



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(4): 3289-3310.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.563](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.563)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Otel İşletmesinde İlişki Yönetimi Bağlamında Çalışan İlişkilerine Yönelik Bir Araştırma\*

Dr. Özen KIRANT YOZCU, Bağımsız Araştırmacı, e-posta: [ozen\\_kirant@yahoo.com](mailto:ozen_kirant@yahoo.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5533-8066>

#### Öz

İlişki yönetimi, işletmelerin verdiği hizmetten fayda sağlamak isteyen dış müşterilerle ilişkileri ve dış müşterilerin tatmin olması, işletmenin amaçlarına ulaşması için görev yapan, iç müşterilerle – çalışanlarla-, olan ilişkileri kapsamaktadır. Otel işletmeleri; çalışanlarla, müşterilerle, tedarikçilerle, iş ortaklarıyla, kurduğu ilişkiler sayesinde çalışanlarını, müşterilerini, rakiplerini tanıyabilmekte, onların istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmekte ve bu anlayıştan da “ilişki yönetimi” kavramı doğmaktadır. Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde ilişki yönetiminin başarısıyla uygulanabilmesi için ilişki yönetimi karması geliştirmektir. Güven, bağlılık ve iletişim kavramlarından oluşan bu ilişki yönetimi karmasının, üst yönetim tarafından ne kadar etkin kullanıldığını araştırmak, yönetici- çalışan arasındaki ilişkiye ve çalışanların memnuniyetine etkisinin olup olmadığını değerlendirmek istenmektedir. Beş yıldızlı ve uluslararası zincir bir otel işletmesinde anket tekniği uygulanarak gerçekleştirilen araştırmada iletişim becerilerinin yönetici- çalışan arasındaki ilişkiye etkisi olduğu, farklı eğitim almış olan çalışanların iletişim araçlarına verdikleri yanıtlar arasında anlamlı farklılıklar bulunduğu ve üniversite mezunlarının iletişim araçları kullanımı ile ilgili daha olumlu değerlendirme yaptığı araştırma sonuçları arasında yer almaktadır.

\*Bu makale Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı'nda yürütülmüş “İlişki Yönetimi Bağlamında Çalışan İlişkileri: Otel İşletmesine Yönelik Bir Araştırma” adlı doktora tezinden üretilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İlişki Yönetimi, Çalışan İlişkileri Yönetimi, Yönetici ve Çalışan, Otel İşletmesi.

**Makale Gönderme Tarihi:** 29.05.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 02.10.2020

#### Önerilen Atıf:

Kirant Yozcu, Ö. (2020). Otel İşletmesinde İlişki Yönetimi Bağlamında Çalışan İlişkilerine Yönelik Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3289-3310.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



**RESEARCH PAPER**

**A Research on Employee Relations at a Hotel in the Context of Relationship Management**

Dr. Özen KIRANT YOZCU, Independent Researcher, e-mail: [ozen\\_kirant@yahoo.com](mailto:ozen_kirant@yahoo.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5533-8066>

**Abstract**

Relationship management includes relations with external customers who want to benefit from the services provided by businesses, and relations with internal customers - employees - who serve to satisfy foreign customers and achieve the objectives of the business. Hotel businesses can recognize their employees, customers, competitors and meet their demands and needs through the relationships they establish with employees, customers, suppliers and business partners. The concept of “relationship management” emerges from this mentality. The purpose of this study is to develop relationship management mix so that the relationship management can be successfully applied in hotel businesses. It is aimed to investigate how effectively this relationship management mix consisting of trust, loyalty and communication concepts is used by top management and to evaluate whether it has an effect on the relationship between manager and employee and on the employee satisfaction. The results of the research conducted by applying a survey method in a five-star and international chain hotel establishment, have showed that communication skills have an effect on the relationship between the manager and the employee, there are significant differences between the responses of the employees with different education to the communication tools and the university graduates evaluated more positively about the use of communication tools.

**Keywords:** Relationship Management, Employee Relationship Management, Manager and Employee, Hotel Establishment.

**Received:** 29.05.2020

**Accepted:** 02.10.2020

**Suggested Citation:**

Kirant Yozcu, Ö. (2020). A Research on Employee Relations at a Hotel in the Context of Relationship Management, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(4): 3289-3310.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.