

## Şehir Otellerinde Satın Alma İşlevi: Eskişehir'deki Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma

*A Study On Purchasing Function In Eskişehir Urban Hotels*

**Medet YOLAL**

Anadolu Üniversitesi

Turizm Fakültesi

Eskişehir, Türkiye

[myolal@anadolu.edu.tr](mailto:myolal@anadolu.edu.tr)

**Nezihe Figen ERSOY**

Anadolu Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Eskişehir, Türkiye

[nfersoy@anadolu.edu.tr](mailto:nfersoy@anadolu.edu.tr)

### Özet

İşletmeler niteliği ne olursa olsun faaliyette bulunmak ve varlıklarını sürdürebilmek için mutlaka bir satın alma yeteneğine (yeterliliğine) gerek duyarlar. Bu, tüm sektörler ve koşullar altında geçerli olan bir durumdur. Geçmişte satın alınan ürünlerin toplam maliyet üzerindeki etkisi incelenirken bugün satın almanın toplam müşteri memnuniyeti ve algılanan değere katkısı araştırılmakta, bu da satın almanın önemine ilişkin tartışmaların yön değiştirdiğini göstermektedir. Buradan hareketle bu çalışmada hizmet sektöründe yer alan şehir otellerinde satın alma işlevinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu çerçevede kesitsel bir araştırma yapılmıştır. Derinlemesine görüşme yoluyla toplanan veriler, nitel analiz yöntemlerinden içerik analizi ile analiz edilmiş ve temel bulgulara ulaşılmıştır. Çalışma bulguları otel işletmelerinde satın almaya ilişkin olarak beş temel tema bulunduğunu göstermektedir. Bu temalar; *satın alma bölümünün varlığı, algılanan önem, müşteri memnuniyeti, karar süreci ve satın alma merkezi*'dir. Araştırma bulguları satın alma işlevinin yapısının otellerin özelliklerine göre değiştiğini göstermektedir. Bu bulgular ışığında sonuç bölümünde araştırma bulguları tartışılmış ve öneriler geliştirilmiştir.

**Anaktar sözcükler:** Otel işletmeleri, Satın alma, Eskişehir.

### Abstract

*Apart from their qualities, businesses need a purchasing capability (competency) in order to operate and sustain their existence. This is valid for all sectors and under all conditions. While purchasing was evaluated on the basis of total costs of purchased products in the past, lately impacts of purchasing on customer satisfaction and perceived value has been an important topic of concern, and this fact denotes the changing facets of discussions on the importance of purchasing. Starting from this perception, the current study aims at examining functions of purchasing in urban hotels*

*as an important component of service industries. In this regard, a descriptive research has been conducted. In-depth interviews were used to collect data, and they were analyzed by the content analysis. Study findings revealed that there were five themes that cover purchasing hotels. These themes were: existence of purchasing department, perceived importance, customer satisfaction, decision process and buying center. Study results suggest that the structure of purchasing function highly dependent on the characteristics of the hotels. The findings were discussed in the conclusion section and implications were drawn.*

**Key words:** *Hotels, purchasing, Eskisehir.*