

Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Bölümü İle Diğer Bölümler Arasındaki Eşgüdümleme Sorunları: Antalya / Kemer’de Bir Araştırma

Coordination Problems Between Housekeeping Department and Other Departments in Hotel Enterprises: A Research in Antalya / Kemer

Bariş ERDEM¹
Önder MET²
Uğur SAYLAN³

ÖZET

Örgütsel amaçların gerçekleştirilebilmesi için, işletmeyi oluşturan tüm unsurların uyum içinde çalışması, aralarında düzensizlik, çelişki ve çatışmanın bulunmaması gerekir. Eşgüdümleme olarak adlandırılan bu durum, yönetimin verimli ve etkin olmasının ön koşuludur. Otel işletmelerinde kat hizmetleri bölümü, yerine getirdiği görevler gereği diğer bölümlerle oldukça yakın bir ilişki içindedir. Bu çalışmada, kat hizmetleri bölümü ile diğer bölümler arasındaki eşgüdümleme sorunları irdelenmektedir. Bu bağlamda Antalya / Kemer’de faaliyet gösteren büyük ölçekli otel işletmeleri üzerinde anket yöntemiyle bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırma sonucunda, ortalama değerler birbirine yakın olmakla birlikte, kat hizmetleri bölümünün en çok eşgüdümleme sorunu yaşadığı bölümler önbüro ve teknik servis olarak belirlenmiştir. Diğer taraftan, örnekleme ait bazı demografik değişkenlerle (işletmenin sınıfı, statüsü), yaşanan eşgüdümleme sorunları arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Kat Hizmetleri Bölümü, Eşgüdümleme

ABSTRACT

In order to reach organizational goals, all the elements which form the enterprise must function in harmony and there should not be any disorders, contradictions and conflicts amongst them. This case is known as coordination and it is a precondition for management to be efficient and effective. In hotel enterprises, housekeeping department is in a close relationship with other departments due to the tasks it performs. In this study, coordination problems between housekeeping department and other departments are examined. In this context, a survey-based research is conducted on large-scale hotel enterprises operating in Antalya / Kemer. The results of the research indicate that, while the average values are proximate to each other, front office and technical services departments are determined as the departments which have the most intensive coordination problems with housekeeping department. On the other hand, there are significant differences are identified between some demographical variables (category of enterprise, status of enterprise) regarding the sample and coordination problems which are experienced.

Keywords: Hotel Enterprises, Housekeeping Department, Coordination

¹ Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, berdem20@yahoo.com

² Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

³ Öğr. Gör., Dumlupınar Üniversitesi Emek Meslek Yüksekokulu