



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2021, 5(1): 346-364.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.668](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.668)

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Otel İşletmelerinde Rekabet Üstünlüğü Sağlayan Kritik Başarı Faktörleri: Trabzon İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma

Muhammet Caner KAYA, Doktora Öğrencisi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sakarya, e-posta: [muhammetcanerkaya@trabzon.edu.tr](mailto:muhammetcanerkaya@trabzon.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9975-8011>

Prof. Dr. Orhan BATMAN, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Sakarya, e-posta: [obatman@subu.edu.tr](mailto:obatman@subu.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7186-7064>

Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Sakarya, e-posta: [turkay@subu.edu.tr](mailto:turkay@subu.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0752-6799>

#### Öz

Rekabetin son derece arttığı günümüz dünyasında, işletmelerin yaşamlarını idame ettirebilmesi için sürdürülebilir rekabet üstünlüğü elde etmesi gerekmektedir. İşletmeler, sadece kendi süreçlerine bakarak değil, dış çevreyi ve bilhassa rakiplerinin hareketlerini de göz önüne alarak gerekli adımlar atmaya ihtiyaç duymaktadırlar. Özellikle turizm endüstrisinin çok sayıdaki özelliğinden dolayı talebin aşırı esnek olması, turizm işletmelerinin gelecek ile alakalı bir adım atacağı zaman göz önünde bulundurması gereken faktörleri daha da artırmakta ve bu faktörler kritik öneme sahip olmaktadır. Çalışmanın amacı Trabzon ilindeki otel işletmelerinin başarı ve rekabet avantajı sağlaması için odaklanması gereken faktörleri tespit etmektir. Araştırma verilerinin bir kısmı nicel, bir kısmı nitel yöntemlerle toplanmıştır. 19 otel yöneticisine yapılan anket ile nicel veriler, 10 otel yöneticisi ile yapılan yapılandırılmamış mülakat ile nitel veriler toplanmıştır. Nicel verilerin analizinde ortalama ve standart sapma analizi, nitel verilerin analizinde ise tek vaka modeli, iki vaka modeli ve kelime bulutu kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre otel yöneticilerinin en önemli gördükleri Kritik Başarı Faktörlerinden (KBF) bazıları şöyle sıralanabilir: ek hizmetler (konaklama gelirleri haricinde gelir getirici, işletmenin çekiciliğini de arttıracak aynı zamanda tesislerde konaklayan misafirler haricinde de kullanımı sağlanabilecek hizmetler), gelen misafirler arasında tekrar gelen misafir oranının fazlalığı, misafir ile iletişim, otel odalarının dizaynı ve kalitesi, misafir tavsiyeleri, uluslararası marka oluşturma ve işletmenin sosyal medyadaki etkinliği.

**Anahtar Kelimeler:** Stratejik Yönetim, Kritik Başarı Faktörleri, Otel İşletmesi, Trabzon.

**Makale Gönderme Tarihi:** 08.10.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 04.03.2021

#### Önerilen Atıf:

Kaya, M. C., Batman, O. ve Türkay, O. (2021). Otel İşletmelerinde Rekabet Üstünlüğü Sağlayan Kritik Başarı Faktörleri: Trabzon İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 346-364.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



## RESEARCH PAPER

### Critical Success Factors Providing Competitive Advantage in Hotel Businesses: A Research on 4- and 5-Star Hotels in Trabzon Province

Muhammet Caner KAYA, Ph.D. Student, Sakarya University of Applied Sciences, Graduate Education Institute, Sakarya, e-mail: [muhammetcanerkaya@trabzon.edu.tr](mailto:muhammetcanerkaya@trabzon.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9975-8011>

Prof. Dr. Orhan BATMAN, Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Sakarya, e-mail: [obatman@subu.edu.tr](mailto:obatman@subu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7186-7064>

Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY, Sakarya University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Sakarya, e-mail: [turkay@subu.edu.tr](mailto:turkay@subu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0752-6799>

#### Abstract

In today's world where competition is extremely increasing, businesses need to achieve a sustainable competitive advantage in order to survive. Businesses need to take the necessary steps not only by looking at their own processes, but also by considering the external environment and especially the actions of their competitors. The excessive flexibility of demand, especially due to many features of the tourism industry, increases the factors that tourism businesses should take into account when they take a future-related step, and these factors have critical importance. The aim of the study is to determine the factors that should focus on hotel businesses in Trabzon province in order to achieve success and competitive advantage. Some of the research data were collected by quantitative and some qualitative methods. Quantitative data were collected with a questionnaire for 19 hotel managers, and qualitative data were collected through unstructured interviews with 10 hotel managers. Mean and standard deviation analysis were used in the analysis of quantitative data, while a single case model, two case models and word cloud were used in the analysis of qualitative data. According to the results of the research, some of the Critical Success Factors (KBF) that hotel managers consider to be the most important can be listed as follows: additional services (income-generating excluding accommodation income, services that can increase the attractiveness of the business and can be used other than the guests staying in the facilities), excess, communication with guests, design and quality of hotel rooms, guest recommendations, building an international brand and the effectiveness of the business in social media.

**Keywords:** Strategic Management, Critical Success Factors, Hotel Management, Trabzon.

**Received:** 08.10.2020

**Accepted:** 04.03.2021

#### Suggested Citation:

Kaya, M. C., Batman, O. and Türkay, O. (2021). Critical Success Factors Providing Competitive Advantage in Hotel Businesses: A Research on 4- and 5-Star Hotels in Trabzon Province, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1): 346-364.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.