
Editörler

Yrd.Doç.Dr.Tülay Polat Üzümcü & İsmail Bilgiçli

OTEL İŞLETMECİLİĞİ

Yazarlar

Yrd.Doç.Dr.Ali Turan Bayram
Yrd.Doç.Dr.Gülay Bulgan
Yrd.Doç.Dr.Tülay Polat Üzümcü
Dr.Hüseyin Altınel
Adnan Çetinkaya
Bilgin Güner
Emine Genç
Eyüp Aktürk
Fatih Ercan
Murat Öz
Serap İnceöz



Editörler
Yrd.Doç.Dr.Tülay Polat Üzümcü & İsmail Bilgiçli
Otel İşletmeciliği

ISBN: 978-605-5044-93-0

Kitapta yer alan bölümlerin sorumluluğu yazarlarına aittir

1.Baskı 2016

Bu kitabın basım,yayın ve satış hakları Lisans Yayıncılığa aittir.Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik,elektronik veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz basılamaz ve dağıtılamaz.

Lord Matbaası

Lisans Yayıncılık
Tahtakale Mah. Hicret Sokak No:8/A
Avcılar-İSTANBUL
e-posta : lisans@lisansyayincilik.com.tr
www.lisansyayincilik.com.tr

ÖNSÖZ

Günümüzde yoğun rekabetin yaşandığı turizm sektöründe, nitelikli personelin yetiştirilmesi turizm işletmeleri için yaşamsal öneme sahiptir. Özellikle ülkemizde konaklama işletmelerinde yaşanan nitelikli personel eksikliği, kaliteli hizmet ve misafir memnuiyeti elde etmede önemli bir engeldir. Bu durum otel işletmelerini, iç müşterilerine yani hizmeti sunan insan kaynaklarına daha fazla önem vermeye yöneltmektedir. İnsan kaynaklarına verilecek değerin yolu ise turizm eğitimi ve nitelikli turizm çalışanı yetiştirmekten geçmektedir.

Dünya genelinde turizm eğitimi kapsamında üzerinde durulan konu mesleki eğitimidir. Turizm mesleki eğitimi, meslek ahlakına ve mesleğin temel prensiplerine kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verildiği, belli bir iş için sağlanması gereken bir eğitimidir. Mesleki turizm eğitiminin temel amacı, turizmin ihtiyaç duyduğu mesleki formasyonu vermektir. Türkiye’de mesleki turizm eğitimi; örgün ve yaygın olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Türkiye’de yaygın turizm eğitimi, gerek resmi gerekse özel kurumlar tarafından verilen kısa süreli mesleki kurslar niteliğinde, örgün turizm eğitimi ise ortaöğretim (lise) ve yükseköğretim (ön lisans, lisans ve lisansüstü) düzeyinde verilmektedir. Önlisans düzeyinde meslek yüksekokullarında (MYO) iki yıllık bir eğitim ile turizm sektöründe çalışacak ara eleman yetiştirilmektedir.

Etkili bir eğitim yapılabilmesi için eğitim ve öğretimdeki yenilikler sürekli takip edilip, turizm sektöründeki mevcut ve olası değişimler analiz edilerek, eğitim programlarının bu doğrultuda yapılandırılması sağlanmalı ve ders kitaplarının da sektörün gelişimi ve isteğine paralel olarak yapılandırılmaları gerekmektedir. Özellikle ders kitaplarının, okutulacağı lise/ön lisans ya da lisans öğrencilerine yönelik içerikte olması önemlidir. Bu amaçla hazırlanan bu kitapta daha önceki otel işletmeciliği kaynaklarına ilaveten otel işletmeciliğinin yönetsel ve uygulamaya dönük bölümlerine yer verilmiştir.

Bu bağlamda bu kitapta; otel işletmeleri için önemi giderek artan insan kaynakları, yeni yönetim yaklaşımları ve uygulamalar da dikkate alınarak bir grup anlayışı içerisinde hazırlanmaya çalışılmıştır. Bu anlamda, kitabın muhasebe-finance bölümünde Prof. Dr. Sami Karacan, satış-pazarlama bölümünde Doç.Dr. Emrah Özkul, Yiyecek-İçecek Bölümünde Öğr.Gör.Ömür Alyakut ve Öğr.Gör. Bilgin Güner katkı sağlamışlardır, kendilerine sevgi ve saygılarımızı sunuyoruz. Son olarak kitabın yayınlanma sürecinin uzamasını da göze alarak, ticari kaygılar ötesinde kaliteli bir çalışma olması adına katkı sağlayan Lisans Yayıncılık ilgililerine de teşekkür ederiz.

İstanbul,2016

Editörler
Yrd.Doç.Dr.Tülay Polat Üzümcü
İsmail Bilgiçli

İÇİNDEKİLER

Önsöz

III

Bölüm 1 TURİZM SEKTÖRÜNÜN GENEL YAPISI

13

1.1. Turizm ile İlgili Kavramlar	14
1.1.1. Tur	14
1.1.2. Destinasyon	15
1.1.3. Turistik Ürün	15
1.1.4. Turist	15
1.1.5. Turizm Türleri	16
1.2. Turizm Sektörünün Genel Görünümü	19
1.2.1. Dünyada Turizm Sektörü	19
1.2.2. Türkiyede Turizm Sektörü	21
1.2.3. Turizm ve Turizm Sektörünün Özellikleri	21
1.3. Turizm İşletmeleri ve Sınıflandırılması	23
1.3.1. Konaklama İşletmeleri	23
1.3.2. Yiyecek İçecek İşletmeleri	25
1.3.3. Seyahat İşletmeleri	25
1.3.4. Ulaştırma İşletmeleri	27
1.3.4.1. Demir Yolları	27
1.3.4.2. Deniz Yolları	27
1.3.4.3. Hava Yolları	28
1.3.4.4. Kara Yolları	29
1.3.4.5. Kruvaziyer İşletmeciliği	30
1.3.4.6. Yat ve Marina İşletmeciliği	30
1.3.5. Rekreasyon İşletmeleri	30
1.3.6. Diğer Turizm İşletmeleri	31
Yararlanılan Kaynaklar	32

Bölüm 2 OTEL İŞLETMELERİ	35
---	-----------

2.1. Otellerin Özellikleri	36
2.2. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi	37
2.2.1. Dünyada Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi	38
2.2.2. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi	41
2.3. Otel İşletmelerinde Kuruluş Yeri	42
2.3.1. Otel İşletmelerinin Kuruluş Yerini Etkileyen Etkenler	43
2.3.2. Otel İşletmelerinin Kuruluş Yeri Belirlenmesinde Fizibilite Çalışması	44
2.4. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	45
2.4.1. Müşterinin Otele Geliş Amacını Belirleyen Hizmet Bileşiminin Ağırlığı Açısından Otellerin Sınıflandırılması	46
2.4.1.1. Mülkiyetlerine Göre Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	48
2.4.1.2. Sıra Dışı Konseptlerle Oluşturulmuş Otel İşletmeleri	50
2.5. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	51
Yararlanılan Kaynaklar	59

Bölüm 3 OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETİM	61
--	-----------

3.1. Otel İşletmelerinde Yönetim ve Yöneticilik	62
3.1.1. Otel İşletmelerinde Yönetim	62
3.1.2. Otel İşletmelerinde Yöneticilik	63
3.2. Otel İşletmeleri Bakımından Yönetim Fonksiyonları	64
3.2.1. Planlama	65
3.2.1.1. Planlama Süreci	65
3.2.1.2. Plan ve Plan Türleri	66
3.2.1.3. Otel İşletmelerinde Planlama	67
3.2.2. Örgütlenme (Organizasyon)	68
3.2.2.1. Organizasyon Yapısı ve Bölümlere Ayırma	69
3.2.2.2. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı	69
3.2.3. Yürütme (Yönetme)	70
3.2.4. Koordinasyon (Eşgüdüm)	70

3.2.5.Denetim (Kontrol)	71
3.3. Otel İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Yaklaşımları	72
3.3.1.Toplam Kalite Yönetimi	72
3.3.2.Kıyaslama (Benchmarking)	74
3.3.2.1.Kıyaslama (Benchmarking) Türleri	75
3.3.2.2.Otel İşletmelerinde Kıyaslama(Benchmarking)	76
3.3.3.Öğrenen Organizasyonlar (Learning Organisations)	77
3.3.3.1.Öğrenen Organizasyonların Özellikleri	77
3.3.3.2.Otel İşletmelerinde Öğrenen Organizasyonlar	78
3.3.4.Küçülme (Downsizing)	78
3.3.4.1.Küçülmenin Nedenleri ve Amaçları	79
3.3.4.2. Otel İşletmelerinde Küçülme (Downsizing)	79
3.3.5.Dış Kaynaklardan Yararlanma (Outsourcing)	80
3.3.5.1.Dış Kaynaklardan Yararlanma Türleri	80
3.3.5.2.Otel İşletmelerinde Dış Kaynaklardan Yararlanma	81
3.3.6.Çatışma Yönetimi	81
3.3.6.1.Çatışma Nedenleri ve Çözüm Yöntemleri	81
3.3.6.2.Otel İşletmelerinde Çatışma Yönetimi	83
Yararlanılan Kaynaklar	85

Bölüm 4	
OTEL İŞLETMELERİNDE ODALAR BÖLÜMÜ	91

4.1.Odalar Bölümü Yönetimi	92
4.2.Odalar Bölümü Hizmetleri	92
4.2.1.Otel İşletmelerinde Oda Türleri	95
4.2.2.Odalar Bölümünde Pansiyon ve Fiyat Türleri	100
4.3.Ön Büro Hizmetleri	101
4.3.1.Ön Büro Hizmetleri Organizasyon Yapısı	102
4.3.2. Ön Büronun Görevleri ve Sorumlulukları	104
4.3.3. Ön Büro Personelinin Görev ve Özellikleri	105
4.4.Kat Hizmetleri	107
4.4.1. Kat Hizmetleri Bölümünün Konaklama İşletmeleri İçin Önemi	108
4.4.2.Kat Hizmetlerinin Organizasyon Yapısı	108
4.4.3. Kat Hizmetleri Personelinin Görev ve Özellikleri	109
Yararlanılan Kaynaklar	114

Bölüm 5 OTEL İŞLETMELERİNDE YİYECEK-İÇECEK HİZMETLERİ	117
--	------------

5.1. Otel İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Hizmetleri	118
5.2. Otel İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Hizmetlerinin Organizasyon Yapısı	119
5.2.1. Mutfak Hizmetleri	120
5.2.2. Mutfak Faaliyetlerinde Kısımlar	121
5.2.3. Mutfak Personelinin Görev Tanımları	122
5.3. Servis Hizmetleri	123
5.3.1. Servis Faaliyetlerinde Kısımlar	124
5.3.2. Servis Personelinin Görev Tanımları	125
5.4. Ziyafet (Banket) / Toplantı Faaliyetleri	131
5.5. Yiyecek-İçecek Hizmetlerinde Hijyen ve Sanitasyon	132
5.5.1. Hijyeni Sağlama Yolları	133
5.5.2. Yiyecek-İçecek Bölümünde Gıda Güvenliği ve HACCP	136
Yararlanılan Kaynaklar	138

Bölüm 6 OTEL İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	141
--	------------

6.1. Yönetim Yaklaşımları ve İnsan Kaynağı	142
6.2. İnsan Kaynakları Yönetimi Kavramı	143
6.3. Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi	146
6.3.1. Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları İşlev ve Faaliyetleri	147
6.3.1.1. Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlaması	147
6.3.1.2. Otel İşletmelerinde İş Analizi	148
6.3.1.3. Otel İşletmelerinde İşgören Bulma, Seçme ve Yerleştirme	149
6.4. Otel İşletmelerinde Performans Yönetimi	151
6.5. Otel İşletmelerinde İş Değerleme ve Ücretlendirme	154
6.5.1. Dolaylı Ücret Sistemleri	154

6.5.2.Doğrudan Ücret Sistemleri	154
6.6. Otel İşletmelerinde Eğitim ve Geliştirme	155
6.7. Otel İşletmelerinde Kariyer Yönetimi	156
6.8. Otel İşletmelerinde Endüstriyel (Sendikal) İlişkiler	158
6.9. Otel İşletmelerinde İşgören Sağlığı ve İş Güvenliği	158
6.10.Otel İşletmelerinde İKY ile İlgili Diğer Konular	160
6.11.Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesinin Otel İşletmelerindeki İKY için Önemi	161
Yararlanılan Kaynaklar	163

Bölüm 7	169
OTEL İŞLETMELERİNDE SATIŞ VE PAZARLAMA	

7.1.Otel İşletmelerinde Pazarlama	170
7.1.1. Otel İşletmelerinde Pazarlama Hizmetleri	172
7.1.2. Otel İşletmelerinde Pazarlama Bölümü Organizasyon Yapısı	173
7.1.3. Pazarlama Planlaması	174
7.1.4. Pazar Bölümleme	175
7.1.5.Pazarlama Karması	177
7.2. Otel İşletmelerinde Satış Bölümü	184
7.2.1. Odalar Bölümünde Satış	186
7.2.2 Etkinlik Hizmetlerinde Satış	186
7.2.3.Otel İşletmelerinin Pazarlamasında Güncel Yaklaşımlar	187
7.2.3.1. Otel İşletmelerinin Pazarlamasında Yeşil Pazarlama	188
7.2.3.2. Otel İşletmeleri Pazarlamasında Veri Tabanlı Pazarlama	188
7.2.3.3. Otel İşletmeleri Pazarlamasında Sosyal Medya Kullanımı	189
7.2.3.4. Otel İşletmeleri Pazarlamasında Mobil Teknolojilerin Kullanımı	190
7.2.3.5. Otel İşletmeleri Pazarlamasında İlişkisel Pazarlama	191
Yararlanılan Kaynaklar	193

Bölüm 8	
OTEL İŞLETMELERİNDE MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ	199

8.1. Müşteri İlişkileri ve Önemi	201
8.2. Müşteri İlişkilerinin Bileşenleri	203
8.3. Elektronik Müşteri İlişkileri Yönetimi ve Veri Tabanı Oluşturma	205
8.3.1. Elektronik Ortamda Müşteri İlişkileri Yönetimi (E-MİY)	205
8.3.2. E-MİY 'de Veri Tabanı Oluşturma	206
8.4. Sosyal Müşteri İlişkileri Yönetimi	207
8.5. Otel İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi	208
8.5.1. Otel işletmelerinde Müşteri İlişkileri Süreçleri	208
8.5.2. Otel İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetiminin Sağladığı Faydalar	210
8.5.3. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Turizm Sektöründe Uygulanma Süreci	211
8.5.4. Otellerde Müşteri Odaklı Stratejiler Geliştirme	213
8.5.5. Otellerde Elektronik Müşteri İlişkileri Yönetimi (E-MİY)	214
8.5.6. Otel İşletmelerinde Müşteri Şikâyetleri Yönetimi ve Şikâyet Yönetim Süreci	216
8.5.6.1 Otel İşletmelerinde Müşteri Şikâyetleri	216
8.5.6.2 Otel İşletmelerinde Şikâyet Yönetim Süreci	217
Yararlanılan Kaynaklar	220

Bölüm 9	
OTEL İŞLETMELERİNDE MUHASEBE& FİNANSMAN	223

9.1. Otel İşletmelerinde Muhasebe	224
9.1.1. Muhasebe Bölümünün Organizasyon Yapısı	225
9.1.2. Muhasebenin İşleyişi	230
9.1.2.1. Konaklama İşletmelerinde Gelir Getiren İşlemler ve Özellikleri	230
9.1.2.2. Konaklama İşletmelerinde Giderler ve Özellikleri	232
9.1.3. Muhasebenin Genel Mantığı ve Fonksiyonları	234
9.1.4. Muhasebenin Alanları ve Kullanılan Belgeler	237

9.1.5. Otellerde Muhasebe Bölümünde Kullanılan Temel Hesaplar	240
9.2. Otel İşletmelerinde Finans Bölümü	241
9.2.1 Finansal Yönetimin Tanımı ve Kapsamı	242
9.2.2.Finansal Yönetimin Amaçları	242
9.2.3. İşletme Sermayesi Yönetimi	242
9.2.4. Otel İşletmelerinde Finansman Yöntemleri	244
9.2.5. Otel İşletmelerinde Finansal Analiz	247
Yararlanılan Kaynaklar	248

Bölüm 10 ANİMASYON/SPA	251
---	------------

10.1. Animasyon Hizmetleri	252
10.1.1.Animasyon Tanımı ve Önemi	252
10.1.2.Animasyon Hizmetlerinin Fonksiyonları	253
10.1.3.Animasyon Hizmetlerinin Yönetimi	255
10.1.4.Animasyon Hizmetlerinin Planlaması ve Programlanması	255
10.1.5.Animasyon Bölümü Organizasyonu, Personeli-Nitelikleri	256
10.1.6.Animasyon Uygulamaları	258
10.2. SPA Hizmetleri	259
10.2.1.SPA Hizmetlerinin Tanımı ve Önemi	259
10.2.2.SPA Hizmetlerinin Sınıflandırması	260
10.2.3.Otel İşletmelerinde SPA Hizmetlerinin Önemi	261
Yararlanılan Kaynaklar	262

Bölüm 11 OTEL İŞLETMELERİNDE DESTEK HİZMETLER	265
--	------------

11.1. Teknik Servis Hizmetleri	266
11.1.1. Teknik Hizmetler Bölümü Organizasyon Yapısı	267
11.1.1.1. Bakım Hizmetleri	268
11.1.1.2. Onarım Hizmetleri	269
11.1.1.3. Tasarrufa Yönelik Hizmetler	269
11.1.1.4. Eğitim Hizmetleri	270

11.1.2. Teknik Hizmetler Personeli Görev ve Sorumlulukları	270
11.1.3. İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu'na Göre Teknik Hizmetlerin Sorumlulukları	271
11.2. Güvenlik Hizmetleri	273
11.2.1. Güvenlik Bölümü Organizasyon Yapısı	274
11.2.2. Güvenlik Bölümü Personelinin Görev ve Sorumlulukları	274
11.2.3. Olağandışı Durumlarda Güvenlik Hizmetleri	275
11.2.4. Fizikî Güvenlik ve Çevre Denetimi	276
11.3. Satın Alma Bölümü	277
11.3.1. Satın Alma Bölümü Personeli Görev ve Sorumlulukları	278
11.3.2. Satın Alma Bölümü ve Diğer Departmanlarla İlişkiler	278
Yararlanılan Kaynaklar	279