

Gelir Yönetiminin Hizmet Sektöründeki Yeri

Ali GÜREL¹, Yasemin KAYAR²

Özet

Bugün birçok hizmet sektörü geleceğin tahminlerine göre hareket etmek, mevcut müşteriye elde tutmak ve yeni müşteriler kazanarak karını en yüksek seviyeye çıkartarak ana (uçak bileti vb.) ve yan (uçak ek bagaj, yiyecek vb.) faaliyetlerini uygulamaktadır. Aynı sektöre ait birbirine rakip firmalar pazardaki yerini konuşlandırmak amacı ile müşteriler arası rekabeti kuvvetlendirmektedir. Bu rekabet gelir yönetiminin kullanılmasına sebebiyet vermektedir. Gelir Yönetiminin en önemli amacı yöneticinin deneyimlerinden ziyade sektörün kanıtı dayalı karını en üst seviyeye çıkarmaktır. Gelir Yönetimi, getiri yönetiminden farklı olup yazında yer aldığı bölüm araştırmada da görülmektedir. Araştırmada “doküman analizi” uygulanmıştır. Elde edilen veriler ikincil veri kaynağı olup, mevcut yöntemin hangi hizmet sektörüne yardımcı olacağı belirlenmektedir. Bu veriler ile geleceğe yönelik hangi çalışmalara yer verilmesi gerektiği belirlenmektedir. Araştırma sonucunda hizmet işletmelerin elde ettikleri maksimum kar ve yönetim stratejisi ile uyguladıkları gelir yönetimi yöntemleri vurgulanarak uygulanmayan sektörler üzerinde farklılık yaratmasına olanak sağlamıştır, gelir yönetiminin en çok uygulandığı hizmet sektörü de ortaya çıkmıştır.

***Anahtar Kelimeler:** Gelir Yönetimi, Getiri Yönetimi, Talep*

¹

²

The Place of Service Sector in The Revenue Management

Abstract

Today, many service industry to act according to the predict of future, to retain existing customers and to win new customers to profit the highest level by removing the main (air tickets, etc.) and side (air excess baggage, food, etc.) is implementing its activities. Rival firms belonging to the same sector strengthens competition among customers with the aim to consolidate its position in the market. This competition as to cause to use of revenue management. The most important aim of revenue management is that the experience of the manager rather than the highest level is risen evidence-based profit sector. Revenue Management is seen in this literature, where research is different from the yield management. "The document analysis" was applied in the study. The obtained data are a source of secondary data, which is determined by the services sector, would help the current administration. This data is determined by which work should be given in the future. To be earned the maximum profit and the management strategy with revenue management methods have been applied to create differences in non-sectoral emphasis in this research results, the service sector has also emerged where the most implementation of revenue management.

Keywords: *Revenue Management, Yield Management, Demand*

Giriş

Hizmet sektöründe işletmeler, müşteri talepleri doğrultusunda ilerlerken, talepleri öngörmek ve buna göre hareket etmek zaman içerisinde işletmelerin hata yapmasına sebep olmaktadır. Ancak elde edilen karın dışında müşteri talep ve potansiyel alışverişin zamanını belirlemek zor elde edilen bir süreç olmaktadır. Karmaşık kararların önüne geçmek için talep yönetimi stratejisinin nasıl kullanılacağı bilinmek istenmektedir. Bu da sadece farklı hizmet sektörlerinde tecrübe edilmiş ve sonuçları yüksek getiri sağlayan bir yöntem ile yapılmaktadır. Bu yöntem "Gelir Yöntemidir".

Gelir yönetimi; hizmet sektöründe kanıtlanmış bir disiplindir. Aynı zamanda herkesin anlayabileceği basit, kolay, anlaşılır, istatistiksel çözümlerle iyileştirmeyi hedefler, işletmeler içerisinde çeşitli bileşenleri açıklar, çalışanlara gelir yönetimi kültürünü açıklar, elde edilen yararlar ve fırsatların neler olduğunu belirtmeye yardımcı olur (Ruttley ve Mehrotra, 2006). Gelir Yönetimi, sektörlerin elde edebilecekleri karı arttırmak amacı ile pazardaki görüntüsünü ifade etmektedir (Bilişik, 2015). Hacıoğlu (2011) ise “belirsiz talep ve kolay bozulabilir ürüne sahip hizmet işletmeleri tarafından gelir maksimizasyonu için kullanılan bir süreçtir” şeklinde tanımlamaktadır. Ayrıca yazar bu geliri maksimize etmek için “müşteri davranışlarını tahmin eden bir stratejik çalışma uygulaması” olduğunu da belirtmektedir.

Gelir Yönetimi 1980’ler öncesinden bu güne kullanılan ve kullanılmaya devam edecek, hizmet sektöründe müşteriyi elde tutma ve işletmenin karının maksimum seviyeye ulaşmasına destek veren bir yönetim şeklidir. Gelir Yönetimi havaalanı sektöründe kullanılmaya başlanıp sonrasında otel ve diğer hizmet sektörlerinde farklı yöntem, model ve programlama dilleri ile birlikte kullanılarak dünden bugüne kendini daha da geliştirmiştir (İlhan, 2000; Akt. Hacıoğlu, 2011; Trszl, 2012; Bilişik, 2015). Bilişik’e (2015) göre “hizmetlerin stoklanamaz olduğu diğer sektörler tarafından keşfedilerek ve kullanılmaya başlanmıştır”. Emeksiz (2001) ise bu yöntem ile demiryolu ulaştırmasında: koltuk; otel işletmelerinde: otel odası; restoranlarda: sandalye; otomobil kiralama şirketlerinde ise bekletilen araçlar için kullanıldığını ve müşteri taleplerine yönelik farklı stratejiler ile satılmayan veya bekletilen hizmetin kullanılabilir olduğunu belirtmektedir. Bazı yazarlar bu sektörlerin yanında sağlık, yük taşımacılığı, basın-yayın, telekomünikasyon, golf, perakende, demiryolu taşımacılığı ve elektrik sağlama hizmetleri gibi alanlarda da kullanılabileceğini belirtmektedirler (Meterelliyo ve Tan, 2014).

1. Literatür

Gelir, “bir işletmenin mevcut mal ve hizmet satışlarından elde edilen brüttür. Ayrıca faiz, kar payı vb.den elde edilen brüt tutardır. Buradan anlaşıldığı gibi gelir, kar değil, hâsılat” anlamındadır (Akt. Hacıoğlu, 2011).

Gelir Yönetimi hizmet sektörlerinde elde edilen karın yüksek seviyede gelir elde edildiği bir süreçtir. Bu süreç farklı sektörlerde uygulanabilir olması ile dünden bugüne birçok iyileştirme gerçekleşmiştir. Literatürde birçok tanım ile gerçekleşen iyileştirmelere yer verilmiştir; Farklı sektörlerde uygulanan gelir yönetimi finansal başarıyı sağlamıştır. Bu durum sadece otel sektöründe değil havayolu endüstrisinde de maksimum düzeyde kara geçilmiştir (Kurgun, 2004) Farklı sektördeki müşterinin doğru zamanda, doğru yerde ve müşteriye uygun fiyatta elde edilen gelir ise gelir yönetimini oluşturmaktadır (Reed, 1998; Siguaw, 2003). Yousef (2007: 1-9) ise “otel, restoran, havayolu işletmeleri, tren gibi farklı hizmet dallarında uygulanan” bir yöntem olduğunu belirtmektedir.

Gelir Yönetimi, farklı hizmet sektöründeki müşteriye önceden belirlenmiş fiyattan mal ve hizmetin satılması yönetimidir (Emeksiz ve Akoğlan, 2002). Kara’ya (2008) göre otel ve havayolu işletmelerindeki gelir yönetimi; elde edilen gelirin en yüksek seviyeye ulaşmasıdır. İşletmelerin pazardaki rolünün en yüksek seviyeye ulaştırılması ve “en yüksek geliri elde etmek amacıyla stratejik olarak uygulanma biçimidir” (Akt. Emeksiz, 2001). Hacıoğlu (2011) gelir yönetiminin sadece müşteriler için stratejik bir çalışma olmadığını aynı zamanda gelirlerini en üst seviyeye çıkartan rahat bir yaşama şeklinin olduğuna da değinmektedir.

Bazı kaynaklar gelir yönetimini getiri veya verim yönetimi şeklinde de açıklamaktadır (Kimes, 1989). Getiri yönetimi ilk ve çok fiyat stratejisi olarak ele alınmakla birlikte faaliyet hacmini sınırlamakta ve daha dar bir odak noktası oluşturmaktadır. Örneğin bir havayolu işletmesi sadece koltuğunu satmakla kalırsa dikkate almadığı ikincil alanlarda gerçekleşecek harcamaları (gıda, içecek, ek bagaj) hesaplamamış

görülmektedir. Gelir Yönetimi daha geniş faaliyet hacmini oluşturmakta, etkileri daha çok görülmekte ve getiri yönetimin gelişimi olarak görülmektedir (Revenue and Yield Management, 2016). Temelde kullanılan getiri yönetimi formülü aşağıdaki gibidir (Bkz: Revenue and Yield Management, 2016):

$$GY \% = \left(\frac{\text{Elde edilen gelir}}{\text{Olası gelir}} \right) * 100$$

(1)

1.1 Gelir Yönetiminin Önemi, Amaçları ve Faydaları

Gelir Yönetimi hizmet sektöründe karşılaşılan kapasite sınırının gelişmesi ile uygulanacak alanı genişmiş olup, bu özelliğinden dolayı havayolu ve otel işletmelerinde *önemli* bir yere sahiptir (Hacıoğlu, 2011). Sadece havayolu ve otelcilik sektörü değil demiryolu yolcu taşımacılığı sektörü, araba kiralama sektörü, sağlık sektörü, telefon iletişimi sektörü, taşımacılık sektörü, televizyon reklamcılığı sektörünü de içine aldığı bir yönetim şeklidir (Akt. Erdem, 2010).

Gelir yönetimi sadece havayolu ve otel sektörü olan hizmet sektöründe değil diğer birçok sektörde aşağıdaki faydaları görülmektedir:

- İleri tarih fiyatlandırması yapar
- Rezervasyonlar saklanır
- Fiyatlar müşteriler tarafından bilinir
- Pazarda rekabet yaratır
- Tercih edilmeye sebep olur
- Maliyetler düşer, yıllık kar artar
- Zamandan tasarrufu sağlar
- Kapasiteyi kontrol eder

Gelir yönetimi yöneticinin deneyimlerinden çok mevcut işletme için elde edilecek karın en yüksek seviyesini ve geleceğin tahminlere dayalı gerçekleştirilmesini amaçlaması ile birlikte daha sistematik ve kanıta dayalı sistem oluşturması en büyük amaçlarından biridir. Hacıoğlu (2011) ise işletmelerde gelir yönetiminin amaçlarını aşağıdaki gibi sıralamaktadır;

- Fiyatların en etkin biçimde yapılandırılması,
- Talebin düştüğü zamanlarda doluluğun artırılması,

- Talep analizi, pazar bölümlenme ve uygun pazar karması aracılığıyla talep denetiminin sağlanması,
- İndirimli fiyatların denetiminin sağlanması,
- Toplam talep ve fiyat esnekliğini göz önünde bulundurarak gelir ve pazar kaybının en düşük düzeye indirilmesi,
- Bir pazar bölümünün diğer pazar bölümüne sunulan fiyattan satın alma yapmasının engellenmesi,
- İndirimli fiyatlarla satın alma yapan bölümlerin yüksek fiyatlarla satın alma yapan pazar bölümlerinin yerini kullanmasının engellenmesi,
- Gerçekleşmeyen konaklama, erken ayrılış, iptal gibi sebeplerle oluşan atıl kapasite ve gelir kaybının en düşük düzeye indirilmesi,
- Pazar bölümlerinin kalış sürelerinin en yüksek geliri getirecek şekilde denetiminin sağlanması.

1.2 Farklı Sektörlerde Uygulanan Gelir Yönetimi Metodları

Erdem (2010) 1978’de ABD’de sivil havacılık sektöründe düşük maliyetli havayollarının pazara dağılması ile oluşan rekabetin mevcut geliri arttırmak amacıyla gelir yönetiminin uygulanmaya başlandığını belirtmektedir. Hacıoğlu (2011) ise havayolu şirketlerinden sonra farklı hizmet sektörlerinin de kapasite kontrolü ve gelecek tahminleri için bu yöntemi uygulamaya karar verdiklerini vurgulamaktadır. Yazar bu yöntemin en yaygın olarak kullanıldığı sektörlerin “havayolu, otel ve karayolları” olduğunu ifade etmektedir.

Gelir Yönetimi uygulanma sebebi ve mevcut kapasiteyi dengelemek amacıyla kendi bünyelerinde kapasite tahsisi oluşturmaktadır. Shah (2009) “Supply Chain Management” kitabında havayolları ve otellerdeki kapasite tahsisi için aşağıdaki verileri vermektedir:

Pb: İş seyahatçisi

P1: eğlence seyahatçisi

Yükleme altı: $P_b - P_1 = C_U$ (2)

Yükleme üstü: $P_1 = C_O$ (3)

En uygun servis seviyesi: $(C_U \times 100) / (C_U + C_O) = (P_b - P_1) * 100 / (P_b - P_1 + P_1) = (P_b - P_1) * 100 / P_b$

Yüksek fiyat bölümü için en iyi koruma seviyesi = Yüksek fiyat bölümü için ortalama talebi + k* Yüksek fiyat için talebin Standard sapması (4)

k: en iyi hizmet düzeyi için servis faktörü

Yukarıdaki bilgiler hem otel hem de havayolları sektöründe müşterilerin işletme için en uygun kapasite düzeyini belirlemekle birlikte işletmelerin kendilerine en uygun müşteriye verecekleri hizmet seviyesini de göstermektedir. Tablo 1’de farklı hizmet sektörü ve bu sektörlerde uygulanan farklı gelir yönetimi metotları, farklı modeller ve teknolojik çalışmaları beraberinde getiren bilgisayar tabanlı programlama ile gerçekleştirilen çalışmalar yer almaktadır. Bu çalışmalar 1972’den bugüne, aynı yöntemler aynı sektöre uygulanmakla birlikte farklı sektörlerde de elde edilen kar ve verimlilik kanıtlamaktadır.

Tablo 1: Uygulanan metot ve sektör

Sektör	Model Türü	Kaynak
Havayolu	EMSR-A Metodu	(Littlewood, 1972)
Havayolu	EMSR-B Tekniğini	(Belobaba, 1987)
Otellerde Kapasite Tahsisi	Eşik Eğrisi Metodu	(Relihan, 1989)
Otel	Box-Jenkins ve Üssel Düzeltme Yöntemi	(Andrew Vd., 1991)
Otel Oda	Stokastik ve Dinamik Programlama Modelleri	(Bitran Ve Mondschein, 1995)
Otel Oda	Stokastik ve Dinamik Programlama Modelleri	(Bitran ve Gilbert, 1996)
Otel	Benzeş Eğriler Yaklaşımı	(Schwartz ve Hiemstra, 1997)
Otel	Kapasite Üzeri Rezervasyon	(Hadjinicolave Panayi, 1997)

Araç Kiralama	Kapasite Üzeri Rezervasyon	(Johnson ve Geroghty, 1997)
Havayolu	Stokastik Programlama Modeli	(Higle ve Sen,1998)
Otel Oda	Deterministik Model	(Goldman vd., 2002)
Havayolu	Akıllı Havayolu Koltuk Stok Kontrol Sistemi	(Teodorovic vd., 2002)
Otel Oda	Deterministik Model	(Baker ve Collier, 2003)
Havayolu	Dinamik - Statik Model	(Vasermanis vd. 2004)
Otel	Tek Kaynak Kapasite Kontrolü	(Talluri ve Van Ryzin, 2004)
Otel Oda	Deterministik Model	(Bertsimas ve Boer, 2005)
Havayolu	Network Yöntemi	(Boer, 2005)
Havayolu	Sezgisel Yuvalama Yöntemi	(Boer, 2005)
Otel Oda	Toplam Satış Fonksiyonunu	(Koide ve Ishii, 2005)
Hastane	Kapasite Üzeri Rezervasyon Modeli	(Kaandorp ve Koole, 2007)
Otel Oda	Stokastik Programlama Modeli	(Lui vd., 2008)
Demiryolları	Ağ Gelir Yönetimi	(Tsai vd. 2008)
Otel Oda	Müşteri Seçim Modelleri	(Gallego vd., 2008)
GRID Sisteminde	Kapasite Üzeri Rezervasyon	(Sulistio vd., 2008)
Havayolu Kargo Taşımacılığı	Kapasite Üzeri Rezervasyon Modelleri	(Wang ve Kao, 2008)
Otel	Optimizasyon Modeller	(Hormby vd. 2010)
Otel Ve Turizm	Kapasite Yönetimi	(Pullman ve Rogers, 2010)

Otel Oda	Optimizasyon Modeli	(Gayar vd.,2011)
Otel	Kapasite Üzeri Rezervasyon	(Hong vd.,2013)
Yolcu ve Kargo Hizmetleri	Kapasite Üzeri Rezervasyon Modeli	(Zou vd..2013)

Kaynak: Bas, 2008; Erdem, 2010; Zor, 2012; Yiğit ve Esnaf, 2013.

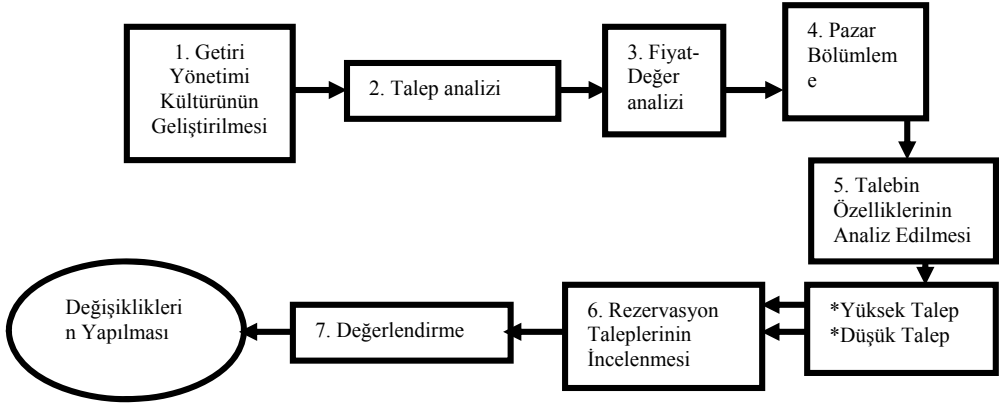
1.2.1 Gelir Yönetimi Metodları

Hizmet sektöründe kullanılan yöntemler(metot) aynı sektörde bile olsa farklı yöntemlerin kullanılmasını gerektirmektedir. Unurlu (2010) tek bir modelin tüm sektörlerle uygulanamadığını ifade etmektedir. Yazar kurulacak bir işletmenin gelir yönetimi başarısının gelir yönetimi sisteminin alt yapısı ile doğru orantılı olduğunu ayrıca belirtmektedir. Gelir Yönetimi için uygulanmakta olan metotlar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Ören, 2005; Kaya, 2008; Unurlu, 2010);

- Jones ve Hamilton GelirYönetimi
- Donaghy, McMahan-Beattie ve McDowell
- Harris ve Peacock'un Gelir Yönetimi
- Yeoman'ın Gelir Yönetimi Modeli

1.2.1.1 Method 1: Jones ve Hamilton Gelir Yönetimi

1992 yılında Jones ve Hamilton tarafından oluşturulan (Kara, 2008), otellerde uygulanan ve yedi aşamadan oluşan bir methodtur (Akt. Emeksiz, 2001). Birinci aşamadan yedinci aşamaya kadar olan süreçte insan odaklı arz ve talebin süreç içerisinde sektöre yönelik nasıl değerlendirilmesi gerektiğine dayanan bilgiler yer almaktadır. Şekil 1' de de görüldüğü gibi “insan kaynakları politikası ve gelir yönetimi politikası” uygulanacak sektör için birbiri ile iletişim halindedir (Unurlu, 2010). Şekil 1'de görülen metodun sıralaması oldukça anlaşılır ve uygulanabilirdir (Jones ve Hamilton, 1992; Emeksiz, 2001; Unurlu, 2010].



Şekil 1. Jones ve Hamilton gelir yönetimi metodu

Kaynak: Jones ve Hamilton, 1992; Emeksiz, 2001; Unurlu, 2010.

1.2.1.2 Method 2: Donaghy, McMahan-Beattie ve McDowell Gelir Yönetimi

Bu method Jones ve Hamilton metodundan yararlanarak oluşturulmuş bir metottur. Bu yöntem Unurlu'nun da (2010) bahsettiği gibi temelde otel işletmelerinin kullanım amacına yönelik 10 aşama ile ilerlemektedir. Tablo 2'de görülen basamaklar sırası ile ilerlemektedir (Donaghy, McMahan-Beattie, McDowell, 1997; Emeksiz, 2001; Unurlu, 2010).

Tablo 2. Donaghy, McMahan-Beattie ve McDowell Gelir Yönetimi

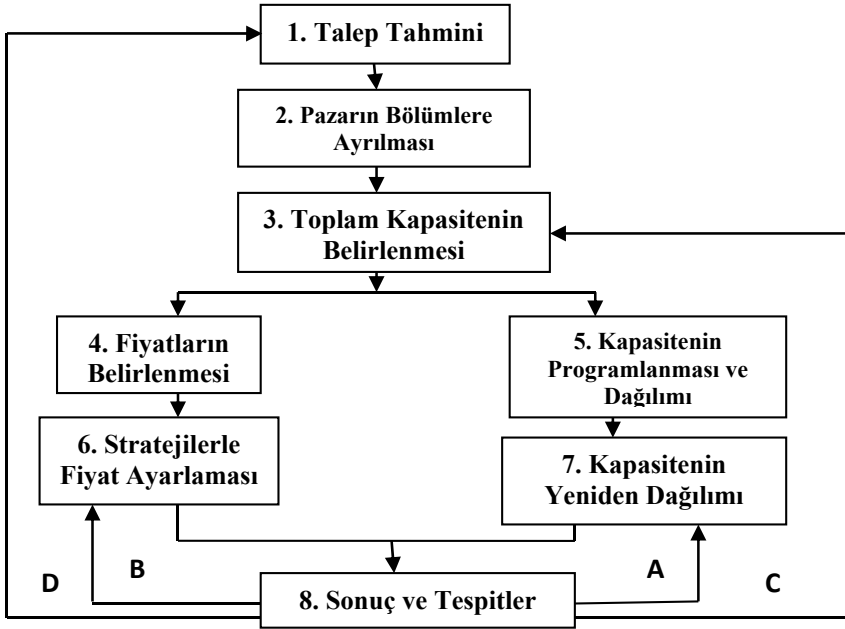
1. Aşama: İş-gören-personel
2. Aşama: Talep analizi
3. Aşama: Pazar Bölümleme
4. Aşama: Otele En uygun Müşteri Karmasının Belirlenmesi
5. Aşama: Pazar Bölümlerinden Gelen Talebin analizi
6. Aşama: Kapasite Tahsis Düzeylerinin belirlenmesi
7. Aşama: Getiri Yönetimi Sisteminin Tanıtılması
8. Aşama: Getiri Yönetimi Sistemine Müşteri Uyumunun Sağlanması
9. Aşama: Faaliyetlerin Değerlendirilmesi
10. Aşama: Eylem

Kaynak: Donaghy, McMahan-Beattie, McDowell, 1997: 50-54; Emeksiz, 2001; Unurlu, 2010.

1.2.1.3 Method 3: Harris ve Peacock'un Gelir Yönetimi

Harris ve Peacock'un gelir yönetimi belli bir döngü içerisinde ilerleyen 8 aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar söz konusu olan otel işletmelerinde uygulanması amacıyla sistematik olarak ilerlemeye olanak sağlamıştır. Tablo 2'de A, B, C ve D harfleri ile ifade edilen kısım bu yöntemde iki geri besleme döngüsü ile gelir yönteminin kapasite ve talep kısmını açıklamaktadır (Bkz. Ören, 2005).

Tablo 3. Harris ve Peacock'un Gelir Yönetimi



Kaynak: Ören, 2005.

1.2.1.4 Method 4: Yeoman'ın Gelir Yönetimi Modeli

Yeoman'ın gelir yönetimi stratejisi üç sistemden oluşmaktadır. Bunlar öngörü, insan ve strateji sistemidir. Öngörü sistemi; olabilecek olay/durumu (hava durumu, rezervasyon durumu vb.) önceden tahmin etme sistemidir. İnsan sistemi en önemli unsuru oluşturmakla birlikte verilen hizmetin başarı ve başarısızlık durumunu belirlemektedir. Strateji sistemi ise mevcut planların-tahminlerin süreç içerisinde

ilerlenme ya da ilerlenmeme durumunda uygulanacak yeni politikaları (müşteri memnuniyeti, fiyatlandırma stratejileri vb.) içermektedir (Unurlu, 2010).

2 Yöntem

Araştırma, elde edilen verilerin belge/doküman incelemesi ile nitel bir çalışmayı oluşturmaktadır. Doküman analizi yöntemi elde edilen kaynakların araştırmanın amacına uygun olması sebebi ile tercih edilmiştir (Akt. Yalçınkaya ve Özkan, 2012). Yıldırım ve Şimşek (2013) ise doküman analizi yönteminin; araştırmada hedeflenen yazılı ve basılı materyallerin analizini içerdiğini vurgulamaktadır. Sözbilir (2010) ise yazılı dokümanların; kitaplar ve dergiler, internet ve web siteleri, gazete ve magazinler, arşivler, mektup ve hatıralar, günlükler, resmi yayınlar ve istatistiklerden oluştuğunu, sesli görüntülü dokümanların ise fotoğraflar, filmler, videolardan oluştuğunu belirtmektedir. Doküman analizi yöntemini; dokümanlardan yararlanma amacına hizmet etmekle birlikte “kaynakları bulma, okuma, not alma ve okuma” işlemlerini de beraberinde getirir (Bkz. Karaser, 2014). Ayrıca bu çalışmada “internetten belge tarama ile kitap, makale, bildiri, tez vb. eserlerden bilgi taranarak” ikincil veri toplanarak doküman analizi yapılmıştır (Yurtseven, Erkul ve Morkoç, 2013: 37). Özetle doküman analizine; raporlar, kitaplar, makaleler, fotoğraflar, video kayıtları, günlükler, özel mektuplar, yazılı basın, magazin, dergi, anketler, internet siteleri, popüler medya, kurum kayıtları, şarkı, şiir vb. folklorik dokümanlar konu olabilmektedir (Baş ve Akturan, 2008, 118; Yıldırım ve Şimşek, 2008: 188; Turan ve Özen, 2013, 134).

Sonuçlar

Gelir Yönetimi mevcut yöntemleri ile bir işletmenin vermiş olduğu hizmetin son tüketiciye ulaşana kadar tüm süreçleri ile ilgilenmektedir. Havayolu, otel, demir yolu, araç kiralama, yolcu ve kargo hizmetlerinde çeşitli verimlilik göstermektedir.

Gelir Yönetimi sahip olduğu teori ve uygulama alanına göre modelleme, tahmin ve en iyi iyileştirmeyi temeline dayanmaktadır.

Gelir yönetimi stratejileri ve yöntemleri farklı yöntem, model ve bilgi teknolojilerinin de yer aldığı programlar ile uygulanırken, hangi sektörün hangi yöntem ile yüksek verimlilik sağladığı görülmektedir. Söz konusu bu araştırma ile literatürde yer alan çalışmaların hangi hizmet sektörü üzerinde durulduğu tespit edilmektedir.

Türkiye’de getiri yönetimi Kayaman tarafından yapılan ilk akademik çalışma olup (Bkz. Kayaman, 2000), getiri yönetimin bundan sonraki çalışmalara yol göstereceği ve gelir yönetimine ait çalışmaların olması gerektiğinin farkına varılmasını sağlamıştır. Bu çalışmanın, tablo 1’de verilen verileri ile hangi hizmet sektöründe gerçekleşen iyileşme bilinmekte, uygulanmayan yöntemler ile iyileştirme bölümü için gelecekteki çalışmalara yol gösterici olmaktadır. Ayrıca Türkiye’de yapılan çalışmaların az olması sebebi ile hizmet sektöründe uygulanması hedeflenen modellerin çoğunlukta olduğu ortaya çıkarak, araştırmacılara yol gösterici olmaktadır.

Kaynakça

- [1] Bas, M. (2008). Gelir Yönetiminde Dinamik Kapasite Yönetimi Simülasyonu ve Bir Hava Yolu Şirketinde Uygulanması, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.
- [2] Baş, T. ve Akturan, U. (2008), *Nitel Araştırma Yöntemleri*, NVivo 7,0 ile Nitel Veri Analizi, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s:118.
- [3] Bilişik, M. T. (2015), “Gelir Yönetimi Dinamik Fiyatlandırma Uygulamalarında Gelir Maksimizasyonuna Karşılık Katkı Payı Maksimizasyonu”, *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, Sayı: 47.
- [4] Donaghy, K; McMahon-Beattie, U, ve McDowell, D, (1997). “Implementing yield management: lessons from the hotel sector”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(2), 50-54.

- [5] Emeksiz, M. (2001). Beş yıldızlı otel işletmeleri için getiri Yönetimi uygulama Modeli, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Basılmamış Doktora Tezi*, Eskişehir.
- [6] Emeksiz, M. ve Akoğlan M. (2002). *Otel İşletmelerinde Konaklama Hizmetleri*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- [7] Erdem, M. (2010). Sivil Havacılık Sektöründe Gelir Yönetimi: Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı Uygulaması, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.
- [8] Hacıoğlu, İ. (2011). Gelir Yönetimi Ve Türkiye’deki Havayolu İşletmelerinde Gelir Yönetimi Üzerine Bir Uygulama, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Edirne.
- [9] İlhan, İ. (2000). Anatolia, *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(1).
- [10] Jones, P, ve Hamilton, D, (1992). Yield Management: Putting People in The Big Picture, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(1), 89-95.
- [11] Kara, G., (2008). Mobilya Sektöründe Fiyatlandırma ve Gelir Yönetimi Uygulaması, Sakarya Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya.
- [12] Karaser, N. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- [13] Kayaman, K. (2000). “Ankara, İstanbul ve İzmir de bulunan Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Getiri Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi: Ampirik Bir Çalışma”, *Turizm Akademik*, 1(1), 22-30.
- [14] Kimes, S. E, (1989). “Yield Management: A Tool for Capacity-Considered service Firms”, *Journal of operations management*, 8(4), 348-363.
- [15] Kurgun, H.(2004). *Konaklama İşlemelerinde Odalar Bölümü Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- [16] Meterelliyođ, M, ve Tan, A. (2014). “Gelir Yönetimi Metotlarının Türkiye Otelcilik Sektörüne Uygulanması”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 85-110.

- [17] Ören, V. E, (2005). Otel İşletmelerinde Getiri Yönetimi ve Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Antalya.
- [18] Reed, D, (1998). *How to Make More Money From Your Accommodation Bussiness*.
- [19] Ruttley, J. ve Mehrotra, R, (2005). *Revenue Management*, içinde (ed. Marek, S. ve Brewer, P.), American Hotel ve Lodging Association, 2. Baskı, Minneapolis.
- [20] Shah, J. (2009). *Supply Chain Management*, Dorling Kindersley PVt, India.
- [21] Siguaw, J. A., Kimes, S. E., ve Gassenheimer, J. B. (2003). *B2B sales force productivity: applications of revenue management strategies to sales management*, *Industrial Marketing Management*, 32(7), 539-551.
- [22] Sözbilir, M. (2010) Nitel Araştırmada Veri Toplama Araçları – III: Doküman İncelemesi.
- [23] Turan, S. ve Özen, H, (2013). “Dokümanlardan verilerin toplanması”, İçinde Saharan B. Merriam (Çeviri Editörü Sebahattin Turan) Nitel Araştırma Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber, s:134, Üçüncü basımdan çeviri, Nobel Yayınevi, Ankara.
- [24] Treszl, M, (2012) Yield Management, UniversitasBudapestinensis De RolandoEötvösNominata, *Mathematical Analyst*, *Basılmamış Lisans Tezi*, Budapest.
- [25] Unurlu, Ç, (2010). Otel İşletmelerinin Odalar Bölümünde Gelir Yönetimi: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Edirne.
- [26] Yalçınkaya, Y. ve Özkan, H. H. (2012). “2000-2011 Yılları Arasında Eğitim Fakülteleri Dergilerinde Yayımlanan Matematik Öğretimi Alternatif Yöntemleri İle İlgili Makalelerin İçerik Analizi”, *Journal of Süleyman Demirel University Institute of Social Sciences*, Sayı: 16.
- [27] Yıldırım, A. ve Şimşek, H, (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, 6.Baskı, Ankara, Seçkin Kitapevi, s:188.

- [28] Yıldırım, A., ve Şimşek, H., (2013).*Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, 5. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara.
- [29] Yiğit, F., ve Esnaf, Ş, (2013). “Gelir Yönetiminde Kapasite Üzeri Rezervasyon İçin Bir Karma Dinamik Model Önerisi”, *İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 24(75), 105-120.
- [30] Yousef, D. A, (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.
- [31] Yurtseven, H.R., Erkul, H. ve Morkoç, (2013). *Örneklerle Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem ve Teknikleri*, Detay Yayıncılık, Ankara, s:37.
- [32] Zor, C., (2012). Yolcu Taşımacılığında Gelir Yönetimi Yaklaşımı ve Bir Uygulama, İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul.
- [33] Revenue and Yield Management,
- [34] http://www.goodfellowpublishers.com/free_files/Chapter%2078cd422e0e8b3b74a9dea00af5893e0c1.pdf, E.T: 30.09.2016