

**GETİRİ YÖNETİMİNİ ETKİLEYEN KRİTİK BAŞARI FAKTÖRLERİNİN
BELİRLENMESİ: BODRUM VE MARMARİS YÖRESİ OTELLERİNE YÖNELİK
AMPİRİK BİR ÇALIŞMA**

Mehmet Emre GÜLER

Dokuz Eylül Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

E-posta: emre.guler@deu.edu.tr

Zeki Atıl BULUT

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı

E-posta: zatilbulut@yahoo.com

Özet

Getiri Yönetim Sistemi kullanılarak geçmiş ve bugünkü her türlü durum ve değişken dikkate alınarak yapılan analizler ile geleceğe ilişkin modeller oluşturur. Bu modeller otelin istenen tarihteki gerçekleştireceği faaliyetleri (konferans, toplantı, günübirlik müşteriler, rezervasyonlu müşteriler vb.) tespit etmek için kullanılır. Bu erken uyarı ile otel yönetimi gerekli konaklama ile ilgili düzenlemeleri yapabilecek zamanı kazanacak, aynı zamanda nasıl bir çalışma yapılması gerektiği hakkında öneri ve destek alabilecektir. Çalışmanın amacı, otel işletmelerinde getiri yönetimi uygulamalarına etki eden kritik başarı faktörlerini ortaya koymaktır. Bununla ilgili olarak Marmaris ve Bodrum yöresi otellerine kolayda örneklem yoluyla bir anket uygulaması yapılmış ve 460 otel işletmesine ulaşılmıştır. Analizlerin sonucunda; 'iç kıyaslama', 'pazar analizi', 'talep tahminleme', 'rekabet avantajı', 'müşteri profili'; kritik başarı faktörleri olarak ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Getiri yönetimi, hizmet işletmeleri, kritik başarı faktörleri.

**CRITICAL SUCCESS FACTORS OF REVENUE MANAGEMENT IN
HOSPITALITY INDUSTRY: CASE OF BODRUM AND MARMARIS REGION**

Abstract

Revenue Management System creates a model that using past data and reviewing present state and estimating future. This model is used for determining the state in desirable time in the future. With this early warning model, service firms as hotel managements will gain the time for making required adjustment and at the same time they will be able to receive suggestion and support for how they work for revenue management. In this empirical study, we reach 460 hotels with convenience sampling method and try to determine the Critical Success Factors of Revenue Management as 'internal benchmarks', 'market analysis', 'demand

forecasting', 'competitive advantage', 'customer profile' in hotels of Marmaris and Bodrum Region. In this way, basic steps of revenue management are introduced.

Keywords:

Revenue management, service firms, critical success factors.

Mehmet Emre GÜLER Yüksek lisansını 2005 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Üretim Yönetimi ve Endüstri İşletmeciliği programında tamamladı. Halen Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda doktora tez çalışmasını sürdüren Güler aynı zamanda Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü'nde Araştırma Görevlisi olarak çalışmaktadır. Akademik ilgi alanları; üretim yönetimi, proje yönetimi ve karar verme teknikleridir.

Zeki Atıl BULUT Yüksek lisansını 2005 yılında Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda tamamladı. Halen Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda doktora tez çalışmasını sürdüren Bulut'un akademik ilgi alanları; elektronik pazarlama, konumlandırma ve turizm pazarlamasıdır.