Hitit Üniversitesi ***Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi***
Cilt 2, Sayı 1, Aralık 2009 (41-79)

KIYASLAMA (BENCHMARKING) YÖNTEMİ VE OTEL İŞLETMELERİNDE KULLANIMINA İLİŞKİN TEORİK BİR ÇALIŞMA

*Burak ERYILMAZ**

Öz

Organizasyonlar performanslarını geliştirmek ve rekabetçi bir avantaj sağlamak için sürekli yeni yollar ve metotlar aramaktadırlar. Birçoğu kendi iş süreçlerine odaklanmalarına rağmen, birçok organizasyon diğer organizasyonlar tarafından başarılan en iyi uygulamaları öğrenmenin önemini kavramışlardır. Bu yüzden kıyaslama, örgütsel gelişmede önemli bir yöntem haline gelmiştir. Uygulamaları çok eskilere dayanmasına rağmen 1980'li yılların başında gündeme gelmiş olan kıyaslama (Benchmarking), son yıllarda örgütsel performansı artırmada önemli bir araç olarak görülmektedir. İşletmeler, faaliyette bulundukları sektörden ya da farklı sektörlerden lider işletmeleri kendileri ile kıyaslayarak, onların en iyi uygulamalarını işletmelerine kazandırmaktadırlar.

Kıyaslama, farklı boyutlardaki ve farklı sektörlerdeki organizasyonlar tarafından başarılı bir şekilde uygulanmış ve en popüler yönetim araçlarından biri haline gelmiştir. Turizm sektörü de kıyaslamayı kullanan bu sektörlerden birisidir. Hızla değişen dünyaya ayak uydurabilmeleri ve rekabet piyasasında ayakta kalabilmeleri için otel işletmeleri de kıyaslama gibi farklı metotları kullanmaktadırlar.

Bu çalışmada çağımızda işletmeler tarafından sıkça kullanılmaya başlanan post modern yönetsel yaklaşımlardan kıyaslamanın tanımlanması, gelişimi, özellikleri, avantaj ve dezavantajlarının yanı sıra, kıyaslama türleri ve kıyaslama süreci incelenmiştir. Otel işletmelerinde kıyaslama yöntemine ilişkin örnekler verilerek, konu ile ilgili ulusal ve uluslararası literatürden yararlanılarak keşifsel bir çalışma yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Kıyaslama, Kıyaslama Türleri, Otel İşletmeleri*

A Theorical Study on Benchmarking Method and its Usage at Hotel Business

Abstract

Organizations are constantly looking for new ways and methodologies to improve their performance and gain a competitive advantage. Although many of them focused on their own business processes, many organizations recognize the importance of learning from the best practices

*Öğretim Görevlisi, Amasya Üniversitesi Meslek Yüksekokulu (brkeryilmaz@gmail.com)

that have been achieved by other organizations. Therefore, benchmarking has become an important methodology in organizational development.

Even though very old applications were introduced at the early 1980s, benchmarking has been perceived as an important tool in increasing organizational performance. Business by benchmarking the sector leaders of same or different sectors with themselves, they gain the best applications of them to own business.

Benchmarking has been successfully applied by organizations of different sizes and in different sectors and has become one of the most popular management tools. The tourism sector utilizes benchmarking, as hotels use this strategy in order to adapt to a rapidly changing world and survive in the competitive market.

This post-modern management approach to bench marking will begin by offering establishments, the definition of benchmarking, developing aspects of the strategy, and examining advantage and disadvantages . Some more information will be provided about the applications of this method in hotels from national and international literature. A discovery study has been constituted.

Key Words: *Benchmarking, Types of Benchmarking, Hotels*

I. GİRİŞ

Değişen pazar koşullarına uyum sağlayamayan, hizmet ve ürün kalitesini yükseltemeyen, maliyetlerini aşağıya çekemeyen ve yenilikler oluşturamayan işletmelerin ayakta kalması gün geçtikçe zorlaşmaktadır.

Günümüzde en iyiyi, müşterilerine en uygun koşullarda sunan işletmeler, müşterilerinin beklentilerini karşılayabilmekte ve onları memnun edebilmektedir. En iyiyi üretip sunabilmede ise en iyi uygulamalara sahip olmanın önemi büyüktür.

Çağdaş yönetim anlayışı, işletmelerde yeni yönetim teknikleri uygulamayı gerekli kılmaktadır. İşletmeler ortaya çıkan yeni yönetsel tekniklerden kendilerine uygun olanları öğrenip, dünyadaki hızlı gelişimi yakalamayı hedeflemektedirler.

Bu çalışmada son yıllarda ülkemizde farklı sektörlerdeki işletmeler tarafından uygulanan kıyaslama tekniğinin turizm sektörünün önemli aktörlerinden biri olan otel işletmeleri tarafından bilinirliği ve uygulanabilirliği sorgulanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde "Kıyaslama" tanımlanarak tarihsel gelişimi kısaca incelenmiş, daha sonra ise özellikleri, amaçları, faydaları, türleri, süreçleri hakkında bilgiler verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise otel işletmelerinde kıyaslama tekniğine ilişkin örnek uygulamalara ve konunun önemine yer verilmiştir.

Gerek ulusal gerekse uluslararası literatürde kıyaslama kavramının eş anlamlısı olarak benchmarking ifadesi kullanılmaktadır. Bu çalışmada sadece "kıyaslama" ifadesi kullanılmıştır.