

ÖZET

Özellikle geçtiğimiz son yüzyılda toplumların sanayileşmeye verdikleri önemin artması, hızlı kentleşmeye ve dolayısıyla hava kirliliği, trafik problemi, gürültü ve stres gibi problemlerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Sanayileşmeyle birlikte, üretimde emek faktörünün yerini büyük oranda makinelerin almasıyla birlikte insanların çalışma saatleri azalmış ve kendilerine daha fazla vakit ayırır hale gelmişlerdir. İnsanların da hem bu vakitlerini değerlendirmek amacıyla hem de iş stresinden uzaklaşmak amacıyla sürekli oturdukları yerden geçici süreyle başka yerlere gittikleri bilinmektedir. Böylece turizm kavramı ortaya çıkmıştır.

İnsan odaklı bir sektör olan turizm sektöründe müşteri memnuniyetini gerçekleştirmek temel hedeftir. Günümüzde müşterilerin daha bilinçli hale gelmeleri, bir ürün ya da hizmeti beğenmedikleri takdirde başka bir seçeneği değerlendirme haklarını kullanmaları, işletmelerin müşteri kaybetmemek için farklı arayışlar içine sürüklenmelerine neden olmaktadır. Turizm sektöründeki işletmelerin bu arayışlar sonucunda uygulamaya başladıkları bir yöntem olan “Herşey Dahil Sistem” ülkemize doksanlı yılların ortalarında gelmiştir. Türkiye’de ilk kez Marco Polo, ardından Magic Life tarafından uygulanan sistem; içinde müşterinin ihtiyaç duyabileceği her türlü hizmetin ücretinin peşin ödenerek müşteriye sunulduğu bir sistemdir. Fakat uygulama farklılıkları nedeniyle eleştirilere hedef olmaktadır.

Çalışmada Bodrum İlçesi Turgutreis beldesinde konaklayan turistlerin Herşey Dahil Sistem hakkındaki görüşleri araştırılmış ve sistemin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkilerinin ölçülmesi amacıyla anket çalışması yapılmıştır.

Sonuç olarak, Herşey Dahil Sistem’de sunulan hizmetlerde standardizasyonun olmaması, pazar segmentasyonu uygulanması gerekliliği gibi noktalar yapılan çalışmanın en önemli sonuçları olarak tespit edilmiştir. Ancak yapılan eleştirilere ve yaşanan birtakım olumsuzluklara rağmen müşterilerin sistemden duydukları memnuniyet derecesinin yüksek olduğu söylenebilmektedir.