

**KIRGIZİSTAN TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA KIRGIZİSTAN’DA
KİMİZ TEDAVİSİ ALAN TURİSTLERİN MEMNUNİYET
VE SADAKAT ALGILARI ÜZERİNE BİR İNCELEME**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

İbrahim GÜNDOĞDU

BİŞKEK – 2018

**KIRGIZİSTAN TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA KIRGIZİSTAN’DA
KİMİZ TEDAVİSİ ALAN TURİSTLERİN MEMNUNİYET
VE SADAKAT ALGILARI ÜZERİNE BİR İNCELEME**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

İbrahim GÜNDOĞDU

**DANIŞMAN
Doç. Dr. Barış ERDEM**

BİŞKEK – 2018

ÖZ

Yazar	: İbrahim GÜNDOĞDU
Üniversite	: Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi
Anabilim Dalı	: Turizm ve Otel İşletmeciliği
Tezin Niteliği	: Yüksek Lisans Tezi
Sayfa Sayısı	: Ошибка! Закладка не определена.+127
Mezuniyet Tarihi	: 27/12/2018
Tez Danışmanı	: Doç. Dr. Barış ERDEM

SAĞLIK TURİZMİ KAPSAMINDA KIRGIZISTAN'DA KIMIZ TEDAVİSİ ALAN TURİSTLERİN MEMNUNİYET VE SADAKAT ALGILARI ÜZERİNE BİR İNCELEME

Bu çalışmada, sağlık turizmi kapsamında Kırgızistan'da kımız tedavisi hizmeti alan yerli ve yabancı turistlerin, kımız tedavisi aldıkları konaklama işletmelerine yönelik memnuniyet ve sadakat algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada ayrıca Kırgızistan'da kımız tedavisi alan turistlerin hangi ülkelerden geldiği, bu turistlerin kımız tedavisi hakkında nereden (hangi kanaldan) bilgi sahibi oldukları, bu tedavi yöntemi için ne kadar bütçe ayırdıkları ve bu tedaviyi hangi amaçla aldıkları gibi birtakım sorulara yanıtlar bulunmaya çalışılmıştır.

Araştırmada veriler, Kırgızistan'da kımız tedavisi hizmeti sunan 9 farklı konaklama işletmesindeki 156 turistten anket tekniğiyle toplanmıştır. Araştırma verilerini çözümlemede sosyal bilimler için geliştirilmiş olan bir istatistik paket programı kullanılmıştır. Kapalı uçlu sorulara verilen yanıtların yüzde ve frekans dağılımları hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerini sınamak için Cronbach's Alpha testi, yapı geçerliklerini test etmek için ise faktör analizi yapılmıştır. Katılımcıların ölçeklerde yer alan önermelere verdikleri yanıtların aritmetik ortalama değerleri hesaplanmıştır. Hipotezleri sınamak için ise farklılık ve korelasyon testlerinden yararlanılmıştır.

Araştırma sonucunda, katılımcıların yarısından çoğunun kadın (%57,7) ve Kırgız vatandaşı (%58,3) olduğu, kımız ve kısrak sütü tedavisini çoğunlukla 51 yaş ve üzeri kişilerin (%24,4) aldığı, katılımcıların çoğunluğunun (%32,7) ilk kez kımız tedavisi alan kişilerden oluştuğu, katılımcıların konaklama tesislerini temel ziyaret motivasyonlarının tedavi (%47,4) ve dinlenme (%41) olduğu, kımız tedavisi aldıkları konaklama işletmelerinde çoğunlukla 4-6 gün arası (%32,7) geceleme yaptıkları ve büyük bir çoğunluğunun (%62,2) herhangi bir rahatsızlıkları olmamasına rağmen sadece kendilerini yenilemek/tazelemek için kımız tedavisi aldıkları belirlenmiştir. Yine araştırma sonucunda, katılımcıların kımız tedavisi aldıkları konaklama işletmelerinden yüksek düzeyde memnun kaldıkları (aritmetik ortalama: 4,47) tespit edilmiştir. Katılımcıları en çok memnun eden boyutun “yeme-içme hizmetleri ve tesis çalışanlarından memnuniyet” (aritmetik ortalama: 4,64) olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, katılımcıların kımız tedavisi aldıkları konaklama işletmelerine yönelik olarak yüksek düzeyde sadakat duydukları (aritmetik ortalama: 4,60) belirlenmiştir. Son olarak, katılımcıların kımız tedavisi aldıkları konaklama işletmelerine ilişkin memnuniyet ve sadakat algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir.

Mevcut veriler, Kırgızistan’daki konaklama işletmelerinde kımız tedavisi alan turistlerin genel olarak memnun kaldıklarını ve bu tesislere yönelik yüksek düzeyde sadakat duyduklarını ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Sağlık Turizmi, Kırgızistan, Kımız Tedavisi.

КЫСКАЧА МАЗМУНУ

Даярдаган	: Ибрахим ГУНДОГДУ
Университет	: КыргызТүрк «Манас» университети
Багыты	: Мейманкана иши
Диссертациянын түрү	: Магистрдик диссертация
Беттердин саны	: Ошибка! Залкада не определена. +127
Бүтүрүү датасы	: 27/12/2018
Илимий жетекчи	: э.и.к.доц. Барыш ЕРДЕМ

КЫРГЫЗСТАНДА ДЕН СОЛУК ТУРИЗМИ АЛКАГЫНДА КЫМЫЗ МЕНЕН ДАРЫЛАНГАН ТУРИСТТЕРДИН КАНААТТАНУУСУН ЖАНА ЛОЯЛДУУЛУГУН ИЗИЛДӨӨ

Бул илимий иштин максаты ден соолук туризмнин алкагында Кыргызстанда кымыз жана бээнин сүтү менен дарыланган жергиликтүү жана чет өлкөлүк туристтердин бул кызматтарды көрсөткөн жайгаштыруу ишканаларына берген баасы, канааттануу даражасы жана мамилесин изилдөө болуп саналат. Атап айтканда, кымыз жана бээнин сүтү менен дарыланганы келген туристтер Кыргызстанга кайсы өлкөлөрдөн келгендиги, бул тууралуу маалыматты кандай жол менен алышкандыгы, канча акча каражат сарпташкандыгы жана кандай максат менен келгендиги тууралуу маалымат алууга аракет кылдык.

Бул изилдөөгө Кыргызстандын ар кайсы аймагындагы кымыз жана бээнин сүтү менен дарылоо кызматын сунуштаган 9 ишканадагы 156 туристтен анкета аркылуу маалымат топтологон. Изилдөөнүн жүрүшүндө алынган маалыматтарды гуманитардык илимдер үчүн атайын даярдалган статистикалык программалар колдонулган. Анкетада берилген суроолордун жооптору пайыздары жана жыштыктары эсептелинген. Изилдөөдө колдонулган өлчөө бирдиктеринин ишенимдүүлүгүн сыноо үчүн Кронбахтын Альфа тести, түзүмдүн

тууралыгын эсептөө үчүн фактордук анализ жүргүзүлгөн. Катышуучулардын сунушталган жооп варианттарына берген жооптордун арифметикалык орточо сандары эсептелген. Гипотезаларды сыноо үчүн өзгөчөлүк жана корреляция тесттери колдонулган.

Изилдөөнүн натыйжасында: катышуучулардын жарымынан көбү аял (57,7%), Кыргыз Республикасынын жараны (58,3%) экендиги, кымыз жана бээнин сүтү менен 51 жана андан жогорку жаштагылар (24,4%) дарыланары, анкетага жооп бергендердин көбү алгачкы жолу кымыз жана бээнин сүтү менен дарыланып жатышкандыгы, бул жерлерге дарылануу (47,7%) жана эс алуу (41%) максатында келгендиги, бул жерлерде орточо 4-6 күнгө келгендигин (32,7%) жана кандайдыр бир олуттуу оорусунун жоктугуна карабастан, жөн эле тазаланып, эс алуу үчүн келгендерин (62,2%) билдиришкен. Мындан сырткары, изилдөөнүн катышуучулары бээнин сүтү менен дарыланган жерден канааттангандыктарын (арифметикалык орточо көрсөткүч 4,47) билдиришкен. Ошону менен бирге эле, катышуучуларды эң канааттандырган нерсе «тамактануу кызматтары менен кызматкерлердин мамилеси» (арифметикалык орточо көрсөткүч 4,64) экендигин жана бээнин сүтүн ичкен жерге кайра келе тургандыгын (арифметикалык орточо көрсөткүч 4,60) билдиришкен. Натыйжада катышуучулардын бээнин сүтүн ичен ишканага болгон канааттануу мамилеси менен кайра кайтып келүү каалоосунун арасында позитивдүү байланыштар табылган.

Колубуздагы маалыматтар, Кыргызстанда бээнин сүтү менен дарыланган туристтердин жалпы жонунан канааттангандыктарын жана ошол ишканаларга кайра келүүнү каалагандарын айгинелеп турушат.

Ачкыч сөздөр: ден соолук туризми, кымыз жана бээнин сүтү менен дарылануу, Кыргызстан.

АБСТРАКТ

Подготовила	Ибрахим ГУНДОГДУ
Университет	: Кыргызско-Турецкий Университет «Манас»
Направление	: Гостиничное дело
Вид исследования	: Магистерская диссертация
Количество страниц	: Ошибка! Закладка не определена. +127
Дата завершения	: 27/12/2018
Научный руководитель	: к.э.н. доц. Барыш ЕРДЕМ

ИССЛЕДОВАНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ЛОЯЛЬНОСТИ ТУРИСТОВ КЫРГЫЗСТАНА КУМЫСОЛЕЧЕНИЕМ В РАМКАХ ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ТУРИЗМА

Основной целью данного исследования является изучение оценки удовлетворенности деятельностью и отношения местных и зарубежных туристов к компаниям и организациям, которые предоставляют услуги в оздоровительном туризме, а именно кумысолечение и лечение кобыльим молоком, в Кыргызстане. Иными словами, исследование направлено на определение: стран, из которых приезжают туристы; источников информирования о данных организациях; произведенных затрат во время кумысолечения; основных целей прибытия туриста.

В данном исследовании методом сборки информации выбрано анкетирование 156 туристов из 9 организаций, которые предоставляют кумысолечение и лечение кобыльим молоком в разных областях Кыргызстана. Во время проведения исследовательской работы были использованы специальные

статистические программы для гуманитарных наук. Были подсчитаны проценты и частота ответов анкетирования. Для проверки достоверности полученных данных использовался тест Альфа Кронбаха, для расчёта правильности построения был проведен факторный анализ. Было рассчитано среднее арифметическое число ответов на предлагаемые варианты ответов участников опроса.

По результатам исследования было обнаружено, что: больше половины участников опроса женщины (57,7%), граждане Кыргызской Республики (58,3%), лечащиеся кумысом и кобыльим молоком люди в возрасте от 51 года и старше (24,4%), большинство участников опроса принимают лечение кумысом и кобыльим молоком впервые, основными целями посещения являются лечение (47,7%) и отдых (41%), средняя продолжительность пребывания 4 – 6 дней (32,7%) и не смотря на отсутствие серьезных болезней, посещение мотивировано профилактикой заболеваний и отдыхом (62,2%). Так же, участники опроса сообщили об удовлетворенности от полученного лечения кобыльим молоком (средний арифметический показатель 4,47). Участники опроса отметили особое довольство «услугами пищевого блока и отношением сотрудников» (средний арифметический показатель 4,64) и сообщили о желании посетить место лечения кобыльим молоком повторно (средний арифметический показатель 4,60). В результате была выявлена позитивная связь между довольством участников опроса и желанием вернуться повторно в места, предоставляющих кумысолечение и лечение кобыльим молоком.

Полученная информация, туристы, прошедшие лечение в местах, где предоставляют кумысолечение и оздоровительные услуги кобыльим молоком в Кыргызстане, остались удовлетворены и проявили желание вернуться повторно.

Ключевые слова: оздоровительный туризм, кумысолечение и лечение кобыльим молоком, Кыргызстан.

ABSTRACT

Prepared by : İbrahim GÜNDOĞDU
University : Kyrgyz-Turkish Manas University
Department : Tourism And Hotel Management
Research type : Master
Thesis Page : Ошибка! Закладка не
quantity : определена.+127
Completion date : 27/12/2018
Scientific Adviser : Associate Prof. Barış ERDEM

SURVEY OF SATISFACTION AND LOYALTY PERCEPTION OF TOURISTS IN KYRGYZSTAN BY KUMISS TREATMENT IN THE CONTEXT OF HEALTH TOURISM

In this study, it is aimed to determine the satisfaction and loyalty perceptions of domestic and international tourists who receive kumiss treatment within health tourism in Kyrgyzstan, towards the accommodation enterprises they get kumiss treatment.

In the study, it was also attempted to find answers to some questions i.e. where the tourists having kumiss treatment in Kyrgyzstan come from, from where (which channel) did those tourists get information about kumiss treatment, how much budget they saved for this type of treatment and for what purpose they had this treatment. In the research, the data were collected by questionnaire technique from 156 tourists at 9 different accommodation enterprises offering kumiss treatment service in Kyrgyzstan. In analysis of the research data, a statistical package program was used which had been developed for social sciences. Percentage and frequency distributions of the replies given to closed-end questions were calculated. Cronbach's Alpha test was made to check the reliability of scales used in the research, and factor analysis was made to test construct validities. Arithmetic mean values of the replies given by the participants to propositions included in the scales were calculated. And for checking the hypotheses, difference and correlation tests were used.

In the result of the study, it was determined that more than half of the participants were women (57,7%) and Kyrgyz citizens (58,3%), that mostly the people who are at the age of 51 or more received kumiss treatment (24,4%), that most participants consist of the people who received kumiss treatment for the first time (32,7%), that the basic motivations for participants to

visit accommodation facilities were treatment (47,4%) and recreation (41%), that they mostly made 4-6 day overnight staying at the accommodation facilities where they received kumiss treatment (32,7%), that a great majority of them (62,2%) received kumiss treatment just to recreate/refresh themselves even if they don't have any disease. Again in the result of the study, it was identified that the participants were highly (arithmetic mean: 4,47) pleased with the accommodation enterprises that they received their kumiss treatment. It was detected that the dimension which made participants most pleased was “dining services and satisfaction from facility's employees” (arithmetic mean: 4,64). Besides, it was determined that the participants showed high level of loyalty (arithmetic mean: 4,60) to accommodation enterprises that they received kumiss treatment. Finally, statistically significant and positive relations were identified between satisfaction and loyalty perceptions of the participants towards accommodation enterprises they had their kumiss treatment.

Current data reveal that the tourists receiving kumiss treatment in accommodation enterprises in Kyrgyzstan were generally satisfied and felt a high level of loyalty towards these facilities.

Keywords: Health Tourism, Kumiss Treatment, Kyrgyzstan.