



Banket Organizasyonları İçin Kritik Kontrol Listesi Oluşturma: 5 Yıldızlı Otel Örneği (Critical Control for Banqueting Organizations Creating A List: 5 Star Hotel Example) **

* Kübra EMECAN ^a, Recep YILDIRGAN ^b

^a Sakarya University of Applied Sciences, Graduate School of Education, Department of Tourism Management, Sakarya/Türkiye

^b Sakarya University of Applied Sciences, Sapanca Vocational School of Tourism, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Sakarya/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 19.09.2024

Kabul Tarihi: 24.03.2025

Anahtar Kelimeler

Beş yıldızlı oteller
Kritik noktalar
Banket organizasyonu
Yiyecek içecek departmanı

Keywords

Five-star hotels
Critical points
Banquet organization
Food and beverage department

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu çalışmanın amacı otellerde düzenlenen banket organizasyonlarının kontrol listelerinin belirlenmesine yönelik standartların oluşturulması ve banket organizasyonlarında süreç iyileştirmeye yönelik öneriler geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Veriler 30 acente çalışanları ile görüşmeler yapılarak elde edilmiştir. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutularak 6 adet tema oluşturulup MAXQDA 2020 programıyla analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, banket organizasyonları gerçekleşen konaklama işletmelerinde kritik başarı faktörlerini etkileyen unsurların çeşitlilik gösterdiğine ulaşılmıştır. Bunlar personel özellikleri, satış departmanının iletişim gücü, teknik ekipman kalitesi, teknik personelin yetkinliği, varış ve odaların teslim hizmetlerinin hızı, oda özelliklerinin dikkate alınarak tahsis edilmesi oldukları sonucuna varılmıştır. Banket organizasyonları için kritik kontrol listesi önerisi oluşturulmuştur.

Abstract

The aim of this study is to establish standards for determining control checklists in banquet organizations held in hotels and to develop suggestions for process improvement in banquet operations. Data were obtained through interviews with 30 travel agency employees. The collected data were subjected to content analysis, leading to the identification of six themes, which were analyzed using the MAXQDA 2020 software. The findings indicate that the factors influencing critical success in banquet organizations at accommodation establishments vary. These factors include staff characteristics, the communication strength of the sales department, the quality of technical equipment, the competence of technical personnel, the speed of arrival and room assignment services, and the allocation of rooms based on their specific features. Based on these findings, a critical control checklist for banquet organizations has been proposed.

* Sorumlu Yazar

E-posta: y215026004@subu.edu.tr (K. Emecan)

** Bu makale Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi'nde yazılan Kübra EMECAN'nın "Banket Organizasyonları İçin Kritik Kontrol Listesi Oluşturma: 5 Yıldızlı Otel Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.