

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK OTEL İŞLETMELERİ VE OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETİM SÜRECİ

1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, insanoğlu binlerce yıldır çeşitli amaçlarla seyahatler yapmaktadırlar. Seyahatleri sürecinde birinci planda geçici konaklama, ikinci planda ise yeme-içme gibi zorunlu ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla barınaklar yapmışlardır. Bu barınaklar, insanların seyahat ettikleri mesafeler uzayıp genişledikçe yerini daha bakımlı ve işlevsel tesislere bırakmıştır. Bu işletmelerin içinde en yaygın ve en eski işletmeler, otel işletmeleridir.

Otel işletmelerinin, sektörün dinamik yapısından dolayı bugüne kadar çok sayıda tanımı yapılmıştır. Bir tanıma göre otel, “Yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi; sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla medeni bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış bir işletmedir¹. Başka bir tanıma göre otel, “İnsanların konaklama, beslenme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden, ekonomik ve sosyal bir işletmedir².”

Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanıma göre ise; “Otel, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmelerdir³.” Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte, “Otel, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir⁴” şeklinde tanımlanmıştır.

¹ OLALI, H. ve KORZAY, M. 1989. *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. İ.Ü. İ. F. Yayını, İstanbul, s.25

² SEZGİN, O.M. 2001. *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*. Detay Yayıncılık, Ankara, s.84

³ OLALI, H.,ve KORZAY, M. 1989. *Otel İşletmeciliği*. İ.Ü. İ.F. Yayını, İstanbul, , s.25

⁴ *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*, Resmi Gazete : 21.06.2005 Tarih ve 25852 Sayılı, Karar Sayısı : 2005/8948

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK OTEL İŞLETMELERİ VE OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETİM SÜRECİ

1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, insanoğlu binlerce yıldır çeşitli amaçlarla seyahatler yapmaktadırlar. Seyahatleri sürecinde birinci planda geçici konaklama, ikinci planda ise yeme-içme gibi zorunlu ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla barınaklar yapmışlardır. Bu barınaklar, insanların seyahat ettikleri mesafeler uzayıp genişledikçe yerini daha bakımlı ve işlevsel tesislere bırakmıştır. Bu işletmelerin içinde en yaygın ve en eski işletmeler, otel işletmeleridir.

Otel işletmelerinin, sektörün dinamik yapısından dolayı bugüne kadar çok sayıda tanımı yapılmıştır. Bir tanıma göre otel, “Yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi; sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla medeni bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış bir işletmedir¹. Başka bir tanıma göre otel, “İnsanların konaklama, beslenme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden, ekonomik ve sosyal bir işletmedir².”

Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanıma göre ise; “Otel, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmelerdir³.” Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte, “Otel, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir⁴” şeklinde tanımlanmıştır.

¹ OLALI, H. ve KORZAY, M. 1989. *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. İ.Ü. İ. F. Yayını, İstanbul, s.25

² SEZGİN, O.M. 2001. *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*. Detay Yayıncılık, Ankara, s.84

³ OLALI, H.,ve KORZAY, M. 1989. *Otel İşletmeciliği*. İ.Ü. İ.F. Yayını, İstanbul, , s.25

⁴ *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*, Resmi Gazete : 21.06.2005 Tarih ve 25852 Sayılı, Karar Sayısı : 2005/8948