

BÖLÜM 8

OTEL İŞLETMELERİNDE GELİR YÖNETİMİ UYGULAMALARININ DEĞERLENDİRİLMESİ¹

Halil KORKMAZ²
Eylül Rana ÖZBEY³

GİRİŞ

Gelir yönetimi, müşteriye ürünü doğru zamanda, doğru fiyatla satmak için kullanılan bir yöntem olarak ortaya çıkmıştır. Bu yöntemin amacı kapasitesi sınırlı olan işletmelerde maksimum kapasite ile kârı en yüksek seviyeye çıkarmak için ürünü doğru müşteriye satmaktır. 1978 yılında ABD Sivil Havacılık Kurumu'nun çıkarmış olduğu kanun sonrası şirketler kendi gelirlerini arttırmak amacı ile bu uygulamayı ortaya çıkarmışlardır. Bu uygulama sonrası havayolu şirketleri hem müşterilerini sınıflandırmış hem de fiyatlarını sınıflara ayırmışlardır. Bu ayırım sonrası firmalar sınırlı kapasite ile maksimum kâra ulaştıklarını fark ederek bu uygulamayı geliştirmişlerdir.

Gelir yönetimi uygulamalarının havayolu sektöründe büyük bir başarı göstermesinin ardından, zincir otel işletmeleri ve bunun yanında gelirini maksimum seviyeye çıkarmak isteyen bağımsız otel işletmeleri de bu uygulamanın önemini anlayarak uygulamayı kullanmaya başlamışlardır. Gelir yönetimi, işletmelere gelir ve kâr maksimizasyonunun dışında, kapasitelerini nasıl kullanabileceklerini, gelen rezervasyonların hangilerini kabul edip etmeyeceklerini anında kontrol etme imkânı veren bir sistemdir.

Gelir yönetimi uygulamalarının işletmelerde yapılması hayati bir öneme sahiptir. Satacağınız ürünü değerlendirme ve fiyatın belirlenmesi aşamasında size yardımcı olan raporları en iyi şekilde analiz etmenize yardımcı olan bir uygulamadır. Fiyat belirleme süreci normalde işletmeler açısından uzun ve zorlu bir süreçtir. Ancak gelir yönetim uygulaması ile bu süreç sistemin vermiş olduğu raporlar sonrasında daha kısa bir zamana indirgenmiştir.

¹ Bu makale Eylül Rana Özbey'in Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde tamamladığı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

² Dr. Öğr. Üyesi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü, halilkorkmaz@comu.edu.tr

³ Uzman, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, e.ranaozbey@gmail.com

lıştırmamaktadır. Görüřülen yöneticilerin söylemlerinden yola çıkıldığında otel sahiplerinin bu sisteme geçeler dahi bir ekip kurmaya maliyetler dolayısı ile çok mantıklı bakmadıkları görölmektedir.

Bu uygulamadan istenilen şekilde faydalanabilmek için gerekli şartları sağlamanın öneminin önümüzdeki yıllarda anlaşılacağı düşünölmektedir. Gelir yönetim sistemi yeni başlayanlar için ilk aşamada çok maliyet az fayda şeklinde olacağından, işletmelerin ileride elde edecekleri maksimum gelir ve maksimum kârı göz önünde bulundurarak bu maliyeti göze almaları gerekmektedir. Bu doğrultuda gelir yönetim uygulamalarının kullanımını arttırmak ve önemini anlatmak amacıyla işletme yöneticilerine ve işletme sahiplerine faydalarının anlatıldığı konferanslar düzenlenebilir.

Bu araştırma Marmara bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri üzerinde yapılmıştır. Çalışma, konu hakkında gelecekte yapılacak olan diğer çalışmalara örnek teşkil edeceği söylenebilir. Bu kapsamda, konu hakkında ülke genelinde geniş kapsamlı araştırmalar yapılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Akmeře, H. & Aras, S. (2017). Otel İşletmelerinde Gelir Yönetimi Uygulamaları: İzmir'de Faaliyet Gösteren 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *International Journal Of Academic Value Studies*, 3(16), 344-358.
- Alrumaihi, R. A. (2013). The Use of Yield Management Within The Kingdom of Saudi Arabia Hotels. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). The University of Waikato, Hamilton, New Zealand.
- Arıkan, E. & Parlakkaya, R. (2017). Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Gelir Yönetimi Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Konya
- Ballesterio, P. T., Domecq, C. F. & Guerrero, C. V. (2008). Estrategias De Implantacion Del Yield Management: El Caso De La Hotelaria Madrilenı. In *Estableciendo puentes en una economía global* (p. 22). Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC.
- Becerra, X. C. C.. (2014). Management Disponibles Y El Impacto De Estas Aplicaciones En Un Estudio De Hoteles De Alta Categoría En Bogota Colombia. *Anuario de Turismo y Sociedad*, 15, 29-51.
- Bilişik, M. T. (2015). Gelir Yönetimi Dinamik Fiyatlandırma Uygulamalarında Gelir Maksimizasyonuna Karşılık Katkı Payı Maksimizasyonu. *Akademik Bakış Dergisi*, 47, 172-189.
- Carrillo, M. A. D., Miranda, E. C. & Perez, B. E. (2016). Evolucion Del Software Y Herramientas De Revenue Management Utilizados Por Hoteles. In *Turitec 2016: XI Congreso Internacional de Turismo y Tecnologías de la Información y la Comunicación* (pp. 484-493). Facultad de Turismo.
- Çabuk Ercan, H. (2018). Yeni açılan küçük ölçekli bir konaklama işletmesine gelir yönetimi uygulaması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). TOBB ETÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Darwish, A. Y. (2007). The Status of Yield Management in Service Organizations in The United Arab Emirates: Results of A Survey. *Journal of Business and Public Affairs*, 1(2), 1-9.
- Gür, Ç. & Yıldız, M. S. (2014). Gelir Yönetimi Uygulamaları: Ankara'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 15-36.
- Hacıoğlu, İ. (2011). Gelir Yönetimi ve Türkiye'deki Havayolu İşletmelerinde Gelir Yönetimi Üzerine Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Edirne

- Haddad, Rania El. (2015). Exploration of Revenue Management Practices - Case of an Upscale Budget Hotel Chain. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(8), 1791-1813.
- Ivanov, S. & Piddubna, K. (2016). Analysis of Prices of Accommodation Establishments in Kiev: Determinants, Dynamics And Parity. *International Journal of Revenue Management*, 9(4), 221-251
- Ivanov, S. & Zhechev, V. (2012). Hotel Revenue Management System. *Turizam*, 60(2), 175-197.
- Ivanov, S. (2014). *Hotel Revenue Management- From Theory To Practice*. Zangador: Varna, Bulgaria.
- Kimes, S. E. (1989). Yield Management: A Tool For Capacity- Constrained Service Firm. *Journal of Operations Management*, 8(4), 348-363.
- Koçak, A. & Arun, Ö. (2006). İçerik Analizi Çalışmalarında Örneklem Sorunu. *Selçuk İletişim Dergisi*, 4(3), 21-28.
- Kurgun, H. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi- Modern Yönetim Yaklaşımları ve Gelir Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Meterelliyoç, M., & Tan, A. (2015). Gelir Yönetimi Metodlarının Türkiye Otelcilik Sektörüne Uygulanması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 85-110.
- Ryzin, G. J. V. & Talluri, K. T. (2005). An Introduction to Revenue Management. In *INFORMS Tutorials in Operations Research*. Published online: 14 Oct 2014; 142-194.
- Tanpanuwat, A. (2011). *Examining Revenue Management Practices In Las Vegas Casino Resorts*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). University of Nevada, Las Vegas.
- Unurlu, Ç. (2010). Otel İşletmelerinin Odalar Bölümünde Gelir Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 15-36.
- Yıldırım, A. & Şimsek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yükçü, S. & Fidancı, N. (2018). Havayolu İşletmeciliğinde Maliyet ve Fiyatlandırma Önerileri. *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, Nisan, 394-407.