



# **OTEL İŞLETMECİLİĞİ**

## **3.HAFTA**

### **(Konaklama İşletmeleri)**

# Konaklama İşletmeleri

Konaklama işletmeleri, turistik çekicilikleri oluşturan işletmeler grubu içerisinde yer alır. Bu grup işletmeler, müşterilerin gecelemlerinin yanı sıra, yiyecek-içecek ve kısmen eğlence gereksinimlerini karşılamak üzere kurulurlar. Turizm faaliyetlerinin statik (durağan) kısmını oluşturur. Turistlerin seyahat nedenleri, seyahat şekilleri, beklentileri, gelir düzeyleri ve zevkleri son derece farklı olduğu için konaklama sektörünü oluşturan işletmeler de çok farklılık göstermektedir. Konaklama işletmeleri içerisinde en önemli grubu oteller oluşturur.

# 1. Oteller

Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir.

Otel işletmeleri, pek çok araştırmacı tarafından çeşitli sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır. Biz dersimiz kapsamında otel işletmelerini şu başlıklar altında sınıflandıracağız:

Konaklama amacı bakımından oteller, Faaliyet süresi bakımından oteller, Bulundukları yere göre oteller, Büyüklükleri bakımından oteller, Mülkiyet durumuna göre oteller, Sunulan

# Konaklama Amacı Bakımından Otel İşletmeleri

Otel işletmesinin sunduğu konaklama hizmetinin amacına göre yapılan sınıflandırmadır. Buna göre şu şekilde bir sınıflandırma yapmak mümkündür:

- **Kaplıca-kür otelleri:** Bu işletmeler, kaplıca ve değişik banyo kürü imkânları sağlayan konaklama tesisleridir. Şifalı suların bulunduğu yerlerde; kaplıca, ılıca, içme gibi sağlık turizmi için yapılmış, tedavi ve dinlenmenin bir arada yapıldığı tesislerdir. Kür tesislerinde kaplıca içme suyu, deniz suyu, çamur gibi maddelerle veya solunum yoluyla ya da mekanik ve elektrikli araçlarla masaj ve beden eğitimi gibi yöntemleri insan sağlığını koruma ve tedavi amacını taşıyan hizmetler de verilmektedir.

# Konaklama Amacı Bakımından Otel İşletmeleri

- **Sayfiye (Resort) otelleri:** Tatil, sağlık, eğlence ve dinlenme amacıyla turizme katılanlara hizmet sunan işletmelerdir. Sayfiye işletmeleri birer tatil merkezi durumundadır. Bu işletmeler genellikle deniz, dağ, kaplıca, göl, yayla gibi bir turistik çekicilik yakınında kurulurlar.
- **Kongre amaçlı oteller:** Kongre, seminer, kurs, çalışma grupları, komisyon toplantıları, sempozyum ve konferans gibi toplantı hizmetlerini sunan işletmelerdir. Bu işletmelerde oda sayısının 250 ile 2000 arasında olması arzu edilirken, dans salonu, yüzme havuzu, bekleme salonları ve çeşitli oyun odaları gibi aktivite hizmetlerinin de olması gerekmektedir.

# Konaklama Amacı Bakımından Otel İşletmeleri

- **Dağ ve spor amaçlı oteller:** Dağ havası almak, dinlenmek ve özellikle kış sporları yapmak amacıyla seyahat eden kişilere hizmet veren işletmelerdir. Bu işletmelerin işlevlerine uygun mimari yapıda ve uygun malzeme ile donatılmış olmaları gerekmektedir.

# Faaliyet Süresi Bakımından Otel İşletmeleri

Faaliyet süresi bakımından otel işletmelerinin sınıflandırılması, işletmenin hizmet verdiği süre esas alınarak yapılmaktadır. Bu sınıflandırmada “devamlı” ve “mevsimlik” faaliyet gösteren otel işletmeleri yer almaktadır.

- **Bütün yıl açık olan oteller:** Bu işletmeler bütün yıl boyunca hizmete açık olan işletmelerdir. Genellikle, büyük şehir, kültür merkezleri ve ulaştırma güzergâhları yakınında kurulurlar. Devamlı işletmelerin, sezonluk işletmelerden, müşterilerine sundukları hizmet türleri ve yapısal özellikleri bakımından önemli farklılıkları bulunmaktadır.

# Faaliyet Süresi Bakımından Otel İşletmeleri

- **Mevsimlik çalışan oteller:** Kuruluş yeri şartlarının yalnız birkaç aylık bir iş dönemine olanak tanıdığı turizm bölgelerinde bulunur. Bu işletmeler, deniz kıyısı ve kış sporları yapılan yörelerde yoğunlaşma gösterir. Mevsimlik işletmelerde sezon dışı fiyat indirimlerinden yararlanılması söz konusu olduğu için ağırlıklı olarak, sosyal turizm ve iç turizm kapsamında seyahat eden kişilerin konakladıkları işletme türüdür. Uzun süreli otel ve tatil amacıyla seyahat etme söz konusu olduğu için müşteriye verilen hizmet türlerinin farklılaştırılması ve müşteri psikolojisi gibi konuların dikkate alınması gerekir.



# Bulundukları Yere Göre Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırma ise, otel işletmelerinin ulaştırma araçları ile bağlantılarını ve onlara olan yakınlığını göz önünde bulundurmaktadır. Buna göre otel işletmeleri aşağıdaki şekilde ele alınmaktadır.

- **Havaalanı otelleri:** Uluslararası havaalanları yakınında kurulan yolcu ve personelin kısa süreli konaklamaları için hizmet veren otel işletmeleridir.
- **İstasyon otelleri:** Avrupa ülkelerinin klasik otobüs ve demiryolu istasyonlarında kurulan otel tipleridir.

# Bulundukları Yere Göre Otel İşletmeleri

- **Kent merkezindeki oteller:** Bu oteller müşterilerine oda ve kahvaltı hizmeti sunan ticaret merkezleri ya da turistik merkezlerde kurulmaktadır. Otel hizmeti yanında, restoran ve bar hizmeti veren merkezi oteller genellikle, iş bağlantısı ve iş takibi amacıyla seyahat eden kişilere kısa süreli otel hizmeti sunmaktadır.
- **Liman otelleri:** Liman şehirlerinde kurulan otellerdir.

# Büyüklikleri Bakımından Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırmanın dayanak noktası, otellerin oda sayısı ve sahip oldukları hizmetlerin çeşitliliğidir. Dünya genelinde kabul gören bir sınıflandırmaya göre otel işletmeleri çok küçük, küçük, orta ve büyük olmak üzere dört gruba ayrılmaktadır.

Bu sınıflandırmada,

- 25 veya daha az odası olanlar çok küçük
- 25-99 odası olanlar küçük
- 100- 299 arasında odası olanlar orta
- 300 ve daha fazla odası olanlar ise büyük otel işletmeleri olarak kabul edilmektedir.

# Mülkiyet Durumlarına Göre Otel İşletmeleri

Otel işletmelerinin bir diğer sınıflandırma ölçütü de otel işletmelerinin mülkiyet durumlarıdır. Bu sınıflandırma şeklinde otel işletmelerinin en fazla şahıs, şirket, kamu, dernek, vakıf, sendika işletmeleri şeklinde faaliyet gösterdikleri görülmektedir.

Bir başka yaklaşımda otel işletmeleri, kamu ve özel sektör işletmeleri şeklinde sınıflandırılmaktadır.

# Sunulan Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırma, otel işletmelerinin, konaklamanın yanı sıra sundukları diğer hizmet türlerine göre yapılmaktadır. Örneğin, sadece konaklama hizmeti sunan oteller ve apart oteller bu sınıflandırma içerisinde yer almaktadır. Öte yandan eğlence, dinlence, sağlık, spor, kongre hizmetlerine dönük olarak yapılandırılmış tesisler de bu sınıflandırma içerisinde değerlendirilmektedir.

# Uygulanan Fiyat Düzeyine Göre Otel İşletmeleri

14

Bu ayırimda otel işletmelerinin müşterilerinin gelir durumları ön plandadır. Uygulanan fiyata göre otel işletmeleri; ucuz, orta gelir grubuna hitap eden ve lüks olmak üzere üçe ayrılmaktadır.

# Yerine Getirdikleri Konaklama İhtiyacına Göre Otel İşletmeleri

15

Otel işletmelerinin bir diğer sınıflandırma şekli de, karşıladıkları konaklama hizmetine göredir. Burada otel işletmeleri karşıladıkları konaklama hizmetine göre termal oteli, dağ oteli, şehir oteli, resort otel, kongre oteli, kıyı oteli olarak sınıflandırılmaktadır.

# Hukuki Özellikleri Bakımından Otel İşletmeleri

Bu tür sınıflandırmada belgelendirme şekli belirleyici olmakta ve ülkelerin konu ile ilgili düzenlemelerine bakılmaktadır. Örneğin; Türkiye’de hukuki statüleri bakımından otel işletmeleri iki şekilde ele alınmaktadır. Yerel yönetimler tarafından açılış izni verilen ve denetlenen otellere Belediye belgeli oteller, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılış izni verilen ve denetlenen otellere ise Turizm işletme belgeli oteller adı verilmektedir.

**Belediye belgeli otel işletmeleri:** Bu türdeki otel işletmeleri Türkiye’de yerel yönetimler tarafından sınıflandırılmaktadır. Belediye belgeli otel işletmeleri Türkiye’de “nitelikli” ve “niteliksiz” olmak üzere iki grupta toplanmaktadır.



# Hukuki Özellikleri Bakımından Otel İşletmeleri

- **Turizm işletme belgeli otel işletmeleri:** Türkiye’deki bir diğer belgelendirme şekli de “Turizm işletme belgeli” otel işletmeleridir. 2005 yılında yürürlüğe giren ve sonraki yıllarda birtakım değişikliklerin yapıldığı “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” e göre Türkiye’de otel işletmeleri bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı olmak üzere sınıflandırmaya tabi tutulmuştur.

## 2. Moteller

Moteller; yerleşim merkezleri dışında, kara yolları güzergahı, mola noktaları veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleridir.

Moteller, trafik gürültüsünün en az olacağı bir noktada kurulur. Çevresi iyi düzenlenir, tesisin kolayca görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri konur. Otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler ve yeterli aydınlatma sağlanır.

### 3. Butik Oteller

Kültür ve Turizm Bakanlığının Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'nde butik oteller; “yapısal özelliği, mimari tasarımı, dekorasyon ve kullanılan malzemesi yönünden özgünlük arz eden, işletme ve servis yönünden üstün standart ve yüksek kalite içeren, deneyimli veya konusunda eğitilmiş personeli ile kişiye özel hizmet veren en az on en fazla altmış odalı oteller” olarak tanımlanmıştır. Bu otellerde, bulunulan mekânda kişinin kendini özel hissetmesi, özgün mimarisi, kişiye özel hizmet anlayışı içinde özel bir deneyim kazanması hedeflenmektedir. Deneyim satışı, her otelin farklı dizaynı, dekorasyonu ve farklılaştırılmış hizmet anlayışı ile sağlanmaktadır.

## 4. Tatil Köyü

Kültür ve Turizm Bakanlığının Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'nde tatil köyleri; “doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzeninde, tüm cephelerinde en fazla üç katlı olarak görülen yapılardan oluşan ve en az seksen odalı tesisler” olarak tanımlanmıştır. Tatil köylerinde, doğal varlıklar ile yöresel değerlerin korunmasına da özen gösterilerek nitelikli çevre düzenlemesi yapılır. Tatil köyü hudutları emniyet altına alınır, girişte kontrol ünitesi ile tesis bünyesinde otopark düzenlenir.

Tatil köyleri dört yıldızlı tatil köyü ve beş yıldızlı tatil köyü olmak üzere iki grupta sınıflandırılır.

## 5. Pansiyon

Konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilen, yönetimi basit, müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkânı bulunan, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'ne göre en az beş odalı tesislerdir.

## 6. Kamping

Kampingler; karayolları 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 tesislerdir.

## 7. Apart Otel

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 konaklama tesisleridir. Apart oteller; belgeli bir otel, tatil köyü ya da turizm işletmesi bütünü içinde yer alabildiği gibi en az 10 üniteden oluşacak şekilde, bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan müstakil apart otel adı altında müstakil olarak da düzenlenebilmektedir.

## 8. Hostel

Gençlik turizmine cevap verebilen, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği'ne göre en az 10 odalı konaklama ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan tesislerdir.



## 9. Termal Turizm Tesisi

Mineralize termal sular, içme suyu, deniz suyu, çamur gibi maddeler ya da solunum yolu ile veya mekanik ve elektrikli araçlarla masaj ve beden eğitimi gibi yöntemler kullanılarak insan sağlığını koruma ve tedavi amacı taşıyan uygulamalardan birinin veya birkaçının, hekim gözetiminde yapıldığı tesislerdir. Bu tesisler konaklama tesisleri ile ilişkili olarak yapılabilir, işletilebilir ve birlikte belgelendirilebilir.

# 10. Kırsal Turizm Tesisleri

**Çiftlik – Köy Evi:** Tarım faaliyetlerinin, kırsal alanların doğal ve kültürel mirasının korunmasına önemli katkıları olduğu göz önünde bulundurularak, mevcut yapıların iyileştirmesi veya yeni yapıların mevcut dokunun iç düzenlemesi esas alınarak yapılmasını, bu sayede yatak kapasitesi oluşturulmasını ve turizmin gelişip genişleyebileceği ortamların çevresel açıdan güvence altına alınmasını hedefleyen; kırsal bölgelerde çiftlik organizasyonu amacıyla kurulmuş ve çiftlik üretimi ile birlikte turizm konaklama olanağı sağlayan, gelen müşterilerin de isterlerse çalışma programlarına katılabilecekleri, kırsal yaşantının sahnelenmesine olanak sağlayan en az beş odalı konaklama tesisleridir.

# 10. Kırsal Turizm Tesisleri

Klasik konaklama şekilleri yerine, gelen müşterilere bir çiftlik evi-köy evinde konaklama olanağı sunulması, yerel yiyecek ve içecek gibi denemeyi istediği yerel tüketim maddelerini kullanma olanağı sağlanması, bu olanakların aile işletmeciliği anlayışı çerçevesinde sunulması, tefriş ve dekorasyonunun özgün olduğu kadar malzemelerinin nitelikli olması da gerekir.

# 10. Kırsal Turizm Tesisleri

**Yayla Evi:** Bakanlıkça geliştirilmeleri uygun görülen yerlerde bulunan, mevcut yayla evlerinin iyileştirilmesiyle turizme kazandırılan veya mevcut yayla evlerinin iç düzenlemesi esas alınarak yapılan veya Bakanlıkça belirlenecek örnek yayla evi yapı tiplerine göre inşa edilecek ünitelerde, müstakil veya toplu olarak hizmet verecek en az beş odalı konaklama tesisleridir.

# 10. Kırsal Turizm Tesisleri

Bu tesislerde ortak yeme-içme ve dinlenme alanı, her beş oda için bir adet ortak müşteri duş, tuvalet ve lavabo mahalli, mutfak düzenlemesi, ile personel için soyunma yeri, duş, tuvalet mahalli yapılır. Tefriş ve dekorasyonunun özgün olduğu kadar malzemelerinin nitelikli olması da gerekir. Ekosistem ve doğal hayatın korunması ve geliştirilmesine yönelik kullanımlara yer verilerek yöresel yiyecek, el sanatları gibi folklorik değerlerin tanıtımına özen gösterilir.

# 10. Kırsal Turizm Tesisleri

**Dağ Evi:** kış sporları veya çim sporları yapmak ve doğa güzelliklerinden faydalanmak amacıyla çevresel açıdan sorumlu bir anlayışla işletilen asgari bir yıldızlı otel nitelikleri taşıyan konaklama tesisleridir.

# 11. Yüzer Tesisleri

Türk karasularında veya limanlarında turizm amaçlı olarak konaklama, yeme-içme ve/veya eğlence hizmeti verebilecek nitelikteki kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip veya bir römorkör vasıtasıyla çekilen, kullanım amacı belirtilmiş denize elverişlilik belgesi olan ve bu belgeleri ilgili mevzuat çerçevesinde yenilenen deniz araçlarıdır.