



# OTEL İŞLETMELERİNDE DESTE K HİZMETLERİ



**TRZ203U**





## ÜNİTE 1: DESTEK HİZMETLER KAVRAMI

### OTEL İŞLETMELERİNDE DESTEK HİZMETLERİN TANIMI

**Otel işletmeleri;** *seyahat eden insanların başta konaklama ve yeme-içme olmak üzere, eğlenme ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük, yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşteriyile olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış işletmelerdir.*

- Otel işletmelerinde hizmet üretimi esastır.

Otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran önemli işlevleri;

- Departmanları
- Departmanlar arası ilişkileri
- Yaşanan müşteri-yoğun ilişkileri
- Çalışanlarıdır.

20. yüzyılın sonlarına doğru yönetim ve organizasyonla ilgili düşünce yapısı değişmeye başladı. Bu gelişmelere bağlı olarak önceleri konaklama ve yiyecek içecekten oluşan organizasyon yapılarına zaman içerisinde aşağıdaki gibi işletme fonksiyonları eklenmeye başlandı;

- Personel
- Teknik servis
- Satınalma
- Muhasebe
- Pazarlama
- Depolama

**Temel hizmetler ( Çekirdek / esas hizmetler);** konaklama ve yiyecek içecek hizmetleri, bunun dışında kalan fonksiyonlar ek, destek ya da yardımcı hizmetler olarak kabul edildi.

**Destek Hizmetler (Support, Secondary);** *işletme işlevlerini kolaylaştıran, esas işlemlere yardımcılık görevi yapan ek birimlerdir*

**Destek hizmetler;** *otelin müşteri servisi, üretimi ve gelirleri ile doğrudan sorumlu olmayan hizmetlerdir. Asıl hizmetin yürütülmesine yardımcı rollere sahiptir. Örn; Satınalma, depolama, maliyet kontrolü, halkla ilişkiler, toplantı yönetimi, müşteri ilişkileri pazarlama hizmetleri.*

Destek hizmetler;

- Otel organizasyonları tamamlayıcı ve kolaylaştırıcı işleve sahiptir.
- Otel tanımlarında ve otellerin statülerinin belirlenmesinde önemlidir.

☆ Destek hizmetlerin sınırlandırılması;

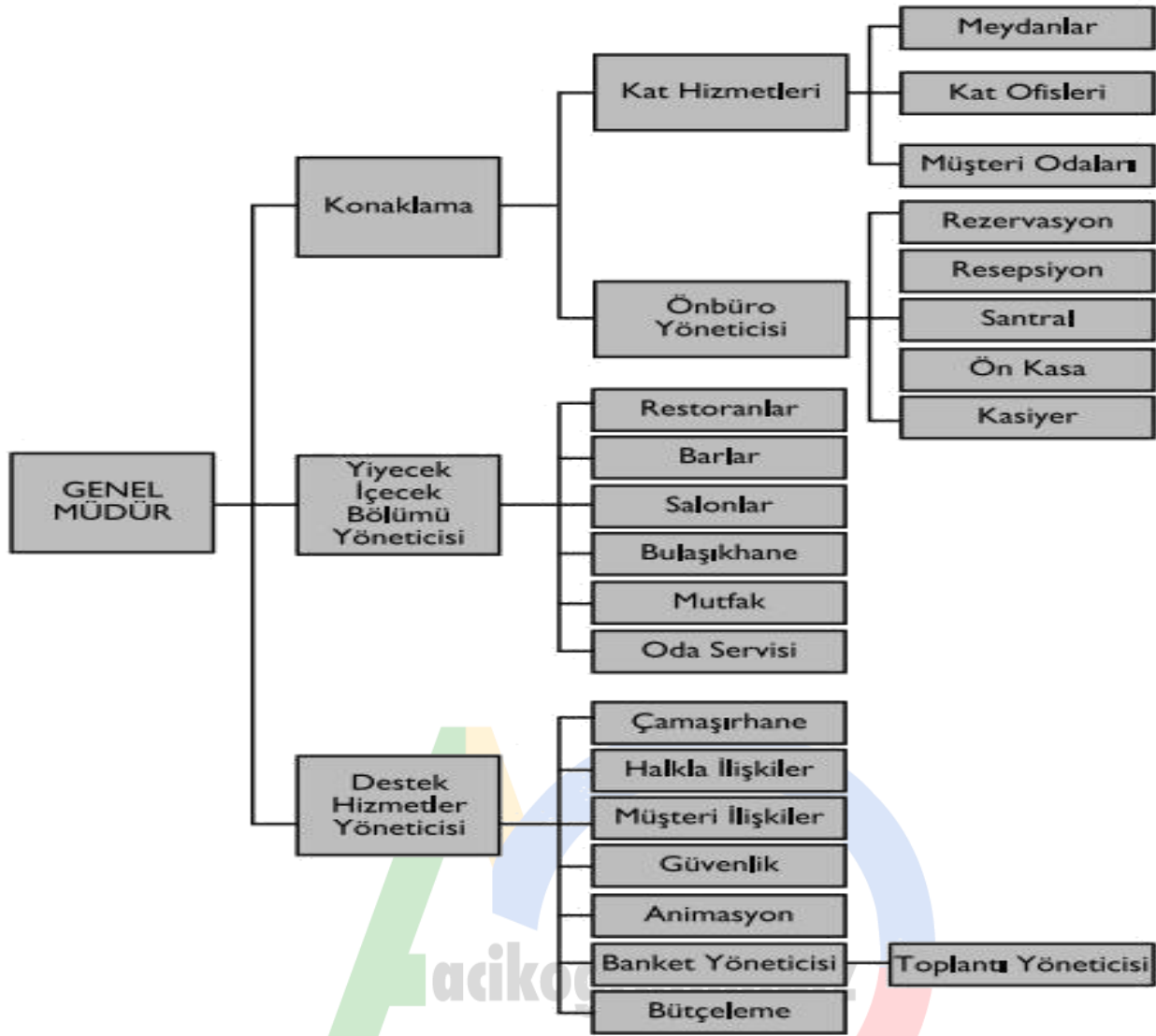
- 1) Gelir getiren/ getirmeyen ayrımı
- 2) Çekirdek hizmet, kolaylaştırıcı hizmet ve ek hizmet ayrımı

Destek hizmetler kapsamı içerisinde yer alan **birimler**, otel işletmesinin amaçları ve öncelikli olarak gerçekleştireceği hizmet türlerine göre değişebilir.

**Kolaylaştırıcı Hizmet;** asıl hizmeti destekleyen zorunlu hizmetler ve destek hizmetlerin asıl işinin değerini arttıran rekabet üstünlüğü ve ürün farklılaşması yaratan hizmetlerdir.

Destek hizmetler otel işletmeleri için şu nedenlerden dolayı

- önemlidir; 1- Asıl işlerin daha kaliteli üretilmesi
- 2- Otel hizmetlerinin çeşitlendirilmesi
- 3- Esas fonksiyonların tamamlanması



- 4- Esas fonksiyonların standartlara uygun yapılması
- 5- İşletme verimliliğinin artması
- 6- Müşteri tatmininin artması
- 7- İşletme imajının geliştirilmesi
- 8- Personel memnuniyeti
- 9- İşlerin daha kolay denetlenmesi
- 10- Yatırımın korunması
- 11- Müşterinin otel içerisinde güzel vakit geçirmesi
- 12- Kaza, hasar, hırsızlık, yangın, sabotaj gibi istenmeyen olayların önlenmesi.

### DESTEK HİZMETLERİN ORGANİZASYONU

Destek hizmetlerin **kapsamı ve otel içerisindeki yeri**, otelin büyüklüğüne ve yönetim yaklaşımına göre farklılık gösterir.

Destek hizmetlerin yürütülmesi uygulamasındaki yöntemler; 1-

Her bir destek hizmet ayrı ayrı otel yönetimine bağlanır

2- Tüm destek hizmetleri bir bölüm altında toplanır ve yönetici yardımcılarında birinin sorumluluğuna verilir.

3- Kendi yöneticisi veya şefi olan ayrı bir departman kurulur.

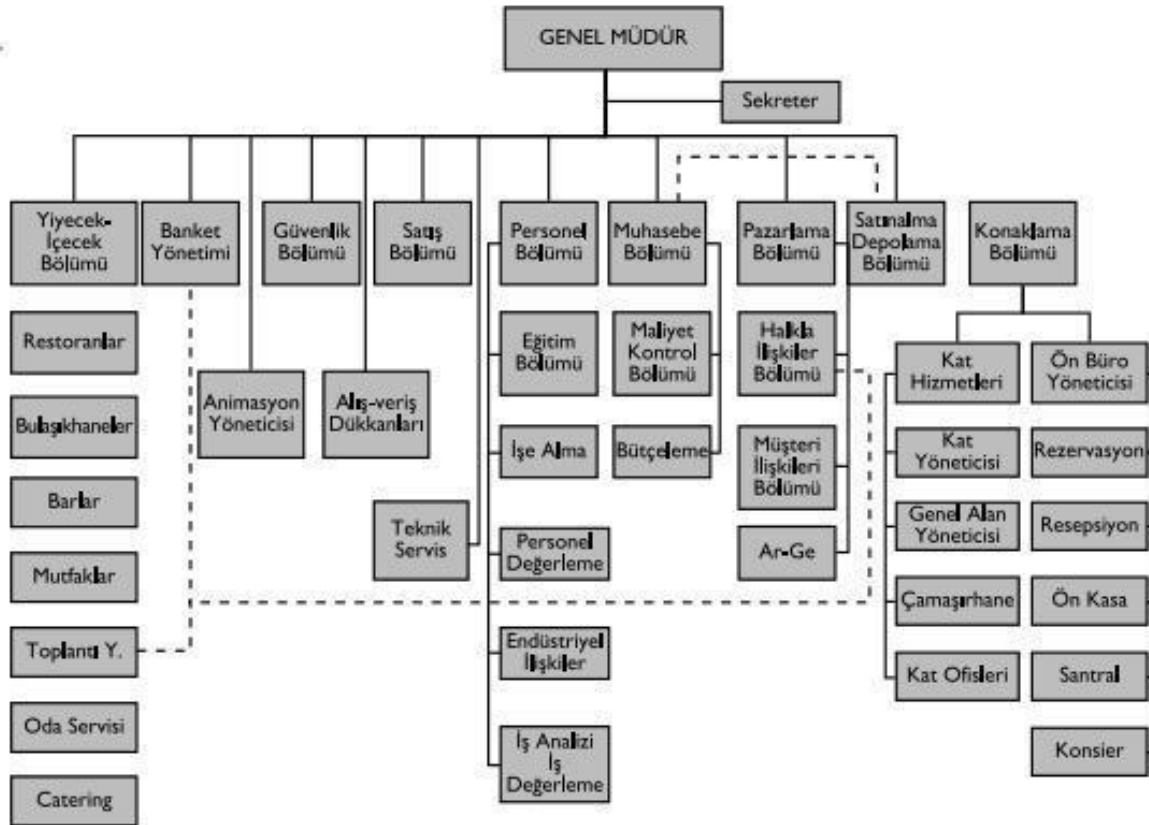
☆ Destek hizmetlerin ayrı bir yönetici ve ayrı bir departman olarak organize edilmesi en sık rastlanan uygulamadır. Örn; animasyon, toplantı yönetimi gibi hizmetlerin dışarıdan (outsourcing) olarak alınması.

Destek hizmetlerin kapsamı içerisinde yer alan bazı birimler;

- Ziyafet (banket) yönetimi

- Müşteri ilişkileri
- Halkla ilişkiler
- Güvenlik
- Animasyon
- Bütçeleme
- Çamaşırhane

**Şekil 1.1: Destek Hizmetlerin Bir Bölüm Altında Toplanması**



**Şekil 1.2: Destek Hizmetlerin Ayır Birimler Olarak Düzenlenmesi**

## DESTEK HİZMETLER

**Personel Yönetimi** ; Otel organizasyonu için gerekli insan kaynağının sağlanması ve bu kaynaktan etkin ve verimli bir şekilde yararlanmanın yol ve yönteminin belirlenmesi ile ilgili bir çalışma alanıdır. Fonksiyonları;

- İşgücü planlaması
- İşe alma
- Oryantasyon
- Eğitim
- Personel değerlendirme
- İş değerlendirme
- Ücretlendirme
- Sosyal haklar
- Personel özlük işleri

Büyük otel işletmelerinde personel hizmetleri daha geniş kapsamda **insan kaynağı yönetimi** olarak ele alınır. Personel yönetiminden farkları;

- İnsan kaynağı daha geniş ve stratejik düzeyde yürütülür.
- Kariyer planlama
- Personel geliştirme ve güçlendirme
- Motivasyon
- Yeteneklerin yönetimi
- Esnek çalışma sistemleri

İnsan kaynakları yönetiminin önemli etkilerinin olduğu konular;

- Personel yönetiminin etkinliği
- İşgören devir hızının azalması
- İnsan kaynağının etkili kullanımı
- Personel memnuniyeti

**Müşteri İlişkileri;** otelin mevcut müşterileri, geçmişteki müşterileri ya da potansiyel müşterileri ile olan ilişkilerini kapsayan hizmet türüdür.

Müşteri ilişkileri yönetiminin kapsamındaki bazı faaliyetler;

- Mevcut müşterinin tatmin edilmesi
- Şikayetlerin azaltılması
- Tekrar işletmeyi tercih etmelerinin sağlanması
- Gelecekteki müşteri gruplarıyla bugünden ilişki kurulması
- Geçmiş müşterilerle ilişkilerin devam ettirilmesi
- Yeni hizmet türleri ve bölgedeki gelişmelere dair bilgilerin potansiyel ve geçmiş müşteri gruplarına iletilmesi
- E-müşteri ilişkilerini de kapsar.

- ☆ Gelir getirmeyen, ancak müşteri ile çeşitli yöntemlerle yoğun bir bilgi akışı ile gerçekleştirilen bir hizmet çeşididir.

**Ziyafet ( Banket) Yönetimi;** otel işletmelerinde sunulan resmi ve özel yemekli organizasyonlardır. Banket (*banquet*) yönetimi olarak da adlandırılır.

- Geçmişte en az 10 sıra yemekler şeklinde düzenlenirken, günümüzde en az üç en fazla altı sıradan oluşan yemek ve içecek organizasyonları şeklinde yürütülür.
- Kongre ve seminer yemekleri,
- Kokteyl partileri
- Düğün, nişan, sünnet gibi tören yemekleri,
- Balolar,
- Galalar,
- Defile gösterileri,
- Sergiler
- Açılış ve ürün tanıtımları faaliyetleri

gibi bir çok toplumsal etkinliklerle ilgili yiyecek-içecek hizmeti sunulması ziyafet yönetimi kapsamındadır.

- ☆ Ziyafet yönetimi yiyecek içecek yönetimi hizmetleri içerisinde **ya da** toplantı yönetimi bölümü bünyesinde yer alır.
- ☆ Ziyafet hizmetleri için otellerin birkaç salon ve iyi yetişmiş personel kadrosuna ihtiyacı vardır. Bu konuda yeterli olan otel işletmesinin avantajları;
  - Otel işletmesi, bulunduğu yerdeki bir çok ziyafet organizasyonunu satın alarak kendi kapasitesini doğru kullanmış olur.
  - Toplumla bütünleşerek iyi bir halkla ilişkiler faaliyeti ile tanıtımını yaparak iyi bir imaj sağlar.

**Halkla İlişkiler;** otel işletmesinin yürütmekte olduğu faaliyetler hakkında hedef kitleye bilgi verme olarak tanımlanır. Müşterilerden gelen tepkilerle faaliyetlerin yeniden düzenlenmesini de kapsar.

☆ Gelir getirmeyen ancak müşteri ilişkileri yoğun hizmet grubudur. Halkla ilişkiler faaliyetleri;

- Planlama
- Hedef kitleyi belirleme
- Hedef kitleye ulaşılacak yöntemleri belirleme
- Bilgi toplama ve bilgiyi değerlendirme

Öncelikli hedefleri;

- Müşteri ile iletişim
- Hedef kitlenin ilgisini, güvenini ve desteğini sağlamak

**Güvenlik;** otel mülkünün korunması, otelde konaklayan müşterilerin ve personelin mal ve can güvenliğini tehdit eden konularla ilgili gerekli önlemlerin alınması hizmetidir. Bu amaçla otel işletmesi;

- Otel mülkünün, personelin ve müşterilerin sabotaj, hırsızlık, yangın, terör, saldırı vb. olaylara karşı korunması
- Bu tür olayla karşısında otel yönetiminin alacağı önlemler, izlenecek prosedürler ve acil işlemler hakkında personel ve müşterilerin bilgilendirilmesini sağlar.

- ☆ Otel işletmelerinde diğer departmanlarında görevli personelin konu ile bilgilendirilmesi
- ☆ Ayrıca bir güvenlik biriminin oluşturulması ya da destek hizmetler bölümü içerisinde şekillendirilmesi yoluna gidilir.
- ☆ Güvenlik sertifikası olan elemanlar çalıştırmak esastır.
- ☆ Gelir getirmeyen ancak müşteri ilişkileri yoğun bir hizmet grubudur.

**Animasyon;** otel işletmelerinde destek hizmet niteliği taşıır.

**Kapsamı;** turistlerin günlük yaşantılarında fizyolojik, sosyolojik kültürel baskıların sonuçlarından kurtulmak amacıyla turistik seyahatleri sırasındaki boş zamanlarını değerlendirme etkinlikleridir.

Özellikleri;

- Cazibe
- Faydalılık
- Hoşça vakit geçirtme
- Kolay elde edilebilirlik

- ☆ Müşterilerin animasyon faaliyetlerinden beklentisi; alışılmışın dışında etkinliklerdir.

**Animasyon biriminin ilgilendiği konular;**

- Animasyonla ilgili işlerin yürütülmesi
- Animasyon ürünlerinin çeşitlendirilmesi
- Organizasyonu
- Animatörlerin çalışma koşulları
- Yaptığı hizmetlerin yer ve zamanları hakkında müşterilere bilgi verilmesi

- ☆ Destek hizmetler içerisinde ya da dış kaynak kullanılarak karşılanabilir.
- ☆ Gelir getirmeyen ancak, müşteri ilişkilerinin yoğun olduğu hizmet grubudur.

**AR-GE Çalışmaları;** oteller için gerekli yenilikler ve pazarlama hizmetleri için önemli destekler sağlayan hizmetler arasındadır.

Amacı; işletmelerin gerek yatırım, gerek işletme döneminde müşteri, personel, üretim ve pazarlama boyutlarının hepsinde ya da birinde karlılığın artırılması, iç ve dış müşterinin daha çok memnun edilmesidir.

**Teknik Servis;** otelin bakım ve onarım işleri, verimli enerji yönetimi ve mühendislik işlerinin yürütüldüğü destek hizmettir. Otelin; elektrik, ısı, aydınlatma, havalandırma gibi işleri yürütülür. Bu işlerin yürütülmesi büyük ölçüde diğer departmanlarla yapılacak işbirliğine ve teknoloji yazılımlarına bağlıdır.

Konaklama işletmelerinde genellikle ayrı bir departman olarak düzenlenir. Gerekirse destek hizmetler bölümü içerisinde düzenlenebilir.

**Çamaşırhane;** otel, personel ve müşteri çamaşırlarının yıkayıp tekrar kullanılabilir duruma getirilmesi temel işlevidir. Kat hizmetleri departmanını bağlı olarak organize edilebilir. Ya da bağımsız olarak dışarıdan satınalma yoluyla yürütülebilir.

- ☆ Çamaşırhanede yıkama, sıkılma, kurutma ve ütüleme işlemleri yapılır.
- ☆ Gerekli hallerde kuru temizleme, tamir bakım ve kolalama işlemleri yapılır.
- ☆ Endüstriyel yıkama, kurutma ve ütüleme makineleri kullanılır ve bunlar kat hizmetlerinin işlerini kaliteli ve verimli yürütmesi için önemlidir.

Etkin çamaşırhane işlemleri için gereken faktörler;

- Kalifiye eleman
- Doğru seçilmiş ve doğru kullanılan deterjanlar
- Kumaş, ısı, su, deterjan ve süre faktörleri dikkate alınarak belirlenmiş doğru yıkama yöntemleri
- ☆ Otel çamaşırları ve müşteri çamaşırları ayrı gruplar halinde kayıt, sayım yıkama işlemine girer.
- ☆ Çamaşırhane otel işletmesi için önemli bir üretim alanıdır, aynı zamanda önemli bir maliyet alanıdır. Bu nedenle son yıllarda dışarıdan alınan bir hizmet alanı olarak tercih edilir.

**Bütçeleme;** devletin, bir kuruluşun, bir aile veya bir kişinin gelecekteki belirli bir süre için tasarladığı gelir ve giderlerinin tümüdür.

- ☆ **Bütçe türleri;** Devlet, satış, gider, üretim, genel yönetim
- ☆ Önemli bir planlama ve kontrol aracıdır.
- ☆ Otelcilik sektörü için önemli bir yönetsel faaliyettir.
- ☆ Müşteri beklentilerini karşılayabilmek ve piyasada başarılı olabilmek için son dönemde sıkça yararlanılan bir araçtır.
- ☆ Genellikle muhasebe bölüm yöneticileri tarafından yürütülür.
- ☆ Otellerde destek hizmetler statüsündedir.

**Not:** Herhangi bir bölümün ya da grubun desten hizmet olarak kabul edilmesinde dikkate alınması gereken kriterler;

- Müşteriye direkt servis yapılmaması
- Müşteri ile ilgili alanlarda direkt üretim yapılmaması
- Gelirlerle doğrudan sorumlu olunmaması

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

**Tıklayınız**



<https://www.kolaysinavlar.com/otel-isletmelerinde-destek-hizmetleri-ady212u?search=TRZ203U>