

KONAKLAMA HİZMETLERİNDE KALİTE YÖNETİMİ

TKY302

KISA ÖZET

1. Ünite - Hizmet ve Hizmet Sektörüne Genel Bir Bakış

HİZMETİN TANIMI

Hizmet, tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen veya oluşturulan maddi niteliği olmayan bir üründür. Yani hizmeti, “üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay veya çaba” olarak tanımlayabiliriz. Hizmeti, “başka birisi için iş icra etmektir,

Temel olarak hizmet; ürün üretmeyen bir faaliyet olarak tanımlanabilir.

Hizmetlerin tanımlanmasıyla ilgili edebiyat incelendiğinde genel olarak dört başlık altında toplandığı görülmektedir. Bu tanımlar;

- Hizmetlerin özelliklerini vurgulayan tanımlar,
- Hizmetleri sınışıandıran tanımlar,
- Hizmet yerine, toplam hizmet kavramı veya hizmet paketi ile ilgili tanımlar,
- Hizmeti, hizmetten etkilenen kişi veya mala göre sınışıandıran tanımlar olarak gruplandırılabilir.

Hizmet, müşterilerin gereksinimlerini karşılayan, fayda ve doyum sağlayan, soyut, elle tutulup gözle görülemeyen, genellikle satın alındığında hemen tüketilen faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir.

HİZMETİN ÖZELLİKLERİ

Soyutluluk

Hizmet soyuttur ve fiziksel ürünlerin aksine, satın alınmadan önce görülemez, tadılamaz, dokunulamaz, işitilemez ya da koklanamaz.

Ayrılmazlık

Hizmetler aynı anda üretilir ve tüketilirler.

Hizmet üretilirken, müşteri de üretilen yerde bulunduğundan, hizmet sağlayıcının ve müşterinin birbirlerini karşılıklı etkilemeleri, hizmet pazarlamasının bir özelliğidir.

Değişkenlik

Hizmet performansları genellikle hizmet sağlayıcısından, bir başka hizmet sağlayıcısına, müşteriden müşteriye, ve günden güne değişiklik gösterir.

Bazı hizmetlerin yerine getirilmesinde diğerlerine nazaran insan unsuru daha önemli rol oynamaktadır.

Dayanıksızlık;Dayanıksızlık hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilememesi ve yeniden satılamaması anlamına gelmektedir.

HİZMETİN SINIFLANDIRMASI

Hizmetleri sınışıandırmasında hizmetin yapısı ile tüketicinin yapısının önemli rol oynadığı diğer bir sınışıandırma aşağıdaki gibi gerçekleşmektedir:

1. Hizmetlere göre

- a. Profesyonel hizmetler
- b. Diğer hizmetler

2. Tüketicilere göre

- a. Bireyler
- b. İşletmeler

Lovelock tarafından tasarlanıp geliştirilen matris ile yapılan sınışıandırma, hizmeti beş ana kriterle değeriendirilebilir. Bu kriterler řu şekilde ele alınabilir:

- Hizmetin doğası,
- Hizmet işletmesinin mşşteriyle olan ilişki tşrş,
- Hizmet sunanın sahip olduğu esneklik ve inisiyatıf derecesi,
- Hizmete yşnelik arz ve talebin niteliği,
- Hizmetin ulaştırılma biğimi.

HİZMET SEKTÖRÜ

Hizmetler fiziksel olarak sahip olunamayan bir eylem, çaba veya performansı gerektirmektedir. 2000’li yıllarda hizmet sektörşnşn şnemi artmıştır

HİZMET VE ÜRETİM SEKTÖRLERİ ARASINDAKİ İLİŐKİ

Hizmet sşreğlerinin ayır edici özellikleri řu şekilde sıralanabilir:

- Hizmet sşreğlerinde mşşteri katılımcıdır.
- Hizmet şretimi ve tşketimi eř zamanlıdır.
- Zaman ve boş kapasite farkları vardır.
- Tşketicilerin bulundukları yerler, hizmet alanının seğimini belirler.
- Hizmetler heterojendir.
- İnsan gşcşnşn yapısı şnemlidir.
- Soyuttur.
- Çıktının şlçşlmesi zordur.

Hizmet paketinin elemanları:

- Destek yetenekleri,
- şrşnlerin makullřęř,
- ifade edilebilen hizmetler ve
- ifade edilemeyen hizmetleridir

MALLAR	HİZMETLER	SONUÇLAR
Somit	Soyut	Hizmetler stoklanamazlar. Hizmetler patentlenemezler. Hizmetler kolayca sergilenemez veya nakledilemezler. Hizmetlerde fiyatlandırma zordur.
Standart	Değişken	Hizmet dağıtımı ve mşşteri tatmini şalışanların davranışlarına bağlıdır. Hizmet kalitesi biręok kontrol edilemeyen etkene bağlıdır. Planlanan ve reklamı yapılan hizmetin dağıtılan hizmete denk olup olmadığı hakkında kesin bir bilgi yoktur.
Dayanıklı	Dayanıksız	Hizmetlerle arz ve talebi ayarlamak zordur. Hizmetler iade edilemez ve tekrar satılamazlar.
Şretim Tşketimden Ayrıdır	Eşzamanlı Şretim ve Tşketim	Mşşteriler işleme katılırlar, birbirlerini ve işlemi etkilerler. Çalışanlar hizmet çıktıısını etkilerler. Merkezi olmayan bir idare gereklidir. Kide şretimi zordur.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TANIMI

Konaklama işletmeleri, temelde geceleme ve yiyecek-içecek hizmetleri faaliyetlerinde bulunan ve aynı zamanda ziyaretçilerin ve yabancıların eğlence ve çeşitli organizasyonlarınaşlayan işletmelerdir.

Ağırlama işletmeleri kavramı, konaklama işletmeleri kavramına benzemekle birlikte daha geniş bir anlam içermektedir. Genel olarak ülkemizde konaklama işletmeleri ticari bir boyut ile ele alınır iken, ağırlama işletmeleri işin sosyal yönüyle ilgilenmektedirler.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Ağırlama ve konaklama işletmeleri farklı bakış açılarına göre değişik yaklaşımlar altında sınıflandırılabilir.

Ölçek Bakımından Sınıflandırma

- Büyük Konaklama İşletmeleri: Oda sayısı 100 veya daha yüksek olan konaklama işletmeleridir. Konaklama potansiyeli asgari 160 yataktır.
- Orta Büyüklükteki Konaklama İşletmeleri: 50-100 kişi arasında personeli bulunan ve 60-100 odalı konaklama işletmeleridir. Organizasyon yapıları çok detaylı değildir.
- Küçük Konaklama İşletmeleri: 30-50 kişi arasında personeli bulunan ve 10- 50 odaya sahip konaklama işletmeleridir.

Gelişme Aşamasına Göre Sınıflandırma

- Lüks Ağırlama ve Konaklama İşletmeleri
- Vasat Ağırlama ve Konaklama İşletmeleri;
- Yan Ağırlama ve Konaklama İşletmeleri

Çalışma Sürelerine Göre Sınıflandırma

- Mevsimlik ağırlama ve konaklama işletmeleri; sadece yılın belirli dönemlerinde hizmet veren işletmelerdir.
- Sürekli ağırlama ve konaklama işletmeleri; tüm yıl boyunca hizmet veren işletmelerdir.

Karşıladıkları Ağırlama ve Konaklama İhtiyacına Göre Sınıflandırma

Bu tür ağırlama ve konaklama işletmeleri genellikle müşterilerinin istek, beklenti ve gereksinimlerine göre farklı yerlerde bulunurlar.

- Merkezi ağırlama ve konaklama işletmeleri;** ticaret merkezlerinde veya büyük şehirlerde bulunan çoğunlukla iş adamlarının kısa süreler için konakladıkları işletmelerdir.
- Kıyı ağırlama ve konaklama işletmeleri;** uzun süreli tatil geçirmek, dinlenmek, güneşten ve denizden yararlanmak isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir.
- Dağ-spor konaklama işletmeleri;** dinlenmek, spor yapmak amacıyla kullanılan ağırlama ve konaklama işletmeleridir.
- Kaplıca-kür konaklama işletmeleri;** belirli sağlık sorunları olan kişilere uzun süre kalıp tedavi ve değişik banyo kürü olanaklarını sağlayan ağırlama ve konaklama işletmeleridir

Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırma

Bu sınıflandırmada ağırlama ve konaklama işletmeleri bulundukları yerleşim birimi, turizme konu olabilecek doğal kaynaklar ile ulaşım yolları terminalleri yakınında bulunmalarına göre ele alınmaktadır.

- a. Havaalanı ağırlama ve konaklama işletmeleri
- b. İstasyon ağırlama ve konaklama işletmeleri
- c. Karayolu kavşak ağırlama ve konaklama işletmeleri
- d. Liman ağırlama ve konaklama işletmeleri

Hukuki Durumlarına Göre Sınıflandırma

iki başlık altında ele alınmaktadır.

a. Turizm belgeli konaklama işletmeleri; 12.03.1982 tarihli ve 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37 inci maddesinin A fıkrasının 2 numaralı bendi hükmü uyarınca çıkarılan "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nin saptadığı normlara göre sınıflandırılmıştır. Bu yönetmeliğe göre otel işletmeleri;

- Beş yıldızlı (lüks) oteller,
- Dört yıldızlı oteller,
- Üç yıldızlı oteller,
- İki yıldızlı oteller,
- Tek yıldızlı oteller olarak sınıflandırılmış ve dünya standartları düzeyine getirilmiştir.

b. Belediye belgeli konaklama işletmeleri; turizm işletme belgesi olmayan, yerel belediyeler tarafından fiyatları saptanan, sınıflandırılan ve denetimleri yapı lan konaklama işletmeleridir

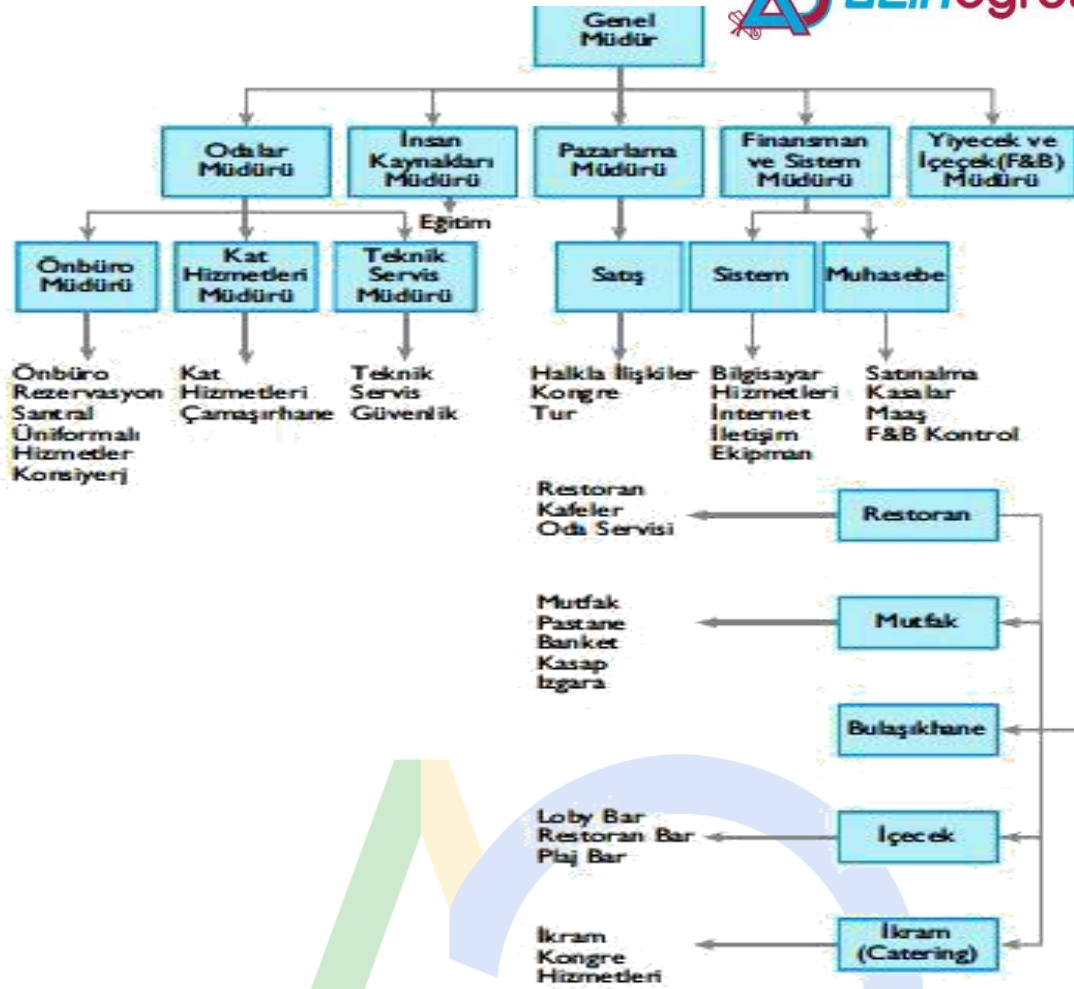
Mülkiyetlerine Göre Sınıflandırma

Mülkiyetlerine göre konaklama işletmeleri üç grupta ele alınabilir.

- a. Kamu ağırlama ve konaklama işletmeleri; tüm varlıklarıyla veya varlıklarının çoğunluğuyla kamu idarelerine ait olan ağırlama ve konaklama işletmeleridir.
- b. Özel ağırlama ve konaklama işletmeleri; bütün varlıkları ile özel kişilere ait olan ağırlama ve konaklama işletmeleridir.
- c. Karma ağırlama ve konaklama işletmeleri; sermayelerinin bir kısmı kamu idarelerine diğer bir kısmı özel girişimcilere ait olan ağırlama ve konaklama işletmeleridir.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI

Organizasyon işletmeyi meydana getiren bölümler arasındaki ilişkileri düzenleyen ve önceden belirlenen hedefleri gerçekleştirmek için üst yönetim tarafından oluşturulan biçimsel bir yapı olarak tanımlanabilir. Bu biçimsel yapı, tüm kalite süreçlerinin de başlangıcıdır.



Bu Özetin tamamını,Çıkmış Sorularını,Deneme Sorularını adresinize gönderiyoruz!...

Tıklayınız



<https://www.kolaysinavlar.com/konaklama-hizmetlerinde-kalite-yonetimi-ady212u?search=TKY302U>