

Üniversite : İstanbul Kültür Üniversitesi

Enstitü : Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Dalı : İşletme

Programı: İşletme Uzaktan Öğretim

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Çağla ARIKER

Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans - Kasım 2019

ÖZET

FATMA AKGÜN

Bu araştırmanın amacı, otel hizmetlerinden memnuniyetin çalışan milliyeti, misafir milliyeti ve konaklama özellikleri değişkenleri bazında farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymaktır. Misafir memnuniyetinin veya memnuniyetsizliğinin sebeplerinin araştırılması ve bu doğrultuda gerekli tedbirlerin alınması otel yöneticileri için en önemli konulardan bir tanesidir. Misafir memnuniyetini sağlamanın yollarından bir tanesi de misafiri anlamak ve kendisinin özel olduğunu hissettirmektir. Bu bağlamda, misafiri en iyi şekilde anlamak için farklı milletlerden personel çalıştırmanın önemi ortaya çıkmaktadır. Otel işletmelerinde konaklayan misafirlerin milliyetlerine göre hizmet beklentileri de farklı olabilir. Buradan yola çıkarak, otel hizmetlerinden memnuniyetin hizmet alınan personelin milliyetine ve misafir milliyetine göre farklı olup olmadığı araştırılmıştır. Elde edilen sonuçların, otel hizmetlerinin misafir milliyetine göre farklılaşmasına ihtiyaç duyulup duyulmadığını ve personel milliyeti bazında dikkate alınması gereken kriterlerin varolup olmadığını göstermesi beklenmektedir. Ayrıca konaklama amacı ve konaklanan oda tipi gibi çeşitli konaklama özelliklerinin otel hizmetlerinden memnuniyeti değiştirip değiştirmediği de araştırılmıştır.

Araştırmada özellikle son dönemlerde otelcilik sektöründe yaygın olarak istihdam edilen yabancı personelin, misafir memnuniyeti üzerindeki etkileri ölçülmüş ancak bu noktada otel hizmetlerinden memnuniyette bir fark olmadığı görülmüştür. Diğer taraftan, insan kaynağına eğitim yatırımının daha az yapıldığı otellerde sonucun

farklı olabileceği unutulmamalıdır. Sonuçlara göre, Dođu kültüründen gelen misafirlerin, Batı kültüründen gelen misafirlere göre yiyecek-içecek hizmetlerinden ve n büro hizmetlerinden daha az memnun oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca çeşitli konaklama özellikleri de otel hizmetlerinden memnuniyet düzeyini değiştirebilmektedir. Otel yöneticilerine sundukları hizmetleri misafir milliyeti bazında değişen beklentilere göre özelleştirmeleri önerilmiştir.



University: Istanbul Kultur University

Institute: Graduate School of Education

Department: Business Administration

Programme: Business Administration

Supervisor: Assist. Prof. Dr. Çağla Arıker

Degree Awarded and Date: MA - November 2019

ABSTRACT

FATMA AKGÜN

The aim of this study is to determine whether satisfaction with hotel services differ on the basis of employee nationality, guest nationality and accommodation characteristics. Investigation of the reasons for guest satisfaction or dissatisfaction and taking necessary measures in this direction is one of the most important issues for hotel managers. One of the ways to achieve guest memorial is to understand the guest and make him feel special. In this context, it is important to employ staff from different nationalities in order to understand the guest in best way. According to the nationality of guests staying in the business service expectations may be different. Based on this, it has been investigated whether the satisfaction of hotel services is different according to the nationality and guest nationality of the personnel. The results are expected to show whether there is a need to differentiate hotel services according to guest nationality and whether there are criteria to be considered on the basis of personnel nationality. It was also investigated whether various accommodation features such as the purpose of accommodation and the type of accommodation changed the satisfaction of the hotel services. In this research, the effects of foreign personnel employed in the hotel sector, especially recently, on guest satisfaction were measured, but at this point there was no difference in satisfaction with hotel services. On the other hand, it should be remembered that the results may be different in hotels where investment in training in human resources is less. According to the results, it was found that guests from eastern culture were less satisfied with food and beverage services and front desk services than guest from

western culture. In addition, a variety of accommodation features can change the level of satisfaction with hotel services. The hotel managers were advised to customize the services they offer to varying expectations on the basis of guest nationality.

