



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2019, 3(4): 820-832.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.213](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.213)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Otel İşletmelerinde E-Şikâyetler ve E-Şikâyet Yönetimi Üzerine Bir Araştırma

Öğr. Gör. Serkan AK, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Çavdarhisar Meslek Yüksekokulu, Kütahya, e-posta: serkan.ak@dpu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9094-4202>

Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İstanbul, e-posta: ikizilirmak@yahoo.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9141-6420>

Öz

Günümüzde sosyal medyaya erişim giderek kolaylaşmakta ve sosyal medya kullananların sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Bu artış ile birlikte özellikle turizm endüstrisindeki otel işletmelerine yönelik sosyal medya kullanıcılarının gerçekleştirdikleri e-şikâyetler, hem mevcut tüketiciler hem potansiyel tüketiciler hem de otel işletmeleri açısından daha fazla değer görmektedir. Bu araştırmanın amacı, İstanbul Beyoğlu'ndaki beş yıldızlı otel işletmelerinin, e-şikâyetler ve e-şikâyet yönetimi bağlamında değerlendirilmesini sağlamaktır. Bu doğrultuda, TripAdvisor'da turizm işletme belgeli toplam dokuz adet beş yıldızlı otel işletmesine yönelik toplam 510 e-şikâyet arasından 90 e-şikâyet incelenmiştir. Çalışma kapsamında, şikâyetler ve şikâyet bildirenler, bazı genel özellikler ve konular bağlamında ele alınmıştır. Bununla birlikte çalışmada şikâyetlere verilen yanıtlar ve yanıtlayıcılar da incelenmiştir. E-şikâyetlerin ağırlıklı olarak odalar ve personel ile ilgili olduğu belirlenmiştir. İncelenen e-şikâyetlerin %90'ına, otel işletmeleri tarafından dönüş yapılırken, dönüş yapan yetkililerin çoğunlukla misafir ilişkileri departmanı müdürü veya genel müdür oldukları tespit edilmiştir. Sonuç olarak, otel işletmelerinin e-şikâyetlere ortalama üç gün içerisinde geri dönüş yapıyor olmaları, olumlu bir bulgu olarak değerlendirilse de otel işletmelerine söz konusu e-şikâyetlere daha çözüm odaklı dönüşler yapması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: E-Şikâyet, E-Şikâyet Yönetimi, Otel İşletmeleri, İstanbul.

Makale Gönderme Tarihi: 02.08.2019

Makale Kabul Tarihi: 06.10.2019

Önerilen Atıf:

Ak, S. ve Kızılırmak, İ. (2019). Otel İşletmelerinde E-Şikâyetler ve E-Şikâyet Yönetimi Üzerine Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 820-832.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2019, 3(4): 820-832.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.213](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.213)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage:

<https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

A Study on E- Complaints and E-Complaint Management in Hotel Enterprises

Lecturer Serkan AK, Kütahya Dumlupınar University, Çavdarhisar Vocational School, Kütahya, e-mail: serkan.ak@dpu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9094-4202>

Prof. Dr. İsmail KIZILIRMAK, İstanbul University, Faculty of Economics, İstanbul, e-mail: ikizilirmak@yahoo.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9141-6420>

Abstract

Today, access to social media is getting easier and the number of people using social media is increasing day by day. With this increase, the e-complaints made by social media users especially for the tourism enterprises in the tourism industry are seen more in terms of both the current consumers, potential consumers and hotel enterprises. The aim of this study is to evaluate the five-star hotels in Istanbul, in the context of e-complaints and e-complaint management. In this respect, 90 e-complaints have been examined from a total of 510 e-complaints for a total of nine five-star hotels with a tourism operation license. In the context of the study, the complaints and the complainants were addressed in the context of some general characteristics and issues, as well as the responses to the complaints and the respondents. It was determined that e-complaints were mainly related to rooms and staff. 90.0% of the e-complaints examined were returned by the hotel enterprises while the return authorities were mostly the guest relations department manager and general manager. As a result, it is recommended that hotel enterprises return more solution-oriented returns to hotel enterprises, although it is considered positive that e-complaints are returned within three days.

Keywords: E-Complaint, E-Complaint Management, Hotel Enterprises, İstanbul.

Received: 02.08.2019

Accepted: 06.10.2019

Suggested Citation:

Ak, S. and Kızılırmak, İ. (2019). A Study on E- Complaints and E-Complaint Management in Hotel Enterprises, *Journal of Turkish Tourism Research*, 3(4): 820-832.

© 2019 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.