



**TURİZM İŞLETMELERİNDE HİZMET MEKÂNLARININ KALİTESİNİN  
YÜRÜRLÜKTEKİ YASAL ÇERÇEVE AÇISINDAN  
DEĞERLENDİRİLMESİ**

**Yücel AYDINOĞLU**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
MİMARLIK ANA BİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**AĞUSTOS 2019**

Yücel AYDINOĞLU tarafından hazırlanan “TURİZM İŞLETMELERİNDE HİZMET MEKÂNLARININ KALİTESİNİN YÜRÜRLÜKTEKİ YASAL ÇERÇEVE AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi MİMARLIK Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

**Danışman:** Doç. Dr. Tayfun YILDIRIM

Mimarlık Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

.....

**İkinci Danışman:** Öğr. Gör. Dr. Fulya ÖZMEN

Mimarlık Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

.....

**Başkan:** Prof. Dr. Mehmet TUNÇER

Şehir ve Bölge Planlama Ana Bilim Dalı, Çankaya Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

.....

**Üye:** Doç. Dr. Çiğdem Belgin DİKMEN

Mimarlık Ana Bilim Dalı, Yozgat Bozok Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

.....

**Üye:** Öğr. Gör. Dr. Adnan AKSU

Mimarlık Ana Bilim Dalı, Gazi Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.

.....

Tez Savunma Tarihi: 07/08/2019

Jüri tarafından kabul edilen bu çalışmanın Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum

.....  
Prof. Dr. Sena YAŞYERLİ  
Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürü

## ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

.....  
Yücel AYDINOĞLU  
07/08/2019

# TURİZM İŞLETMELERİNDE HİZMET MEKÂNLARININ KALİTESİNİN YÜRÜRLÜKTEKİ YASAL ÇERÇEVE AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Yücel AYDINOĞLU

GAZİ ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

Ağustos 2019

## ÖZET

Günümüzde, otellerin belgelendirilerek sınıflandırılması zorunluluk haline gelmiştir. Dünyada uygulanan sınıflandırma sistemlerinden hangisinin daha başarılı olduğu ise tartışmalıdır. Otel işletmeciliği, mekân ve hizmet olmak üzere iki ana başlığı içermektedir. Dolayısıyla, otel sınıflandırma sistemlerinin her ikisini de ölçmesi beklenir. Sınıflandırmadaki başarı, kullanıcı memnuniyeti ile işletme başarısını artıracak, işletme başarısı ise turizm gelirlerinin artmasını sağlayacaktır. Ülkemizin turizm zenginlikleri ile turizm gelirlerinin ülkemiz ekonomisindeki payı birlikte değerlendirildiğinde, belgelendirme sistemlerindeki başarı oranının yükseltilmesi önemli görülmektedir. Bu bağlamda, çalışmada öncelikle farklı ülkelerdeki otel sınıflandırma sistemleri incelenmiş, değerlendirme ölçütleri belirlenmiştir. Ardından, Kültür ve Turizm Bakanlığının belgelendirme mevzuatındaki yönlendirici hükümler irdelenmiştir. Bakanlık mevzuatında yer alan ölçütlerin ve fonksiyonel bağlantıların hizmet mekanları için tanımlanmadığı görülmüştür. Bu durumun işletmelerdeki sonuçlarının değerlendirilmesi amacıyla, Antalya kıyı bandında rastgele seçilen Bakanlık belgeli 5 yıldızlı 7 adet otelde alan çalışması yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda, farklı otellerde aynı sorunların tekrarlandığı tespit edilmiştir. Son olarak, hangi mevzuat değişiklikleriyle bu sorunların giderilebileceğine yönelik görüş ve önerilerde bulunulmuştur.

Bilim Kodu : 80119  
Anahtar Kelimeler : Turizm, otel, kalite, denetim, sınıflandırma, Antalya  
Sayfa Adedi : 115  
Danışman : Doç. Dr. Tayfun YILDIRIM  
2. Danışman : Öğr. Gör. Dr. Fulya ÖZMEN

EVALUATION OF QUALITY OF SERVICE PLACES IN TOURISM  
ESTABLISHMENTS IN CURRENT LEGISLATIVE FRAMEWORK

(M. Sc. Thesis)

Yücel AYDINOĞLU

GAZİ UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL OF NATURAL AND APPLIED SCIENCES

August 2019

ABSTRACT

Nowadays, it has become obligatory to document and classify hotels. Which classification system in the world is more successful is controversial. Hotel management includes two main headings, space and service. Therefore, it is expected to measure both of from the hotel classification systems. Success in classification will increase user satisfaction and management success, while management success will increase tourism revenues. When the share of tourism revenues in our economy and tourism riches in our country is evaluated together, it is seen that increasing the success rate in certification systems is important. In this context, firstly, hotel classification systems in different countries were examined and evaluation criteria were determined. Then, the guiding provisions in the certification legislation of the Ministry of Culture and Tourism were examined. It has seen that the criteria and functional connections in the Ministry legislation are not defined for service spaces. In order to evaluate the results of this situation in the enterprises, field work was carried out 7 number of 5 star hotels, which were certified by the Ministry and these 7 hotels selected randomly on the Antalya coastline. As a result of the study, it was determined that the same problems were repeated in different hotels. Finally, opinions and suggestions were made intended for with which legislation modifications these problems can be eliminated.

Science Code : 80119  
Key Words : Tourism, hotel, quality, control, classification, Antalya  
Page Number : 115  
Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Tayfun YILDIRIM  
Co Supervisor : Lec. Dr. Fulya ÖZMEN

## TEŞEKKÜR

Eğitim ve öğretim hayatımın her kademesinde destek, katkı ve aktarımları ile yanımda olan ve desteklerini her daim hissettiren aileme, ayrıca yoğun çalışma dönemimdeki sabırları için eşim Zehra AYDINOĞLU ve biricik kızım Gökçe AYDINOĞLU'ya,

Yol gösterici, paylaşımcı, sorgulayıcı ve yapıcı yaklaşımı öğreten değerli öğretmenlerime,

Bu çalışmada, model, hipotez ve çalışma taslağının oluşturulmasında yönlendirmeleri ve katkılarından dolayı saygıdeğer danışmanlarım Doç. Dr. Tayfun YILDIRIM “Gazi Üniversitesi” ve Öğr. Gör. Dr. Fulya ÖZMEN'e “Gazi Üniversitesi”, ayrıca Gazi Üniversitesi Mimarlık Fakültesinin diğer değerli hocalarına,

Çalışmamda yer alan otel işletmelerine,

Çalışmakta olduğum Kültür ve Turizm Bakanlığına,

teşekkür ederim... .]

## İÇİNDEKİLER

	<b>Sayfa</b>
ÖZET .....	vii
ABSTRACT.....	viii
TEŞEKKÜR.....	ix
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xii
RESİMLERİN LİSTESİ.....	xiii
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xiv
1. GİRİŞ.....	1
2. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....	11
2.1. Kalite Kavramı .....	11
2.2. Yapı Kalitesi Performans Gereklilikleri.....	16
2.3. Yapı Üretiminde Kalite Açısından Şartnameler ve Standartların Önemi .....	19
2.4. Kullanıcı Memnuniyeti .....	21
3. TURİZM TESİSLERİNİN BELGELENDİRİLME MEVZUATI VE DENETİMİ.....	31
3.1. Yetkili İdarelerin Belgelendirmeleri .....	31
3.2. Kültür ve Turizm Bakanlığının Belgelendirmeleri .....	34
4. OTEL SINIFLANDIRMA SİSTEMLERİ.....	39
4.1. Türkiye, Kültür ve Turizm Bakanlığı Otel Sınıflandırma Sistemleri.....	44
4.2. Türkiye KTB-İngiltere Sınıflandırma Sistemlerinin Karşılaştırılması .....	58
4.3. Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulamaları (01.06.2019 tarihinde yürürlüğe giren yeni yönetmeliğin getirdiği yenilikler) .....	62
5. ALAN ÇALIŞMASI .....	67
5.1. Çalışmanın Yöntemi .....	70
5.2. Çalışmanın Bulguları ve Yorumları.....	74
6. SONUÇ VE ÖNERİLER .....	94
KAYNAKLAR .....	107

## ÇİZELGELERİN LİSTESİ

<b>Çizelge</b>	<b>Sayfa</b>
Çizelge 1.1. 2016 yılı turist sayısı ve turizm gelirinde ilk 10 ülke (UNWTO).....	3
Çizelge 1.2. Yıllara göre yatak ve ziyaretçi sayısı, turizm geliri (KTB, 2019) .....	4
Çizelge 1.3. Tez akış şeması .....	9
Çizelge 2.1. Kullanıcı gereklilikleri ayrıntılı sınıflaması (Beyazıt, 1977).....	16
Çizelge 2.2. KSD’de teknik performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarlama).....	17
Çizelge 2.3. KSD’de işlevsel performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarlama).....	18
Çizelge 2.4. KSD’de davranışsal performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarlama).....	19
Çizelge 3.1. Yetkili idarelerce belgelendirilen tesis türleri (İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelikten uyarlama).....	33
Çizelge 3.2. Bakanlığın turizm işletme belgesi verdiği tesis türleri (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikten uyarlama) .....	35
Çizelge 3.3. Sınıflandırma formu türleri (Sınıflandırma Formlarının Uygulanmasına Dair Tebliğden uyarlama).....	37
Çizelge 4.1. Belgelendirme sistemlerinin genel özellikleri (Minazzi, 2010 ve Güneren, 2015’ten uyarlama).....	42
Çizelge 4.2. İngiltere sınıflandırmasında kategori ve puan ağırlıkları (İngiltere sisteminden uyarlama) .....	59
Çizelge 4.3. Türkiye KTB sınıflandırma formlarında kategori ve puan ağırlıkları (İngiltere sınıflandırma sistemi yaklaşımına uyarlama) .....	60
Çizelge 4.4. Türkiye’de yıldızlarına göre oteller (KTB, 2019) .....	61
Çizelge 4.5. 2005 ve 2019 Yönetmeliklerindeki otel denetim metotlarının farklılıkları (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Gereksinimlerine İlişkin Yönetmelik ve Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelikten uyarlama) .....	64
Çizelge 4.6. 2019 Yönetmeliğinde turizm işletme belgesi verilen tesis türleri (Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelikten uyarlama) .....	65
Çizelge 5.1. İşlevsel/teknik yapı kusur ve hatalarının tespitine yönelik görüşme formu ....	71
Çizelge 6.1. Otellerin zemin katındaki oda ilişkilerinin şeması (Neufert) .....	96

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 1.1. Turizm gelişiminin etkileri (Hall ve Lew, 2009).....	2
Şekil 2.1. İş doyumu etkenleri (Başaran, 2000).....	28
Şekil 5.1. Çalışma yapılan otellerin yapılaşma şekillerine göre tasnifi .....	75
Şekil 5.2. Otel-Sorun matrisi .....	76
Şekil 5.3. Otel girişi için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri.....	84
Şekil 5.4. Bagaj odası için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri .....	85
Şekil 5.5. Servis asansörü için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri.....	86
Şekil 5.6. Kat ofisi için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri .....	87
Şekil 5.7. Servis girişi için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri.....	88
Şekil 5.8. Depolar için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri .....	89
Şekil 5.9. Mutfak için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri .....	90
Şekil 5.10. Açık yemek-içme-eğlence alanları için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri.....	91
Şekil 5.11. Personel mahalleri için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri .....	92
Şekil 5.12. Altyapı için belirlenen sorunların sonuç-sebep ilişkileri ve öneri.....	93
Şekil 6.1. Otellerde bölümlere göre alan gereksinimleri (Neufert'ten uyarlama) .....	95

**RESİMLERİN LİSTESİ**

<b>Resim</b>	<b>Sayfa</b>
Resim 6.1. Bir müşterinin konakladığı oteli sınıflandırması.....	105

## SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış simgeler ve kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

### Simgeler

Metrekare

### Açıklamalar

m<sup>2</sup>

### Kısaltmalar

### Açıklamalar

AAA

Amerikan Otomobil Birliği

ASQC

Amerikan Kalite Denetim Derneği

DEHOGA

Alman Otel ve Restoran Derneği

EFQM

Avrupa Kalite Yönetimi Ödülü

EOQC

Avrupa Kalite Denetim Organizasyonu

HOTREC

Avrupa Otel Lokanta ve Kafeler Birliği

ISO

Uluslararası Standardizasyon Örgütü

JIS

Japon Sanayi Standartlar Komisyonu

KTB

Kültür ve Turizm Bakanlığı

MBNQA

Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü

SYNHORCA

Oteller, Lokantalar ve Kafeteryalar Sendikası

UNWTO

Dünya Turizm Örgütü

GSMH

Gayrı Safi Milli Hasıla

TDK

Türk Dil Kurumu

KSD

Kullanım Süreci Değerlendirmesi

YY

Yapım yılı

TY

Tadilat Yılı

## 1. GİRİŞ

Turizm, İkinci Dünya Savaşından sonra, özellikle batı toplumlarında ön plana alınmış, ekonomik öneminin ve etkisinin anlaşılmasıyla birlikte gelişmiştir. Teknolojiye bağlı olarak bilgiye erişimin ve ulaşım araçlarının gelişmesi, “gezmek, görmek, tanımak, dinlenmek, eğitim almak, spor yapmak, tedavi olmak, vb.” amaçlı insan hareketlerini kolaylaştırmış, turizm faaliyetlerinin artmasını sağlamıştır.

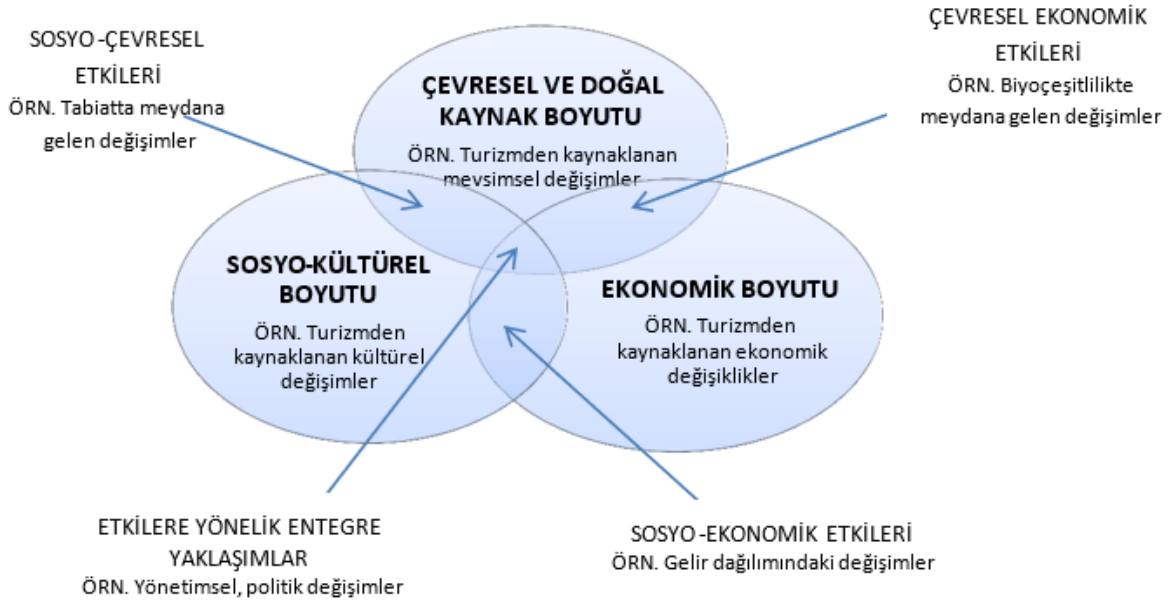
Yaşadığımız yer küreyi bu denli etkisi altına alan küreselleşme kavramı çoğu sektör için çıkış noktası olmuş, iktisadi pek çok girişim bu olgudan ciddi ölçülerde etkilenmiştir. Çoğu ülkede kişi başına düşen gelirin yükselmesi, ulaşım kolaylığı, teknolojik gelişmeler vb. ile birlikte canlanan turizm sektörü de kuşkusuz bu sektörlerden birisidir. Turizm, dünyadaki en hızlı büyüyen ekonomik sektörlerden biri olarak her yıl büyümeyi sürdürmekte, destinasyon çeşitliliği de artmaktadır. Tüm dinamikler, turizmi sosyo-ekonomik ilerlemenin kilit sürücüsü haline getirmiştir. Günümüzde turizmin iş hacmi, petrol ihracatını, gıda ürünleri veya otomobil ihracatını yakalamıştır. Uluslararası ticaretin en önemli aktörlerinden olan turizm, aynı zamanda gelişmekte olan birçok ülke için ana gelir kaynaklarından biri haline gelmiştir. Bu küresel yayılma ile turizm, sanayileşmiş ve gelişmiş devletlerde pek çok sektörde ekonomik faydalar ve istihdam üretmiştir. Uluslararası ölçekte, 2017 yılında turizm hareketleri %7 artarak 1,323 milyar kişiye ulaşmış, 1,6 trilyon \$ para hareketine neden olmuştur. Turizm 2020 Vizyon Raporuna göre, 2020 yılında toplam turist sayısının 1,6 milyar kişiye ve turizme dayalı para hareketinin ise 2 trilyon \$'a ulaşacağı öngörülmektedir (United Nations World Tourism Organization [UNWTO], 2019).

Turizmi sadece maddi getirileri boyutuyla değerlendirmemek gereklidir. Aynı zamanda, az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde egemen dünya kültürünün öğrenilmesini sağlamakta, belki tüm bunlardan daha önemli olan ise, insanlar arasında kültürel etkileşime neden olarak farklılıkları azaltmakta ve dünya barışına katkıda bulunmaktadır. Sektörün “insan” odaklı temelleri, ülkelere sağladığı iktisadi kalkınma gerçeği ve arzın daha çok tabiatın karşılanıyor oluşu; turizmin sosyal, ekonomik ve çevresel yönlerine işaret etmekte, buna bağlı olarak da bu ilgili noktalarda yaşanabilecek mevcut ve potansiyel etkilerin araştırılması ihtiyacını doğurmaktadır (Koç, 2015:4). Andereck, Valentine, Knopf ve Vogt (2005),

turizmin gelişimine ilişkin sonuçları; ekonomik, çevresel ve sosyo-kültürel başlıkları altında üç kategoride toplamakta ve bu düşünceyi desteklemektedir (akt. Koç, 2015:4):

- Turizmin Ekonomik Etkileri: Vergi geliri, artan iş imkânları, ek gelir, enflasyon, altyapı çalışmaları ve diğerleri.
- Turizmin Çevresel ve Doğal Kaynak Etkileri: Parkların ve doğal yaşamın korunması, kalabalığın artması, hava-su ve gürültü kirliliği, doğal yaşamın yok edilmesi, yıkıcılık ve atıkların artması.
- Turizmin Sosyo-Kültürel Etkileri: Geleneksel sanatların ve göreneklerin yeniden canlanması, kültürlerarası iletişimin artması, kültürleri anlama ve geleneksel kültürdeki değişimler.

Turizmin söz konusu alanlardaki etkisi Şekil 1.1’de gösterilmektedir:



Şekil 1.1. Turizm gelişiminin etkileri (Hall ve Lew, 2009)

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde insanlar, gelirlerindeki artış ile yükselen refah düzeylerine bağlı olarak seyahate ve turizme daha fazla pay ayırmaktadır. Turist kabul eden ülkelerde de, öngörülen uzun vadeli planlamalara dayalı olarak turizme hizmet veren yeni tesisler yapılmakta, turizm hareketlerinin artması istihdamı artırmakta ve tüm bunlar çok hızlı bir ekonomik harekete sebep olmaktadır. Bu gelişmeler ışığında, birçok devlet turizm

işlerini yürütmek için bakanlık seviyesinde teşkilatlar kurmuş, Türkiye’de de turizm ile ilgili kararlar ve politikalar Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) tarafından yürütülmektedir.

Dünyada turizm hareketlerinin artması, ülkelerin turizmden elde ettikleri gelirleri sürekli artırmaktadır. Sektöre yapılan yatırımlarında hizmet ve kaliteyi ön planda tutan ülkeler turizm gelirinden daha fazla pay almaktadır. Türkiye’de de turizm, son çeyrek yüzyıldaki istihdama katkısı ve 30 milyar \$’ı aşan yıllık döviz girdisi dikkate alınarak devletten destek gören önemli bir sektör haline gelmiştir. Turizmde rekabet, hem uluslararası ve hem de bölgesel olarak yoğun şekilde yaşanır. UNWTO verilerine göre, turizm hareketinin merkezi Avrupa’dan Asya’ya doğru hızla kaymaktadır. Türkiye’de de, dünyadaki gelişimine paralel büyüme ve gelişme göstermiştir. Ancak, Çizelge 1.1’de görüldüğü üzere, Türkiye, UNWTO’nun 2016 verilerine göre, kabul edilen turist sayısı bakımından dünyada ilk 10 ülke arasında yer almasına rağmen, turizm gelirlerinde ilk 10 ülke sıralamasına girememiştir.

Çizelge 1.1. 2016 yılı turist sayısı ve turizm gelirinde ilk 10 ülke (UNWTO)

Turist sayısı bakımından (kişi)	Turizm geliri bakımından (USD)
1 Fransa – 86,9 milyon	1 ABD – 210,7 milyar
2 İspanya – 81,8 milyon	2 İspanya - 68 milyar
3 ABD – 76,9 milyon	3 Fransa – 60,7 milyar
4 Çin – 60,7 milyon	4 Tayland – 57,5 milyar
5 İtalya – 58,3 milyon	5 İngiltere – 51,2 milyar
6 Meksika – 39,3 milyon	6 İtalya – 44,2 milyar
7 İngiltere – 37,7 milyon	7 Avustralya – 41,7 milyar
8 Türkiye – 37,6 milyon	8 Almanya – 39,8 milyar
9 Almanya – 37,5 milyon	9 Çin – 35,6 milyar
10 Tayland – 35,4 milyon	10 Japonya – 34,1 milyar

Yine, KTB’nin verilerine göre, ziyaretçi ve yatak sayısı yıllar itibariyle artmasına rağmen turizm gelirlerinin aynı paralellikte artmadığı, hatta yatak sayısı artarken turist harcamalarında kişi başına düşen rakamın her yıl daha da azaldığı görülmektedir. Çizelge 1.2. görüldüğü üzere; 2003 yılında turizme hizmet veren 820.061 yatak bulunmakta iken toplam gelir 13.854.886.000 \$ ve kişi başı harcama 850 \$, 2018 yılında turizme hizmet veren 1.485.650 yatak bulunmakta ilen ise toplam gelir 29.512.900.000 \$ ve kişi başı harcama 647 \$ olarak kayıtlara geçmiştir (Ek-1) (Kültür ve Turizm Bakanlığı [KTB], 2019)

Çizelge 1.2. Yıllara göre yatak ve ziyaretçi sayısı, turizm geliri (KTB, 2019)

YILLAR	YATAK SAYISI			GELİR / ZİYARETÇİ SAYISI		
	BAKANLIK (YATIRIM+ İŞLETME)	DİĞER	TOPLAM	TURİZM GELİRİ (1000\$)	ZİYARETÇİ SAYISI	ORTALAMA HARCAMA (\$)
2002	396.148	408.005	804.153	-	13 256 028	-
2003	420.692	399.369	<b>820.061</b>	<b>13.854.886</b>	16 463 623	<b>850</b>
2004	454.290	392.582	846.872	17.076.606	20 753 734	843
2005	483.330	392.338	875.668	20.322.112	25 045 142	842
2006	508.742	391.228	899.970	18.593.951	23 924 023	803
2007	532.262	399.110	931.372	20.942.500	27 239 630	770
2008	567.470	397.684	965.154	25.415.067	31 137 774	820
2009	608.765	402.289	1.011.054	25.064.482	31 759 816	783
2010	628.565	527.712	1.156.277	24.930.997	32 997 308	755
2011	668.829	504.877	1.173.706	28.115.692	36 769 039	778
2012	706.019	512.462	1.218.481	29.007.003	37 715 225	796
2013	749.299	497.728	1.247.027	32.308.991	39 860 771	824
2014	803.664	496.697	1.300.361	34.305.903	41 627 246	828
2015	850.089	496.574	1.346.663	31.464.777	41 114 069	756
2016	899.881	496.538	1.396.419	22.107.440	30 906 680	705
2017	935.000	506.934	1.441.934	26.283.600	38 969 824	681
2018	974.574	511.076	<b>1.485.650</b>	<b>29.512.900</b>	46 112 592	<b>647</b>

Rakamlarla açıklanan mevcut durumun ekonomik boyutlarının, gerek Kamu otoriteleri ve gerek turizm sektörü tarafından dikkatle analiz edilmesi gerekmektedir. Diğer taraftan, konunun bu çalışmada değerlendirilen diğer yönüyle, iki önemli ekseninde daha tartışılması gerekmektedir:

- Türkiye'nin turizmine yön verme görevi ve misyonu bulunan KTB'nin, ülke genelinde turizme hizmet veren işletmeler üzerinde yaptırım ve denetim potansiyeli,
- KTB'nin belgelendirme mevzuatının ve uygulamalarının belgeli işletmelerdeki yönlendirmesinin ve etkisinin düzeyi.

Zira, Türkiye'de turizm politikalarının belirlenmesi, turizm tesislerinin sınıflandırılıp denetlenmesi KTB'nin yetki ve sorumluluğunda iken, 2018 istatistik verilerine göre ülkedeki toplam 1.485.650 yatağın 511.076'sı bağlı oldukları yerel idarelerin işyeri açma ve çalışma ruhsatları ile faaliyetlerine devam etmektedir (KTB, 2019). Bu veriden, KTB'nin tüm yatakları denetlemediği ya da mevzuat nedeniyle denetleyemediği sonucu çıkmaktadır. Bu durum ise standartlaşma süreci önünde engel oluşturmakta, kalite sorunlarına yol açmaktadır.

Tesisleri yönlendiren ve şekillendiren bir Kamu otoritesinin hissedilmediği ortamlarda, kontrolsüz üretilen turizm tesislerinde yapı kalitesini etkileyen öngörülmemiş kusurlar sunulan hizmete de şekil vermekte, hizmetin kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Planlama ve yapım sürecinde karar vericilerin yeterli bilgilerinin olmaması, belirleyici ve yönlendirici mevzuatın yetersizliği veya hatalı uygulamaları, üretilen hizmetin kalitesinin olumsuz yönde şekillenmesine ve gelir kaybı ile birlikte ülke kaynaklarının israfına neden olmaktadır.

Müşteri memnuniyetine odaklı bir hizmet sektörü olan turizmde, ülke kaynaklarından gerektiği ölçüde yararlanılabilmesi için; doğal ve tarihi çevrenin iyi korunması, alt yapının tamamlanması, nitelikli yatak kapasitesinin artırılarak kaliteli hizmet sunulması; bunları gerçekleştirebilmek için ise Kamu otoriteleri ve özel sektörün iş birliği halinde sorunları çözmeleri, ortaya çıkması muhtemel problemleri de öngörerek proaktif bir yaklaşımla önleyici kararlar alması gerekmektedir. KTB'nin ülkedeki bütün tesislerde yönlendirici ve şekillendirici bir rolde olması, en azından kendinden belgeli olmayan tesislere çalışma

ruhsatları veren idarelerin turizm konularındaki faaliyetlerini de koordine etmesinin gerektiği değerlendirilmektedir.

Buradan hareketle çalışma, Türkiye'nin turizm gelirlerinin gerektiği ölçüde artmamasının nedeninin, Kamu otoritelerinin yatırımcılara yön vermesindeki eksikleri veya hatalı uygulamaları nedeniyle, kontrolsüz şekilde planlanarak üretilen tesislerde kullanıcı gereksinimlerinin karşılanamaması olduğu savı üzerine kurgulanmıştır. Küresel veya bölgesel olumsuz etkenler ile işletmelerin pazarlama becerileri başka çalışmalara konu edilebilir.

Otoritelerin uygulamak zorunda oldukları mevzuatın ne kadar yeterli olduğu sorgulanabilir niteliktedir. Örneğin, yürürlükte olan mevzuatta otel yapıları için zorunlu metrik ölçütler ve fonksiyonel bağlantılar, müşteri kullanımına açık alanlar için tanımlanmasına rağmen, servis ve personel alanları için tanımlanmamıştır. Bu durumun hizmet üretilen servis alanlarında ne tür sorunlara neden olduğu değerlendirilmekte, dolayısıyla çalışmada bu durumun sonuç-sebep ilişkileri irdelenmektedir.

KTB'nin belgelendirme mevzuatında oteller, ürüne yönelik olarak, farklı yıldız düzeylerinde taşımaları gereken asgari gereksinim ve/veya puan bağlamında, genel itibariyle yapı ve donanım özellikleriyle ele alınmaktadır. Hizmet kalitesi, hizmet üretenler ve hizmet üretim alanlarına yönelik değerlendirmeler ise büyük bir oranda kapsam dışında kalmaktadır. Oysa verilen hizmetin kalitesinde, gerek hizmet üretiminin ve gerekse hizmetin oluşturulduğu mekânların belirli bir kalite düzeyine sahip olmaları belirleyicidir. İkinci plana atılan hizmet verenler ve hizmet üretilen alanlara ilişkin unsurlar, nihayetinde üretilen hizmeti de olumsuz etkilemektedir.

Bu çalışma, KTB'den belgeli otellerde gerçekleştirilmektedir. Çalışmada, genel bilgilendirmelerin yanı sıra, özelde oteller bağlamında değerlendirmeler yapılmaktadır. Türkiye'deki otellerin belgelendirmesi/sınıflandırılması işlemlerini incelemeyi, otel sınıflandırma sistemindeki kritik konuları tespit ederek alan çalışması ile sorgulamayı, başka ülke uygulamaları ile karşılaştırmayı; otellerde mevzuat bağlamında kullanıcı memnuniyetsizliğine neden olan sorunların neler olduğu ve bu sorunların ne şekilde meydana geldiğini incelemeyi, bu bağlamda belgelendirme/sınıflandırma işlemlerindeki

olumlu/olumsuz yönleri ortaya çıkararak sistemi daha iyi bir hale getirmeyi amaçlamaktadır. Aynı zamanda «önce müşteri mi, personel mi» sorusuna yanıt aranmaktadır.

Alan çalışmasına konu olan, Antalya’da kıyı bandında rastgele seçilen KTB’den belgeli 5 yıldızlı 7 otelde, yüz yüze görüşme ve gözlemlene metotları ile “konaklama, servis, sirkülasyon birimleri, genel kullanıma açık mekânlar ve açık servis alanlarında” yapı üretim ve işletim süreçlerindeki “boyutsal, mekân bitirmeleri ve fonksiyonellik” yönlerinden “kusur, hata ve işlevsel sorunlar” sorgulanmaktadır.

Çalışma sonucunda, aynı kusurların farklı otellerde aynı şekilde tekrarlandığı tespit edilmiş, otellerin belgelendirme mevzuatında bu hususlara ilişkin yönlendirici bir hüküm bulunup bulunmadığına bakılmakta, tekrarlanan hususların hangi mevzuat eksikliği ve/veya uygulamalardan kaynaklandığı ortaya konularak, aksayan yönler ile ilişkin düzenlemelerin yapılması için önerilerde bulunmaktadır.

Bu çalışmada kullanıcılar, iç ve dış kullanıcı grupları olarak ele alınmaktadır. İç kullanıcılar yönetici ve çalışanlar, dış kullanıcılar ise müşterileridir. Turizm işletmelerine yönelik kalite kavramı, bu kullanıcı gruplarının gereksinimlerinin karşılanması bağlamında ele alınmakta, üretilen hizmetin kalitesini olumsuz yönde etkileyen, özellikle işlevsel yapı kusur ve hatalarının, nedensellikleri değerlendirilmektedir.

Bu tez çalışmasında turizme hizmet veren tesislerden otel türünün seçilmesinin nedenleri şunlardır:

- Otellerin, turizm faaliyetlerinin omurgası durumunda olması,
- Otel türünün bilinirliği,
- Otellerde, kalite rekabetinin sürekli artması.

KTB’nin, turizm tesislerini, münhasıran çalışmaya konu otelleri belgelendirme mevzuatı ve uygulamalarına ilişkin bu çalışma tamamlanmışken belgelendirme/sınıflandırma mevzuatında değişiklik yapılmış, 2005 yılından bu yana bir kısım değişikliklerle günün koşullarına uyarlanan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin

Yönetmelik 2019 yılı ortalarında kaldırılmış (Ek-2), Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik yürürlüğe girmiştir (Ek-3).

Her iki Yönetmeliğin belgelendirme yaklaşımlarında değişiklikler bulunsa da, Bölüm 4'te daha detaylı açıklanacağı üzere, sonuç itibarıyla bir otelin her iki Yönetmelik ile belge alabilmesinin zorluk düzeyinin birbirlerine yakın olduğu, hatta yeni düzenleme ile kolaylaştırıldığı değerlendirilmektedir.

Bu tez, çizelge 1.3' de gösterildiği gibi 6 bölümden oluşmaktadır:

1.bölümde; genel turizm bilgileri ve istatistiki verilerle Türkiye'nin durumu değerlendirilmiş, çalışmanın problemi, amacı, önemi ve bir varsayım ortaya konulmuş, çalışmanın kapsam ve sınırlılıkları belirlenmiştir.

2.bölümde; kuramsal ve kavramsal çerçeve irdelenmiş; kalite kavramı, yapı üretiminde kalite açısından şartnameler ve standartların önemi, kullanıcı gereksinimleri ile kullanıcı memnuniyeti açıklanmıştır.

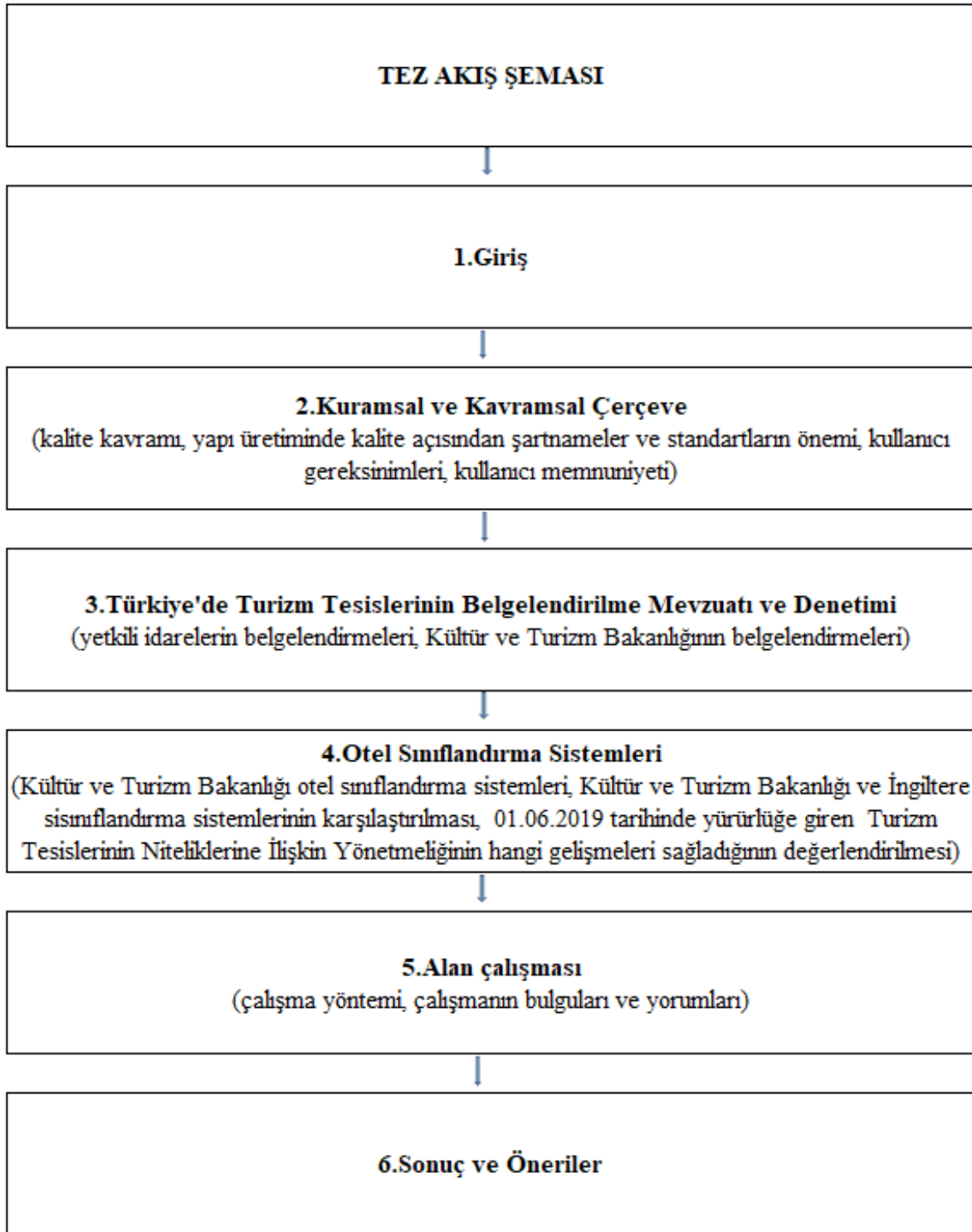
3.bölümde; Türkiye'de tesislerin belgelendirilme mevzuatı ve denetimi irdelenmiş; otellerin hangi kurumlar tarafından ne şekillerde belgelendirildiği/sınıflandırıldığı, hangi kriterlerin arandığı ortaya konulmuştur.

4.bölümde; otel sınıflandırma sistemlerinin gerekliliği açıklanmış, KTB otel belgelendirme/sınıflandırma sistemleri ile diğer ülkelerin sınıflandırma sistemlerinden örnekler incelenmiş, KTB ile İngiltere otel sınıflandırma sistemlerindeki temel yaklaşımlar karşılaştırılmış; 01.06.2019 tarihinde yürürlüğe giren Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin getirdiği yeni uygulamalar değerlendirilmiştir.

5.bölümde; çalışmanın yöntemi, bulguları ve yorumları açıklanmıştır.

6. bölümde; sonuç ve öneriler belirtilmiştir.

Çizelge 1.3. Tez akış şeması





## 2. KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Kalite Kavramı

Bir mimari yapının elde edilmesi; içinde pek çok süreç ve girdinin olduğu, ayrıca süreçler içerisindeki tüm eylemlerin, tarafların ve disiplinlerin organizasyonunu gerektiren, uzun ve karmaşık bir sistemdir. Yapı üretim sürecinin ihtiyaç evresiyle başlayan kalite arayışı, kullanım evresine kadar sürmektedir. Kalite arayışı sadece bina üretim süreçlerinde ve alt evrelerinde değil, yapı bileşenlerinde ve yapı performansında da aranmaktadır. Zira, yapı performansı, ancak nihai olarak elde edilen ürünün kullanıcı değerlendirmeleri ile test edilebilmektedir.

Kalite, tek başına ele alındığında, ürün odaklı bir kavramdır. En mükemmeli ifade etmemesine rağmen, mükemmelle en yakın sonucu elde edebilmek için; kullanıcıların memnuniyetini, beklentiye uygunluğu, verimliliği, esnekliği, optimum maliyeti, stratejik, programlı ve gelişime açık olmayı ifade eden bir ölçüttür. Kullanıcıların sosyal ve ekonomik düzeyine göre algılaması da farklılaşmaktadır.

Kalite tanımı günümüz koşullarında kullanıcı memnuniyetini esas alan dar bir kapsamda ifade edilmektedir. Kullanıcı, ürünü istediği anda, istediği miktarda ve alabileceği fiyata alıp tüketmek ister. Kullanıcı odaklı kalite diyebileceğimiz bu yaklaşımda; kaliteyi kullanıcı beklenti ve isteklerinin belirlemesi, ürün ve hizmetin bu belirlemelere göre yapılan tasarıma uygun yapılması, fiyatın satın alınabilir seviyede olması ve kullanım sürecinde performansı için gerekli hizmetlerin (servis hizmetlerinin) verilmesi şeklinde tanımlayabiliriz (Kanıt, 2005:1-7).

Kalite tanımları şu şekilde çoğaltılabilir:

- Bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşıması durumudur (Türk Dil Kurumu (TDK)).
- Kalite, bir malın ya da hizmetin tüketicinin isteklerine uygunluk derecesidir (Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu [EOQC]).

- Bir mal ya da hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan özelliklerinin tümüdür (Amerikan Kalite Denetim Derneği [ASQC]).
- Kalite, ürün ya da hizmeti ekonomik bir yoldan üreten ve tüketici isteklerine cevap veren bir sistemdir (Japon Sanayi Standartlar Komisyonu [JIS]).

Artık bugünün dünyası çok küçülmüş, enformasyon, teknoloji ve iletişim alanındaki büyük gelişmeler toplumları kıyasıya bir rekabete ve her geçen gün yeni gelişmelerin yaşandığı ekonomik bir yarışa itmiştir. Mevcut dünya düzeninde ayakta kalabilmek, tüm sektörlerde müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun mal ve hizmet üretiminin sağlanmasıyla gerçekleşebilecektir. Bu da ancak kuruluşlarda tasarım aşamasından başlayarak üretim, pazarlama ve satış sonrası hizmetlere kadar tüm aşamaları kapsayan ve sürekli gelişmeyi hedefleyen Kalite Yönetim Sistemlerinin uygulanmasıyla olacaktır. Günümüzde Kalite Yönetim Sistemi konusunda TS EN ISO 9001 Kalite Yönetimi Sistem Standartları, 1987 yılında yayımlandığı tarihten itibaren en fazla ilgiyi ve uygulama alanını bulan Uluslararası Standartlar haline gelmiştir (Türk Standartları Enstitüsü, 2019).

Tüketicilerin kalite algıları, beklentilerine ve alışkanlıklarına bağlıdır. Kültüre göre de değişkendir. Örneğin, 5 yıldızlı bir otel kendisinden düşük yıldızlı otellere göre kaliteli olarak kabul edilir. Oysa, otelin kaç yıldızının olduğu, genelde mevzuat hükümleri bağlamında fiziksel niteliklerine göre yapılmış bir değerlendirmedir ve tüketici açısından doğru olmayabilir. Kalite sadece ürünün hizmet ettiği amaca uygunluğunun derecelendirilmiş halini gösterir. Tüketicilerin ihtiyaçlarını ve algılarının davranışsal yönünü dikkate almaksızın faaliyet gösteren bir otel, 5 yıldızlı da olsa, kalitesine bağlı olarak kendisinden beklenen başarıyı elde edemeyebilir. Bu, başka bir boyutuyla, otel yatırımcısını da yanlış yatırımlara sevk ederek yanılabilir.

Otellerin varlıklarının esas amacı konaklama sağlamak olmasına rağmen, tercih edilme nedensellikleri farklıdır. Otel yatırımının karlılığı, farklı tüketicilerin gereksinim ve beklentilerinin karşılanabilmesine bağlıdır. Kullanıcıların oteli tercih etme nedenine bağlı gereksinimlerini karşılayan, hatta olası gereksinimlerine odaklanarak cazip kaliteyi oluşturmak, daha verimli ve daha karlı bir turizm işletmesi kurgusu sağlayacaktır. Bu bağlamda yapı ve hizmet kalitesi, birbirleriyle iç içe geçmiş bir ilişkiyi ifade eder.

Yapıda kalite, hizmete yeterlilik ve estetik bağlamında, yapının tasarımı sürecinden başlayarak yapım ve kullanım süreçlerindeki kullanıcılarının memnuniyetini ifade eder. Kullanıcıların kanaati, beklentiler ve gereksinimlerinin karşılanmasıyla oluşur, dolayısı ile beklentilerin karşılanabilmesi ile doğru orantılıdır. Bir kullanıcı için kalite algısı, beklentileri ile deneyimlemesinin arasındaki karşılaştırmanın sonucuna bağlıdır.

Görünen kalite, bir ürünün veya yapının dışarıdan algılandığı halidir ve göreceli bir kavramdır. Kalite yönetimi uygulayan bir inşaat şirketinde; üreteceği yapılarda görülen kalitenin nasıl değerlendirileceği, bu değerlendirmenin nasıl belirleneceği, algılanan kalitede arzu edilene ulaşamaması halinde neler yapılacağına dair bir sistem bulunmalıdır. Dolayısıyla algılanan kalite binanın kalitesini etkilemektedir (Kant, 2005:1-7).

Yaman'a göre (2011:17), teknik bir olgunun kalitesini tanımlarken “bu olgunun işlevsel, güvenilir ve verimli olması gerekir” şeklindeki Pultar'ın (1994) tanımlaması yeterli değildir. Nesnelliğin sağlanması için olguya ilişkin bazı göstergelerin belirlenmiş ve tanımlanmış olması gerekir. Bu bağlamda kalite düzeyinin belirlenmesi, kalitenin boyutlarının saptanmasını, kalitenin boyutunun ölçütlerinin belirlenebilmesi ise kalitenin ölçülebilir olmasını sağlar. Kalite ölçütlerinin yapının özellikleriyle, yapının elde edilme ve kullanım süreciyle, yapı kültürüyle ve standartlarla ilişkilendirilmesi gerekir. Kullanım süreci değerlendirmeleri (KSD), yapı kalitesinin değerlendirilmesi için temel göstergelerdir.

Boyutsal özelliklerin, ilişkilerin, ölçü ve detayın insan davranışlarına etkileri, bulunan çevre, sosyo ekonomik durum, etkileşimler, iletişim, belli bir plan tipinin başarısı, standartların etkisi, binanın kullanımı, organizasyon büyüklüğü, yapı form, boyut, malzemeler, detaylar ile bir dil oluşturması ve anlam belirlemesi, kullanıcının algısının ve onun kullanım ve tatmin düzeyinin belirleyicisi olarak saptanması, kullanıcının algı oranı, bina ile ilgili bilgilerin kullanıcı tarafından yorumlanması, insani faktörlerin oluşturduğu davranışsal performans kriterlerini ve içeriğini oluşturur (Dinç, 1999:30-157).

### Hizmet kalitesi

Hizmet, İktisat Terimleri Sözlüğünde (2004), “Gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik” olarak tanımlanmıştır. Ekonomide fiziksel özelliğe sahip malın tersine, elle tutulamayan ve saklanması mümkün olmayan, insan

ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik olarak üretilen veya organize edilen, turizm, haberleşme, danışmanlık gibi faaliyetlerdir (“Hizmet tanımı bilgi”, 2019). En geniş anlamda hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesidir. Bir diğer tanıma göre hizmet kalitesi, bir işletmenin müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçebilme yeteneğidir (Odabaşı, 2004:93).

Günümüzde yaşanan teknolojik ve ekonomik gelişmelere paralel olarak tüketici beklentileri değişmekte, işletmelerin buna ayak uydurarak pazarda söz sahibi olabilmesi, ancak öncelikle kaliteli ürün ve hizmet üretebilmeleri ile mümkün olabilmektedir.

Hizmetten sağlanan yarar deneyime dayalıdır. Müşteri hizmetin değerini ve niteliğini ancak satın aldıktan sonra ya da hizmetin tüketilmesi veya satın alınması süresince değerlendirebilir. Tüketici bir hizmeti satın alırken daha çok geçmişteki deneyimlerinden yararlanmaktadır. Hizmetlerin fiziksel bir varlığa sahip olmamalarının diğer sonuçları da, depolanamamaları, patent ile korunamamaları, teşhir edilerek tanıtılamamaları ve fiyatlandırma zorluğudur (Sayım ve Aydın, 2011: 246).

Yararlanıcılara ulaşan hizmetlerin kalitesi ve sunumu, sürdürülebilir olmanın en temel kurallarından biridir. Aslında, bu döngü içinde, formel olarak ve/ veya doğrudan hizmet sektöründe olmayanlar dolaylı da olsa, hizmet sirkülasyonunun oluşmasında pay sahibi olurlar. Hizmeti alanların talepleri doğrultusunda, hizmeti sağlayanlar da sürekli kendilerini yenilemeye, talepler doğrultusunda yeni hizmetler üretmeye ve ürettikleri hizmeti sürekli olarak geliştirmeye gereksinim duyarlar. Yararlanıcılar ise, değişen, gelişen ve yenileşen hizmetler arasından kendilerine uygun olanı seçerler ve bu döngü genişleyerek devam eder. Hem hizmetlerin çeşitlenmesi hem de işletmelerin sayısındaki artış, rekabeti arttırır ve hizmet işletmelerini hizmet sunuşunda farklı olmaya iter (Altan, Atan ve Ediz, 2003:2-10).

Müşteri, pek çok faktörü algılayarak kaliteyi kendine göre yorumlamakta ve kendisine sunulan hizmet ile beklediği hizmeti karşılaştırmaktadır. Burada önemli olan konu müşterinin algıladığı hizmet kalitesinin yüksek olmasıdır. Yapılan karşılaştırma sonucu beklenen kalite ile algılanan kalite arasında negatif bir fark varsa, müşterinin hizmet kalitesini olumsuz olarak değerlendirdiği anlaşılmaktadır. Aradaki fark pozitif ise, müşterinin hizmet kalitesini olumlu olarak değerlendirdiğini söylemek mümkündür. Kısacası; müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak adına hizmet sunmak, kaliteli hizmet

sunabilmenin şartıdır. Ancak bu sayede işletmeler müşterilerinin beklentilerini karşılayabilir ve algılanan hizmet kalitesini artırabilir (Okumuş ve Duygun, 2008: 19).

Tüketiciler için hizmet kalitesini değerlendirmek, mal kalitesini değerlendirmekten daha zordur. Hizmet kalitesi, tüketicilerin hizmetten beklentileri ve algılamalarının bir sonucudur. Hizmet değerlendirilirken, müşteriler sadece hizmeti değil, hizmetin sunum sürecini de değerlendirmektedirler. Bu nedenle, hizmet pazarlamasındaki başlıca sorunlardan birisi, hizmeti rakiplerinkinden farklılaştırmaktır, ancak bunu gerçekleştirmek oldukça zordur. Bu da, hizmete yeniliğin eklenmesiyle sağlanabilir (Mucuk, 1998:74).

Hizmet kalitesinin boyutları, sunulan hizmetten müşterilerin memnun olmasını sağlayan tüm fiziksel ve fiziksel olmayan unsurları kapsamaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümü için çeşitli metotlar üretilmiştir. En bilineni SERVQUAL ölçme metodudur. SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinde, 22 soru ve beş temel boyut yer almaktadır. Bülbül ve Demirer'e göre (2008:181-198), hizmet kalitesi beklentiler ve algılamaların bir fonksiyonudur. Bu nedenle, veri birbirini izleyen iki ayrı anketle toplanmakta, ilkinde beklentiler ve ikincisinde algılamalar (performans) ölçülmektedir. Daha sonra elde edilen beklenti skorlarından algılama skorlarının çıkarılmasıyla hizmet kalitesi skoru hesaplanmaktadır. SERVQUAL ölçeğini oluşturan beş temel boyut ve kapsamaları şunlardır:

- Fiziksel Görünüm: Kullanılan donanım, personel ve hizmet verilen yerin fiziki görünümü
- Güvenilirlik: Taahhüt edilen hizmetin kusursuz, güvenilir biçimde yerine getirme becerisi
- Yanıt Verebilirlik: Müşterilere karşı hevesli ve yardımsever olma, hizmeti zamanında ve çabuk yerine getirme
- Güvence: Çalışanların bilgili, nazik olması ve müşterilerde güven uyandırma becerileri
- Empati: Firmanın müşterilere ilgi göstermesi ve duyarlılığı

## 2.2. Yapı Kalitesi Performans Gereklilikleri

Yapı eleman ve bileşenlerinin performans gereklilikleri, yer aldıkları mekanların özelliklerine göre değişkenlik göstermektedir. Literatürde, performans gereklilikleri; teknik faktörler; çevresel faktörler ve beşeri faktörler çerçevesinde biçimlenmekte ve KSD teknik performans, işlevsel performans ve davranışsal performans olarak tanımlanmaktadır (Beyazıt, 1977, Dinç, 1999). Çizelge 2.1’de özetlenmiştir.

Çizelge 2.1. Kullanıcı gereklilikleri ayrıntılı sınıflaması (Beyazıt, 1977)

TEKNİK	ÇEVRE	BEŞERİ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dayanıklılık</li> <li>- Denge               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamik</li> <li>• Statik</li> </ul> </li> <li>- Kullanma güvenliği               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mekanik</li> <li>• Fiziksel</li> <li>• Kimyasal</li> <li>• Yürütme</li> <li>• Bina Bileşenleri</li> <li>• Tesisat</li> <li>• İstenmeyen kişiler</li> </ul> </li> <li>- Deprem güvenliği</li> <li>- Yangın güvenliği</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiziksel               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Görsel</li> <li>• Akustik</li> <li>• Dokunsal</li> <li>• Higro-termal</li> <li>• Solunum ve koku</li> <li>• Sızma (hava,su,toz)</li> <li>• Vibrasyon</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eylemsel               <ul style="list-style-type: none"> <li>• İş etkinliği</li> <li>• Vücut sınırlamaları</li> <li>• Vücut konforu</li> <li>• Kaza riski</li> <li>• Vb.</li> </ul> </li> <li>- Sağlık               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vücut</li> <li>• Çevre</li> <li>• Besin</li> </ul> </li> <li>- Psikolojik               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algılama</li> <li>• Davranış kalıtı</li> <li>• Vb.</li> </ul> </li> <li>- Toplumsal               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahremiyet</li> <li>• Haberleşme</li> </ul> </li> <li>- Ekonomik</li> <li>- Sembolik</li> </ul>

Yapı performansını belirleyen faktörler/performans gereklilikleri, standartlar, yönetmelik ve ölçütlerle tanımlanmıştır. Teknik performans parametreleri, strüktürel gereklilikler; yangına kaşı dayanım/yangında güvenlik gereksinimleri; elektrik, ısıtma ve havalandırma gereksinimleri; akustik ve aydınlatmaya ilişkin gereksinimlerle, temizlik ve çevresel kontrol sistemleri gibi, sağlık, güvenlik ve konfor koşullarıyla ilgili olarak belirlenmektedir (Özmen, 2003). Tanımlamalar Çizelge 2.2’de özetlenmiştir.

Çizelge 2.2. KSD’de teknik performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarlama)

<b>TEKNİK PERFORMANS</b>	<b>İÇERİK</b>
<b>YANGINDA GÜVENLİK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yangına karşı dayanım</li> <li>• Yangın söndürme ve önleme sistemi</li> <li>• Kıvılcım sıçraması</li> <li>• Duman dağılımı</li> <li>• Yanıcı malzemelerin toksik etkisi</li> <li>• Yangından kaçış için merdiven ve kapılar</li> <li>• Eşya kullanımının yangına etkisi</li> </ul>
<b>STRÜKTÜR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasarımın uygunluğu</li> <li>• Dayanıklı malzeme kullanımı</li> <li>• Katkı maddelerinin taşımaya etkisi</li> <li>• Bağlantı noktalarının taşımaya etkisi</li> <li>• Yüksek yapılarda rüzgar etkisi</li> <li>• Depreme dayanıklılık</li> <li>• Geniş açıklıklı taşıma</li> <li>• Malzemelerin birbirlerine olan etkileri</li> </ul>
<b>TEMİZLİK, HAVALANDIRMA VE ISITMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uygun ısının sağlanması</li> <li>• Nem oranı, hava sirkülasyonu, ırsal etkilerin yeterliliği</li> <li>• Zehirli gazlardan arınma</li> </ul>
<b>DIŞ DUVARLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isı, nem, rüzgar, yangın ve diğer insani ve doğal zararlara karşı dayanım</li> <li>• Pencere, kapı ve birleşim noktalarının dayanımı</li> <li>• Form, malzeme ve yüzeylerin aydınlatma, ısıtma, havalandırma ve iklimlendirmeye katkısı</li> <li>• Fiziksel dayanım ömrü, çatlama, yarıma, soyulma, temizlenebilirlik, vb.</li> </ul>
<b>ÇATILAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dış duvarlara özgü tüm nitelikler</li> <li>• Su yalıtımı, ısı yalıtımı, göllenmeler, vb.</li> <li>• Birçok malzemenin bir arada çalışması, bağlantı noktalarını ve birbirlerini etkilemeleri</li> </ul>
<b>BİTİRMELER/ İNCE YAPI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estetik kalite, yıpranma, yüzeylerin düzgünlüğü, temizlenebilirlik</li> <li>• Dayanım ve değiştirilebilirlik</li> <li>• Formu ve kaliteyi uzun süre koruyabilme</li> <li>• Isı ve sesi geçirme ya da yutma</li> </ul>
<b>AKUSTİK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dışarıdan gelen sesi azaltma</li> <li>• Bölümler arası ses geçirimsizliği</li> <li>• Yansıtma</li> <li>• Büyük mekanlarda sese bağlı problemler</li> <li>• Binanın donanımlarının (makinelere, pompalar, vb.) ses düzeyine etkisi</li> </ul>
<b>AYDINLATMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doğal/yapay aydınlatmada yansımalar</li> <li>• Işık şiddetinde yeterlilik</li> <li>• Görsel konfor</li> <li>• Belli kullanımlar için özel aydınlatma</li> <li>• Işığın rengi/ aydınlatma elemanının biçiminin psikolojik etkileri</li> <li>• Aydınlatmada kullanıcı kontrolünün artırılması</li> </ul>
<b>ÇEVRESEL KONTROL SİSTEMLERİ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enerjinin yapıda yaşama uygun olarak kullanılması, yeni teknolojilerden yararlanma</li> </ul>
<b>ELEKTRİK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yeni fonksiyonel ihtiyaçlara göre yapılanabilme</li> <li>• Bilgisayar, iletişim araçları vb.’e göre yapılanabilme</li> </ul>

İşlevsel performans, yapının yaşanabilirlik başarısının önemli bir bileşenidir. Yapı içindeki alanların ve eylemliliklerin birbiri ile ilişkileri, kullanıcılar ve çeşitli servisler için ulaşım olanakları, belli kullanıcı grupları için doğru boyutsal kriterlerin gerçekleşmesi, güvenlik, esneklik, iletişim, sirkülasyon, park, telekomünikasyon, eşyaların hareketi vb. özel kullanıma yönelik gereksinimler, işlevsel performansın kriterlerini oluşturmaktadır. (Özmen, 2003). Çizelge 2.3’de özetlenmiştir.

Çizelge 2.3. KSD’de işlevsel performans ve içeriği (Dinç, 1999’dan uyarılama)

<b>İNSAN FAKTÖRLERİ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çevrenin boyutlarının konfigürasyonunun, malzemelerinin kullanıcılara olan uygunluğu</li> <li>• Farklı kullanıcılar için farklı boyut, konfigürasyon ve malzeme içeren çözümlerin geliştirilmesi,</li> <li>• Özürlüler için kullanım olanakları</li> <li>• Antropometrik ve ergonomik uyum</li> <li>• Psikolojik ihtiyaç ve fiziksel boyutların karşılanması</li> </ul>
<b>DEPOLAMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deponun tipi, büyüklüğü, yeri ve dağılımı</li> <li>• Depolanan malzemenin boyutları ve kullanım sıklığı</li> </ul>
<b>SİRKÜLASYON</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Farklı bölümlerin kullanılabilirliği, kalabalıklığı, emniyeti, yönelimi ve işletme giderleri açısından sağlanan sirkülasyonun durumu</li> <li>• Etkili sirkülasyonla kullanılabilir alanların artırılması</li> </ul>
<b>BÖLGELEME, İLETİŞİM, İŞ AKIŞI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bölgelerin iş akışı ve iletişim ihtiyaçlarına göre gruplanmaları ya da ayrılmaları</li> <li>• Servis, malzeme ve insanların akışları</li> </ul>
<b>ESNEKLİK VE DEĞİŞİM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonksiyonel, felsefi, boyutsal ve yerleşimsel değişimlerin karşılanması</li> <li>• Eski yapıların yeni ihtiyaçlara adaptasyonu</li> <li>• Değişim gerektiren/gerektirmeyen işlevlerin ayrıştırılması</li> </ul>
<b>KULLANIM VE ÖZELLEŞTİRME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Üstlenilen işlev için özelleşme derecesi</li> <li>• Ait olunan bina tipinin işlevsel özelliklerini barındırma ve geliştirme</li> </ul>

Davranışsal performans göstergeleri, yapma çevre ile insan davranışı, tatmini, sosyolojik ve psikolojik sağlığı arasındaki ilişkilere ait göstergelerdir. Yapının orijinal tasarımına uygun kullanılıp kullanılmadığı, yapı büyüklüğünün, kullanıcı sayısının kullanıcılara etkisi, sirkülasyon alanlarının konfigürasyonunun sosyal etkileşime etkisi, kullanıcılar için hem mahremiyet, hem de sosyal etkileşim için yeterli düzeyin sağlanması gibi konuları içeren göstergelerdir (Dinç, 1999). Çizelge 2.4’te özetlenmiştir.

Çizelge 2.4. KSD’de davranışsal performans ve içeriği (Dinç, 1999’ dan uyarılama)

<b>YAKINLIKLAR VE BÖLGEÇİLİK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boyutsal özellikler, sıralama, yer, ilişkiler, biçim, ölçü ve detayın insan davranışına etkileri</li> </ul>
<b>MAHREMİYET VE ETKİLEŞİM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kullanıcılar arası mahremiyet ve etkileşimin üretkenlik, moral, memnuniyet, belli bir plan tipinin başarısı, standartlar, yakınlıklar, vb. ne etkisi</li> <li>• Kişi ya da gruba ait bir bölgenin kontrolünün sağlanması, ulaşılabilirlik ve erişilebilirlik düzeyinin belirlenmesi</li> <li>• Duvar, açıklık, ulaşım, vb., yapı elemanlarının mahremiyet ve etkileşimi güçlendirici/zayıflatıcı etkileri</li> </ul>
<b>BİNA KULLANIMI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizasyonun büyüklüğünün davranışa olan etkileri</li> <li>• Farklı eylemlilerin hangi mekanlarda gerçekleştiği, projede önerilen mekanların önerildiği şekliyle kullanılıp kullanılmamaları</li> </ul>
<b>İMGE ANLAM VE ÇEVRESEL ALGI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Form, boyutlar, malzemeler, detaylar, dekorasyon, vb. nin bir dil oluşturması ve anlam belirlemesi</li> <li>• Binanın estetik kalitelerinin öznel ölçümleri</li> <li>• Kullanıcının algısının, onun kullanım ve tatmin düzeyinin belirleyicisi olarak saptanması</li> <li>• Tasarım imgesinin kullanıcıya uygunluğunun saptanması</li> </ul>
<b>ÇEVRESEL BİLİŞ VE ORYANTASYON</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kullanıcı zihninde zihinsel harita oluşturma, bina ile ilgili bilgilerin kullanıcı tarafından yorumlanması ve hatırlanması</li> <li>• Zihinsel harita yardımıyla karmaşık bir yapıda</li> <li>• Yön bulabilme ya da bulamama</li> </ul>

### 2.3. Yapı Üretiminde Kalite Açısından Şartnameler ve Standartların Önemi

Yapı üretiminin “doğru”, “kusursuz” ve gereksinim duyulan “performans” hedeflerini yakalayabilecek biçimde yapılabilmesi için en önemli araç olan şartnameler, hazırlanmaları karışık süreçleri içeren ve avan proje evresinden başlayarak ihale aşamasına kadar olgunlaşan dokümanlardır (Özmen, 2003:46).

Proje ve yapım sürecini kapsayan şartnameler gibi, ürüne yönelik ölçütleri ortaya koyan şartnameler de bulunmaktadır.

Şartnameler ve yönetmelikler, yapı performansını etkileyen faktörleri / performansları resmi olarak standartlara dayandırmıştır. Türkiye’de Türk Standartları Enstitüsü’nün yapı malzemeleri için koymuş olduğu standartlar buna örnektir. Standardizasyon, fiziksel

faktörleri geliştirerek kalite düzeyini arttırır. Otel yapıları için, KTB'nin Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliği ve Sınıflandırma Formları bahse konu standartlara örnek gösterilebilir.

Bir ürünün gereksinimleri ve yeteneklerinin belirlenmesine ilişkin bir kavram olarak, gercin, bileşenin veya bir sistemin kullanıcı istekleri doğrultusunda, arzulan davranışı en iyi biçimde göstermesine ilişkin organize işlemler veya kurgu olarak tanımlanan performans kavramı (Sey ve Tapan, 1987), sözlük anlamı ile, yapmak, başarmak, icra etmek anlamına gelmektedir.

Performans kavramı, yapı üretimine uygulandığında, amaçlanan sonucun hangi performanslar ile gerçekleşeceğini saptamaya yönelik olarak kullanılır. Yapının, gereksinimleri belli ekonomik sınırlar içerisinde gerçekleştirmesi istenir ve söz konusu gerçekleştirmeyi uzun bir zaman aralığında devam ettirmesi beklenir (Özmen, 2003:46).

Performans kavramı yapı üretimine uygulandığında, çeşitli amaçlara yönelik olarak kullanılabilir. Bu amaca yönelik uygulama alanları aşağıda yer almaktadır (Beyazıt, 1977):

#### Yapının denetimi ve değerlendirilmesi

- Bina programı belirlenmesi
- Tasarım süreci
- İhale süreci
- Yapım süreci
- Yapının kullanım süreci boyunca davranışlarının ve bu davranışların sonuçlarının değerlendirilmesi
- Yapıya sermaye desteği bulunması

### İşletmenin denetiminde

- Bakım-onarım denetimi
- Hizmet denetimi

### Kanun, Yönetmelik ve standartların hazırlanmasında

- Yönetmeliklerin hazırlanma esaslarını belirlemede
- Yönetmelik kapsamına girecek konuların hazırlanmasında
- Yapı performans standartlarının belirlenmesi ve oluşturulmasında

## **2.4. Kullanıcı Memnuniyeti**

İşletmelerin var olma amaçlarının başında kar elde etmek ve faaliyetlerini uzun yıllar, karlılıklarını artırarak sürdürebilmek gelmektedir. Konaklama işletmelerinde sürdürülebilir ve karlı bir ömür için en önemli etkenlerden birini hiç kuşkusuz müşteri memnuniyeti oluşturmaktadır. Soyut, dinamik, stoklanamayan, heterojen olan hizmet sektöründe, bu amaçlar doğrultusunda insan faktörünün önemli rolü düşünüldüğünde, hizmet işletmelerinin en önemli sermayesini oluşturan personeline değer vermesi, bilimsel çalışmalarını takip ederek çağdaş yönetim tekniklerini en aktif biçimde kullanması gerekmektedir. Çalışmada eğitim durumuna göre hizmet kalitesi memnuniyet algı düzeyinin belirlenmesine yönelik bulgular doğrultusunda, eğitim seviyesi ile hizmet kalitesi memnuniyeti algı düzeyi arasında ters bir orantının olduğu görülmektedir. Öyle ki, araştırmaya katılan turistlerin eğitim seviyesi yükseldikçe hizmet kalitesi memnuniyeti algı düzeyleri düşmektedir. Eğitim seviyesi yükseldikçe müşteri beklentileri ve standartları yükselmekte olduğundan, işletmelerin de ürün kalitesi ve hizmet anlayışlarını buna paralel olarak aynı düzeyde yükseltmeye yönelik çalışmalarının gerekliliği anlaşılmaktadır. Bunun için, işletmelerin yiyecek içecek, eğlence, tesis imkân ve standartları, çevre düzenlemesi, temizlik, servis, departmanlar bazında kalifiye personel istihdamı gibi ana konulara ek olarak, ürün ve hizmeti oluşturan diğer tüm aşamalarda standartlarını yükseltmeleri gerekmektedir.

Özellikle, misafirler ile birebir iletişim içerisinde hizmet veren personelden başlamak üzere, hizmeti oluşturan zincirin tüm evrelerinde görevli iş görenlerin mesleki, bireysel bilgi ve beceri açısından eğitilmiş ve donanımlı personelden oluşmasına dikkat edilmelidir. Hali hazırda istihdam edilebilecek eğitilmiş personel sayısının yetersiz olmasından dolayı personel ihtiyacının karşılanamaması durumunda işletmelere; mevcut personellerini hizmet içi eğitimler, bölgedeki turizm okullarından sağlayacakları uzman eğitimcilerden destek alarak organize edilecek ortak eğitim programları, sivil toplum kuruluşları ve derneklerin katkılarıyla oluşturulacak projeler vb. gibi girişimlerde bulunarak, iş görenlerin daha yüksek standartlarda hizmet verebilmesi amacıyla alanlarında eğitilmesi ve bilgilendirilmesi önerilmektedir (Akçay, 2014:89).

Bir otel işletmesinde, olağan şartlar altında kullanıcılarının memnuniyetsizliğine neden olan yapısal sorunlar;

- Tasarımdan kaynaklanan
- Yapımdan kaynaklanan
- Kullanımdan kaynaklanan

sorunlar olarak tasnif edilebilir. Otellerde sunulan hizmet ve hizmeti verenler bu yapısal sorunların pek çoğunu kapatabilir, ancak otelin fiziki olarak üstünlükleri hizmet eksikliğini kapatamayacaktır.

### Dış kullanıcı (müşteriler)

Müşterilerin beklentilerinin karşılanması ve memnun edilmelerindeki işletme başarısı, tüketici tercihlerinin yönünü belirler. Nihai amaç ne kadar ürettiğimiz veya tükettiğimizden çok, üretilenin müşteriye ne kadar tatmin ettiği. Müşteri memnuniyeti olmadan ekonomik büyümeyi sağlamak, rekabetçi piyasada imkânsızdır. Mutlu müşterilere sahip işletmenin rakipleriyle rekabet edebilme şansı daha yüksektir.

Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin, tek başına müşterilerin ürün performansından beklentileri şeklinde ele alınması doğru bir yaklaşım değildir. Ürünün performansı ve

kalitesi kadar, müşteriyle olan ilişki, müşteriye karşı tutum ve davranışları da müşterinin memnun edilmesinde göz ardı edilmemelidir.

Müşteri memnuniyeti, müşterinin bir ürün veya hizmetten beklediğini bulma düzeyi olarak tanımlanabilir. Bu kavram, müşterinin bir ürün ya da hizmetten (satın alırken, kullanırken ve satış sonrası hizmetlerden yararlanırken) beklediğinden fazlasını bulması olarak da ifade edilebilir. Müşteri memnuniyeti de göreceli bir kavram olduğundan, insandan insana beklentilerin farklılaşmasından dolayı değişir. Dolayısıyla, müşteriye memnun eden ürünü veya hizmeti standart bir zemine oturtmak mümkün değildir. Müşterinin hizmet beklentisi ile aldığı hizmeti algılaması arasında her zaman farklılık olabilir. Öyleyse bu farklılığın giderilmesi, hem işletme yönetiminin hem de hizmeti sunan çalışanın ortak sorumluluğu ile gerçekleştirilebilir (Çiçek ve Doğan, 2009:199-217).

Şikayet kavramı, genel bir ifadeyle memnuniyetsizliği ifade etmektedir. Şikayetler, mal üreten işletmelerde genel olarak ürün temellidir. Hizmet işletmelerinde ise sıklıkla çalışanlar, müşteriler ve bazı çevresel etmenlerden kaynaklanmaktadır (Sujithamrak ve Lam, 2005).

Her şikayet bir armağandır (Barlow ve Moller, 1998). Şikayet bir memnuniyetsizlik ifadesi olduğu gibi, işletmeler için sunmuş olduğu mal ya da hizmetlerin daha kaliteli düzeyde olması için bir fırsattır. Ramsey (2003), müşteriler tarafından bildirilen her şikayeti müşteri ile işletme arasında tehlikeye giren ilişkiyi düzeltmek için bir fırsat olarak değerlendirmektedir (Kozak, 2006:139).

Otel işletmelerinde genel olarak şikayetlerin ürün hatası, politika hataları, rezervasyon hataları, çalışan davranışları, yavaş ya da karşılanmayan hizmet, stokların tükenmesi, yanlış ücretlendirme, bilgilendirme yetersizliği (Yüksel ve Kılınç, 2003) gibi işletme içi faktörler, hizmeti alan müşterilerin demografik, sosyal ve psikolojik, kültürel farklılıklarından kaynaklı faktörler (DeFranco Wortman, Lam ve Countryman, 2005) vb. den oluştuğu görülmektedir (Kılınç ve Ok, 2012:4192).

Kılınç ve Ok'un aynı araştırmasında (2012:4193-4195), İstanbul'da 5 yıldızlı bir otelde konaklayan müşterilerin;

- %77,9'unun konakladığı süre içerisinde işletme ve hizmetleri ile ilgili olarak şikayetlerinin olduğuna yönelik cevap verdiği,
- % 26,2'sinin yoğunluk, kalabalık ve gürültülü ortamdan, % 18,5'inin ek hizmetlerdeki sorun ve ürünlerin pahalı olmasından, % 13,1'inin çalışan sayısının yetersizliğinden şikayet ettiği, bunları bilgilendirme yetersizliği, çalışanların iletişim problemleri, temizlik ve hijyen yetersizliği, verilen sözlerin tutulmaması, çalışanların nezaketsiz davranışları, yapılan reklam ile sunulan hizmetin uyumsuzluğu, yiyecek içeceklerdeki çeşitliliğin yetersizliği, güvenliğin yetersizliği, hizmet kalitesinin düşüklüğünün takip ettiği,
- %43,8'inin önbüro departmanından, %29,2'sinin yiyecek içecek departmanından, %18,8'inin kat hizmetleri departmanından ve %8,8'inin de diğer departman ve bölümlerden şikayetçi olduğu,

belirtilmektedir.

Yine, Tripadvisor tarafından ilan edilen en iyi on otel işletmesine ait müşteri yorumlarına dayalı olarak Bayram'ın (2018:352), müşteri memnuniyetini etkileyen otel ürün ve imkânlarını belirlemek amacıyla doküman inceleme tekniği kullanarak yaptığı araştırmada, internet sitesinin geleneksel müşteri memnuniyet araştırmalarında belirtilen odalar ve çalışanlar gibi unsurların yanında, tematik hizmetler, karşılama, ikramlar, havuz, işletmenin çevresel imkânları ve yöneticilere de vurgu yaptıkları belirtilmekte, misafir duygularını önemseyen otellerin memnuniyet oluşturdıklarını ortaya koymaktadır.

Çalışanlara yönelik yorumlara bakıldığında, fark yaratan çalışan özellikleri olarak; işini gösterişe kaçmadan yapan, işi sahiplenerek, zevk alarak ve içten yapan, bunu yaparken de turizm sektörünün temel unsuru olan gülümsemeyi ihmal etmeyen çalışan profilinin ortaya çıktığı görülmektedir. Araştırma kapsamında otel konuklarının yorumları değerlendirildiğinde önceki çalışmalarda belirtilmeyen, ama konuk memnuniyetini etkileyen ortak özellikler olarak ortaya çıkan unsurlar aşağıda belirtilmiştir (Bayram, 2018:365-366);

- Karşılama ritüellerinin konukları memnun ettiği, özellikle ilk izlenimin çok önemli olduğu,
- Özel günlerde odalara bırakılan not, içecek vb. ikramlar gibi yapılan etkinliklerin daha çok memnun edici ve hatırlanabilir olduğu,
- Tematik ürün sunumlarının (oda, havuz, yiyecek ve içecek vb.) farklılaştırıcı özelliklerinden dolayı ilgiyle karşılandığı,
- Oteldeki konuk profilinin konuklar tarafından dikkate alındığı,
- Belli zamanlar ile sınırlandırılmış ikramların (happy hour vb.) beğenildiği,
- Konukların kendilerini özel hissettirici hizmetlere önem verdiği,
- Konukların, çalışanların işi severek yapmalarına dahi dikkat ettiği ve
- Özellikle kahvaltının standart olarak odada servis edilmesinin etkileyici kabul edildiği görülmektedir.

#### İç kullanıcılar (işletme yönetici ve çalışanları)

İşletmelerin belirledikleri amaçlarına ulaşmalarında yönetim anlayışı büyük önem taşımaktadır. Yönetim alanındaki yeni strateji, yöntem, teknik ve uygulamaları dikkate almayan veya görmezden gelen işletmeler ise; değişimin hızlı bir şekilde yaşandığı iş dünyasında, varlıklarını sürdürmelerinin de ötesinde, piyasadan yok olma tehlikesiyle karşı karşıyadırlar. Bundan dolayı, özellikle geliştirilen çağdaş yönetim teknikleri ve uygulamalar, işletmelerin değişime ayak uydurmalarında ve gelecekte de faaliyetlerini sürdürebilme çabalarında vazgeçilmez unsurlardandır. Hizmet sektöründe faaliyette bulunan işletmeler açısından bu durum daha da önem kazanmaktadır. Çünkü, işlerinin büyük bir bölümünün insan emeğine dayandığı hizmet işletmeleri, esasında çalışanı ve nihayetinde insanı temel alarak geliştirilen yönetim yaklaşımlarından, fazlasıyla yararlanmak durumundadırlar. Ortaya çıkan herhangi bir sorunun çözümü için yöneticiyi

beklemek, müşterinin tahammül sınırını zorlayan etkenlerdendir. Bu doğrultuda, özellikle o iş görenlerin, işlerinin gerçek sahibi oldukları ve çıkan sorunları da kendilerinin çözebilecekleri anlayışına ve yetkinliğine sahip kılmak, yine işletmelerin izledikleri yönetim anlayışlarıyla ilgili bir durumdur. Öte yandan, söz konusu anlayışlar içerisinde, iş görenleri güçlendirmeye yönelik uygulamalara işlerlik kazandırmak, sadece müşteri sorununun çözülmesini değil, kararlara katılım, iş zenginleştirme, motivasyon, gelişim, iletişim, yetki devri, eğitim vb. gibi konuları içeren uygulamalar iş görenlerin iş doyumunu da önemli derecede etkilemektedir (Pelit, 2008: IV).

Bugün gelişen teknolojiye paralel olarak, üretimi tetikleyen hammadde, enerji, makina-teçhizat faktörlerinde yüksek verimlilik oranına ulaşılmıştır. Otel işletmelerinin öncelikle ayakta kalabilmeleri ve sonrasında verimliliklerine bağlı olarak karlılık oranlarını arttırabilmeleri için, kaynaklarını olabilecek en faydalı şekilde kullanmaları gerekir. Ancak, otel işletmelerinin, mevcut işgücünden yeterli düzeyde yararlanamadığı, hizmet üretim ve sunumunda aksamalar bulunduğu görülmektedir. Bunun nedenlerinin başında, psiko-sosyal motivasyon araçlarından çalışanların verimini arttırmakta faydalanılmamasının geldiğini ortaya koyan araştırmalar bulunmaktadır. Ünlüöner, Ertürk ve Olcay'ın çalışmaları (2007:9-32), psiko-sosyal motivasyon araçları ile iş görenlerin verimliliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ve güçlü bir bağ olduğunu ortaya koymaktadır.

Araştırmada çıkan sonuçlara göre, iş görenlerin eğitim düzeyleri düşüktür. Bu iş görenlerin iş ortamındaki performanslarına yansımaktadır. Aynı zamanda, iş kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerinde etkili olmaktadır. Bu sebeple, otel işletme sahip ve yöneticilerinin iş gören eğitim düzeylerinin yükseltilmesi konusunda çalışma yapmaları önemlidir. Eğitim düzeyi yüksek olan iş görenin motive edilmesi de kolay olacaktır. Benzer sonuçlar, iş görenlerin mesleki eğitim durumlarında da ortaya çıkmıştır. Mesleki eğitimin geliştirilmesi, iş kazaları ve mesleki hastalıkların azalması, bireyin işini daha çok sevmesi ve daha rahat motive olmasını sağlamak açısından önemlidir. Otel işletmelerinin çalışma durumları, genellikle çırak-usta ilişkisine dayalı olarak gelişmektedir. İş gören, işe başlarken en alt tabakada başlayarak, çalışma sırasında göstermiş olduğu başarıya göre yükselir. Bu sebeple, iş görenler için en önemli faktör, kariyer yapma imkân ve fırsatlarının oluşturulmasıdır. Bu imkân ve fırsatların temel kurallarının belirlenmesi ve herkes tarafından bilinmesi iş gören motivasyonu açısından önemlidir ve dolayısıyla çalışmasına etkisi olacaktır. Otel işletmelerinde çalışmak güç ve zordur. Bu zorlukların üstesinde gelmek, iş görenlerin kendi

işini sevmeleri ile mümkün olmaktadır. İşin kendisinin bir motivasyon aracı olarak öne çıkmış olmasından dolayı, işletmelerin meydana gelecek zorlukları ortadan kaldırmaları ve iş görene daha cazip gelecek çalışma şartlarını oluşturulmaları gereklidir. Otel işletmelerinde, iş görenlerin çalışmış oldukları bölümlerin farklı olması, çalışma koşullarında da farklılığın meydana gelmesine sebep olmakta, dolayısıyla iş görenlerin motive edilmesi için farklı araçların kullanılması gerekmektedir. Otel işletmelerinde iş görenler açısından her ne kadar; fiziksel şartlar, ücret, çalışma koşulları gibi dışsal motivasyon faktörleri önemli ise de, en önemli olan içsel veya psikolojik olarak başarı, sorumluluk, kariyer yapma vb. motivasyon faktörlerinin daha fazla etkili olduğu söylenebilir (Alkış ve Öztürk, 2009:232).

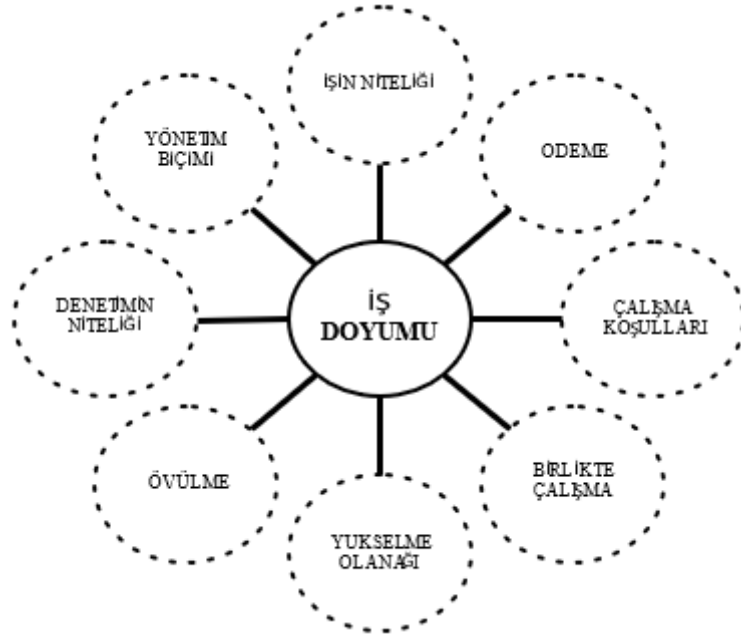
Bir işletmenin başarısında, iş görenleri bir vizyon etrafında toplayacak etkin yönetim felsefesine sahip olması önemli rol oynamaktadır. İşletme yönetiminin tek hedefi üretim ve hizmet, kar ve büyüme değildir. Günümüzde işletmelerin içinde bulunduğu rekabette, makine, tesis ve teknoloji para ile satın alınabilmektedir. Artık işletmeler benzer her türlü maddi olanaklara sahiptirler. Ulusal ve uluslararası alanda işletmeler arasında küresel rekabet üstünlüğü yaratacak tek farklı etken insan kaynaklarıdır. Bu nedenle, geleneksel yönetim biçimleri yerini modern yönetim anlayışlarına bırakırken, insan kaynaklarının önemi her geçen gün biraz daha artmaktadır. Zira iyi çalışanları bulmak, eğitmek, işletmede kalmalarını sağlamak ve onlardan verimli bir şekilde yararlanmak, işletmede işgücü devri yüksek olduğu sürece kolaylıkla sağlanamaz. Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi, işletme stratejileri doğrultusunda işgücünün bilgilendirilmesi, eğitilmesi, ortak hedeflere yönlendirilmesinden sorumludur. İşletmeler finansal sermaye ile değil, insan sermayesi ile daha büyük rekabet gücü elde etmektedirler (Tütüncü ve Demir, 2002:11-12).

Bununla birlikte, konaklama işletmeleri, hizmet üretmenin gereği olan güçlüklerle de karşı karşıyadırlar. Bunlardan en dikkate değer olanı, üretim ile tüketimin aynı zamanda olması nedeniyle, üretimdeki yanlışların kusurlu hizmet biçiminde doğrudan tüketiciye yansımalarıdır. Böylece, sonradan giderilmesi çok zor olan bir tüketici memnuniyetsizliği doğabilmektedir. Örneğin, bir günlük beğenilmeyen konaklama hizmetinin otele geri verilip yenilenmesinin ya da onarılmasının istenmesi söz konusu değildir (Pelit, 2008:4).

Üretimin büyük ölçüde insan emeğine dayalı olduğu otel işletmelerinde hizmet üretiminde, makinelerle üretim yapan bir işletmeye nazaran, yanlış yapma ihtimali çok daha yüksektir.

Üretimin büyük bir ölçüde insan emeğine dayanması nedeniyle, hizmetin standartlaştırılması zorlaşmaktadır. Öyle ki, bir otel işletmesinde aynı çalışan tarafından farklı zamanlarda verilen aynı tür hizmetler bile, birbirinden farklı olabilmektedir. Çalışanların iş doyumunu, hizmet ürettiği zamandaki duygu ve düşünceleri, hizmetin kalitesini etkileyebilmektedir. Bu nedenle, otel işletmelerinde iş görenlerin doyumunu ile hizmetin kalitesine bağlı olan müşterinin memnuniyeti, doğal olarak sonucunda işletme başarısı arasında doğru orantılı ilişkinin bulunduğu açıktır.

Başaran (2000:219, 220), iş doyumunu etkileyen etkenlerin tek tek sıralandığında uzun bir listeye sahip olunabileceğini belirtmekte ve bunları genel olarak, yönetim biçimi, işin niteliği, ücret, çalışma koşulları, birlikte çalışma-uyum, yükselme olanakları, övülme, denetim biçimini şeklinde sıralamıştır (Şekil 2.1). Belirtilen faktörlerin sayısının artırılması, işletme türü ve büyüklüğüne göre mümkün olsa da, genel olarak çalışanın işinden doyum sağlamasına etki eden temel örgütsel faktörlerin bunlar olduğunu belirtmektedir.



Şekil 2.1. İş doyumunu etkileyen etkenleri (Başaran, 2000)

Diğer taraftan, kaliteli hizmetin, hizmeti sunan kişinin (iş görenin) iş doyumuyla önemli derecede ilişkili olması, bu işletmelerin, çalışanların iş doyumlarını artırmaya yönelik faaliyetlere (mesai saatlerine dikkat edilmesi, işe göre ücret politikası, kararlara katılım olanağı, zaman zaman rotasyon uygulamaları vb.) işlerlik kazandırmalarının gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır (Pelit, 2008:204).

Unutulmamalıdır ki, bir hizmet işletmesi olan otel işletmelerinde üretim sürecindeki en önemli unsur, sahip olduğu insan kaynaklarıdır. İşletmenin sahip olduğu insan kaynakları içerisinde, iş görenlerin ise, ayrı bir önemi bulunmaktadır. Çünkü, otel işletmeleri tüm ürünlerini, iş görenler aracılığıyla müşterilerine sunmaktadırlar. Müşteriye sunulan hizmetin, müşteriye memnun etmesi şüphesiz ki, işletmeye ilişkin ortam koşullarından etkilendiği gibi, iş görenin hizmeti sunuş biçimi, tavrı, davranışı, alan bilgisi, morali vb. gibi unsurlardan da etkilenmektedir. Diğer taraftan, gerçekleştirdiği işinden doyum sağlayamayan iş görenin, içinde bulunduğu memnuniyetsiz tutumunun müşteriye yansması kaçınılmaz olacaktır. Bu nedenle otel işletmeleri yönetimi, iş görenin yaptığı işten doyum sağlamasına yönelik, çalışma içerisinde detaylıca vurgulanan faktörlere işlerlik kazandırmalıdırlar (Pelit, 2008:213).



### **3. TURİZM TESİSLERİNİN BELGELENDİRİLME MEVZUATI VE DENETİMİ**

Türkiye’de, mevzuat bağlamında turizm konusuna, 1949 yılında kabul edilen 5392 sayılı Basın, Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü Kanunu ile el atılmıştır. Daha sonra, 12.07.1963 yılında Turizm ve Tanıtma Bakanlığı kurulmuş ve turizm işletmelerine Turizm Müessesesi Belgesi verilmeye başlanmıştır. 1971 Anayasası kapsamında, turizm için uygun sahalarnın kamulaştırılması esaslarının belirlenmesine başlanmış, turizm tesisi yapımı için kısmi teşvikler getirilip turizme yeni bir yön verilmiş, nihai olarak 16.03.1982 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu ile bugünkü turizm politikalarımızın ana kararları verilmiştir (Türkiye Büyük Millet Meclisi, 2019).

Turizm Teşvik Kanunu ile Türkiye’nin turizm politikalarının oluşturulması, sahip olunan turizm değerlerinin yurt içi ve yurt dışında tanıtılması, sektörde faaliyet gösteren tesislerin gereksinimlerine göre sınıflandırılıp denetlenmesi görev ve faaliyetleri Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) tarafından yerine getirilmektedir (Ek-4) (Turizm Teşvik Kanunu, 1982).

#### **3.1. Yetkili İdarelerin Belgelendirmeleri**

KTB’nin verdiği turizm işletme belgesi, 2005 yılı öncesinde turizm tesisleri için işyeri açma ve çalışma ruhsatı yerine geçerken, 10.08.2005 tarihli Resmi Gazetede 25902 sayı ile yayımlanarak yürürlüğe giren İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik ile bu uygulamaya son verilmiştir (Ek-5). İşletmelerin, bağlı olduğu yetkili idarelerden çalışma ruhsatı alması zorunluluğu getirilmiştir. Yönetmelikteki yetkili idare; belediye sınırları ve mücavir alanlar dışı ile kanunlarda münhasıran il özel idaresine yetki verilen hususlarda il özel idaresi, belediye sınırları ve mücavir alanlar içinde belediye, organize sanayi bölgesi sınırları içinde organize sanayi bölgesi tüzel kişiliğidir (İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik, 2005).

İşletmeler, Belediye alanı ve mücavir alan içi ve dışında İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmeliğe, sivil havalimanlarında ise istisnai olarak Türk Sivil Havacılık Kanunu kapsamında Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller ile Sıhhi İşyerleri İçin İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik

hükümlerine bağı olarak ruhsatlandırılmaktadır. Çizelge 3.1’de belirtilen türlere belge verilmektedir. Bu ruhsatlar, işletmelerin faaliyetleri için yeterlidir.

İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik kapsamında belgelendirilme şekli aşağıdaki sistemle yürütülmektedir:

İşyerleri, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik kapsamında, sıhhi veya gayri sıhhi müesseseler olarak ikiye ayrılmaktadır. Sıhhi müesseseler gürültü, koku ve zararlı atık gibi etkenlerle çevreye zarar vermeyen işletmelerdir. Turizm tesisleri sıhhi müesseselerdir.

Bütün işyerlerinde; iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili olarak mevzuatta öngörülen tedbirlerin alınması, işyerinin kullanım amacı ile ilgili olarak kanunlar kapsamında onayların alınması, asayiş ve güvenlik yönünden yetkili kolluk kuvvetinin olumlu görüşünü alması, işletmenin tehlikeli madde üretilen ve barındırılan alanlara uygun görülen uzaklıkta olması, karayolu trafik güvenliğinin alınmış olması, yangına önlemlerine dair itfaiyenin uygun görüşlü raporunun alınmış olması, eğlence ve alkol tüketilen vb. alanların mevzuatın uygun gördüğü mesafede olması, tehlikeli atık üretilen işyerlerinin gerekli izinlerin alınmış olması, engellilerin işyerlerine giriş ve çıkışları için gerekli düzenlemelerinin bulunması, yabancıların yabancılarla ilgili mevzuat hükümlerine uyması asgari kriterleri aranmaktadır.

Sıhhi işyerlerinin tamamında; temizlik ve aydınlık, ısıtma sistemi, diğer işletme türleri varsa o bölümlere ait nitelikler, ortak tuvaletler, çöplerin muhafaza ve atık suyun uygun tahliye şartları, yeme içme alanlarının temizlenebilir yüzey kaplamaları, havalandırma ve baca sistemi, yangına karşı önlemler, şehir şebeke suyu bulunması istenilmektedir.

Yönetmeliğe göre, umuma açık istirahat ve eğlence yerleri kategorisinde yer alan konaklama tesisleri; otel, motel, pansiyon, kamping ve benzeri konaklama yerleri gibi alt türlere ayrılmaktadır.

Oteller, “yıldız” ibaresi ile değil, 1,2 ve 3.sınıf olarak asgari gereksinimler aranarak sınıflandırılmaktadır. Giriş üniteleri, ısıtma, sıcak su, bekleme alanları, tefriş ve mobilya; aydınlatma, havalandırma vb. genel niteliklere ilave olarak;

- 3.sınıf otellerde; odaların en az %20'sinde banyo ve tuvalet bulunması, katlarda her 10 yatağa bir banyo ve tuvalet bulunması,
- 2.sınıf otellerde; odaların en az %50'sinde banyo ve tuvalet bulunması, odaların en az %10'unun daire olması,
- 1.sınıf otellerde; odaların tamamında banyo ve tuvalet bulunması, katlarda her 20 odaya en az 1 adet bay ve bayanlar için ayrı alaturka tuvaletler bulunması, odaların en az %20'sinin daire olması, 3 kattan fazla ise asansör, iki adet salon, 1.sınıf lokanta, berber-kuaför, otopark bulunması,

şartları aranmaktadır.

Çalışanlar için; işyerlerine uygun kıyafetlerinin olması, bakımlı olmaları, on kişiden fazla çalışmanı bulunan işyerlerinde dinlenme yeri, kıyafet değiştirme kabini, bay ve bayan için ayrı tuvalet bulunması; hizmet üretilen alanlar için ise, temizlik, bakım, havalandırma, ısıtma sağlanması, yüzeylerin temizlenebilir olması vb. asgari gereksinimler aranmaktadır. Yapılan denetimlerde, belirtilen asgari gereksinimleri sağlamayan işletmelere, geçici süreyle faaliyetten men ve idari para cezası verilebildiği gibi, faaliyetten men kararı da verilebilmektedir.

Çizelge 3.1. Yetkili idarelerce belgelendirilen tesis türleri (İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelikten uyarılama)

<b>Belediye</b>	<b>İl Özel İdaresi</b>	<b>Organize Sanayi Bölgesi Tüzel Kişiliği</b>	<b>Sivil havacılık Genel Müdürlüğü</b>
<u>Belediye sınırları ve mücavir alanlar içinde</u>	<u>Belediye sınırları ve mücavir alanlar dışında</u>	<u>Organize sanayi bölgelerinde</u>	<u>Havaalanlarında</u>
<b><u>Umuma açık istirahat ve eğlence yeri</u></b>			
Otel	içkili lokanta	Organize sanayi işyerleri	İç hatlar terminali Dış hatlar terminali
Motel	taverna vb.		
Pansiyon	sinema		
kamping vb.	kahvehane		
Gazino	kıraathaneler		
Pavyon	elektronik oyun yerleri		
meyhane	internet kafeler		
Bar	lunaparklar		
birahane	sirkler vb.		

### 3.2. Kùltür ve Turizm Bakanlığının Belgelendirmeleri

KTB, talepte bulunulması halinde, 21.6.2005 tarihinde 25852 sayı ile Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik kapsamında Çizelge 3.2.'de gösterilen 27 turizm tesisi türüne, Turizm Belgesi (Turizm Yatırımı, Kısmi Turizm İşletmesi veya Turizm İşletmesi Belgesi) vermektedir. Kamu Taşınmazlarının Turizm Yatırımlarına Tahsisi Hakkında Yönetmeliği kapsamındaki yap-işlet-devret modeliyle verilen tahsisli alanlardaki işletmeler hariç, tesislerin KTB'den belge alma zorunluluğu bulunmamaktadır (Ek-6). Belge verilen türler içerisinde yalnızca otel ve tatil köyü türlerinde sınıf (yıldız) tanımlaması bulunmaktadır (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 2005).

Turizm yatırım ve işletmelerinin denetiminin kimler tarafından ve ne şekilde yapılacağına dair esaslar, 19.04.1983 tarihli Resmi Gazetede 18023 sayı ile yayımlanarak yürürlüğe giren Turizm Yatırım, İşletme ve Kuruluşlarının Denetimi Hakkında Yönetmelik ile belirlenmiştir. Bu Yönetmelik ile, insan ve çevre sağlığı ile can ve mal güvenliği de dahil olmak üzere belgeli turizm yatırım ve işletmelerinin, belgeye esas olan vasıflarının, tarifelerinin, temizlik, intizam, servis, idare ve işletme tarzları ile diğer hususların ne şekilde ve kimler tarafından denetleneceği belirlenmiştir (Ek-7) (Turizm Yatırım, İşletme ve Kuruluşlarının Denetimi Hakkında Yönetmelik, 1983).

KTB denetimleri, anılan Yönetmelikte tanımlanan şekilde yapılmaktadır. Buna göre, gizli denetim uygulaması bulunmamaktadır. İstisna olarak, işletmenin katkısı/kusuru veya ihmaliyle suç işlenmesi veya çevrenin rahatsız edilmesi türünden şikayetlerde, şikayet hususlarının tarafsız bir şekilde anlaşılabilmesi için kimlik gizlenebilmekte, ancak daha sonra tesisin tamamını görebilmek için tesis yetkilileriyle görüşmek gerekebilmektedir.

Bakanlığın belgelendirme ve sınıflandırma faaliyeti merkezidir. Yani, işletmeler tarafından Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğüne bağlı Kontrolörler Kurulu Başkanlığına müracaat edilmektedir. Talebi uygun görülenler denetim programına alınmakta, denetim elemanlarınca işletmeye gidilmekte, ön bilgilerin alınmasından sonra, yetkilileri ile bütün tesise bakılmaktadır. Bu şekilde, tesislerde aranan asgari gereksinim ve/veya puanlar kontrol edilmektedir. Sonrasında, Kurul Başkanlığına sunulan bir rapor ile tesise ilişkin karar bildirilmekte, talep uygun görülmekte veya reddedilmektedir. Asgari gereksinimlerin

bulunmasına rağmen, denetim esnasında başka bir belgenin daha gerekliliği değerlendirilirse, bunun gönderilmesi için 30 gün süre verilmekte, belgenin düzenlenmesi bu koşula bağlanmaktadır. Yönetmelikte, başvurudan itibaren talebin sona ermesine kadar en fazla 60 gün süre sınırı konulmuş olsa da, bu süre aşılabilmektedir.

Belge müracaatı yapılırken bir kereye mahsus başvuru harcı istenilmekte, yine talebi uygun görülen işletmelerden belge düzenlenmeden önce “belge, plaket ve müessese harcı” isimleri ile harçlar alınmaktadır. Tesisin belgeye yazılan bilgilerinde yapılacak her bir değişiklikte (isim, adres, işletmeci, belge sahibi, kapasite, tür/sınıf vb.) yeniden belirtilen harçlardan gerekli olanlar istenilmektedir.

KTB’ye yapılan belge müracaatlarında, mimari projelere bakılmamaktadır. Halen, yatırım ve işletme belgesi müracaatlarında sunulan belgeler üzerinden inceleme yapılmaktadır. Proje onayı, en son 14.10.1993 tarihli Resmi Gazetede 21728 sayı ile yayımlanarak yürürlüğe giren Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği ile istenilirken (Ek-8) (Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği, 1993), 06.07.2000 tarihli Resmi Gazetede 24101 sayı ile yayımlanarak yürürlüğe giren Turizm Tesisleri Yönetmeliği ile bu koşul kaldırılmıştır (Ek-9) (Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2000).

Çizelge 3.2. Bakanlığın turizm işletme belgesi verdiği tesis türleri (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikten uyarılama)

<b>ASLI KONAKLAMA TESİSLERİ</b>	<b>KONGRE VE SERGİ MERKEZLERİ</b>	<b>BİLEŞİK TESİSLER</b>
<u>Oteller</u>	<b>REKREASYON TESİSLERİ</b>	Turizm kentleri
Moteller	Eğlence merkezleri	Turizm kompleksleri
Tatil köyleri	Temalı tesisler	Tatil merkezleri
Pansiyonlar	<b>KIRSAL TURİZM TESİSLERİ</b>	Zincir tesisler
Kampingler	Çiftlik evi-Köy evi	Personel eğitimi tesisleri
Apart oteller	Yayla evi	<b>DİĞER TESİSLER</b>
Hosteller	Dağ evi	Mola noktaları
<b>SAĞLIK VE SPOR TESİSLERİ</b>	<b>ÖZEL TESİSLER</b>	Tatil Siteleri ve villaları
Termal tesisler	<b>BUTİK TESİSLER</b>	
Sağlıklı yaşam tesisleri		
Yüzme havuzları		
Spor tesisleri		
Golf tesisleri		

Bir önceki başlıkta belirtildiği üzere, İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelikte konaklama tesisleri için “sınıf” ibaresi varken, KTB’ce otel ve tatil köyü için

“yıldız” ibaresi kullanılmaktadır. Yıldız ibaresi, otellere uluslararası arenada tanıtım ve pazarlama kolaylıkları sağlamaktadır. Yine, Turizm Teşvik Kanunu kapsamında, çalışma saatleri, alkol satışı, yabancı personel çalıştırma izinlerinde sağladığı kolaylıklar ve dönemsel olarak uygulanan elektrik ücreti indirimleri, vergi muafiyet ve indirimleri için işletmeler turizm belgesini talep edebilmektedir.

Turizm Teşvik Kanununda, turizm işletme belgesine sahip tesisleri denetleme yetkisi münhasıran KTB’ye ait olmasının yanı sıra, gıda sağlığı vb. konularda Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının; imar, yangın vb. konularda ruhsatı veren idarenin; hatalı tanıtımlara ilişkin Gümrük ve Ticaret Bakanlığının denetleme yetkisi devam etmektedir.

Turizm belgesi, asgari gereksinimlerin belirtildiği Turizm Tesislerinin Belgelendirmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik çerçevesinde yapılan denetim ile verilmektedir. Bu Yönetmelikte, öncelikle asgari genel gereksinimler belirtilmektedir. Sonra da, bütün tür ve sınıflar için gerekli asgari nitelikler açıklanmaktadır. Yönetmelikte, bütün tesis türlerinin sahip olmaları gereken asgari gereksinimler mahal, donanım ve hizmet ölçüğünde tanımlanmaktadır. Buna istisna yalnızca özel tesislerdir. Özel tesis belgesi, tesisin; mimari özgünlük, tarihi değer, doğaya ait özellik, sanatsal değer veya üstün kaliteli yapı ve kültürel değerleri yansıtan yapı, tefriş ve dekorasyona sahip marka veya ün sahibi veya kültür aktarımı için örnek olan işletmelere, bir komisyonca verilmektedir

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ 2005/1 numaralı Tebliğ ile, işlemlere ilişkin bir kısım hususlar ilave olarak detaylandırılmıştır (Ek-10) (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ, 2009).

Sınıflandırma formu uygulaması adı ile yapılan ikinci bir denetim şekli daha bulunmaktadır. Ancak, sınıflandırma bir belge verilme sistemi olmayıp belgenin devamlılığını ölçen sistemdir. Tebliğe göre Çizelge 3.3’te gösterilen 22 tesis türü için sınıflandırma formu uygulanmaktadır. Otel sınıflandırma formu, bu formlardan en çok bilinenidir (Ek-11). Sınıflandırma formlarında, Yönetmelikte yer alan asgari gereksinimlere ilave olarak, bulunması halinde puan alınabilen zorunlu olmayan nitelikler de yer almaktadır.

Bununla da; asgari nitelikler, kapasite, fiziki özellikler, kullanılan malzeme standardı, işletme ve hizmet kalitesi, temizlik, bakım ve hijyen ile personelin nitelikleri ve eğitim düzeyi gibi ölçütlere, her bir madde için belirlenmiş asgari/azami puan aralığında puan verilerek tesisin hangi sınıfın puanını topladığına bakılmaktadır. Formlar, Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formlarının Hazırlanmasına ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ kapsamında çıkarılmıştır (Ek-12). Bu denetimde, verilmiş olan belgenin devam edip etmemesi veya sınıfının yükseltilmesi kararı verilmektedir (Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formlarının Hazırlanmasına ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ, 2009).

Çizelge 3.3. Sınıflandırma formu türleri (Sınıflandırma Formlarının Uygulanmasına Dair Tebliğden uyarılama)

1 Otel	9 Pansiyon	17 Eğlence yeri
2 Tatil köyü	10 Kırsal Turizm Tesisi	18 Kongre ve Sergi merkezi
3 Motel	11 Dağ evi (oberj)	19 Günübirlik tesis
4 Lüks, 1.Sınıf, 2.Sınıf, 3.Sınıf Lokanta-Kafeterya	12 Tatil sitesi ve villası	20 Mola noktası
5 Butik oteller, Yüzer tesisler (Konaklama)	13 Yüzer tesis	21 Havuz
6 Kamping	14 Golf tesisi	22 Spor tesisleri
7 Apart otel	15 Temalı park	
8 Hostel	16 Müstakil eğlence yeri- Kafaterya	

Sınıflandırma formu uygulaması, 2 denetim elemanı ve yerel turizm derneklerine üye işletme sahibi ve yöneticilerinden, sınıflandırmalara katılabileceğine dair Bakanlıktan onay alınmış, 1 temsilcisinden oluşan 3 kişilik komisyonca yapılmaktadır. Verilen puanların ortalaması tesisin puanı olarak kabul edilmektedir. Türü için belirlenen asgari puan barajını (otel türü için 1 yıldızlı otel puanını) aşamayan işletmelere ait belgeler iptal edilmektedir. Yine, belgeli işletmelerde görülecek kusur, aksaklık ve eksikliklerde Turizm Teşvik Kanunu kapsamında “uyarma cezası, idari para cezası veya belge iptali” cezası uygulanabilmektedir.



#### 4. OTEL SINIFLANDIRMA SİSTEMLERİ

Otelleri yıldız ile tasnif etme, ilk defa 1334 yılında Floransa'da kullanılmıştır. Bir sanat loncası tarafından, otellerin müşterileriyle ilişkilerinde asgari standartlar belirlenerek, kendi sembolü olan gümüş renkli sekiz köşeli bir yıldız ile birlikte “lonca onayı olmadan bu amblem kullanılamaz” yazısı verilmiştir (“Yıldız uygulaması bilgi”, 1334).

Bugün ise, yıldız uygulaması yaygınlaşarak ülkeler bazında farklılaşmıştır. Bazı otellerin yedi yıldızlı olduğu söylene de, resmi olarak en fazla 5 yıldıza kadar sınıflandırma sistemleri uygulanmaktadır. Otellere bir sınıf verilmesi, gereksinimlerden çıkmıştır.

Pierret (2013), Dünya Turizm Örgütü web sayfasında bir forumda yer alan bildirisinde, otellerin sınıflandırma sistemlerinin neden gerekli olduğunu şu şekilde açıklamaktadır:

- Turizm endüstrisinde ürününün önemli parçası olan oteli, turist satın almadan önce deneyemez. Sınıflandırma sistemleri, konaklama gerçekleşmeden önce bir gösterge göreviyle tüketiciyi bilgilendirir. Bu şekilde, tüketici satın alırken, konaklarken ve sonrasında kendini güvende hisseder.
- Tur operatörleri ve seyahat acenteleri olan aracılar, oteller ile satış anlaşmaları yaparken, kataloglarını hazırlarken ve ürünü pazarlarken referans almalarını sağlayan kullanabilecekleri bir standart değere ihtiyaç duyarlar.
- Pazarlama ve tanıtım için bir araç oluşturmaktır. Bu, her şeyden önce, yıldızlarının verildiği “sertifikalandırma platformuna” dayanak olan özelliklerini ve ek hizmetlerini sunabileceklerini ortaya koyarlar. Kamu otoriteleri ise, ulusal turizmlerinin kalitesini daha yüksek bir seviyeye getirme isteklerini vurgulamak için kullanırlar. Bu şekilde, sınıflandırma sisteminin kendisi de bir tanıtım unsuru haline gelir.
- Konaklama işletme türlerinin aşırı çeşitliliği ile bilinen turizm sektörü içinde, otel işletmelerinin tutarlı bir şekilde değerlendirilmesini mümkün kılan bir çerçeve sağlamak için sınıflandırma sistemi ile kalite-ölçme aracını kullanmaktır. Otellerden farklı olarak, diğer

konaklama işletmelerinin çoğunluğu, hem sayı hem de hacim olarak, bireysel girişimciler veya 10'dan az çalışanı olan işletmelerdir.

- Bazı ülkelerde sınıflandırma, sübvansiyonların verilmesi veya belirli vergi indirimlerinin sağlanması gibi kamu politikalarının uygulanmasında referans teşkil eder.

Doğası gereği, farklı ülkelerde kullanılmakta olan sınıflandırma sistemlerindeki yaklaşımlarda benzerlikler ve farklılıklar bulunmaktadır. Bu farklılıklar, aynı yıldızla sahip otellerin karşılaştırılabilirliğini güçlendirmekte, tüketicilerin kalite algılarında karışıklık meydana getirmektedir.

Farklı ülkelerde kullanılan sistemlerdeki ortak noktalar, tanımlama dereceleri ve kullanılan sembollerdir. 1'den 5'e kadar derecede, yıldız sembolü tercih edilir. Yıldız sembolüne istisna yalnızca Amerika ve Kanada'dır, onlar da elmas sembolü kullanırlar. Sistemlerde; seviye sayısı; kullanılan semboller; asgari puan/asgari gereksinim esaslı; kamu/özel uygulayıcı; ulusal/bölgesel ölçekte; sert/esnek kurallar; gönüllülük esaslı/zorunlu; vb. yaklaşımlar bulunmakla birlikte, günümüzde en yaygın şekilde web sitelerindeki derecelendirme ve değerlendirmeler, otelin ve otelin hizmet kalitesi hakkında tüketicilerin bilgi toplaması için daha çok tercih edilir hale gelmiştir. Belgelendirme sistemlerinin benzeyen ve farklılaşan yönleri Çizelge 4.1'de gösterilmektedir.

Dünyada uygulanan otel kalitesini değerlendirme yöntemlerini aşağıdaki başlıklarda toplamak mümkündür (Minazzi, 2010:65).

- Belirli kriterler (asgari gereksinimler ve/veya asgari puanlar) ile bir kalite kategorisini belgeleyen bir sembolün atanmasına dayalı bir sıralamanın oluşturulmasıdır. Sembol ve kullanılan ölçek bir ülkeden diğerine değişebilir.
- Kaliteyi sağlamak için bir sıralama sisteminde semboller veren dernekler ve kulüpler bulunmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde Forbes Seyahat Rehberi, İtalya'da Italiano Turne Kulübü bunlara örneklerdendir. Bunlar da otellere yıldız vermektedir.

- İşletmenin, Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (MBNQA), Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Altı Sigma Ödülü, Avrupa Vakfı, Avrupa'da Kalite Yönetimi Ödülü (EFQM) gibi bir kalite ödülü alması bir göstergedir.
- 1987 yılında Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) tarafından geliştirilen ISO 9000 standartlarıdır.

Uygulanan tüm programlar, otelin belirli kategorinin bir parçası olmak için karşılması gereken asgari gereksinimleri veya asgari puanları içermektedir. Bazı ülkeler daha ayrıntılı standartlara sahipken, bazıları daha esnek standartlar bulunmaktadır.

Çalışmada değerlendirilen Türkiye hariç 7 örnek ülkede bile, geziye çıkan turistin bir ülkeden diğerine kalite kategorilerinin farklı standartları nedeniyle bazı sorunlar yaşayacağı açıktır. Farklı ülkelerde aynı yıldız kategorisini seçmek her zaman aynı hizmet seviyesini garanti etmemektedir.

Avrupa derecelendirme sisteminden farklı olarak, Amerika ve Kanada'da yıldızdan farklı olarak elmas sembolü kullanılsa da, 1 ila 5 seviye arasındaki yapı aynıdır. Tüm programlarda, 4 ve 5 seviyeli kategoriler için hizmet yönlerine göre daha fazla standart aranmaktadır.

Çoğu sistemde, halen otel hizmetlerinin nicel yönleri üzerinde durulmasına rağmen, sınıflandırma sistemlerindeki son yenilemeler ile fonksiyonellik (İngiltere, Amerika Birleşik Devletleri) ve fonksiyona bağlı standartlara, ayrıca personelin nezaketine ve empati becerisine daha fazla önem verilmektedir. Bu nedenle personelin eğitimi ve profesyonelliği ihmal edilemez hale gelmektedir (Minazzi, 2010:81).

Çizelge 4.1. Belgelendirme sistemlerinin genel özellikleri (Minazzi, 2010 ve Güneren, 2015'ten uyarlama)

ÜLKE	SEMBOL	SEVİYE	UYGULAYAN	ÖLÇEK	ZORUNLULUK	STANDARTLAR	ŞEKİL	PERİYOT
<b>TÜRKİYE</b>	Yıldız	1'den 5'e kadar	Kamu	Ulusal	Gönüllülük esaslı	Sıkı/Esnek	Standartlara dayalı/Sınıflandırma ile puana dayalı	Belirsiz
<b>İNGİLTERE</b>	Yıldız	1'den 5'e kadar	Kamu, Özel Kuruluş	Ulusal	Gönüllülük esaslı	Sıkı/Esnek	Sınıflandırma ile puana dayalı	1 yıl
<b>İSPANYA</b>	Yıldız	1'den 5'e kadar	Kamu	Bölgesel	Zorunlu	Sıkı	Sınıflandırma ile puana dayalı	1 yıl
<b>İTALYA</b>	Yıldız	1'den 5'e kadar	Kamu	Bölgesel	Zorunlu	Sıkı	Sınıflandırma ile puana dayalı/ Standartlara dayalı	5 yıl
<b>FRANSA</b>	Yıldız	1'den 5'e kadar	Kamu	Bölgesel	Zorunlu	Sıkı	Sınıflandırma ile puana dayalı	Belirsiz
<b>ALMANYA</b>	Yıldız	1'den 5'e kadar	Özel Kuruluş	Ulusal	Gönüllülük esaslı	Sıkı	Standartlara dayalı	3 yıl
<b>AMERİKA VE KANADA</b>	Elmas	1'den 5'e kadar	Kamu, Özel Kuruluş	Ulusal	Gönüllülük esaslı	Esnek	Standartlara dayalı	1 yıl

Müşterilerin rezervasyon davranışı, teknolojinin gelişmesiyle giderek değişmiştir. Uçuşlar, otel konaklamaları, araba kiralama vb. birçok turizm hizmeti artık internetten satın alınmaktadır. Seyahat acentalarının kendi web sayfalarından rezervasyon yapılabildiği gibi, sadece rezervasyon yapılan web sayfaları da bulunmaktadır. Bu rezervasyon sayfaları, otel misafirlerinin ilgisini çekmek ve sadakatini oluşturmak için, genellikle tüketicilerin gereksinimlerini karşılayan otelleri bulmalarına yardımcı olacak kendi sınıflandırmalarını da sunabilmektedir. Genelde bu sınıflandırmalar, otelin bulunduğu ülkenin resmi sınıflandırmasıyla veya farklı web sitelerindeki sınıflandırmalarla örtüşmediğinden tutarsızdır ve karışıklığa neden olmaktadır.

Yine, rezervasyon olmaksızın, hizmet kullananların kendi değerlendirmelerini bildirebilecekleri web sayfaları da vardır. Turistlerin yorumlarını toplayan en iyi bilinen web sitesi TripAdvisor'da otel rezervasyonu yapmak mümkün değildir. Bu site, genellikle ülkedeki otellerin resmi sınıflandırması ile kendi sınıflandırmasını gösterir. Konuklardan; genel memnuniyet, temizlik, yer, odalar, hizmetler, toplantı odaları vb. hakkında bilgi vermeleri istenir. Expedia, sunulan hizmetlere (restoranlar, temizlik vb.) daha fazla odaklanmıştır. Orbitz ve Travelocity; konumu, konsepti, tasarım ve personel nezaket ve hizmetine odaklanır, oda kalitesi, temizlik, aktiviteler, toplantı salonları, konum, güvenlik, personel servisi, yatak konforu, ücret, fitness, yemek ve havuz hakkında müşteri memnuniyetini ölçer. Sonuç olarak, internet sınıflandırması yeni yorum ve sembollerle durumu daha da karmaşıklaştırır. Bir müşteri yorumunu okuduğunuzda, ihtiyaçları ve beklentilerinin sizinle aynı olduğundan emin olunamayacağı gibi, otel kalitesi değerlendirmesinin öznelliği müşteri yorumlarını etkilemektedir (Minazzi, 2010:78).

Uluslararası düzeyde kabul görecekt standartların oluşturulması çok uzun ve zor bir süreçtir. Bu nedenle, yakın bir süreçte yapılabilirliği mümkün görülmemektedir. Ancak, ulusal veya en kolay ihtimal bölgesel (Avrupa) standartların belirlenmesi, uluslararası alanda ise güvenlik ve hijyen konularında bir standart getirilebileceği ihtimalinin daha gerçekçi olduğu değerlendirilmektedir. Zira, Avrupa'da bölgesel standartların belirlenmesi amacıyla bir çalışma zaten başlatılmıştır.

Avrupa'da, hizmet sektörünün büyümesini, işlerinin gelişmesini ve yenilikçiliğini teşvik ederek potansiyelini açığa çıkarmak amacıyla, Hospitality Europe sloganıyla hareket eden Hotels, Restaurants and Cafes in Europe (HOTREC) isimli Belçika kökenli bir kuruluş

organizatörlüğünde (Hotels, Restaurants and Cafes in Europe, 2009), 2009 yılında “Hotelstars” ismi ile bir birlik kurulmuştur. Bu birlik, katılımcı ülkelerdeki otellerin sınıflandırılmalarını ortak kriterler ve prosedürlerle uyumlu bir şekilde sağlanmasını amaçlamaktadır. Avusturya, Belçika, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Almanya, Yunanistan, Macaristan, Letonya, Lihtenştayn, Litvanya, Lüksemburg, Malta, Hollanda, Slovenya, İsveç ve İsviçre yıldız ailesinin üyeleridir. Hotelstars Birliği, katılımcı ülkeler için şeffaflık ve güvenlik içinde otel pazarlamasını özendirerek, katılımcı ülkelerde otel endüstrisinin itibarını ve kalitesini arttırmayı amaçlamaktadır. Hotelstars Birliği üyeleri, 2004’te HOTREC’in otel sınıflandırma semineri ile başlayan “21 HOTREC temel ilkesi” çerçevesinde ulusal veya bölgesel otel sınıflandırma sistemlerinin gözden geçirilmesini kabul etmişlerdir. Belirlenen ölçütler 2020 yılına kadar geçerli olacaktır. Hotelstars Birliği’ne üyelik bütün HOTREC üyelerine açıktır (“Avrupa’da otel sınıflandırılmalarının uyumlu hale getirilmesi bilgi”, 2009).

#### **4.1. Türkiye, Kültür ve Turizm Bakanlığı Otel Sınıflandırma Sistemleri**

Kamu arazisinde bulunan oteller hariç zorunlu olmayan KTB sınıflandırmasında, denetimler ulusal ölçekte ve merkezi idare tarafından gerçekleştirilmektedir. Otellere, 1 ila 5 aralığında yıldız sembolü verilmektedir. Sınıflandırılarak belge alan otellerde, herhangi bir şikayet bulunmazsa, denetimin periyodunu belirleyen bir kural da bulunmamaktadır. Çalışmamıza konu tür olan otellerde, Bakanlığın gerçekleştirdiği 2 tür denetim modeli bulunmaktadır (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 2005):

Birincisi, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik çerçevesinde uygulanan asgari gereksinimlerin var olup olmadığına bakılan denetimdir. Otelin belge alabilmesi Yönetmelikte belirtilen asgari gereksinimlere sahip olmasına bağlıdır.

Yönetmelikte öncelikle asgari genel gereksinimler belirlenmekte, daha sonra 1’den 5’e kadar beş ayrı sınıfa sahip olan otellere verilecek sınıf, her bir sınıfı için belirlenmiş asgari gereksinimlerin mevcut olmasına göre belirlenmektedir. Yapılan denetimlerde, belge talep edilen otel sınıfı için, genel gereksinimler ile asgari gereksinimlerin bulunup bulunmadığına göre karar verilmektedir.

İkincisi, asgari gereksinimlerin türün en alt sınıfı için, yani 1 yıldızlı oteller için zorunlu olanların aranarak, mevcut niteliklerin puanlandırıldığı sınıflandırma formu uygulamasıyla yapılan sınıflandırmadır. Verilen belgenin devamı sınıflandırma ile kontrol edilmektedir. Sınıflandırma formlarında, her sınıf için belirlenmiş asgari puan sağlanmalıdır. Bu denetim ile; sahip olduğu sınıfın asgari niteliklerini de sağlaması şartıyla bir üst sınıfın puanını alan otelin sınıfı yükseltilebilmekte veya azaltılabilmektedir. Formlar, Yönetmelikten farklı olarak puan getirecek ilave gereksinimler de içermektedir.

Sınıflandırma formlarındaki puan dağılımı şekli aşağıda gösterilmektedir:

Otel kısmı;

Tesisin Çevresi ve Genel Görünümü (10 Puan)

- Bahçe ve Açık Alan Düzenlemesi (10 Puan)
- Kabul Holü (62 Puan)
- Asansör (10 Puan)
- Kat Koridor ve Merdivenleri (16 Puan)
- Yatak Odaları (114 Puan)
- Banyolar (58 Puan)
- Oturma Salonu (30 Puan)
- Barlar (16 Puan)
- Kahvaltı, Oda Servisi ve Büfe Hizmeti (28 Puan)
- Yemek Salonları ve Pastane, Eğlence Üniteleri (70 Puan)
- Konferans, Toplantı -Çok Amaçlı Salonlar (38 Puan)
- Yüzme Havuzları (32 Puan)
- Diğer Üniteler ve Hizmetler (71 Puan)
- Genel Tuvaletler (42 Puan)
- Yönetim ve Personel (52 Puan)
- Temizlik ve Bakım (21 Puan)
- Tesisat Mahalleri (27 Puan)
- Otopark, Garaj (14 Puan)
- Yangın Önlemleri (25 Puan)
- Depolar (10 Puan)
- Çöpler (7 Puan)

- Sağlık ve Gıda Güvenliği (10 Puan)
- Bedensel Engelli Dzenlemesi (16 Puan)

Lokanta kısmı;

- Salonla (44 Puan)
- Hizmet (9 Puan)
- Mutfak (42 Puan)
- Yiyecek ve İecekler (19 Puan)

Otel sınıflandırma formlarının otel kısmından 229 soru ile azami 787 puan, lokanta kısmından 27 soru ile azami 114 puan, toplamda azami 901 puan alınabilmektedir.

Formun otel kısmında; 5 yıldızlı otelin 560 puan, 4 yıldızlı otelin 420 puan, 3 yıldızlı otelin 285 puan, 2 yıldızlı otelin 200 puan, 1 yıldızlı otelin 150 puan alması gereklidir. Yine, forma göre 1.sınıf lokantaların 80, 2.sınıf lokantaların ve kafeteryaların 50 ve 3.sınıf lokantaların 30 puan alması gereklidir. 4 ve 5 yıldızlı otellerde asgari 2.sınıf lokanta zorunlu olduğundan, 4 ve 5 yıldızlı otellerin puanlarına 2.sınıf lokanta puanı ilave edilmelidir. Bu durumda, 5 yıldızlı bir otelin asgari 610 ve 4 yıldızlı otelin asgari 470 puan alması gerekmektedir.

Form uygulanması sonucunda, mevcutta 2 yıldızla sahip olan bir otelin sınıfı, 3 yıldız için belirlenmiş asgari puan barajı olan 320 puanı aşması halinde yükseltilebilmekte, bu durumun aksi de olabilmektedir. Yine, yapılan sınıflandırma formu uygulamasında en az 1 yıldızlı otel için belirlenmiş asgari 150 puan barajını aşamayan otellerin belgeleri iptal edilmektedir.

Çalışma kapsamında, KTB'nin belgelendirme/sınıflandırma ölçütleri olan Yönetmelik ve Sınıflandırma Formlarında yapılan incelemede: Mekânsal asgari gereksinimler ve donanımların tamamına yakınının müşterilere ilişkin olduğu, pek çok gereksinimin müşterilerin sayı kapasitesine bağlı arandığı, personel ve diğer alanlar için bir zorunluluk ortaya konulsa da, genelde bir ölçü veya bir oran belirlenmediği, gereksinimlerin ve fonksiyon bağlantılarının genel tanımlamalarla anlatıldığı görülmektedir.

## Değerlendirme sonuçları

### *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*

13. maddede, bütün alanların yapı ve dekorasyon olarak yöresi, çevresi ve doğa ile uyumlu olması, tefriş ve dekorasyonunun nitelikli malzemeler ile yapılması, tüm ünitelerinde temizlik, bakım, ısıtma ve havalandırılmalarının sağlanması, genel güvenlik esaslarına uyulması, aydınlatılması, devamlı ve yeterli basınçta sıcak ve soğuk su bulunması, şehir şebekesinden ayrı sular için otomatik klorlama ve arıtma sistemi yapılması, yüz kişi/kuver üzerindeki kapasitede jeneratör bulundurulması, 52. maddede üniteler arasında yol, akarsu vb. unsurlar var olması durumunda hizmet, işletme birliği ve fonksiyonel bağlantı kurulması, hizmete yeterli düzenlemelerin yapılması şeklinde genel tanımlamalar bulunmaktadır.

Yönetmelikte salonlar için kişi başına 1,2 m<sup>2</sup> alan olacak şekilde kapasite hesabı yapıldığı, müşteri kullanımındaki alanlar için yatak kapasitesinin yarısına aynı anda hizmet verecek büyüklükte lokanta bulunması, odalarda tanımlanan eşyaların yerleştirilmesinden sonra rahat dolaşıma imkân kalacak büyüklükte alan olması gibi tanımlamalar yapılmış olmasının yanı sıra, jeneratör gerekliliği bile 100 kişi/kuver şeklinde müşteri sayısına bağlanmıştır. Ancak, personele ilişkin ve müşteri kullanımına açık olmayan hizmet alanlardaki alan gereksinimleri ve fonksiyon bağlantılarına yer verilmemiştir.

Bu hususlarla ilgili genel tanımlamalara ilave olarak;

Personel ve personel mahallerine ilişkin; 14, 18 ve 19.maddelerde, idari personelin çalıştığı alanda eğitimli veya en az beş yıllık deneyime sahip olması, diğer personelin de eğitimli olmalarının tercih edilmesi, işveren tarafından personelin hizmet standardını yükseltmek amacıyla eğitim verilmesi, doktor ve hemşire hizmeti olmayan işletmelerde ilk yardım sertifikalı personel çalıştırılması, sağlık, güzellik, bakım, masaj, su sporları, okçuluk, atıcılık, binicilik vb. ünitelerde sertifikalı personel çalıştırılması, personele çalışmalarını sırasında işlerine ve görev mahallerine uygun, özel ve temiz kıyafet verilmesi; asli konaklama tesislerinde bay ve bayan personel için ayrı soyunma yerleri ile dolapları, duşları, tuvalet ve ortak oturma, dinlenme ve yemek yeme yeri düzenlenmesi, yatakhanelerde kişi başına 4 m<sup>2</sup> alan düşecek şekilde ranza sistemi yapılması; 4 yıldızlı otelde %15 ve 5 yıldızlı otelde %25 oranlarında eğitimli personel çalıştırılması, ayrıca 42. maddede özel tesislerde deneyimli

veya konusunda eğitimli toplam yatak/kuver kapasitesinin en az %20'sine hizmet verebilecek sayıda personel ile nitelikli hizmet sunulması gibi genel hükümler bulunmaktadır.

Güler yüz ve misafirperverliğe ilişkin; herhangi bir anlatım bulunmamaktadır.

Müşteri kullanımına kapalı olan hizmet üretilen alanlara ilişkin; 19. maddede, kahvaltılık ofisi, yönetim odası, her katta kat ofisi ile servis merdiveni veya asansörü bulunması (dağınık yerleşimler şeklindeki tesislerde hizmetin aksatılmaması şartıyla her katta bulunmayabilir); 26. maddede, lokanta salonu ile mutfak ya doğrudan bağlantılı ya da servis mutfağı bulunması, servis ofisi, mutfağa ayrılan alanın kapasiteye yetecek hizmete imkân sağlayacak şekilde, ikinci sınıf lokantalarda salonun %25'inden küçük ve 1.sınıf lokantalarda asgari 50 m<sup>2</sup>'den küçük olmaması, malzeme deposu, soğuk dolap veya içeriden açılan soğuk depo, mutfakta kuzine, fırın, yemekleri sıcak saklama teçhizatı, tatlı ve pasta hazırlama ve pişirme yerleri, yiyecek türlerine yeterli hazırlık yerleri, kapasiteye yeterli bulaşık makinesi, salon ve servis birimleri ayrı katlarda ise merdiven veya monşarj, servis mahalleriyle bağlantılı servis girişi; 27. maddede yiyeceklerin teşhir edildiği servis bankosu vb. tanımlamalar bulunmaktadır.

Hizmete ilişkin; 14, 15 ve 19. maddelerde, güzellik ve estetik amaçlı düzenlemelerde bu hizmetlerin konusunda eğitim almış personel tarafından verilmesi, doktor ve hemşire hizmeti bulunmayan işletmelerde ilk yardım konusunda sertifikalı personel çalıştırılması, 06:00 - 24:00 saatleri arasında büfe hizmeti, odalara içecek hizmeti, çamaşır yıkama ve ütöleme hizmeti, yirmi dört saat büfe hizmeti, kabul holünde telefon hizmeti, kuru temizleme ile terzi hizmeti, yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti, odalara mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi, yirmi dört saat oda servisi, müşteri ilişkileri ve danışmanlık gibi hizmetlerin, resepsiyondan ayrı bir mahalde konusunda eğitimli ve deneyimli personel tarafından verilmesi vb. maddeler bulunmaktadır.

Esasen, Yönetmeliğin bakış açısıyla hizmete ilişkin hususlar bunlarla sınırlı olmayıp, Yönetmeliğe dağıtılmış haldedir. Şöyle ki, resmi tanımlamada müşteri kullanımına sunulan mekân ve donanımlarla da bir hizmetin yerine getirildiği düşünülür. Örneğin, asansör ibaresi ile aslında taşıma hizmeti verilmesini, masaj odası ibaresi ile masaj hizmeti verilmesi gibi. Bu nedenle, Yönetmelikteki hizmete ilişkin maddelerin tasnifi doğru sonuç ortaya koymayabilir.

Ancak, hizmet soyuttur ve standart halde üretilmiş olmayan, saklanamayan, insan ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik olarak üretimi ile tüketiminin aynı esnada olduğu bir üretim faaliyetini anlatmaktadır. Dolayısıyla anlık ve kişiye özel bir sürece sahiptir. Bu nedenle, Yönetmelikte açıkça tanımlanarak tek başlık altında toplanmasının gerekliliği ve işletmeler için de yönlendiriciliği kaçınılmazdır.

### *Otel Sınıflandırma Formu*

(formda yer alan madde numaralarıyla belirtilmektedir)

#### Personel ve personel mahalleri

##### Otel kısmı

- 116- Sanatçı hazırlık odası veya diskjokey mahalli (3 puan)
- 126- Havuz kullanım saatlerinde ehliyetli cankurtaran görevlisi (2 puan)
- 153- Müdür, muhasebe, personel müdürü vb. yönetici odaları (5 puan)
- 154- İdari personelin mesleki bilgi ve görgü seviyesi (3 puan)
- 155- Hizmet standardını yükseltmek amacıyla uygulanan, işbaşı eğitim programları (3 puan)
- 156- Personel üniteleri (4 puan)
- 157- Personel mahallerinin temizlik ve devamlı bakımı (7 puan)
- 158- Toplam personel sayısının tesis kapasitesine oranı (10 puan)
- 159- İdari personel dışında kalan personelin mesleki bilgi ve görgü seviyesi davranışları (5 puan)
- 160- Personelde işlerine ve görev yerlerine uygun, özel ve temiz kıyafet (6 puan)
- 161- Tesiste yabancı dil bilen ön büro ve servis personeli sayısı ön büro ve servis personeli (3 puan)
- 162- Personelin dış görünümü, bakımı ve temizliği (4 puan)
- 174- Tesisat mahallerinde konusunda diplomalı veya sertifikalı personel çalıştırılması (1 puan)
- 184- Yangın konusunda personelin eğitimi (2 puan)
- 193- Çalışan personelin iş ve görev yerlerine uygun olarak hijyen kurallarına uyması (2 puan)

Toplam 59 puan

Lokanta kısmında

- 18- Hijyen lavabosu ve musluğu (3 puan)

Toplam 3 puan

Güler yüz ve misafirperverlik

Otel kısmında

- 163- Müşteri isteğinin karşılanma süresi (2 puan)

Toplam 2 puan

Lokanta kısmında

- -

Müşteri kullanımına kapalı olan hizmet üretilen alanlar

Otel kısmında

- 4- Tesis girişinde genel güvenlik önlemlerinin alınması (1 puan)
- 15- Emanet hizmeti ve bagaj odası (2 puan)
- 31- Servis asansörü ve merdiveni (1 puan)
- 35- Katlarda; kat ofisi veya kat dolabı (Servis merdiveni veya asansörü ile doğrudan bağlantılı olması halinde) (4 puan)
- 99- Kahvaltı ofisi (Kahvaltı hizmetinin verildiği salon ile bağlantılı) (4 puan)
- 100- Kahvaltı ofisinin donanımı (3 puan)
- 110- Gece kulübü veya diskotek yemekli olması halinde servis mutfağı (4 puan)
- 167- Klima; Tüm hacimlerde (+5 puan)
- 173- Zemin ve duvar kaplamaları nitelikli, yeterli aydınlatması ve havalandırması olan tesisat mahalli (3 puan)
- 187- Tesis kapasitesine uygun teçhizat ve malzeme depolarında düzenleme (5 puan)
- 188- Alkollü içkilerin saklanması; İçki kavı ( 5 puan)
- 189- Çöplerin muhafazası; Çöplerin kapalı naylon torbalar içinde çöp bekletme odasında muhafazası (4 puan)
- 195- Açık büfelerde banket altı sabit soğutucu ve ısıtıcı tesisatın bulunması (2 puan)

Toplam 43 puan

Lokanta kısmında

- 10- Yemek salonu ile mutfak arasında servis ofisi (2 puan)
- 14- Zemin kaplaması; Hijyenik özel malzeme (6 puan)
- 15- Etler - hamur işleri ve tatlılar - soğuklar - sıcaklar için birbirinden ayrı ya da bölmeyle ayrılmış hazırlık yerleri (Her biri 2 puan, toplam 8 puanı geçemez.)
- 16- Mutfak ekipmanları; (Her biri 2 puan) (en fazla 12 puan)
- 19- Soğuk oda, dipfriz ve soğuk dolaplar; Kapısı içeriden açılabilen ve alarm zili bulunan oda (3 puan)
- 21- Mutfak ve servis malzemeleri için ayrı yıkama yerleri (3 puan)
- 23- Giriş kapısından ayrı, mutfak ve depo ile bağlantılı servis girişi (5 puan)

Toplam 39 puan

Hizmet

Otel kısmında

- 12- Resepsiyonda fiyat teşhiri (2 puan)
- 14- Müşterilerle ilişkiler ve danışmanlık hizmeti (4 puan)
- 16- Müşteri eşyasının, bagaj girişinden alınarak servis merdiveni-servis asansörü ile taşınması (2 puan)
- 18-41 Müşteri emanet kasası (Kapasiteye yeterli) (5 puan)
- 19- Hesap çıkarma ve rezervasyon işlemleri (4 puan)
- 17- Eşya taşıma görevlisi (3 puan)
- 20- Odalara mesaj bırakma sistemi (2 puan)
- 23- Berber-kuaför (4 puan)
- 24- Resepsiyon bağlantısı olmaksızın ulusal veya uluslararası telefon hizmeti (2 puan)
- 25- Ayakkabı boyama hizmeti (2 puan)
- 26- Lobi ve/veya oturma salonunda internet hizmeti (2 puan)
- 36- Koridorlarda resepsiyonla irtibatlı telefon hizmeti (2 puan)
- 45- Odalarda telefon hizmeti (2 puan)
- 53- Yastık veya yorgan mөнüsünün bulunması ve bu hizmetin verilmesi (4 puan)

- 54- Yastık kılıfları ve çarşafların değiştirilmesi (3 puan)
- 55- Oda ve yatağın kullanıma hazır hale getirilmesi hizmeti (Turn down ) (2 puan)
- 58- Odalarda internet hizmeti (2 puan)
- 86- Niteliğini kaybetmemiş el ve banyo havluları her gün değişme (5 puan)
- 92- Televizyon izleme olanağı; Sinevizyon v.b. hizmeti (4 puan)
- 102- Büfe hizmeti (4 puan)
- 103-104 Oda servisi (6 puan)
- 105- Türk kahvesi ve çayının geleneklere uygun olarak hazırlanması ve servisi (2 puan)
- 107- 108Lokantaya ilaveten yemek hizmetinin tümüyle servis personeli ile verilmesi (5 puan)
- 118- Konferans salonunda anında çeviri (simultane) hizmeti (4 puan)
- 133- Terzi, müşteri çamaşırı yıkama, ütüleme ve kuru temizleme servisi (8 puan)
- 140- İlk yardım hizmetine yönelik tefriş ve düzenleme (3 puan)
- 141- İlk yardım hizmeti verilmesi (5 puan)
- 163- Müşteri isteğinin karşılanma süresi (2 puan)
- 178- Garaj veya otoparkta görevli personel ile otopark garaj hizmeti (3 puan)

Toplam 98 puan

Lokanta kısmında

- 1- Yemek salonu girişinde uygulanan fiyatların teşhir edilmesi (2 puan)
- 2- Günlük mönü (4 puan)
- 3- Günlük mönüde yiyeceklerin içeriğinin belirtilmesi (4puan)
- 11- Servis arabası ile hizmet (2 puan)
- 25- Yemek masasının düzeni, yemeğin sunuş tarzı (5 puan)
- 27- Alkollü ve alkolsüz içeceklerin tür ve cinslerine uygun servis malzemeleri ile sunumu (2 puan)

Toplam 19 puan

Formlarda, personel ve personel mahalleri için verilebilecek azami puanın 59 (+3 lokanta kısmından), güler yüz ve misafirperverlik için verilebilecek azami puanın sadece 2, hizmet üretilen alanlar için verilebilecek azami puanın 43 (+39 lokanta kısmından), hizmet için

verilebilecek azami puanın ise 98 (+19 lokanta kısmından) puanla sınırlı olduğu görülmektedir.

Oysa; sınıflandırma formlarının otel kısmında 787 ve lokanta kısmında 114 olmak üzere, toplam azami puan 901'dir.

Yüzde oranlarıyla açıklayacak olursa, 5 yıldızlı bir otel için;

- Personel ve personel mahallerine ayrılan (59+3) puanın, toplam 901 puanın % 6,88'i,
- Güler yüz ve misafirperverliğe ayrılan (2) puanın, toplam 901 puanın % 0,22'si,
- Müşteri kullanımına kapalı olan hizmet üretim alanlarına ayrılan (43+39) puanın, toplam 901 puanın % 9,10'u,
- Hizmete ayrılan (98+19) puanın, toplam 901 puanın % 12,98'i,

olduğu görülmektedir.

Görüldüğü üzere, formların genelinin değerlendirilmesinde, otellerde müşteri kullanımında olan mekân ve donanımlarını ölçen pek çok madde olmasına rağmen, hizmet ve müşteri kullanımı dışındaki alanlar için bu değerlendirmelerin çok az olduğu ve formun geneline dağıtıldığı, özellikle personel ve personel mahallerini ölçen maddelerin tamamına azami puanlar verilse dahi, kaliteli hizmet üretimi için yetersiz olduğu, güler yüz ve misafirperverliğin ise neredeyse puanlandırılmadığı görülmektedir.

Rakamlarla ortaya konulan bu tespit, otel sınıflandırma formlarının, 5 yıldızlı bir otelin personel, hizmet ve hizmet üretilen servis alanlarının günümüzün koşullarına uygun nitelikte şekillenmesini sağlayabilecek bir yaklaşım şekli ortaya koyamadığını göstermektedir.

Bu çerçevede, Mevzuatta tanımlanmış hususlarda denetimlerle uygunluk/yeterlilik aranabiliyorken, açık bir şekilde tanımlanmayan/metrik ölçü verilmeyen bir kısım konular ancak mimar veya işletmecinin tecrübesine göre şekillenmektedir. Zira, Bakanlıkça belge müracaatı esnasında mimari proje istenilmemekte, danışma ve yönlendirme hizmeti de

verilmemektedir. Mevzuat bu yönüyle ele alındığında, otellerin taşımaları gereken asgari gereksinimlerin -ürüne yönelik olarak- yapı ve donanım özellikleri bağlamında ele alındığı, ancak hizmet ve hizmet üretenlere ilişkin gereksinimlerin büyük bir oranda kapsam dışında kaldığı açıkça ortaya koyulmaktadır.

Ancak, üretim sürecindeki tecrübelerin yetersiz olduğu durumlarda, tamamlanarak faaliyete geçirilen otelde bazen düzeltilmesi imkânsız veya çok yüksek maliyetli hatalar ortaya çıkmaktadır. Kullanıcı açısından zaman, efor ve konfor kayıplarına, işletmeci açısından iş gücü ve maddi kayıplara, her ikisi açısından ise memnuniyetsizliğe neden olan bu hataların proje ve yapım sürecinde öngörülerek engellenmesi veya düzeltilmesi için mevzuatın şekillendirici rolünün yeniden kurgulanması gereklidir.

Ülkemiz otellerini belgelendirmek ve sınıflandırmak amacıyla yürürlükte bulunan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin kapsam maddesinde belirtilenin aksine, Yönetmelik hizmet kalitesi ve personelin nitelikleri konularındaki ölçütler açısından oldukça yetersizdir. Yıldız alabilmek için gerekli asgari koşulları belirlemek amacı taşıyor olmasına rağmen, hizmet kalitesine ilişkin asgari koşulların dört ve beş yıldızlı otel kategorilerinde eğitimli personel yüzdeleri ile sınırlı kalıyor olması günümüz gereklerinden ve gerçeklerinden uzaktır denilebilir. Bir otel işletmesinde verilen hizmetin kalite düzeyi elbette ki o otelin yönetimin sorumluluğundadır ancak turist kabul eden ve dış turizm gelirleri GSMH' da önemli bir yere sahip olan ülkemizin bir turizm destinasyonu olarak imajı da tekil olarak bu işletmelerde verilen hizmetin kalitesinden bağımsız düşünülemez (Güneren, 2011:202-203).

#### Başka ülkelerdeki sınıflandırma uygulamalarından örnekler

##### *İtalya otel sınıflandırma sistemi*

Kamu otoriteleri tarafından bölgesel ölçekte organize edilen, katılımın zorunlu olduğu bir sistemdir. Otelere 1 ila 5 yıldız arasında yıldız verilebilmektedir. Merkezi idare tarafından önceden belgelendirilen oteller hariç, bölgesel idarelerce uygulanır. 2001 ve 2002'de bölgesel hükümetlerin kendilerine ait asgari standartları oluşturmaları ve bu şekilde otelleri belgelendirmeleri sonunda 21 farklı program oluşmuş, 2008 yılında ulusal standartlar kabul edilmiştir. Önceden asgari puan sistemine dayalı bir sistem yürütülürken, nihai sistem asgari

yapısal gereksinimlere ve daha ayrıntılı standartlara dayanır. Yeni sistemde, bölgesel idareler kontrolleri 5 yılda bir yapmaktadır.

Yeni uygulama, yalnızca yeni ve yenilenen otellere uygulanmakta, asgari yapısal gereklilikler belirtilmektedir. Eski belgeli otellerde (yalnızca bir kaç bölge idaresince kullanılır), (örneğin oda servisi 10 puan, özel banyo 30 puan, her odada TV 5 puan verilmektedir); 1 yıldız seviyesi için 30 puan, 2 yıldız seviyesi için 80 puan, 3 yıldız seviyesi için 128 puan, 4 yıldızlı seviye için 187 puan, 5 yıldız seviyesi için 240 puan alınmalıdır (Minazzi, 2010:68-69).

#### *Fransa otel sınıflandırma sistemi*

Kamu otoriteleri tarafından bölgesel ölçekte organize edilen, katılımın zorunlu olduğu bir sistemdir. Denetim periyodu belirsizdir. Uygulama 1942 yılında başlamış olup, Avrupa Birliği ülkelerinin en eskisidir. Önceden; 0 yıldızlı, 1 yıldızlı, 2 yıldızlı, 3 yıldızlı, 4 yıldızlı ve 4 yıldızlı lüks olmak üzere 6 seviyeden oluşurken, meydana gelen karışıklıkları azaltmak için 5 yıldızla dönüştürülmüştür. Asgari gereksinimlere dayalı olan sistemde standartlar müşteri odaklı olarak belirlenmiştir. Ağırlıklı olarak, değerlendirilmesi daha kolay yapısal ve teknik unsurlara yer verilmektedir (Syndacat National Des Hôtelières, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs [SYNHORCA] 2006).

#### *İspanya otel sınıflandırma sistemi*

Kamu otoriteleri olan bölgesel hükümetler tarafından organize edilen, katılımın gönüllü olduğu bir sistemdir. Kategoriler 1 ila 5 yıldız arasında değişir ve her bölgesel hükümet, bir yıllık denetimler yoluyla standartları kontrol eder. Bölgeler arasındaki uygulama farklılıkları azdır. Otellerin güvenlik sistemleri ile ilgili olarak yerine getirmesi gereken asgari standartlar ve diğer teknik şartlar 1634/83 Kraliyet Kararnamesi ile düzenlenmiş, fiyatlandırma politikaları, kategori sayısı, konaklama tesislerinin türleri ve yıldızı gibi konular bağlayıcı bir şekilde belirtilmiştir (Confederacion Espagnola de Hoteles y Alojamiento Turisticos [CEHAT], 2004).

### *İngiltere otel sınıflandırma sistemi*

Kamu otoritesi olan Kültür, Medya ve Spor Bakanlığı tarafından organize edilen, katılımın gönüllü olduğu bir sistemdir. Kategoriler 1 ila 5 yıldız arasında değişir. Önceden, otellerin sınıflandırılması ve denetimi (İngiltere, Galler, İskoçya ve Kuzey İrlanda) bölgesel kamu makamlarının sorumluluğunda iken, 2006 yılında, Quality in Tourism standartları adında ulusal sistem kurularak bölgesel farklılıklar ortadan kaldırılmıştır (Ulusal Kalite Güvence Standartları [QIT], 2006). İngiltere'nin resmi tanıtım sayfası Visitbritain sitesinde, sadece sınıflandırılmış otellerin tanıtılması, oteller için önemli bir teşvik nedenidir.

Bu sistemde altı anahtar alan vardır. Bunlar; temizlik, odalar, banyolar, hizmet ve verimlilik, yiyecek kalitesi, misafirperverlik ve güler yüzlülüktür. Yine, her anahtar kategorinin altında 1'den 5' kadar ölçütler bulunmakta ve puanlanmaktadır. Değerlendirme şeklinde 1 kabul edilebilirliği ve 5 ise mükemmelliği temsil etmektedir.

Değerlendirilen otele, anahtar kategorilerin en az üçünden yeterli puan alması halinde aldığı puana denk gelen yıldız verilmektedir. Her bir anahtar kategori için alınması gereken en az puanlar yüzde oranlarıyla belirlenmiştir: % 30-46 (1 yıldız), % 47-54 (2 yıldız), % 55-69 (3 yıldız), % 70-84 (4 yıldız) ve % 85-100 (5 yıldız).

İngiltere'de otel denetimleri gizli profesyonel denetçiler tarafından, yılda bir yapılır. Tesisin tanıtımı ile ilgili şikayetler Trading Standards Institute'in görev alanına girmektedir. Tesiste verilen yiyeceklerin hijyene ilişkin şikayetler ise ilgili belediyeye yapılmaktadır (Visitengland, 2006).

### *Almanya otel sınıflandırma sistemi*

Alman Otel ve Restaurant Derneği (DEHOGA) tarafından organize edilen, katılımın gönüllü olduğu bir sistemdir. Diğer Avrupa ülkelerinde olduğu gibi 1 ila 5 aralığında yıldız verilmektedir. Denetimler üç yılda bir tekrarlanır. 2005 yılında yapılan son güncelleme sonrası sınıflandırma sistemi 280 kriterden oluşmaktadır. Sistem, her kategori için asgari objektif kriterlere (yapının koşulları ve bakımı, mobilyalar, hizmetler vb.) dayanmaktadır. Değerlendirmeyi kolaylaştırmak ve müfettişin değerlendirmesinin öznelliğini önlemek için bu yöntemin tercih edildiği belirtilmektedir ("Almanya sınıflandırma ölçütleri bilgi", 2005).

### *Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada otel sınıflandırma sistemi*

Amerikan Otomobil Birliği (American Automobile Association, AAA) tarafından otellerin sınıflandırılması için 1977 yılında bir kalite derecelendirme sistemini geliştirmiş, 2008'de yenilenmiştir. Katılımın gönüllü olduğu bir sistemdir. 1'den 5'e kadar elmas kategorileri bulunmaktadır. Sisteme katılım müracaatları, bir defaya mahsus ücretlidir. Sistemde, genel kalite, sunulan olanakların çeşitliliği ve sunulan misafirperverlik seviyesine göre değerlendirme yapılmaktadır (American Automobile Association [AAA], 1977).

Denetimde, gizli müfettişlerce; yer, yapı türü (yeni inşa edilmiş/yenilenmiş), temizlik ve konfor derecesi, üniteler, fiyatlar, genel görünüm ile erişim olanakları gibi iç ve dış ve faktörler analiz edilmekte, otelin herhangi bir elmas kategorisinin standartlarını karşılayıp karşılamadığına bakılmaktadır, Uygun görülmesi halinde otel sahibi veya genel müdürü ile görüşülerek otelin geri kalanı değerlendirilmektedir.

Bundan sonra, aşağıdaki kategorilerin her birinde bir derecelendirme yapılmakta, uygun görülen kategoride elmas verilmektedir:

- Yapının temizliği ve bakımı;
- Yönetim ve personel;
- Genel kullanıma açık alanlar;
- Oda dekoru, ambiyans ve olanaklar;
- Banyolar;
- Misafir hizmetleri.

Dört ve beş pırlanta için gerekli ölçütleri yerine getirdikleri belirlenen otel işletmelerinde, ayrıca hizmet kalitesi otel işletmesinden habersizce değerlendirilmektedir (American Automobile Association [AAA], 1977).

Güneren'in sınıflandırma sistemlerini değerlendirdiği çalışmasında (2015:202), dört ve beş pırlanta düzeyinde davranışsal kalite unsurlarının 12 kategoride 300 soru ile ölçüldüğü, Pırlanta Derecelendirme Sistemi 4 ve 5 pırlanta düzeylerinde davranışsal kalite unsurlarını düzenlediğini açıklamaktadır. Bu sistemin Avrupa ve de Türkiye'deki örneklerinden çok daha ileride olduğunu, hizmet kalite testinde; rezervasyon hizmetleri, otele varış esnasında verilen hizmetler, kayıt hizmetleri, karşılama ve uğurlama hizmetleri, gece verilen kat hizmetleri, sipariş alınması ve teslim edilmesi yönünden oda servisi, uyandırma hizmeti, hesap ödeme esnasında verilen hizmetler, ayrılma esnasında verilen hizmetler, kapı hizmetleri ve diğer çeşitli hizmetlere bakıldığını, bu nedenle AAA'ya dört veya beş pırlanta almak için başvuran otel işletmelerinin yalnızca % 4'ünden azının ön değerlendirmeyi geçebildiğini, geçen işletmelerin fiziksel özellikleri ve hizmet kalitesinde sürekli mükemmellik düzeyinde olmak durumunda olduğunu belirtmektedir.

#### **4.2. Türkiye KTB-İngiltere Sınıflandırma Sistemlerinin Karşılaştırılması**

Otel sınıflandırma sistemlerinin çoğunda otel hizmetlerinin nicel yönleri ön planda tutulmasına rağmen, son yenilemeler ile fonksiyonellik, fonksiyona bağlı standartlar, ayrıca personelin nezaketi ve empati becerisinin de ön plana çıkarıldığı görülmektedir.

Turist sayısı ve turizm gelirleri açısından Türkiye ile yakın verilere sahip olması nedeniyle, İngiltere'nin sınıflandırma sistemi ile Türkiye KTB'nin sınıflandırma sistemleri üzerinde bir karşılaştırma yapılmıştır. Sistemlerinin kurgusu, uygulama şekli ve ülke kültürleri çok farklı olmasına rağmen, sınıflandırma sistemlerindeki genel yaklaşımın karşılaştırılmasının ortaya sağlıklı bir değerlendirme çıkarabileceği düşünülmüştür. Ayrıca, İngiltere sınıflandırma sisteminde çalışanlar, hizmet ve misafirperverlik unsurlarının ön planda tutulmasının Türkiye KTB uygulamalarına model olabileceği değerlendirilmiştir.

İngiltere'de, turizm çok büyük bir öneme sahiptir. İngiltere'nin, 2010 yılında turist sayısı 28,1 milyon ve turizm geliri 30,4 milyar dolar, 2016 yılında turist sayısı 37, 6 milyon ve turizm geliri 33,321 milyar dolardır (www.visitbritain.com). Çizelge 1.2'de görüldüğü üzere, Türkiye'de, 2010 yılı turist sayısı 28,6 milyon ve turizm geliri 20,8 milyar dolar, 2016 yılında turist sayısı 25,4 milyon ve turizm geliri 22,1 milyar dolardır. Her iki ülkenin turist sayısı ve turizm gelirinin 2010 yılı itibariyle birbirine yakın olmasına rağmen, günümüze yaklaştıkça İngiltere aradaki farkı artırdığı görülmektedir.

İngiltere’de, Kültür, Medya ve Spor Bakanlığı tarafından organize edilen VisitBritain tarafından yürütülen bir sistem olduğu, katılımın gönüllü olduğu ve yılda bir gizli müfettişlerce otel sınıflandırmalarının tekrarlandığı; Türkiye ‘de KTB tarafından yapılan, katılım kamudan tahsisli oteller haricinde katılımın gönüllü olduğu, ancak sınıflandırmanın yapılma aralığı için periyot belirlenmediği, belgelendirme denetimlerinin en az 1 ve sınıflandırmanın ise 3 kişi tarafından yapıldığını belirtilmiştir.

İngiltere sistemindeki altı anahtar kategori Çizelge 4.2.’de gösterilmektedir. %30-46 (1 yıldız), %47-54 (2 yıldız), % 5-69 (3 yıldız), %70-84 (4 yıldız) ve %85-100 (5 yıldız). Değerlendirilen otele, belirtilen anahtar alanların en az üçünden yeterli puan alması halinde yıldız verilmektedir. Aynı anda en az 3 kategoriden yeterli puanın alınması halinde otele yıldız verilmesi uygulamasında, her bir kategorinin eşit ağırlıklı olduğu kabul edilebilir.

Çizelge 4.2. İngiltere sınıflandırmasında kategori ve puan ağırlıkları (İngiltere sisteminden uyarlama)

<b>kategoriler</b>	<b>1 yıldız</b>	<b>2 yıldız</b>	<b>3 yıldız</b>	<b>4 yıldız</b>	<b>5 yıldız</b>
	%30-46	%47-54	%55-69	%70-84	%85-100
temizlik					
odalar					
banyolar					
hizmet ve verimlilik					
yiyecek kalitesi					
misafirperverlik ve güleryüzlülük					

Türkiye’de, Yönetmelikte yer alan asgari niteliklerin bulunması halinde otele belge ile birlikte yıldız verilmekte, daha sonra sınıflandırma sistemi ile bu sınıfın yerindeliği ölçülmekte, aldığı puana göre yıldız artırılabilenkte veya azaltılabilmektedir. Asgari puan sistemine dayalı bu sınıflandırma denetiminde her bir sınıfın alması gereken asgari puanlar tanımlanmıştır.

Formun otel kısmında; 1 yıldızlı otelin 150, 2 yıldızlı otelin 200, 3 yıldızlı otelin 285, (4 ve 5 yıldızlı otellerde asgari ikinci sınıf lokanta bulunması zorunlu olduğundan lokanta bölüm puanı da ilave edilerek) 4 yıldızlı otelin 470, 5 yıldızlı bir otelin 610 puan alması gerekmektedir.

İngiltere örneğinde olduğu gibi, KTB sınıflandırma formlarının maddelerini Çizelge 4.3’de kategorize ederek sınıfa göre puan aralıklarını yüzdelik oranlarla belirtelim:

Çizelge 4.3. Türkiye KTB sınıflandırma formlarında kategori ve puan ağırlıkları (İngiltere sınıflandırma sistemi yaklaşımına uyarlama)

<b>kategoriler</b>	<b>1 yıldız</b>	<b>2 yıldız</b>	<b>3 yıldız</b>	<b>4 yıldız</b>	<b>5 yıldız</b>
	<b>%17-22</b>	<b>%22-32</b>	<b>%32-52</b>	<b>%52-68</b>	<b>%68-100</b>
tesis çevresi					
giriş üniteleri					
odalar					
salonlar					
temizlik ve bakım					
personel ve yönetim					
hizmet					
hizmet üretim alanları					
teknik alanlar					
engelli düzenlemeleri					
yiyecek kalitesi					

#### İki ülkenin uyguladığı asgari puana dayalı sınıflandırma sistemlerinin karşılaştırılması

İngiltere ve Türkiye KTB’nin karşılaştırılan sistemlerinde işleyiş farklılığı bulunmaktadır. İngiltere sisteminde bir otelin yıldız alabilmesi için en az 3 kategoriden sınıfı için belirlenmiş asgari puanı almak yeterli iken, Türkiye KTB sınıflandırma formu uygulaması sisteminde toplam puanın sınıfı için belirlenmiş asgari puanı sağlaması beklenmektedir. Ancak, bu durumda sınıfının asgari gereksinimleri de devreye girmekte, otelin türünün asgari gereksinimleri de (istisna, otelin sınıfı yükseltilirken mevcut sınıfının asgari niteliklerini) bulundurması istenilmektedir. Karşılaştırmada bu farklılıklar göz ardı edilmiştir.

Türkiye KTB sınıflandırma formu uygulaması sisteminde, kategori sayısı İngiltere örneğinden fazla görülse de, bu kategorilerin İngiltere sınıflandırma sisteminde göz ardı edildiği düşünülemez. Belirtilmeyen kategorilerin, mahal değil, buralarda verilen hizmet yönüyle değerlendirildiği düşünülebilir. Türkiye’de daha çok nicel özelliklerin ön planda olduğu görülmekte, personel ve hizmete ilişkin kategorilerin azlığı dikkat çekmektedir.

Her iki ülkenin puan esaslı değerlendirmesinde, bir otelin 5 yıldız alabilmesi için 100 tam puan üzerinden, İngiltere sisteminde asgari %85, Türkiye KTB sisteminde %68 puan alması yeterlidir. Bu karşılaştırma, Türkiye’de otellerin İngiltere örneğinden çok daha kolay bir şekilde 5 yıldızla sahip olabildiğini ortaya koymaktadır. Yine, her ne kadar bu başlık altında değerlendirilen karşılaştırmaya konu olmasa da, Türkiye’de 5 yıldız alabilmenin kolaylığını gösterdiği için aşağıdaki tespiti de belirtmekte fayda bulunmaktadır: Türkiye’deki otellerin %21’i (yaklaşık 5 otelden 1’i) 5 yıldızla sahip iken, Güneren’in 2015 yılındaki çalışmasında, Amerika ve Kanada’da otel işletmelerinin yalnızca %4’ünden azının 4 veya 5 pırlanta alabildiği belirtilmektedir. Türkiye’deki otellerin, bu örneklerden çok daha kolay bir şekilde 5 yıldız alabildiğinin tespiti, Türkiye’deki sınıflandırma sisteminin, otellerin fiziksel özellikleri ve hizmet kalitesindeki mükemmelliğin devamlılığını ne düzeyde ölçülebildiğinin sorgulanmasını gerektirmektedir.

Türkiye’de bir otelin 5 yıldızla sahip olabilmesi örneklerinden daha kolaydır. Çizelge 4.4’te yer alan istatistiklere göre, Türkiye’deki her 5 otelden yaklaşık 1’i 5 yıldızlıdır. (KTB, 2019)

Çizelge 4.4. Türkiye’de yıldızlarına göre oteller (KTB, 2019)

<b>SINIFLARINA GÖRE TURİZM BELGELİ OTELLERİN SAYISI</b>						
<b>SINIFI</b>	<b>TURİZM YATIRIM BELGELİ</b>			<b>TURİZM İŞLETME BELGELİ</b>		
	<b>TESİS</b>	<b>ODA</b>	<b>YATAK</b>	<b>TESİS</b>	<b>ODA</b>	<b>YATAK</b>
<b>Toplam</b>	787	84 562	178 730	2 941	392 658	818 011
<b>5 Yıldızlı</b>	<b>147</b>	<b>40 861</b>	<b>89 189</b>	<b>633</b>	<b>205 280</b>	<b>436 075</b>
<b>4 Yıldızlı</b>	237	26 427	54 688	810	112 611	232 463
<b>3 Yıldızlı</b>	302	15 191	30 668	1 045	59 156	118 996
<b>2 Yıldızlı</b>	39	1 036	2 115	401	14 166	27 682
<b>1 Yıldızlı</b>	62	1 047	2 070	52	1 445	2 795

Türkiye’deki 5 yıldızlı otellere ilişkin müşteri şikayetleri diğer yıldız düzeylerine göre daha fazla olduğundan bu değerlendirme yerindedir. Bu konuya ilişkin akademik çalışmalar da bulunmaktadır. Akçay çalışmasında (2014:71), 4 yıldızlı otellerde konaklayan turistlerin otel ve hizmetlere ilişkin ölçülen memnuniyet ve algı düzeylerinin, 5 yıldızlı otellerde konaklayan turistlere göre anlamlı olarak daha yüksek olduğunun görüldüğünü belirtmektedir. Zira, Türkiye’deki 5 yıldızlı otellere ilişkin müşteri şikayetleri diğer yıldız

düzeylelerine göre daha fazla olduğundan, bu tespitin yerinde olduğu değerlendirilmektedir. Ancak, sınıflandırma formlarındaki her bir yıldız seviyesi için aranan asgari puanın yükseltilerek mevcut 5 yıldızlı otellerin sayısının azaltılması ciddi siyasi bir karar olacaktır.

Aynı şekilde, diğer yıldız düzeylerinde de, Türkiye’de yıldız alabilmenin veya yıldızını koruyabilmenin İngiltere örneğine göre daha kolay olduğu görülmektedir. Literatür araştırmasında bu konuyla ilgili herhangi bir çalışma görülemese de, örneğin 3 yıldızlı bir otelde, ortalama düzeyde bir ücret vererek ortalama düzeyde bir hizmet bekleyen müşteri ve ortalama düzeyde harcama yaparak ortalama düzeyde bir hizmet vermeyi taahhüt eden işletmeci profili bulunduğundan, müşteri şikayetlerinin daha düşük seviyede gerçekleştiği gözlemlenmektedir.

Çalışmada incelenen ülkelerde otel sınıflandırma sistemlerinde otellerin asgari puan ve/veya asgari gereksinimlere sahip olup olmadığına bakılmaktadır. Türkiye KTB uygulamalarının incelenen ülkelere geride olmadığı değerlendirilmektedir. Ancak, KTB uygulamalarında belgelendirme/sınıflandırma işleminin denetim ve sınıflandırma ile birbirini tamamlayan iki şekil ve sürece bağlı olması, belgelendirme sorunlarının ortaya konulmasını güçleştirmektedir.

Türkiye KTB sınıflandırma formu uygulaması sisteminde, İngiltere’nin otel sınıflandırma sistemindeki “hizmet ve verimlilik ile güler yüz ve misafirperverlik” kategorilerindeki ölçme yaklaşımlarından özellikle faydalanılması gerektiği değerlendirilmektedir.

#### **4.3. Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulamaları (01.06.2019 tarihinde yürürlüğe giren yeni yönetmeliğin getirdiği yenilikler)**

Bu çalışmanın tamamlanma sürecinde, yürürlükte olan KTB belgelendirme/sınıflandırma mevzuatında değişiklik yapılmış, 21.6.2005 tarihinden bu yana uygulanan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Niteliklerine İlişkin Yönetmelik yürürlükten kaldırılmış, 01.06.2019 tarihinde 30791 sayı ile Resmi Gazetede yayımlanarak Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik yürürlüğe girmiştir (Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 2019).

Her iki Yönetmelikte de temel yaklaşımlar birbirine yakın olsa da, çalışmamızın güncel kalması için değişikliğin çalışmaya katılmasının önemli olduğu görülmüştür. Çalışmamız, yürürlükten kaldırılan Yönetmelik kapsamında yapıldığı için çalışmanın tamamlanan kısımlarında bir değişiklik yapılmamış, bu bölümde yeni yürürlüğe giren Yönetmelik incelenerek çalışma alanımıza giren konularda karşılaştırmalar yapılmış, çalışmanın bulguları yeni Yönetmelik çerçevesinde de değerlendirilmiştir.

Bu aşamadan sonra, eski Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Gereksinimlerine İlişkin Yönetmelik için 2005 Yönetmeliği, yeni Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik için ise 2019 Yönetmeliği ibareleri kullanılacaktır.

İki Yönetmelikteki temel farklılıklar ve aynı uygulamalar şu şekilde tanımlanabilir:

- 2005 Yönetmeliğinde olduğu gibi, 2019 Yönetmeliğinde de her bir tür ve sınıf için asgari gereksinimler bulunmaktadır. Ancak, 2019 Yönetmeliğinde, asgari mahal ve üniteler (salonlar, havuzlar vs.) azaltılmıştır. Örneğin, 5 yıldızlı bir otel için giriş, karşılama, oturma mahal ve ünitelerine ilave olarak en az 10 salon ve ünite (sağlık ve spor üniteleri, vs.) aranırken, 2019 Yönetmeliği ile lokanta hariç salon ve ünite zorunluluğu kaldırılmıştır.
- Sınıfı olan (yıldız verilen otel ve tatil köyü) türlerde 2005 Yönetmeliğinde asgari gereksinimlerin karşılanması halinde, belge ile birlikte tesisin sınıfının belirlenmekte, belgeli otelde ise bu sınıfın uygunluğu veya sınıfının yükseltilmesi 3 kişilik heyet tarafından asgari puana dayalı sınıflandırma formu uygulamasıyla yapılmakta iken; 2019 Yönetmeliğinde sınıflandırma formu uygulanarak aldığı puanın belirlenmesi ve bu puana karşılık gelen sınıf için belirlenen asgari gereksinimlerin de aranması uygulamasına geçilmiştir. Belgeli işletmede yapılan sınıflandırmada üç kişilik heyet tarafından puanlama yapılması uygulamasına devam edilmektedir.
- Sınıfı olmayan türlerde, ilk belgelendirme denetimi asgari gereksinimlere dayalı olarak bir denetim elemanınca, uygunluk denetiminin ise sınıflandırma formu olan türlerde asgari puana dayalı olarak üç kişilik heyetçe ve sınıfı olmayan türlerde ise yine aynı şekilde denetimle asgari gereksinimlere dayalı yapılmasına devam edilmektedir.

Yeni yönetmelik ile belgelendirmenin şekli değişmiştir. Çizelge 4.5'te gösterildiği üzere, 2005 Yönetmeliğine göre örneğin otel türünde her bir sınıf için belirlenmiş asgari gereksinimlere denetimle bakılarak mevcut olmasına göre otelin sınıfı belirlenirken, 2019 Yönetmeliği ile 2 kişilik heyet tarafından yapılan sınıflandırma formu uygulamasında alınan puana denk gelen sınıfın karşılığı yıldız düzeyindeki Yönetmelikte yer alan asgari gereksinimlerinin de bulunması istenilmektedir.

2019 Yönetmeliği ile, bir otel 5 yıldız için istenilen puanı alsa da, Yönetmelikte 5 yıldızlı oteller için belirlenmiş gereksinimlere sahip değilse 5 yıldızla sahip olamamaktadır. Yine, yapılan sınıflandırma formu uygulamasında en az 1 yıldızlı otel için belirlenmiş asgari 150 puan barajını aşamayan otellerin belgeleri de iptal edilmektedir.

Çizelge 4.5. 2005 ve 2019 Yönetmeliklerindeki otel denetim metotlarının farklılıkları  
(Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Gereksinimlerine İlişkin  
Yönetmelik ve Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin  
Yönetmelikten uyarlama)

	Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2005 Yönetmeliği)		Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2019 Yönetmeliği)	
	İlk Belgelendirme	Uygunluk + Sınıf yükseltme	İlk Belgelendirme	Uygunluk + Sınıf yükseltme
<b>Denetim</b>				
<b>Arananlar</b>	Asgari gereksinim	Asgari puan	Asgari gereksinim + Asgari puan	Asgari gereksinim + Asgari puan
<b>Uygulayanlar</b>	1 denetim elemanı (Bakanlık)	2 denetim elemanı (Bakanlık) + 1 sektör temsilcisi (Dernek) (Heyet)	2 denetim elemanı (Bakanlık-Heyet)	2 denetim elemanı (Bakanlık) + 1 sektör temsilcisi (Dernek) (Heyet)

Turizm tesislerinden 2005 Yönetmeliğinde 27 türe Turizm Belgesi (Turizm Yatırımı, Kısmi Turizm İşletmesi veya Turizm İşletmesi Belgesi) verilirken, 2019 Yönetmeliğinde Çizelge 4.6'da gösterilen 24 türe azaltılmıştır.

Çizelge 4.6. 2019 Yönetmeliğinde turizm işletme belgesi verilen tesis türleri (Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelikten uyarılama)

<b>KONAKLAMA TESİSLERİ</b>	<b>SPOR TESİSLERİ</b>	<b>BİLEŞİK TESİSLER</b>
<u>Oteller</u>	Spor Tesisleri	Turizm kentleri
Tatil Köyleri	Golf Tesisleri	Turizm kompleksleri
Butik Oteller	Kış Sporları Mekanik Tesisleri	Tatil merkezleri
Özel Konaklama Tesisleri	<b>KONGRE VE REKREASYON TESİSLERİ</b>	<b>DİĞER TESİSLER</b>
Moteller	Kongre ve Sergi Merkezleri	Mola noktaları
Pansiyonlar	Eğlence merkezleri	Personel Eğitim Tesisleri
Apart Oteller	Günübirlik Tesisler	Özel Tesisler
<b>GASTRONOMİ TESİSLERİ</b>	<b>KIRSAL TURİZM TESİSLERİ</b>	
<b>SAĞLIK TESİSLERİ</b>	Kırsal Turizm Tesisleri	
Termal tesisler	Kampingler	
Sağlıklı yaşam tesisleri		

Her iki Yönetmelikte, öncelikle bütün tesislerin asgari olarak sahip olmaları gereken gereksinimler belirlenmiş, daha sonra farklı türler bazında her birinde hangi ilave mahal, düzenleme ve hizmetin aranacağı tanımlanmıştır. Her iki Yönetmelikte de istisna, özel tesislerdir. Bu belge, herhangi bir asgari gereksinim aranmaksızın, tesisin; mimari özgünlük, tarihi değer, doğaya ait özellik, sanatsal değer veya üstün kaliteli yapı ve kültürel değerleri yansıtan yapı, tefriş ve dekorasyona sahip marka veya ün sahibi veya kültür aktarımı için örnek olan işletmelere yapılan denetim sonrasında bir komisyonca verilmektedir.

2005 Yönetmeliğindeki başvuruların en fazla 60 gün içerisinde sonuca bağlanması şeklinde KTB'yi bağlayan uygulanamayan hüküm, 2019 Yönetmeliğinde kaldırılmıştır. Yine, belge müracaatı yapılırken müstakil olarak belge verilmeyen türler için (diskotek, bar, lokanta, eğlence yeri, vb.) yapılan belge müracaatları hariç, Bakanlığın belirlediği bir hesaba bir kereye mahsus ön başvuru harcı yatırılması uygulaması devam etmektedir.

2019 Yönetmeliğinde de, mekânsal asgari ölçütler ve donanımların tamamına yakınının müşterilere ilişkin olduğu, pek çok gereksinimin müşterilerin sayı kapasitesine bağlı bir oranla arandığı, personel mahalleri için bir zorunluluk ortaya konulsa da, ölçü veya oran belirlenmediği, personel mahalleri ile personelin hizmet ürettiği alanların gereksinimlerinin ve birbirleriyle bağlantılarının genel tanımlamalarla geçildiği görülmektedir.

2019 Yönetmeliğinde; 2005 Yönetmeliğinde aranan asgari genel gereksinimlere ilave olarak, teknolojinin getirdiği imkânlar ile birlikte genel konfor ve güvenlik unsurlarına, ayrıca uzmanlık gerektiren hizmet alanlarında sertifikalı veya eğitilmiş personel çalıştırılmasına daha çok yer verilmektedir. Personel lojmanlarında ranza sisteminden çıkılarak kişi başına düşen alanın 4 m<sup>2</sup>'den 6 m<sup>2</sup>'ye yükseltildiği, yine 4 yıldızlı otelde, hizmet verdiği alanda eğitim almış veya en az beş yıl çalışarak deneyim kazanmış idari personel ile toplam personelin en az %15'i oranında konusunda eğitim almış veya sertifikalı personel; 5 yıldızlı otelde, toplam personelin en az %30 oranında hizmet verdiği alanda eğitimli veya sertifika sahibi personel, müşteri kullanımında olan girişten ayrı personel ve malzeme girişi bulunması gibi hükümler bulunmaktadır.

Sınıflandırma Formları (2005 Yönetmeliğine bağlı çıkarılan uygulanmasına devam edilmektedir).

Ancak, 2005 Yönetmeliğinde asgari gereksinimleri sağlayamayan otellerde sınıflandırma ile sınıf yükseltilebilmesi durumunun meydana getirdiği haksızlığı, 2019 Yönetmeliğinde asgari gereksinimlerin azaltılarak sınıflandırma formu ile belge verilmesi uygulamasının sabit hale getirdiği değerlendirilebilir.

Yine, her iki Yönetmelikte de, kıyılarımızda kümelenmiş yazlıkların turizme kazandırılması için toparlayıcı bir yaklaşım ile temel sorunlara kapsamlı çözümler ortaya konulamamıştır. Türkiye'de bulunan ve tatil konutu ya da yazlık konut olarak nitelendirilebilecek ikinci konut sayısı yaklaşık 480.000 civarındadır. Bu konutlar yılda ortalama 1,5 ay gibi kısa bir zaman diliminde kullanılmakta, bu nedenle verimli kullanılmayan atıl yapı stoğu olarak tanımlanmaktadır (Manisa ve Görgülü, 2008:69).

## 5. ALAN ÇALIŞMASI

Çalışmada incelenen tesis türü olan oteller, müşterilerinin konaklama, yeme-içme, spor ve eğlence gibi eylemlerine yanıt veren yapılardır. Bu kapsamda, aynı anda çok sayıda amaca hizmet vermek zorunda olan otellerin tasarımı, yapı ve fonksiyon organizasyonunu da içine alan bir etkinliktir. Her mekânın farklı performans gerekliliği vardır ve bu gereklilikler doğrultusunda mekân formları oluşmaktadır.

Otel yapı türünde iç ve dış kullanıcı olarak iki tür kullanıcı profili oluşmaktadır. Müşteriler dış kullanıcı, işletme yönetici ve personeli ise iç kullanıcılarıdır. Bu kullanıcılardan müşteri gruplarının memnuniyetini ölçen pek çok çalışma bulunmasına rağmen, işletme yöneticisi ve çalışanlarının hizmet üretim sürecinde karşılaştıkları sorunları özellikle mevzuat bağlamında değerlendiren ölçen çalışmalar yok denilecek kadar azdır. Bu nedenle, otellerde yönetici ve çalışanların hizmet üretilmesi süreçlerindeki sorunlarının tartışılması temelli tespitler yapılması önem arz etmektedir.

Dünyada otel sınıflandırma sistemlerinde otellerin asgari puan ve/veya asgari gereksinimlere sahip olup olmadığına bakılmaktadır. Türkiye’de otel sınıflandırma sistemleri biraz karmaşıktır. Bahsedilen karmaşıklığın nedeni, Türkiye’de belgelendirme ve sınıflandırma işlemlerinin iki farklı süreç işlemi olarak yürütülüyor olması ve birbirini tamamlamasıdır. Yani, belge verilirken Yönetmelik kapsamında asgari gereksinimlerin aranarak otelin sınıfının belirlenmesi, ancak bu belgenin devamına karar verilirken otelin bazen asgari gereksinimlerine ve bazen de asgari puanı sağlayıp sağlamadığına bakılmasıdır. Durumun birden fazla şekil ve sürece bağlı olması, karşılaştırılmalarını zorlaştırmakta, sorunlarının ortaya konulmasını güçleştirmektedir.

Çalışmanın amacı, otellerde hizmet üretenlere ve kaliteli hizmet üretilmesine olumsuz etkisi olan hizmet üretilen alanlardaki kusur, hata ve işlevsel sorunların nedenlerin saptanması ve ne şekilde giderilebileceğinin belirlenmesinde, mevzuatın şekillendirici rolünün ve/veya yetersizliklerinin değerlendirilmesidir.

Bu çalışmada benzer doğrultuda, “Yapı Üretiminde Kalite Yönetimi Değerlendirme Modeli: Otel yapısı Kullanım Süreci Örnekleme, (Özmen, 2003)” doktora tezinde, gözlem ve

görüşmeye dayalı olarak, 5 yıldızlı bir otelde işletme yönetici ve personeli ile işlevsel ve teknik performansa görüşmeler yapılarak sorun temelli incelemeler yapılarak, sorunların önceden öngörülmesi, kusurlu ve hatalı üretimin engellenmesi ve bu doğrultuda yapı kalitesinin yükseltilmesini sağlamak amacıyla bir yapı kalite analiz modeli önerilmektedir. Çalışmamızda, söz konusu tezdeki sorunların tespit edilmesi yaklaşımından yararlanılmıştır.

Otellerin kalite denetimleri ve sınıflandırılmaları, yapı ve hizmet kalitesinin daha nitelikli hale nasıl getirilebileceğinin değerlendirilmesi amacıyla, çalışmada ele alınan otellerde birbirleriyle aynı şekildeki kusur ve hata noktaları sorgulanarak bir yargıya varılmaya çalışılmıştır. Yerel idarelerden aldıkları ruhsat ile faaliyet gösteren, KTB işletme belgesine sahip olmayan oteller çalışmada dikkate alınmamıştır.

Çalışmaya konu otellerde departman müdür ve şefleriyle sorun temelli görüşmeler (mülakat) yapılarak, performans gerekliliklerinin sorgulanması ve bu yönde değerlendirmenin yapılması gerçekleştirilmiştir.

Yürütülen sistematik çalışmalar aşağıda belirtilmektedir:

- Otelin gezilerek kullanım alanlarının belirlenmesi;
- Otelin kullanıcı gruplarının belirlenmesi;
- Gözleme dayalı olarak işlevsel/teknik performans sorunlarının saptanması;
- Otel yöneticisi, departman müdür ve şefleriyle görüşülerek hizmet üretilmesinde yaşadıkları sorunların belirlenmesi;
- Tespit edilen sorunların sınıflandırılması;
- Tespit edilen sorunların mevzuat temelli nedenselliklerinin sorgulanması.

Bir oteldeki alanlar; müşteri kullanımına açık genel kullanım alanları, konaklama üniteleri, servis alanları ve idari alanlar olarak ayrıştırılabilir. Bu çalışmada, otel işlevinin tüm

gereksinimleri sorgulanmamış, çalışma örnekleme çerçevesinde görüşmelerde hizmete olumsuz etkisi belirtilen konular çerçevesinde sınırlandırma yapılmıştır. Otel yöneticisi ve çalışanlarının hizmet kalitesini etkileyen temel sorunlarının, işlevsel/teknik performans gereklilikleri ekseninde toplandığı belirlenmiş, bulgular bu çerçevede değerlendirilmiştir.

Bu bağlamda, değerlendirme alanı kapsamında ele alınan işlevsel ve teknik performans gerekliliklerinin sorgulama içeriği aşağıda belirtilmektedir (Özmen, 2003:108) :

#### İşlevsel performans gereklilikleri

- İnsan faktörleri (mekânsal boyutlar, konfigürasyon uygunluğu, malzeme uygunluğu, görsel performans uygunluğu),
- Esneklik ve Değişim (Boyutsal, fonksiyonellik, yerleşimsel)
- Kullanım ve Özelleştirme (üstlenilen işlevde özelleşme, yapı tipine özgü işlevsel özellikleri barındırma)
- Sirkülasyon (işlevler arası servisin kolaylığı, farklı işlevin iş akışı ve iletişim gereksinimlerine göre gruplanması, servis malzeme ve insan akışı)

#### Teknik performans gereklilikleri

- Güvenlik ve sağlık gereklilikleri (yangın söndürme ve önleme sistemleri, yangın kaçışı)
- Fiziksel (kayma direnci)
- Biyolojik (haşere-bakteri üretimi, küf direnci)
- Fiziksel konfor gereklilikleri (higrotermik denetim; ısı korunum, yoğuşma ve nem denetimi)

- Akustik konfor denetimi (darbe gürültüsü, havada yayılan gürültü, dış ortam gürültüsü)
- Su/nem denetimi (zeminde su/nem denetimi, yapı yüzeyinde su/nem denetimi, çatıda su/nem denetimi)
- Gün ışığı denetimi (termal denetim; hava sıcaklığı, hava hareket hızı, kullanıcı faktörü ve kontrolü)
- Aydınlatma denetimi

### **5.1. Çalışmanın Yöntemi**

Çalışma, 15 Nisan 2019-15 Mayıs 2019 tarihleri arasında, Antalya ilinde kıyı bandında seçilen KTB'den 5 Yıldızlı Otel Turizm İşletmesi Belgeli 7 otelde gözlem ve gözlemlerle saptanamayan hususlarda departman müdür ve şefleriyle yüz yüze görüşme ve kullanıcı davranışlarını gözlemlerle, ayrıca literatür taramasıyla karşılaştırma yapılması yöntemleriyle gerçekleştirilmiştir.

Yüz yüze görüşme esnasında önceden hazırlanmış Çizelge 5.1.1'de yer alan formlar kullanılmıştır. Bu şekilde, mevcut sorunların tekrarlanmasından yola çıkılarak, sorunların ortaya çıkma nedenlerinin belirlenmesi ve ne şekilde önlenebileceğinin tartışılması amaçlanmıştır.

Çizelge 5.1. İşlevsel/teknik yapı kusur ve hatalarının tespitine yönelik görüşme formu

OTEL.....						
GENEL MÜDÜR	DEPARTMAN MÜDÜR VE ŞEFLERİ					
	ÖN BÜRO	YIYECEK/İÇECEK	KAT HİZMETLERİ	SPOR,SPA,SAĞLIK	TEKNİK	GÜVENLİK
<i>(HER KULLANICIYA, AYRI BİR ÇALIŞMA SAYFASI VERİLECEK, BÖLÜMÜ/DEPARTMANI İŞARETLENECEK)</i>						
<i>ÇALIŞMA ALANINDA HİZMET ÜRETİLMESİNDE;</i>						
<i>.KONAKLAMA</i>	<i>ODALAR</i>					
<i>.SERVİS</i>	<i>KAT OFİSİ, MUTFAK, ÇAMAŞIRHANE, DEPOLAR, TEKNİK ALANLAR, PERSONEL YERLERİ</i>					
<i>.SİRKÜLASYON</i>	<i>KORIDORLAR, YOLLAR,MÜŞTERİ VE SERVİS ASANSÖR VE MERDİVENLERİ, YANGIN KAÇIŞLARI</i>					
<i>.GENEL KULLANIMA AÇIK MEKANLAR</i>	<i>RESEPSİYON, LOBİ, OTURMA SALONU, LOKANTALAR, BARLAR-PASTANELER, TOPLANTI SALONLARI, SPOR, SPA VE SAĞLIK MEKANLARI</i>					
<i>.AÇIK SERVİS ALANLARI</i>	<i>LOKANTA BAHÇELERİ, SNACK BARLAR, BARLAR, TERASLAR, EĞLENCE-GÖSTERİ ALANLARI</i>					
<i>BİRİMLERİNDE,</i>						
<i>.BOYUTSAL</i>	<i>MEKAN ÖLÇÜLERİ</i>					
<i>.MEKAN BİTİRMELERİ</i>	<i>İNCE İŞÇİLİK, TESİSAT VE TEÇHİZAT, KAPLAMALAR, DOĞRAMALAR, AYDINLATMALAR, SIVA, BOYA-BADANA</i>					
<i>.FONKSİYONELLİK YÖNLERİNDEN;</i>	<i>MEKANLARIN BİRBİRLERİYLE GEREKLİ BAĞLANTILARI</i>					
A-OLUMSUZLUĞA NEDEN OLAN FİZİKSEL DÜZENLEME EKSİKLERİ NELERDİR?						
B-OLUMSUZLUĞUN MÜŞTERİ KULLANIMINA MEMNUNİYETNE NEGATİF ETKİLERİ NELERDİR?						
C-OLUMSUZLUĞUN HİZMETİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİNDE PERSONELE ZORLUKLARI NELERDİR?						
D-OLUMSUZLUK MEVCUT ŞARTLARDA EN BASİT NE ŞEKİLDE ÇÖZÜLEBİLİR?						
E-OLUMSUZLUĞUN HİÇOLMAMASI İÇİN KAMU KURUMLARINCA NELER ZORUNLU HALE GETİRİLMELİDİR?						

- Çalışmanın gerçekleştirildiği tesislerde oda kapasitesi 300 ile 750, yatak kapasitesi 600 ile 1500 arasında değişmektedir.
- Otellerde; genel müdür, ön büro, yeme-içme, kat hizmetleri, SPA-spor-sağlık, animasyon, teknik, güvenlik vb. departmanlarda, 200-500 kişi sayısında personel ile hizmet üretilmektedir.
- Sınıflandırma sistemlerine ilişkin literatür taraması, Türkiye, İtalya, İspanya, Fransa, Almanya, İngiltere, Amerika ve Kanada ülkeleri uygulamalarında, sistem karşılaştırması Türkiye-İngiltere örnekleri üzerinde yapılmıştır.

Değerlendirme gözlem ve görüşmeye dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Seçilen yapı türünde iki tür kullanıcı profili bulunmaktadır. Bu kullanıcılardan, ilki dış kullanıcı olan müşteri grupları; ikincisi ise iç kullanıcı olan işletme yönetici ve çalışanlarıdır. Müşterilerin yapı kalitesi anlayışları “algılanan kalite” olarak ortaya çıkmakta ve daha çok konfigürasyon uygunluğu ve kullanıcı konforu şeklinde olmaktadır. İkinci grubu oluşturan işletme yönetici ve personelinin, işlevsel ve teknik performansa dayalı bilgilerinin alınmasında anket yapılamamış, departman müdür ve şefleriyle sorun temelli görüşmeler yapılarak, performans gerekliliklerinin sorgulanması ve bu yönde değerlendirmenin yapılması gerçekleştirilmiştir. Çalışmada saptanan yapı kusur ve hataları yönünde, işlevsel ve teknik performansa ilişkin gereklilikler çerçevesinde bir sınırlama getirilmiştir (Özmen, 2003:105).

Otellerde “konaklama üniteleri, servis mekân ve alanları, sirkülasyon birimleri, genel kullanıma açık mekânlar ve açık servis alanları” olarak mekânsal ayırım yapılmış, yapı üretim ve işletim süreçlerindeki “boyutsal, mekân bitirmeleri ve fonksiyonellik” yönlerinden “kusur, hata ve işlevsel sorunlar” sorgulanmıştır. Müşteri memnuniyetine yönelik bir çalışma yapılmamasına rağmen, departman sorumluları ile yüz yüze görüşme ve kullanıcı davranışlarını gözleme yöntemleri ile belirlenen hizmet üretenlere ait sorunların, üretilen hizmet kalitesine olumsuz yansımaları kaçınılmaz olacaktır.

Yapının planlama ve yapımı sürecinde öngörülmediği anlaşılan, hizmet üreten ve hizmet üretilen alanlara ilişkin sorunların, kullanım sürecinde genellikle günlük çözümler üretilerek geçiştirilmeye çalışılması kullanıcı memnuniyetsizliğine neden olmaktadır. Çalışma verilerinin toplandığı tabloda, aynı hususların otellerin pek çoğunda tekrarlanmakta olduğu,

çalışanların memnuniyetsizliklerinin özellikle servis alanları, sirkülasyon birimleri ve açık servis alanlarında toplandığı görülmektedir.

#### Çalışmanın evreni ve örnekleme

- Çalışmanın evrenini, belirtilen tarihler arasında, 7 otelde kendi departmanlarında hizmet üreten -yönetici/sorumlu- toplam 100 çalışan oluşturmuştur.
- 7 ülkenin sınıflandırma uygulamaları incelenmiştir.
- Evrenin tümü örneklem grubu olarak alınmıştır.

#### Verilerin Toplanması

Veriler;

- Alan çalışmasında
  - Çalışanların departmanlarında hizmet verdikleri sürede
  - Gözleme ve yüz yüze görüşme teknikleri kullanılarak
- Literatür taraması internet kaynaklarından

toplanmıştır.

#### Veri Toplama Araçları

Veriler;

- Açık uçlu sorular ile (5 soru) sorun belirleme
- Çözümlere ilişkin görüşlerin belirlenmesi
- Elde edilen verilerle tablolar oluşturulması

- Tekrarlanan kusur, hata ve işlevsel sorunların belirlenmesi
- Mevzuatta bu hususların ne şekilde karşılandığının analizi

ile elde edilmiştir.

### Verilerin Analizi

Otellerdeki hizmet üretenlerin ve hizmet üretilen alanlarda hizmete olumsuz etkisi belirlenen tekrarlanan sorunlar belirlenmiş, bunlara Yönetmelik hükümlerinde ve Sınıflandırma Formlarındaki puanlandırma sisteminde ne şekilde yer verildiği ortaya konulmuş, çözümün ne şekilde olabileceği değerlendirilmiştir. Otellerin, Türkiye’de ve incelenen diğer ülkelerde ne şekilde sınıflandırıldığı karşılaştırılmıştır.

### **5.2. Çalışmanın Bulguları ve Yorumları**

Kullanıcılarının ünitelere erişim zorlukları yönlerinden birbirlerinden farklılaşmaları nedeniyle, yapılaşma şekli açısından çalışmada yer alan oteller, Şekil 5.1’de gösterildiği üzere, tek binalı, birkaç binalı ve çok binalı yapılaşmaya sahip oteller olarak kategorize edilmiştir. Tek binadan oluşmayan ve binalarının bağlantıları açık alandan yapılan otellerde, ünitelere iklim şartlarından etkilenmeden hızlı erişiminin zorlaştığı, ısı ve su yalıtım maliyetlerinin arttığı, ayrıca daha fazla sayıda personel çalıştırılmasının gerektiği görülmektedir.


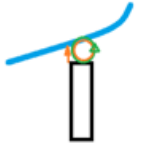



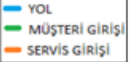
Çalışmada, gözlem ile belirlenen, ayrıca departman müdür ve şeflerinin belirttiği üretilen hizmete olumsuz etkisi olan mekânsal sorunlar Şekil 5.2’de yer alan otel-sorun matrisinde toplanmış, bir ana matris elde edilmiştir (Ek-13). En az 3 otel için belirtilen hususlar matriste kırmızı yazı karakteri ile renklendirilmiştir. Belirlenen “kusur, hata ve işlevsel sorunların “giriş üniteleri, bagaj ve servis sirkülasyonu, kat hizmetleri ve çamaşırhane, malzeme alımı ve çöp tahliyesi, mutfak ve depolar, açık yeme-içme-eğlence alanları, personel mahalleri ve altyapı alanlarında” yoğunlaştığı belirlenmiştir.

Çalışanların, bu alanların gerek ebatları, gerek fonksiyon bağlantıları ve gerek ise donanımları açısından yeterli olmamasından, müşteri ile servis alanlarının birbirlerinden

ayrılmamış olmasından memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. Çalışmaya konu otellerdeki belirtilen sorunlar birbirlerine paralel ortaya çıktığından, otellerin proje ve kullanım süreçlerinde benzer hataların tekrarlandığı değerlendirilmiştir.

Söz konusu matraste en çok tekrarlandığı belirlenen hususlarda soruna ait örnek fotoğraf, mevcut plan ve plan çözüm önerisi için oluşturulan şekil örnekleri, çalışma kapsamı doğrultusunda, hizmet üretenler ve hizmet üretilen servis alanlarında oluşturulmuştur.

Çalışma yapılan oteller, KTB'ce proje onayı yapılmayan 2000 yılı sonrasında yapılmış, daha sonraki yıllarda kısmi veya kapsamlı yenilemeler yapılmıştır.

TEK BİNALI		TEK BİNA YAPILAŞMASI. ANCAK, MÜŞTERİ VE SERVİS GİRİŞİ AYNI NOKTADAN YAPILMAKTA
		TEK BİNA YAPILAŞMASI. MÜŞTERİ VE SERVİS GİRİŞİ İKİ FARKLI NOKTALARDAN YAPILMAKTA
BİRKAÇ BİNALI		BİRKAÇ BİNALI YAPILAŞMA. BİR ANA BİNA VE BAZI ODA VE ÜNİTELERİN YER ALDIĞI BİRKAÇ BİNADAN OLUŞMAKTA. ANCAK, MÜŞTERİ VE SERVİS GİRİŞİ ANA BİNA ÖNÜNDE AYNI NOKTADAN YAPILMAKTA
		BİRKAÇ BİNALI YAPILAŞMA. BİR ANA BİNA VE BAZI ODA VE ÜNİTELERİN YER ALDIĞI BİRKAÇ BİNADAN OLUŞMAKTA. MÜŞTERİ VE SERVİS GİRİŞİ ANA BİNA ÖNÜNDE İKİ FARKLI NOKTADAN YAPILMAKTA
ÇOK BİNALI	 	ÇOK BİNALI YAPILAŞMA. BİR ANA BİNA İLE BAZI ODA VE ÜNİTELERİN YER ALDIĞI ÇOK SAYIDA BİNADAN OLUŞMAKTA. ANCAK, MÜŞTERİ VE SERVİS GİRİŞİ AYNI NOKTADAN YAPILMAKTA

Şekil 5.1. Çalışma yapılan otellerin yapılaşma şekillerine göre tasnifi



### Giriş

Şekil 5.3’de yer alan örnekte görüldüğü üzere,

3 otelde, müşteri, çalışan, malzeme giriş-çıkışı ile atık çıkışının aynı kapıdan yapıldığı belirtilmiştir. Otelerde insan, malzeme ve atık hareketleri çok yoğun bir şekilde gerçekleşir. Müşteri ile servis girişinin bir olması sirkülasyon çakışmasına sebep olmaktadır.

3 otelde, otel girişinde otobüsler için uygun genişlikte yanaşma yerinin yeterli genişlikte olmadığı belirtilmiştir. Otobüsler yolcu indirip bindirirken, ikinci bir otobüsün veya diğer araçların geçişine olanak kalmamaktadır.

### Bagaj odası

Şekil 5.4’te yer alan örnekte görüldüğü üzere,

3 otelde, bagajların müşteriler ile aynı kapıdan alındığı belirtilmiştir. Otele giriş ve ayrılış dönemlerinde bagajların müşteriler ile aynı kapıdan (bagaj odasına/odasından) alınması sirkülasyon çakışmasına sebep olmaktadır.

5 otelde, bagaj odasının ebatlarının yetersiz olduğu belirtilmiştir. Bagajlar, ya emanet alınmamakta, ya da resepsiyon önünde bekletilmektedir.

3 otelde, bagaj odasından servis asansörüne direkt bağlantı bulunmadığı belirtilmiştir. Müşteri bagajlarının odalarına müşterilerle aynı yol veya asansörle götürülmesi sirkülasyon çakışmasına, yoğunluğa ve hizmet aksamalarına neden olmaktadır.

### Servis merdiveni ve asansörü

Şekil 5.5’te yer alan örnekte görüldüğü üzere,

3 otelde, servis asansörlerinin ebatlarının küçük olduğu veya sayıca yeterli olmadığı, 3 otelde ise ana bina dışındaki binalarda servis asansörü bulunmadığı belirtilmiştir: Servis asansörünün bulunmaması, yeterli büyüklükte ve uygun yerde olmaması durumunda müşteri

asansörleri kullanılmakta, bagajlar, oda servisleri, kat malzemeleri arabalarla müşterilerle aynı yollarla taşınmakta, sirkülasyon çakışmasına neden olmaktadır.

#### Ana bina ve diğer binalardaki odalar

5 otelde, ana bina ile geçiş bağlantı olmayan binalardaki odalara kötü hava koşullarında müşteri ve personel erişimin zor olduğu belirtilmiştir. Oteller parçalı dağınık yapılaşmaya sahip olması ve binalar arasında kapalı/yarı kapalı alan bulunmaması durumunda, kötü hava koşullarında insan ve malzeme geçişleri zorlaşmaktadır.

3 otelde, ısı ve ses izolasyonunun yeterli olmadığı belirtilmiştir. Proje, yapım sürecindeki öngörülememesi veya işletme sürecinde gerekli yenilemelerin yapılmaması durumunda konfor ve maddi kayıplara neden olmaktadır.

#### Lokanta, kafeterya ve barlar

6 otelde kapalı yemek salonu alanının, 3 otelde açık büfe alanının kapasiteye yeterli olmadığı belirtilmiştir. Otellerdeki işletme tarzı değişikliği (her şey dahil vb.) açık büfe sunumu gerektirmekte, bir kısmı büfeye ayrılınca salon alanı yetersiz kalmaktadır. Yine, oda sayısında sonradan yapılan artışlara paralel olarak yemek salonu alanının büyütülmemesi nedeniyle kapalı yemek salonu alanları yeterli olmamaktadır.

#### Kat hizmetleri ve çamaşırhane

Şekil 5.6'da yer alan örnekte görüldüğü üzere,

3 otelde kat ofislerinin ebatlarının küçük olduğu, 3 otelde gerekli yerlerde kat ofisi bulunmadığı, 3 otelde ana bina ile geçiş bağlantı olmayan binalara malzeme taşınmasının kötü hava koşullarında zor olduğu belirtilmiştir. Bu nedenlerle, katlarda yeterli miktarda havlu ve nevresim takımları saklanamamakta, temizlik malzemeleri ana depodan taşınmakta, temizlik arabaları kat ofislerinin içerisine sığmadığından koridorlarda veya yangın merdiveni sahanlığında bekletilmekte, kat ofislerinde raf veya dolap gibi düzenlemeler yeterli olmadığından temiz/kirli malzemeler ofis zemininde bekletilmektedir.

3 otelde, kat ofislerinde temiz ve kirli malzemelerin aynı yolla taşındığı, ayrı bir şut sistemi bulunmadığı belirtilmiştir. Kat ofislerinde kirli çamaşırların çamaşırhaneye bekletilmeksizin transferi için bir şut sistemi bulunmadığından, kirli ve temiz çamaşırlar aynı yerde bekletilmekte, aynı araçla taşınmaktadır.

3 otelde çamaşırhane alanının yeterli büyüklükte olmadığı belirtilmiştir. Dışarıdan hizmet almayan otellerde, müşteri odaları ve personel kıyafetleri için yıkama, kurutma ve ütüleme hizmetleri, hatta müşteri çamaşırının kuru temizleme, ütü ve terzi işlemleri aynı alanda gerçekleştirildiğinden çamaşırhane alanı yetersiz olmaktadır.

3 otelde çamaşırhane havalandırmasının yetersiz olduğu belirtilmiştir. Çamaşırhaneler, pek çok makinenin aynı anda çalıştığı, ısı ile kurutma ve ütüleme işlemlerinin yapıldığı alanlardır. Bu alanlarda yeterli havalandırma ve soğutma bulunmaması çalışma koşullarını güçleştirmektedir.

#### Servis girişi-çıkışı

Şekil 5.7’de yer alan örnekte görüldüğü üzere,

6 otelde, malzeme personel girişi/çıkışı ile atık/çöp toplama ve tahliyesinin aynı yerden yapıldığı belirtilmiştir. Malzemeler mal teslim alanında tasnif edilerek alınmaktadır. Bu alan, esasen çok yoğun bir insan ve malzeme sirkülasyonu alanıdır. Çünkü, otelin müşteri kullanımına kapalı alanlarında kesintisiz bir şekilde üretim faaliyeti bulunmaktadır. Atık/çöpler de bu alanın içinde veya yakınında depolanmaktadır. İçeriği itibarıyla, personel, otele giren malzemeler ile çıkan atıkların birbiri ile karşılaşmaması ve etkileşimi olmaması gerekmektedir.

3 otelde atık ve çöp toplama alanının zemininde toplanan kirli suları toplayan giderlerin yeterli olmadığı belirtilmiştir. Atık/çöp odaları doğası gereği çok kötü kokmakta, zemininde zararlı sıvılar birikmektedir. Bu odaların havalandırması ve toplanan sıvıların filtre edilerek tahliyesinin sağlanmaması hijyen ve çalışma şartları bağlamında oldukça sakıncalıdır.

### Depolar

Şekil 5.8’de yer alan örnekte görüldüğü üzere,

5 otelde ana depoların sayı ve kapasite olarak yeterli olmadığı, 5 otelde depoların dağınık halde bulunduğundan malzeme taşıma zorlukları yaşandığı, 3 otelde diğer malzemelerden ayrı demirbaş eşya deposu bulunmadığı belirtilmiştir. Otellerin proje sürecinde genelde ihtiyaca yeterli depo alanları planlanmamaktadır. Malzeme türüne göre ayrılmış depolar, nihai tüketim noktası ile ana depolar arasında gerekliyse istasyon depolar bulunmamaktadır.

### Mutfaklar ve servis barları

Şekil 5.9’de yer alan örnekte görüldüğü üzere,

6 otelde, mutfak alanının küçük olduğu, 3 otelde mutfak ünitelerinin ayrı yerlerde olduğu belirtilmiştir. Mutfak, bir yönüyle malzeme girişinden başlayarak servis aşamasına, diğer yönüyle atıkların toplanmasına kadar organizasyonunun planlanması gerekli alandır. Çoğunlukla, otellerde sonradan yapılan yatak artışları nedeniyle mutfaklar yetersiz hale gelmektedir.

3 otelde mutfak havalandırma ve soğutmasının yeterli olmadığı belirtilmiştir. Mutfaklar, sıcaklık (ısıtma/soğutma) kullanılarak yiyecek malzemesinin ürüne dönüştüğü bir üretim noktasıdır. Çalışanlar için ortamın hava ve soğutma konforu da, diğer hijyen şartları ile birlikte değerlendirilmelidir.

### Açık yeme-içme-eğlence alanları

Şekil 5.10’da yer alan örnekte görüldüğü üzere,

6 otelde, açık yeme-içme-eğlence alanlarının müşteri kapasitesine yeterli olmadığı belirtilmiştir. Oteller yapılarında, genellikle açık alanlara az yer ayrılmaktadır. Yatak kapasitesinin fazla olması önemsenmekte, yatak kapasitesi sonradan plansız şekilde de artırılmakta, ancak genel alanlarda kapasiteye yeterli büyüme yapılamamaktadır. Kıyı

otellerinde kapalı salonlarda oturmak istemeyen müşterilere yeterli açık alan seçeneği sunulamamaktadır.

3 otelde açık yeme-içme-eğlence alanlarının olumsuz iklim şartlarından yeterince korunmadığı, 3 otelde bu alanların zeminlerinde toplanan suların tahliye edilemediği belirtilmiştir. Proje sürecinde öngörülemeyen veya sonradan düzenlenen açık yeme içme alanlarının üzerlerinde yağmur, güneş ve rüzgârdan koruyacak bir örtü yapılmamakta, zeminindeki suyun dağılmasını engelleyecek veya tahliyesini sağlayacak düzenlemeler yetersiz kalmaktadır.

4 otelde açık yeme-içme-eğlence alanlarına hizmet verecek servis mutfağı ile ana mutfağın servis bağlantısı olmadığı veya ayrı bir servis mutfağı bulunmadığı, 3 otelde açık büfe alanlarında servis ve müşteri sirkülasyonu çakışması bulunduğu belirtilmiştir. Proje sürecinde öngörülememesi veya gelişen ihtiyaçlar sonrasında oluşturulduğundan diğer üretim alanları ile direkt bağlantısı sağlanamamaktadır. Bu durumda malzeme, müşteriler arasından el ile veya servis arabaları ile taşınmaktadır. Bu durum, zaman zaman kazalara neden olabildiği gibi, arka planda kendilerine kapalı bir alanda olması gereken üretim süreçlerini izlemeleri müşteriler açısından güzel bir görüntü vermemektedir.

3 otelde açık yeme-içme-eğlence alanlarında pişirme düzeneklerinin sabit olmaması nedeniyle tehlike arz ettiği, 3 otelde pişirme yerlerinden rahatsızlık verecek düzeyde duman ve koku yayıldığı belirtilmiştir. Müşterilerin açık alan tercihi, şov amaçlı veya kapalı salondaki büfe yoğunluğunu azaltmak amaçlı olarak kullanılan açık alanlardaki pişirme düzenekleri, doğrudan açık yeme içme alanının bir kenarına yerleştirilen taşınabilir nitelikte, baca sistemi bulunmayan düzenlemelerdir. Bu alanlardaki pişirme faaliyetlerinde, kazalar olabilmekte, çıkan koku ve duman rüzgârın yönüne göre oturma alanlarında ve yakın müşteri odalarında rahatsızlık meydana getirmektedir.

### Personel mahalleri

Şekil 5.11’de yer alan örnekte görüldüğü üzere,

4 otelde, personel soyunma, lavabo, duş, tuvalet ve oturma mahallerinin alanlarının küçük olduğu, 3 otelde personel soyunma dolaplarının sayısının yetersiz olduğu belirtilmiştir.

Otellerde, personel mahallerine, proje sürecinde müşteriler için kullanılmayan atıl rahat alanlarda yer verilmekte, küçük alanlar ayrılmaktadır. Yine, zamanla eskimleri düzeltmek için bütçe ayrılıp yenilemeler yapılmamaktadır.

3 otelde hizmet noktasından personel mahallerine erişimin zor olduğu, 3 otelde de açık alanlarda çalışan personel için kullanabileceği mahallerin bulunmadığı belirtilmiştir. Geniş alana sahip otellerde hizmet verilen noktadan personel mahallerine erişim çok zaman alabilmektedir. Bu tür işletmelerde servis koridoru şeklinde bağlantı yolları veya ara istasyon şeklinde personel mahalleri yapılmamaktadır.

3 otelde, personel mahalli havalandırmalarının yetersiz olduğu belirtilmiştir. Personel mahalleri, havalandırma imkânı kısıtlı, kat yüksekliği az alanlarda yapılmaktadır. Bu alanları kullanmak durumunda bırakılan personelden, nitelikli hizmet beklemek doğru değildir.

### Altyapı

Şekil 5.12’de yer alan örnekte görüldüğü üzere,

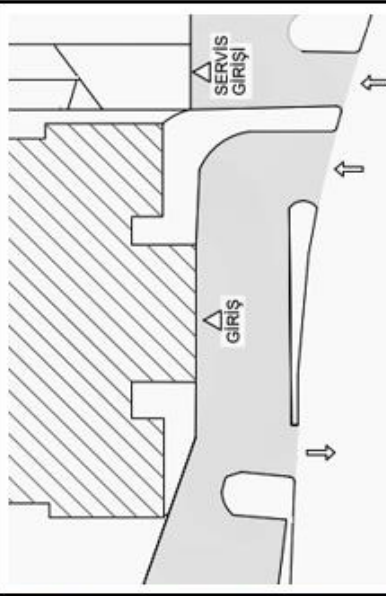

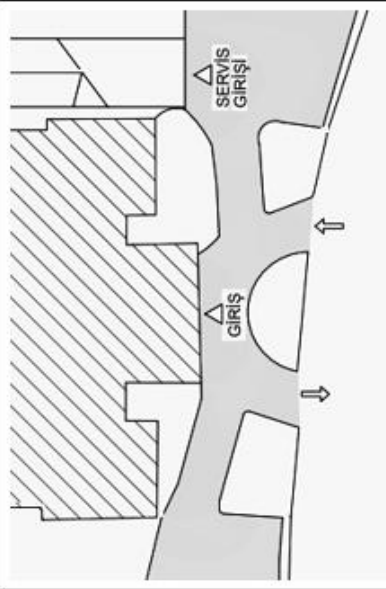
3 otelde, mutfak zemininde sıvı giderlerinin yeterli kapasitede olmadığı belirtilmiştir. Mutfaklarda, kullanılan su tahliye edilirken sıklıkla tıkanmalar meydana gelmekte, yine ızgaralı su toplama kanallarının yeterli olmaması veya tıkanması nedeniyle mutfak zeminleri temiz ve kuru kalamamaktadır. Yeterli hacimde tahliye sistemlerine ilave olarak, yer yer yağ tutucu filtreler veya yağ yok edici bakteriler kullanılmamaktadır.

3 otelde, erişime açık elektrik kablo/panolarının risk oluşturduğu belirtilmiştir. Düşey sirkülasyon noktaları olan asansör ve merdiven boşluklarına yakın olması nedeniyle elektrik panoları kat ofisleri içerisine yerleştirilmekte, yine açık alanlarda sonradan eklenen elektrik kabloları can güvenliği riski oluşturacak şekilde açıkta bulunabilmektedir.

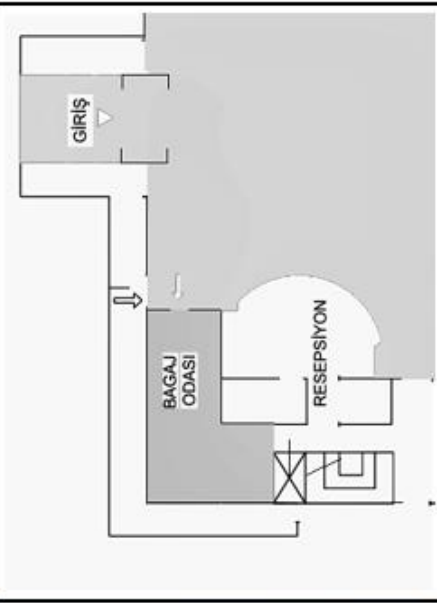

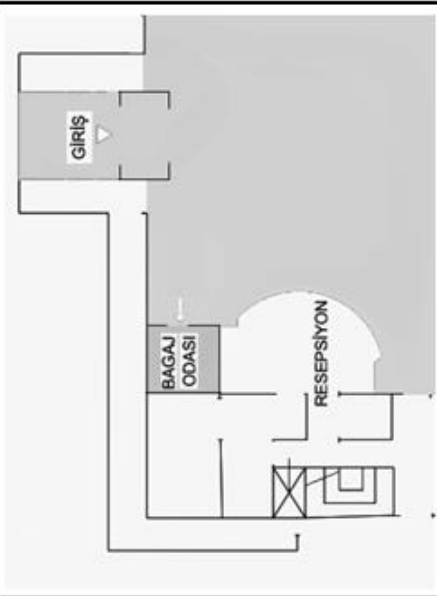
3 otelde, açık alanlarda zemin sularının tahliye edilemediği belirtilmiştir. Planlama dışında sonradan oluşturulan açık yeme-içme-eğlence alanlarında veya dağınık yapılaşmaya sahip otellerde binalar arasındaki yürüme yollarında biriken zemin sularının tahliye edilmesi için yeterli su toplama kanalları yapılmamaktadır.

## Güvenlik

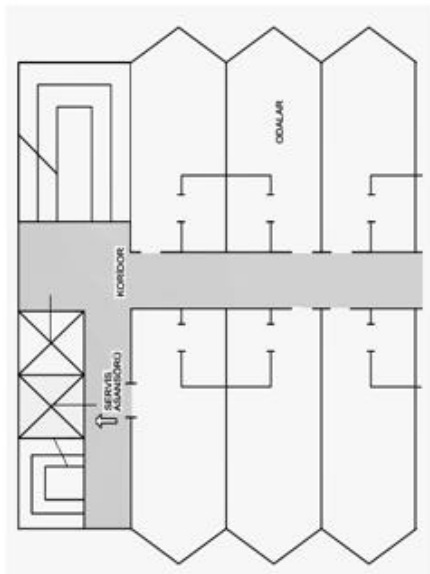

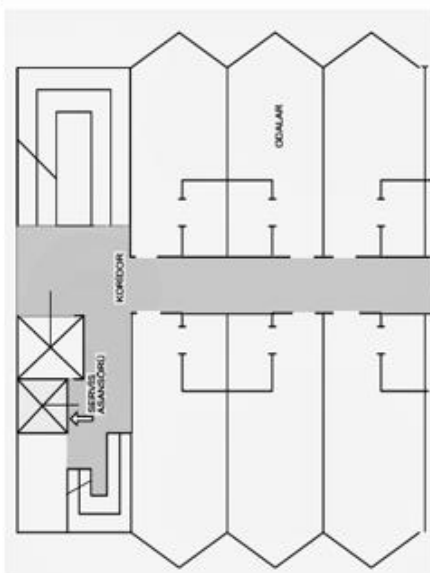
Otellerde yönlendirme levhalarının yeterli olmadığı belirtilmiştir. Gerekli yerlerde yeterli sayıda bilgilendirme ve erişim yollarını gösteren yönlendirme levhaları bulunmadığı gibi, tehlike esnasında kaçış yollarını ve toplanma alanlarını gösteren yönlendirme levhaları bulunmamaktadır.

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b> girişte otobüsler için yeterli alan olmaması müşterileri, personel, malzeme ve çöp için tek kapı kullanılması</p>	<p><b>Sebepler</b> standart eksikliği mimari proje hatası</p> <p><b>Sonuç</b> alan yetersizliği personelle çalışma zorlukları müşterileri ve servis sirkülasyonu</p>	<p><b>Öneri</b> bir otobüs yolu indirirken ikinci araç geçebilmeli müşterileri girişi ile servis girişi ayrılmalı</p>

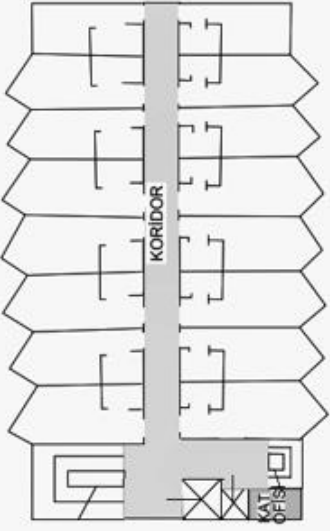

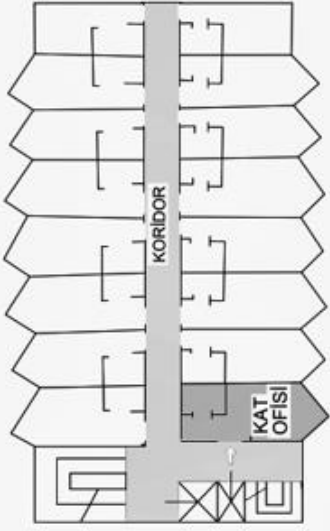
Şekil 5.3. Otel girişi için belirlenen sorunların sonuç-sebepler ilişkileri ve önerileri

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b></p> <p>bagaj odasının ana girişten ayrı bir kapısının olmaması  bagaj odasının yeterli büyüklükte olmaması  bagaj odası ile servis asansörü ile direkt bağlantısının olmaması</p>	<p><b>Sebepler</b></p> <p>standart eksikliği  mimari proje hatası</p> <p><b>Sonuç</b></p> <p>alan yetersizliği  personelle çalışma zorlukları  müşteri alanlarının bagaj için kullanımı</p>	<p><b>Öneriler</b></p> <p>bagajlar, müşteri girişinden ayrı bir kapıdan alınmalı  (bir tur otobüs yolcu sayısı) 50 bagaj muhafaza edilebilmeli  servis asansörü ile direkt bağlantılık olmalı</p>

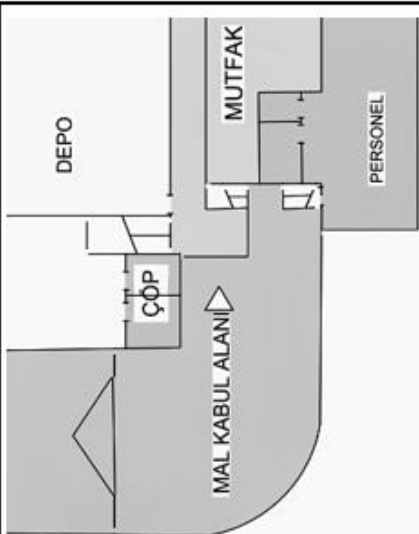

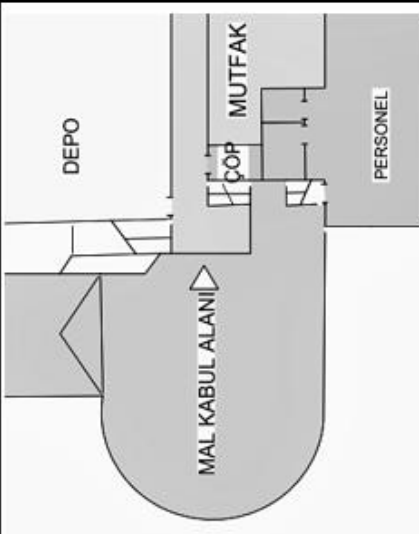
Şekil 5.4. Bagaj odası için belirlenen sorunların sonuç-sebepler ilişkileri ve önerileri

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b></p> <p>asansör kabirlerinin küçük olması  asansörün sadece ana binalarda bulunması  kirli ve temiz malzemenin ayrı asansörle taşınması</p>	<p><b>Sebepler</b></p> <p>standart eksikliği  mimari proje hatası  asansör projesi hatası  kullanım hatası</p> <p><b>Sonuç</b></p> <p>alan yetersizliği  personel çabışma zorlukları  müşteri ve servis sirkülasyonu çabışması</p>	<p><b>Öneriler</b></p> <p>asansör büyüklüğü kullanım yüküne göre belirlenmeli  kat arabalarının girebileceği büyüklükte olmalı  odalarda bulunan tüm katlarda binalarda olmalı</p>

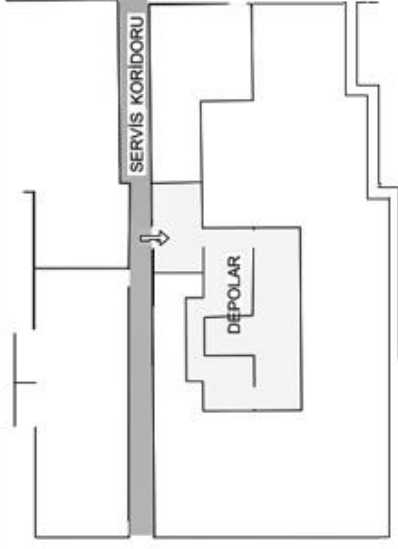

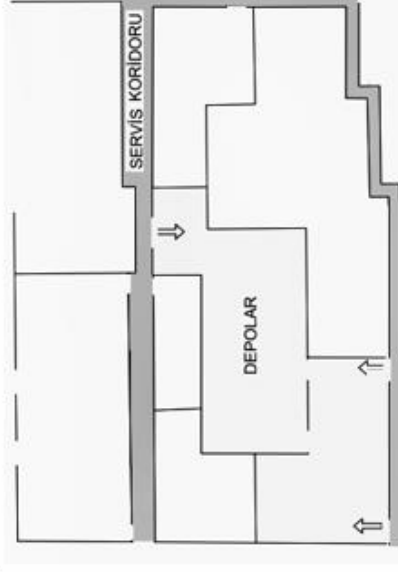
Şekil 5.5. Servis asansörü için belirlenen sorunların sonuç-sebepl ilişkileri ve önerileri

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b></p> <p>ofis sayısının yetersiz, alanın küçük olması kirililerin temizlikle ayrı ofis içinde toplanması çok binalı otellerde servis bağlantısı/yolu bulunmaması</p>	<p><b>Sebepler</b></p> <p>standart eksikliği mimari proje hatası kullanım hatası</p> <p><b>Sonuç</b></p> <p>alan yetersizliği hijyen sorunları personel çalışma zorlukları müşteri alanlarının servis için kullanımı</p>	<p><b>Öneri</b></p> <p>kat ofisi/oda alan oranı 1/15 olmalı (Neufert) taşıma yolları dış etkilere korunmalı kirililer bekletilmeksizin çamaşhaneye gönderilmeli kirili sevkiyatı için şut vb. ayrı bir sistem olmalı</p>

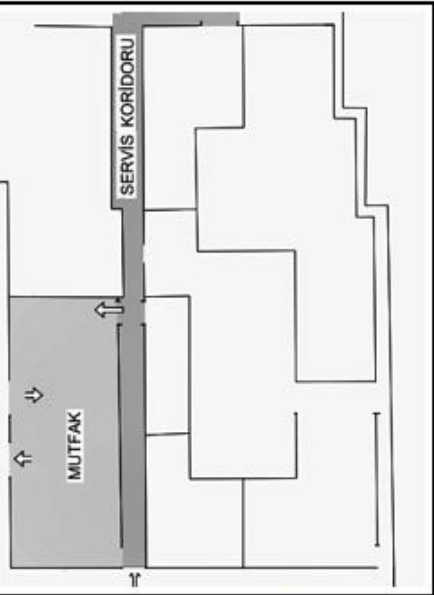

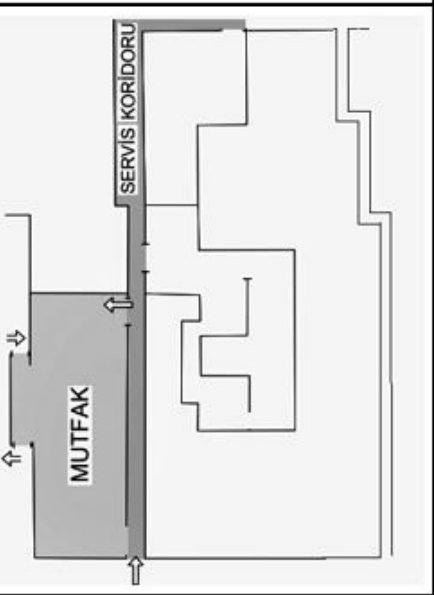
Şekil 5.6. Kat ofisi için belirlenen sorunların sonuç-sebepler ilişkileri ve önerileri

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b> personel, mal kabul ve çöp çıkışının aynı yerden yapılması çöplerden sıvı ve koku çıkması, hijyen sorunu oluşması tesellüm alanının küçük olması</p>	<p><b>Sebepler</b> standart ekstdığı mimari proje hatası altyapı projesi hatası kullanım hatası</p> <p><b>Sonuç</b> alan yetersizliği hijyen sorunları personelle çalışma zorlukları malzeme, personel ve çöp sirkülasyonu çakışması</p>	<p><b>Öneriler</b> mal kabul alanı restaurant alanının %10-15'i olmalı (Neufert) çöp/atık alanı restaurant alanının %3-5'i olmalı (Neufert) çöp/atık toplama yeri mutfağa yakın, ayrı girişi olmalı çöp/atık alanlarında sıvı giderlerin kapasiteleri artırılmalı çöp/atık toplama yeni havalandırılmak ve soğutmak olmalı servis girişi ve mal kabul alanında iki araç çalışabilmeli</p>

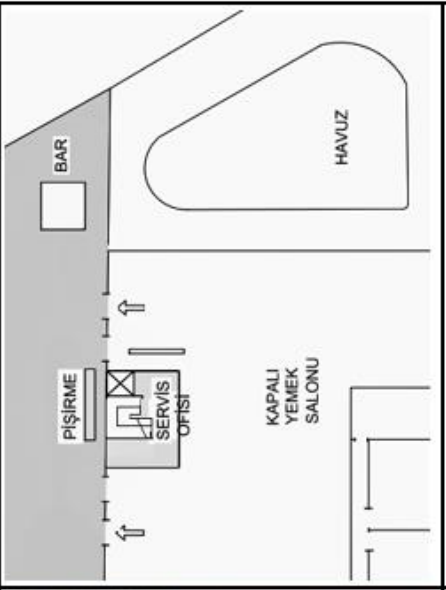
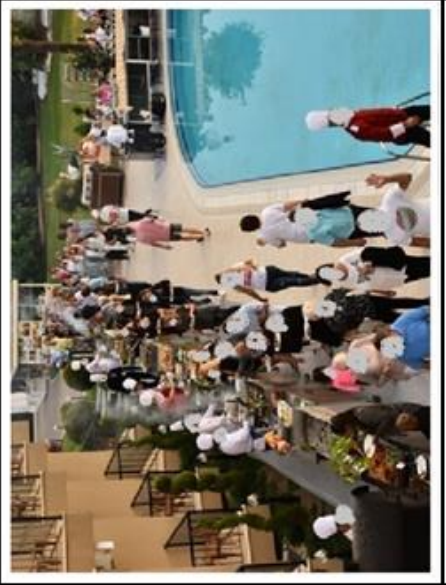
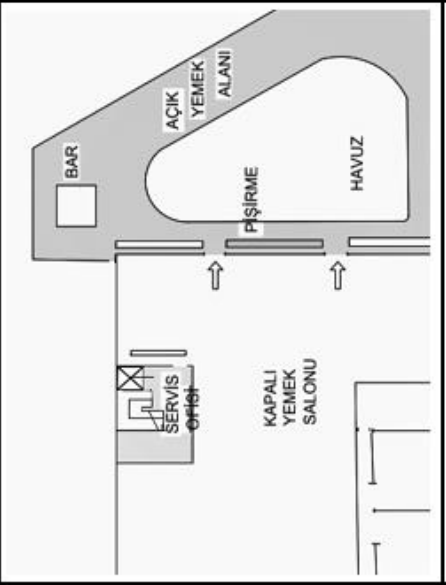
Şekil 5.7. Servis girişi için belirlenen sorunların sonuç-sebepler ilişkileri ve öneriler

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b></p> <p>ana depo alanlarının yetersiz olması  depoların plansız dağınık yerleşimde, bağlantısız olması  malzeme türlerine göre tasnif edilmiş depolar bulunmaması  demirbaş eşya depolanmanın ayrı olmaması</p>	<p><b>Sebepler</b></p> <p>standart eksikliği  minari proje hatası  kullanım hatası</p> <p><b>Sonuç</b></p> <p>alan yetersizliği  taşıma zorlukları  personel çalışma zorlukları  yeterli depolama ve üretim yapılamaması</p>	<p><b>Öneriler</b></p> <p>personel, mutfak ve depo, otelin %9-14 alanı olmalı (Neufert)  depo, loksalınun %15-24 alanı olmalı (Neufert)  yiyecek, içecek, temizlik, teknik, tefris depoları ayrı olmalı  günlük ve uzun süreli stok depoları olmalı  hazırlanmış ürünler için tatlı, et, kahvaltı vb. depoları olmalı  demirbaş depoları ayrı olmalı  depolar hizmet verdikleri departmanlarla bağlantılı olmalı</p>




Şekil 5.8. Depolar için belirlenen sorunların sonuç-sebepler ilişkileri ve önerileri

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b></p> <p>mutfağın alanının küçük olması  mutfağın ünitelerinin birbirinden uzak olması  depo ve personel alanların geçiş olmaması  havalandırma ve soğutmanın yetersiz olması  zemin su gider ve yağ tutma kapasitelerinin yeterli olmaması</p>	<p><b>Sebepler</b></p> <p>standart eksikliği  mimari proje hatası  altyapı projesi hatası  mekanik tesisat projesi hatası</p> <p><b>Sonuç</b></p> <p>alan yetersizliği  hijyen sorunları  personel çalışma zorlukları  ünitelere erişim zorlukları</p>	<p><b>Öneriler</b></p> <p>personel, mutfağın ve depo alanının %9-14 alanını olmalı (Neufert)  mutfağın alanı, yemek üretim kapasitesine göre hesaplanmalı  depo alanları ile bağlantılı olmalı  Saatte 15-30 kez temiz havayla sirkülasyonu olmalı (Neufert)  sıcak mutfağın ayrıca soğutma sistemi olmalı  ilişkili ünitelerin fonksiyonel bağlantısı olmalı  zeminde ızgaralı sıvı giderleri yeterli kapasitede olmalı  giderilerde yağ tutucu filtreler kullanılmalı</p>

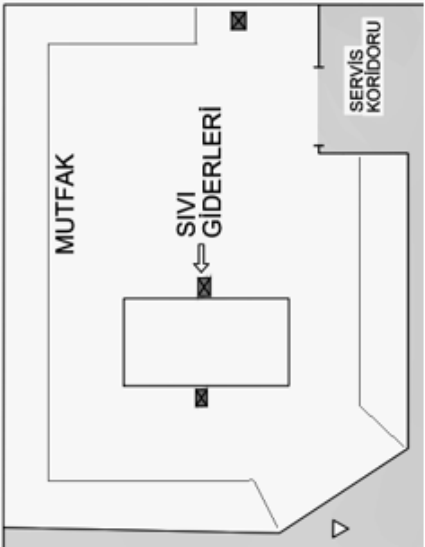
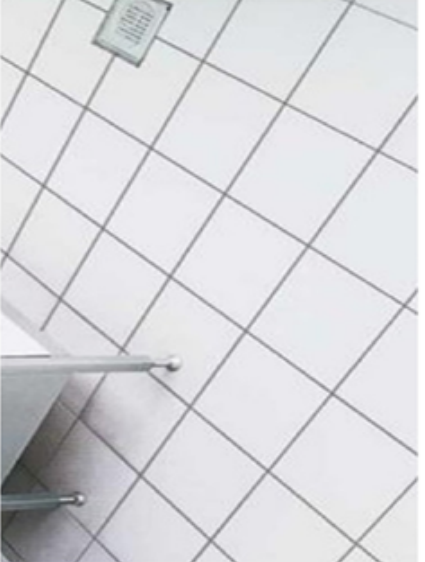
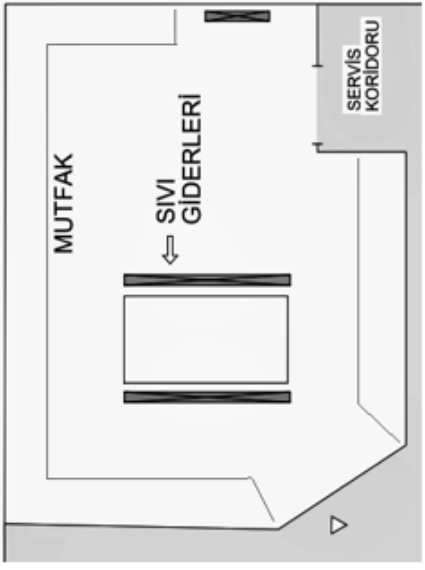
Şekil 5.9. Mutfak için belirlenen sorunların sonuç-sebepler ilişkileri ve önerileri

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b></p> <p>organizasyona yetecek sayı ve kapasitede açık alan olmaması</p> <p>açık yemek alanının aynı mutfağın olmaması</p> <p>açık yemek alanının ana mutfakla servis bağlantısı olmaması</p> <p>pişirme düzenlerinin sabit olmaması</p> <p>pişirme yerlerinde baca sisteminin olmaması</p> <p>müşteri-servis sirkülasyon çıkışması bulunması</p>	<p><b>Sebepler</b></p> <p>standart eksikliği</p> <p>minari proje hatası</p> <p>kullanım hatası</p> <p>makine projesi hatası</p> <p><b>Sonuç</b></p> <p>alan yetersizliği</p> <p>müşteri ve servis sirkülasyonu çıkışması</p> <p>personel çalışma zorlukları</p> <p>duman ve koku sorunları</p>	<p><b>Öneri</b></p> <p>yatak sayısının asgari yansına aynı anda hizmet verilebilmeli</p> <p>ayrı bir mutfak veya ana mutfakla servis bağlantısı olmalı</p> <p>sirkülasyon çıkışması için ayrı servis yolları olmalı</p> <p>mutfakta sabit pişirme donanımları olmalı</p> <p>pişirme alanlarında baca sistemi yapılmalı</p>

Şekil 5.10. Açık yemek-içme-eğlence alanları için belirlenen sorunların sonuç-sebeplilişkileri ve öneri

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b></p> <p>personel mahallerinin küçük olması  giysi dolaplarının sayıca yetersiz olması  personel mahallerinden çalışma alanlarına erişimin zor olması  havalandırma ve soğutmanın yetersiz olması  gerekli bakım ve yenilemelerin yapılmaması</p>	<p><b>Sebepler</b></p> <p>standart eksikliği  mimari proje hatası  mekanik tesisat projesi hatası  ekonomik yetersizlik</p> <p><b>Sonuç</b></p> <p>alan yetersizliği  hiyjen sorunları  personel çalışma zorlukları  personel ve müşteri sirkülasyonu çabışması</p>	<p><b>Öneriler</b></p> <p>personel, mutfak ve depo, otelin %9-14 alanı olmalı (Neufert)  lokanta personel alanı, mutfak %10-15'i alanı olmalı (Neufert)  mutfak ve depo, otelin %9-14 alanı olmalı (Neufert)  her bir personel için bir giysi dolabı olmalı (Neufert)  personel mahallerine çalışma alanlarından erişilebilmeli  saatte 4-6 kez temiz hava sirkülasyonu sağlanmalı (Neufert)</p>

Şekil 5.11. Personel mahalleri için belirlenen sorunların sonuç-sebepler ilişkileri ve önerileri

PLAN	UYGULAMA	ÇÖZÜM
		
<p><b>Sorun</b></p> <p>açık alanda zemin su tahliye sisteminin yetersiz olması mutfak sıvı ve yağ giderlerinin yetersiz olması elektrik kablo/panolarının kilitli, yanlış yerde olması çöp odalarının sıvı giderlerinin yetersiz olması çöp odalarının havalandırmasının bulunmaması</p>	<p><b>Sebepler</b></p> <p>standart eksikliği mimari proje hatası altyapı projesi hatası elektrik tesisat projesi hatası</p> <p><b>Sonuç</b></p> <p>hijyen sorunları personel çalışma zorlukları iş güvenliği sorunları çöp ve personel/malzeme ürün sirkülasyonu çakışmaları</p>	<p><b>Öneri</b></p> <p>tüm alanların zemin sularının tahliye edilmesi sağlanmalı mutfak zemininde ızgaralı sıvı giderleri olmalı atık yağlar ürettiği yerde tutulmalı, filtreler olmalı çöp alanlarında sıvılar dağılmadan giderlere alınmalı</p>

Şekil 5.12. Altyapı için belirlenen sorunların sonuç-sebepler ilişkileri ve önerileri

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilginin takip edilemez hızla yayıldığı, tüketimin arttığı, bununla beraber rekabetin sürekli zorlaşarak küresel boyutlarda yaşandığı günümüzde, müşteri beklentileri ve müşterilerin hizmet kalitesi algıları hızlı bir şekilde değişmektedir. Otel işletmeleri, her an, bilinenlerden farklı yeni bir ürün veya mevcut ürünün yeni bir anlayışının ortaya çıktığı turizm sektörünün görünen yüzüdür. Müşterilerle birebir ilişkilerin çok yoğun olduğu oteller, müşterilerinin beklentilerini karşılamalı, memnuniyetlerini sağlamak için ekonomik, sosyolojik ve teknolojik gelişmeler çerçevesinde kendilerini sürekli geliştirmelidir.

Oteller, faaliyete geçmeden önce çok ciddi hazırlık aşamalarından geçer. Pazar araştırması, kuruluş yerinin seçimi, mimari ve diğer projelerin hazırlanması, inşaat ve yapım çalışmaları, yasal işlemler, personel temini vb. birçok çalışma bu hazırlıklardandır. Bu aşamaların en önemlilerinden biri, otelin fiziki yapısı ve ünitelerinin organizasyonudur. Hizmet alanlarının planlanması bu problemin en karmaşık ve yapım maliyeti en yüksek olan halkasıdır. Bu nedenle, otel planlamasını yürüten proje ekibini zor görevler beklemektedir. Çünkü, öngörülme veya göz önünde bulundurulmayan işlevler ve ilişkilerin, işletme sürecinde kullanıcıların memnuniyetine, hizmet üretimine ve maliyetine ciddi oranda olumsuz etkileri olacaktır. Kullanıcılar açısından zaman, efor ve konfor kayıplarına, işletmeci açısından iş gücü ve maddi kayıplara, her ikisi açısından memnuniyetsizliğe neden olan yapı kusur ve hatalarının proje aşamasında öngörülerek engellenmesi için Kamu mevzuatının şekillendirici rolü büyük önem taşımaktadır.

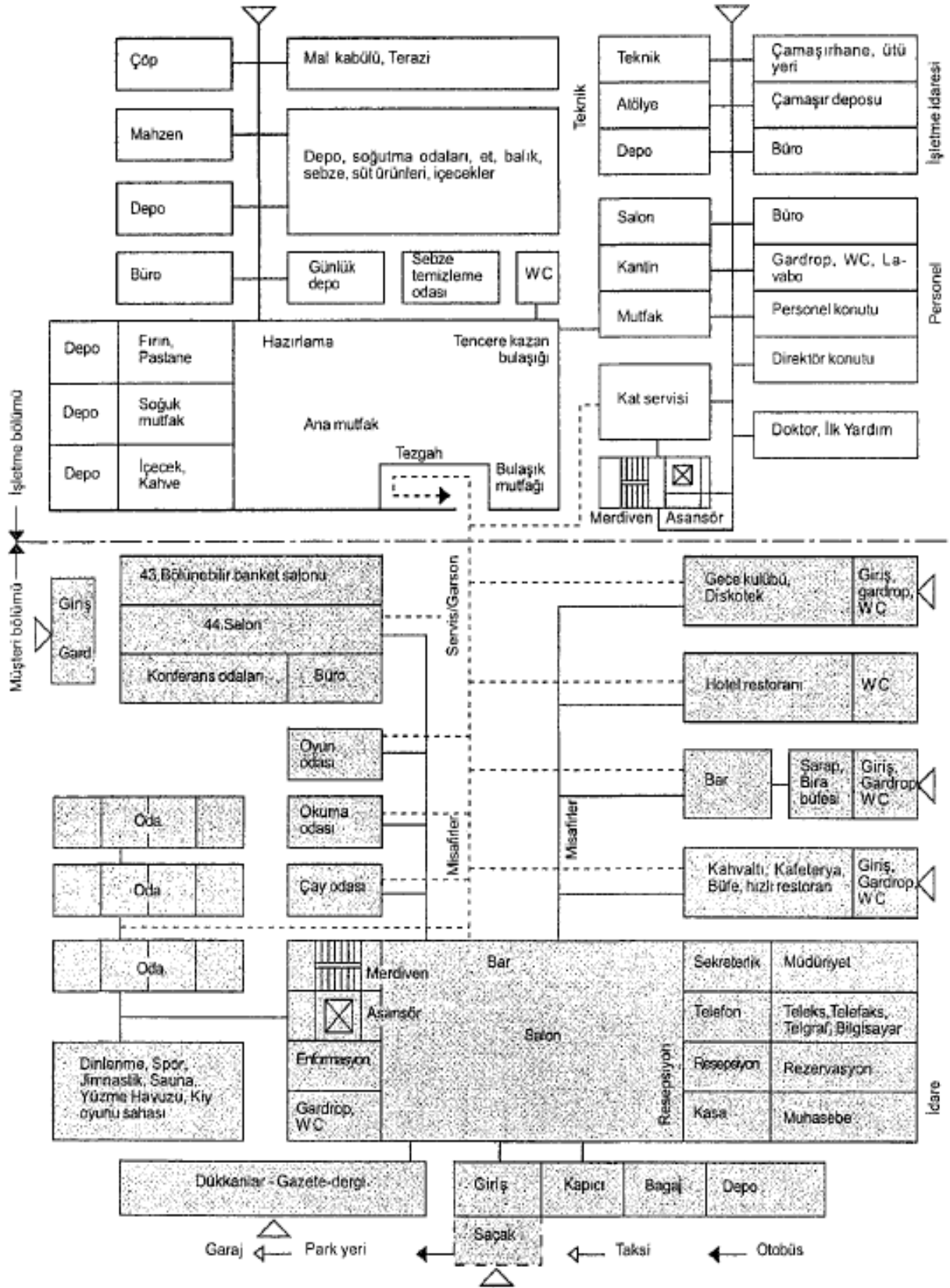
Otellerde verilen hizmetin kalitesi, gerek hizmet üretiminin ve gerekse hizmetin oluşturulduğu mekânların belirli bir kalite düzeyine sahip olmalarını gerekli kılmaktadır. Yalnızca kar odaklı işletmecilik anlayışında oda sayısı işletme sürecinde dahi artırılmakta, ancak hizmet üretilen servis alanlar aynı oranda büyütülememekte, büyütülme başarlarsa dahi fonksiyon bağlantıları kurulamamaktadır. Bu alan çalışmasında yer alan otellerde, projeler hazırlanırken, alan gereksinimleri ve fonksiyon bağlantılarının doğru tahlil edilmediği ve konusunda uzmanlaşmış kişilerin görüşlerinin alınmadığı değerlendirilmektedir.

Neufert, E.ve Planngs AG. (1936), bir otelin alan gereksinimleri için Şekil 7.1’de, fonksiyon bağlantıları için Çizelge 7.1’de gösterildiği şekilde genel kabuller ortaya koymuştur. Proje aşamasında en azından bu ölçütlere azami ölçüde dikkat edilmelidir.

% 50-60 odalar, kat koridor ve kat ofisleri	% 4-7 resepsiyon, lobi, oturma salonu	% 4-8 lokanta ve barlar	
	% 4-12 toplantı odaları		% 1-2 idare
	% 9-14 personel, mutfak ve depolar		
	% 4-7 teknik ve bakım	% 2-10 spor, eğlence, sağlık, satış	

Şekil 6.1. Otellerde bölümlere göre alan gereksinimleri (Neufert’ten uyarlama)

Çizelge 6.1. Otellerin zemin katındaki oda ilişkilerinin şeması (Neufert)



Türkiye’de turizm politikalarının oluşturulması, sahip olduğumuz turizm değerlerinin yurt içi ve yurt dışında tanıtılması, sektörde faaliyet gösteren tesislerin gereksinimlerine göre sınıflandırılıp denetlenmesi görev ve faaliyetlerini yürütmekle görevli KTB’nin otel belgelendirme ve sınıflandırma sistemlerindeki kalitenin, ağırlıklı olarak müşteri odaklı ve ürüne yönelik olarak ele alınması bu çalışmanın konusudur.

Diğer yönden, KTB’den belge almadan bağlı oldukları yerel idarelerin işyeri açma ve çalışma ruhsatları ile faaliyet gösteren otellerin yatak kapasitesinin toplam yatak kapasitesine oranı 1/3’tür. Bu durum, KTB’nin sektör üzerindeki etkinliğini tartışılır hale getirmektedir. Hatta, yap-işlet-devret modeli ile Kamudan tahsisli alanlarda yapılan otellerin KTB’den belge almasının zorunlu olmaması halinde bu oranın tersine döneceği dahi değerlendirilebilir.

Otellerin belgelendirilip sınıflandırması amacıyla 2005 yılında çıkarılan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte ve 2019 yılında çıkarılan Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte, farklı yıldız düzeylerinde otellerin taşımaları gereken asgari gereksinimler/asgari puanlar ağırlıklı olarak ürüne yönelik olarak, yapı ve donanım özellikleriyle ele alınmakta, hizmet üretenlere ve hizmet üretilen servis alanlarına yönelik değerlendirmeler büyük bir oranda kapsam dışında kalmaktadır.

Alan çalışması sonucunda, yürürlükte olan 2005 Yönetmeliği çerçevesinde değerlendirmeler yapılmış olsa da, çalışma tamamlandıktan sonra yürürlüğe giren 2019 Yönetmeliğinin çalışmaya katılması, çalışmanın güncel olması ve eleştiri noktalarının test edilmesi için bir şans olarak görülmüştür. Yönetmeliklerdeki yaklaşım ve ölçme metotlarının sonuçları itibariyle birbirine yakın olduğu, sadece denetim süreçlerinin değiştirilmiş olduğu değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada, turizm tesislerine yönelik kalite kavramı, farklı kullanıcı gruplarının gereksinimlerinin karşılanması bağlamında ele alınmış ve özellikle hizmet kalitesini etkileyen faktörler çerçevesinde değerlendirilmiştir. Çalışmaya katılan farklı otellerdeki departman müdür ve şefleri ile yapılan görüşmelerde aynı hususların sorun olarak belirtilmesi, otellerin proje, yapım ve işletme sürecinde aynı tür hataların yapıldığını göstermiştir.

KTB'nin kontrolü ve denetimi altında olan otellerde yapılan bu çalışmada elde edilen bulgular neticesinde; belgeli otellerde KTB'nin yatırımcılara yön verme mevzuatındaki ve/veya uygulamalardaki eksikleri nedeniyle, otel yapılarının üretiminin kontrolsüz ve plansız bir şekilde yapılmakta olduğu, ayrıca turizm işletmelerinde günü kurtaracak şekilde ortaya koyulan hizmet kalitesiyle emek ve gelir kaybı olduğu da değerlendirilmiştir. Belirlenen sorunların, müşteriye yansımalarının da kaçınılmaz olacağını kabul etmek gerekir.

Yönetmelik ve Sınıflandırma Formlarında: mekânsal asgari ölçütler ve donanımların tamamına yakınının müşterilere ve müşterilerin konforuna yönelik olduğu, pek çok gereksinimin müşterilerin sayı kapasitesine bağlı bir oranla arandığı, personel mahalleri için bir zorunluluk ortaya konulsa da, genelde bir ölçü veya oran belirlenmediği, yeni çıkarılan 2019 Yönetmeliğinde personel lojmanında kişi başı düşen alanın artırılması ile personelin eğitimi vb. hususlardan daha çok bahsedilmesine rağmen, hizmet üretilen alanlarda ve müşteri kullanımına kapalı olan servis ve sirkülasyon alanlarındaki gereksinimlerin ve birbirleriyle fonksiyon bağlantılarının genel tanımlamalarla belirtildiği görülmektedir. Nihayetinde, bu hususlar, otel sahibi ve mimarın tecrübesine göre şekillenmekte, otel faaliyete geçtikten sonra yetersiz düzenlemelerle hizmet üretilmeye çalışılmaktadır. Yönetmelikte, hizmet kalitesine ilişkin asgari koşulların çoğunlukla eğitilmiş personel yüzdeleri ve sertifikalarıyla sınırlandırılmış olması günümüz gerekliliklerinden uzaktır.

Çalışmada incelenen ülkelerle yapılan karşılaştırmalar, diğer ülkelerin de Kamu otoritesi eliyle koordine edilen sınıflandırma sistemlerinin Türkiye'de uygulanana benzer yapıda olduğunu ortaya koymaktadır. Bu ülkelerde asgari gereksinimler ve/veya asgari puanlara dayalı bir sınıflandırma sistemlerinden biri tercih edilmişken, Türkiye'de 2019 Yönetmeliğinden önce asgari gereksinimlere dayalı ve sonra asgari puana dayalı, 2019 Yönetmeliğinden sonra ise her ikisinin birden uygulandığı bir yöntem tercih edilmiştir. Bu nedenle, KTB'nin güncel mevzuatı kapsamında, uygulamada bir otelin kaç yıldızla sahip olabileceği veya bir yıldızla sahip olması için neler yapması gerektiği şeklinde bir öngörü oluşturulamaması şeklinde karışıklıklar meydana gelebilmektedir. Ancak, bu sistemden vazgeçmek yerine, sorgulanarak yeniden düzenlenmesi daha doğru olacaktır.

Türkiye'deki oteller, İngiltere örneğinden çok daha kolay bir şekilde 5 yıldızla sahip olabilmektedir. İki ülke sisteminde de, sınıflandırılan otelin alabileceği azami puan 100 iken; İngiltere sisteminde bir otelin 5 yıldızla sahip olabilmesi için azami puanın asgari %85'ini

alması gerekirken, Türkiye KTB sisteminde bu oran asgari %68'dir. Bu karşılaştırma, Türkiye'de otellerin İngiltere örneğinden çok daha kolay bir şekilde 5 yıldıza sahip olabildiğini ortaya koymaktadır. Yine, Türkiye'deki otellerin %20'si (5 otelden 1'i) 5 yıldıza sahip iken, bir kısım çalışmalarda, Amerika ve Kanada'da otel işletmelerinin yalnızca %4'ünden azının 4 veya 5 pırlanta alabildiği belirtilmektedir. Türkiye'deki otellerin, bu örneklerden çok daha kolay bir şekilde 5 yıldız alabildiğinin tespiti, Türkiye KTB sınıflandırma sisteminde fiziksel özellikler ve hizmet kalitesini ölçme şeklinin gelişimi için sorgulanmasını gerektirmektedir.

### KTB'den belgesiz turizm tesisleri

Türkiye'de turizm politikalarının oluşturulması, sahip olduğumuz turizm değerlerinin yurt içi ve yurt dışında tanıtılması, sektörde faaliyet gösteren tesislerin gereksinimlerine göre sınıflandırılıp denetlenmesi görev ve faaliyetleri KTB'nin sorumluluğunda iken, 2018 istatistik verilerine göre, ülkedeki toplam 1.485.650 yatağın 511.076'sı KTB'nin denetimi dışındadır.

İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik ile, işletmelerin bağlı olduğu yerel idareden işyeri açma ve çalışma ruhsatı alması zorunluluğu getirilmiştir. Belge talep eden işletmeler de, işyeri açma ve çalışma ruhsatlarını KTB'ye sunmak zorundadırlar. Yap-işlet-devret modeliyle kamudan tahsisli alanlarda bulunan işletmeler hariç, turizme hizmet veren otellerin KTB'den belge alması zorunluluğu bulunmamaktadır. Oysa, ülkedeki tüm turizm işletmelerini planlayan ve yönlendiren bir Kamu gücünün olması gerekir.

Genel hatlarıyla, KTB denetim mevzuatı ve belgelendirmeleri, 1963 yılında Bakanlığın kurulmasından bu yana uygulana geldiğinden güvenilirdir. Tesislerden yalnızca KTB'den belgesi olanlar "yıldız" ibaresini kullanabilirken, belgesi olmayanlar İşyeri açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelikte konaklama tesisleri için "sınıf" ibaresi kullanmak durumundadırlar. Tüketiciler tercih edecekleri oteli seçerken öncelikle kaç yıldızlı olduğuna baktığından, KTB'nin verdiği turizm belgesine sahip olmak hem müşteriler ve hem de işletmeler için önemlidir.

KTB'den belgesi olmayan otellerin bir kısmı, kendilerini tanımlamada zorluk çekmekte ve resmi değerlendirmeye ihtiyaç duymaksızın kendilerine yakıştırdıkları bir yıldız düzeyinde

sahte levhalarla yanıltıcı tanıtım ve pazarlama yapmakta, tüketiciyi yanıltarak suç işletmektedir. Esasen bu noktada da, ülkedeki bütün otellerin tek bir elden kategorize edilmesi ihtiyacının gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

### Denetimler ve belge türlerine ilişkin sorunlar

Bilgi verilerek gerçekleştirilen denetimde, denetlenenin görünmek isteyeceği şekilde algılanmak için önceden hazırlık yapacağı bellidir. Oysa, müşteriler otelin olağan halinde yaşamaktadır. Dolayısıyla, randevulu denetimlerle verilen sınıflar müşterinin gördüğü kaliteyi ölçemeyecektir. Belge taleplerinde, gerekiyorsa bütün hizmetlerden yararlanacak gizli bir müfettişin oteli incelemesi, ön değerlendirmeyi aşabilen otellerde kimlik açıklaması sonrasında diğer kısımların görülüp değerlendirilmesi daha doğru bir yaklaşım olacaktır.

Çalışmada incelenen ülkelerde otel sınıflandırma sistemlerinde otellerin asgari puan ve/veya asgari gereksinimlere sahip olup olmadığına bakılmaktadır. Sınıf belirleme işlemi Türkiye’de biraz karmaşıktır. Bahsedilen karmaşıklığın nedeni, belgelendirme ve sınıflandırma işlemlerinin iki farklı süreç işlemi olarak yürütülüyor olması ve birbirini tamamlamasıdır. Güncel mevzuatta belge verilirken ise asgari gereksinimleri ve asgari puanı sağlayıp sağlamadığına aynı anda bakılmasıdır. Durumun birden fazla şekil ve sürece bağlı olması, karşılaştırılmalarını zorlaştırmaktadır.

Ancak, Yönetmelik ve Sınıflandırma Formlarında yapılacak, hizmet, hizmet üretim alanları, personel, misafirperverlik ve güler yüzlülük konularına daha çok yer verilmesi ve daha çok puan ayrılması şeklinde geliştirmelerle bu sorun aşılabilecektir. Zira, incelenen diğer ülkeler ile uygulama farklılıkları bulunsa da, KTB uygulamalarının bu hususta incelenen ülkelere daha geride olmadığı değerlendirilmektedir.

Türkiye’de bir otelin 5 yıldızla sahip olabilmesi koşullarının çok kolay olmasının adaletli olmadığı açıktır. Bu nedenle, ülkede 5 yıldızlı otel furyası oluşmuştur. Sınıflandırma formları ile otellerin sınıflarının yükseltilmesi, proje aşamasından itibaren 5 yıldızlı otel için aranan asgari gereksinimlere uygun yapılan 5 yıldız alan otellerin yatırımcılarını üzmuştür. Ancak, sınıflandırma formlarındaki her bir yıldız seviyesi için aranan asgari puanın yükseltilerek mevcut 5 yıldızlı otellerin sayısının azaltılması ciddi siyasi bir karar olacaktır.

Yeni Yönetmelik ile, asgari gereksinimler azaltılarak sınıflandırma formu ile belge verilmesi ise 5 yıldızla sahip olabilmeyi daha da kolaylaştıracağından başka sorunlar meydana getirecektir.

Ülke genelinde bütün otellerde aynı asgari gereksinimler ve/veya asgari puanların aranıyor olması da hatalı bir uygulama olarak değerlendirilmektedir. Örneğin, Antalya Kemer ilçesindeki deniz için gidilen bir 5 yıldızlı otelde, Nevşehir Avanos ilçesindeki peribacalarını görmek için gidilen bir 5 yıldızlı otelde, İstanbul'daki toplantı için gidilen bir 5 yıldızlı otelde ve Erzurum'da kayak yapmak için gidilen bir 5 yıldızlı otelde -istisna klima şartı hariç- belge verilirken aynı asgari gereksinimler aranmakta, sınıflandırma çalışmalarında da aynı asgari puanları sağlamaları istenilmektedir. Bu doğru bir ölçme şekli değildir.

Yine, KTB tarafından verilen belge türlerinin ana türlerde toplanarak azaltılması, türler arasındaki farklılıkların net bir şekilde ortaya konulması gerektiği değerlendirilmektedir. Örneğin, Yönetmeliğe göre, otellerde kat sayısı sınırlaması yokken, tatil köyleri tüm cephelerinden en fazla 3 katlı görülen yapılardan oluşmakta, yine tatil köylerinde asansör zorunluluğu yokken 5 yıldızlı otellerde müşterinin inip çıkacağı kat sayısının 1'den fazla olması halinde asansör gerekliliği bulunmaktadır. Bu kapsamda, asansörü bulunmayan 5 yıldızlı otellere 5 yıldızlı tatil köyü belgesi, bina cephelerinde 3'ten fazla kat görülen tatil köylerine de 5 yıldızlı otel belgesi alınabilmektedir. Oysa, tatil köyleri, işletmenin yapısı ve çevresinin doğal ve yöresel nitelikte olması, çevre düzenlemesi gerektirmesi, çeşitli spor veya eğlence hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzeni ve en fazla üç katlı olarak görülen yapılarda olması nedeniyle, bu geçişkenlik doğru değildir.

#### KTB belgelendirme mevzuatındaki temel yaklaşım hataları

KTB'ye belge müracaatı yapılırken, 2000 yılından beri proje istenilmediği için proje üzerinden ön kontrol yapılmamakta, tamamlanmış işletmeler düzeltmeyecekleri fonksiyon bağlantılarını, servis alanlarının yetersizliklerini ancak denetimlerde öğrenebilmektedir. Oysa, mevcut belgelendirme faaliyetlerinin, proje onayı, danışma, yönlendirme ve belgelendirme ile başlayan, yıllık veya iki yıllık periyodik kontrollerde devam eden bir yapıya dönüştürülmesi gerekir. Bu şekilde, yatırım ve işletme belgesi müracaatlarında yatırımcıyı sağlıklı bir şekilde yönlendirecek bir mekanizma kurulabilir.

Çalışma yapılan oteller, KTB'nin proje kontrolü yapmadığı 2000 yılı sonrasında inşa edilmiş, daha sonraki yıllarda kısmi veya kapsamlı yenilemeler yapılmıştır. Bu doğrultuda, KTB'nin müşteri kullanımına kapalı mahallerdeki çalışmada belirlenen sorunlara proje üzerinde hiçbir müdahalesinin bulunmadığı ortaya çıkmaktadır. Oysa, belirlenen sorunların proje üzerinde yapılacak kontrol ve onay ile yapım veya tadilat dönemlerinde asgari düzeye indirilebileceği değerlendirilmektedir.

Mevzuatta otellerin taşımaları gereken asgari gereksinimlerin mekân ve donanım özellikleri bağlamında tanımlandığı gibi, hizmet üretenler ve hizmet üretilen servis alanlarına ilişkin gereksinimlerin de açıkça tanımlanması gerekir. Yönetmelikte genel tanımlamalarla açıklanmaktadır.

Sınıflandırma Formlarındaki puanlama sisteminde ise;

- Personel ve personel mahalleri için verilebilecek azami puanın 59 (+3 lokanta kısmından),
- Güler yüz ve misafirperverlik için verilebilecek azami puanın 2,
- Hizmet üretilen servis alanları için verilebilecek azami puanın 43 (+39 lokanta kısmından),
- Hizmet için verilebilecek azami puanın 98 (+19 lokanta kısmından),

azami puan verilerek ölçülmektedir.

Örneğin, bir otelin sınıflandırma formundan alabileceği azami puan 901'dir. 5 yıldız için ise 610 puan yeterlidir. 610 puan içerisinde, personel, personel mahalleri ile personelin güler yüzlülüğü ve misafirperverliği %11,6 oranında (azami 901 puanın %7,1'i) oranındadır. Bu puan oranı ile yön verilen ünitelerde kaliteli hizmet üretilmesi mümkün görülmemektedir. Otel işletmelerinin turizm gelirlerinden hak ettiği oranda bir pay alabilmesi için, hizmet kalitesinin artırılması gerekmektedir. Bunun için atılması gereken adım, yürürlükte olan mevzuatta, otellerde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik yönlendirici yenilemeler yapılmasıdır.

Otellerde, hizmet üretilen servis ünitelerinin alan ihtiyaçları ile fonksiyon bağlantılarının önemsenmediği görülmektedir. KTB tarafından otellerin belgelendirilip sınıflandırması amacıyla çıkarılan Yönetmeliklerde, yalnızca farklı yıldız düzeylerinde otellerin taşınmaları gereken asgari gereksinimler/asgari puanlar ağırlıkla müşteri odaklı ve ürüne yönelik olarak, yapı ve donanım özellikleriyle ele alınmakta, hizmet üretenlere ve hizmet üretilen servis alanlarına yönelik değerlendirmeler büyük bir oranda kapsam dışında kalmaktadır.

Çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda, mevzuat ve uygulamalarda yapılacak değişikliklerle;

- Müşteri memnuniyeti için güler yüz ve misafirperverlik odaklı yeni kalite standartları oluşturulması, bu kapsamda sınıflandırma sisteminin yeniden şekillendirilmesi, sınıflandırma formlarında ilk aşamada asgari gereksinimlerin ve ikinci aşamada ise diğer unsurların belirtilerek,çift başlı asgari gereksinimlere dayalı Yönetmelik ve asgari puana dayalı Otel Sınıflandırma Formu uygulamasının tekleştirilmesi,
- 5 yıldızlı oteller için sınıflandırma sistemindeki asgari puan seviyesinin yükseltilmesi, yeniden değerlendirme ile yalnızca üst hizmet düzeyindeki otellere 5 yıldız verilmesi,
- Otellerin yapımı sürecinde, KTB’ce veya bir Üst Kurulca proje kontrolü, danışma ve yönlendirme hizmeti verilmesi,
- Otel yatırımcılarına ruhsat verilirken profesyonellik aranması,
- Yerel idarelerin ruhsatları ile faaliyet gösteren KTB’den belgesiz tesislerin farklı bir kategoride KTB tarafından sınıflandırılması,
- Otellerde hizmet üretenlerin ve hizmet üretilen servis alanlarının asgari mahal ölçütleri ile donanımlarının belgelendirme için zorunlu kriterler haline getirilmesi,
- Otel yapılarındaki üniteler arasında -sadece müşteriler için değil- tüm kullanıcılar için fonksiyonel bağlantı kurulmasının istenilmesi,

- Tesis türlerinin azaltılarak belgelendirilecek türlerin ve türler arası farklılıkların belirgin bir şekilde yeniden tanımlanması,
- İşyeri açma ve çalışma ruhsatı veren yerel idarelerin mevzuatında da gerekli değişiklikler için önerilerde bulunulması,
- Yapılan sınıflandırma uygulamasının sadece belirlenecek bir süre için geçerli olması,
- Bilgi verilmeksizin gerçekleştirilen gizli denetim şeklinin uygulanması,

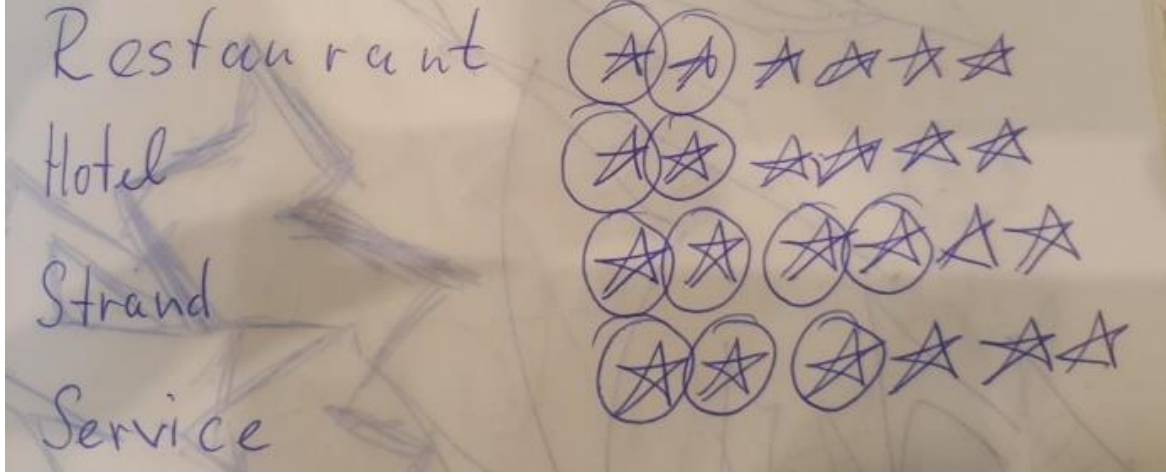
gerektiği değerlendirilmektedir.

Literatür taramasında incelenen ülkelerdeki genellikle kamu otoritesi kontrolünde yürütülen sınıflandırma sistemlerinin de asgari gereksinim veya asgari puan tabanlı, benzer yapıda olduğu görülmektedir. Ancak, karşılaştırma yapılan ülkelerdeki mesleki örgütlenmelerin katkısı ile oluşturulan sınıflandırmalarda hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik değerlendirmeler Türkiye KTB uygulamalarından daha fazladır.

Bu çalışma, Türkiye KTB otel sınıflandırma sistemlerinde kalitenin yalnızca teknik yönüyle ve de müşteri bağlamında ele alınmasını bir sorun olarak kabul etmektedir. Farklı çalışmalardaki bulgular, otel çalışanlarını güçlendirmenin ve işlerinden memnuniyetlerini artırmanın müşteri memnuniyetini artırdığını ortaya koymaktadır. Görülmektedir ki, Türkiye’de otellerin denetlenmesi, belgelendirmesi ve de sınıflandırması amacıyla çıkarılan Yönetmelikler ile Otel Sınıflandırma Formlarının, otellerdeki hizmet üretenleri, hizmet kalitesini ve hizmet üretilen alanları değerlendirme ölçütleri yeterli değildir. Yeni bir yaklaşım şekli geliştirilmelidir. Türkiye’nin turizm ülkesi olarak algılanan imajı, tek tek her bir otelde sunulan hizmet kalitesine bağlıdır. Bu nedenle, KTB’nin ülke genelindeki otel işletmelerinin tamamının hizmet kalitelerini arttırmak için öncülük üstlenmesi gerekir.

Türkiye’nin, ziyaret eden turist sayısını artırma unsuruna bağlı kalmaksızın, dünya turizm gelirlerinden hak ettiği oranda pay alabilmesi KTB’nin öncelikli amacı olmalıdır. Bu çerçevede, otellerdeki hizmet kalitesinin artırılması, Nitelikler Yönetmeliğinin ve Otel Sınıflandırma Formlarının günün koşullarının ötesine geçecek şekilde yeniden tasarlanması gerekmektedir.

Otelin hizmetini çalışanların sunduğunu, sınıfını ise müşterilerin belirlediğini göz önünde bulundurmak gereklidir. Bir otele hangi sistem kaç yıldız verirse versin, yatırımcısı otelinin kaç yıldızlı olduğunu düşünürse düşünsün, memnuniyet defterinden alınan Resim 6.1'deki görüntüde görüldüğü üzere, gerçek sınıfının değerlendirmesini müşterileri yapmaktadır.



Resim 6.1. Bir müşterinin konakladığı oteli sınıflandırması

İlk şirketini 1970 yılında kuran, bugün Virgin Groupta yaklaşık 300 şirket ve 60.000 çalışanı bulunan, efsane patron olarak anılan Richard Branson'ın, müşteriden önce personele önem verilmesini, çünkü personele iyi davranırsanız onların da müşterilere iyi davranacağı altın tavsiyesini göz ardı etmemek gerekir ("Richard Branson bilgi", 2019).

Ayrıca, konuyla ilgili olarak çalışma yapacak olan araştırmacı / akademisyenlerin;

- Otellerin hizmet kalitesinin standartlaştırılması ve kullanıcı haklarının güvencesi için; her şey dahil pazarlama sisteminin hangi yıldız düzeyinden sonra uygulanabileceğinin ve bu sistemdeki taban hizmetlerin neler olacağını, bölgeler bazında sektör derneklerinin de katılımıyla, 4 ve 5 yıldızlı otellerde maliyet hesabına dayalı taban fiyatın,
  - İkinci konutların turizme kazandırılması için mevzuatta ne tür değişiklik yapılması gerektiğinin
  - Otellerin yerli pazara ayıracakları kontenjana ve uygulayacakları fiyata oranın,
- belirlenmesi konularını araştırmaları önerilebilir.



## KAYNAKLAR

- Akçay, S. (2014). *Kıyı Otellerinde Hizmet Kalitesi Algısının Farklı Değişkenler Açısından Analizi: Marmaris Yöresinde bir uygulama*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Aksaraylı M. ve Saygın Ö. (2011, 17 Mart). Algılanan Hizmet Kalitesi ve Lojistik Regresyon Analizi ile Hizmet Tercihine Etkisinin Belirlenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 13(1), 21-37.
- Andereck, K. L., Valentine, K. M., Knopf R. C. ve Vogt C. A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 32, 1056- 1076.
- Alkış, H. ve Öztürk, Y. (2009). Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(28), 212-236.
- Altan, Ş., Atan, M. ve Ediz, A. (2003). *Servqual Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama*. 12. Ulusal Kalite Kongresi. KalDer-Türkiye Kalite Derneği, Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, .2-10. İstanbul.
- Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Barlow, J ve Moller, C. (2009). *Her Şikayet Bir Armağandır*. Gülden Bilgili (çev.), İstanbul: Rota Yayınları.
- Bayram, M. (2018, 11 Nisan). Otel Konuk Memnuniyetini Etkileyen Unsurlar. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*. 15(2), 352-369.
- Beyazıt, N. (1977). Bina Tasarlama Performans Kavramının Uygulanması ve Bazı Teknikler, İstanbul Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi, *Yapı Araştırma Kurumu Bülteni*. (2), 37-63.
- Bülbül, H. ve Demirer, Ö. (2008). Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri Servqual ve Serperfin Karşılaştırmalı Analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. (20), 181-198.
- Çiçek, R. ve Doğan, İ. C., (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 11(1), 199-217.
- DeFranco, A. L., Wortman, J., Lam. T. ve Countryman, C. C. (2005). A Cross-Cultural Comparison of Customer Complaint Behaviour in Restaurants in Hotels. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. 10(2), 173-190.
- Dinç, P. (1999). *Kullanım Sürecinde Değerlendirme Yaklaşımı ile Kent Otobüs Terminallerinde Temel Program Kriterlerinin Saptanması*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Güneren, E. (2015, 01). *Nitelikli Otellerin Belgelendirilmesinde Davranışsal Kalite Sorunları: Karşılaştırmalı Bir Mevzuat İncelemesi*. Turizm-Sağlık ve Hukuk

Sempozyumu, 191-205. Nevşehir.

Hall, C.M. ve Lew, A.A. (2009). *Understanding and Managing Tourism Impacts: An Integrated Approach*. London: Routledge.

İnternet: Pierret, F. (2013). About Hotel Classification Systems, World Tourism Organization. URL: <http://www2.unwto.org/agora/about-hotel-classification-systems>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Basın, Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü Kanunu (1949, 24 Mayıs). Resmi Gazete (Sayı: 7218). URL: [https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR\\_KARARLAR/kanuntbmmc031/kanuntbmmc031/kanuntbmmc03105392.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc031/kanuntbmmc031/kanuntbmmc03105392.pdf). Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik. (2005, 14 Temmuz). Resmi Gazete (Sayı:2005/9207). URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/08/20050810-4.htm>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2005, 14 Temmuz). Resmi Gazete (Sayı: 2005/8948). URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/10/20051025-8.htm>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2019, 01 Haziran). Resmi Gazete (Sayı: 30791). URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/06/20190601-16.pdf>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği (1993, 14 Ekim). Resmi Gazete (Sayı: 21728) . URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/21728.pdf>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Turizm Tesisleri Yönetmeliği (2000, 06 Temmuz). Resmi Gazete (Sayı: 24101). URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2000/07/20000706.htm>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Turizm Teşvik Kanunu (1982, 12 Mart). Resmi Gazete (Sayı: 17635). URL: <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR-14247/turizmi-tesvik-kanunu.html>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (2011, 26 Haziran). Resmi Gazete (Sayı: 27976). URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/06/20110626-4.htm>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Turizm Yatırım, İşletme ve Kuruluşlarının Denetimi Hakkında Yönetmelik (1983, 19 Nisan). Resmi Gazete (Sayı: 18023). URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/18023.pdf>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Kamu Taşınmazlarının Turizm Yatırımlarına Tahsisi Hakkında Yönetmelik (2006, 21 Temmuz). Resmi Gazete (Sayı: 26235). URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/07/20060721-5.htm>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formlarının Hazırlanmasına ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ (2009, 07 Ağustos). Resmi Gazete (Sayı: 27312). URL: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/08/20090807-4.htm>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: 2016 yılı turist sayısı ve turizm gelirinde ülke sıralamalarına hakkında bilgi. URL: <https://doi.org/10.18111/9789284419876>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Kültür ve Turizm Bakanlığı turizm istatistikleri hakkında bilgi. URL: <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: TDK, İktisat Terimler Sözlüğü (2004). URL: <http://sozluk.gov.tr/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Hizmet tanımı hakkında bilgi (2019). URL: <https://www.muhasibedersleri.com/ekonomi/hizmet.html>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: International Standards of Organisations'un Kalite tanımı. URL: [https://www.keykalite.com/iso-90012015-kalite-yonetim-sistemi/?gclidn=EAIaIQobhMI2KK7isS74gIVVj5gCh0KHQgtEAAYASAAEgLulPD\\_BwE](https://www.keykalite.com/iso-90012015-kalite-yonetim-sistemi/?gclidn=EAIaIQobhMI2KK7isS74gIVVj5gCh0KHQgtEAAYASAAEgLulPD_BwE). Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Hotels, Restaurants and Cafes in Europe sistemi hakkında bilgi. URL: <https://www.hotrec.eu/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Avrupa'da otel sınıflandırılmalarının uyumlu hale getirilmesi hakkında bilgi. URL: <https://www.hotelstars.eu/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Confedacion Espagnola de Hoteles y Alojamiento Turisticos sistemi hakkında bilgi. URL: <https://cehat.com/frontend/cehat/El-Sistema-De-Clasificacion-Hotelera-En-Espana-vn2681-vst300>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: İngiltere'de uygulanan sınıflandırma sistemi hakkında bilgi. URL: <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/visitengland-quality-schemes>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: İngiltere'de Ulusal Kalite Güvence Standartları hakkında bilgi. URL: <https://www.qualityintourism.com/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Almanya'da uygulanan sınıflandırma sistemi hakkında bilgi. URL: <http://www.hotelsterne.de/system.html?&L=1>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Dünyada yıldız sınıflandırmasının ilk uygulaması hakkında bilgi. URL: <https://servicequalityhotels.blogspot.com/2016/12/overview-of-hotel-classification.html>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: American Automobile Association onay gereksinimleri ve elmas derecelendirme kuralları hakkında bilgi. URL: <https://www.aaa.com/diamonds/diamond-awards>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Japon Sanayi Standartlar Komitesi. URL: <https://www.jisc.go.jp/eng/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Amerikan Kalite Denetim Derneği. URL: <https://asq.org/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Avrupa Kalite denetim Organizasyonu. URL: <http://www.eoq.org/home.html>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: United Nations World Tourism Organization. URL: <http://www2.unwto.org/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Türk Dil Kurumu. URL: <http://sozluk.gov.tr/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

İnternet: Richard Branson hakkında bilgi. URL: <http://www.yeniisfikirleri.net/richard-bransonun-basari-hikayesi/>. Son erişim tarihi: 07.07.2019

Kanıt, R. (2005). *İnşaat Sektöründe Kalite Yönetimi Sistemi Uygulamaları, ISO 9001:2000*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Kılıç, B. ve Ok, S. (2012, Ocak). Otel İşletmelerinde Müşteri Şikayetleri ve Şikayetlerin Değerlendirilmesi. *Journal of Yaşar University*. 7(25), 4189-4202.

Kozak, M. (2006). *Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikayetlerini Bildirme Eğilimleri ve Çözümüne Yönelik Bireysel Önerileri Üzerine Bir Alan Araştırması*. Muğla Üniversitesi Yayınları. 68 (48).

Koç, B (2015). *Konaklama İşletmelerinde Sürdürülebilirlik Uygulamaları*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Fakültesi, Ankara.

Manisa, K. ve Görgülü, T. (2008). İkincil Konutların Turizm Sektöründe Yeniden Kullanılabilmesine İlişkin Bir Model, *YTÜ Mimarlık Fakültesi E-Dergisi*. 3(1), 68-78.

Minazzi, R. (2010). Hotel Classification Systems: A Comparison of International Case Studies, University of Insubria. *Economica*. 6(4), 64-86.

Mucuk, İ. (2006), *Pazarlama İlkeleri*. 20. Basım, İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Neufert, E.ve Planngs AG. (1936). *Yapı Tasarım Bilgisi*. (Gizem Tercüme çev.). 35.baskı. İstanbul: Beta Yayınları. 443-454

Odabaşı, Y. (2004). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*. 6. Basım. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 8(2), 17-38.

- Özmen, F.A. (2003). *Yapı Üretiminde Kalite Yönetimi Değerlendirme Modeli: Otel Yapısı Kullanım Süreci Örnekleme*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Pelit, E. (2008). *İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ramsey, R. (2003) *How to Handle Customer Complaints. The American Salesman*. 48(10), 15-20.
- Sayım, F. ve Aydın V. (2011, Nisan). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. (29), 245-262
- Sey, Y. ve Tapan, M., (1987). *Toplu Konut üretiminde Uygulanan Yapım Sistemlerinin Analizi ve Değerlendirilmesi*. Ankara: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu Yayınevi.
- Sujithamrak, S. ve Lam, T. (2005). Relationship Between Customer Complaint Behaviour and Demographic Characteristics: A Study of Hotel Restaurants' Patrons. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 10(3), 289-307.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Ünlüönen, K., Ertürk, M. ve Olcay, A. (2007, 2 Ocak). Otel İşletmelerinde Psiko-Sosyal Motivasyon Araçları ve Bu Araçların Farklı Departmanlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Ankara ve İzmir Otellerinde Bir Uygulama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 6(19), 9-32.
- Yaman, S. K. (2011). *Yapı Üretim Sürecinde Kalite Yönetimi-Termal Otel Yapısı Kalite Yönetimi Analiz Modeli*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Yüksel, A. ve Kılınç, U.K. (2003). Müşterilerin Şikayet Çözümüne Yönelik Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Değişik Müşteri Grupları Arasındaki Beklenti Farkları. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 14(1), 23-32.



**EKLER**

(Ekler, tezin arka kapağında CD ortamında verilmiştir.)



## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : AYDINOĞLU, Yücel  
 Uyuğu : 21814857680  
 Doğum tarihi ve yeri : 01.04.1973, Yusufeli  
 Medeni hali : Evli  
 Telefon : 03124703289  
 Faks : 03124707123  
 e-mail : yucelaydinoglu@gmail.com



### Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi / Mimarlık	Devam ediyor
Lisans	Karadeniz Teknik Üniversitesi / Mimarlık	1996
Lise	Pasinler Lisesi	1989

### İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
1997-Halen	Kültür ve Turizm Bakanlığı	Başkontrolör

### Yabancı Dil

İngilizce

### Yayımlar

Yıldız Teknik Üniversitesi 1. Mimarlık ve Şehircilik Sempozyumu - Bildiri

### Hobiler

Seyahat etmek, Fotoğraf çekmek





*GAZİ GELECEKTİR..*