

**Avukat  
Osman OY**

# **KONAKLAMA TESİSLERİ VE OTEL YÖNETİMİ**

TÜRKİYE'DE TURİZM SEKTÖRÜ  
TÜRKİYE'NİN (2023) TURİZM STRATEJİSİ  
OTEL İŞLETMELERİNDE KURUMSALLAŞMA  
OTEL İŞLETMELERİNDE FİNANSAL YÖNETİM  
OTEL VE KONUK EŞYALARINA ZARAR VERİLMESİ  
OTEL İŞLETMELERİYLE İLGİLİ KONUK ŞİKAYETLERİ  
OTEL İŞLETMELERİNDE PAZARLAMA FAALİYETLERİ  
OTEL İŞLETMELERİNDE BAŞARILI OLMANIN FAKTÖRLERİ  
OTEL İŞLETMELERİNDE KONUK EŞYALARININ ÇALINMASI  
OTEL İŞLETMELERİNDE KAVGA, YANGIN, ÖLÜM VUKUATLARI  
OTEL İŞLETMELERİNDE HATA VE HİLE-HIRSIZLIK VAK'ALARI  
OTEL İŞLETMELERİNDE TASARRUF VE İSRAFTAN KAÇINMA  
KONUK VE OTEL İŞLETMESİ İLİŞKİNİN HUKUKİ MAHİYETİ  
OTEL İŞLETMELERİNDE ORGANİZASYON VE BİRİMLER  
OTEL İŞLETMELERİNDE GİZLİ KONUK UYGULAMASI  
OTEL İŞLETMELERİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ  
OTEL İŞLETMELERİNDE TEMİZLİK VE HİJYEN  
OTEL İŞLETMELERİNDE BULUNMUŞ EŞYA  
OTEL-ACENTA SÖZLEŞMELERİ



# İÇİNDEKİLER

-I-

## TÜRKİYE'DE TURİZM SEKTÖRÜ

1-TURİZM ENDÜSTRİSİ .....	31
1.1-Seyahat İşletmeleri .....	31
1.1.1-Tur Operatörleri .....	31
1.1.2-Seyahat Acenteleri .....	31
1.2-Konaklama İşletmeleri.....	31
1.3-Ulaştırma İşletmeleri .....	32
1.3.1-Hava Yolları .....	32
1.3.2-Karayolu İşletmeciliği.....	32
1.3.3-Deniz Yolu ( <i>Su Yolu</i> ) İşletmeciliği .....	32
a-Kuruvaizyer Gemiler .....	32
b-Yat Kiralama ( <i>Rent a Yatch</i> ) İşletmeciliği .....	33
1.3.4-Demir Yolu İşletmeciliği .....	33
1.4-Yiyecek-İçecek İşletmeleri .....	33
1.5-Rekreasyon ( <i>Eğlence-Dinlence</i> ) İşletmeleri .....	33
1.6-Alışveriş İşletmeleri.....	33
2-TÜRKİYE'DE TURİZM FAALİYETLERİNİN TARİHÇESİ VE TURİZMİN ÖRGÜTLENME SÜRECİ .....	34
2.1-Turizmin Faaliyetlerinin ve Örgütlenmenin Tarihçesi .....	34
2.2-Turizm Kurumları.....	37
2.2.1-Ege Turistik İşletmeler ve Konaklamalar Birliği ( <i>ETİK</i> ).....	37
2.2.2-Türkiye Otelciler Birliği Derneği ( <i>TÜROB</i> ) .....	37
2.2.3-Türkiye Seyahat Acentaları Birliği ( <i>TÜRSAB</i> ) .....	38
2.2.4-Türk Tanıtma Vakfı ( <i>TÜTAV</i> ).....	39
2.2.5-Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı ( <i>TUGEV</i> ).....	39
2.2.6-Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği ( <i>AKTOB</i> ) .....	40
2.2.7-Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği ( <i>TTYD</i> ).....	41
2.2.8-Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği ( <i>POYD</i> ).....	41
2.2.9-Turizm Yazarları ve Gazetecileri Derneği ( <i>TUYED</i> ).....	42
2.2.10-Türkiye Otelciler Federasyonu ( <i>TÜROFED</i> ).....	42
2.2.11-Turist Rehberleri Birliği ( <i>TUREB</i> ).....	43
2.2.12-Spor Turizmi Birliği Derneği ( <i>STB</i> ).....	43
2.2.13-Turizm Akademisyenleri Derneği ( <i>TUADER</i> ).....	43
2.2.14-Turizm Otel Yöneticileri Derneği ( <i>TUROYD</i> ).....	43
2.2.15-Termal Sağlık ve Turizm Derneği ( <i>TESTUD</i> ) .....	44

2.2.16-Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) .....	44
3-TURİZM SEKTÖRÜNÜN ÜLKEYE SAĞLADIĞI YARARLAR .....	45
4-TÜRKİYE TURİZM İSTATİSTİKLERİ.....	47
4.1-Turizm Geliri .....	47
4.1.1-Toplam Turizm Geliri .....	47
4.1.2-Ziyaretçilerin Kişi Başı Ortalama Harcaması .....	48
4.1.3-Gelen Ziyaretçi Sayısı.....	48
4.2-Turizm Gideri .....	53
4.2.1-Yıllık Turizm Gideri .....	53
4.2.2-Kişi Başı Ortalama Harcama.....	53
4.2.3-Giden Ziyaretçi Sayısı.....	53

-II-

**KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI TARAFINDAN YAYIMLANAN  
TÜRKİYE’NİN (2023) TURİZM STRATEJİSİ**

1-TURİZM SEKTÖRÜ ANA PLANI.....	55
1.1-Vizyon ve Vizyona Yönelik İlkeler.....	55
1.2-Turizm Sektörünün Güçlendirilmesine Yönelik Stratejiler .....	56
1.2.1-Planlama Stratejisi .....	56
1.2.2-Yatırım Stratejisi.....	57
1.2.3-Örgütlenme Stratejisi .....	57
1.2.4-İç Turizm Stratejisi .....	58
1.2.5-Araştırma Geliştirme Stratejisi.....	58
a-Araştırma Süreci.....	58
b-Geliştirme Süreci.....	59
1.2.6-Ulaşım ve Altyapı Stratejisi .....	59
1.2.7-Tanıtım ve Pazarlama Stratejisi .....	60
1.2.8-Eğitim Stratejisi .....	61
1.2.9-Hizmet Kalitesi Stratejisi .....	62
1.2.10-Kentsel Ölçekte Markalaşma Stratejisi .....	63
1.2.11-Turizm Çeşitlendirilmesi Stratejisi .....	63
a-Sağlık Turizmi ve Termal Turizm.....	63
b-Kış Turizmi .....	64
c-Golf Turizmi.....	64
d-Deniz Turizmi .....	65
e-Eko Turizm.....	65
f-Kongre ve Fuar Turizmi.....	66
1.2.12-Mevcut Turizm Alanlarının İyileştirileceği Bölgeler Stratejisi.....	66
1.2.13-Turizm Gelişim Bölgeleri Stratejisi .....	67

1.2.14-Turizm Gelişim Koridorları Stratejisi .....	67
1.2.15-Eko-Turizm Bölgeleri Stratejisi .....	68
2-TÜRKİYE’NİN TURİZM STRATEJİSİNİN UYGULANMASI KAPSAMINDA KURUMSAL YAPILANMA VE YÖNETİM.....	69

### -III-

### KONAKLAMA TESİSLERİ

1-TÜRKİYE’DE OTELCİLİĞİN TARİHİ .....	71
1.1-Hotel d’ Angleterre .....	71
1.2-Tarihi Yazmacılar Hanı-Tokat.....	71
1.3-Kurşunluhan Hotel-Kastamonu .....	71
1.4-Çukurhan Otel-Ankara .....	71
1.5-Şirehan Otel-Gaziantep.....	71
1.6-Büyük Londra Oteli-İstanbul.....	71
1.7-Pera Palas Oteli.....	71
1.8-Splendid Palas Hotel-Büyükada .....	72
1.9-Tarabya Tokatlıyan Oteli-İstanbul.....	72
1.10-Rasim Palas-İzmir.....	72
1.11-BeyoğluTokatlıyan Oteli-İstanbul .....	72
1.12-Ankara Palas .....	72
1.13-Çırağan Sarayı-İstanbul .....	72
1.14-Bristol Oteli .....	73
1.15-Fuat Paşa Yalısı-İstanbul .....	73
1.16-Park Otel.....	74
1.17-Büyük Termal Oteli-Yalova .....	74
1.18-İstanbul Hilton Oteli .....	74
1.19-Divan Oteli .....	74
1.20-Turban Turizm-İstanbul.....	74
1.21-Kilim Oteli.....	74
2-KONAKLAMA TESİSLERİ .....	74
2.1-Asli Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri .....	74
2.1.1-Konaklama Tesislerinde Yatak Odalarının Asli Nitelikleri .....	74
2.1.2-Konaklama Tesislerinde Personel ve Mahalleri.....	75
2.1.3-Konaklama Tesislerinde Bedensel Özürlüler İçin Yapılması Gerekten Düzenlemeler.....	76
2.1.4-Konaklama Tesislerinde Asansörde Yapılması Gerekten Asli Düzenlemeler .....	76
2.1.5-Kış Sporları Yapılan Konaklama Tesislerinde Yapılması Gerekten Asli Düzenlemeler .....	76

2.2-Konaklama Tesisleri Çeşitleri.....	76
2.2.1-Oteller .....	76
2.2.2-Tatil Köyleri.....	76
a-Dört Yıldızlı Tatil Köylerinin Nitelikleri .....	77
b-Beş Yıldızlı Tatil Köyleri.....	78
2.2.3-Butik Oteller .....	78
2.2.4-Özel Konaklama Tesisleri.....	79
2.2.5-Moteller.....	79
2.2.6-Pansiyonlar.....	80
2.2.7-Apart Oteller .....	80
2.2.8-Termal Tesisler .....	81
2.2.9-Sağlıklı Yaşam Tesisleri .....	81
2.2.10-Hosteller.....	82
2.3-Turizm Tesislerinde Mahallerin Düzenlenmesi.....	82
2.4-Turizm Tesislerinde Yer Alan Kapalı ve Açık Genel Mahaller Nitelikleri.....	83
2.5-Turizm Tesislerinde İstihdam Edilen Personelin Nitelikleri ve Personele Yönelik Düzenlemeler.....	85
3-TURİZM VE KÜLTÜR BAKANLIĞI'NIN 2020 YILI İTİBARIYLA TÜRLERİNE GÖRE BAKANLIK BELGELİ TURİSTİK KONAKLAMA TESİSLERİ.....	87

**-IV-**

**OTEL İŞLETMELERİ VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ**

1-OTEL İŞLETMELERİ.....	91
1.1-Otel İşletmelerinin Başlıca Özellikleri .....	91
1.2-Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması .....	93
1.2.1-Otellerin Karşılıkları Konaklama İhtiyacı İtibariyle Sınıflandırılması.....	93
a-Merkezi Oteller.....	93
b-Şehir Dışı Oteller.....	94
c-Karayolu Otelleri.....	94
d-Havaalanı Otelleri .....	94
e-Resort Oteller .....	94
1.2.2-Büyüklik Bakımından .....	94
1.2.3-Mülkiyet Bakımından .....	94
1.2.4-Sahip Oldukları İşletme Belgeleri İtibariyle .....	94
1.2.5-Zincir Otel İşletmeleri.....	95
a-Uluslararası Otelcilik Piyasasında Faaliyet Göstermekte Olan Önemli Bazı Otel Zincirleri.....	95

b-Türkiye’de Otelcilik Piyasasında Faaliyet Göstermekte Olan Önemli Bazı Otel Zincirleri.....	99
1.3-Otel İşletmelerinde Oda Tipleri.....	100
1.3.1-Otel İşletmelerinde Oda Çeşitleri.....	100
1.3.2-Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri.....	102
1.4-Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	102
1.4.1-Bir Yıldızlı Oteller.....	102
1.4.2-İki Yıldızlı Oteller.....	103
1.4.3-Üç Yıldızlı Oteller.....	103
1.4.4-Dört Yıldızlı Oteller.....	103
1.4.5-Beş Yıldızlı Oteller.....	105
2-OTEL İŞLETMECİLİĞİ.....	106
2.1-Otel İşletmelerinde Mevcut Durumun Analizi ve Geleceğin PlanlanmasıBakımından Takip Edilmesi Gereken İstatistiki Bilgiler.....	106
2.2-Otel İşletmelerinde Kontrol Altında Tutulması Gereken Maliyetler.....	107
2.2.1-Otel İşletmelerinde Oda Fiyatların Hesaplama Teknikleri.....	107
a-Toplam Yatırım Maliyetlerine Göre Günlük Ortalama Oda Fiyatlarının Hesaplanması.....	107
b-Gelir-Gider Tahminlemesi Yöntemi İle Oda Fiyatlarının Hesaplanması.....	107
c-Hubbar Formülü İle Oda Fiyatlarının Hesaplanması.....	108
2.2.2-Yiyecek-İçecek Maliyetinin Hesaplanması.....	108
a-Yiyecek-İçecek Maliyet Bilgileri.....	108
b-Yiyecek-İçecek Maliyetlerinin Kontrol ve Hesaplanması.....	110
c-Yiyecek-İçecek Kontrol Süreci.....	110
d-İçecek Maliyet Kontrol Yöntemleri.....	113
2.3-Otellerde Oda Satışlarında İzlenmesi Gereken Süreç.....	114
2.3.1-Konuğa Yaklaşım.....	114
2.3.2-Otelin ve Odaların Sunuşunun Yapılması.....	114
2.3.3-Oda Fiyatlarının Paylaşımı.....	115
2.3.4-Oda Gösterilmesi.....	115
2.3.5-Satışın Sonuçlandırılması.....	115
2.4-Oda Satışlarında Başarılı Olabilmek İçin Dikkate Alınması Gerekenler.....	115
2.4.1-Odalar Hakkında Bilgi Sahibi Olunması.....	115
2.4.2-Sorulmadıkça Fiyatların En Düşüğünün Açıklanmaması.....	116
2.4.3-Öncelikli Olanın Fiyatın Değil Odanın Satılmasının Yapılması Anlayışı.....	116

2.4.4-Oda Satışının Müşteri Analizinin Yapılması Sonucu Çıkan Sonuca Göre Yapılması.....	116
2.4.5-Potansiyel Bir Satıştan Vazgeçilmemesi.....	116
2.4.6-Oda Pazarlanırken Oteldeki Diğer Hizmetlerin de Satışının Yapılması .....	116
2.4.7-Satılacak Odaların Otel Yerleşimi İçindeki Dağılımlarına Dikkat Edilmesi.....	116
2.5-Otel İşletmelerinde Yöneticinin Sahip Olması Gereken Nitelikler .....	117
2.6-Otel İşletmelerinin Yönetilmesinde Vazgeçilmez Üç Altın Kural: İnovasyon-Kurumsallaşma-Toplam Kalite Yönetimi .....	119
2.6.1-Yenilik ( <i>İnovasyon</i> ) .....	119
2.6.2-Kurumsallaşma .....	120
2.6.3-Toplam Kalite Yönetimi .....	121

-V-

**OTEL İŞLETMELERİNDE ORGANİZASYON VE BİRİMLER**

1-OTEL İŞLETMELERİNDE ORGANİZASYON .....	123
1.1-Organizasyonun Aşamaları.....	123
1.2-Otel İşletmelerinde Organizasyon Modelleri.....	123
1.3-Organizasyon Düzenlemesinde Dikkate Alınması Gereken Kurallar .....	124
1.4-Organizasyonun Sağlayacağı Faydalar.....	124
2-OTEL İŞLETMELERİNDE ÜST YÖNETİM .....	125
2.1-İcra Komitesi/Danışma Kurulu .....	125
2.2-Yönetim Kurulu.....	125
2.2.1-Yönetim Kurulunun Devredilemez ve Vazgeçilemez Görev ve Yetkileri.....	126
2.2.2-Yönetim Kurulunun Yetki Devri .....	126
2.3-İç Kontrol ve Denetim .....	128
2.3.1-İç Kontrol .....	128
2.3.2-Denetim.....	129
2.4-Genel Müdür.....	129
3-OTEL İŞLETMELERİ ORGANİZASYONLARINDA YER ALAN BİRİM VE GÖREVLİLER .....	131
3.1-Önbüro ( <i>Front Office</i> ) Birimi .....	131
3.1.1-Önbüro'nun Fiziki Yeri.....	133
3.1.2-Önbüro'nun Görevleri.....	133
3.1.3-Önbüro Biriminin Bölümleri.....	134
a-Resepsiyon ( <i>Reception</i> ) Bölümü .....	135
b-Danışma.....	135

c-Rezervasyon ( <i>Reservation</i> ) Bölümü.....	137
d-Ön Kasa ( <i>Cashier</i> ).....	140
e-Santral ( <i>Switchboard</i> ).....	142
3.1.4-Önbüro Biriminde Çalışan Görevliler.....	142
a-Önbüro Müdürü ( <i>Front Office Manager</i> ).....	142
b-Ön Büro Müdür Yardımcısı ( <i>Front Office Chief</i> ).....	144
c-Gece Müdürü ( <i>Night Manager</i> ).....	145
d-Shift Leader.....	146
e-Resepsiyon Şefi ( <i>Reception Chief</i> ).....	146
f-Resepsiyon Görevlisi ( <i>Reception Clerks</i> ).....	148
g-Rezervasyon Şefi ( <i>Rezervation Chief</i> ).....	149
h-Rezervasyon Görevlisi ( <i>Rezervation Clerk</i> ).....	150
ı-Önkasa Görevlisi ( <i>Cashier</i> ).....	150
i-Danışma Şefi ( <i>Bell Captain</i> ).....	151
k-Kapı Görevlisi/Karşılıyıcı ( <i>Doorman</i> ).....	153
l-Bagaj Taşıyıcı ( <i>Bellboy</i> ).....	155
m-Anonsçu ( <i>Page Boy</i> ).....	159
n-Asansör Görevlisi ( <i>Lift Boy</i> ).....	160
o-Santral Görevlisi ( <i>Switchboard Operator</i> ).....	160
3.1.5-Genel Olarak Önbüro Personelinin Sahip Olması Gereken Genel Özellikler.....	160
3.1.6-Önbüro ile Diğer Birimler Arası İşbirliği.....	161
a-Önbüro-Kat Hizmetleri İlişkisi.....	161
b-Önbüro-Muhasebe İlişkisi.....	162
c-Önbüro-Yiyecek/İçecek İlişkisi.....	163
d-Önbüro-Satın Alma İlişkisi.....	163
e-Önbüro-Satış ve Pazarlama İlişkisi.....	163
f-Önbüro-Personel Birimi İlişkisi.....	164
g-Önbüro-Teknik Servis İlişkisi.....	164
h-Önbüro-Yönetim İlişkisi.....	164
ı-Önbüro-Güvenlik İlişkisi.....	165
i-Önbüro-Eğlence Hizmetleri ( <i>Animasyon</i> ) İlişkisi.....	165
3.1.7-Otel Resepsiyonunda Bulundurulması Gereken Malzemeler.....	165
a-Konuklar Bakımından Bulundurulması Gereken Malzemeler.....	165
b-Otel İşletmesi Bakımından Önbüro'da Bulunması gereken Donanımlar.....	166
c-Otel İşletmesi Bakımından Önbüro'da Bulunması gereken Form ve Defterler.....	169



3.1.8-Önbüro’da Yapılacak Check-İn ve Check-Out İşlemleri.....	171
a-Grup Girişleri .....	171
b-Münferit Girişler .....	172
3.1.9-Önbüro’da Yapılan İşlemler.....	173
a-On Büro’da Yapılan Günlük İşlemler .....	173
b-Önbüro’da Yapılan Haftalık İşler.....	174
c-Önbüro’da Yapılan Aylık İşler .....	174
3.1.10-Önbüro’da Shift ( <i>Vardiye</i> ) Değişimi.....	174
a-Respsiyon’da Sabah Shift’i .....	175
b-Resepsiyonda Akşam Shift’i .....	175
c-Rezervasyon’da Gece Shift’i .....	175
3.2-Kat Hizmetleri Birimi ( <i>Housekeeping</i> ).....	176
3.2.1-Kat Hizmetleri’nin Önemi .....	176
3.2.2-Kat Hizmetleri Birimin Görevleri ve Görev Alanları .....	177
a-Kat Hizmetleri’nin Görev Alanları.....	177
b-Kat Hizmetleri’nin Görevleri .....	177
3.2.3-Kat Hizmetleri Birimince Görev Kapsamında Yapılan Uygulamalar ( <i>Millî Eğitim Bakanlığı ‘Ofis İşlemleri’</i> ) .....	180
a-Kat Hizmetleri’nde Kullanılan Temizlik Ekipman ve Malzemeleri.....	180
b-Kat ve Meydan Temizlik Servis Arabaları.....	181
c-Kat Ofisleri .....	181
d-Kat Hizmetleri’nde Eksik Ekipmanların Tamamlanma Prosesi.....	183
e-Düzenlenmesi gereken Form ve Çizelgeler.....	183
f-Kat Hizmetleri’nde Yapılması Gereken Envanter Sayımları.....	185
3.2.4-Kat Hizmetleri Personelinin Sahip Olmaları Gereken Nitelikler .....	186
3.2.5-Kat Hizmetleri Biriminde Görevli Personel.....	186
a-Kat Hizmetleri Müdürü ( <i>Executive Housekeeper</i> ) .....	186
b-Kat Hizmetleri Birimi Müdür Yardımcısı ( <i>Asistant Housekeeper</i> ).....	187
c-Kat Hizmetleri Birim Sekreter ( <i>Order Taker</i> ) .....	187
d-Kat Şefi ( <i>Floor Supervisor</i> ).....	187
e-Genel Alanlar ( <i>Meydan</i> ) Şefi.....	188
f-Akşam Şefi.....	188
g-Oda Görevlisi ( <i>Maid-Valet</i> ) .....	189
h-Meydan Görevlisi ( <i>Houseman</i> ) .....	190
ı-Malzeme Taşıyıcısı ( <i>Porter</i> ) .....	190
i-Çamaşırhane Bölümü.....	190

3.2.6-Kat Hizmetleri'nde Kullanılan Araç, Gereçler ile Bunların Alım ve Takibi .....	193
a-Kat Hizmetleri'nde Kullanılan Araç ve Gereçler .....	193
b-Araç-Gereçlerin Alımı ve Sarfiyatının Takip Edilmesi.....	194
3.2.7-Kat Hizmetleri Biriminin Diğer Birimlerle İlişkileri .....	195
a-Yönetim İle İşbirliği .....	195
b-Ön Büroyla İşbirliği .....	196
c-Yiyecek-İçecek Biriminin İşbirliği.....	196
d-Teknik Hizmetler Biriminin İşbirliği .....	197
e-Muhasebe Biriminin İşbirliği .....	197
f-Satın Alma Biriminin İşbirliği .....	197
g-İnsan Kaynakları Birimiyle İşbirliği.....	197
h-Güvenlik Birimiyle İşbirliği .....	198
ı-Satış ve Pazarlama Birimiyle İşbirliği.....	198
3.2.8-Kat Hizmetleri Biriminde Çalışanların Uyması Gereken Kurallar .....	198
3.2.9-Kat Hizmetleri'nde Kullanılan Form ve Çizelgeler .....	199
3.2.10-Kat Hizmetleri Görevlilerinin Odalarla İlgili Uygulamaları .....	200
a-Pas Anahtarı Uygulaması .....	200
b-Konuk Odası Kapı Kartlarının Mahiyetleri.....	201
c-Konuk Odasına Girme Usulü .....	202
d-Konuk Odalarında Yapılan Temizlik Sırasında Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar .....	203
e-Konukların Ayrıldığı Boş Odalarda Uygulanan Temizlik Yöntemleri.....	204
f-Konuk Odalarındaki Arızalı Eşyaların Tespiti ve Arızaların Bildirilmesi .....	204
g-Mini Bar Temizliği ve Barı İçinin Düzenlenmesi .....	206
3.2.11-Genel Alanların Temizliği .....	207
a-Asansör Temizliği .....	207
b-Koridor, Merdiven ve Donanımların Temizlenmesi .....	208
c-Aktivite Alanlarının Temizlenmesi .....	209
d-Büro ve Ofislerin Temizliği .....	209
e-Toplantı Salonlarının Temizliği.....	210
f-Lobi Temizliği .....	211
g-Plaj Çevre Temizliği.....	211
h-Havuz ve Çevresinin Temizlenmesi.....	212
3.3-Yiyecek-İçecek Birimi.....	213
3.3.1-Yiyecek-İçecek Müdürü.....	213

3.3.2-Yiyecek-İçecek Biriminde Yönetim Süreci .....	216
3.3.3-Mutfak Bölümü.....	218
a-Mutfak İçinde Yeralan Bölümler.....	218
b-Mutfak Bölümünde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar .....	218
c-Mutfak Bölümünde Çalışanlar .....	220
3.3.4-Restoran Bölümü .....	227
a-Restoran Bölümü ve Restoran Bölümünde Çalışanlar .....	227
b-Restoran Bölümüne İç Kontrol Açısından Bakış .....	233
3.3.5-Bar Bölümü.....	237
a-Bar Bölümü Çalışanları .....	237
b-Bar Çeşitleri .....	237
c-Bar Bölümüne İç Kontrol Açısından Bakış.....	239
d-Bar Bölümünde Yer Alan Personelin Görev Tanımları .....	241
3.3.6-Oda Servisi.....	244
a-Oda Servisi Müdürü/Şefi .....	244
b-Oda Servis Görevlisi ( <i>Chef de Etage</i> ) .....	244
c-Servis Yardımcısı ( <i>Commis de Rang, Bus Boy</i> ) .....	246
3.3.7-Ziyafet (Banket) Bölümü ve Bölüm Çalışanları .....	247
a-Ziyafet Menüsü.....	247
b-Ziyafet ( <i>Banket</i> ) Bölümü Çalışanları .....	248
c-Banket Çeşitleri .....	249
3.4-Mali İşler ve Muhasebe Birimi .....	250
3.4.1-Mali İşler ve Muhasebe Biriminin Fonksiyonları .....	250
3.4.2-Mali İşler ve Muhasebe Birimde Çalışanlar.....	250
a-Mali İşler ve Muhasebe Müdürü'nün Görevleri .....	250
b-Maliyet Muhasebe Sorumlusu ( <i>Cost Controller</i> ).....	252
c-Genel Kasa Sorumlusu .....	253
d-Depo Yetkilisi .....	253
3.4.3-Otel İşletmelerinde Muhasebe Departmanında Yapılan İşlemler .....	255
3.5-Satınalma Birimi.....	258
3.5.1-Satınalma Biriminin Görevi .....	258
3.5.2-Satınalma Birimi Çalışanları.....	258
3.5.3-Satın Alma-Mal Teslimi-Depolama İşlemlerine İç Kontrol Açısından Bakış .....	259
a-Satınalma İşlemlerine İç Kontrol Açısından Bakış .....	259
b-Mal Teslim Alma İşlemlerine İç Kontrol Açısından Bakış.....	263
c-Depolama İşlemlerine İç Kontrol Açısından Bakış.....	265

3.6-Teknik Hizmetler Birimi ve Çalışanları.....	269
3.6.1-Teknik Hizmetler Biriminin Önemi.....	269
3.6.2-Bakım Faaliyetlerine İç Kontrol Açısından Bakış .....	270
3.6.3-Teknik Hizmetler Çalışanları .....	270
a-Teknik Hizmetler Müdürü.....	270
b-Elektrik Görevlisi .....	272
c-Mekanik Görevlisi.....	272
d-İnşaat Görevlisi .....	273
e-Tesisatçı.....	273
f-Boya Görevlisi .....	274
g-Marangozluk Görevlisi.....	274
h-Havuz Görevlisi .....	274
ı-Çiçek ve Bahçe Görevlisi.....	274
i-Soğutmacı.....	275
j-Kaynakçı .....	275
3.6.3-ISO 9001: Bakım Prosedürü .....	275
3.7-Satış ve Pazarlama Birimi.....	276
3.7.1-Satış ve Pazarlama Biriminin Önemi .....	277
3.7.2-Pazarlama Planlaması .....	277
3.7.3-Satış ve Pazarlama Biriminde Çalışanlar .....	278
a-Satış ve Pazarlama Müdürü .....	278
b-Satış ve Pazarlama Müdür Yardımcısı .....	279
c-Banket Satış Yetkilisi .....	279
3.8-Bilgi İşlem Birimi.....	280
3.9-Personel Birimi .....	281
3.9.1-Otel İşletmelerinde Personelin Önemi .....	281
3.9.2-Personel Biriminin Görevleri.....	282
3.9.3-Personel Birimine Bağlı Bölümler.....	284
a-İnsan Kaynakları Bölümü.....	284
b-Eğitim.....	286
3.9.4-İşe Girişte İstenmesi Gereken Evraklar.....	288
3.9.5-Personel Özlük Dosyasında Bulunması Gereken Belgeler .....	288
a-İşe Devam Eden Personelin Dosyasına Eklenmesi Gereken Evraklar .....	288
b-İşten Çıkışlarda Dosyaya Eklenmesi Gereken Evraklar.....	289
3.10-Güvenlik Birimi.....	289
3.10.1-Özel Güvenlik Görevlileri.....	289
3.10.2-Özel Güvenliğin Görevleri.....	290
3.10.3-Güvenlik Faaliyetlerine İç Kontrol Açısından Bakış .....	290

-VI-

**OTEL İŞLETMELERİNDE PAZARLAMA FAALİYETLERİ**

1-OTEL PAZARLAMASININ ÖZELLİKLERİ.....	295
2-KONUKLARIN İHTİYAÇLARININ BELİRLENMESİ VE ÇÖZÜM YOLLARI.....	297
2.1-Konukların Otele Varış Sürecindeki İhtiyaçları .....	297
2.2-Konukların Otelde Karşılama-Check-İn ve Odaya İntikal Süreçleri .....	298
2.3-Konukların Konaklama Sürecindeki Olası İhtiyaçları .....	298
2.3.1-‘ <i>İstanbul’da Sizler İçin Seçtiğimiz Alış-Veriş, Tarihi Ve Görülmeye Değer Önemli Yerler</i> ’ Başlıklı Tanıtım Kitapçığı Hazırlanması .....	298
2.3.2-‘ <i>İstanbul’da Sizler İçin Seçtiğimiz Alış-Veriş, Tarihi Ve Görülmeye Değer Önemli Yerler</i> ’ Turları.....	298
2.3.3-Otelde Konaklayan Konukların Konut Alımı veya Doktor- Hastane-Güzellik Merkezi ve Sürücülü-Sürücüsüz Araba Kiralama Misali İhtiyaçları İçin Yapılması Gerekenler .....	299
(a)-Saç Ekimi İhtiyacı.....	299
(b)-Doktor-Hastane Ameliyat veya Muayene İhtiyacı .....	299
(c)-Estetik Operasyon veya Bakım İhtiyaçları.....	299
(d)-Araba Kiralama İhtiyaçları .....	300
(e)-Taşınmaz Alımı İhtiyaçları .....	300
2.4-Konukların Otelden Ayrılış Süreçleri .....	300
2.4.1-Konuğun Ayrılışı Öncesi Yapılması Gereken Hazırlıklar .....	300
a-Ayrılacakların Listesini (Departure List) Alma.....	300
b-Ayrılacaklar Listesini Kat Hizmetleri, Kasiyerler ve Bell-Boylara Verme .....	300
c-Ayrılacak Konuk Hesaplarının Kontrolünü Yapma .....	300
d-Mini Bar Harcama Kontrolü Yapma .....	301
e-Konuk Bagajlarının Odadan Alınması .....	301
f-Boşaltılan Odanın Kontrolü .....	301
2.4.2-Konuk Çıkış İşlemleri (Check-Out).....	302
a-Konuk Hesaplarının Tahsilinde Uyulması Gereken Hususlar.....	302
b-Konuk Tarafından Ödemenin Yapılması .....	302
c-Konukları Uğurlama.....	303
3-ODA SATIŞ TEKNİKLERİ .....	303
4-OTEL İŞLETMELERİNDE PAZARLAMA AMAÇLI SOSYAL MEDYA KULLANIMI.....	304

## -VII-

## OTEL SÖZLEŞMELERİ

1-OTEL İŞLETMELERİNİN KONAKLAMA HİZMETLERİ İÇİN YAPTIĞI SÖZLEŞMELER .....	307
2-ACENTALARLA İMZALANAN ‘ <i>OTEL SÖZLEŞMELERİ</i> ’ .....	307
2.1-Otel Sözleşmelerinin Mahiyeti .....	307
2.2-Otel-Acenta Arasında Yapılan Otelcilik Sözleşmesinin Süreci.....	308
2.3-Sözleşmenin Tarafları.....	309
2.4-Otel Sözleşmesinde Yer Verilmesi Gereken Hükümler .....	309
2.5-Otel Sözleşmelerinde Taraflarının Yükümlülükleri.....	310
2.5.1-Otelcinin Yükümlülükleri .....	310
2.5.2-Acentanın Yükümlülükleri.....	310
2.6-Otel Sözleşmelerinin Çeşitleri .....	311
2.6.1-Münferit Müşteriler İle İlgili Sözleşmeler .....	311
2.6.2-Grup Müşterilerle İlgili Otel Sözleşmeleri.....	311
a-Garantisiz Kontenjan Sözleşmeleri .....	313
b-Garantili Kontenjan Sözleşmesi .....	313
c-Karma Kontenjan Sözleşmesi.....	313
2.6.3-Belirli Bir Sürenin Üzerindeki Rezervasyonlar İçin Yapılacak Sözleşmeler ( <i>Tahsis/Kontenjan Sözleşmesi</i> ) .....	313
2.7-Otel Sözleşmelerinin İptal Esasları.....	314
3-OTELİN ARADA ACENTA OLMAKSIZIN TÜKETİCİLERLE (GERÇEK VE TÜZEL KİŞİLER) DOĞRUDAN YAPTIĞI KONAKLAMA SÖZLEŞMELERİ.....	314
3.1-Müşterinin Rezervasyon Teklifinin Otel İşletmesi Tarafından Kabulüyle Var Sayılan Konaklama Sözleşmesi.....	314
3.1.1-Otel İşletmesinin Hak ve Yükümlülükleri .....	315
a-Otel İşletmesinin Hakları.....	315
b-Otel İşletmesinin Yükümlülükleri .....	315
3.1.2-Konuğun Hak ve Yükümlülükleri.....	315
a-Konuğun Hakları .....	315
b-Konuğun Yükümlülükleri .....	316
3.1.3-Ortak Hükümler .....	316
3.2-Arada Acenta Olmaksızın Doğrudan Tüketiciler ( <i>Gerçek Veya Tüzel Kişiler</i> ) İle Otel İşletmesinin Yapabilecekleri Yazılı Sözleşmeler.....	316
4-OTEL SÖZLEŞMELERİYLE İLGİLİ MUHTELİF YARGITAY KARARLARI.....	317

**-VIII-**

**OTEL İŞLETMELERİNDE FİNANSAL YÖNETİM VE  
FİNANSAL ANALİZ**

1-OTEL İŞLETMELERİNDE FİNANSAL YÖNETİM.....	327
1.1-Finansal Yönetimin Mahiyeti .....	327
1.2-Nakit Yönetimi .....	328
1.2.1-Nakit Yönetiminin Mahiyeti .....	328
1.2.2-Nakit Yönetiminin Hedefi ve Bulundurulacak Nakit Fazla veya Azlığının Neticeleri .....	329
1.2.3-Nakit Bulundurmanın Avantaj ve Dezavantajları .....	330
1.3-Finansal Analiz .....	330
1.3.1-Oran ( <i>Rasyo</i> ) Analizleri .....	330
a-Likidite Oranları .....	331
b-Finansal Yapı Oranları .....	331
c-Faaliyet Oranları .....	332
d-Alacak Devir Hızı .....	332
e-Karlılık Oranları .....	332
2-KARŞILAŞTIRMA YOLUYLA OTELİN BİLANÇO VE GELİR- GİDER TABLOSUNUN FİNANSAL ANALİZİNE ÖRNEK BİR OLAY İNCELEMESİ .....	333
3-OTELCİLİK İŞLETMELERİNDE GELİR VE DOLULUK ORANLARI .....	335
3.1-Gelir Oranları.....	335
3.2-Odalarda Doluluk Oranı .....	335
3.3-Ortalama Günlük Oda Satış Fiyatı.....	335
3.4-Oda Başına Elde Edilen Gelir.....	335
3.5-Oda Başına Elde Edilen Brüt Faaliyet Karı .....	335

**-IX-**

**OTEL İŞLETMELERİNDE GİDER YÖNETİMİ,  
TASARRUF VE İSRAFTAN KAÇINMA**

1-GİDER YÖNETİMİ, TASARRUF VE İSRAFTAN KAÇINMANIN ÖNEMİ VE NEDENLERİ .....	337
1.1-İhtiyacın Varlığının Belirlenmesi .....	337
1.2-İhtiyacın Ne Miktar Karşılanacağına Tespiti .....	337
1.3-Satın Alma Aşaması .....	338
1.4-Depolama Düzeni ve Deponun Yönetimi .....	338
1.5-Kullanım Süreci .....	339

2-TASARRUF VE İSRAFTAN KAÇINMANIN TÜM ÇALIŞANLARLA YAPILACAK BEYİN FIRTINASI TOPLANTILARINDA MASAYA YATIRILMASI.....	339
3-İÇ KONTROL VE DENETİM BAŞKANLIĞINCA TASARRUF VE İSRAFTAN KAÇINMA KONULARINA ÖNEM VERİLMESİ .....	339
4-İSRAFTAN KAÇINMA VE TASARRUF KONUSUNUN SÜREKLİ GÜNDEMDE TUTULMASI VE BAZI TASARRUF TEDBİRLERİ.....	340

**-X-**

**OTEL İŞLETMELERİNDE TEMİZLİK VE HİJYEN**

1-OTEL İŞLETMELERİ TARAFINDAN ÇALIŞANLAR BAKIMINDAN UYULMASI GEREKEN HİJYEN KURALLARI.....	343
2-OTEL PERSONELİNİN UYMASI GEREKEN HİJYEN VE SAĞLIK KURALLARI .....	344
3-YEMEK MALZEMELERİNİN ALIMI DEPODA SAKLANMASI VE MUTFAKTA HAZIRLANMASI SÜRECİNDE UYULMASI GEREKEN TEMİZLİK VE HİJYEN KURALLARI.....	345
3.1-Yiyeceklerin Satın Alınması ve Teslimi Dikkat Edilmesi Gereken Temizlik Kuralları.....	346
3.2-Yiyeceklerin Saklanması Uygulanması Gereken Temizlik Kuralları .....	346
3.3-Yemek Hazırlanması Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Temizlik Kuralları.....	347
3.4-Yemeklerin Servisi Sürecinde Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar.....	347
4-TURİZM TESİSLERİNİN BELGELENDİRİLMESİNE VE NİTELİKLERİNE İLİŞKİN YÖNETMELİK HÜKÜMLERİ.....	347
5-SAĞLIK BAKANLIĞI, İÇİŞLERİ BAKANLIĞI VE GIDA, TARIM VE HAYVANCILIK BAKANLIĞINDAN DÜZENLENEREK 5 TEMMUZ 2013 TARİHİNDE RESMÎ GAZETE'DE YAYIMLANMIŞ OLAN ‘ <i>HİJYEN YÖNETMELİĞİ</i> ’ .....	348

**-XI-**

**OTEL İŞLETMELERİNDE TUTULMASI GEREKEN DEFTERLER**

1-OTELLERDE TUTULMASI ZORUNLU OLAN DEFTERLER .....	351
1.1-Polis Defteri.....	351
1.2-Bakanlık Teftiş Defteri .....	352
1.3-Konuk Şikâyet ve Memnuniyet Defteri .....	353
2-KULLANIMI ÖNEM ARZEDEN SEYİR DEFTERİ ( <i>LOG BOOK</i> ).....	353
3-İHTİYACA BİNAEN TUTULABİLECEK DEFTERLER .....	353



**-XII-**

**OTEL İŞLETMELERİNDE DENETİM AMAÇLI GİZLİ  
KONUK UYGULAMASI**

1-GİZLİ KONUK DENETİMİ.....	355
2-GİZLİ KONUK KONUSUNA ÖRNEK BİR UYGULAMA ÇALIŞMASI.....	355
3-DENETİM AMAÇLI GİZLİ KONUK UYGULAMASI HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRME.....	359

**-XIII-**

**OTEL İŞLETMELERİNDE HATA VE  
HİLE-HIRSIZLIK VAK'ALARI**

1-OTELERDE VUKU BULAN HATA, HİLE-HIRSIZLIK VAK'ALARI.....	361
2-OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLAR TARAFINDAN YAPILAN HATA VE HİLE-HIRSIZLIK VAK'ALARININ NEDENLERİ.....	361
3-OTELLERDE VUKU BULAN HATA VAK'ALARI .....	362
3.1-Muhasebe İle İlgili Hatalar .....	362
3.2-Muhasebe Dışı Diğer Fonksiyonlarla İlgili Hatalar.....	363
4-OTELLERDE ÇALIŞANLAR VE KONUKLAR TARAFINDAN YAPILAN HIRSIZLIK VAK'ALARI .....	364
4.1-Oda Gelirlerinde Yapılabilecek Hile-Hırsızlık Vak'aları .....	365
4.2-Yiyecek-İçecek Gelirlerinde Yapılabilecek Hile-Hırsızlık Vak'aları Yiyecek-İçecek Gelirleri İle İlgili Hileler .....	366
4.3-Bar Gelirleri İle İlgili Olarak Yapılabilecek Hile-Hırsızlık Vak'aları .....	366
4.4-Satın Alma ve Stokta Yapılabilecek Hile-Hırsızlık Vak'aları.....	367
4.5-Kasa ve Muhasebe Kaynaklı Olarak Yapılabilecek Hile-Hırsızlık Vak'aları .....	368
4.6-Nakit Fonlar İle İlgili Hileler.....	368
4.7-Ödemeler ve Bordro İşlemleri İle İlgili Hileler .....	369
4.8-Yöneticilerin Yapabileceği Hileler .....	369
5-ÇALIŞANLARIN HİLE-HIRSIZLIK NEDENLERİ VE YAPTIRIMLARI.....	369
5.1-Hile-Hırsızlık Yapma Nedenleri.....	369
5.2-Hile-Hırsızlık Sonrası Alınan Yaptırım Kararları.....	369
6-HİLE-HIRSIZLIK VUKUATLARINA KARŞI ALINMASI GEREKEN ÖNLEMLER.....	370

## -XIV-

**OTEL İŞLETMELERİNDE KONUK EŞYALARININ ÇALINMASI,  
KAVGA, OTEL VE KONUK EŞYALARINA ZARAR VERİLMESİ,  
KAYIP-BULUNMUŞ EŞYA, YANGIN, ÖLÜM VUKUATLARI**

1-KONUĞUN MALININ ÇALINMASINDA OTEL İŞLETMELERİNİN HUKUKİ SORUMLULUKLARI.....	371
2-KAYIP VE BULUNMUŞ EŞYALAR ( <i>LOST &amp; FOUND ARTICLE</i> ) .....	373
2.1-Kayıp ve Bulunmuş Eşyayı Teslim Alma.....	373
2.2-Kayıp ve Bulunmuş Eşyayı Saklama ( <i>Depolama</i> ).....	374
2.3-Kayıp ve Bulunmuş Eşyanın Müşteriye Teslimi .....	374
2.4-Kayıp ve Bulunmuş Eşyaları Elden Çıkarma .....	374
3-OTEL EŞYALARININ KORUNMASI.....	374
4-OTEL EŞYALARINA ZARAR VERİLMESİ .....	375
5-OTELLERDE TERÖRE KARŞI ALINMASI GEREKEN TEDBİRLER .....	375
6-OTELLERDE İŞ KAZALARI.....	375
7-KONUKLAR TARAFINDAN OTEL ÇALIŞANINA HEDİYE EŞYA VERİLMESİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR .....	376
8-OTELDE OLAĞANÜSTÜ VAK'ALARDA DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR .....	377
8.1-Otelde Yangın Vukuatı.....	377
8.1.1-Yangının Çıkma Nedenleri .....	377
8.1.2-Yangın Konusunda Alınması Gereken Tedbirler.....	377
8.1.3-Yangın Çıktığında Yapılması Gerekenler.....	378
8.2-Otelde Ölüm Vukuatı.....	379
8.3-Otelde İntihar Vukuatı .....	379
8.4-Otelde Cinayet Vukuatı .....	379
8.5-Otele Bomba İhbarı Yapılması Durumunda Yapılması Gerekenler .....	380
8.6-Konaklama İşletmesinde Konuğun Hastalanması .....	381
8.7-Konuğun Zehirlenmesi .....	381
8.8-Konuğun Düşmesi Sonucu Oluşabilecek Ödem, Kırık veya Çıkık .....	381
8.9-Elektrik Çarpması .....	382
8.10-Yanık Vukuatı.....	382
8.11-Kesilme Vukuatları.....	382
8.12-Konuklar Arasında Kavga Çıkması .....	383
8.13-Şüpheli Paketler Görülmesi Durumu.....	383
8.14-Asansör Arızası Olması Durumunda Yapılması Gerekenler .....	383

9-OTEL İŞLETMELERİNİN OTEL GÜVENLİĞİNİN SAĞLAMA YÜKÜMLÜLÜĞÜNE İLİŞKİN MUHTELİF YARGITAY KARARLARI.....	384
--	-----

-XV-

**OTEL İŞLETMELERİNDE KONUK İSTEK VE ŞİKAYETLERİ**

1-KONUK İSTEKLERİ ( <i>Millî Eğitim Bakanlığı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri ‘Konuk Hizmetleri’</i> ) .....	387
1.1-İlave Yatak veya Bebek Yatağı .....	387
1.1.2-İlave Yatak Takımı .....	387
1.1.3-İlave Banyo Malzemesi.....	387
1.1.4-Kırtasiye ve Eşantiyon Malzemesi.....	387
1.1.5-Ekstra Temizlik .....	387
1.1.6-Oda Değişimi .....	388
1.1.7-Bebek Bakıcısı .....	388
1.1.8-Sigara İçilmeyen Oda.....	388
1.1.9-Yatak Örtüsünün Açılması.....	388
1.1.10-Tesise Göre Diğer İstekler .....	388
2-ÖZEL DURUMU OLAN KONUKLAR VE BU KONUKLARA YAPILAN ÖZEL İŞLEMLER.....	388
2.1-Özel Durumu Olan Konuklar.....	388
2.1.1-V.I.P. ( <i>Very Important Person</i> ) Konuklar.....	388
2.1.2-Tesiste Sık Konaklayan Konuklar ( <i>Repeat Guests</i> ).....	389
2.1.3-Engelli Konuklar ( <i>Handicapped Guests</i> ).....	389
2.1.4-Hasta Konuklar .....	389
2.1.5-Konaklama Sırasında Oluşan Özel Durumlar .....	389
2.1.6-Ekstra Oda Hizmetleri.....	389
2.2-Özel Durumu Olan Konuklara Yapılan İşlemler .....	390
2.2.1-Yatak Düzeni .....	390
2.2.2-Çiçek .....	390
2.2.3-İçecek Servisi.....	390
3-KONUK ŞİKAYETLERİ.....	390
3.1-Turizm Belgeli Turizm İşletmelerinde Denetleme ve Şikâyet Defteri Tutulması .....	390
3.2-Konaklama İşletmelerinde Konuk Şikayetleri.....	390
3.2.1-Yavaş Hizmet.....	391
3.2.2-Kötü Hijyen.....	391
3.2.3-Rahatsız Konaklama .....	391
3.2.4-Kötü Müşteri Hizmetleri .....	391

3.2.5-Faturalama Hataları.....	392
3.2.6-Yetersiz İmkanlar.....	392
3.2.7-YanlıŞ Bilgi.....	392
3.2.8-Gizlilik Eksikliği.....	392
3.2.9-Sınırlı Erişilebilirlik.....	392
3.2.10-Oda Temizliği.....	393
3.2.11-Malzeme Eksikliği.....	393
3.2.12-Teknik Arıza.....	393
3.2.13-Personel ile İlgili Şikâyetler.....	394
3.2.14-Genel Alan Temizliği.....	394
3.2.15-Haşere Şikâyetleri.....	394
3.2.16-Tesise Göre Çeşitli Şikâyet Konuları.....	394
3.3-Konuk İsteklerini ve Şikâyetlerini Alan Kişiler.....	394
3.3.1-Önbüro Personeli.....	394
3.3.2-Halkla İlişkiler.....	394
3.3.3-Housekeeping Ofis veya Personeli.....	395
3.3.4-Diğer İlgili Kişiler.....	395
3.4-Konuk Şikâyetlerinde Dikkat Edilmesi Gereken Kurallar.....	395
3.5-Otel İşletmelerine İlişkin Konuk Şikâyetlerinin Analizi.....	396
3.5.1-Ahu Yazıcı Ayyıldız ve Muhammed Baykal Tarafından Yapılmış ‘ <i>Otel İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlerin İçerik Analizi ile İncelenmesi: Kuşadası 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği</i> ’ İsimli Çalışma.....	397
3.5.2-Prof. Dr. İsmail Kızılırmak ve Araştırma Öğr. Gör. Serkan Ak Tarafından Türk Turizm Araştırmaları Dergisi’nde Yer Verilmiş Olan ‘ <i>Otel İşletmelerinde E-Şikâyetler ve E-Şikâyet Yönetimi Üzerine Bir Araştırma</i> ’ Başlıklı Makale.....	401
3.5.3-Zaid Alrawadieh ve Yrd.Doç.Dr. Şehnaz Demirkol’un Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi’nde Yer Alan Konaklama İşletmelerinde E-Şikâyet Yönetimi: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerinde Bir Çalışmaları.....	404
3.5.4-Prof. Dr. Burhanettin Zengin ve Selin Haliloğlu’nun <i>Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi’nde yayınlanan ‘Konaklama İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlerin İncelenmesi: Sakarya Örneği’</i> .....	405
3.5.5-Burhan Kılıç ve Serap Ok tarafından Yapılmış Olan ‘ <i>Otel İşletmelerinde Müşteri Şikâyetleri Ve Şikâyetlerin Değerlendirilmesi</i> ’Hakkındaki Araştırma.....	408

3.5.6-Dr. Nigün Tuzcu'nun "Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi"nde yayınlanan "Turizm İşletmelerinde Misafir Memnuniyeti Yönetim Aracı Olarak Misafir Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi" Başlıklı Çalışma.....	410
3.6-Konuk Görüşlerinden Yararlanabilmek Amacıyla Şikâyetin Yönetim Politikasının Bir Parçası Yapılması .....	414
3.6.1-Konuk Memnuniyetinin Sağlanmasında Şikâyetin Sağlıklı Yollarla Temini .....	414
3.6.2-Konuk Memnuniyetini Sağlamada Konuk Şikâyetlerinin Yönetimi.....	416
4-İSO 900: MÜŞTERİ ŞİKAYETİ, ÖNERİLERİ VE ANKET PROSEDÜRÜ VE ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YÖNETİM SİSTEMİ.....	418
4.1-ISO 9001: Müşteri Şikâyeti, Önerileri ve Anket Prosedürü .....	418
4.2-ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi .....	418
4.2.1-ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin Mahiyeti .....	418
4.2.2-ISO 10002'e Göre Müşteri Şikâyeti.....	419
4.2.3-ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin Sağladığı Yararlar .....	419

**-XVI-**

**AİLE ŞİRKETLERİ**

1-AİLE ŞİRKETLERİ.....	421
1.1-Dünyanın En Eski Aile İşletmelerine Bazı Örnekler .....	421
1.2-Türkiye'nin En Eski Aile Şirketlerine Bazı Örnekler.....	421
1.3-Aile Şirketlerinin Avantaj ve Dezavantajları.....	422
1.3.1-Aile Şirketlerinin Avantajları.....	422
1.3.2-Aile Şirketlerinin Dezavantajları .....	422
2-AİLE ŞİRKETLERİNİN KURUMSALLAŞMA YOLUNDA ATACAKLARI İLK ADIM: AİLE KÜMESİNİN KARARLAŞTIRILMASI, AİLE MECLİSİ, AİLE KONSEYİ VE AİLE ANAYASASI .....	423
2.1-Aile Meclisi .....	423
2.2-Aile Meclisi Konseyi Oluşturulması .....	423
2.3-Aile Anayasası .....	424
2.3.1-Aile Anayasasının Hukuki Mahiyeti.....	424
2.3.2-Aile Anayasasında Yer Verilmesi Gereken Hükümler .....	424
2.3.3-Aile Anayasasının Hukuki Bağlayıcılığı.....	426
2.4-Örnek Aile Anayasası (Ankara Sanayi Odası) .....	426

**-XVII-  
KURUMSALLAŞMA**

1-KURUMSALLAŞMANIN MAHİYETİ.....	434
2-KURUMSALLAŞMANIN ÖNEMİ .....	435
3-KURUMSAL YÖNETİMİN AMAÇLARI.....	436
4-KURUMSALLAŞMANIN SAĞLAYACAĞI İMKANLAR .....	437
5-KURUMSALLAŞMA SÜRECİ .....	438
5.1-Yasal Nitelik Kazanma .....	438
5.2-İşletme Varlığının Sürekli Kılınması .....	439
5.3-Çalışanlarla İşletme Amaçlarını Uyumlaştırma.....	439
5.4-Kurumsal Kimlik Kazanma .....	439
6-KURUMSALLAŞMA YOLUNDA ATILMASI GEREKEN ADIMLAR .....	439
7-KURUMSALLAŞMANIN BOYUTLARI .....	440
7.1-İşletme Anayasası .....	440
7.2-Profesyonelleşme.....	440
7.3-Formelleşme .....	441
7.4-Adillik/Eşitlik .....	442
7.5-Kurallara Uygunluk İlkesi .....	442
7.6-Kültürel Güç .....	442
7.7-Şeffaflık .....	443
7.8-Tutarlılık .....	443
7.9-Stratejik Planlama Süreci.....	444
7.10-Hesap Verme Yükümlülüğü .....	444
7.11-Yetki Devri ve Yetkilendirme .....	444
7.12-Karar Alma Süreci .....	444
7.13-Etkin Bir İletişim Sisteminin Oluşturulması.....	445
7.14-Sorumluluk İlkesi .....	445
7.14.1-Kurumsal Yönetim Kapsamında Yönetim Kurulunun Sorumlulukları.....	445
7.14.2-Yönetim Kurulunun Oluşumu ve İşleyişindeki İlkeler .....	446
7.14.3-Yönetim Kurulunun Bağımsız ve Tarafsızlığı .....	446
7.15-İç Kontrol ve İç Denetim .....	446
7.15.1-İç Kontrol .....	446
7.15.2-İç Denetim.....	448
7.15.3-İç Denetim ve İç Kontrol İlişkisi.....	449
8-OTEL İŞLETMELERİNDE KURUMSALLAŞMANIN KRİTERLERİ.....	450

9-GELENEKSEL YÖNETİM İLE KURUMSAL YÖNETİM ARASINDAKİ FARKLAR.....	451
10-AİLE ŞİRKETLERİYLE KURUMSAL ŞİRKETLER ARASINDAKİ FARKLAR.....	451
11-TURİZM SEKTÖRÜNDEKİ AİLE İŞLETMELERİNİN KURUMSALLAŞMASI .....	452
12-(2023) TÜRKİYE TURİZM STRATEJİSİNDE KURUMSALLAŞMA.....	453

**-XVIII-**

**TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ**

1-TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN MAHİYETİ.....	455
2-TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN AMACI.....	457
3-TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN UNSURLARI.....	457
3.1-Yönetimin Liderliği .....	457
3.2-Müşteri Odaklılık.....	457
3.3-Takım Çalışması .....	458
3.4-Çalışanların Eğitimi .....	458
3.5-Tam Katılım.....	458
3.6-Hatalara Çözüm Bulmak Yerine Hataları Önlemeye Çalışılması.....	458
3.7-Sürekli Gelişme .....	458
4-TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMİNİN ESASLARI.....	459
4.1-Strateji, Vizyon, Misyon ve Değerler .....	459
4.2-Mükemmellik.....	459
4.3-Ekip Çalışması/Kalite Kontrol Çemberleri .....	459
4.4-Kıyaslama ( <i>Benchmarking</i> ) .....	460
5-W. EDWARDS DEMING'İN KALİTE YÖNETİMİ İÇİN 14 MADDESİ.....	460
6-GENEL OLARAK KALİTE VE KALİTE KONTROL .....	461
6.1-Kalite .....	461
6.2-Kalite Kontrol .....	461
6.3-Kalite Güvencesi.....	461
6.4-Toplam Kalite Kontrol.....	461
6.5-Kalite Çemberleri .....	461
7-İÇ DENETİM VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İLİŞKİSİ .....	462
8-TS EN ( <i>TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ</i> ) ISO ( <i>ULUSLARARASI STANDARDİZASYON KURULUŞU</i> ) 9000: 2015'E GÖRE KALİTE YÖNETİM PRENSİPLERİ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN GELİŞTİRİLMESİ .....	463
8.1-Kalite Yönetim Prensipleri .....	463

8.1.1-Müşteri Odaklılık .....	463
(a)-Beyan .....	463
(b)-Gerekçe.....	463
(c)-Temel Faydalar .....	463
(d)-Olası Faaliyetler.....	463
8.1.2-Liderlik.....	464
(a)-Beyan .....	464
(b)-Gerekçe.....	464
(c)-Temel Faydalar .....	464
(d)-Olası Faaliyetler.....	464
8.1.3-Kişilerin Katılımı .....	465
8.1.4-Proses Yaklaşımı.....	465
8.1.5-İyileştirme .....	466
8.1.6-Kanıt Esaslı Karar Alma .....	467
8.1.7-İlişki Yönetimi .....	468
8.2-Temel Kavram ve Prensipleri Kullanarak Kalite Yönetim Sistemi'nin Geliştirilmesi .....	469
8.2.1-Kalite Yönetim Sistemi Modeli .....	469
8.2.2-Kalite Yönetim Sisteminin Geliştirilmesi .....	470
9-KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ STANDARTLARI, DİĞER YÖNETİM SİSTEMLERİ VE MÜKEMMELLİK MODELLERİ .....	470
9.1-ISO 9000 Standartları .....	471
9.2-ISO 9000 Sağladığı Yararlar .....	472
9.3-ISO 9000 Standart Serisi .....	472
10-TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE TURİZM SEKTÖRÜ.....	472
10.1-Turizm ve Hizmet Kalitesi.....	472
10.2-Turizm Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi .....	473
11-OTEL İŞLETMELERİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ .....	474
11.1-Otel Yönetimlerinde Toplam Kalite Yönetiminin Temel İlkeleri .....	474
11.1.1-Önce Kalite ve Kalitenin Korunması .....	474
11.1.2-Konuk Odaklılık ve Konuk Memnuniyeti.....	474
11.1.3-Yönetimin Desteği .....	476
11.1.4-Ölçme, Verilerle ve İstatistiksel Yöntemlerden Yararlanarak Çalışma.....	476
11.1.5-En İyi Uygulamaları Yapan Firmalar İle Başarılı Rakipleri Örnek Alarak Kıyaslama Yapılması.....	476
11.1.6-Çalışanların Tam Katılımı/Takım Çalışması .....	476
11.1.7-Hataları Önlemeye Dönük Yaklaşım ve Sıfır Hata Anlayışı .....	477



11.1.8-Rekabet Üstünlüğü İçin Gelişme Yönünde Sürekli İyileştirme .....	477
a-Altı Sigma.....	478
b-Kalite Çemberleri .....	479
11.1.9-Liderlik.....	480
11.2-Otel İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetiminin Sağlayacağı Yararlar .....	481

**-XIX-**

**TÜKETİCİ HAKLARI AÇISINDAN KONUK VE  
OTEL İŞLETMESİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN  
HUKUKİ MAHİYETİ**

1-KONUKLARIN TÜKETİCİ OLARAK NİTELENDİRİLMESİ .....	483
2-AYIPLI HİZMET VUKUUNDA TÜKETİCİNİN YASAL HAKLARI .....	483
2.1-Ayıplı Hizmet .....	483
2.2-Ayıplı Hizmetten Dolayı Sağlayıcının Sorumluluğu .....	484
2.2.1-Ayıplı Hizmetten Sağlayıcının Hukuki Sorumluluğu .....	484
2.2.2-Sağlayıcının Ayıplı Hizmetten Sorumluluğunun İstisnaları .....	484
2.3-Tüketicinin Ayıplı Hizmet Karşısındaki Seçimlik Hakları .....	485
3-TÜKETİCİNİN TAZMİNAT TALEBİ .....	486
3.1-(6502) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Bakımından Tazminat .....	486
3.2-Tüketicinin Tazminat Taleplerine İlişkin Muhtelif Yargıtay Kararları .....	486

**-XX-**

**TURİZM SEKTÖRÜ VE TURİZM TESİSLERİYLE İLGİLİ  
MEVZUATTA YER ALAN DÜZENLEMELER**

1-(2634) SAYILI TURİZMİ TEŞVİK KANUNU .....	493
2-(7183) SAYILI TÜRKİYE TURİZM TANITIM VE GELİŞTİRME AJANSI HAKKINDA KANUN.....	493
3-(6626) SAYILI TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ KANUNU .....	493
4-(1774) SAYILI KİMLİK BİLDİRME KANUNU .....	494
5-(4721) SAYILI TÜRK MEDENİ KANUNU.....	495
6-(6098) SAYILI TÜRK BORÇLAR KANUNU .....	496
7-(6502) SAYILI TÜKETİCİ HAKLARI KANUNU.....	499
8-TURİZM TESİSLERİNİN NİTELİKLERİNE İLİŞKİN YÖNETMELİK (Cumhurbaşkanı Kararının Tarih/Sayısı: 31.05.2019/1134, Resmî Gazetenin Tarih/Sayısı: 01.06/2019/30791).....	502
9-TURİZM YATIRIM, İŞLETME VE KURULUŞLARININ DENETİMİ HAKKINDA YÖNETMELİK .....	502

---

10-SERMAYE PİYASASI KURULU KURUMSAL YÖNETİM İLKELERİ .....	506
11-TURİZM İŞLETMELERİNİN BAKANLIKLA, BİRBİRLERİYLE VE MÜŞTERİLERİYLE İLİŞKİLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK.....	520
12-TURİZM TESİSLERİ UYGULAMA YÖNETMELİĞİ (06.07.2019 Tarih ve 30823 Sayılı Resmî Gazete).....	530
13-BASİT KONAKLAMA TESİSLERİ İLE PLAJ İŞLETMELERİNİN BELGELENDİRİLMESİNE İLİŞKİN YÖNETMELİK (Resmî Gazete 29.05.2021-Sayı: 31609) .....	531
<b>-XXI-</b>	
<b>MUHTELİF OTELCİLİK TERİMLERİ .....</b>	<b>533</b>
<b>YARARLANILAN KAYNAKLAR .....</b>	<b>555</b>
<b>AV. OSMAN OY’UN İMZASININ YER ALDIĞI KİTAP ÇALIŞMALARI .....</b>	<b>559</b>