



OTELDE KONAKLAMA HİZMETLERİ

KOİ201U



KISA ÖZET



1.ÜNİTE Konaklama Hizmetleri ve Organizasyonu

GİRİŞ

Bir yerden başka bir yere seyahat eden bir insanın en temel konaklama gereksinimleri yemek ve yatacak yerdir. Ancak bu iki temel ihtiyacını giderdikten sonra seyahatiyle ilgili diğer hedeflerine yönelebilir. Eski çağlarda konaklama ihtiyacı bir mola noktası, garnizon, kale, han veya kervansarayda karşılanırken bugün modern otel işletmeleri tarafından karşılanmaktadır.

KONAKLAMA HİZMETLERİNİN TANITIMI

“Otel işletmesi nedir?” sorusuna verilen çok çeşitli yanıtların ortak noktası, *konaklama ve yiyecek-içecek hizmetleri sunan* işletmeler olduğudur. Konaklama hizmeti, otel işletmelerinin temel ürünüdür. Bir otel işletmesinde odanın rezervasyonu ile başlayan konaklama hizmetleri süreci; müşterinin otele kabul edilmesi, konaklaması, otelin diğer hizmetlerinden yararlanması ve otelden ayrılmasıyla son bulmaktadır. Bu işlevlerin yerine getirilmesinde temel olarak iki önemli işlevsel alandan söz edilebilir. Bunlar, ön büro ve kat hizmetleridir. Literatürde ve uygulamada bu görev alanı “odalar bölümü hizmetleri” olarak da adlandırılmaktadır. *Ön büro hizmetleri*; müşterilerin rezervasyon, giriş, konaklama ve çıkış işlemlerinin yerine getirildiği bir bölümdür. Bu bölüm ayrıca, konaklama faaliyetleri ile ilgili koordinasyon ve bilgi toplama-dağıtma işlevlerinin yapıldığı bir merkez görevini de yerine getirir. Bu nedenle bölüm, *otelin beyni* olarak kabul edilir.

Ön büro hizmetleri kapsamında yer alan temel işlevler şunlardır:

*Santral *Resepsiyon *Rezervasyon *Ön kasa *Danışma

Konaklama hizmetleri kapsamında yer alan *kat hizmetleri (housekeeping)* ise müşteri odalarının 2 genel alanların temizlik ve bakımı yanında, çamaşırhane hizmetlerini yerine getiren önemli bir üretim alanıdır. Katlarda müşteri ilişkileri çok yoğun olarak yaşanmadığından *yarı arka alan* olarak bilinir. Ayrıca, bilişim teknolojilerinin de daha az kullanıldığı bir çalışma alanıdır. Kat hizmetlerinde yerine getirilen işlerin önemli bir kısmı son yıllarda dışarıdan satın alma (*outsourcing*) olarak yapılabilmektedir. Kat hizmetlerinin işlevsel alanlarına aşağıda yer verilmiştir: *Müşteri odaları, dinlenme alanları, *Park ve bahçeler, *Koridorlar, merdivenler, asansörler, *Sağlık ve spor üniteleri, *Personel alanları, *Havuzlar, *Plajlar, *Toplantı salonları, *Yemek ve balo salonları, *Dükkanlar, *Otopark.

KONAKLAMA HİZMETLERİNİN ORGANİZASYON YAPISI

Konaklama hizmetleri otel faaliyetlerinin düzgün ve verimli bir biçimde yürütülmesinde çok önemlidir. Otelde konaklayan müşterilerin oda, yiyecek-içecek gibi temel ihtiyaçlarının karşılanması bu bölüm tarafından gerçekleştirilir. Bu bölümde konaklama hizmetlerinin sunuma hazırlanması, sunumu ve ücretlerinin tahsil edilmesi yanında, müşterilerin ve diğer bölümlerin bilgilendirilmesi gibi diğer işlevler de yerine getirilir. Bilindiği gibi, bir otelin kalitesi, yönetim felsefesi, büyüklüğü ve türü yönetim ve organizasyonun yapısının belirlenmesinde ve şekillenmesinde önemlidir. Otel işletmelerinde, insandan insana doğrudan hizmet verilmesi nedeniyle çalışanların belirli özellikler taşıması gerekir. Özellikle, ön büro çalışanlarının sürekli olarak nazik ve güler yüzlü olmaları, sosyal yönlerini ve zekâsını geliştirmeye çaba göstermeleri gerekir. Genel olarak konaklama hizmetleri bölümünde çalışanların sahip olması gereken başlıca özellikler şöyle sıralanabilir: *Kişisel sağlık, temizlik ve hijyene özen göstermesi, *Eğitimli olması ve işine vakıf olması, *Düzenli, titiz ve disiplinli olması, *Yabancı dil bilmesi

veya merakının olması, *Zamanı iyi kullanması, *Bilgi ve iletişim teknolojileri konusunda eğitilmiş olması, *Becerikli ve sorun çözücü olması.

Ön büro Yöneticisi:

Otel yatak kapasitesini en etkin şekilde değerlendirerek konaklama hizmetinin sağlanması için kaynakları bir araya getiren, bunun için kendi bölümünde planlama, örgütleme, koordinasyon (eşgüdüm) ve denetim yapan ve diğer bölümlerle koordinasyon sağlayan kişidir.

Rezervasyon Görevlisi:

Otelin sunduğu hizmetler, önceden alınan rezervasyonlarla satılabilir. Rezervasyon ofisi küçük otel işletmelerinde ön büroya, büyük otel işletmelerinde ise satış pazarlama bölümüne bağlı olarak çalışır.

Resepsiyonist:

Resepsiyon fiziki olarak ön büronun içinde yer alır. Rezervasyonlu veya doğrudan rezervasyonsuz olarak otele gelen müşterilerin giriş işlemlerinin yapılması ve konaklama hizmetlerinin düzgün yürütülmesi işlemleri bu bölümde yapılır. Resepsiyon personeli, müşterilerin otelle giriş işlemini yapar ve konaklama ile ilgili hizmetleri yerine getirir.

Ön Kasiyer:

Ön kasa fiziki olarak ön büronun içinde yer almaktadır. Rezervasyon depozitlerinin alınması, giriş yapan müşteriye oda hesabının açılması ve konaklama sırasında oluşan harcamalarının kaydedilmesi ve faturalandırma işlemleri bu bölümde yapılır.

Danışma Görevlileri:

Müşteriyi karşılayan ve uğurlayan bölümdür. Müşteri bagajlarının taşınması, müşterilere otel ve çevre hakkında bilgi verilmesi, çeşitli bilet ve rezervasyon isteklerinin karşılanması işlemlerini yerine getiren bölümdür. Danışma personeli; danışma şefi (bell-captain), kapı görevlisi (doorman), bellboy, ulak (pageboy) ve asansörcüden (lift boy) oluşmaktadır. Büyük ve uluslararası otellerde danışma şefliği, belirli niteliklere sahip elemanlara verilmektedir. *Kapı görevlisi*, müşterileri otelin dış kapısında karşılar ve arabalarını park etmelerine yardımcı olur. *Bellboy*; müşterilere odalarına kadar refakat eder, bagajlarını taşır, otel ve oda hakkında bilgi verir. *Asansörcü* ise müşterileri istedikleri kata çıkaran veya indiren görevlidir.

Santral Görevlisi: Santral, otel içi ve dışı telefon haberleşmesini sağlayan bölümdür.

Gece Denetçisi: Gece denetçisi, ön büronun bir gün boyunca yaptığı tüm hizmet ve parasal işlemlerin denetimini yaparak ön büroyu ve oteli bir sonraki güne hazırlayan ön büro görevlisidir.

Kat Hizmetleri Yöneticisi: Özellikle büyük otel işletmelerinde kat hizmetleri bölümünün organizasyonu, temizlik faaliyetlerinin yürütülmesi ve denetlenmesinden sorumlu olan en üst düzeydeki yöneticidir.

Genel Kat Yöneticisi Yardımcısı: Kat hizmetleri yöneticisi düzeyinde ve daha çok günlük temizlik faaliyetinden sorumlu kişidir. Kat hizmetleri yöneticisi otelde bulunmadığı durumlarda yetkilerini devralacak derecede iş tecrübesine sahiptir.

Kat Şefleri: Otelin fiziki yapısına göre oda ünitelerinin temizlik faaliyetlerinin yürütülmesi ve denetlenmesinden sorumlu kişidir. Otel işletmesinin fiziki oda ve kat yapılarına göre değişmekle birlikte bir kat şefi 50 ila 100 odanın denetimini üstlenebilir.

Sekreter: Kat hizmetleri yönetiminin günlük faaliyetleri düzgün bir şekilde yürütebilmesi için, odalar, genel alanlar, çamaşırhane ve diğer bölümler ile iletişimini sağlayan kişidir.

Kat Görevlileri ve Meydancılar: Kat görevlileri odaların tozunun alınması, yatağının yapılması, banyosunun temizlenmesi işlerini yapan kişidir. Kadın kat görevlileri İngilizce maid, erkek kat görevlileri ise vale olarak adlandırılmaktadır.

Çamaşırhane Şefi: Otelin tüm ünitelerinde kullanılan bez eşya, personel üniforması ve müşteri çamaşırlarının düzenli ve sistemli bir şekilde yıkanması ve dağıtımının yapılmasından sorumlu olan kişidir.

Çamaşırhane Görevlileri: Otel, personel ve müşteriye ait tüm bez eşyanın sınıflandırılması, uygun programlarla yıkanması ve kullanıma hazır hale getirilmesinden sorumlu personele *yıkayıcılar* adı verilir. Yıkanan ya da kuru temizlemeye tabi tutulan tüm bez eşyanın ütülenmesi ise *ütücüler* tarafından yerine getirilir. Çamaşırhanede ayrıca, otel bez eşyalarını ve personel üniformalarını ihtiyaca göre diken, karışmaması için logolu veya isimli marka etiketleri yapan *terziler/markalayıcılar* yer alır.

KONAKLAMA HİZMETLERİNDE ÇALIŞMA DÜZENİ

Konaklama hizmetleri 24 saat kesintisiz hizmet veren bir bölümdür. Bu nedenle çalışma düzeni sabah 08:00-16:00, akşam 16:00-24:00 ve gece 24:00-08:00 saatleri arasında üç vardiya olarak yürütülmektedir. Otel işletmesinin büyüklüğü ve özelliklerine göre değişiklik göstermekle birlikte konaklama hizmetleri, üç vardiya boyunca genel olarak aşağıda sıralanan işleri yerine getirir.

Sabah Vardiyasında Yapılan İşler:

Sabah vardiyası, konaklama hizmetlerinin en yoğun çalıştığı zamandır. Çünkü müşteriler bir taraftan çıkış, bir taraftan da giriş yapmaktadır. Müşterilerin hepsiyle ilgilenmek, isteklerine çok hızlı bir biçimde yanıt vermek gerekmektedir. Ön büroda gece vardiyasının işini düzgün yapmış olması ve devretmesi, sabah yapılan işlemleri kolaylaştıracaktır. Sabah vardiyasında, ön kasa düzgün ve dikkatli bir biçimde kasa sayımı yapılarak ve bilgisayar çıktısı ile devralınmalıdır. Çıkış ve giriş yapan müşteriler listesi incelenerek genel bir durum kontrolü yapılır. Çıkış yapan odalar listesinden otelden ayrılan müşteriler işaretlenir.

Akşam Vardiyasında Yapılan İşler:

Akşam vardiyasında, rutin giriş-çıkış işlemleri ve diğer hizmetlere devam edilir. Sabah vardiyasındaki yoğunluk bu vardiyada azalır. Akşam vardiyasına geçerken, ön kasa dikkatli ve düzenli bir biçimde sayılarak sabah vardiyasından devralınır. Müşterilerin çıkış saatinden daha geç bir saatte boşalttığı odaların temizlenmesi işi takip edilir. Durumlarına göre odaların statüsü ve anahtar kontrolü yapılır. Geç boşaltılan ve müşteri bekleyen satışa hazır odaların anahtarları kontrol edilir. Grup rezervasyonları ve memorandumlar incelenerek hazırlık yapı-

lır. Ertesi gün gelecek grupların anahtar zarfları hazırlanır. Kapı müşterileri (*walk-in*) için sürekli oda durum kontrolü yapılır ve satışa hazır odalar takip edilir.

Gece Vardiyasında Yapılan İşler:

Gece vardiyasında gün boyunca yapılan tüm işlemlerin denetimi yapılarak yanlışlıklar düzeltilir ve gün kapanışı yapılır. Bu anlamda ön büronun gün içi işlemlerle ilgili kontrolleri önemlidir. Bu işlem yapılmadan otelin bir sonraki günde faaliyetlerine devam etmesi neredeyse imkânsızdır. Gece vardiyasında denetim işlemlerinin yanı sıra bölüm faaliyetlerinden bir kısmı da devam eder. Ön büroda oda statüleri ve anahtar kontrolü yapılır. Bölüm kasierlerinin getirdiği rapor, adisyon ve nakit zarfı tutanakla devralınır.

OTEL İŞLETMELERİNDE ODA TÜRLERİ

Ön büro ve çalışanları, temel konaklama hizmeti olan odanın satışından sorumludur. Günümüzde oteller, işletme özelliklerine göre çok farklı oda türleri ve hizmetleri geliştirmiştir. Bu nedenle otellerdeki oda türlerine ve fiyat kavramına genel olarak bakılmasında fayda görülmektedir. Odalar *yatak, fiziki yapı ve sunulan hizmete* göre üç grupta sınıflandırılabilir.

Yatak Sayılarına Göre Oda Türleri:

Yatak sayısına göre oda türlerini aşağıdaki başlıklar altında incelemek mümkündür:

***Tek Kişilik Oda (Single Room):** Bu odalardaki yatak genelde tek kişiliktir. Yatak büyük veya küçük olabilir. Tek kişilik oda kavramı, odanın sadece bir kişi tarafından kullanıldığını belirtmek içindir. Yazışmalarda ve ön büro sisteminde 'SNG' kısaltmasıyla ifade edilmektedir.

***İki Kişilik Oda (Double Room):** Odada çift kişilik büyük yatak (french bed) olabileceği gibi iki

ayrı yatak da (twin bed) olabilir. Bazı otel işletmeleri, yatak tasarımlarını birleştirip ayrılabilir- 5 çek şekilde yaparak ihtiyaca göre değiştirebilmektedir. Büyük yataklı odalar 'DBL', iki ayrı yataklı odalar 'TWN' kısaltmalarıyla ifade edilmektedir.

***Üç Kişilik Oda (Triple Room):** İki kişilik bir odaya ilave yatak (supplementary bed) konularak üç kişilik hale getirilmiş veya bir çift kişilik büyük yatak ve bir tek kişilik yataktan oluşan odalardır, 'TRP' kısaltmalarıyla ifade edilmektedir.

Fiziki Yapılarına Göre Oda Türleri:

Bu odalar; suite, junior suite, family suite, studio room, presidential suite, adjoining room, connecting room olarak sınıflandırılabilir.

***Suite,** içerisinde oturma odasının da bulunduğu geniş odalardır. Alan olarak geniş ve donanım olarak lüktür.

***Junior suite,** alan olarak suitlerden daha küçük odalardır.

***Family suite,** bir ailenin çocuklarıyla birlikte aynı mekânda konaklaması için tasarlanmış oda türüdür. Aile odası ve banyosunun bir kapısı bulunmaktadır.

***Presidential suite,** kral dairesi olarak da dilimize yerleşen bu odalar; oturma odası, mutfak ve yatak odasından oluşmaktadır. Her alanı çok lüks malzeme ile donatılmıştır. Banyoları jakuzili olabilir.

***Studio room,** yatağa dönüştürülebilen bir kanepenin bulunduğu odalardır. Odadaki kanep, yatağa ihtiyaç duyulduğunda kullanılmaktadır.

***Connecting room,** koridora kapısı bulunan yan yana iki odanın bir ara kapıyla içeriden bağlantılı hale getirilmiş şeklidir. Ara kapı her iki tarafta birer kapı ile kapatılmaktadır. Normalde kilitli olan kapılar, ihtiyaç duyulduğunda açılarak bağlantılı duruma getirilmektedir. Çocuklu aileler için ideal bir oda türüdür.

**Adjoining room*, bir duvarı paylaşan ancak geçiş kapısı olmayan yan yana odalardır.

Sunulan Hizmete Göre Oda Türleri:

Bazı lüks oteller, otel katlarının bir kısmında standart hizmet verirken bir kısmında da lüks hizmet sunmaktadırlar. *Club floor* veya *executive floor* olarak da adlandırılan bu katlarda müşteriye özel hizmetler sunulmaktadır.

OTEL İŞLETMELERİNDE FİYAT TÜRLERİ

Arz ve talebin otel işletmesini kâr ettirecek şekilde dengelenmesinde fiyat oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Otel işletmeleri, oda türüne göre farklı fiyatlar uygulayarak farklı pazar bölümlerine hitap etmektedir. Ayrıca, odanın fiziki konumu, deniz ya da kara manzaralı olması, sunduğu olanaklar odayı farklılaştırmaktadır. Fiyatı etkileyen bir diğer unsur da oda ile birlikte satılan pansiyon türüdür. Oda kahvaltı (BB), yarım pansiyon (HB) ve tam pansiyon (FB) olmak üzere üç pansiyon türü bulunmaktadır. Birinci bakış açısı ve en önemli olanı, maliyet ve kârdır. Belirlenen fiyatın bir kısmı sabit maliyetleri, bir kısmı da değişken maliyetleri karşılamaktadır. Geriye kalan miktar ise işletmenin bu fiyattan elde etmeyi düşündüğü kârdır. İkinci bakış açısı, tüketici tarafından ödenen fiyattır.

Satış fiyatına KDV'nin eklenmesiyle ulaşılmaktadır. Fiyat sunumlarında, KDV'nin fiyata dâhil edilip edilmediği mutlaka söylenmektedir. Üçüncü bakış açısı ise fiyatın içinde sunulan hizmetlerdir. Pansiyon uygulamasıyla çalışan bir işletmede oda+pansiyon türü (BB, HB, FB) olarak fiyat belirlenmektedir. Her şey dâhil uygulamasında ise fiyat, oda+yiyecek+içecek+ek hizmetleri içermektedir. Aşağıda, kapı fiyatı ve otellerin kullandığı indirimli fiyatlar, kavramsal 6 düzeyde sunulmuştur.

***Kapı fiyatı (Rack rate):** Kapı fiyatı, otel ve ön büro yönetimi tarafından belirlenmiş olan standart ve en yüksek fiyattır. Afişe fiyat olarak da geçen kapı fiyatı, her oda tipi için belirlenir ve ön büroda müşterilerin görebileceği biçimde ilan edilir.

***Anlaşmalı şirket fiyatı (Corporate rate):** Otellerin uluslararası ve ulusal alanda çalışan şirketlerin personeline uyguladığı fiyattır. Eğer otel bir zincire bağlı ise her seviyedeki şirket personeli, dünyanın farklı bölgelerindeki bu zincirin otellerinde indirimli fiyatlarla konaklamaktadır. Bu fiyatlar genelde anlaşmalarla belirlenir.

***Grup fiyatı:** Büyük miktarda oda satın alma olanağı bulunan çeşitli gruplara; konferans, fuar veya sergi organizatör ve katılımcılarına sunulan özel fiyattır.

***Mevsim dışı fiyat:** Sayfiye otellerinin sezon dışında müşteri çekmek için verdikleri indirimli fiyata mevsim dışı fiyat adı verilmektedir.

***Hafta sonu fiyatı (Weekend rate):** Şehir ve iş merkezlerindeki otellerin hafta sonu azalan doluluklarını artırmak amacıyla sundukları indirimli fiyattır.

***Kontenjan anlaşması fiyatı (Contingent rate agreement):** Sayfiye otellerinin sezon boyunca belli bir oranda müşteri getirmeyi garanti eden seyahat acentaları veya tur operatörlerine verdikleri fiyat türüdür.

***Aile fiyatı (Family rate):** Çocuklu aileler için uygulanan indirimli fiyat türüdür. Ebeveynleri ile kalan çocuklara uygulanan ücretsiz veya indirimli çocuk fiyatı da bu kapsamda ele alınabilir.

***Özel fiyat (Complimentary rate):** Otelin özel misafirlerine veya sektör ileri gelenlerine uygulanan bir fiyat türüdür.

***Sürekli müşteri fiyatı (Regular guest rate):** Devamlı müşterilere uygulanan tutundurma amaçlı indirimli fiyat türüdür.

***Sürekli müşteri program fiyatı (Loyalty program rate):** Uluslararası zincir otel işletmeleri ve havayolu ulaştırma şirketleri aralarında anlaşmalar yaparak tüketicilere çeşitli olanaklar sunmaktadır. Seyahate çıkan kişi, bu programa üye olduğunda ve belirlenen kotaları aştığında uçuş mili veya oda geceleme hakkı kazanmaktadır.

***Her şey dâhil fiyat (All inclusive rate):** Otelde sunulan bütün hizmetlerin fiyata dâhil edilmesi anlamına gelmektedir. Çoğunlukla sayfiye konaklama işletmeleri tarafından uygulanmaktadır.

Bu Özetin tamamını,Çık mış Sorularını,Deneme Sorularını a dresinize gönderiyoruz!...

7

Tıklayınız



<https://www.kolaysinavlar.com/otel-isletmelerinde-konaklama-hizmetleri-ady212u?search=KO%C4%B0201U>