



Konaklama İşletmelerinde Herşey Dahil Sisteminin Yiyecek İçecek Yönetimi Üzerine Etkileri: Bodrum Örneği** (Effects of All Inclusive System on Food and Beverage Management in Lodging Properties: The Case of Bodrum District)

*Murat ÇUHADAR^a , Yusuf ÇUHADAR^b 

^a Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Tourism Management Department, Isparta/Turkey

^b Süleyman Demirel University, Social Sciences Institute, Tourism Management Program, Isparta/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 24.11.2017

Kabul Tarihi: 17.12.2017

Anahtar Kelimeler

Konaklama işletmeleri

Yiyecek ve içecek bölümü

Her şey dahil sistemi

Keywords

Accommodation

Establishments

Food and beverage department

All-inclusive system

Öz

Ülke ekonomisi üzerinde olumlu etkilere sahip olan turizm sektörü içerisinde konaklama işletmeleri önemli bir yere sahiptir. Son yıllarda, özellikle tatil bölgelerinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde yoğun bir şekilde uygulanan sistemlerin başında her şey dahil sistemi gelmektedir. Her şey dahil sisteminin konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümleri ve bu bölüm ile ilişkili birimlerin faaliyetleri üzerinde önemli etkileri olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda çalışmada, konaklama işletmelerinde kullanılan her şey dahil sisteminin yiyecek içecek bölümü ve yönetimine etkilerini belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, Türkiye'nin önde gelen turizm çekim merkezlerinden birisi olan Bodrum bölgesinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın ana kütlelerini Bodrum ve çevresindeki herşey dahil sistemini uygulayan dört ve beş yıldızlı oteller ve birinci sınıf tatil köylerindeki yiyecek ve içecek departmanlarından sorumlu yöneticiler oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formları kullanılmış, anket uygulaması, belirlenen konaklama işletmelerindeki yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticiler ile yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Çalışmadan elde edilen veriler, frekans analizleri, Kruskal-Wallis ve Mann Whitney U testleri ile analiz edilmiştir.

Abstract

Accommodation business has an important place in the tourism sector, which has positive effects on the country's economy. In recent years, the all-inclusive system has been at the forefront of the types of pensions that are heavily used in accommodation enterprises operating in the region of the countryside. It is possible to say that the all-inclusive pension system is a significant influence on the activities of the food and beverage departments of the accommodation enterprises and the departments associated with this department. In this context, it is aimed to determine the effect of the all-inclusive system used in the hospitality operations on the food, beverage and beverage division and management. For this purpose, a survey was conducted in the Bodrum region, which is one of the leading tourism attraction centers of Turkey. The main population constitutes the managers responsible for food and beverage departments in four and five star hotels and first-class holiday villages that implement the all-inclusive system in and around Bodrum. Survey forms were used as data gathering means in the survey, survey application was conducted face to face with the managers responsible for the food and beverage section of the accommodation enterprises. The data obtained from the study were analyzed by frequency analysis, Kruskal-Wallis and Mann Whitney U tests.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: muratcuhadar@sdu.edu.tr (M. Çuhadar),

**Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana bilim dalında tamamlanan bir yüksek lisans tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır

GİRİŞ

Konaklama işletmeleri, çok eski dönemlerden bu yana insanların konaklama ihtiyaçlarını karşılayan tesisler olmakla birlikte, yıllar içerisinde değişen tüketici tercihleri ve beklentileri neticesinde misafirlerine sadece konaklama hizmeti vermekle kalmayıp, başta yiyecek-içecek olmak üzere pek çok yan hizmeti sunmuşlardır (Akdağ vd, 2011). İnsan ihtiyaçları arasında zorunlu bir ihtiyaç olan yiyecek-içecek hizmetleri, konaklama işletmelerinde önemli bir yere sahiptir. Yiyecek-içecek hizmetleri, konaklama işletmelerindeki en aktif bölümlerin başında gelmektedir. Yiyecek içecek üretimi ve sunumu, konaklama işletmelerinin misafirlerine sağladığı konaklama hizmetinden sonraki en önemli faaliyet alanıdır. Bununla birlikte, yiyecek içecek, odaların ardından en fazla gelir getiren bölüm olarak, konaklama işletmelerinde gelir merkezi olarak ifade edilmektedir. Yiyecek içecek hizmetleri bölümü, müşteriler ile doğrudan iletişim kurulan birim olması nedeniyle, konaklama işletmelerinde ön plandaki bölümlerden birisi durumundadır (Sarışık, 2012: 261-262). Günümüzde konaklama işletmelerinin yiyecek-içecek bölümleri, tesiste konaklayan konukların yanı sıra, dışarıdan gelen müşterilerin de yiyecek-içecek ihtiyaçlarını karşılayan önemli birimlerdir (Denizer, 2012: 5). Konaklama işletmesinin büyüklüğüne, niteliğine ve kuruluş amacına göre organizasyon yapısı içinde yiyecek ve içecek bölümünün yeri ve önemi, farklılık göstermektedir. Konaklama işletmesinin büyüklüğü ve niteliğine bağlı olarak, yiyecek içecek bölümünün önemi de artmaktadır (Sökmen, 2010: 45)

Türkiye’de 90’lı yılların başından itibaren başta Akdeniz ve Ege bölgelerindeki, özellikle kıyı kesimlerinde faaliyet gösteren otel ve tatil köyleri, pazarlama avantajı elde etmek ve doluluk oranlarını arttırmak amacıyla herşey dahil sistemi ile hizmet sunmaya başlamıştır. Müşteriler bu sistemde, konaklama bedelini peşin ödemekte ve böylece konaklamaları boyunca ödeme yapma kaygısı taşımadan, ekstra harcamalardan uzak bir tatil geçirme imkânı bulmaktadır (Bostan vd., 2006: 33). Bu çalışmada, özellikle tatil turizmine yönelik hizmet sunan konaklama işletmelerinde yoğun olarak kullanılan bir pansiyon türü olarak “herşey dahil” uygulamasının, konaklama işletmelerinde yiyecek içecek yönetimine etkilerinin incelenmesi ve belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, çalışmanın bundan sonraki bölümleri şu şekilde yapılandırılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde, herşey dahil sistemine ilişkin literatür özetine yer verilmiştir. Üçüncü bölümde, Bodrum bölgesinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde herşey dahil sisteminin, yiyecek içecek bölümü ve yönetimi üzerine etkilerine yönelik gerçekleştirilen araştırma ve araştırmadan elde edilen bulgular yer almaktadır. Çalışmanın son bölümünde ise, araştırma sonuçlarından elde edilen bulgular ışığında konaklama işletmelerinde herşey dahil sisteminin yiyecek içecek yönetimi ve faaliyetleri üzerindeki etkilerine ilişkin sonuç ve önerilere yer verilmiştir. Alan yazında herşey dahil sisteminin, genellikle ülke ekonomisi, turizm işletmeleri, bölge esnafı ve müşteri memnuniyeti açısından ele alınmış olması ve sistemin yiyecek-içecek yönetimi üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapılmamış olması nedeniyle, literatürdeki boşluğu gidermek ve ilgili alana katkı sağlamak amacıyla böyle bir çalışmanın yapılmasına karar verilmiştir.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE HERŞEY DAHİL SİSTEMİ

Dünyada, özellikle kıyı bölgelerine yönelik seyahatleri içeren kitle turizminin artmaya başladığı 1990’lı yıllarda, paket tur üretimi, dağıtımı ve satışı yapan tur operatörleri müşterilerine sundukları seyahat ve tatil seçeneklerinde bazı değişikliklere yönelmişlerdir. Yerel seyahat acenteleri ve dağıtıcı kuruluşlar ile tur operatörleri

aralarındaki rekabetin artması ve turistik tüketicilerin tercihlerinin farklılaşması sonucu tur operatörleri, seyahat pazarındaki farklı kesimlerin katılımını arttırmak ve rekabet avantajı elde etmek amacıyla herşey dahil tur paketlerini uygulamaya koymuşlardır (Clewer vd., 1992: 123-124).

Dünyada herşey dahil sisteminin ortaya çıkması ve yaygınlaşmasında, özellikle Almanya, İngiltere ve İtalya’da faaliyet gösteren tur operatörlerinin uygulamaya koyduğu paket turların etkili olduğunu söylemek mümkündür. Kitle turizminin gelişmesi ile birlikte yaygınlaşan paket turlara havayolu ulaşımı, konaklama, yeme-içme, rehberlik hizmetleri ve havaalanı transferleri gibi hizmetler dahil edilmiş; bu sayede tatil paketi satın alacak turistlerin pakette yer alan tüm hizmetler için önceden belirlenen tek bir fiyatı ödemesi sağlanmıştır. Sonraki yıllarda, sayılan hizmetlere ilaveten konaklama işletmelerinde “herşey dahil” pansiyon türünün de eklenmesi, paket turları daha da cazip hale getirmiştir. Böylece turistlerin uçak bileti, konaklama, rehberlik hizmetleri, havaalanı transferleri gibi hizmetlere fazladan ücret ödememesi gibi konaklama işletmelerinde sunulan yiyecek-içecek hizmetleri, spor ve animasyon faaliyetlerine de fazladan ücret ödememeleri sağlanmıştır. Diğer bir anlatımla turistler, havayolu ulaşımı, rehberlik ve transfer hizmetlerinin yanı sıra konaklama boyunca yiyecek-içecek hizmetleri, spor ve eğlence gibi faaliyetlere de önceden belirlenen tek bir fiyatı ödemektedir (Wong ve Kwong, 2004). Konaklama işletmelerinde herşey dahil sistemi; daha önceleri yaygın olarak uygulanmakta olan oda kahvaltı, yarım pansiyon ve tam pansiyon konaklama içeriklerine alternatif ortaya çıkan; misafirlerin konaklama, kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri, ara öğünlerde verilen yemekler, gece yemekleri, yerli-yabancı, sıcak ve soğuk içecekler, eğlence ve spor aktiviteleri ve misafirlerin ihtiyaç duyabilecekleri diğer hizmetlerin tek fiyata sunulduğu bir sistemdir (Otar, 2008). Herşey dahil sistemi uygulayan konaklama işletmelerinin turistler tarafından tercih edilmesinin en temel sebepleri arasında; konakladıkları süre içinde parasal işlemleri en aza indirmesi, tatilde parasal kararlar alma gereksinimi olmaması ve para harcamaının neden olabileceği stres ve benzeri sıkıntıları ortadan kaldırması gelmektedir. Sistem, turistlerin tatilleri ile ilgili maddi güvence ve fiziki güvenliğini arttırmış; seyahat acenteleri ve tur operatörlerinin daha yüksek komisyonlar elde etmesini sağlamış ve konaklama işletmeleri ise daha yüksek doluluk oranlarına ulaşmıştır. (Poon, 1998).

Türkiye’de özellikle 90’lı yıllardan itibaren gelişme gösteren herşey dahil sisteminin ilk uygulayıcısı Marco Polo tatil köyüdür. Daha sonra Magic Life konaklama zinciri tarafından uygulanmaya başlanan sistem gelişerek özellikle Akdeniz bölgesindeki kıyı kesiminde faaliyet gösteren tatil otellerinde hızla yayılmıştır. Zincir işletmelerle birlikte özellikle Antalya, Bodrum ve Marmaris bölgesindeki birçok konaklama işletmesi, herşey dahil uygulamasını benimsemişlerdir (Üner vd, 2007). İlerleyen yıllarda, herşey dahil konaklama sisteminin yaygınlaşmasıyla birlikte, pazarda pay kaybetmek istemeyen 3 ve 4 yıldızlı oteller, hatta kimi apart otel ve pansiyonlar, kendi imkan ve kapasiteleri ölçüsünde her şey dahil sistemine geçmeye başlamışlardır. Sistemin Türkiye’de giderek yaygın hale gelmesinde, talebi yönlendiren tur operatörlerinin baskıları, yurt içinde ve yurt dışı destinasyonlardaki rakip işletmelerin benzer uygulamaları, pazarlama ve dağıtım kolaylığı, önceki yıllarda yaşanan krizler, benzeri olumsuz gelişmelerin talebi etkileyeceği endişesi ve önceden ödeme alınarak doluluğun garanti edilmesi gibi faktörlerin etken olduğu söylenebilir. Sistemin, uygulamada yarattığı en önemli sorunların başında, sınırları net bir şekilde belirlenmiş standartlara ve tanıma sahip olmamasıdır. Bu durum, herşey dahil sisteminin uygulamada farklı isimlerle anılmasına neden olmuştur. Sunulan hizmetlerin içeriğine ve sunulan hizmetlerin gün

içerisindeki zaman dilimine göre değişen bu isimlere “Classic All Inclusive, Ultra Inclusive, Mega Inclusive, Imperyal, High Class, Maksimum Inclusive” gibi örnekler verilebilir (Otar, 2008; Üner vd. 2007). Standartları ve sınırları net olarak belirlenmiş olmamakla birlikte, tipik bir her şey dahil uygulamasında yer alan hizmetler; konaklama, tüm öğün yemekler, öğün aralarında sunulan yiyecek ve içecekler, yerli alkollü ve alkolsüz sıcak-soğuk içecekler, animasyon ve eğlence programları, sınırlı spor olanakları ve çocuklar için gerçekleştirilen yemek ve eğlence hizmetleri olarak sayılabilir. Uygulamanın konaklama işletmeleri için ortaya çıkardığı başta gelen olumsuzluk olarak, içeriği ve ismi farklı her şey dahil konseptlerinin yarattığı kavram kargaşası olduğu söylenebilir.

Konuyla ilgili literatür incelendiğinde, çeşitli yazarlar tarafından kaleme alınmış muhtelif çalışmaların (Gökdeniz vd., 2000; Özdemir, 2001; Demir ve Demir, 2001; Aktaş vd, 2002; Örucü vd., 2004; Menekşe, 2005; Üner vd, 2006; Üner vd, 2007; Bostan, vd, 2006; Çiftçi vd, 2007; Çevirgen ve Üngüren, 2009; Yaylı ve Yayla, 2012; Gümüş vd, 2014; Acar ve Süklüm, 2016; Öztürk vd, 2017) olduğu görülmektedir. Herşey dahil sisteminin, turizm sektöründe yıllar itibariyle yoğun bir şekilde uygulanmaya başlaması ve uluslararası literatürde sıkça ele alınmış olması, konunun Türkiye’de yapılan birçok çalışmanın ilgi odağında olmasında etken olmuştur. Yapılan çalışmaların oldukça fazla olması nedeniyle, bu bölümde yalnızca çalışmanın konusu ve araştırma alanı ile yakından ilgili iki çalışmanın özetinden bahsedilmiştir. Özdemir (2001), Antalya ili sınırları içerisinde (Kemer, Side, Belek, Manavgat) faaliyet gösteren 44 adet otel ve tatil köyü üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, herşey dahil uygulamasının mutfak yönetimi üzerinde olan etkilerini araştırmıştır. Araştırma, bahsi geçen konaklama işletmelerindeki mutfaktan sorumlu yöneticilerin her şey dahil uygulaması ile ilgili görüşlerinin alınmasına yönelik olarak anket tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulguları incelendiğinde, herşey dahil uygulamasının “tesiste yemek tüketimini arttırdığı”, “mutfakta çok sayıda personel çalıştırmayı gerektirdiği” ve “teknoloji kullanımını arttırdığı” ifadelerine çoğu mutfak yöneticisinin katıldığı görülmüştür. “Her şey dahil uygulaması ile mutfakta daha az kalifiye işgücü çalıştırılmaktadır”, “her şey dahil sistemi yemek artıklarının artmasına neden olmakta ve mutfakta üretilen yemek kalitesi düşmektedir” ve “yemek çeşitlerini sınırlandırmayı zorunlu kılmaktadır” gibi ifadeler ise görüşülen yöneticilerin yarısına yakınının katılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bostan vd. (2006) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Bodrum’da herşey dahil sistemini uygulayan tatil köylerinde konaklayan 354 yerli ve yabancı turist, her şey dahil sistemden duydukları memnuniyet düzeylerinin demografik özelliklerine göre değişip değişmediğinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda, herşey dahil sistemi arkadaşlarına tavsiye etme konusunda, Türk ve Yabancı uyruklu müşteriler ve farklı yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmuş; medeni durumlarına göre, otelin fiziksel özelliklerinden memnun kalma konusunda, eğitim düzeylerine göre, her şey dahil sistem için ödediği ücretin karşılığını aldığına dair inancı arasında, gelir düzeylerine göre de, her şey dahil sistemi arkadaşlarına tavsiye etme konusundaki düşüncesi arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit edilmiştir. Çalışmada, müşterilerin genel olarak herşey dahil sistemden duydukları memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmamın ana kütesini Bodrum ve sınırları içerisinde (Gümbet, Bitez, Bağla, Ortakent, Akyarlar, Turgutreis, Gümüşlük, Yalıkavak, Gündoğan, Göltürkbükü ve Torba) faaliyet gösteren ve herşey dahil sistemini

uygulayan dört, beş yıldızlı otel işletmeleri ve birinci sınıf tatil köyleri oluşturmaktadır. İlçede T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belgeli toplam 102 adet 4, 5 yıldızlı otel ve 1.Sınıf tatil köyü bulunmaktadır. Sayılan işletmeler içerisinde herşey dahil sistemini uygulayan konaklama işletmesi sayısı ise 78'dir (Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2016). Araştırma alanı olarak Bodrum ve çevresindeki işletmelerin tercih edilmesinin nedenleri arasında, bu bölgede benzer bir çalışmanın yapılmamış olması, literatürde görülen boşluğu doldurmak ve turizm yazınına katkı sağlanması sayılabilir. Araştırmada tarama modeli benimsenmiş ve nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada birincil verilerden yararlanılmış, veri toplama aracı olarak anket formları kullanılmıştır. Kullanılan anket formunun birinci bölümü işletmelere ve görüşülen yöneticilere ilişkin demografik bilgilerden, ikinci bölümü herşey dahil sisteminin yiyecek içecek yönetimine etkilerine yönelik ifadelerden, üçüncü bölümü ise herşey dahil sisteminin yiyecek içecek departmanına etkilerini belirlemeye yönelik ifadelerden oluşmaktadır. Anket formunun ikinci ve üçüncü bölümde yer alan Likert tipi 16 adet ifade, Özdemir'in (2001) Antalya ve çevresindeki işletmelere yönelik uyguladığı anket formunda yer alan ifadelerden oluşmaktadır. Anket formundaki ifadelerin kullanılabilirliği için yazardan yazılı izin alınmıştır. Çalışmada, ana kütleyi oluşturan işletme sayısının fazla olmaması ve bu işletmelere ulaşmanın nispeten kolay olması nedeniyle örneklemeye gidilmemiştir. Anket formları, belirlenen konaklama işletmelerindeki yiyecek-içecek müdürleri, yiyecek-içecek müdür yardımcıları, mutfak yöneticileri ve restoran müdürlerinden her tesiste yalnızca bir yöneticiyle yüz yüze görüşerek doldurulmuştur. Belirlenen 78 adet tesisin her birine ulaşılmış, ancak bazı işletmelerdeki yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticilerin görüşmeyi kabul etmemeleri ve iş yoğunluğu gibi nedenlerden dolayı 47 adet tesiste anket uygulanabilmiştir. Buna göre araştırmaya katılım, ana kütlenin % 60'ına karşılık gelmektedir. Anket formlarından elde edilen verilerin analizi, IBM-SPSS istatistik programı yardımıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla öncelikle veriler bilgisayara yüklenerek veri tabanı oluşturulmuş, verilerin bilgisayara yüklenmesinin ardından çalışmanın amacına uygun olarak analiz aşamasına geçilmiştir. Çalışmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmış, test sonucunda hesaplanan anlamlılık değerlerinin tümünün ($p < 0,05$) 0,05'den küçük olduğu görülmüş, dolayısıyla verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiş, bu nedenle analizlerde parametrik olmayan testlerden faydalanılmıştır. Çalışmada kullanılan veriler, frekans analizleri, Kruskal-Wallis ve Mann Whitney U testleri ile analiz edilmiş, analizlerin anlamlılık derecesini belirlemede 0,05 anlamlılık düzeyi kabul edilmiştir. Çalışmanın amacına yönelik olarak araştırma hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur:

H₀: Yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticilerin herşey dahil uygulamasının yiyecek-içecek yönetimine olan etkilerine ilişkin ifadelerle katılım dağılımları ile işletme türü / bölümün sahip olduğu personel sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticilerin herşey dahil uygulamasının yiyecek-içecek yönetimine olan etkilerine ilişkin ifadelerle katılım dağılımları ile işletme türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticilerin herşey dahil uygulamasının yiyecek-içecek yönetimine olan etkilerine ilişkin ifadelerle katılım dağılımları ile bölümün sahip olduğu personel sayıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırma kapsamında, anket uygulanan 47 işletme ve bu işletmelerde görüşülen yöneticilere ilişkin bilgiler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Kapsamındaki İşletme ve Yöneticilere İlişkin Bilgiler

| İşletme Türü | n | % | Yiyecek İçecek Bölümünde Çalışan Personel Sayısı | n | % |
|----------------------------------|----------|----------|--|----------|----------|
| 5 yıldızlı otel | 26 | 55,3 | 30 ve altı | 13 | 27,7 |
| 1. sınıf tatil köyü | 6 | 12,8 | 31-60 | 21 | 44,7 |
| 4 yıldızlı otel | 15 | 31,9 | 61-90 | 3 | 6,4 |
| Yatak Kapasitesi | n | % | 91-120 | 5 | 10,6 |
| 300 ve altı | 13 | 27,7 | 121 ve üstü | 5 | 10,6 |
| 300-600 | 18 | 38,3 | Yönetici Yaş Aralığı | n | % |
| 900-600 | 6 | 12,8 | 30 ve altı | 4 | 8,5 |
| 900-1200 | 8 | 17,0 | 31-35 | 9 | 19,1 |
| 1200 ve üstü | 2 | 4,3 | 36-40 | 10 | 21,3 |
| Görüşülen Yönetici Unvanı | n | % | 41-45 | 17 | 36,2 |
| Yiyecek içecek müdürü | 25 | 53,2 | 46 üstü | 7 | 14,9 |
| Yiyecek içecek müdür yardımcısı | 6 | 12,8 | | | |
| Aşçıbaşı | 10 | 21,3 | | | |
| Restoran şefi | 6 | 12,8 | | | |

Tablo 1. İncelendiğinde, araştırma kapsamına dahil edilen işletmelerin % 55’inin beş yıldızlı otel, % 32’sinin dört yıldızlı otel ve %13’ünün ise birinci sınıf tatil köyünden oluştuğu görülmektedir. İşletmelerin sahip oldukları yatak kapasitelerine göre dağılımlarına bakıldığında, % 28’inin yatak sayıları 300 ve altı, % 38’inin yatak sayısı 301-600 arasında, % 13’ünün yatak sayısı 601-900 arasında, % 17’sinin yatak sayısı 901-1200 arasında ve % 4’ünün ise yatak sayısı 1201 ve üzerindedir. Araştırma kapsamındaki konaklama işletmelerinde görüşme yapılan yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticilerin görev unvanlarına göre dağılımları incelendiğinde, % 53’ünün yiyecek-içecek müdürü, % 21’inin aşçıbaşı, % 13’ünün yiyecek-içecek müdür yardımcısı ve % 13’ünün restoran şefi olduğu görülmektedir. Araştırmanın uygulandığı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümünde çalışan personel sayılarına bakıldığında, 30 ve altı arasında yiyecek-içecek personeline sahip tesislerin oranı % 28 şeklindedir. İşletmelerin % 45’inde 31 ile 60 arasında, % 6’sında 61 ile 90 arasında, % 10’unda 91 ile 120 arasında, %11’inde ise 121 ve üstü personelin istihdam edildiği görülmektedir. Anketi cevaplayan yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticilerin yaş aralıklarına göre dağılımı incelendiğinde, % 9’u 30 yaş ve altında, % 19’u 31-35, % 21’i 36-40, % 36’sı 41-45 ve % 15 ise 46 ve üzeri yaşlarında olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan işletmelerdeki yiyecek-içecek bölümü yöneticilerinin % 85’inin 45 yaş ve altında olması, bölgede herşey dahil konseptinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki yöneticilerin demografik özelliklerine ilişkin önemli bir bulgu olarak değerlendirilebilir.

Araştırma kapsamında yer alan konaklama işletmelerindeki yiyecek-içecek bölümü yöneticilerinin, anket formunun ikinci bölümünde yer alan ifadelerle katılım düzeyleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Yöneticilerin Herşey Dahil Uygulamasının Yiyecek-İçecek Yönetimine Olan Etkilerine İlişkin İfadelere Katılım Düzeyleri

| İfadeler | n | S.S. | \bar{X} | Katılım Düzeyi |
|---|----|-------|-----------|----------------|
| Herşey dahil ile yiyecek içecek bölümünde daha az kalifiye işgücü çalıştırılmaktadır. | 47 | 1,108 | 3,34 | Orta |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek içecek bölümünde teknoloji kullanımını arttırmaktadır. | 47 | 1,105 | 3,31 | Orta |
| Herşey dahil sistemi, yemek artıklarında çoğalmaya neden olmaktadır. | 47 | 1,350 | 3,85 | Yüksek |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek içecek bölümünde hazırlık çalışmalarını arttırmaktadır | 47 | ,846 | 4,02 | Yüksek |
| Herşey dahil sistemi, tesiste yiyecek içecek tüketimini arttırmaktadır. | 47 | 1,099 | 4,08 | Yüksek |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek içecek bölümünde çok sayıda personel çalıştırmayı gerektirir. | 47 | ,890 | 4,10 | Yüksek |
| Herşey dahil sistemi, nedeniyle üretilen yeme içme kalitesi düşmektedir. | 47 | 1,325 | 3,36 | Orta |
| Herşey dahil sistemi, yemek çeşitlerini sınırlandırmayı zorunlu kılmaktadır. | 47 | 1,300 | 3,29 | Orta |

Katılımcıların anket formunda yer alan ifadelere katılım düzeylerinin yorumlanması ve derecelendirilmesi, “Kesinlikle katılmıyorum (1.00-1.79)- Kesinlikle katılıyorum (4.20-5.00) puan sınırları kriterine göre değerlendirilmiştir. Aralıkların eşit olduğu varsayılmış, aritmetik ortalamalar için puan aralığı 0,79 olarak hesaplanmıştır (Kaplanoğlu, 2014: 273). Kullanılan puan sınır değerleri, ankete katılan bireylerin anket formunda yer alan ifadelere katılma durumlarına ait cevapların aritmetik ortalamasının eşit dört aralığını ifade etmektedir. Tablo 2. incelendiğinde, ankete katılan yöneticilerin, “herşey dahil sistemi yemek artıklarında çoğalmaya neden olmaktadır”, “herşey dahil sistemi yiyecek içecek bölümünde hazırlık çalışmalarını arttırmaktadır”, “herşey dahil sistemi tesiste yiyecek içecek tüketimini arttırmaktadır” ve “herşey dahil sistemi yiyecek içecek bölümünde çok sayıda işgören çalıştırmayı gerektirir” ifadelerine yüksek katılım gösterdikleri görülmüştür. Elde edilen bulguların, Özdemir (2001) tarafından Antalya ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren ve herşey dahil sistemini uygulayan konaklama işletmelerinde mutfaktan sorumlu yöneticiler yönelik gerçekleştirdiği çalışma sonuçları ile benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Ankete katılan yöneticilerin herşey dahil sisteminin, yiyecek-içecek departmanı üzerindeki etkilerine yönelik anket formunun üçüncü bölümünde yer alan ifadelere katılma düzeylerine ilişkin sonuçlar Tablo 3’de, verilmiştir.

Tablo 3. Yöneticilerin Herşey Dahil Uygulamasının Yiyecek-İçecek Departmanı Üzerindeki Etkilerine Yönelik İfadelere Katılım Düzeyleri

| İfadeler | n | S.S. | \bar{X} | Katılım Düzeyi |
|---|----|------|-----------|----------------|
| Herşey dahil sistemi, menü planlamasını olumlu etkiler | 47 | ,892 | 3,17 | Orta |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek personelinin teminini olumlu etkiler | 47 | ,820 | 2,74 | Orta |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek personelinin eğitimini olumlu etkiler | 47 | ,869 | 2,93 | Orta |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek personelinin motivasyonunu olumlu etkiler | 47 | ,858 | 3,21 | Orta |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek kalite kontrolünü olumlu etkiler | 47 | ,839 | 3,23 | Orta |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek maliyet kontrolü olumlu etkiler | 47 | ,878 | 3,42 | Yüksek |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek hijyenik şartların sağlanmasını olumlu etkiler | 47 | ,856 | 3,51 | Yüksek |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek araç-gereçlerinin bakımını olumlu etkiler | 47 | ,662 | 3,31 | Orta |

Tablo 3. incelendiğinde, ankete katılan yöneticilerin, “herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek hijyenik şartların sağlanmasını olumlu etkiler” ve “herşey dahil sistemi yiyecek-içecek maliyet kontrolünü olumlu etkiler” ifadelerine yüksek katılım gösterdikleri görülmektedir. Ankete katılan yöneticiler, “herşey dahil sistemi menü planlamasını olumlu etkiler”, “herşey dahil sistemi yiyecek-içecek personelinin teminini olumlu etkiler”, “herşey dahil sistemi yiyecek-içecek personelinin eğitimini olumlu etkiler”, “herşey dahil sistemi yiyecek-içecek personelinin motivasyonunu olumlu etkiler”, “herşey dahil sistemi yiyecek-içecek kalite kontrolünü olumlu etkiler” ve “herşey dahil sistemi yiyecek-içecek araç-gereçlerinin bakımını olumlu etkiler” ifadelerine ise orta düzeyde katılım göstermişlerdir.

Anket uygulamasının gerçekleştirildiği konaklama işletmelerinin türlerine göre yiyecek-içecek departmanından sorumlu yöneticilerin herşey dahil uygulamasının yiyecek-içecek yönetimine olan etkilerine ilişkin ifadeler katılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığını araştırmak amacıyla Kruskal-Wallis testi uygulanmış, anlamlı farkın tespit edildiği ifadeler Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. İşletme Türüne Göre Yöneticilerin İfadelere Katılım Dağılımı Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

| İfadeler | Tesis Türü | n | Sıra Ortalaması | Anlamlılık | Gruplar arası anlamlı fark |
|---|---------------------|----|-----------------|------------|----------------------------|
| Herşey dahil sistemi ile yiyecek içecek bölümünde daha az kalifiye işgücü çalıştırılmaktadır. | 5 Yıldızlı Otel | 26 | 28,17 | 0,050 | 3-1, 2-1 |
| | 1. Sınıf Tatil Köyü | 6 | 19,50 | | |
| | 4 Yıldızlı Otel | 15 | 18,57 | | |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek içecek bölümünde çok sayıda personel çalıştırmayı gerektirir. | 5 Yıldızlı Otel | 26 | 21,73 | 0,045 | 1-3, 2-3 |
| | 1. Sınıf Tatil Köyü | 6 | 17,67 | | |
| | 4 Yıldızlı Otel | 15 | 30,47 | | |

(Gruplar Arası Anlamlı Fark Sütununda 1= Beş yıldızlı otel, 2= Birinci sınıf tatil köyü 3= Dört Yıldızlı Oteli temsil etmektedir.)

Test sonuçlarına bakıldığında, yiyecek-içecek biriminden sorumlu yöneticilerin anket formunun ikinci bölümünde yer alan sekiz ifadenin altısına katılım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Tablo 4 incelendiğinde, ankete katılan yöneticilerin “Herşey dahil sistemi ile yiyecek içecek bölümünde daha az kalifiye işgücü çalıştırılmaktadır” ve “Herşey dahil sistemi, yiyecek içecek bölümünde çok sayıda personel çalıştırmayı gerektirir” ifadelerine katılım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiş, ve H_1 alternatif hipotezi kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, araştırma kapsamındaki bölüm yöneticilerinin bu ifadelere katılım düzeyleri, görev yaptıkları işletme türüne göre değişmektedir. Kruskal-Wallis testi ile tespit edilen, işletme türü ile yöneticilerin anket formunda yer alan ifadelere katılım dağılımları arasındaki istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların, hangi işletme türleri arasında ortaya çıktığını belirlemek amacıyla Bonferroni düzeltilmeli Mann-Whitney U testleri uygulanmıştır. Uygulanan Mann-Whitney U testleri sonucunda istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların tespit edildiği yaş grupları, Tablo 4’te yer alan “Gruplar Arası Anlamlı Fark” sütununda verilmiştir.

Tablo 5. Personel Sayılarına Göre Yöneticilerin İfadelere Katılım Dağılımı Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

| İfadeler | Çalışan sayısı | n | Sıra Ortalaması | Anlamlılık | Gruplar arası anlamlı fark |
|---|----------------|----|-----------------|------------|----------------------------|
| Herşey dahil sistemi, menü planlamasını olumlu etkiler. | 30 ve altı | 13 | 22,00 | 0,002 | 4-3 5-3 |
| | 31-60 arası | 21 | 27,71 | | |
| | 61-90 arası | 3 | 43,00 | | |
| | 91-120 arası | 5 | 11,80 | | |
| | 121 ve üstü | 5 | 14,40 | | |
| Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek araç-gereçlerinin bakımını olumlu etkiler. | 30 ve altı | 13 | 24,58 | 0,021 | 5-3 |
| | 31-60 arası | 21 | 25,88 | | |
| | 61-90 arası | 3 | 38,50 | | |
| | 91-120 arası | 5 | 18,60 | | |
| | 121 ve üstü | 5 | 11,30 | | |

(Gruplar Arası Anlamlı Fark Sütununda 1= 30 ve altı, 2= 31-60 arası, 3= 61-90 arası, 4= 91-120 arası ve 5= 121 ve üstü personel sayılarını temsil etmektedir)

Yiyecek-içecek bölümü personel sayısına göre yöneticilerin herşey dahil sisteminin yiyecek içecek bölümü üzerindeki etkilerine yönelik ifadelere katılım dağılımları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olup olmadığını araştırmak amacıyla Kruskal-Wallis testi uygulanmış, sonuçları Tablo. 6’da verilmiştir. Test sonuçlarına bakıldığında, bölümde çalışan personel sayısına göre yiyecek-içecek biriminden sorumlu yöneticilerin anket formunun üçüncü bölümünde yer alan sekiz ifadenin altısına katılım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Bununla birlikte, ankete katılan yöneticilerin “Herşey dahil sistemi, menü planlamasını olumlu etkiler” ve “Herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek araç-gereçlerinin bakımını olumlu etkiler” ifadelerine katılım düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiş ve H_2 alternatif hipotezi kabul edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, ankete katılan yöneticilerinin bu ifadelere katılım düzeyleri yiyecek-içecek bölümünün sahip olduğu personel sayılarına göre değişmektedir. Kruskal-Wallis testi ile tespit edilen, birimde çalışan personel sayısına göre yöneticilerin anket formunda yer alan ifadelere katılım dağılımları arasındaki istatistiksel olarak anlamlı farklılıkların, hangi gruplar arasında ortaya çıktığını belirlemek amacıyla Bonferroni düzeltilmeli Mann-Whitney U testleri uygulanmıştır. Uygulanan Mann-Whitney U testleri sonucunda istatistiksel

olarak anlamlı farklılıkların tespit edildiği yaş grupları, Tablo 5'te yer alan "Gruplar Arası Anlamlı Fark" sütununda verilmiştir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde kullanılan her şey dahil sisteminin yiyecek içecek bölümü ve yönetimine etkilerini belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, Türkiye'nin önde gelen turizm çekim merkezlerinden birisi olan Bodrum ve sınırları içerisindeki Gümbet, Bitez, Bağla, Ortakent, Akyarlar, Turgutreis, Gümüşlük, Yalıkavak, Gündoğan, Göltürkbükü ve Torba'da faaliyet gösteren ve herşey dahil pansiyon tipini uygulayan dört, beş yıldızlı oteller ve birinci sınıf tatil köylerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda, ankete katılan yöneticilerin, "herşey dahil sistemi yemek artıklarında çoğalmaya neden olmaktadır", "herşey dahil sistemi yiyecek içecek bölümünde hazırlık çalışmalarını arttırmaktadır", "herşey dahil sistemi tesiste yiyecek içecek tüketimini arttırmaktadır" ve "herşey dahil sistemi yiyecek içecek bölümünde çok sayıda işgören çalıştırmayı gerektirir" ifadelerine yüksek katılım gösterdikleri görülmüştür. Elde edilen bulguların, Özdemir (2001) tarafından Antalya ili sınırları içerisinde (Kemer, Side, Belek, Manavgat) faaliyet gösteren ve herşey dahil sistemini uygulayan konaklama işletmelerinde mutfaktan sorumlu yöneticiler yönelik gerçekleştirdiği çalışma sonuçları ile benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte, uygulama kapsamında yer alan konaklama işletmelerindeki yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticiler, "herşey dahil sistemi, yiyecek-içecek hijyenik şartların sağlanmasını olumlu etkiler" ve "herşey dahil sistemi yiyecek-içecek maliyet kontrolünü olumlu etkiler" ifadelerine yüksek katılım, "herşey dahil sistemi menü planlamasını olumlu etkiler", "herşey dahil sistemi yiyecek-içecek personelinin teminini olumlu etkiler", "herşey dahil sistemi yiyecek-içecek personelinin eğitimini olumlu etkiler", "herşey dahil sistemi yiyecek-içecek personelinin motivasyonunu olumlu etkiler", "herşey dahil sistemi yiyecek-içecek kalite kontrolünü olumlu etkiler" ve "herşey dahil sistemi yiyecek-içecek araç-gereçlerinin bakımını olumlu etkiler" ifadelerine ise orta düzeyde katılım göstermişlerdir. Diğer bir ifadeyle, katılımcıların bu ifadelere kısmen katılım sağlamışlardır. Elde edilen bulgulardan, araştırma kapsamındaki konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek bölümünden sorumlu yöneticilerin herşey dahil sistemine ilişkin bazı uygulamalara yönelik olumsuz tutumlara sahip oldukları, sistemin bazı uygulamalarına ise kısmen olumlu kısmen olumsuz yaklaştıkları söylenebilir.

Herşey dahil pansiyon sistemi, özellikle Akdeniz ve Ege kıyı kesiminde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde uygulanmaya başladığından bu yana, sistemi uygulayan işletmeler, gerekse hizmetlerden yararlanan misafirler ve turizm alanındaki sektör temsilcileri tarafından çeşitli nedenlerle tartışılmaya devam edilmektedir. Tartışmalara neden olan konular arasında, sistemin uygulanmasında yaşanan standart farklılıkları, uygulandığı tesislerde hizmet kalitesini ve genel anlamda turizm gelirlerini düşürmesi, düşük-orta gelir grubundaki turistler tarafından tercih edilmesi, yiyecek-içecek israfını arttırması, turistlerin gittikleri ülke ve bölgelerin tarihi, kültürel ve doğal değerlerini yeterince tanıyamaması ve turizm bölgelerinde faaliyet gösteren yerel işletmelerin sisteme ilişkin şikâyetleri sayılabilir. İleriye yönelik yapılacak çalışmalar için, farklı ülkelerden gelen turistlerin, herşey dahil sisteminin uygulandığı işletmeleri tercih nedenleri, memnuniyet düzeyleri, sistemin uygulandığı farklı turizm bölgelerinde faaliyet gösteren işletme yöneticilerin, herşey dahil sistemine ilişkin algı ve tutumlarının belirlenmesine yönelik çalışmalar önerilebilir. Araştırmanın Bodrum bölgesinde faaliyet gösteren konaklama

işletmelerine yönelik olarak gerçekleştirilmiş olması, bu çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. İleriye yönelik yapılacak daha geniş kapsamlı ve katılımlı araştırmalar ile genellenebilir sonuçların elde edilmesi ve yorumlanması mümkün olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, D. ve Süklüm, N. (2016). Konaklama İşletmelerinde Herşey Dahil Sisteminin Müşteri Karlılık Analizi Açısından Değerlendirilmesi, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 71, Temmuz/2016.
- Akdağ, G. Demirtaş, O. ve Yeşilyurt, C. (2011). *Otel İşletmelerinde Uygulanan Pansiyon Türlerinin Değerlendirilmesi: İçmeler Beldesi (Marmaris) Özelinde Bir İçerik Analizi*, 12. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı, Sidas Medya Ltd. Şti., 30 Kasım – 4 Aralık 2011, Akçakoca.
- Aktaş, A., Özdemir, B., Tarcan, E. ve Atılğan, E. (2002). Türkiye Geneline Her Şey Dahil Uygulamasının Turistler, İşletme Yöneticileri ve Yöre Esnafı Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma, *Akdeniz Ülkeleri Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*, Antalya, ss. 621-648.
- Bakan H. (2015). Konaklama İşletmelerinin Farklı Koşullardaki İhtiyaçlarının Giderilmesine Dönük Bilgisayar Destekli Optimum Planların Geliştirilmesi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Muğla.
- Bostan, A. Armağan, E.A. ve Süklüm, N. (2006). Herşey Dahil Sistem Uygulayan Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti: Bir Alan Araştırması, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 32-53.
- Clewer A., Pack A. and Snclair, M. T. (1992). Price Competitiveness and Inclusive Tour Holidays in European Cities, Johnson, P., Thomas, B. (Eds.) *Choice And Demand In Tourism* içinde, (pp.123-143), Mansell Publishing Limited, London.
- Çevirgen, A. ve Üngüren E. (2009). Yöre Esnafının Her Şey Dahil Sistemine Yönelik Tutumları, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 9(2): 637-658.
- Çiftçi, H., Düzakın, E. ve Önal, Y.B. (2007). All Inclusive System and Effects on the Turkish Tourism Sector, *Problems and Perspectives in Management*, 5(3): 269-285.
- Demir, M. ve Demir Ş.Ş. (2001). Her Şey Dahil (All-Inclusive) Pansiyon Türü Uygulamasının Konaklama İşletmeleri, Personel, Müşteriler, Seyahat Acentaları ve Bölgedeki Diğer İşletmeler Açısından Olumlu ve Olumsuz Yönlerinin Analizi, *Maltepe Üniversitesi Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (1): 67-100.
- Denizer D. (2012). *Yiyecek-İçecek Hizmetleri*, (Ed. M. Sarıışık), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 2540, Eskişehir.
- Gökdeniz, A., Aytemiz Seymen, O ve Bolat, T. (2000). Her Şey Dahil Pansiyon Türünün (All Inclusive) Turizm sektöründeki İşletmeler Açısından Analizi ve Örnek Bir Uygulama, *1. Ulusal Türkiye Turizmi Sempozyumu Tebliğ Kitapçığı*, İzmir, ss. 290-301.

- Gümüş, S., Gümüş, T.B., Gümüş, H.G., Bilim, T. ve Gümüş, S. (2014). Herşey Dahil Sisteminin Müşterilerin Ulusal Pazarlarda Satın Alma Davranışlarını Değiştirmeleri Üzerine Bir İnceleme, *TURAN-SAM Uluslararası Bilimsel Hakemli Dergisi*, 6(24): 3-25.
- Kaplanoğlu, E. (2014). Muhasebe Stajyerlerinin Meslek Mensuplarından ve Meslek Örgütlerinden Beklentileri: Manisa İli Araştırması, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(4): 265-284.
- Menekşe, R. (2005). Her Şey Dahil Sisteminin ve Sistemden Faydalananlar Açısından Etkilerinin Otel Yöneticilerinin Gözünden Değerlendirilmesi: Marmaris Örneği, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 1, Bahar: 97-124.
- Otar, H. (2008). Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Herşey Dahil Sisteminin İşgörenlerin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Örücü, E., Aydılek, H. ve Bulut, Z. A. (2004). Her Şey Dahil (All-Inclusive) Sisteminin Ülke Turizmine ve İşletme Kârlılığına Katkısı Konusunda Görüşler (Marmaris ve İçmeler Örneği), *Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi*, 18(1-2): 223-245.
- Özdemir B. (2001). Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi Ve Herşey Dahil (All inclusive) Uygulamasının Mutfak Yönetimine Etkileri Üzerine Sektörel Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm işletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya.
- Öztürk, Y, San, R.A., Okumuş, F. ve Rahimi, R. (2017). Travel motivations of Iranian tourists to Turkey and their satisfaction level with all-inclusive package tours, *Journal of Vacation Marketing*, 1-12. DOI: 10.1177/1356766717725562.
- Poon, A. (1998). All-Inclusive Resorts, *Travel and Tourism Analyst*, 6: 62-77.
- Sarıışık, M. (2012). Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi, M. Akoğlan Kozak (Ed.) *Otel İşletmeciliği* içinde, (s. 261-281). Ankara, Detay Yayıncılık.
- Sipahi, B., Yurtkoru E. S. & Çinko M. (2006). Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi, Beta Basım Yayın, İstanbul.
- Sökmen A. (2010). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Üner, M, Sökmen, A. ve Güler, D. (2007). Her Şey Dahil Sisteminde Farklı Uygulamalar ve Antalya Ölçeğinde Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1): 53-63.
- Üner, M. M., Sökmen, A. Birkan,İ. (2006). Her Şey Dahil Uygulamasının Konaklama işletmeleri Üzerine Etkisi: Antalya Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 35-50.
- Wong, C. S. and Kwong, W. Y. (2004). Outbound Tourists' Selection Criteria for Choosing All-Inclusive Package Tours, *Tourism Management*, (25): 581-592.
- Yaylı, A ve Yayla, İ. (2012). Turistlerin Her Şey Dahil Sistemini Tercih Etme Nedenleri, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 143-162.

Yürük, E.Ö. (2002). Her Şey Dahil Sistemi ve Sistemin Türk Turizm Sektörüne Etkileri, T.C. Turizm Bakanlığı II. Turizm Şurası Bildirileri, Cilt 1, Ankara.

İnternet Kaynakları

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Web Sitesi, <http://www.muğlakulturturizm.gov.tr/TR,155861/bakanlik-belgeli-isletmeler.html> (Erişim Tarihi: 13.01.2017)

Effects of All Inclusive System on Food and Beverage Management in Lodging Properties: The Case of Bodrum District

Murat ÇUHADAR

Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Tourism Management Department

Yusuf ÇUHADAR

Süleyman Demirel University, Social Sciences Institute, Tourism Management Program

Extensive Summary

Tourism is one of the sectors that significantly contribute to national economy through boosting foreign currency inflow, generating employment and removing the economic imbalances among the regions while it also plays a significant role in maintaining world peace through providing international, cultural and social communication grounds and its unifying impact. Considering its economic outcomes that it created in relevant countries, its contribution to balance of payments and the economic boom that it caused made it quite attractive for a number of countries and these countries involved tourism investments in their development plans widely. Accommodation business has an important place in the tourism sector, which has positive effects on the country's economy. In recent years, the all-inclusive system has been at the forefront of the types of pensions that are heavily used in accommodation enterprises operating in the region of the countryside. It is possible to say that the all-inclusive pension system is a significant influence on the activities of the food and beverage departments of the accommodation enterprises and the departments associated with this department.

Having a favorable impact on the country's economy, the tourism sector has an important place in the accommodation business. Apart from being a facility that meets the accommodation needs of people since ancient times, the accommodation enterprises have not only provided the accommodation services to their guests but also provided many additional services, mainly food and beverages, due to the changing consumer preferences and expectations over the years. The all-inclusive system is at the forefront of the types of systems that are heavily used in accommodation establishments operating in the holiday destinations. It is quite possible to mark the influence of all-inclusive system on food and beverages departments of enterprises and on operations of affiliated departments with food and beverages. Since the all-inclusive pension system has been implemented especially in the hospitality enterprises operating on the Mediterranean and Aegean coasts, the system-implementing businesses have been continued to be discussed for various reasons by guests who are benefiting from the services and by the sector representatives in tourism sector. This study, thus, involves the research conducted to ascertain the impacts of all-inclusive system in hospitality enterprises on food and beverages management as well as the outcomes of the research. The study has been conducted in 4 and 5 star hotels as well as 1st class holiday camps located in Bodrum and its close vicinity marked as one of the most outstanding holiday attractions of Turkey. The population of the study is formed by the managers managing the food and beverages departments of 4 and 5 star hotels as well as 1st class holiday villages located in Bodrum and its close vicinity offering all-inclusive system. Survey technique has

been used as data collection tool. Face to face interviews with related department managers have been conducted. The first part of the questionnaire form consists of the demographical information about the business and the interviewed managers, the second part is the expression for the effect of the all-inclusive system on the food and beverage management and the third part is the expression for determining the effects of the all-inclusive system on the food and beverage department. Frequency analysis, Kruskal-Wallis and Man Whitney U tests were used in the analysis of the data. In the study, Kolmogorov-Smirnov test was applied to test the appropriateness of the normal distribution of the data. The test result showed that the data were not normally distributed, therefore nonparametric tests were used in the analyzes. As a result of the research conducted, the managers who participated in the survey stated that "the all-inclusive system causes increase in food waste", "the all-inclusive system increases the preparatory work in the food and beverage section", "the all-inclusive system increases the food and beverage consumption" and requires a large number of occupations ". Findings were found to be similar to the results of the studies conducted by Özdemir (2001) on managers operating in the Antalya provinces (Kemer, Side, Belek, Manavgat) and who are responsible for the kitchens in the hospitality enterprises implementing the all-inclusive system. However, managers have high participation in the expression "all-inclusive system has a positive impact on food and beverage hygiene conditions" and "all-inclusive system has a positive impact on food and beverage cost control" the all-inclusive system positively affects the food and beverage personnel ", the 'all-inclusive system positively affects the menu planning', the 'all-inclusive system positively affects the supply of food and beverage personnel' food and beverage quality control positively affected "and" all-inclusive system has a positive effect on the maintenance of food and beverage equipment ".

For the future researches, it may be suggested that the reasons for preferring the tourism companies operating from all over the world, the level of satisfaction, the preferences of the tourism operators operating in different tourism regions where the system is applied, and the determination of their perceptions and attitudes towards the all-inclusive system. The fact that the study was conducted for accommodation enterprises operating in the Bodrum region constitutes the main limitation of this study. With more extensive and participatory research to be done in the future, it will be possible to obtain and interpret generalizable results.