



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

TERMAL TURİZM KAPSAMINDA BENCHMARKİNG (KIYASLAMA) ÇALIŞMASI: BİNGÖL AFYONKARAHİSAR ÖRNEĞİ

Burcu BATGA^a

^aBingöl Üniversitesi, SBMYO, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, Öğr. Gör. (bbatga@bingol.edu.tr)

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, benchmarking tekniğinden yararlanarak Bingöl'de termal turizm kapsamında hizmet veren işletmelerde kalite ve verimliliğin nasıl artırılabilirliği konusuna açıklık getirmektir. Çalışmanın amacından hareketle Bingöl ilinde yer alan ve termal amaçlı hizmet veren işletmelerin termal turizm potansiyellerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi açısından Afyon ilinde yer alan İkbal Thermal Hotel & Spa ile Benchmarking yöntemi kullanılarak kıyaslanmıştır. Araştırma evrenini Bingöl iline bağlı olan Ilıcalar Beldesi'nde yer alan iki adet işletme ve Afyon iline bağlı olan bir adet 5 yıldızlı işletme oluşturmaktadır. İlgili termal işletmeler bay ve bayanlara hizmet vermekte olup, yaz ve kış dönemleri de dahil tüm yıl boyunca açık olan işletmelerdir. Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış olup, görüşme sorularından, gözlem tekniğinden ve literatür taramasından faydalanılarak veriler elde edilmiştir. Bu kapsamda oluşturulan yapılandırılmış görüşme soruları ilgili termal işletme yöneticilerine sorulmuştur ve elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle incelenip yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Benchmarking, Bingöl, Afyon, termal turizm

ABSTRACT

BENCHMARKİNG (COMPARATIVE) STUDY IN THE CONTEXT OF THERMAL TOURISM: BİNGÖL AFYONKARAHİSAR MODEL

The purpose of this study is to clarify how to improve the quality and efficiency in the enterprises that serve in the thermal tourism area in Bingöl by taking advantage of the benchmarking technique. Based on this purpose of the study, the enterprises which are located in Bingöl province and serve for thermal purposes were compared with İkbal Thermal Hotel & Spa located in Afyon province in terms of evaluation and development of thermal tourism potentials using Benchmarking method. There search universe constitutes two enterprises located in Ilıcalar Municipality bound to Bingöl Province and one 5-star enterprise affiliated to Afyon Province. Relevant thermal establishments serve men and women and are open all the year round, including summer and winter periods. Qualitative research method was used in the study and data were obtained by interview questions, observation technique and literature review. In this context, the structured interview questions, there levant thermal operating systems and the data to be obtained were analyzed and interpreted with the method of descriptive analysis.

Keywords: Benchmarking, Bingöl, Afyon, thermal tourism