

GENEL OLARAK OTEL İŞLETMELERİNİ ETKİLEYEN SORUNLAR: DOĞU ANADOLU BÖLGESİNDEKİ OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Fatma GÜNDÜZ*

Prof. Dr. Önder BARLI**

ÖZET

Otel işletmeleri temelde modern işletmeciliğin kuralları ile yönetilse de, sektörün kendine has özellikleri otel işletmeciliğine farklı nitelikler katmaktadır. Öncelikle insana dayalı hizmet sunumu söz konusu olduğundan emek yoğunluğu, otel işletmelerinin en önemli özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra üretim, satış ve pazarlama konusundaki farklılıklar otel işletmelerini diğer işletmelerden ayırmaktadır. Bu bağlamda işaret edilmesi gereken bir diğer husus ise sektörün küresel ölçekte bir rekabetin içinde olmasıdır. Kendini diğerlerinden ayıran söz konusu farklılıklar olduğu gibi sektörün yine kendine özgü yerel, bölgesel ve küresel boyutta çeşitli sorunlarla karşı karşıya olduğu görülmektedir. Bu çalışmada otel işletmelerinin daha çok yerel- bölgesel boyuttaki problemlerine dikkat çekilmektedir. Çalışmada Doğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan otel işletmelerinin sorunları araştırılmış, otel yöneticilerinin söz konusu sorunlar ile ilgili düşünceleri ortaya konulmuştur. Çalışmanın sonucunda Doğu Anadolu Bölgesinde bulunan 3, 4, 5 yıldızlı otel işletmelerinin sorunları tartışılmış ve söz konusu sorunlarla başa çıkabilmek için çeşitli öneriler ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Doğu Anadolu Bölgesi

*Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi(Yüksek Lisans)

** Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi(Prof. Dr.)

GENERALLY AFFECTING PROBLEMS OF HOTEL ENTERPRISES: AN APPLICATION TOWARDS HOTEL ENTERPRISES IN EAST ANATOLIA

ABSTRACT

Although hotel enterprises were managed by modern enterprise rules in basicly, it own features of the sector makes different qualities gain the hotel enterprising. Firstly, because service based on human particularity is emphasised work intensity has faced to us as the most important features of hotel enterprises. Besides, the differences about production and selling and marketing also make hotel enterprises different from the other enterprises. In this respect, another important matter which should be emphasised is that the sector is in a competition in global scale. It is seen that sector face to face various responsibilities in a dimensions of global, regional and local as well as the differences which make it different from the others.

In this study, we examined local and regional dimensional problems of hotel enterprises. In the study, the problems of hotels in East Anatolia Region were investigated, and the ideas and feeling of hotel managers about mentioned problems were revealed.

In the result of the study, the problems of 3, 4, 5 stered hotel enterprises in East Anatolia were discussed, and various suggestions have been put forward in order to cope with mentioned problems.

Keywords: Hotel enterprises, East Anatolia Region

GİRİŞ

Otel işletmeleri turizm sektörünün önemli bir alt kolunu oluşturmaktadır. Oteller buldukları ülkede iş görüşmelerinde, toplantılar ve konferanslar düzenlenmesinde, eğlence ve konaklama faaliyetlerinde kolaylıklar sağlamak suretiyle önemli rol oynarlar. Bununla birlikte otel işletmelerinde farklı sorunlar gündeme gelmektedir. Hem insanların ihtiyaçlarını karşılama konusunda hem de giderek artan rekabet, dünyada yaşanan ekonomik dalgalanmalar ve yakın ülkelerdeki siyasi istikrarsızlık gibi dış etkenlerden dolayı oteller de birtakım sorunlar gündeme gelmektedir.

Bölgede bulunan otellerin karşı karşıya kaldıkları sorunların belirlenerek bu sorunlara alternatif çözüm önerileri üretebilme, çalışmanın ana konusunu oluşturmaktadır.

Çalışma Doğu Anadolu Bölgesinde bulunan otel işletmelerinin genel müdürleri ve departman müdürleri ile sınırlandırılmıştır. Çalışmada anket yöntemi kullanılarak yöneticilerin otel işletmelerinin sorunları hakkındaki düşüncelerinin tespiti belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışma teorik ve uygulama bölümlerinden oluşmaktadır. Çalışmanın teorik bölümünde otel işletmelerinin genel çerçevesine ve otel işletmelerinde yaşanan pazarlama, tanıtım, eğitim, ekonomik, bürokratik ve mevsimsellik sorunlarına yer verilmiştir. Uygulama bölümünde saha araştırması yer almaktadır. Çalışmanın sonuç bölümünde ise elde edilen sonuçlar doğrultusunda önerilerde bulunulmuştur.

1. OTEL İŞLETMESİ KAVRAMI, ÖZELLİKLERİ VE SINIFLANDIRMASI

Otel işletmesi kavramı ile ilgili olarak literatürde çok sayıda tanımın yapıldığı görülmektedir. Burada söz konusu tanımlardan yalnızca birkaçına yer verilecektir:

Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanıma göre, "Otel, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve

beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmelerdir.(Aktaş, 2002: 25)

Daha kapsamlı bir başka tanımda ise yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi; sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi, gibi moral elemanları ile uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış bir işletmedir. (Olalı, Korzay, 1993: 25)

1.1. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmeleri diğer ticari ve sanayi işletmelerin göstermiş olduğu özelliklerden ayrı olarak şu özellikleri taşımaktadır(Şener, 2001:14-15):

- Otel işletmeleri zamana duyarlıdır.
- Otel işletmeleri emek yoğun işletmelerdir.
- Otel işletmeciliği dinamiklidir.
- Otel işletmeleri günün 24 saati faaliyet gösteren işletmelerdir.
- Otel işletmelerinde sunulan hizmetler, bölümler ve personel arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımlaşmayı gerektirir.
- Otel işletmelerinde sermayenin büyük kısmı sabit değerlere bağlanmıştır.
- Otel işletmeciliğinde risk faktörü oldukça yüksektir.

1.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmelerinin sınıflandırılması konusunda değişik görüşler ve değişik yaklaşımlar bulunmaktadır. Ülkemiz şartları dikkate alınarak oteller şu şekilde sınıflandırılabilir(Şener,2001:19):

Büyükliklerine Göre Sınıflandırma

Otel işletmelerinin oda sayısına göre sınıflandırılmasıdır. Buna göre; 25 veya daha az odaya sahip oteller çok küçük oteller, 25-99 odaya sahip oteller küçük oteller, 100-299 odaya sahip olan oteller orta büyüklükteki oteller ve 300 ve daha fazla odaya sahip oteller ise büyük oteller olarak gruplandırılmıştır.(Aktaş, 2002: 27)

Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırma

Faaliyet sürelerine göre otel işletmelerini, devamlı oteller ve mevsimlik oteller olmak üzere ikiye ayırabiliriz: (Şener, 2001: 21)

- Devamlı Oteller
- Mevsimlik Oteller

Karşıladıkları Konaklama İhtiyacı Türü Bakımından Sınıflandırma

Otel işletmeleri karşıladıkları konaklama ihtiyacı türüne göre (Batman,2008: 21);

- Merkezi Konaklama İşletmeleri
- Kıyı Konaklama İşletmeleri
- Dağ ve Spor Konaklama İşletmeleri
- Kaplıca, Kür Konaklama İşletmeleri

Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırma

Ulaştırma araçları ile olan bağlantılarına göre otel işletmeleri aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir(Şener, 2001: 24):

- Havaalanı konaklama işletmeleri
- İstasyon konaklama işletmeleri
- Liman konaklama işletmeleri
- Karayolları kavşak noktalarındaki konaklama İşletmeleri

Hukuki Bakımdan Sınıflandırma

Oteller, aslı fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılır.(www.kultur.gov.tr) Erişim Tarihi:17.05.2012).

2. OTEL İŞLETMELERİNDE YAŞANAN SORUNLAR

Oteller; insanların kendi konutlarının bulunduğu yer dışında değişik nedenlerle yaptıkları seyahatlerde birinci planda geçici konaklama, ikinci planda yeme içme gibi zorunlu ihtiyaçların karşılanması için mal ve hizmet üreten ticari nitelikteki işletme faaliyetlerini kapsar. Gerçekleştirilen bu faaliyetler birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Bu sorunlardan bazıları aşağıda açıklanmıştır:

Pazarlama Sorunları

Pazarlama “dinamik bir çevrede müşterilerle tatmin edici bir değişim ilişkisi sağlayacak mal, hizmet ve fikirlerin oluşturulması, dağıtımı, fiyatlandırılması ve tutundurulması süreci” olarak tanımlanmaktadır.(Pride, Ferrell, 2006: 4) Turizm endüstrisindeki hızlı değişim ülkeler ve işletmeler arasındaki rekabetin artmasına neden olmuştur. Değişen turizm eğilimleri, turist taleplerindeki farklılaşma, ağırlaşan rekabet koşulları işletmeleri farklı ürün ve hizmet sunumuna yöneltmiş ve yeni modern turizm pazarlaması stratejileri geliştirmeye zorunlu kılmıştır.(Yetgin, 2009: 1)

Turizm işletmelerinin sağlıklı pazarlama anlayışı ve politikaları geliştirememeleri, aşırı kâr hırsı, kısa vadede büyüme isteği gibi birtakım işletme çıkarlarını daha ön planda tutmaları, turizm tüketicisinin ulaştırmadan konaklamaya, yeme-içmeden, alışverişe hemen her ürün ve hizmete ilişkin çeşitli sorunları yaşamasına neden olmaktadır. Yüksek fiyat, sürekli fiyat artışı, dengesiz fiyat gibi biçimlerde kendini gösteren fiyatla ilgili sorunlar turizm tüketicisinin önde gelen sorunlarındanıdır.

Mevsimlik Yoğunlaşma Sorunu

Turizm sektöründe mevsimsellik, turizm faaliyetlerinin temelde bireysel kararlara bağılı olarak gelişmesi nedeniyle oldukça fazla sayıda etkene bağılı olarak oluşmaktadır. Mevsimsel turizm talebi dalgalanmaları; savaş, grevler, terörizm, doğal afetler, döviz kurlarındaki ani değışmeler ve ortalamanın dışında seyreden hava şartları gibi olağanüstü, birkaç yılda bir yapılan etkinliklerin sebep olduğu dalgalanmaları (olimpiyat oyunları gibi) ifade etmektedir.(Kuşluvan ve Kuşluvan, 1998: 18) Mevsimselliğin otel işletmeleri açısından yarattığı olumsuz sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenebilmektedir:

- Mevsimlik talep dalgalanmaları; *turistik işletme yatırımlarının cazipliğini azaltıcı* bir rol oynamaktadır(Kuşluvan ve Kuşluvan: 1998: 21)

- Turistik talebin mevsimselliğinin turistik işletmeler açısından doğurduğu ikinci olumsuz sonuç *atıl kapasite ve verimsizlik sorunudur.*(Günel, 2009: 45)

- Turistik talebin mevsimselliği otel işletmeleri için üçüncü olarak *personel sorunları* ortaya çıkarmaktadır.(Usta, 2001: 138)

-Turistik talebin mevsimselliğinin turizm işletmelerinde yarattığı olumsuz sonuçlardan bir diğeri ise *hizmet kalitesinin düşmesidir.*(Günel, 2009: 46).

Ekonomik Sorunlar

Ekonomik bakımdan turizm; milyonlarca insanı tüketici ve üretici olarak ilgilendirir. Ekonomik gelişmenin itici ve sürükleyici bir elemanı olan turizm her şeyden önce; mal ve hizmetlerin tüketimini ve bu mal ve hizmetleri üreten firmalar içinde bir gelir kaynağını ifade eder. Bu ihtiyaçların artması daha çok mal ve hizmet üretmek zorunluluğunu, yatırımları, üretimi ve gelirleri arttırmıştır.(Dilber,2007:206)

Tüm bunlarla birlikte sektör ekonomik bakımdan bazı sorunlarla karşı karşıyadır. Özellikle dünyada ve yakın bölgelerde yaşanan mali krizden sektördeki tüm işletmeler, bilhassa da oteller fazlasıyla etkilenmektedir. Bu ekonomik dalgalanmalar otellerin doluluk oranlarına da yansımakta ve

bunun doğal bir sonucu olarak da işletmeler personel de azalma yoluna gitmektedirler. (Olalı, 1978: 72)

Siyasi ve Bürokratik Sorunlar

Yerel yönetimlerin sahip oldukları yetki ve sorumluluklar ülkeden ülkeye değişiklik gösteriyor olsa bile, genel bir çerçevede düşünüldüğünde belirli ortak sorumluluklara sahiplerdir. (Yeter, 1993: 25) Bu bakış açısıyla Türkiye'de yerel yönetimlere çeşitli yasalarla verilen turizme yönelik ve turizmi de etkileyen tanıtım, kültür, sanat, spor ve rekreasyon hizmetleri arasında; yerel, ulusal ve uluslararası festival, kültür ve turizm etkinlikleri düzenlemek, turistik işyerlerini denetlemek, turistik değeri olan kültür varlıklarını korumak, kentsel eksiklik, bozukluk ve çarpıkları ortadan kaldırmak, kültür-turizm bürosu açmak, turizme yönelik (golf sahası vb.) spor alanları açmak, rehberlik hizmetleri vermek bulunmaktadır. (Sevim ve Ünlüönen, 2005: 57)

Merkezi idare ve yerel yönetimler kadar, turizm sektörü üzerinde etkili olan bir başka grup aktör de; yerel, ulusal ya da uluslararası sivil toplum örgütleri ve baskı gruplarıdır. Bu örgütlerin arasında, turizm sektöründe bilfiil faaliyet gösteren Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) ve Türkiye Otelciler Birliği'nin (TÜROB) yanı sıra Doğal Hayatı Koruma Derneği, TEMA Vakfı gibi çevreci gruplar da yer almaktadır.(Gürsoy, 2006: 76)

Eğitim Sorunu

Eğitim, mevcut toplumsal ve kültürel değerlerin genç kuşaklara aktarıldığı bir süreç, zihinsel gelişim, kişilik geliştirme, mesleki yetiştirme, bireyleri teknolojik becerilerle donatma ve toplumsal- siyasal sistemi sürdürme çabası olarak tanımlanabilir.(Eskicumalı, 2005: 4)

Türkiye'deki turizm eğitiminin genel sorunları; turizm eğitim politikası ve planlamasındaki yetersizlikler, turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumlar arasındaki koordinasyon bozukluğu, turizm eğitiminde entegrasyon ve koordinasyon bozukluğu, eğitilmiş personelin yasal himaye altına

alınmaması, ders programlarındaki yetersizlikler, eğitim araç ve gereç yetersizlikleri, yabancı dil öğretim yetersizlikleri, eğitici personel yetersizlikleri ile öğrenci sayılarının fazlalığı şeklindedir.(Timur, 1992: 50)

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Oteller, turizm sektöründe bulunan diğer işletmelerden farklı bir konumdadırlar. Aynı anda birçok farklı hizmeti misafirlerine sunabilen otel işletmeleri bu bakımdan önemli çekiciliğe sahiptirler. Bu çekiciliğin yanı sıra bu işletmelerde birçok sorunda mevcuttur.

Bu çalışma, Doğu Anadolu bölgesinde bulunan otel işletmelerini genel olarak etkileyen sorunları incelemeye yönelik yapılmıştır. Araştırma aynı zamanda, otel işletmelerinin bölgeye olan hem ekonomik hem sosyal katkılarını, bölgenin diğer bölgelere göre avantajlarını, dezavantajlarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte sorunların dile getirilmesini sağlamak ve gerek siyasi aktörlerin gerek sivil toplum kuruluşlarının dikkatini çekmek, bu sorunların bilimsel platformda tartışılmasını sağlamak ve sorunların aşılmasında çözüm önerileri geliştirilmesini sağlamak da amaçlanmıştır. Bu araştırma ile Doğu Anadolu Bölgesinde bulunan otel işletmelerinin bölgeye olan katkılarını bakılarak, eksiklikler belirlenecek ve böylece bölgenin cazip bir turizm merkezi olması için gerekli tedbirler alınacaktır.

Evren ve Örneklem

Doğu Anadolu Bölgesi sınırları içerisinde bulunan otel işletmelerini genel olarak etkileyen sorunları belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada, işletmelerin üst düzey yöneticileri örneklem olarak alınmıştır. Evren Türkiye'deki otel işletmeleri iken, araştırmanın kasti örneklemini Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır.

3.2. Verilerin Toplanması ve Analizi

Bu aşamada sektördeki sorunların büyük bir bölümüne hitap edebilecek nitelikte ki yargıları içeren bir anket geliştirilmiştir. Elde edilen bulgular, bilgisayar ortamına aktarılarak SPSS (11.5 for Windows) programı yardımıyla çözümlenerek yorumlanmış ve bu doğrultuda öneriler geliştirilmiştir. Hipotez testleri yapılmadan önce anket sorularının güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan anketin güvenilirliği, Cronbach Alfa (α) katsayısının hesaplanması yöntemiyle tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, güvenilirlik katsayısı, $\alpha = 0,72$ olarak çıkmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezleri şu şekilde sıralamak mümkündür:

H₁: Cinsiyet ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Eğitim düzeyi ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Bölgede çalışma süresi ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Otelin sınıfı ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Çalışan toplam personel ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

3.4. Araştırmanın Bulguları

Ankete katılanların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, sektördeki çalışma süresi, bölgedeki çalışma süresi, unvan, otelin sınıfı, otelin hizmet süresi, otelde çalışan toplam personel sayısı, yabancı dil bilen personel sayısı ve

hangi aylarda misafir ağırlandığı ile ilgili bilgiler incelenmiştir. Tablo 1'de ankete katılan cevaplayıcılara ait demografik özellikler gösterilmiştir:

Tablo 1: Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri

CİNSİYET	Frekans	Yüzde	UNVAN	Frekans	Yüzde
Erkek	54	66,7	Genel Müdür	10	12,3
Kadın	27	33,3	Genel Müdür Yardımcısı	5	6,2
Toplam	81	100	Departman Yöneticisi	66	81,5
			Toplam	81	100
EĞİTİM DÜZEYİ	Frekans	Yüzde	OTELİN HİZMET SÜRESİ	Frekans	Yüzde
İlköğretim	0	0	1 yıldan az	8	9,9
Lise	16	19,8	1-5 yıl	18	22,2
Ön Lisans	27	33,3	6-10 yıl	17	21,0
Lisans	38	46,9	11-15 yıl	29	35,8
Yüksek Lisans	0	0	16 +	9	11,1
Doktora	0	0	Toplam	81	100
Toplam	81	100			
SEKTÖRDE ÇALIŞMA	Frekans	Yüzde	BÖLGEDEKİ ÇALIŞMA SÜRESİ	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	0	0	1 yıldan az	0	0
1-5 yıl	11	13,6	1-5 yıl	24	29,6
6-10 yıl	26	32,1	6-10 yıl	27	33,3
11-15 yıl	16	19,8	11-15 yıl	21	25,9
16 +	28	34,6	16 +	9	11,1
Toplam	81	100	Toplam	81	100
YAŞ	Frekans	Yüzde	YABANCI DİL BİLEN PERSONEL	Frekans	Yüzde
18-24	0	0	1-4	10	12,3
25-31	15	18,5	5-8	12	14,8
32-38	49	60,5	9-12	21	25,9
39-45	9	11,1	13-16	3	3,7
46 +	8	9,9	17 +	35	43,2
Toplam	81	100	Toplam	81	100
OTELİN SINIFI	Frekans	Yüzde	TOPLAM PERSONEL SAYISI	Frekans	Yüzde
3 Yıldızlı	8	9,9	49 ve altı	8	9,9
4 Yıldızlı	33	40,7	50-100	36	44,4
5 Yıldızlı	40	49,4	101 +	37	45,7
Toplam	81	100	Toplam	81	100
YOĞUN AYLAR	Frekans	Yüzde			
Aralık-Mart	45	55,6			
Nisan-Temmuz	29	35,8			
Ağustos-Kasım	7	8,6			
Toplam	81	100			

Cevaplayıcıların % 66,7'si (54) erkeklerden, %33,3'ü (27) ise bayanlardan oluşmaktadır. Cevaplayıcıların yaş ortalaması % 60,5'lik bir oranla 32-38 yaş arasında değişirken, % 18,5'lik kısmı ise 25-31 arası yaş grubunda yer almaktadır. Cevaplayıcıların % 46,9'u lisans mezunudur. Cevaplayıcıların turizm sektöründe çalışma sürelerine bakıldığında % 34,6'sı(28 kişi) 16 yıl ve daha fazla bir süredir sektörde çalışmakta

olduklarını belirtmişlerdir. Cevaplayıcıların bölgedeki çalışma sürelerine bakıldığında %33,3(27 kişi) lük kısmı 6-10 yıl arası Doğu Anadolu bölgesinde çalışmakta olduklarını belirtmişlerdir. Cevaplayıcıların %12, 3'ü(10 kişi) genel müdür, %6,2'si (5 kişi) genel müdür yardımcısı ve %81,5'i(66 kişi) departman yöneticisi unvanına sahip olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların % 43,2'si otellerinde yabancı dil bilen personel sayısının 16 ve üzerinde kişi olduğunu belirtmişlerdir. Son olarak cevaplayıcıların en yoğun misafir ağırladıkları aylar sorusuna verdikleri cevap %55,6 ile Aralık-Mart ayları olduğu belirtilmiştir.

Cinsiyet değişkeniyle yargılar arasındaki farklılıkları test etmek amacıyla da Mann Whitney U testi yapılmıştır. “ Yöneticilerin cinsiyeti ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.” şeklindeki hipotezin sınanması için Mann Whitney U analizi yapılmıştır.

Tablo 2: Sorunların Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılıkları

Sorular	Cinsiyet	N	U Değeri	p Değeri
Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız	Erkek Kadın	54 27	540,50	0,047
Yerel halk turizmi destekleyici bir tutum içerisindedir	Erkek Kadın	54 27	511,50	0,024
Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır	Erkek Kadın	54 27	485,00	0,007
Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir.	Erkek Kadın	54 27	491,50	0,011
Dünyada ve yakın bölgelerde yaşanan mali kriz işletmemizi olumsuz etkilemektedir.	Erkek Kadın	54 27	468,00	0,004

36 yargı ile yöneticilerin cinsiyetleri arasındaki karşılaştırmalara bağlı olarak yapılan Mann Whitney U testi sonucunda Tablo: 2'deki sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre yöneticilerin cinsiyetleri bakımından yukarıdaki konularla ilgili olarak $p < 0,05$ düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir.

Bu bağlamda cinsiyet ile “Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız”, “Yerel halk turizmi destekleyici bir tutum içerisindedir” , “Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır”, “Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi

yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir” , “Dünyada ve yakın bölgelerde yaşanan mali kriz olumsuz etkilemektedir” yargılarına karşı farklı bakış açılarının ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Kadınlar erkeklere nazaran yerel yönetimlerle daha uyumlu çalıştıklarını belirtmişler ve yerel halkın da turizme olan tutumlarını daha destekleyici bulduklarını belirtmişlerdir.

Aşağıda Tablo 3’ de bölgedeki otel işletmelerinin sorunlarının yöneticilerin eğitim düzeylerine göre farklılaşp farklılaşmadığını test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3: Bölgedeki Otel İşletmeleri Sorunlarının, Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

SORULAR	Eğitim Düzeyi	N	X ²	Sd.	P Değeri
Hizmetlerimizi pazarlamak için hangi teknik ve teknolojilerden yararlanılması gerektiğini bilmiyoruz.	Lise	16	15,37	2	,000
	Önlisans	27			
	Lisans	38			
Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır.	Lise	16	12,36	2	0,002
	Önlisans	27			
	Lisans	38			
Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir.	Lise	16	7,92	2	0,019
	Önlisans	27			
	Lisans	38			

Yöneticilerin eğitim düzeyleri ile “Hizmetlerimizi pazarlamak için hangi teknik ve teknolojilerden yararlanılması gerektiğini bilmiyoruz”, “ Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır” ve “Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir” yargıları arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde bir ilişki vardır.

Aşağıda Tablo 4’de bölgedeki otel işletmelerinin sorunlarının yöneticilerin bölgede çalışma sürelerine göre farklılaşp farklılaşmadığını test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 4: Bölgedeki Otel İşletmeleri Sorunlarının, Bölgede Çalışma Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

SORULAR	Bölgede Çalışma Süresi	N	X ²	Sd.	P Değeri
Pazarlama konusunda elimizden gelen her şeyi yaptığımıza inanıyorum	1-5	24	10,27	3	0,016
	6-10	27			
	11-15	21			
	16+	9			
Yerel ve bölgesel ekonominin yeterince canlı olmayışı işletmemiz için sorun oluşturmaktadır.	1-5	24	9,80	3	0,020
	6-10	27			
	11-15	21			
	16+	9			
Güçlü dış sermayenin bölgeye gelmemesi sektörün canlanmasına imkân tanımamaktadır.	1-5	24	9,12	3	0,028
	6-10	27			
	11-15	21			
	16+	9			

Yöneticilerin bölgede çalışma süreleriyle “Pazarlama konusunda elimizden gelen her şeyi yaptığımıza inanıyorum”, “Yerel ve bölgesel ekonominin yeterince canlı olmayışı işletmemiz için sorun oluşturmaktadır” ve “Güçlü dış sermayenin bölgeye gelmemesi sektörün canlanmasına imkan tanımamaktadır” yargılarına karşı bakış açılarını farklılaştığı görülmektedir. Buna göre yöneticilerin bölgede çalışma süreleri bakımından yukarıdaki yargılarla ilgili olarak $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bölgedeki çalışma süreleri artan yöneticiler artık bölgenin sahip olduğu turizm potansiyelinin farkındadırlar. Bu da yöneticilerin bölgedeki pazara hakim olmalarını sağlamaktadır. Böylelikle pazarlama konusunda yaşanan sorunları minimum seviyeye çekmiş olabilirler.

Aşağıda Tablo 5’de bölgedeki otel işletmelerinin sorunlarının otelin sınıfına göre farklılaşp farklılaşmadığını test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 5: Bölgedeki Otel İşletmeleri Sorunlarının, Otelin Sınıfı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

SORULAR	Otel Sınıfı	N	X ²	Sd.	P Değeri
Yerel yönetimlerin turizm konusunun önemini henüz kavrayamamış olması işimizi zorlaştırmaktadır.	3 yıldızlı	8	13,97	2	0,001
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			
Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız.	3 yıldızlı	8	7,94	2	0,019
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			
Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır.	3 yıldızlı	8	9,25	2	0,010
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			
Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir.	3 yıldızlı	8	7,62	2	0,022
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			
Yabancı misafirlerin hizmetlerimizden memnun olduklarını düşünüyorum.	3 yıldızlı	8	12,44	2	0,002
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			

Bölgedeki otel işletmelerinin sınıfı ile “ Yerel yönetimlerinin turizm konusunun önemini henüz kavrayamamış olması işimizi zorlaştırmaktadır”, “Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız”, “Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır”, “Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir”, “Yabancı misafirlerin hizmetlerimizden memnun olduklarını düşünüyorum” yargıları arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak özellikle 3 yıldızlı otel işletmelerinin kurumsallaşma seviyeleri 4 ve 5 yıldızlı otellerden daha düşük olduğu için sadece yerel yönetimlerle değil, sivil toplum örgütleri ile de çalışmalarında aksaklıklar yaşamaktadırlar. Buda 3 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerini yerel yönetimler hakkında olumsuz düşünmeye yönlendirmektedir.

Yerel yönetimlerle en uyumlu çalışan otel işletmelerinin sınıfının 4 yıldızlı olduğu görülmektedir. Doğu Anadolu Bölgesi'nde çoğunlukla 4 yıldızlı otel işletmelerinin olması ve birçok şehirde 5 yıldızlı otel işletmesinin bulunmaması bu durumun sebepleri arasında gösterilebilir.

Tablo 6: Bölgedeki Otel İşletmeleri Sorunlarının, Çalışan Toplam Personel Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

SORULAR	Çalışan toplam personel	N	X ²	Sd.	P Değeri
Yerel yönetimlerin turizm konusunun önemini henüz kavrayamamış olması işimizi zorlaştırmaktadır.	49 ve altı 50-100 100+	8 36 37	10,1	2	0,007
Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız.	49 ve altı 50-100 100+	8 36 37	9,90	2	0,007
Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır.	49 ve altı 50-100 100+	8 36 37	6,51	2	0,039
Döviz- borsa- piyasa dalgalanmaları işletmemizi zor durumda bırakmaktadır.	49 ve altı 50-100 100+	8 36 37	6,32	2	0,042
Yabancı misafirlerin hizmetlerimizden memnun olduklarını düşünüyorum.	49 ve altı 50-100 100+	8 36 37	12,74	2	0,002
Yerli misafirlerin hizmetlerimizden memnun olduklarını düşünüyorum.	49 ve altı 50-100 100+	8 36 37	6,39	2	0,041

Çalışan toplam personele bağlı olarak “Yerel yönetimlerinin turizm konusunun önemini henüz kavrayamamış olması işimizi zorlaştırmaktadır”, “Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız”, “Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır”, “Döviz- borsa-piyasa dalgalanmaları işletmemizi zor durumda bırakmaktadır”, “Yabancı ve yerli misafirler hizmetlerimizden memnun kalmaktadır” yargılarına karşı farklı bakış açılarının ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Buna göre otellerde çalışan toplam personel sayısı bakımından yukarıdaki konularla ilgili olarak $p < 0,05$ önem düzeyinde bir ilişki bulunmuştur. Bölgedeki 3 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personel sayısı çok düşüktür ve bu çalışanların çoğu da turizm eğitimi almamış ve sektörde mecburi sebeplerden çalışan kişilerden oluşmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmeleri dünyada olduğu gibi ülkemizde de hızla yaygınlaşan ve gittikçe önemi artan turizm sektörünün belkemiği işletmeleridir. Bu araştırmada bölgedeki otel işletmelerinin sorunlarının belirlenmesi ve

yöneticilerin bu sorunlara bakış açılarının ortaya konmasına yönelik bir çalışma yapılmıştır.

Araştırmada değerlendirmeye alınan cevaplayıcı sayısı n=81'dir. Bölgede faaliyet gösteren otel işletmeleri yöneticilerinin demografik özellikleri incelendiğinde cevaplayıcıların % 66,7'si erkek, % 33,3'ü kadındır. Bu durum erkek yöneticilerin çoğunlukta olduğunu göstermektedir. Cinsiyet değişkenine göre görüşlerde büyük farklılıkların oluşmamasının nedeni, turizm sektöründe belirli bazı aksaklıkların herkes tarafından farkedilmesidir. Yaş oranlarına bakıldığında ise % 18,5'i 25-31 yaş arasında, % 11,1'i 39-45 yaş arasında, % 9,9'u 46 yaş ve üzerinde, % 60,5'i 32-38 yaş aralığındadır. Cevaplayıcıların çoğunun orta yaşta olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların % 19,8'i lise ve % 46,9'u lisans mezunudur. Bu oranlar yöneticilerin eğitim düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışma genel olarak değerlendirildiğinde bölgedeki otel işletmelerinde çeşitli sorunların yaşandığı görülmektedir. Yaşanan sorunların bir kısmı nitelikli eleman olmamasından ve bu sebeple yoğun aylarda mevsimlik eleman çalışmasından, bir kısmı yakın bölgelerde ve ulusal bazda yaşanan ekonomik ve politik gelişmelerden, bir kısmı ise hizmet sektörünün gelişmesiyle pazarlamaya duyulan ihtiyacın artmasından ve bu konudaki eksikliklerden kaynaklanmaktadır. Bölge otellerinin hem ulusal hem uluslar arası rekabetten çok etkilendikleri görülmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre bölge otellerinin dünyada ve yakın bölgelerde yaşanan mali kriz ile çevre ülkelerde yaşanan politik istikrarsızlıktan fazlasıyla etkilendikleri görülmektedir. Bu durum turizm sektörünün hassas yapısından kaynaklanmaktadır. Çünkü turizm faaliyetini gerçekleştirmek isteyen insanlar manevi duygularını tatmin etmek isterler. Bunun içinde gitmeyi düşündükleri yerde huzur ve refah ararlar. Bu bağlamda şuan çevre ülkelerdeki mevcut siyasi ve ekonomik sorunlar ülkemizi de oldukça etkilemektedir.

Otel işletmeleri alanında gerekli eğitimi almış daha nitelikli personele ağırlık vermeleri gerekmektedir. Mesleki formasyona sahip nitelikli elemanların doğru yer ve zamanda istihdamı sağlanmalı ya da hizmet içi eğitim çalışmalarına önem verilmelidir. Turizm yüksekokulları ile turizm sektörü arasında işbirliği uygulamaları önemsenmelidir. Otel yöneticilerinin sorunlu iş görenlerin bakış açılarını anlamaya çalışarak, empati kurmaları sağlanırsa daha etkin sonuçlar alınabilir.

Konaklama işletmelerinde sorunlara ve başarısızlığa yol açabilecek diğer bir etmende mevzuat düzenlemeleri ile ilgilidir. Turizm ile ilgili kamu otoritesinin zaman zaman uyguladığı yanlış politikalar işletmeleri mali açıdan olumsuz etkileyebilmektedir.

Otel işletmelerinin en önemli sorunlarından biri de pazarlama konusudur. Teknolojik gelişmelere ayak uydurma güçlüğü, talep yetersizliği, müşterilerin tatmin edilme zorluğu, aldatıcı ve yanıltıcı reklamlar, yoğun rekabet ve bilgili ve yetenekli satış elemanlarına sahip olamamak sektörde yaşanan pazarlama sorunları arasında gösterilebilir. Otel işletmelerinin önemli pazarlama sorunları olarak belirttikleri durumlar karşısında bu konuda yeterli ve bilgili eleman istihdam etmemelerinin yanı sıra pazarlama departmanı oluşturmamaları ve pazarlama bilgi sistemi kurmamaları ve bu sorunları çok fazla dikkate almamaları da önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

Mevsimsellik turistik tüketiciler açısından sorunlar yaratmaktadır. Bu sorunlar arasında; yüksek sezonda artan taleple birlikte turizm işletmelerinde hizmet kalitesinin düşmesi, turizm faaliyetlerinde yaşanan yoğunluk nedeniyle hizmet sürelerinde aksamalar, ulaşımda ciddi sorunlar, kalabalıkta emniyet ve güvenliği sağlamanın zorlaşmasına bağlı olarak can ve mal güvenliği endişesinin artması gibi konular yer almaktadır.

Mevsimlik yoğunlaşma yalnızca turistik tüketiciler açısından değil, yerel halk açısından da sorunları beraberinde getirmektedir. Turistik destinasyon ve yerel halk açısından mevsimselliğin en belirgin sonuçları;

yüksek sezondaki kalabalık caddeler, ağır işleyen trafik, park alanlarının olmayışı, hizmetler ve ören yerleri için sıra bekleme olarak kabul edilmektedir.

KAYNAKÇA

AKTAŞ, Ahmet(2002), *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, Genişletilmiş (2. Baskı), Azim Yayınları, Antalya

BATMAN, Orhan(2008), *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, (4.Baskı), Değişim Yayınları, Sakarya

DİLBER, İlkay(2007), "Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Etkisinin Girdi-Çıktı Tablosu", *Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(14), 205-220.

ESKİCUMALI, Ahmet(2005) " Eğitim, Öğretim ve Öğretmenlik Mesleği", (Ed. Yüksel Özden), Öğretmenlik Mesleğine Giriş, (2-31), Pegem Yayıncılık, Ankara

GÜNEL, Özgür Devrim(2009), *Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*,(Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

GÜRSOY, Sena(2006), *Merkezi İdare ve Yerel Yönetimler Açısından Bölgesel Turizm Planlaması*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı, Ankara

KUŞLUVAN, Salih, KUŞLUVAN, Zeynep(1998), *Turizmde Mevsimsellik: Nedenleri, Sonuçları ve Yönetimi*, Pazarlama Dünyası,12, (69), 18-29.

OLALI, Hasan ve KORZAY, Meral(1993), *Otel İşletmeciliği*, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul

PRIDE, William ve FERRELL O.C.,(2006), *Marketing Concepts and Strategies*, Houghton Mifflin Company, Boston

SEVİM, Burhan, ÜNLÜÖNEN(2005), Kurban, "Turistik Arz Kaynaklarının Değerlendirilmesinde Yerel Yönetimlerin, Sivil Toplum Örgütleri, Eğitim Kurumları ve Yerel Medyanın Rolüne İlişkin Bir Uygulama:

Zonguldak İli Örneği", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:2, 54-73.

ŞENER, Burhan(2001), *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, (5. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara

TİMUR, Alp(1992), "Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları", *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop*, Yorum Basım Yayın, Ankara,47-53.

USTA, Öcal(2001), *Genel Turizm*, Anadolu Matbaacılık, İzmir

YETER, Enis(1993), "Yerel Yönetimler Açısından Turizmde Denetim", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi* 2(3), 45-55.

YETGİN, Duygu(2009), *Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Pazarlamasında Satış Geliştirme Yöntemlerinin Etkisi: Bodrum Örneği*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2009.