilinde yer alan otel işletmelerine yönelik yapılan çevrimiçi şikâyetler incelenmiştir. 01 Ocak ile 30 Haziran 2023 tarihleri arasında en çok şikâyet yorumlarının yapıldığı beş site olan tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com sitelerindeki şikâyetler incelenmiştir. Çalışmada ortaya çıkan temalar ve alt temalar literatürde yer alan daha önceki çalışmalardan elde edilmiştir (Çulha, Hacıoğlu ve Kurt, 2009; Zheng, Youn ve Kincaid, 2009; Au, Buhalis ve Law, 2014; Argan, 2014; Olcay ve Sürme, 2014; Memarzadeh ve Chang, 2015; Kızıllırmak, Alrawadieh ve Aghayeva, 2015; Doğan, Sert ve Tutan, 2016; Keleş, Kılınç ve Ateş, 2016; Erduran, 2017; Avcı ve Doğan, 2017; Şahin, Gülmez ve

Kitapçı, 2017; Doğan, 2017; Genç ve Batman, 2018; İbiş, Kızıldemir ve Çöp, 2019; Ünal, 2019; Yıldız, Şimşek ve Çetinkaya, 2019; Ak ve Kızılırmak, 2019; Doğan, Karasakal ve Demirel, 2019; Arslan, 2020; Arkadaş ve Ayyıldız, 2020; Sann, Lai ve Liaw, 2020; Zengin ve Haliloğlu, 2020; Ceylan ve Tamer, 2021; Şanlıöz – Özgen, 2021; Ceylan ve Genç, 2022). Ulaşılabilen literatür kapsamında daha önceki yıllarda Ankara iline yönelik bu yönde çalışmalara sınırlı sayıda rastlanmıştır. Bu açıdan çalışma son yıllardaki verilerin incelenmesi açısından önem göstermektedir. Ayrıca ileriki yıllarda Ankara iline yönelik yapılacak olan çalışmalara da yol gösterici olma özelliği taşımaktadır.





BİRİNCİ BÖLÜM
TURİZM KAVRAMINA YÖNELİK KAVRAMLAR VE ANKARA'DA TURİZM
SEKTÖRÜNÜN YAPISI

1.1. OTEL İŞLETMELERİNİN TANIMI

16.03.1982 tarih ve 17635 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 12.03.1982 tarih ve 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’na dayanan, 14.10.1993 tarih ve 21728 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Turizm Yatırımları ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği Madde 19 kapsamında “otel” kavramı, aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır:

“Oteller; asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme – içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir.”

Otel işletmeleri; bireylerin sürekli yaşadıkları yerler dışına seyahat etmeleri söz konusu olduğunda, geçici konaklama ve yeme – içme ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde hizmet arzı sağlayabilen ve belirli niteliklere sahip olan ticari işletmelerdir (Olalı ve Korzay, 1993). Otel işletmeleri; mimari ve donanım özellikleri, sağladıkları konfor ve rahatlık ve ürettikleri ürün ve/veya hizmetlerin kalitesi gibi unsurlar kapsamında, bireylerin talep ettikleri kaliteyi karşılayabilecek nitelikte geçici bir süre konaklama olanağına sahip olabildikleri, yeme – içme ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayabildikleri ve belirli bir ücret karşılığında hizmet arzı gerçekleştiren konaklama işletmeleridir (Kozak ve Denizer, 1998).

Otel işletmeleri; bireylerin seyahatleri süresince konaklama ihtiyaçlarını karşıladıkları, yeme – içme ve eğlenme gibi ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik de hizmet sunumunda bulunabilen, mimari özellikleri itibariyle söz konusu edilen ihtiyaçların karşılanmasına yönelik dizayn edilen ve personeli, ifa ettiği faaliyetleri ve misafir ilişkileri bağlamında belirli kuralların ve niteliklerin gözetildiği işletmelerdir (Kozak, Kozak ve Çakıcı, 2008).

Otel işletmeleri; bireylerin farklı nedenlere bağlı olarak gerçekleştirdikleri seyahatleri sürecinde, genel olarak konaklama ve işletmenin türüne göre, yeme – içme ve diğer ihtiyaçlarını karşılayabildikleri, ürün ve/veya hizmet üretimi gerçekleştiren ve bu süreçte bireylerin sadece fiziksel değil, aynı zamanda duygusal beklentilerini de karşılamak doğrultusunda tatmin ve memnuniyet duygusu yaşamalarını amaçlayan işletmeler olarak tanımlanabilmektedir (Şener, 2009).

“Uluslararası Otelciler ve Restorancılar Birliği (International Hotel & Restaurant Association – IH & RA)” tarafından yapılan tespitler kapsamında da otel işletmeleri, aşağıda verilen ölçütlerle tanımlanmaktadır (Xu, 2021):

- Otel işletmeleri; yönetim yapıları ile birlikte donanım özellikleriyle de, misafirlerinin ihtiyaçlarını karşılayabilecek niteliklere sahip işletmelerdir.
- Otel işletmeleri; misafirlerinin sadece konaklama ihtiyaçlarını değil, aynı zamanda yeme – içme ihtiyaçlarını da karşılayabilen işletmelerdir.
- Otel işletmeleri hizmet arzı sağladıkları misafirleriyle, kısa dönemli bir sözleşme gerçekleştiren işletmelerdir.
- Otel işletmeleri, konaklama işletmelerinin sahip olması gereken tüm nitelikleri bünyesinde barındıran işletmelerdir.
- Otel işletmeleri; misafirlerine tahsis ettiği odaları sağlığa uygunluk koşulları açısından düzenleyen işletmelerdir.
- Otel işletmeleri, misafirlerine arz ettiği hizmetin aksamamasını sağlamaya yönelik personeli istihdam eden işletmelerdir.

1.2. OTEL İŞLETMELERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

1.2.1. Dünya’da Tarihsel Gelişimi

Tarihsel süreç içerisinde insanların çeşitli amaçlarla seyahat etmeleri ve seyahatleri süresince konaklama işletmelerinden yararlanmaları, konaklama işletmelerinin geçmişinin oldukça eski dönemlere dayandığının bir göstergesidir (Kantarıcı ve İkinci, 2019). Bu kapsamda; bireylerin seyahatleri süresince konaklayabilmeleri amacıyla inşa edilen ve “otel işletmesi” olarak nitelendirilebilecek işletmelerinin tarihinin İlk Çağ’a dayandığı belirtilmektedir (Şener, 2009).

İlk Çağ itibarıyla hizmet vermeye başlayan hanların ve tavernaların; insanların seyahatleri sürecinde konaklama ihtiyaçlarının karşılanabilmesi amacıyla inşa edilmeye başlandığına, Antik Yunan ve Antik Roma Dönemi’ne ait yazılı kaynaklarda rastlanmaktadır. Bu bağlamda da Antik Yunan ve Antik Roma Dönemi’ne ait yazılı kaynaklarda hanların ve tavernaların; kimi zaman hayvanları ile birlikte seyahat eden bireylerin hem kendilerinin hem de hayvanlarının konaklayabilmesi ve yeme – içme ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için inşa edildiği belirtilmektedir. Otel işletmelerinin ilk örnekleri olarak değerlendirilen hanlar ve tavernalar; işletme sahibinin ikamet ettiği

evlerin bir bölümünün konaklayanlara tahsis edilmesi doğrultusunda hizmet vermekte ve hâlihazırda yolculuklarına devam edenler, dinlenebilmek için bu işletmelerden hizmet satın almakta ve odalarını başka yolcularla paylaşmaktaydılar (Aktaş, 2002).

Antik Hint Uygarlığı'na ait yazılı kaynaklarda; tapınaklarda görev yapan rahiplerin ve ibadetlerini gerçekleştirebilmek için uzun süreli olarak tapınaklarda konaklayanların, seyahat eden bireylerle konaklama hizmeti sağladıklarına yer verilmektedir (Batman, 2008). Roma İmparatorluğu Dönemi itibariyle de; hanların ve tavernaların yanı sıra, bireylerin seyahatleri sürecinde konaklayabilmeleri ve yeme – içme ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için, Romalı rahipleri tarafından yönetilen ve “Roma Hospice” olarak adlandırılan konaklama işletmelerinin inşa edilmeye başlandığı görülmektedir (Şener, 2009).

6. yüzyıldan itibaren paranın ekonomik yaşamdaki öneminin artmaya başlaması ve bölgelerarası ticari faaliyetlerin yoğunlaşması sonucunda, seyahat hareketlerinde artış meydana gelmiştir. Söz konusu hususlar; konaklama işletmelerine duyulan ihtiyacı beraberinde getirmiş ve tüm manastırlar, kiliseler ya da ibadethaneler han olarak hizmet vermeye başlamıştır (Aktaş, 2002).

Dönem itibariyle, seyahat eden bireylerin üç gün herhangi bir ücret ödemeden hanlardan yararlanabilecekleri ve ancak üç günün üzerinde konaklamaları durumunda ücret ödemeleri gerektiği belirlenmiştir. Bu uygulama 11. yüzyıla dek devam etmiştir. 11. yüzyıldan itibaren ise; öncelikle Fransa ve İtalya'da, hanların tamamen ücrete binaen hizmet vermesi kararlaştırılmış ve kilise ve manastırlar ya da ibadethaneler, ticari kazanç elde edilebilecek mekânlar olarak görülmeye başlanmıştır. Bu dönemden itibaren hanlarda ayrıca; izin belgesine sahip olunması koşuluyla, şarap satışı da yapılmasına da olanak tanınmıştır (Batman, 2008; Şener, 2009).

16. yüzyıl itibariyle atlı arabaların çok daha yaygın olarak kullanılmaya başlanması ile seyahat eden ve konaklama talebinde bulunan yolcuların sayısında büyük artış yaşanmıştır. Dönem itibariyle bu doğrultuda; sadece yolcuların değil, aynı zamanda atlı arabalara koşulan atların da konaklayabilmelerine ve yeme – içme ihtiyaçlarını karşılayabilmelerine yönelik hizmet verilmeye başlanmıştır (Şener, 2009).

Amerika Birleşik Devletleri'nde de (ABD) hanlar kapsamındaki ilk konaklama işletmelerinin, yine 16. yüzyıl itibariyle hizmet vermeye başladıkları görülmektedir. Bununla birlikte ABD'deki hanların; Avrupa ülkelerinde olduğu gibi yol güzergâhlarında

değil, limanlarda inşa edilmesi söz konusudur. Bu durumun en önemli nedeni ise; Avrupa'dan göç eden ve gemilerle ABD'ye gelen göçmenlerin, kendilerine sürekli kalabilecekleri bir yer bulmadan önce ve ilk geldikleri yer olan limanlarda konaklama ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamaktır. New York'ta bulunan ve 70 odalı olarak inşa edilen "City Hotel", ABD'de bu kapsamda hizmet vermeye başlayan ilk otel olarak değerlendirilmektedir. Süreç içerisinde de ABD'de, başka birçok otelin limanlarda hizmet vermeye başladığı görülmektedir (Aktaş, 2002).

ABD'de birinci sınıf otel kategorisinde hizmet vermeye başlayan ilk otel de, 170 odalı olarak ve 1829 yılı itibariyle inşa edilen "Boston's Termont House" olarak kabul edilmektedir. Boston's Termont House; oda kapılarının kilitlenebilmesi, odaların içerisinde banyo bulunması ve Fransız yemekleri kapsamında yeme – içme hizmeti sağlanması ile de, söz konusu edilen kapsamda hizmet veren ilk otel işletmesi olma niteliği taşımaktadır. Boston's Termont House da ayrıca, misafirlerin valizlerinin odalarına taşınması ve resepsiyondan odaya sipariş iletilmesini talep etme hizmeti de verilmeye başlanmıştır (Şener, 2009).

19. yüzyıl itibariyle ABD'de, birçok başka küçük ve orta ölçekli lüks oteller inşa edilmesi söz konusudur. Bu doğrultuda ABD'de konaklama sektörünün ve otel işletmelerinin, çok büyük bir gelişme gösterdiği görülmektedir. Bu gelişmenin farkına varan ABD'li girişimci Elsworth M. Statler tarafından da bu anlayışla, 1908 yılı itibariyle ABD'nin Buffalo şehrinde ve o güne dek hiç arz edilmeyen hizmetlerin arz edilmesine yönelik olarak "Buffalo Statler Hotel" inşa edilmiştir. Bu nedenle de Elsworth M. Statler, modern ticari otel endüstrisinin kurucusu olarak kabul edilmektedir. Elsworth M. Statler aynı zamanda, "zincir otel" kavramını da hayata geçiren ve 1930'lu yıllara dek ABD'de, otelcilik piyasasını tekelinde bulunduran isim olarak değerlendirilmektedir (Yurtlu, 2019).

1750 ile 1790 arasını kapsayan dönem itibariyle İngiltere'de başlayan Sanayi Devrimi ile çok daha büyük ölçekli üretim ve tüketim ekonomisinin gündeme gelmeye başladığı ve insanların ev ekonomisi dönemini terk ederek, konaklama ve yiyecek işletmelerinden çok fazla yararlanmaya başladıkları görülmektedir. Konaklama ve otel işletmelerinin de gelişme göstermesini beraberinde getiren bu süreç ile birlikte; öncelikle İngiltere'de olmak üzere, genel olarak tüm Avrupa ülkelerinde de çağdaş otellerin ilk örnekleri niteliğindeki oteller inşa edilmeye başlanmıştır. Dönem itibariyle Avrupa

lkelerinde de, otel işletmelerinin önemli gelir getiren bir endüstri kolu olarak değerlendirilmesi söz konusudur (Albinsson ve Yasanthi – Perera, 2012).

1920’li yılların sonlarından itibaren de; otelcilik sektörünün çok daha fazla gelişim göstermeye başladığı ve ağdaş mimarinin ilk örnekleri olmak doğrultusunda inşa edilen, bununla birlikte misafirlerinin hem fiziksel hem de duygusal ihtiyaçlarının karşılanmasını önemseyen oteller hizmet verdikleri görülmektedir. Bu otellerde ayrıca ilk kez, camdan yapılan tavanlar ve asansörler kullanılmaya başlanmıştır. Sahip olduğu bu nitelikler doğrultusunda da söz konusu edilen otellerin, ilk kez “kongre otelleri” olarak kullanıldıkları ifade edilmektedir (şener, 2009).

İkinci Dünya Savaşı yıllarında da otel işletmelerinin, bir anlamda altın yıllarını yaşadığı belirtilmektedir. Dönem itibariyle uzun süreli konaklayan misafirlerinin her türlü ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan otel işletmeleri, “ikametgāh otelleri” ya da “lüks oteller” olarak adlandırılmıştır (Namkung, Jang ve Choi, 2011).

Otomobil endüstrisinin gelişmesiyle birlikte daha önceki dönemlerde tren istasyonlarına yakın olarak kurulan oteller, karayolları üzerine de kurulmaya başlanmıştır. Havacılık sektörünün gelişmesi doğrultusunda, otel işletmeleri havaalanlarına da yakın bölgelerde hizmet vermeye başlamıştır. Karayolları üzerinde konaklanmasına yönelik talebin artması ile daha ekonomik koşullarla hizmet sunulan motel işletmeleri alternatif olarak gündeme gelmiştir. Bu kapsamda kullanılan ilk motel işletmesi de, 1901 yılı itibariyle Arizona’da hizmet vermeye başlayan “Askins Cottage Camp” olarak kabul edilmektedir (Uriely, 2005).

Söz konusu edilen bu tarihsel sürecin ardından günümüz itibariyle de konaklama sektöründe ve otel işletmelerinde; büyük gelişme gösterilmesi doğrultusunda, yüksek nitelikli hizmet arzı anlayışıyla hareket edildiğı görülmektedir. Bu temelde de artık otel işletmelerinin, pazar paylarını artıracılabilmek ve sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmek yönelik çaba gösterdikleri söylenilmektedir.

1.2.2. Türkiye’de Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de konaklama sektörü ve otel işletmelerinin geçmişi çok eski dönemlere dayanmaktadır. Bu kapsamda ilk rnekleri, Selçuklular Dönemi’nde inşa edilen ve kendisine özgü bir sistemle işletilen kervansaraylar oluşturmaktadır (Kozak, 2012). Selçuklular Dönemi’nde kervansaraylar aracılığıyla, seyahat eden bireylerin tüm

ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik hizmet sunulmaktayken; dönem itibariyle Avrupa’da, kervansaraylarda verilen hizmete göre çok daha ilkel olarak nitelendirilebilecek kapsamda hizmet arzı sağlanmaktaydı (Kıngın, 2006).

Eski Türklerde de konaklama talebinin, “Moyanlık” olarak adlandırılan konaklama hizmetleri ile karşılandığı görülmektedir. “Moyanlık”; Eski Türkler tarafından barınma ihtiyacının karşılanmasına yönelik inşa edilen yardım yurtları olmak bakımından, Orhun Kitabeleri’nde de yer bulmaktadır. Moyanlık kapsamında hizmet sağlanması anlayışının da, daha sonraki dönemlerde Selçuklular tarafından kervansaraylar aracılığıyla verilmeye başlanması söz konusudur. Kervansaraylar, Anadolu Selçukluları ve Osmanlı İmparatorluğu Dönemi’nde en üst seviyede konaklama hizmeti sağlanan konaklama yerleri olma niteliği taşımaktadır. Bununla birlikte kervansaraylarda; sadece konaklama ya da barınma olanağı sağlanmamakta, aynı zamanda ıssız ovalarda ya da dağ başlarında konaklayanların can ve mal güvenliği de teminat altına alınmaktaydı (Zat, 2005).

Kervansaraylar, ticaret yollarının güven içerisinde kullanılmasını sağlayan önemli tesisler olma niteliği taşımaktadır. Kervansarayların inşasına, özellikle Anadolu Selçuklu Dönemi’nde ağırlık verilmiş ve can ve mal güvenliğinin sağlanmasının teminatı olarak görülen kervansaraylar sayesinde, değerli mülkleri taşıyan kervanların sınır bölgelerinin yakınlarında düşmanların ve eşkıyaların baskınlarından korunması sağlanmıştır (Kırımtayf, 2002).

Kervansarayların yönetimi; bir kurul tarafından sağlanmakta ve bu kurulda, kervansarayların yönetimini farklı düzeylerde gerçekleştiren yöneticiler görev yapmaktaydı. Kervansarayların harcamasından ve idaresinden sorumlu olan bu kurulda; iç hizmetlerin yürütülmesini sağlayan, günümüzde “önbüro ve resepsiyon” hizmetleri kapsamında sağlanan hizmetleri arz eden ve “muzif (hancı)” olarak adlandırılan kişiler de yer almaktaydı. Hancılar, konaklayanlara oda tahsis edilmesi sürecini ve konaklayanların yeme – içme ihtiyaçlarının karşılanmasını koordine etmekteydi (Akın, 2002).

Kervansarayların mimarisi; inşa edildiği bölgenin coğrafi özelliklerine göre belirlenmekte ve güvenliğin sağlanması amacıyla da kervansaraylar dikdörtgen, kare ya da “U” şeklinde inşa edilebilmekteydi. Tüm kervansaraylarda büyük su sarnıçları, şadırvan, hamam, mescit, bakkal, revir, aşhane, depo, kiler ve ahırlar yer almaktaydı.

Bununla birlikte kervansaraylarda; nalbant, demirci, arabacı, ayakkabı tamircisi vb. kapsamında birçok zanaatkâr tarafından hizmet sağlanmaktaydı. Söz konusu edilen bu kapsamda da kervansaraylarda hem insanların hem hayvanların konaklayabilmesi hem de zarar gören arabaların tamir edilebilmesi olanaklı olabilmekteydi (Yıldırım ve Atalay, 2020).

Osmanlı İmparatorluğu Dönemi'nde de; devletin ileri gelenleri ve varlıklı ailelerin destekleri ile hem işlek yollar üzerine hem de yerleşim bölgelerine kervansaraylar ve hanlar yaptırılmış ve kervansaraylar vakıflar tarafından işletilen yardım kuruluşları, hanlar da şahıslar tarafından işletilen ticari işletmeler olarak hizmet vermiştir. Hanlarda aileler için özel odalar bulunmaktayken; kervansaraylarda yatma alanlarının kapalı olmaması dolayısıyla, mahremiyetin gözetilmesine yönelik hizmet sunulamamıştır (Türkatarhan ve Özel, 2014).

Osmanlı İmparatorluğu'nda 18. yüzyıldan itibaren kervansarayların giderlerini karşılayabilecek nitelikteki vakıfların sayısının azalması dolayısıyla, Tanzimat Fermanı'nın ilan edilmesi sonrasında kervansaray inşa edilmemeye ve bilakis gelir elde edilebilmesine yönelik olarak, han inşa edilmesine önem verilmeye başlandığı görülmektedir (Savaşır ve Ulutav, 2012).

Türkiye'de modern anlamdaki ilk otel örneklerinin ise, Orient Express'in İstanbul'a tren seferleri başlatması ile gündeme geldiği ifade edilmektedir. Bu süreçte İstanbul'da birçok otel işletmesinin hizmet vermeye başlaması söz konusu olmakla birlikte; inşa edilen ilk otel işletmesinin, 1841 yılı itibariyle hizmet vermeye başlayan "Hôtel d'Angleterre" olduğu belirtilmektedir. 1892 yılı itibariyle de, "Büyük Londra Otel" hizmete açılmıştır (Aktaş, 2002).

Dönem itibariyle ayrıca; günümüz itibariyle de hizmet vermeye devam eden ve İstanbul Tepebaşı'nda "Uluslararası Yataklı Vagonlar ve Büyük Avrupa Ekspresleri Kumpanyası" tarafından inşa edilen "Pera Palas Otel" de hizmet vermeye başlamıştır. 120 oda ve 200 yatak kapasitesine sahip olan Pera Palas Otel, günümüz itibariyle İstanbul Otelcilik ve Turizm Ticaret A.Ş. tarafından işletilmektedir. Pera Palas Otel ile birlikte ayrıca; Grand Hotel Français, The Prince of Wales, Hotel de Breslau ve Hotel de Rome otellerin de hizmete açılması söz konusudur (Kozak, 2012).

Cumhuriyet Dönemi ile birlikte de; Park Otel, Murat Otel, Tokatlıyan Otel, Avrupa Otel ve Emparyal Otel kapsamındaki otellerin hizmet vermeye başladıkları

görülmektedir. 1931 yılı itibariyle hizmet vermeye başlayan Park Otel; uzun yıllar Türk turizmine hizmet vermesi doğrultusunda, ayrı bir yere ve öneme sahip olan bir otel işletmesi olarak değerlendirilmektedir (Şener, 2009).

1955 yılı itibariyle İstanbul Hilton Oteli'nin inşa edilmesi ve hizmet vermeye başlaması ile Türkiye'de çağdaş otelcilik anlayışının hâkim olmaya başlaması söz konusudur. İstanbul Hilton Oteli; 1950 yılı itibariyle Demokrat Parti (DP) iktidarındaki Türk Hükümeti ile Hilton Oteller Zinciri arasında yapılan anlaşmaya istinaden inşa edilmeye başlanmış ve 15 Haziran 1955 tarihi itibariyle de hizmete açılmıştır. Hilton Oteller Zinciri'nin 29. Oteli olarak açılan İstanbul Hilton Oteli; 1965 ve 1966 yılları itibariyle genişletilmiş ve 410 oda ve 770 yatak kapasitesi ile "Hilton Oteller Zinciri Rezervasyon Sistemi" ve "Uluslararası Hilton Oteller Zinciri Hizmet Standartları" kapsamında hizmet vermeye başlamıştır (Kozak, 2012).

Söz konusu edilen bu gelişmeler haricinde Türkiye'de konaklama sektöründe öncü otel işletmelerinin, süreç içerisinde kamu iktisadi teşebbüsleri (KİT'ler) kapsamında kurulduğu görülmektedir. KİT'ler kapsamında otel işletmelerine yönelik teşebbüslerden ilki; Türkiye'de turizm sektörünün finansman sorununun çözümlenmesine ve düzenlenmesine yönelik olarak 1955 yılı itibariyle kurulan ve 1956 yılı itibariyle İstanbul Kilyos'ta ilk otel işletmesini hizmete açan T.C. Turizm Bankası A.Ş. (TURBAN) tarafından gerçekleştirilmiştir (Şener, 2009).

TURBAN, 1950'li yıllar itibariyle Kilyos'ta açtığı otel işletmesi haricinde; 1 motel işletmesi, 3 tatil köyü, 1 kamping, 1 dağ evi, 2 yat limanı ve 1 seyahat acentesi ile birlikte, Türkiye'nin en büyük tatil köyünü ve otel zincirini inşa etmesi ve hizmet vermesini sağlaması bağlamında da önem taşımaktadır (Oral, 2005).

KİT'ler kapsamında otel işletmeciliğine yönelik gerçekleştirilen teşebbüslerden bir diğeri de, ortaklarından birisi Emekli Sandığı olan ve 1958 yılı itibariyle kurulan Emek İnşaat ve İşletme A.Ş. olarak ifade edilebilmektedir. Dönem itibariyle Emek İnşaat ve İşletme A.Ş. tarafından; otel işletmelerinin inşa edilmesi, işletilmesi ve yabancı işletmelere kiralanması faaliyetleri yürütülmüştür (Aktaş, 2002).

Emek İnşaat ve İşletme A.Ş. ayrıca; Emekli Sandığı'na bağlı olarak hizmet vermek üzere İzmir'de Büyük Efes Oteli'nin, İstanbul'da Maçka Oteli'nin, Ankara'da Stad Oteli ile Büyük Ankara Oteli'nin ve Bursa'da Çelik Palas Oteli'nin inşa edilmesi söz konusudur. Söz konusu edilen bu gelişmeler doğrultusunda ve KİT'ler sayesinde,

Türk turizm sektörünün 1350 oda ve 2560 yatak kapasitesine ulaştırılması söz konusu olmuştur (Şener, 2009).

Türkiye’de turizm sektörünün ve otel işletmeciliğinin önemli kuruluşları arasında değerlendirilen Taksim Otelcilik A.Ş. ise, Vakıflar Bankası ve Emekli Sandığı ortaklığıyla 1966 yılı itibariyle kurulmuştur. Taksim Otelcilik A.Ş. tarafından, dönem itibariyle İstanbul Taksim’de “Sheraton Oteli” inşa edilmiş ve işletmeci firma olarak Sheraton Co. ITT’ye devredilmiştir (Oral, 2005).

Türkiye’de turizm sektörünün meslek elemanı ihtiyacının karşılanmasına yönelik örgün eğitim kurumlarında eğitim vermeye başlanması da, konaklama ve otel işletmelerinin gelişimi açısından bir dönüm noktası olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda 1961 yılı itibariyle, turizm ve otelcilik alanında lise düzeyinde eğitim veren ilk meslek okulu olma niteliği taşıyan Ankara Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi açılmıştır. Ankara Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi’nin ardından ise, 1967 yılı itibariyle İstanbul’da ve 1975 yılı itibariyle de Kuşadası’nda turizm ve otelcilik alanında lise düzeyinde eğitim veren meslek okulları açılmıştır (Aktaş, 2002).

1979 yılı itibariyle de turizm ve otelcilik alanında lise düzeyinde eğitim veren dört yeni meslek okulunun ve ardından da aynı kapsamda eğitim veren diğer meslek okullarının açılması doğrultusunda hem alana yönelik eğitim veren okulların sayısı artmış hem de otel işletmeciliği eğitimi ve profesyonel hizmet veren personel ile yerine getirilmeye başlanmıştır (Kozak, 2012).

Türkiye’de 1980’li yıllar itibariyle de; yabancı yatırımcılar tarafından gerçekleştirilen yatırımlar sayesinde, turizm sektörünün ve otel işletmeciliğinin çok daha profesyonel bir anlayışla hizmet vermeye başlaması söz konusudur. Dönem itibariyle turizm sektörüne ve otel işletmeciliğine yönelik uygulanan teşvikler ve uygulamaya konulan “Yap – İşlet – Devret Modeli” ile Türkiye turizm sektörü ve otel işletmeciliği, yabancı yatırımcılar tarafından çok daha cazip görülmeye başlanmış ve büyük ölçekli ve modern donanımlara sahip otel işletmeleri inşa edilmiştir (Şener, 2009).

1.3. OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Çalışma kapsamında otel işletmelerinin sınıflandırılmasına yönelik olarak literatürde genel kabul gördüğü şekilde, otel işletmelerinin ölçeklerine, sahiplik türüne, karşıladıkları konaklama ihtiyacına, gelişme aşamalarına, faaliyet sürelerine, hukuki

bakımdan statülerine ve uygulanan ücret düzeyine göre sınıflandırılması ile ilgili ayrıntılı belirlemelerde ve değerlendirmelerde bulunulacaktır.

1.3.1. Ölçeklerine Göre Sınıflandırılması

Otel işletmelerinin ölçeklerine ya da büyüklüklerine göre sınıflandırılmasına yönelik ölçütler, ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir. Bununla birlikte genel olarak oda ve personel sayılarının göz önünde bulundurulması doğrultusunda, otel işletmelerinin ölçeklerine göre sınıflandırılması aşağıda verilen kapsamda söz konusu edilebilmektedir:

- **Çok Küçük Ölçekli Otel İşletmeleri:** Hizmetlerin 1 ile 5 arasında değişen personel ile arz edildiği, 10 ile 20 arasında değişen konunun ağırlanabilmesine olanak sağlayan kapasitede ve aile işletmesi olarak faaliyetlerini devam ettiren otel işletmelerini ifade etmektedir (Aktaş, 2002).
- **Küçük Ölçekli Otel İşletmeleri:** Hizmetlerin 10 ile 50 arasında değişen oda sayısına bağlı olarak arz edildiği, 25 ile 30 arasında değişen personele sahip olan ve hem seyahat eden bireylere konaklama olanağı sağlayan hem de bölge halkı tarafından sosyal tesis olarak kullanılabilen otel işletmelerini ifade etmektedir (Batman, 2008). Söz konusu edilen bu belirlemelere karşın konu ile ilgili literatürde, bazı çalışmalar kapsamında oda sayısı 100 olan (Kozak, 2011) ve bazı çalışmalar kapsamında da oda sayısı 75 olan otellerin, küçük ölçekli otel işletmeleri kapsamında değerlendirildiği görülmektedir (Şener, 2009).
- **Orta Ölçekli Otel İşletmeleri:** Hizmetlerin 50 ile 100 arasında değişen oda sayısına bağlı olarak arz edildiği ve 50 ile 100 arasında değişen personel ile hizmet veren otel işletmelerini ifade etmektedir (Batman, 2008). Literatürde yer alan bazı çalışmalar kapsamında, oda ve personel sayısı 100 ile 300 arasında değişen otel işletmeleri de orta ölçekli otel işletmeleri içerisinde değerlendirilmektedir (Kozak, 2011).
- **Büyük Ölçekli Otel İşletmeleri:** Hizmetlerin 100 ile 300 arasında değişen oda ve personel sayısı ile arz edildiği, genel olarak her oda için 1 personelin görevlendirildiği ve donanımı, dekorasyonu ve hizmet kalitesi açısından küçük ve orta ölçekli otellere göre çok daha üstün özelliklere sahip olan otel işletmelerini ifade etmektedir (Chan ve Wong, 2006).

- **Çok Büyük Ölçekli Otel İşletmeleri:** Hizmetlerin 300 ile daha fazla oda ve personel sayısına bağlı arz edildiği, profesyonel ve eğitimli personel ile hizmet sağlanan, departmanlaşmanın hâkim olduğu, kitle turizmine hitap eden ve “endüstriyel otel” ya da “otel zinciri” olarak da adlandırılan otel işletmelerini ifade etmektedir (Olalı ve Korzay, 1993).
- **Mega Ölçekli Otel İşletmeleri:** Las Vegas’ta bulunan ve 5000 oda sayısına sahip olan MGM Grand Hotel, 4025 oda sayısına sahip olan Excalibur Hotel & Casino ve 3525 oda sayısına sahip olan Flamingo Las Vegas Hotel & Casino, mega otel kapsamında değerlendirilen otelleri ifade etmektedir (Durna, İnal ve Kurar, 2013).

1.3.2. Sahiplik Türüne Göre Sınıflandırılması

Sahiplik türüne ya da mülkiyetlerine göre otel işletmeleri, aşağıda verilen kapsamda sınıflandırılabilir:

- **Özel Sektöre Ait Otel İşletmeleri:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenmiş olan kriterlere sahip olan, varlıkları ve yönetim yapısı itibariyle özel mülkiyet esasıyla inşa edilen, işletilen, denetlenen ve kâr amacı taşıyan otel işletmelerini ifade etmektedir (Gunarathne, 2014).
- **Kamu Sektörüne Ait Otel İşletmeleri:** Varlıkları ve yönetimi kamu kurum ve kuruluşlarına ait olan, kurulmasına yönelik olarak temel alınan yasal düzenlemeler ölçüsünde gelir elde edebilen ve asıl kâr elde etmek olmadığı otel işletmelerini ifade etmektedir (Giritlioğlu ve Güzel, 2016).
- **Karma Mülkiyetli Otel İşletmeleri:** Varlıklarının kısmen özel sektöre kısmen de kamu kurum ve kuruluşlarına ait olduğu, altyapı yatırımlarının kamu tarafından gerçekleştirildiği ve işletilmesinin özel sektör tarafından yürütüldüğü otel işletmelerini ifade etmektedir (Özdiñ, 2008).

1.3.3. Karşıladıkları Konaklama İhtiyacına Göre Sınıflandırılması

Karşıladıkları konaklama ihtiyacına ya da karşılanan ihtiyaca göre otel işletmeleri, aşağıda verilen kapsamda sınıflandırılabilir:

- **Şehir Otelleri (Merkezi Oteller):** Genel olarak ticari yaşamın canlı ve yoğun olduğu şehirlerde hizmet veren ya da ticari iş merkezlerinde ve ulaşım

güzergâhları üzerinde inşa edilen ve panel, kongre, sempozyum, seminer, toplantı vb. kapsamındaki faaliyetlere katılmak amacıyla kısa süreli seyahat eden bireylerin konakladıkları otel işletmelerini ifade etmektedir (Seymen ve Bolat, 1996).

- **Şehir Dışı Otelleri:** Şehir merkezinden ve kalabalıklığından uzaklaşmak isteyen bireylerin konakladıkları, şehir merkezinden uzak bölgelerde konumlandırılan ve şehir otellerine göre fiyat avantajı bulunan otel işletmelerini ifade etmektedir (Tütüncü, 2013).
- **Kıyı (Resort) Otelleri:** Bireylerin dinlenmek, eğlenmek, kum ve güneşten faydalanmak ve doğa ile iç içe olmak gibi amaçlara yönelik olarak, genel olarak deniz ya da göl kıyılarında inşa edilen ve diğer otel işletmeleri ile mukayese edildiğinde görece daha uzun süreli konakladıkları otel işletmelerini ifade etmektedir (Oral, 2005).
- **Dağ – Spor Otelleri:** “Alpinizm” olarak nitelendirilen tatil şekline yönelik hizmet veren ve bireylerin dinlenebilmek, temiz dağ havası alabilmek, doğa ile iç içe olabilmek ve kayak gibi kış sporlarını yapabilmek amacıyla konakladıkları otel işletmelerini ifade etmektedir (Whitla, Walters ve Davies, 2007).
- **Kaplıca – Kür Otelleri:** Doğal beslenme ve toprak, yer altı ve deniz kaynaklı mineralli sular, gazlar ve peloid (çamur) ile iklimsel unsurların kullanılması kapsamında doğal tedavi yöntemlerinin uygulandığı, kaplıca, ılıca ve içe gibi şifalı suların bulunduğu merkezlerde konumlandırılan ve bu doğrultuda birtakım hastalıklara şifa bulunabilmesine yönelik konaklanan otel işletmelerini ifade etmektedir (Keskin, 2009).
- **Sayfiye Otelleri (Tatil Bölgesi Otelleri):** Dinlenmeye ve eğlenmeye yönelik tatil yapmak amacıyla seyahat eden bireysel müşterilerin ya da grup müşterilerinin konakladıkları, rekreasyonel faaliyetlerin ön planda olduğu ve genel olarak da deniz, manzara, güneş, tarihi ve kültürel değerler kapsamındaki turistik çekicilikleri sahip olan bölgelere konumlandırılmaları dolayısıyla talep gören otel işletmelerini ifade etmektedir (Botti ve Peypoch, 2013).
- **Kongre Amaçlı Oteller:** Kongre, konferans, sempozyum, seminer, panel ve workshop kapsamındaki toplantılar ile diğer birtakım toplantıların organize edildiği ve bilimsel araştırmalara yönelik görüş bildirilmesi ya da bilimsel araştırmaların tartışılması olanağının sunulması ile birlikte, yakın çevrede

bulunan tarihi ve kültürel değerlerin deneyimlenmesi ve dinlenme – eğlenme olanaklarının da sunulduğu otel işletmelerini ifade etmektedir (Arslan, 2008).

1.3.4. Gelişme Aşamalarına Göre Sınıflandırılması

Gelişme aşamalarında göre otel işletmeleri, aşağıda verilen sınıflandırma kapsamında değerlendirilebilmektedir:

- **Lüks Otel İşletmeleri:** Hedef kitlesi satın alma gücü yüksek olan bireyler olan, arz edilen ürün ve hizmetlerin kalitesi dolayısıyla fiyatların maksimize edildiği ve yüksek standartlara sahip otel işletmelerini ifade etmektedir (Seymen, 2000).
- **Vasat Otel İşletmeleri:** Hedef kitlesi düşük ve orta gelir düzeyine sahip bireyler olan ve söz konusu edilen bu gelir gruplarında yer alan bireylerin turizm hareketliliğinin içerisinde yer alabilmelerini sağlamaya yönelik hizmet veren ve fiyatların olabildiğince minimize edildiği otel işletmelerini ifade etmektedir (Batman, 2008).
- **Tamamlayıcı Nitelikteki Otel İşletmeleri:** Pansiyon, apart otel, motel ve hostel kapsamında hizmet verilen ve farklı konaklama olanaklarının sağlandığı, farklı gelir ve kültür seviyesindeki bireylere hitap edebilen ve daha ekonomik konaklama olanağı sunulan otel işletmelerini ifade etmektedir (Olalı ve Korzay, 1993).

1.3.5. Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırılması

Faaliyet sürelerine göre otel işletmeleri, aşağıda verilen kapsamda sınıflandırılabilir:

- **Sürekli ya da Yıl Boyunca Hizmet Veren Otel İşletmeleri:** Yıl boyunca ve sürekli olarak hizmet vermesi doğrultusunda faaliyetlerini kesintisiz olarak sürdüren, şehir merkezlerinde ya da kültür merkezlerine yakın olarak konumlandırılan ve farklı ulaşım modlarından yararlanılarak ulaşılabilen otel işletmelerini ifade etmektedir (Usta, 2016).
- **Mevsimlik ya da Dönemsel Hizmet Veren Otel İşletmeleri:** Sahip olduğu turistik çekicilik unsurlarına göre talebin farklılık gösterdiği ve bu doğrultuda belirli mevsimlerde söz konusu olan yoğunluk dolayısıyla mevsimlik hizmet veren, diğer mevsimlerde ise hizmet arzı gerçekleştirilemeyen otel işletmelerini ifade etmektedir (Öztekin ve İlhan, 1994).

1.3.6. Hukuki Bakımdan Statülerine Göre Sınıflandırılması

Otel işletmelerinin hukuki bakımdan statülerine göre sınıflandırılması; otel işletmesinin konumlandırıldığı ülkenin konu ile ilgili yasal mevzuatına, uluslararası standartları benimseme ve uygulama düzeyine göre farklılık gösterebilmektedir. Türkiye’de de bu doğrultuda T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından söz konusu edilen düzenlemelere ve ilgili yasal mevzuata bağlı olarak hukuki bakımdan statülerine göre otel işletmeleri, aşağıda verilen kapsamda sınıflandırılmaktadır:

- **Turizm İşletme Belgeli Otel İşletmeleri (Turistik Otel İşletmeleri):** 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu Madde 37 a bendi (2) numaralı alt bendi uyarınca hazırlanan ve 21.06.2005 tarih ve 25852 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Niteliklerine İlişkin Yönetmelik hükümleri doğrultusunda otel işletmeleri; Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri, İki Yıldızlı Otel İşletmeleri, Üç Yıldızlı Otel İşletmeleri, Dört Yıldızlı Otel İşletmeleri ve Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri şeklinde sınıflandırılmaktadır.

Bu statü altında yer alan Belediye Belgeli Otel İşletmeleri (Turistik Olmayan Otel İşletmeleri) 28.07.2021 tarih ve 31551 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 7334 sayılı Kanun ile Turizmi Teşvik Kanununda yapılan değişiklik ve Basit Konaklama Tesislerine İlişkin Yönetmelik kapsamında kaldırılmıştır.

1.3.7. Uygulanan Ücret Düzeylerine Göre Sınıflandırılması

Uygulanan ücret düzeylerine göre otel işletmeleri, aşağıda verilen kapsamda sınıflandırılabilir (Oral, 2005):

- **Ekonomik Otel İşletmeleri:** Restoran, lobi ve toplantı salonu olanaklarının sağlanmadığı, sadece yatak satışı yapmaya yönelik hizmet veren ve genel olarak da yatak satışının, “oda + kahvaltı” şeklinde ve oda satışı olarak gerçekleştirildiği otel işletmelerini ifade etmektedir.
- **Orta Düzey Fiyatlı Otel İşletmeleri:** Orta düzey fiyat belirlenmesine karşın, misafirlerine görece daha yüksek standartlarda hizmet arzını amaçlayan, “oda + kahvaltı” konseptine ek olarak çamaşırhane, restoran, havuz ve lobi hizmetleri kapsamında da hizmet arzının sağlandığı otel işletmelerini ifade etmektedir.

- **Lüks Otel İşletmeleri:** Fiyatların maksimize edildiği, misafirlerine en üst kalitede hizmet sağlayan ve misafirlerinin en üst düzeyde memnuniyet ve tatmin elde etmelerini amaçlayan otel işletmelerini ifade etmektedir.

1.4. OTEL İŞLETMELERİNİN YILDIZLARINA GÖRE SINIFLANDIRILMASI

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Niteliklerine İlişkin Yönetmelik kapsamında; asli fonksiyonları müşterilerinin konaklama ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlamak olan ve konaklama hizmeti sağlamalarının yanında yeme – içme, toplantı, kutlama etkinlikleri ile spor ve eğlenceye yönelik üniteleri de bünyesinde barındırabilen tesisleri ifade eden otel işletmelerinin, yıldızlarına göre aşağıda verilen kapsamda sınıflandırılmıştır:

- Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri,
- İki Yıldızlı Otel İşletmeleri,
- Üç Yıldızlı Otel İşletmeleri,
- Dört Yıldızlı Otel İşletmeleri,
- Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri.

1.5. ANKARA İLİ'NDE TURİZM SEKTÖRÜ VE OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK TURİZM VERİLERİ

Ankara; Kızılırmak Nehri ile Sakarya Nehri'nin kolları arasında kalan coğrafyada bulunan ve Orta Anadolu'nun kuzeybatısında konumlanan, 25.437 km² yüzölçümü ile Türkiye'nin en büyük üçüncü ve 2023 yılı Ocak ayı verileri doğrultusunda da, yaklaşık 6,1 milyon nüfusu ile en kalabalık ikinci ilidir. Ankara; M.Ö. 3000'li yıllara dayanan geçmişi ile Hititler, Frigyalılar, Persler, Makedonlar, Galatyalılar, Roma İmparatorluğu, Bizans İmparatorluğu, Selçuklular ve Osmanlı İmparatorluğu gibi birçok uygarlığa ev sahipliği yapması dolayısıyla da, zengin bir tarihi ve kültürel mirasa sahiptir (Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2023a).

Ankara; hem Türkiye'nin hem uygarlıkların başkenti olması sebebiyle, Türkiye'nin en eski yerleşim yerlerinden birisi olarak tarihi ve kültürel zenginlikleri ile yerel yönetimlerin, turizm sektörü paydaşlarının ve üniversitelerin birlikte yürütecekleri çalışmalarla dünya genelinde bir turizm başkenti olabilecek potansiyele sahiptir. Zira Ankara özellikle son yıllarda, dünya genelinde güçlü marka imajına sahip şehirlerin önüne geçmeye başlamıştır. Bu doğrultuda Ankara; turizm sektörü kapsamında

uygulamaya konulacak olan uzun vadeli stratejik planlamalar ile Paris, Roma, Madrid ve Barcelona gibi marka şehirlerle rekabet edebilecek ve marka olabilecek turizm potansiyeli taşımaktadır (Hıdır, Çaltı ve Somuncu, 2019).

Turizm sektörünü konu alan çalışmalarda Ankara'nın hem rekabet edebilir turizm potansiyeli açısından Türkiye'nin diğer şehirleri içerisinde ilk sıralarda yer aldığı hem de Türkiye'nin en yaşanabilir şehri olarak belirlendiği görülmektedir. Dolayısıyla Ankara hem başkent olması hem de coğrafi konumu itibarıyla bir ticaret merkezi olmasının yanında; doğal, tarihi, kültürel, mimari, turistik ve lojistik çekicilikleri ve bünyesinde barındırdığı üniversitelerle, eğitim alanında da ön plana çıkmaktadır (Bayraktar, 2013).

Ankara'nın sahip olduğu ve turizm sektörüne temel oluşturan değerleri; doğa – kültür turizmi, inanç turizmi, kongre ve fuar turizmi, sağlık turizmi, medikal turizm, festival turizmi, kamp ve karavan turizmi, kış turizmi, kırsal turizm, kültür turizmi, termal turizm ve yayla turizmi ile at biniciliği, bitki inceleme, kuş gözlemciliği, yaban hayatı ve yamaç paraşütü olarak ifade edilebilir. Bu doğrultuda Ankara'nın turizm bakımından sahip olduğu değerlerin, birçok turizm çeşidi açısından önemli avantaj sunduğu görülmektedir. Bununla birlikte Ankara; sahip olduğu anıt ve müzelerle ve özellikle de Anıtkabir ve Anadolu Medeniyetleri Müzesi ile çok sayıda yerli ve yabancı turist ilgisini çekmektedir (Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2023b).

Termal turizm potansiyeli açısından değerlendirildiğinde de Ankara'nın; Kızılcahamam, Ayaş, Beypazarı, Haymana ve Çubuk ilçeleri ile ön plana çıktığı ve önemli termal kaynaklara sahip olduğu görülmektedir. İnanç turizmi potansiyeli bağlamında da Ankara; tarihsel süreç içerisinde birçok medeniyete ev sahipliği yapması doğrultusunda, yine dikkat çekici bir şehir olarak öne çıkmaktadır. Yakın çevresindeki yerleşim yerleri kapsamında değerlendirildiğinde de Ankara'nın, kış turizmi potansiyeline sahip kayak merkezlerine yakın olması ve iklim koşulları itibarıyla de bir destinasyon olarak belirlenebilmesi söz konusudur. Yüksek kalitede hizmet arzı sağlayan ve akredite olan çok sayıda hastaneye sahip olması ile de Ankara, gerek genel anlamda sağlık turizminde ve gerekse de özel anlamda medikal turizmde önemli bir potansiyel taşımaktadır (Dündar ve Güçer, 2014).

Ankara; Türkiye'nin merkezinde yer alması, tarihi ve kültürel geçmişi ve mirası ile bu mirasın sergilendiği çok sayıda müzeye sahip olması, alışveriş merkezlerinin

çeşitliliği, tüm bakanlıkların merkez teşkilatlarını ve kamuya ait birçok kurum ve kuruluşu bünyesinde barındırması, uluslararası standartlara sahip konaklama ve yiyecek – içecek işletmeleri, sanatsal etkinliklerin çeşitliliği, uluslararası marka değerine sahip üniversiteleri ile hem turizm potansiyeline hem de markalaşma sürecine önemli katkılar sağlayacak güçlü özellikler taşımaktadır (Tuncer, 2013).

Ankara; Türkiye Büyük Millet Meclisi'ni (TBMM) ve Türkiye nüfusunun önemli bir kısmını bünyesinde barındırması, alanlarının yeterliliği ve sahip olduğu iklim koşulları ile de, alternatif turizm açısından da önemli addedilmektedir. Ankara'da kentsel dönüşüm faaliyetlerinin başlaması da, sahip olduğu turizm potansiyelinin geliştirilebilmesi açısından önemli bir fırsatı ifade etmektedir. Ankara'da büyükelçiliklerin ve yabancı ülkeler tarafından açılmış olan çok sayıda kültür merkezinin, dernek ve vakfın yer alması ve bu kuruluşlar tarafından dil eğitimleri verilmesi ve sosyal ve kültürel etkinlikler düzenlenmesi de, Ankara için bir zenginlik oluşturmaktadır (Tuncer, 2001).

Turizm potansiyelinin gereği gibi değerlendirilebilmesine yönelik stratejik planları yetersizliği, alt yapı kaynaklı sorunlar, turizm yatırımları için yeterli çekiciliğinin bulunmaması, yeşil alanlarının korunamaması, rekreasyon alanlarının yetersizliği, trafik yoğunluğu, şehrin estetik olmayan mimari görüntüsü, çarpık kentleşme, yerel yönetimler arasında koordinasyon ve işbirliği eksikliği bulunması, destinasyon pazarlaması faaliyetlerinin gereği gibi yürütülmemesi ve turizm sektöründe nitelikli işgücü istihdamında yaşanan sorunlar ise, Ankara'da turizm sektörünün yeterli düzeyde desteklenememesini ve şehrin turistik çekiciliğinin yeterli düzeyde oluşturulamamasını beraberinde getirmektedir (Tuna, Kızanlıklı ve Küçükergin, 2017).

Ankara ve çevresinde söz konusu olan çevre kirliliği sorunu da, Ankara'nın turizm potansiyeli açısından önemli bir tehdit olarak değerlendirilmektedir. Bununla birlikte özellikle son yıllarda artan güvenlik sorunu, nüfus artışı, alt yapı ve trafik sorunu ve restorasyon çalışmaları kapsamında önemli tarihi ve mimari değere sahip olan yapıların gereği gibi korunamaması gibi etmenler de, yine turizm sektörü açısından birtakım olumsuzlukları beraberinde getirmektedir (Dündar ve Güçer, 2014).

Ankara'da turizm potansiyelinin geliştirilebilmesi ve turizm sektörünün desteklenebilmesi açısından; Uludağ, Abant, Yalova, Erciyes, Ilgaz, Kapadokya ve Konya gibi önemli destinasyonların Ankara ile bütünleştirilebilmesine yönelik olarak

yeni turizm rotaları oluşturulması ve bu kapsamda turlar düzenlenmesi ise, Ankara'nın turizm potansiyeline önemli katkılar sağlayabilecek hususlar olarak ifade edilmektedir (Acar, 2016).

Bununla birlikte İpek Yolu koridorunda yer alan destinasyonlarla bağlantı kurulması ve işbirliğine gidilmesi, konu ile ilgili alt yapı düzenlemelerinde bulunulması ve pazarlama faaliyetleri yürütülmesi doğrultusunda da, Ankara'nın turistik değerinin artırılması ve turizm potansiyelinin geliştirilmesi mümkün olabilecektir. Aynı şekilde Ankara, Türkiye'nin kongre ve fuar turizmi yapılmasına uygun alt yapısı bulunan yedi ili arasında değerlendirilmektedir (Aytepe, 2004).

Sonuç olarak Ankara'nın sahip olduğu turistik değerlerin dört mevsim sürdürülebilir turizm faaliyetlerine dönüştürülebilmesi, turizm sektörünün desteklenebilmesi açısından önem taşımaktadır. Zira Ankara hem sahip olduğu konaklama kapasitesi hem de otel işletmeleri ile de turizm potansiyelini geliştirebilecek niteliktedir.

“Ankara'nın Konaklama Kapasitesi Verileri (2022)” ile ilgili belirlemeler, Tablo 1.1.'de yer almaktadır.

Tablo 1.1: Ankara'nın Konaklama Kapasitesi Verileri (2022)

KONAKLAMA TESİSLERİ	TESİS SAYISI	ODA SAYISI	YATAK SAYISI
İşletme Belgeli Tesisler ve İşletme Belgeli Termal Tesisler	187	14.890	29.613
Yatırım Belgeli Tesisler ve Yatırım Belgeli Termal Tesisler	6	682	1.452
Belediye Belgeli Tesisler ve Belediye Belgeli Termal Tesisler	170	6.985	12.589
Misafirhaneler	103	4.423	9.130
TOPLAM	467	26.980	52.784

Kaynak: TÜRSAB, 2023a

Tablo 1.1.'de yer alan “Ankara'nın Konaklama Kapasitesi Verileri (2022)” doğrultusunda; 2022 yılı sonu itibarıyla Ankara İlinde bulunan işletme belgeli tesislerin ve işletme belgeli termal tesislerin sayısının 187 (oda sayısı 14.890 ve yatak sayısı 29.613), yatırım belgeli tesislerin ve yatırım belgeli termal tesislerin sayısının 6 (oda sayısı 682 ve yatak sayısı 1.452), belediye belgeli tesislerin ve belediye belgeli termal tesislerin sayısının 170 (oda sayısı 6.985 ve yatak sayısı 12.589) ve misafirhanelerin sayısının 103 (oda sayısı 4.423 ve yatak sayısı 9.130) olduğu belirlenmektedir. Söz konusu edilen bu belirlemelere bağlı olarak da; 2022 yılı sonu itibarıyla Ankara İlinde

bulunan konaklama tesislerinin toplam sayısının 467, bu tesislerdeki oda sayısı toplamının 26.980 ve yatak sayısı toplamının 52.784 olduğu görülmektedir.

“Ankara’daki Otel İşletmelerine İlişkin Veriler (2022)” ile ilgili belirlemeler, Tablo 1.2.’de yer almaktadır.

Tablo 1.2: Ankara’daki Otel İşletmelerine İlişkin Veriler (2022)

SINIF TÜRÜ	İŞLETME SAYISI	ODA SAYISI	YATAK SAYISI
5 Yıldızlı Otel	29	5.969	12.014
4 Yıldızlı Otel	58	4.133	8.253
3 Yıldızlı Otel	55	2.896	5.624
2 Yıldızlı Otel	26	1.033	1.979
1 Yıldızlı Otel	1	48	94
Apart Otel	1	210	420
Özel Belgeli Otel	15	551	1.123
2. Sınıf Motel	1	20	40
Oberj	1	30	66
TOPLAM	187	14.890	29.613

Kaynak: TÜRSAB, 2023b

Tablo 1.2.’de yer alan “Ankara’daki Otel İşletmelerine İlişkin Veriler (2022)” doğrultusunda; 2022 yılı sonu itibariyle Ankara’da bulunan 5 Yıldız Otel İşletmesi sayısının 29 (oda sayısı 5.969 ve yatak sayısı 12.014), 4 Yıldızlı Otel İşletmesi sayısının 58 (oda sayısı 4.133 ve yatak sayısı 8.253), 3 Yıldızlı Otel İşletmesi sayısının 55 (oda sayısı 2.896 ve yatak sayısı 5.624), 2 Yıldızlı Otel İşletmesi sayısının 26 (oda sayısı 1.033 ve yatak sayısı 1.979) ve 1 Yıldızlı Otel İşletmesi sayısının 1 (oda sayısı 48 ve yatak sayısı 94) olduğu belirlenmektedir.

Tablo 1.2.’de yer alan “Ankara’daki Otel İşletmelerine İlişkin Veriler (2022)” doğrultusunda ayrıca; apart otel sayısının 1 (oda sayısı 210 ve yatak sayısı 420), özel belgeli otel sayısının 15 (oda sayısı 551 ve yatak sayısı 1.123), 2. Sınıf Motel sayısının 1 (oda sayısı 20 ve yatak sayısı 40) ve oberj sayısının 1 (oda sayısı 30 ve yatak sayısı 66) olduğu görülmektedir. Söz konusu edilen bu belirlemelere bağlı olarak da; 2022 yılı sonu itibariyle Ankara İlinde bulunan otel işletmelerinin toplam sayısının 187 (oda sayısı 14.890 ve yatak sayısı 29.613) olduğu belirlenmektedir.

“Ankara Merkez İlçelerinin Konaklama Tesis ve Yatak Kapasitesi (2022)” ile ilgili belirlemeler, Tablo 1.3.’te yer almaktadır.

Tablo 1.3: Ankara Merkez İlçelerinin Konaklama Tesis ve Yatak Kapasitesi (2022)

İLÇE	İŞLETME BELGELİ TESİS	BELEDİYE BELGELİ TESİS	YATIRIM BELGELİ TESİS	MİSAFİRHANE
Altındağ	44	86	-	18
	Oda Sayısı – 2.477	Oda Sayısı – 3.069	-	Oda Sayısı – 867
	Yatak Sayısı – 4.856	Yatak Sayısı – 5.287	-	Yatak Sayısı – 2.079
Çankaya	103	12	4	62
	Oda Sayısı – 8.157	Oda Sayısı – 388	Oda Sayısı – 321	Oda Sayısı – 2.802
	Yatak Sayısı – 16.212	Yatak Sayısı – 748	Yatak Sayısı – 640	Yatak Sayısı – 5.442
Etimesgut	2	-	-	2
	Oda Sayısı – 252	-	-	Oda Sayısı – 59
	Yatak Sayısı – 502	-	-	Yatak Sayısı – 118
Gölbaşı	5	12	-	1
	Oda Sayısı – 218	Oda Sayısı – 290	-	Oda Sayısı – 12
	Yatak Sayısı – 440	Yatak Sayısı – 609	-	Yatak Sayısı – 24
Keçiören	-	-	-	1
	-	-	-	Oda Sayısı – 19
	-	-	-	Yatak Sayısı – 92
Mamak	1	1	-	1
	Oda Sayısı – 32	Oda Sayısı – 28	-	Oda Sayısı – 39
	Yatak Sayısı – 64	Yatak Sayısı – 54	-	Yatak Sayısı – 64
İLÇE	İŞLETME BELGELİ TESİS	BELEDİYE BELGELİ TESİS	YATIRIM BELGELİ TESİS	MİSAFİRHANE
Pursaklar	1	-	-	1
	Oda Sayısı – 122	-	-	Oda Sayısı – 88
	Yatak Sayısı – 244	-	-	Yatak Sayısı – 166
Sincan	-	2	-	1
	-	Oda Sayısı – 32	-	Oda Sayısı – 33
	-	Yatak Sayısı – 75	-	Yatak Sayısı – 94
Yenimahalle	10	5	2	1
	Oda Sayısı – 1.695	Oda Sayısı – 118	Oda Sayısı – 253	Oda Sayısı – 290
	Yatak Sayısı – 3.250	Yatak Sayısı – 207	Yatak Sayısı – 546	Yatak Sayısı – 614
TOPLAM	162	118	6	88
	Oda Sayısı – 12.948	Oda Sayısı – 3.925	Oda Sayısı – 574	Oda Sayısı – 4.209
	Yatak Sayısı – 25.560	Yatak Sayısı – 6.980	Yatak Sayısı – 1.186	Yatak Sayısı – 8.693

Kaynak: TÜRSAB, 2023c

Tablo 1.3.’te yer alan “Ankara Merkez İlçelerinin Konaklama Tesis ve Yatak Kapasitesi (2022)” doğrultusunda; 2022 yılı sonu itibariyle Ankara’nın Altındağ, Çankaya, Etimesgut, Gölbaşı, Keçiören, Mamak, Pursaklar, Sincan ve Yenimahalle

kapsamındaki merkez ilçelerindeki işletme belgeli tesislerin toplam sayısının 162 (oda sayısı 3.925 ve yatak sayısı 6.980), belediye belgeli tesislerin toplam sayısının 118 (oda sayısı 3.925 ve yatak sayısı 6.980), yatırım belgeli tesislerin toplam sayısının 6 (oda sayısı 574 ve yatak sayısı 1.186) ve misafirhanelerin toplam sayısının 88 (oda sayısı 4.209 ve yatak sayısı 8.693) olarak belirlenmektedir.

“Ankara’daki Otel İşletmelerine Geliş ve Geceleme Sayısı (2022)” ile ilgili belirlemeler, Tablo 1.4.’te yer almaktadır.

Tablo 1.4: Ankara’daki Otel İşletmelerine Geliş ve Geceleme Sayısı (2022)

2022	GELİŞ SAYISI	GECELEME SAYISI
Yabancı Turist	383.308	851.851
Yerli Turist	2.222.056	3.645.279
TOPLAM	2.605.364	4.497.130

Kaynak: TÜRSAB, 2023d

Tablo 1.4.’te yer alan “Ankara’daki Otel İşletmelerine Geliş ve Geceleme Sayısı (2022)” doğrultusunda; 2022 yılı sonu itibariyle Ankara’daki otel işletmelerine gelen yabancı turist sayısının 383.308 ve yabancı turistlerin geceleme sayısının 851.851, yerli turist sayısının 2.222.056 ve yerli turistlerin geceleme sayısının 3.645.279 ve yabancı ve yerli turistlerin toplam sayısının 2.605.364 ve yabancı ve yerli turistlerin geceleme toplam sayısının 4.497.130 olduğu görülmektedir.

“Ankara’da Otel İşletmelerinde En Fazla Konaklayan Yabancı Turistlerin Milliyetleri (2022) (İlk 10 Ülke)” ile ilgili belirlemeler, Tablo 1.5.’te yer almaktadır.

Tablo 1.5: Ankara’da Otel İşletmelerinde En Fazla Konaklayan Yabancı Turistlerin Milliyetleri (2022) (İlk 10 Ülke)

ÜLKE	TURİST SAYISI
Irak	84.189
İran	55.742
Azerbaycan	39.053
Ukrayna	30.464
Rusya	22.742
Almanya	21.879
Amerika Birleşik Devletleri	18.457
Özbekistan	17.308
Ürdün	11.663
Kazakistan	10.513

Kaynak: TÜRSAB, 2023e

Tablo 1.5.’te yer alan “Ankara’da Otel İşletmelerinde En Fazla Konaklayan Yabancı Turistlerin Milliyetleri (2022) (İlk 10 ülke)” doğrultusunda, 2022 yılı sonu itibariyle Ankara’da otel işletmelerinde en fazla konaklayan yabancı turistlerin

milliyetlerinin, ilk 10 ÷lke sıralaması kapsamında; 84.189 turist sayısı ile Irak, 55.742 turist sayısı ile İran, 30.464 turist sayısı ile Ukrayna, 22.742 turist sayısı ile Rusya, 21.879 turist sayısı ile Almanya, 18.457 turist sayısı ile Amerika Birleşik Devletleri (ABD), 17.308 turist sayısı ile Özbekistan, 11.663 turist sayısı ile Ürdün ve 10.523 turist sayısı ile Kazakistan olduğu gör÷lmektedir.





İKİNCİ BÖLÜM
OTEL İŞLETMELERİNDE MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ

2.1. MÜŞTERİ VE MÜŞTERİ ŞİKÂYETİ KAVRAMI

Müşteri kavramı; Arapça, “satın alma” anlamına gelen “işтира” kökünden gelmektedir. Bu bağlamda temel vasfı “satın almak” olan müşteri, işletmelerin varyetlerini devam ettirebilmeleri açısından ihtiyaç duydukları temel kaynak niteliği taşımaktadır. “Tüketici” ve “müşteri” kavramları zaman zaman birbirlerinin yerine kullanılabilmeyle birlikte, özde iki kavramın birbirinden farklı olması söz konusudur. Bu doğrultuda “tüketici”; ihtiyaçlarını tatmin etmeye yönelik olarak, mevcut para kaynağını sarf etme isteminde olan kişi, kurum ve/veya kuruluşlar olarak tanımlanabilmektedir (Mucuk, 2016). “Müşteri” ise; belirli bir işletme tarafından arz edilen belirli bir markaya ilişkin ürün ve/veya hizmeti, ticari ya da kişisel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik satın alan kişi, kurum ve/veya kuruluş olarak ifade edilebilmektedir (Taşkın, 2008).

Müşteri kavramı, “iç müşteri” ve “dış müşteri” olarak sınıflandırılabilir. İç müşteri, işletmelere organik bağ ile bağlı olan ve çalışanları da kapsayan iç paydaşları ifade etmektedir. Dış müşteri ise; işletmelere organik bağ ile bağlı olmayan tedarikçiler, distribütörler ile ürün ve/veya hizmetlerin nihai tüketicisi konumunda bulunan müşteriler kapsamında değerlendirilebilmektedir (Taştan, 2008).

Şikâyet kavramı da, bireylerin istenmeyen bir durum ya da olay karşısında ortaya koydukları yakınma davranışları olarak tanımlanabilmektedir. Müşteri şikâyeti ise; bireylerin, bir işletme tarafından arz edilen ürün ve/veya hizmetler ile ilgili açık ya da üst örtülü memnuniyetsizlik duymaları olarak ifade edilebilmektedir (Eser, Pınar ve Girard, 2016).

Müşteri şikâyetleri; müşterilerin ürün ve/veya hizmetlerden tatmin olmamaları, ürün ve/veya hizmetlerin beklentilerini karşılamadığına kanaat getirmeleri ve genel olarak da satın alınan ürün ve/veya hizmetin ürün, fiyatlandırma, dağıtım, insan, süreç, tutundurma ve fiziksel ortam kapsamındaki pazarlama karması elemanlarından memnuniyet duymamaları doğrultusunda ortaya çıkabilmektedir (Alabay, 2012).

Müşteri memnuniyetinin, bağlılığının ve sadakatinin artırılabilmesi için, müşteri şikâyetlerinin minimize edilmesine ya da tümüyle bertaraf edilmesine ihtiyaç bulunmaktadır. Zira müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmet ile ilgili sorun yaşamaları ve şikâyetlerini dile getirmeleri söz konusu olduğunda, bu müşterilerin memnuniyetinden, bağlılığından ve sadakatinden de söz edilememektedir (Çetin – Gürkan ve Dönmez – Polat, 2014; Gürbüz ve Ormankıran, 2020).

Müşterilerinden satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlerle ilgili geribildirim alınması, müşteri şikâyetlerinin minimize edilmesine ya da tümüyle bertaraf edilmesine katkıda bulunabilmektedir. Bununla birlikte müşterilerden satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlerle ilgili geribildirim alınması doğrultusunda müşteri şikâyetlerinin minimize edilmesi ya da tümüyle bertaraf edilmesi de; müşteri ilişkilerinin çok daha sağlıklı yürütülebilmesini sağlamak bağlamında, mükemmel müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi açısından önem taşımaktadır (Kozak, 2006; Muturi ve Ongiti, 2018).

Söz konusu edilen belirlemelere karşın; işletmelerin arzını sağladıkları ürün ve/veya hizmetler ile ilgili hiç şikâyet almamaları da olumlu bir durum olarak görülmekte ve müşteri memnuniyetinin sağlanması şeklinde değerlendirilememektedir. Zira ürün ve/veya hizmetlerden memnuniyet duymayan müşteriler; şikâyetlerini ürün ve/veya hizmetin arzını sağlayan işletme ile her zaman paylaşmamakta ve bilakis işletme ile tekrar müşteri ilişkisi kurmayarak, işletmeye iletmedikleri şikâyetlerini ya da ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini başkalarıyla paylaşabilmektedirler (Selvi vd., 2012; Ünal, 2019).

Müşteri şikâyetlerinin işletme tarafından doğru yönetilebilmesi; müşterilerin işletme tarafından arz edilen ürün ve/veya hizmetleri satın alma olasılıklarını artırmakta, müşterilerin ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizlik boşluklarını doldurmak doğrultusunda müşteri memnuniyetinin artırılabilmesini sağlamakta, müşterilerin elde tutulabilmesini olanaklı kılmakta, işletme iş ve işleyişlerinin iyileştirilebilmesine katkıda bulunmakta, ağızdan ağza pazarlamanın olumsuz etkilerinin devre dışı bırakılmasına yardımcı olmakta ve müşteri sadakatinin ve bağlılığının artırılabilmesine zemin hazırlamaktadır (Heppell, 2006; Larivet ve Brouard, 2010; Koçoğlu ve Kıyıcı, 2018; Dyussebayevaa vd., 2020).

Bir ürün ve/veya hizmetin pahalı olması, müşterilerin bu ürün ve/veya hizmetten memnuniyetsizlik duyma ve ürün ve/veya hizmete yönelik şikâyetlerini dile getirme olasılıklarını artırmaktadır. Aynı şekilde ürün ve/veya hizmetin ucuz olması söz konusu olduğunda, müşterilerin bu ürün ve/veya hizmete yönelik memnuniyetsizlik düzeyleri ve şikâyetleri de daha düşük düzeyde gerçekleşmektedir. Zira müşteriler, özellikle kendileri için önemli addettikleri düzeyde maddi kayıp yaşamalarına neden olan ürün ve/veya hizmetlere yönelik şikâyetlerini dile getirme eğilimi göstermektedirler (Larivet ve Brouard, 2010; Koçoğlu ve Kıyıcı, 2018; Dyussebayevaa vd., 2020).

2.2. ŞİKÂyet Türleri

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmetten memnuniyetsizlik duyan müşteriler; şikâyetlerini sözlü tepkiler, kişisel tepkiler ve üçüncü kurum ve kuruluşlara şikâyet etme şeklinde paylaşabilmektedirler.

2.2.1. Sözlü Tepkiler

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmetten memnuniyetsizlik duyan müşterilerin şikâyetlerini ifade etme yollarından biri olan sözlü tepkiler, müşterilerin en sık başvurdukları şikâyet türlerinden biri olarak değerlendirilmektedir. Bununla birlikte şikâyetlerini sözlü yollarla ifade eden müşterilerin; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete yönelik memnuniyetsizliklerinin giderilmemesi durumunda, diğer şikâyet kanallarına başvurmaları söz konusu olabilmektedir (Alabay, 2012).

Bununla birlikte satın aldıkları ürün ve/veya hizmete yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini sözlü tepkiler ile dile getiren ve memnuniyetsizlikleri giderilen müşteriler ise; sözlü tepkileri ile netice alabildiklerini ve ürün ve/veya hizmetlerin iyileştirilebildiğini düşünmek doğrultusunda, bu şikâyet yolunu kullanmaya devam etme eğilimi göstermektedirler (Kılıç ve Ok, 2012).

2.2.2. Kişisel Tepkiler

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmetten memnuniyetsizlik duyan müşterilerin şikâyetlerini ifade etme yollarından biri olan kişisel tepkiler; müşterilerin şikâyetine konu edilen memnuniyetsizliklerinin giderilmesi söz konusu olsa dahi, genel olarak bir daha o işletme tarafından arz edilen ürün ve/veya hizmetin satın alınmaması ile sonuçlanabilmektedir (İbiş, Kızıldemir ve Çöp, 2019).

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete yönelik şikâyetlerini ifade etmeleri bağlamında kişisel tepkiler; müşterilerin tepkilerini ürün ve/veya hizmetlere ya da işletmeye yönelik olumsuz değerlendirmelerde bulunulması ve ürün ve/veya hizmetin bir daha satın alınmaması ya da işletmenin daha sonraki alışverişlerde tercih edilmemesi ile sonuçlanabilmektedir (Genç ve Batman, 2018).

2.2.3. Üçüncü Kişilere ve İlgili Kurum ve Kuruluşlara Şikâyet Etme

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmetten memnuniyetsizlik duyan müşterilerin şikâyetlerini ifade etme yollarından biri olan üçüncü kurum ve kuruluşlara şikâyet etme, müşterilerin işletmeden ya da ürün ve/veya hizmetlerinden duydukları memnuniyetsizliklerini dolaylı tepki ile ortaya koymalarını ifade etmektedir. Ürün ve/veya hizmetten ya da işletmeden memnuniyetsizlik duyan müşteriler; şikâyetlerini her zaman işletme ile paylaşmayabilmekte ve bilakis üçüncü kişilere ya da ilgili kurum ve kuruluşlara iletebilmektedirler (Kim vd., 2007; Kızılırmak, Alrawadieh ve Aghayeva, 2015).

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini üçüncü kişilere ya da ilgili kurum ve kuruluşlara ileten müşteriler, genel olarak bir daha o ürün ve/veya hizmeti satın almama ya da işletmeyi tercih etmeme eğilimi göstermektedirler. Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini; ilgili kurum ve kuruluşlar bağlamında tüketici hakem heyetlerine ya da konu ile ilgili sivil toplum kuruluşlarına (STK) iletmeleri söz konusu olabilmekte veya konu yasal sürece intikal ettirilebilmektedir (Alabay, 2012; Güzel, 2014).

2.3. ŞİKÂYET DAVRANIŞINDA BULUNAN MÜŞTERİ TÜRLERİ

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşan müşteriler; şikâyetlerini paylaşmak yerine pasif kalmayı tercih eden müşteriler, şikâyetlerini sıklıkla konu ile ilgili konuşarak ifade eden müşteriler, şikâyetlerini dile getirmemekle birlikte memnuniyetsizliklerine yönelik öfkelerini devam ettiren müşteriler ve şikâyetlerini her türlü yolla paylaşmayı tercih eden müşteriler ya da aktivist müşteriler bağlamında değerlendirilebilmektedir.

2.3.1. Pasifler

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşan müşteriler kapsamında değerlendirilen şikâyetlerini paylaşmak yerine pasif kalmayı tercih eden müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmetin taahhüt edilen kalitenin altında olması söz konusu olsa dahi, şikâyet etme yoluna gitmemekte ve hatta aynı ürün ve/veya hizmeti bir süre daha satın almaya ya

da aynı işletmeyi bir süre daha tercih etmeye devam etmektedirler (Knox ve Van Oest, 2014).

ikâyetlerini paylaşmak yerine pasif kalmayı tercih eden müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini, ne işletmeyle ne de başkalarıyla paylaşmamakta ve işletmenin itibarını zedelemekten kaçınmaktadırlar. Bununla birlikte şikâyetlerini paylaşmak yerine pasif kalmayı tercih eden müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik olumlu düşünceye de sahip olmamakta ve dolayısıyla müşteri bağlılığına ve sadakatine sahip olmamak doğrultusunda, bir süre sonra başka bir ürün ve/veya hizmeti satın alma ya da işletmeyi tercih etme eğilimi gösterebilmektedirler (Memarzadeh ve Chang, 2015).

Şikâyetlerini paylaşmak yerine pasif kalmayı tercih eden müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini ne işletmeyle ne de başkalarıyla paylaşmadıklarından, işletmenin bu kapsamdaki memnuniyetsizliklerden ve şikâyetlerden haberdar olması ve memnuniyetsizliğe ve şikâyete konu hususlarla ilgili iyileştirmelerde bulunması olanaklı olamamaktadır. Dolayısıyla da ürün ve/veya hizmet kalitesini geliştirmek isteyen işletmelerin, şikâyetlerini paylaşmak yerine pasif kalmayı tercih eden müşterilerin görüş ve düşüncelerini öğrenmeye yönelik stratejiler geliştirilmesi önemli addedilmektedir (Sparks ve Browning, 2010; Şahin, Kazaoğlu ve Sönmez, 2017).

2.3.2. Konuşanlar

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşan müşteriler kapsamında değerlendirilen şikâyetlerini sıklıkla konu ile ilgili konuşarak ifade eden müşteriler, memnuniyetsizlik ve tatminsizlik düzeyleri en yüksek müşteriler olarak görülmektedir. Şikâyetlerini sıklıkla konu ile ilgili konuşarak ifade eden müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini, işletmeler de dâhil olmak üzere herkesle paylaşmaktadırlar (Seyran, 2005).

Şikâyetlerini sıklıkla konu ile ilgili konuşarak ifade eden müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizlik düzeyleri yüksek olmasına karşın, işletmelerin ürün ve/veya hizmet kalitesinin geliştirmesine ve iyileştirilmesine en fazla katkıda bulunan müşterileri ifade etmektedir. Bununla birlikte

şikâyetlerini sıklıkla konu ile ilgili konuşarak ifade eden müşteriler hem mevcut ürün ve/veya hizmetlerin iyileştirilmesine hem de yeni ürün ve/veya hizmet geliştirilmesine en fazla katkı sağlayan müşteriler olarak görülmektedir (Philips ve Back, 2011).

Şikâyetlerini sıklıkla konu ile ilgili konuşarak ifade eden müşteriler; işletmelerin hedef kitlesi hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamakta, ürün ve/veya hizmetlere yönelik sorunların çözülmesine katkıda bulunmakta ve proaktif kalmayı tercih etmelerine karşın, ürün ve/veya hizmetlere yönelik sorunlarının çözülmesini ve memnuniyetsizliklerinin giderilmesini istemektedirler. Bununla birlikte şikâyetlerini sıklıkla konu ile ilgili konuşarak ifade eden müşteriler; ürün ve/veya hizmetlere yönelik sorunlarının çözülmemesi ve memnuniyetsizliklerinin giderilmemesi durumunda, agresifleşebilmekte ve işletmeyi zor durumda bırakmak isteyebilmektedirler (Özdal ve Bardakoğlu, 2017).

2.3.3. Öfkeliiler

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşan müşteriler kapsamında değerlendirilen şikâyetlerini dile getirmemekle birlikte, memnuniyetsizliklerine yönelik öfkelerini devam ettiren müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik şikâyetlerini ve memnuniyetsizliklerini işletme ile paylaşmamakla birlikte, ilgili kurum ve kişilere iletmeyi de tercih etmemektedirler. Şikâyetlerini dile getirmemekle birlikte memnuniyetsizliklerine yönelik öfkelerini devam ettiren müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik şikâyetlerini ve memnuniyetsizliklerini, genel olarak ağızdan ağza pazarlama yoluyla üçüncü kişilerle paylaşmaktadırlar (Hennig – Thureau vd., 2004; Kitapçı vd., 2012).

Şikâyetlerini dile getirmemekle birlikte memnuniyetsizliklerine yönelik öfkelerini devam ettiren müşteriler; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik şikâyetlerini ve memnuniyetsizliklerini, olabildiğince fazla kişiyle paylaşma ve aynı ürün ve/veya hizmeti satın almama ya da işletmeyi tercih etmeme eğilimi göstermektedirler. Bununla birlikte şikâyetlerini dile getirmemekle birlikte memnuniyetsizliklerine yönelik öfkelerini devam ettiren müşteriler, işletmeler tarafından geri kazanılmaları en zor ve işletme itibarını en fazla zedeleyen müşteri grubu olarak değerlendirilmektedirler (Ercan, 2019).

2.3.4. Aktivistler

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşan müşteriler kapsamında değerlendirilen şikâyetlerini her türlü yolla paylaşmayı tercih eden müşteriler ya da aktivist müşteriler, şikâyetlerini dile getirmemekle birlikte memnuniyetsizliklerine yönelik öfkelerini devam ettiren müşterilerden çok daha fazla işletmeye zarar veren müşteriler olarak değerlendirilmektedir. Şikâyetlerini her türlü yolla paylaşmayı tercih eden müşteriler ya da aktivist müşteriler; özellikle de satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini işletme ile ilk kez paylaştıklarında kendileriyle ne denli ilgilenilmişse, sonraki yaklaşımlarını da ona göre belirlemektedirler. Zira şikâyetlerini her türlü yolla paylaşmayı tercih eden müşteriler ya da aktivist müşteriler; işletmelerin kendilerine yönelik ortaya koydukları yaklaşımları, sürekli olarak söz konusu edeceklerini ve hiçbir zaman değiştirmeyeceklerini düşünme eğilimi göstermektedirler (Timur ve Sarıyer, 2004; Çakıcı ve Güler, 2015; Kabakçı ve Köker, 2017).

Şikâyetlerini her türlü yolla paylaşmayı tercih eden müşteriler ya da aktivist müşteriler; özellikle de satın aldıkları ürün ve/veya hizmetin kalitesinin işletme tarafından taahhüt edilen kalitenin altında olması durumunda ve bilakis ürün ve/veya hizmet için ederinin üzerinde ödeme yaptıklarını düşündüklerinde, işletme itibarını zedelemeye yönelik hareket etmekten imtina etmemektedirler. Zira söz konusu edilen durumda şikâyetlerini her türlü yolla paylaşmayı tercih eden müşteriler ya da aktivist müşteriler, satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini; sadece işletme ile değil, bilakis tüketici dernekleri ve konu ile ilgili çalışmalar yapan STK'lar ile paylaşabilmekte ya da gazeteler aracılığıyla ve internet üzerinden yayılmasını sağlayabilmekte ve sorunlarının çözülmemesi durumunda yasal yollara başvurabilmektedirler (Özer, Ergeneli ve Hamidli, 2010; Özer – Sarı ve Aşman – Alikılıç, 2016).

Şikâyetlerini her türlü yolla paylaşmayı tercih eden müşteriler ya da aktivist müşteriler; diğer müşteri gruplarından farklı olarak, satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizlikleri ve şikâyetleri işletme tarafından giderilse dahi, olumsuz deneyimlerini çevreleriyle paylaşmaya devam etmekte ve hatta söz konusu ürün ve/veya hizmet ya da işletme ile ilgili protesto gösterileri düzenleyebilmekte ve basın açıklamaları yapabilmektedirler (Delikkaya, 2019).

2.4. ŞİKÂyetİNİ BİLDİRMEYEN MÜŞTERİLER

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini işletmeyle ya da haricinde paylaşmayan müşteriler, işletmelerin şikâyet yönetimi sürecinde en fazla üzerinde durmaları gereken müşteri grubu olarak değerlendirilebilmektedir. Zira müşteri şikâyetlerinin gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşılması; işletmelerin iş ve işleyişlerinin iyileştirilebilmesi ve ürün ve/veya hizmet kalitesinin artırılabilmesi açısından önemli addedilmektedir (Barış, 2006).

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini işletmeyle ya da haricinde paylaşmayan müşteriler; memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini işletmeyle ya da haricinde paylaşsalar dahi, herhangi bir çözüme ulaşamayacaklarını düşünmeleri dolayısıyla bu yönde hareket etme eğilimi göstermektedirler. Dolayısıyla da söz konusu edilen müşteri grubu; satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gizli tutmayı ve hatta sıradanlaştırarak kabul etmeyi tercih etmektedirler (Homburg ve Fürst, 2007).

2.5. ŞİKÂyet ETMEME NEDENLERİ

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşan müşteriler; genel olarak memnuniyetsizliklerinin giderileceğine ve şikâyetlerinin çözümleneceğine inanan ve memnuniyetsizliklerinin giderilmesi ve şikâyetlerinin çözümlenmesi durumunda, aynı ürün ve/veya hizmeti satın almaya ya da aynı işletmeyi tercih etmeye devam eden müşterilerdir. Bununla birlikte müşteriler; memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşmanın maddi ve manevi maliyetlerinin çok daha fazla olacağını düşündüklerinde, satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşmama eğilimi göstermektedirler (Söderlund, 1998; Yılmaz, Varnalı ve Kasnakoğlu, 2016).

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşmayan müşteriler ayrıca; memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini dile getirmeyi değer bulmadıkları ve sorunlarının çözümlenmeyeceğini ya da çok büyük olmadığını düşündükleri için, satın alınan ürün ve/veya hizmetin fiyatının ucuz olması ya da

yeterince önemli addedilmemesi dolayısıyla ve memnuniyetsizliğin ve şikâyetin paylaşılmasının duygusal maliyetinin yüksek bulunması nedeniyle, bu yönde hareket etmeyi tercih edebilmektedirler (Harrison – Walker, 2001; Karatepe, 2006; Kayabaşı, 2010; Şirzad ve Turancı, 2019).

Bununla birlikte satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşmayan müşteriler; memnuniyetsizliğe ve şikâyetle konu durumdan az da olsa sorumlu olunduğunun düşünülmesi söz konusu olduğunda, memnuniyetsizliğin ve şikâyetin dile getirilmesi durumunda birçok olumsuzluğa maruz kalınacağına kanaat getirildiğinde ve sürekli memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini dile getiren müşteri olarak algılanmak istenilmemesi durumunda, bu yönde hareket etme eğilimi gösterebilmektedirler (Gökdeniz, Bozacı ve Karakaya, 2011; Alrawadieh ve Demirkol, 2015; Garín – Muñoz vd., 2016; Alrawadieh ve Law, 2019).

2.6. ŞİKÂYET ETMEME SONUÇLARI

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşmamaları söz konusu olduğunda; memnuniyetsizliğin ve şikâyetin dile getirilmesi işletme nezdinde öncelikle olumsuz olarak değerlendirilse de, bu paylaşımların işletme iş ve işleyişlerinin iyileştirilmesine ve ürün ve/veya hizmet kalitesinin geliştirilmesine kullanılması uzun vadede işletme açısından fayda sağlamaktadır. Zira müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşılmasına yönelik gerekli düzenlemeleri yapmayan işletmeler, memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini dile getiremeyen müşterilerinin çok daha olumsuz yaklaşımlarına maruz kalabilmektedirler (Sparks ve Bradley, 2014; Şahin, Gülmez ve Kitapçı, 2017).

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşılmasına yönelik gerekli düzenlemeleri yapmayan işletmeler; memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini dile getiremeyen müşterilerinin, işletmelerin de kendileri gibi mağdur olmalarını sağlamaya yönelik misilleme davranışlarına maruz kalabilmektedirler. Bu doğrultuda kendilerine mağduriyet yaşattıklarını düşündükleri işletmelere karşı müşterilerin, bilinçli olarak ve uzun vadeye bağlı bir süreçte misilleme

niteliği taşıdığını düşündükleri yaklaşımları uygulamaya koymaları söz konusu olabilmektedir. Otel işletmeleri bağlamında müşterilerin misilleme davranışlarının, genel olarak rezervasyon yaptırmak ve son anda rezervasyonu iptal ettirmek doğrultusunda işletmenin mağduriyet yaşamasına neden olmak şeklinde gündeme getirildiği görülebilmektedir (Gavilan, Avello ve Martinez – Navarro, 2018; Hu vd., 2019).

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşılmasına yönelik gerekli düzenlemeleri yapmayan işletmeler ayrıca; memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini dile getiremeyen müşterilerinin, işletme tarafından arz edilen ürün ve/veya hizmetleri satın almama ya da işletmeden alışveriş yapmayı daha sonraki dönemlerde hiçbir zaman tercih etmeme bağlamında boykot yaklaşımlarıyla da karşılaşabilmektedirler (Singh, 1990).

Satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini dile getiremeyen müşterilerin boykot davranışları, misilleme davranışlarından daha fazla işletmeye zarar verebilmektedir. Zira boykot davranışları; misilleme yaklaşımlarından farklı olarak, kısa süre içerisinde yayılabilmekte ve diğer müşterilerin de boykot davranışları sergilemelerine neden olabilmektedir (Murphy, Neale ve Scharl, 2006).

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini gerek işletmeyle ve gerekse de haricinde paylaşılmasına yönelik gerekli düzenlemeleri yapmayan işletmeler; memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini dile getiremeyen müşterilerinin, negatif ağızdan ağza iletişim ya da pazarlama yaklaşımlarına da maruz kalabilmektedirler. Ağızdan ağza iletişim ya da pazarlama; müşterilerin ürün ve/veya hizmete yönelik deneyimlerinin çok kısa bir süre içerisinde yayılmasını sağlamak bakımından önemli addedilmektedir (Dinçer ve Alrawadieh, 2017).

Bununla birlikte ağızdan ağza pazarlamanın aynı kapsamdaki etkisi; ürün ve/veya hizmete yönelik olumsuz deneyimlerin yayılmasını sağlamak bağlamında da gündeme gelmekte ve müşterilerin belirli bir ürün ve/veya hizmete yönelik olumsuz deneyimleri, oldukça kısa bir süre içerisinde diğer müşteriler tarafından direkt olarak benimsenebilmektedir (Chan, Tang ve Sou, 2017).

2.7. MÜŞTERİ ŞİKÂyet KANALLARI

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları; sözlü şikâyet kanalları, yazılı şikâyet kanalları bağlamında şikâyet kutuları, şikâyet anketleri ve müşteri destek masaları, telefonla şikâyet kanalları bağlamında ücretsiz telefon hatları ve çağrı merkezleri ve online şikâyet kanalları bağlamında işletmenin web ve e – mail adresi, sosyal ağlar ve şikâyet siteleri kapsamında değerlendirilebilmektedir.

2.7.1. Sözlü Şikâyet Kanalları

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları bağlamında sözlü şikâyet kanalları; memnuniyetsizliğe ve şikâyete konu olan ürün ve/veya hizmetin arzını sağlayan işletmenin yöneticileri, ürün ve/veya hizmetin satışını gerçekleştiren satış danışmanları ya da ürün ve/veya hizmetin arzını gerçekleştiren işletmenin herhangi bir çalışanı ile direkt olarak ve sözlü bir şekilde memnuniyetsizliklerin ve şikâyetlerin paylaşılması şeklinde kullanılmaktadır (Boz ve Demirel, 2018).

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini sözlü olarak paylaşmaları; sözlü paylaşımların yazılı paylaşımlara göre daha fazla etkileşime dayanması doğrultusunda, memnuniyetsizliklerin ve şikâyetlerin oldukça kısa bir süre içerisinde çözümlenmesini sağlayabilmektedir (Unur, Çakıcı ve Taştan, 2010).

Bununla birlikte müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini sözlü olarak paylaşmaları; sözlü paylaşımların ikna ve iletişim becerilerinin kullanılmasına olanak sağlaması dolayısıyla, daha etkin çözümler elde edilmesini olanaklı kılabilir. Ancak satın alınan ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerin ve şikâyetlerin direkt olarak muhatabına iletilmemesi söz konusu olduğunda; memnuniyetsizlikler ve şikâyetler sözlü olarak iletilmiş olursa dahi, konu ile ilgili çözümler üretilmesi olanaklı olmayabilmektedir (Sparks, Bradley ve Jennings, 2011).

2.7.2. Yazılı Şikâyet Kanalları

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları bağlamında yazılı şikâyet kanalları; genel olarak ürün ve/veya hizmet arzını gerçekleştiren işletme ile direkt temasta bulunmak istemeyen ya da kendilerini sözlü olarak ifade etmede yetersiz gören müşteriler tarafından tercih edilmektedir. Bununla birlikte yazılı şikâyet kanallarının kullanılması söz konusu olduğunda; sözlü iletişim kanallarının kullanılmasına göre, şikâyet konuları edilen sorunların daha uzun vadede çözümlenmesi gündeme gelebilmektedir (Ayyıldız – Yazıcı ve Baykal, 2020).

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları bağlamında yazılı şikâyet kanalları; şikâyet kutuları, şikâyet anketleri ve müşteri destek masaları kapsamında değerlendirilebilmektedir.

2.7.2.1. Şikâyet Kutuları

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında yer alan ve yazılı şikâyet kanalları içerisinde değerlendirilen şikâyet kutuları; müşterilerin memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşmaya yönelik işletmeler tarafından kullanılan en ucuz yöntem olarak değerlendirilmektedir. Zira şikâyet kutuları; işletmenin herhangi bir yerine yerleştirilerek, müşterilerin memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini kolaylıkla paylaşmaları sağlanabilmekte ve bu paylaşımlar da, işletme tarafından kolaylıkla değerlendirilebilmektedir (Sujithamrak ve Lam, 2005; Çulha, Hacıoğlu ve Kurt, 2009).

Müşterilerin şikâyet kutuları aracılığıyla memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşmaları söz konusu olduğunda; geribildirimlerin sağlanabilmesi açısından, iletişim bilgilerinin de paylaşılmasına özen gösterilmelidir. Bununla birlikte işletmelerin de; periyodik aralıklarla şikâyet kutularındaki şikâyetleri değerlendirmeye tabi tutmaları, müşterilere kısa sürede dönüş sağlanabilmesi açısından önemli addedilmelidir (Ekiz, Khoo – Lattimore ve Memarzadeh, 2012).

2.7.2.2. Şikâyet Anketleri

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında yer alan ve yazılı şikâyet kanalları içerisinde değerlendirilen şikâyet anketleri, müşteri memnuniyetsizliklerinin ve şikâyetlerinin işletmelere ulaşmasını sağlayan en önemli yöntemler arasında değerlendirilmektedir. Müşterilerin memnuniyetsizliklerinin ve şikâyetlerinin belirlenmesine yönelik kullanılan şikâyet anketi formları; işletmelere, işletmeler tarafından arz edilen ürün ve/veya hizmetlere ve ürün ve/veya hizmetlerin markasına, fiyatına ve arz edilme şekline yönelik müşteri memnuniyetsizliklerine ve şikâyetlerine yönelik geribildirimler alınabilmesi amacıyla kullanılabilmektedir (Ekiz ve Köker, 2010; Ekiz, Ragavan ve Hussian, 2011).

Müşterilerin memnuniyetsizliklerinin ve şikâyetlerinin belirlenmesine yönelik kullanılan şikâyet anketi formlarında; müşterilerin kişisel bilgilerinin, iletişim bilgilerinin ve ürün ve/veya hizmeti satın alma sıklıklarının ve şekillerinin belirlenmesine yönelik ifadeler yer verilmesi, müşterilere özel belirlemelerde ve değerlendirmelerde bulunulabilmesi açısından önem taşımaktadır (Einwiller ve Steilen, 2015).

Bununla birlikte müşterilerin memnuniyetsizliklerinin ve şikâyetlerinin belirlenmesine yönelik kullanılan şikâyet anketi formlarında; işletme tarafından arz edilen ürün ve/veya hizmetlere, işletme çalışanlarına, işletme ortamına ya da işletmenin atmosferine, işletmenin müşteri ilişkileri yönetimi anlayışının değerlendirilmesine ve konu ile ilgili müşteri önerilerinin belirlenmesine yönelik ayrı ayrı ifadeler yer verilmesi de, her hususun ayrıca değerlendirilebilmesi açısından önemli görülmelidir (Alabay, 2012).

2.7.2.3. Müşteri Destek Masaları

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında yer alan ve yazılı şikâyet kanalları içerisinde değerlendirilen müşteri destek masaları: müşterilerin memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini direkt olarak paylaştıkları izleniminin devre dışı bırakılmasını sağlayan ve sohbet içerisinde konu ile ilgili görüşlerinin paylaşılmasının sağlandığı şikâyet kanalları olarak değerlendirilmektedir (Timur ve Sarıyer, 2004).

Müşteri destek masaları; müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşmayı teşvik eden şikâyet kanallarıdır. Bu yönüyle de müşteri destek masaları; memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini direkt olarak dile getirmekten hoşlanmayan ve bununla birlikte memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşmaları istenen müşteriler için kullanılabilen uygun bir şikâyet yöntemi olarak değerlendirilmektedir (Yıldız, Şimşek ve Çetinkaya, 2019).

2.7.3. Telefonla Şikâyet Kanalları

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında değerlendirilen telefonla şikâyet kanalları; işletmeler tarafından özellikle de ücretsiz kullanım olanağı sağlanması durumunda, müşteriler tarafından sıklıkla tercih edilmektedir. Bu temelde işletmeler tarafından müşterilerin kullanımına sunulan ücretsiz destek ya da yardım hatları; işletmeler için bir anlamda pazarlama araştırması niteliğinde veriler elde edilmesini olanaklı kılmakta ve müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaşmaları için teşvik edilmelerini sağlamaktadır (Ro ve Wong, 2012). Bu temelde telefonla şikâyet kanalları, ücretsiz telefon hatları ve çağrı merkezleri kapsamında hizmet verebilmektedir.

2.7.3.1. Ücretsiz Telefon Hatları

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında değerlendirilen ve telefonla şikâyet kanalları içerisinde yer alan ücretsiz telefon hatları hem müşterilerin memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini işletmelerle paylaşmalarını hem de işletmelerin müşteri memnuniyetsizliklerine ve şikâyetlerine yönelik geribildirimlerin ve çözüm önerilerinin müşterilere iletilmesini sağlaması bağlamında önem taşımaktadır (Ro ve Wong, 2012).

2.7.3.2. Çağrı Merkezleri

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında değerlendirilen ve telefonla şikâyet kanalları içerisinde yer alan çağrı merkezleri;

müşterilerin beklentilerinin karşılanmasına yönelik hizmet arzı sağlanan ve bu kapsamda da müşterilerin memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini iletmek amacıyla en sık kullandıkları şikâyet kanalı olma niteliği taşımaktadır (Tuten ve Neidermeyer, 2002).

2.7.4. Online Şikâyet Kanalları

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında değerlendirilen online şikâyet kanalları; internetin yaygınlaşması ile birlikte şikâyet yönetimi sürecinde önemli bir yere sahip olmaya başlayan elektronik posta (e – posta), işletmelerin resmi internet sitelerinde yer alan geribildirim formları ve sanal şikâyet formları, sanal topluluklar ve işletmelerin internette konumlandırılan müşteri ilişkileri merkezleri kapsamındaki şikâyet kanallarını ifade etmektedir (Sann, Lai ve Liaw, 2020).

Online ya da elektronik şikâyet (e – şikâyet) kanalları; internet tabanlı uygulamalara dayalı olması doğrultusunda, internet kullanımının beraberinde getirdiği hız avantajından yararlanılmasını sağlamakta ve müşterilerin, işletmelerle anlık bağlantı kurabilmelerini olanaklı kılmaktadır (Mattila ve Mount, 2003).

2.7.4.1. İşletmenin Web ve E – Mail Adresi

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında yer alan ve online şikâyet kanalları içerisinde değerlendirilen işletmenin web ve e – mail (electronic mail) adresi; müşterilerin memnuniyetsizliklerine ve şikâyetlerine yönelik paylaşımlarını direkt olarak işletmeye iletmelerini sağlamak ve teknolojik olanakların kullanılması doğrultusunda, işletmelere çok daha hızlı ve kolay ulaşılmasını olanaklı kılmaktadır (Burns, 1995).

2.7.4.2. Sosyal Ağlar

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında yer alan ve online şikâyet kanalları içerisinde değerlendirilen sosyal ağlar; Facebook, Twitter ve Instagram kapsamında ya da haricinde söz konusu edilebilecek iletişim portalları aracılığıyla, müşterilerin hem işletmelerle hem de birbirleriyle iletişim ve irtibat içerisinde bulunmalarını sağlamaktadır (Trainor vd., 2014).

2.7.4.3. Şikâyet Siteleri

Müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini paylaştıkları şikâyet kanalları kapsamında yer alan ve online şikâyet kanalları içerisinde değerlendirilen şikâyet siteleri; genel olarak müşterilerin ürün ve/veya hizmete ya da işletmeye yönelik olumsuz deneyimlerinin paylaşıldığı, müşteri memnuniyetsizliklerinin ve şikâyetlerinin oldukça kısa süre içerisinde çözümlenebilmesine katkı sağlayan ve bununla birlikte sorunların çözümlenmesine yönelik paylaşımları da içermesi bakımından, bir anlamda olumlu deneyimlere de yer verilen internet siteleridir (İbiş ve Batman, 2016; Gürce ve Tosun, 2017).

Şikâyet siteleri hem müşterilerin satın aldıkları ürün ve/veya hizmetlere ya da işletmelere yönelik memnuniyetsizliklerini ve şikâyetlerini hem de işletmelerin konu ile ilgili geribildirimlerini içermesi bakımından; sadece işletmelerin olumsuz yönlerinin değil, sorun çözme becerilerinin de paylaşılabildiğini sağlaması bağlamında önem taşımaktadır (Gürkan ve Polat, 2014).

2.8. OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLER KAPSAMINDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

Otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetler kapsamında yapılan çalışmalar ile ilgili literatür taraması, Tablo 2.1.'de yer almaktadır.

Tablo 2.1: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetler Kapsamında Yapılan Çalışmalar

ARAŞTIRMACILAR	İNCELENEN ŞİKÂyet SİTELERİ	İNCELENEN YORUM / ŞİKÂyet SAYISI	BULGULAR
Lee ve Hu (2005)	booking.com	222	Ocak 1996 – Ocak 2001 tarihleri arasında otel işletmeleri ile ilgili olarak booking.com internet sitesine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla personel performansına, hizmet kalitesine ve çağrı merkezi tarafından sunulan yönelik iletilendiği bulgulanmıştır.

Tablo 2.1: (Devam) Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetler Kapsamında Yapılan Çalışmalar

ARAŞTIRMACILAR	İNCELENEN ŞİKÂyet SİTELERİ	İNCELENEN YORUM / ŞİKÂyet SAYISI	BULGULAR
Zheng, Youn ve Kincaid (2009)	tripadvisor.com	504	Güneybatı Amerika’da bulunan ve lüks konseptli otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla hizmet kalitesine, oda özelliklerine ve fiyatlara yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Sparks ve Browning (2010)	tripadvisor.com	200	Ocak 2007 – Kasım 2007 tarihleri arasında otel işletmeleri ile ilgili olarak tripadvisor.com internet sitesine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla odaların özelliklerine, hizmet kalitesine ve otel tesislerinin yetersizliğine yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Levy, Duan ve Boo (2013)	tripadvisor.com ve hotels.com	1.946	Ocak 2000 – Ocak 2011 tarihleri arasında Washington D.C.’de bulunan 1 yıldızlı otel işletmeleri ile ilgili olarak tripadvisor.com ve hotels.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla odaların özelliklerine, oda temizliğine ve otel tesislerinin yetersizliğine yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Doğru vd. (2014)	şikâyetvar.com ve şikâyet.com	56	Mart 2014 – Haziran 2014 tarihleri arasında Türkiye genelinde bulunan otel işletmeleri ile ilgili olarak engelli bireyler tarafından sikayetvar.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla görme engelli bireyler için ayırt edici işaretlerin olmamasına, otel işletmelerinin engelli bireyler için fiziksel uygunluk taşımamasına ve personelin engelli bireylere olumsuz tutum ve davranışlara sahip olmasına yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Yılmaz (2014)	sikayetvar.com	2787	Kasım 2012 – Kasım 2013 tarihleri arasında Türkiye genelinde bulunan otel işletmeleri ile ilgili olarak sikayetvar.com internet sitesine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla personel performansına, hizmet kalitesine ve oda temizliğine yönelik iletildiği bulgulanmıştır.

Tablo 2.1: (Devam) Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetler Kapsamında Yapılan Çalışmalar

ARAŞTIRMACILAR	İNCELENEN ŞİKÂyet SİTELERİ	İNCELENEN YORUM / ŞİKÂyet SAYISI	BULGULAR
Alrawadieh ve Demirkol (2015)	tripadvisor.com	219	İstanbul İlinde bulunan ve en yüksek fiyata sahip 5 yıldızlı on otel işletmesine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla hizmet kalitesine, oda temizliğine ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Arpacı, Uğurlu ve Batman (2015)	halalbooking.com ve booking.com	758	İstanbul İlinde bulunan ve helal konseptli 22 otel işletmesine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla fiyatlara, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmete ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Arpacı ve Toyran, (2015)	sikayetvar.com	4.599	Ocak 2013 – Aralık 2014 tarihleri arasında Türkiye genelinde bulunan otel işletmeleri ile ilgili olarak sikayetvar.com internet sitesine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla personel performansına, fiyatlara ve çağrı merkezi tarafından sunulan hizmete yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Kızılırmak, Alrawadieh ve Aghayeva (2015)	tripadvisor.com	155	Doğu Karadeniz Bölgesi'nde bulunan otel işletmelerine yönelik çevrimiçi yorumların incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi yorumların en fazla malzeme yetersizliğine, gürültülü ve kalabalık ortama ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Aylan, Arpacı ve Celiloğlu (2016)	tripadvisor.com	2.340	Termal otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla fiyatlara, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmete ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Şahin, Gülmez ve Kitapçı (2017)	tripadvisor.com	404	Antalya İlinde bulunan 5 yıldızlı zincir otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında, çevrimiçi şikâyetlerin en fazla yiyecek ve içecek hizmetlerine, oda konforuna ve personel performansına yönelik iletildiği bulgulanmıştır.

Tablo 2.1: (Devam) Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetler Kapsamında Yapılan Çalışmalar

ARAŞTIRMACILAR	İNCELENEN ŞİKÂyet SİTELERİ	İNCELENEN YORUM / ŞİKÂyet SAYISI	BULGULAR
Dinçer ve Alrawadieh (2017)	tripadvisor.com	424	Ocak 2013 – Ocak 2014 tarihleri arasında Ürdün’de bulunan 5 yıldızlı otel işletmeleri ile ilgili olarak tripadvisor.com internet sitesine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla hizmet kalitesine, oda temizliğine ve hijyen koşullarının yetersizliğine yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Fernandes ve Fernandes (2018)	tripadvisor.com	835	Portekiz’de bulunan otel işletmeleri ile ilgili olarak tripadvisor.com internet sitesine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla oda temizliğine, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmete ve hizmet kalitesine yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Zengin ve Haliloğlu (2020)	tripadvisor.com ve şikâyetvar.com	305	10.12.2019 ile 15.12.2019 tarihleri arasında Sakarya’da bulunan 5, 4, 3 ve 2 yıldızlı otel işletmeleri ile ilgili olarak tripadvisor.com ve şikâyetvar.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla otel işletmelerinin olanaklarına, fiyatlara ve personelin tutum ve davranışlarına yönelik iletildiği bulgulanmıştır.
Uğur Acar ve Düzgün, (2020)	tripadvisor.com	9.186	Ankara İlinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik çevrimiçi yorumların incelendiği araştırma kapsamında, otel işletmelerinin en fazla odalarının olumsuz koşulları ve temizlik açısından olumsuz değerlendirildiği bulgulanmıştır.
Efendi (2021)	tripadvisor.com	120	Ocak 2020 ile Ekim 2020 tarihleri arasında Çeşme’de bulunan küçük ölçekli otel işletmeleri ile ilgili olarak tripadvisor.com internet sitesine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelendiği araştırma kapsamında; çevrimiçi şikâyetlerin en fazla temizliğe, odalardaki malzemelerin yetersizliğine ve yiyecek – içecek hizmetlerine yönelik iletildiği bulgulanmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN
İNCELENMESİ: ANKARA ÖRNEĞİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı; Ankara ilinde bulunan 5, 4, 3, 2 ve 1 yıldızlı (Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan Belgeli) otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin içerik çözümlemesi yöntemiyle analiz edilmesidir. Araştırma kapsamında ayrıca turizm sektörüne yönelik kavramlar, Ankara'da turizm sektörünün yapısı ile otel işletmelerine yönelik müşteri şikâyetlerinin incelenmesidir. 1 Ocak 2023 ile 30 Haziran 2023 tarihleri arasında kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan otel işletmelerine yönelik olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin belirli kategorilere ayrılarak incelenmesi ve en fazla şikâyet edilen konuların belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmada bu tarihlerin belirlenmesindeki en önemli unsur, şikâyetlerin bu tarihler arasında yoğunlaşması ve en fazla şikâyet yorumu yapılan beş internet sitesinin seçilmesidir.

Otel işletmelerine yönelik deneyimlerin ilgili internet siteleri aracılığıyla paylaşılmasını sağlayan çevrimiçi şikâyetlerin kategorize edilmesi ve en fazla şikâyet edilen konuların belirlenmesi, otel işletmelerinin müşteriler tarafından şikâyet konulu hususlarla ilgili kendilerini geliştirebilmeleri açısından önem taşımaktadır. Bununla birlikte otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin otel işletmelerinin yıldızlarına göre kategorize edilerek incelenmesi, farklı niteliklere ve kapasitelere sahip otel işletmelerinin ayrı ayrı değerlendirilebilmesini sağlaması bağlamında da önem taşımaktadır.

3.2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Ankara ilinde bulunan yıldızlı otel işletmelerine yönelik olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin belirli kategorilere ayrılarak incelenmesinin ve en fazla şikâyet edilen konuların belirlenmesinin amaçlandığı araştırmada, nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırmalar; kişilerin belirli bir olay ve/veya durum ile ilgili görüşlerinin, değerlendirmelerinin ve/veya deneyimlerinin sübjektif olarak aktarılmasını sağlayan araştırmalardır (Büyüköztürk vd., 2017). Nitel araştırmalar; mülakat, gözlem ve doküman analizi kapsamındaki nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı ve kişilerin belirli olay ve/veya durumlara ilişkin sübjektif algılarının bütüncül olarak ortaya konulmasını olanaklı kılan araştırmalardır (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Nitel araştırma, araştırma probleminin yorumlayıcı yaklaşımla incelenmesini olanaklı kılan bir yöntemi

ifade etmektedir. Bu temelde nitel araştırmalarda; araştırma kapsamında ele alınan olay ve/veya olguların kendi bağlamlarına bağlı değerlendirilebilmekte ve kişilerin bu olay ve/veya olgulara yükledikleri anlamlar yorumlanabilmektedir (Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019). Nitel araştırmalar kapsamında veri analizi, genel olarak “betimsel analiz” ve “içerik analizi” çerçevesinde gerçekleştirilebilmektedir. İçerik analizi, betimsel analize göre daha derinlemesine analiz yapılması olanağı sağlamaktadır (Büyüköztürk vd., 2017). Bu doğrultuda araştırmada, içerik analizi kullanılmıştır. Araştırma verilerini halka açık web sitelerinde yayınlanan kullanıcı yorumları oluşturmaktadır. Bu nedenle etik kurul izni gerektirmemektedir.

3.3. ARAşTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Araştırmanın kapsamına; 01 Ocak 2023 ile 30 Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan yıldızlı otel işletmelerine yönelik olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetler dâhil edilmiştir. Araştırmanın sınırlılıkları;

- Araştırma 01 Ocak – 30 Haziran 2023 tarihleri ile sınırlıdır,
- Araştırma Ankara ili ile sınırlıdır,
- Araştırma Kùltür ve Turizm Bakanlığından belgeli yıldızlı oteller ile sınırlıdır,
- Araştırma ilgili tarihlerde iletilen beş internet sitesindeki şikâyet yorumları ile sınırlıdır.

3.4. ARAşTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini; Ankara ilinde bulunan yıldızlı (Kùltür ve Turizm Bakanlığı’ndan Belgeli) otel işletmeleri ve bu otellerde konaklayan ve deneyimlerini ilgili web sitelerinde (tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve şikâyet.com) deneyimlerini paylaşan müşteriler oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise; 01 Ocak 2023 ile 30 Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde bu otel işletmelerinde konaklama deneyimine sahip olan ve ilgili internet sitelerinde olumsuz konaklama deneyimlerini ya da çevrimiçi şikâyetlerini paylaşan yerli ve yabancı turistlerden olmaktadır.

TÜRSAB (2023b) verilerine bağlı olarak araştırmanın örnekleme kapsamında; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesi, 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesi, 55 adet 3 yıldızlı otel

işletmesi, 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesi ve 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesi ile ilgili olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen olumsuz konaklama deneyimleri ya da çevrimiçi şikâyetleri incelenmektedir.

3.5. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI VE ANALİZİ

Araştırma kapsamında veri toplama yöntemi olarak, doküman analizi kullanılmıştır. 01 Ocak 2023 ile 30 Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan toplam 169 otel işletmesine (29 adet 5 yıldızlı otel işletmesi, 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesi, 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesi, 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesi ve 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesi) ile ilgili 125 tanesi tripadvisor.com internet sitesi, 185 tanesi sikayetvar.com internet sitesi, 32 tanesi booking.com internet sitesi, 12 tanesi hotelsikayet.com internet sitesi ve 3 tanesi sikayet.com internet sitesi üzerinden olmak üzere, 357 adet çevrimiçi şikâyet incelenmiştir. Çevrimiçi şikâyetler, ayrı ayrı dosyalararak MS Office Word Programı aracılığıyla bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Araştırma kapsamında ulaşılan 357 çevrimiçi şikâyetin analizi sürecinde, NVivo 10.0 Nitel Veri Analiz Programı kullanmış ve ilgili veriler analiz programına aktarılmıştır. Verilerin temelinde yer alan kavramlar ve kavramlar arasındaki ilişkiler ise, içerik analizi ile incelenmiştir. İçerik analizi, araştırmaların örnekleme dâhil edilen katılımcıların görüşlerinde yer alan içeriklerin sistematik olarak tanımlanmasını sağlamaktadır. Bu doğrultuda içerik analizi kapsamında; katılımcıların görüşlerine bağlı olarak elde edilen veriler, belirli bir işlem sırasına göre kodlanabilmekte ve işlenebilmektedir (Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2019).

Otel işletmelerine müşteri şikâyetlerine ve çevrimiçi şikâyetlere yönelik elde edilen veriler; konu ile ilgili literatürde yer alan araştırmalar doğrultusunda ulaşılan bulgular ve bu bulgular çerçevesinde belirlenen müşteri şikâyetlerine bağlı olarak ana temalar ve alt temalar altında toplanmış ve kodlanmıştır (Çulha, Hacıoğlu ve Kurt, 2009; Zheng, Youn ve Kincaid, 2009; Au, Buhalis ve Law, 2014; Argan, 2014; Olcay ve Sürme, 2014; Memarzadeh ve Chang, 2015; Kızılırmak, Alrawadieh ve Aghayeva, 2015; Doğan, Sert ve Tutan, 2016; Keleş, Kılınç ve Ateş, 2016; Erduran, 2017; Avcı ve Doğan, 2017; Şahin, Gülmez ve Kitapçı, 2017; Doğan, 2017; Genç ve Batman, 2018; İbiş, Kızıldemir ve Çöp, 2019; Ünal, 2019; Yıldız, Şimşek ve Çetinkaya, 2019; Ak ve Kızılırmak, 2019; Doğan, Karasakal ve Demirel, 2019; Arslan, 2020; Arkadaş ve Ayyıldız, 2020; Sann,

Lai ve Liaw, 2020; Zengin ve Haliloğlu, 2020; Ceylan ve Tamer, 2021; Şanlıöz – Özgen, 2021; Ceylan ve Gençer, 2022).

3.6. BULGULAR

Araştırma kapsamında 357 adet çevrimiçi şikâyet, otellerin yıldızlarına göre 8 ana temaya ve 48 alt temaya toplanmıştır. Bununla birlikte 357 adet çevrimiçi şikâyet içerisinde, birden fazla konuya ilişkin olan çevrimiçi şikâyetin bulunduğu belirlenmiştir. Çevrimiçi şikâyetlerin tamamının tek bir konuya ilişkin olmaması nedeniyle; her çevrimiçi şikâyet tek bir ana temaya ve/veya alt temaya bağlı değerlendirilmemiştir. Dolayısıyla da ana temalar ve alt temalar kapsamında değerlendirilmesi ile 1.390 adet çevrimiçi şikâyet teması araştırma kapsamına dâhil edilmiştir.

“Otel İşletmelerine Yönelik İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları ve Alt Temaları – 1” ile ilgili belirlemeler Tablo 3.1.’de ve “Otel İşletmelerine Yönelik İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları ve Alt Temaları – 2” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.2.’de yer almaktadır.

Tablo 3.1: Otel İşletmelerine Yönelik İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları ve Alt Temaları – 1

ÇEVİRİMİÇİ ŞİKAYETLERİN ANA TEMALARI /KATEGORİLERİ	ÇEVİRİMİÇİ ŞİKAYETLERİN ALT TEMALARI /KATEGORİLERİ
1. Odalar ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	1.1. Odanın Konumu 1.2. Odanın Fiziksel Özellikleri 1.3. Odanın Dizaynı 1.4. Odanın Konforu 1.5. Odanın Genişliği 1.6. Odadaki Ekipmanların ve Malzemelerin Yetersizliği 1.7. Odadaki Eşyaların Bakımı
2. Yiyecek-İçecek Hizmetleri ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	2.1. Yiyecek-İçeceklerin Çeşitliliği 2.2. Yiyecek-İçeceklerin Lezzeti 2.3. Yiyecek-İçeceklerin Sunumu 2.4. Yiyecek-İçeceklerin Yeterliliği 2.5. Yiyecek-İçeceklerin Sunumundaki Kullanılan Araç Gereçler

Tablo 3.2: Otel İşletmelerine Yönelik İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları ve Alt Temaları– 2

ÇEVİRİMİÇİ ŞİKAYETLERİN ANA TEMALARI /KATEGORİLERİ	ÇEVİRİMİÇİ ŞİKAYETLERİN ALT TEMALARI /KATEGORİLERİ
3. Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	3.1. Oda Temizlisi 3.2. Ortak Kullanım Alanlarının Temizliği 3.3. Otel Ekipmanlarının ve Malzemelerinin Temizliği 3.4. Restoranın Temizliği 3.5. Havuz Bakımı ve Temizliği 3.6. Personelin Temizlisi ve Hijyeni
4. Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	4.1. Yönetimin Taahhüt Ettiği Hususların Gözetilmemesi 4.2. Yöneticilerin Yetkinliği 4.3. Yönetici - Personel İlişkisi 4.4. Yönetim - Müşteri İlişkisi 4.5. Yönetimin Müşterilere Yönelik Ayrımcı Uygulamaları
5. Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	5.1. Personel Sayısının Yetersizliği 5.2. Personelin Eğitim Düzeyi ve Mesleki Deneyimi 5.3. Personelin Tutum ve Davranışları 5.4. Personelin Birbiriyle İletişimi 5.5. Personel Performansının Neden Olduğu Aksaklıklar 5.6. Personelin Sorun Çözme Potansiyeli
6. Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	6.1. Otel İçi Genel Kullanım Alanları 6.2. Otel Çevresi Genel Kullanan Alanları 6.3. Otelin Görünümü ve Bakımı 6.4. Otele Ulaşım Olanakları 6.5. Otel Tesislerinin Özelliklerinden Kaynaklanan Kazalar 6.6. Çocuk Oyun Alanları
7. Ön Büro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	7.1. Rezervasyon Süreci 7.2. Giriş-Çıkış İşlemleri 7.3. Bilgilendirme ve İletişim 7.4. Acente İlişkileri
8. Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	8.1. Fiyatlar 8.2. Geri Ödeme

3.6.1. Çevrimiçi Şikâyetlerin Otel İşletmelerine Dağılımı İle İlgili Bulgular

“Çevrimiçi Şikâyetlerin Otel İşletmelerine Dağılımı İle İlgili Bulgular”, Tablo 3.3.’te yer almaktadır.

Tablo 3.3: Çevrimiçi Şikâyetlerin Otel İşletmelerine Dağılımı İle İlgili Bulgular

OTEL İŞLETMELERİ	ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂYET SAYISI	ORAN (%)
5 Yıldızlı Otel İşletmeleri	472	34
4 Yıldızlı Otel İşletmeleri	454	32,5
3 Yıldızlı Otel İşletmeleri	412	29,5
2 Yıldızlı Otel İşletmeleri	49	3,5
1 Yıldızlı Otel İşletmesi	3	0,5
TOPLAM	1.390	100

Tablo 3.3.incelendiği zaman toplam 169 otel işletmesi ile ilgili 125 tanesi tripadvisor.com internet sitesi, 185 tanesi sikayetvar.com internet sitesi, 32 tanesi booking.com internet sitesi, 12 tanesi hotelsikayet.com internet sitesi ve 3 tanesi

sikayet.com internet sitesi üzerinden olmak üzere, 357 adet çevrimiçi şikâyet ve 1.390 adet çevrimiçi şikâyet teması kapsamında aşağıda verilen belirlemelerde bulunulabilmektedir:

- 5 yıldızlı otel işletmeleri – 472 çevrimiçi şikâyet (% 34)
- 4 yıldızlı otel işletmeleri – 454 çevrimiçi şikâyet (% 32,5)
- 3 yıldızlı otel işletmeleri – 412 çevrimiçi şikâyet (% 29,5)
- 2 yıldızlı otel işletmeleri – 49 çevrimiçi şikâyet (% 3,5)
- 1 yıldızlı otel işletmesi – 3 çevrimiçi şikâyet (% 0,5)

Çevrimiçi şikâyetlerin otel işletmelerine dağılımı ile ilgili bulgular incelendiğinde; otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin en fazla, araştırmanın örnekleminde yer alan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik olarak 472 çevrimiçi şikâyet kapsamında ve toplam çevrimiçi şikâyetin % 34’ünü içerecek şekilde iletildiği bulgulanmaktadır. 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik olarak 454, 3 yıldızlı otel işletmesine yönelik olarak 412, 2 yıldızlı otel işletmesine yönelik olarak 449 ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik olarak 3 çevrimiçi şikâyet tespit edilmiştir.

3.6.2. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Cinsiyetleri İle İlgili Bulgular

“Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Cinsiyetleri İle İlgili Bulgular”, Tablo 3.4.’te yer almaktadır.

Tablo 3.4: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Cinsiyetleri İle İlgili Bulgular

OTEL İŞLETMELERİ	ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİ İLETEN KİŞİLERİN CİNSİYETLERİ						TOPLAM
	KADIN		ERKEK		CİNSİYET BELİRTİLMİYEN		
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
5 Yıldızlı Otel İşletmeleri	282	60	150	32	40	8	472
4 Yıldızlı Otel İşletmeleri	271	60	147	32	36	8	454
3 Yıldızlı Otel İşletmeleri	245	59,5	146	35,5	21	5	412
2 Yıldızlı Otel İşletmeleri	14	28,5	33	67,5	2	4	49
1 Yıldızlı Otel İşletmesi	-	-	2	67	1	33	3
TOPLAM	812	58,5	478	34,5	100	7	1.390

Tablo 3.4.'te yer alan bilgiler doğrultusunda;

- 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 60'ı (282 çevrimiçi şikâyet) kadın, % 32'si (146 çevrimiçi şikâyet) erkek ve % 8'i (40 çevrimiçi şikâyet) cinsiyetini belirtmeyen konaklayanlar tarafından iletilmiştir.
- 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 60'ı (271 çevrimiçi şikâyet) kadın, % 32'si (149 çevrimiçi şikâyet) erkek ve % 8'i (36 çevrimiçi şikâyet) cinsiyetini belirtmeyen konaklayanlar tarafından iletilmiştir.
- 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 59,5'i (245 çevrimiçi şikâyet) kadın, % 35,5'i (148 çevrimiçi şikâyet) erkek ve % 5'i (21 çevrimiçi şikâyet) cinsiyetini belirtmeyen konaklayanlar tarafından iletilmiştir.
- 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 28,5'i (14 çevrimiçi şikâyet) kadın, % 67,5'i (33 çevrimiçi şikâyet) erkek ve % 4'ü (2 çevrimiçi şikâyet) cinsiyetini belirtmeyen konaklayanlar tarafından iletilmiştir.
- 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 67'si (2 çevrimiçi şikâyet) erkek ve % 33'ü (1 çevrimiçi şikâyet) cinsiyetini belirtmeyen konaklayanlar tarafından iletilmiştir. Bununla birlikte kadın konaklayanlar tarafından, 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyet bulunmamaktadır.

Tablo 3.4.'te yer alan bilgilere göre, çevrimiçi şikâyetlerin % 58,5'inin (831 çevrimiçi şikâyet) kadın konaklayanlar, % 34,5'inin (459 çevrimiçi şikâyet) erkek konaklayanlar ve % 7'sinin (100 çevrimiçi şikâyet) cinsiyetini belirtmeyen konaklayanlar tarafından paylaşıldığı tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinde konaklayan kadınlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısının, erkek konaklayanlar ve cinsiyetini belirtmeyen konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısından daha yüksek olduğu görülmektedir. Otel işletmelerinde konaklayan erkeklere ve cinsiyetini belirtmeyenlere göre; kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısının daha fazla olması ile ilgili olarak, kadınların erkeklere göre şikâyetlerini iletme noktasında daha fazla hassasiyet gösterme eğiliminde oldukları belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda ayrıca; 5, 4 ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısının, 2 yıldızlı otel işletmelerine ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısından daha fazla olduğu belirlenmiştir. 5, 4 ve 3

yıldızlı otel işletmelerindeki kadın konaklayanların sayısının, 2 yıldızlı otel işletmelerindeki ve 1 yıldızlı otel işletmesindeki kadın konaklayanların sayısından fazla olmasının beklenebileceği ve bu doğrultuda da 5, 4 ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısının, 2 yıldızlı otel işletmelerine ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısından daha fazla olduğu belirlenmiştir.

3.6.3. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Milliyetleri İle İlgili Bulgular

“Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Milliyetleri İle İlgili Bulgular”, Tablo 3.5.’te yer almaktadır.

Tablo 3.5: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Milliyetleri İle İlgili Bulgular

OTEL İŞLETMELERİ	ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİ İLETEN KİŞİLERİN MİLLİYETLERİ				
	YERLİ TURİST		YABANCI TURİST		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
5 Yıldızlı Otel İşletmeleri	272	57,5	200	42,5	472
4 Yıldızlı Otel İşletmeleri	241	53	213	47	454
3 Yıldızlı Otel İşletmeleri	311	75,5	101	24,5	412
2 Yıldızlı Otel İşletmeleri	45	92	4	8	49
1 Yıldızlı Otel İşletmesi	3	100	-	-	3
TOPLAM	872	63	518	37	1.390

Tablo 3.5.’te yer alan bilgiler doğrultusunda;

- 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 57,5’i (272 çevrimiçi şikâyet) yerli turistler ve % 42,5’i (200 çevrimiçi şikâyet) yabancı turistler tarafından iletilmiştir.
- 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 53’ü (241 çevrimiçi şikâyet) yerli turistler ve % 47’si (213 çevrimiçi şikâyet) yabancı turistler tarafından iletilmiştir.
- 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 75,5’i (311 çevrimiçi şikâyet) yerli turistler ve % 24,5’i (101 çevrimiçi şikâyet) yabancı turistler tarafından iletilmiştir.
- 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 92’si (45 çevrimiçi şikâyet) yerli turistler ve % 8’i (4 çevrimiçi şikâyet) yabancı turistler tarafından iletilmiştir.

- 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 100'ü (3 çevrimiçi şikâyet), yerli turistler tarafından iletilmiştir. Bu doğrultuda, 1 yıldızlı otel işletmelerine yönelik yabancı turistler tarafından çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.

Tablo 3.5.'te yer alan "Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetleri İleten Kişilerin Milliyetleri İle İlgili Bulgular" doğrultusunda; otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 63'ünün (872 çevrimiçi şikâyet) yerli turistler ve % 37'sinin (518 çevrimiçi şikâyet) yabancı turistler tarafından paylaşıldığı belirlenmektedir.

Otellerin yıldız sayılarına göre 5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik yerli turistler ve yabancı turistler tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayılarının hemen hemen aynı düzeyde olduğu görülmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin yaklaşık yarısının yerli turistler ve diğer yarısının da yabancı turistler tarafından paylaşıldığı bulgulanmaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin, üçte bir oranında yerli turistler tarafından iletildiği belirlenmektedir. Ulaşılan bu bulgu ve TÜRSAB (2022b) tarafından yapılan belirlemeler doğrultusunda ise; 3 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli turist sayısının yabancı turist sayısından fazla olması dolayısıyla, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin büyük oranda yerli turistler tarafından iletilmesinin söz konusu olduğu söylenebilmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin hemen hemen yerli turistler tarafından iletildiği belirlenmektedir. Ulaşılan bu bulgu ve TÜRSAB (2022b) tarafından yapılan belirlemeler doğrultusunda ise; 2 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli turist sayısının yabancı turist sayısından çok daha fazla olması dolayısıyla, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin büyük oranda yerli turistler tarafından iletilmesinin söz konusu olduğu söylenebilmektedir.

1 yıldızlı otel işletmesine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin tamamının yerli turistler tarafından iletildiği belirlenmektedir. Ulaşılan bu bulgu ve TÜRSAB (2022b) tarafından yapılan belirlemeler doğrultusunda ise; 1 yıldızlı otel işletmesinde konaklayanların tümünün yerli turist olması dolayısıyla, 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin tamamının yerli turistler tarafından iletilmesinin söz konusu olduğu söylenebilmektedir.

Otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin büyük oranda yerli turistler tarafından iletildiği ve yabancı turistler tarafından iletilen çevrimiçi şikâyetlerin sayısının, yerli turistlere göre daha az olduğu bulgulanmaktadır. Bu durumun ise, otel işletmelerine yönelik olarak yabancı turistlerin yerli turistlerden daha fazla memnuniyet duyduklarıyla ve dolayısıyla da daha az şikâyet düzeyine sahip olduklarıyla değil, bilakis hem Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasında kapsayan dönemde araştırmanın örnekleminde yer alan otel işletmelerinde konaklayan yerli turist sayısının yabancı turist sayısından fazla olmasıyla (TÜRSAB, 2022b) hem de araştırma kapsamında incelenen çevrimiçi şikâyetlerin, daha çok Türkiye’de yaşayan kullanıcılar tarafından kullanılan çevrimiçi şikâyet platformlarından alınmasından kaynaklanabileceği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Otel işletmelerine yönelik yerli turistler tarafından iletilen çevrimiçi şikâyetlerin sayısının yabancı turistler tarafından iletilen çevrimiçi şikâyetlerin sayısından fazla olduğu belirlenmiş olursa da, neticesinde otel işletmelerine yönelik şikâyetlerin yerli turistler ya da yabancı turistler tarafından iletildiğine bakılmaksızın otel işletmeleri tarafından önemsenmesi ve çözümlenmesi önemli addedilmelidir. Zira hem işletme imajının hem turizm sektörünün ve konaklama sektörünün zarar görmemesinin sağlanabilmesi açısından otel işletmelerinin; arzını sağladıkları hizmet kalitesi ile sadece kendilerini değil, aynı zamanda turizm sektörünü ve konaklama sektörünü de temsil ettiklerini gözetmek durumundadırlar.

3.6.4. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlere Yanıt Verilme Oranı İle İlgili Bulgular

“Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlere Yanıt Verilme Oranı İle İlgili Bulgular”, Tablo 3.6.’da yer almaktadır.

Tablo 3.6: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlere Yanıt Verilme Oranı İle İlgili Bulgular

OTEL İŞLETMELERİ	ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERE YANIT VERİLME ORANI				
	YANIT VERİLEN		YANIT VERİLMEYEN		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
5 Yıldızlı Otel İşletmeleri	360	76	112	24	472
4 Yıldızlı Otel İşletmeleri	342	75	112	25	454
3 Yıldızlı Otel İşletmeleri	390	95	22	5	412
2 Yıldızlı Otel İşletmeleri	-	-	49	100	49
1 Yıldızlı Otel İşletmesi	-	-	3	100	3
TOPLAM	1.092	78,5	298	21,5	1.390

Tablo 3.6.'da yer alan bilgiler kapsamında;

- 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 76'sına (360 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmiş ve % 24'üne (112 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmemiştir.
- 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 75'ine (342 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmiş ve % 25'ine (112 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmemiştir.
- 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 95'ine (390 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmiş ve % 5'ine (22 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmemiştir.
- 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 100'üne (49 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmemiştir. Bu doğrultuda 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin hiçbirinin yanıtlanmadığı belirlenmektedir.
- 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 100'üne (3 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmemiştir. Bu doğrultuda 1 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin hiçbirinin yanıtlanmadığı belirlenmektedir.

Tablo 3.6.'da yer alan otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 78,5'ine (1.092 çevrimiçi şikâyet) yanıt verildiği ve % 21,5'ine (298 çevrimiçi şikâyet) yanıt verilmediği belirlenmektedir. Otellerin yıldız sayılarına göre değerlendirmede bulunulduğunda ise; araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, 5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlere yanıt verilmesi oranının hemen hemen aynı olduğu belirlenmektedir. Bu doğrultuda hem 5 yıldızlı otel işletmelerine hem de 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlere üçte bir oranında yanıt verildiği bulgulanmaktadır.

Bununla birlikte sahip olmaları gereken ve beklenen nitelikler doğrultusunda; 5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin bilakis tamamının çözümlenmesi gerekmektedir, üçte bir oranında dahi yanıtlanmamış olmasının önemli bir eksiklik olduğu belirlemesinde bulunulabilmektedir. Zira üçte bir oranında yanıtlanmayan çevrimiçi şikâyetler; eğer şikâyetlerin başka bir kanalla iletilmesi ve çözümlenmesi noktasında hareket edilmemiş ise, üçte bir oranında çözümlenmeyen çevrimiçi şikâyetler anlamına gelmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerinin ve 4 yıldızlı otel işletmelerinin konuklarının şikâyetlerini üçte bir oranında dahi yanıtlamadıkları ve çözümlemedikleri düşünüldüğünde ise; % 100 müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini maksimize etmeyi hedeflemesi gereken konaklama sektörü ve otel işletmeleri açısından, üçte bir oranında yanıtlanmayan ve çözümlenmeyen şikâyet oranının ve dolayısıyla da üçte bir oranında memnuniyeti ve tatmini sağlanamayan müşteri varlığının oldukça yüksek olarak görülmesi gerektiği söylenebilmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin yanıtlanması oranının hemen hemen % 100 olduğu belirlenmektedir. Bununla birlikte 3 yıldızlı otel işletmelerine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin (412 çevrimiçi şikâyet), sadece % 5'inin (22 çevrimiçi şikâyet) yanıtlanmadığı bulgulanmaktadır. Neticesinde yıldız sayısı ya da kapasitesi ne olursa olsun; konaklama sektöründe yer alan tüm işletmeler için söz konusu edildiği şekilde, 3 yıldızlı otel işletmelerinin de % 100 müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini maksimize etmeyi önemsemeleri gerekmektedir. Dolayısıyla da % 5 oranında dahi olsa; çevrimiçi şikâyetlerin tamamının yanıtlanmamış olunması, otel işletmeleri açısından önemli bir eksiklik olarak görülmek durumundadır. Buna karşın araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda görüldüğü üzere; 3 yıldızlı otel işletmeleri, kendilerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetleri en fazla yanıtlayan otel işletmeleri olma niteliği taşımaktadır. Neticesinde araştırma kapsamında elde edilen bulgulara bağlı olarak; 3 yıldızlı otel işletmeleri tarafından yanıtlanan çevrimiçi şikâyet sayısının ve oranının, 2 yıldızlı otel işletmeleri ve 1 yıldızlı otel işletmesi tarafından yanıtlanan çevrimiçi şikâyet sayısından ve oranından fazla olması ile birlikte, çok daha önemlisi 5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin sayısından ve oranından dahi çok daha fazladır.

3 yıldızlı otel işletmeleri açısından kayda değer bir sonuç olarak nitelendirilebilmektedir. Zira 3 yıldızlı otel işletmelerinin kendilerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlere dönüş sağlamaları hem müşterilerinin şikâyetlerini önemsediklerini hem de yanıtlanan çevrimiçi şikâyetlerin çözümlenmesine yönelik hareket edilmesi alternatifinin gündeme gelmesini ortaya koyması bağlamında, müşteri memnuniyetinin ve tatmininin önemsendiğini göstermesi bakımından önem taşımaktadır.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin (49 çevrimiçi şikâyet) ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin (3 çevrimiçi şikâyet) % 100'ünün ve dolayısıyla da hiçbirinin yanıtlanmadığı belirlenmektedir.

3.6.5. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Çözümleme Oranı İle İlgili Bulgular

“Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Çözümleme Oranı İle İlgili Bulgular”, Tablo 3.7.’de yer almaktadır.

Tablo 3.7: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Çözümleme Oranı İle İlgili Bulgular

OTEL İŞLETMELERİ	ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENME ORANI				
	ÇÖZÜMLENEN		ÇÖZÜMLENMEYEN		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
5 Yıldızlı Otel İşletmeleri	26	7	334	93	360
4 Yıldızlı Otel İşletmeleri	24	7	318	93	342
3 Yıldızlı Otel İşletmeleri	43	11	347	89	390
2 Yıldızlı Otel İşletmeleri	-	-	-	-	-
1 Yıldızlı Otel İşletmesi	-	-	-	-	-
TOPLAM	93	8,5	999	91,5	1.092

Tablo 3.7.’de yer alan bilgiler doğrultusunda;

- 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen ve yanıtlanan çevrimiçi şikâyetlerden % 7’si (26 çevrimiçi şikâyet) çözümlenmiş ve % 93’ü (334 çevrimiçi şikâyet) çözümlenmemiştir.
- 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen ve yanıtlanan çevrimiçi şikâyetlerden % 7’si (24 çevrimiçi şikâyet) çözümlenmiş ve % 93’ü (318 çevrimiçi şikâyet) çözümlenmemiştir.
- 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen ve yanıtlanan çevrimiçi şikâyetlerden % 11’i (43 çevrimiçi şikâyet) çözümlenmiş ve % 89’u (347 çevrimiçi şikâyet) çözümlenmemiştir.
- 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerden % 100’ü çözümlenmemiştir. Bu doğrultuda 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde, çözümlenen çevrimiçi şikâyet bulunmadığı belirlenmektedir.
- 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerden % 100’ü çözümlenmemiştir. Bu doğrultuda 1 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde, çözümlenen çevrimiçi şikâyet bulunmadığı belirlenmektedir.

Tablo 3.7.’de yer alan otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 8,5’inin (93 çevrimiçi şikâyet) çözümlendiği ve % 91,5’inin (999 çevrimiçi şikâyet) çözümlenmediği saptanmaktadır. Otellerin yıldız sayılarına göre değerlendirmede

bulunulduğunda ise; araştırmadan elde edilen bulgular kapsamında, 5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen ve yanıtlanan çevrimiçi şikâyetlerin oldukça düşük düzeyde çözümlendiği ve dolayısıyla da büyük oranda çözüme ulaştırılmadığı belirlenmektedir. Bununla birlikte hem 5 yıldızlı otel işletmelerine hem de 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin çözümlenme oranının düşük olmasının temelinde, bu otel işletmeleri tarafından yanıtlanan çevrimiçi şikâyet sayısının da düşük düzeyde olmasının yer aldığı söylenebilmektedir. Gerek 5 yıldızlı otel işletmeleri ve gerekse de 4 yıldızlı otel işletmeleri söz konusu olduğunda; diğer otel işletmelerine göre müşteri şikâyetlerinin çok daha fazla önemsenmesi ve çözüme kavuşturulması gerekmektedir denilebilir. Zira 5 yıldızlı otel işletmeleri ve 4 yıldızlı otel işletmeleri, diğer otel işletmelerine göre daha yüksek fiyatlarla hizmet arzı sağlamaktadırlar. Dolayısıyla da bu fiyatlara bağlı olarak, 5 yıldızlı otel işletmeleri ve 4 yıldızlı otel işletmeleri tarafından sağlanan hizmet kalitesinin de aynı düzeyde olması önemli görülmek durumundadır.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin çözümlenme düzeyinin; beklenenden düşük olmakla birlikte, diğer otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin çözümlenme düzeyinden daha yüksek olduğu belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin çözümlenme düzeyinin, diğer otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin çözümlenme düzeyinden daha yüksek olmasının temelinde ise; 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin yanıtlanma oranının, diğer otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin yanıtlanma oranından daha yüksek olmasının yer aldığı belirlenmesinde bulunulabilmektedir. 2 yıldızlı otel işletmelerine ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin hiçbirinin çözümlenmediği belirlenmektedir. 2 yıldızlı otel işletmelerine ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin hiçbirinin çözümlenmemesinin temelinde ise, gerek 2 yıldızlı otel işletmelerine ve gerekse de 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin hiçbirinin yanıtlanmamasının yer aldığı belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

3.6.6. Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları İle İlgili Bulgular

“Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları İle İlgili Bulgular – 1” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.8.’de yer almaktadır.

Tablo 3.8: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları İle İlgili Bulgular – 1

ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂYET ANA TEMASI	ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂYET SAYISI	ORAN (%)
1) Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	223	16
2) Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	211	15
3) Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	203	15
4) Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	197	14
5) Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	195	14
6) Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	163	12
7) Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	100	7
8) Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	98	7
TOPLAM	1.390	100

Tablo 3.8.’de yer alan bilgiler doğrultusunda Ankara ilinde bulunan 169 otel işletmesi ile ilgili olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve şikâyet.com internet sitelerinden elde edilen 357 çevrimiçi şikâyetin şikâyet ve 1.390 adet çevrimiçi şikâyetin Ana Temaları ile ilgili, en fazla çevrimiçi şikâyet iletilen ana temadan görece daha az şikâyet iletilen ana temaya doğru bir sıralamaya aşağıdaki şekilde yapılmıştır:

- **Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 223 çevrimiçi şikâyet (% 16)
- **Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 211 çevrimiçi şikâyet (% 15)
- **Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 203 çevrimiçi şikâyet (% 15)
- **Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 197 çevrimiçi şikâyet (% 14)
- **Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 195 çevrimiçi şikâyet (% 14)
- **Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 163 çevrimiçi şikâyet (% 12)
- **Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 100 çevrimiçi şikâyet (% 7)

• **Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 98 çevrimiçi şikâyet (% 7)**

Tablo 3.8.’de yer alan bilgiler doğrultusunda; çevrimiçi şikâyetlerin ana temalarının “odalar”, “yiyecek – içecek hizmetleri”, “temizlik / hijyen koşulları”, “yönetim politikası”, “personel performansı”, “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları”, “önbüro hizmetleri” ve “fiyatlar” olarak belirlenmesi söz konusudur.

Bununla birlikte otel işletmelerine yönelik belirlenen ve çevrimiçi şikâyetlerin Ana Temaları bağlamında değerlendirilen çevrimiçi şikâyetlere ilişkin oranların; odalar (% 16 ve 223 çevrimiçi şikâyet), yiyecek – içecek hizmetleri (% 15 ve 211 çevrimiçi şikâyet), temizlik / hijyen koşulları (% 15 ve 203 çevrimiçi şikâyet), yönetim politikası (% 14 ve 197 çevrimiçi şikâyet), personel performansı (% 14 ve 195 çevrimiçi şikâyet) ve otel tesislerinin özellikleri ve olanakları (% 12 ve 163 çevrimiçi şikâyet) kapsamında hemen hemen aynı düzeyde olduğu belirlenmektedir.

Söz konusu belirlemeler doğrultusunda, otel işletmelerinin odalarına, yiyecek – içecek hizmetlerine, temizlik / hijyen koşullarına, yönetim politikasına, personel performansına ve otel tesislerinin özelliklerine ve olanaklarına ilişkin sorunların ve müşteri memnuniyetsizliğinin gündeme gelmesi doğrultusunda iletildiği belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik belirlenen ve çevrimiçi şikâyetlerin Ana Temaları bağlamında değerlendirilen çevrimiçi şikâyet oranları ayrıca, % 7 ile (100 çevrimiçi şikâyet) önbüro hizmetleri ve % 7 ile (98 çevrimiçi şikâyet) fiyatlar kapsamında ifade edilebilmektedir. Çevrimiçi şikâyetlerin diğer ana temalarına göre daha düşük oranı ifade etmekle birlikte, önbüro hizmetlerine ve fiyatlara yönelik sorunlara ve memnuniyetsizliklere ilişkin olduğu belirlenmektedir.

“Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları İle İlgili Bulgular – 2” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.9.’da yer almaktadır.

Tablo 3.9: Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerin Ana Temaları İle İlgili Bulgular – 2

ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ANA TEMALARI/KATEGORİLERİ	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
1) Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	121	25,5	85	19	17	4	-	-	-	-	223
2) Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	83	17,5	71	16	57	14	-	-	-	-	211
3) Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	70	15	65	14	68	17	-	-	-	-	203
4) Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	55	12	51	11	91	22	-	-	-	-	197
5) Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	43	9	39	8,5	79	19	34	70	-	-	195
6) Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	72	15	35	8	41	10	15	30	-	-	163
7) Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	23	5	48	10,5	29	7	-	-	-	-	100
8) Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler	5	1	60	13	30	7	-	-	3	100	98
TOPLAM	472	100	454	100	412	100	49	100	3	100	1.390

Tablo 3.9.’da yer alan bilgiler ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- **Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler:** 121 çevrimiçi şikâyet (% 25,5)
- **Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 83 çevrimiçi şikâyet (% 17,5)
- **Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 70 çevrimiçi şikâyet (% 15)
- **Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 55 çevrimiçi şikâyet (% 12)
- **Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 43 çevrimiçi şikâyet (% 9)
- **Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 72 çevrimiçi şikâyet (% 15)
- **Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 23 çevrimiçi şikâyet (% 5)
- **Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 5 çevrimiçi şikâyet (% 1)

Tablo 3.9.’da yer alan bilgiler doğrultusunda; otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema, “odalar” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar ile ilgili çevrimiçi

şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 25,5'ini (121 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin dörtte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan ana tema, “yiyecek – içecek hizmetleri” olarak belirlenmektedir. Bu kapsamda 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 17,5'ini (83 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan ana temalar, “temizlik / hijyen koşulları” ve “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 15'ini (70 çevrimiçi şikâyet) ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 15'ini (72 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan ana tema, “yönetim politikası” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 12'sini (55 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan ana tema, “personel performansı” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 9'unu (43 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada yer alan ana tema, “önbüro hizmetleri” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 5'ini (23 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler

içerisinde yedinci ve son sırada yer alan ana tema, “fiyatlar” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 1’ini (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin en fazla odalara, yiyecek – içecek hizmetlerine, temizlik / hijyen koşullarına, otel tesislerinin özelliklerine ve olanaklarına ve yönetim politikasına ilişkin olarak ve özde de otel işletmelerinin genel olarak tüm iş ve işleyişleri kapsamında ifade edildiği belirlenmektedir. Otel işletmelerinin; genel olarak tüm iş ve işleyişlerini gözden geçirmek doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ayrıca; tüm çevrimiçi şikâyetlere yönelik oran içerisinde görece daha düşük oranı ifade etmekle birlikte, önbüro hizmetlerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin de yer aldığı görülmektedir. Aynı şekilde % 1 gibi oldukça düşük bir oranı ifade etmekle birlikte, araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlere fiyatların da konu edildiği belirlenmektedir. Sonuç olarak diğer çevrimiçi şikâyetlere göre daha düşük oranları ya da % 1 gibi bir oranı ifade etse de, otel işletmelerinin tek bir şikâyeti dahi göz ardı etmemeleri ya da tek bir müşterinin dahi işletmeden memnuniyetsiz ayrılmasına yönelik uygulamada bulunmaları gerekmektedir.

Tablo 3.9.’da yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasında kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen 472 çevrimiçi şikâyetin ana teması ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- **Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler:** 85 çevrimiçi şikâyet (% 19)
- **Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 71 çevrimiçi şikâyet (% 16)
- **Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 65 çevrimiçi şikâyet (% 14)
- **Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 51 çevrimiçi şikâyet (% 11)
- **Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 39 çevrimiçi şikâyet (% 8,5)

- **Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 35 çevrimiçi şikâyet (% 8)
- **Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 48 çevrimiçi şikâyet (% 10,5)
- **Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 60 çevrimiçi şikâyet (% 13)

Tablo 3.9.'da yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema, “odalar” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 19'unu (85 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık beşte birini kapsayarak ilk sırada yer almaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan ana tema, “yiyecek – içecek hizmetleri” olarak belirlenmektedir. Bu kapsamda araştırmanın örnekleminde yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 16'sını (71 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan ana tema, “temizlik / hijyen koşulları” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14'ünü (65 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan ana tema, “fiyatlar” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 13'ünü (60 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan ana tema, “yönetim politikası” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 11'ini (51 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada yer alan ana tema, “önbüro hizmetleri” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4

yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 10,5'ini (48 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde yedinci sırada yer alan ana tema, “personel performansı” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 8,5'ini (39 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde sekizinci ve son sırada yer alan ana tema, “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 8'ini (35 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ilk sırada, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde de ilk sırada yer aldığı gibi, odalar ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada ise; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer aldığı gibi, yiyecek – içecek hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı bulgulanmaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer aldığı gibi, temizlik / hijyen koşulları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı bulgulanmaktadır. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak, fiyatlar ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı bulgulanmaktadır. Bu doğrultuda araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde son sırada yer alan fiyatlar ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin, 4 yıldızlı otel işletmeleri söz konusu olduğunda en fazla orana sahip çevrimiçi şikâyetler arasında yer aldığı görülmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada; yine 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak, yönetim politikası ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı bulgulanmaktadır. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada; 5

yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada yer aldığı gibi, önbüro hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı bulgulanmaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde yedinci sırada; yine 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak, personel performansı ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı bulgulanmaktadır. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde sekizinci ve son sırada ise; yine 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak, otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı bulgulanmaktadır.

Tablo 3.9.'da yer alan bilgiler doğrultusunda Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen 472 çevrimiçi şikâyetin ana teması ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- **Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler:** 17 çevrimiçi şikâyet (% 4)
- **Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 57 çevrimiçi şikâyet (% 14)
- **Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 68 çevrimiçi şikâyet (% 17)
- **Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 91 çevrimiçi şikâyet (% 22)
- **Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 79 çevrimiçi şikâyet (% 19)
- **Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 41 çevrimiçi şikâyet (% 10)
- **Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 29 çevrimiçi şikâyet (% 7)
- **Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 30 çevrimiçi şikâyet (% 7)

Tablo 3.9.'da yer alan 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema, “yönetim politikası” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 22'sini (91 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık dörtte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan ana tema, “personel performansı” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 19’unu (79 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan ana tema, “temizlik / hijyen koşulları” olarak belirlenmektedir. Bu kapsamda, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 17’sini (68 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan ana tema, “yiyecek – içecek hizmetleri” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14’ünü (57 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan ana tema, “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 10’unu (41 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada yer alan ana temalar / kategoriler, “önbüro hizmetleri” ve “fiyatlar” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 7’sini (29 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde yedinci ve son sırada yer alan ana tema, “odalar” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen odalar ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 4’ünü (17 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ilk sırada, 5 yıldızlı otel işletmelerinden ve 4 yıldızlı otel işletmelerinden farklı olarak, yönetim politikası ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı bulgulanmaktadır. Otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada; yine 5

yıldızlı otel işletmelerinden ve 4 yıldızlı otel işletmelerinden farklı olarak, personel performansı ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı belirlenmektedir. Dolayısıyla da otel işletmelerin en önemli sorunlarının, yönetim politikasını ve personel performansına ilişkin sorunlar olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edildiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada; 5 yıldızlı otel işletmelerinde ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde olduğu gibi, temizlik / hijyen koşulları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada; yine 5 yıldızlı otel işletmelerinden ve 4 yıldızlı otel işletmelerinden farklı olarak, yiyecek – içecek hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı belirlenmektedir. yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada; yine 5 yıldızlı otel işletmelerinden ve 4 yıldızlı otel işletmelerinden farklı olarak, otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada; 5 yıldızlı otel işletmelerinde ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde olduğu gibi, önbüro hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde yedinci sırada ise; yine 5 yıldızlı otel işletmelerinden ve 4 yıldızlı otel işletmelerinden farklı olarak, odalar ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer aldığı belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde odalar ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin birinci sırada yer aldığı görülmekteyken; 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ise, odalar ile ilgili şikâyetlerin son sırada yer aldığı bulgulanmaktadır.

Tablo 3.9.'da yer alan bilgiler doğrultusunda Ankara İlinde bulunan 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetin ana teması ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- **Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler:** Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.**
- **Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.**

- **Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 34 çevrimiçi şikâyet (% 70)
- **Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 15 çevrimiçi şikâyet (% 30)
- **Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.

Tablo 3.9.'da yer alan bilgiler doğrultusunda; araştırmanın örnekleminde yer alan 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema, “personel performansı” olarak belirlenmektedir. 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 70’ini (34 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte ikisini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan ana tema, “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları” olarak belirlenmektedir. Bu kapsamda araştırmanın örnekleminde yer alan 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 30’unu (15 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde; odalar, yiyecek – içecek hizmetleri, temizlik / hijyen koşulları, yönetim politikası, önbüro hizmetleri ve fiyatlar ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer almadığı belirlenmektedir.

Tablo 3.9.'da yer alan bilgiler doğrultusunda Ankara İlinde bulunan 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetin ana teması ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- **Odalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler:** Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Yiyecek – İçecek Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.

- **Temizlik / Hijyen Koşulları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Yönetim Politikası İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Personel Performansı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Önbüro Hizmetleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- **Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 3 çevrimiçi şikâyet (% 100)

Tablo 3.9.'da yer alan 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin, sadece fiyatlara yönelik iletildiği belirlenmektedir. Otel işletmesine yönelik iletilen fiyatlar ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 100'ünü (3 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde; odalar, yiyecek – içecek hizmetleri, temizlik / hijyen koşulları, yönetim politikası, personel performansı, otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ve önbüro hizmetleri ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer almadığı belirlenmektedir.

3.6.6.1. Otel İşletmelerine Yönelik Odalar Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

“Otel İşletmelerine Yönelik Odalar Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.10.'da yer almaktadır.

Tablo 3.10: Otel İşletmelerine Yönelik Odalar Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

ODALAR ANA TEMASI İLE İLGİLİ ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ALT TEMALARI	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
1.1. Odanın Konumu	16	13	14	17	-	-	-	-	-	-	30
1.2. Odanın Fiziksel Özellikleri	21	17	19	22	5	29	-	-	-	-	45
1.3. Odanın Dizaynı	18	15	11	13	-	-	-	-	-	-	29
1.4. Odanın Konforu	22	18	9	11	4	24	-	-	-	-	35
1.5. Odanın Genişliği	14	12	7	8	1	6	-	-	-	-	22
1.6. Odadaki Ekipmanların ve Malzemelerin Yetersizliği	17	14	12	14	6	35	-	-	-	-	35
1.7. Odadaki Eşyaların Bakımı	13	11	13	15	1	6	-	-	-	-	27
TOPLAM	121	100	85	100	17	100	-	-	-	-	223

Tablo 3.10.’da yer alan “Otel İşletmelerine Yönelik Odalar Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen odalar Ana Teması ile ilgili 121 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 1.1. Odanın Konumu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 16 çevrimiçi şikâyet (% 13)
- 1.2. Odanın Fiziksel Özellikleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 21 çevrimiçi şikâyet (% 17)
- 1.3. Odanın Dizaynı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 18 çevrimiçi şikâyet (% 15)
- 1.4. Odanın Konforu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 22 çevrimiçi şikâyet (% 18)

1.5. Odanın Genişliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 14 çevrimiçi şikâyet (% 12)

1.6. Odadaki Ekipmanların ve Malzemelerin Yetersizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 17 çevrimiçi şikâyet (% 14)

1.7. Odadaki Eşyaların Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 13 çevrimiçi şikâyet (% 11)

Tablo 3.10.'da yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, “odanın konforu” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın konforu alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 18'ini (22 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık dörtte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, “odanın fiziksel özellikleri” olarak belirlenmektedir. Bu kapsamda araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın fiziksel özellikleri alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 17'sini (21 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, “odanın dizaynı” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın dizaynı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 15'ini (18 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, “odadaki ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odadaki

ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14'ünü (17 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, “odanın konumu” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın konumu alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 13'ünü (16 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada yer alan alt tema, “odanın genişliği” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın genişliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 12'sini (14 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yedinci ve son sırada yer alan alt tema, “odadaki eşyaların bakımı” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odadaki eşyaların bakımı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 11'ini (13 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 10 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odalara çok fazla gürültü geliyor. Ne uyumak ne de kitap okumak mümkün olabildi odada... Ödediğimiz ücretin karşılığını alabildiğimizi düşünmüyoruz.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 21 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Banyolar çok küçük... Kullanırken çok zorlandık...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 18 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Oda çok kullanışlı değildi. Yatağın konumlandırılması, banyonu ve tuvaletin oda içerisinde konumlandırılması... Çok uygun değildi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 29 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odaların fiziksel özelliklerini sevmedik. Odaların hiçbir özelliğini sevmedik Rahat edemedi çocuklar... Konaklamak için bir kez daha tercih edeceğimizi sanmıyorum.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 32 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odaları dizayn etmemişler, direkt olarak eşyaları odaya atmışlar. Güzelim eşyalar daha güzel dizayn edilerek yerleştirilebilirdi odalara...”*

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, genel olarak otel işletmelerinin odalarına yönelik tüm özelliklere ve niteliklere ilişkin olarak odaların konfor düzeyi, fiziksel özellikleri, dizaynı, konumu, genişliği ve odalardaki ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği ile eşyaların bakımı bağlamında olduğu bulgulanmaktadır. Otel işletmelerinin; genel olarak odalarına ilişkin tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirmek doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.10.'da yer alan bilgiler doğrultusunda Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen odalar Ana Teması ile ilgili 85 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 1.1. Odanın Konumu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 14 çevrimiçi şikâyet (% 17)**
- 1.2. Odanın Fiziksel Özellikleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 19 çevrimiçi şikâyet (% 22)**
- 1.3. Odanın Dizaynı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 11 çevrimiçi şikâyet (% 13)**
- 1.4. Odanın Konforu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 9 çevrimiçi şikâyet (% 11)**
- 1.5. Odanın Genişliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 7 çevrimiçi şikâyet (% 8)**

1.6. Odadaki Ekipmanların ve Malzemelerin Yetersizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 12 çevrimiçi şikâyet (% 14)

1.7. Odadaki Eşyaların Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 13 çevrimiçi şikâyet (% 15)

Tablo 3.10.'da yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “odanın fiziksel özellikleri” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın fiziksel özellikleri alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, Otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 22'sini (19 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık dörtte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “odanın konumu” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın konumu alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 17'sini (14 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “odadaki eşyaların bakımı” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odadaki eşyaların bakımı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 15'ini (13 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “odadaki ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odadaki ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14’ünü (12 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “odanın dizaynı” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın dizaynı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 13’ünü (11 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “odanın konforu” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın konforu alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 11’ini (9 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yedinci ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “odanın genişliği” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın genişliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 8’ini (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler

içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 84 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yani onca yol gidip, bu otelde kaldığımıza inanamıyorum. Uygun değildi odalar... Yetersiz birçok şey... Yandaki odalardan sesler duyuluyor.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 89 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Bir daha tercih edeceğimizi zannetmiyorum. Talep edilen fiyatı karşılamıyor. Odalar kullanışlı değildi, yetersiz birçok açıdan...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 92 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odaların yer aldığı koridorlar dolayısıyla sorun yaşanmakta... Koridorlarda kaybolup odayı bulamıyorsunuz. Beklentimizi karşılamadı otel...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 129 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Bir odanın kapısını açınca, direkt diğer odanın kapısından içeri girecek sanki... O denli yakın odalar birbirine... Biraz mesafeli olur odaların kapıları birbirine...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 105 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odalardaki eşyalar çok fazla iş görür nitelikte değildi. Odalardaki eşyaların yenilenmesi gerekmekte bence...”*

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, genel olarak otel işletmelerinin odalarına yönelik tüm özelliklere ve niteliklere ilişkin olarak odaların konfor düzeyi, fiziksel özellikleri, dizaynı, konumu, genişliği ve odalardaki ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği ile eşyaların bakımı bağlamında olduğu bulgulanmaktadır. 4 yıldızlı otel işletmelerinin; genel olarak odalarına ilişkin tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirmek doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.10.'da yer alan bilgiler doğrultusunda Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen odalar Ana Teması ile ilgili 17 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 1.1. Odanın Konumu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- 1.2. Odanın Fiziksel Özellikleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 5 çevrimiçi şikâyet (% 29)
- 1.3. Odanın Dizaynı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- 1.4. Odanın Konforu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 4 çevrimiçi şikâyet (% 24)
- 1.5. Odanın Genişliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 1 çevrimiçi şikâyet (% 6)
- 1.6. Odadaki Ekipmanların ve Malzemelerin Yetersizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 6 çevrimiçi şikâyet (% 35)
- 1.7. Odadaki Eşyaların Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 1 çevrimiçi şikâyet (% 6)

Araştırmanın örnekleminde yer alan 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak, “odadaki ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odadaki ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 35’ünü (6 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak, “odanın fiziksel özellikleri” olarak belirlenmektedir.

Söz konusu bu belirlemeler doğrultusunda; 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın fiziksel özellikleri alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 29'unu (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin üçte dördte birini ifade etmek doğrultusunda ikinci sırada yer almaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak, “odanın konforu” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan odanın konforu alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 24'ünü (4 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda üçüncü sırada yer almaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt temalar, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak, “odanın genişliği” ve “odadaki eşyaların bakımı” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan hem odanın genişliği hem de odadaki eşyaların bakımı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 6'sını (1 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde; genel olarak odaların genel özellikleri ve nitelikleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin iletildiği bulgulanmakla birlikte, “odanın konumu” ve “odanın dizaynı” ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere yer verilmediği belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen odalar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 152 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odaların pencereleri birbirine bakıyor. Hava almak için dahi pencereleri açma şansınız yok.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 156 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Hangi numaralı oda hangi koridorda, bir sıra takibi yok neredeyse... Her seferinde odanın bulunduğu koridor değişiyor gibi hissediyor insan...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 160 (Kadın, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odalar çok dar... Aynı anda iki kişi hareket edemeyecekse neredeyse odalarda...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 166 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Bizim kaldığımız odada sorun yoktu. Ama arkadaşlarımıza tahsis edilen odalar çok dardı. Odada rahat edebilmeniz için, odaların geniş olması lazım...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 174 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Niye bu kadar eskiydi eşyalar, anlayamadık. Odadaki eşyaları eski oldukları için kullanmak istemedik dahi...”*

Tablo 3.10.’da yer alan veriler doğrultusunda; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan ve araştırmanın örnekleminde yer alan 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesine ve 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik odalar Ana Teması ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

Otel işletmelerinin en önemli unsurlarından birisini ve hatta en önemli unsurunu, müşterilere konaklama olanağı sağlanan odaların konforu oluşturmaktadır. Bu doğrultuda otel işletmelerinde odaların müşterilere belirli olanakları sağlayabilecek nitelikte, özellikte ve konforda olmaması söz konusu olduğunda; sahip olması beklenen temel özellikleri ve nitelikleri dolayısıyla satın alınan herhangi bir ürün ve/veya hizmetin, özde bu özelliklere ve niteliklere sahip olmaması ve aslında da tüketicilerin / müşterilerin yanıltılması ya da manipüle edilmesi gibi bir durum ortaya çıkmaktadır.

Söz konusu bu belirlemelerin; genel anlamda turizm sektörünün ve özel anlamda da konaklama sektörünün ve otel işletmelerinin önemli addetmeleri gereken sorunlar olarak görülmesi gerektiği söylenebilmektedir. Zira otel işletmelerinde konaklayan müşterilere; otel işletmesinin odaları kapsamında sağlanan banyo / tuvalet, temizlik, sıcak su, ses ve gürültü yalıtımı, oda sıcaklığı, oda büyüklüğü, konfor ve yatak rahatlığı gibi temel ihtiyaçların karşılanması sağlayacak olanakların sunulmaması, bireysel anlamda müşteri şikâyetlerinin / çevrimiçi şikâyetlerin gündeme gelmesi bir yana, turizm sektörüne olan güvenin sarsılmasını da beraberinde getirmiş olacaktır. Hatta bahse konu şikâyetlere sahip olanların yabancı turistler olması söz konusu olduğunda; ifade edilen sorunların sadece turizm sektörünün yara almasını değil, aynı zamanda ülke imajını da olumsuz etkilemesi gibi çok daha istenmeyen sonuçlar ortaya çıkmış olabilecektir.

3.6.6.2. Otel İşletmelerine Yönelik Yiyecek – İçecek Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

“Otel İşletmelerine Yönelik Yiyecek – İçecek Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.11.’de yer almaktadır.

Tablo 3.11: Otel İşletmelerine Yönelik Yiyecek – İçecek Hizmetleri Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

YİYECEK – İÇECEK HİZMETLERİ ANA TEMASI İLE İLGİLİ ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ALT TEMALARI	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
2.1. Yiyecek / İçeceklerin Çeşitliliği	19	23	16	23	21	37	-	-	-	-	56
2.2. Yiyecek / İçeceklerin Lezzeti	21	25	22	30	18	31,5	-	-	-	-	61
2.3. Yiyecek / İçeceklerin Sunumu	14	17	5	7	7	12	-	-	-	-	26
2.4. Yiyecek / İçeceklerin Yeterliliği	12	14,5	14	20	6	10,5	-	-	-	-	32
2.5. Yiyecek / İçeceklerin Sunumunda Kullanılan Araç – Gereçler	17	20,5	14	20	5	9	-	-	-	-	36
TOPLAM	83	100	71	100	57	100	-	-	-	-	211

Tablo 3.11.'de yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması ile ilgili 83 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 2.1. Yiyecek / İçeceklerin Çeşitliliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 19 çevrimiçi şikâyet (% 23)
- 2.2. Yiyecek / İçeceklerin Lezzeti İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 21 çevrimiçi şikâyet (% 25)
- 2.3. Yiyecek / İçeceklerin Sunumu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 14 çevrimiçi şikâyet (% 17)
- 2.4. Yiyecek / İçeceklerin Yeterliliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 12 çevrimiçi şikâyet (% 14,5)
- 2.5. Yiyecek / İçeceklerin Sunumunda Kullanılan Araç – Gereçler İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 17 çevrimiçi şikâyet (% 20,5)

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema,

“yiyecek / içeceklerin lezzeti” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin lezzeti alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 25’ini (21 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin dörtte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, “yiyecek / içeceklerin çeşitliliği” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin çeşitliliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 23’ünü (19 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, “yiyecek / içeceklerin sunumunda kullanılan araç – gereçler” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin sunumunda kullanılan araç – gereçler alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 20,5’ini (17 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, “yiyecek / içeceklerin sunumu” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin sunumu alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 17’sini (14 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci ve son sırada yer alan alt tema, “yiyecek / içeceklerin yeterliliği” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin yeterliliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14,5’ini (12 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 77 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Kahvaltıları vasattı... Niteliğine göre çok daha geniş bir kahvaltı beklemiştik oysa...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 39 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Kahvaltıda yapılan çay ve kahve ikramı yetersizdi. Doyasıya ne çay içebildik, ne de kahve...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 44 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Genel olarak yemeklerde dondurulmuş gıdalar ikram edilmekteydi anladığım kadarıyla... Bu otele yakışmadı.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 47 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yemekler sıcak ikram edilemedi bir türlü... Sıra bekleyeceğiz diye, soğuk yemekleri tüketmek zorunda kaldık.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 52 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Aç kaldım, tam anlamıyla aç kaldım. Dışarıda yemek zorunda kaldık.”*

Söz konusu bu belirlemeler doğrultusunda; araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen yiyecek – içecek hizmetlerine ilişkin olarak yiyecek – içeceklerin çeşitliliği, lezzeti, sunumu, yeterliliği ve sunumunda kullanılan araç – gereçler bağlamında olduğu bulgulanmaktadır. Dolayısıyla da söz konusu edilen bu belirlemelere bağlı olarak

araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerinin; genel olarak yiyecek – içecek hizmetlerine ilişkin tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirmek doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.11.’de yer alan “Otel İşletmelerine Yönelik Yiyecek – İçecek Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasında kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması ile ilgili 71 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 2.1. Yiyecek / İçeceklerin Çeşitliliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 16**
çevrimiçi şikâyet (% 23)
- 2.2. Yiyecek / İçeceklerin Lezzeti İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 22**
çevrimiçi şikâyet (% 30)
- 2.3. Yiyecek / İçeceklerin Sunumu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 5**
çevrimiçi şikâyet (% 7)
- 2.4. Yiyecek / İçeceklerin Yeterliliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 14**
çevrimiçi şikâyet (% 20)
- 2.5. Yiyecek / İçeceklerin Sunumunda Kullanılan Araç – Gereçler İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 14** çevrimiçi şikâyet (% 20)

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “yiyecek / içeceklerin lezzeti” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin lezzeti alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 30’unu (22 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “yiyecek / içeceklerin çeşitliliği” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin çeşitliliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 23’ünü (16 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt temalar, “yiyecek – içeceklerin yeterliliği” ve “yiyecek / içeceklerin sunumundaki kullanılan araç – gereçler” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi, araştırmanın örnekleminde yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde “yiyecek / içeceklerin sunumundaki kullanılan araç – gereçler” alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin de üçüncü sırada yer aldığı bulgulanmaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan hem “yiyecek – içeceklerin yeterliliği” hem de “yiyecek / içeceklerin sunumundaki kullanılan araç – gereçler” alt temaları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 20’sini (14 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yiyecek / içeceklerin sunumu” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin sunumu alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 7’sini (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

Araştırmanın örnekleminde yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 139 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yemekler kötüydü, 4. sınıf düzeyinde yemekler değildi açıkçası...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 144 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Açık büfe kahvaltı olması gerektiği gibi değildi. O kadar malzemeyi açık büfe yapacaklarına, tek bir tabağa da koyup verebilirlerdi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 147 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yemek yenilecek malzemeler eksikti. Başka masalardan çatal bıçak almamızı istediler.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 155 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yediğimiz yemekler ne yemeği idi, bilemedik açıkçası... Karman çormandı yemekler...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 156 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Azdı yemekler, yemek az olmaz, yemek çok olur.”*

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen yiyecek – içecek hizmetlerine ilişkin olarak yiyecek – içeceklerin çeşitliliği, lezzeti, sunumu, yeterliliği ve sunumunda kullanılan araç – gereçler bağlamında olduğu bulgulanmaktadır.

Söz konusu bu belirlemelere bağlı olarak bu doğrultuda, 4 yıldızlı otel işletmelerinin; 5 yıldızlı otel işletmeleri gibi, genel olarak yiyecek – içecek hizmetlerine ilişkin tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirmek doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.11.’de yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel

işletmesine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması ile ilgili 57 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 2.1. Yiyecek / İçeceklerin Çeşitliliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 21**
çevrimiçi şikâyet (% 37)
- 2.2. Yiyecek / İçeceklerin Lezzeti İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 18**
çevrimiçi şikâyet (% 31,5)
- 2.3. Yiyecek / İçeceklerin Sunumu İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 7**
çevrimiçi şikâyet (% 12)
- 2.4. Yiyecek / İçeceklerin Yeterliliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 6**
çevrimiçi şikâyet (% 10,5)
- 2.5. Yiyecek / İçeceklerin Sunumunda Kullanılan Araç – Gereçler İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 5** çevrimiçi şikâyet (% 9)

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yiyecek / içeceklerin çeşitliliği” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin çeşitliliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 37’sini (21 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yiyecek / içeceklerin lezzeti” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin lezzeti alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 31,5’ini (18 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yiyecek / içeceklerin sunumu” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin sunumu alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 12’sini (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “yiyecek / içeceklerin yeterliliği” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin yeterliliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 10,5’ini (6 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı

olarak “yiyecek / içeceklerin sunumundaki kullanılan araç – gereçler” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yiyecek / içeceklerin sunumundaki kullanılan araç – gereçler alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 9’unu (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 239 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yemekler kötüydü, 4. sınıf düzeyinde yemekler değildi açıkçası...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 244 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Açık büfe kahvaltı olması gerektiği gibi değildi. O kadar malzemeyi açık büfe yapacaklarına, tek bir tabağa da koyup verebilirlerdi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 248 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yemek yenilecek malzemeler eksikti. Başka masalardan çatal bıçak almamızı istediler.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 257 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yediğimiz yemekler ne yemeği idi, bilemedik açıkçası... Karman çormandı yemekler...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 259 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Azdı yemekler, yemek az olmaz, yemek çok olur.”*

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; 5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen yiyecek – içecek hizmetlerine ilişkin olarak yiyecek – içeceklerin çeşitliliği, lezzeti,

sunumu, yeterliliği ve sunumunda kullanılan araç – gereçler bağlamında olduğu bulgulanmaktadır.

Söz konusu bu belirlemelere bağlı olarak 3 yıldızlı otel işletmelerinin; 5 yıldızlı otel işletmeleri ve 4 yıldızlı otel işletmeleri gibi, genel olarak yiyecek – içecek hizmetlerine ilişkin tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirmek doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.11.'de yer alan bilgiler doğrultusunda; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesine ve 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik yiyecek – içecek hizmetleri Ana Teması ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

Otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetler arasında yer alan yiyecek – içecek hizmetleri ile ilgili çevrimiçi şikâyetler de, otel işletmeleri tarafından ayrıca önemli addedilmesi gereken bir sorun alanını ifade etmektedir. Zira otel işletmelerinin çeşitli restoranları, ziyafet ya da banket (banqueting) salonları, kafe ve barları gibi farklı bölümlerinde ve farklı yöntemlerle sunulabilen yiyecek – içeceklerin temin edilmesi, muhafaza edilmesi ve kullanılması kapsamındaki olması gereken hususların gözetilmesi; otel işletmelerinin konuklarına ikram ettiği yiyecek – içeceklerin ihtiyaç, talep ve beklentileri karşılayabilmesi ve müşteri memnuniyetinin ve tatmininin sağlanabilmesi açısından büyük önem taşımaktadır.

Otel işletmelerinin yiyecek – içecek hizmetleri ile konuklarının ihtiyaç, talep ve beklentilerini gereği gibi karşılayabilmeleri açısından, yiyecek – içecekleri belirli kurallara bağlı olarak sunmaları gerekmektedir. Zira konukların otel işletmelerini sadece dinlenme ve eğlenme gibi amaç ve nedenlerle değil, aynı zamanda gereği gibi beslenebileceklerine yönelik güven duymaları dolayısıyla tercih etmeleri söz konusudur. Neticesinde de otel işletmeleri konuklarının bu yöndeki beklentilerini karşılayamadıklarında; konukların otel işletmesine yönelik hizmet kalitesi beklentileri ile algıları arasında boşluk ortaya çıkmakta ve müşteri memnuniyeti ve tatmini sağlanamamaktadır.

Otel işletmeleri tarafından arz edilen yiyecek – içecek hizmetleri; konukların otel işletmesine yönelik olumlu ya da olumsuz değerlendirmelerini veya memnuniyetlerini ve memnuniyetsizliklerini ya da şikâyetlerini direkt olarak etkileyen ve belirleyen

hizmetlerin en önemlileri arasında değerlendirilebilmektedir. Dolayısıyla da konuklarının yiyecek – içecek hizmetlerinden memnuniyet duymalarını sağlayabilen otel işletmeleri, hizmet kalitesi yüksek işletmeler olarak algılanmaktadırlar.

Sonuç olarak, 2 yıldızlı otel işletmelerinde ve 1 yıldızlı otel işletmelerinde restoran zorunluluğu bulunmamaktadır. 3 yıldızlı otel işletmelerinin ise, alakart ve tabldot servisi sunan restoranlarının olması gerekmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerin de; en az 100 kişilik kapasitesi olan restoran, alakart hizmeti sunan restoran, kafeterya ve snack bar, pasta ve içki servisi yapılan birim ve gece kulübü gibi birimlerden en az üçünü bünyelerinde barındırmaları zorunluluğu bulunmaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerinde ise; 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik söz konusu edilen yiyecek – içecek birimleri ile birlikte, 7/24 oda servisi yapma zorunlulukları bulunmaktadır. Söz konusu edilen bu belirlemeler doğrultusunda da; gerek 3 yıldızlı otel işletmelerinden ve gerekse de 4 yıldızlı otel işletmelerinden ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden, sahip olmaları gereken niteliklere ve özelliklere bağlı yiyecek – içecek hizmetlerini gereği gibi arz etmeleri beklenmektedir.

3.6.6.3. Otel İşletmelerine Yönelik Temizlik / Hijyen Koşulları Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

“Otel İşletmelerine Yönelik Temizlik / Hijyen Koşulları Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.12.’de yer almaktadır.

Tablo 3.12: Otel İşletmelerine Yönelik Temizlik / Hijyen Koşulları Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

TEMİZLİK / HİJYEN KOŞULLARI ANA TEMASI İLE İLGİLİ ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ALT TEMALARI	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
3.1. Oda Temizliği	11	16	9	14	29	42	-	-	-	-	49
3.2. Ortak Kullanım Alanlarının Temizliği	19	27	17	26	15	22	-	-	-	-	51
3.3. Otel Ekipmanlarının ve Malzemelerinin Temizliği	16	23	12	18	9	13	-	-	-	-	37
3.4. Restoranın Temizliği	5	7	3	5	8	12	-	-	-	-	16
3.5. Havuz Bakımı ve Temizliği	7	10	7	11	-	-	-	-	-	-	14
3.6. Personelin Temizliği ve Hijyeni	12	17	17	26	7	10	-	-	-	-	36
TOPLAM	70	100	65	100	68	100	-	-	-	-	203

Tablo 3.12.'de yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması ile ilgili 70 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 3.1. Oda Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 11 çevrimiçi şikâyet (% 16)
- 3.2. Ortak Kullanım Alanlarının Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 19 çevrimiçi şikâyet (% 27)
- 3.3. Otel Ekipmanlarının ve Malzemelerinin Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 16 çevrimiçi şikâyet (% 23)
- 3.4. Restoranın Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 5 çevrimiçi şikâyet (% 7)
- 3.5. Havuz Bakımı ve Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 7 çevrimiçi şikâyet (% 10)
- 3.6. Personelin Temizliği ve Hijyeni İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 12 çevrimiçi şikâyet (% 17)

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, “ortak kullanım alanlarının temizliği” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan ortak kullanım alanlarının temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 27’sini (19 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin dörtte birinden fazlasını ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır. Araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, “otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 23’ünü (16 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, “personelin temizliği ve hijyeni” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin temizliği ve hijyeni alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 17’sini (12 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, “oda temizliği” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan oda temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 16’sını (11 çevrimiçi şikâyet)

ifade etmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, “havuz bakımı ve temizliği” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan havuz bakımı ve temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 10’unu (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı sırada yer alan alt tema, “restoranın temizliği” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan restoranın temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 7’sini (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 311 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Havuzun dezenfekte edildiğini düşünmüyorum. Temiz değildi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 326 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Havuzun suyu da etrafı da çok kirliydi. Daha fazla özen gösterilmesi ve temizlenmesi gerekirdi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 341 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odalar gereği gibi temizlenmedi. Özellikle de banyolar...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 349 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“5 yıldızlı otele yakışmayacak bir temizlik anlayışı... Ortak kullanılan alanların temizliğine daha fazla özen gösterilmesi gerektiğini düşünmekteyim.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 356 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Restoranın temizliğine daha fazla önem verilmesi gerekir. Çünkü restoranda yemek yeniyor.”*

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde temizlik / hijyen koşullarının gözetilmesi gerekliliği bulunması doğrultusunda ayrıca önemsenmesi gerekmektedir. Zira otel işletmelerinin genel olarak tüm hizmetlerinin arzında temizlik / hijyen koşullarını gözetmeleri, otel işletmelerinde konaklayanların işletmeye yönelik hizmet kalitesi algısının şekillendirilebilmesi açısından ayrıca önem taşımaktadır.

Söz konusu belirlemelere bağlı olarak, 5 yıldızlı otel işletmelerinin; kendileriyle ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen oda temizliği, ortak kullanım alanlarının temizliği, otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği, restoranın temizliği, havuz bakımı ve temizliği ve personelin temizliği ve hijyeni bağlamında temizlik / hijyen koşullarını gözden geçirmeleri ve çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.12.’de yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması ile ilgili 65 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 3.1. Oda Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 9 çevrimiçi şikâyet (% 14)**
- 3.2. Ortak Kullanım Alanlarının Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 17 çevrimiçi şikâyet (% 26)**
- 3.3. Otel Ekipmanlarının ve Malzemelerinin Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 12 çevrimiçi şikâyet (% 18)**
- 3.4. Restoranın Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 3 çevrimiçi şikâyet (% 5)**
- 3.5. Havuz Bakımı ve Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 7 çevrimiçi şikâyet (% 11)**
- 3.6. Personelin Temizliği ve Hijyeni İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 17 çevrimiçi şikâyet (% 26)**

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt temalar / kategoriler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “ortak kullanım alanlarının temizliği” ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personelin temizliği ve hijyeni” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan ortak kullanım alanlarının temizliği ve personelin temizliği ve hijyeni alt temalarından / kategorilerinden her biri ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 26’sını (17 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve her iki ana tema de ilk sırada yer almaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 18’ini (12 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “oda temizliği” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan oda temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14’ünü (9 çevrimiçi

şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “havuz bakımı ve temizliği” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan havuz bakımı ve temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 11’ini (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “restoranın temizliği” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan restoranın temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 8’ini (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 439 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Havuz temiz değildi. Sık sık temizlenmesi gerekirdi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 444 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Restoranın temizliğine hiç önem verilmemişti. Oysa restoran temizliği çok önemli görülmelidir.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 447 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odaların gereği gibi temizlenmediğini düşünmekteyim. Çarşaflarımızı dahi söylemeden değiştirmediler uzun bir süre...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 155 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Personelin temizliğine, hijyen koşullarına ve giyimine kuşamına daha fazla önem vermesi gerekir.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 156 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Banyolarını temiz bulmadığımı söyleyebilirim.”*

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ile ilgili olarak da ifade edildiği doğrultuda, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde temizlik / hijyen koşullarının gözetilmesi gerekliliği bulunması doğrultusunda ayrıca önemsenmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinin; kendileriyle ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen oda temizliği, ortak kullanım alanlarının temizliği, otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği, restoranın temizliği, havuz bakımı ve temizliği ve personelin temizliği ve hijyeni bağlamında temizlik / hijyen koşullarını gözden geçirmeleri ve çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.12.’de yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması ile ilgili 68 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 3.1. Oda Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 29 çevrimiçi şikâyet (% 42)**
- 3.2. Ortak Kullanım Alanlarının Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 15 çevrimiçi şikâyet (% 22)**
- 3.3. Otel Ekipmanlarının ve Malzemelerinin Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 9 çevrimiçi şikâyet (% 13)**
- 3.4. Restoranın Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 8 çevrimiçi şikâyet (% 12)**
- 3.5. Havuz Bakımı ve Temizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Havuz bakımı ve temizliği ile ilgili çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.**

3.6. Personelin Temizliği ve Hijyeni İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 7 çevrimiçi şikâyet (% 10)

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt temalar / kategoriler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “oda temizliği” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan oda temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 42’sini (29 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin ilk sırasında yer almaktadır. Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “ortak kullanım alanlarının temizliği” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan ortak kullanım alanlarının temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 22’sini (15 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 13'ünü (9 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “restoranın temizliği” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan restoranın temizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 12'sini (8 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşini ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personelin temizliği ve hijyeni” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin temizliği ve hijyeni alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 10'unu (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde havuz bakımı ve temizliği ile ilgili şikâyetlere yer verilmediği bulgulanmaktadır. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 539 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odalar inanılmaz kirliydi. Temizlenmesini istedik, ama biz otelden ayrılana dek temizlenmedi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 564 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Göz önündeki restoran bu denli kirliyen, görünmeyen mutfakı düşünemiyorum dahi...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 567 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Lobideki koltuklar çok kirli ve lekeliydi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 585 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Personelin giyim kuşamı da, ne bileyim biraz dikkat ederdi insan...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 596 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Şehir terminalindeki tuvalet, lobideki tuvaletten daha temizdi diyebilirim.”*

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; gerek 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ve gerekse de 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ile ilgili olarak da ifade edildiği doğrultuda, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde temizlik / hijyen koşullarının gözetilmesi gerekliliği bulunması doğrultusunda ayrıca önemsenmesi gerekmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerinin; kendileriyle ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen oda temizliği, ortak kullanım alanlarının temizliği, otel ekipmanlarının ve malzemelerinin temizliği, restoranın temizliği, havuz bakımı ve temizliği ve personelin temizliği ve hijyeni bağlamında temizlik / hijyen koşullarını gözden geçirmeleri ve çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlemede bulunulabilmektedir.

Tablo 3.12.’de yer alan “Otel İşletmelerine Yönelik Temizlik / Hijyen Koşulları Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” doğrultusunda bulgulandığı üzere; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesine ve 1

adet 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik temizlik / hijyen koşulları Ana Teması ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

Otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlere yönelik konaklayanların hizmet kalitesi algısının temelinde, temizlik / hijyen koşullarının yer alması söz konusudur. Bu doğrultuda otel işletmeleri tarafından arz edilen diğer tüm hizmetlerin konaklayanlar nezdinde, temizlik / hijyen koşulları ve işletmenin temiz ve düzenli olması kadar önem taşımadığı söylenebilmektedir. Buna bağlı olarak da otel işletmelerinin; odalardan ortak kullanım alanlarına, restorandan otel ekipman ve malzemelerine ve genel olarak işletmenin tüm alanlarının temizliğine ve personelin temiz ve bakımlı olmasına önem vermeleri gerekmektedir.

Otel işletmelerinin temizliğinde farklı birçok yöntem ve teknikten ve malzemeden yararlanmaya önem verilmesi gerekmele birlikte; genel olarak odaların, banyo ve tuvaletlerin, restoran, yiyecek – içecek servisi yapılan malzemelerin ve havuz temizliği ve bakımının kalitesinden ayrıca taviz verilmemesi önemli addedilmelidir. Bu anlayışla da otel işletmelerinin temizliğinin ve hijyeninin sağlanması sürecinde, müşteri şikâyetlerinin gözetilmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması anlayışla hareket edilmesi gerekmektedir.

3.6.6.4. Otel İşletmelerine Yönelik Yönetim Politikası Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

“Otel İşletmelerine Yönelik Yönetim Politikası Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.13.’te yer almaktadır.

Tablo 3.13: Otel İşletmelerine Yönelik Yönetim Politikası Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

YÖNETİM POLİTİKASI ANA TEMASI İLE İLGİLİ ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ALT TEMALARI	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
4.1. Yönetimin Taahhüt Ettiği Hususların Gözetilmemesi	22	40	19	37	28	31	-	-	-	-	69
4.2. Yöneticilerin Yetkinliği	9	16	7	14	17	19	-	-	-	-	33
4.3. Yönetim – Personel İlişkisi	7	13	6	12	13	14	-	-	-	-	26
4.4. Yönetim – Müşteri İlişkisi	5	9	8	16	14	15	-	-	-	-	27
4.5. Yönetimin Müşterilere Yönelik Ayrımcı Uygulamaları	12	22	11	21	19	21	-	-	-	-	42
TOPLAM	55	100	51	100	91	100	-	-	-	-	197

Tablo 3.13.'te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasında kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması ile ilgili 55 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 4.1. Yönetimin Taahhüt Ettiği Hususların Gözetilmemesi ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 22 çevrimiçi şikâyet (% 40)
- 4.2. Yöneticilerin Yetkinliği ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 9 çevrimiçi şikâyet (% 16)
- 4.3. Yönetim – Personel İlişkisi ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 7 çevrimiçi şikâyet (% 13)
- 4.4. Yönetim – Müşteri İlişkisi ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 5 çevrimiçi şikâyet (% 9)
- 4.5. Yönetimin Müşterilere Yönelik Ayrımcı Uygulamaları ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 12 çevrimiçi şikâyet (% 22)

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, “yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel

işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 40'ını (22 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık yarısını ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, “yönetimin müşterilere yönelik ayrımcı uygulamaları” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetimin müşterilere yönelik ayrımcı uygulamaları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 22'sini (12 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, “yöneticilerin yetkinliği” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yöneticilerin yetkinliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 16'sını (9 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, “yönetim – personel ilişkisi” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetim – personel ilişkisi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 13'ünü (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, “yönetim – müşteri ilişkisi” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetim – müşteri ilişkisi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 9'unu (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 601 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otel yönetimi her müşteriye ayrı uygulamada bulunmakta... Standart uygulamaları olmalı aslında...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 612 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yöneticilerin yeterli eğitime sahip olduklarını düşünmüyorum. Daha nitelikli yöneticiler çalışmalı otelde...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 632 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yöneticilerin müşterilere yaklaşımları çok saygısızca... Daha yapıcı olmalılar...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 645 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yöneticilerin personele davranışları kurumsal bir işletmeye yakışır tarzda değildi. Müşterilerin önünde personelin azarlanmasını uygun bulmadık açıkçası...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 659 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Söylenilen birçok şey yapılmadı. Taahhütlerin yerine getirilmesini beklerdik.”*

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, genel olarak otel işletmelerinin kurumsal işletmeler olma niteliğine uygun ve standart yönetim uygulamalarına ilişkin olduğu bulgulanmaktadır. Neticesinde otel işletmelerinin kurumsallık anlayışına uygun hareket etmeleri ve standart yönetim uygulamalarının gözetmeleri, otel işletmelerinde konaklayanların işletmeye yönelik hizmet kalitesi algısının şekillendirilebilmesi açısından ayrıca önem taşımaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerinin; yönetim politikası ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi, yöneticilerin yetkinliği, yönetim – personel ilişkisi, yönetim – müşteri ilişkisi ve yönetimin müşterilere yönelik ayırıcı uygulamaları bağlamında yönetim politikalarını gözden geçirmeleri ve çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.13.'te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması ile ilgili 51 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 4.1. Yönetimin Taahhüt Ettiği Hususların Gözetilmemesi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 19 çevrimiçi şikâyet (% 37)**
- 4.2. Yöneticilerin Yetkinliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 7 çevrimiçi şikâyet (% 14)**
- 4.3. Yönetim – Personel İlişkisi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 6 çevrimiçi şikâyet (% 12)**
- 4.4. Yönetim – Müşteri İlişkisi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 8 çevrimiçi şikâyet (% 16)**
- 4.5. Yönetimin Müşterilere Yönelik Ayırıcı Uygulamaları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 11 çevrimiçi şikâyet (% 21)**

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 37'sini (19 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

Araştırmanın örnekleminde yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “yönetimin müşterilere yönelik ayrımcı uygulamaları” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetimin müşterilere yönelik ayrımcı uygulamaları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 21’ini (11 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yönetim – müşteri ilişkisi” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetim – müşteri ilişkisi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 16’sını (8 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yöneticilerin yetkinliği” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yöneticilerin yetkinliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14’ünü (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yönetim – personel ilişkisi” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetim – personel ilişkisi alt teması ile ilgili çevrimiçi

şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 12'sini (6 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 703 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otel yöneticilerinin müşterilerle ilişkilerinde saygının gözetilmesi gerektiğini düşünmekteyim. Bu şekilde davranılmasını hak etmemiştik.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 716 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Müşterilere çok kötü davranıyorlar.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 722 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Keşke belirli bir eğitime ve mesleki deneyime sahip yöneticilerle çalışılmış olunsaydı.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 744 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çalışanlara çok kötü davranıyordu müdürleri ya da üstleri...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 768 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Her müşteriye de ayrı davranılmasını yakışır bir davranış olarak değerlendirmediyimi kendilerine de iletmiş oldum.”*

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler bağlamında da olduğu gibi, genel olarak otel işletmelerinin kurumsal işletmeler olma niteliğine uygun ve standart yönetim uygulamalarına ilişkin olduğu bulgulanmaktadır. Neticesinde otel işletmelerinin kurumsallık anlayışına uygun hareket etmeleri ve standart yönetim uygulamalarının gözetmeleri, otel işletmelerinde konaklayanların işletmeye yönelik hizmet kalitesi algısının şekillendirilebilmesi açısından ayrıca önem taşımaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerinin, araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerinde olduğu gibi; yönetim politikası ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi, yöneticilerin yetkinliği,

yönetim – personel ilişkisi, yönetim – müşteri ilişkisi ve yönetimin müşterilere yönelik ayrımcı uygulamaları bağlamında yönetim politikalarını gözden geçirmeleri ve çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.13.’te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasında kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması ile ilgili 91 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 4.1. Yönetimin Taahhüt Ettiği Hususların Gözetilmemesi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 28 çevrimiçi şikâyet (% 31)
- 4.2. Yöneticilerin Yetkinliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 17 çevrimiçi şikâyet (% 19)
- 4.3. Yönetim – Personel İlişkisi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 13 çevrimiçi şikâyet (% 14)
- 4.4. Yönetim – Müşteri İlişkisi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 14 çevrimiçi şikâyet (% 15)
- 4.5. Yönetimin Müşterilere Yönelik Ayrımcı Uygulamaları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 19 çevrimiçi şikâyet (% 21)

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 31’ini (28 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel

işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “yönetimin müşterilere yönelik ayrımcı uygulamaları” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetimin müşterilere yönelik ayrımcı uygulamaları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 21’ini (19 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yöneticilerin yetkinliği” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yöneticilerin yetkinliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 17’sini (19 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “yönetim – müşteri ilişkisi” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetim – müşteri ilişkisi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14’ünü (15 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “yönetim –

personel ilişkisi” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan yönetim – personel ilişkisi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 13’sini (14 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 723 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Müşterilere çifte standart uygulanıyor. O nedenle de hakkınızı aramak zorunda kalıyorsunuz.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 733 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Müşterilere olması gerektiği gibi davranmıyorlar. Bir kez daha tercih edeceğimi zannetmiyorum.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 756 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Turizm sektörü neticesinde... Keşke belirli bir deneyime ve alan eğitimine sahip kişileri çalıştırsalardı.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 777 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yöneticilerine laf anlatmak çok zor... Anlatamadık da neticesinde...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 787 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Haklı olsalar da, bu denli saygısızca olmaması gerekirdi davranışları... Ki haklı değillerdi.”*

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen yönetim politikası Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler bağlamında da olduğu gibi, genel olarak otel işletmelerinin kurumsal işletmeler olma niteliğine uygun ve standart yönetim uygulamalarına ilişkin olduğu bulgulanmaktadır. Neticesinde otel işletmelerinin kurumsallık anlayışına uygun hareket etmeleri ve standart yönetim uygulamalarının gözetmeleri, otel işletmelerinde konaklayanların işletmeye yönelik hizmet kalitesi algısının şekillendirilebilmesi açısından ayrıca önem taşımaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerinin, araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmeleri ve 4 yıldızlı otel işletmeleri gibi; yönetim politikası ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi, yöneticilerin yetkinliği, yönetim – personel ilişkisi, yönetim – müşteri ilişkisi ve yönetimin müşterilere yönelik ayrımcı uygulamaları bağlamında yönetim politikalarını gözden geçirmeleri ve çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.13.'te yer alan bilgiler doğrultusunda bulgulandığı üzere; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesine ve 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik yönetim politikası Ana Teması ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

Genel olarak tüm işletmelerde olduğu gibi; otel işletmelerinde de yönetim politikasının gereği gibi belirlenmesi, yönetim fonksiyonlarının ve otel işletmesine ilişkin tüm iş ve işleyişlerin gereği gibi yerine getirilebilmesi açısından önemli addedilmek durumundadır. Bu kapsamda otel işletmelerinde yönetim politikası bağlamında; faaliyetlerin planlanması, organizasyonu, personelin yönlendirilmesi ve denetlenmesi ve müşteri ilişkilerinin yürütülebilmesi açısından birtakım düzenlemelerde bulunulması ve bu düzenlemelerin gereği gibi uygulanması ihtiyacı bulunulmaktadır.

Otel işletmeleri, emek yoğun işletmelerdir ve dolayısıyla da otel işletmelerinde arz edilenin “hizmet” olması temelinde, istihdam edilen insan kaynağının niteliğinin çok büyük önem taşıması söz konusudur. Bununla birlikte otel işletmeleri; hizmet üretimi ve arzı süreçlerine müşterilerin yoğun katılımının söz konusu olduğu işletmeler olmak bakımından, diğer işletmelerden farklılık göstermektedir. Aynı şekilde otel işletmelerinde üretilen ve arz edilen ürün ve/veya hizmetlerin hem somut hem de soyut bileşenlerden oluşması söz konusudur.

Dolayısıyla da otel işletmelerinde somut ürünlerin arzında dahi, soyut nitelik taşıyan hizmet kalitesinin devreye girmesi gündeme gelmektedir. Neticesinde de otel işletmelerinde ne denli kaliteli ürünler kullanılırsa kullanılsın; eğer bu ürünlerin nitelikli iş gücü ile arz edilmesi ya da müşterilerle buluşturulması olanaklı olamazsa, işletmelerin hizmet kalitesini gözetebilmeleri ve müşteri memnuniyetini sağlamaları olanaklı olamamaktadır.

3.6.6.5. Otel İşletmelerine Yönelik Personel Performansı Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

“Otel İşletmelerine Yönelik Personel Performansı Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.14.’te yer almaktadır.

Tablo 3.14: Otel İşletmelerine Yönelik Personel Performansı Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

PERSONEL PERFORMANSI ANA TEMASI İLE İLGİLİ ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ALT TEMALARI	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
5.1. Personel Sayısının Yetersizliği	12	28	9	23	16	20	12	35	-	-	49
5.2. Personelin Eğitim Düzeyi ve Mesleki Deneyimi	8	19	8	20	17	22	6	18	-	-	39
5.3. Personelin Tutum ve Davranışları	3	7	5	13	8	10	9	26	-	-	25
5.4. Personelin Görünümü ve Bakımı	2	5	3	8	18	23	5	15	-	-	28
5.5. Personel Performansının Neden Olduğu Aksaklıklar	16	36	8	20	15	19	1	3	-	-	40
5.6. Personelin Birbiriyle İletişimi	2	5	6	16	5	6	1	3	-	-	14
TOPLAM	43	100	39	100	79	100	34	100	-	-	195

Tablo 3.14.’te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması ile ilgili 43 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

5.1. Personel Sayısının Yetersizliği ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 12 çevrimiçi şikâyet (% 28)

5.2. Personelin Eğitim Düzeyi ve Mesleki Deneyimi ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 8 çevrimiçi şikâyet (% 19)

5.3. Personelin Tutum ve Davranışları ile İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 3 çevrimiçi şikâyet (% 7)

5.4. Personelin Görünümü ve Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 2
çevrimiçi şikâyet (% 5)

5.5. Personel Performansının Neden Olduğu Aksaklıklar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 16 çevrimiçi şikâyet (% 36)

5.6. Personelin Birbiriyle İletişimi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 2
çevrimiçi şikâyet (% 5)

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, “personel performansının neden olduğu aksaklıklar” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personel performansının neden olduğu aksaklıklar alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 36’sını (16 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin üçte birinden fazlasını ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, “personel sayısının yetersizliği” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personel sayısının yetersizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, Otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 28’ini (12 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, “personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 19’unu (8 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, “personelin tutum ve davranışları” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin tutum ve davranışları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 7’sini (3 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci ve son sırada yer alan alt temalar / kategoriler, “personelin görünümü ve bakımı” ve “personelin birbiriyle iletişimi” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan hem personelin görünümü ve bakımı hem de personelin birbiriyle iletişimi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 5’ini (2 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 801 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“5 yıldızlı otel personelinin eğitimli olması, alanında eğitim aldığına dair bir diplomaya değil, aldığı eğitimin gereğini yapabilecek durumda olması gerekirdi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 816 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Odamızla ilgilenen personelin eşyalarımıza vermediği zarar kalmamıştır herhalde...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 843 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yabancı dil bilen personel istihdam edilmesi gerekir. Misafirlerimiz olan yabancı arkadaşlarımız diyalog kurabilecekleri birilerini bulmakta zorluk çektiler zaman zaman...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 855 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Personelin biraz daha güler yüzlü olmasını*

beklerdik. İşleri çok yoğun anladığımız kadarıyla, işlerini yaparken gülümsemeyi unutmaktalar zira çokça zaman...”

Çevrimiçi Şikâyet – 892 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çalışanların daha istekli çalışmalarını beklerdik.”*

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde insan kaynağının bulunması doğrultusunda özellikle önemsenmesi ve çözümlenmesi gereken şikâyetler olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Zira insan kaynağının nitelikli ve eğitilmiş olması, temiz ve bakımlı olması, işini severek yapması ya da yapmaması vb. hususlar, otel işletmesinde yerine getirilen tüm iş ve işleyişlerin kalitesini direkt olarak etkilemekte ve müşterilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet algısını direkt olarak şekillendirmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerinin; personel performansı ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen personel sayısının yetersizliği, personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi, personelin tutum ve davranışları, personelin görünümü ve bakımı, personel performansının neden olduğu aksaklıklar ve personelin birbiriyle iletişimi bağlamında ve personel performansına ilişkin tüm unsurları gözden geçirmeleri doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.14.’te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasında kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen Personel Performansı Ana Teması ile ilgili 39 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

5.1. Personel Sayısının Yetersizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 9
çevrimiçi şikâyet (% 23)

5.2. Personelin Eğitim Düzeyi ve Mesleki Deneyimi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 8 çevrimiçi şikâyet (% 20)

5.3. Personelin Tutum ve Davranışları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 5
çevrimiçi şikâyet (% 13)

5.4. Personelin Görünümü ve Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 3
çevrimiçi şikâyet (% 8)

5.5. Personel Performansının Neden Olduğu Aksaklıklar İle İlgili Çevrimiçi

Şikâyetler – 8 çevrimiçi şikâyet (% 20)

5.6. Personelin Birbiriyle İletişimi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 6

çevrimiçi şikâyet (% 16)

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personel sayısının yetersizliği” olarak belirlenmektedir.

Söz konusu bu belirlemeler doğrultusunda; araştırmanın örnekleminde yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personel sayısının yetersizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 23’ünü (9 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık dörtte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt temalar / kategoriler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi” ve “personel performansının neden olduğu aksaklıklar” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan hem personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi hem de personel performansının neden olduğu aksaklıklar olarak alt temaları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 20’sini (8 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personelin birbiriyle iletişimi” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana

Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin birbiriyle iletişimi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 16'sını (6 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “personelin tutum ve davranışları” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin tutum ve davranışları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 13'ünü (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “personelin görünümü ve bakımı” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin görünümü ve bakımı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 8'ini (3 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 808 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Personelin iş bilmezliği yüzünden, kirli masalarda yemek yemek durumunda kaldık.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 821 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Hadi bir kez olsa, kaza dersiniz. Ama aynı akşam iki kez kirli tabaklardaki yemekleri üzerime dökmesi, kaza olmasa gerek...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 863 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Turizm sektöründe onca da yetişmiş eleman bulunmakta oysa... Keşke bazılarını da otel işletmelerinde çalıştırsalar da, müşteri ilişkileri konusunda deneyimli olsa çalışanlar...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 877 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Güler yüz eksikliği... Önemliydi. Ne ikram ederseniz edin, güler yüzle yapmazsanız anlamı kalmaz.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 808 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çalışanlar deneyimli ve eğitilmiş olmazsa, sürekli hata yapılır. Nitelikli eleman çalıştırılmasına özen gösterilmeli bence...”*

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ile ilgili olarak da ifade edildiği üzere, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde insan kaynağının bulunması doğrultusunda özellikle önemsenmesi ve çözümülenmesi gereken şikâyetler olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Zira insan kaynağının nitelikli ve eğitilmiş olması, temiz ve bakımlı olması, işini severek yapması ya da yapmaması vb. hususlar, otel işletmesinde yerine getirilen tüm iş ve işlemlerin kalitesini direkt olarak etkilemekte ve müşterilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet algısını direkt olarak şekillendirmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerinin; personel performansı ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen personel sayısının yetersizliği, personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi, personelin tutum ve davranışları, personelin görünümü ve bakımı, personel performansının neden olduğu aksaklıklar ve personelin birbiriyle iletişimi bağlamında ve personel performansına ilişkin tüm unsurları gözden geçirmeleri doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.14.'te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen Personel Performansı Ana Teması ile ilgili 79 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 5.1. Personel Sayısının Yetersizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 16**
çevrimiçi şikâyet (% 20)
- 5.2. Personelin Eğitim Düzeyi ve Mesleki Deneyimi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 17** çevrimiçi şikâyet (% 22)
- 5.3. Personelin Tutum ve Davranışları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 8**
çevrimiçi şikâyet (% 10)
- 5.4. Personelin Görünümü ve Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 18**
çevrimiçi şikâyet (% 23)
- 5.5. Personel Performansının Neden Olduğu Aksaklıklar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 15** çevrimiçi şikâyet (% 19)
- 5.6. Personelin Birbiriyle İletişimi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 5**
çevrimiçi şikâyet (% 6)

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personelin görünümü ve bakımı” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin görünümü ve bakımı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 23’ünü (18 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık dörtte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt temalar / kategoriler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi” belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi olarak alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 22'sini (17 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personel sayısının yetersizliği” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personel sayısının yetersizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 20'sini (16 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personel performansının neden olduğu aksaklıklar” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personel performansının neden olduğu aksaklıklar alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 19'unu (15 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personelin tutum ve davranışları” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde

yer alan personelin tutum ve davranışları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 10'unu (8 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personelin birbiriyle iletişimi” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin birbiriyle iletişimi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 6'sını (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 808 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Personel sayısı çok yetersizdi. Dolayısıyla da aynı kişinin birçok işi yapması gerektiğinden, işler sürekli aksamaktaydı.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 821 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çalışanların daha bakımlı olması gerektiğini düşünmekteyim.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 863 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çalışanlar alan eğitimine sahip olsalardı keşke... Eğitim almasalar dahi, keşke daha deneyimli olsalardı.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 877 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Talep ettiklerimizi sürekli yinelemek durumunda kaldık. Birçoğu da yapılmadı zaten...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 808 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çalışanlar çok kaba ve saygısızdı. Kendimi kötü hissettim yapılan saygısızlıklar karşısında...”*

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ile ilgili olarak da ifade edildiği üzere, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde insan kaynağının bulunması doğrultusunda özellikle önemsenmesi ve çözümlenmesi gereken şikâyetler olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerinin; personel performansı ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen personel sayısının yetersizliği, personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi, personelin tutum ve davranışları, personelin görünümü ve bakımı, personel performansının neden olduğu aksaklıklar ve personelin birbiriyle iletişimi bağlamında ve personel performansına ilişkin tüm unsurları gözden geçirmeleri doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.14.'te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen Personel Performansı Ana Teması ile ilgili 34 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 5.1. Personel Sayısının Yetersizliği İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 12 çevrimiçi şikâyet (% 35)**
- 5.2. Personelin Eğitim Düzeyi ve Mesleki Deneyimi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 6 çevrimiçi şikâyet (% 18)**
- 5.3. Personelin Tutum ve Davranışları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 9 çevrimiçi şikâyet (% 26)**
- 5.4. Personelin Görünümü ve Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 5 çevrimiçi şikâyet (% 15)**
- 5.5. Personel Performansının Neden Olduğu Aksaklıklar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 1 çevrimiçi şikâyet (% 3)**
- 5.6. Personelin Birbiriyle İletişimi İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 1 çevrimiçi şikâyet (% 3)**

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personel sayısının yetersizliği” olarak belirlenmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personel sayısının yetersizliği alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 35’ini (12 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde farklı olarak “personelin tutum ve davranışları” belirlenmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin tutum ve davranışları olarak alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 26’sını (9 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi” olarak belirlenmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 18'ini (6 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “personelin görünümü ve bakımı” olarak belirlenmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan personelin görünümü ve bakımı neden olduğu aksaklıklar alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 15'ini (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci ve son sırada yer alan alt temalar / kategoriler; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “personel performansının neden olduğu aksaklıklar” ve “personelin birbiriyle iletişimi” olarak belirlenmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan hem personel performansının neden olduğu aksaklıklar hem de personelin birbiriyle iletişimi alt temaları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 3'ünü (1 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 111 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Lütfen otellerde saygısız personel çalıştırılmasın...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 117 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Herhalde otel dışındaki insanların kılık kıyafeti daha temizdir.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 120 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Özellikle kadınlara karşı daha nezaketli hareket edilmesi gerekir.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 133 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çalışanlar eğitilmiş değilse bile, bari konuşmayı bilselerdi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 144 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Allah rızası için bu nasıl bir otel... Hiç kimse çalıştırılmasa daha fazla iş yapılırdı.”*

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen personel performansı Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, araştırmanın örnekleminde yer alan diğer otel işletmeleri için de söz konusu olduğu gibi, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde insan kaynağının bulunması doğrultusunda özellikle önemsenmesi ve çözümümlenmesi gereken şikâyetler olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. 2 yıldızlı otel işletmelerinin; personel performansı ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen personel sayısının yetersizliği, personelin eğitim düzeyi ve mesleki deneyimi, personelin tutum ve davranışları, personelin görünümü ve bakımı, personel performansının neden olduğu aksaklıklar ve personelin birbiriyle iletişimi bağlamında ve personel performansına ilişkin tüm unsurları gözden geçirmeleri doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.14.’te yer alan bilgiler doğrultusunda bulgulandığı üzere; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan 1 adet 1 yıldızlı

otel işletmesine yönelik yönetim politikası Ana Teması ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

Otel işletmelerinin amaçlarını gerçekleştirebilmeleri ve sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmeleri açısından, personel performansını maksimize etmeleri önem taşımaktadır. Zira otel işletmeleri, personel performansının düşük ya da yüksek olmasından en fazla etkilenen işletmeler arasında yer almaktadır. Neticesinde personel performansının artırılmasını ve nitelikli, eğitilmiş ve deneyimli personel istihdam edilmesini önemseyen otel işletmeleri, müşteri şikâyetlerinin azaltılabilmesini ve müşteri memnuniyetinin ve tatmininin artırılabilmesini sağlayabilmektedirler.

3.6.6.6. Otel İşletmelerine Yönelik Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

“Otel İşletmelerine Yönelik Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.15.’te yer almaktadır.

Tablo 3.15: Otel İşletmelerine Yönelik Otel Tesislerinin Özellikleri ve Olanakları Ana Teması İle İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

OTEL TESİSLERİNİN ÖZELLİKLERİ VE OLANAKLARI ANA TEMASI İLE İLGİLİ ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ALT TEMALARI	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
6.1. Otel İçi Genel Kullanım Alanları	16	22	9	26	13	32	6	40	-	-	44
6.2. Otel Çevresi Genel Kullanım Alanları	17	24	5	14	-	-	-	-	-	-	22
6.3. Otelin Görünümü ve Bakımı	5	7	10	29	18	44	6	40	-	-	39
6.4. Otele Ulaşım Olanakları	2	3	5	14	-	-	-	-	-	-	7
6.5. Otel Tesislerinin Özelliklerinden Kaynaklanan Kazalar	24	33	2	6	10	24	3	20	-	-	39
6.6. Çocuk Oyun Alanları	8	11	4	11	-	-	-	-	-	-	12
TOPLAM	72	100	35	100	41	100	15	100	-	-	163

Tablo 3.15.'te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması ile ilgili 72 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

6.1. Otel İçi Genel Kullanım Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 16 çevrimiçi şikâyet (% 22)

6.2. Otel Çevresi Genel Kullanım Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 17 çevrimiçi şikâyet (% 24)

6.3. Otelin Görünümü ve Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 5 çevrimiçi şikâyet (% 7)

6.4. Otele Ulaşım Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 2 çevrimiçi şikâyet (% 3)

6.5. Otel Tesislerinin Özelliklerinden Kaynaklanan Kazalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 24 çevrimiçi şikâyet (% 33)

6.6. Çocuk Oyun Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 8 çevrimiçi şikâyet (% 11)

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, “otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 33’ünü (24 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, “otel çevresi genel kullanım alanları” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel çevresi genel kullanım alanları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 24’ünü (17 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, “otel içi genel kullanım alanları” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel içi genel kullanım alanları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 22’sini (16 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, “çocuk oyun alanları” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan çocuk oyun alanları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 11’ini (8 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci sırada yer alan alt tema, “otelin görünümü ve bakımı” olarak belirlenmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otelin görünümü ve bakımı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 7’sini (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde altıncı ve son sırada yer alan alt tema, “otele ulaşım olanakları” olarak belirlenmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otele ulaşım olanakları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 3’ünü (2 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 213 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): “*Otelin bulunduğu çevre çok kötü... Pek tekin gelmedi bize otelin çevresi... Korkarak girip çıktık otele...*”

Çevrimiçi Şikâyet – 233 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): “*Otelin çevresi, internet sitesinde yer verilen fotoğraflardan bambaşka...*”

Çevrimiçi Şikâyet – 267 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çocuk oyun alanlarından yararlanamadık. Ya kapalıydı ya da çok kirli...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 286 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otelin içindeki merdivenlerden bazıları çok dikti. Kaç kez birçok insan düşecek gibi oldu.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 298 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otelin daha merkezi bir konumda olduğu bilgisi verilmişti. Neticede otel söylenen yerde değildi zaten...”*

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; otelin iç çevresi ve dış çevresi kapsamındaki olanaklara ve konaklayanların kendilerini güvende hissetmemelerine yönelik olması doğrultusunda, otel işletmeleri tarafından önemsenmesi ve çözülmesi gereken şikâyetler olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Zira otel işletmelerinde konaklayanların otel tesislerinin özellikleri ve olanakları bağlamında ve otelin iç çevresi ve dış çevresi kapsamında kendilerini güvende hissetmemeleri söz konusu olduğunda, müşterilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet algısı kaçınılmaz olarak düşük düzeyde gerçekleşmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerinin; otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen otel içi genel kullanım alanları, otel çevresi genel kullanım alanları, otelin görünümü ve bakımı, otele ulaşım olanakları, otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar ve çocuk oyun alanları bağlamında ve otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili tüm unsurları gözden geçirmeleri doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.15.'te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması ile ilgili 35 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 6.1. Otel İçi Genel Kullanım Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 9**
çevrimiçi şikâyet (% 26)
- 6.2. Otel Çevresi Genel Kullanım Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 5**
çevrimiçi şikâyet (% 14)
- 6.3. Otelin Görünümü ve Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 10**
çevrimiçi şikâyet (% 29)
- 6.4. Otele Ulaşım Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 5**
çevrimiçi şikâyet (% 14)
- 6.5. Otel Tesislerinin Özelliklerinden Kaynaklanan Kazalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 2**
çevrimiçi şikâyet (% 6)
- 6.6. Çocuk Oyun Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 4**
çevrimiçi şikâyet (% 11)

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “otelin görünümü ve bakımı” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otelin görünümü ve bakımı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 29’unu (10 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “oteli içi genel kullanım alanları” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan oteli içi genel

kullanım alanları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 26'sını (9 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt temalar / kategoriler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “otel çevresi genel kullanım alanları” ve “otele ulaşım olanakları” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan hem otel çevresi genel kullanım alanları hem de otele ulaşım olanakları alt temaları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 14'ünü (5 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “çocuk oyun alanları” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan çocuk oyun alanları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 11'ini (4 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde beşinci ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 6'sını (2 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 605 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çocuk oyun alanında, çocukların oynayabilecekleri alan yoktu açıkçası... Çok küçük...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 618 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otel içi çok karmakarışık konumlandırılmış. Daha düzenli olabilirdi her şey...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 666 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otelin ıslak zeminleri sürekli kayılması için yapılsa, ancak bu kadar olurdu.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 683 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otele ulaşım konusunda sıkıntı yaşadık. Havaalanından otele gidebilmek için, İstanbul’dan gelmek için harcadığımız zamandan daha fazla zaman harcadık. Çok uzak olduğundan değil... Neredeyse otelin nerede olduğunu bilen yoktu.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 672 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çocuklar ağladı, çocuk oyun alanına bırakmamamız için... İçeride ne vardysa artık...”*

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; otelin iç çevresi ve dış çevresi kapsamındaki olanaklara ve konaklayanların kendilerini güvende hissetmemelerine yönelik olması doğrultusunda, otel işletmeleri tarafından önemsenmesi ve çözümülenmesi gereken şikâyetler olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

İfade edilen bu belirlemelere bağlı olarak, 4 yıldızlı otel işletmelerinin; otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen otel içi genel kullanım alanları, otel çevresi genel kullanım alanları, otelin görünümü ve bakımı, otele ulaşım olanakları, otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar ve çocuk oyun alanları bağlamında ve otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili tüm unsurları gözden geçirmeleri doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.15.'te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması ile ilgili 41 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 6.1. Otel İçi Genel Kullanım Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 13**
çevrimiçi şikâyet (% 32)
- 6.2. Otel Çevresi Genel Kullanım Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler –**
Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.
- 6.3. Otelin Görünümü ve Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 18**
çevrimiçi şikâyet (% 44)
- 6.4. Otele Ulaşım Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi**
şikâyet iletilmemiştir.
- 6.5. Otel Tesislerinin Özelliklerinden Kaynaklanan Kazalar İle İlgili**
Çevrimiçi Şikâyetler – 10 çevrimiçi şikâyet (% 24)
- 6.6. Çocuk Oyun Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet**
iletilmemiştir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “otelin görünümü ve bakımı” olarak belirlenmektedir.

yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otelin görünümü ve bakımı alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 44'ünü (18 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık yarısını ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “otel içi genel kullanım alanları” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel içi genel kullanım alanları alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 32’sini (13 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar” olarak belirlenmektedir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 24’ünü (10 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde otel çevresi genel kullanım alanları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere, otele ulaşım olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere ve çocuk oyun alanları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere yer verilmemiştir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 316 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otel çok bakımsızdı. İnsan evine misafır geldiğinde dahi az çok bir çeki düzen verir evine... Ki otel söz konusu olduğunda, bunun çok daha fazla olması gerekir bence...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 327 (Erkek, Yabancı Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otelin duvarlarının boyası dökülmüş... Kendinizi terk edilmiş bir binada hissediyorsunuz neredeyse...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 348 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otelin genel kullanım alanları, şehirde yaşayan herkes tarafından kullanılsa ancak bu kadar bakımsız olabilirdi herhalde...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 355 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Keşke arada bir bakım yapılsa otele... Her taraf yıkık döküktü neredeyse...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 372 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Duvarlar eskiliğinden üzerime çökecek zannettim.”*

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ile ilgili de belirtildiği üzere, otelin iç çevresi ve dış çevresi kapsamındaki olanaklara ve konaklayanların kendilerini güvende hissetmemelerine yönelik olması doğrultusunda, otel işletmeleri tarafından önemsenmesi ve çözümülenmesi gereken şikâyetler olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

İfade edilen bu belirlemelere bağlı olarak, 3 yıldızlı otel işletmelerinin; otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyetlere konu edilen otel içi genel kullanım alanları, otel çevresi genel kullanım alanları, otelin görünümü ve bakımı, otele ulaşım olanakları, otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar ve

çocuk oyun alanları bağlamında ve otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili tüm unsurları gözden geçirmeleri doğrultusunda, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri gerektiği belirlenmesinde bulunulabilmektedir.

Tablo 3.15.'te yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması ile ilgili 15 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 6.1. Otel İçi Genel Kullanım Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 6 çevrimiçi şikâyet (% 40)**
- 6.2. Otel Çevresi Genel Kullanım Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.**
- 6.3. Otelin Görünümü ve Bakımı İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 6 çevrimiçi şikâyet (% 40)**
- 6.4. Otele Ulaşım Olanakları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.**
- 6.5. Otel Tesislerinin Özelliklerinden Kaynaklanan Kazalar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 3 çevrimiçi şikâyet (% 20)**
- 6.6. Çocuk Oyun Alanları İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.**

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt temalar, “otel içi genel kullanım alanları” ve “otelin görünümü ve bakımı” olarak belirlenmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan hem otel içi genel kullanım alanları hem de otelin görünümü ve bakımı alt temaları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 40'ını (6 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci ve son sırada yer alan alt tema, “otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar” olarak belirlenmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 20’sini (3 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde, 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi otel çevresi genel kullanım alanları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere, otele ulaşım olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere ve çocuk oyun alanları ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere yer verilmemiştir.

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 901 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otel o kadar eski ki, dışarının soğuğu direkt içeride hissedilmekte...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 927 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otelde her şey çok eski, odalar eski, eşyalar eski, duvarlar eski...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 931 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otelin çevresi çok ürkütücü... Tekinsiz tipler geziyor sürekli otelin etrafında...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 947 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Çadırdaki kalsam bundan iyiydi herhalde...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 987 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): “Odalarındaki kırık duvarların bazısından dışarıyı görünüyordu.”

2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; otelin iç çevresi ve dış çevresi kapsamındaki olanaklara ve konaklayanların kendilerini güvende hissetmemelerine yönelik olması doğrultusunda, otel işletmeleri tarafından önemsenmesi ve çözülmesi gereken şikâyetler olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

Tablo 3.15.’te yer alan bilgiler doğrultusunda bulgulandığı üzere; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

3.6.6.7. Otel İşletmelerine Yönelik Önbüro Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

“Otel İşletmelerine Yönelik Önbüro Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.16.’da yer almaktadır.

Tablo 3.16: Otel İşletmelerine Yönelik Önbüro Hizmetleri Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

ÖNBÜRO HİZMETLERİ ANA TEMASI İLE İLGİLİ ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ALT TEMALARI	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
7.1. Rezervasyon Süreci	7	30	24	50	-	-	-	-	-	-	31
7.2. Giriş – Çıkış İşlemleri	6	26	13	27	29	100	-	-	-	-	48
7.3. Bilgilendirme ve İletişim	8	34	10	21	-	-	-	-	-	-	18
7.4. Acente İlişkileri	2	10	1	2	-	-	-	-	-	-	3
TOPLAM	23	100	48	100	29	100	-	-	-	-	100

Tablo 3.16.’da yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması ile ilgili

23 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 7.1. Rezervasyon Süreci İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 7 çevrimiçi şikâyet (% 30)**
- 7.2. Giriş – Çıkış İşlemleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 6 çevrimiçi şikâyet (% 26)**
- 7.3. Bilgilendirme ve İletişim İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 8 çevrimiçi şikâyet (% 34)**
- 7.4. Acente İlişkileri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 2 çevrimiçi şikâyet (% 10)**

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, “bilgilendirme ve iletişim” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan bilgilendirme ve iletişim alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 34’ünü (8 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, “giriş – çıkış işlemleri” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan giriş – çıkış işlemleri alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 26’sını (6 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, “rezervasyon süreci” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan rezervasyon süreci alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 30’unu (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü ve son sırada yer alan alt tema, “acente ilişkileri” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan acente ilişkileri alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 11’ini (8 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 705 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Giriş çıkış işlemleri bu denli zor gerçekleştirilmemeliydi. Saatlerce beklemek zorunda kaldık hem giriş hem de çıkış yaparken...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 718 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Acente aracılığıyla rezervasyon yaptırıp gittik. Ama rezervasyonumuz görünmüyordu. Acente, sorunun otelde olduğunu söylüyor; otel ise, sorunun acente de olduğunu... Sonuçta otelde oda bulundu da kalabildik, ama bu şekilde olmamalıydı. Gerekirse o acente ile çalışılmasın...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 728 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Rezervasyonumuzda sorun çıktı. Biz üç ayrı oda için rezervasyon yaptırmıştık. Gittiğimizde iki oda rezerve edilmiş. Üçüncü odanın ayarlanabilmesi için bir süre beklenilmesi gerekti. Sorunun kimden kaynaklandığı anlaşılamadı bile...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 738 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“İnsan uzun yoldan geldikten sonra, hemen otele giriş yapıp odasında dinlenmek istiyor. Ama bu otelde bunu yapma olanağımız olamayacaktır. Sabah otele geldik, neredeyse öğlene kadar bekledik giriş yapabilmek için...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 788 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Rezervasyon alan kişi kim ise, o kişide sorun var bence... Sadece biz değil, birçok kişi aynı gün rezervasyon dolayısıyla sorun yaşadı.”*

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; müşterilerin otele gelişlerinde önce, gelişleri aşamasında, konaklamaları sürecinde ve ayrılışları aşamasında sorun yaşanmamaları ya da yaşanan sorunların bertaraf edilebilmesi doğrultusunda müşteri memnuniyetinin ve tatminin sağlanabilmesi açısından gözetilmesi gerekmektedir. Buna yönelik olarak da otel işletmelerinde önbüro hizmetleri kapsamında istihdam edilen personelin; departmana özgü iş ve işleyişlerin gereği gibi yerine getirilebilmesini sağlayacak eğitime ve deneyime sahip olmasına ve müşteri şikâyetlerinin nasıl çözümlenebileceğine ilişkin bilgi sahibi olmasına özen gösterilmelidir.

Tablo 3.16.'da yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması ile ilgili 48 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

- 7.1. Rezervasyon Süreci İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 24 çevrimiçi şikâyet (% 50)
- 7.2. Giriş – Çıkış İşlemleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 13 çevrimiçi şikâyet (% 27)
- 7.3. Bilgilendirme ve İletişim İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 10 çevrimiçi şikâyet (% 21)
- 7.4. Acente İlişkileri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler** – 1 çevrimiçi şikâyet (% 2)

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “rezervasyon süreci” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan rezervasyon süreci alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 50'sini (24 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana

Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yarısını ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “giriş – çıkış işlemleri” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan giriş – çıkış işlemleri alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 27’sini (13 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. Araştırmanın örnekleminde yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde üçüncü sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerden farklı olarak “bilgilendirme ve iletişim” olarak belirlenmektedir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan bilgilendirme ve iletişim alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 21’ini (10 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde dördüncü ve son sırada yer alan alt tema, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerde olduğu gibi “acente ilişkileri” olarak belirlenmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan acente ilişkileri alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 2’sini (1 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

Araştırmanın örnekleminde yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 705 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Rezervasyon yaptırarak gitmeyin otele... Çünkü hiçbir anlamı olmuyor.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 778 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Acente rezervasyon konusunda otele bilgi vermiyorsa, o acente ile niye çalışılmaya devam edilir, anlayamadık. Madem aynı acente ile çalışılmasın, sürekli aynı sorun yaşanmaktaysa...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 793 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Giriş çıkış işlemleri için resepsiyonun önünde oluşan kuyruğu hala unutamıyorum.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 741 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Ben artık çıkış işlemlerini tamamlayamayacaklar ve sonsuza kadar o otelde kalmaya devam edeceğiz zannetmiştim.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 790 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Rezervasyon yaptırmadan geldiğimi söylemiştim. Ancak bunu, bana bir oda vermelerinin ve odaya rezervasyon yaptıran kişinin gelmesinin ardından anlayabilmiş oldular.”*

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler bağlamında ifade edildiği üzere, araştırmanın örnekleminde yer alan 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; müşterilerin otele gelişlerinde önce, gelişleri aşamasında, konaklamaları sürecinde ve ayrılışları aşamasında sorun yaşanmamaları ya da yaşanan sorunların bertaraf edilebilmesi doğrultusunda müşteri memnuniyetinin ve tatminin sağlanabilmesi açısından gözetilmesi gerekmektedir. Buna yönelik olarak da otel işletmelerinde önbüro hizmetleri kapsamında istihdam edilen personelin; rezervasyon süreci, giriş çıkış işlemleri, bilgilendirme ve iletişim ve acente ile ilişkiler kapsamındaki süreci gereği gibi yönetebilecek nitelikte olmasına özen gösterilmesi, müşterilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet algısını direkt olarak etkilemektedir.

Tablo 3.16.’da yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel

işletmesine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması ile ilgili 29 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

7.1. Rezervasyon Süreci İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.

7.2. Giriş – Çıkış İşlemleri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 29 çevrimiçi şikâyet (% 100)

7.3. Bilgilendirme ve İletişim İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.

7.4. Acente İlişkileri İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet iletilmemiştir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki tek çevrimiçi şikâyet “giriş çıkış işlemleri” olarak belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan giriş çıkış işlemleri alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 100’ünü (29 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde; rezervasyon süreci ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere, bilgilendirme ve iletişim ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere ve acente ilişkileri ile ilgili çevrimiçi şikâyetlere yer verilmediği bulgulanmaktadır.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen önbüro hizmetleri Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 805 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Resepsiyonda kimliğimi kaybetmişler. Başkasının kimliğini de bana vermeye kalktılar.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 809 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Az daha uçağa yetişemeyecektim otelden bir türlü çıkış yapamadığım için...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 818 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Sanki resepsiyonda giriş çıkış işlemlerini*

yapan benmişim gibi, işlemlerin neden bu kadar uzun sürdüğünü söylediğimde bir de üzerine azar işittim.”

Çevrimiçi Şikâyet – 863 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): “Otelde kaldığımı bilmiyorlarmış. O nedenle neredeyse otelden çıkış yapamayacaktım.”

Çevrimiçi Şikâyet – 865 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): “Girişimi başka odaya yapmışlar. O nedenle de o odadan çıkış yapmam gerekiyormuş herhalde... Ama ben de o odada kalmadığımı söylediğimde, mümkün değil dediler.”

Tablo 3.16.’da yer alan bilgiler doğrultusunda bulgulandığı üzere; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 26 adet 2 yıldızlı otel işletmelerine ve 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik önbüro hizmetleri Ana Teması ile ilgili olarak çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

3.6.6.8. Otel İşletmelerine Yönelik Fiyatlar Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

“Otel İşletmelerine Yönelik Fiyatlar Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi” ile ilgili belirlemeler, Tablo 3.17.’de yer almaktadır.

Tablo 3.17. Otel İşletmelerine Yönelik Fiyatlar Ana Teması ile İlgili İletilen Çevrimiçi Şikâyetlerin Alt Temalarına İlişkin İçerik Çözümlemesi

FİYATLAR ANA TEMASI İLE İLGİLİ ÇEVİRİMİÇİ ŞİKÂyetLERİN ALT TEMALARI	5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		4 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		3 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		2 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ		1 YILDIZLI OTEL İŞLETMESİ		TOPLAM
	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)	
8.1. Fiyatlar	7	87,5	30	50	15	50	-	-	-	-	52
8.2. Geri Ödeme	1	12,5	30	50	15	50	-	-	3	100	46
TOPLAM	8	100	60	100	30	100	-	-	3	100	98

Tablo 3.17.’de yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması ile ilgili 8 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

8.1. Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 7 çevrimiçi şikâyet (% 87,5)

8.2. Geri Ödeme İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 1 çevrimiçi şikâyet (% 12,5)

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip alt tema, “fiyatlar” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan fiyatlar alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 87,5’ini (7 çevrimiçi şikâyet) ifade etmekte ve 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin yaklaşık üçte birini ifade etmek doğrultusunda ilk sırada yer almaktadır.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen otel tesislerinin özellikleri ve olanakları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde ikinci sırada yer alan alt tema, “geri ödeme” olarak belirlenmektedir. 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan geri ödeme alt teması ile ilgili çevrimiçi şikâyetler, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi tüm şikâyetlerin % 12,5’ini (1 çevrimiçi şikâyet) ifade etmektedir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 16 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Rezervasyon yaptırdığımız fiyatlarla, otelde ödemek durumunda kaldığımız fiyatlar neden birbirinden farklı acaba?”*

Çevrimiçi Şikâyet – 19 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Otelin internet sayfasında belirtilen fiyatlar ile otelde talep edilen fiyatlar birbirinden çok farklı...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 23 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Acenteden oda satın aldık. Ama mücbir bir neden dolayısıyla gidememe durumumuz ortaya çıktı. Ancak ödememizin iade edilmeyeceği söylendiğinden, gidip konaklamak zorunda kaldık.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 30 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Kime ne denk gelirse fiyatı uygulanıyor herhalde...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 48 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Rezervasyon fiyatları ile otelde ödenen fiyatlar farklı...”*

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, otel işletmesinin fiyatlarına göre farklılaşmaların gündeme gelmesine ve geri ödeme sisteminde sorun yaşanmasına ilişkin olduğu bulgulanmaktadır. Bununla birlikte söz konusu edilen bu kapsamdaki müşteri şikâyetlerinin çözülmemesi ve hatta bu kapsamda sorun yaşanmasına neden olacak uygulamalarda bulunulması, müşteri memnuniyetinin ve tatminin olumsuz etkilenmesine neden olacaktır. Buna yönelik olarak da otel işletmelerinin; temel varoluş amacının konuklarına memnuniyet temelli hizmet sunmak olması gerekliliği doğrultusunda, konu ile ilgili şikâyetleri önemsenmeleri ve çözülmemeleri gerekmektedir.

Tablo 3.17.’de yer alan bilgiler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması ile ilgili 60 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

8.1. Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 30 çevrimiçi şikâyet (% 50)

8.2. Geri Ödeme İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 30 çevrimiçi şikâyet (% 50)

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde hem “fiyatlar” hem de “geri ödeme” ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin % 50 oranında (30 çevrimiçi şikâyet) olduğu bulgulanmaktadır. Otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 22 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Diğer konuklarla aynı oda fiyatını ödemediğimizi, tesadüfen sohbet ederken öğrendik. Üzüldük açıkçası... Açıklamasını da yapamadılar doğru düzgün...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 25 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“5 gün kalacaktım. Ödemenin tamamını giriş yaparken yapmıştım. Sonrasında şehir dışına çıkmam gerekti ve 3 gün kalmış oldum. Ancak aradaki 2 günlük ödeme farkını alabilmek için çok fazla uğraşmak zorunda kaldım.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 26 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Rezervasyon fiyatları ile otelde ödenen fiyatların farklı olmaması lazım...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 27 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Geri ödeme talep edemeyeceğimiz belirtildi. İlginç...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 28 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Fiyatlarını internet sitelerinde belirtirlerse, otelde şaşkınlık yaşamış olmayız.”*

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler kapsamında ifade edildiği üzere, otel işletmesinin fiyatlarına göre farklılaşmaların gündeme gelmesine ve geri ödeme sisteminde sorun yaşanmasına ilişkin olduğu bulgulanmaktadır. Buna yönelik olarak da otel işletmelerinin; konu ile ilgili şikâyetleri önemsenmeleri ve çözümlenmeleri, müşteri memnuniyetinin ve tatminin sağlanabilmesi açısından önemli addedilmelidir.

Tablo 3.17.’de yer alan veriler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması ile ilgili 30 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

8.1. Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 15 çevrimiçi şikâyet (% 50)

8.2. Geri Ödeme İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 15 çevrimiçi şikâyet (% 50)

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde hem “fiyatlar” hem de “geri ödeme” ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin % 50 oranında (15 çevrimiçi şikâyet) olduğu bulgulanmaktadır. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler

içerisinde yer alan alt temalar ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 1 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Telefonda görüştüğümüzde farklı bir fiyat söylendi. Otele giriş yapacağımız zaman bambaşka bir fiyat söylendi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 2 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Herkes farklı fiyattan oda satıyorlarmış. Bunu söylediğimde de ‘kalmak zorunda değilsiniz’ denildi.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 3 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Keşke ödemenin tamamını yapmasaydık otele giriş yapmadan önce... Ertesi gün gitmemiz gerekti, ama ödememizi geri alamadık.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 4 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Kimseye tavsiye etmiyorum. Kalmayın bu otelde... Otele giriş yaptıktan sonra fiyat mı değişir.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 5 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Telefonda farklı fiyat söyleniyor, otele giriş yaparken farklı... Bunu bilerek gidin...”*

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin; 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler kapsamında ifade edildiği üzere, otel işletmesinin fiyatlarına göre farklılaşmaların gündeme gelmesine ve geri ödeme sisteminde sorun yaşanmasına ilişkin olduğu bulgulanmaktadır.

Tablo 3.17.’de yer alan bilgiler doğrultusunda; Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 26 adet 2 yıldızlı ve otel işletmesine yönelik olarak, fiyatlar Ana Teması ile ilgili çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

Tablo 3.17.’de yer alan veriler doğrultusunda ve Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara İlinde bulunan 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması ile ilgili 3 çevrimiçi şikâyetin alt temaları ile ilgili olarak, aşağıda verilen bulgulara ulaşılmaktadır:

8.1. Fiyatlar İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – Çevrimiçi şikâyet ileilmemiştir.

8.2. Geri Ödeme İle İlgili Çevrimiçi Şikâyetler – 3 çevrimiçi şikâyet (% 100)

1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde “geri ödeme” ile ilgili çevrimiçi şikâyetlerin % 100 oranında (3 çevrimiçi şikâyet) olduğu bulgulanmaktadır. 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde “fiyatlar” ile ilgili çevrimiçi şikâyet iletilmediği bulgulanmaktadır.

Araştırmanın örnekleminde yer alan 1 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen fiyatlar Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetler içerisinde yer alan alt temalar / kategoriler ile ilgili örnek çevrimiçi şikâyetler, aşağıda verildiği gibidir:

Çevrimiçi Şikâyet – 6 (Kadın, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Yani arkadaş, zar zor bir otel kalıyoruz. Ödemeyi peşin alıp, sonra kalmayacağım artık diyorum, ödememi vermiyorlar. Olmaz ki...”*

Çevrimiçi Şikâyet – 7 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Paramı geri vermediler... Peşin aldılar, ama paramı geri vermediler.”*

Çevrimiçi Şikâyet – 8 (Erkek, Yerli Turist, Yanıtlanmamış Çevrimiçi Şikâyet ve Çözümlememiş Çevrimiçi Şikâyet): *“Ne bileyim böyle adamlar olduklarını... Paramı geri versinler...”*

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu araştırmanın amacı Ankara ilinde bulunan otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin içerik analizi yöntemiyle analiz edilmesi olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan dönemde Ankara ilinde bulunan otel işletmelerine yönelik olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin belirli kategorilere ayrılarak incelenmesi ve en fazla şikâyet edilen konuların belirlenmesi amaçlanmıştır. Ankara ilinde bulunan 29 adet 5 yıldızlı otel işletmesi, 58 adet 4 yıldızlı otel işletmesi, 55 adet 3 yıldızlı otel işletmesi, 26 adet 2 yıldızlı otel işletmesi ve 1 adet 1 yıldızlı otel işletmesi ile ilgili olarak tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen olumsuz konaklama deneyimleri ya da çevrimiçi şikâyetleri incelenmiştir.

Araştırma kapsamında içerik analizine tabi tutulan 357 adet çevrimiçi şikâyet, otellerin yıldızlarına göre 8 ana tema ve 48 alt tema altında toplanmıştır. Bununla birlikte araştırma kapsamında içerik analizine tabi tutulan 357 adet çevrimiçi şikâyet içerisinde, birden fazla konuya ilişkin olan çevrimiçi şikâyetin bulunduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında içerik analizine tabi tutulan 357 adet çevrimiçi şikâyetin tamamının tek bir konuya ilişkin olmaması nedeniyle, her çevrimiçi şikâyet tek bir ana temaya ve/veya alt temaya bağlı değerlendirilmemiştir. Dolayısıyla da araştırma kapsamında içerik analizine tabi tutulan 357 adet çevrimiçi şikâyetin, ana temalar ve/veya alt temalar kapsamında değerlendirilmesi ile 1.390 adet çevrimiçi şikâyet teması araştırma kapsamına dâhil edilmiştir.

Araştırma kapsamında incelenen çevrimiçi şikâyetlerin otel işletmelerine dağılımı ile ilgili bulgular incelendiğinde; otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin %34 (472 şikâyet) ile en fazla 5 yıldızlı otel işletmesine yönelik gerçekleştiği tespit edilmiştir. Bunu 454 şikâyet (%32,5) ile 4 yıldızlı oteller, 412 şikâyet (%29,5) ile 3 yıldızlı oteller, 49 çevrimiçi şikâyet (% 3,5) ile 2 yıldızlı oteller ve 3 çevrimiçi şikâyet (% 0,5) ile 1 yıldızlı oteller takip etmiştir. Araştırmanın örnekleminde yer alan 5, 4 ve 3 yıldızlı otel işletmesi sayısının, 2 yıldızlı otel işletmesi ve 1 yıldızlı otel işletmesi sayısından görece daha fazla olması söz konusudur. Bu doğrultuda da 5, 4 ve 3 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayanların sayısının, 2 yıldızlı otel işletmelerinde ve 1 yıldızlı otel işletmesinde konaklayanların sayısından daha fazla olduğu ve konaklayan sayısının artması ile de, çevrimiçi şikâyet sayısının daha fazla olduğu düşünülmektedir.

Bununla birlikte 5, 4 ve 3 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayanlar; diğer otel işletmelerinde konaklayanlara göre daha fazla ücret ödemeleri dolayısıyla, doğal olarak daha yüksek beklenti düzeyine sahiptirler ve dolayısıyla da hizmet kalitesinin daha yüksek olmasını beklemektedirler. 5, 4 ve 3 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayanların ödedikleri ücrete bağlı olarak hizmet kalitesinin daha yüksek olmasını bekledikleri ve beklentilerinin karşılanmamasının da çevrimiçi şikâyet sayısının fazla olmasını beraberinde getirdiği söylenebilmektedir. Müşteriler tarafından iletilen şikâyet sayılarının yıldız sayısı fazla otellerde fazla olması Çulha, Hacıoğlu ve Kurt (2009) ve Zheng, Youn ve Kincaid (2009) çalışmalarında da ortaya çıkmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda ayrıca; 5, 4 ve 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısının, 2 yıldızlı otel işletmelerine ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik kadın konaklayanlar tarafından iletilen çevrimiçi şikâyet sayısından daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar önceki yıllarda yapılmış olan Au, Buhalis ve Law (2014) ve Memarzadeh ve Chang (2015) çalışmalarda da ortaya çıkmıştır. Kadın müşteriler, erkek müşterilere göre daha fazla şikâyet eğilimindedirler.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda; 5 yıldızlı otel işletmelerine ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin yaklaşık yarısının yerli turistler ve diğer yarısının da yabancı turistler tarafından paylaşıldığı tespit edilmiştir. Ulaşılan bu bulgu ile ilgili olarak ise; araştırmanın örnekleminde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerinde ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli turistlerin ve yabancı turistlerin, hemen hemen aynı memnuniyet ve şikâyet düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular kapsamında; 3, 2 ve 1 yıldızlı otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin, üçte bir oranında yerli turistler tarafından iletildiği belirlenmektedir. Ulaşılan bu bulgu ve TÜRSAB (2022b) tarafından yapılan belirlemeler doğrultusunda ise; 3, 2 ve 1 yıldızlı otel işletmelerinde konaklayan yerli turist sayısının yabancı turist sayısından fazla olması dolayısıyla, bu otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin büyük oranda yerli turistler tarafından iletilmesinin söz konusu olduğu söylenebilmektedir. Araştırmadan elde edilen bulguların da bu doğrultuda; Kızılırmak, Alrawadie ve Aghayeva (2015) ve Şahin, Gülmez ve Kitapçı (2017) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulguları ile örtüştüğü belirlenmektedir.

Otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin yanıtlanmasına yönelik değerlendirme incelendiği zaman; 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlere işletmeler tarafından yanıt verilmesi oranının hemen hemen aynı olduğu belirlenmektedir. Bu doğrultuda hem 5 yıldızlı otel işletmelerine hem de 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlere üçte bir oranında yanıt verildiği belirlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin yanıtlanması oranının hemen hemen % 100 olduğu belirlenmektedir. 3 yıldızlı otel işletmeleri, kendilerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetleri en fazla yanıtlayan otel işletmeleri olma niteliği taşımaktadır. 2 ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin % 100'ünün ve dolayısıyla da hiçbirinin yanıtlanmadığı belirlenmiştir. Doğan (2017) ve Genç ve Batman (2018) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulgularında da otel işletmelerinin şikâyetlere yanıt oranları benzer şekilde düşüktür. Bu durum otel işletmelerinin çevrimiçi şikâyetleri çok fazla dikkate almadığını ortaya koymaktadır.

5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen ve yanıtlanan çevrimiçi şikâyetlerin oldukça düşük düzeyde çözümlendiği ve dolayısıyla da büyük oranda çözüme ulaştırılmadığı belirlenmiştir. Oranının düşük olmasının temelinde, bu otel işletmeleri tarafından yanıtlanan çevrimiçi şikâyet sayısının da düşük düzeyde olmasının yer aldığı söylenebilmektedir. 3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin çözümlenme düzeyinin; beklenenden düşük olmakla birlikte, diğer otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin çözümlenme düzeyinden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, 2 ve 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin hiçbirinin çözümlenmediği belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, Ünal (2019) ve Ak ve Kızılırmak (2019) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulguları ile örtüştüğü gözlemlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen veriler doğrultusunda; otel işletmelerine yönelik belirlenen ve çevrimiçi şikâyetlerin Ana Temaları; odalar (% 16 ve 223 çevrimiçi şikâyet), yiyecek – içecek hizmetleri (% 15 ve 211 çevrimiçi şikâyet), temizlik / hijyen koşulları (% 15 ve 203 çevrimiçi şikâyet), yönetim politikası (% 14 ve 197 çevrimiçi şikâyet), personel performansı (% 14 ve 195 çevrimiçi şikâyet) ve otel tesislerinin özellikleri ve olanakları (% 12 ve 163 çevrimiçi şikâyet) olarak belirlenmiştir. Otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin genel olarak; otel işletmelerinin

odalarına, yiyecek – içecek hizmetlerine, temizlik / hijyen koşullarına, yönetim politikasına, personel performansına ve otel tesislerinin özelliklerine ve olanaklarına ilişkin sorunların ve müşteri memnuniyetsizliğinin ortaya çıkması ile iletilmişlerdir. Belirlenmiş olan bu ana ve alt temalar Doğan, Karasakal ve Demirel (2019) ve Arkadaş ve Ayyıldız (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulguları ile örtüşmekte ve aynı temaların ortaya çıktığı tespit edilmiştir.

5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema “odalar” olarak belirlenmiştir. Bunu sırasıyla; “yiyecek – içecek hizmetleri”, “temizlik / hijyen koşulları”, “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler”, “yönetim politikası”, “önbüro hizmetleri” ve “fiyatlar” olarak belirlenmiştir.

4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema “odalar” olarak belirlenmiştir. Bunu sırasıyla; “yiyecek – içecek hizmetleri”, “temizlik / hijyen koşulları”, “fiyatlar”, “yönetim politikası”, “önbüro hizmetleri” ve “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler”, olarak belirlenmiştir.

3 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema, “yönetim politikası” olarak belirlenmiştir. Bunu sırasıyla; “odalar”, “temizlik / hijyen koşulları”, “yiyecek – içecek hizmetleri”, “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları ile ilgili çevrimiçi şikâyetler” ve “önbüro hizmetleri” olarak belirlenmiştir.

Araştırmada yer alan 2 yıldızlı otel işletmelerine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetler içerisinde en fazla orana sahip ana tema, “personel performansı” olarak belirlenmiştir. Bunu “otel tesislerinin özellikleri ve olanakları” takip etmiştir. Odalar, yiyecek – içecek hizmetleri, temizlik / hijyen koşulları, yönetim politikası, önbüro hizmetleri ve fiyatlar ilgili çevrimiçi şikâyetlerin yer almadığı belirlenmiştir. 1 yıldızlı otel işletmesine yönelik iletilen çevrimiçi şikâyetlerin, sadece fiyatlara yönelik iletilildiği belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular Au, Buhalis ve Law (2014) ve Sann, Lai ve Liaw (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların temaları ile benzer şekilde sıralandığı tespit edilmiştir.

“Odalar” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla şikâyet “odanın konforu”, 4 yıldızlı otellerde “odanın fiziksel özellikleri”, 3 yıldızlı otellerde “odadaki

ekipmanların ve malzemelerin yetersizliği” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. Zheng, Youn ve Kincaid (2009) ve Xu (2021) çalışmalarında da otel işletmelerinde otel odalarına yönelik benzer şikâyetler ortaya çıkmıştır.

“Yiyecek – içecek hizmetleri” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla şikâyet “yiyecek / içeceklerin lezzeti”, 4 yıldızlı otellerde “yiyecek / içeceklerin lezzeti”, 3 yıldızlı otellerde “yiyecek / içeceklerin çeşitliliği” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. Zheng, Youn ve Kincaid (2009) ve Xu (2021) çalışmalarında da otel işletmelerinde otel odalarına yönelik benzer şikâyetler ortaya çıkmıştır. Bu tema sonuçları Sangpikul (2019) ve Sangpikul (2021) tarafından gerçekleştirilen çalışma ile benzer sonuçlar ortaya koymuştur.

“Temizlik / hijyen koşulları” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla şikâyet “ortak kullanım alanlarının temizliği”, 4 yıldızlı otellerde “ortak kullanım alanlarının temizliği”, 3 yıldızlı otellerde “oda temizliği” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. “Yönetim politikası” ana teması içerisinde 5, 4 ve 3 yıldızlı otellerde en fazla şikâyet “yönetimin taahhüt ettiği hususların gözetilmemesi” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır.

“Personel performansı” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla şikâyet “personel performansının neden olduğu aksaklıklar”, 4 yıldızlı otellerde “personel sayısının yetersizliği”, 3 yıldızlı otellerde “personelin görünümü ve bakımı”, 2 yıldızlı otellerde “personel sayısının yetersizliği” olarak belirlenmiştir. 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgular Zheng, Schrier ve Millar (2008) ve Au, Buhalis ve Law (2014) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulguları ile örtüştüğü belirlenmiştir.

“Otel tesislerinin özellikleri ve olanakları” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla şikâyet “otel tesislerinin özelliklerinden kaynaklanan kazalar”, 4 yıldızlı otellerde “otelin görünümü ve bakımı”, 3 yıldızlı otellerde “otelin görünümü ve bakımı”, 2 yıldızlı otellerde “otel içi genel kullanım alanları” olarak belirlenmiştir. 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır.

“Önbüro Hizmetleri” ana teması içerisinde 5 yıldızlı otellerde en fazla şikâyet “bilgilendirme ve iletişim”, 4 yıldızlı otellerde “rezervasyon süreci”, 3 yıldızlı otellerde “giriş çıkış işlemleri” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. Araştırmadan elde edilen bulguların da bu doğrultuda; Zheng, Schrier ve Millar (2008) ve Zheng, Youn ve Kincaid (2009) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulguları ile örtüştüğü belirlenmiştir.

“Fiyatlar” ana teması içerisinde 5, 4 ve 3 yıldızlı otellerde en fazla şikâyet “fiyatlar ve geri ödeme” olarak belirlenmiştir. 2 ve 1 yıldızlı otellerde bu temada iletilen şikâyet bulunmamaktadır. Araştırmadan elde edilen bulgular Sangpikul (2019) tarafından gerçekleştirilen araştırmaların bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Söz konusu belirlemeler ve araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda; araştırmada yer alan otel işletmelerine yönelik olarak odalar, yiyecek içecek hizmetleri, temizlik / hijyen koşulları, yönetim politikası, personel performansı, otel tesislerinin özellikleri ve olanakları, önbüro hizmetleri ve fiyatlar ile ilgili, bazı müşterilerin kendilerine taahhüt edilen özelliklerden ve olanaklardan yararlanamadıklarını ve dolayısıyla da otel işletmesine ilişkin beklentilerinin karşılanmadığını ifade ettikleri belirlenmektedir. Araştırmanın örnekleminde yer alan otel işletmelerine yönelik müşterilerin beklentilerinin karşılanamaması ise; maruz kalınan sorunların etkili bir şekilde ve zamanında çözümlenemediğini ve dolayısıyla da çevrimiçi şikâyetle konu edilmesi gerekliliğinin gündeme geldiğini ortaya koymaktadır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara bağlı olarak, uygulayıcılara yönelik aşağıda verilen önerilerde bulunulabilmektedir:

- Otel işletmelerinin genel olarak tüm iş ve işleyişlerini gözden geçirerek, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri önerilmektedir.
- Otel işletmelerinin, tek bir şikâyeti dahi göz ardı etmemeleri ya da tek bir müşterinin dahi işletmeden memnuniyetsiz ayrılmasına yönelik uygulamada bulunmaları önerilmektedir.
- Otel işletmelerinin; genel olarak odalarına ilişkin tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirerek, çevrimiçi şikâyetleri ve müşteri memnuniyetini gözetmeleri önerilmektedir.
- Otel işletmeleri tarafından arz edilen yiyecek – içecek hizmetlerine ilişkin olarak yiyecek – içeceklerin çeşitliliği, lezzeti, sunumu, yeterliliği ve sunumunda

kullanılan araç – gereçler tüm özellikleri ve nitelikleri gözden geçirerek müşterilere sunulmalıdır.

- Otel işletmelerinin çeşitli restoranları, ziyafet ya da banket (banqueting) salonları, kafe ve barları gibi farklı bölümlerinde ve farklı yöntemlerle sunulabilen yiyecek – içeceklerin temin edilmesi, muhafaza edilmesi ve kullanılması için gerekli hususların gözetilmesi önerilmektedir.
- Otel işletmelerinin konuklarına ikram ettiği yiyecek – içeceklerin ihtiyaç, talep ve beklentileri karşılayabilmesine ve müşteri memnuniyetinin ve tatmininin sağlanabilmesine yönelik hareket edilmesi önerilmektedir.
- Otel işletmelerinin yiyecek – içecek hizmetleri ile konuklarının ihtiyaç, talep ve beklentilerini gereği gibi karşılayabilmeleri açısından, yiyecek – içecekleri belirli kurallara bağlı olarak sunmaları önerilmektedir.
- Otel işletmeleri tarafından arz edilen yiyecek – içecek hizmetleri; konukların otel işletmesine yönelik olumlu ya da olumsuz değerlendirmelerini veya memnuniyetlerini ve memnuniyetsizliklerini ya da şikâyetlerini direkt olarak etkileyen ve belirleyen hizmetlerin en önemlileri arasında değerlendirmeleri önerilmektedir.
- 2 ve 1 yıldızlı otel işletmelerinde restoran zorunluluğu bulunmamaktadır. 3 yıldızlı otel işletmelerinin ise, alakart ve tabldot servisi sunan restoranlarının olması gerekmektedir. 4 yıldızlı otel işletmelerin de; en az 100 kişilik kapasitesi olan restoran, alakart hizmeti sunan restoran, kafeterya ve snack bar, pasta ve içki servisi yapılan birim ve gece kulübü gibi birimlerden en az üçünü bünyelerinde barındırmaları zorunluluğu bulunmaktadır. 5 yıldızlı otel işletmelerinde ise; 4 yıldızlı otel işletmelerine yönelik söz konusu edilen yiyecek-içecek birimleri ile birlikte, 7/24 oda servisi yapma zorunlulukları bulunmaktadır. Bu doğrultuda; 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden sahip olmaları gereken niteliklere ve özelliklere bağlı yiyecek – içecek hizmetlerini gereği gibi arz etmeleri önerilmektedir.
- Otel işletmelerine yönelik iletilen temizlik / hijyen koşulları Ana Teması kapsamındaki çevrimiçi şikâyetlerin, genel olarak otel işletmeleri tarafından arz edilen hizmetlerin temelinde temizlik / hijyen koşullarının gözetilmesi gerekmektedir.

- Otel işletmelerinin, kurumsal işletmeler olma niteliğine uygun ve standart yönetim uygulamalarına yer vermeleri önerilmektedir.
- İnsan kaynağının nitelikli ve eğitimli olması, temiz ve bakımlı olması, işini severek yapması ya da yapmaması vb. hususlar, otel işletmesinde yerine getirilen tüm iş ve işleyişlerin kalitesini direkt olarak etkilemekte ve müşterilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet algısını direkt olarak şekillendirmektedir. Bu doğrultuda otel işletmelerinde istihdam edilen personelin; nitelikli, eğitimli ve belirli bir deneyime sahip olmasına özen gösterilmesi önerilmektedir.
- Müşterilerin otele gelişlerinde önce, gelişleri aşamasında, konaklamaları sürecinde ve ayrılışları aşamasında sorun yaşanmamaları ya da yaşanan sorunların bertaraf edilebilmesi açısından, otel işletmelerinde önbüro hizmetleri departmanına istihdam edilen personelin; departmana özgü iş ve işleyişlerin gereği gibi yerine getirilebilmesini sağlayacak eğitime ve deneyime sahip olmasına ve müşteri şikâyetlerinin nasıl çözümlenebileceğine ilişkin bilgi sahibi olmasına özen gösterilmesi önerilmektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgulara bağlı olarak, araştırmacılara yönelik aşağıda verilen önerilerde bulunulabilmektedir:

- Araştırmada, Ocak 2023 ile Haziran 2023 tarihleri arasını kapsayan döneme ilişkin çevrimiçi şikâyetler incelenmiştir. Konu ile ilgili olarak, farklı dönemleri kapsayan çevrimiçi şikâyetlerin incelenmesi önerilmektedir.
- Araştırmada, Ankara ilinde bulunan otel işletmelerine ilişkin çevrimiçi şikâyetler incelenmiştir. Konu ile ilgili olarak, farklı il örnekleminde çevrimiçi şikâyetlerin incelenmesi önerilmektedir.
- Araştırma kapsamında, 5, 4, 3, 2 ve 1 yıldızlı otel işletmelerine ilişkin çevrimiçi şikâyetler incelenmiştir. Konu ile ilgili olarak, farklı konaklama işletmelerine ilişkin çevrimiçi şikâyetlerin incelenmesi önerilmektedir.
- Araştırmada; tripadvisor.com, sikayetvar.com, booking.com, hotelsikayet.com ve sikayet.com internet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetler incelenmiştir. Konu ile ilgili olarak, farklı şikâyet sitelerine iletilen çevrimiçi şikâyetlerin incelenmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, D. (2016). *Kültürlerin harmanlandığı Türkiye Cumhuriyeti'nin başkenti Ankara*. Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Yayınları.
- Ak, S. ve Kızılırmak, İ. (2019). Otel işletmelerinde e – şikâyetler ve e – şikâyet yönetimi üzerine bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 820 – 832.
- Akın, N. (2002). *19. yüzyılın ikinci yarısında Galata ve Pera*. İstanbul: Literatür Yayınları.
- Aktaş, A. (2002). *Turizm işletmeciliği ve yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alabay, M. N. (2012). Müşteri şikâyetleri yönetimi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8(16), 137 – 158.
- Albinsson, P., & Yasanthi – Perera, B. (2012). Alternative marketplaces in the 21st century: Building community through sharing events. *Journal of Consumer Behaviour*, 11, 303 – 315.
- Alrawadieh, Z. ve Demirkol, Ş. (2015). Konaklama işletmelerinde e – şikâyet yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı oteller üzerinde bir çalışma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 130 – 148.
- Alrawadieh, Z., & Law, R. (2019). Determinants of hotel guests' satisfaction from the perspective of online hotel reviewers. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 13(1), 84 – 97.
- Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2023a). Ankara: Tarihçe ve diğer bilgiler. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Resmi İnternet Sitesi, Erişim Adresi: <https://ankara.ktb.gov.tr/TR-152389/ankara-tarihce-ve-diger-bilgiler.html>.
- Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2023b). Turizm. Ankara: Tarihçe ve diğer bilgiler. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Resmi İnternet Sitesi, Erişim Adresi: <https://ankara.ktb.gov.tr/TR-152371/turizm.html>.

- Argan, M. T. (2014). E – şikâyetle ilgili tanımlayıcı bir çalışma: Şikâyet forumu olarak bir web sitesinin sosyal ağ analizi. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi (IUYD)*, 5(1), 49 – 66.
- Arkadaş, A. R. ve Ayyıldız, T. (2020). Uludağ’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çevrimiçi tüketici yorumlarının incelenmesi: “TripAdvisor.com” üzerinden içerik analizi. *OPUS: International Journal of Society Researches*, 16(30), 2633 – 2658.
- Arpacı, Ö. ve Toylan, N. (2015). Turizm işletmelerinde bilgi yönetimi ve bilgi kaynağı olarak müşteri şikâyetlerinin değerlendirilmesi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9, 50 – 71.
- Arpacı, Ö., Uğurlu, K. ve Batman, O. (2015). Helal konseptli otel işletmelerine yönelik yapılan müşteri şikâyetleri üzerine bir araştırma. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(11), 181 – 198.
- Arslan, K. (2008). *Türkiye’ de kongre turizmini geliştirme imkânları*. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Arslan, E. (2020). Çevrimiçi gastronomik turist deneyimlerinin içerik analiziyle incelenmesi. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 23(2), 442 – 460.
- Au, N., Buhalis, D., & Law, R. (2014). Online complaining behavior in Mainland China Hotels: The perception of Chinese and non – Chinese customers. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(3), 248 – 274.
- Avcı, E. ve Doğan, S. (2017). E – şikâyetler turist rehberleri hakkında ne söylüyor? *Journal of Travel and Hospitality Management*, 15(1), 133 – 148.
- Aylan, S., Arpacı, Ö. ve Celiloğlu, F. K. (2016). Bir internet şikâyet forumundaki termal otellere yönelik şikâyetlerin incelenmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 49 – 68.
- Aytepe, O. (2004). Ankara’nın merkez ve başkent olması. *Ankara Üniversitesi Türk İnkılâp Tarihi Enstitüsü Atatürk Yolu Dergisi*, 33(34), 15-22.
- Ayyıldız – Yazıcı, A. ve Baykal, M. (2020). Otel işletmelerine yönelik e – şikâyetlerin içerik analizi ile incelenmesi: Kuşadası 5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *OPUS – Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(30), 2659 – 2683.

- Barış, G. (2006). *Kusursuz müşteri memnuniyeti için şikâyet yönetimi*. İstanbul: MediaCat Yayınları.
- Batman, O. (2008). *Otel işletmelerinin yönetimi*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Bayraktar, N. (2013). Tarihe eş zamanlı tanıklık: Ulus ve Kızılay meydanlarının değişim süreci. *Ankara Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 20 – 35.
- Botti, L., & Peypoch, N. (2013). Multi – criteria ELECTRE method and destination competitiveness. *Tourism Management Perspectives*, 6, 108 – 113.
- Boz, M. ve Demirel, N. (2018). Turizm pazarlamasında elektronik ağızdan ağıza iletişim. İçinde Aydın, Ş. ve Boz, M. (Ed.), *Turizmde güncel konu ve eğilimler – II*. (ss. 49-64). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Burns, J. (1995). Developing and implementing a customer contact strategy. *Managing Service Quality*, 5(4), 44 – 48.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (1. Basım). Ankara: PegemA Yayınevi.
- Ceylan, U. ve Gençer, K. (2022). Devre tatil sistemindeki otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerinin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 540 – 552.
- Ceylan, U. ve Tamer, T. E. (2021). Kış turizmi kapsamında faaliyet gösteren otellere yönelik çevrimiçi yorumların incelenmesi: Uludağ örneği. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4(1), 62 – 74.
- Chan, E. S., & Wong, S. C. (2006). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, 27(3), 481 – 492.
- Chan, G. S., Tang, I., & Sou, A. H. (2017). An exploration of customer complaint behavior towards the hotel industry: Case study in Macao. *International Journal of Marketing Studies*, 9(5), 56 – 76.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2019). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Çakıcı, C. ve Güler, O. (2015). Şikâyet yönetimi. Editörler: Kılıç, B. ve Öter, Z., *Turizm pazarlamasında güncel yaklaşımlar*. İstanbul: Beta Yayınevi.

- Çetin – Gürkan, G. ve Dönmez – Polat, D. (2014). Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren resort konaklama işletmeleri hakkında yapılan şikâyetler üzerine nitel bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(2), 45 – 61.
- Çulha, O., Hacıoğlu, G. ve Kurt, G. (2009). Konaklama işletmelerine yönelik müşteri e – şikâyetleri üzerine bir içerik analizi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(30), 175-191.
- Delikkaya, H. (2019). Müşteri itiraz ve şikâyetleri karşılama. Editör: Mutlu, M. E., *Çağrı merkezinde müşteri ilişkileri yönetimi*. Eskişehir: Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Dinçer, M. Z., & Alrawadieh, Z. (2017). Negative word of mouse in the hotel industry: A content analysis of online reviews on luxury hotels in Jordan. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(8), 785 – 804.
- Doğan, S. (2017). Otellere yönelik yapılan puanlama ve çevrimiçi yorumların değerlendirilmesine ilişkin Aksaray İlinde bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(3), 27 – 36.
- Doğan, S., Sert, S. ve Tutan, E. (2016). Konaklama işletmeleriyle ilgili internet sitelerinde yer alan yorumların tüketici karar sürecine etkisi: Ankara'da çalışan öğretim elemanları üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(30), 175 – 191.
- Doğan, O., Karasakal, S. ve Demirel, A. (2019). Konaklama işletmelerine yönelik yapılan çevrimiçi şikâyetlerin sosyal ağ analiziyle incelenmesi: Eskişehir örneği. 20. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Çavdırılı, C. M. ve Bahçeci, V. (2014). Engelli bireylerin turizm hizmetlerine yönelik e – şikâyetleri. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 33 – 47.
- Durna, U., İnal, M. E. ve Kurar, İ. (2013). Ulusal otel zincirinin büyüme başarısına ilişkin bir değerlendirme: Rixos Otel Zinciri. *Uluslararası Avrasya Ekonomileri Konferansı Bildiriler Kitabı: 17 – 18 Eylül 2013*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Yayınları.

- Dündar, Y. ve Güçer, E. (2014). Turistik bir destinasyon olarak başkent Ankara'nın imajı. *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı: 13 – 16 Kasım 2014*. Ankara: Gazi Üniversitesi Yayınları.
- Dyussebayevaa, S., Viglia, G., Nieto – Garciaa, M., and Invernizzi, A. C. (2020). It makes me feel vulnerable! The impact of public self – disclosure on online complaint behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 1 – 9.
- Efendi, M. (2021). Çeşme'de bulunan küçük ölçekli konaklama tesisleri: COVID – 19 süreci ve e – şikâyetlerin incelenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 103 – 118.
- Einwiller, S. A., & Steilen, S. (2015). Handling complaints on social network sites – An analysis of complaints and complaint responses on Facebook and Twitter pages of large US companies. *Public Relations Review*, 41, 195 – 204.
- Ekiz, E. H. ve Köker, N. E. (2010). Şikâyetin kısıtlayıcı faktörleri: Turistlerin belirgin şikâyet etme davranışları. *Journal of Yaşar University*, 17(5), 2859 – 2873.
- Ekiz, E., Khoo – Lattimore, C., & Memarzadeh, F. (2012). Air the anger: Investigating online complaints on luxury hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 3(2), 96 – 106.
- Ekiz, E. E., Ragavan, N. A., & Hussian, K. (2011). How to manage guest complaints: Global implications from Hong Kong hoteliers. *Global Journal of Management and Business Research*, 11(2), 1 – 14.
- Ercan, F. (2019). Sosyal medyada otel işletmelerine yönelik yorumların müşteri memnuniyeti ve memnuniyetsizliği açısından analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(2), 552 – 571.
- Erduran, Y. (2017). *Online müşteri şikâyetlerinin veri madenciliği ile incelenmesi* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Eser, Z., Pınar, M. ve Girard, T. (2016). Müşteri şikâyetlerinin önemi: Hizmet pazarlaması ve markalaşması üçgeni çerçevesinde bankacılık sektöründe bir çalışma. *Pazarlama Teorisi ve Uygulamaları Dergisi*, 2(2), 23 – 49.

- Fernandes, T., & Fernandes, F. (2018). Sharing dissatisfaction online: Analyzing the nature and predictors of hotel guests negative reviews. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(2), 127 – 150.
- Garín – Muñoz, T., Pérez – Amaral, T., Gijón, C., & López, R. (2016). Consumer complaint behaviour in telecommunications: The case of mobile phone users in Spain. *Telecommunications Policy*, 40(8), 804 – 820.
- Gavilan, D., Avello, M., & Martinez – Navarro, G. (2018). The influence of online ratings and reviews on hotel booking consideration. *Tourism Management*, 66, 53 – 61.
- Genç, K. ve Batman, O. (2018). Tarihi konak işletmelerine yönelik e – şikâyetlerin değerlendirilmesi: İpekyolu Ayaş – Sapanca koridoru üzerine bir araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(1), 283 – 296.
- Giritlioğlu, İ. ve Güzel, M. O. (2016). Şehir turizmine hizmet veren otel işletmelerinin yeşil yıldız kriterlerini uygulama düzeyi: Gaziantep ve Hatay illerinde bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 8(40), 889 – 904.
- Gökdeniz, İ., Bozacı, İ. ve Karakaya, E. (2011). Şikâyet yönetim süreci sonrası memnuniyeti etkileyen faktörler üzerine uygulamalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26, 173 – 185.
- Gunarathne, U. W. H. D. P. (2014). Relationship between service quality and customer satisfaction in Sri Lankan hotel industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(11), 1 – 7.
- Gürbüz, E. ve Ormankıran, G. (2020). Otel işletmelerine ilişkin müşteri pozitif yorum ve şikâyetlerinin yoğunlaştığı konulara ilişkin nitel bir değerlendirme. *Journal of Applied Tourism Research*, 1(1), 17 – 32.
- Gürce, M. ve Tosun, P. (2017). Kargo hizmetlerine ilişkin müşteri şikâyetleri: Bir içerik analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(3), 177 – 196.
- Gürkan, G. ve Polat, D. (2014). Ege ve Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren resort konaklama işletmeleri hakkında yapılan şikâyetler üzerine nitel bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(2), 45 – 61.

- Güzel, F. Ö. (2014). Marka itibarını korumada şikâyet takibi: Çevrimiçi seyahat 2.0 bilgi kanallarında bir uygulama. *Journal of Internet Applications and Management*, 5(1), 5 – 19.
- Harrison – Walker, L. J. (2001). E – complaining: A content analysis of an internet complaint forum. *The Journal of Service Marketing*, 15(4 – 5), 397 – 412.
- Hennig – Thureau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., & 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), 38 – 52.
- Heppell, M. (2006). *Tek yıldızlı bütçeyle beş yıldızlı müşteri memnuniyeti sağlayan büyüleyici hizmet*. Çeviren: Gülfıdan, İ., İstanbul: Optimist Yayınları.
- Hıdır, C., Çaltı, N. ve Somuncu, M. (2019). Ankara’da kentsel turizmin gelişiminde eski kent merkezinin yeri ve önemi. Editörler: Gönençgil, B., Ertek, T. A., Akova, I. ve Elbaşı, E., *1st Istanbul International Geography Congress Proceedings Book*. İstanbul, İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Hien, N. T., Su, Y. L., Sann, R., & Thanh, L. T. P. (2022). Analysis of online customer complaint behavior in Vietnam’s Hotel Industry. *Sustainability*, 14, 1 – 15.
- Homburg, C., & Fürst, A. (2007). See no evil, hear no evil, speak no evil: A study of defensive organizational behaviour towards customer complaints. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 35, 523 – 536.
- Hu, N., Zhang, T., Gao, B., and Bose, I. (2019). What do hotel customers complain about? Text analysis using structural topic model. *Tourism Management*, 72(2019), 417 – 426.
- İbiş, S. ve Batman, O. (2016). Havayolu işletmelerine yönelik yapılan müşteri şikâyetlerinin analizi. 3. *International Congress of Tourism and Management Researches Bildiriler Kitabı*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Yayınları.
- İbiş, S., Kızıldemir, Ö. ve Çöp, S. (2019). Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerine yönelik yapılan yorumların ve e – şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(71), 1315 – 1324.
- İşyeri Açma ve Çalıştırma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik* (10.08.2005 tarih ve 25902 sayılı Resmi Gazete).

- Kabakçı, D. ve Köker, E. N. (2017). Kurumsal iletişim sürecindeki rolü açısından online şikâyetlerin önemi. *Akdeniz İletişim Dergisi*, 27, 46 – 77.
- Kantarcı, K. ve İkinci, İ. (2019). *Konaklama işletmelerinde ön büro ve yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Karatepe, O. M. (2006). Customer complaints and organizational responses: The effects of complainants' perceptions of justice on satisfaction and loyalty. *Hospitality Management*, 25, 69 – 90.
- Kayabaşı, A. (2010). Elektronik (online) alışverişte lojistik faaliyetlere yönelik müşteri şikâyetlerinin analizi ve bir alan araştırması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 21 – 42.
- Keleş, A., Kılınç, C. Ç. ve Ateş, A. (2016). Türkiye turizmine yönelik yabancı turizm operatörlerine yapılan e – şikâyet konularının içerik analizi ve tur operatörlerinin müşteri yönlendirmesi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8(15), 211 – 228.
- Keskin, G. (2009). *Otel işletmeciliği ve iş tatmini*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kılıç, B. ve Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikâyetleri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Journal of Yasar University*, 25(7), 4189 – 4202.
- Kıngın, S. (2006). Bir hizmet işletmesi olarak beş yıldızlı otel işletmelerindeki yönetsel sorunlar. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15, 457 – 481.
- Kırımtayfı, S. (2002). 19. yüzyılda Avrupa ve Amerika'daki otellerle kıyaslandığında Pera Palas'ın yeri. *Efsanelerden günümüze İstanbul – Seçme yazılar*. İstanbul: Arkeoloji ve Sanat Yayınları.
- Kızılırmak, İ., Alrawadieh, Z. ve Aghayeva, S. (2015). Doğu Karadeniz Bölgesi'ndeki otel misafirlerinin seyahat e – yorumlarına yönelik bir içerik çözümlemesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 6(14), 110 – 121.
- Kim, K., Jeong, I., Park, J., Park, Y., Kim, C., & Kim, T. (2007). The impact of network service performance on customer satisfaction and loyalty: High – speed internet service case in Korea. *Expert Systems with Applications*, 32(1), 822 – 831.

- Kitapçı, O., Taştan, S., Dört Yol, İ. T. ve Akdoğan, C. (2012). Ağızdan ağıza çevrimiçi iletişimin otellerdeki oda satışlarına etkisi üzerine bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2), 266 – 274.
- Knox, G., & Van Oest, R. (2014). Customer complaints and recovery effectiveness: A customer base approach. *Journal of Marketing*, 78(5), 42 – 57.
- Koçoğlu, C. M. ve Kıyıcı, Ş. (2018). Restoran işletmelerinde müşteri şikâyet davranışlarının analizi: Ankara ilinde bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 437 – 450.
- Kozak, M. (2006). Turizm sektöründe tüketicilerin şikâyetlerini bildirme eğilimleri ve çözümüne yönelik bireysel önerileri üzerine bir alan araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 137 – 151.
- Kozak, M. A. (2011). *Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A. (2012). *Genel turizm bilgisi*. Eskişehir: Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kozak, N. ve Denizler, D. (1998). *Otel işletmeciliği: Kavramlar – uygulamalar*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kozak, N., Kozak, M. ve Çakıcı, C. (2008). *Otel işletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Larivet, S., & Brouard, F. (2010). Complaints are a firm's best friend. *Journal of Strategic Marketing*, 18(7), 537 – 551.
- Lee, C. C., & Hu, C. (2005). Analyzing hotel customers' e – complaints from an internet complaint forum. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(2 – 3), 167 – 181.
- Levy, S. E., Duan, W., & Boo, S. (2013). An analysis of one – star online reviews and responses in the Washington, DC, lodging market. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(1), 49 – 63.
- Mattila, A. S., & Mount, D. J. (2003). The impact of selected customer characteristics and response time on e – complaint satisfaction and return intent. *International Journal of Hospitality Management*, 22(2), 135 – 145.

- Memarzadeh, F., & Chang, H. J. (2015). Online consumer complaints about Southeast Asian Luxury Hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(1), 76 – 98.
- Mucuk, İ. (2016). *Pazarlama ilkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Murphy, J., Neale, L., & Scharl, A. (2006). Comparing the diffusion of online service recovery in small and large organizations. *Journal of Marketing Communications*, 12(3), 165 – 181.
- Muturi, E. R., & Ongiti, O. K. (2018). Effects of customer complaint management on revenue within the hospitality industry in Kenya. *The Strategic Journal of Business and Change Management*, 5(3), 57 – 68.
- Namkung, Y., Jang, S. S., & Choi, S. K. (2011). Customer complaints in restaurants: Do they differ by service stages and loyalty levels? *International Journal of Hospitality Management*, 30(3), 495-502.
- Olalı, H. ve Korzay, M. (1993). *Otel işletmeciliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Olçay, A. ve Sürme, M. (2014). Otel işletmelerinde müşteri şikâyetlerini belirlemeye yönelik ampirik bir çalışma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(35), 836 – 856.
- Oral, S. (2005). *Otel işletmeciliği ve verimlilik analizleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özdal, F. ve Bardakoğlu, Ö. (2017). Konaklama işletmelerinde şikâyet yönetim süreci – Bilgi yönetimi ilişkisi: Çeşme örneği. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2), 241 – 278.
- Özdiñç, İ. Y. (2008). Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın otellerin sınıflandırılmasında kullandığı ölçütler üzerine bir değerlendirme. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 5(3), 1 – 10.
- Özer, L., Ergeneli, A. ve Hamidli, V. (2010). Satınalma sonrası tatminsizlik durumundaki tepkiler: Türkiye ve Azerbaycan’da bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 121 – 127.
- Özer – Sarı, F., & Aşman – Alikılıç, Ö. (2016). How ready are the Turkish hospitality and travel organizations for e – complaint handling? *AJIT – E: Online Academic Journal of Information Technology*, 7(24), 75 – 94.

- Öztekin, H. ve İlhan, İ. (1994). Konaklama endüstrisi ve konaklama işletmelerinin sınıflandırılması. *Anatolia Dergisi*, Eylül Dönemi, 3 – 15.
- Philips, W. J., & Back, K. J. (2011). Conspicuous consumption applied to tourism destination. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 28, 583 – 597.
- Ro, H., and Wong, J. (2012). Customer opportunistic complaints management: A critical incident approach. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2 012), 419 – 427.
- Sangpikul, A. (2019). The analysis of customers' e – complaints and service quality at spa services in Thailand. *E – Review of Tourism Research*, 6(6), 45 – 62.
- Sangpikul, A. (2021). Examining subjective and objective e – complaints and service quality in Bangkok Hotels. *Tourism and Hospitality Management*, 27(2), 429 – 448.
- Sann, R., Lai, R. C., & Liaw, S. (2020). Online complaining behavior: Does cultural background and hotel class matter? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 43, 80 – 90.
- Savaşır, G. ve Ulutav, T. Z. (2012). Türkiye’de turizm ve mimarlık alanında bir öncü: TUSAN. II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi Bildiriler Kitabı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Selvi, M. S., Saçılık, M. Y., Çevik, S. ve Cavlak, N. (2012). Devre mülk ve devre tatil sistemlerinde tüketici şikâyetlerine ilişkin bir içerik analizi. *Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 1(2), 15 – 35.
- Seymen, O. A. (2000). *İşletmelerde yeniden yapılanma: Süreç odaklı organizasyonlar ve otel işletmelerinde uygulanması*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Seymen, O. A. ve Bolat, T. (1996). Konaklama işletmelerinde bir toplam yönetim aracı olarak kalite çemberlerinin hizmet kalitesinin artırılmasında rolü ve önemi. *Hafta Sonu Seminerleri – III: Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Semineri Bildiriler Kitabı: 13 – 15 Aralık 1996*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Yayınları.
- Seyran, D. C. (2005). Sürekli gelişme yöntemi olarak müşteri şikâyetleri yönetimi. *Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi*, 149, Temmuz – Ağustos Dönemi, 44 – 61.

- Singh, J. (1990). Consumer complaint intentions and behavior: Definitional and taxonomical issues. *Journal of Marketing*, 52, January, 93-107.
- Söderlund, M. (1998). Customer satisfaction and its consequences on customer behavior revisited. *International Journal of Service Industry Management*, 9(2), 169 – 188.
- Sparks, B. A., & Bradley, G. L. (2014). A “Triple A” typology of responding to negative consumer – generated online reviews. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(6), 719 – 745.
- Sparks, B. A., & Browning, V. (2010). Complaining in cyberspace: The motives and forms of hotel guests’ complaints online. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(7), 797 – 818.
- Sparks, B., Bradley, G., and Jennings, G. (2011). Consumer value and self – image congruency at different stages of timeshare ownership. *Tourism Management*, 32(2011), 1176 – 1185.
- Sujithamrak, S., & Lam, T. (2005). Relationship between customer complaint behavior and demographic characteristics: A study of hotel restaurants’ patrons. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(3), 289 – 307.
- Şahin, I., Gülmez, M., & Kitapçı, O. (2017). E – complaint tracking and online problem – solving strategies in hospitality management: Plumbing the depths of reviews and responses on TripAdvisor. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 8(3), 372 – 394.
- Şahin, B., Kazaoğlu, İ. H. ve Sönmez, B. (2017). Konaklama işletmelerine yönelik seyahat sitelerinde yer alan şikâyetler üzerine bir inceleme: Bişkek örneği. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 163 – 177.
- Şanlıöz – Özgen, H. K. (2021). Konaklama deneyimiyle ilgili çevrimiçi yorumların anlatı çözümlemesi yöntemiyle incelenmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 32(1), 55 – 66.
- Şener, B. (2009). *Modern otel işletmelerinde yönetim ve organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şirzad, N. ve Turancı, E. (2019). Dijital halkla ilişkiler ve müşteri ilişkileri yönetimi: Şikâyet yönetimi bağlamında memnuniyet unsurlarının incelenmesi. *Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, (AKİL)*, 31, 421 – 443.

- Taşkın, E. (2008). *Müşteri ilişkileri eğitimi*. İstanbul: Papatya Bilim Yayınevi.
- Taştan, H. (2008). *Seyahat acentelerinin düzenlediği paket turlardaki müşteri şikâyetleri ve çözüm önerileri: İstanbul'daki seyahat acentelerinin şikâyet-çözüm sistemleri üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Timur, M. N. ve Sarıyer, N. (2004). Kayseri'deki otomobil bayilerinde müşteri tatmin aracı olarak şikâyet toplama yöntemlerine ilişkin bir uygulama. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 9 – 32.
- Trainor, K. J., Andzulis, J. M., Rapp, A., & Agnihotri, R. (2014). Social media technology usage and customer relationship performance: A capabilities – based examination of social CRM. *Journal of Business Research*, 67(6), 1201 – 1208.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Niteliklerine İlişkin Yönetmelik* (01.06.2019 tarih ve 30791 sayılı Resmi Gazete).
- Tuten, T. L., & Neidermeyer, P. E. (2002). Performance, satisfaction and turnover in call centers. The effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*, 56, 1 – 9.
- Tuna, M., Kızanlıklılı, M. ve Küçükergin, K. G. (2017). *Turizm sektör raporu: 2017 Ocak – Haziran dönemi*. Ankara: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) ve Turizm Akademisyenleri Derneği (TUADER) Ortak Yayını.
- Tuncer, M. (2001). *Ankara (Angora) şehri merkez gelişimi (14. – 20. YY.)*. Ankara: T.C. Kültür Bakanlığı Yayınları.
- Tuncer, M. (2013). Ankara tarihi kent merkezi yenileme alanı koruma planı, niteliği ve iptaline ilişkin gerekçeler. *Ankara Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 10 – 34.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Niteliklerine İlişkin Yönetmelik* (21.06.2005 tarih ve 25852 sayılı Resmi Gazete).
- Turizm Yatırımları ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği* (14.10.1993 tarih ve 21728 sayılı Resmi Gazete).
- Türkatarhan, G. ve Özel, Ç. H. (2014). Büyük Otel'in işletmecilik tarihinin ürün farklılaştırma bağlamında incelenmesi. *III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi Bildiriler Kitabı*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- TÜRSAB. (2023a). Ankara'nın konaklama kapasitesi (2022). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- TÜRSAB. (2023b). Ankara'daki otel işletmelerine ilişkin veriler (2022). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- TÜRSAB. (2023c). Ankara merkez ilçelerinin konaklama tesis ve yatak kapasitesi (2022). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- TÜRSAB. (2023d). Ankara'daki otel işletmelerine geliş ve geceleme sayısı (2022). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- TÜRSAB. (2023e). Ankara'da otel işletmelerinde en fazla konaklayan yabancı turistlerin milliyetleri (2022) (İlk 19 ülke). *Türkiye turizm istatistikleri*. Ankara: TÜRSAB Yayınları.
- Tütüncü, Ö. (2013). Konaklama işletmelerinde uluslararası kalite yönetim sistemleri. Editör: Kozak, N., *Konaklama hizmetlerinde kalite yönetimi*. Eskişehir: Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Uğur, İ., Acar, A. ve Düzgün, E. (2020). Çevrimiçi tüketici değerlendirmelerinde yer alan tüketici değerlendirme kriterlerinin incelenmesi: Ankara'daki 4 ve 5 yıldızlı oteller üzerine bir araştırma. Editörler: İçöz, O., Uysal, M., Tuna, M. ve Başoda, A., *MTCON'20: Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı Bildiriler Kitabı: 02 Eylül – 05 Eylül 2020*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Unur, K., Çakıcı, C. ve Taştan, H. (2010). Paket turlardaki müşteri şikâyetleri ve seyahat acentelerinin bu şikâyetlerle karşılaşma sıklıkları üzerine bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3), 391 – 408.
- Uriely, N. (2005). The tourist experience: Conceptual developments. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 199 – 216.
- Usta, Ö. (2016). *Turizm: Genel ve yapısal yaklaşım*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünal, A. (2019). Otel müşterilerinin e – şikâyetlerinin sınıflandırılmasına yönelik bir çalışma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15(2), 561 – 581.
- Whitla, P., Walters, P. G., & Davies, H. (2007). Global strategies in the international hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 26(4), 777 – 792.

- Xu, X. (2021). Closed – form evaluations and open – ended comment options: How do they affect customer online review behavior and reflect satisfaction with hotels? *Decision Support Systems*, 145(2021), 1 – 13.
- Yıldırım, M. ve Atalay, I. (2020). Bir otel işletmesinin tarihi evrelerini takip etmek: Alantur Otel örneği. *III. İşletme Tarihi Konferansı Bildirileri Kitabı Bildiriler Kitabı*. İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Yayınları.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Yıldız, S., Şimşek, A. ve Çetinkaya, N. (2019). Destinasyonlara yönelik e – şikâyetlerin analizi: Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi örneği. *1. Uluslararası Kış Turizmi Kongresi Bildiriler Kitabı: 19 – 21 Aralık 2019*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- Yılmaz, Ö. D. (2014). Tüketici şikâyetlerinin örgütsel öğrenme aracı olarak değerlendirilmesi: Konaklama işletmeleri ve tur operatörlerine yönelik şikâyetler üzerine bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(4), 131 – 148.
- Yılmaz, C., Varnalı, K. ve Kasnakoğlu, B. T. (2016). How do firms benefit from customer complaints? *Journal of Business Research*, 69(2), 944 – 955.
- Yurtlu, M. (2019). Konaklama işletmelerinde geçmişten günümüze ticari gelişim ve güncel teknolojik uygulamalar. *VIII. Ulusal ve IV. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu – Kırsal Turizm 2019 Bildiriler Kitabı: 19 – 20 Nisan 2019*. Mersin: Mersin Üniversitesi Anamur Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu Yayınları.
- Zat, V. (2005). *Eski İstanbul otelleri*. İstanbul: Bilge Karınca Yayınları.
- Zengin, B. ve Haliloğlu, S. (2020). Konaklama işletmelerine yönelik e – şikâyetlerin incelenmesi: Sakarya örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 68 – 84.
- Zheng, T., Schrier, T. R., & Millar, M. (2008). An analysis of online customer complaints in multiple sectors of the hotel industry. *Research Proceedings of the 13th Annual Graduate Student Research Conference in Hospitality and Tourism*. Orlando: Hospitality and Tourism.

Zheng, T., Youn, H., & Kincaid, C. S. (2009). An analysis of customers' e – complaints for luxury resort properties. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(7), 718 – 729.

12.03.1982 tarih ve 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu. (1982, 16 Mart). *T.C. Resmi Gazete* (Sayı 17635).



DİZİN

-A-

Ankara, iv, v, vi, vii, xi, 1, 11, 12, 18,
19, 20, 21, 22, 23, 24, 45, 47, 48, 49,
61, 65, 68, 70, 71, 73, 76, 79, 82, 84,
87, 89, 93, 95, 98, 101, 104, 106, 109,
112, 115, 116, 119, 122, 126, 129,
131, 134, 138, 141, 143, 146, 148,
150, 152, 153, 154, 156, 163, 164,
165, 166, 167, 168, 170, 171, 172,
173, 174, 175, 176, 177, 178

-İ-

İşletme, 11, 17, 21, 164, 167, 169, 171,
177, 178

-K-

Konaklama, viii, xi, 7, 14, 17, 21, 22,
23, 164, 167, 171, 173, 174, 175, 177,
178

-M-

Müşteri, v, ix, 27, 28, 39, 40, 51, 106,
109, 112, 164, 167, 168, 176

-O-

Otel İşletmeleri, iv, v, vii, ix, x, xi, xii,
13, 14, 16, 17, 18, 22, 24, 42, 43, 44,

45, 50, 51, 52, 54, 55, 56, 59, 61, 62,
63, 72, 73, 83, 84, 87, 94, 95, 104,
105, 106, 116, 130, 131, 143, 150

-Ş-

Şikâyet, v, viii, ix, xiii, 1, 27, 30, 37, 38,
39, 40, 41, 42, 75, 76, 79, 82, 86, 89,
92, 97, 98, 100, 101, 104, 108, 111,
114, 118, 119, 121, 122, 125, 129,
133, 134, 137, 140, 142, 143, 145,
148, 149, 150, 151, 152, 153, 154,
155, 165, 166, 169, 175

-T-

Turist, 24, 75, 76, 79, 82, 86, 89, 92, 97,
98, 100, 101, 104, 108, 111, 114, 118,
119, 121, 122, 125, 129, 133, 134,
137, 140, 142, 143, 145, 148, 149,
150, 151, 152, 153, 154, 155
Turizm, ii, iii, v, xiii, 4, 10, 11, 12, 14,
17, 18, 19, 20, 47, 48, 114, 122, 164,
165, 166, 167, 168, 172, 173, 174,
175, 176, 177, 178
Türkiye, viii, xiii, 8, 10, 11, 12, 17, 18,
19, 20, 21, 43, 44, 56, 164, 165, 171,
173, 174, 176, 177