



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 2783-2807.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.509](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.509)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Termal Otel İşletmelerinde Hizmet Karşılılaşması: Yönetmel Bir Bakış Açısı\*

Hatice DİKMEN, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar, e-posta: [haticedikmen@hotmail.com](mailto:haticedikmen@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0558-491X>

Dr. Öğr. Üyesi Ali AVAN, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Afyonkarahisar, e-posta: [aliavan@aku.edu.tr](mailto:aliavan@aku.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4510-3962>

## Öz

Bu çalışmanın temel amacı, hizmet ortamı unsurlarının hizmet karşılılaşmasına etkilerini ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren termal otel işletmelerinin orta ve üst kademe yöneticileri oluşturmaktadır. Verilerin toplanmasında nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmış ve yargısal örnekleme tekniği ile belirlenen yöneticilerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Betimsel nitelik taşıyan bu çalışmada, elde edilen verilerin çözümlenmesinde içerik analizinden faydalanılmıştır. Araştırmada, yöneticiler fiziksel unsurlar ile sahne arkası düzenlemelerin hizmet karşılılaşmasındaki rolü üzerinde durmakla birlikte; personelin misafirlerle etkileşiminin hizmet kalitesini artırıcı ve misafir ile örgüt arasında bağ oluşumunu kolaylaştırıcı etkiye sahip olduğu ve misafirlerin birbirleri ile etkileşiminde sunulan hizmetin ve çalışanların önemli rol oynadığı tespit edilmiştir.

\* Bu makale, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda yazılan "Hizmet Ortamı Unsurlarının Hizmet Karşılılaşmasına Etkileri: Otel İşletmeleri Örneği" başlıklı Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Ortamı Unsurları, Hizmet Karşılılaşması, Termal Otel İşletmeleri, Nitel Araştırma.

**Makale Gönderme Tarihi:** 03.05.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 06.07.2020

## Önerilen Atıf:

Dikmen, H. ve Avan, A. (2020). Termal Otel İşletmelerinde Hizmet Karşılılaşması: Yönetmel Bir Bakış Açısı, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2783-2807.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

**Service Encounter in Thermal Hotel Enterprises: A Managerial Perspective**

Hatice DİKMEN, Afyon Kocatepe University, Social Sciences Institute, Afyonkarahisar, e-mail: [haticedikmenn@hotmail.com](mailto:haticedikmenn@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0558-491X>

Assistant Prof. Dr. Ali AVAN, Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Afyonkarahisar, e-mail: [aliavan@aku.edu.tr](mailto:aliavan@aku.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4510-3962>

**Abstract**

The main purpose of this study is to reveal the effects of servicescapes on the service encounter. The population of the study consist of mid-level and top executives of thermal hotel enterprises operating in Afyonkarahisar. Data were gathered with semi-structured interviews, and participants were selected with judgement sampling technique. Content analysis was used to analyse the data. The results show that the participants emphasize the role of atmospherics and backstage arrangements on service encounter in common with other servicescape dimensions; the interaction of the staff with the guests has an effect to increase the service quality and to facilitate the bond between the guests and the organization, and the service and the employees played an important role in the interaction of the guests with each other.

**Keywords:** Servicescapes, Service Encounter, Thermal Hotel Enterprises, Qualitative Research.

**Received:** 03.05.2020

**Accepted:** 06.07.2020

**Suggested Citation:**

Dikmen, H. and Avan, A. (2020). Service Encounter in Thermal Hotel Enterprises: A Managerial Perspective, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 2783-2807.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.