

TC
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE KONUK

ANKARA 2006

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. KONAKLAMA İŞLETMELERİ	3
1.1. Tanımı	3
1.2. Çeşitleri	3
1.2.1. Asli Konaklama İşletmeleri	7
1.2.2. Sağlık ve Spor İşletmeleri	19
1.2.3. Kırsal Turizm İşletmeleri	21
1.2.5. Bileşik İşletmeler	25
1.2.6. Diğer İşletmeler	27
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	29
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	30
2. KONAKLAMA İŞLETMELERİ ORGANİZASYON YAPISI	30
2.1. Departmanlar	31
2.1.1. Ön Büro	31
2.1.2. Yiyecek İçecek Departmanı	32
2.1.3. Kat Hizmetleri Departmanı	34
2.1.4. Personel Departmanı	35
2.1.5. Muhasebe Departmanı	37
2.1.6. Güvenlik Departmanı	38
2.1.7. Satın Alma Departmanı	39
2.1.8. Teknik Servis Departmanı	40
2.1.9. Halkla İlişkiler	41
2.1.10. Eğlence ve Aktivite (Animasyon) Departmanı	42
2.2. Konaklama Tipleri	43
2.2.1. Sadece Oda (OR- Only Room)	44
2.2.2. Oda-Kahvaltı (BB- Bed and Breakfast)	45
2.2.3. Yarım Pansiyon (HB- Half Board)	45
2.2.4. Tam Pansiyon (FB- Full Board)	45
2.2.5. Her Şey Dahil (AI- All Inclusive)	45
2.2.6. Ücretsiz Konaklayan Konuklar (Free, Complimentary)	46
2.2.7. Önemli Konuklar (VIP)	47
2.2.8. Commercially important person)	48
2.3. Oda Tipleri	48
2.3.1. Yatak Çeşitlerine Göre Oda Tipleri	50
2.3.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri	52
2.3.3. Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri	55
UYGULAMA FAALİYETİ	56
ÖLÇME DEĞERLENDİRME	58
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	60
3. KONUKLARIN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEN BEKLENTİLERİ	60
3.1. Konukların Konaklama İşletmelerinden Standart Beklentileri	61
3.1.1. Güler yüz	61
3.1.2. Kaliteli Hizmet	62
3.1.3. İlgi ve Kabul Görme (İtibar)	62

3.1.4. Güven.....	62
3.1.5. Sağlıklı ve Hijyenik Ortam.....	63
3.1.6. Ödediği Ücretin Karşılığını Alma	63
3.2. Konukların Konaklama İşletmelerinden Kişisel Beklentileri	63
3.2.1. Kişiliği	64
3.2.2. Ekonomik Durumu	64
3.2.3. Eğitim ve Kültür Düzeyi.....	64
3.2.4. Konuğun Yaşı.....	65
3.2.5. Cinsiyeti.....	65
3.2.6. Medeni Hali	66
3.2.7. Gelenek ve Görenekler	67
3.2.8. Sağlık Durumu.....	67
3.2.9. Yaşadığı Yer	68
3.2.10. Tatil Alışkanlıkları.....	68
3.2.11. Zaman	69
3.2.12. Özel İlgi Alanları	69
3.2.13. İnançları	70
3.2.14. Özel Durumu	70
3.3. Konukların Konaklama İşletmelerinden Alternatif Aktivite Beklentileri	71
ÖLÇME DEĞERLENDİRME.....	73
ÖĞRENME FAALİYETİ-4.....	74
4. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE REKLAMASYON (ŞİKAYET).....	74
4.1. Tanımı	74
4.2. Özellikleri	75
UYGULAMA FAALİYETİ	82
ÖLÇME DEĞERLENDİRME.....	83
MODÜL DEĞERLENDİRME	85
CEVAP ANAHTARLARI	87
KAYNAKÇA	89

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK032
ALAN	Seyahat Acenteciliği
DAL/MESLEK	Alan Ortak (Rezervasyon Elemanı/Operasyon Elemanı)
MODÜLÜN ADI	Konaklama İşletmeleri ve Konuk
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama işletmelerinin özellikleri ve konuk beklentilerine ait konuların işlendiği bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Turizm Hareketleri ve Turizm İşletmeleri Modüllerini almış olmak gerekir.
YETERLİK	Konaklama işletmelerini tanıyarak konuk beklentilerini belirlemek.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Uygun ortam sağlandığında konaklama işletmelerini tanıyıp, organizasyon yapılarına uygun olarak, konukların konaklama işletmelerinden beklentilerini belirleme yeterliliğini kazanabileceksiniz. Amaçlar <ul style="list-style-type: none">➤ Konaklama işletmelerinin çeşitlerini tanıyarak standartlarını kavrayabileceksiniz..➤ Konaklama işletmelerinin organizasyon yapısını, konaklama ve oda tiplerini tanıyabileceksiniz.➤ Konukların konaklama işletmelerinden beklentilerini tanıyıp doğru analizler yaparak konukları, uygun işletmelere yönlendirebileceksiniz.➤ Konaklama işletmelerinde reklamasyonu (şikayet) ve özelliklerini kavrayacaksınız.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Bilgisayar, internet, çevredeki konaklama işletmeleri
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<ul style="list-style-type: none">➤ Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçlarıyla(test, boşluk doldurma) kazandığınız bilgileri ölçerek kendinizi değerlendirebileceksiniz.➤ Modül sonundaki ölçme araçları (test, boşluk doldurma, doğru yanlış) ile modülde kazandığınız bilgi ve beceriler ölçülecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Yerli ve yabancı konuklar, gerek ülkemizdeki gerekse yurt dışındaki turistik merkezlere güzel bir tatil geçirebilmek amacıyla giderler. Konuklarımızın bu merkezlerde bulunan konaklama işletmelerinden birbirinden farklı ve önemli beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentileri karşılamada en önemli etken; onları, beklentilerine uygun konaklama işletmelerine yönlendirebilmektir.

Bu yönlendirmeyi doğru şekilde yapmadığımız takdirde güzel bir tatil için yola çıkan konuklarımızın hayallerini sona erdiririz. Onları, zamanlarını boşa harcamış, pişmanlık yaşayan ve bunun sebeplerini sorgulayan, adli merciler aracılığıyla hakkını aramaya başlayan birer birey haline getiririz.

Doğru yerde doğru kişileri bir araya getirmeyi ancak görevinin yeterliliklerini yerine getiren, doğru tespitler yapan rezervasyon ve operasyon elemanları başarabilir. Bu nedenle özellikle rezervasyon elemanları birlikte çalıştığı konaklama işletmelerinin özelliklerini, organizasyon yapılarını, uyguladıkları konaklama tiplerini ve odalarının özelliklerini çok iyi bilmelidir. Konukların özelliklerini ve işletmelerden beklentilerini doğru analiz etmelidir. İşte o zaman tatil sırasında ve tatilden sonra ortaya çıkabilecek şikayetler ortadan kaldırılabılır.

Seyahat acenteleri ve konaklama işletmeleri başta olmak üzere turizm işletmelerimiz her geçen yıl bütçelerindeki reklâm giderleri payını yükseltmektedir. Bu payın düşmesi için atılacak ilk adım; işletmeleri aracılığıyla tatilini geçiren konuklar içinde, verdikleri hizmetlerden mutlu olan konuklarının payını artırmaktır. Memnun bir konuktan daha iyi bir reklam aracı olamaz. Bu yüzden özellikle alanımız içinde bulunan seyahat acentesi işletmeleri gelecekte personelini seçerken gerekli eğitim modüllerini almış elemanları tercih edeceklerdir.

Siz de konaklama işletmeleri ve konuk modülünü alarak, gelecekte ülkemizde turizmin gelişmesine büyük katkılar sağlayan elemanlar olarak bu işletmelerde hizmet vereceksiniz.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyette uygun ortam sağlandığında konaklama işletmelerinin çeşitlerini tanıyarak standartlarını kavrayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Seyahat acenteciliği dersi turizm işletmeleri modülünde yer alan konaklama işletmeleri konusunu tekrar inceleyiniz.
- Çevrenizde bulunan konaklama işletmelerini gözlemleyiniz.
- İnternet üzerinden konaklama işletmelerine ait web sitelerini inceleyiniz.

1. KONAKLAMA İŞLETMELERİ

1.1. Tanımı

Konaklama İşletmeleri; insanların geçici süreyle buldukları yerlerde konaklama, yeme içme, temizlik gibi doğal ihtiyaçlarının yanında kısmen eğlence ve diğer sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir.

Turizmi içine alan bilimsel bir tanımla ; birinci derecedeki turizm işletmeleri arasında ilk sırayı alan, turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelere, konaklama işletmeleri denir.

1.2. Çeşitleri

Konaklama işletmelerinin tümü konukların doğal ihtiyaçlarını karşılamakla beraber kuruldukları yer, verdikleri hizmetler, büyüklükleri gibi faktörlerle birbirinden ayrılmaktadır. Ülkemizdeki konaklama işletmeleri “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”le aşağıda belirtildiği şekilde çeşitlere ayrılmıştır:

- Asli Konaklama İşletmeleri
 - Otel
 - Motel
 - Tatil Köyü
 - Pansiyon
 - Kamping
 - Apart Otel
 - Hostel

- Sağlık ve Spor İşletmeleri
 - Termal İşletmeler
 - Sağlıklı Yaşam İşletmeleri
- Kırsal Turizm İşletmeleri
 - Çiftlik Evi-Köy Evi
 - Yayla Evi
 - Dağ Evi
- Özel İşletmeler
 - Özel Belgeli İşletme
 - Butik Otel
- Bileşik İşletmeler
 - Turizm Kenti
 - Turizm Kompleksi
 - Tatil Merkezi
 - Zincir İşletme
 - Personel Eğitim İşletmeleri
- Diğer Tesisler
 - Yüzer Tesis
 - Tatil Sitesi ve Villa

Kültür ve Turizm Bakanlığı, konaklama işletmelerine yönetmelikte belirtilen şartlarda Turizm Yatırım Belgesi ve Turizm İşletme Belgesi verir. Turizm Yatırım Belgesi tesisin yapılmasıyla başlanan yatırım için, Turizm İşletme Belgesi ise yatırımın sona erip işletmesine geçilmesi sırasında belirli esaslara göre verilir. Ülkemizdeki turizm yatırım belgeli ve turizm işletme belgeli işletmelere ait veriler şekil 1.1 ve şekil 1.2 de verilmiştir.

	Yatırım Belgeli İşletmeler		İşletme Belgeli İşletmeler	
	Tesis	Yatak	Tesis	Yatak
OTELLER				
5*	71	44543	144	86292
4*	127	44882	275	81341
3*	282	42854	512	83147
2*	342	28699	647	55936
1*	76	3600	139	8313
Moteller	21	781	23	1800
Tatil Köyleri 1. Sınıf	42	27619	75	50259
Tatil Köyleri 2.Sınıf	24	11923	19	6692
Pansiyonlar	102	3281	115	3930
Kampingleler	11	2852	8	2430
Dağ Evi (Oberj)	2	140	74	1153
Termal Turizm Tesisleri	1	178	---	---
Apart Oteller	---	---	60	6332
Özel Belgeli Oteller	25	1359	93	5610
Eğitim ve Uygulama Tesisleri	3	513	3	499
Turizm Kompleksleri	5	8929	2	891
Hostel	---	---	---	---
TOPLAM	1138	222876	2124	396148

Şekil 1.1: Turizm yatırım belgeli ve turizm işletme belgeli işletmeler

Şekilde belirtilen 1. ve 2. sınıf tatil köyleri iptal edilen Turizm Tesisleri Yönetmeliği'ne göre sınıflandırılmış işletmelerdir.

Turizm Yatırım Belgeli İşletmeler				Turizm İşletme Belgeli İşletmeler		
YILLAR	İŞLETME	ODA	YATAK	İŞLETME	ODA	YATAK
1989	1662	139497	288896	1102	70603	146086
1990	1921	156702	325515	1260	83953	173227
1991	1987	158372	331711	1404	97260	200678
1992	1938	148017	309139	1498	105476	219940
1993	1788	132395	276037	1581	113995	235238
1994	1578	114913	240392	1729	128065	265136
1995	1334	96517	202483	1793	135436	286463
1996	1309	96592	202631	1866	145493	301524
1997	1402	110866	236632	1933	151055	313298
1998	1365	116286	249125	1954	151397	314215
1999	1311	114840	245543	1907	153749	319313
2000	1300	113452	243794	1824	156367	325168
2001	1240	107262	230248	1980	175499	364779
2002	1138	102972	222876	2124	190327	396148
2003	1130	111894	242603	2240	202339	420697

Şekil 1.2: Turizm yatırım belgeli ve turizm işletme belgeli işletmelerin oda ve yatak sayıları

1.2.1. Asli Konaklama İşletmeleri

Konaklama işletmelerinin temelini oluşturan otel, motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, apart otel ve hostellerdir.

1.1.2.1. Otel

Oteller, asıl fonksiyonları müşterinin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az 10 odalı işletmelerdir.

Otel işletmeleri turistlerin en çok tercih ettiği konaklama işletmeleridir. Günümüzde, çağa ayak uyduran, dünyadaki en son gelişmeleri otellerine yansıtan işletmeciler, otel işletmelerini sadece konaklama, yeme içme ihtiyaçlarının karşılandığı yerler olmaktan çıkarmış, sosyal ve sportif her türlü faaliyetlerin yapılabildiği küçük birer yerleşim merkezi haline getirmişlerdir.

Son yıllarda ülkemizde çok büyük aşamalar kaydeden otel işletmelerini genel ve yasal olarak iki ayrı grupta sınıflandırarak inceleyebiliriz.Genel olarak yapılan gruplamayı başlıklar halinde öğrenirken yasal olarak yapılan gruplandırmayı alanınıza uygun olarak daha detaylı biçimde göreceksiniz.

Genel Olarak Otellerin Sınıflandırılması

- Kuruluş Yeri ve Konaklama İhtiyacına Göre
 - Şehir Otelleri
 - Sahil (Kıyı) Otelleri
 - Dağ Otelleri
 - Ulaştırma Araçlarıyla Bağlantılı Oteller
 - Kırsal Kesim Otelleri
 - Kaplıca Otelleri
- Mülkiyetlerine Göre
 - Özel Mülkiyete Ait Oteller
 - Kamu Mülkiyetine Ait Oteller
 - Karma Mülkiyetli Oteller
- Büyüklüklerine Göre
 - Büyük Oteller
 - Orta ve Küçük Oteller
 - Çok Küçük Oteller
- Çalışma Sürelerine Göre
 - Devamlı Oteller
 - Mevsimlik Oteller

Yasal Açıdan Otellerin Sınıflandırılması

Yasal açıdan otellerin sınıflandırılması kanunlarımızda belirtilen niteliklere göre çeşitli sembollerle yapılır. Bu sınıflandırma sayesinde seyahat acentesi ve tur operatörlerine ait yayımlanan reklâmlara bakan konuklar, gidecekleri yerlerde kalacağı işletmelerin beklentilerini karşılamadaki yeterliliği hakkında ön bilgi edinir. Konuklar ekonomik yapılarına uygun işletmeleri önceden belirleyerek tatil planlarını yapabilirler.

Yapılan sınıflandırmayla aynı koşula sahip olmayan işletmelerin birbirlerine karşı yapabileceği haksız rekabetin önüne geçilmiş olur. Hizmette ve fiyatta oluşan çeşitlilikle, bir ülkenin turizm yönünden pahalı bir ülke olduğu konusunda yapılabilecek olumsuz propagandalar önlenir.

İşte bu tür faydaları olan yasal bakımdan sınıflandırmada oteller, belediye belgeli oteller ve turistik oteller olmak üzere iki ayrı gruba ayrılır.

➤ Belediye Belgeli Oteller

Bu tip oteller, “ turizm işletme belgesi ” olmayan, sınıflandırması ve kontrolleri belediyeler tarafından yapılan işletmelerdir. Oda fiyatları da belirlenen kriterlere uygun olarak belediye tarifesiyle saptanmıştır. Belediye Belgeli Oteller, İş Yeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik esaslarına göre şu şekilde sınıflandırılmıştır:

- Birinci Sınıf Otel
- İkinci Sınıf Otel
- Üçüncü Sınıf Otel ve Pansiyon

Yönetmelikte bulunan “ işyerlerinde aranacak genel şartlar ”ın dışında, belediye belgeli bu işletmeler sınıflarına uygun farklı özelliklere sahiptir. Turizm işletmesi olarak kabul edilmeyen bu işletmelerden en kaliteli olan “ birinci sınıf otel ”in özellikleri şunlardır:

- Kalorifer veya klima tertibatı
- Sürekli sıcak su
- Bankolu bir müracaat yeri, telefon santrali ve vestiyer
- Otel santraline bağlı olmayan kabinli bir telefon
- Bekleme salonunda ve odalarda uydu yayını yapan televizyon sistemi
- Biri zemin katında olmak üzere en az iki dinlenme salonu
- Dinlenme salonlarından birinde orkestra yeri, televizyon ve bar
- Otel, zemin hariç üç kattan fazla ise asansör
- Banyolu ve tuvaletli odalar (Odaların % 20'si daire şeklinde)
- Birinci sınıf niteliğinde bay ve bayan berber salonu, manikürcü, sağlık ve fen koşullarına uygun çamaşırhane ve ütü yeri
- En az 150 cm genişliğinde yangın merdiveni

➤ Turistik Oteller

Turizm işletme belgesine sahip olan oteller “ turistik oteller ”olarak adlandırılır.Kültür ve Turizm Bakanlığı kontrolündeki turistik oteller dünya standartlarına uygun olarak ülkemizde de beş ayrı yıldız sistemine göre sınıflandırılmıştır.“ Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik ”te belirtilen genel niteliklerin yanında, sınıfı için belirtilen şartları da taşıması gereken oteller yıldız sistemine göre şu şekilde sınıflandırılmıştır:

- Bir yıldızlı oteller
- İki yıldızlı oteller
- Üç yıldızlı oteller
- Dört yıldızlı oteller
- Beş yıldızlı oteller

**TURİSTLERİN EN FAZLA TERCİH ETTİKLERİ
KONAKLAMA İŞLETMELERİ TURİSTİK OTELLERDİR.**

Bu sınıflandırmanın dışında kalan, dünyada da bazı örnekleri bulunan yedi yıldızlı oteller de ülkemizde son yıllarda hizmete girmiştir. Beş yıldızlı otellerin özelliklerinden çok daha fazlasına sahip olan bu oteller yönetmelik dışında “ yedi yıldızlı otel ” ifadesiyle anılmaktadır.

• Bir Yıldızlı Oteller



Resim 1.1

Bir yıldızlı oteller, aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşır (Resim1.1):

- En az on oda
- Resepsiyon ve lobiden oluşan kabul holü

- Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu
- Kat sayısı üçten fazlaysa otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü
- 06:00-24:00 saatleri arasında büfe hizmeti
- İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap
- Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmeti
- Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası

- **İki Yıldızlı Oteller**

İki yıldızlı oteller, bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşır (Resim 1.2 ve 1.3):

- İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi
- Odalarda saç kurutma makinesi
- Odalara içecek hizmeti



Resim 1.3: İki yıldızlı sahil (kıyı) oteli



Resim 1.2: İki yıldızlı şehir oteli

**İKİ YILDIZLI FARKLI İKİ OTELİN RESİMLERİNİ
TEKRAR İNCELEYİNİZ.**

**BİR VE İKİ YILDIZLI OTELLERİN ÖZELLİKLERİNİ
TEKRAR GÖZDEN GEÇİRİNİZ.**



Resim 1.4: Üç yıldızlı sahil (kıyı) oteli

- **Üç Yıldızlı Oteller**

Üç yıldızlı otellerde; iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte bulunması gereken asgari nitelikler şunlardır (Resim 1.4):

- İklim koşullarına göre odalarda klima sistemi
- Lobiden ayrı düzenlenmiş oturma salonu
- Odalarda televizyon
- Odaların yüzde ellisinde mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi
- Yüzme havuzu veya ikinci sınıf lokanta veya kafeterya veya en az elli kişilik çok amaçlı salon
- Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti
- Yirmi dört saat büfe hizmeti

- **Dört Yıldızlı Otel**

Dört yıldızlı oteller; üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar (Resim 1.5)

- Kabul holünde telefon kabinleri
- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı, müşteri asansörü
- Odalarda ve genel mahallerde klima
- Odalarda mini bar, kıymetli eşya kasası



Resim 1.5: Dört yıldızlı otel

- 06:00-24:00 saatleri arasında oda servisi
- Kuru temizleme ile terzi hizmeti
- Satış mağazası
- Çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli
- Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitenin yüzde ellisine hizmet veren birinci sınıf lokanta
- Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi
- Personel sayısının en az yüzde on beşi oranında, konusunda eğitim almış personel
- İdari personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması
- Odalara; mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi
- Ayrıca;
- En az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi
- Kapalı ve açık yüzme havuzları
- En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon
- Kafeterya ve snack bar
- En az yüz kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simültane tercüme hizmetleri
- En az yüz kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
- Aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, trambolin, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi
- Pasta ve içki servisi verilen en az yüz kişilik salon
- Türk mutfağından en az beşer adet sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinin de sunulduğu alakart hizmet verilen ayrı bir lokanta ünitelerinden en az üç adedi bulunmalıdır.

- **Beş Yıldızlı Otel**

Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranan şartlarla birlikte asgari bazı nitelikleri taşıyan en az yüz yirmi odalı otellerdir(Resim 1.6).



Resim1.6: Beş yıldızlı otel

- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü
- Odalarda; çalışma masası, yatak baş ucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası
- Odalarda; bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kağıt mendil, şemsiye gibi en az on adet amblemli malzeme
- Banyolarda; küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon, büyüteçli ayna
- Altı odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında bütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi
- Dört yıldızlı otelde “ayrıca bulunması gereken özellikler” başlığıyla belirtilen ünitelerden, ilave olarak en az üç adedi
- Yirmi dört saat oda servisi
- Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmi dört saat görevli personel,
- Odalarda; uydu veya video yayınları ile oda sayısının yüzde onu oranında internet imkanı sağlanması
- Bay ve bayan kuaförü
- Satış mağazaları
- Personel sayısının en az yüzde yirmi beşi oranında konusunda eğitim almış personel
- Alakart lokanta
- Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması
- Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon
- Beş yıldızlı otel bünyesinde birden çok konferans salonu bulunması halinde; bu salonlardan en fazla üç adedi, dört yıldızlı otelde ayrıca bulunması gereken özellikler başlığıyla belirtilen ünitelerden sayılır.

**ÇEVRENİZDEKİ OTELLERİ ÖĞRENDİĞİNİZ
ÖZELLİKLERE GÖRE SİZ DE SINIFLANDIRINIZ.**

1.1.2.1. Motel

Moteller, yerleşim merkezleri dışında, kara yolları güzergahı veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az on odalı işletmeler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar:

- Tesisin kolayca bulunmasını ve görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler, yeterli aydınlatma ile iyi bir çevre düzenlemesi
- Trafik gürültüsüne karşı gerekli önlemler
- Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgarlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme
- Resepsiyon ve bekleme yeri
- Telefon, faks ve internet hizmetleri
- Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası
- Kahvaltı hizmetini de verecek şekilde düzenlenmiş oturma salonu ve kahvaltı ofisi
- Yirmi dört saat büfe hizmeti
- İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap
- Yirmi dört saat hizmet veren satış ünitesi
- Oda sayısının yüzde sekseni oranında otopark

1.2.1.3. Tatil Köyü



Resim 1.7: Dört Yıldızlı Tatil Köyü

Tatil köyleri; doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzeninde, eğimli arazilerde kottan kazanılan katlar da dahil olmak üzere en fazla üç katlı yapılardan oluşan ve en az seksen odalı işletmelerdir.(Resim 1.7 ve Resim 1.8).

Tatil köylerinde, doğal varlıklar ile yöresel değerlerin korunmasına da özen gösterilerek nitelikli çevre düzenlemesi yapılır. 4 yıldızlı ve 5 yıldızlı tatil köyü şeklinde iki ayrı gruba ayrılan tatil köyleri aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

➤ **Yönetim tesisleri:**

Yönetim tesisleri şu nitelikleri taşır:

- Resepsiyon, danışma, telefon kabini ve bekleme yerinden oluşan bir kabul alanı
- Yeterli büyüklükte bagaj odası ile emanet hizmeti ve bagaj taşıma hizmeti
- Oda sayısının en az yüzde yirmi beşine hizmet verebilecek sayıda veya müşteri yatak odalarının tamamında kıymetli eşya kasası
- Sürekli hizmet verilmesine yönelik doktor ve hemşire anlaşması ile revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi
- Müşterilere tesisin bütününe tanıtıcı ve tüm birimlere ulaşımını kolaylaştırıcı görsel doküman gibi hizmet sunumu

➤ **Geceleme birimleri:**

Geceleme birimleri aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

- Müşterilerin oda ve diğer ünitelere rahatça ulaşımını sağlayacak ve karanlıkta da görülebilecek nitelikte yönlendirme işaretleri
- İklim koşullarına göre klima
- Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmeti
- Oda banyolarında saç kurutma makinesi, minibar
- Odalara mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi

➤ **Spor, eğlence, yeme içme, dinlenme tesisleri ve çevre düzenlemesi:**

Bu üniteler aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

- Aletli jimnastik, bilardo, bowling, golf, tenis, voleybol, badminton, trambolin, squash, su oyunları, kayak ve deniz sporları gibi tesisin kuruluş yerine uygun nitelikteki çeşitli spor imkanlarından en az dört adedi
- Kapalı ya da açık yüzme havuzu
- Dinlenme terasları, açık veya kapalı bar, açık hava tiyatrosu, açık dans yeri gibi yardımcı tesislerden en az üç adedi
- Oyun veya televizyon salonu
- Çocuk oyun parkı ve bu yerlerde çocuklar için özel tuvaletler
- Tesiste tatil köyünün yapı ve işletme nitelikleri ile uyumlu ikinci sınıf lokanta
- Kabul alanından ayrı oturma salonu veya okuma salonu
- Satış yerleri
- İklim koşullarına göre klima
- Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti
- Arazinin muhtelif yerlerinde resepsiyon ile irtibatlı tesisat

➤ **Sınıflandırma:**

Yukarıda belirtilen nitelikleri taşıyan tesisler dört yıldızlı tatil köyü, yerleşme özellikleri, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve servis yönünden üstün özellikler gösteren ve ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan tesisler beş yıldızlı tatil köyü olarak sınıflandırılır.

- Odalarda uydu veya video yayınları imkanı olan televizyon, kıymetli eşya kasası, banyolarda; bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kağıt mendil gibi en az beş adet amblemli malzeme
- Odaların balkon, teras gibi bölümlerinde ayrı oturma grubu ve nitelikli açık alan düzenlemesi
- Dört odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında tütün ve tütün mamulleri içilmeyen oda düzenlemesi
- Lokantanın, birinci sınıf olarak düzenlenmesi, tesis bünyesinde ayrıca kafeterya veya ikinci sınıf lokanta bulunması halinde birinci sınıf lokantanın kapasitesinin en az yüz kişilik olacak şekilde düzenlenebilmesi, lokantanın kapalı kısmında iklim koşullarına göre klima, açık kısımlarında ise güneş ve yağmurdan koruyucu gerekli önlemler, mutfak için servis avlusu ve servis girişi



Resim 1.8: Beş yıldızlı tatil köyü

- Diskotek veya gece kulübü veya benzeri eğlence imkânı veren ayrı bir salon
- Uzman personel refakatinde çocuklara bakım ve oyun imkânları sağlanan çocuk bakım odası ve bahçesi
- Türk hamamı veya sauna
- Bay ve bayan kuaförü
- Kuru temizleme hizmeti
- Toplam personel sayısının en az yüzde yirmi beşi oranında konusunda eğitim almış personel
- Özel geceler, yarışma, parti gibi ek eğlence imkanları ile müşterilerin bu imkanlara katılımının sağlanması
- Oda sayısının yüzde biri oranına yeterli olabilecek düzeyde internet hizmeti verilen mahal
- Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması

1.2.1.4. Pansiyon

Pansiyonlar; yönetimi basit, yemek ihtiyacının idare tarafından sağlanabildiği veya müşteri-

lerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı bulunan, en az beş odalı işletmeler olup taşınması gereken asgari nitelikler şunlardır:

- Giriş holü, emanet hizmeti
- Oturma, yemek ve kahvaltı ihtiyacı karşılayabilecek, yazlık tesislerde kısmen açık da olabilen,yeterli kapasitede bir salon
- Yemek ihtiyacının işletme tarafından verilmemesi durumunda pansiyon mutfaklarında ihtiyaca göre yeterli sayıda buzdolabı,pişirme ve ızgara donanımı,bulaşık yıkama, hazırlık ve malzeme istif yerleri, servis malzemesi dolapları
- İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap Resim 1.9: Pansiyon



1.2.1.5. Kamping



Resim 1.11: Büyük bir çadır



Resim 1.10: Sıra sıra bungalowlar



Resim 1.12: Karavanlar

Kampinger; kara yolları güzergahları ve yakın çevrelerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle müşterilerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az on ünitelik işletmelerdir (Resim 1.10, Resim 1.11 ve Resim 1.12).

1.2.1.6. Apart Otel

Apart oteller; mesken olarak kullanılmaya elverişli bağımsız apartman ya da villa tipinde inşa ve tefriş edilen, müşterinin kendi yeme ve içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan ve otel olarak işletilen işletmelerdir.

Apart oteller; belgeli bir otel veya tatil köyü veya turizm kompleksi yatırımı veya işletmesi bütünü içinde yer alabildiği gibi en az on üniteden oluşacak şekilde; bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan da “ müstakil apart otel ” adı altında düzenlenebilir. Apart otellerin asgari nitelikleri şunlardır:

- Resepsiyon, bekleme ve idare birimi
- Apart ünitelerde;
 - Yatak odalarında; yatak, komodin, gece lambası, elbise dolabı ile yataklarda; çarşaf ve kılıflı yastıklar, iklim şartlarına göre pike ve battaniye
 - Yaşam odasında; kapasiteye uygun koltuk, yemek masası, sandalyeler ve sehpa
 - Mutfakta; ocak , buzdolabı, yeterli servis malzemesi, dolaplar ve kapalı metal çöp kutusu
 - Banyo, çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti verilmemesi halinde otomatik çamaşır makinesi
 - İlk yardım dolabı
- Yerleşim merkezleri dışındaki apart otellerde, satış ünitesi

Tesis bünyesindeki apart otellerde; resepsiyon, bekleme ve idare birimi ve satış ünitesi, apart ünitelere de hizmet verecek şekilde düzenlenmişse ayrıca aranmaz.

1.2.1.7. Hostel

Hosteller; gençlik turizmine cevap verebilecek ve yeme içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan en az on odalı işletmeler olup taşınması gereken asgari nitelikler şunlardır:

- Resepsiyon, vestiyer, emanet kasa, bagaj yeri ve bekleme yerinden oluşan giriş holü
- Kapasiteye uygun oturma salonu
- Yatak odaları ile bağlantılı sorumlu kişi odası
- Lokanta veya kafeterya hizmeti verilmesi veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan yeterli teçhizatlı mutfak, yemek salonu
- Müşterilerin kendi imkanlarıyla eğlenmelerini sağlayabilecek düzenleme
- Kız ve erkekler için ayrı bölümler halinde en fazla sekiz kişilik odalar ve en fazla sekiz yatağa bir banyo
- İlk yardım, emanet ve telefon hizmetleri
- Çamaşır yıkama, ütüleme ve kurutma imkanı sağlayan mahaller
- Genel depo ve spor malzemeleri odası

TATİLE ÇIKSANIZ SİZE HANGİ ASLİ KONAKLAMA İŞLETMESİNİN UYGUN OLACAĞINI DÜŞÜNÜNÜZ.

1.2.2. Sağlık ve Spor İşletmeleri

Sağlık turizmine yönelik oluşturulan termal işletmeler ve sağlıklı yaşam işletmeleridir.

1.2.2.1. Termal İşletmeler

Termal işletmeler; toprak, yer altı, deniz ve iklim kaynaklı doğal tedavi unsurlarının tedavi edici faktör olarak kullanıldığı kaplıcalar, içmece ve iklim kür merkezleri ile buralarda kurulan tedavi ve rekreasyon amaçlı üniteleri içeren işletmelerdir.

Termal konaklama ve termal kür işletmesi olmak üzere iki tür termal işletme bulunmaktadır:

- Termal konaklama işletmeleri; bu yönetmelikte tanımlanan aslî konaklama işletmeleri ile birlikte işletilip belgelendirilen ve bünyesinde yer aldıkları konaklama işletmelerinin tür ve sınıfı da belirtilerek isimlendirilen termal işletmelerdir. Bu işletmeler ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:
 - Tesis bünyesinde bulunmaması halinde ikinci sınıf lokanta
 - Çeşitli spor aktivitelerine imkan verecek düzenlemeler
 - Açık alanlarda özenli çevre düzenlemesi
- Termal kür işletmeleri: bünyesinde konaklama yapılmadan kür programı çerçevesinde işletilip belgelendirilen termal işletmelerdir. Bu işletmeler aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

- Giriş tesisleri ve satış ünitesi
- Birinci sınıf lokanta veya ikinci sınıf lokanta ile kafeterya
- Çeşitli spor aktivitelerine imkan verecek düzenlemeler
- Açık alanlarda özenli çevre düzenlemesi

ÜLKEMİZ, SON YILLARDA SAĞLIK TURİZMİNE KATILAN YABANCI TURİSTLERİN AKININA UĞRAMIŞTIR

1.2.2.2. Sağlıklı Yaşam İşletmeleri

Sağlıklı yaşam işletmeleri; kültür ve turizm koruma ve gelişim bölgeleri ile turizm merkezlerinde yönetmelikte belirlenmiş asli konaklama tesisi bünyesinde bulunan işletmelerdir.

Doğal çevre içerisinde düzenlenen bu tesislerde; tedavi, birlikte düşünme, hareket etme yoluyla ortak motivasyon ve sinerji yaratmaya veya sağlık tedavisi sonrası rehabilitasyona veya terapiye yönelik hizmetleri verilir.



Resim 1.14: Termal havuz

Sağlıklı yaşam işletmeleri müşterilere sağlıklı yaşam hizmeti sunmayı hedefler. Açık alanlarda doğal spor aktiviteleriyle desteklenen, gıda ve beslenme, doğal bitki banyoları, aroma terapi, güzellik ve estetik, heyecan ve eğlence, çeşitli yaş grupları için sağlık ve bakım hizmetleri sunulur. Tüm bu hizmetlerde uzmanlaşarak işletilen ve hizmetin gerektirdiği ünitelerde uzman personel çalıştırılan tesislerdir. Sağlıklı yaşam işletmeleri, bünyesinde yer aldıkları konaklama işletmelerinin tür ve sınıfı da belirtilerek isimlendirilir. Bu işletmeler ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- Tesis bünyesinde bulunmaması halinde ikinci sınıf lokanta
- Çeşitli spor aktivitelerine imkan verecek düzenlemeler
- Açık alanlarda özenli çevre düzenlemesi

1.2.3. Kırsal Turizm İşletmeleri

Şehir merkezinden uzak, doğayla başbaşa tatil yapmayı düşünenler için işletilen çiftlik-köy evi, yayla evi ve dağ evleri (oberj) dir.

1.2.3.1. Çiftlik Evi-Köy Evi

Kırsal bölgelerde çiftlik organizasyonu amacıyla kurulmuş ve çiftlik üretimi ile birlikte konaklama olanağı sağlayan, gelen müşterilerin de isterlerse çalışma programlarına katılabilecekleri, kırsal yaşantının sahnelenmesine olanak sağlayan en az beş odalı konaklama işletmeleridir.

Klasik konaklama şekilleri yerine, gelen konuklara bir çiftlik evi-köy evinde konaklayarak denemeyi istedikleri yerel yiyecek ve içecek gibi tüketim maddelerini kullanma olanağı sağlar.

Bu olanakların aile işletmeciliği anlayışıyla sunulması, tefriş ve dekorasyonun özgünlüğü kadar malzemelerinin de nitelikli olmasını gerektirir. Isıtma sisteminin merkezi olması zorunluluğu aranmayan bu nitelikli tesislerin, ilave olarak taşınması gereken nitelikler şunlardır:

- Müşterilere yöreye özgü ve ev yapımı yiyecek ve içecek türlerinin sunulması
- Doğal ortamlardan görsel olarak da yararlanmayı sağlayan balkon, veranda ve teras gibi düzenlemeler
- Oturma salonunda şömine
- Kitap okuma ve dinlenme imkanı veren mahal düzenlemesi
- Tesis çevresindeki doğal ve kültürel değerler ile çevre korumasına yönelik genel bilgilendirme
- Her beş oda için bir adet ortak müşteri duş, tuvalet ve lavabo mahalli

**KIRSAL KONAKLAMA TESİSLERİ DOĞA TURİZMİNE
UYGUN TESİSLERDİR.**



Resim 1.15: Çiftlik evi

1.2.3.2. Yayla Evi

Yayla evleri, bakanlıkça geliştirilmeleri uygun görülen yaylalarda bulunan, müstakil veya toplu olarak hizmet verebilecek en az beş odalı konaklama işletmeleridir.

Mevcut yayla evlerinin iyileştirilmesi veya bakanlıkça belirlenecek örnek yayla evi yapı tiplerinin inşa edilmesiyle hizmete sunulan bu tesislerde konuklar için; ortak yeme içme ve dinlenme alanı, her beş oda için bir adet ortak müşteri duş, tuvalet ve lavabo mahalli, mutfak düzenlemesi yapılır.

Yayla evlerinde ekosistem ve doğal hayatın korunması ve geliştirilmesine yönelik kullanımlara yer verilerek yöresel yiyecek, el sanatları gibi folklorik değerlerin tanıtımına da özen gösterilir.



Resim 1.16: Yayla evleri

1.2.3.3. Dağ Evi (Oberj)

Dağ evi; kış sporları veya çim sporları yapmak, doğanın güzelliklerinden faydalanmak amacıyla, çevresel açıdan sorumlu bir anlayışla işletilen en az bir yıldızlı otel düzeyindeki konaklama işletmeleridir. Bu tesislerde bulunması gereken nitelikler şunlardır:

- Girişte saçak düzenlemesi gibi doğa koşullarının getirdiği fiziksel güçlüklerle karşı gerekli tedbirlerin alınması
- Kış veya çim sporlarına yönelik gerekli malzeme ve teçhizatın kiralanabilmesi imkanı ve bunların muhafazasına için depo ile bu sporların öğretilmesine yönelik en az bir adet sertifikalı eğitici personel
- Spor yaralanmalarına da yönelik ilk yardım araç ve gereçleri ile ilk yardım konusunda sertifikalı personel
- İkinci sınıf lokanta veya kafeterya
- Ranza sistemi olmaksızın odaların en fazla altı kişilik düzenlenebilmesi imkanı
- Oturma salonunda şömine
- Sauna veya hamam veya kapalı yüzme havuzu
- Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti
- Yeterli çevre aydınlatması
- Bakı terası gibi manzara seyri amaçlı düzenleme
- Jeneratör



Resim 1.17: Dağ Evi (Oberj)

SAĞLIK VE SPOR İŞLETMELERİYLE, KIRSAL TURİZM İŞLETMELERİNİ TEKRAR İNCELEYİNİZ.

TATİLE ÇIKSANIZ BU İŞLETMELERDEN HANGİSİNİ TERCİH EDERDİNİZ?

1.2.4. Özel İşletmeler

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından işletilmeleri için özel belge düzenlenen özel belgeli işletme ve butik otellerdir.

1.2.4.1. Özel Belgeli İşletme



Resim 1.18: Özel Belgeli İşletme

Özel belgeli işletmeler, yönetmelikte belirlenmiş olan türleri veya nitelikleri sağlayamayan, bakanlıkça desteklenmeleri uygun görülen işletmeler olup iki çeşittir.

Birincisi; yapı, sokak, doğa, sanat, tarih gibi özelliklerden en az biri bulunan, deneyimli veya konusunda eğitilmiş personel ile nitelikli hizmet sunan işletmelerdir.

İkincisi ise; özgünlük, üstün hizmet, ulusal veya uluslararası şöhret gibi nitelikleri nedeniyle işletme özelliği arz eden, deneyimli ve konusunda eğitilmiş personel ile nitelikli hizmet sunan işletmelerdir.

Özel belgeli işletme turizm işletmesi belgesi taleplerinde, tesis özelliğine ilişkin ayrıntılı görsel ve yazılı doküman ile Bakanlığa başvurulur. Tescilli kültür varlığı niteliğindeki yapılarda gerçekleştirilenler dışındaki özel işletmelere turizm yatırımı belgesi verilemez.

1.2.4.2. Butik Otel

Yapısal özelliği, mimari tasarımı, tefriş, dekorasyon ve kullanılan malzemesi yönünden özgünlük arz eden, işletme ve servis yönünden üstün standart ve yüksek kalitede, deneyimli veya konusunda eğitilmiş personel ile kişiye özel hizmet verilen en az on odalı otellerdir.

Butik otellerin sahip olması gereken nitelikler şunlardır:

- Modern, reproduksiyon, antika gibi özelliği olan mobilya ve malzemeler ile tefriş ve dekorasyon
- Beş yıldızlı otel odaları için belirlenen nitelikleri taşıyan konforlu odalar
- Kapasiteye yeterli kabul holü, kahvaltı salonu, oturma salonu
- Yönetim odası
- Alakart lokanta
- Genel mahallerde klima sistemi
- Yirmi dört saat oda servisi
- Çamaşır yıkama ve kuru temizleme hizmeti
- Otopark hizmeti
- Odalara, müşteri tarafından seçilen en az bir adet günlük gazete servisi



Resim 1.19: Butik otel

1.2.5. Bileşik İşletmeler

Asli konaklama işletmelerini de bünyelerinde bulundurabilen turizm kenti, turizm kompleksi, tatil merkezi, zincir işletme ve personel eğitim işletmeleridir.

1.2.5.1. Turizm Kenti

Turizm kentleri ; kültür ve turizmi koruma ve gelişim bölgesi olarak ilan edilmiş yerlerde, plan kararlarıyla sınırları belirlenmiş, yönetmelikte tanımlanan ve müstakilen belgelendirilebilen türlerin bir veya birkaçıyla birlikte kültür, eğitim, eğlence, ticaret, konut ve her türlü teknik ve sosyal alt yapı alanlarından bir veya daha fazlasını kapsayan, tek bir ana yatırımcıya tahsis edilen yerleşimlerdir. Ülkemizde son düzenlenen yönetmelikle resmîyet kazanmıştır.

1.2.5.2. Turizm Kompleksi

Turizm kompleksleri; farklı iki tanımdan biri çerçevesinde kurulan işletmelerdir.

- Kongre ve sergi merkezi ile buna ilave olarak bu yönetmelikte tanımlanmış olan golf tesisleri, eğlence merkezleri, temalı parklar, termal tesisler, apart otel, en az yüz adet yatın barınabileceği yat limanı, sağlıklı yaşam tesislerinden en az üç adedini bünyesinde bulunduran işletmelerdir.
- Bünyesinde konaklama tesisi olarak en az beş yüz yatak kapasiteli olmak kaydıyla beş yıldızlı otel veya beş yıldızlı tatil köyü ile yine bünyesinde kongre ve sergi merkezi veya eğlence merkezi bulunan işletmelerdir. Tesiste en az iki yüzelli adet yatın barınabileceği yat limanı yapılması durumunda ilave olarak apart otel yapılabilir.

**ÖZEL BELGELİ İŞLETMELERİN DİĞER KONAKLAMA
İŞLETMELERİNDEN FARKLARINI İNCELEYİNİZ.**

**BEŞ YILDIZLI OTEL VE TATİL KÖYLERİYLE TURİZM KOMPLEKSLERİ
ARASINDAKİ FARKLARI SAPTAYINIZ.**

1.2.5.3. Tatil Merkezi

Tatil merkezleri, müşterilerin konaklama, yeme içme, eğlence, dinlenme ve spor ihtiyaçlarını karşılayan, kuruluş yeri veya işletmesi özelliği gereği yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az bin iki yüzelli odalı işletmelerlerdir. Bu işletmeler, tatil merkezi otelleri veya apart oteller ile bu otellere hizmet veren ortak kullanım

alanlarından oluşur. Tatil merkezi otelleri tümü üç yıldızlı oteller veya tümü dört yıldızlı oteller için belirlenmiş olan asgari nitelikler ile birlikte taşınması gereken nitelikler şunlardır:

- Müşteri odalarında; iklim şartlarına göre klima, minibar, kıymetli eşya kasası
- Banyolarda; saç kurutma makinesi, telefon, resepsiyon ile bağlantılı alarm düzeni
- Kongre, balo, toplantı gibi amaçlar için kullanılacak sekreterlik ve simültane tercüme hizmetleri ile fuayesi olan, en az beş yüz kişilik çok amaçlı salon,
- Çok amaçlı salon ile bağlantılı en az dört adet ellişer kişilik çalışma-toplantı salonları
- Kapalı veya açık yüzme havuzu
- Kafeterya, birinci sınıf restaurant ve pastane
- Toplam, en az ikiyüzelli kişilik diskotek veya gece kulübü veya benzeri eğlence imkanı veren salon veya salonlar
- Türk hamamı, alarm sistemi bulunan sauna, aletli jimnastik salonu, bowling, bilardo, squash, sinema, spor veya benzer imkanlar sağlayan ünitelerden en az altı adedi
- Turizm amaçlı satış üniteleri ve İdari üniteler
- Kuaför ve kreş
- İçki servisi verilen ayrı bir salon
- Genel mahallerde klima sistemi
- Yirmi dört saat doktor, hemşire ve ambulans hizmetinin verildiği, ilk yardım malzemeleri ile tam donanımlı, dinlenme odaları bulunan sağlık ünitesi
- Müşterinin inip çıkacağı kat merdiveni sayısının birden fazla olması halinde tesisin kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü
- Tesis bünyesinde uygun yer ya da yakın çevresinde arsa temin edilebildiği takdirde helikopter pisti
- Konaklama üniteleri ile ortak kullanım tesisleri arasında araçlar ile taşıma hizmeti
- Garaj veya üzeri kapalı otopark
- Çamaşır yıkama, ütüleme ve terzi ünitesi ile kuru temizleme mahalli

1.2.5.4. Zincir İşletme

Zincir işletmeler; aynı yatırımcıya veya işletmeye ait veya aynı işletmenin markasını kullanan ve bakanlıkça belgelendirilebilen turizm türlerinin veya pazarlama ve satış işletmelerinin gerçekleştirildiği işletmelerdir.



Resim 1.20 : Ülkemizdeki ilk zincir işletmelerden biri

Özelliklerine göre üç türe ayrılır:

- Bakanlıkça uygun görülecek belirli bir tur güzergahı üzerinde, inanç, tarih, kültür gibi alternatif turizm hareketlerine hizmet verecek ve esas olarak tur müşterilerinin konaklama ve yeme içme ihtiyaçlarına yönelik, asgari üç ayrı noktada yönetmelikte yer alan türlerin zincir olarak işletildiği işletmeler
- Yönetmelikte yer alan ve müstakil olarak belgelendirilen türlerden birinin veya pazarlama ve satış işletmelerinin aynı işletmecilik anlayışıyla asgari üç ayrı yerde zincir olarak işletildiği işletmeler
- Birden fazla tahsisli arazi üzerinde yer alan ve zincir olarak işletilen işletmeler

Zincir işletmelerin pazarlama ve satış işletmelerinde ülkemizin çeşitli yörelerinin el sanatları ürünleri ile endüstriyel nitelik taşıyan ürünleri sergilenir ve pazarlanır. Bu ürünlerin niteliklerine uygun teşhir ve satış salonları ile haberleşme, döviz bozdurma, paketleme ve postalama hizmetleri bulunur. Satış elemanları yabancı dil ve ürün konusunda yeterli bilgiye sahip kişilerden oluşur.

1.2.6. Diğer İşletmeler

Diğer işletmelerin dışında kalan kendilerine özgü özellikleri bulunan yüzer işletme tatil sitesi ve villalardır.

1.2.6.1. Yüzer İşletme



**Resim1.21: Yolcu gemisi
(kendiliğinden yüzer işletme)**

Yüzer işletmeler; Türk kara sularında veya limanlarında turizm amaçlı olarak konaklama, yeme içme veya eğlence hizmeti verebilecek nitelikte kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip veya bir römorkör vasıtasıyla çekilen, toplam kapasiteleri belirlenmiş ve kullanım amacı belirtilmiş denize elverişlilik belgesi bakanlığa gönderilen deniz araçlarıdır. Yüzer işletmeler ikiye ayrılır:

- Kendiliğinden yüzer işletmeler
- Gemi niteliğinde olmayan yüzer işletmeler

Kendiliğinden yüzer işletmeler: Kendiliğinden hareket kabiliyetine sahip olan yüzer işletmelerin taşınması gereken asgari nitelikler şunlardır:

- Deniz aracının demirleme ve bağlama yerleri ile mola duraklarını ve dolaşacağı güzergâhı belirten ilgili liman başkanlığınca onaylanmış harita
 - En az yüz kişilik kapasite
 - Deniz aracında içme ve kullanma suyu ile enerji kullanımına, atık suların sağlıklı tahliyesine ve kullanılan teçhizata ait bilgiler
- Gemi niteliğinde olmayan yüzer işletmeler: Kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip olmayıp römorkör ile çekilen turizm amaçlı yüzer işletmeler aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar:
- Deniz aracı hakkında emniyet, denizde can ve mal güvenliği mevzuatı ile deniz mevzuatı yönünden yetkili kuruluşların uygun görüş yazısı
 - En az yüz yirmi yatak

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen ölçme sorularını cevaplandırarak değerlendiriniz.

Doğru cevap olduğunu düşündüğünüz şıkkı işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi aslı konaklama tesisleri sınıflandırmasında yer alır?
A) Tatil Merkezi B) Pansiyon C) Yayla Evi D) Butik Otel
2. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte yapılan sınıflandırmada hangi tür otel yer almaz?
A) Bir Yıldızlı B) Yedi Yıldızlı C) Dört Yıldızlı D) Üç Yıldızlı
3. Aşağıdakilerden hangisi iki yıldızlı otelin sahip olması gereken asgari niteliklerdendir?
A) Odalarda televizyon B) Satış Mağazası
C) Odalara içecek hizmeti D) Bay ve bayan kuaförü
4. Dört yıldızlı bir otelde aşağıdakilerden hangisi bulunmak zorunda değildir?
A) Kuru temizleme ile terzi hizmeti B) Sürekli doktor hizmeti ve revir
C) En az yüz kişilik çok amaçlı salon D) Tütün ürünleri içilmeyen oda
5. En az bin iki yüz elli oda kapasitesine sahip olması gereken konaklama tesisi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Tatil Merkezi B) Zincir Tesis C) Turizm Kompleksi D) Tatil Köyü
6. Yapı, sokak, doğa, sanat, tarih gibi özelliklerden en az biri bulunan, deneyimli veya konusunda eğitimli personel ile nitelikli hizmet sunan tesisler aşağıdakilerden hangisidir?
A) Butik Otel B) Turizm Kenti C) Çiftlik-Köy Evi D) Özel Belgeli Tesis
7. Aşağıdakilerden hangisi dört yıldızlı tatil köyünde bulunması gereken asgari niteliklerden biri değildir?
A) Kuru temizleme ile terzi hizmeti B) Sürekli doktor hizmeti ve revir
C) En az yüz kişilik çok amaçlı salon D) Tütün ürünleri içilmeyen oda

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülümüzün sonunda yer alan cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Başarılı olduğunuza inanıyorsanız bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Aksi takdirde öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerine dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyette uygun ortam sağlandığında konaklama işletmelerinin organizasyon yapısını, konaklama ve oda tiplerini tanıyacaksınız.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan konaklama işletmelerini gözlemleyiniz.
- İnternet üzerinden konaklama işletmelerine ait web sitelerini inceleyiniz.

2. KONAKLAMA İŞLETMELERİ ORGANİZASYON YAPISI

Konaklama işletmeleri konusunda da gördüğümüz üzere bu işletmeler çok fazla çeşitlilik ve özellik göstermektedir. Bu kadar farklı çeşit ve özelliklere sahip tesisler için standart bir organizasyon yapısı kurmak ve organizasyon şeması çizmek mümkün değildir.

İşletmeler, organizasyon yapılarını oluştururken; kuruluş yeri, işletmenin büyüklüğü, sınıfı, binaların yerleşimi, personel sayısı, izledikleri politika ve verdikleri hizmetler gibi kriterleri dikkate alır. Burada önemli olan işletmeye gelen konuklara en iyi hizmeti, en kısa sürede ve en kaliteli şekilde verebilmektir; çünkü, gelen konuklar, işletmenin organizasyon yapısıyla değil kendisine verilen değerle ilgilenir. Bunun bilincinde olarak kurulan organizasyon yapıları belki şekil olarak yeterli olmasa da başarıyı yakalamada yeterlik sağlayacaktır.

Önemli olan işletmede çalışan personelin ekip çalışmasında gösterecekleri başarıdır. Bu başarıyı yakalamak, işletmenin personel politikasındaki alacağı kararlarla doğru orantılıdır. İşletme her departmana önce işletmenin başarısını düşünen yetenekli ve eğitimli personelleri yerleştirmelidir. Böylece konuklara verebileceği hizmetinde kalitesini artırmış olur.

İşte bu konumuzda işletmelerin büyüklüklerine göre değil konuklara verebilecekleri hizmetleri göz önüne alarak belirlenen departmanlar hakkında bilgi sahibi olabileceksiniz.

Günümüzde Ön Büro ,Yiyecek İçecek, Kat Hizmetleri, Personel, Muhasebe, Güvenlik, Satın Alma, Teknik Servis, Halkla İlişkiler, Eğlence ve Aktivite (Animasyon) şeklinde modern konaklama işletmelerinde konuklara hizmet veren departmanları şimdi yakından inceleyiniz.

2.1. Departmanlar

2.1.1. Ön Büro



Resim 2.1: Ön büroda ilk iletişim

Konukların işletmede yüz yüze ilk iletişimi kuracakları, daha işletmeye gelmeden de rezervasyon aşamasında görüşebilecekleri departman ön büro departmanıdır. Konaklama işletmelerinin beyni olarak kabul edebileceğimiz ön büro, konukların karşılandığı, ağırlandığı ve uğurlandığı yerdir. Bu departmanda edineceği izlenimler konunun geldiği tesis hakkında olumlu-olumsuz düşüncelerinin temelini oluşturacaktır(Resim 2.1).

Ön Büro, genellikle ana bina girişinde; konunun, işletmeye geldiğinde görebileceği, ilgili personelin ise ana giriş kapısı ile asansör ve merdivenlere hakim olduğu bir mekana kurulur. Ön ofis hizmet bölümü ve arka ofis hizmet bölümü olarak iki grup halinde personel çalışmaları organize edilir. Ön ofis hizmet bölümü; konukla yüz yüze iletişimin kurulduğu resepsiyon, ön kasa ve danışma(üniformalı personel) bölümlerinden oluşur(Resim 2.2). Arka ofis hizmet bölümünde ise daha çok iletişim araçları kullanılarak iletişimin sağlandığı rezervasyon ve santral bölümleri yer alır(Resim 2.3).



Resim 2.2: Ön büronun simgesi oda anahtarı



Resim 2.3: Santral bölümü

İşletmelerin özelliklerine göre değişebilecek bu organizasyonda ön büro departmanının başlıca görevleri şunlardır:

- Satılabilecek durumda olan odaların tespitini yapmak
- İşletmede kalmak isteyen konukların oda rezervasyon işlemlerini yapmak
- Konukları işletmeye gelişlerinde güler yüzlü bir şekilde karşılamak
- Oda satışlarını yaparak ilgili kayıtlarını tutmak
- Konukları odalarına yerleştirmek
- Bireysel veya seyahat acentesi aracılığıyla gelen konukların hesap kayıtlarını tutmak, ödeme, döviz alış-satış işlemlerini gerçekleştirmek
- Konuklara gelen telefon, posta, teleks, telgraf, paket ve mesajlarla ilgilenmek
- Kredili konuklar adına gerekli harcamaları yapmak
- Gerektiğinde konuk odalarını değiştirmek
- Gerek çevre gerekse ihtiyaç hissedilebilecek tüm konularda, konuğu isteği dahilinde bilgilendirmek
- Konukların dilek ve şikayetleri ile Resim 2.3: Arka ofiste yer alan santral ilgilenmek
- Konuğu işletmeden ayrılırken güler yüzle uğurlamak

Bütün bu hizmetleri sunabilmek için işletmelerin eğitimli, akılcı elemanlara ihtiyacı vardır. Bu tür kişilerin çalıştığı işletmeler de bizim konuklarımızı yönlendirmede muhakkak öncelik vereceğimiz işletmeler olacaktır.

**ÇEVRENİZDEKİ BİR KONA KLAMA İŞLETMESİNİN ÖN BÜRO
DEPARTMANINI GÖZLEMLEYİNİZ.**

2.1.2. Yiyecek İçecek Departmanı

Yiyecek içecek departmanı konuklarımızın en fazla ilgi gösterdikleri departmandır .Birbirinden güzel yiyecek ve içeceklerin sunulduğu bu departman aynı zamanda işletmelerin en fazla gelir getiren departmanlarından biridir(Resim 2.4 ve Resim 2.5).



Resim 2.4: Mutfak personeli hazırlıklarını tamamlamış

Tüm hizmetlerin güler yüzlü, sağlıklı bir ortamda sunulması belirli bir organizasyon yapısıyla mümkündür. İşletmelere göre değişiklik gösterebilecek olan organizasyonda yiyecek içecek departmanı; satın alma, mutfak ve servis personeli olarak üç ayrı gruba ayrılır.

Bu üç grubun amacı, konuklara yiyecek içecek hizmetini en iyi şekilde sunarak işletmenin standartlarını yükseltmektir. Satın alma, konuklar için en taze en sağlıklı ürünleri işletmeye getirir. Bunları hijyenik ortamlarda depolar. Mutfak, bu ürünlerden lezzetli, göze ve mideye hoş gelen yiyecekler üretir. Bu yiyecekleri büfelerde dekoratif süslemelerle ve güler yüzle sergiler. Servis bölümü ise yine güler yüzle konuklara hazırlanan yiyecek ve içecekleri usullerine uygun şekilde sunar.



Resim 2.5: Servis personeli son hazırlıklarını yapıyor

Hiçbir bölüm diğerinden üstün değildir. Konuklara yönelik tüm hizmetler bir ekip çalışması içinde yürütülmelidir. Çok lezzetli bir yemek asık surat ve beceriksizce konuğa sunulduğunda işletme konuk memnuniyeti amacından uzaklaşacaktır. Satın alma bölümünün aldığı sağlıklı ve taze ürünler başarılı bir mutfak personelinin elinden geçmediği takdirde yine konuklarda işletme kalitesi hakkında olumsuz düşünceler ortaya çıkacaktır. Tüm konaklama işletmesi departmanlarında olduğu gibi yiyecek içecek departmanında da her zaman ekip halinde çalışması şarttır.



Resim 2.6: Bir banket düzenlemesi

Konaklama işletmeleri sadece işletmede kalan konuklara değil dışarıdan bireysel veya grup halinde gelen konuklara da yiyecek içecek hizmeti vermektedir. Bu durum işletmenin bulunduğu çevrede yaşayan insanlara karşı da bazı sorumluluklar edinmesine neden olur. Özellikle sosyal hayatı ilgilendiren önemli günlerde düzenlenen banket (ziyafet) faaliyetleri işletmenin yiyecek içecek departmanını yakından ilgilendirir(Resim 2.6).

Konuklar için oldukça önemli bir yere sahip olan, işletmelerdeki yiyecek içecek departmanlarının kalitesi konuklarımızı bu işletmelere yönlendirme de ışığımız olacaktır.

2.1.3. Kat Hizmetleri Departmanı

Konaklama işletmelerinin en önemli amacı, konuklarına yatacak yer temin etmektir. Konuklar, tatilleri boyunca günlerinin en az üçte birini odalarında dinlenerek veya uyuyarak geçirirler. Temiz, tertipli bir oda, hijyenik bir banyo ve tuvalet onların bu süreyi huzurlu bir şekilde geçirmesini sağlar. Kendilerini evlerinde gibi hissetmelerini sağlamakta da en büyük pay şüphesiz kat hizmetlerine düşer(Resim 2.7).

Günümüzde başarılı kat hizmetleri departmanı yöneticileri oda dekorasyonunun önemini kavrayıp bu açıdan gerekli eğilimleri göstermektedir.Hatta bazı yöneticiler bu konuda profesyonel dekoratörlerin yardımını istemektedir. Her iki şekilde de amaç güzellik ve pratiklik arasında dengeyi sağlayarak konuk memnuniyetini artırmaktır (Resim 2.8).



Resim 2.7: Güler yüzlü kat hizmetleri elemanı

Kat hizmetleri personeli sadece odaları temizlemekten değil genel alanların temizliğinden, bakımından ve düzeninden de sorumludur. Bu görevlerini yerine getirirken sağlık kurallarına uygun ve sessiz bir şekilde çalışmalıdır. Usulüne uygun çalışmaları halinde işletmenin bina, araç ve gereçlerinde ortaya çıkabilecek veya çıkan zarar ve hasarlarını azaltırlar.Aynı zamanda işletmeden memnun kalan konukların aynı ortama tekrar gelmelerini sağlayarak işletmeye kazanç sağlarlar.

İşletmelerinin oda sayısına göre personel sayısının arttığı bu departmanın diğer departmanlara göre personel kadrosu ve çalışma alanı çok geniştir. Bazı işletmelerde kat hizmetleri departmanı; oda servisi, çamaşırhane, çocuk bakım servisleri gibi hizmetlerini yürütmektedir.Bunun yanında son zamanlarda işletmeler genel alanların temizlenmesi için dışarıdan temizlik firmalarıyla anlaşmaktadırlar(Resim 2.9).



Resim 2.8: Tek amaç konuk memnuniyeti

Birçok tesisin kendi çamaşırhane ve kuru temizleme birimleri vardır ve bunları kendileri işletmektedir. Böyle bir durumda, işletmedeki bu tesisler ayrı bir departman olarak veya kat hizmetlerinin bir alt departmanı olarak örgütlenebilir.

Kat hizmetleri bölümünün merkezi; çarşafaların de-polandığı ofislerdir. Kat hizmetlerine günlük görevler bu merkezdeki kat yöneticisi tarafından verilir ve görevler ön büro ile işbirliği halinde yerine getirilir. Müşteri odadan ayrılır ayrılmaz durum ön büroya bildirilir. Oda durumları da saat başı listeler halinde ön büroya aktarılır.

**DİKKATLİ VE SORUMLULUK SAHİBİ BİR KAT ELEMANI
KONUKLARININ HAYATINI KURTARABİLİR.**



Resim 2.9: Konuklar evlerindeki kadar rahat ve huzurlular

2.1.4. Personel Departmanı

Bir konaklama işletmesi bina, arazi, araç ve gereç kısaca maddi açıdan her şeye sahip olabilir. fakat, güleryüzlü, mesleğinin tüm yeterliliklerine sahip üst ve alt düzey çalışanlarına

sahip olması o işletmenin manevi yönüdür. İşletmeyi ayakta tutacak ve konukları her zaman otele çekecek olan öncelikle işletmenin personelidir(Resim 2.10). Günümüzde hala bunun farkına varamamış işletmeler bir hizmet sektörü olan turizmin içerisinde maalesef kendilerini kandırmaktadır.

Personelin önemini kavrayan işletmeler önce personel memnuniyetini sonrasında da konuk memnuniyetini sağlamaktadır. İşletmelerinde personel politikalarına uygun bir organizasyon yapısı kuran işletmeler bu sayede personelinin işe girişinden itibaren etkili, verimli ve disiplinli bir şekilde çalıştırmaktadır. Günümüzde “ insan kaynakları departmanı ” olarak da adlandırılan personel departmanının başlıca görevleri şunlardır:

- En iyi personelin işletmeye alınmasını sağlamak
- Personel kayıtlarını tutmak
- Personel maaş, ücret ve sosyal yardımlarını hesaplamak
- Personel arasında uyumu sağlamak



Resim 2.10: İşinden memnun güler yüzlü personel

- Personel yer değiştirme işlemlerini yapmak
- Personel eğitim ve geliştirme programlarını hazırlamak
- Etkinlik ve verimlilik hesaplarını yapmak
- Otelde disiplini sağlamak

**KONUKLAR AÇISINDAN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE
PERSONEL DEPARTMANI'NIN ÖNEMİNİ DEĞERLENDİRİNİZ.**

2.1.5. Muhasebe Departmanı



Resim 2.11: Müşteri kayıtlarına göre hesap kontrolü

Konaklama işletmeleri, konuklarına hizmet verirken işletmenin geleceğini düşünerek hareket etmek zorundadır. Hizmete giren çok güzel bir tesisin bir başlangıç maliyeti olacağı gibi işletmenin sürekliliği için sürekli giderleri de artacaktır. Bu giderlerin konuklara verilen hizmetlerden elde edilen gelirlerle dengelenmesi ve gelirlerin sürekli artırılması gerekir. Bunu sağlarken hesaplı, düzenli ve planlı çalışılmalıdır. Bu nedenle işletmeler maddi yönden yapacakları tüm işlemleri kurdukları muhasebe departmanı aracılığıyla yürütür.

Asıl görevi işletmenin ekonomik durumuyla ilgili raporları hazırlayarak yöneticileri bilgilendirmek olan muhasebe departmanının diğer işletmelerden farkı yoktur. Konaklama işletmeleri de muhasebe kayıtlarını genel muhasebe ilkelerine göre tutar.

Muhasebe departmanı, odaların doluluk oranı, yiyecek içecek maliyetleri, personel maliyetleri gibi işletmeyi yakından ilgilendiren konularda mali tabloları çıkartmak ve bunları yöneticileri istediği zaman onlara sunmak zorundadır.(Resim 2.11, Resim 2.12 ve Resim 2.13)



Resim 2.12: Mali tablolar hazırlanıyor



Resim 2.13: Hesaplamalar yapılıyor

İşletmenin kasası durumunda olan muhasebe departmanı, beklenmedik gelişmelerde ve geleceğe yönelik atılacak adımlarda yöneticilerin rehberi olacaktır. İşletme sahibi ve

yöneticiler ayaklarını yorgana göre değil muhasebe departmanının vereceği bilgilere göre uzatacaklardır.

Alanımız açısından baktığımızda ekonomik sorunlar yaşayan işletmelerin aldığı veya alacağı tedbirler işletmelerine yönlendirdiğimiz konukları da yakından ilgilendirmektedir. Bu açıdan işletmelerin mali durumları hakkında bilgi sahibi olmak, çalıştığımız sayahat acentesi işletmesini diğer işletmelerden bir adım öne çıkaracaktır.

2.1.6. Güvenlik Departmanı

Modern konaklama işletmelerinin günümüzde küçük birer yerleşim merkezi haline geldiğini daha önce belirtmiştik. Yerleşim merkezlerinin güvenliğini sağlamak için nasıl devletin güvenlik kuvvetleri varsa konaklama işletmelerinin de bu amaçla kurduğu güvenlik departmanı bulunmaktadır. Ancak otellerdeki güvenlik elemanları çalışmalarını yaparken bunu abartmadan, konukları rahatsız etmeden yapmalıdır. Giriş kapısından itibaren onlara güvende olduklarını güler yüzlü bir şekilde hissettirmelidir

Güvenlik departmanı elemanları üniforma giyebilecekleri gibi sivil olarak da görevlerini yerine getirebilirler. Günümüzde toplumsal olaylar ve terör olayları nedeniyle önem kazanan güvenlik departmanının başlıca görevleri şunlardır:

- Konukların güvenliğini sağlamak
- İşletmeye ait araç gereç ve demirbaşları korumak
- Hırsızlık ve kapkaç olaylarına karşı gerekli tedbirleri almak
- Konuklara rahatsızlık verecek türden davranışlara engel olmak
- İşletmeyi yangına karşı korumak
- Ortaya çıkan kazaları ve sabotajları soruşturmak, ilgili birimlere bilgi vermek



Resim 2.14: Genel alanlarda kameralar



Resim 2.15: El dedektörü



Resim 2.16: Güvenlik cihazı

Bu görevleri yürütürken tabi ki sadece güvenlik elemanlarının çalışmaları yeterli olmaz. Konukların ve diğer personelin de bu konularda dikkatli olmaları gerekir. Konuğun açık bıraktığı bir kapı hırsızlığa, mutfak personelinin açık bıraktığı bir ocak, büyük felaketlere sebep olabilir. Bu konuda personeller eğitilmeli; konuklar, dalgınlıkla yaptığı bazı hatalarda kibarca uyarılmalıdır.

Konaklama işletmeleri, güvenliklerini sağlamada teknolojinin getirdiği yenilikleri de işletmelerinde kullanmalıdır. (Resim: 2.14, Resim 2.15 ve Resim 2.16).Duman dedektörü, gizli kamera gibi araçlar güvenlik departmanının çalışmalarında onlara destek olacaktır. Özellikle yangın tehlikelerine karşı üst düzey yapılandırma şarttır.

2.1.7. Satın Alma Departmanı

Satın alma; bir malın, işletmenin tedarik politikasına uygun olarak araştırılması, seçimi, satın alınması, depolanması ve nihai kullanımı ile ilgili fonksiyondur. Kaliteyi etkileyen faaliyetlerin de başlangıç noktasında yer almaktadır.

Satın alma faaliyeti, işletmenin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir faaliyettir. Satın alma departmanı tarafından ihtiyaçların doğru ve mantıklı bir şekilde tespiti, uygun, gerekli kalite ve miktarda satın alınması, nakit akışının kontrolünü ve işletmenin hedeflerine ulaşmasını sağlar. Bunun tersi olduğunda satın almanın hataları sonucu işletme açısından olumsuz kâr/maliyet oranı ve konuk açısından da memnuniyetsizlik ortaya çıkar.

Satın alma departmanının ilkesi; doğru ve kaliteli ürünü, uygun fiyatla, uygun satıcıdan tam zamanında almak olmalıdır. Bu ilkesini gerçekleştirirken hem işletmeyi hem de konukları göz önünde bulundurmalıdır. Tüm bunlar dikkate alındığında satın alma departmanının bazı görevleri şunlardır:

- İşletmeyi yakından ilgilendiren pazarı sürekli takip etmek
- Piyasaya yeni çıkan ürünleri değerlendirmek
- Stok kontrolünü yaparak yığılmalara ve yokluklara engel olmak
- Fiyat araştırmaları yaparak pazarlık gücünü yüksek tutmak
- Satın alınacak mallarla ilgili işletmenin kalite standartlarını tespit etmek
- Maliyet- ihtiyaç dengesini kurarak inisiyatif sahibi olabilmek
- Üretim, kontrol, muhasebe ve pazarlama bölümleriyle iş birliği içinde çalışmak
- Üst düzey yönetime departman faaliyetleri ile ilgili rapor sunmak

**ÇEVRENİZDE BULUNAN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE
SATIN ALMA İŞLERİNİ KİMLER YÜRÜTÜYOR? ARAŞTIRINIZ.**

“ Para, ürünü satarken değil, satın alırken kazanılır ” prensibi dikkate alındığında işletme açısından satın alma departmanı önemli bir departmandır. Ancak, konuklar işletmenin kazanacağı parayla değil ödedikleri paranın karşılığında alacakları hizmetle ilgilenir. İşletme işte bu dengeyi sağlayamadığında zor durumda kalır. Bu yüzden satın alınan ürünler konuklara sunulurken, konunun o işletmeden olan beklentileri ön planda tutulmalıdır. Aksi takdirde şikayetlerin artmasıyla birlikte hem konaklama işletmesi hem de seyahat acenteleri sorunlar yaşamaya başlar. Seyahat acenteleri bu nedenle çalışacakları konaklama işletmelerini seçerken satın alma departmanının işletmedeki konumunda dikkate almalıdır.

2.1.8. Teknik Servis Departmanı

En az güvenlik departmanı kadar konukları meydana gelebilecek tehlikelere karşı koruyabilecek bir diğer departman da teknik servis departmanıdır. Teknik servis sadece su ve elektrik teçhizatlarını kontrol eden bir birim değil otelin inşaat aşamasından itibaren tüm bölümlerinde planlı çalışmalar yapan eğitimli elemanlardan oluşturulmalıdır.

İşletmedeki ısıtma ve soğutma sistemleri, asansörler, bilgisayarlar başta olmak üzere teknolojik araçlar, asansörler teknik servisin hizmet bölgeleridir. Teknik servisin amacı; her birimi çalışır vaziyette tutmak, tüm departmanlara çalışmalarında teknik destek vererek konuklara yansıtacak problemleri ortadan kaldırmak ve bu hizmetleri işletmeyi düşünerek en az maliyetle en kaliteli şekilde yapmaktır.

Olası teknik problemlerde diğer departmanlar konuklardan gelecek şikayetleri teknik servise bildirerek bu problemlerin derhal giderilmesine katkıda bulunacaklardır. Teknik servis tarafından sistemli bakım hizmetlerinin yapılması da bu tür problemlerin konuklara yansımalarını azaltacaktır. Tasarrufa yönelik çalışmaların yapılmasıyla da işletme ekonomik yönden daha az maliyetle karşılaşacaktır.

2.1.9. Halkla İlişkiler

Halkla ilişkiler bir kurum veya kuruluşun ve onun mal ve hizmetlerinin kamuoyunda olumlu imajını oluşturmak ve geliştirmek için kullanılan dolaylı bir tanıtım aracıdır. İnsanlar kendisine mal veya hizmet sunmak, ihtiyaçlarını gidermek ve faydalı olmak amacıyla var olduklarını öne süren konaklama işletmeleri hakkında bilgileri,değişik kaynaklardan, özellikle kitle iletişim araçlarından yararlanarak öğrenmek istemektedir. İletişim araçlarının az bilgi verdiği veya vermediği hallerde, ise eksik kalan bilgiler kişisel çabalarla tamamlanmaya çalışılmaktadır.

Birçok işletme zaman içinde kendine dönük iyi niyet, destek ve dolayısıyla şöhretin kendiliğinden oluşabileceğini umar ve düşünür. Öte yandan daha yaygın olarak, kuruluşlar bilimsel ve sistemli çalışmalarla hedef kitlenin tutumlarını olumlu yöne kanalize etmeye uğraşır. Sürekli değişen beklenti ve ihtiyaçları olan hedef kitlenin incelenmesinde halkla ilişkiler departmanı çalışmalarının uygulanması bu anlamda kaçınılmaz olabilmektedir.

Turizm işletmelerinde halkla ilişkiler, işletmenin saygınlığının korunabilmesi açısından çok önemli bir işleve sahiptir.Başka bir ifadeyle işletmeye gelen veya gelmeyi düşünen konuklarla karşılıklı güven ortamının sağlanması sürecinde halkla ilişkiler departmanının işletme içindeki rolü ön plana çıkar. Ancak, bu departmanın çalışmaları satış artırmaya yönelik olan reklam ya da benzeri satış artırma çalışmaları ile karıştırılmamalıdır.Çalışmalar bir plan, program ve bütçeye dayandırılmalı, amaçlar belirlenmeli, bu amaçlara ulaşmak için plan ve programlar yapılmalı ve gerekli önceden belirlenmelidir harcamalar.



Resim 2.17: Misafir ilişkileri bölümü konuklara yardımcı oluyor

Bunun için de halkla ilişkiler bölümünün etkin bir biçimde çalışması, mümkün olduğunca kesin olan verilere dayanması zorunludur. Bu veriler, hedef kitleler arasında yapılacak, talep ve beklentilere yönelik araştırmalarla elde edilmelidir. Bu araştırmalar, yalnızca konuk profilini çıkarmaya yönelik değil, aynı zamanda insanların konaklama işletmesinden beklediklerini de ortaya koyabilecek araştırmalar olmalıdır.

Günümüzde konaklama işletmeleri halkla ilişkiler departmanına bağlı misafir ilişkileri (guest relations) bölümüne gereken önemi vererek konukların işletmeyle ilgili görüş ve düşüncelerini almaktadır. Alınan bilgiler, konuk memnuniyetini üst düzey oranlara çıkarmak açısından faydalı olmaktadır(Resim 2.17 .

Bir konaklama işletmesinin pazarda başarı sağlayabilmesi, geniş tüketici kitleleri arasında yaygın olarak benimsenmesi ve tutunması açısından halkla ilişkiler departmanı, çok özel bir konuma ve öneme sahiptir. Bunun için de diğer işletmelerde olduğundan çok daha fazla çaba sarf etmeyi gerektirir.

2.1.10. Eğlence ve Aktivite (Animasyon) Departmanı

Konaklama işletmeleri, konaklamanın yanında, yeme içme, dinlenme ve eğlence hizmetlerini de farklı düzeylerde de olsa sunmaktadır. Günümüzde, özellikle hepsi dahil (all inclusive) uygulamaları, konaklama işletmelerinin konuklarına sadece konaklama hizmeti sunmasının yetersiz kalmasına yol açmıştır.

“ Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik ” te aslı konaklama tesisleri olarak tanımlanan otel ve tatil köyü işletmelerinin; konaklama hizmetine ek olarak eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimlere de yer vermesini ön görmektedir. Günümüzde sadece tatil turizminde değil sağlık, iş, kongre turizmine yönelik işletmelerde de animasyon etkinlikleri için tesisler gerekmektedir.

Konaklama işletmelerinde animasyon; müşteriye meşgul etmek, boş saatlerini mutlu geçirmesini temin etmek için yapılan uğraşların tümüdür.Tatile çıkan insanların günlük yaşantılarında karşılaştıkları fizyolojik, kültürel, psikolojik, sosyolojik baskıların sonuçlarından kurtulmalarını sağlayan eğlendirici, dinlendirici, canlandırıcı etkinlikleri kapsamaktadır.

Konuklar, seyahatleri esnasında boş zamandan kaynaklanan can sıkıntısı ile karşılaşabilirler. Örneğin; iki üç gün denize girip güneşlendikten sonra “ Şimdi nasıl vakit geçireceğim? ” sorusu akla gelebilir. İşte konukların bu tür sıkıntılı durumlarında, animasyon departmanı imdada yetişmektedir(Resim 2.18).



Resim 2.18: Neşeli bir animasyon ekibi

Bu departman animasyon hizmetlerinin planlanması, organizasyonu, yönlendirilmesi ve denetimiyle ilgilenir.Animasyon hizmetleri ile konukların eğlenceli, zevkli bir tatil yapmaları sağlanmaktadır.(Resim 2.19). Dolayısıyla konaklama süresi uzatılmakta, hizmet satışları artmakta iyi firma imajı bırakılmaktadır. Bunları yaparken, işletme kaynakları (para, personel, malzeme, zaman) ile boş zaman geçirme ve turistik alanların etkili ve verimli kullanılmasına yönelik kararlar alınmalı ve uygulanmalıdır. Bunun için de sistemli bir organizasyon yapısı kurmak gerekir.



Resim 2.19: Çocuklar ailelerine yük olmadan eğleniyorlar

Konaklama işletmesi içinde ve çevresinde gerçekleştirilen animasyon faaliyetlerini genel başlıklar halinde aşağıdaki şekilde gruplandırmak mümkündür:

- Sportif faaliyetler ve oyunlar
- Sosyo kültürel aktiviteler
- El işi aktiviteler
- Sağlıklı yaşam etkinlikleri

Bu faaliyetlerin konuk beklentileri içerisinde yerini ayrıntılı olarak daha sonraki konumuzda göreceksiniz. Cazibe, faydalılık, kolay elde edilebilirlik özelliklerine sahip bu animasyon aktivitelerinin konaklama tesislerinde uygulanmasıyla aşağıdaki çıktılar elde edilecektir:

- Turistlerin dinlenme, eğlenme, dinamizm kazanma ihtiyaçları karşılanacaktır.
- Kültür aktarımı ve dolayısıyla sosyal dayanışma sağlanacaktır.
- Oda, yiyecek, içecek satışları artırılabilecek, konaklama süresi uzatılacak, turizm sezonunun tüm yıla yayılması gerçekleştirilecektir.
- İyi firma imajı sağlanıp etkin bir tanıtım yapılacaktır.
- Yenilikçi üretim ve ürün çeşitliliği sağlanacaktır.

Seyahat acentelerine gelen konuklarımızı konaklama işletmelerine bu çıktıları düşünerek yönlendirmeye dikkat etmeliyiz.

2.2. Konaklama Tipleri

Seyahat acenteleri aracılığıyla tatile çıkacak olan konuklar, kalacakları konaklama işletmelerinin imkânlarından ne şekilde yararlanmak istediklerini acente görevlisiyle birlikte belirleyerek tatile çıkarlar. Konaklama işletmesinin sunduğu koşullar, varsa kampanyanın kapsadığı hizmetler tur programı hazırlanırken dikkate alınır. Belirlenen tüm tatil istekleri seyahat acentesi yetkilisiyle konuk arasında imzalanan bir belgeyle resmîyete dökülür.

Voucher (hizmet belgesi) olarak adlandırılan bu belge dört nüsha halinde düzenlenir. Birer nüshası konukta ve acente muhasebesinde kalır. Diğer iki nüshası rezervasyonun onaylanması için ilgili konaklama işletmesine gönderilir. Rezervasyonlar onaylandıktan sonra konaklama işletmesi dördüncü nüshayı tekrar seyahat acentesine gönderir. Bu belgeyle

konuklar alacakları hizmetleri öğrenirken, acente ile konaklama işletmeleri de karşılıklı yükümlülük içerisine girer. Olası şikayet ve problemlerde, bu belgenin arkasında yer alan TÜRSAB Kütahya Çizelgesi hükümlerine uygun olarak imzalanan sözleşme şartlarını yükümlüler yerine getirmek zorundadır.

İşte voucher (hizmet belgesi) dediğimiz bu belgede konukların işletmelerde hangi konaklama tipine uygun olarak kalacakları belirtilir. Konuklar gittikleri işletmelerde satın aldıkları konaklama tipine göre işletmelerden hizmet bekler. Konaklama tiplerinin günümüzde uygulama şekilleri aşağıdaki şekilde gruplandırılmaktadır:

- Sadece oda (Only room)
- Oda kahvaltı (Bed and breakfast)
- Yarım pansiyon (Half board)
- Tam pansiyon (Full board)
- Her şey dahil (All Inclusive)
- Ücretsiz konaklayan konuklar (Free, Complimentary)
- Önemli konuklar (VIP)



Resim 2.20: Tatil hazırlığı

Seyahate çıkmak için karşımıza gelen konuğun tercihleri içinde konaklama tiplerinin belirlenmesinin önemi büyüktür. (Resim 2.20). Konuğa tavsiyelerde bulunarak onu uygun işletmelere yönlendirebiliriz. Bu yönlendirmede konuk memnuniyetini ön planda tutmalıyız. Bunun için konaklama işletmeleri için yaptığımız dosyalamada işletmelerin konaklama tiplerini de belirtmeliyiz.

Şimdi konaklama tiplerini dikkatli bir şekilde inceleyiniz.

2.2.1. Sadece Oda (OR- Only Room)

Konaklama işletmesinin sunduğu hizmetlerden sadece konaklamadan yararlanmak isteyen ve bunun karşılığında ücretini ödeyen konuklar için planlanmış tiptir. Konukların konaklama ve alabildiği ücretsiz hizmetlerin dışında alacağı diğer hizmetler ekstra olarak hesaplarına yansıtılacaktır. Genel olarak konukların, kısa süreli konaklamalarında ve işletmelerin kuruluş yerine bağlı olarak işletme dışında vakit geçirmeyi düşündüklerinde

tercih edecekleri bir konaklama tipidir. Konuklar kendisini işletmeye bağlamadan dilediğinde tatil planı yapabilir. İşletme çevresi dışına düzenlenen gezilere katılabilir. Aynı zamanda hem konaklama işletmesine hem de yiyecek içecek hizmetleri satın aldığı işletmelere ücret ödemek zorunda kalmazlar.

2.2.2. Oda-Kahvaltı (BB- Bed and Breakfast)

Konukların konaklamanın yanı sıra kahvaltı servisinden de belirlenen ücret karşılığında hizmet alabildiği konaklama tipidir. Konuk diğer ücretsiz hizmetlerden yararlanabilir. Ancak ücretli verilen hizmetlerden yararlandığında hesabına yansıtılır. Konukların öğle ve akşam yemekleriyle diğer etkinlikleri işletme dışında geçirebileceği bir planlama yapılmasını sağlar.

2.2.3. Yarım Pansiyon (HB- Half Board)

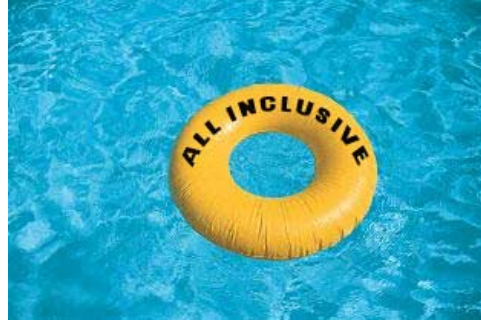
Oda, kahvaltı ve akşam yemeği hizmetlerinin konuğun ödediği ücrete dahil olduğu bir konaklama tipidir. Konuk, diğer ücretsiz hizmetlerden yararlanabilir. Öğle yemeğini dışarıda yemek isteyen, sahil konaklama işletmelerinde, vakitlerini denizde geçirecek olan konuklar yarım pansiyonu tercih eder. Son zamanlara kadar çok fazla tercih edilen bir yöntemdir.

2.2.4. Tam Pansiyon (FB- Full Board)

Konaklama işletmelerinin konuğa ödediği ücret karşılığında oda, kahvaltı, öğle ve akşam yemeği hizmetlerini sunduğu konaklama tipidir. Tüm gününü otel ve otelin yakın çevresinde geçirecek konuklar için düşünülmüş bir konaklama tipidir. Konuk ücretini önceden konaklama işletmesine ödediği için yiyecek içecek servisi saatlerinde otelde bulunma zorunluluğu hisseder.

2.2.5. Her Şey Dahil (AI- All Inclusive)

Her şey Dahil Sistemi ülkemizde son yıllarda turizme damgasını vuran, turist sayısının artışını etkileyen, konaklama işletmelerini de yeni bir yapılanmanın içerisine sokan bir konaklama tipi olarak ortaya çıkmıştır(Resim 2.21). Konaklama işletmeleri konuklarına oda, kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinin yanı sıra işletmenin yapısına uygun, önceden belirtilen yer,saat ve şekillerde ücretsiz yerli, yabancı içecekler ve diğer bazı hizmetleri sunmaktadır. İşletmeler, işletme politikalarına uygun ve konukları işletmelerine çekmek için oluşacak rekabet ortamına göre değişen farklı her şey dahil sistemleri oluşturmaktadır.



Resim 2.21: Her şey dahil sistemi, ülkemizdeki konaklama endüstrisine farklı bir boyut kazandırmıştır

Resmi olarak belirlenen standartları olmamakla beraber her şey dahil, mega, ultra , premium, superior, total all inclusive isimleriyle işletmeler tarafından farklı şekillerde konuklara sunulmaktadır. İşletmelerin sunduğu bu konaklama tiplerinin kapsadığı hizmetler hem seyahat acentesi hem de konuk tarafından iyi analiz edilmelidir. Çünkü birbirinden farklı işletmeler aynı konaklama tipiyle konuklara hizmet sunmayı vaat etmekte ancak sunulan hizmetlerden dolayı konuk beklentilerinden uzak kalmaktadır. Farklı her şey dahil sistemlerinde standart olmamakla beraber aşağıda belirtildiği gibi hizmetler sunulabilir:

- **Her şey Dahil:** Sabah 10.00’ dan – Gece 24.00’ e kadar yerli içkilerin, minibarda sadece önceden belirtilen miktarda içme suyunun ücretsiz olduğu bir sistemdir. Bunun dışındaki emanet kasa (safe box), plaj havlusu, yabancı içki, bowling, diskotek, sıkma taze meyve suyu gibi akla gelebilecek tüm hizmetler ücretlidir.
- **Ultra Her şey Dahil:** Her şey dahil sisteminde yer alan ücretsiz hizmetlere ilaveten yabancı içkilerin dahil olduğu, diğer hizmetlerden de işletmenin belirlediği şekillerde bazı hizmetlerin ücretsiz olacağı bir konaklama tipidir.
- Mega(büyük), Ultra (fazla, aşırı) Total (bütün, hepsi) gibi İngilizce kavramlarla ifade edilen her şey dahil sistemi ülkemizde rekabet ortamının açısından belirli standartlara kavuşturulması seyahat acenteleri ve konukların işlerini kolaylaştıracaktır.

2.2.6. Ücretsiz Konaklayan Konuklar (Free, Complimentary)

Free ve complimentary kelimeleri İngilizce kelimeler olup ücretsiz, bedava, hediye olarak şeklinde konumuza uygun Türkçe karşılıklarla kullanılmaktadır. Konaklama işletmeleri ticari amaçla faaliyetlerini yürütürken bazı konuklarına da ücretsiz hizmet sunmaktadır. İşletmeler açısından “ağır misafir” olarak değerlendirilen konuklar, işletmeye gelmeden önce personele gereken bilgiler verilir. İşletmeye geldikleri andan itibaren de gerektiği şekilde ağırlanırlar. Konukların işletmedeki imkanlardan hangi düzeyde ücretsiz yararlanacakları gerekli direktiflerle personele ulaştırılır.

Ücretsiz konaklayan konukların belgeleri, usulüne uygun olarak düzenlenir. Tüm departmanlarda yararlandıkları hizmetler belgelendirilir. Konukların konaklamanın yanında

telefon, yiyecek içecek, çamaşırhane gibi hizmetler için yaptığı harcamaları da işletmenin karşılaması durumunda buna “ full complimentary ”denir.



2.2.7. Önemli Konuklar (VIP)

VIP İngilizce “ very important person ” kelimelerinin baş harflerinden oluşturulan, çok önemli kişi anlamına gelen bir otelcilik terimidir. Elbette ücretsiz konuklar da dahil olmak üzere tüm konuklar konaklama işletmeleri için çok önemlidir. Ancak işletmenin varlığını sürdürmesine önemli katkılarda bulunabilecek, reklamını yapabilecek tanınmış konuklarla, önemli anlarını kutlama düşüncesiyle işletmeye gelen konuklar farklı bir hizmete tabi olmalıdır. İşletmeye daha önce defalarca gelenler, yıl dönümü veya balayına gelenler, pahalı odalarda kalan

konuklar, güvenlik riski olanlar, şirket yetkilileri bu kapsama alınabilir.

VIP konuklar kendi aralarında da işletme politikalarına göre farklı gruplara ayrılabilir. Bunlar;

- En alt düzeyde VIP (Junior VIP)
- Orta düzeyde VIP (Senior VIP)
- Üst düzeyde VIP (Superior VIP)
- En üst düzeyde VIP (Top VIP) şeklinde sınıflandırılabilir.

VIP konuklar ve düzeyleri genel müdür veya yardımcısı tarafından belirlenir. Ağırlandırma süreçlerinde sistemli bir iş akışı planı uygulanır. Bütün departmanlar adeta alarma geçirilerek, başta odalar olmak üzere VIP konukların yararlanacağı tüm alanlar, onlara en kaliteli hizmeti sunmak için gözden geçirilir. Konuklar işletmeden ayrılıncaya kadar verilen hizmetler en üst düzeyde devam eder.(Resim 2.22 ve Resim 2.23)

Günümüzde VIP teriminin yanı sıra CIP ve SPATT terimleri de önemli konukların özelliklerine göre kullanılmaktadır. Bu terimleri de şu şekilde açıklayabiliriz;

2.2.8. Commercially important person)

Firmalar için ticari önem taşıyan konuklar için kullanılan bir terimdir. Bu terim kapsamında; büyük şirketlerin misafirleri ve yetkilileri, önemli gazeteciler ve medya yetkilileri, seyahat acentesi ve tur şirketi yetkilileri, gelecekte otele gelir getirecek şirket misafirleri özel bir şekilde işletmede ağırlanırlar.



Resim 2.23: VIP konuk için her şey düşünülmüş

SPATT (special attention guest) Özen ve dikkat gerektirecek konuklar anlamına gelen bir terimdir. Yaşlı ve hasta konuklar, uzun süre işletmede kalan konuklar bu kapsamda özel hizmet alırlar. Ücretsiz taşıma, odalarında kayıt, işletmeye geldiklerinde özel personel tarafından karşılama ve odalarına refakat etme gibi bazı özel hizmetlerden yararlanabilecek olan bu kapsamdaki konuklara ait bilgiler tüm departmanlara bildirilir.

Böylece ülkemizde uygulanan konaklama tiplerini tamamlamış bulunuyoruz. Tüm bu konaklama tiplerinin dışında kalan, konaklama işletmelerinin konuklara ve seyahat acentelerine sunduğu başka seçenekler de olabilir. Gece konaklaması olmadan yapılan konaklama (day use) da genellikle hizmet saat sabah 9.00' da başlar 18.00' e kadar devam eder. Konaklama bedeli normal ücretin yarısı şeklinde olabilir. Ayrıca farklı şekillerde düzenlenen çocuk yaş indirimleri konuklara yansımaktadır.

2.3. Oda Tipleri

Buraya kadar konaklama işletmelerinin özelliklerini, organizasyon yapılarını ve sağladıkları konaklama tiplerini öğrendik. Bu konumuzda ise konaklama işletmelerinin oda tiplerini göreceğiz. Konukları göndereceğimiz işletmelerin, oda tiplerini tam olarak bilmek zorundayız. Aksi taktirde konuklar işletmeye ulaştıklarında ortaya çıkabilecek problemleri engelleyemeyiz. Seyahat acenteleri konaklama işletmelerinin özelliklerini dosyalarken oda tiplerini de belirtmelidir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” te konuk odalarının genel niteliklerini belirtmiştir. Bu nitelikler ışığında işletmeler, tesis imkânlarını da dikkate alarak, farklı oda tiplerini düzenlemiştir. Buna göre oda tiplerini aşağıda belirtilen esaslara göre gruplandırabiliriz:

- Yatak çeşitlerine göre;
 - Tek kişilik oda (single room)
 - Çift kişilik oda (double room)
 - İki kişilik geniş yatak (double french)
 - İki ayrı tek kişilik yatak (double twin)
 - Üç kişilik oda (triple room)
 - Dört kişilik oda (quad room)
 - Kraliçe Odası (Queen Room)
 - Kral Odası (Dairesi) (King Room)
- Fiziki yapılarına göre;
 - Suite room
 - Junior suite
 - Presidential suite
 - Studio room
 - Bağlantılı oda (connecting room)
 - Yan yana iki oda (adjoining room)
 - Birbirine yakın odalar (adjacent room)
 - Aile odası (family room)
 - Köşe oda (corner room)
 - Özürlü odası (handicapped room)
 - Sigara içilmeyen oda (no smoking room)
 - Dupleks oda
 - Double-double room
 - Regular Room
 - Show Room
- Manzara durumuna göre;
 - Deniz manzaralı oda
 - Dağ manzaralı oda
 - Orman manzaralı oda
 - Göl manzaralı oda
 - Havuz manzaralı oda
 - Boğaz manzaralı oda
 - Cadde/şehir manzaralı oda

2.3.1. Yatak Çeşitlerine Göre Oda Tipleri

2.3.1.1. Tek Kişilik Oda (Single Room)

Tek kişinin konakladığı odalardır(Resim 2.24). İşletmeler çok az sayıda tek kişilik oda düzenlemekte veya hiç düzenlememektedir. Genel olarak iki ayrı yataklı çift kişilik odalar konukların istekleri doğrultusunda kullanılmaktadır. Bu tipte kullanılan odalar fiyat açısından çift kişi konaklamaya göre daha pahalıdır.Tur operatörleri de iki kişilik odaların tek kişi tarafından kullanılması halinde o oda için kişi başına verilen ücrete tek kişi farkını ekleyecektir. Buna otelcilik te single supplement denir.



Resim 2.24: Single room

2.3.1.2. Çift Kişilik Oda (Double Room)

İki kişinin konaklayabildiği odalardır. Konukların isteklerine göre iki farklı şekilde kullanılabilir:

- **Double French:** French bed çift kişilik büyük yatak anlamına gelmektedir. Çift kişilik yatakta iki kişilik konaklama double french olarak nitelendirilmektedir(Resim 2.25).



Resim 2.26: Double french

- **Double Twin:** Twin bed iki ayrı yatak anlamındadır. İki ayrı tek kişilik yataktan oluşan



Resim 2.25: Double twin



Resim 2.27: Triple room(rollaway bed)

2.3.1.3. Üç Kişilik Oda (Triple Room)

Üç ayrı tek kişilik yataktan oluşturulan oda tipidir. Bunun yanında konuk tercihlerine göre belirlenmiş iki kişilik bir odaya ilave yatak (roll away bed) konulmasıyla da kullanılabilir. Roll away bed, katlanabilen ekstra yatak anlamına gelmektedir. Genellikle aileler çocukları için double french' e ilave yatak olarak bu oda tipini kullanmaktadır(Resim 2.27). Çocuklu ailelerin yanı sıra yetişkin kişiler tarafından da tercih edilebilir. İki kişilik odaya ilave yatak konması halinde ilave yatak bedeli işletme tarafından belirlenmiştir.

2.3.1.4. Dört Kişilik Oda (Quad Room)

Üç kişilik olarak düzenlenen odaların ilave yatakla dört kişilik oda haline getirilmesiyle ortaya çıkan oda tipidir. Bu odaların boyutları biraz daha geniş olmalıdır. Konaklama işletmeleri üç kişilik ve dört kişilik oda olarak kullanılabilecek odaları önceden belirleyerek konuklar istediklerinde gerekli düzenlemeleri yapmaktadır.

2.3.1.5. Kraliçe Dairesi (Queen Room)

Bir ya da daha fazla kişinin kullanabileceği standart ölçülerdeki yataklardan daha büyük ölçüde yatağı olan oda tipidir.

2.3.1.6. Kral Dairesi (King Room)

Bir ya da daha fazla kişinin kullanabileceği kraliçe dairesindeki yataktan daha büyük ölçüde yatağı olan oda tipidir(Resim 2.28).



Resim 2.28: Kral dairesi

**ÇEVRENİZDEKİ BİR KONAKLAMA İŞLETMESİNİN ODALARINI ,
YATAKLARININ ÇEŞİTLERİNE GÖRE SINIFLANDIRINIZ.**

2.3.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri

2.3.2.1. Suite Room (Daire Oda)

Bir salonla buna bağlı olarak oluşturulan bir veya daha fazla yatak odasının bulunduğu oda tipidir. Oteller, butik oteller ve tatil köyleri odalarının tümünü suit şeklinde düzenleyebilir. Büyüklüğü banyo dahil kırk metrekareye kadar olan suitler, üç yataklı, kırk metre kareden büyük suitler, dört yataklı olarak kabul edilir.

2.3.2.2. Junior Suite

Yatma alanının oturma alanından bir bölme ile ayrıldığı geniş odadır. Suite room' a göre biraz daha küçüktür.

2.3.2.3. Presidential suite

Presidential İngilizcede başkanlığa ait anlamına gelmektedir. Presidential suite ise, özel döşenmiş bir veya iki yatak odalı, oturma odası geniş ve konukların verebileceği resepsiyonlar (misafir kabulü) için uygun özel bar ve mutfağı bulunan oda tipidir. Dört ve beş yıldızlı oteller, butik oteller ile tatil köylerindeki suit odaların tümü, bir, iki ve üç yıldızlı otellerde ise apart üniteler dışındaki toplam oda sayısının en fazla yüzde yirmibeşi kadar sayıda suit oda presidential suite olarak düzenlenebilir.

2.3.2.4. Studio Room

Yatağa dönüştürülebilir iki divan veya kanepesi bulunan oturma odasıdır.(Resim 2.29).Bazı işletmeler tarafından executive room olarak da adlandırılır. Bu tip odalarda özel iş toplantıları veya küçük çapta kokteyller düzenlenebilir.



Resim 2.29: Studio Room

2.3.2.5. Bağlantılı Oda (Connecting Room)

Aralarında koridora çıkmadan doğrudan doğruya geçiş imkanı bulunan iki veya daha fazla sayıda odanın bulunduğu geçmeli oda tipidir. Genel olarak kalabalık ailelerin bir arada konaklayabilmesi için düşünülmüştür.

2.3.2.6. Yan Yana İki Oda (Adjoining Room)

Aralarında geçiş kapısı olmayan fakat birbirine bitişik iki veya daha fazla odanın oluşturduğu oda tipidir. Bağlantılı oda bulunmayan tesislerde ailelerin, grub halinde seyahat eden yakın arkadaş gruplarının tercih edebileceği bir oda tipidir.

2.3.2.7. Birbirine Yakın Odalar (Adjacent Room)

Aynı katta bitişik olmayan fakat karşı karşıya veya birbirine yakın olan odaların oluşturduğu oda tipidir. Yine gruplar veya kalabalık aileler tarafından tercih edilebilir.

2.3.2.8. Aile Odası (Family Room)

Suite Room' un oturma salonunun yatak odası şeklinde düzenlenmesi halinde bu oda aile odası olarak adlandırılır. Aile odalarında mutfak düzenlenmesi yapılmaz. Banyo hariç; on metre kareye kadar olan odalar tek, daha büyük olanlar ise iki yataklı olarak düzenlenir.

2.3.2.9. Corner Room (Köşe Oda)

Konaklama tesis binasının yapılış şeklinde köşelerde kalan, çift cepheye hakim bir veya daha fazla odadan oluşan oda tipidir.

2.3.2.10. Engelli Odası (Handicapped Room)

Özürli odası olarak da adlandırılan bu oda, bedensel engelli konuklar için düzenlenmiş bir oda tipidir. Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında oda engelli odası olarak düzenlenmek zorundadır. Bunun yanında yönetmelikle; tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yiyecek içecek ünitesinde bedensel özürliülerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması ve bu düzenlemelerin özel işaretlerle belirtilmesi zorunluluğu da getirilmiştir.

2.3.2.11. Sigara İçilmeyen Oda (No Smoking Room)

Sigara ve diğer tütün mamüllerinin kokusuna karşı rahatsızlığı olan konuklar için içerisinde hiç tütün mamülü içilmemiş olan ve içilmesi yasak olan oda tipidir. Beş yıldızlı otellerde altı, beş yıldızlı tatil köylerinde ise dörtten az olmamak üzere en az oda kapasitesinin yüzde beşi oranında bu tip odalar düzenlenmek zorundadır.

2.3.2.12. Dupleks Oda

Oturma ve yatak odalarının bir merdivenle birbirine bağlandığı iki katlı bir suite room tipidir.

2.3.2.13. Double-double Room

İçinde iki french ya da queen yatak bulunan oda tipidir. Bir veya daha fazla kişi tarafından kullanılabilir.

2.3.2.14. Regular Room (Standart Oda)

Normal yatak odalarıdır. Bu tip yataklar divan haline getirilmez.

2.3.2.15. Show Room

Acentelere gösterilen örnek odalardır.



Resim 2.30: Double double room

**ÇEVRENİZDEKİ BİR KONAKLAMA İŞLETMESİNİN ODALARINI ,
FİZİKİ YAPILARINA GÖRE SINIFLANDIRINIZ.**

2.3.3. Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri

Konaklama işletmelerinin kuruldukları yere göre deniz, dağ, orman, göl, havuz, boğaz, cadde/şehir vb. manzaralı odalardır. Konuklar açısından tercih sebebi olabilen işletme açısından da satışı ve gelirleri artırabilen bir etkidir.

MANZARA DURUMUNA GÖRE BAŞKA ODA TİPLERİ BULUNUZ.

Dosyalama

Seyahat acenteleri çalışacakları tur operatörü, ulaştırma şirketleri ve tüm turizm işletmelerini önceden tesbit eder. Onlarla belirli komisyon karşılığında anlaşmalar yapar. Daha sonrada bu kişilerin sunduğu hizmetlerden kendisine başvuran konukların yararlanmasını sağlar.

Çalışmaları bir kanunla belirlenen seyahat acenteleri bu çalışmalarını bir plan dahilinde sistemli olarak yürütmelidir. Ayrıntılara dikkat edip konukların istekleri doğrultusunda onlara hizmet sunabilmelidir. Bu aşamada konaklama işletmeleriyle ilgili kayıtlarını da sistemli bir şekilde dosyalamalıdır. Çoğu seyahat acentesi bir dosyalama sistemi kullanmayıp hazır kitap ve broşürlerle konuklara konaklama işletmelerini pazarlamaktadır. Dosyalama bir zaman kaybı olarak görülmektedir.

Oysa akıllı bir dosyalama sistemi oluşturulan ve bunu pratik bir şekilde kullanan seyahat acentesi bunun faydalarını görecektir. Konukların beklentileri daha çabuk karşılanabilecektir. Daha sonra ortaya çıkabilecek şikayetler daha oluşmadan ortadan kaldırılacaktır.

Seyahat acentesi farklı dosyalama yöntemlerinden bir veya birkaçını kullanarak işletmeleri buldukları yerlere, sınıflarına, özelliklerine, sunduğu konaklama tipleri ve oda tiplerine göre gruplandırarak dosyalamalıdır. Konuğun beklentileri alındıktan sonra ona en uygun işletmeler önerilmelidir.

Dosyalamada önemli olan seyahat acentesine getireceği pratikliklerdir. Her işletme, çalışmalarını kolaylaştıracak bir dosyalama sistemi oluşturabilir. Bu konuda seyahat acenteciliği alanı dosyalama ve arşivleme dersi belge akışı, dosyalama sistemi ve dosyalama hareketleri modüllerini inceleyiniz.

UYGULAMA FAALİYETİ

Bulduğunuz çevrede bir seyahat acentesinde çalıştığınızı düşününüz. Antalya ve çevresinde beraber çalıştığınız asli konaklama işletmeleriyle ilgili 10(on) işletmeyi kapsayan bir dosyalama çalışması yapınız. Bu çalışmayı yaparken aşağıdaki işlem basamaklarını ve önerileri dikkate alınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konaklama işletmelerinin çeşitlerini tespit ediniz.➤ Konaklama işletmelerinin organizasyon yapılarını inceleyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Pratik olunuz.➤ Zamanı doğru kullanınız➤ İnternette yararlanınız.➤ Rehber kitap ve broşürlerden yararlanınız..➤ İşletmelerle ilgili özel şartları ve fiyatlarını öğreniniz.➤ Hizmetlerini ve veriliş şekillerini tespit ediniz.➤ Topladığınız bilgileri doküman (belge) haline getiriniz.➤ Pratik olunuz.➤ İşletme yetkilileriyle etkili iletişim kurunuz.➤ İş disiplinine sahip olunuz.➤ Dikkatli olunuz.➤ İşletmeyle ilgili konuklardan daha önce gelen bilgileri dikkate alınız.➤ İnternette ve diğer kaynaklardan yararlanınız.➤ Zamanı doğru kullanınız.➤ Topladığınız bilgileri doküman (belge) haline getiriniz.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Konaklama işletmelerinin konuklarına sundukları konaklama tiplerini tanıyınız. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ İşletme yetkilileriyle görüşünüz. ➤ Yazılı ve görsel medyadan işletmeyle ilgili reklamları takip ediniz. ➤ Dikkatli olunuz. ➤ Zamanı iyi kullanınız. ➤ Topladığınız bilgileri doküman (belge) haline getiriniz.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Konaklama işletmelerinin oda tiplerini tespit ediniz. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pratik olunuz. ➤ Zamanı doğru kullanınız ➤ İnternetten yararlanınız. ➤ İşletme yetkilileriyle etkili iletişim kurunuz. ➤ Rehber kitap ve broşürlerden yararlanınız.. ➤ Topladığınız bilgileri doküman (belge) haline getiriniz. ➤ Yazılı ve görsel medyadaki işletmeyle ilgili reklamları takip ediniz.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Konaklama işletmelerinin özellikleri, organizasyon yapıları, konaklama ve oda tiplerini içeren dosyalar oluşturunuz. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pratik olunuz. ➤ İş disiplinine sahip olunuz. ➤ Dikkatli olunuz. ➤ Zamanı doğru kullanınız. ➤ Dosya oluştururken seyahat acenteciliği alanı dosyalama ve arşivleme dersi modüllerini dikkate alınız.

–ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. DOĞRU - YANLIŞ

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen ölçme sorularını cevaplandırarak değerlendiriniz. Doğru olduğunu düşündüğünüz ifadenin karşısına D yanlış olduğunu düşündüğünüz ifadenin karşısına Y harf koyunuz.

1. () Yiyecek içecek departmanı satın alma, pazarlama, servis ve mutfak olmak üzere dört ayrı gruba ayrılır.
2. () Suite Room' un oturma salonunun yatak odası şeklinde düzenlenmesi halinde bu oda aile odası olarak adlandırılır.
3. () Yatak çeşitlerine göre oda tiplerinden birisi de aile odasıdır.
4. () Studio room, executive room olarak da adlandırılabilir.
5. () Toplam kapasitesi en az 80 oda olan tüm otel işletmelerinde yönetmelikle belirlenen miktarda sigara içilmeyen oda düzenlenir.
6. () VIP ücretsiz konaklayan konuklar için kullanılan bir otelcilik terimidir.
7. () Tam pansiyon oda, kahvaltı ve akşam yemeği hizmetlerinin konuğun ödediği ücrete dahil olduğu bir konaklama tipidir.
8. () Satın alma departmanının görevlerinden biri de satın alınacak mallarla ilgili işletmenin kalite standartlarını tespit etmektir.
9. () Kat hizmetleri departmanının diğer departmanlara göre personel kadrosu ve çalışma alanı daha geniştir.
10. () SPATT, firmalar için ticari önem taşıyan konuklar için kullanılan bir terimdir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülümüzün sonunda yer alan cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Başarılı olduğunuza inanıyorsanız uygulamalı teste geçiniz. Aksi takdirde öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerine dönerek konuyu tekrar ediniz.

B. UYGULAMALI TEST

Uygulama faaliyetinde yaptığınız dosyalama çalışmasını aşağıdaki değerlendirme kriterlerine göre evet / hayır kutucuklarından birini işaretleyerek değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
10 (on) farklı asli konaklama işletmesi tespit edebildiniz mi?		
Konaklama işletmelerini çeşitlerine göre gruplandırdınız mı ?		
Konaklama işletmelerinin organizasyon yapılarını kavradınız mı?		
Konaklama işletmelerinin konaklama tiplerini tesbit ettiniz mi?		
Konaklama işletmelerinin oda tiplerini tesbit ettiniz mi?		
Konaklama işletmelerinin özelliklerini, organizasyon yapılarını, konaklama tiplerini ve oda tiplerini içeren dosya veya dosyalar oluşturduğunuz mu ?		

Bütün kriterlere evet cevabı vermişseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Aksi takdirde hayır cevabı verdiğiniz ilgili konuya geri dönerek tekrar inceleyiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ - 3

AMAÇ

Bu faaliyette uygun ortam sağlandığında konukların konaklama işletmelerinden beklentilerini tanıyıp doğru analizler yaparak konukları uygun işletmelere yönlendirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan konaklama işletmelerini gözlemleyiniz.
- İnternet üzerinden konaklama işletmelerine ait web sitelerini inceleyiniz.
- Çevrenizdeki seyahat acenteleriyle görüşerek konukların genel beklentilerini araştırınız.

3. KONUKLARIN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEN BEKLENTİLERİ

Konuklar tatile çıkarken kalacakları konaklama tesislerini, beklentilerine uygunluğu doğrultusunda seçerler; çünkü, tatilde en çok neyi yapmak istiyorlarsa, nasıl mutlu olacaklarsa onu gerçekleştirmek isteyeceklerdir. Konukların özelliklerine göre birbirinden farklı beklentileri olabileceği gibi temel olarak, bazı beklentileri de ortaktır. Seyahat acenteleri aracılığıyla tatile çıkacak olan konuklarımızın beklentilerini belirleyerek onları uygun işletmelere göndermek gerekmektedir.

Bunu yapabilmek için de konukların beklentilerini önce uygun şekilde dinlemeliyiz. Beklentilerine uyan yerleri önermeli, varsa sorularını yanıtlamalıyız. Kararsız kaldıklarında doğru tavsiyelerde bulunarak onlara yardımcı olmalıyız.

Konukların ve seyahat acentelerinin temel hedefi güzel bir tatil planı yapabilmek olmalıdır. Bunun için beklentilerin doğru şekilde analizi şarttır. İşte bu öğrenme faaliyetimizde konukların konaklama işletmelerinden beklentilerini üç farklı şekilde gruplandırarak inceleyeceğiz;

- Konukların konaklama işletmelerinden standart beklentileri
- Konukların konaklama işletmelerinden kişisel beklentileri
- Konukların konaklama işletmelerinden alternatif aktivite beklentileri

Şimdi bu beklentileri dikkatli bir şekilde inceleyiniz.

3.1. Konukların Konaklama İşletmelerinden Standart Beklentileri

Günümüzde tatile çıkan insanlar, önceki yıllara göre daha titiz ve seçicidir. Teknolojiden yararlanarak, işletmeler hakkında ön bilgiler alırlar. Daha iyi eğitim almışlardır. Turizmin artık kabul görmesiyle çok sık tatile çıkarak farklı işletmeler görmektedirler. Bu unsurlar, onların konaklama işletmelerinden beklentilerini çoğaltmaktadır. Zamanla farklılık gösteren bu beklentilerden konuklar için öncelik taşıyan standart beklentileri şu şekilde gruplandırabiliriz:

- Güler yüz
- Kaliteli hizmet
- İlgili ve kabul görme (İtibar)
- Güven
- Sağlıklı ve hijyenik ortam
- Ödediği ücretin karşılığını alma

3.1.1. Güler yüz

Konuklar, çalışma hayatının getirdiği stresten uzaklaşmak için tatilleri boyunca dinlenmek ve eğlenmek isterler. Bulunduğu ortamda neşeli, güler yüzlü insanlar görmek onların bu isteklerini destekler. Güler yüzlü elemanların çalıştığı bir işletme her zaman tercih edecekleri bir işletme olacaktır.

Hiçbir işletme, dört dörtlük olamaz; çünkü beklentilerin ve hayallerin sonu yoktur. ama güler yüzlü personelleri kadrosunda bulundurmayan işletmeler, ne kadar farklı, pahalı ve yeni hizmet sunarsa sunsun, konuklarını tam anlamıyla memnun edemez. Konaklama işletmeleri bu yüzden personel konusuna gereken önemi vermelidir. Onların güler yüzlü bir şekilde çalışmalarını için maddi ve manevi tüm tedbirleri almalıdır.

Personel de gelen konukları memnun etmek için her ne kadar sıkıntıda olursa olsun elinden geleni yapmalıdır. Kendisini onların yerine koyarak güler yüzün olmadığı bir ortamda neler hissedebileceğini düşünmelidir.

Unutmamalı ki konuklar işletmedeki personel politikalarıyla ilgilenmez. Sadece güler yüzlü hizmet bekler(Resim 3.1).



Resim 3.1: Güler yüzlü servis elemanı

3.1.2. Kaliteli Hizmet

Konuklar kaldıkları konaklama işletmesinden kaliteli hizmet almak isterler. İşletme personelinin eğitilmiş ve deneyimli olması, kullanılan araç, gereç ve malzemelerin kaliteli olması onların memnuniyetini artıracaktır. Burada hizmet beklenen işletmenin sınıfı da dikkate alınmalıdır. Hiçbir konuk bir yıldızlı bir işletmeden beş yıldızlı bir işletmenin verebileceği kaliteli hizmeti beklememelidir.

3.1.3. İlgi ve Kabul Görme (İtibar)

Konuklar, konaklama işletmelerinde kalırken kendilerine değer verilmesini bekler. Çalışan personelin kendilerine ilgi göstermesi onları memnun edecektir. Değerli ve önemli olduklarını hissedeceklerdir. Verilen hizmetin, büyük bir hevesle verildiğini ve çalışan personele sorun olarak görünmediğini düşüneceklerdir. Tüm bunlar, hem konuk hem de hizmet veren işletmeler için önemli olgulardır.

3.1.4. Güven

Bir reklam sloganunun başlangıcında “ Başkalarının güvenini kaybetmektense... “ şeklinde vurgulanan güven, tüm insanlar için önemli bir kavramdır. Hiç kimse güvenmediği kişilerden oluşan bir ortamda bulunmaktan memnuniyet duymaz. Bir de bu işletme, parasını peşin ödeyip geldiğiniz bir işletme olursa güven kavramı daha da önem kazanır.

Konaklama işletmesine gelen konuklar, işletmeye gelmeden önce kendilerine verilen sözlerin tutulmasını bekler. Vaat edilen hizmetleri, konaklama işletmesinden almak isterler. Bu konuda hem konuk hem de seyahat acentesi verilecek hizmetlerin tüm ayrıntılarıyla sözleşmede bulunmasını sağlamalıdır.

Söz verilen hizmetleri almanın yanında konuklar, sağlıklı bir şekilde hayatına devam edeceği bir güven ortamı da beklerler(Resim 3.2). Tesisin yapısına, personelin profesyonelliğine güvenmek isterler. Hiçbir problem yaşamadan tatillerini tamamlayarak evlerin dönmek, onların gelecek tatillerinde aynı işletmeyi tercih etmelerini sağlayacaktır.



Resim 3.2: Konuklar işletme personelinden ilgi bekler ve onlara güvenmek ister

3.1.5. Sağlıklı ve Hijyenik Ortam

Konuklar kaldıkları odanın, girdikleri havuzun, servis edilen yiyecek ve içeceklerin sağlıklı ve hijyenik olmasını isterler. Bu isteklerinin karşılanması konukları kendi evlerinde gibi hissettirir. Konuklar, içleri rahat bir şekilde tatillerini tamamlar.

3.1.6. Ödediği Ücretin Karşılığını Alma

Hangi sınıfa dahil olursa olsun konaklama işletmeleri sundukları hizmete karşı konuklardan bir bedel almaktadır. Konuklar da işte bu ödedikleri bedelin karşılığında; memnuniyet duyacakları, ödediği bedelden pişman olmayacakları hizmetler beklerler. Konaklama işletmeleri bu doğrultuda hizmetlerini sunmalıdır. Çünkü, yeterli hizmet almadığını düşünen konuklar hem işletmenin geleceğini hem de konukların konaklama işletmelerine bakış açılarını olumsuz yönde etkileyeceklerdir.

**TATİLE ÇIKAN SİZ OLSAYDINIZ ; KONAKLAMA
İŞLETMELERİNDEN STANDART BEKLENTİLERİNİZİ SİZE GÖRE
ÖNEM SIRASINA GÖRE SIRALAYINIZ.**

3.2. Konukların Konaklama İşletmelerinden Kişisel Beklentileri

Konaklama işletmelerinde konaklayan konukların hepsinin ortak standart beklentilerinin yanında kişiye özel kişisel beklentileri de bulunmaktadır. Kişisel beklentiler kişinin tatil planını yapmasında etkili rol oynayacaktır. Bu tür beklentileri olan konuklar bireysel tatil planı yapabilecekleri gibi grup halinde ortak kişisel beklentilerine uygun planlar yapabilir.

Konuklar genelde birbirinden farklı, çok az da olsa bazen aynı ihtiyacı hisseden kişisel beklentilere sahiptir. Bu kişisel beklentileri aşağıdaki faktörlere göre belirleyebiliriz:

- Kişiliği
- Ekonomik durumu
- Eğitim ve kültür düzeyi
- Yaşı
- Cinsiyeti
- Medeni hali
- Gelenek ve görenekler
- Sağlık durumu
- Yaşadığı yer
- Tatil alışkanlıkları
- Zaman
- Özel ilgi alanları
- İnançları
- Özel durumu

3.2.1. Kişiliği

Konuklar, tatil planlarını yaparken kendi kişiliklerini bu plana yansıtırlar. Seçtikleri konaklama işletmelerinin kişiliklerine uygun hizmetleri sunmaktaki yeterliliklerini dikkate alırlar. Konukların kişilik özellikleri, aşağıdaki şekilde gruplandırılabilir.

- İyimser-Kötümser
- Alçak Gönüllü- Kendini Beğenmiş
- İçe Dönük- Dışa Dönük
- Soğukkanlı- Telaşlı
- Modern- Muhafazakar
- Kaba ve Görgüsüz- Nazik ve Anlayışlı
- Titiz
- Dalgın ve Unutkan
- Sorumsuz
- Dürüst
- Şüpheli
- İnatçı

Bu kadar farklı kişiliklere sahip konukları memnun etmek için işletmeler, çok farklı türlerde hizmet sunmak zorundadır. Konuklar da kişisel özelliklerinden dolayı tatillerini sıkıntı yaşamadan tamamlayacakları işletmelere gitmelidir. Seyahat acentesi elemanı olarak kısa bir görüşmede konukların tam kişilik yapılarını tespit etmek, elbette zordur. Ama konuklarla yapılan görüşmelerden kazanılan deneyimle bazı sorulara verilen cevaplar, kişilerin yaklaşım ve davranışları, bu konuda bizlere ipucu verebilir. Başarının anahtarının, doğru analizler yapmak olduğunu unutmayınız.

3.2.2. Ekonomik Durumu

Maddi açıdan elindeki imkanlar, konukların tatil planlarını yapmada önemli diğer bir etkidir. Zengin konuklar, en kaliteli konaklama işletmelerinde alabilecekleri tüm hizmetleri isterler. Orta halli konuklar ise ancak tatile ayırdıkları paraya yetecek düzeydeki konaklama işletmelerinin verdiği hizmetleri satın alırlar.

İşletmeler konuklarının standart beklentilerini eşit şekilde karşılarken, kişisel beklentilerini onların özel istekleri doğrultusunda karşılar. Oda tiplerinde öğrendiğimiz odaların kullanımında da aynı ayrıntılar geçerli değil midir? Genel olarak zengin bir konuk 'presidential suit' te konaklarken orta halli bir konuk regular roomda konaklamayı tercih eder. Ancak, temizlik, hizmet kalitesi, ilgi ve itibar gibi standart beklentiler her iki konukta da eşit olarak karşılanmalıdır.

3.2.3. Eğitim ve Kültür Düzeyi

Konukların eğitim ve kültür düzeyleri dikkate alındığında, farklı tercihler içerisinde buldukları saptanacaktır. Bazı konuklar imkanları olduğu halde kaliteli işletmelere girmekten, oralarda küçümsenmekten çekinirler. Konaklayan diğer konuklarla aynı türden

davranışları sergileyememek kaygısı taşırlar. Bu durum onları daha farklı işletmelere yönlendirir. Eğitilmiş ve kültürlü kişiler ise konaklama işletmelerinin kendilerine vermesi gereken hizmetleri bilerek isterler. Bu hizmetler verilmediğinde de rahatsızlıklarını bildirirler.

3.2.4. Konuğun Yaşı



Resim 3.3: Kimileri için tavlâ ve satranç yeterlidir

Konuklar, kendi yaş gruplarına uygun aktivitelere katılmak isterler. Genç bir konuk, daha hareketli, heyecan veren hizmetlerin işletmede kendisine sunulması beklentisi içindedir. Basketbol, voleybol gibi sportif ;yamaç paraşütü, banana, bungee jumping gibi heyecan veren faaliyetlere katılabilmek onun beklentileri arasındadır(Resim 3.4).



Resim 3.4: Kimileri içinse en iyisi sürattir

Orta yaşın üzerinde bir konuk ise sağlıklı yaşamla ilgili yaşına uygun egzersizlerin yapıldığı faaliyetlere katılır. Satranç, briç gibi bedenen kendilerini fazla yormayacak faaliyetlere katılmak isterler(Resim 3.3). Çocuk konuklar için eğlenceli, eğitici hizmetlerin sunulması ailelerin yükünü azaltacak, onlara rahat bir tatil geçirecek beklentiler içerisinde yer alır. Bu beklentiler elbette kişilere göre değişebilir. Genç bir konuk satranç oynayabileceği gibi yaşlı bir konuk tda jet-ski' ye binmek isteyebilir ama genel olarak konuklar, yaşlarına uygun hizmet beklentileri içerisinde yer almaktadır.

3.2.5. Cinsiyeti

Konuklar, konaklama işletmelerinden cinsiyetlerine göre de farklı beklentiler içindedir. Bayan konuklar, işletmede bulunan güzellik merkezlerine daha fazla rağbet

etmekte, kuaför, solaryum gibi hizmetlerden yararlanmaktadır(Resim 3.5). Yöresel el sanatlarının yapılışının öğretildiği faaliyetler, aerobik onların ilgisini çeker. Erkek konuklar ise, daha hareketli bir tatil, macera içeren etkinliklerin yapıldığı beklentiler içerisinde (Resim 3.6). Tabii cinsiyet faktöründe de tam sabit beklentiler yoktur. Kişiden kişiye değişir. Zaten onun için kişisel beklentileri etkileyen faktörler arasındadır.



Resim 3.5: Bayan konuklar güzellik merkezlerine ilgi gösterirler



Resim 3.6: Erkek konuklar heyecan peşinde koşarlar

3.2.6. Medeni Hali

Bekar olarak tatile çıkan konuklar, konaklama işletmelerindeki hizmetlerden ferdi olarak yararlanırlar. Evli çiftler ise birlikte katılabilecekleri hizmetlere daha fazla rağbet ederler. Yeni evlenip balayına gelen bir çift ise beraber geçirecekleri ilk günlerin ileride güzel bir anı olarak hatırlanmasını ister. Evlilik yıl dönümünü işletmede geçireceği birkaç günle kutlamak isteyen konuklar da aynı düşünceler içinde olacaktır. Konaklama işletmelerinin bu tür konuklara daha fazla ilgi göstererek onları VIP olarak ağırlamaları gerekir.

3.2.7. Gelenek ve Görenekler



Resim 3.7: Türk Gecesi, yabancı konukların ilgi gösterdiği animasyonlardandır

Bazı konuklar, işletmelerden kendi ülke gelenek ve göreneklerine uygun hizmetler beklerler. Yapılacak sanatsal animasyon faaliyetlerinde, hizmet veren yiyecek içecek ünitelerinin menülerinde gelenek ve göreneklerine uygun hizmetler görmek isterler. Bazı konuklar da buldukları ülkenin gelenek ve göreneklerini tanımak isterler. Onlar gibi giyinip, onların kültürel özelliklerini yansıtan hizmetlere katılmak isterler (Resim 3.7).Konaklama işletmesinin bu tür hizmetler sunması, onların tatilini daha zevkli bir hale getirecektir.

3.2.8. Sağlık Durumu



Resim 3.8: Pamukkale'nin şifalı suları

Konuklar, sağlıkları açısından yaşadıkları bazı problemleri doktor kontrolünde satın alacakları sağlık hizmetleri ile gidermek isterler. Kalacakları konaklama işletmelerini seçerken bu tür işletmeleri tercih ederler. Alacakları kür programları, çamur banyosu, şifalı su kaynakları kullanımı, uzman kontrolünde uygulayabilecekleri diyetler onların beklentileri içerisindedir.(Resim3.8)

Bedensel ve zihinsel özürlü konuklara uygun yapılan düzenlemeler de konuklar için tercih önceliği olacaktır. İşletmede konaklayan bu tür konuklar, fazla zorluk yaşamadan günlük faaliyetlerini yapmak isterler. Onların yanında gelen herhangi bir özrü bulunmayan konuklar da belki kısa bir süre de olsa kendilerine yardımcı olabilecek bakım ve hizmet birimleri sayesinde biraz olsun dinlenmek isterler. Zihinsel özürlü çocuğunu teslim edebileceği, onu biraz olsun mutlu kılacak hizmetlere sahip bir birimin işletmede bulunması, konukları memnun edecektir.

3.2.9. Yaşadığı Yer



Buldukları coğrafyanın dışında başka yerler tanıma isteği, konukların tatil beklentilerini şekillendirecektir. Kaldığı ev; deniz kenarında, bol güneşli bir yerleşim merkezinde olan konuk kayak yapabileceği bir konaklama işletmesini tercih edebilir. Soğuk, denizi olmayan bir ülkede yaşayan konuklar gittikleri konaklama işletmesinde akşama kadar sahilde güneşlenmek isterler. Kısaca bazı konukların beklentileri sadece deniz, güneş ve kum olabilir(Resim 3.9).



Resim 3.9: Bazı konuklar, deniz, kum ve havuzu; bazı konuklar ise soğuğu tercih ederler

3.2.10. Tatil Alışkanlıkları

Sürekli tatile çıkan bir konuk daha önce çıktığı tatilde konakladıkları işletmeden memnun kaldıkları hizmetleri yeni kalacağı işletmeden de bekler; bu yüzden tatilde yapılması gereken bir alışkanlık olarak düşündüğü bu hizmetlerin verildiği işletmeleri tercih eder.

3.2.11. Zaman

Yoğun iş temposunda kendisine ve ailesine birkaç günlük tatil için zaman ayırabilen bir konuk farklı beklentiler içerisinde. Onlar bu kısa süreyi dolu dolu geçirmek isterler. Kısa sürede kendilerine en iyi tatillerini geçirebilecek olan konaklama işletmesini seçerler.

Uzun süre konaklama yapacak konuklar da işletmede kalacakları sürede sıkılmadan tatillerini geçirmek isterler. Her şey dahil sistemde konaklama yapan konuklar iki üç gün denize girdikten sonra işletmede sıkılabirler. Onlar için kendi hayatlarındaki monotonlukların kısa bir süre de olsa son bulması çok önemlidir;bu yüzden her gün birbirinden farklı hizmetlerinden yararlanabildiği bir konaklama işletmesi tercih sebebi olacaktır.

3.2.12. Özel İlgi Alanları

Konukların hobileri, özel ilgi alanları da konaklama işletmelerinden beklentilerini farklı kılacaktır.Golf oynamayı seven bir konuk güzel bir golf alanı bekler. Avcılık veya balıkçılıktan hoşlanan bir konuk, konaklama işletmesinin bununla ilgili yapacağı gezi veya faaliyete katılmak ister. Bazı konuklar da tüple denize dalıp denizin güzelliklerinden daha farklı yararlanmak ister. İşletmeler bu tür farklı beklentilere cevap verdikleri ölçüde daha fazla konuk ağırlayacaktır. (Resim 3.10, Resim 3.11 ve Resim 3.12).



Resim 3.10: Golf alanları



Resim 3.12: Okçuluk



Resim 3.11: Tüple dalma

3.2.13. İnançları

Konuklar kaldıkları konaklama işletmesinde dinî inançlarını da rahatça yerine getirebilmek isterler. Müslüman konuk toplu namaz kılabilceği bir mescit, Hristiyan konuklar, pazar günü toplu ibadet edebilecekleri bir alan isteyebilir.

Kendileri için kutsal sayılan mekanlara işletmenin gezi düzenlemesini bekleyebilirler(Resim 3.13 ve Resim 3.14).

Kişisel beklentileri etkileyen tüm bu faktörler değişik şekillerde karşımıza çıkabilir. Önemli olan konukların bu beklentilerini onlarla yapacağımız görüşmeler sırasında öğrenebilmektir. Böylece konuklarımızı beklentilerine uygun konaklama işletmelerine yönlendirebiliriz.



Resim 3.13: Hristiyanlar için kutsal bir mekan Meryem Ananın Evi



Resim 3.14: Mevlana

3.2.14. Özel Durumu

Konaklama işletmesine gelen konukların çoğunu birbirlerini ilk defa gören konuklar oluşturmaktadır. Ama herkesin tanıdığı, yazılı ve görsel medyada her gün yer alan dünyanın tanıdığı özel konuklar da konaklama işletmelerinden yararlanmak isterler. Onların beklentisi kimse tarafından rahatsız edilmediği hatta kendisinin o işletmede konakladığını kimsenin bilmediği bir işletmede kalabilmektir. İşletme tüm bunlar için önlemini alabilmeli gerektiğinde işletmenin bir katını ona ayırabilmelidir. İşte bu beklentilerine cevap verecek işletme, onun tercih sebebi olacaktır.

**TATİLE ÇIKTIĞINIZDA KİŞİSEL BEKLENTİLERİNİZİ
BELİRLEYEN, SİZE GÖRE ÖNCELİK TAŞIYAN, 3 FAKTÖRÜ
SIRALAYINIZ.**

3.3. Konukların Konaklama İşletmelerinden Alternatif Aktivite Beklentileri

Günümüzde konaklama işletmeleri konuklarını işletmelerine çekebilmek için kıyasıya bir rekabet içerisinde. Bu amaçla oluşturulan departmanlar yeni, farklı hizmetler üretmektedir.

Konuklar da bu hizmetleri sunabilen konaklama işletmelerine yönelmektedirler.(Resim 3.15)



Resim 3.15: Güzel bir gece

Teknolojinin ilerlemesi, ekonomik düzeyi yüksek konukların tatil alışkanlıkları, işletmelerin sürekli kendilerini yenilemesi bazı alternatif aktivite beklentileri ortaya çıkarmıştır. Konaklama işletmeleri de bu tür beklentileri olan konukları işletmelerine çekmeyi değişik hizmetlerle başarmaktadır. Standart beklentiler içerisinde yer almayıp farklılık gösteren bu beklentilerden bazıları şunlardır:

- Sevdiği bir sanatçının işletme de konser vermesi
- Kendisine tahsis edilen özel araç (limuzin, helikopter, uçak)
- Sadece kendisine hizmet veren personel
- Şirket ofisini aratmayacak türde donanımı bulunan bir oda
- Özel güvenlik hizmetleri
- Sadece kendisine hizmet için temin edilen malzemeler(havlu, bornoz, elbise vb)
- Özel kutlama ve geceler
- Sürpriz hediye ve geziler
- Yat limanı

Alternatif aktivite beklentilerinin bir sınırı ve standardı yoktur(Resim 3.16). Tamamen konukla konaklama işletmesi arasında kurulan bağla ortaya çıkar. Bu bağın güçlü bir şekilde kurulması, konukların tatil tercihlerini etkileyecektir.



Resim 3.16: Alternatif aktivitelerde sınır yoktur

Konukların bu tür farklı, alternatif aktivite beklentilerini önceden öğrenebilmek belki de yerine getirmeye hazırlandığınız mesleğinizin bir inceliği, güzelliğidir.

**TATİLİNİZLE İLGİLİ SADECE SİZE ÖZGÜ BİR ALTERNATİF
AKTİVİTE TESPİT EDİNİZ.**

–ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen ölçme sorularını cevaplandırarak değerlendiriniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi konukların konaklama işletmelerinden beklentileri gruplamasında yer almaz?

- A) Kişisel beklentileri
B) Olumlu beklentileri
C) Standart beklentileri
D) Alternatif aktivite beklentileri

2. Aşağıdakilerden hangisi konukların kişisel beklentilerinin içinde yer almaz?

- A) Tatil alışkanlıkları
B) Zaman
C) Güven
D) Yaşadığı yer

3. Sadece konuğa hizmet veren personelin bulunması konukların hangi tür beklentileri içerisinde yer alır?

- A) Olumlu beklentileri
B) Alternatif aktivite beklentileri
C) Kişisel beklentileri
D) Standart beklentileri

4. Güler yüzlü personelin kendisine hizmet vermesini beklemek konukların hangi tür beklentileri içerisinde yer alır?

- A) Kişisel beklentileri
B) Olumlu beklentileri
C) Alternatif aktivite beklentileri
D) Standart beklentileri

5. Sağlık durumu, konukların hangi tür beklentilerini en çok etkiler?

- A) Kişisel beklentileri
B) Olumsuz beklentileri
C) Standart beklentileri
D) Alternatif aktivite beklentileri

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülümüzün sonunda yer alan cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Başarılı olduğunuza inanıyorsanız bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Aksi takdirde öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerine dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ - 4

AMAÇ

Bu faaliyette uygun ortam sağlandığında konaklama işletmelerinde ortaya çıkan reklamasyon (şikayet) u ve özelliklerini kavrayacaksınız.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizde bulunan seyahat acentesi personeline gelen, kişilerin konaklama işletmeleriyle ilgili memnuniyet ve şikayetlerini araştırınız.
- İnternette, yazılı ve görsel medyada yer alan, konaklama işletmeleriyle ilgili şikayetleri ve memnuniyetleri içeren yazıları inceleyiniz.
- Seyahat acentelerinin faaliyetleri ve tüketici haklarıyla ilgili yönetmelik ve belgeleri araştırınız.

4. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE REKLAMASYON (ŞİKAYET)

4.1. Tanımı

Reklamasyon (şikayet);konukların beklentilerinin karşılanmaması veya eksik karşılanması sonucu ortaya çıkan memnuniyetsizliğin davranışla , sözle veya yazıyla, gerekli yerlere bildirilmesidir. Şikayetler, genellikle yapılan hatalar sonucu oluşur. Hatalar da standartlardan ve konuğa verilen sözlerden sapma sonucu oluşur. Sapma büyüdükçe, memnuniyetsizlik artar; ancak her hatanın sonucunda şikayetler olmayabilir.



Resim 4.1: Konuklar yolculu klarının başından itibaren reklamasyonla karşı karşıyadır

Özellikle yurt dışı bağlantılı çalışan yerel seyahat acenteleri açısından en önemli sorun, reklamasyondur. Yabancı konukların ülkelerindeki tüketici haklarına dayanarak bazı hizmetlerden şikayetçi olmaları, seyahat acentelerini zora sokmaktadır(Resim 4.1 ve Resim 4.2).

Aslında yabancı konuklarla anlaşmayı tur operatörleri yapmaktadır. Konuklar, ülkelerine geri döndüklerinde zararlarının teminini tur operatörlerinden talep ederler. Yabancı tur operatörleri de bedelleri, kendileri için çalışan acentelere yüklemeye çalışarak ortaya çıkan durumu olumsuz reklam amacıyla kullanmaktadır.

Bu yüzden seyahat acenteleri konukların taleplerini düzenledikleri sözleşmelerde en ince ayrıntılarıyla göstermelidir.

Ülkemizde de konuklar, seyahat acenteleriyle ilişkilerinde düzenledikleri sözleşmeye göre hareket etmektedir. Aralarında düzenledikleri voucher' da belirtilen ayrıntılar ışığında, şikayetlerinin karşılığında oluşacak zararlarının teminini TÜRSAB Kütahya Çizelgesi hükümlerine göre isteyebilirler. Tüm bunların sağlıklı yürüyebilmesi için konukların TÜRSAB' a üye seyahat acentelerini seçmeleri de gerekir.



Resim 4.2: Yabancı konuklar alışverişlerle ilgili reklamasyona da gidebiliyor

4.2. Özellikleri

Konuklar, kendilerine verilen hizmetin nasıl, ne şekilde, kim tarafından, hangi araçlarla ve ne gibi bir organizasyon yapısı içinde verildiğine değil;

- Kendisine nasıl yansıdığına,
- Kusursuz ve hatasız işlemesine,
- Verilen hizmetten tatmin olup olmadığına,

- Beklentilerine ne derece uyduğuna,
- Parasının karşılığını alıp almadığına,
- Verilen sözlerin ne ölçüde yerine getirildiğine bakar.

Bu sebeple konuklara karşı başta konaklama işletmeleri olmak üzere onları o işletmelere yönlendiren seyahat acenteleri de sorumludur. Seyahat acenteleri konaklama işletmeleriyle yapmış oldukları anlaşmayı esas alarak olası reklamasyonlarda kendi kaybının bir kısmını konaklama işletmesinden tazmin edebilir.

Konaklama işletmeleri bu tür risklerle karşı karşıya kalmamak için onaylayacakları voucher

(hizmet belgesi) ları dikkatle etüd etmelidir. Konuklara vereceği hizmetlerin verilmiş şekillerini, seyahat acenteleriyle yaptıkları sözleşmelerde ayrıntılı bir şekilde belirtmelidir. Halkla ilişkiler departmanını verimli bir şekilde çalıştırmalıdır. İşletme, hizmetlerinin sunulmuş şekillerinde, hizmet sunan yerlerin kapanması veya sisteminin değiştirilmesi gibi konularda seyahat acentelerini önceden bilgilendirmelidir. Bu şekilde daha sonra meydana gelecek şikayetlerde kendisini koruyabilir.

Örneğin saunanın ücretsiz olduğu bir işletme düşünelim. İşletme bunu daha önce seyahat acentesine bildirmişti. Ancak tesisatta yaşanan bir sorundan dolayı saunanın on beş gün kapalı kalacağını acenteye bildirmemiştir. Acente konuğa satış yaparken saunanın haliyle ücretsiz olarak kullanılacağını belirtir. Konuk işletmeye gider. Saunadan yaralanmak ister. İşletme de onlara şu anda böyle bir hizmeti sunamayacaklarını belirtir. Konuk hakkı olanı kullanmak için şikayetçi olur. Bu durumda seyahat acentesini sorumlu tutan konuğa karşı, konaklama işletmesini sorumlu tutan bir acente ortaya çıkar. Bu durumu, konaklama işletmesi, konuk işletmedeyken çözmek zorundadır. Aksi takdirde olası reklamasyonlarda suçlu konumunda onlar olacaktır. Bu sebeple bu tür bilgilendirmeleri zamanında yapmak işletmeyi koruyacaktır. Ayrıca konuk şikayetlerini gidermek amacıyla bir birim kurmaları da gerekmektedir.



Resim 4.3: Her konukla yakından ilgilenilmeli

Konaklama işletmeleri artık sık sık rastladıkları şikayetleri yerinde ve zamanında önleyebilmek için müşteri ilişkileri (guest relations) bölümü kurmaktadır. İşletmelerin hizmet anlayışına göre farklı metodlarla çalışan bu bölüm, reklamasyonu otele zarar verecek

boyutlara gelmeden önce engellemek amacıyla tüm personeli yönlendirmektedir. Reklamasyonun özelliklerini dikkat alarak yaptığı çalışmalarda konuklara karşı davranış hatalarını ortadan kaldırmaya çalışmaktadır.

Bu doğrultuda konuklardan gelen şikayetlerde izlenecek yol, sergilenecek tavır ve davranışlar şu şekilde olmalıdır (Resim 4.3):

- Şikayete olumlu yaklaşarak teşekkür etmek
- Kendini konuğun yerine koyarak onu dinlemek (empati)
- Şikayetle ilgili sorular sormak
- Konuğu suçlamamak
- Hemen savunmaya geçmemek
- Kesinlikle misafirle tartışmamak
- Tamamen konukla ilgilenmek
- Özür dilemek
- Şikayetle ilgili çözüm önerileri getirmek
- Çözümü takip ederek süreçle ilgili konuğu bilgilendirmek
- Aynı şikayetlerin tekrarını önlemek

Bir internet sitesinde bir konuğun konakladığı otel hakkındaki şikayetlerini ve otelin cevaben siteye gönderdiği yazıyı inceleyelim.

X Oteline Verdiğimiz Paraya Değmedi, Değmez 14 Eylül 2005

03.09 - 08.09 2005 tarihleri arasında X oteline iki aile gittik. Karşılama güzeldi. Sonra sanki biz nasıl olsa ücreti ödedik, artık buradaki her şeye katlanmak zorundaymışız gibi davranışlarla karşılandık. Havuzlar (özellikle çocuk havuzu) çok pis, yemek servisi yapan elemanlar bıkkınlık içinde, bize vaat edilen Meksika, Türk ve İtalyan mutfağından rezervasyon yaptırabilmek için bir saat telefonun başından kalkamadık.(Telefonlar meşgule düşürüldüğü için). Yemekler rezalet. Daha önce gittiğimiz otellerde hiç böyle şeyler yaşamadık. En son olayımız da bowling salonunda oldu. 9 yaşındaki kızım bowling salonuna girdiği için oyunumuz durduruldu. Adeta suçlu muamelesi gördük. Çok ilginç. Masaj için randevu alıyoruz, ne gelen var ne giden.

Cevap yazısı:

Sayın A,

Öncelikle X Otelimize gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz. X otelde geçirdiğiniz tatiliniz ile ilgili düşüncelerinizi üzülerek öğrenmiş bulunuyoruz. Memnuniyetsizliğinize neden olan konuları, konaklamanız esnasında tarafımıza bildirmiş olmanızı ve tatilinizi olumlu düşüncelerle noktalamanız için elimizden geleni yapabilmemiş olmayı dilerdik. Maksimum misafir memnuniyetini hedefleyen bir kurum olarak misafirlerimizden gelen her türlü öneri, istek ve şikayet bize daha iyi bir hizmet sunabilmemiz konusunda yol gösterici olmaktadır.

Yemeklerimiz ile ilgili yapmış olduğunuz yorum bizleri üzmüş olup, otelimizde tüm yiyecekler lezzet ve kalite olarak iki haftalık dönüşümlü program halinde sunulmaktadır. Tesisimiz uluslararası bir otel olmakla beraber yirmi yedi farklı ülkeden farklı damak zevkleri olan misafirleri ağırlamaktadır. Tüm misafirlerimizin beklentilerini ve memnuniyetlerini karşılayabilmek için ana restaurantımız dışında a'la carte restaurantlarımız ile birlikte öğlenleri snack çeşitlerimiz hizmet vermektedir.

A'la carte restaurant rezervasyonlarımız otomatik telefon hizmeti ile yapılmakta olup, yoğun talep üzerine rezervasyonlar erken saatlerde dolmaktadır. Hiç rezervasyon yapma şansı yakalayamayan misafirlerimiz, bunu misafir ilişkilerine bildirdiği takdirde kendilerine hemen yardımcı olunmaktadır.

Otelimizin ana ve çocuk havuzu günlük olarak ilaçlanmakta ve dezenfekte edilmekte olup, ayrıca su analizleri alınmaktadır. Uygunsuz kullanım halinde misafirlerimiz görevliler tarafından ikaz edilmekte ve havuzdan çıkartılmaktadır. Bu konuda oldukça hassas olduğumuzu bilmenizi isteriz.

Bowling salonumuzda 16 yaş sınırlaması olup , 16 yaş altı çocukların oyun oynamasına ve salona girmesine müsaade edilmemektedir. Bu nedenle 16 yaş altı misafirlerimiz animatör eşliğinde bu tarz aktivitelerin animasyon programı dahilinde yararlanabilirler. Fakat böyle bir tatsızlıkla karşılaşmanız bizleri üzmüş ve gerekli birimlere daha hassas davranılması aktarılmıştır.

X oteli olarak düşüncelerinizi tarafımıza iletme nezaketiniz ve hassasiyetiniz için tekrar teşekkür ederiz. Sizleri bir daha otelimizde görmekten mutluluk duyacağımızı belirtir hem departman hem de tesis olarak güzel anılarla hatırlayacağımız bir tatil geçirmenizi sağlayacağımızı bilmenizi isteriz.

Saygılarımızla,

X Oteli Misafir İlişkileri

Bir de konukların seyahat acenteleri hakkında internette yayınlanan şikayetlerini inceleyelim.

Y TUR Bizi Nerelere Gönderiyor? 10 Temmuz 2005

Z Tatil Köyüne 02.07.2005 tarihinde giriş yaptık. Gerçekten hiç memnun kalmadığımız bir tatil geçirdik dört arkadaş.

- Odanın kapısının üst kısmında yaklaşık 20 cm civarında bir fare gördük. Burası çocukların da olduğu bir tatil köyü ve farelerin nerelerde olduğunu herkes bilir sanırım temiz yerlerde değil pis yerlerde büyür.
- Deniz bisikleti Y Tur'un anlaşmasına göre ücretsiz. Ancak saat 5'ten sonra izin verilmiyor binilmesine. Ancak nasıl oluyorsa saat 5' ten sonra paralı binilebilen

paraşüt, banana vs kullandırılabilir. Bu demek oluyor ki sadece paralıları kullandırılıyor.

- Ayrıca gün içerisinde de deniz bisikletlerine 1,5 saatliğine paralı olarak kiralama yaptırılıyor. Dolayısı ile bizler (ücretsiz olarak yararlanabilecek kişilere) sıra gelmiyor ve yine kullanım sağlanamıyor.
- Bir gece saat 4 civarı odamıza geldiğimizde tuvaletimizin kullanılmış olduğunu gördük. ve kullanım sonrasında öylece bırakılmış (pis bir şekilde). Odayı biz temizlemek zorunda kaldık ancak bunun karşılığında ne bir özür ne de başka bir müşteri memnuniyeti sağlanmadı.
- Bir de Y Tur ile ilgili bir anektod iletmek istiyorum. Y Tur' un düzenlediği tüm organizasyonlar dışarının fiyatının hep iki katı oldu. Örneğin tekne turu yapıyordu 35 YTL'ye ancak çok daha fazla özelliklere sahip dışarıdaki belediye turları 20 YTL. Yani dışarıya yöneltmek yerine daha ayrıcalıklı olması gerektiğini düşünüyorum.
- Otelin yemekleri de çok kötüydü. Resmen karavana yemek çıkıyor ve bir tatil köyü havası yoktu.

Tabi ki sadece konukların şikayetleri olmuyor. Yine aynı internet sitesinde konukların yapmış oldukları şikayetlere karşılık bir seyahat acentesinin internette yayımlanan yazısını inceleyiniz

Başlıca şikayetlerimiz;

- Kararsız oluşları, ne istediklerini bilmeyişleri
- Saatlerce bizden bilgi aldıktan sonra "Karıma/kocama/anneme vb danışayım." diyerek ayrılmaları, bir daha dönmemeleri ve komşu acenteye gitmeleri
- İnternetteki tanıtımlarımızı okumamaları ve aynı şeyleri sormaları
- En ufak bir anlaşmazlıkta kabalaşıp, yüzümüze telefon kapatmaları
- Rakiplerimizden bir sürü katalog alıp, bunları gözümüze sokarcasına göstermeleri.
- Sezon farklarını kabul etmemeleri
- 3 veya 4 çocuklarını ücretsiz götürmeye çalışmaları.
- Temmuz ayında Ağustos için 50 milyona 5*, her şey dahil, denize sıfır, 12 ay taksitli otel aramaları
- Ahlâka uymayan telefon görüşmeleri ve garip teklifler
- Herkesin otobüste en önden yer istemeleri
- Rakiplerimizin uygulamalarını doğru /yanlış bize yaptırmaya kalkışmaları
- Satış yaptığımız otellerin telefon ve web adreslerini istemeleri, "ne yapacaksınız?" diye sordüğümüzde "Orada bir arkadaşım var da" demeleri.
- Bizde 4 seyahat acentesinin bilgileri olmasına rağmen alt yoldaki tabelasını gördükleri seyahat acentelerine girip çıkarak ne aradıkları
- Yapılan bütün indirimleri az bulmaları ve beğenmeyişleri
- Bir başka meslektaşımızı en küçük bir hatada (ki değil) kötülemeleri
- Hiç bir şeyden memnun olmamaları,hiçbir şeyi beğenmemeleri.

- Az ödeyip, çok fazla beklenti içinde olmaları
- Her şey dahil sistemini işlerine geldikleri gibi algılamaları
- Her şeyin en fazlasını ve daha fazlasını istemeleri
- Otobüs kalkış noktalarının evlerine yakın olması gerekmesi. 2-12 taksit yaptığınız halde daha fazla indirim istemeleri
- Seyahat acentesine güvensiz davranışlar sergilemeleri
- Otel broşürlerine güvenmemeleri
- Hollanda konsolosluğundan aldıkları vize bilgilerinin doğru olup olmadığını. bizimle ve bizden önce de 2 seyahat acentesini arayarak teyit etmeleri
- Satış bayiliğini yaptığımız acentelerin yaklaşık tamamını arayarak bilgilerin doğru olup olmadığını kontrol etmeleri
- Sitemizin ve seyahat acentemizin gerçekte var olup olmadığını kontrol etmeleri
- En küçük bilgi için yüzlerce seyahat acentesine mail göndermeleri
- Doğru ve gerçek olmayan açıklamalarda bulunmaları
- 5 sene önce batan bir seyahat acentesini örnek göstererek korkmaya devam etmeleri
- TURSAB üyesi olmayan kişilerden ve kuruluşlardan gezi satın almaları
- Telefonda tüm satışı bitirmeye çalışmaları
- Bütün dertlerini dinlemek zorunda olduğumuzu düşünmeleri

Yazıları dikkatli bir şekilde incelediğimizde hem konukların hem de seyahat acenteleri ve konaklama işletmelerinin birbirine karşı bazı yükümlülükleri yerine getirmediğini görebilirsiniz. Bu konuda işletmeler ve konuklar muhakkak imzalanan sözleşme şartlarını ayrıntılı bir şekilde belirlemelidir. Özellikle konaklama işletmelerinde oluşturulan misafir ilişkileri bölümü çalışmalarını büyük bir titizlik içerisinde yürütmelidir.

Misafir ilişkileri bölümü bütün konuklarla yüz yüze görüşmeler yapmalıdır. Memnuniyetsizlikleri varsa hemen çözüme kavuşturmalıdır. İşletmeden ayrılacak konuklara anket formları düzenleterek onların memnun veya şikayetçi oldukları konuları öğrenmelidir. İşletmeden ayrıldıktan sonra işletmeye gelen şikayet mektuplarını en kısa sürede cevaplamalıdır.

Konukların olası şikayetlerini işletmedeyken gerekli birimlere bildirmesi istenmeli ve bu durum belgelendirilmelidir. Bununla ilgili reklamasyon takip programları kullanılabilir.

Konukların konaklama işletmelerinden şikayetleri aşağıdaki şekilde gruplandırılabilir:

- Kullandığı ortam ve araçlarla ilgili mekanik şikayetler
- İş görenlerle ilgili davranış şikayetleri
- Sunulan veya sunulmayan hizmetlerle ilgili şikayetler
- Temizlik ve olumsuz sağlık koşullarıyla ilgili şikayetler
- Otelin dışında gelişen diğer şikayetler

Şikâyetler, aslında birçok fırsatı da yaratabilmektedir. Örneğin:

- Zayıf yönlerin belirlenmesi
- İşlerin düzeltilip, doğru yapılması
- Müşteriyi sıkıntıdan kurtarma
- Bağlılığı teşvik etme gibi

Yaptığımız tüm açıklamaları dikkate alarak reklamasyonun özelliklerini şu şekilde belirleyebiliriz;

- Yazılı bir sözleşmeye dayanarak yapılabilir.
- Ortaya çıkması halinde konaklama işletmeleri ve seyahat acenteleri maddi manevi yükümlülük altına girer.
- Tur operatörleri tarafından olumsuz reklam amacıyla kullanılabilir.
- Konuğun şikayetlerle ilgili bulunduğu çevrede yaptıkları otelin ve seyahat acentesinin güvenilirliğini azaltabilir.
- Şikayetlere karşı zamanında önlem alarak reklamasyon önlenir.
- Reklamasyonlar doğru şekilde çözüldüğünde işletmeye yararı daha fazla olabilir.
- Yazılı veya sözlü olarak ilgili yerlere şikayet edilebilir.

Tüm bunları dikkate aldığımızda turizmin gelişmesi için sadece konukların otele gelmesini sağlamak yeterli değildir. Onları konaklama işletmelerinden memnun bir şekilde evlerine gönderebilmek önemlidir. Bu konuda da hem seyahat acentelerinde hem de konaklama işletmelerinde çalışan personele büyük görevler düşmektedir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Bulduğunuz çevrede bir seyahat acentesinde çalıştığınızı düşününüz. Pamukkalede bir otelde 2 gün 2 gece süreyle tatilini geçirmek isteyen bir ailenin beklentilerine uygun konaklama işletmesine rezervasyonunu yapınız. Ailenin biri 2 diğeri 10 yaşında iki çocukları vardır. Bu çalışmayı yaparken aşağıdaki işlem basamaklarını ve önerileri dikkate alınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konukların standart beklentilerini analiz ediniz.➤ Konukların kişisel beklentilerini analiz ediniz.➤ Konukların alternatif aktivite beklentilerini analiz ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güler yüzlü olunuz.➤ Etkili iletişim kurunuz.➤ Zamanı doğru kullanınız➤ Pratik olunuz.➤ Ön yargılı olmayınız.➤ İş disiplinine sahip olunuz.➤ Dikkatli olunuz.➤ Sabırlı olunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen ölçme sorularını cevaplandırarak değerlendiriniz.

A. ÇOKTAN SEÇMELİ SORULAR

Doğru cevap olduğunu düşündüğünüz şıkkı işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi konuk şikayetlerinde yapılması gereken davranışlardan biridir?
 - A) Konuğa şikayetle ilgili hiç soru sormamak
 - B) İşletmeyi savunmak
 - C) Konuğa teşekkür etmek
 - D) Şikayet giderilinceye kadar konukla görüşmemek
2. Aşağıdakilerden hangisi reklamasyonun özelliklerinden değildir?
 - A) Yazılı veya sözlü bir sözleşmeye dayanılarak yapılabilir.
 - B) Doğru bir şekilde çözüldüğünde işletmeye yararı olur.
 - C) Tur operatörleri tarafından olumsuz reklam aracı olarak kullanılabilir.
 - D) Zamanında önlem alınarak reklamasyon önlenabilir.
3. Konuklar işletmelerde kendilerine hizmet verilirken neye dikkat etmez?
 - A) Parasının karşılığını alıp almadığına
 - B) Hizmetlerin hangi araçlarla sunulduğuna
 - C) Hizmetlerin kendisine nasıl yansıdığına
 - D) Beklentilerine ne derece uyduğuna
4. Aşağıdakilerden hangisi şikayetlerin yaratabileceği fırsatlardan biridir?
 - A) İşletmenin iyi yönlerinin belirlenmesi
 - B) Ücretsiz tatil kazanmak
 - C) İşletmeye zararlı konukları tesbit etmek
 - D) Bağlılığı teşvik etmek

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülümüzün sonunda yer alan cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Başarılı olduğunuza inanıyorsanız bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Aksi takdirde öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerine dönerek konuyu tekrar ediniz.

B. UYGULAMALI TEST

Uygulama faaliyetinde yaptığınız dosyalama çalışmasını aşağıdaki değerlendirme kriterlerine göre evet / hayır kutucuklarından birini işaretleyerek değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
Konukların standart beklentilerini analiz ettiniz mi?		
Konukların kişisel beklentilerini analiz ettiniz mi?		
Konukların alternatif aktivite beklentilerini analiz ettiniz mi?		

Bütün kriterlere evet cevabı vermişseniz modül değerlendirme bölümüne geçiniz. Aksi takdirde hayır cevabı verdiğiniz ilgili konuya geri dönerek tekrar inceleyiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modülde kazandığınız yeterliği aşağıda belirtilen ölçme araçlarıyla değerlendiriniz.

A. BOŞLUK DOLDURMA

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere gelmesi gereken ifadelerin yer aldığı doğru seçenekleri işaretleyiniz.

- Otel, motel ve _____ aslı konaklama işletmelerinin içinde yer alır.
A) Çiftlik Evi B) Hostel C) Turizm Kenti D) Tatil Merkezi
- Konuğun konaklama işletmesinde özürlü çocuğunu bırakabileceği bir bölümün olmasını istemesi konukların _____ beklentileri içerisindeydir.
A) Kişisel B) Standart C) Normal D) Alternatif Aktivite
- Konaklama işletmeleri konuklardan gelen şikayetleri yerinde ve zamanında önleyebilmek için _____ bölümü kurarlar.
A) Şikayet Masası B) Ön büro C) Misafir İlişkileri D) Animasyon
- Şikayetler genellikle yapılan hatalar sonucu oluşur. Hatalar da standartlardan ve _____ sapma sonucu oluşur.
A) Hedeflerden B) Verilen emirlerden
C) Konuğa verilen sözlerden D) Personel görevlerinden
- Suite Room' un oturma salonunun _____ halinde bu oda aile odası olarak adlandırılır.
A) Olmaması B) Kokteyl için düzenlenmesi
C) Dışında mutfağın da bulunması D) Yatak odası şeklinde düzenlenmesi
- Ön büro departmanında ön ofis bölümü; resepsiyon, _____ ve danışma bölümlerinden oluşur.
A) Ön kasa B) Rezervasyon C) Santral D) Muhasebe
- _____ firmalar için ticari önem taşıyan konuklar için kullanılan bir terimdir.
A) VIP B) CIP C) FREE D) SPATT

Cevaplarınızı modülümüzün sonunda yer alan cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Başarılı olduğunuza inanıyorsanız bir sonraki modül değerlendirme faaliyetine geçiniz. Aksi takdirde ilgili öğrenme faaliyetlerine dönerek tekrar ediniz.

B. PERFORMANS TESTİ (YETERLİK ÖLÇME)

Ankarada bir seyahat acentesinde çalıştığınızı düşününüz. Çalıştığınız seyahat acentesine iki kişilik bir aile geliyor. Aile İstanbul’ da 5 yıldızlı bir otelde evlilik yıl dönümlerini de kapsayan bir haftalık tatil planlıyor. Maddi durumu iyi olan aile İstanbuldaki tarihi ve turistik mekanları gezmek istiyor. Aileyi İstanbul da belirlediğiniz 5 yıldızlı sekiz adet otel içerisinde beklentilerine uygun olan otele yönlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
Sekiz adet 5 yıldızlı otel tespit ettiniz mi?		
Tespit ettiğiniz konaklama işletmelerinin organizasyon yapılarını incelediniz mi?		
Tespit ettiğiniz konaklama işletmelerinin konaklama tiplerini incelediniz mi?		
Tespit ettiğiniz konaklama işletmelerinin oda tiplerini incelediniz mi?		
Sekiz adet oteli kapsayan bir dosya hazırladınız mı?		
Çalışmaları yaparken zamanı doğru kullandınız mı?		
Çalışmaları yaparken dikkatli oldunuz mu?		
Çalışmaları yaparken pratik davrandınız mı?		
Konukları güler yüzle karşıladınız mı?		
Konukların standart beklentilerini doğru analiz ettiniz mi?		
Konukların kişisel beklentilerini doğru analiz ettiniz mi?		
Konukların alternatif aktivite beklentilerini doğru analiz ettiniz mi?		
Konuklara uygun otelleri önerdiniz mi?		
Konuklarla etkili iletişim kurdunuz mu?		
Tüm faaliyetleriniz sırasında iş disiplinine uydunuz mu?		

Uyguladığımız performans testini değerlendirme kriterlerine göre değerlendiriniz. Yapılan değerlendirmede hayır cevaplarınız var ise ait olduğu uygulama faaliyetine geri dönünüz. Tüm cevaplarınız evet ise sizi tebrik ederiz. Modülü başarıyla tamamladınız Bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninizle iletişime geçiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	B
3	C
4	D
5	A
6	D
7	B

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	Y
2	D
3	Y
4	D
5	Y
6	Y
7	Y
8	D
9	D
10	Y

ÖĞRENME FAALİYETİ 3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	B
4	D
5	A

ÖĞRENME FAALİYETİ 4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	B
4	D

MODÜL DEĞERLENDİRME 'NİN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	A
3	C
4	C
5	D
6	A
7	B

KAYNAKÇA

- AHİPAŞAOĞLU, Doç. Dr. Suavi, **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
 - HAZAR, Yrd. Doç.Dr. Atilla, **Turizm İşletmelerinde Animasyon**, Detay Yayıncılık, Ankara, 1999.
 - İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara, 2000.
 - İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik Tarih: 14.07.2005 Sayı: 2005/9207
 - KOÇAK, Yrd. Doç. Dr Nilüfer, **Yiyecek- İçecek Hizmetleri Yönetimi**, İzmir, 1999
 - OLALI, Hasan, Meral KORZAY, **Otel İşletmeciliği**, İstanbul, 1989.
 - ŞENER, Burhan **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Ankara , 1990
 - Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik Tarih: 10.05.2005 Sayı: 2005/8948
 - ÜNLÜÖNEN, Doç.Dr.Kurban, Dr. Ahmet TAYFUN, **Otel İşletmeciliği Ders Kitabı**, Tutibay Yayınları, Ankara, 2001.
- www.hotelguide.com.tr
 - www.mynet.com.tr
 - www.resortacademy.com
 - www.sikayetvar.com
 - www.turizmciler.sitemynet.com
 - www.turizmdebusabah.com
 - www.turizmforumu.net
 - www.turizm gazetesi.com
 - www.tursab.com.tr