

İSTANBUL, 2004

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ŞEKİL LİSTESİ	v
ÇİZELGE LİSTESİ.....	vi
ÖNSÖZ.....	vii
ÖZET.....	viii
ABSTRACT	ix
1 GİRİŞ.....	1
1.1 Araştırmanın Amacı	1
1.2 Araştırmanın Kapsamı.....	1
1.3 Araştırmanın Yöntemi.....	1
2 TURİZM.....	3
2.1 Turizm Tesisleri.....	3
2.1.1 Turizm Tesislerinin Genel Nitelikleri	3
2.2 Turizm İşletmeleri	5
2.2.1 Turizm İşletmelerinin Genel Nitelikleri	5
2.3 Turizm Tesisleri Uygulamasında Önemli Hususlar	7
2.4 Bölüm Sonuçları.....	8
3. KONAKLAMA TESİSLERİ	9
3.1.1 Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri.....	9
3.2 Konaklama Tesisleri Türleri.....	10
3.2.1 Moteller	11
3.2.2 Tatil Köyleri	11
3.2.3 Pansiyonlar	14
3.2.4 Kampinger	14
3.2.5 Apart Oteller.....	16
3.2.6 Hosteller	17
3.2.7 Oteller	17
3.2.7.1 Otellerin Gelişimi	18
3.2.7.2 Otellerin Sınıflandırılması	19
3.2.7.2.1 Bir Yıldızlı Oteller.....	19
3.2.7.2.2 İki Yıldızlı Oteller	20
3.2.7.2.3 Üç Yıldızlı Oteller	20
3.2.7.2.4 Dört Yıldızlı Oteller	21
3.2.7.2.5 Beş Yıldızlı Oteller.....	22
3.3 Bölüm Sonuçları.....	24
4. MİMARİ TASARIM.....	25
4.1 Tasarımın Tanımı	25

4.2	Mimari Tasarım.....	25
4.3	Mimari Tasarım Aşamaları	26
4.3.1	Bilgi Toplama Aşaması (Veri Toplama).....	27
4.3.2	Analiz Aşaması (Çözümleme).....	27
4.3.3	Sentez Aşaması (Birleşim)	28
4.3.4	Değerlendirme Aşaması (Karar)	28
4.3.4.1	Mimari Tasarımda Değerlendirme Ölçütleri.....	29
4.4	Beş Yıldızlı Otel Tasarımında Roller.....	30
4.5	Beş Yıldızlı Otellerin Tasarım Girdileri.....	30
4.6	Beş Yıldızlı Otellerin Tasarımında Karar Sistemleri	33
4.7	Beş Yıldızlı Otellerin Tasarımını Etkileyen Temel Faktörler	33
4.7.1	İşletme Faktörü.....	35
4.7.2	Turizm Faktörü.....	35
4.7.3	Ekonomik Faktörler.....	36
4.7.4	Kanunlar ve Yönetmelikler	36
4.7.5	Mimari Akımlar ve Eğilimler.....	38
4.7.6	Mekansal ve İşlevsel Gereklilikler	38
4.7.7	Fiziksel Faktörler.....	38
4.7.8	Teknik Faktörler	39
4.8	Bölüm Sonuçları.....	39
5.	İŞLETME	40
5.1	İşletmenin Tanımı.....	40
5.2	Turizm ve İşletme.....	40
5.3	Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Temel Bölümler ve Faaliyetleri.....	40
5.3.1	Yönetim Bölümü	42
5.3.2	Odalar Bölümü	43
5.3.3	Yiyecek-İçecek Bölümü	47
5.3.4	Yardımcı Bölümler.....	49
5.3.5	Diğer Bölümler.....	55
5.4	Otel İşletmelerinin Yönetimi.....	55
5.4.1	Genel Olarak İşletme Yönetiminin Tanımı.....	55
5.4.2	Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Açısından İşletme Yönetimi.....	55
5.4.3	Yönetim Fonksiyonlarının Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi	56
5.5.	Bölüm Sonuçları.....	60
6.	İSTANBUL'DA BEŞ YILDIZLI OTELLERİN İŞLETME-TASARIM İLİŞKİSİNİ DEĞERLENDİREN ALAN ÇALIŞMASI	61
6.1	Alan Çalışmasının Amacı ve Kapsamı.....	61
6.2	Alan Çalışmasının Yöntemi	61
6.3	Alan Çalışmasının Sonuçları	62
6.3.1	Otellerin Turizm Yatırımı ve İşletmesi Belgesi Temini.....	63
6.3.2	Otellerin Yatırımında Devletten Temin Edilen Kredi Miktarları.....	63
6.3.3	Otellerin İnşaatına Başlanması ve Bitişi	64
6.3.4	Otel İşletmelerinin Açık Olduğu Süre.....	65
6.3.5	Otel İşletmelerinin Oda ve Yatak Sayıları	65
6.3.6	Otel İşletmelerinde Bulunan Mekanlar ve Kullanım Oranları	67
6.3.7	Aynı Yerleşim Bölgesinde Aynı Zincire Ait Bir Otelin Açılması	68

6.3.8	Zincir Olan Otel işletmelerini Zincir Olmayan Otel İşletmelerinden Ayıran Özellikler	70
6.3.9	Beş Yıldızlı Otelleri Diğer Beş Yıldızlı Otellerden Ayıran Özellikler	71
6.3.10	Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Verimliliğini Etkileyen Faktörler	72
6.3.11	Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Oteller Zinciri Olmasının Otel Mimarisine Etkileri.....	73
6.3.12	Beş Yıldızlı Otel işletmelerinin Mekansal Organizasyonuna Etki Eden Faktörler	73
6.3.13	Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Mimari Açından İşlevselliğinin Değerlendirilmesi	74
6.3.14	Beş Yıldızlı Otel işletmelerinin Ortalama Yıllık Doluluk Oranları	74
6.3.15	Otel İşletmelerinin Mimarisinin Misafir Profilini Belirlemede Etkileri	75
6.3.16	Otel İşletmelerinin Misafirler Tarafından Tercih Edilme Nedenleri.....	76
6.3.17	Otel işletmelerinde Uzun Süreli Konaklayan Misafir Oranları.....	76
6.3.18	Otel İşletmelerinin Ortalama Yıllık Gider Oranları	77
6.3.19	Otellerin Daha Verimli İşletilebilmesi için Yapılması Gerekli Değişiklikler.....	78
6.3.20	Otel işletmelerinin Mimarisinde ve Dekorasyonunda Karar Kriterleri	79
6.3.21	Otel İşletmelerinin Mimari Değişimi İçin Belirlenen Süre	79
6.3.22	Otel İşletmelerinin Renovasyonuna (Yenilenmesine) Yönelik Karar Kriterleri	79
6.3.23	Otel İşletmelerinin Büyütülmesi – Yeni Yatırımlar	80
7.	SONUÇLAR VE ÖNERİLER	81
	KAYNAKLAR.....	84
	EKLER	86
Ek 1	Türkiye'nin Yıllara Göre Konaklama Tesisleri ve Yatak Sayıları	87
Ek 2	Türkiye'deki Konaklama Tesisleri	88
Ek 3	İstanbul'daki Konaklama Tesisleri	89
Ek 4	İstanbul'daki Tatil Köyleri.....	90
Ek 5	İstanbul'daki Pansiyonlar.....	91
Ek 6	İstanbul'daki Apart Oteller	92
Ek 7	İstanbul'daki Oteller	93
Ek 7a	İstanbul'daki Bir Yıldızlı Oteller	93
Ek 7b	İstanbul'daki İki Yıldızlı Oteller.....	94
Ek 7c	İstanbul'daki Üç Yıldızlı Oteller	96
Ek 7d	İstanbul'daki Dört Yıldızlı Oteller.....	98
Ek 7e	İstanbul'daki Beş Yıldızlı Oteller	99
Ek 8	İstanbul'da Beş Yıldızlı Otellerin Tasarım-İşletme İlişkisini Değerlendiren Alan Çalışması.....	100
	ÖZGEÇMİŞ	104

ŞEKİL LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 4.1	Bilimsel olarak mimari tasarım aşamaları 26
Şekil 5.1	Örnek otel organizasyon şeması 42
Şekil 5.2	Örnek organizasyon şeması, ön büro işlev şeması 44
Şekil 5.3	İstanbul Princess Oteli resepsiyon bölümü..... 45
Şekil 5.4	The Ritz-Carlton İstanbul Oteli üniformalı personeli..... 46
Şekil 5.5	Örnek organizasyon şeması, kat hizmetleri bölümü..... 47
Şekil 5.6	Örnek organizasyon şeması, yiyecek – içecek bölümü 48
Şekil 5.7	Divan Oteli Yiyecek İçecek bölümü 49
Şekil 5.8	Örnek organizasyon şeması, pazarlama ve satış bölümü 50
Şekil 5.9	İstanbul Princess Oteli pazarlama ve satış bölümü 51
Şekil 5.10	İstanbul Princess Oteli muhasebe bölümü..... 52
Şekil 5.11	Örnek organizasyon şeması, muhasebe bölümü..... 53
Şekil 5.12	Örnek organizasyon şeması, teknik servisler bölümü 54



ÇİZELGE LİSTESİ

	Sayfa
Çizelge 6.1 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin inşaatlarının başlangıç ve bitiş yılları	64
Çizelge 6.2 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin açıldıkları yıllara göre ve günümüzde oda ve yatak sayıları	66
Çizelge 6.3 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin yıllık doluluk oranları	75
Çizelge 6.4 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerde uzun süreli konaklayan misafir oranları	77
Çizelge 6.5 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin işletme giderleri oranları.....	78



ÖNSÖZ

Bu araştırımda bana çok değerli bilgi ve önerileriyle yardımcı ve destek olan, araştırmanın şekillenmesinde ve diğer tüm aşamalarında sağladığı katkılardan dolayı değerli hocam Prof. Altan AKI'ya, desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen değerli hocam Dr. Metin TEBERLER'e, canım arkadaşım Zeynep ÖDEN'e, kardeşim Serkan BAYRAKTAR'a, değerli dostum Yüksek Mimar mit Kadri YRK'e, ayrıca beni her zaman destekleyen ve yanımda olan canım anneme, babama, babaanneme, kardeşlerim Zeynep ve Dilara CAN'a çok teşekkür ederim.

Alan alışması sırasında gösterdikleri anlayış ve yardımlardan dolayı da sayın N. Birsun Birtürk, sayın Süleyman BLUM, dostum İsak KAN, değerli meslektaşım Uğur BERKİN ile burada isimlerini sayamadığım otel yetkilileri ve personeline en derin teşekkürlerimi sunarım.



ÖZET

Yedi bölümden oluşan araştırmanın amacı, beş yıldızlı oteller ile bu otellerin tasarım ve işletmelerinin tanımlanması ve İstanbul'daki beş yıldızlı otellerle ilgili alan çalışması yaparak tasarım - işletme ilişkisinin kurulmasıdır.

Giriş bölümünde araştırma konusu olan “Beş Yıldızlı Otellerin Tasarım - İşletme İlişkisinin Tartışılması - İstanbul Üzerine Bir Araştırma” kapsamında araştırmanın amacı, kapsamı ve yöntemi belirtilmektedir.

İkinci bölümde genel turizm tanımı, turizm tesisi ve genel nitelikleri üzerinde durulmakta, turizm tesisleri için; yatırım, tasarım ve işletme aşamalarına gelinceye kadar geçen sürede önemli hususlara değinilmektedir.

Üçüncü bölümde ise konaklama tesisi ve türleri üzerinde durulmaktadır. Konaklama tesisi türlerinden beş yıldızlı otellerin net bir şekilde tanımlanabilmesi için, bir, iki, üç, ve dört yıldızlı otellerin asgari nitelikleri ile diğer konaklama tesisi türleri de bu bölüm kapsamında incelenmektedir.

Dördüncü bölümde, genel olarak mimari tasarım kavramı, beş yıldızlı otellerin tasarım kriterleri ile tasarımını etkileyen faktörler üzerinde durulmuştur. Ayrıca, araştırma konusu kapsamında beş yıldızlı otellerin tasarımını etkileyen faktörlerden işletme faktörü de bu bölümde incelenmektedir.

Beşinci bölümde ise genel işletme tanımı yapılmakta, turizm ve işletme ilişkisi ile beş yıldızlı otellerin temel bölümleri ve faaliyetleri üzerinde durulmaktadır.

Bu araştırma kapsamında, beş yıldızlı otellerin mimari ve işletmelerini etkileyen faktörlerin neler olduğunu, mimari ve işletmelerinin eksiklerini ve/veya fazlalıklarını karşılaştırmalar yapılarak tespit etmeyi amaçlayan bir alan çalışması yapılmıştır. Bu araştırma kapsamında İstanbul'daki yedi adet beş yıldızlı otel incelenmiştir.

Altıncı bölümde araştırma sonucu elde edilen sonuçlar karşılaştırmalar da yaparak aktarılmaktadır.

Sonuçlar ve öneriler başlıklı son bölümde alan çalışmasından da elde edilen veriler ışığında genel bir değerlendirme yapılmakta ve çeşitli çözüm önerileri dile getirilmektedir.

Anahtar kelimeler: Turizm, oteller, tasarım - işletme ilişkisi, beş yıldızlı otel tasarımı , beş yıldızlı otel işletmesi.

ABSTRACT

The aim of this research, which consists of seven parts, is to define five-star hotels, their design and management and to make a field study on five-star hotels in Istanbul to set up the relation of their design and management.

Introduction part determines the aim, scope and method of the research on the extent of “The discussion of design & management relation of five-star hotels – A Research For Istanbul”

Part II emphasizes general definition of tourism, tourism institution and its general features; the important steps that have to be taken during the periods of investment, design and management for a tourism institution.

Part III gives information on accommodation associations and their types. In order to define five-star hotels as one of the accommodation associations clearly, this part clarifies the minimum attributes of one, two, three and four-star hotels and other accommodation figures.

Part IV reveals general architectural design concept, design criterion of five-star hotels and the factors that affects their design. Furthermore, on the extent of the subject of the study; management factor, one of the factors that are effective on the design of five-star hotels, is examined on this part.

In Part V, a general management definition is given, the relation between tourism and management examined by giving information on the fundamental departments of five-star hotels and their operations.

On the extent of this study; a field study has been made that aims to clarify the factors affected on architecture and management of five-star hotels and to define the excesses and/or failures of their architecture and management by making comparisons. Seven five-star hotels in Istanbul have been examined on the extent of this study.

Part VI compares the results of this research and explains the study by summarizing the taken results.

In conclusions and suggestions part, a general evaluation is made according to information collected from the field study and different solution suggestions are discussed.

Key words: Tourism, hotels, design-management relation, five- star hotel designing, five-star hotel management

1. GİRİŞ

1.1 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, konaklama tesisi türlerinden turizm işletme belgeli beş yıldızlı otel işletmelerinin nasıl çalıştığı, tasarım açısından eksikleri ve / veya fazlalıklarının neler olduğu; bu tür konaklama tesislerinin tasarım ve uygulamasının işletmelerini ne şekilde etkilediği, genel olarak tanımlar yapılarak, örneklemeler üzerinden gidilerek saptamalar yapılması ve bu saptamaların geliştirilmesidir.

Çalışma alanı olarak ülkemizde son yıllarda büyük turizm tesisleri ve işletmelerinin toplandığı önemli kentlerden biri olan İstanbul seçilmiştir. Kent içinde küçük ölçekli konaklama tesislerinden çok, son zamanlarda şehrin önemli merkezlerini oluşturmuş ve/veya oluşturmakta olan turizm yatırım ve işletmelerinden beş yıldızlı oteller ölçeğinde incelemeler yapılacak, gerekli veriler belgelenerek saptamalar geliştirilecektir.

1.2 Araştırmanın Kapsamı

Araştırma kapsamında, bu araştırmanın altyapısını oluşturan turizm, turizm tesisleri, turizm işletmeleri, konaklama tesisleri, mimari tasarım, işletme gibi genel kavramların tanımları yapılmıştır. Daha sonra tanımları yapılan bu kavramlar üzerinden gidilerek turizm işletme belgeli beş yıldızlı otellerin işletme ve tasarımları arasındaki ilişki ele alınmıştır. Otel tasarımının otel işletmesini ne şekilde etkilediği, tasarımın işletmeye yönelik hangi kriterler gözetilerek yapıldığı ve yapılması gerektiği, otel işletmelerinin nasıl çalıştığı, mimari tasarım yönünden eksiklerinin ve/veya fazlalıklarının neler olduğu araştırılmıştır. Bu araştırmayla ilgili olarak oldukça önemli bir turizm merkezi olan İstanbul bölgesi seçilmiş ve bu bölgedeki beş yıldızlı oteller incelenmiştir. Üzerinde durulan kavramsal tanımlarla ve ilgili yönetmeliklerle de desteklenerek yapılan incelemeler sonucunda gerekli saptamalar yapılmış ve bu saptamalar geliştirilmiştir.

1.3 Araştırmanın Yöntemi

1.2 bendinde belirtilen kapsam doğrultusunda İstanbul'da turizm işletme belgeli beş yıldızlı otellerin işletme ve tasarım ilişkisine yönelik kavram ve konular internet ve literatürden araştırılmıştır. Turizm işletme belgeli beş yıldızlı otellerin tasarım-işletme ilişkisi nasıl? sorusuna cevap bulunmaya çalışılmış ve bunun için gerekli teknolojik donanım ve yazılımlar araştırılmıştır. Araştırma konusuyla ilgili yönetmelikler ilgili müdürlüklerden temin edilmiştir. Beş yıldızlı otellerin işletmeleri konusunda, yapılan literatür taramasıyla birlikte

incelenen otellerin yetkilileriyle görüşmeler ve anketler yapılmış, ayrıca kişisel gözlemlerden de yararlanılmıştır. Otellerin tasarımıyla ilgili literatür taraması yapılmış, kavramlar üzerinden gidilerek İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine saha çalışmaları kişisel deneyimler de yansıtılarak yapılmıştır. Tüm bu çalışmalar sonucunda beş yıldızlı otellerin karşılaştırmalar da yapılarak işletme – tasarım ilişkisi kurulmuştur.

-



2. TURİZM

Turizm, gittikçe artan hava değişimi ve dinlenme gereksinimleri, doğa ve sanatla beslenen göz alıcı güzellikleri tanıma isteğine; doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan ve özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesi ve ulaşım araçlarının kusursuz hale gelmelerinin bir sonucu olarak ulusların ve toplumların birbirlerine daha çok yaklaşmasına olanak veren modern çağa özgü bir olaydır.

Bir diğer tanımla turizm, insanların devamlı ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zaman olağan ihtiyaçlarını karşıladıkları şehirlerin dışına seyahatleri ve buralardaki genellikle turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep ederek geçici konaklamalardan doğan olaylar ve ilişkiler bütünüdür (Kozak, 2001).

2.1 Turizm Tesis

Turizm yatırımı kapsamında bulunan veya turizm işletmesi faaliyetinin yapıldığı tesisleri ve bunların ayrıntıları ile tamamlayıcı unsurlarını ifade eden tesislerdir (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

2.1.1 Turizm Tesislerinin Genel Nitelikleri

Turizm Tesislerinin genel nitelikleri, yerleşme özellikleri ile mahallerin düzenlenmesi, genel güvenlik önlemleri ve çevre korunmasına yönelik önlemler olmak üzere üç ayrı bölümde ifade edilmektedir. Buna göre;

1. Yerleşme özellikleri ile mahallerin düzenlenmesi

Tesisler, yapı ve dekorasyon olarak yöre, çevre ve doğa ile uyumlu, pazarlama ve işletmenin gereklerini sağlayabilecek şekilde öngörülen fonksiyonlara ve ölçülere uygun mekanlarda gerçekleştirilir. Yapının tamamı belge kapsamında değil ise belge kapsamı dışındaki kısımların misafiri (müşteriyi) rahatsız etmeyen bir kullanımda olması, görünüşü bozmaması veya belgeli kısımlardan tümüyle ayrılması, kullanım biçimiyle amacının belirtilmesi ve ayrı bir girişinin olması gerekir.

Bahçesi olan tesislerde, bahçeler özenle ve çevrenin doğal yapısıyla uyumlu olarak düzenlenir, yeterince aydınlatılır ve sürekli bakımlar sağlanır.

Genel mahallerde, kadın ve erkek için ihtiyacı karşılayacak sayıda tuvalet ve lavabo bulundurulur.

Tesisin bütün mekanlarında yeterli doğal veya mekanik havalandırma sağlanır.

Yıl boyu açık tesislerle, kış aylarında açık tutulan tesisler merkezi sistemle ısıtılır. Yazlık işletmeler, geçici ve kısmi ihtiyaçlar için elektrikli sistemlerle ısıtılabilir.

Tesislerde, devamlı ve yeterli basınçta sıcak ve soğuk su bulunur. Su kesilmesi ihtimaline karşılık yeterli kapasitede su deposu ile hidrofor veya pompa bulundurulur.

Şehir şebekesi haricinde temin edilen sular için otomatik klorlama ve arıtma tesisatı yapılır.

Dış ve çevre aydınlatmaları, misafirleri (müşterileri) rahatsız etmeyecek ve doğal yaşamın etkilenmesini önleyecek şekilde düzenlenir. Toplam kapasitesi 100 yatağın veya 100 kuverin üzerinde olan tesislerde kapasiteye uygun jeneratör bulundurulur.

2. Genel Güvenlik Önlemleri

Kazan dairesi, soğutucu üniteleri, havalandırma ve santral, transformatör ve alçak gerilim dağıtım tablo mahalleri, jeneratör, telefon santral yerleri, yakıt depoları gibi yerlerde müşterilerin ve tesisin güvenliği için gerekli önlemler alınır.

Asansörlerde alarm tertibatı ile havalandırma düzeni oluşturulur.

Tesislerde yangın ihbar, söndürme tesisat ve donanımı bulunur. Doğal zemine ulaşmak için inilip çıkılan kat merdiveni sayısı ikiden fazla ise yangın anında boşaltmayı kolaylaştırmak için her kat ile bağlantısı olan ayrıca bir yangın merdiveni yapılır. Yangın merdivenine yatak odalarının içinden veya merdiven sahanlığından çıkış verilmez. Yangın merdiveni bina dışında, açıkta ya da gerekli tecridin sağlanması kaydıyla bina içerisinde olabilir.

Bina dışına irtibatı sağlanmış, ihbar – söndürme tesisat ve donanımı bulunan iki veya daha fazla merdiven varsa, ayrıca yangın merdiveni aranmaz.

Doğal zemine doğrudan bağlantısı olmayan katlarda yer alan ve kapasitesi 100 kişiden fazla olan diskotek, eğlence yeri, çok amaçlı salon gibi kullanımı yoğun olan genel mahallerde acil durumlarda kullanılmak üzere ikinci bir çıkış imkanı sağlanır.

Tesislerin uygun yerlerinde, uluslararası normlara uygun olarak hazırlanan, elektrik yokluğunda da çıkış yollarını gösteren yeterli işaretler ve alarm tesisatı bulundurulur. Kapalı yangın merdiveni kovalarının aydınlatılmasında kesintisiz güç veya şarjlı aydınlatmalar kullanılır.

Tatil merkezleri, tatil köyleri, kampingler, günübirlik tesisler, temalı parklar gibi yaygın yerleşim düzenindeki tesislerin açık alanlarda kolayca ulaşılacak konumda yangın söndürme vanası ve hortumu bulunur.

3. Çevre Korunmasına Yönelik Önlemler

Tesisler atıklarının çevreye zarar vermesini önleyecek gerekli önlemleri alırlar. Atık sular ilgili mevzuatta belirtilen parametre ve standartlara uygun olarak arıtılmadan hiçbir şekilde açığa, akarsulara, göllere veya denize akıtılamaz. Katı atıklar; akarsular, göller, denizler ve benzeri alıcı ortamlar ile çevrenin olumsuz yönde etkilenmesine neden olacak yerlere bırakılamaz (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

2.2 Turizm İşletmeleri

Turizm İşletmeleri, Türk ve yabancı uyruklu, gerçek veya tüzel kişilerce birlikte veya ayrı ayrı gerçekleştirilen ve turizm sektöründe faaliyet gösteren ticari işletmeleri ifade eder (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

2.2.1 Turizm İşletmelerinin Genel Nitelikleri

Turizm işletmelerinin genel nitelikleri, yukarıda belirtilen turizm işletmelerinin genel tanımı doğrultusunda personel nitelikleri; tanıtım, bilgilendirme ve fiyat tarifleri ile sağlık, temizlik ve çevre korunmasına yönelik önlemler şeklinde belirlenmiştir. Buna göre;

1. Personel Nitelikleri

Turizm tesislerinde görevli personelin hizmet standardını yükseltmek amacıyla eğitim için gerekli önlemler, mesleki teşekküller ile işveren tarafından alınır ve uygulanır. Bu uygulamalara ilişkin hususlar Bakanlıkça düzenlenir, izlenir ve koordine edilir. Turizm işletmeleri personeli, çalışmalarını sırasında işlerine ve görev mahallerine uygun özel ve temiz kıyafet giyerler.

2. Tanıtım, Bilgilendirme ve Fiyat Tarifeleri

Tesis tanıtımı Bakanlıktan alınan belgeye uygun olarak yapılır. Tesis tanıtımında tüketici hakları açısından doğru bilgilere yer verilir, ülke turizmini zedeleyecek ya da yanıltıcı olabilecek tanıtımlarda bulunulamaz. Yanıltıcı tanıtımda bulunulduğunun tespiti halinde tesisin durumu değerlendirilerek belge iptali yoluna gidilebilir.

Belgeli tesisler, Bakanlıkça istenen her tür bilgiyi zamanında sağlamakla yükümlüdür.

Belgeli turizm işletmelerinin, takip edecek takvim yılı içerisinde uygulayacakları fiyat tarifelerinin hazırlanması ve onaylanmasına ilişkin genel ilkeler, her yıl en geç Haziran ayının sonuna kadar Bakanlıkça belirlenir ve belgeli işletmelere duyurulur.

İşletmeler, en geç Temmuz ayı sonuna kadar bir sonraki takvim yılında uygulayacakları fiyat tarifelerini Bakanlığa ulaştırmak zorundadırlar. Tarifelerini öngörülen zaman içerisinde Bakanlığa göndermeyen işletmeler, Bakanlıkça onaylı bir önceki fiyat tarifelerini uygularlar. Turizm işletmeleri, Bakanlıkça onaylanmış tarifelerde yer alan fiyatların üzerinde uygulama yapamazlar.

Onaylı tarifelerin İngilizce, Fransızca ve Almanca tercümeleri, gereğinde müşteriye verilmek üzere hazır bulundurulur. Bakanlık, gerekli görüldüğü yörelerde diğer lisanlarda da tarife bulundurulmasını isteyebilir. Konaklama tesisleri, uygulanan oda ve yatak fiyatlarını müşterinin kolayca görüp okuyabileceği şekilde teşhir ederler. Yeme – içme ve eğlence tesislerinde uygulanan fiyatlar liste halinde misafire (müşteriye) sunulur. Bu hal, onaylı tarifelerin istendiği takdirde misafire verilmesi gereğini ortadan kaldırmaz.

Tüm fiyat listelerinde şikayetlerin yapılacağı mercilerin adres ve telefon numaraları belirtilir.

3. Sağlık, Temizlik ve Çevre Korunmasına Yönelik Önlemler

Turizm tesislerinde, her türlü tesisatın tasarımında, kullanılan yapı malzemelerinin seçiminde, suyun temizliğinde ve klorlanmasında, yiyecek – içecek maddelerinin hazırlanmasında, depolanmasında ve saklanması hijyen ve sağlık kurallarına uyulur. Turist sağlığını tehdit eden hastalıkların oluşmasını önleyecek gerekli önlemler alınır. Kapasitesi 500 yatak ve üzerinde olan konaklama tesislerinde sürekli doktor ve hemşire bulundurulur.

Tesislerin temizlik ve bakımları düzenli olarak yapılır. Elektrik, kullanma suyu ve atık su sistemlerinde meydana gelebilecek arızaların en kısa zamanda giderilmesi için gerekli önlemler alınır.

Turizm tesisleri; doğal varlıklar, biyolojik çeşitlilik, sosyal, kültürel ve tarihi değerler ile yöresel değerlerin koruma, kullanma dengeleri ve turizm kaynaklarının sürdürülebilirliği gözetilerek işletilir. Katı atıklarla ilgili yönetmeliklere uygun olarak; belediye sınırları içerisinde bulunan tesisler çöplerin belediyece toplanmasına kadar geçecek süre içinde bunların muhafazası için, belediye sınırları dışında yer alan tesisler ise çöplerin koku, pislik ve haşarat yapmayacak biçimde muhafazası ve sağlıklı yöntemlerle yok edilmesi için gerekli önlemleri alırlar. Yiyecek ve içecekler, bozulmalarını önleyecek biçimde, uygun ısıda muhafaza edilir. Bu amaçla düzenlenen soğuk saklama depolarında kapılar içeriden anahtarsız açılabilir ve bir alarm düzeni olacak şekilde düzenlenir (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

2.3 Turizm Tesisleri Uygulamasında Önemli Hususlar

Turizm Tesisleri için; yatırım, tasarım ve planlama aşamalarıyla başlayıp, uygulama ve işletme aşamalarına gelinceye kadar geçen sürede önemli hususlar söz konusudur. Bu hususlar aşağıdaki gibidir:

1. Yatırımcı, planlamacı, tasarımcı, uygulamacı ve işleticinin tek bir organizma gibi bütünleşmesi, her ögenin sorumlu ve yetkililerini tek otorite altında, işin her aşamasında gerekli kesin kararları alması istenilen sonucu elde etmede en önemli faktördür.
2. Tesisin fiziksel planlamasının ve tasarımının işlevselliği kadar, işletme, kullanma ve bakımı yönünden de rasyonelliğinin sağlanması.

Tesislerin işlevselliği tam olarak sağlanabilir. Ancak, işletme kullanma ve bakımda, giderilemeyecek niteliklerde ortaya çıkacak olumsuzluklar tesisten beklenen hizmetleri azaltabilir. Bu önemli konu, planlama ve tasarımın başından sonuna kadar deneyimli bir işletmecinin katkılarını gerektirir.

3. Tesisin yapı elemanları ve teknik tesisatında, dayanıklı ve bakımı kolay malzeme ve teçhizatın kullanılması.

Türkiye’de genellikle inşaatın mümkün olduğunca ucuza elde edilme tutkusu, kalite ile lüksü ayıramama sonucu, çok çabuk eskiyen ve sürekli onarım veya yeniden yapım gerektiren yapı ve tesisat yapılması, tesisin rasyonelliğini azaltmaktadır. Özellikle tasarımcının bu konuda, mesleki sorumluluğunu ön planda tutarak yatırımcıyı uyarması en önemli görevidir.

4. Turizm tesislerinde kullanım programında ölçü ve birimlerin optimumunun, işletici tarafından bilinçli olarak ortaya konması.

Tesisin kullanım programı ile optimum ölçü ve birimlerin uluslararası deneyimler göz önüne alınarak ilgili otoritelerce sağlanması, proje ana verileri olarak büyük önem taşımaktadır. Bu, yatırımın rasyonelliği ile doğrudan ilgilidir.

5. Teknik tesisatın optimizasyonu.

Özellikle lüks turistik tesis sözkonusu olduğunda, konfor kavramları alabildiğine genişlemektedir. Isıtma, soğutma, havalandırma, zayıf ve kuvvetli akım sistemleri, mutfak, çamaşırılık tesisleri, güvenlik sistemleri, otomasyon vb. tesisler, gelişen teknolojinin ürünleri olarak çeşitli üretici firmalarca sürekli bir biçimde sergilenmektedir. Ancak Türkiye’de özellikle bu konularda deneyim yetersizlikleri ve tasarımcının kararsızlıklarına neden olmaktadır.

6. Uygulamayı gerçekleştiren yapımcı firmaların deneyimliliği.

Uygulamaya esas olan projenin, yapımcı firmanın teknik bilgi ve deneyimi ile gerçekleşmesi en önemli sorunlardandır. Türkiye’de bu konu özellikle teknik tesisatın uygulanmasında çoğu kez sahipsiz kalmaktadır.

7. İşletme ve kullanma sorunu.

Bir turizm tesisi, tasarımı ve uygulaması ile başarılı olabilir. Ancak tek otorite ve sorumlulukta, deneyimli ve ehil personelle organize edilmeyen bir işletme, bu tesisi kısa sürede kullanılmaz duruma getirebilir (Tabanlıoğlu, 1989).

2.4 Bölüm Sonuçları

Bu bölümde, genel turizm kavramına, turizm tesisleri ve genel niteliklerine, turizm tesisleri için; yatırım, tasarım ve işletme aşamalarına ginceye kadar geçen sürede önemli hususların neler olduğuna değinilmiştir. Böylece, beş yıldızlı otellerin daha iyi ifade edilebilmesi için konaklama tesisleri ve türlerinin net bir şekilde tanımlanması sağlanmış olacaktır.

3. KONAKLAMA TESİSLERİ

Konaklama tesisleri, turistik çekicilikleri oluşturan, müşterilerin geceleme yanında, yiyecek – içecek ve kısmen eğlence gereksinimlerini karşılamak üzere inşa edilen tesislerdir (Kozak, 2001).

3.1 Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri

Konaklama tesislerinin genel nitelikleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

1. Konaklama tesislerinde yatak odaları

Yatak odaları tefriş ve dekorasyonu sağlandıktan sonra, rahat sirkülasyon imkanı verebilecek büyüklük ve ölçülerde banyolu olarak düzenlenir. Tek veya iki kişilik olarak düzenlenebilen odalara sadece misafirlerin (müşterilerin) talebi halinde ilave yatak konulabilir. Odalar teknik normlara uygun olarak; yatak, gece lambası, tuvalet masası ve aynası, bagaj ve elbise dolabı, oturma yeri veya grubu, perde ve halı gibi tesisin tür ve sınıfına uygun malzemelerle tefriş ve dekore edilir. Güvenlik için kapıların dışarıdan açılmasını engelleyecek önlemler alınır.

Dört ve beş yıldızlı oteller ile tatil köyleri hariç diğer konaklama tesislerinde apart üniteler dışındaki oda sayısının % 25'inden fazla yapılamayan süit odalar, bir adedi oturma olmak üzere en az iki bölümden oluşur. 40 metrekareye kadar olan süitler üç yataklı, 40 metrekareden büyük süitler dört yataklı olarak kabul edilir. Süitlerde içecek ve basit yeme ihtiyacını karşılayabilecek, kapsamlı olmayan mutfak nişi düzenlemesi yapılabilir.

Bodrum katlarda yatak odası yapılamaz. Ancak, eğim dolayısıyla taban döşemesi mevcut arazi seviyesinden aşağı olmayan ve yeterli doğal ışık alan katlar bu hükmün dışındadır. Yatak odalarının pencereleri, mutfak, tuvalet gibi müşteriyi rahatsız edebilecek mahallerin bulunduğu aydınlığa açılmaz. Aydınlığın dar kenarı 2,5 metreden az olmamak kaydı ile toplam oda kapasitesinin % 20'sini aşmayacak sayıda aydınlığa bakan oda yapılabilir. (Ek 3)

2. Personel ve Mahalleri

Konaklama tesislerinde kadın ve erkek personel için ayrı soyunma yerleri, dolapları, duş, tuvalet ve ortak oturma, dinlenme ve yemek ihtiyaçlarını karşılayan bir mahal bulunur. Ancak pansiyon ve müstakil apart otellerde personel ünitesi yapılması zorunlu değildir.

Turizm tesislerinde eğitimli personel ile hizmet verilmesine özen gösterilir. Personelin nitelikleri ile eğitimli personel çalıştırılmasına ilişkin esaslar gerektiğinde sektörün de görüşü alınarak Bakanlıkça ayrıca belirlenir.

3. Bedensel Engelliler İçin Düzenlemeler

Toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan konaklama tesisleri ile eğlence merkezleri, günübirlik tesisler ve temalı parklarda, müşteriler tarafından kullanılan tüm genel mahaller ile açık alanların bedensel engelli müşteriler tarafından da kullanılabilmesini sağlayıcı fiziki düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilir.

Tesis başına en az bir oda olmak üzere, oda sayısının % 1'i oranındaki yatak odası ve banyosu, bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak inşa ve tefriş edilir.

4. Kış Sporları Yapılan Tesislerde Gerekli Düzenlemeler

Kış sporları yapılan tesislerde kayak pisti kayak sporuna hizmet verecek şekilde hazırlanır ve pistin güvenliği için gerekli önlemler alınır. Tesislerde acil durumlarda hizmet vermek üzere gerekli yardım ekibi ve donanımı bulundurulur. Tesise hizmet verebilecek konumda helikopter pisti bulunmaması halinde; tesis bünyesinde uygun yer ya da yakın çevresinde arsa temin edilebildiği takdirde helikopter pisti oluşturulur (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

3.2 Konaklama Tesis Türleri

19. yy' dan itibaren mekansal olarak çeşitlenen konaklama tesisleri günümüzde verdikleri hizmetin çeşidine ve tesisin konumuna göre türlere ayrılmaktadır (Önder, 1995). (Ek 2)

Konaklama tesisleri;

1. Moteller,
2. Tatil Köyleri,
3. Pansiyonlar,
4. Kampingler,
5. Apart Oteller,
6. Hosteller ve
7. Oteller olmak üzere sınıflandırılmıştır.

Konaklama tesislerinin sınıflandırılmasındaki amaç, misafirlere yatak sağlamak olan konaklama tesisleri ile sosyal, rekreasyonel, vb. başka amaçlara destek fonksiyonu olarak yatma hizmeti veren konaklama tesislerini belirlemektir. Bu ayrıma göre, otel, motel, pansiyon gibi tesisler yeme ve yatma gibi konaklama yapısının “asli” fonksiyonuna hizmet verir; tatil köyü, kamping, apart otel gibi tesisler ise spor, rekreasyon, toplantı gibi “tamamlayıcı” (yeme, yatma dışındaki yan) fonksiyonlara hizmet eder (Önder, 1995).

3.2.1 Moteller

Moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergahı veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme – içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleridir. (Ek 2)

Moteller aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar;

1. Tesisin kolayca bulunmasını ve görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri, otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler, yeterli aydınlatma ile iyi bir çevre düzenlemesi,
2. Trafik gürültüsüne karşı gerekli önlemler,
3. Girişte rüzgarlık (sıcak iklim bölgelerinde zorunlu değildir.),
4. Giriş holünde resepsiyon ve bekleme yeri,
5. Oda sayısının % 25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme, telefon ve faks hizmetleri,
6. Yönetim odası,
7. Kahvaltı hizmetini de verecek şekilde düzenlenmiş oturma salonu ve kahvaltı ofisi,
8. Lokanta yok ise büfe servisi,
9. İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
10. 24 saat hizmet veren satış ünitesi,
11. Oda sayısının % 80'i oranında otopark (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

Yukarıda tanımı ve asgari nitelikleri belirtilen moteller İstanbul'da bulunmamaktadır. (Ek 3)

3.2.2 Tatil Köyleri

Tatil köyleri, doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzenindeki en fazla iki katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama tesisleridir. Eğimli arazilerde, eğimden kazanılmış üçüncü bir kat yapılabilir. Bu kat, taban döşemesi mevcut arazi seviyesinden aşağı olmamak ve yeterli doğal ışık almak kaydıyla müşteriye yönelik kullanılabilir.

Tatil köylerinde, doğal varlıklar ile yöresel değerlerin korunmasına özen gösterilerek çevre düzenlemesi yapılır. (Ek 4)

Tatil köyleri aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar.

1. Giriş ve park üniteleri: Tatil köyü sınırları emniyet altına alınır, girişte kontrol ünitesi ile tesis bünyesinde oda sayısının en az % 25'i oranında park yeri olan otoparklar yapılır.
2. Yönetim tesisleri: Yönetim tesisleri aşağıdaki nitelikleri taşır.
 - a. Resepsiyon, danışma, bagaj, telefon kabini ve bekleme yerinden oluşan bir kabul alanı,
 - b. En az iki adet yönetim odası,
 - c. Oda sayısının % 25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme,
 - d. Bagaj taşıma hizmeti,
 - e. Doktor ve hemşire hizmetinin verildiği ilkyardım araç ve gereçleri bulunan revir,
 - f. Açık alanlara müzik ve ses yayını yapabilen sistem.
3. Geceleme birimleri: Geceleme birimlerinde aşağıda belirtilen nitelikler sağlanır.
 - a. Bu birimlerin; tatil köyünün diğer ünitelerinin gürültü ve rahatsız edici etkilerinden korunacak biçimde düzenlenmesi,
 - b. Odaların yer döşemelerinin nitelikli malzeme ile kaplanması,
 - c. Telefon hizmeti,
 - d. Kat hizmetinin verilmesini sağlayacak sayıda kat ofisleri.
4. Spor, eğlence, yeme – içme, dinlenme tesisleri ve çevre düzenlemesi: Bu ünitelerde aşağıda belirtilen nitelikler sağlanır.
 - a. Tesiste tatil köyünün yapı ve işletme nitelikleri ile uyumlu ve yatak sayısının en az % 30'u oranında kapalı, yatak kapasitesinin en az % 70'i oranında açık oturma yeri sağlayacak şekilde ikinci sınıf lokanta, kapalı kısımda klima, açık kısımda güneş ve yağmurdan koruyucu gerekli önlemler, mutfak için servis avlusu ve servis girişi,
 - b. Aletli jimnastik, aerobik, bïlardo, bowling, golf, tenis, voleybol, squash, su oyunları, kayak ve deniz sporları gibi tesisin kuruluş yerine uygun nitelikteki çeşitli spor imkanlarından en az dört adedi,
 - c. Serbest zamanların değerlendirilmesi amacıyla dinlenme terasları, oturma ve okuma salonu, açık veya kapalı bar, açık hava tiyatrosu, açık dans yeri gibi yardımcı tesisler,

- d. Oyun ve TV salonu,
 - e. Kapalı ya da açık yüzme havuzu,
 - f. Genel mahallerde iklim koşullarına göre klima sistemi,
 - g. Genel mahallerin fonksiyonuna uygun ve nitelikli döşeme malzemesi ile kaplanması,
 - h. Çocuk oyun parkı ve bu yerlerde çocuklar için özel tuvaletler,
 - i. Kadın ve erkek müşteriler için ayrı tuvaletler,
 - j. Satış yerleri,
 - k. Arazinin muhtelif yerlerinde yardım çağrılacak resepsiyon irtibatlı tesisat.
5. Servis ve bakım tesisleri: Tesis kapasitesi ile uyumlu bakım ve onarım atölyeleri, çamaşırhane hizmetlerinin dışarıdan sağlanamaması halinde çamaşırhane ile çamaşırhaneye bağlı kurutma, ütüleme, dikiş ve temiz çamaşır depolama tesisleri bulunur.
6. 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.
- a. Yatak odalarında uydu veya video yayınları imkanı olan TV, minibar, kıymetli eşya kasası ve iklim koşullarına göre klima, banyolarda küvet ve saç kurutma makinesi,
 - b. Lokantanın birinci sınıf olarak düzenlenmesi (Tesis bünyesinde ayrıca kafeterya veya ikinci sınıf lokanta bulunması halinde birinci sınıf lokantanın kapasitesi en az 100 kişilik olacak şekilde ve özel yemek salonu olmaksızın düzenlenebilir. Toplam kapasitenin en fazla % 70'i açık alanlarda olabilir),
 - c. Diskotek veya gece kulübü veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
 - d. Kreş,
 - e. Türk hamamı veya sauna,
 - f. Bay ve bayan kuaförü,
 - g. Kuru temizleme hizmeti (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

3.2.3 Pansiyonlar

Pansiyonlar, konaklama tesisi olarak tasarlanıp inşa edilen, yönetimi basit, müşterilerin yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı bulunan, en az 5 odalı tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar. (Ek 5)

1. Giriş holü, idare ünitesi ve emanet hizmeti,
2. Oturma, yemek ve kahvaltı ihtiyacını karşılayabilecek yeterli kapasitede bir salon (Yazlık tesislerde kısmen açık olabilir.),
3. Pansiyon mutfaklarında ihtiyaca yeterli sayıda buzdolapları, pişirme ve ızgara donanımı, bulaşık yıkama, hazırlık ve malzeme istif yerleri, servis malzemesi dolapları ve kapalı çöp kutusu (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

3.2.4 Kampingler

Kampingler, karayolları güzergahları ve yakın çevrelerinde, kent girişlerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme – içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az 30 ünitelik tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar;

1. Çevre düzenlemesi: Kamping alanı, kamping iç ve dış güvenliklerinin sağlanabileceği biçimde çevre özelliklerine göre çit, duvar, yeşillik gibi düzenlemeler ile çevreden tecrit edilir. Kamping alanı drene edilerek ağaçlandırılır. Boş alanlar çimlendirilir. Geceleme birimlerinin uzağında gerekli spor ve eğlence alanı ve tesisler düzenlenir. Araç yolları, arazi ve iklim şartlarına uygun olarak toz kaldırmayacak şekilde düzenlenir.
2. Kapasite ve kampçı birimleri: Kampinglerde, kampçı ve bungalov üniteleri başına hesaplanacak alan 100 metrekaredir. Kampçı ünitesi; çadır, çadır – araba veya oto-karavandan oluşur, her ünite ortalama üçer kişiliktir. Yerli ve yabancılara ait karavan veya oto-karavanların bakım, onarım ve kışlaması için gerekli düzenlemeler yapılabilir.
3. Giriş tesisleri: Girişte otopark, resepsiyon, danışma, emanet, ünite sayısının % 25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme, posta hizmetlerinin yapıldığı tesisler ile bekçi yatak odaları ve personel tesisleri bulunur.
4. Araba yıkama yerleri: Kampinglerde, beton zeminli ve akan suları drene edilmiş araba yıkama yerleri düzenlenir.

5. Müşterek kullanım tesisleri: Kampinglerde müşterek kullanım tesisleri aşağıda belirtilen şekilde düzenlenir.
 - a. Konaklamaya ayrılan alanın zemininin kullanım amacına uygun biçimde düzenlenmesi,
 - b. Her otuz kampçı için en az bir kadın ve bir erkek tuvaleti, duş ve lavabosu, lavaboların yanında priz, erkek tuvaletlerinde en az otuz kampçı için bir pisuvar,
 - c. Kampçı sayısının % 5'ine hizmet verebilecek çamaşır yıkama ve ütüleme yerleri,
 - d. Kampçı ünitelerinin % 20'sine hizmet verebilecek yemek hazırlama, pişirme ve bulaşık yıkama imkanı sağlayan üstü kapalı bir mahal,
 - e. Kampçıların yemek yeme, dinlenme ve eğlenme ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üstü kapalı açık teraslar ve spor ihtiyaçlarını karşılayıcı tesisler.
6. Kampçılara sağlanan hizmetler: Kampinglerde aşağıda belirtilen tesis ve hizmetler gerçekleştirilir.
 - a. Kampçıların ihtiyaçlarını karşılayan satış yeri,
 - b. Kamping ünite kapasitesinin en az % 50'sine hizmet verecek sayıda kampçıların gıda maddelerini muhafaza edebilecekleri soğutucu kilitli dolaplar,
 - c. Sağlık ve ilk yardım hizmetleri,
 - d. Deniz ve göl kıyılarındaki kampinglerde cankurtaran simidi, cankurtaran sandal ve motoru,
 - e. Kampinglerde, telefonda kampçıların da yararlanmalarını sağlayıcı mahaller,
 - f. Karavanların tuvalet ve atık su tanklarının boşaltılıp temizleneceği mahaller,
 - g. Kamp çevresi ile tuvalet, duş ve genel kullanım ünitelerini aydınlatma tesisatı,
 - h. Kampçı ünitelerine elektrik hizmeti,
 - i. Kampçılara sıcak – soğuk kullanma suyu ve sağlıklı içme suyu hizmeti.
7. Diğer tesisler: Diğer tesisler, kampçıların emniyetini, rahatını ve çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için yapılacak tesislerdir. Kamp sahası içerisinde kampçı ünitesi sayısının % 20'sini geçmemek üzere bungalov ünitesi yapılabilir. Bungalov üniteleri en fazla üç yatak kapasiteli düzenlenir. Bungalov ünitelerinde mutfak düzenlenemez. Kamp sahası içerisinde, kuruluş yerine uygun, çeşitli spor sahaları düzenlenir (Ek 2) (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

3.2.5 Apart Oteller

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 konaklama tesisleridir.

Apart oteller, belgeli bir otel veya tatil köyü veya turizm kompleksi yatırım ve/veya işletmesi bütünü içinde yer alabildiği gibi imar planlarında konut ya da ticaret kullanımına ayrılmış yerlerde imar planı ve plan hükümlerine uygun olarak inşaatı tamamlanmış, en az 10 üniteden oluşacak şekilde, bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan müstakil apart otel adı altında müstakillen de düzenlenebilir. Müstakil apart otellere turizm yatırım belgesi verilmez. (Ek 6)

Apart otellerin asgari nitelikleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

1. Resepsiyon, bekleme ve idare birimi,
2. Apart ünitelerde;
 - a. Tefriş ve dekorasyonda standart beraberliği,
 - b. Yatak odalarında; yatak, komodin, gece lambası, elbise dolabı ile yataklarda; çarşaf ve kılıflı yastıklar, iklim şartlarına göre pike ve battaniye,
 - c. Oturma – yemek odasında; kapasiteye uygun koltuk, yemek masası, sandalyeler ve sehpa,
 - d. Mutfakta; kullanılmaya hazır fırın veya ocak, buzdolabı, yeterince tabak, bardak, fincan, çatal, bıçak, kaşık, dolaplar ve kapalı çöp kutusu,
 - e. Banyo, çamaşır yıkama hizmeti verilmemesi halinde otomatik çamaşır makinesi,
3. Yerleşim merkezleri dışındaki apart otellerde, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayan satış ünitesi.

Tesis bünyesindeki apart otellerde yukarıda 1 ve 3 numaralı bentlerde belirtilen nitelikler, apart ünitelere de hizmet verecek şekilde düzenlenmişse ayrıca aranmaz.

Apart otellerin toplam kapasitesi, içinde yer aldıkları ve beraber işletildikleri konaklama tesislerinin toplam yatak kapasitesinin % 25'ini, dört ve beş yıldızlı otellerde % 40'ını aşamaz. Apart otellerin kapasitesinin hesabında oturma alanı dışındaki odalar iki yataklı kabul edilir. 7-9 metrekare arası büyüklükte odalar tek yataklı sayılır (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

3.2.6 Hosteller

Hostel, gençlik turizmine cevap verebilecek en az 10 odalı konaklama ve yeme – içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan ve aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşıyan tesislerdir:

1. Resepsiyon, vestiyer, emanet kasa, telefon kabini, idari üniteler, bagaj yeri ve bekleme yerinden oluşan bir giriş holü,
2. Kapasiteye uygun oturma salonu,
3. Yatak odaları ile bağlantılı sorumlu kişi odası,
4. Yönetici odası,
5. En az üçüncü sınıf lokanta veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan yeterli teçhizatlı mutfak, yemek salonu,
6. Müşterilerin kendi imkanlarıyla eğlenmelerini sağlayabilecek düzenleme,
7. Kız ve erkekler için ayrı bölümler halinde kişi başına en az 4 metrekare alan sağlanmış, en fazla 8 kişilik odalar ve en fazla 8 yatağa bir banyo,
8. İlkyardım, emanet ve telefon hizmetleri,
9. Çamaşır yıkama, ütüleme ve kurutma imkanı sağlayan mahaller,
10. Genel depo ve spor malzemeleri odası,
11. İşletme aşamasında Ulusal Federasyonun tüzük, yönetmelik ve statüsünde belirtilen kurallara uygun olarak işletme faaliyeti göstermek ve Uluslararası Hostel Federasyonuna üye olmak (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

Yukarıda tanımı yapılan ve asgari nitelikleri ifade edilen hosteller Türkiye’de bulunmamaktadır. (Ek 2)

3.2.7 Oteller

Kavram olarak otel teriminin kökeni, Fransızca’daki “Hotel” sözcüğüne dayanır ve en geniş anlamı ile transit yolcular için kısa veya bazen daha uzun süreli konaklama imkanı sağlayan, genellikle toplantı odaları, lokantalar, eğlence ve spor tesislerine sahip yapı veya kuruluş olarak tanımlanır (New Webster’ s Dictionary, 1981).

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. Oteller, bir yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

Oteller, kar amacı ile inşa edilirler ve bütün bir yıl boyunca sıkıcı, stresli bir şehir yaşantısından uzaklaşmak isteyen, ama bunun yanında da aynı şehir ortamının tüm konforunu gittiği her yere taşıma ikilemi içerisinde bulunan kullanıcının gereksinimlerine cevap verirler. Oteller; kişilerin konaklamalarına, yeme ve içmelerine hizmet eden belirli standartlardaki ticari işletmelerdir. Konaklama endüstrisinde ölçeğin büyümesi, sermaye gereksinimini arttırmıştır ve büyük girişimlerle otel zincirleri ortaya çıkmıştır (Çuhadar, 1989).

İstanbul dergisi yazarlarından Zeynep Avcı'ya göre turistler, cam fanusta, alıştıkları sularla çevrili akvaryum balıkları gibi dolaştırılmak isterler. Örneğin, ülkemize gelen yabancı turistler mutlaka İngilizce gazete bulmak isterler (Avcı, 1993).

3.2.7.1 Otellerin Gelişimi

Tarih boyunca hanlar ve kervansaraylar ile başlayan gelişim süreci sonunda Türkiye'de batılı anlamda otelcilik, Beyoğlu'nda 1892 yılında Orient Express yolcuları için inşa edilen Pera Palas Otel'i ile başlamıştır. İstanbul'daki ilk elektrikli asansöre de sahip olan otel, baloları ve davetleri ile İstanbul'un sosyal yaşantısında çok önemli bir yere sahipti. 1974'de işletmesi Taksim Otelcilik ve Turizm Ticaret Şirketi'ne geçtikten sonra dış cephesi restore edilen otel, 145 odası ile bugün de hizmet sunmaya devam etmektedir.

İstanbul'daki başka önemli bir otel de önceleri İtalyan Sefiri Baron Blanc'ın konutu olarak kullanılan ve 1930'da Tevfik Paşa'nın oğlu Ali Nuri Bey'in çabaları ile Miramare adıyla açılan Ayaspaşa'daki Park Otel'dir. 213 lüks odaya sahip otel 1979 yılında yıkılmıştır.

1950'lerdeki turizmi geliştirme çabaları içinde İstanbul'da Taksim Parkı'nda ayrılan arazide büyük kapasiteli ve modern bir otel yapılmasına karar verildi. Puerto Rico'daki Hilton Otel'i'nin yapılış yöntemi örnek alınarak işletme Hilton, planlama işi SOM firmasına verildi. Sedat Hakkı Eldem'in de SOM firması ile ortak çalıştığı tasarımın sonucu İstanbul Hilton Otel'i 1954 yılında hizmete girdi. Hilton Otel'i, o dönemde lüks odaları, restoranları ve salonları ile Türkiye'de turizmin gelişmesinde ve sonraki yıllarda inşa edilen benzer nitelikli otellerin oluşmasında çok önemli bir yer tutar.

İstanbul'da 1950'lerde, düşük vasıflı oteller tarihi yarımada, özellikle Sirkeci'de yer alıyordu. Hilton Otel'i'nin yapılmasından ve uluslararası otel zincirlerinin Türkiye pazarına girmesinden sonra, Taksim ve çevresinde çeşitli lüks şehir otelleri tasarlandı. Kemal Ahmet

Aru, Tekin Aydın, Hande Suher, Yalçın Emiroğlu, Altay Erol ve Ali Handan tarafından dik açığı yadsıyan organımsı bir yaklaşımla 1959'da tasarlanan Sheraton Oteli ve Fatih Uran, Rüknettın Günay tarafından tasarlanan The Marmara Oteli bu tür otellere örnektir.

1950'lerden sonra turizm sektöründeki gelişmelere ve sosyal kent yaşamı gereklerine bağlı olarak Hilton Otelinin başlattığı otelcilik anlayışına uygun oteller yapılmaya başlanmıştır.

Gelişim süreci sonunda oteller, bugün  ağdaş sosyal yaşamın vazgeçilmez bir bileşeni haline gelmiştir (Çakırkaya, 1994).

3.2.7.2 Otellerin Sınıflandırılması

2634 sayılı 1982 tarihli Turizm Teşvik Kanunu ile oteller, yildızlandırma sistemine göre sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırmaya göre oteller; beş yildızlı, dört yildızlı,    yildızlı, iki yildızlı ve bir yildızlı oteller olarak sınıflandırılırlar. Sınıflandırma işlemi sırasında otellerin sahip oldukları ekipman ve donanımlar kriter olarak kabul edilir. Her tesisin yildız sayısına göre bulundurması gereken ekipman ve sunması gereken hizmetler kanun ve yönetmeliklerle belirlenmiştir, ancak bu kanun ve yönetmeliklerde kullanılan açıklamalar ve kavramlar çok genel olduğundan sadece bu kriterlere göre bir sınıflandırma yapılması çok zordur.

Sınıflandırma, otellerin pazarlama, tanıtım işlemleri ve  cretlendirme sırasında önem kazanmaktadır. Özellikle, dış turizm talebinin sürekli liğinin sağlanması açısından otel sınıflandırılmasının dikkatli yapılmasına, sunulan hizmetlerin yildız sayısı ile uyumlu olmasına dikkat edilmelidir. Ayrıca, yapılan sınıflama uluslar arası normlara uygun olmalıdır. Böylece, farklı ülkelerin tesislerinin kıyaslanma olanağı oluşur ve Türkiye'deki tesislerin uluslar arası tesisler içindeki yeri ve sınıfı daha belirgin duruma gelir (Çakırkaya, 1994).

3.2.7.2.1 Bir Yildızlı Oteller

Aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 10 oda kapasiteli otellerdir. (Ek 7a)

1. Girişte rüzgarlık, otel kapasitesine uygun düzenlenmiş resepsiyon, bekleme yerini kapsayan, telefon hizmetinin de verildiği lobi ve vestiyerden oluşan bir kabul holü (sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesislerde rüzgarlık ve vestiyer şartı aranmaz.),
2. Kahvaltı ofisi ve bağlantılı kahvaltı salonu (yeterli büyüklükteki oturma salonu veya varsa lokanta bu amaçla kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir.),

3. Kent içinde oda sayısının % 30'u, kent dışında % 50'si oranında oturma imkanı sağlayan oturma salonu (yazlık tesislerde bir kısmı açık olabilir.),
4. Ayrıca;
 - a. Yönetim odası,
 - b. Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması halinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
 - c. Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan nitelikli malzeme (halı, seramik gibi),
 - d. Lokanta yok ise büfe hizmeti,
 - e. Oda sayısının % 25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

3.2.7.2.2 İki Yıldızlı Oteller

Bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 20 oda kapasiteli otellerdir. (Ek 7b)

1. İlave bir yönetim odası,
2. Oturma salonu veya bağımsız bölümlerde bar düzenlemesi,
3. İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
4. Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap (Turizm Tesisleri Yönetmeliği,2000).

3.2.7.2.3 Üç Yıldızlı Oteller

İki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 40 oda kapasiteli otellerdir: (Ek 7c)

1. İkinci sınıf lokanta veya kafeterya,
2. İklim koşullarına göre odalarda klima,
3. Yatak odalarında TV,
4. Banyolarda saç kurutma makinesi,
5. Kişi başına 1,2 metrekare olmak üzere en az 50 kişilik çok amaçlı salon,
6. Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

3.2.7.2.4 Dört Yıldızlı Oteller

Üç yıldızlı oteller için aranan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 80 oda kapasiteli otellerdir: (Ek 7d)

1. Otel kapasitesine uygun servis girişi, servis asansörü veya merdiveniyle bağlantılı bagaj odası, telefon kabinleri yerlerinden oluşan kabul holü,
2. Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasiteyle orantılı müşteri asansörleri ile servis merdiveni veya asansörü,
3. Her katta kat ofisi düzenlemesi (servis merdiveni veya asansörü bulunması durumunda bu mahaller kat ofisleri ile bağlantılı düzenlenir, ayık yerleşim düzenlerinde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir.),
4. Kuru temizleme hizmeti ile terzi mahalli,
5. Odalarda kıymetli eşya kasası,
6. Doktor ve hemşire hizmetinin verildiği ilkyardım araç ve gereçleri bulunan revir,
7. Odalarda minibar,
8. Turizm amaçlı satış ünitesi,
9. Lokantanın, özel yemek ve kokteyl salonu bulundurma zorunluluğu olmaksızın, kapasitenin % 50'sine hizmet veren birinci sınıf olarak düzenlenmesi,
10. Yerleşim merkezlerinde 06:00 – 24:00 saatleri arasında oda servisi,
11. Personel sayısının en az % 15'i oranında konusunda eğitim almış personel,
12. Ayrıca;
 - a. Kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik ikinci bir çok amaçlı salon ve fuayesi,
 - b. Kapalı veya açık yüzme havuzu,
 - c. En az 100 kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
 - d. Kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşen, en az 100 kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simultane tercüme hizmetlerinin verildiği mahaller,

- e. Kişi başına en az 1,2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
- f. En az 40 metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi,
- g. Pasta ve içki servisi verilen en az 100 kişilik salon,
- h. En az beş çeşit Türk yemeğinden oluşan bir mönünün de sunulduğu ikinci bir lokanta,
- i. Telefon, faks, bilgisayar vb. büro hizmetlerine yönelik çalışma salonu,
- j. Kafeterya ve snack bar,

ünitelerinden en az üç adedi (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

3.2.7.2.5 Beş Yıldızlı Oteller

Beş yıldızlı otel kavramı, otel sınıflandırmasında en üstün özellikleri içeren otelleri ifade eder.

Yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 120 odalı otellerdir: (Ek 7e)

1. Yukarıda (3.2.7.2.4) bendinin 12 numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden ilave olarak en az üç adedi,
2. Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörleri ile servis merdiveni veya asansörü,
3. Oda sayısının en az % 20'si kadar park yeri imkanı olan garaj veya üzeri kapalı otopark,
4. Uydu veya video yayınları imkanı,
5. Bay ve bayan kuaförü,
6. Banyolarda küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon,
7. 24 saat oda servisi,
8. Turizm amaçlı satış üniteleri.

Yukarıda açıklanan bu şartlar beş yıldızlı otellerde bulunması gereken asgari mekanları ve donanımları ifade etmektedir. Otel işletmelerinin politikalarına ve hizmet sunmayı

hedefledikleri kullanıcı kitlesine göre donanımlar, ek tesisler ve dekorasyon tarzı sözü edilenlerden çok daha üstün olabilir (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

Beş yıldızlı oteller, bulundukları kentin ticari ve sosyal yaşamına katkı sağlarlar. Bu bakımdan, Türkiye'nin turizm politikası çok yıldızlı otel yapımına yönelmiştir. Bu sayede turistik yatak kapasitesini arttırmak ve daha çok turist çekmek hedeflenmiştir. Bu doğrultuda beş yıldızlı otellerin avantajları ve dezavantajları şöyle sıralanabilir:

Avantajları;

1. Yabancı kaynakları çekebilmektedirler.
2. Gerekli standart yıldız sayısı ile doğru tanımlarlar. Bu sayede turiste güven vererek, gelmekte tereddüt etmemelerini sağlarlar.
3. “ Yatak geliri”’nden başka yan tesisleriyle (ünite) karlılığı yüksek bir yatırım alanı oluştururlar.
4. Turistin yerel halk ile ilişkisi kesilmek isteniyorsa, bu, otelin sunduğu hizmetler ile sağlanabilir.
5. Kent yerleşmelerinden uzakta kurulabilirler.
6. Konaklama dışında da en yüksek standartta hizmet sunarlar.

Dezavantajları;

1. Belirli bir kapasitenin altında ekonomik değillerdir.
2. Çevrede ölçek problemi yaratabilirler ve çevre yoğunluğuna sebep olurlar.
3. Yatırım maliyetleri çok yüksektir.
4. İşletme masrafları, kalifiye personel ihtiyacından dolayı yüksektir.
5. Konaklama maliyeti yüksek çıktığı için, belirli bir gelir düzeyindeki kişilere hitap ederler. Bu sebeple daha çok dış turizme bağlı kalırlar.
6. Dış turizmdeki gerilemelerden direkt olarak etkilenirler (İldeniz, 1991; Berk, 1990).

Beş yıldızlı oteller turizm sektöründe bulundukları şehrin ticari ve sosyal yaşamına katkı sağlarlar. İstanbul gibi uluslararası bir metropolde bu tür tesislerin varlığı ile önceki yıllarda Türkiye’de düzenlenemeyen büyük kapasiteli spor karşılaşmaları, kongreler gibi uluslararası organizasyonları düzenlemek mümkün olmaktadır.

3.3 Bölüm Sonuçları

Bu bölümde, araştırma konusu olan konaklama tesisi türlerinden beş yıldızlı otellerin net bir şekilde tanımlanabilmesi için, konaklama tesisi ve genel nitelikleri ile konaklama tesisi türlerinden bir, iki, üç, dört yıldızlı otellere ve bunun dışındaki diğer konaklama tesisi türlerine değinilmiştir. Böylece, beş yıldızlı oteller net bir şekilde tanımlanmış ve konaklama tesisi türleri arasında farklılıkların neler olduğu ifade edilmiştir.



4. MİMARİ TASARIM

4.1 Tasarımın Tanımı

Tasarım, yaratılmak istenen bir ürünün zihinde canlandırılması (imaging), ortaya konulması (presenting) ve denenmesi (testing) süreçlerinden oluşan zihinsel bir faaliyet olarak tanımlanır (Zeisel, 1981).

Tasarım genel anlamda; düzen için planlama, bir faaliyet için gerekli olan şemaların veya planların hazırlanması süreci olarak tanımlanmıştır. Green'in (1974) yorumuyla " herkesin ilgili olduğu bir insan eylemidir, problem ve ihtiyaçların belirlenmesi ve öncelikle tespit edilmesi sürecidir" (Aksoy, 2001).

Bir diğer tanımıyla tasarım; mimari çalışmalar için gerekli olan şema ve planların hazırlanmasıdır. Tasarım aşaması mimari çalışmalarımızdaki en önemli yaratıcı evredir. Mimari tasarıma bilimsel yaklaşım, bir problem alanı olarak, bina etme sürecinin çözümü olduğundan;

- a. Problem nedir? (ne yapılacak?)
- b. Problem nasıl çözülür? (nasıl yapılacak?)

sorularına cevap, tasarıma yaklaşım biçimlerini, çözüm yollarını vermektedir (Arcan ve Evcı, 1999).

4.2 Mimari Tasarım

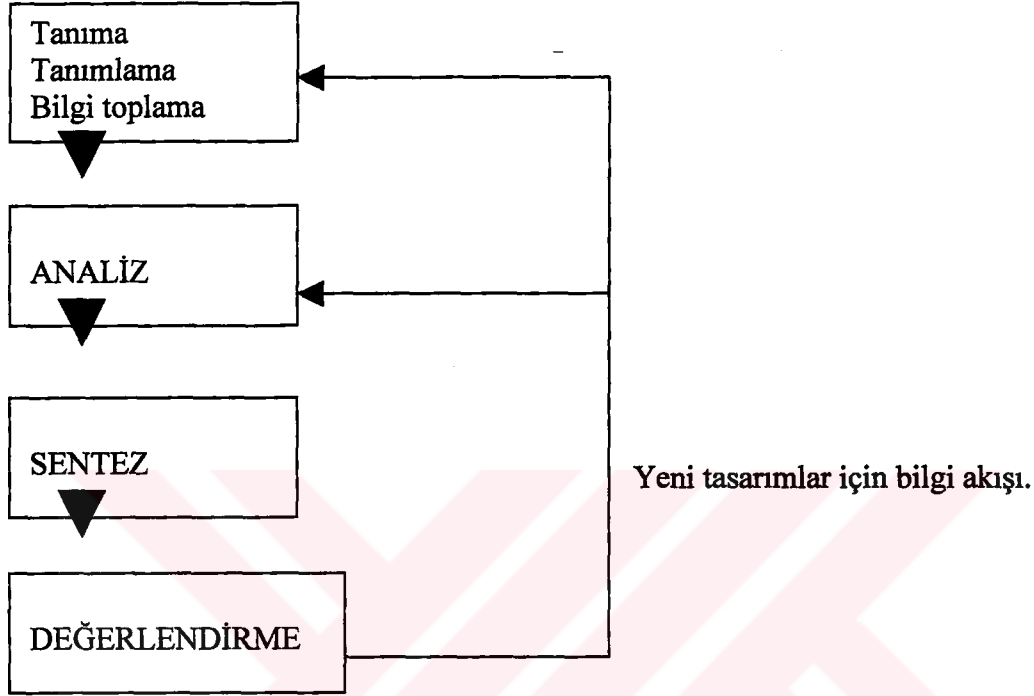
Mimari tasarım süreci üzerindeki çalışmalar, başlangıçta genel tasarım kavramı ile bağlantılı ve endüstriyel üretim ağırlıklı olarak gerçekleşmiştir. Mimari tasarım kavramı ve süreci üzerindeki farklılaşma özellikle bu alana bir problem çözme faaliyeti olarak bakılması ile başlamıştır. Bu bakış açısıyla birlikte tasarım süreci, sistematik yaklaşım ve saydam bir kutu olarak uzun süre benimsenmiştir. Bu yaklaşımın, sonuç ürün ve tasarımcıdan çok tasarlama sürecini ve bu süreçteki problem belirleme, analiz, sentez, geri beslenme gibi işlemleri hedeflediği gözlenmiştir (Aksoy, 2001).

Mimarlık alanındaki bilim adamlarının kabul ettiği, mimari tasarıma genel yaklaşım aşağıdaki aşamaları içermektedir;

1. Analiz (Çözümleme): Problemi belirleme, işlev şemalarının ve leke etüdlerinin yapılması,
2. Sentez (Birleşim): Tasarımın geliştirilerek alternatif planların yapılması,

3. Değerlendirme (Karar): Uygulama için en olumlu tasarımın seçimi, geliştirilmesi ve sunulması.

Analiz, sentez ve değerlendirme olarak, her düzeyde verilen kararlar tasarım problemlerinin çözümüne yaklaşım yöntemidir (Şekil 4.1).



Şekil 4.1 Bilimsel olarak mimari tasarım aşamaları (Arcan ve Evci, 1999).

Tasarım çalışmalarında yol gösterici olan “işlev” kavramı, yapılacak olan mimari tasarımın “olması gereken” koşullarını belirler. Problem olarak; Ne, Niçin, Nasıl çözümlenecek? sorularına cevap; mimari tasarımın Verileri, Amaçları ve Nitelikleridir. Çözüm anında bu sorulara verilen yanıtlar tasarımları işlevler doğrultusunda yönlendirir. Bilindiği gibi, işlev, tasarımlarda söz konusu olan amaç ve gereklilikleri belirlemektedir.

Mimari tasarımın, analiz aşamasında ele alınan işlevlerin (fonksiyon) incelenmesinde “olması gerekenlerin” saptanması için bu soruların yanıtları kullanılarak, tasarımı yönlendiren bilgi ve olanaklar bulunur (Arcan ve Evci, 1999).

4.3 Mimari Tasarım Aşamaları

Mimari tasarım, bilgi toplama, analiz, sentez ve değerlendirme aşamalarının bir sıra düzeni içinde birbirinin devamı biçimindeki sürecidir. Tasarım aşamaları birbiriyle girişim halinde bulunmaktadır. Bu girişimlerde sıra düzeni biçimindeki bilgi akışı şöyle olmaktadır:

Mimari programlamanın çıktıları bilgi toplamaya, bilgi toplamanın çıktıları analize, analizin çıktıları senteze, sentezin çıktıları da değerlendirme aşamasına veri olarak girer ve mimari tasarım sonuçlandırılır (Arcan ve Evci, 1999).

4.3.1 Bilgi Toplama Aşaması (Veri Toplama)

Tasarlanacak konuda, işlevler hakkında bilgi toplama ilk aşamadır. Bu bilgiler işlevlerin tanınması ve tanımlanması için gereklidir. Burada bilgi kaynaklarına ulaşılması önemlidir.

1. Mimari Araştırmada Bilgi Kaynakları:

- a. Yazılı – Basılı Kaynaklar: Kitap – film – proje – elektronik bilgi kayıtları – ses kayıtları, v.b. gibi.
- b. Eğiticiler – Uzmanlar: Araştırılan konudaki uzmanlar veya meslek adamları.
- c. Mimari Yapılar: Ortamdaki mimari yapıların incelenmesi.
- d. Kendimiz: Kendi gözlem, görgü ve deneyimlerimiz v.b. (Elde edilen bu bilgiler, aşağıdaki bilgi derleme işlemleri ile kullanılacak duruma getirilir.)

2. Bilgi Derleme İşlemleri:

- a. Sınıflama: Toplanacak bilgileri amaçlarına göre sıralama ve ayırma,
- b. Toplama: Bilgileri toplama ve gereksizleri ayıklama,
- c. Kaydetme: Bilgileri kaydetme,
- d. Özetleme: Bu bilgileri özetleyerek kullanılacak duruma getirmedir.

Bu bilgiler mimari kararlar doğrultusunda, tasarımda kullanılmak üzere, program taslağı veya diğer bilgiler olarak analiz aşamasında kullanılır (Arcan ve Evci, 1999).

4.3.2 Analiz Aşaması (Çözümleme)

Tasarım için yeni sentezlere varmada, toplanan bilgiler değerlendirilir, işlevler (fonksiyon) analiz edilerek amaç ve gereklilikler saptanır ve ihtiyaçlar belirlenir, yeni program yapılarak tasarımı etkileyen temel kararlar oluşturulur. Bu aşamada karmaşıklık gösteren tasarım, daha yalın ögelere indirgenerek, her olgu tek tek analiz edilip tanımlanmaktadır. Çözülmesi istenen mimari konu ile ilgili eylemler, her bir eylemin temel özellikleri, gerekli çevre koşulları ve donatım özellikleri, etüd edilerek; bu çalışma sonucunda mekanı şekillendiren “EYLEM ALANLARI”, “DOLAŞIM ALANLARI”, ve “DONATIM ALANLARI”nın yeri, biçim ve boyutları saptanır.

Analiz aşamasında eylem alanlarının yeri belirlenirken, öncelikle eylem alanlarının birbirine göre konumu – ilişkisi göz önüne alınmalıdır (Arcan ve Evci, 1999).

4.3.3 Sentez Aşaması (Birleşim)

Analiz aşamasında saptanan mimari olguların ele alınmasıyla yeni çözümlere varmak için birleştirilmesi işlemleridir. Sentez aşaması, mimari çalışmalarda “yaratıcı” niteliklerin en fazla ortaya konulduğu aşamadır. Hayal gücü ile yaratıcılıktan, geçmişte edinilen bilgi ve deneyimlerden de yararlanılarak, ön proje ve etüdlere proje taslakları halinde geliştirilir. Mimarının kuruluş sistemi, mekanların biçimleri ve birbiri ile olan ilişkileri geliştirilip, insanın güvenlik ve konfor içinde yaşayabileceği fiziksel ortamlar tasarım seçenekleri olarak sunulur. Geliştirilen bu proje alternatifleri veya çözüm önerileri, değerlendirme sürecinde ele alınarak bunlardan bir tanesi seçilir ve tasarım süreci böylece sonuçlandırılır (Arcan ve Evci, 1999).

4.3.4 Değerlendirme Aşaması (Karar)

Mimari tasarım çalışmalarında değerlendirme; sentez aşamasında yaratılarak bulunan çözüm alternatiflerinden birinin seçimi ile sonuçlanan, bir karar verme işlemidir. Tasarımlanan mimari çözümler arasında en olumlusu seçilip değerlendirilerek “kesin proje” olarak geliştirilir ve uygulamaya sunulur. Mimari tasarımın, işlevlere bağlı olarak, çözüm amaçlarına uygunluğunun değerlendirilmesi, yaratılan mimari “ORTAM” ın değerlendirilmesidir.

Bu aşamada, mimari ortamın değerlendirilmesinde üç genel ilke önemlidir. Bunlar:

1. Amaca yönelik olma; işleve uygunluk,
2. Güvenilir olma; beklenen niteliklere uygun olma,
3. Ekonomik olma; zaman ve parasal koşullar açısından eldeki olanaklara uygun olmadır diye özetlenebilir.

Tasarımı oluşturan çevresel veriler:

1. Fiziksel çevre; yer, topoğrafya, iklim vb.
2. Kültürel çevre; sosyal, ekonomik, tarihsel, estetik vb.
3. Teknolojik çevre; mimari sistem için gerekli olan bilim ve teknoloji gibi çevresel verilerdir.

Bu veriler mekanın organizasyonunda veya düzenlenmesinde önem kazanmaktadır (Arcan ve Evci, 1999).

4.3.4.1 Mimari Tasarımda Değerlendirme Ölçütleri

Değerlendirme aşamasında, tasarlanan mekanların kullanacak olan insanlara uygunluğu, mekanın değerlendirilmesinde önemli bir yer tutar. Tasarlanan mekanda, bu koşullardan bir veya birkaçına uygun olmama hali tasarım kararlarını geçersiz duruma düşürebilir. Bunun için mimari tasarımda değerlendirme ölçütlerinin bilinmesi gerekir. Bu değerlendirme ölçütleri;

1. İşlevsel Koşullara Uygunluk: Tasarlanan mekanın kullanım amacına göre mekan içinde yer alan eylemlere ve insanın davranışlarına uygunluğunun araştırılmasıdır.
2. Olumlu İletişim Koşullarına Uygunluk: Mekan içinde ve mekanlar arası iletişim ve bağlantıların görsel, işitsel ve olumlu iletişimsel koşullara uygunluğu.
3. Kullanıcı İsteklerine Uygunluk: Mekanı kullanacak kişilerin, kişisel isteklerine göre mekansal özelliklerin uygunluğu.
4. Sağlık ve Konfor Koşullarına Uygunluk: Mekanın insan sağlığını korumaya yönelik fiziki koşullarının insan sağlığı ve konfor açılarından uygunluğunun incelenmesi.
5. Estetik Koşullara Uygunluk: Mekanın yaşanabilir, hoşlanabilir olması için uyumlu görsel ve estetik koşullara uygunluğu.
6. Çevrenin Yeniden Düzenleme Koşullarına Uygunluğu: Tasarlanan mekanın zamana açık olarak gelişen yeni işlevlere göre öncelikle iç mekan düzeni açısından esneklik değiştirilebilirlik koşullarına uygunluğunun araştırılması.
7. Ekonomik Koşullara Uygunluk: Ekonomik kararlar açısından, tasarlanan mekanın, yapım ve kullanım maliyetlerinin ekonomik koşullara uygunluğunun araştırılmasıdır.

Sonuç tasarımın, bu kriterlerle değerlendirilmesi, mimari çözümün olumlu ve olumsuz yönlerini belirler. Burada olumsuz veya uyumsuz yönlerini görebilmek kolaylaştığından, tasarımın çabuk ve doğru bir biçimde incelenmesi ve geliştirilmesi sağlanır. Varolan gerçeklerle (veriler ve olanaklarla) çözümleri, diğer bir anlatımla, “olması gereken” kullanıcı (insan) amaçları ile “olabilen” sonuçların karşılaştırılması ve değerlendirilmesi kolaylaşır. Tasarlanan mekanlarda insana uygunluk kriterleri değerlendirilirse, örneğin; tasarlanan mekan işlevsel koşullara uygun mu? sorusunun yanıtı, mekanın içinde yer alan işlevlere veya mekanın kullanım amaçlarına uygunluğu açısından çözüm önerisi olumlu bir düzeyde olmalıdır. Tasarımdaki başarı bu koşulların değerlendirilmesine bağlıdır. Değerlendirmenin; sonuç tasarıma karar verilen, üzerinde dikkatle durulması gereken, bir seçim ve karar aşaması olduğu görülmektedir (Arcan ve Evci, 1999).

4.4 Beş Yıldızlı Otel Tasarımında Roller

Otel tasarımı, tasarlanacak otelin sınıfına ve türüne uygun olarak oteli oluşturan tüm eylemlerin, araştırmalar ve beklentiler sonucunda belirlenmesi, bu eylemlerin içinde yer alacağı mekanların ve bileşenlerin tasarlanmasıdır.

Bir beş yıldızlı otel tasarımının çeşitli aşamalarında farklı kişi ve kuruluşlar ürünün oluşumunda rol alabilirler. Bir beş yıldızlı otel binasının tasarlanmasında rol alabilecek kişi ve kuruluşlar aşağıda açıklanmıştır.

1. Tasarlayıcı (Otelin mimarı)
2. Kullanıcılar
3. Hizmeti sunanlar, işletme
4. Sunulan hizmetten yararlananlar (otel müşterileri)
5. Uzmanlar (inşaat mühendisi, makine mühendisi)
6. Finansman sağlayanlar ve sermayedarlar (yatırım ve kredi kuruluşları, bankalar, devlet, otel zincirleri)
7. Yapımcı (otel inşaatını yüklenen firma ve bu firmaya bağlı taşeronlar)
8. İçinde bulunulan çevre ve buraların sorumluları ve sahipleri (arsa ve çevre verileri, arsa sahipleri)
9. Devlet, kamu, idareci, kanun, yönetmelik ve şartnameler (otel inşaatı ve işletmesi için gerekli izni veren ruhsat bürosu, belediye, Turizm Bakanlığı gibi kamu kuruluşları, Turizm Yatırımları Nitelikleri Yönetmeliği, Turizm Teşvik Kanunu vs.)

Tüm bu kişi ve kuruluşların yanı sıra otel projesinin karmaşıklığına ve kapsamına bağlı olarak elektrik mühendisi, peyzaj mimarı, iç mimar, aydınlatma, asansör, yangın korunumu, mutfak ve akustik danışmanları, grafikerler gibi farklı uzmanlık alanlarından kişiler de otel tasarımında rol alabilirler (Çakırkaya, 1994).

4.5 Beş Yıldızlı Otellerin Tasarım Girdileri

Tasarlama eylemi temelde bir karar verme işlemidir. Tasarlama önceden tanımlanmış problemlerin çözülmesi, niceliksel ve niteliksel kararların verilmesi ile olur. Mimari tasarlama girdi oluşturan karar konusu sistemler beş yıldızlı otel örneğinde aşağıdaki gibidir (Çakırkaya, 1994).

1. Arsa kullanış ve ulaşım

- a. Arsa üzerindeki yapı yoğunluğu (TAKS= taban alanı katsayısı, KAKS= kat alanı kat sayısı)
- b. Programın, otelin çeşitli alçak veya yüksek kütlelerine dağılışı
- c. Yapı yapılmayan alanların, özellikle otel çevresindeki rekreasyon tesislerinin yer alacağı alanların ve yeşil alanların peyzaj düzeni
- d. Otele gelecek müşteri ve personel için birbirinden bağımsız yaya ve taşıt ulaşımı

Otel, ihtiyaç duyulan bir yerde yapılmalıdır. Konumu, pazarın ortaya çıkardığı gereksinmelere karşılık hizmet vermeye uygun olmalıdır. Arsa üzerindeki yapı yoğunluğu, yasalar tarafından verilen taks (taban alanı kat sayısı) ve kaks (kat alanı kat sayısı) girdilerine uygun olmalıdır, ancak bu girdilerin el verdiği limitleri doldurmak ya da doldurmamak mimari kararlara göre değişebilir. Programın otelin çeşitli alçak veya yüksek kütlelerine dağılımı, işlevlerin gereklerine uygun olarak yapılmalıdır. Yapı yapılmayan alanların, özellikle otel çevresindeki rekreasyon alanlarının ve yeşil alanların peyzaj düzeni, özenle ve ihtiyaca cevap verecek ölçüde yapılmalıdır. Otele gelecek misafir ve personel için birbirinden bağımsız, yaya ve taşıt ulaşımı düşünülmelidir.

2. Eylemler ve mekanlar

- a. Otelde yer alacak eylemlerin düzeni ve yerleştirilmesi
- b. Yürüme, taşıma gibi hareketler (düşey ve yatay)
- c. Otel programının ön gördüğü mekanların tek tek özellikleri (geometri, sağlanmak istenen konfor koşulları ve bunlar için gerekli olan ekipman ve donatım)
- d. Mekanların uzayda düzeni (yatay ve düşey)

Otelde yer alacak eylemlerin düzeni ve yerleştirilmesi iyi programlanmalıdır. Otel programının gerektirdiği mekanların, içindeki eyleme göre sahip olması gereken tüm konfor koşulları, yeterli alan ve ekipman düşünülmelidir. Mekanların birbirleriyle olan ilişkisi, otel işlev şemalarının gerektirdiği şekilde doğru kurulmalıdır.

3. Yapı elemanları ve sistemleri

- a. Otel mekanlarını çevreleyen, bölen, birleştiren ve ayakta tutan eleman ve sistemler (dış duvarlar, iç duvarlar, bölmeler, taşıyıcı duvarlar, iskelet ve askı sistemleri, temeller, dış ve iç kapılar, pencereler, merdivenler, çatılar, tavanlar, teraslar, vb.)

- b. Bitirmeler ve süslemeler (yatay ve düşey, içte ve dışta tüm yüzeylerin kaplamaları, diğer süsleme elemanları)
- c. Otelin çeşitli mekanları içinde şartnamelerle belirlenen konfor koşullarını sağlayacak, yapay çevreyi oluşturacak eleman ve sistemler (ısıtma, havalandırma, aydınlatma, klima, vb.)
- d. Eylem yardımcı araçları (dolaplar, diğer yerli mobilya, sağlıkla ilgili donatım, soğuk ve sıcak su, doğal gaz, elektrik tesisatları, pişirme, çöp toplama ve depolama, vb.)
- e. Taşıma ve haberleşme sistemleri (asansör, montsarj, zil, telefon, radyo, televizyon, hoparlör, saat tesisatları, vb.)
- f. Güvenlik sistemleri (yangın ihbar ve alarm, yangın söndürme, kapalı devre televizyonla denetim, vb.)

Otelin mekanlarını oluşturan tüm yapı elemanları ve sistemleri, mimari ve teknik kuralların gerektirdiği biçimde, tüm detaylarıyla, doğru olarak oluşturulmalıdır. (Dış duvarlar, temeller, doğramalar, merdivenler, çatılar, v.s.) Bitirmeler ve süslemeler, seçilen mimari tarzla bağdaşmalı ve şartnamelerle belirlenen konfor koşullarını sağlamalıdır. Eylem yardımcı araçları, önemli bir girdidir. İç mekanların tefrişi doğru yapılmalıdır. Otelin misafirlerine ait mekanlarının tefrişi, otelin özelliğine ve mimari yapısına göre değişiklik gösterir. Asıl olan prensip, hareketli ve sabit mobilyaların konfor koşullarını sağlaması ve diğer süsleme ve bitirmelerle bütünlük içinde olmasıdır. Personele ait olan mekanların tefrişi de personelin tüm ihtiyaçlarını kolaylıkla ve hızlıca karşılayabilecekleri tarzda ve yeterli düzeyde olmalıdır. Güvenlik sistemleri (yangın ihbar ve alarm, yangın söndürme, kapalı devre kamera sistemleriyle denetim, vb.) oluşturulmalıdır.

4. Otelin imajına bağlı olarak biçim ve karakter

- a. Kütlelerin geometrik özellikleri
- b. Yüzlerin biçim, doku, renk, vb. özellikleri

5. Yapım sistemi

- a. Yardımcı araçlar
- b. Çalışma biçimi, işlemler düzeni

4.6 Beş Yıldızlı Otellerin Tasarımında Karar Sistemleri

Yukarıda ifade edilen tüm tasarım konuları mimari tasarım aşamaları içinde bilgi toplama, analiz, sentez ve değerlendirme aşamalarından geçerek mimari ürünü oluştururlar. Bu süreç içinde önemli bir aşama da değerlendirme (karar verme) aşamasıdır. Tasarlayıcı için birçok faktör karar aşamasını etkiler. Bir beş yıldızlı otel tasarımında bu karar sistemlerini aşağıdaki gibi çözümlmek mümkündür:

1. Amaçlar;
 - a. Faaliyetlerle ilgili amaçlar
 - b. Çevre ile ilgili amaçlar
 - c. Yapılabilme ve dayanıklılık ile ilgili amaçlar
2. Etkenler;
 - a. Doğal etkenler
 - b. Toplumsal etkenler
3. Değerlendirme sistemleri;
 - a. Kriterler
 - b. Durumlar ve değerleri
 - c. İşlem sistemleri

Tüm tasarım eylemlerinde olduğu gibi beş yıldızlı otel tasarımında da değerlendirme ve karar verme sistemleri için göz önüne alınması gereken önemli bir nokta aynı tasarım problemi için verilen kararların farklı tasarlayıcılar söz konusu olduğunda daima aynı olmayacağıdır. Tasarım girdileri içinde somut fiziksel bilgiler olmasına ve somut değerlendirme ve karar verme kriterleri oluşturma çabalarına rağmen tasarlayıcının deneyimleri, özlemleri, inançları, saplantıları ve dünya görüşü de bu aşamada bir değerlendirme kriteri oluşturmakta ve mimaride çeşitliliğin oluşmasını sağlamaktadır. Böylece beş yıldızlı otel tasarımında alınan kararlar ve ortaya çıkan ürün mimarın kişiliği ile yakından ilişkili olacaktır (Çakırkaya, 1994).

4.7 Beş Yıldızlı Otellerin Tasarımını Etkileyen Temel Faktörler

Mimarın dünya görüşü, deneyimleri, özlemleri, inançları, kısaca tüm kültürel birikimi ve düşünce yapısı konseptin oluşumunda ve tasarım sürecindeki karar evrelerinde önemli bir tasarım girdisi olarak ortaya çıkar. Bu gruptaki tasarım girdileri her mimar için farklılık

gösterir ve farklı mimarların aynı tasarım problemine birbirinden farklı çözümler getirmesinin temel nedenidir.

Tasarımı etkileyen diğer faktörler, tasarım sürecinde mimardan bağımsız olarak var olur ve her tasarım probleminin niteliğine göre farklılaşır.

Beş yıldızlı otel tasarım sürecinde, mimarın karar verme ve problem çözme eylemlerini etkileyen temel faktörler şunlardır:

1. İşletme Faktörü
2. Turizm Faktörü
3. Ekonomik Faktörler
4. Kanunlar ve Yönetmelikler
5. Mimari Akımlar ve Eğilimler
6. Mekansal ve İşlevsel Faktörler
7. Fiziksel Faktörler
8. Teknik Faktörler

Otel tasarım sürecinde mimar, otel tasarım probleminin çeşitli özelliklerinden dolayı, bu faktörleri birer tasarım girdisi olarak değerlendirmek zorundadır. Otel tasarım probleminde tasarım girdileri içinde, bu faktörler, mimarın kişiliğine bağlı faktörlere oranla öncelik kazanmaktadır.

Bu faktörlerin öneminin artmasının nedenleri şunlardır:

1. Otellerde kullanıcı sayısının çok olması ve belirli olmaması tasarımın tüm bireylerin sahip olduğu temel beğeni ve beklentilere göre yapılmasına neden olur. Bu nedenle tasarlanacak beş yıldızlı otelin gelecekteki olası kullanıcılarının türü ve beklentileri tasarım aşamasında belirlenmelidir. Özellikle, ziyaretçilerin turist profilleri saptanmalı ve otel, bu analizler sonucu ortaya çıkacak faktörlere göre tasarlanmalıdır.
2. Otel, birbirinde çok farklı fonksiyonlara cevap veren bir bina türüdür. Bu nedenle, özellikle beş yıldızlı oteller çok kapsamlı bir programa sahiptir. Programdaki tüm mekanların ve buralarda yer alacak farklı fonksiyonların sürekliliğinin ve bağlantılarının engellenmeden bir arada sağlanabilmesi için beş yıldızlı otel tasarım sürecinde, fonksiyon şemaları ve mekan organizasyonu öncelik kazanmaktadır. Mimar, tasarımında mekan

standartlarının ve mekan organizasyon ilkelerinin gerektirdiği mekansal ilişkileri kurmak zorundadır.

3. Otel, ticari faaliyet gösteren bir kişi veya kuruluş tarafından yaptırılır ve işletilir. Bu kişinin veya kuruluşun öncelikli amacı kardır. Bu nedenle, mimar tasarımın önerdiği ürünün uygulanma maliyetinin ve daha sonraki bakım ve işletme maliyetlerinin işletmecinin ekonomik beklentileriyle uyumlu olması gereklidir (Çakırkaya, 1994).

4.7.1 İşletme Faktörü

19. yy' ın ikinci yarısından itibaren otelcilikte işletme ölçeği büyüdü ve otel işletmek çoğalan ve çeşitlenen beklentilerle uzmanlık gerektiren bir uğraş haline geldi.

Beş yıldızlı otel işletmeleri, işletme politikalarında kendilerine özgü bazı standartlar oluşturmuştur. Çoğunlukla, otellerin hizmet götürmeyi planladığı kullanıcı grubu ve yan hizmetlerin türü, hatta tesisin mimari ve ticari imajı bile otelin işletme politikası ile önceden planlanmıştır. Mimar, tasarım aşamasında ve konsept oluşturma sırasında bu otellerin beklentilerini ve standartlarını birer tasarım girdisi olarak kabul etmek zorundadır (Çakırkaya, 1994).

4.7.2 Turizm Faktörü

Oteller turizm sektörüne hizmet sunan konaklama işletmeleridir ve turizm hareketleri otellerin varolma nedenidir. Bu nedenle, turizm sektöründeki her türlü hareket, çeşitlenme ve değişim bu sektör içinde kar amacı ile daha büyük bir paya sahip olmaya çalışan beş yıldızlı otel işletmelerinin de politikalarını ve otel tasarımından olan beklentilerini etkileyecektir. Dolayısıyla, turizm olgusu ve turizme bağlı değişkenler beş yıldızlı otel tasarımında çok önemli girdiler oluşturmaktadır (Çakırkaya, 1994).

Yukarıda belirtilen ifadeler doğrultusunda beş yıldızlı otellerin tasarımını etkileyen turizm sektörüne bağlı faktörler şunlardır:

1. Turizm hareketleri,
2. Türkiye'nin turizm gelir ve giderleri,
3. Türkiye'ye gelen ziyaretçilerin turist profili.

4.7.3 Ekonomik Faktörler

Turizm çok yönlü ekonomik bir aktivitedir. Turizmde yatırımcı için temel amaç kar etmektir. Bu amaca ulaşabilmek için yatırımcı ilk yatırım maliyetlerini ve tesisin işletilmesi sırasında uygun bir işletme politikası ile işletme maliyetlerini kontrol altında tutmayı amaçlar. Turizm endüstrisinin kendine özgü ekonomik özellikleri vardır. Turizm yatırımları sadece tesislerin oluşumunu değil, turizm kaynaklarının korunmasını, gerekli alt yapının ve turizmle ilgili diğer servis sektörlerinin oluşturulmasını kapsar. Bunlara bağlı olarak turizm yatırımlarının çekiciliğini etkileyen nedenler vardır. Bunlar;

1. Turizm yatırımlarının geri ödemesi uzun süreli ve risklidir.
2. Turizm tesislerinde girdilerin büyük kısmı sabit veya yarı sabittir. Buna karşılık tesislere olan talep bir veya birkaç dönemde yoğunlaşır.
3. Turiste sunulan kaynaklar biriktirilemez. Örneğin, boş kalan yataklar talebin yoğun olduğu dönemler için saklanamaz.
4. Turizm talebinin değişkenliğine karşılık turizm arzı sabit kalmak zorundadır.
5. Turizm konaklama endüstrisi sezon dışında atıl kalmak zorunda olan çok sayıda pahalı ve kalifiye bir insan gücü çalıştırmak zorundadır.
6. Turizm sektöründe talep, turisti kabul eden ve gönderen ülkede olası bir politik kriz, ekonomik durgunluk ve terörizm gibi toplumsal karışıklıklara karşı çok hassastır.

Tüm bu nedenlerden dolayı, tasarımın olabilirlik aşamasında, üretim ve işletme sürecinde işletme politikasının gereklerinden ve tesisin kendisinden kaynaklanacak ekonomik beklentileri karşılayacak bir beş yıldızlı otel tasarımı ortaya konmalıdır (Çakırkaya, 1994).

4.7.4 Kanunlar ve Yönetmelikler

Turizm, ülke ekonomisine değerli katkılar sağlayan önemli bir sektördür. Bu nedenle, devletler, turizmin gelişmesine katkıda bulunmak amacıyla çeşitli çalışmalar yaparlar. Devlet organları, turizmin gelişmesi için teknik altyapıyı oluştururlar ve gümrük, güvenlik, sağlık, ulaşım gibi çeşitli genel hizmetlerin organizasyonunu sağlar. Yatırım, yenileme ve işletme aşamalarında turizmi çeşitli yöntemlerle teşvik ederler ve bölgesel gelişme planlarını hazırlarlar. Bu işlevleri yerine getirmek için devlet, bu işlemleri organize eden ve hukuki bir tabana bağlayan kanunları hazırlarlar.

Türkiye’de turizmin yasal dayanakları; 16 Mart 1982 tarihli, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu ve bu kanuna bağlı yönetmelikler ve tebliğlerdir. 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu şu bölümlerden oluşur:

1. Amaç, kapsam ve tanımlar
2. Genel hükümler
3. Teşvikle ilgili esaslar ve hükümler
4. Yat turizmi
5. Denetleme ve esaslar
6. Son hükümler

Bu kanunla ilgili yönetmelikler ise şunlardır:

1. Talih Oyunları yönetmeliği
2. Turizm Geliştirme Fonunun Denetlenmesine ait Yönetmelik
3. Turizmi Teşvik Kanununun Cezai Hükümlerinin Uygulanması Hakkında Yönetmelik
4. Turizm Alanlarında ve Turizm Merkezlerinde İmar Planlarının Hazırlanması ve Onaylanmasına İlişkin Yönetmelik
5. Belgeli Turizm İşletmelerinde Yabancı Personel ve Sanatkarların Çalıştırılması Hakkında Yönetmelik
6. Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik
7. Turizmi Teşvik Kanunu Gereğince Uygulanacak Para Cezalarının Tahsili ve Turizmi Geliştirme Fonuna Aktarılması Hakkında Yönetmelik
8. Turizm Yatırım, İşletme ve Kuruluşlarının Denetimi Hakkında Yönetmelik
9. Kamu Arazisinin Turizm Yatırımlarına Tahsisi Hakkında Yönetmelik
10. Turizm, Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği
11. Turizm Bölgeleri, Turizm Alanları ve Turizm Merkezlerinin Belirlenmesi için Çalışma Gruplarının Oluşturulması, Görev ve Yetkileri ile Çalışma Şekline İlişkin Yönetmelik
12. Yat Turizminin Geliştirilmesi Hakkında Yönetmelik

Tüm bu yönetmelikler beş yıldızlı otel tasarımını dolaylı olarak etkilemektedir. Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliği ise beş yıldızlı otel tasarımını dolaysız olarak etkiler. Bu yönetmelikte amaç, belgeli turizm yatırım ve işletmelerinin asgari niteliklerini belirlemek ve işletmeler arasında standart eşitliğini sağlamaktır.

4.7.5 Mimari Akımlar ve Eğilimler

Mimari akımların ve eğilimlerin bir arada yer aldığı mimarlık dünyası günümüzde çoğulcu bir yapıdadır. Mimar için artık seçenekler ve imkanlar sonsuzdur ve yeninin peşinden koşmak bir tutku olmuştur. Birçok akım bir evvelkine karşı bir tezle ortaya çıkmıştır. Beş yıldızlı otel tasarımı da bu akımlarla gelen düşünce sistemlerinden ve biçimsel öğelerden etkilenmiştir. Özellikle, 1950'lerden sonra kişisiz, birbirine benzer oteller yerine içinde bulunduğu ülkenin, yörenin özelliklerini taşıyan ve misafirlere otelin işletme politikasına göre belli bir imajı iletmeyi hedefleyen oteller tasarlanmaya başlandı. İş dünyasının ve yerel otoritelerin 1950'lerde ilgi duyduğu uluslar arası üsluba bağlı tasarımlarla yerel kültürlerin ve geleneklerin etkisi altında yeni arayışlara girilmiştir (Çakırkaya, 1994).

4.7.6 Mekansal ve İşlevsel Gereklilikler

Beş yıldızlı otellerde birbirinden farklı özellikler gösteren çok sayıda işlev bir arada yer alır. Tasarım aşamasında, tüm bu işlevlerin farklı gereksinimleri göz önüne alınmalı ve bunlara bağlı mekansal gereklilikler saptanmalıdır. Ayrıca, bu işlevlerin birbirleri ile olan ilişkilerine bağlı olarak mekanların konumlandırılma gerekleri de beş yıldızlı otel tasarımının problem alanlarından birini oluşturur. Doğru tasarım kararlarının verilebilmesi için, öncelikle otel binasındaki eylemlerde rol alacak kullanıcı gruplarının belirlenmesi gerekmektedir (Çakırkaya, 1994).

4.7.7 Fiziksel Faktörler

Beş yıldızlı otellerde tasarım konseptini etkileyen fiziksel faktörler, yakın çevreye ve arsaya ilişkin faktörler ve fiziksel çevre koşullarına ilişkin faktörlerdir.

Arsanın zemin verileri, bitki örtüsü, iklim, topografya, mevcut arsa kullanımı gibi fiziksel arsa verileri beş yıldızlı otel tasarım sürecinde önemli bir yer tutar. Bunlardan başka, arsa çevresinin genel karakteri, çevredeki donanımlar, arsaya olan ulaşım imkanları ve bunların yolları, arsada gerekli olan otopark miktarı ve manzara yönü, arsa ve yakın çevresi ile ilgili diğer faktörler de tasarım için önemlidir. Tüm bu veriler konsept oluşumunda ve tasarım sürecinde etkilidir. Ayrıca, tasarlanan otel yapısında kullanıcılar için iklimsel, akustik ve

görsel konfor şartlarının sağlanması ile oluşan fiziksel konfor koşulları sağlanmalıdır. (Çakırkaya, 1994).

4.7.8 Teknik Faktörler

Teknoloji, 1980'lerin başından bu yana çok hızlı bir gelişme sürecine girerek otel işletme yöntemlerini ve donanımlarını etkilemiştir. Çeşitli sistemlerin otellerde kullanılması otel kullanıcılarına sunulan hizmetlerin kalitesini yükseltmiştir.

Beş yıldızlı otel programlarının genişlemesi, kullanıcı sayısının ve suç işleme oranının artması, otellerde bir takım güvenlik sistemlerinin kullanımı ve can ve mal güvenliğine yönelik önlemlerin alınmasını gerekli kılmıştır. Buna bağlı olarak, elektronik ve mekanik donanım ve emniyet faktörleri beş yıldızlı otel tasarımını etkileyen teknik faktörleri oluşturur. (Çakırkaya, 1994).

4.8 Bölüm Sonuçları

Bu bölümde, genel olarak tasarım kavramı, tasarım-işletme ilişkisinin ifade edilebilmesi için konaklama tesisi türlerinden beş yıldızlı otellerin tasarımı ve tasarımını etkileyen tüm faktörlerin neler olduğu açıklanmıştır. Bu, beş yıldızlı otellerin tasarım-işletme ilişkisinin kurulmasına, beş yıldızlı otellerde yer alan temel bölümlere değinilmesine 5. bölümde olanak sağlayacaktır.

5. İŞLETME

5.1 İşletmenin Tanımı

İşletme çeşitli şekillerde tanımlanabilir. Hitler Almanya'sının ülkemize kazandırdığı birçok bilim adamından biri olan Alfred Isaac'a göre, "üretim faaliyetlerinde bulunan ve ihtiyaçların tatminine doğrudan veya dolayısıyla katılan her iktisadi birime (üniteye) işletme" denilir.

Genellikle bu tanımı temel alan ve işletme eğitiminde Türkiye'de öncü konumundaki bazı bilim adamlarına göre, İşletme; "başlıca görevi insan ihtiyaçlarını tatmine elverişli iktisadi mal ve hizmetleri üretmek olan, ekonomik, teknik ve hukuki birim" (Cumhur Ferman) ; "insanların ihtiyaçlarını doğrudan veya dolayısıyla karşılamak amacı ile işleyen veya işletilen her iktisadi birim" (Mehmet Oluç) ; "üretim araçlarının uyumlu bir biçimde birleşmesinden meydana gelen bir birim"dir. (Kemal Tosun).

Yukarıda tanımların ortak yanları ele alınarak, "işletme" geniş kapsamlı ve basit olarak:

"Başkalarının ihtiyaçlarını karşılamak üzere mal veya hizmet üreten ekonomik birimdir." şeklinde tanımlanabilir (Mucuk, 1997).

5.2 Turizm ve İşletme

Turizm olayı, konaklama, yeme – içme, seyahat işletmeleri ve benzeri turizm kuruluşları açısından ele alındığında işletmecilik bilimi ile ortak bir çalışma alanı doğmaktadır. Turizm alanında yatırım kararları ve projelerin değerlendirilmesinden başlayarak turizm işletmelerinin kurulmasına, yönetilmesi ve örgütlenmesine ve finansman, pazarlama ve personel yönetimi gibi sorunların çözümüne kadar değişen konular, turizm işletmeciliği alt disiplinin çalışma alanını oluşturmaktadır. Günümüzde otel, lokanta, seyahat acentesi ve benzeri turizm işletmelerinin etkin bir biçimde faaliyetlerini yürütebilmeleri ve turizmden beklenen yararların sağlanabilmesi açısından işletme bilimi içinde geliştirilen çok ve çeşitli yönetim bilgi ve tekniklerinin büyük bir yeri ve önemi bulunmaktadır (Kozak, 2001).

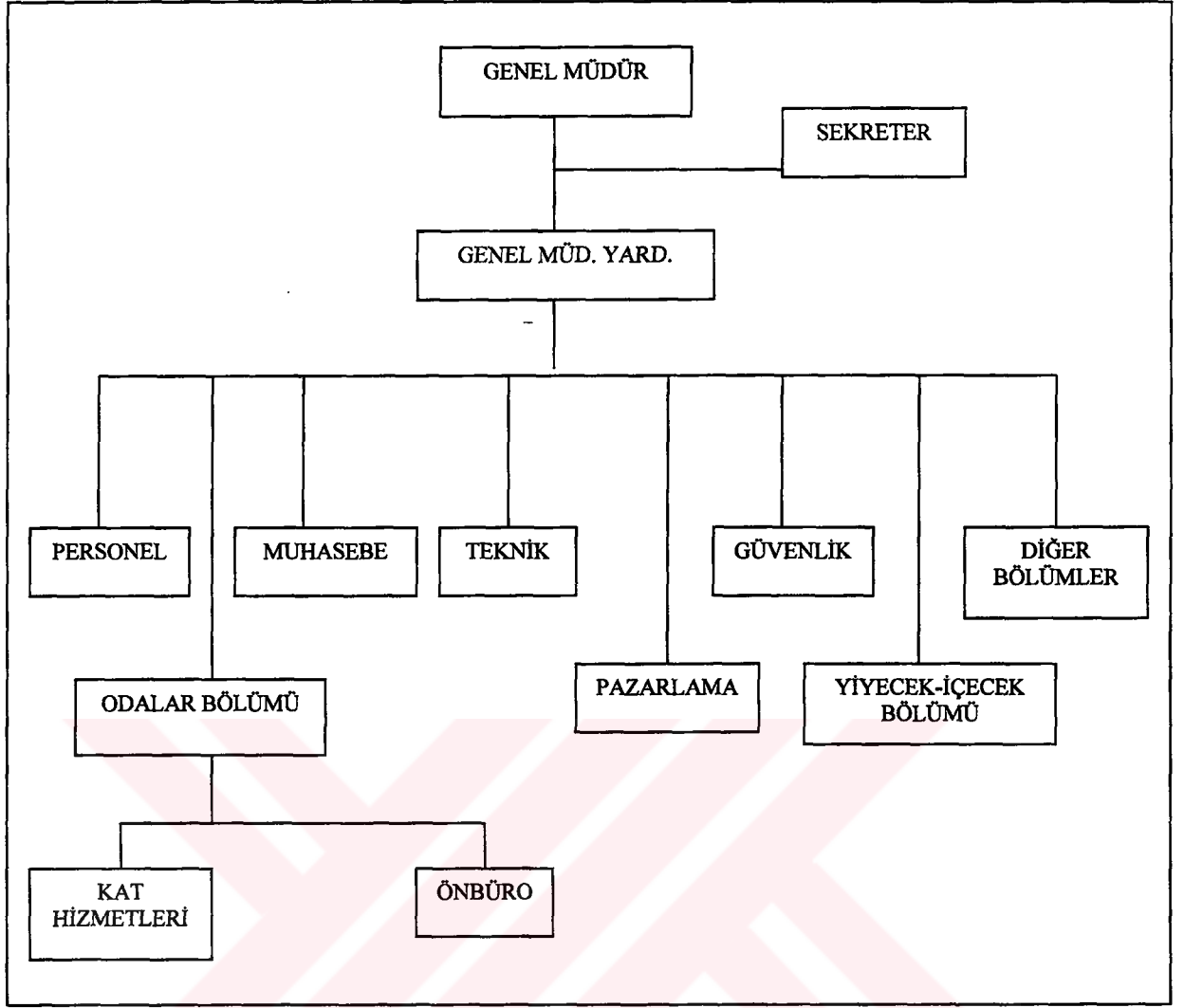
5.3 Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Temel Bölümler ve Faaliyetleri

Her otel işletmesinin faaliyet bölümleri birbirinin aynısı olmadığı için, organizasyon yapıları her bir işletmenin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik oluşturulmalıdır. Bütün işletmeler amaçlarına ulaşmak ve görevlerini yürütmek için bir organizasyon yapısına ihtiyaç duyarlar. Bu organizasyon yapısını göstermenin en yaygın biçimi de organizasyon şemasıdır. Organizasyon şeması işletme içindeki pozisyonlar arasında varolan ilişkilerin şematik bir

gösterimidir. Organizasyon şemasında; işletmenin tümünde her pozisyonun nereye yerleştiği ve yetki sınırları ile sorumluluk alanları açıkça görülür. (Şekil 5.1)

Bir beş yıldızlı otel işletmesinin organizasyon yapısını oluşturan temel bölümler incelendiğinde, otel faaliyetlerinin daha iyi anlaşılması sağlanmış olacaktır. Otel organizasyonunda genel olarak bulunan temel bölümler şunlardır (Kozak, 1995).

1. Yönetim Bölümü -
2. Odalar Bölümü
 - a. Önbüro Bölümü
 - b. Kat Hizmetleri Bölümü
3. Yiyecek – İçecek Bölümü
4. Yardımcı Bölümler
 - a. Pazarlama ve Satış Bölümü
 - b. Muhasebe Bölümü
 - c. Personel Bölümü
 - d. Mühendislik Bölümü
 - e. Güvenlik Bölümü
 - f. Diğer Yardımcı Bölümler
5. Diğer Bölümler



Şekil 5.1 Örnek otel organizasyon şeması (Kozak, 1995).

5.3.1 Yönetim Bölümü

Otel işletmelerinde yönetim bölümü, otel faaliyetlerine rehberlik etmek, faaliyetleri sağlıklı bir biçimde yerine getirmek, diğer ilgili hususlara sahip olmak ve bunları düzenli olarak raporlamaktan sorumludur. Buna bağlı olarak, bir beş yıldızlı otelin yönetim bölümünün başlıca görevleri; planlama, organize etme, yöneltme ve belirlenmiş amaçlara ulaşım ulaşmadığını kontrol etmeyi içerir. Bu görevler ise otel bölümlerinin ve çalışan personelin yönetim ve denetimini gerektirir.

Bir beş yıldızlı otel işletmesinin üst düzey yöneticisine genel müdür, işletme müdürü ya da otel müdürü adı verilir. Genel müdür pozisyonundaki kişi; aynı şehir, başka şehirler veya başka ülkelerdeki birden fazla sayıdaki otelleri yönetebilir. Zincir otel işletmesi olarak adlandırılan bu işletmelerde, genel müdür dışında her işletmenin müstakil bir yöneticisi bulunmaktadır. (Şekil 5.1)

Genel müdür bir beş yıldızlı otelin tüm bölümlerinin denetiminden sorumlu iken; belirli bölümlerin gözetimini genel müdür yardımcısına tahsis edebilir. Çoğunlukla genel müdür yardımcılara otelin odalar bölümünü denetlemek görevi verilir. Genel müdür işletmeden uzakta bulunduğu anda, genel müdür yardımcısı temsili genel müdür olarak görev yapar. Genel müdür ve genel müdür yardımcısının her ikisi de işletmeden uzakta olduğunda, işletmede görev başında bulunan bir bölüm yöneticisi yönetim bölümünün sorumluluğunu alması için tayin edilir (Kozak, 1995).

5.3.2 Odalar Bölümü

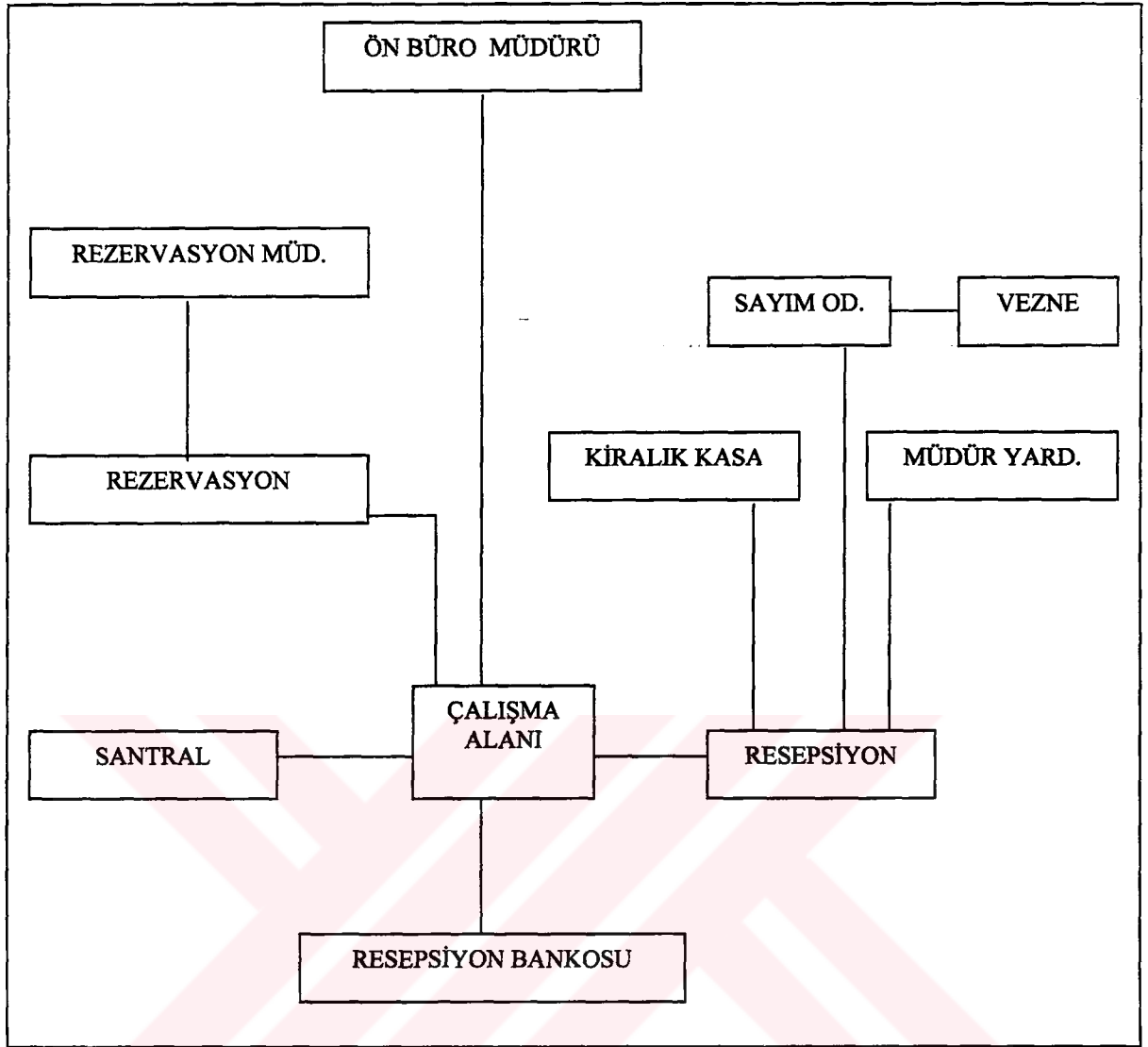
Odalar bölümü, misafirlerin konaklamaları süresince bekledikleri hizmetleri yerine getirmede merkezi rol oynayan temel bölümleri içerir. Bunlar; önbüro ve kat hizmetleri bölümleridir.

1. Önbüro Bölümü

Bir beş yıldızlı otel işletmesinin odak noktası veya beyin merkezi konumunda olan önbüro, işletmenin organizasyon yapısının her basamağında neler olup bittiğinden haberi olmalıdır. Otelin önbüro bölümünden sorumlu olan önbüro müdürü, önbüro personeli ve çalışmalarını kontrol eder. Onun denetimi altında çalışanlar; rezervasyon, resepsiyon, önkasa, üniformalı personel ve telefon operatörleridir. (Şekil 5.2)

Gelecek dönemlerdeki rezervasyonların alınması ve gerekli işlemlerin yapılması rezervasyon personelinin temel sorumluluklarıdır.

Misafir istek ve ihtiyaçlarını öğrenerek, hangi oda fiyatında konaklama yapacağını belirlemeye yardım etme, konaklamaya ilişkin kayıt işlemlerinin yapılması, oda tahsisi ödeme yönteminin belirlenmesi, anahtarların verilmesi, kontrolü ve misafirin odasına yerleştirilmesi resepsiyon personelinin başlıca sorumlulukları arasındadır. Görülüyor ki resepsiyon bir otelin göstergesidir (Şekil 5.3). Resepsiyon personelinin başarısı otelin başarısı anlamına gelir. Tüm misafir gözlerinin sürekli resepsiyon personeli üzerinde olduğu hiçbir zaman unutulmamalıdır.



Şekil 5.2 Örnek organizasyon şeması, ön büro işlev şeması (Rutes, 1985).

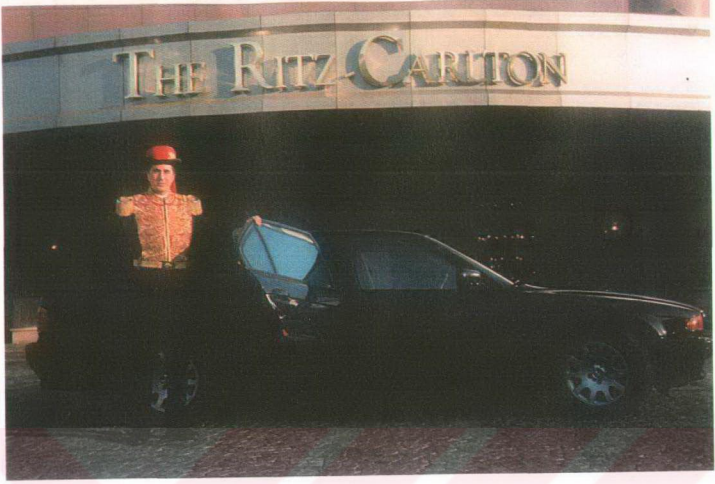


Şekil 5.3 İstanbul Princess Oteli resepsiyon bölümü, (2003).

Misafirlere ait hesap cetvellerinin doğru ve zamanında tutulması, otelden ayrılışlarda hesapların tahsili, ayrıca kasa ile ilgili tüm işlemlerin yapılması önkasa personelinin sorumluluklarıdır.

Üniformalı personel, misafirleri otel girişinde karşılar, odalarına götürür (Şekil 5.4). Konaklama sonunda önkasaya götürerek otelden ayrılmalarına ve ulaşım araçlarına gitmelerine yardımcı olur. Üniformalı personelin, otel işletmesinin bütün bölümlerini tanınması ve oralarda bulunması gerektiğinden otel işletmesinin gözleri ve kulakları olarak hareket ederler.

Telefon operatörleri, bütün aramaları cevaplandırmanın ötesinde onları takip etme ve fiyatlandırmadan ayrıca, özel misafir hesaplarını önkasaya ulaştırmadan sorumludur.

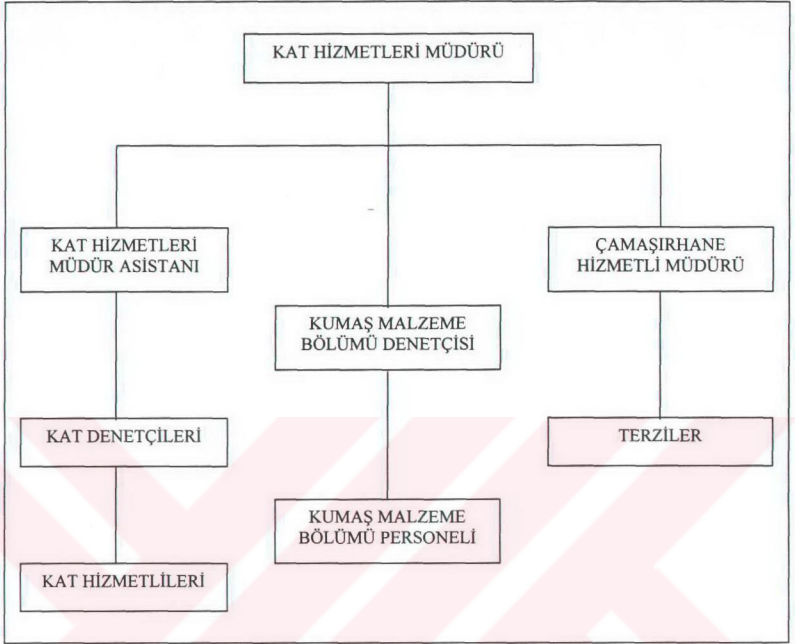


Şekil 5.4 The Ritz - Carlton İstanbul Oteli üniformalı personeli, (2003).

2. Kat Hizmetleri Bölümü

Kat hizmetleri bölümü bir beş yıldızlı otel işletmesindeki bütün konuk odalarının ve genel alanların temizlik işlerinden sorumludur. (Şekil 5.5)

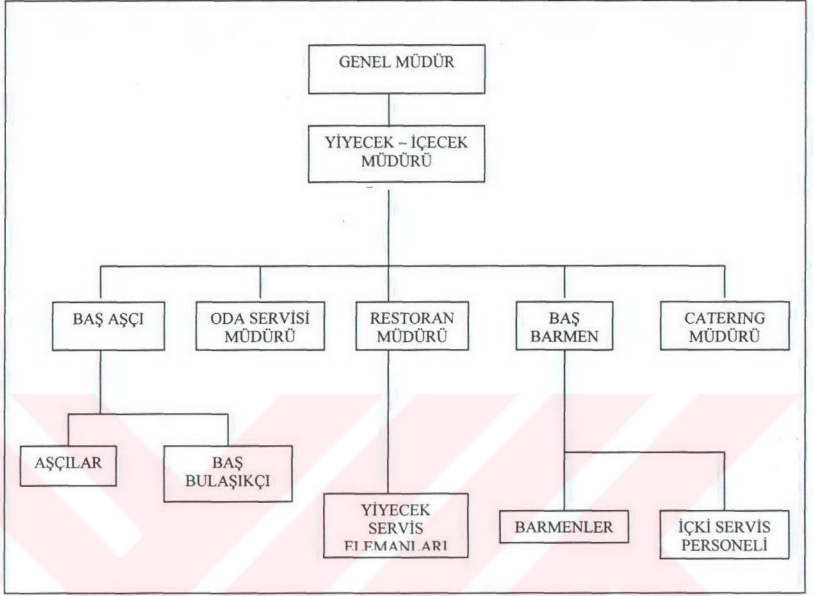
Bölüm bir ya da daha fazla denetçinin yardım ettiği kat hizmetleri müdürü (housekeeper) tarafından yönetilir. Kat hizmetleri müdürü; lobi, bürolar ve meydanlar dahil tüm genel alanların temizlik, bakım işlerinin yapılmasından sorumludur. Çamaşırhane, kayıp ve bulunan eşyalar, çamaşır taşıyıcılar vb. alt birimlerin fonksiyonları da bu bölüm yöneticisinin denetiminde olabilir. Kat hizmetleri müdürüne yardımcı olan kat şeflerinden her biri bir veya daha fazla kata tahsis edilirler. Her kat şefi kendi alanındaki misafir odası görevlileri olan kat hizmetlilerinin çalışmasını kontrol etmeden sorumludur (Kozak, 1995).



Şekil 5.5 Örnek organizasyon şeması, kat hizmetleri bölümü (Angelo ve Vladimir, 1994).

5.3.3 Yiyecek İçecek Bölümü

Yiyecek – içecek bölümü, sıkı misafir ilişkilerini gerektiren bir bölümdür. (Şekil 5.6) İkram sorumlusu, toplantı ve ziyafet organizatörleri, restoran şefi, bar şefi ve bunların asları pozisyonunda çalışanların tümü servis personelini oluşturmaktadır. Servis personeli otelin bütün alanlarında çeşitli amaçlarla bulunan misafirlere ve aynı zamanda odalarında istirahat eden misafirlere de hizmet verme durumunda olduklarından tüm otel misafirleriyle yakın temas halindedirler (Kozak, 1995).

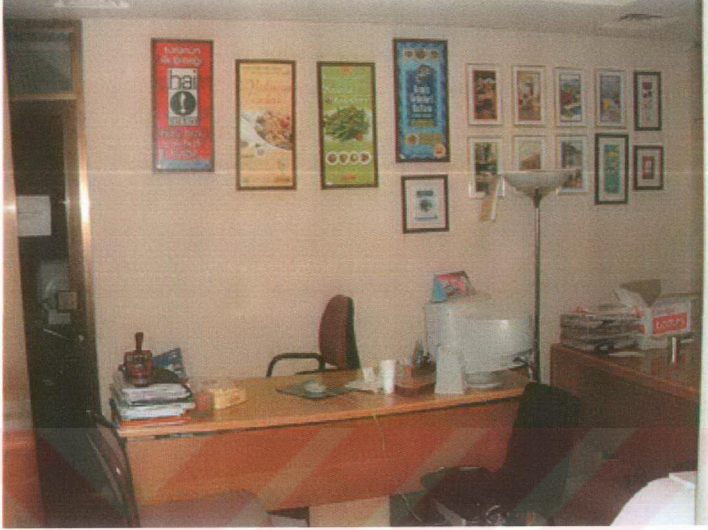


Şekil 5.6 Örnek organizasyon şeması, yiyecek – içecek bölümü (Angelo ve Vladimir, 1994).

Beş yıldızlı otel işletmelerinde yiyecek – içecek bölümünün yöneticisi olan yiyecek – içecek müdürü; gerekli malzemelerin satın alınmasından, taşınması, saklanması ve kullanımına kadar tüm işlerin yapılmasından sorumludur ve tüm yiyecek – içecek hizmetlerinin denetimini gerçekleştirir. (Şekil 5.7) Yiyecek – içecek müdürü; yiyecek maliyeti kontrolü, menü planlama ve geliştirme, pazarlama ve personel seçimi konularında bilgili ve deneyimli olmalıdır.

Yiyecek – içecek bölümünün İngilizce’de “catering” denilen ziyafet organizasyonları, yiyecek – içecek müdürüne bağlı çalışan ziyafet müdürü yönetir. Ziyafet müdürü, yemekli iş toplantısı, satış ve pazarlama bölümünden ayarlanmış bazı banketler (düğün töreni, özel partiler vb.) gibi faaliyetlerden sorumludur.

Oda servisi de yiyecek – içecek bölümüne bağlı çalışan bir diğer bölümdür. Misafir odalarına özellikle beş yıldızlı otellerde, günün herhangi bir saatinde istenen yiyecek – içecek hazırlığı ve servisinden sorumludur. Beş yıldızlı oteller, özellikle geç saatler için oda servisinde sunulabilecek yiyecek – içecekler için özel menü oluştururlar.



Şekil 5.7 Divan Oteli Yiyecek İçecek bölümü, (2003).

Beş yıldızlı otellerde, yiyecek – içecek bölümünün genelde “açık büfe” denilen yiyecek servis şeklini tercih ettikleri görülür. Restoranlarda düzenlenen, uzun masalar üzerine konulan çeşitli yiyecek ve içecekler misafirlerin (müşterilerin) beğenisine sunulur. Yiyecek – içecek bölümü, otel misafirinin (müşterisinin) üzerinde iyi bir izlenim bırakabilmeyi sağlayabilecek en önemli bölümlerden biridir.

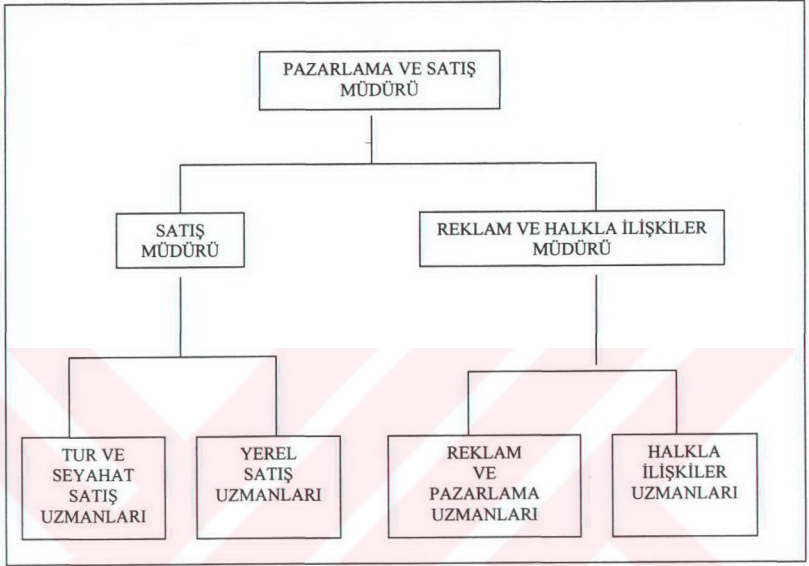
5.3.4 Yardımcı Bölümler

Beş yıldızlı otel işletmelerinde bazı bölümler misafire doğrudan hizmet vermezler. Fakat bu bölümler, işletme sisteminin bir bütün olarak korunmasına yardım ederler. Bu bölümlerin bazıları aynı zamanda misafirlerle direkt ilişki kuran bölümlere hizmet ederler. Yardımcı bölümler aşağıdaki gibidir:

1. Pazarlama ve Satış Bölümü

Bölümün temel amacı otel işletmesi tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin satışını yönetmektir. (Şekil 5.8) Pazarlama ve Satış Bölümünün temel fonksiyonları; satış, rezervasyon anlaşmaları, reklam ve halkla ilişkilerdir. (Şekil 5.9) Pazarlama faaliyetinin amacı, misafirleri işletmeye çekmektir. Pazar yerinin, ürünlerle rekabet etmenin, misafir

gereksinimlerinin, beklentilerinin ve gelecekteki taleplerin araştırılması yoluyla bu amaca ulaşılır.



Şekil 5.8 Örnek organizasyon şeması, pazarlama ve satış bölümü (Angelo ve Vladimir, 1994).

Satış faaliyetinin amacı ise misafir odalarını satmaktır. Bunun dışında toplantı ve kongre piyasası ile ilgilenmek bu bölümün sorumluluğundadır. Satış çabalarının yoğunlaşacağı hedef piyasaların tespit edilmesinde, hangi piyasaya yakın olunacağı ve girileceği konusunda yönetim bölümü ile ortak bir karar alınmaktadır. Pazarlama ve satış bölümünün yöneticisi; oda fiyatlarının belirlenmesinden, paket fiyatların hazırlanmasından ve özel programların pazarlanmasından sorumludur.



Şekil 5.9 İstanbul Princess Oteli pazarlama ve satış bölümü, (2003).

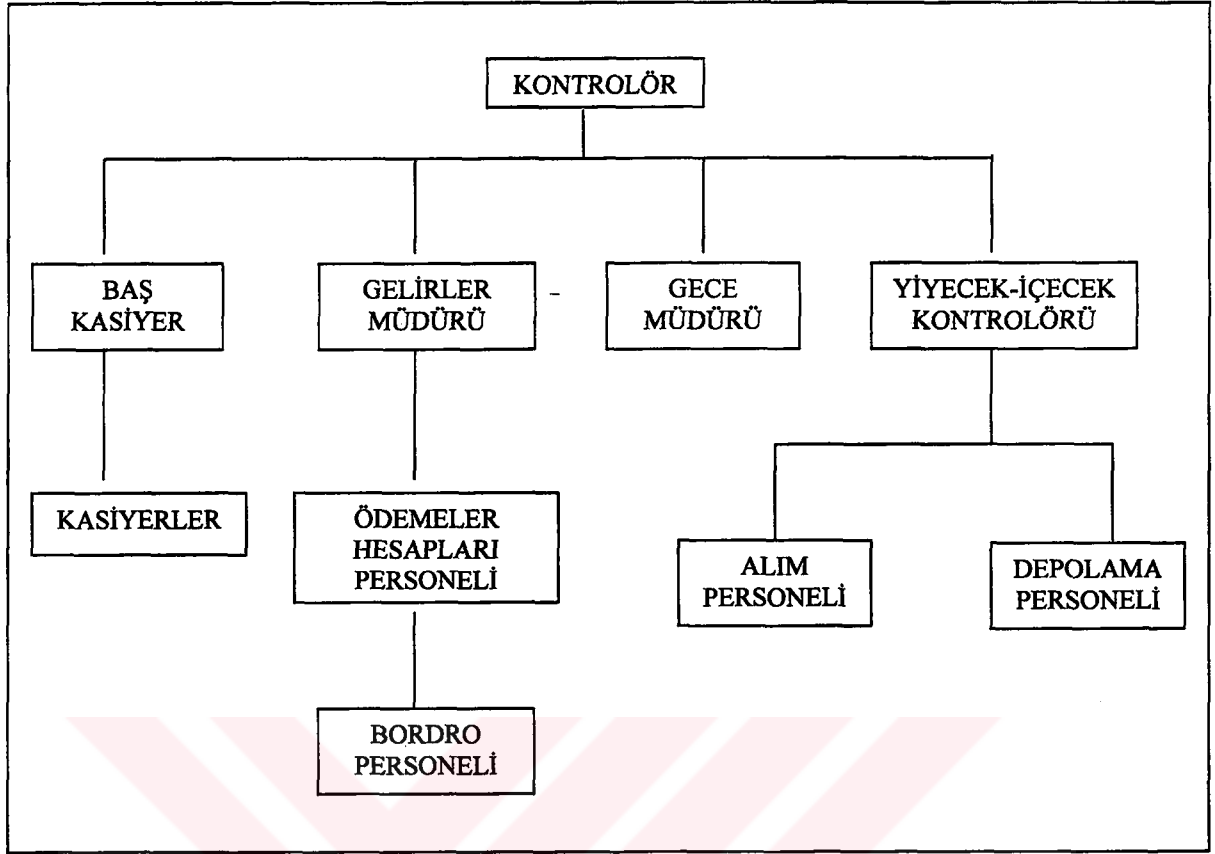
2. Muhasebe Bölümü

Bir beş yıldızlı otelin muhasebe bölümü işletmenin finansal faaliyetlerini takip etmeden sorumludur. (Şekil 5.10)



Şekil 5.10 İstanbul Princess Oteli muhasebe bölümü, (2003).

Muhasebe bölümü aynı zamanda; bütçeleme ile otel işletmesinin harcama limitlerini belirlemeye, tahmin raporları hazırlamaya ve beklenen satış gelirlerini projelendirmeye yardımcı olur. (Şekil 5.11)



Şekil 5.11 Örnek organizasyon şeması, muhasebe bölümü (Angelo ve Vladimir, 1994).

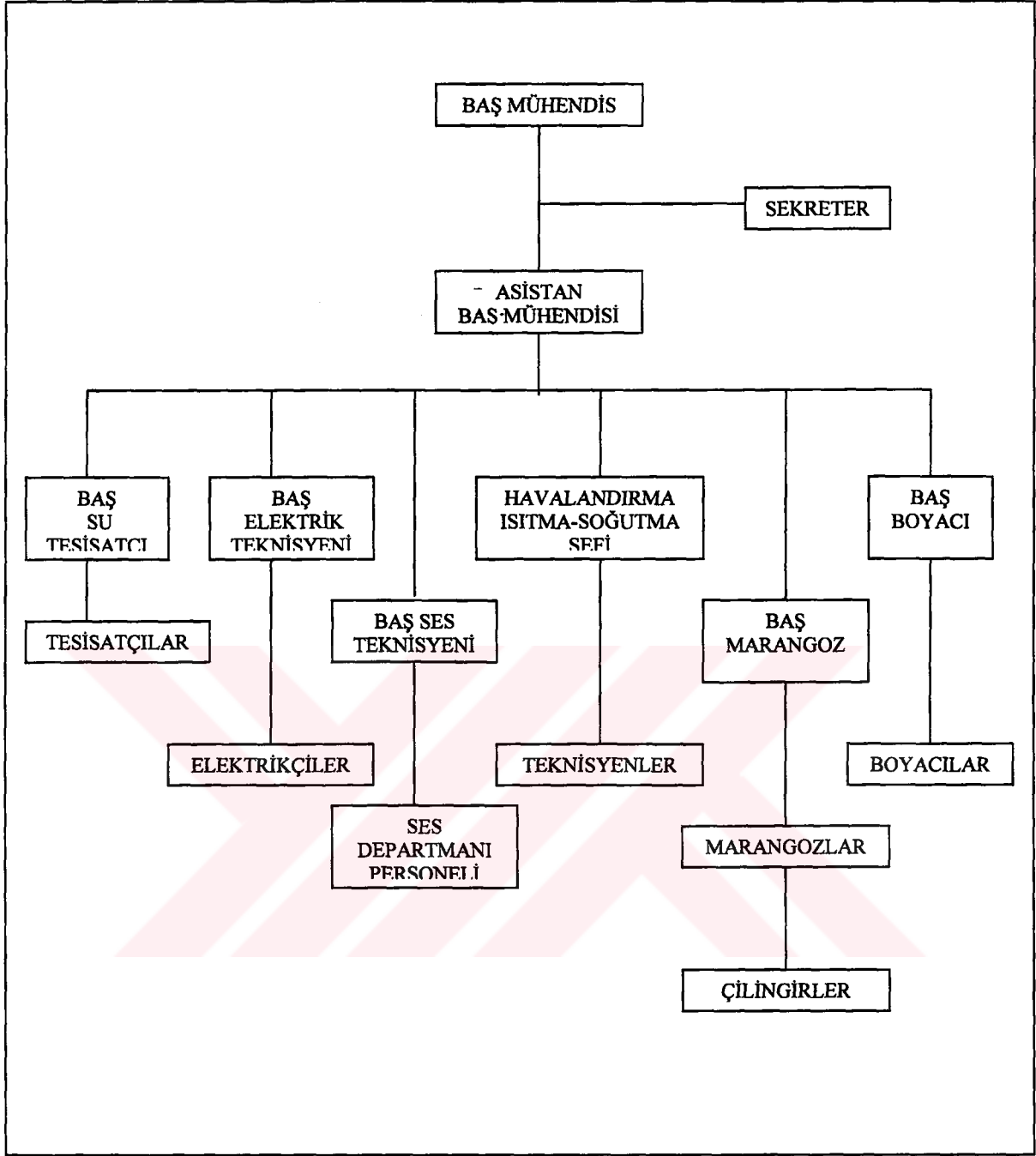
3. Personel Bölümü

Personel bölümü, işletmede boş olan pozisyonlara en iyi adayları bulmada, ilgili bölüme yardım etmekle sorumludur. Adayların seçimine ilişkin son karar genellikle ilgili bölüm tarafından verilmektedir. Personel bölümünün aynı zamanda; sicil tutma, işe alma, mülakat, işe yerleştirme, eğitim programları hazırlama, ücret araştırmaları yapma, iş ilişkilerini bildirme, ödüllendirme ve cezalandırma sistemi, iş güvenliği, sağlık ve sosyal hizmetler kurma ve işletme gibi sorumlulukları vardır.

4. Teknik Bölüm

Bir beş yıldızlı otelin teknik servis bölümü; işletmenin iç ve dış kısımlarının bakım işlerinden ve bu işlerde kullanılan malzeme, araç ve gereçlerin muhafazasından sorumludur. (Şekil 5.12)

Otel işletmelerinin teknik personeli arasında; ısıtma, soğutma ve havalandırma sistemlerinin bakımını yapan teknisyenler, elektrikçiler, sıhhi tesisatçılar, boyacılar ve döşemeciler bulunmaktadır. Teknik servis bölümü çalışanları otel binası tesisatının bakım onarımı ile ilgilendirler ve çalışmalarını tamamıyla arka planda yürütürler.



Şekil 5.12 Örnek organizasyon şeması, teknik servisler bölümü (Güvenç, 2000).

5. Güvenlik Bölümü

Otel misafirleri, ziyaretçileri ve çalışmalarının sağlık ve güvenliği bütün otel personeli ile ilgilendirmelidir. Otellerde bu görevi üstlenen güvenlik kadrosu, otel personeli, sözleşmeli güvenlik memurlarından oluşabilir. Genel olarak güvenlik sorumlulukları; işletmeyi devriye gezme, kontrol mekanizmasını izleme, misafirlerin, ziyaretçilerin ve personelin otelde güvenliğini sağlama olarak sıralanabilir.

6. Diğer Yardımcı Bölümler

Otel işletmelerinin çoğu yukarıda açıklanan yardımcı bölümleri organizasyon yapılarının ihtiyacına uygun olarak oluşturulmaktadır. Veri işleme ve bilgi hizmetlerinin sistemleştiği bilgi işlem bölümleri bunlardan biridir (Kozak, 1995).

5.3.5 Diğer Bölümler

Bazı beş yıldızlı otel işletmeleri sahip oldukları özelliklerinden dolayı misafirlerin ortaya çıkabilecek gereksinimlerine ve beklentilerine cevap verebilmek amacıyla çeşitli bölümler kurarak bunları hizmete açarlar.

Oteller ister grup olsun ister bireysel olsun bütün misafirlerine eğlence türünden etkinlikler organize etmek için başka bölümler oluştururlar. Bunlar da; golf, tenis, bowling turnuvaları, turlar, gününbirlik seyahatler gibi faaliyetler, ayrıca çocuklar için düzenlenen özel programlardır (Kozak, 1995).

5.4 Otel İşletmelerinin Yönetimi

5.4.1 Genel Olarak İşletme Yönetiminin Tanımı

İşletmelerin yönetiminde temel amaç, ortaya çıkabilecek ihtiyaçları tahmin etmek ve bu ihtiyaçları karşılamak için çözüm yolları aramaktır.

Ekonomik sosyal gelişme ve değişimler işletme yönetiminin sosyal bir sistem olan örgüt içindeki önemini son derece arttırmıştır. Yönetim faaliyeti bir taraftan başkaları ile birlikte çalışmayı gerektirirken, diğer taraftan da amaçlara ulaşmayı, kıt kaynaklardan en iyi şekilde faydalanmayı, verimlilik ve etkinlik sağlamayı ve değişen çevrelerde faaliyet göstermeyi gerektirmektedir.

Yönetim, insanların belirlenmiş bir amaç etrafında örgütlenmesi ve bu amaç doğrultusunda düzenli bir biçimde çalıştırılması olarak tanımlanabilir. O halde; insanların işbirliğini sağlama ve onları bu amaca doğru yürütme iş ve çabalarının başkalarının aracılığı ile amaçlara ulaşma veya başkalarına iş gördürme faaliyetlerinin toplamı yönetim sürecini oluşturur. (Kozak, 1995).

5.4.2 Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Açısından İşletme Yönetimi

Beş yıldızlı otel işletmelerinin başarısı, işletmelerini iyi yönetmelerine, kontrol etmelerine ve elverişli bilgilerden yararlanmalarına bağlıdır. Fakat işletme faaliyetlerinin başarısında

yalnızca bu durum geçerli olmayabilir. Aynı zamanda yöneticiler işletmenin pazar yapısını ve rekabet durumunu etkileyen iş çevresindeki başka bilgi kaynaklarını geliştirmeye gereksinim duyarlar.

Önemli yönetim bilimcilerden Peter Drucker'ın vurguladığı gibi önümüzde gelişen ve değişen bir toplumun verimliliğinin odak noktası bilgi çalışanıdır. Yani; verimli fikir, kavram ve bilgileri uygulayan insanlardır. Buradan hareketle beş yıldızlı otel işletmeleri açısından yönetim, organizasyonel amaçları başarmada bilgi ve işin değişmediği varsayımından uzaklaşmış birey ya da gruplar aracılığı ile yapılan faaliyetlerin toplamı olarak açıklanabilir (Kozak, 1995).

5.4.3 Yönetim Fonksiyonlarının Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi

Beş yıldızlı otel işletmeleri incelenirken planlama, organize etme, yöneltme, koordinasyon, denetim, kadrolama ve iletişim gibi yönetim fonksiyonlarına ihtiyaç duyulur. Bu yönetsel fonksiyonların beş yıldızlı otel işletmeleri açısından incelenmesi aşağıda açıklanmıştır.

1. Planlama

Yönetimin diğer fonksiyonlarına yön veren planlama, yönetimin ilk ve en önemli sorumluluğudur. Planlama herkesin önemli olduğunda birleştiği bir konu olmasına rağmen genellikle otel yöneticileri tarafından ihmal edilen bir konudur. Oysa ihmal bir hatadır. Planlama yapmayan yöneticiler işletmeyi yönetemezler.

Kavram olarak planlama, belli bir amaca ulaşmak için çeşitli seçenekler arasında tercih yapmaktır. Planlamanın amacı beş yıldızlı otel işletmesinde hangi faaliyetlerin yerine getirileceği, bu faaliyetlerin nasıl ve kimler tarafından yapılacağını sırasıyla ortaya koymaktır. Otel yöneticileri gelecekte işletme faaliyetlerine rehberlik edecek planlama çalışması ile diğer yönetim fonksiyonlarını harekete geçirir.

Planlama, örgütün bütün basamaklarında yapılır. Bir beş yıldızlı otel işletmesindeki her yönetici ve denetçi planlamayı bilmelidir. Üst düzey yöneticiler yalnızca işin nasıl yapılacağını değil, organizasyonel amaçlarla ilgili ne yapılacağını da planlamalıdır. Aynı zamanda işletmenin diğer çalışanları da kendilerine ait planları yapmalıdırlar. Çünkü yapılan iş ne olursa olsun (ön büro, kat hizmetleri, yiyecek – içecek vb.) personel kendi çalışmalarını planladıkları takdirde onu daha kolay ve hızlı gerçekleştirecektir.

Beş yıldızlı otel işletmelerinin başarısı, ancak yetenekli ve başarılı yöneticilerin idaresi ile mümkün olacağı açıktır. Yöneticinin başarısı da amaca uygun, gerçekçi ve uygulanabilir planlamanın yapılmasından geçmektedir.

2. Organize Etme

Planlama gibi hazırlık safhası içinde yer alan ve adeta onun bir uzantısı niteliğini taşıyan organize etme; işletmeyi faaliyete geçirebilecek duruma getirme aşamasıdır.

Yapılacak işleri ve bu işleri yapması için gerekli insan ve maddesel kaynakları en uygun şekilde seçmek ve gruplandırmak örgütlenme fonksiyonuna ilişkindir. Organize etme fonksiyonunun kapsamı aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

- a. Başarılabacak hedeflerin saptanması
- b. Başarılması gerekli işlerin belirlenmesi
- c. İnsan kaynaklarının değerlendirilmesi
- d. Fiziksel olanakların değerlendirilmesi
- e. İşlerin, insan kaynaklarının ve fiziksel olanakların organizasyon yapı içinde gruplandırılması
- f. Belli bir işi yapma yükümlülüğünün (sorumluluk) ve bu işi yapmak için gereken kararları verme ve de harekete geçme hakkının (yetki) belirlenmesi

Beş yıldızlı otel işletmelerinde organize etme faaliyetleri, işletmenin önceden belirlenen hedeflere ulaşması için gerekli olan biçimsel yapının kurulmasına yöneliktir. Otel işletmelerinde organize etme fonksiyonu etkili bir biçimde yerine getirildiğinde işletme personeli kendisinden beklenen rol ve işlevleri anlayacağı gibi işletmenin amacını da kavramış olacaktır. Bununla birlikte çalışanların her biri; görevlerinin işletmenin diğer bölümlerinde çalışanların görevleriyle olan ilişkisini anlayacağı gibi, kimin ne iş yapacağı, kimin kime karşı rapor ve hesap vermekten sorumlu olacağını görecektir.

3. Yönelme

Planlanan amaçlara ulaşmak organize etme ve yönelme ile sağlanabilir. Yönelme, planlara göre bir organizasyonu harekete geçiren yönetsel bir faaliyettir. Yönelme faaliyeti, yöneticilerin astlarına emir verme ya da diğer yollarla ne yapılması gerektiğini bildirmesidir. Aynı şekilde otel yöneticilerinin de etkili kararlar alabilmesi ve kararlar verebilmesi gerekmektedir. O halde yönetimde başarılı olmanın bir diğer koşulu da işletme personelinin, yönetimin kendilerinden ne beklediklerini anlamasıdır. Bu nedenle otel yöneticilerinin astlarına, ne yapmaları gerektiği konusunda açık olmaları gereklidir.

4. Koordinasyon

Koordinasyon fonksiyonu, yönetim faaliyetinin bütün aşamalarında aynı derecede önemlidir. Koordinasyonun tüm yönetim fonksiyonlarının yerine getirilmesi için gerekli olan bir işlev olarak görülmesi onun, bazen diğer yönetim fonksiyonları içinde ele alınmalarına neden olmaktadır.

Koordinasyon, işletmenin hedeflerine ulaşabilmesi için çalışanların çabalarının uyumlaştırılması ve birbirlerini tamamlamaları biçiminde ifade edilmektedir. Başka bir anlatımda koordinasyon, bireylerin ve bireylerden oluşan grupların önceden belirlenen amaçlarının gerçekleştirilmesi için, kararlar almada, faaliyetlerde ve fonksiyonlarda organizasyonun bölümlerini bir araya getirmektir şeklinde tanımlanmaktadır.

Gerçekten beş yıldızlı otel işletmeleri de diğer işletmelerde olduğu gibi değişik bölümlerden oluştuğuna göre, bu bölümler içinde ve bölümler arasında uyumun ve işbirliğinin olması gereklidir. Birbirinden farklı pek çok faaliyeti bir arada yerine getiren beş yıldızlı otel işletmelerinin başarısında, bu faaliyetlerin birbiriyle uyum içinde koordine edilmesi ve faaliyetlerin birbirini aksatmaması hususu çok önemlidir.

5. Denetim

Denetim, diğer yönetim fonksiyonlarını çerçevesi içine alır. İşletmenin mevcut faaliyetlerinden elde edilen sonuçların ölçülmesi ve bunların önceden belirlenen hedeflerle karşılaştırılması denetimle mümkündür. Önceden belirlenen hedefler, planlama sürecinde ortaya koyulduğundan denetimle planlama yakın ilişkilidir. Denetim ancak planlama yapıldığında mümkündür. Denetim faaliyetlerinde de planlamada olduğu gibi “biz şimdi neredeyiz?”, “nerede olmak istiyoruz?”, “buradan oraya nasıl ulaşabiliriz?” sorularına cevap aranmaktadır. Aralarındaki fark; planlama fonksiyonunun faaliyetlerden önce, denetim fonksiyonunun ise faaliyetler sırasında ve sonrasında gerçekleştirilmesindedir.

İşletmelerin ulaşmak istedikleri sonuçların tespiti, hedeflerin hangi ölçüde gerçekleştirildiğinin belirlenmesi, hedeflere ulaşmada plandan sapmaların ortaya çıkarılması ve gerekli tedbirlerin alınması konuları denetim sayesinde irdelenir ve açıklığa kavuşturulur. Gerektiğinde alınan düzeltici tedbirlerin amacı ise, önceden ortaya çıkan bir hatayı düzeltmek kadar, o hataların nedenini bulmak ve gelecekte aynı hataya düşmemek için önlemler almaktır.

6. Kadrolama

Kadrolama fonksiyonu, örgütün amaçlarına ulaşması için, organize etme faaliyeti sonucunda ortaya çıkan çeşitli pozisyonlara eleman bulmayı, işletmenin ihtiyaçlarına uygun personel seçmeyi ve her birinin işgal ettikleri kadroların gerektirdiği sorumlulukları almaları için sonradan eğitilmeleri ile ilgilidir.

Kadrolama fonksiyonunun beş yıldızlı otel işletmelerinin özellikleri açısından organize etme fonksiyonundan ayrılarak ele alınmasının önemli nedenleri vardır. Beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan işin bireysel hizmete dayalı olması ve bütün işletme başarısının çoğunlukla bu hizmeti gerçekleştiren personelin niteliklerine ve işlerini nasıl yaptıklarına bağlı oldukları görülmektedir. Konaklama endüstrisinde personel devir oranının yüksek olması nedeniyle, otel yöneticilerinin personel seçiminde ustalıkla hareket etmesi gerekmektedir. Aksi takdirde onların işletmeye olan işgücü maliyetleri çok daha yüksek olacaktır. Bu nedenle otel yöneticilerinin işe uygun doğru kişiyi seçmeleri belki de vermek zorunda olacakları en önemli kararlardandır.

O halde beş yıldızlı otel işletmeleri için; etkili bir kadrolama faaliyetinin anahtarı, işletme için en iyi personeli seçmek ve onları işletmede tutmaktır denilebilir.

7. İletişim

Beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların motive edilmesi gerekliliği çok açıktır. Otel personeli birlikte çalışmadıkça organizasyonel amaçlara etkinlikle ulaşamayacaktır. Otel işletmeciliğinde ekip çalışmasına ihtiyaç olduğundan, otel yöneticilerinin çalışanları işletme amaçları ile uyumlaştırması gerekmektedir. Bu da yöneticilerin personelinin motive edecek uygulamalar geliştirmesi ile mümkün olacaktır. Bir işletmede çalışanları nelerin motive edeceğini öğrenmenin en iyi yolu ise onlarla iletişim kurmaktır.

İletişim bilgi ve anlayışın bir bireyden diğerine geçirilmesi süreci olarak ifade edilmektedir. İletişim temel olarak insanlar arasında bir anlam köprüsüdür. Bu köprüyü kullanarak, bir birey tüm insanları birbirinden uzaklaştıran yanlış anlaşılımları güvenli bir biçimde geçebilir.

Beş yıldızlı otel işletmeleri; çevresindeki diğer işletmelerle, hizmet sunduğu misafirleri ile aynı zamanda bünyesindeki tüm çalışanları ile karşılıklı yoğun iletişim halindedir. Bu nedenle modern otel işletmelerinde yönetimle ilgili tüm fonksiyonlar iletişime dayalıdır. İletişim, çalışanları bir araya getiren, ekip çalışması için taban oluşturan ve işletmenin ilgili olduğu tüm birimlere bilgileri ulaştıran bir yönetim fonksiyonudur. Etkin iletişim prosedürleri olmaksızın, hiçbir otel işletmesinin yaşamının uzun sürmeyeceği ve güçlüklerle karşılaşacağı

açıktır. Bu nedenle iletişim fonksiyonu beş yıldızlı otel işletmelerinin yönetiminde yaşamsal öneme sahiptir (Kozak, 1995).

5.5 Bölüm Sonuçları

Bu bölümde, genel işletmenin tanımı yapılmış, turizm ve işletme ilişkisi ile beş yıldızlı otellerin temel bölümleri ve faaliyetleri ifade edilmiştir. Bu, araştırma konusu olan beş yıldızlı otellerin, tasarım-işletme ilişkisinin kurulmasına ve araştırma konusu kapsamında alan çalışması yapılabilmesine olanak sağlamaktadır.



6. İSTANBUL'DA BEŞ YILDIZLI OTELLERİN İŞLETME-TASARIM İLİŞKİSİNİ DEĞERLENDİREN ALAN ÇALIŞMASI

Son yıllarda Türkiye’de, özellikle metropoliten kent İstanbul’da büyük turizm tesisleri yatırımlarına girişilmiştir. Bu kapsamda konaklama tesisi türlerinden beş yıldızlı birçok otel inşa edilmiş ve edilmeye de devam etmektedir.

Bütün bu tesisler çoğunlukla oteller zinciri olmasının getirdiği standartlara uygun inşa edilmektedir. Ancak, yasa ve yönetmeliklerin yetersiz olması yanında, uygun bir denetleme mekanizması olmaması ve/veya bu mekanizmanın yetersiz kalması nedeniyle İstanbul’daki beş yıldızlı otellerin işletme-tasarım ilişkileri arasında önemli farklılıklar görülmektedir. Ayrıca bugüne kadar İstanbul’daki mevcut beş yıldızlı otellerin işletmeleri ön planda tutulurken, mimarisinde yapılması gerekli mimari müdahaleler ihmal edilmekte; mimarisi ön planda tutulurken de işletmelerinde eksiklikler ortaya çıkmaktadır. Beş yıldızlı oteller yeni olmadıkça bu iki çok önemli kavram birlikte bir bütünü oluşturacak şekilde yürütülememektedir.

6.1 Alan Çalışmasının Amacı ve Kapsamı

Bu alan çalışmasının amacı, İstanbul’daki turizm işletme belgeli beş yıldızlı otel işletmelerinin nasıl çalıştığının, tasarım açısından eksiklikleri ve/veya fazlalıklarının neler olduğunun, bu tür işletmelerin tasarım ve uygulamasının otel işletmelerini ne şekilde etkilediğinin ve otellerin geleceğe dönük yeni yatırım planlarının olup olmadığının belirlenmesidir.

Bu alan çalışmasında İstanbul’daki toplam yirmidört adet beş yıldızlı otel işletmesi içerisinden dördü diğer üçüne göre inşa edilmiş tarihinin göre daha eski olan toplam yedi adet beş yıldızlı otel değerlendirme kapsamına alınmıştır. Bununla, alan çalışması kapsamında geçmişten günümüze İstanbul’daki beş yıldızlı otellerin mimari tasarımında, mekansal organizasyonunda ve işletme anlayışında ne gibi değişiklikler olduğu saptanmıştır.

6.2 Alan Çalışmasının Yöntemi

Alan çalışması, anket formunun hazırlanması, hazırlanan anket formunun uygulanacağı otellerin saptanması, anket formunun uygulanması ve sonuçların değerlendirilmesi aşamalarından oluşmaktadır.

Anket formu hazırlanırken formun mümkün olduğunca kısa sürede uygulanabilir ve sonuçlarının kısa şekilde ifade edilebilmesine imkan verecek şekilde olmasına dikkat

edilmiştir. Bu nedenle toplam 23 sorudan oluşan anket formunun bir kısmı yanıtların kısa olması hedeflenen, bir kısmı da anketi daha iyi doldurma imkanı yaratacak şekilde puanlı sorulardan oluşmaktadır. Anketin bir örneği EK 8 de görülmektedir.

Alan çalışması olarak ülkemizde son yıllarda büyük turizm tesisleri ve işletmelerinin toplandığı önemli kentlerden biri olan İstanbul seçilmiştir. Kent içinde küçük ölçekli konaklama tesislerinden çok, son zamanlarda şehrin önemli merkezlerini oluşturmakta olan beş yıldızlı oteller tercih edilmiştir. Oteller belirlenirken yeni otellerin yanında, eski otellerin de değerlendirme kapsamına alınmasına ayrıca özen gösterilmiştir.

Araştırma kapsamında incelenen beş yıldızlı oteller aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

1. Divan Oteli / Taksim – İstanbul.
2. İstanbul Princess Oteli / Maslak – İstanbul.
3. Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli / Topkapı – İstanbul.
4. Conrad International İstanbul / Beşiktaş – İstanbul.
5. Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli / Beylikdüzü – İstanbul.
6. The Ritz - Carlton İstanbul Oteli / Dolmabahçe – İstanbul.
7. The Green Park Hotels İstanbul / Bostancı – İstanbul.

Anket formu uygulaması otel yetkilileriyle randevu alınarak yapılmıştır. Bu form otel yetkilileriyle otelin gezilmesinden sonra karşılıklı görüşler alınarak doldurulmuştur. Anket formundaki bazı soruları daha doğru yanıtlayabilmek ve alan çalışması kapsamında gezilen beş yıldızlı otelleri daha iyi algılayabilmek için otel yetkililerinden oteli tanıtıcı broşür ve kitapçıklar temin edilmiştir. Ayrıca otel işletmeleri içerisinde olumlu ya da olumsuz gözlemler otel yetkililerine aktarılmıştır.

6.3 Alan Çalışmasının Sonuçları

Alan çalışmasının sonuçları maddeler halinde incelenirken öncelikle çalışma kapsamında İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin işletmeye ne zaman açıldıkları, otellerin oda sayıları, mekansal organizasyonları, otellerin işletme ve mimarileri, buna bağlı olarak da misafir profilini etkileyen olumlu ya da olumsuz faktörlerin aktarılması, işletme kavramları ve otel işletmelerinin İstanbul'da geleceğe yönelik yatırım planlarının olup olmadığı sorgulanmıştır.

6.3.1 Otellerin Turizm Yatırımı ve İşletmesi Belgesi Temini

İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin yatırımı için turizm yatırımı belgesi ve işletme belgesi temin edip etmedikleri bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen toplam yedi otelde turizm yatırımı ve turizm işletme belgelerinin temin edildiği belirlenmiştir. Ayrıca bu tespit, İstanbul İl Turizm Müdürlüğü'nden temin edilen yatırım ve işletme belgeli konaklama tesisleri listesinden kontrol edilmiştir.

6.3.2 Otellerin Yatırımında Devletten Temin Edilen Kredi Miktarları

İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin yatırımında devletten kredi alınıp alınmadığı, alınan kredilerin oran olarak ne kadar oldukları bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Bu alan çalışması kapsamında incelenen toplam yedi otelden sadece Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli için devletten yatırım maliyetinin %15'i kredi olarak temin edilmiştir. Bunun dışında Conrad International İstanbul, The Ritz - Carlton İstanbul, The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı ve Divan Otelleri için devletten kredi alınmamıştır. Ayrıca, Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli ve İstanbul Princess Otelleri için devletten kredi temin edilip edilmediği belirlenememiştir.

The Ritz - Carlton İstanbul Oteli'nin yatırımında ise devletten kredi temin edilmemesine karşılık uluslar arası kuruluş olan Opic (The Overseas Private Investment Cooperation) ve otelin bağlı bulunduğu oteller zinciri olan Marriott şirketlerinden toplam 50 milyon \$ kredi alınmıştır.

Conrad International İstanbul Oteli'nin yatırımı için devletten kredi alınmamıştır. Bu otel, merkezi Amerika'nın Los Angeles eyaletinde olan uluslar arası bir zincire aittir. Ancak İstanbul'daki otelin %51'i Erol Aksoy'a aittir.

Divan Oteli'nin yatırımında da devletten kredi temin edilmemiştir. Bu otel tamamen Koç Holding'e ait beş yıldızlı bir oteldir.

Alan çalışması kapsamında incelenen beş yıldızlı otellere bakıldığında, çok büyük çoğunluğunun yatırımının devlet kredisi temin edilmeden inşa edildiği görülmektedir. Bu da daha çok yabancı şirketlerin yatırımlar yapmasına imkan vermektedir.

6.3.3 Otellerin İnşaatına Başlanması ve Bitişi

İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin inşaatlarının başlaması ve bitiş tarihleri, ne kadar sürdükleri bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Araştırma kapsamında incelenen İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin inşaatlarının başlaması ve bitiş tarihleri Çizelge 6.1'deki gibidir.

Çizelge 6.1: Alan çalışması kapsamında incelenen otel inşaatlarının başlangıç ve bitiş yılları.

Otel İsimleri	İnşaat Başlangıç Yılı	İnşaat Bitiş Yılı
Divan Oteli	1955	1956
İstanbul Princess Oteli	1988	1992
Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli	1991	1995
Conrad International İstanbul Oteli	1989	1992
Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli	1997	2001
The Ritz - Carlton İstanbul Oteli	1999	2001
The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli	2000	2002

Divan Oteli araştırma kapsamında incelenen toplam yedi otelden en eski olanıdır. 1950'li yıllarda inşa edilmiştir ve yapımı sadece bir yıl sürmüştür. 1990 yıllara gelindiğinde otellerin inşaat sürelerinde uzamalar söz konusu olmuştur. 1990'lı yıllarda Körfez krizi tüm sektörleri etkilediği gibi turizm sektörünü de etkilemiştir. Bu, diğer ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de ekonomik krize neden olmuş ve dolayısıyla İstanbul Princess Oteli, Conrad International İstanbul ve Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli gibi beş yıldızlı otellerin yapımını da olumsuz yönde etkilemiştir. Son yıllarda teşviklerin arttırılması, turizm taleplerinin artması, turizm anlayışının değişmesi ve yabancı yatırımların da artmasıyla turizm büyük bir ivme kazanmış ve yatırım süreleri kısalmıştır. Buna göre The Ritz - Carlton İstanbul, The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli gibi otellerin yapım süreleri sadece iki yıl olmuştur. Bu da İstanbul'un ihtiyacı olan turizm ihtiyaçları karşısında çok olumlu olmuştur.

6.3.4 Otel İşletmelerinin Açık Olduğu Süre

İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin açık bulunduğu süreler bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Araştırma kapsamında incelenen beş yıldızlı oteller sürekli açık işletmelerdir. İstanbul metropoliten bir kenttir, Türkiye'nin kalbi gibidir, nüfusun önemli bir bölümü İstanbul'da yaşamakta, kent içinde sürekli iş, ticaret sirkülasyonu olmakta, Asya ve Avrupa kıtalarını birbirine bağlayan stratejik bir noktada yer almaktadır. Tüm bunlar İstanbul'un önemini daha da arttırmaktadır. Bundan başka İstanbul'un yirmidört saat yaşayan bir kent, ayrıca günümüzde değişen turizm anlayışına bakıldığında genel amacın turizmi yılın oniki ayına yaymak olması gibi nedenlerden dolayı İstanbul'daki beş yıldızlı oteller sürekli açık bulunmalıdır.

6.3.5 Otel İşletmelerinin Oda ve Yatak Sayıları

İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinin açıldıkları yıl oda ve yatak sayıları ile bugünkü oda ve yatak sayıları bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Araştırma kapsamında incelenen beş yıldızlı otellerin açıldıkları yıl oda ve yatak sayıları ile bugünkü oda ve yatak sayıları Çizelge 6.2'deki gibidir.

Çizelge 6.2 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin açıldıkları yıllara göre ve günümüzde oda ve yatak sayıları.

Otel İsimleri	Açıldığı Yıl		Günümüzde	
	Oda Sayısı	Yatak Sayısı	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
Divan Oteli	90	-	177	296
İstanbul Princess Oteli	305	610	305	505
Golden Tulip Eresin Topakpi Oteli	247	500	247	500
Conrad International İstanbul Oteli	625	1000	584	955
Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli	319	522	318	520
The Ritz - Carlton İstanbul Oteli	244	309	241	306
The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı	195	400	195	400

Divan Oteli inşa edildiği 1950’li yıllarda 90 odalı iken günümüzde 177 oda ve 296 yatak kapasitelidir. 1950’li yıllardan günümüze mimarisinde önemli değişiklikler yapılmış olan Divan Oteli’ne, otel yapısına bitişik olan yapı otele ilave edilmiştir (Kan, İ.,2003). Araştırma kapsamında incelenen diğer beş yıldızlı otellere bakıldığında çok önemli mimari değişiklikler olmadığı saptanmıştır. Genel olarak otellerde iki odanın birleştirilip normal ölçülerinden daha büyük bir oda haline getirilmesi şeklinde değişiklikler yapılmıştır. Ancak, İstanbul Princess Oteli ile Conrad International İstanbul Otellerinde odaların birleştirilmesi dışında daha farklı amaçlara hizmet etme yönünde değişiklikler yapılmıştır. Örneğin; Conrad International İstanbul Oteli’nin oda sayısı 625’ten 584’e, yatak sayısı ise 1000’den 955’e düşmüştür. Bu otelin, işletme anlayışı biraz günümüz turizm talepleri doğrultusunda revize edilerek toplantı, konferans salonları arttırılmıştır. Buna bağlı olarak oda ve yatak sayılarında azalma kaçınılmaz olmuştur (Atış, G., 2003). Ancak, yeni yapılan beş yıldızlı otellere bakıldığında günümüz mimarisine ve işletme anlayışına daha uygun oteller inşa edilmiştir, oda ve yatak sayılarında önemli değişiklikler olmamaktadır. Bu da İstanbul’da değişen turizm taleplerine, işletmelere daha uygun oteller yapıldığını göstermektedir.

6.3.6 Otel İşletmelerinde Bulunan Mekanlar ve Kullanım Oranları

İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinin, restoran, bar, toplantı salonları, balo salonları, açık ve kapalı yüzme havuzları, sauna, hamam, fitness center, spa, açık ve kapalı otopark alanları, telefon kabinleri, vestiyer, mağazalar, telefon kabinleri, çocuk oyun alanı, doktor odası, kuaför gibi yan üniteleri (mekanları) ve kullanım oranları bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen otellerde restoran sayılarının 2 ile 6 adet, kapasitelerinin ise 250 ile 600 kişi arasında değiştiği saptanmıştır. Bu kapsamda incelenen oteller arasında en eskisi olan Divan Otel'i'nin restoranlarına bakıldığında, Divan Lokanta, Divan Pub ve Hai Sushi Bar olmak üzere 3 tane restoranı olduğu belirlenmiştir. Kapasitelerinin ise sırasıyla 54, 150 ve 58 kişilik olduğu ifade edilmiştir. Bu restoranların kullanım oranlarının ise genel olarak %50'nin üzerinde olduğu otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir (Kan, İ.,2003). Klasik tarzda inşa edildiği vurgulanan Golden Tulip Eresin Topkapı Otel'i restoranlarının ise Cafe Julien ve Topkapı Restaurant olmak üzere 2 adet olduğu belirlenmiştir. Bu restoranların kapasitelerinin ise 140'ar kişilik oldukları, Cafe Julien'in kullanım oranının %100 olduğu ve Topkapı Restoran'ın ise gerektiği zaman kullanıldığı saptanmıştır. İstanbul Anadolu yakasında konumlanmış tek beş yıldızlı otel olan The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı'nın ise Ana Restoran ve Alacarte olmak üzere 2 adet restoranı olduğu saptanmıştır. Bu iki restoranın da kapasitelerinin 150'şer kişilik olduğu, ana restoranın %100 kullanıldığı, Alacarte'in kullanım oranının ise % 30 olduğu otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir. Kaya Ramada Plaza İstanbul'un ise diğer beş yıldızlı otellere oranla restoran miktarının fazla olduğu belirlenmiştir. Buna göre, Manzara Restoran (Büfe), Prego Restoran (İtalyan), Summit Restoran (Füzyon), Monet Restoran (Fransız) ve Patissere (Pastane) olmak üzere toplam 5 adet restoranı olduğu saptanmıştır. Bu restoranların kapasitelerinin sırasıyla 250, 100, 70, 90 ve 40 kişilik olduğu otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir. Ancak kullanım oranları belirlenememiştir.

Otellerin açık ve kapalı yüzme havuzlarına bakıldığında, bazı beş yıldızlı otellerde yüzme havuzlarının bulunmadığı görülmüştür. Buna göre Divan Otel'i'nin açık ve kapalı yüzme havuzlarının olmadığı, Golden Tulip Eresin Topkapı Otel'i ve İstanbul Princess Otelleri'nin kapalı yüzme havuzunun olduğu ancak, açık yüzme havuzunun olmadığı, Conrad International İstanbul Otel'i, The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı ve Kaya Ramada Plaza İstanbul Otellerinin ise hem açık hem de kapalı yüzme havuzunun olduğu saptanmıştır. Bu, İstanbul'daki beş yıldızlı oteller arasında farklılıklar olduğunun bir göstergesidir.

Otellerde genel olarak açık ve kapalı otopark alanlarının olduğu belirlenmiştir. Ancak, Divan Otelinde kapalı otopark alanının olmadığı, 50 araç kapasiteli açık otopark alanının ise yetersiz olduğu saptanmıştır. Bunun dışında, Conrad International İstanbul ve Kaya Ramada Plaza İstanbul Otellerinin ise açık ve kapalı otopark alanlarının olduğu belirlenmiş, ancak bu alanların kapasiteleri belirlenememiştir. The Ritz – Carlton İstanbul Otelinin 20 araçlık açık, 270 araçlık kapalı, Golden Tulip Eresin Topkapı Otelinin 20 araçlık açık, 400 araçlık kapalı, The Green Park Hotels İstanbul Otelinin ise toplam 300 araçlık otopark alanının olduğu otellerin yetkilileri tarafından ifade edilmiştir.

Otellerde toplantı ve balo salonlarının bulunduğu ancak, farklı büyüklük ve kapasitelerde oldukları saptanmıştır. Conrad International İstanbul Otelinin vurgulandığı gibi balo ve toplantı salonlarının diğer otellere göre büyük olduğu saptanmıştır. Buna göre Conrad International İstanbul Otelinin tiyatro düzeninde toplam 1700 kişi kapasiteli balo salonları ve 30 adet toplantı odası olduğu otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir. İncelenen oteller arasında en eskisi olan Divan Otelinin tiyatro düzeninde toplam 330 kişilik balo salonu, 160 kişilik toplantı salonları, İstanbul Princess Otelinin 850 kişilik balo ve 350 kişilik toplantı salonları, Golden Tulip Eresin Topkapı Otelinin 650 kişilik balo ve 1100 kişilik toplantı salonları, The Ritz - Carlton İstanbul Otelinin 810 kişilik balo ve 200 kişilik toplantı salonları bulunduğu otellerin yetkilileri tarafından ifade edilmiştir. Ancak Kaya Ramada Plaza İstanbul ve The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Otellerinin balo ve toplantı salonları kapasiteleri net olarak saptanamamıştır.

Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin ayrıca bar, hamam, sauna, fitness center, telefon kabinleri, vestiyer, business center, mağaza, doktor odası ve kuaför gibi misafir kullanımına açık diğer ünitelerin de bulunduğu, hamamın sadece Conrad International İstanbul'da bulunmadığı saptanmıştır. The Ritz - Carlton İstanbul Otelinde ise diğer beş yıldızlı otellerden farklı olarak çocuk oyun alanı ve Spa'nın bulunduğu belirlenmiştir (Öden, Z.,2003). Tenis, golf, vb. spor aktivitelerinin yapıldığı alanların incelenen oteller arasında yer almadığı görülmüştür. Sadece İstanbul Princess Otelinde diğer otellerden farklı olarak squash sporunun yapılabildiği belirtilmiştir (Birtürk, N. B., 2003).

6.3.7 Aynı Yerleşim Bölgesinde Aynı Zincire Ait Bir Otelin Açılması

İstanbul'daki beş yıldızlı otellerle ilgili olarak, aynı yerleşim bölgesinde aynı zincire ait bir beş yıldızlı otelin daha açılmasının uygun olup olmadığı bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Araştırma kapsamında incelenen beş yıldızlı otellere ayrı ayrı bakıldığında; İstanbul Princess Oteli'nden İstanbul içinde hem Maslak'ta hem de Ortaköy'de bulunmaktadır. Dolayısıyla aynı kent içinde bir tane daha aynı zincire ait otel olmasının uygun olmayacağı otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir (Birtürk, N. B., 2003).

Divan Oteli için, farklı bir konsept ve farklı misafir profiline hitap edilmesi durumunda aynı yerleşim bölgesinde bir otellerinin daha olmasının problem yaratmayacağı otel yetkilileriyle yapılan görüşmeler sonucunda belirlenmiştir. Ancak değişik mimari sınıf ve kalite özelliklerine sahip aynı isimli işletme, misafir beklentilerini olumsuz yönde etkileyebilir ve konsept karışıklığı yaratabilir. Bu nedenle aynı yerleşim bölgesinde aynı zincire ait bir otelin daha açılmasının uygun olmayacağı belirtilmiştir (Kan, İ., 2003).

Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli'nin ise zaten aynı yerleşim bölgesi olan İstanbul'da iki ayrı oteli daha bulunduğu saptanmıştır. Biri dört yıldızlı otel iken diğeri butik oteldir, ancak aynı zincire aittir. Dolayısıyla bu sayı yeterli görüldüğünden aynı zincire ait yeni bir otelin daha açılmasının uygun olmayacağı ifade edilmiştir (Blum, S., 2003).

Conrad International İstanbul Oteli'nin uluslar arası zincire ait bir otel olduğu belirlenmiştir. Aynı yerleşim bölgesinde yeni bir Conrad Oteli'nin daha olması, farklı tarzda yaratıldığı sürece yararlı olabileceği uygun görülmektedir. Bu durumun pazarda zincir isminin yaygınlığı açısından çok daha olumlu olacağı düşünülmektedir (Atış, G., 2003).

Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli için aynı yerleşim bölgesinde zincire ait yeni bir Kaya Ramada Oteli daha açılması uygun görülmemektedir. Çünkü yakın çevreye bakıldığında kendi otelleri dışında beş tane daha beş yıldızlı otel bulunduğu görülmektedir. Bu bölge için aynı zincire ait yeni bir otelin fazla olacağı düşünülmektedir (Delice, Y., 2003).

The Ritz - Carlton İstanbul Oteli için aynı yerleşim bölgesinde aynı zincire ait yeni bir otelin fazla olacağı düşünülmektedir. Ancak İstanbul için Resort otel yapılması düşünülürken, özellikle Amerika merkezli bir oteller zinciri olması dolayısıyla 11 Eylül olaylarından sonra bu düşünce ortadan kalkmıştır (Uluçer, E., 2003).

The Green Park Hotels İstanbul - Bostancı için aynı yerleşim bölgesinde aynı zincire ait yeni bir otelin açılması uygun görülmektedir. The Green Park Hotels Oteli'nin İstanbul Bostancı ve Merter'de olmasına rağmen özellikle Anadolu yakasında aynı zincire ait beş yıldızlı yeni bir otelin daha açılması, özellikle Anadolu yakasının konaklama potansiyelinin yüksek olması nedeniyle uygun olduğu ifade edilmiştir (Doğrulu, D., 2003).

Araştırma kapsamında incelenen İstanbul'daki beş yıldızlı otellere bakıldığında genel olarak aynı yerleşim bölgesinde aynı zincire ait yeni bir beş yıldızlı otelin açılması çok uygun görülmemektedir. Özellikle Amerika'da yaşanan 11 Eylül terör olayları nedeniyle Amerika merkezli yabancı yatırımcıların İstanbul'a dönük yatırım planlarının olduğu fakat, biraz ertelendiği gözlemlenmiştir. Ancak, İstanbul Anadolu yakası tüm bu sonucun dışında kalmaktadır. Çünkü The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Otelі İstanbul Anadolu yakasındaki tek beş yıldızlı oteldir. İstanbul Anadolu yakasının konaklama potansiyeli de yüksektir ve bu yakanın beş yıldızlı otele ve/veya otellere ihtiyacı vardır.

6.3.8 Zincir Olan Otel işletmelerini Zincir Olmayan Otel İşletmelerinden Ayıran Özellikler

Oteller zinciri olan otel işletmelerini zincir olmayan otel işletmelerinden ayıran standartlar bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Araştırma kapsamında incelenen otellerden İstanbul Princess Otelі bir kumarhane otelі olarak inşa edilmiştir. Bunun, İstanbul Princess Otelі'ni zincir olmayan otellerin işletmelerinden ayıran en önemli özellik olduğu otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir. Ancak ülkemizde kumarhanelerin yasaklanması nedeniyle otel içindeki kumarhaneler konferans, toplantı salonları ve cafe, restoran mekanlarına dönüştürülmüştür (Birtürk, N. B., 2003).

Divan Otelі'ni zincir olmayan otellerin işletmelerinden ayıran en önemli özelliklerinin, otelin üretim standartlarının olması, kalite politikaları, vizyon ve misyonu olduğu belirtilmiştir. Divan Otelі yiyecek-içecek ağırlıklı, beş yıldızlı bir otel işletmesi olduğu ayrıca ifade edilmiştir (Kan, İ., 2003).

Golden Tulip Eresin Topkapı Otelі'ni ise zincir olmayan diğer otellerin işletmelerinden ayıran önemli bir özelliğın, İstanbul içinde hem beş yıldızlı, hem dört yıldızlı, hem de butik otel olarak konumlanmış olmaları nedeniyle bulunmadığı otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir. Belki de diğer otel işletmelerinden farklı olan en önemli özelliklerinin üç ayrı konseptte hizmet etmelerinin olabileceğı ifade edilmiştir.

Conrad International İstanbul Otelі'ni zincir olmayan otel işletmelerinden ayıran en önemli özelliklerinin global zincir standartlarına ve gelişmiş satış ofisleri ile rezervasyon sistemlerine sahip olması otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir.

Kaya Ramada Plaza İstanbul Otelі'nin belli servis standartlarının olduğu, zincir olmayan otel işletmelerinden farklı olarak eğitime önem verildiğı ve tüm otellerinde aynı hizmet verildiğı ifade edilmiştir.

The Ritz - Carlton İstanbul Oteli'ni de zincir olmayan otel işletmelerinden ayıran standartlar olduğu, bunlardan en önemlilerinin ise, tekstilden, giyime kadar tüm dekorasyon, kullanılan rezervasyon sistemleri, satış ofisleri, vizyonu, misyonu ve kalite politikalarının olduğu belirtilmiştir.

The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli'ni de zincir olmayan otellerin işletmelerinden ayıran en önemli özelliğin ise ortak kalite standardında bir beş yıldızlı otel işletmesi olduğu otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir.

Araştırma kapsamında incelenen yedi otele bakıldığında tüm zincir otelleri zincir olmayan otellerin işletmelerinden ayıran ortak özelliklerin olduğu görülmektedir. Bu ortak özelliklerin başında kalite politikası, gelişmiş rezervasyon sistemlerinin olmasının geldiği saptanmıştır. Bunun dışında ise farklı otel zincirlerinin standartlarında da farklılıklar görüldüğü belirlenmiştir.

6.3.9 Beş Yıldızlı Otelleri Diğer Beş Yıldızlı Otellerden Ayıran Özellikler

İstanbul'daki beş yıldızlı otelleri diğer beş yıldızlı otellerden ayıran özellikler bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

İstanbul Princess Oteli'ni diğer beş yıldızlı otellerden ayıran en önemli özelliğin, 6.3.8. maddesinde de belirtildiği üzere kumarhane oteli olarak inşa edilmesi olduğu belirtilmiştir.

Koç kurumsal firması olmak ve yiyecek-içecek ağırlıklı bir işletme olmak, bunun yanında ISO 9001 belgesine sahip olmak, misafir memnuniyeti odaklılık gibi özellikler ise Divan Oteli'ni diğer beş yıldızlı otellerden ayıran önemli özellikler olarak ifade edilmiştir.

Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli'ni diğer beş yıldızlı otellerden ayıran en önemli özelliğin ise Golden Tulip olduğu ve bu özelliğin otele uluslararası standartlar sağladığı otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir.

Conrad International İstanbul Oteli'nin, her şeyden önce Amerika merkezli Hilton oteller zincirinin bir markası olması diğer beş yıldızlı otellerden ayıran en önemli özellik olarak ifade edilmiştir. Bunun dışında toplantı salonlarının İstanbul'daki diğer beş yıldızlı oteller içerisinde oldukça iyi olduğu da otel yetkilileri tarafından vurgulanmıştır.

The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli'ni diğer beş yıldızlı otellerden ayıran en önemli özelliğin öncelikle İstanbul'un Anadolu yakasında konumlanmış olduğu ve bunun dışında toplantı ve ziyafet salonlarının varlığının önemli ayırt edici özelliklerinden olduğu ifade edilmiştir.

Çalışan insan ihtiyaçlarını her zaman göz önünde bulundurmaları ve iyi kahvaltı, iyi uyku, iyi banyo, temizlik ve iyi personel ilkelerinin olması, Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli'ni diğer beş yıldızlı otellerden ayıran önemli özellikler olarak belirtilmiştir.

The Ritz - Carlton İstanbul'u diğer beş yıldızlı otellerden ayıran en önemli iki özelliğin ise iyi servis ve kaliteli hizmet anlayışı olduğu otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir.

Alan çalışması kapsamında incelenen İstanbul'daki beş yıldızlı otellere bakıldığında genel olarak her bir otelin farklı ayırt edici özellikleri olduğu görülmektedir. Kimi beş yıldızlı otelin önemli özelliği yiyecek-içecek odaklı iken, kimi otelin önemli özelliği konumudur, kimi otelin de servis ve kaliteli hizmet anlayışıdır. Beş yıldızlı otellerin sahip olması gereken standart özellikleri Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nde belirtildiği gibidir. Belirtilen standartlar minimumdur. Bu nedenle alan çalışması kapsamında incelenen beş yıldızlı oteller arasında belli ortak standartların olması beklenmemelidir.

6.3.10 Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Verimliliğini Etkileyen Faktörler

Beş yıldızlı otel işletmelerinin verimliliğini etkileyen faktörler bu madde kapsamında değerlendirilmektedir. Bu faktörler; ekonomik faktörler, kanunlar ve yönetmelikler, turizm faktörü, otelin mimari özellikleri, fiziksel çevre koşulları, teknik faktörler, işletme faktörü, politik faktör, sosyal faktör ve terör olaylarıdır.

Araştırma alanı kapsamında incelenen beş yıldızlı otel işletmelerine bakıldığında, otellerin verimliliğini etkileyen en önemli faktörlerin işletme ve ekonomik faktörler ile politik faktörler olduğu saptanmıştır. Bunun dışında kanun ve yönetmelikler ve sosyal faktörler ile turizm faktörlerinin de en az yukarıda belirtilen faktörler kadar otellerin verimliliğini etkileyen önemli faktörler olduğu belirlenmiştir. Fiziksel çevre koşulları, teknik faktörler ve otel işletmelerinin mimari özellikleri gibi faktörlerin ise diğer faktörlere göre otel işletmelerinin verimliliğini daha az etkilediği değerlendirme sonucunda ortaya çıkmıştır. Ayrıca ülkede gerçekleşebilen terör olaylarının da otel işletmelerinin verimliliğini olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Ancak günümüz beş yıldızlı otellerine bakıldığında, genel olarak işletmeleri sırasında mimari değişiklikler yapıldığı saptanmıştır. Bu da, otel işletmelerinin mimari özelliklerinin de işletme faktörü kadar önemli olduğunu göstermektedir.

6.3.11 Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Oteller Zinciri Olmasının Otel Mimarisine Etkileri

Beş yıldızlı otel işletmelerinin oteller zinciri olmasının otel mimarilerini olumlu ya da olumsuz etkilemesi bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen yedi otel işletmesine bakıldığında, beş otel işletmesinin oteller zinciri olmasının mimarisini olumlu ya da olumsuz etkilemediği saptanmıştır. Ancak The Ritz - Carlton İstanbul'un Amerika merkezli Marriott grubu oteller zincirine ait olmasının otel mimarisini olumlu etkilediği belirlenmiştir. Bunun dışında Divan Oteli gibi otel işletmelerindeki yüksek kaliteli sunum, mimari görünüm, dekorasyon, vs. gibi özelliklerin standartlarının yükseltilmesinin misafir memnuniyetsizliğine sebep olabileceği otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir. Dolayısıyla bu, otel işletmelerinin mimarisini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Genel olarak otel işletmelerinin oteller zinciri olmasının mimarilerini olumsuz yönde çok fazla etkilemediği belirlenmiştir.

6.3.12 Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Mekansal Organizasyonuna Etki Eden Faktörler

Beş yıldızlı otel işletmelerinin mekansal organizasyonuna etki eden faktörler bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Divan Oteli'nin mekansal organizasyonuna etki eden faktörler, merkezi olması, bilinen, tanınan isim olması olarak ifade edilmiştir. Bu faktörler The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı için otel işletmesinin konumu, yani İstanbul Anadolu yakasında olması ve bu yakadaki tek beş yıldızlı otel olarak hizmet vermesi, Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli için ise şehir merkezine uzaklığı olarak belirtilmiştir. Bu faktörler alan çalışması kapsamında incelenen beş yıldızlı otel işletmelerini olumlu yönde etkileyen faktörler olarak sıralanırken, diğer otel işletmelerini de olumsuz etkileyen faktörler olduğu saptanmıştır.

The Ritz - Carlton İstanbul Oteli'nin mekansal organizasyonuna etki eden faktörlerin başında ise yapının otel olarak inşa edilmemesinin geldiği saptanmıştır. Bu yapı inşa edildikten sonra işlev değişikliğine gidilmiştir. Bu nedenle otel işletmesinin teknik alanlarının yetersiz kaldığı ve yapının 14 katının teknik yetersizlik nedeniyle yeniden inşa edildiği ayrıca ifade edilmiştir.

Ortak kullanım alanlarının otelcilik konseptine uygun planlanmamış olması, İstanbul Princess Oteli'nin mekansal organizasyonunu etkileyen en önemli faktör olarak belirtilmiştir.

6.3.13 Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Mimari Açıdan İşlevselliğinin Değerlendirilmesi

Beş yıldızlı otel işletmelerinde otel odalarının ve misafirlerin ortak kullanımına açık olan mekanların mimari açıdan eksikliklerinin olup olmadığı bu madde kapsamında değerlendirilmektedir

Alan çalışması kapsamında incelenen beş yıldızlı otellerden Golden Tulip Eresin Topkapı ve İstanbul Princess Maslak Otellerinin odalarında mimari açıdan eksiklikleri olduğu saptanmıştır. Buna göre; İstanbul Princess Maslak Oteli'nin odalarının yenilenmesi gerektiği, Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli odalarının da yeni iletişim teknolojileri adaptasyonuna ihtiyacı olduğu belirlenmiştir. Bunun dışında kalan beş otelin odalarında ise mimari açıdan eksikliklerin olmadığı otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir.

Misafirlerin ortak kullanımına açık olan mekanlara bakıldığında; Conrad International İstanbul Oteli'nin bagaj odasının sahip olduğu oda sayısına oranla küçük kaldığı, İstanbul Princess Oteli'nin ayrı bir bagaj girişinin olmadığı, Divan Oteli'nin sauna ve fitness center kapasitesinin ve otopark alanının yeterli olmadığı saptanmıştır. The Ritz - Carlton İstanbul Oteli'nde ise Spa'ya ayrı bir girişin olması gerektiği belirlenmiştir. Çünkü misafirler Spa'ya odalarından bormozlarıyla inmek durumunda kalmaktadır. Ayrıca, The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli'nde misafirlerin ortak kullanımına açık mekanlarında dekorasyon ve kapasite eksiklikleri olduğu otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir. Bunun dışında, alan çalışması kapsamında incelenen diğer üç otelde de misafirlerin ortak kullanımına açık mekanlarda mimari eksikliklerin olmadığı otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir.

Bu madde kapsamında incelenen otellerin mimari işlevselliğine bakıldığında genel olarak bagaj odalarının küçük olduğu, misafir kullanımına açık mekanların bir kısmında sirkülasyon sorunlarının, bir kısmında da dekorasyon ve kapasite eksikliklerinin olduğu saptanmıştır.

6.3.14 Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Ortalama Yıllık Doluluk Oranları

Beş yıldızlı otel işletmelerinin ortalama yıllık doluluk oranları bu madde kapsamında değerlendirilmektedir. Buna göre, alan çalışması kapsamında incelenen yedi otelin yıllık doluluk oranları Çizelge 6.3'teki gibidir.

Çizelge 6.3 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin yıllık doluluk oranları.

Otel İsimleri	Yıllık Doluluk Oranları (%)
Divan Oteli	% 65
İstanbul Princess Oteli	% 65
Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli	% 55,76
Conrad International İstanbul Oteli	% 70
Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli	% 35
The Ritz - Carlton İstanbul Oteli	% 58
The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı	% 85

Alan çalışması kapsamında incelenen yedi otele bakıldığında altı otelin 2003 yılı ortalama doluluk oranlarının birbirine yakın olduğu saptanmıştır. Ancak, Kaya Ramada Plaza İstanbul'un doluluk oranının 2003 yılı için % 35'te kaldığı belirlenmiştir. Bu oran, otel yetkilileri tarafından otelin işletmeye açılmasının ilk yılı olması nedeniyle düşük olduğu ifade edilmiştir. The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli yıllık doluluk oranının %85 olmasının en büyük sebebinin ise, bu otelin İstanbul Anadolu yakasında tek beş yıldızlı otel olarak konumlanmasının olduğu belirlenmiştir. Alan çalışması kapsamındaki otellerin yetkilileriyle yapılan görüşmeler sonucunda ise İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin işletme gelir gider dengelerinin daha iyi kurulması, işletmenin yılı hedeflenen kazançla kapatabilmesi için yıllık doluluk oranlarının % 65 civarında olması gerektiği saptanmıştır.

6.3.15 Otel İşletmelerinin Mimarisinin Misafir Profilini Belirlemede Etkileri

Otel işletmelerinin mimari yapısının misafir profilini belirlemede etkileri bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen yedi otelin mimarisinin misafir profilini etkileyip etkilemediğine bakıldığında, sadece Conrad International İstanbul Oteli'nin mimari yapısının misafir profilini etkilemediği, diğer altı otelin ise etkilediği otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir. Conrad International İstanbul Oteli yetkilileri ile yapılan görüşmeler sonucunda otelin mimari yapısının misafir profilini etkilemesinin ancak butik oteller için geçerli olabileceği belirtilmiştir. Ancak günümüz turizm anlayışına bakıldığında bu yaklaşımın biraz

farklı olduğu düşünülmektedir. Çünkü son zamanlarda butik otel uygulamaları artmış olsa bile mimarisine yine de çok özen gösterilmeye çalışıldığı, günümüz teknoloji ve malzemelerinin kullanıldığı incelenen otellerde görülmüştür.

İncelenen diğer altı otele bakıldığında ise otellerin mimarisinin misafir profilini belirlemede oldukça etkili olduğu belirlenmiştir. Çünkü İstanbul'daki beş yıldızlı oteller her şeyden önce kent otelleridir, dolayısıyla daha çok iş adamlarına yönelik dizayn edilmiştir. Ayrıca beş yıldızlı otellerin mimarisinin iyi olması, iyi çözümlenmiş ve uygulanmış olması daha kaliteli misafirlerin gelmesini sağlamaktadır. Bunun dışında otellerin özellikle oda sayıları, toplantı odaları ve kapasiteleri, dekorasyon gibi mimari özellikleri alan çalışması kapsamında incelenen otellerin misafir profilini etkileyen diğer etkenler olarak saptanmıştır.

6.3.16 Otel İşletmelerinin Misafirler Tarafından Tercih Edilme Nedenleri

Otel işletmelerinin misafirler tarafından tercih edilme nedenleri bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen yedi otel işletmesinin misafirler tarafından tercih edilme nedenleri olarak; alışılan çevre, değişik çevre anlayışı, otelin mimarisi, fiyat, ulaşım kolaylığı, otelin kültürel ve sosyal etkinliklere yakınlığı, dinlenme ihtiyacı, üst düzey hizmet ve servis, otelin eğlence olanaklarının olması gibi özellikleri değerlendirilmiştir. Otellerin yetkilileriyle yapılan görüşmeler sonucunda misafirlerin otelleri tercih etme nedenleri arasında en önemlilerinin üst düzey hizmet ve servis, fiyat politikaları ve ulaşım kolaylığının olduğu belirlenmiştir. Diğer özelliklerin öneminin ise incelenen otel işletmelerinde genel olarak birbirine yakın olduğu saptanmıştır.

6.3.17 Otel İşletmelerinde Uzun Süreli Konaklayan Misafir Oranları

Otel işletmelerinde uzun süreli konaklayan misafirlerin oranları bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen yedi otelde uzun süreli (15 gün ve üzeri) konaklayan misafirlerin genel olarak olduğu otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir. Bu oranlar Çizelge 6.4'te belirtilmiştir.

Çizelge 6.4 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerde uzun süreli konaklayan misafir oranları.

Otel İsimleri	Uzun Süreli Konaklayan Misafir Oranları (%)
Divan Oteli	% 1
İstanbul Princess Oteli	% 2
Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli	-
Conrad International İstanbul Oteli	% 12
Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli	% 0,5
The Ritz - Carlton İstanbul Oteli	% 10
The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli	% 5

Divan Oteli'nde uzun süreli (15 gün ve üzeri) konaklayan misafir oranına bakıldığında sadece % 1 olduğu, The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli'nde %5, Conrad International İstanbul ve The Ritz - Carlton İstanbul Oteli'nde ise bu oranların % 10'un üzerinde olduğu görülmektedir. Divan Oteli'nde, alan çalışması kapsamında incelenen oteller arasında en eski beş yıldızlı otel olmasına rağmen uzun süreli konaklayan misafirlerin oranı çok düşük kalmıştır. Bunun en önemli nedenleri, işletme politikaları, satış ve pazarlama stratejileri olarak ifade edilmiştir. Bunun dışında Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli yetkilileriyle yapılan görüşmeler sonucunda bu otelde uzun süreli (15 gün ve üzeri) konaklayan misafirlerin olmadığı belirlenmiştir.

6.3.18 Otel İşletmelerinin Ortalama Yıllık Gider Oranları

Otel işletmelerinin sabit, değişken, personel ve diğer giderlerinden oluşan ortalama yıllık işletme giderleri bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen yedi otele ait yıllık ortalama işletme giderleri Çizelge 6.5'te belirtilmiştir. Otel işletmelerinin yıllık ortalama giderleri incelenirken, bakım-onarım çalışmaları, çevre temizliği, güvenlik giderleri gibi giderler sabit gider, elektrik, su, doğalgaz, telefon, vb. gibi giderler değişken gider, personel maaşları, personel harcamaları, sigorta gibi giderler de personel giderleri olarak ele alınmıştır.

Çizelge 6.5 Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin işletme gideri oranları.

Otel İsimleri	Sabit Gider	Değişken Gider	Personel Gideri	Diğer
Divan Otel	% 30	% 12	% 29	% 29
İstanbul Princess Otel	% 16	% 29	% 55	-
Golden Tulip Eresin Topkapı Otel	% 25 -	% 25	% 50	-
Conrad International İstanbul Otel	% 15	% 10	% 40	% 35
Kaya Ramada Plaza İstanbul Otel	-	-	-	-
The Ritz - Carlton İstanbul Otel	% 10	% 10	% 40	% 40
The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Otel	-	-	-	-

Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin yıllık ortalama giderlerinin büyük bir kısmını personel giderlerinin oluşturduğu saptanmıştır. Ancak, Kaya Ramada Plaza İstanbul ve The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Otelleri için yıllık ortalama işletme giderleri temin edilememiştir.

6.3.19 Otellerin Daha Verimli İşletilebilmesi için Yapılması Gerekli Değişiklikler

Otellerin daha verimli işletilebilmesi için otel içerisindeki birimlerde yapılması gerekli değişiklikler bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin işletme verimliliğini arttırmak için, özellikle odalarda ve restoranlarda mimari değişiklikler yapılması gerektiği otel yetkilileri tarafından belirtilmiştir. Bunun dışında toplantı ve balo salonlarında ihtiyaç duyulduğunda mimari değişiklik yapılması gerektiği de ifade edilmiştir. Ancak, otel içerisinde bulunan mağazalar, personel mekanları ve diğer birimlerde yapılacak mimari değişikliklerin beş yıldızlı otellerin işletmesini pek etkilemeyeceği saptanmıştır. Ayrıca bazı otellerin teknik mekanlarının yetersiz olduğu gözlemlenmiştir.

6.3.20 Otel işletmelerinin Mimarisinde ve Dekorasyonunda Karar Kriterleri

Otellerin misafirlere hizmet veren birimlerin mimarisi ve dekorasyonunda karar kriterleri bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen otellerin mimarisine bakıldığında belli bir standartları olduğu belirlenmiştir. The Ritz - Carlton İstanbul Oteli, otel işletmesi olarak inşa edilmemesine karşılık iç mimarisinde ve dekorasyonunda bağlı bulunduğu Amerika merkezli Marriott grubu oteller zinciri standartlarına uygun projelendirilmiş, ayrıca yerleşim bölgesinin özelliklerini yansıtan mimarinin de dekorasyonunda kullanıldığı beş yıldızlı otellerden biridir. Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli de klasik tarzda inşa edilmiş beş yıldızlı bir otel olmakla birlikte mimarisinde ve dekorasyonunda standartları olan işletmelerden biri olduğu saptanmıştır.

Genel olarak beş yıldızlı otel işletmelerine bakıldığında, standartları olmasının, açılacak konseptte ve bulunabilir fiziki mekana göre mimari ve dekorasyonları olmasının mimarisinde ve dekorasyonunda karar kriterleri içerisinde en önemlileri olduğu saptanmıştır. Ancak, moda, trend ve diğer kriterlerin çok önemli olmadığı otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir.

6.3.21 Otel İşletmelerinin Mimari Değişimi İçin Belirlenen Süre

Otel işletmelerinin mimari değişimi, bakım-onarım çalışmaları için belirlenen süreler bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen beş yıldızlı yedi otelin mimari değişimleri, bakım-onarım çalışmaları için belirlenen sürenin otel yetkilileri tarafından ortalama 5 yıl olması gerektiği belirtilmiştir. Ancak günümüzde beş yıldızlı otellere bakıldığında bu sürenin 5 yıl olmadığı görülmektedir. Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli gibi klasik tarzda inşa edilmiş oteller için ise bu sürenin 10 yıl olduğu ifade edilmiştir. Bu çalışmaların yapılabilmesi için kaynak yaratılması, sürekli bakım-onarım çalışmalarının devam etmesi gerekmektedir.

6.3.22 Otel İşletmelerinin Renovasyonuna (Yenilenmesine) Yönelik Karar Kriterleri

Otel işletmelerinin renovasyonuna (yenilenmesine) yönelik karar kriterleri bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen beş yıldızlı otellere bakıldığında, otellerin renovasyonu (yenilenmesi) için en önemli karar kriterinin bütçe olduğu otel yetkilileri tarafından ifade edilmiştir. Bunun dışında fiziki koşullar, yıpranma, deprem, sel, vb. doğal olaylar gibi

kriterlerin de önemli olduğu, moda, trend gibi kriterlerin ise pek önemli olmadığı saptanmıştır.

6.3.23 Otel İşletmelerinin Büyütülmesi – Yeni Yatırımlar

Otel işletmelerinin büyütülmesi ve olabilecek yeni yatırımlar bu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

Alan çalışması kapsamında incelenen beş yıldızlı otellerin otel yetkilileriyle görüşülmesi sonucunda büyük bir kısmının otelleri büyütmeyi ve yeni yatırımlar düşünmediğı saptanmıştır. Ancak Kaya Ramada Plaza İstanbul Oteli yatırımcılarının birkaç yeni projeleri olduğu, The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli yatırımcılarının ise arsa bulunması durumunda yeni yatırımlar gerçekleştirebileceğı belirlenmiştir.



7. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

19 yy.'da turizm hareketlerinin gelişmesinin bir sonucu olarak, turizm aktivitelerinin ayrılmaz bir bütünü olan konaklama tesislerinin önemi artmıştır.

Tarih boyunca hanlar ve kervansaraylar ile başlayan gelişim süreci sonunda Türkiye'de batılı anlamda otelcilik, Beyoğlu'nda 1892 yılında Orient Express yolcuları için inşa edilen Pera Palas Oteli ile başlamıştır. 1950'lerde ise varlıklarını günümüzde de beş yıldızlı otel olarak sürdüren Hilton Oteli ile Divan Oteli inşa edilmiştir. Turizm, Türkiye'de büyük bir ivme kazanmış ve beş yıldızlı otellerin günümüzde, özellikle 1990'lı yıllarda sayılarında, hizmet ve servis kalitelerinde önemli artışlar olmuştur.

Oteller, 2634 sayılı 1982 tarihli Turizm Teşvik Kanunu ile yıldızlandırma sistemine göre sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırmaya göre oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar. Sınıflandırma işlemi sırasında otellerin sahip oldukları ekipman ile donanımlar kriter olarak kabul edilmektedir. Her otelin yıldız sayısına göre bulundurması gereken ekipman ve sunması gereken hizmetler kanun ve yönetmeliklerle belirlenmiştir; ancak, bu kanun ve yönetmeliklerde kullanılan açıklamalar ve kavramlar çok geneldir.

Türkiye'deki otellerin yıldız sayılarını belirleyen Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nin, son olarak 2000 yılında revize edilmiş olmasına rağmen, özellikle konaklama tesisi türlerinden otellerin sınıflandırılmasında, beş yıldızlı otellerin denetim ve kontrol mekanizmalarında önemli eksikliklerin olduğu saptanmıştır. Buna göre; alan çalışması kapsamında İstanbul'da incelenen beş yıldızlı otellere bakıldığında, otellerin sınıflandırma olarak aynı statüde oldukları belirlenmiş, ancak mekansal organizasyonlarında ve işletmelerinde farklılıklar olduğu saptanmıştır. Örneğin; Divan Oteli'nin açık ve kapalı yüzme havuzunun bulunmadığı, kapalı otopark alanının olmadığı, açık otopark alanının ise çok yetersiz olduğu, buna karşın The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli'nde ise tüm bu mekanların ve alanların yeterli sayı ve kapasitelerde olduğu belirlenmiştir.

Ayrıca, beş yıldızlı oteller, Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nde ifade edilen asgari nitelikler yanında en az 120 odalı oteller olarak belirlenmiştir. Ancak, araştırma konusu kapsamında incelenen beş yıldızlı otellerden Divan Oteli'nin yanı sıra, Ortaköy Princess Oteli'nin oda sayısının işletmeye açıldığı yıl da 120'nin altında olduğu, bunun dışındaki tüm otellerin oda sayılarının ise 160'ın üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Tüm bunlar, Türkiye'deki beş yıldızlı otellerin sınıflandırılmasında başvuru kanun ve yönetmeliklerde eksiklikler olduğunu, denetim ve kontrol mekanizmasının da yeteri kadar çalışmadığını ortaya koymaktadır.

Otellerin sınıflandırılması, özellikle otellerin pazarlama, tanıtım işlemleri ve ücretlendirme politikalarının belirlenmesinde önem kazanmaktadır. Özellikle, turizm taleplerinin sürekliliğinin sağlanması açısından otel sınıflandırılmasının dikkatli yapılmasına, sunulan hizmet ve servis kalitesinin yıldız sayısı ile uyumlu olmasına dikkat edilmelidir.

Bunun dışında, yapılan sınıflandırmaya yönelik yasal düzenlemelerin uluslararası normlara uygun olmasına özen gösterilmelidir. Böylece, Türkiye'deki beş yıldızlı otellerin, özellikle gelişmiş ülkelerdeki oteller ile rekabet edebilme imkanı artacak, uluslararası oteller içindeki konumu daha belirgin duruma gelebilecektir.

Beş yıldızlı otellerin tasarım-işletme ilişkisinin kurulabilmesi için, öncelikle tasarım süreci ve tasarım sürecinde yer alan otel mimarı, mühendisler, yatırımcı, kanun ve yönetmelikler, kamu, içinde bulunulan çevre, finans sağlayan kuruluşlar, misafirler ile hizmet sunanlar (işletme) bir bütünü oluşturacak şekilde değerlendirilmelidir.

Beş yıldızlı bir otelin tasarım sürecinde mimar, otel tasarım probleminin çeşitli özelliklerinden dolayı işletme, turizm, fiziksel, ekonomik, mekansal ve işlevsel, teknik faktörler ile kanun ve yönetmelikleri birer tasarım girdisi olarak bir bütünü oluşturacak şekilde değerlendirmek zorundadır. Bu faktörlerin yanında, önemli diğer bir tasarım girdisi de mimarların tasarım anlayışlarında farklılıklara sahip olmasıdır. Mimarın, yeterli bir beş yıldızlı otel tasarımı anlayışının oluşmasında geleneksel mimarlık eğitiminin yanında, beş yıldızlı otellerin tasarımı ve işletmesi konularında bilgili ve donanımlı olması gerekmektedir.

Otellerin tasarım ve uygulanması yüksek maliyetlidir. Ancak, beş yıldızlı otellerin tasarım ve uygulanması yüksek maliyetli olduğundan uygulama maliyeti ve daha sonraki bakım ve işletme maliyetlerinin yatırımcı ve işletmecinin ekonomik beklentileri ile uyumlu olması gerekmektedir. Bu nedenle, tasarım sürecinde yatırımcı, finans sağlayan kişi ve kuruluşlar da önem kazanmaktadır.

Ayrıca oteller, kar amaçlı inşa edilen misafir (müşteri) odaklı işletmelerdir. Bu nedenle, beş yıldızlı otel işletmelerinin ekonomik açıdan sürdürülebilir olabilmeleri için, otelde konaklayan misafirlerin (müşterilerin) konaklama sırasında ve sonrasında otelden memnun kalmaları olmazsa olmaz koşuldur. Beş yıldızlı otel işletmelerinin ekonomik açıdan sürdürülebilir olabilmeleri için bir diğer önemli husus da işletme giderleridir. Alan çalışması kapsamında beş yıldızlı otellerin işletme giderlerinin büyük kısmının (%29-%55) personel giderlerinden oluştuğu saptanmıştır (Çizelge 6.5). Bu nedenle, otel işletmesi personelinin verimliliği önem arz etmektedir.

Değişen turizm talepleri doğrultusunda, beş yıldızlı otel işletmelerinin misafirlerine sundukları hizmet çeşitliliği artmaktadır. Günümüzde beş yıldızlı otel işletmelerinin tek hedefi misafirlerine sadece oda satmak değil, bunun yanında misafirlerin konaklama yapmadan da kullanabilecekleri yeme içme alanları (cafe, bar, restoran), toplantı ve sergi alanları, eğlence ve spor alanları, vb. mekanlar yaratarak işletme gelirlerini artırmaktır.

Alan çalışması kapsamında incelenen beş yıldızlı otellere bakıldığında, birbirinden farklı mimarilerle inşa edildikleri görülmüştür. Bazı otellerin mekansal organizasyonunda eksiklikler olduğu göze çarpmaktadır. Örneğin; üst düzey yönetim bölümleri ile diğer yönetim birimlerinin mekansal ilişkisinin yeterli düzeyde kurulmadığı görülebilmektedir.

Otellerde uygulama sonrasında yapılan fiziki değişikliklerin ekstra maliyet gerektirmesi, fonksiyonel olamaması, vb. nedenlerle otel işletmelerinin verimliliği olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu sebeple, tasarım sürecinde fonksiyon şemaları ve mekan organizasyonun iyi oluşturulması önem kazanmaktadır. Buna yönelik olarak, mekan standartlarının ve mekan organizasyon ilkelerinin getirdiği mekansal ilişkiler iyi kurulmalıdır.

Sonuç olarak, beş yıldızlı otellerin iyi işletilmesi mekansal organizasyonun iyi kurulması ile doğru orantılıdır. Tasarım evresinde mimarın, beş yıldızlı otel tasarımı ve işletmesi konularında her türlü bilgi ve donanımına sahip olması yanında yatırımcı, finans sağlayan kişi ve kuruluşlarla ve diğer mühendislik alanlarındaki uzmanlarla iyi bir ilişki içerisinde bulunması gerekmektedir. Ancak bu şekilde beş yıldızlı otellerde sağlıklı bir tasarım-işletme ilişkisinden söz edilebilir.

KAYNAKLAR

- Aksoy, K. , (2001) , Uzaktan Erişimli Mimari Proje Tasarımı ve Bilgisayar Teknolojileri, Y. Lisans Tezi, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Angelo, R. M., ve Vladimir, A. N., (1994), An Introduction to Hospitality Today, Library of Congress Cataloging – in – Publication Data, Michigan.
- Arcan, E. F. ve Evci, F. , (1999) , Mimari Tasarıma Yaklaşım 1 Bina Bilgisi Çalışmaları, Tasarım Yayın Grubu, İstanbul.
- Atış, G., (2003), Conrad International İstanbul Oteli Satış ve Pazarlama Direktörü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Avcı, Z. , (1993) , “Turlanan İstanbul Üzerine” Turizm Dosyası, İstanbul, Temmuz, Sayı: 6, İstanbul.
- Baran, S., (2003), The Ritz - Carlton İstanbul Oteli Halkla İlişkiler Direktörü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Başaran, S., (2003), Divan Oteli Resepsiyon Sorumlusu, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Berk, Ö., (1990), Ev Pansiyonlarında Standart Oda Üretimi Araştırması ve Mustafa Paşa (Sinaso) Örneği, Yüksek Lisans Tezi, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Birtürk, N. B., (2003), İstanbul Princess Oteli Ön Büro Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Blum, S., (2003), Golden Tulip Eresin Topkapı Oteli Genel Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Büyükbaş, K., (2003), The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli Teknik Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Çağlayan, G., (2003), The Ritz - Carlton İstanbul Oteli Odalar Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Çakırkaya, M. E. , (1994) , İstanbul’daki 5 Yıldızlı Lüks Şehir Otellerinde Tasarımın Gelişimi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çuhadar, S., (1989), Turizm Yapılarında Çağdaş Yapım Sistemleri, YTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çukuryurt, E., (2003), The Ritz - Carlton İstanbul Oteli Engineering Supervisor, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Delice, Y., (2003), Kaya Ramada Plaza Hotels İstanbul Oteli Ön Büro Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Doğrulu, D., (2003), The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli Genel Müdür Yardımcısı, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Eken, H., (2003), Kaya Ramada Plaza Hotels İstanbul Oteli Eğitim ve Kalite Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Erenyattır, K., (2003), Divan Oteli Odalar Bölümü Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Genceli, O., (2003), The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli Yiyecek İçecek Koordinatörü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Görenler, C., (2003), The Ritz - Carlton İstanbul Oteli Finans Müdür Yardımcısı, Kişisel Görüşme, İstanbul.

- Güvenç, C., (2000), İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otellerin Personel Mekanları Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, YTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- İldeniz, F. M., (1991), Otellerin Genel İç Mekanlarının Tasarlama İlkeleri, Yüksek Lisans Tezi, İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kan, İ., (2003), Divan Oteli Yiyecek İçecek Müdür Yardımcısı, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Koçak, M., (2003), Kaya Ramada Plaza Hotels İstanbul Oteli Yiyecek İçecek Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Kozak, S. , (1995) , Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları: No. 868, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları: No. 2, Eskişehir.
- Kozak, N., Kozak, M. A. ve Kozak, M., (2001), Genel Turizm İlkeler – Kavramlar, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Mucuk, İ. , (1997) , Modern İşletmecilik, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- “New Webster’s Dictionary”, (1981), Deluxe Encyclopedic Edition, Delair Publishing Company.
- Öden, Z., (2003), The Ritz - Carlton İstanbul Oteli ERS (Executive Reservation Service) Koordinatörü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Önder, Deniz Erinsel, (1995), Kent Otellerinde Mekansal Kademelenmenin Değerlendirilmesi İçin Bir Yöntem, Doktora Tezi, YTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Rutes, W. A. ve Penner, R., (1985), Hotel Planning and Design, Whitney Library of Design, Watson-Guptill Publications, New York.
- Seran, S., (2003), The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli Yiyecek İçecek Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Tabanlıoğlu, H. , “Turizm Tesislerinde Tasarım ve Uygulama – Ataköy Turizm Merkezi”, Türkiye’de Son On Yılda Turizm Yapıları Uygulamaları Sempozyumu Yıldız Üniversitesi, 6-7 Nisan 1989.
- Toskay, T., (1985), Turizm, Turizm Olayına Genel Yaklaşım, Der Yayınları, 2. Baskı, İstanbul.
- Turizm Tesisleri Yönetmeliği, (2000), T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul.
- Uluçer, E., (2003), The Ritz - Carlton İstanbul Oteli Ön Büro Müdürü, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Vitas, Y., (2003), The Green Park Hotels İstanbul-Bostancı Oteli Mimarı, Kişisel Görüşme, İstanbul.
- Zeisel, J., (1981), Inquiry by Design, Tools for Environmental Behaviour Research, Brooks / Cole Publishing Co., ABD.

EKLER

Ek 1	Türkiye'nin Yıllara Göre Konaklama Tesisleri ve Yatak Sayıları
Ek 2	Türkiye'deki Konaklama Tesisleri
Ek 3	İstanbul'daki Konaklama Tesisleri
Ek 4	İstanbul'daki Tatil Köyleri
Ek 5	İstanbul'daki Pansiyonlar
Ek 6	İstanbul'daki Apart Oteller
Ek 7	İstanbul'daki Oteller
Ek 7a	İstanbul'daki Bir Yıldızlı Oteller
Ek 7b	İstanbul'daki İki Yıldızlı Oteller
Ek 7c	İstanbul'daki Üç Yıldızlı Oteller
Ek 7d	İstanbul'daki Dört Yıldızlı Oteller
Ek 7e	İstanbul'daki Beş Yıldızlı Oteller
Ek 8	İstanbul'da Beş Yıldızlı Otellerin Tasarım-İşletme İlişkisini Değerlendiren Alan Çalışması



EK 1: TÜRKİYE’NİN YILLARA GÖRE KONAKLAMA TESİSLERİ VE YATAK SAYISI.

YILLAR	İŞLETME BELGELİ		YATIRIM BELGELİ	
	TESİS	YATAK	TESİS	YATAK
1975	421	44.957	202	25.956
1976	439	47.307	227	26.068
1977	446	50.379	261	28.230
1978	473	52.385	261	26.190
1979	494	53.956	265	25.727
1980	511	56.044	267	26.288
1981	529	58.242	278	30.291
1982	569	62.372	339	26.332
1983	611	65.934	376	43.425
1984	642	68.266	412	53.615
1985	689	85.995	501	71.521
1986	731	92.129	638	101.383
1987	834	106.214	892	153.786
1988	957	122.306	1.268	218.445
1989	1.102	146.086	1.662	288.896
1990	1.260	173.227	1.921	325.515
1991	1.404	200.678	1.987	331.711
1992	1.498	219.940	1.938	309.139
1993	1.581	235.238	1.788	276.037
1994	1.729	265.136	1.578	240.392
1995	1.793	286.463	1.334	202.483
1996	1.866	301.524	1.309	202.631
1997	1.933	313.298	1.402	236.632
1998	1.954	314.215	1.365	249.125
1999	1.907	319.313	1.311	245.543
2000	1.824	325.168	1.300	243.794

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul (2002).

EK 2: TÜRKİYE'DEKİ KONA KLAMA TESİSLERİ

	İŞLETME BELGELİ		YATIRIM BELGELİ	
	TESİS	YATAK	TESİS	YATAK
OTEL				
BEŞ YILDIZLI OTEL	118	71.136	73	44.708
DÖRT YILDIZLI OTEL	193	52.894	144	50.254
ÜÇ YILDIZLI OTEL	446	73.871	317	51.644
İKİ YILDIZLI OTEL	547	46.566	427	36.618
BİR YILDIZLI OTEL	145	9.081	78	3.744
TATİL KÖYLERİ	81	50.645	69	37.355
MOTEL	26	1.779	21	947
ÖZEL BELGELİ OTEL	72	4.670	24	999
APART OTEL	38	3.219	-	-
PANSİYON	133	4.460	122	4.109
KAMPİNG	10	2.834	10	2.852
OBERJ	7	1.153	3	220
GOLF TESİSLERİ	2	910	3	2.068
TURİZM KOMPLEKSLERİ	3	1.451	4	7.517
EĞİTİM VE UYG. TESİSİ	3	499	4	705
OTOKARAVAN	-	-	-	-
MOLA TESİSİ	-	-	1	54
HOSTEL	-	-	-	-
TOPLAM	1.824	325.168	1.300	243.794

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı İstatistikleri (2000).

EK 3: İSTANBUL'DAKİ KONAKLAMA TESİSLERİ

TÜRÜ	İŞLETME BELGELİ		YATIRIM BELGELİ	
	ODA	YATAK	ODA	YATAK
YÜZER TESİS	2	924	-	-
ÖZEL BELGELİ OTEL	25	3.928	13	1.380
BEŞ YILDIZLI OTEL	24	15.215	21	13.015
DÖRT YILDIZLI OTEL	43	9.832	11	3.674
ÜÇ YILDIZLI OTEL	72	9.909	16	2.190
İKİ YILDIZLI OTEL	77	6.140	11	912
TEK YILDIZLI OTEL	23	1.740	3	96
APART OTEL	3	94	-	-
MOTEL	-	-	-	-
PANSİYON	1	30	-	-
TATİL KÖYÜ	1	514	-	-
OBERJ	1	74	-	-
KAMPİNG	1	350	-	-
TOPLAM	273	48.750	75	21.267

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul (Ekim, 2002).

EK 4: İSTANBUL'DAKİ TATİL KÖYLERİ (İŞLETME BELGELİ, 1. SINIF)

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
ATAKÖY TURİSTİK TESİSLERİ	282	28/07/1959	238	514

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul. (Ekim, 2002)



EK 5: İSTANBUL'DAKİ PANSİYONLAR (İŞLETME BELGELİ, 3. SINIF)

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
VİLLA RIFAT PANSİYON	289	20/03/1963	12	30

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul. (Ekim, 2002)



EK 6: İSTANBUL'DAKİ APART OTELLER (İŞLETME BELGELİ)

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
AKMERKEZ APART OTELİ	6358	20/06/1996	10	34
BOSPHORUS RESIDENCE APART OTELİ	3114	14/10/1987	10	38
TRIADA RESIDENCE APART OTELİ	8440	24/04/2002	11	22

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul. (Ekim, 2002)



EK 7: İSTANBUL'DAKİ OTELLER**EK 7a: İSTANBUL'DAKİ BİR YILDIZLI OTELLER (İŞLETME BELGELİ)**

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
AMORE OTELİ	7495	16/02/1999	16	28
AVRUPA OTELİ	427	11/01/1966	22	44
BRİSTOL OTELİ	2413	25/09/1985	47	84
BURÇ (LIBERTY) OTELİ	2126	25/01/1984	32	56
ÇABA OTELİ	8416	12/04/2002	31	56
DEMPA OTELİ	2521	26/03/1986	35	70
DR. ERDİM TURİSTİK TESİSLERİ	347	11/06/1965	52	104
GRAND ZENTRUM OTELİ	8602	26/08/2002	23	46
GRUP OTELİ	1776	29/04/1981	32	56
GÜMÜŞYAKA PARK BEACH RESORT OTEL	8242	21/08/2001	54	108
NİCE OTELİ	2622	09/07/1986	20	40
NOBEL OTELİ	1696	25/06/1980	30	42
NORD-DUNAU OTELİ	8558	24/07/2002	40	80
NORD WEST OTELİ	7627	26/07/1999	23	46
OSKAR OTELİ	1981	16/04/1983	27	43
PRİMA OTELİ	2093	04/01/1984	33	66
SARAY OTELİ	8622	29/08/2002	30	48
SİDE OTELİ	1164	25/10/1972	42	66
SİLVİYA OTELİ	2551	25/04/1986	24	48
TEBRİZ OTELİ	1310	05/03/1975	60	108
TURBAN KİLYOS OTELİ	274	30/01/1959	144	304
VİYANA OTELİ	8381	05/03/2002	36	71
YEŞİL DÜNYA OTELİ	5884	05/05/1994	42	76

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul. (Ekim, 2002)

EK 7b: İSTANBUL'DAKİ İKİ YILDIZLI OTELLER (İŞLETME BELGELİ)

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
ADAYELİ OTELİ	8232	27/07/2001	48	96
ADNAN YILMAZ OTELİ	6809	10/02/1991	55	113
AKKUŞ OTELİ	7555	16/04/1999	20	35
ALFA OTELİ	8283	02/10/2001	39	79
ALTINIŞIK OTELİ	8129	13/04/2001	40	70
ALZER OTELİ	3160	25/11/1987	20	40
ARCADIA İSTANBUL OTELİ	8581	05/08/2002	48	96
ARENA OTELİ	8146	16/05/2001	24	48
ATEŞ OTELİ	2405	08/09/1985	42	77
AVICENNA OTELİ	7228	14/05/1998	48	92
BAŞAR OTELİ	3113	14/10/1987	46	76
BEBEK OTELİ	294	28/05/1963	47	95
BİLİNÇ OTELİ	3385	21/04/1988	39	74
BİRBEY OTELİ	3045	29/07/1987	32	60
BUTİK STAR OTELİ	8557	24/07/2002	29	51
BÜYÜK HAMİT OTELİ	2305	20/03/1985	48	80
BÜYÜK LEVENT OTELİ	2480	12/12/1985	32	64
BÜYÜK LONDRA OTELİ	1819	21/01/1982	42	70
CELAL SULTAN OTELİ	6698	03/04/1997	20	40
CEVDET SUNAY OTELİ	5236	01/11/1991	58	124
ÇAĞYIĞIT OTELİ	5361	30/04/1991	25	35
ÇAKMAK OTELİ	7260	07/07/1998	35	65
ÇIRAĞAN OTELİ	290	26/06/1963	64	102
DALAN OTELİ	8251	29/08/2001	33	66
DEĞİRMEN OTELİ	139	28/03/1963	81	149
DEKOR OTELİ	6842	07/08/1997	24	44
DELTA OTELİ	2752	26/11/1986	42	77
DIANA OTELİ	2137	04/04/1984	44	84
DOĞA GÜNEŞ OTELİ	6553	12/12/1996	50	78
EBRU OTELİ	806	10/04/1968	35	70
EMGE OTELİ	3477	28/06/1988	35	70
ERİŞ OTELİ	442	18/02/1966	44	84
GOLD OTELİ	2878	01/04/1987	114	228
GRAND ANT OTELİ	6624	13/04/1997	54	108
GRAND HOTEL AYASOFYA	6491	10/10/1996	20	38
GRAND VICTOR OTELİ	7867	05/04/2000	39	78
GÜLAYIM OTEL	5902	03/06/1994	41	82
HAMİT OTELİ	1771	29/04/1981	31	62
HAMİTBEY OTELİ	4154	08/06/1989	36	72
HİSLON OTELİ	7293	30/07/1998	24	42
HISTORY OTEL	5116	24/05/1991	40	72
ILICAK OTELİ	4690	12/07/1990	47	77
İNKA OTELİ	739	06/09/1967	42	78
INTER OTELİ	2441	06/11/1985	25	50
İPEK PALAS OTELİ	438	02/07/1952	59	88
KİLİM OTELİ	1239	12/12/1983	72	114

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
KOZA ONTUR OTELİ	6343	27/06/1996	35	65
MİNİ HAREM OTELİ	1042	12/03/1970	14	28
MIRILAION OTELİ	4434	29/12/1989	80	140
NENA OTELİ	7120	24/02/1998	28	56
OLIVIER OTELİ	5960	07/09/1994	20	38
ÖZ ELİF OTELİ	8669	30/09/2002	30	58
ÖZ MELİSA OTELİ	5581	29/04/1993	10	20
ÖZBEK OTELİ	3854	20/01/1989	35	70
ÖZ VİLLA OTELİ	8179	04/06/2001	25	50
PAK OTELİ	4503	02/03/1990	27	63
PALA OTELİ	6800	18/08/1994	27	54
PISA OTELİ	2536	10/04/1986	24	48
PRAG OTELİ	8677	07/10/2002	35	70
RIO OTELİ	2228	10/10/1984	21	37
SAĞCANLAR OTELİ	6682	03/04/1997	46	92
SALDA OTELİ	5942	04/08/1994	45	85
SANTA SOPHIA OTELİ	8062	15/01/2001	40	80
SEREN OTELİ	4223	02/08/1989	30	60
STAR OTELİ	1759	29/04/1981	24	48
SULTANAHMET SARAYI OTELİ	8327	10/12/2001	36	72
SUN SHINE OTELİ	5307	30/01/1992	28	56
SUNLIGHT OTELİ	7231	14/05/1998	36	67
T.M.T. OTELİ	581	05/11/1970	103	199
TAŞHAN OTELİ	2324	17/04/1985	27	47
THE GRAND ENGİN OTELİ	1144	10/05/1972	38	72
THE NEWPORT OTELİ	8579	05/08/2002	43	86
TOPKAPI OTELİ	381	27/07/1965	42	86
TUNA OTELİ	2046	28/09/1983	12	24
VATAN ASUR OTELİ	7411	17/11/1998	39	78
YAVUZ-4 OTELİ	6812	10/07/1997	21	42
YAZTUR OTELİ	5133	04/07/1991	72	144

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul. (Ekim, 2002)

EK 7c: İSTANBUL'DAKİ ÜÇ YILDIZLI OTELLER (İŞLETME BELGELİ)

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
AKGÜN OTELİ	1399	16/06/1976	87	153
AMBER OTELİ	5365	21/05/1992	46	88
ANFORA OTELİ	8413	12/04/2002	44	88
AVLONYA OTELİ	4081	28/04/1989	56	104
AYGÜN OTELİ	2429	09/10/1985	47	94
AYGÜN PLAZA OTELİ	7605	20/07/1999	79	158
BALE OTELİ	1286	21/08/1964	63	119
BARIN OTELİ	1791	19/08/1981	60	113
BARON OTELİ	2397	07/08/1985	94	194
BENLER OTELİ	2164	09/05/1984	94	146
BLUE HOUSE OTELİ	7355	28/09/1998	26	53
BULVAR PALAS OTELİ	8576	24/07/2002	70	140
BÜYÜK KEBAN OTELİ	1061	04/03/1971	132	232
CARLTON OTELİ	4364	27/10/1989	50	100
CARTOON OTELİ	8192	19/06/2001	66	133
CIHANGİR OTELİ	8573	24/07/2002	51	104
DİLA OTELİ	7647	12/08/1999	80	160
DURUHAN OTELİ	8362	01/02/2002	44	88
ELAN OTELİ	4525	09/03/1990	42	71
EPOS OTELİ	4715	20/07/1990	36	66
ERBOY OTELİ	3206	25/12/1987	63	113
EYFEL OTELİ	848	02/10/1968	87	133
EYSAN OTELİ	3765	21/12/1998	36	108
FAMILY OTELİ	3875	27/01/1989	51	104
FERHAT OTELİ	4185	03/06/1989	61	122
FERONYA OTELİ	8535	05/07/2002	117	234
GERMİR PALAS OTELİ	8225	23/07/2001	49	98
GOLDEN AGE-II OTELİ	5206	02/10/1991	48	90
GRAND AŞIYAN OTELİ	7571	29/04/1999	84	168
GRAND EMİN OTELİ	8618	28/08/2002	58	116
GRAND HİSAR OTELİ	8422	17/04/2002	25	45
GRAND HOTEL GÜLSOY	3667	11/11/1988	136	272
GRAND VAŞINGTON OTELİ	2538	17/04/1986	134	255
GRAND YAVUZ OTELİ	4422	22/12/1989	84	162
GREEN ANKA OTELİ	4562	30/03/1990	47	96
HAREM OTELİ	181	06/07/1973	100	204
INTERSPORT OTELİ	2609	25/06/1986	125	250
KADIKÖY RIHTIM OTELİ	8308	01/11/2001	45	90
KAYA OTELİ	1120	05/11/1977	156	288
KEÇİK OTELİ	2217	23/10/1984	72	118
KİLYOS KALE OTELİ	1949	02/02/1983	36	78
KLAS OTELİ	2268	05/12/1984	116	192
KUMBURGAZ OTELİ	7209	05/05/1998	53	107
LA MAISON OTELİ	5431	02/10/1992	39	78
MARBLE OTEL	4774	06/09/1990	78	158
MARTINENZ OTELİ	4292	22/09/1989	90	162
MERTER GÜNEŞ OTELİ	8604	07/08/2002	125	255

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
MONACO OTELİ	2233	23/10/1984	55	110
MOZAİK OTELİ	3077	02/09/1987	116	224
ORAN OTELİ	7232	06/05/1998	80	145
ORIENT-MİNTUR OTELİ	5004	07/02/1991	43	88
PAPIROSLOTİ OTELİ	4355	20/10/1989	36	72
PELİKAN OTELİ	2976	21/05/1987	63	129
PEN OTELİ	457	09/03/1966	32	40
PRESTIGE OTELİ	3052	12/08/1987	114	204
RESIDENCE OTELİ	6830	31/07/1997	46	98
RESTERIA OTELİ	7233	14/05/1998	54	114
SAMİR OTELİ	8123	24/04/2001	40	84
SEL OTELİ	3961	10/03/1989	48	96
SERANDA OTELİ	8103	13/03/2001	108	222
SİDONYA OTELİ	8475	03/06/2002	40	80
SİLİVRİ PARK OTELİ	7584	02/06/1999	81	172
SÖĞÜT OTEL	3324	03/10/1988	44	76
SUADİYE PRINCESS OTELİ	397	16/06/1971	152	302
SULTAN OTELİ	2957	13/05/1987	133	259
ŞİLE RESORT OTELİ	4820	18/10/1990	52	104
TAKSİM SELECT OTELİ	3915	24/02/1989	60	104
TAKSİM SQUARE OTELİ	7066	01/02/1999	78	156
TAŞLIK OTELİ	6351	20/06/1996	77	154
VİLLA ZURICH OTELİ	6366	27/06/1996	45	84
WASHINGTON OTELİ	1049	16/02/1971	56	104
YENİŞEHİR PALAS OTELİ	361	01/01/1965	171	346

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul. (Ekim, 2002)

EK 7d: İSTANBUL'DAKİ DÖRT YILDIZLI OTELLER (İŞLETME BELGELİ)

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
ADELA OTELİ	7356	28/09/1998	101	209
ADEN OTEL	2550	30/04/1986	76	144
ALL SEASONS OTELİ	7337	08/09/1998	69	132
ARMADA OTELİ	5439	22/10/1992	110	224
AZİYEDE OTELİ	3656	26/10/1988	113	227
BERR OTELİ	8626	04/09/2002	106	216
BLACK BIRD OTELİ	4639	01/06/1990	68	132
BÜYÜK ŞAHİNLER OTELİ	4211	21/07/1989	126	259
COLOR OTELİ	4182	30/06/1989	108	210
DİLSON OTELİ	390	13/06/1965	112	233
ERESİNLER TAKSİM OTELİ	2364	13/06/1985	75	158
GOLDEN AGE OTELİ	4227	02/08/1989	174	342
GRACE OTELİ	4874	08/11/1990	50	107
GRAND ANKA OTELİ	7783	05/01/2000	113	227
GRAND HALIÇ OTELİ	4806	09/10/1990	177	354
GRAND STAR OTELİ	76	22/11/1963	110	229
İSTANBUL CONTİ OTELİ	4879	15/11/1990	88	187
İSTANBUL CRYSTAL OTELİ	8137	23/05/2001	169	324
İSTANBUL KERVANSARAY OTELİ	4722	27/07/1990	53	106
KALYON OTELİ	311	13/09/1967	101	208
KENT OTELİ	110	11/06/1964	76	152
KONAK OTELİ	5261	26/11/1991	87	160
LAMARTINE OTELİ	3752	13/12/1988	64	128
LION OTELİ	7281	22/07/1998	104	183
MERCURE İSTANBUL OTELİ	1072	24/05/1971	193	366
MİM OTEL	4163	16/06/1989	112	224
NİPPON OTELİ	4099	02/05/1989	153	305
OLCAY OTELİ	8127	11/04/2001	152	308
ÖZMEN OTELİ	4172	16/06/1989	94	188
PARK-SA HİLTON OTELİ	4664	13/06/1990	119	234
PRINCE OTELİ	7123	24/02/1998	115	230
RICHMOND OTELİ	4724	27/07/1990	103	206
RİVA OTELİ	2478	12/12/1995	54	114
ROYAL OTELİ	2798	21/01/1987	101	197
SENATÖR OTELİ	4845	02/11/1990	94	192
TAKSİM PLAZA OTELİ	8096	02/03/2001	141	285
THE GREEN PARK OTEL	7298	30/07/1998	81	169
THE MADISON OTELİ	6627	13/02/1997	116	227
THE PLAZA OTELİ	4578	13/04/1990	212	424
THE PRESIDENT OTELİ	2718	20/10/1986	196	387
YAŞMAK SULTAN OTELİ	6415	09/08/1996	84	168
YİĞİTALP OTELİ	3230	14/01/1988	77	148
ZÜRİH OTELİ	1550	08/03/1978	121	232

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul. (Ekim, 2002)

EK 7e: İSTANBUL'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTELLER (İŞLETME BELGELİ)

	BELGE NO	KURULUŞ	ODA	YATAK
AKGÜN İSTANBUL OTELİ	3678	16/11/1988	290	568
ARI OTEL	8351	28/12/2001	166	388
CEYLAN INTER CONTINENTAL	934	18/06/1969	390	890
CONRAD INTERNATIONAL İSTANBUL OTELİ	2452	03/11/1985	607	1317
ÇINAR OTELİ	258	29/09/1954	226	458
ÇIRAĞAN SARAYI OTELİ	2530	10/04/1986	343	1008
DEDEMAN OTELİ	1321	07/05/1975	378	768
DİVAN OTELİ	291	20/06/1955	177	296
ERESİN TOPKAPI OTELİ	4395	01/12/1989	247	500
HİLTON OTELİ	295	20/10/1954	410	770
HOLIDAY INN CROWNE PLAZA OTELİ	2805	21/01/1987	298	634
HYATT REGENCY OTELİ	5747	18/11/1993	380	796
BÜYÜK SÜRMELİ OTELİ	1954	24/02/1983	224	462
İSTANBUL POLAT RENAISSANCE OTELİ	5156	08/08/1991	409	872
İSTANBUL PRINCESS OTELİ	3471	24/06/1988	305	623
KLASİS OTELİ	2392	17/07/1985	295	641
MARİN OTELİ	596	21/12/1966	333	696
MERİT ANTIQUE OTELİ	2539	17/04/1986	275	676
ORTAKÖY PRINCESS OTELİ	5537	14/01/1993	76	169
RADISSON SAS CONFERENCE AIRPORT HOTEL İSTANBUL	5220	23/10/1991	246	508
SWISS OTEL THE BOSPHORUS	3321	10/03/1988	577	1264
THE GREEN PARK HOTELS İSTANBUL - BOSTANCI OTELİ	7403	10/11/1998	195	400
MARMARA OTELİ	1124	25/01/1972	424	704
THE RITZ - CARLTON İSTANBUL OTELİ	2219	29/08/1984	244	511

Kaynak: T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İl Turizm Müdürlüğü, İstanbul. (Ekim, 2002)

EK 8: İSTANBUL'DA BEŞ YILDIZLI OTELLERİN TASARIM-İŞLETME İLİŞKİSİNİ DEĞERLENDİREN ALAN ÇALIŞMASI

*** Bu bilgiler yalnız istatistik yapmak için toplanmaktadır.

5 YILDIZLI OTELİN BULUNDUĞU:

İL:
İLÇE:

5 YILDIZLI OTELİN:

ADI:
ADRESİ:
TELEFON NO:

-
1. Oteliniz için turizm yatırımı ve işletme belgesi alındı mı?
.....
 2. Otelinizin yatırımında devletten ne kadar kredi temin edildi? (%)
.....
 3. Otelinizin inşaatına ne zaman başlandı ve ne kadar sürdü?
.....
 4. Otelinizin açık olduğu süre nedir?
a. Devamlı açık
b. Sezonluk açık olduğu tarihler:.....
 5. a. Otelinizin işletmeye açıldığı yıl oda ve yatak sayısı ne kadardı?
.....
b. Otelinizin bugünkü oda ve yatak sayısı ne kadardır?
.....

6. Otelinizin yan üniteleri nelerdir ve kullanım oranları nedir?

MEKAN İSİMLERİ	VAR	YOK	KAPASİTE	KULLANIM ORANI
RESTORAN 1				
RESTORAN 2				
RESTORAN 3				
RESTORAN 4				
RESTORAN 5				
TOPLANTI-BALO SALONU 1				
TOPLANTI-BALO SALONU 2				
TOPLANTI-BALO SALONU 3				
TOPLANTI-BALO SALONU 4				
TOPLANTI-BALO SALONU 5				
BAR				
COFFEE SHOP-LOBBY LOUNGE				
AÇIK YÜZME HAVUZU				
KAPALI YÜZME HAVUZU				
SAUNA				
HAMAM				
FITNESS CENTER				
SPA				
TENİS, GOLF, vb.				
AÇIK OTO PARK				
KAPALI OTO PARK				
ÇOCUK OYUN ALANI				
İNTERNET ODASI				
TELEFON KABİNLERİ				
VESTİYER				
BUSINESS CENTER				
MAĞAZA				
DOKTOR ODASI				
KUAFÖR				
DİĞER...				

7. Aynı yerleşim bölgesinde aynı zincire ait bir otelinizin daha açılması uygun mudur? Neden?

8. Oteller zinciri olmanız nedeniyle sizi zincir olmayan otellerin işletmesinden ayıran standartlarınız var mı? Nelerdir?

9. Sizi diğer 5 yıldızlı otellerden ayıran özellikleriniz nelerdir?

10. Otelinizin verimliliğini etkileyen faktörler nelerdir? 1-5 arasında puan veriniz.

- | | |
|------------------------------|-----|
| a. Ekonomik faktörler | () |
| b. Kanunlar ve yönetmelikler | () |
| c. Turizm faktörü | () |
| d. Otelin mimari özellikleri | () |
| e. Fiziksel çevre koşulları | () |
| f. Teknik faktörler | () |
| g. İşletme faktörü | () |
| h. Politik faktörü | () |
| i. Sosyal faktörü | () |
| j. Diğer | () |

11. Otelinizin oteller zinciri olması mimarisini olumlu – olumsuz etkiliyor mu? Niçin?

12. Otelinizin mekansal organizasyonuna etki eden faktörler sizce neler olabilir?

13. Otelinizin işlevselliği değerlendirildiğinde;

a. Odaların mimari açıdan eksiklikleri var mıdır? Nelerdir?

b. Misafirlerin ortak kullanımına açık olan mekanların mimari açıdan eksiklikleri var mıdır? Nelerdir?

14. Otelinizin ortalama yıllık doluluk oranı nedir? Yeterli buluyor musunuz?

15. Otelin mimari yapısı misafir profilini belirlemede etkili midir? Niçin?

16. Otelinizin misafirler tarafından tercih edilme nedenleri nelerdir? 1-5 arasında puan veriniz.

- | | |
|--|-----|
| a. Alıştığı çevre | () |
| b. Değişik çevre anlayışı | () |
| c. Otelin mimarisi | () |
| d. Fiyat | () |
| e. Ulaşım kolaylığı | () |
| f. Tesisin kültürel ve sosyal etkinliklere yakınlığı | () |
| g. Dinlenme ihtiyacı | () |
| h. Üst düzeyde hizmet ve servis | () |
| i. Tesisin eğlence olanakları bulunması | () |
| j. Diğer | () |

17. Otelinizde uzun süreli konaklayan misafirleriniz oluyor mu? Oranı nedir?

18. Aşağıdaki işletme giderleri işletmenizin yıllık toplam giderlerinin % kaçını oluşturmaktadır?
- a. Sabit ()
 - b. Değişken ()
 - c. Personel ()
 - d. Diğer ()
19. Otelinizin daha verimli işletilmesi için hangi birimlerde değişiklikler daha önemlidir? 1 – 5 arasında puan veriniz.
- a. Odalar ()
 - b. Yönetim birimleri ()
 - c. Restoranlar ()
 - d. Toplantı – balo salonları ()
 - e. Personel mekanları ()
 - f. Mağazalar ()
 - g. Diğer ()
20. Otelinizde misafirlerinize hizmet veren birimlerinizin mimarisi ve dekorasyonunda karar kriterleri nelerdir? 1-5 arasında puan veriniz.
- a. Standardı vardır. ()
 - b. Açılacak konsepte göre mimari ve dekorasyon ()
 - c. Moda / trend ()
 - d. Bulunabilir fiziki mekana göre mimari ve dekorasyon ()
 - e. Diğer ()
21. Oteliniz ile ilgili olarak mimari değişimler / renovasyon için belirlediğiniz süre nedir?
-
22. Aşağıdaki kriterlerden hangileri otelinizin renovasyonuna yönelik karar aldırır? 1-5 arasında puan veriniz.
- a. Bütçe ()
 - b. Fiziki koşullar / yıpranma ()
 - c. Moda / trend ()
 - d. Doğal olaylar ()
 - e. Diğer ()
23. Otelinizin büyütülmesi düşünülüyor mu?
-

ÖZGEÇMİŞ

Doğum Tarihi	17.10.1977	
Doğum Yeri	İstanbul	
Lise	1992-1995	Özel Üsküdar Fen Lisesi, İstanbul
Lisans	1995-2000	Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi, Mimarlık Bölümü
Yüksek Lisans	2001-2004	Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık Anabilim Dalı, Mimari Tasarım Programı
	2002-2003	İstanbul Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Tasarımı ve Yönetimi Tezsiz Yüksek Lisans Programı

Çalıştığı kurumlar

GMG İnşaat (2000 Aralık – 2002 Nisan).
 Selcen Mimarlık (2000 Şubat – 2000 Kasım).
 Retro Dekorasyon, Proje ve Tasarım (1999-2000).
 Selcen Mimarlık (1998-1999).
 Asya Tur, Tur Liderliği, (Kuşadası–Marmaris–Alanya) (1997-1998).