

OTELLERDE KAT HİZMETLERİ YÖNETİCİLERİNİN HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI İLE İLGİLİ BAKIŞ AÇILARI: ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ

Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK

Anadolu Üniversitesi
Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu
mkozak@anadolu.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Çağıl Hale ÖZEL

Anadolu Üniversitesi
Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu
chkayar@anadolu.edu.tr

Özet

Bu çalışmada kat hizmetleri departmanında hizmet kalitesi boyutlarının belirlenmesine çalışılmış, kat hizmetleri yöneticilerinin hizmet kalitesine ilişkin görüşleri değerlendirilmiştir. Bu amaçla, Eskişehir ilinden seçilen 10 otel işletmesinde görev yapan kat hizmetleri yöneticisi, çalışmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada kişisel görüşme yoluyla anket yöntemi kullanılmıştır. Oluşturulan veri derleme aracı yardımıyla kat hizmetleri yöneticilerinin hizmet kalitesine ilişkin görüşleri alınmış ve elde edilen veriler, çok boyutlu ölçekleme, kümeleme analizi gibi istatistiksel analizlerle değerlendirilmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, kat hizmetleri yöneticilerinin hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin üç boyutta toplandığını ortaya çıkarmıştır. Bu boyutlar; personel, genel temizlik ve fiziksel özellikler olarak adlandırılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar, otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı kapsamında hangi kalite boyutları üzerinde önemle durulması gerektiği hususunda yol gösterici olması bakımından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, kat hizmetleri departmanı, çok boyutlu ölçekleme analizi, kümeleme analizi, Eskişehir.

HOUSEKEEPERS' OPINIONS ABOUT SERVICE QUALITY DIMENSIONS IN HOTEL ESTABLISHMENTS: ESKİŞEHİR SAMPLE

Abstract

The purpose of this study is to determine the service quality dimensions in housekeeping departments and to evaluate housekeepers' opinions with regard to service quality. For this purpose, housekeepers of 10 hotel enterprises in Eskişehir were selected as the sample of this study. Personal interviewing technique was employed for research data collection. Housekeepers' opinions with regard to service quality were determined with the help of questionnaire developed and research data were analysed with multi dimensional scaling and cluster analysis. Findings of the study show that housekeepers' opinions with regard to service quality constituted three dimensions. These dimensions were labeled; human resources, public cleaning and physical characteristics. The results of the study have importance in terms of determining which quality dimensions should be taken into account in housekeeping departments in hotel enterprises.

Keywords: Service quality, housekeeping department, multi

dimensional scaling analysis, cluster analysis, Eskisehir.