



## Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi: Türkiye ve Kazakistan'daki Termal Otel İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma (Service Quality in Tourism Sector: Comparative Study on Thermal Hotel Enterprises in Turkey and Kazakhstan )

Yüksel ÖZTÜRK<sup>a</sup>, \*Aizada KENZHEBAYEVA<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Gazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, 06830 Gölbaşı, Ankara / Turkey

<sup>b</sup>Student of Phd

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:19.08.2013

Kabul

Tarihi:21.11.2013

### Anahtar Kelimeler

Termal Turizm  
Hizmet  
Hizmet Kalitesi  
Kazakistan  
Türkiye

### Keywords

Thermal Tourism  
Service  
Service Quality  
Kazakhstan  
Turkey

### Öz

Günümüzde artan rekabet ortamında otel işletmeleri müşterilerinin beklentileri doğrultusunda bir hizmet kalitesi anlayışı benimsemek zorundadır. Hizmet kalitesi otel işletmeleri için vazgeçilmez bir rekabet aracıdır. Sunulan hizmetin belirli bir kalite düzeyinin üzerinde olması otellerin başarısı ve sürekliliği için son derece önemlidir. Bu çalışmada, termal otel işletmelerinin hizmet kalitesine ilişkin müşteri memnuniyetini belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anketler Türkiye ve Kazakistan'daki 4 ve 5 yıldızlı termal otel işletmelerinde konaklayan müşterilere uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, müşterilerin tatile çıkma nedenleri arasında hem Kazak hem de Türk müşterilerin en çok tedavi ve dinlenme olduğu ifade edilmiştir. Termal turizme yönelik daha önceki ziyaretlerde alınan hizmet incelendiğinde hem Türklerin hem de Kazakların kaplıca hizmetlerinden yararlandıkları görülmekte ayrıca Kazakların Türklerin hiç tercih etmiş olmadıkları peloidterapi hizmetinden de yoğun olarak faydalandığı tespit edilmiştir. Araştırmada elde edilen diğer bir sonuçta; Kazakistan'daki termal turizme katılan müşterilerin Türkiye'deki müşterilere göre seyahatlerinden daha memnun oldukları gözlenmiştir.

### Abstract

According to the expectation of customers in today's increasingly competitive environment, hotel enterprises must adopt a sense of the service quality. Service quality is an indispensable tool for hotel enterprises. To be one certain level of service quality offered is extremely important to the success and sustainability of hotels. This study was undertaken to determine customer's satisfaction with the service quality of the thermal hotel enterprises. Questionnaires prepared for this purpose, was applied to customers staying in 4 and 5 star thermal hotel enterprises in Turkey and Kazakhstan. As a result of research, when customers were asked about reasons for taking a holiday, it was shown that both Kazakh and Turkish customers marked more "treatment" and "rest" selections. Analysis of the service received during previous visits for thermal tourism was identified that both Kazakh and Turkish customers benefited from the spa services, also was identified that Kazakh customers benefited extensively from peloid therapy service, which Turkish customers had not ever opted. Therefore have been observed that customers using thermal tourism in Kazakhstan are more satisfied with trips than customers in Turkey.

\*Sorumlu yazar

[oyuksel@gazi.edu.tr](mailto:oyuksel@gazi.edu.tr) (Y. Öztürk), [aizana\\_kz@hotmail.com](mailto:aizana_kz@hotmail.com) (A. Kenzhebayeva)