

DAR KAPSAMDA TURİZM VE OTELCİLİK

Arş. Gör. Ebru ÖZGEN
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
İletişim Fakültesi

Dar kapsamda turizm ve otelciliği incelememiz için önce turizm ve otelcilik ayrı ayrı ne anlama gelmektedir, incelenmelidir.

TURİZM VE TURİZM OLAYI

TURİZM: Yeterli boş zamana, yeterli mali olanaklara ve seyahatten manevi zevk alacak kadar kültüre sahip olan insanların yaptıkları seyahat ve geçici konaklamalarla ilgili tüm faaliyet ve ilişkiler olarak tanımlanmaktadır. Turizm olayına gelindiğinde turizm bir tüketim olayı, sosyal bir olay, ağır ve entegre bir hizmet endüstrisidir.

Turizm teriminin anlamını latince de aramak lazımdır. Latince de "tor-nus" terimi bir dönme hareketini ifade eder. İngilizcedeki "tour ve tourist" kelimeleri bu kelimedenden gelmiştir. Tour bir daire şeklindeki hareketi, bazı site ve mahallelerin ziyaretini, iş veya eğlence maksadıyla yapılan yer değiştirme hareketlerini ifade eder. Larousse "tourisme"i "zevk için seyahat etmek" olarak tarif etmiştir.

Turizmde ulaşılmak istenen hedef, tutarlı, etkili, sürekli ve evrensel bir eğitim planı ve programı ile gerçekleşmektedir.

Otelciliğe gelindiğinde; Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanıma göre, otel, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve mutar olarak beslenme ihtiyaçlarını karşılayabildikleri bir teşekküldür.

Diğer bir tanıma göre; otel, yolcuların ücret karşılığında konakladıkları ve beslendikleri işletmedir.

19.yy.ın ikinci yarısında önem kazanan otel endüstrisi, kültürel ve ekonomik açıdan önem kazanmaktadır. Teknik gelişmeler, bilgi ve tecrübe, otelcilikte konforu ve hizmeti bir sanat haline getirmiş, hem de kazançlı bir iş alanı seviyesine yükseltmiştir.

Avrupa'nın en eski turizm memleketlerinden biri ve otelciliğin ilk ve gerçek okulu İsviçre dir.

Turizm, 20.yyıl başında bir dereceye kadar, birinci dünya savaşından sonra bir kat daha demokratlaştı. Amerikalı turistler yeni bir unsur olarak Avrupa da turizmin ve otelcilik endüstrisinin sahasını genişlettiler.

Dar kapsamda otelcilik kavramı incelenirken otel in ne olduğu ve kısaca gelişimine değinildikten sonra otellerin sınıflandırılması incelenmelidir. Otelleri çeşitli sebeplere göre sınıflandırabiliriz

A. Müşterilerin konaklama sebeplerine göre otellerin sınıflandırılması

- a. Dinlenme otelleri
- b. Kaplıca otelleri
- c. Spor otelleri
- d. Merkezi, daha ziyade iş yerlerindeki oteller,
- e. Daimi bir karakter taşıyan ve daha ziyade devlet misafirlerine tahsis edilen oteller.

B. Buldukları yere göre otellerin sınıflandırılması

- a. Şehir otelleri
- b. Dağ otelleri
- c. Sahil otelleri

C. Otellerin bağlı buldukları özel ulaşırma araçlarına göre sınıflandırılması

- a. İstasyon otelleri
- b. Liman otelleri
- c. Havaalanı otelleri
- d. Karayolu üzerindeki oteller . Bilhassa moteller.

D. Seyahat tiplerine göre otellerin sınıflandırılması

- a. Party otelleri, grup halinde seyahat eden turistlere mahsus.
- b. Tek fiyatlı oteller

E. Otellerin konfor, standart yönünden sınıflandırılması

- a. Lüks otel
- b. I.sınıf oteller
- c. II.sınıf oteller
- d. III.sınıf oteller

F. İşletmenin büyüklüğüne göre otellerin sınıflandırılması

- a. Küçük oteller
- b. Orta büyüklükte oteller
- c. Büyük oteller

G. İşletme süresine otellerin sınıflandırılması

- a. Sahibi tarafından işletilen oteller
- b. Bir şirket tarafından işletilen oteller

Otel pazarlamasında aynı turizm pazarlamasında olduğu gibi alınan bütün önlemlerin başarısı, yapacakları hizmetin gerekli kıldığı düzeyde vasıflı personel kadrosunun mevcudiyetine bağlıdır. Mükemmel yapılmış modern donatıya sahip bir otel, kötü bir yönetim ve yetersiz personel kadrosu ile pazarlamaya çıkarılacak bir turistik ürün olarak kabul edilmemelidir. Eğitim kadrosunda otel, okul sistemi tercih edilmeli, işyerlerinde uygulama, staj imkanları mutlaka sağlanmalı ve her kademede eğitim programları olmalıdır. Yiyecek içecek eğitim programı, konaklama eğitim programı, turizm eğitim programı gibi.

Turizm sektöründe dolayısıyla da otel sektöründe çalışan personel için davranışsal kalifikasyon ve ihtiyaçlar şöylece sıralanabilir;

1. Güven ve gurur
2. Sabır
3. Esneklik
4. Muhakeme, yargı ve karar gücü
5. Uyumluluk

Otel personeli; anlayışlı nezaket, sevimlilik ve nitelikli emek gibi ka-

liteye ait özellikleri arz edebilmeli; kabul, tutum ve davranışları iletoplumun moral özelliklerini, misafirperverliğin asil geleneklerini aksettirmeli ve her durumda bir aile reisinin zorunlu olduğu dostluğu gösterebilmelidir.

Otel, yönetimiyle olduğu kadar donatımıyla da müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte olmalıdır. Seyahat eden insanların değişik sosyal sınıflara mensup olması nedeniyle otelcilik teşebbüslerinde, insanlara maddi ve manevi bütün garantileri veren bir sınıflama yapmak gereklidir.

Dar kapsamda otelcilik kavramını incelerken otel işletmelerinin organizasyon yapısına da kısaca değinilmelidir. Organizasyon; amaca en kolay biçimde erişebilmek için yapılacak işleri, görevleri, sorumlulukları personele yetkilerine göre dağıtmak ve kimin nelerden kime karşı sorumlu olduğunu göstermektir.

Otel, Türkiye üst yapı tesis ve kuruluşlarından ağırlama tesisleri kapsamına girmektedir. Bu açıklamadan sonra otel organizasyon düzeni aşağıdaki gibidir;

1. Genel Müdür
2. Genel Müdür Yrd.
3. Halkla İlişkiler ve Reklam Md.
4. Personel Md.
5. Muhasebe Md.
6. Yiyecek İçecek Md.
7. Alım Satım
8. Satış Md.
9. Ön Ofis Md.
10. Hausekeeping
11. Çamaşırhane

Halkla ilişkiler politikası; müşteriler, personel, dağıtımcılar ve genel olarak halkla uygun ilişkilerin sürdürülmesi ve geliştirilmesi amacına yöneliktir. Reklam, halkla ilişkiler, tanıtma, satış geliştirme ve kişisel satıştan oluşan promosyon faaliyetlerinin herbiri otel imajı için büyük yararlar sağlamaktadır.

Otel işletmelerinde aktif olan varlıklar ise şu şekilde sıralanmaktadır;

1. Müdür
2. Kabul Bürosu

- Oda Kiralaması
Müşterileri Karşılama
Nakiller
Gidiş
3. Vezne ve Sekreterlik
4. Ziyafet Servisi
5. Muhasebe Servisi
6. Servis Ofis Şefliği
7. Teknik Servis
8. Lokanta Servisi
9. Kat Servisi
10. Otel Temizlik ve Bakım Servisi
11. Mutfak Servisi
12. Genel Sekreter

Otel işletmelerinde aktif olan varlıkların sıralanması ile birlikte otellerin, Türk turizm sektöründe, en önemli olarak gördükleri sorunları kısaca özetlemek gereklidir. 1 yıldızlı oteller; haksız rekabet ve eğitim yetersizliğini, 2 yıldızlı oteller; alt yapı yetersizliği ile çevre kirliliğini, 3 yıldızlı oteller; çevre kirliliği, alt yapı yetersizliği, pazarlama tanıtma eksikliğini, 5 yıldızlı oteller; eğitim, alt yapı eksikliği, pazarlama tanıtma yetersizliği ve çevre kirliliğini vurgulamışlardır ve bu konuda ortak noktalar dikkat çekmektedir. Nitelikli personel sıkıntısını çözmek için otellerin ileri sürdükleri öneriler; nitelikli, deneyimli personel eğitimine ağırlık verilmesi ve turizm otelcilik okullarının daha çok ve sektörün gereksinimlerine daha uygun mezun vermesidir.

Dar kapsamda turizm ve otelcilik sektörü incelemesinde son olarak denilmelidir ki; Gelişmiş ülkelerdeki deneyler ve çalışmalar ve ülkemiz konaklama endüstrisinin durumu dikkate alınırsa teknolojik gelişmeler benimsenmeli ve bunun yanı sıra insan gücü en iyi şekilde benimsenmelidir.

KAYNAKÇA

- (1). İLKİN, Akın, DİNÇER, Zeki, TURİZM TÜRK EKONOMİSİNDEKİ YERİ, Ankara, 1991, Olgun Kardeşler Mat. San. A.Ş
- (2). OLALI, Hasan, TURİZM POLİTİKASI VE PLANLAMASI, İstanbul, 1990
- (3). OLALI, Hasan, KORZAY, Meral, OTEL İŞLETMECİLİĞİ, Beta Basım Yayım, İstanbul, 1993
- (4). ERGÜN, Süreyya, OTELCİLİK VE TURİZM MİLLİ KREDİSİ, Başvekalet Basın ve Yayın Umum Müdürlüğü Yayınlarından, 1944