

Otel İşletmelerinde Personelin Sosyo-Psikolojik Sorunları ve Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi), Şener GEZMEN, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1998. (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Çiğdem Kirel)

Otel işletmelerinin müşterileri için her türlü konforu sağlamaya çaba gösterirken; insanlara hizmeti sunacak olan personele gereken önemi vermedikleri görülmektedir. Oysa, otel işletmelerinin kaynakları arasında ruh ve psikolojiye sahip tek kaynak insandır. İnsan faktörü çabuk etkilenen iç dünyasıyla, otel işletmelerinin başarısında ve başarısızlığında çok önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle çalışmada, otel personelinin sosyo-psikolojik sorunları üzerinde durulmuş ve bu sorunların çözümü konusunda otel yöneticilerine yardımcı olmak amaçlanmıştır. Araştırma, İstanbul'da 5 yıldızlı 3 adet otel işletmesinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada anket yönteminden yararlanılmış; personele yönelik olarak hazırlanan anket formlarında sosyo- psikolojik sorunları ortaya çıkarmaya yönelik sorulara yer verilmiştir. Araştırma sonucunda; çalışanların düzenli bir yaşamlarının olmadığı, yaşam koşullarını sağlayacak kadar ücret alamadıkları, işlerinin kendilerine güvenli bir gelecek sağlamadığı ortaya çıkan önemli bulgulardır. Araştırmada ayrıca, personelin işletmeye bağlanma ve ait olma hissini kuvvetlendiren en önemli etkenin huzurlu bir ortam olduğu, yaşadıkları tüm olumsuzluklara rağmen işlerini severek yaptıkları, mesleklerinde kalmayı ve ilerlemeyi düşündükleri gibi bulgular da elde edilmiştir. Araştırma sonuçları yorumlandığında, rekabetin yoğun olarak yaşandığı otelcilik sektöründe çalışanlara gerekli önemi veren işletmelerin verimlilik ve karlılık açısından diğer işletmelerden daha iyi durumda olacağı kanısı güç kazanmaktadır. Otel işletmelerinin personelinin örgütsel sorunlarını en az düzeye indirebilecek çözümler olarak; işletmelerde sağlıklı bir örgüt kültürü ve ikliminin oluşturulması, eğitime gereken önemin verilmesi, açık bir iletişim sisteminin kurulması, terfi ve sosyal güvenlik olanaklarının yaratılması, yeterli ve adil bir ücret sisteminin uygulanması, fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi vb. motivasyonel faktörler önerilmektedir.

Fast-Food (Hızlı Yemek) Sisteminin Türk Mutfağına Uyarlanması Ve Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi), Mine TUNCEL, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000 (Danışman: Doç. Dr. Dündar DENİZER)

Türkiye'de yiyecek-içecek sektörü son elli yıllık dönemde; batı kültürüne açılma, göç ve kentleşme, kadının çalışma yaşamına girmesi, fast-food sistemi, gıda endüstrisi ve turizmdeki gelişmelerin etkisiyle önemli değişimler göstermiştir. Bu süreçte yiyecek-içecek sektöründeki en önemli değişim; servis hızı, restoran atmosferi, yiyeceklerdeki kalite gibi nedenlerle fast-food ürünlerine ve restoranlarına olan talebin artmasıdır. Diğer taraftan zengin, lezzetli ve besleyici yemekleriyle dünya mutfakları arasında en zengin mutfaklardan birisi olan Türk mutfağı, yukarıda bahsedilen sosyo-kültürel ve ekonomik değişimlerle birlikte nerdeyse unutulma aşamasına gelmiştir. Bu nedenle: Türk mutfağı yemeklerinin fast-food sistemine kazandırılması ve fast-food sektörünün geleneksel Türk mutfağı yemekleriyle hizmet veren restoran sayısının artması Türk mutfağı yemeklerinin unutulmaması için çok önemlidir. Bu çalışmada; "gözlem ve mülakat yöntemi" kullanılarak, Türk mutfağındaki hangi ürünlerin fast-food sistemine uyarlanabileceği araştırılmış ve geleneksel Türk yemekleriyle hizmet veren fast-food işletmecilerinin gelecekte yapması gerekenler konusunda önerilerde bulunulmuştur.

Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Personelinin Hijyen Kurallarına İlişkin Davranışları (Yüksek Lisans Tezi), Emine YILDIZ, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001 (Danışman: Doç. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK)

Hijyen, otel işletmelerinde sağlıklı bir ortam oluşturularak müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından oldukça önemlidir. Otellerde temiz ortamın sağlanması ile görevli kat hizmetleri personelinin işlerini yürütürken hem kendi sağlıkları, hem de müşterilerin sağlığı açısından bir takım hijyen kurallarına dikkat etmeleri gereklidir. Bu hijyen kuralları ve kat hizmetleri personelinin hijyen kurallarına ilişkin

davranışları bu araştırmanın konusunu oluşturmaktadır. Hijyen kurallarına uyulması; yeterli temizliğin sağlanması, çöp, haşere, koku kontrolü, yeterli aydınlatma ve havalandırmanın yapılması, kişisel temizlik, kazaların önlenmesi ve vücudun doğru kullanılması açısından önemlidir. Bu konular araştırmada çevre hijyeni, kişisel hijyen ve kazalar kapsamında ele alınmıştır. Kat hizmetleri personelinin hijyen kurallarına ilişkin davranışlarını ölçmek amacıyla bir alan araştırması yapılmıştır. Araştırma alanı Ankara'daki bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmeleridir. Araştırma sonuçlarına göre: kat hizmetleri personeli, kirli araç-gereç kullanmama, temizlik maddelerinin ve araç-gereçlerinin kullanımı, depolanması, kirli çamaşır taşıma, koku, çöp, haşere kontrolü, vücut ve el temizliği, iş kıyafetleri kullanımı gibi konularda olumlu hijyen davranışlarına sahiptir. Bir müşteri odasını temizleme sırası, temizlik araçlarını uygun vücut duruşuna göre kullanma, iş kıyafetlerinin değiştirilme sıklığı, bone kullanımı, emniyetli olmayan araç kullanımı, temizlik anında uyarı levhaları kullanma gibi konularda ise personelin olumsuz hijyen davranışları gösterdiği saptanmıştır. Ayrıca araştırmada ortaya çıkan bir başka sonuç; otellerin yıldız statülerini arttırmaya, bu otellerde çalışan personelinde hijyen kurallarına ilişkin davranışlarının olumlu yönde arttığı şeklindedir.

Otel İşletmelerinde Dinamik Programlamaya Dayalı Oda Fiyatının Belirlenmesi Bandırma'da Üç Yıldızlı Otel İşletmesinde Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi), Dönüş SARIŞIK ÇİÇEK, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000 (Danışman: Prof. Dr. Ali KARTAL)

Günümüzde otel işletmelerinin yoğun rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmeleri önemli bir gelir kaynağı olan oda satışlarına bağlıdır. Oda satışlarını etkileyen önemli faktörlerden biri de oda fiyatlarının belirlenmesidir. Bu çalışmada, otel işletmelerinde en iyi kazancı sağlayan oda fiyat politikası dinamik programlama yöntemi ile belirlenmeye çalışılmış ve ileride yapılacak olan araştırmalara bir taban oluşturulması amaçlanmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde, otel işletmelerinin yapısı ve otel işletmelerinde oda fiyat oluşumu incelenmiştir. İkinci bölümünde, nicel karar alma yöntemleri kapsamına giren ve karar vericilerin kullandığı matematiksel bir model olan dinamik programlama modeli tanıtılmıştır. Uygulama bölümü olan üçüncü bölümde, Bandırma'da bulunan ve değişik pazar dilimleri ile çalışan üç yıldızlı bir otel işletmesi örneklem olarak alınmıştır. Çalışma için gerekli veriler, mülakat yöntemi ile otel müdürü ve ilgili departman seferlerinden elde edilmiştir. Bu verilerin analizi ile, otel işletmesinin 70 odasında dinamik programlama modeli uygulanmış ve en iyi kazancı sağlayacak oda fiyatı belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışma otel rezervasyonları ile ilgili fiyat kararlarının alınması için örnek bir model niteliğindedir.

Tur Operasyonlarında Charter Seferlerin Kullanımı ve Tercih Edilme Nedenleri Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi), Gökçe ÖZER, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000 (Danışman: Yrd. Doç. Dr. H. Suavi AHİPAŞAĞLU)

Günümüzde seyahat ve havayolu ulaştırması birbirlerinden ayrılmaz bir duruma gelmiştir. Seyahat sektörünün temel girdilerinden birini oluşturan taşımacılık alanında havayolu ulaştırması hız, güvenlik ve konfor gibi avantajlarından dolayı, turist taşımacılığında öncelikli olarak tercih edilen ulaştırma türüdür. Tur operatörleri, düzenledikleri paket turlarda, sahip oldukları fiyat ve planlama avantajları nedeniyle charter seferi yapan havayollarını ağırlıklı olarak kullanılmaktadırlar. Bu çalışmanın birinci bölümünde turizmin can damarı olan seyahat acentaları ve tur operatörleri ana hatları ile tanıtılmıştır ve havayolu ulaştırması çeşitli yönleri ile ele alınarak havayolu ile turizm arasındaki ilişki yorumlanmıştır. İkinci bölümde charter işletmelerin gelişimi, işleyişleri ve tur operatörleri ile olan ilişkilerinin boyutlarından söz edilerek Türkiye'deki charter işletmeleri tanıtılmıştır. Son bölümde ise Türk tur operatörlerinin charter işletmeleri neden tercih ettiklerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonuçları, Türkiye'deki tur operatörlerinin yurt dışına düzenledikleri paket turlarında charter seferleri, fiyat ve planlama avantajlarından dolayı tercih ettiklerini göstermektedir.