JOURNAL OF TOURISM AND GASTRONOMY STUDIES

ISSN: 2147 – 8775

Journal homepage: www.jotags.net



Evcil Hayvan Dostu Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Evcil Hayvan Kabul Politikaları: Balıkesir Örneği (Pet-Friendly Accommodation Business Managers' Pet Acceptance Policies: A Survey in Balıkesir)

*** Kudret GÜL** [a], **Melike GÜL** [b], **Bilge VİLLİ** [c]

[a] Balıkesir University, Balıkesir Vocational School, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Balıkesir/Türkiye
[b] Balıkesir University, Sındırgı Vocational School, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Balıkesir/Türkiye
[c] Balıkesir University, Balıkesir Vocational School, Department of Office Services and Secretarial Studies, Balıkesir/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 02.02.2026

Kabul Tarihi: 17.06.2026

Anahtar Kelimeler

Evcil hayvan sahibi müşteriler
Evcil hayvan dostu konaklama işletmeleri
Evcil hayvan kabul politikaları
Balıkesir

Öz

Son yıllarda dünya genelinde olduğu gibi ülkemizde de artan evcil hayvan sahibi sayısı, evcil hayvan otellerine olan ihtiyacı artırmaktadır. Tatilleri esnasında otellerde konaklamak isteyen insanlar sahip oldukları evcil hayvanlarını da yanlarında götürmek istemekte, fakat otellerin "evcil hayvan kabul edilmez" politikaları ile karşılaştıklarında tatil kararından dahi vazgeçebilmekte veya evcil hayvanını bırakacakları yere ilişkin ciddi sorunlar yaşayabilmektedir. Bu çalışmanın amacı, Balıkesir ilindeki evcil hayvan dostu tesis yöneticilerinin evcil hayvan kabulüne yönelik politikalarını tespit etmektir. Araştırma verileri Temmuz-Eylül 2025 tarihleri arasında Balıkesir'de evcil hayvan kabul eden ve "patilioteller.com" sitesinde yer alan 28 tesis arasında ulaşılabilen 19 tesis yöneticisinden elde edilmiştir. Veri toplama sürecinde yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla tesis yöneticileri ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler MAXQDA paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonuçları, evcil hayvan kabulüne yönelik tesislerde uygulanan politikaların, müşteri memnuniyeti, müşteri beklentileri, işletme beklentileri, evcil hayvan kabul kriterleri ve tanıtım üzerine kurulduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca araştırmada, evcil hayvan kabulünün müşteri memnuniyetini artırdığı, tesisler için hayvansever imajı oluşturduğu, tercih nedeni olduğu, pazarlama stratejilerinde kullanıldığı ve dolaylı olarak da satışları, doluluğu ve karlılığı artırdığı da ortaya çıkmıştır. Araştırma sonuçlarının evcil hayvan sahibi ziyaretçilere, evcil hayvan dostu konaklama işletmelerine ve paydaşlara politika oluşturmada yol gösterici olacağı tahmin edilmektedir.

Keywords

Pet-owning customer
Pet-friendly hotel
Pet acceptance policies
Balıkesir

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Abstract

In recent years, the increasing number of pet owners in the worldwide, including in our country, has increased the need for pet hotels. People who want to stay in hotels during their holidays want to take their pets with them, but when they encounter the hotels' "no pets allowed" policies, they may even give up on their holiday plans or experience serious problems regarding where to leave their pet. The aim of the study is to identify the policies of pet-friendly hotel managers in Balıkesir. Research data was collected between July and September 2025 from 19 facility managers among 28 pet-friendly hotels in Balıkesir listed on the "patilioteller.com" website. Face-to-face interviews were conducted with hotel managers using a semi-structured interview form during the data collection process. The data were analyzed using the MAXQDA software package. The research results reveal that the policies implemented in hotels to meet customer expectations are based on customer satisfaction, customer expectations, business expectations, pet acceptance criteria, and marketing. Furthermore, the study revealed that accepting pets increases customer satisfaction, creates an animal-friendly image for hotels and makes them a preferred choice which is used in marketing strategies, and indirectly increases sales, occupancy, and profitability. The research findings are expected to guide pet-owning visitors, pet-friendly accommodation businesses, and stakeholders in policy making.

** Sorumlu Yazar*
E-posta: kgul@balikesir.edu.tr (K. Gül)

DOI: 10.63556/jotags.2026.1866