

93769

**YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ  
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**İSTANBUL'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTELLERİN  
PERSONEL MEKANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**Mimar Cemal GÜVENÇ**

**F.B.E Mimarlık Anabilim Dalı Mimari Tasarım Programında  
Hazırlanan**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Tez Danışmanı : Prof. Dr. Ayfer AYTUĞ**

Prof. Dr. Ayfer Aytuğ  
*Aytuğ*

Prof. Dr. Yurdanur D. Yöknel  
*yurd*

Prof. Doç. Dr.  
Cipdem Bayraktar  
*Bayraktar*

**T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU  
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

**İSTANBUL, 2000**

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ŞEKİL LİSTESİ .....	iv
ÇİZELGE LİSTESİ .....	vi
ÖNSÖZ .....	vii
ÖZET .....	viii
ABSTRACT .....	ix
1. GİRİŞ .....	1
2. TURİZM OLGUSU VE KONAKLAMA TESİSLERİ .....	3
2.1 Tarihten Bugüne Seyahat ve Konaklama .....	3
2.2 Turizm'in Tanımı ve Türleri .....	5
2.2.1 Turizm'in tanımı .....	6
2.2.2 Turizm'in türleri .....	9
2.3 Konaklama Tesislerinin Sınıflandırılması .....	10
2.4 Otel Tanımı ve Otellerin Sınıflandırılması .....	11
2.4.1 Beş yıldızlı oteller .....	14
2.5 Otel Tasarımının Temel Prensipleri .....	15
2.6 Otel Mekan Analizi .....	16
2.6.1 Yatak katları .....	17
2.6.2 Halka açık alanlar .....	19
2.6.3 İdari ofisler .....	20
2.6.4 Servis mekanları .....	20
2.6.4.1 Yiyecek hazırlama ve depolama alanları .....	23
2.6.4.1.1 Ana mutfağın tasarımı .....	25
2.6.4.1.2 Yiyecek – içecek depolama alanlarının planlaması .....	26
2.6.4.2 Mal girişi – çöp çıkışı ve genel depo alanları .....	27
2.6.4.3 Çamaşırhane ve kat hizmetleri (housekeeping) .....	28
2.6.4.4 Teknik servisler .....	28
2.6.4.5 Personel mekanları .....	28
3. OTEL PERSONELİ OLGUSU VE OTEL ORGANİZASYONU.....	29
3.1 Otellerin Verimliliğini Etkileyen Faktörler .....	29
3.2 Personel Yönetimi .....	29
3.3 Personel Sağlanması .....	30
3.4 Otel Organizasyonu .....	31
3.4.1 Gelir bölümleri .....	33
3.4.1.1 Odalar departmanı .....	33
3.4.1.1.1 Ön büro .....	35
3.4.1.1.2 Rezervasyon departmanı .....	36
3.4.1.1.3 Kat hizmetleri departmanı .....	36
3.4.1.1.4 Üniformalı servisler .....	38

3.4.1.2	Yiyecek – içecek departmanı .....	38
3.4.1.3	Telefon santrali .....	38
3.4.1.4	Dükkan ve büfeler .....	40
3.4.1.5	“Fitness” ve rekreasyon departmanı .....	40
3.4.2	Gider bölümleri .....	40
3.4.2.1	Satış ve pazarlama departmanı .....	40
3.4.2.2	Teknik servisler (mühendislik birimleri) .....	42
3.4.2.3	Muhasebe departmanı .....	42
3.4.2.4	İnsan kaynakları departmanı (Personel bölümü) .....	45
3.4.2.5	Güvenlik departmanı .....	45
4.	PERSONEL MEKANLARININ TASARIMI .....	46
4.1	Personel Mekanlarının Tasarımı .....	46
4.1.1	Personel sayısı .....	46
4.1.2.	Personel mekanları .....	47
4.1.2.1	Personel yemekhanesi ve dinlenme salonu .....	53
4.1.2.2	Personel soyunma odaları, “wc” ve duşlar .....	56
4.1.2.3	Personel eğitim odası .....	60
5.	İSTANBUL’DAKİ BEŞ YILDIZLI OTELLERİN PERSONEL MEKANLARININ İRDELENMESİ ve DEĞERLENDİRMELER .....	63
5.1	Araştırma Yöntemi .....	63
5.2	Personel Yemekhaneleri ve Dinlenme Odaları .....	64
5.3	Personel Soyunma Odaları, “Wc” ve Duşlar .....	81
5.4	Personel Eğitim Odaları .....	94
6.	SONUÇLAR .....	98
	KAYNAKLAR .....	100
	EKLER .....	102
	Ek 1 Otel Mekanları Alan İhtiyacı .....	102
	Ek 2 Seçilen İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otellerin Servis Mekanlarının Planları.....	105
	ÖZGEÇMİŞ .....	113

## ŞEKİL LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 2.1	Roma kaplıcası plan örneği .....4
Şekil 2.2	Standart otel odası ve suit oda örnek planı ..... 16
Şekil 2.3	Halka açık mekanların lobi etrafında organizasyonu .....17
Şekil 2.4	Balo ve toplantı salonları işlev şeması ..... 18
Şekil 2.5	Ön büro işlev şeması ..... 19
Şekil 2.6	Servis mekanları işlev şeması ..... 21
Şekil 3.1	Örnek organizasyon şeması – küçük otel ..... 31
Şekil 3.2	Örnek organizasyon şeması – büyük otel ..... 32
Şekil 3.3	Örnek organizasyon şeması – odalar bölümü ..... 34
Şekil 3.4	Örnek organizasyon şeması – kat hizmetleri departmanı ..... 37
Şekil 3.5	Örnek organizasyon şeması – yiyecek-içecek departmanı ..... 39
Şekil 3.6	Örnek organizasyon şeması – satış ve pazarlama departmanı .....41
Şekil 3.7	Örnek organizasyon şeması – teknik servisler ..... 43
Şekil 3.8	Örnek organizasyon şeması – muhasebe departmanı ..... 44
Şekil 4.1	Servis alanları işlev şeması ..... 49
Şekil 4.2	Personel mekanları işlev şeması ..... 50
Şekil 4.3	Inter-Continental Hotel, Piccadilly, Londra ..... 51
Şekil 4.4	Shangrila Hotel, Singapur ..... 52
Şekil 4.5	İstanbul, The Marmara Oteli' nin yeni dekore edilmiş personel kafeteryası ..... 55
Şekil 4.6	İstanbul, The Marmara Oteli, personel kafeteryası girişi ..... 55
Şekil 4.7	İstanbul, Swissotel the Bosphorus, üniforma dağıtım merkezi .....57
Şekil 4.8	İstanbul, Four Seasons Oteli, personel soyunma odası .....58
Şekil 4.9	İstanbul, Four Seasons Oteli, personel wc'den detaylar ..... 59
Şekil 4.10	İstanbul, Four Seasons Oteli, personel wc'den detaylar ..... 59
Şekil 4.11	Conrad İstanbul, personel eğitim odası .....61
Şekil 5.1	The Marmara Oteli, personel yemekhanesi analiz tablosu ..... 65
Şekil 5.2	The Marmara Oteli, personel yemekhanesi servis bankosu ..... 66
Şekil 5.3	The Marmara Oteli, personel yemekhanesi mutfağı (bulaşıkhanesi) ..... 67
Şekil 5.4	Conrad İstanbul, personel yemekhanesi analiz tablosu ..... 68
Şekil 5.5	Conrad İstanbul, personel yemekhanesi giriş bölümü ve bulaşıkhanesi servis penceresi ..... 68
Şekil 5.6	Conrad İstanbul, personel yemekhanesi servis bankosu .....68
Şekil 5.7	Princess Oteli (Maslak), personel yemekhanesi analiz tablosu ..... 69
Şekil 5.8	Princess Oteli (Maslak), personel yemekhanesi servis bankosu ..... 70
Şekil 5.9	Princess Oteli (Maslak), personel yemekhanesi dolaplar .....70
Şekil 5.10	Swissotel the Bosphorus, personel yemekhanesi analiz tablosu .....71
Şekil 5.11	Swissotel, personel yemekhanesi servis bankosu ..... 72
Şekil 5.12	Swissotel, personel yemekhanesi bulaşıkhanesi ..... 73
Şekil 5.13	Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi analiz tablosu ..... 74
Şekil 5.14	Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi, sigara içilen bölüm ... 74
Şekil 5.15	Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi servis bankosu ..... 75
Şekil 5.16	Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi giriş kapısı ..... 75
Şekil 5.17	Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi çıkış kapısı ve bulaşıkhanesi ..... 75
Şekil 5.18	Four Seasons Oteli, personel yemekhanesi analiz tablosu .....76
Şekil 5.19	Four Seasons Oteli, personel yemekhanesi bulaşıkhanesi ..... 77
Şekil 5.20	Four Seasons Oteli, personel yemekhanesi servis bankosu ..... 77

Şekil 5.21	Ceylan Intercontinental, personel yemekhanesi analiz tablosu .....	78
Şekil 5.22	Swissotel the Bosphorus, personel dinlenme odası analiz tablosu .....	79
Şekil 5.23	The Marmara Oteli, personel soyunma odaları , “wc” ve duşlar analiz tablosu .....	82
Şekil 5.24	The Marmara Oteli, bayan personel soyunma odası .....	83
Şekil 5.25	The Marmara Oteli, bay personel “wc” lavabo mekanı .....	83
Şekil 5.26	Conrad İstanbul, personel soyunma odaları , “wc” ve duşlar analiz tablosu .....	84
Şekil 5.27	Conrad İstanbul, bay personel “wc” lavabo mekanı .....	85
Şekil 5.28	Conrad İstanbul, bay personel “wc” pisuarlar ve klozet kabinleri bölümü .....	85
Şekil 5.29	Princess Oteli (Maslak), personel soyunma odaları , “wc” ve duşlar analiz tablosu .....	86
Şekil 5.30	Swissotel the Bosphorus, personel soyunma odaları , “wc” ve duşlar analiz tablosu .....	87
Şekil 5.31	Swissotel the Bosphorus, bay personel “wc” lavabo mekanı .....	87
Şekil 5.32	Swissotel the Bosphorus, bay personel “wc” pisuarlar ve klozet kabinleri bölümü .....	88
Şekil 5.33	Çırağan Palace Kempinsky, personel soyunma odaları , “wc” ve duşlar analiz tablosu .....	89
Şekil 5.34	Çırağan Palace Kempinsky, bay personel “wc” duşlar bölümü .....	90
Şekil 5.35	Çırağan Palace Kempinsky, bay personel “wc” lavabo mekanı .....	90
Şekil 5.36	Four Seasons Oteli, personel soyunma odaları , “wc” ve duşlar analiz tablosu .....	91
Şekil 5.37	Four Seasons Oteli, servis koridoru (bay personelin ek dolapları).....	92
Şekil 5.38	Four Seasons Oteli, bay personel “wc” lavabo mekanı .....	92
Şekil 5.39	The Marmara Oteli, personel eğitim odası analiz tablosu .....	94
Şekil 5.40	Conrad İstanbul, personel eğitim odası analiz tablosu .....	95
Şekil 5.41	Four Seasons Oteli, personel eğitim odası analiz tablosu .....	96

## ÇİZELGE LİSTESİ

	sayfa
Çizelge 2.1 Servis alanları depolarının dağılımı .....	25
Çizelge 4.1 Otel tipine göre personel sayısı ve oda sayısı ilişkisi .....	47
Çizelge 4.2 Otellerin departmanlarına göre personel sayısının dağılımı .....	47
Çizelge 4.3 Yurtdışındaki bazı otellerin personel yemekhanesi alanları tablosu .....	54
Çizelge 4.4 Personel wc vitrifiye adedi .....	57
Çizelge 4.5 Yurtdışındaki bazı otellerin personel soyunma odası ve “wc” – duş alanları tablosu .....	60
Çizelge 4.6 Yurtdışındaki bazı otellerin personel eğitim odası alanları tablosu .....	62
Çizelge 5.1 İstanbul’ daki bazı otellerin personel yemekhaneleri, alan analizi tablosu ..	80
Çizelge 5.2 İstanbul’ daki bazı otellerin personel soyunma odaları ve wc – duş mekanları, alan analizi tablosu .....	93
Çizelge 5.3 İstanbul’ daki bazı otellerin personel eğitim odaları, alan analizi tablosu ...	97



## ÖNSÖZ

Bu yüksek lisans tezi, İstanbul'daki beş yıldızlı yedi otel baz alınarak hazırlanmış, otellerin personel mekanlarının tasarım kriterleri üzerine bir araştırmadır. Bu araştırmayla, otellerin bütün yönleriyle araştırılmış ve üzerine çok sayıda tez ve araştırma üretilmiş olan müşteri mekanlarının dışında kalan personel mekanlarına uzman kişilerin dikkatlerini çekebileceğimi umarım.

Çalışmalarım sırasında değerli katkıları ile bu araştırmanın gerçekleşmesini sağlayan tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Ayfer Aytuğ'a (YTÜ) ve diğer tez jüri üyeleri Sayın Yard. Doç. Dr. Çiğdem Baytin'e (YTÜ) ve Prof. Dr. Yurdanur Dülgeroğlu Yüksel'e (İTÜ) teşekkürlerimi sunarım.

Lisans öğrenimini "Turizm-Otelcilik" üzerine tamamlayan, bu tezin konusunu bana öneren ve tezin yazılması sırasında bana, her konuda olduğu gibi destek ve yardımcı olan sevgili eşim Deniz Arzu Güvenç'e, sevgili annem Özel Güvenç'e ve diğer aile fertlerime, sevgili arkadaşım Araş. Gör. Okçun Ergin'e (YTÜ), The Marmara Oteli'nden Mim. Asiye Cengiz'e, Conrad İstanbul'dan Tek. Sek. Sema Akman'a, Ceylan Intercontinental'den Tek. Md. Yard. Askar Ören'e, Swisshotel the Bosphorus'tan Tek. Md. Fahri Harput'a ve Adnan Karasakal'a, Four Seasons Oteli'nden Tek. Sek. Hatice Yılmaz'a, Princess Otel (Maslak)'den Tek. Sek. Güzin Akyıldız'a, Çırağan Palace Kempinsky'den İç Mim. Hande Akın'a teşekkür ederim.

Bu tezi, hayatta olsaydı tezin ve yüksek lisans öğrenimimin tamamlanmış oluşundan dolayı büyük mutluluk ve gurur duyacağından emin olduğum, tüm öğrenim hayatım boyunca benden yardımlarını esirgememiş olan rahmetli babam, İnş. Yük. Müh. M. Haluk Güvenç'e ithaf ederim.

Ekim, 2000

Cemal GÜVENÇ

## ÖZET

Altı bölümden oluşan bu araştırmanın amacı, İstanbul'daki beş yıldızlı yedi oteli baz alarak, otellerin personel mekanlarının tasarım kriterlerini ortaya çıkartmak ve otellerin bütün yönleriyle araştırılmış ve üzerine çok sayıda araştırma yapılmış olan müşteri mekanlarının dışında kalan personel mekanlarına, uzman kişilerin dikkatlerini çekmektir.

Giriş bölümünde, araştırmanın kapsamı ve konunun önemi belirtilmiş, ikinci bölümde ise araştırmanın problem alanı olan turizm ve türleri, konaklama tesislerinin ve otellerin sınıflandırılması, otellerin mekan analizi gibi temel bilgiler verilmiştir. Üçüncü bölümde personel olgusu incelenip, otellerin personel organizasyonları ve tüm personelinin görevleri organizasyon şemaları ile desteklenerek irdelenmiştir. Dördüncü bölümde, otellerin personel mekanlarının tasarım ilkeleri ortaya çıkartılmıştır. Bu mekanlar; personel yemekhaneleri, personel soyunma odaları ve personel eğitim odalarıdır. Beşinci bölümde, İstanbul'da incelenen beş yıldızlı otellerin personel mekanlarının analizleri, fotoğraflarıyla birlikte sunulmuş ve değerlendirilmiştir. Bu otellerin servis mekanlarının bulunduğu katların planları tezin sonuna eklenmiştir.

Sonuç bölümünde, otellerin oluşumunda ve gelişim projelerinde, ağırlıklı olarak müşteri gereksinimleri ve mutluluğunun düşünüldüğü dönemden çıkılıp, personel sorunlarına eğilinmeye başlanan günümüzde, araştırmada sunulan kriterlerin birer tasarım girdisi olarak kabul edileceğine ve sunulan örneklerin, konuyla ilgili uzman kişilere önemli bir kütüphane oluşturacağına inanıldığı belirtilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Otel organizasyonu, otellerde personel yemekhanesi, otellerde personel soyunma odaları, otellerde personel eğitim odası, otellerin personel mekanları

### JÜRİ:

1. Prof. Dr. Ayfer AYTUĞ (YTÜ – Danışman)
2. Prof. Dr. Yurdanur DÜLGEROĞLU YÜKSEL (İTÜ)
3. Yard. Doç. Dr. Çiğdem BAYTİN (YTÜ)

Teslim Tarihi: 18.10.2000  
Sayfa Sayısı: 113

## ABSTRACT

The purpose of this research work, which is about the five-star hotels in Istanbul, is to discover the designing criteria of the staff areas. Also, getting experts' attention on these areas, rather than the guest areas which already been subject to a number of researches, is aimed.

This research work is consisted of six parts. In the introduction, the content of the research and the importance of the subject is described. In the second part, basic information about various kinds of tourism, classification of hotels and other accomodation establishments is included and analysis of the areas, which are the main problem areas of the research is studied. In the third part, the staff concept is studied. Staff organizations in hotels and duties of the entire staff (supported by organization schemes) are studied. In the fourth part the designing principles of the staff areas are studied. These areas are; the staff dining room, the staff lockers' rooms and the staff training room. In the fifth part, the analysis of the staff areas in seven of the five-star hotels in Istanbul, is presented with photographs and is evaluated. The plans of the staff areas of these hotels are given in the appendix.

In conclusion; the belief is that the criteria presented in this research will be input in the designing and planning policy and the examples presented will become literature for professionals in this sector.

**Key Words:** Hotel organizations, hotel staff dining room, hotel staff lockers' rooms, hotel staff training room, hotel staff areas.

### JURY:

1. Prof. Dr. Ayfer AYTUĞ (YTU – Supervisor)
2. Prof. Dr. Yurdanur DÜLGEROĞLU YÜKSEL (ITU)
3. Yard. Doç. Dr. Çiğdem BAYTİN (YTU)

Date: 18.10.2000

Page: 113

## 1. GİRİŞ

Dünya, tarih boyunca sürekli bir değişme ve gelişme süreci yaşamıştır ve bu sürece hızlı bir şekilde devam etmektedir. Bu gelişme süreci içinde dünyanın nüfusu da artmaktadır. Artan nüfusla beraber, özellikle gelişmiş ülkelerde mali birikimlerin de çoğalması daha çok insanın seyahat etmesini ve dolayısıyla turizmin gelişimini sağlamaktadır. Uluslararası platformda meydana gelen politik gelişmeler, ülkelerarası bölünmeler – birleşmeler, güç dengelerinin değişimi, ülkelerarası kolayca pasaportsuz ve vizesiz giriş-çıkışların olabilmesi, ilerleyen kentleşme ve ulaşım olanaklarının artması ile turizm gelişimini sürdürmüştür.

Turizm, insan açısından değişik yerler görme, eğlenceli bir tatil geçirme, dinlenme gibi işlevlere sahipken, ülkeler için başlı başına bir gelir kaynağı, ekonomik bir olaydır. Türkiye’de de turizm bu özelliğini göstermektedir. Konaklama tesisleri artık sadece gecenin geçirileceği yerler olmaktan çıkmış, büyük iş toplantılarının, konferansların, seminerlerin düzenlendiği yerler haline almıştır. Konaklama tesislerinin bu işlevselliğinin, ülke turizmine ve ekonomisine katkısı büyüktür.

Şehirlerdeki konaklama tesisleri olan şehir otelleri, son yüzyılda yepyeni bir kimlik kazanarak, şehrin nirengi noktaları haline gelmiş, önemli prestij yapılarına dönüşmüşlerdir. Türkiye’de son yıllarda turizm yatırımcıları çok yıldızlı otel yapımına yöneltmiş ve buna bağlı olarak döviz ihtiyacının karşılanması, yeni iş olanaklarının oluşması, dünya standardında turistik yatak kapasitesinin arttırılması, otel işlevlerinin çoğaltılması ve otellerin şehirlerin ticari ve sosyal yaşantısını zenginleştiren yapılar haline gelmesi hedeflenmiştir.

Bu anlayışla şekillenen otellerin, mimari anlayışlarına akseden farklılıklarla birlikte, planlanmalarının doğru ve işlevsel olması büyük bir önem kazanmıştır. Bu nitelikteki otel yapıları, Türkiye’nin en büyük “metropol”ü olan İstanbul’da da 20. Yüzyılın ortalarından itibaren görülmeye başlanmıştır. Yabancı otel işletmelerinin Türkiye pazarına girmesi buna en büyük etken olmuştur.

Bu araştırmanın alanı da turizm ve otelcilik sektörüdür. Araştırma alanında tüm yazılı ve görsel bilgi kaynakları üzerinde araştırmalar yapılmış, konuya ışık tutacak tüm bilgiler toplanarak araştırmaya başlanmıştır. Toplanan tüm bilgiler gözden geçirilmiş ve araştırma konularının sınıflandırılması yapılmıştır. Araştırma gereği duyulan eksik kısımlar, çelişkiler

ve hakkında yeterli bilgi üretilmemiş konular belirlenmiştir. Otellerin personel mekanlarının, otellerin tüm mekanları içinde en az bilgi üretilmiş alanları olduğuna kanaat getirilmiştir.

Otellerin görünen yüzlerine verilen önem, müşteri mutluluğunun düşünülmesinden ileri gelmiştir. Ancak, müşteri mutluluğunu, personelin hizmet kalitesi ve verimliliğinin derinden etkilediği unutulmamalıdır. Otellerin müşteri tarafından görünmeyen yüzü olan servis ve personel alanlarının planlama ve organizasyonunun, otelin belkemiği olan personelin verimliliğinin artırılmasında büyük rolü vardır. Personel mekanlarının, araştırmanın konusu olarak seçilmesinin temel sebebi, bu mekanların doğru ve güzel planlanmasının ve organizasyonunun, personel üzerinde olumlu etki oluşturduğuna ve bu durumun direkt olarak müşteri mutluluğuna etkiyeceğine dikkatleri çekmektir. İnceleme alanı olarak İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin seçilmesinin sebebi ise, bu konuda en ileri düzeyde ve örnek oluşturacak mekanlara, bu otellerin sahip olmasıdır.

Araştırmada, öncelikle konunun seçilme sebebi ve konuyla ilgili temel ve genel bilgiler sıralanmıştır. Problem konusu olan personel kavramından ve otellerin personel mekanlarının özelliklerinden bahsedilmiş ve İstanbul'daki beş yıldızlı otellerde yapılan analiz çalışmalarıyla, mimarlara ve diğer ilgili kişilere, otellerin personel mekanlarının tasarlama kriterleriyle ilgili genel bilgiler verilmiştir. Otel tasarımında personel mekanlarına gösterilecek özenin önemine uzman kişilerin dikkatleri çekilmeye çalışılmıştır.

## 2. TURİZM OLGUSU VE KONAKLAMA TESİSLERİ

### 2.1 Tarihten Bugüne Seyahat ve Konaklama

“Seyahat” sözcüğü, birçok kişi için memnuniyet ve macerayı çağrıştırıyor olsa da, Fransızca’da zar zor ilerlemek, çok çalışmak anlamına gelen “travail” sözcüğünden türetilmiştir. Tarih öncesi insanlar, beslenmek ve sığınmak amacıyla seyahat etmişlerdir. Tarihin birçok döneminde seyahat, çetin bir görev olarak nitelenmiştir.

İlk otellerin tam olarak ne zaman ortaya çıktığı bilinmemektedir. Eldeki bulgular kayıtlı tarihin öncelerine uzanmaktadır. Fakat ilk oteller kesinlikle, yolculara yatacak yer ve rahatlık sunulan özel evler olmuştur. MÖ 500’den itibaren Yunanistan’da bulunan Corinth gibi çok eski şehirler, seyahat edenlere yatağın yanında yiyecek ve içecek de sunan çok sayıda tesise sahip olmuştur.

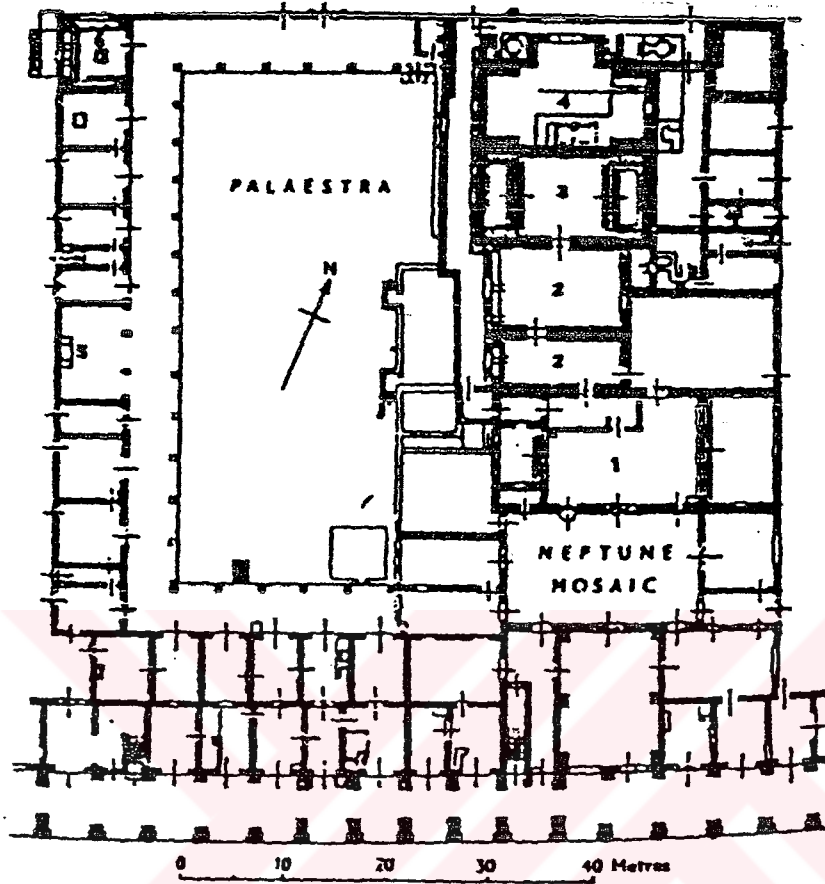
İlk seyahatler için ticaret önemli bir motivasyon olmuştur. MÖ 3000 yılından itibaren Batı Avrupa’dan Hindistan ve Çin’e kervan seferleri ve tüccar gemilerinin Akdeniz seferleri gelişme göstermiştir. Bu gelişme kervansarayların ve limanlarda konaklama tesislerinin işletilmesine sebep olmuştur.

Geniş alanlara ilk seyahat eden Romalılar olmuştur. Roma İmparatorluğu’nu genişletme arzuları, keşif ve fetih seferleri yapmalarına, dolayısıyla büyük yol üstü binalar inşa etmelerine neden olmuştur. İlk Roma karayolu olan Via Appia üzerinde 20 ila 40 kilometre aralıklarla, tekerlek değiştirme istasyonları ve dinlenme evleri kurulmuştur.

Dini olgular güçlendikçe, dini organizasyonlar geliştirilip dünyanın birçok yerinde hac yolculukları düzenlenmiştir. Müslümanların Mekke’ye ve hıristiyanların kutsal yerlere yaptıkları seyahatlerde, konaklama ihtiyacı ve yolculuğun keyifli geçmesi için bugünkü anlamıyla turistik tesisler ve rehberlik hizmetleri ortaya çıkmıştır.

Çok eski zamanlarda insanlar, eğlence için de seyahat etmişlerdir. Milattan önceki yüzyıllarda, olimpiyat oyunları için yolculuklar yapılmıştır. İlk seyahatlerde, sağlık da önemli bir teşvik kaynağıdır. İnsanlar çeşitli yerlerdeki suların şifalı olduğuna inanmış ve dinlenip

sağlığa kavuşmak için bu yerlere yolculuk etmişlerdir. Romalılar bu sebeple, kaplıca tesisleri inşa etmişlerdir. (Şekil 2.1)



Şekil 2.1 Roma kaplıcası plan örneği (Angelo ve Vladimir, 1994)  
 Anahtar: (1)Frigidarium (soğuk banyolar)  
 (2) Tepidaria (bir dizi ısıtılmış oda)  
 (3) ve (4) Caldariums (sıcak banyolar)  
 (5) İmparatoriçe'nin heykeli  
 (6) Tuvalet

Rönesans devrinde (14.yy.'da İtalya'da başlayıp, 17. yy.'da tüm Avrupa'da etkisini sürdürmüş olan devir), kültürel ve sanatsal nedenlerle seyahat edilmeye başlanmıştır. Zamanla, uzun seyahatler yapmak aristokratlar, bilginler, diplomatlar ve gençler arasında moda haline gelmiştir. Paris, Roma, Münih, Viyana ve diğer şehirlerde, turistleri barındırmak amacıyla modaya uygun gezi durakları, resortlar, kaplıcalar geliştirilmiştir. Bu tesisler, genelde elit gruplara hitap ettikleri için, kalifiye turizm elemanları istihdam etmeye başlamış ve dolayısıyla iş gücü ihtiyacı yaratarak, belki de tarihin ilk turizm personelinin oluşmasına ön ayak olmuşlardır. (Angelo ve Vladimir, 1994)

Ulaşım araçlarının icadı (buharlı gemi, otomobil, tren ve uçak) gibi ilerlemeler ile modern teknoloji, turizm için önemli bir araç olmaya başlamıştır. Bu etkiyle de turizm ve otelcilik hızla ilerlemiş, 20.yy.'da 2. Dünya Savaşı sonrasında, zincir otellerin giderek yaygınlaşmasıyla gelişimini sürdürmüştür. Örneğin, "Sheraton" otellerinin anafikri, 1941 yılında ortaya atılmıştır.

Artık dünya ülkeleri 20. yy.'da, birçok planlama çalışmaları yapmaya ve çeşitli turizm politikaları üretmeye başlamışlardır. Ancak, bu çalışma ve politikaların bir kısmı başarısız olmuştur. Çünkü, 1960'lı ve 70'li yıllarda turistik talebin İspanya, Fransa ve Yugoslavya gibi ülkelerde yoğunlaşması, buraların plansız gelişmesine, niteliksiz turistik gelişmelerin ortaya çıkmasına ve çevrenin tahrib olmasına neden olmuştur. 1980'lere gelindiğinde ise çevre korumacılığı kavramının yaygınlaşması, turistik yatırımları da etkilemiştir. Çevreyi kullanmaktan çok korumaya yönelik, doğayla içiçe, yöresel malzeme ve mimarinin etkisinde, düşey yerine yatayda gelişen bir mimari stil ortaya çıkmıştır ve bu makro ölçekteki kararlara da yansımıştır. Günümüzde turistik tesis gelişimine bakıldığında, şehirlerde, 4 – 5 yıldızlı ve her türlü konfora sahip lüks otellerin, kıyı kasabalarında ve turizm gelişim alanlarında ise tatil köyleri, motel ve pansiyonların ağırlıkta olduğu, buralardaki lüks otellerin de yöre mimarisine uygun olarak şekillendiği gözlenmektedir.

Türkiye'nin doğal ve tarihi güzellikleri ve tesislerinin gelişimi, son yıllarda, ülkemizin dünya turizm gelirleri içindeki payını, turistik çekiciliğini ve her yıl ülkemize gelen turist sayısını arttırmaktadır. 1960'lı yıllardan beri süre gelen planlama çalışmaları ve 1982 yılındaki "Turizmi Teşvik Kanunu" gibi yapılanmalar, zaman zaman olumsuz gelişimlere sebep olsalar da, ülkemizdeki turizm faaliyetlerini geliştirmiştir. (Canbay, 1995)

## **2.2 Turizm'in Tanımı ve Türleri**

### **2.2.1. Turizmin tanımı**

Turizmi çok çeşitli şekillerde tanımlamak mümkündür. Turizm genel anlamıyla, devamlı yaşanan yer dışında, tüketici olarak, tatil – dinlenme – eğlenme gibi ihtiyaçların giderilmesi amacı ile yapılan geçici konaklama hareketleridir (Kalkan, 1989). Turizm, insanların keyfi veya kültürel amaç ile, farklı süreçler içinde, bir ülkenin doğal ve tarihi güzelliklerini görmek için yaptıkları gezilerdir (Çuhadar, 1989). Turizm, hızlı bir sanayileşme ve şehirleşme süreci içerisinde, beden ve ruh sağlığı açısından dinlenme, kendini yenileme ve zenginleştirme

gereksinimini karşılayan sosyal, kültürel ve beşeri bir hizmettir. Buna benzer başka bir tanımda ise turizm, insan psikolojisinin sonucu olarak ortaya çıkan, yer değiştirme, değişiklik, kaçma ve uzaklaşma olayıdır (Çuhadar, 1989).

Turizm olgusunun odak noktasını insan oluşturmaktadır. Kişi çeşitli sebeplerle turizm olayına katılmak isteyebilir. Turizmin çeşitleri olarak adlandırılacak bu sebepler; dinlenmeye, sosyal yönlü ilişki aramaya yönelik, kültürel, sportif, ekonomik, politik ve sıhhi sebepler olarak sayılabilir.

Turizmin temel niteliklerinden bir diğeri ise, mekana bağımlı oluşudur. Turizm olgusunun ortaya çıkışında, gelişmesinde ve meydana getirdiği tüm ilişkilerde mekan ögesi yer almaktadır. Turizm mekanı, turist akımının yüklü olduğu, gereksinmelerin karşılandığı, doyuma ulaştığı ya da bunları doyuma ulaştıran öğelerin topluca bulunduğu yerdir. (Toskay, 1983)

### 2.2.2 Turizm'in türleri

Kalkan (1989), tarafından hazırlanan "Turizm Mevzuatımız" da turizm, öncelikle turist kaynağına göre ikiye ayrılmıştır:

- İç turizm: Yurt içinde yapılan seyahatlerdir.
- Dış turizm: Yurt dışına yapılan seyahatlerdir.

Aynı kaynaktan, amacına yönelik olarak belli başlı turizm türleri ve açıklamaları şu şekilde yer almaktadır: (Kalkan, 1989)

- İş turizmi: İş turizmi, bir yandan bürokrasinin, diğer yandan gelişen ekonomi ve teknolojinin bir ürünüdür. Yani, insanların işleri nedeni ile seyahat etmeleridir. Ulusal ve uluslararası toplantılara katılma nedeniyle yapılan seyahatler veya bireysel iş seyahatleridir (fuar, sergi, panayır, vb.). Bu turizm tipinin altında şu başlıktan bahsedilebilir:

**Kongre turizmi:** Uluslararası niteliğe sahip meslek kuruluşlarının, bilimsel, sanatsal, siyasal, eğitimsel, dinsel, vb. konulardan birini tartışmak üzere, belirli aralıklarla düzenledikleri, kongre, seminer, konferans, yuvarlak masa, genel kurul, vb., etkinliklere katılma olayıdır. Etkinliğe doğrudan katılan kişilerin yanlarında aile fertleri de yer alabilir.

- Sağlık turizmi (Tıbbi turizm): Dinlenme amaçlarına yönelik turizm, tedavi amacı ile yapılan turizm, iklim tedavisi, su tedavisi, doğal turizm, vb., bu grubu oluşturan turizm tipleridir. Doğanın sağlık verici özelliklerinden yararlanmak isteyen insanların, sıcak su, maden suyu, hamam, kaplıca ve bunları tamamlayan kür merkezlerini ve bazı tıbbi hizmetlerin, (protez yapımı vb.) ucuz olarak sunulduğu, sağlık merkezlerini ziyaret etmeleridir. Bu turizm tipinin altında şu başlıklardan bahsedilebilir:

Klimatizm: Dağ istasyonlarındaki, açık hava ile uygulanan tedavi sistemidir.

Termalizm: Doğal ve şifalı su kaynaklarıyla uygulanan tedavi sistemidir.

Üvalizm: Bazı şehirlerde üretilen meyve ve sebzelerin, kür amacıyla müşterilere sunulmasıdır.

Mağara turizmi: Sağlık nedeniyle mağaralara yapılan seyahatlerdir.

- Rekreasyon turizmi: İnsanların boş zamanlarını değerlendirmek, dinlenmek ve eğlenmek için yaptıkları etkinlikleri kapsayan turizm türüdür. Bu turizm tipinin altında şu başlıklardan bahsedilebilir:

Dini turizm: İnsanların mensubu oldukları dinlerin gereği, kutsal sayılan yerlere yaptıkları ziyaretlerdir.

Kültürel turizm: Değişik ulusal kültürleri ve kültür eserlerini, eski sanat eserlerini, tarihi yapıları, müzeleri, eski medeniyetlere ait kalıntıları görmek için yaptıkları seyahatlerdir.

Etnik turizm: İnsanların, doğdukları veya ailelerinin yaşayıp göç ederek geride bıraktıkları yerleri görmek, tanımak, geçmişe ait izleri bulmak amacıyla yaptıkları ziyaretlerdir.

Spor amacına yönelik turizm: Spora ilgi duyan kişilerin, su sporları, dağ sporları, olimpiyatlar nedeniyle yaptıkları seyahatlerdir. Bu seyahatler; golf turizmi (değişik ülkelerdeki golf alanlarında, golf oynamak amacıyla yapılan ziyaretler), dağ turizmi (genellikle kayak sporu, ve dağcılık meraklılarının ilgi gösterdiği bir turizm türüdür), kanoculuk (akarsular üzerinde yapılan bir su sporudur), av turizmi (kara - deniz) (Özel klüpler aracılığıyla, av meraklıları için düzenlenen avlanma programlarıdır) olarak gruplanabilir. Bu turizm türlerinden, dağ turizmi, kanoculuk ve av turizmi, "soft turizm" başlığı altında da toplanabilir.

Yayla turizmi: Ziyaret ettikleri ülkelerde, kırsal yaşam koşullarında bulunmak isteyen insanların, bu amaçla belirli özellikleri olan (iklim, vb.), yaylalara yaptıkları ziyaretlerdir.

Çiftlik turizmi: Tatillerini kırsal yaşam koşullarında geçirmek isteyen insanların, gerçek çiftliklerde veya bu amaçla sonradan özel kurulmuş çiftliklerde, doğayla içiçe, sebze ve çiçek yetiştirmek, meyva toplamak amacıyla yaptıkları seyahatlerdir.

- **Sosyal turizm:** Belli sosyal gruplar tarafından yapılan turizm türüdür. Şöyle gruplanabilir:  
**Gençlik turizmi:** Öğretim kurumlarının, öğretim görevlileri ve öğrencileri tarafından, genellikle toplu yapılan turistik gezi ve konaklamaların oluşturduğu turizm türüdür. Dünyayı tanımak ve görmek isteyen, maddi olanakları kısıtlı genç nüfusun kendilerine sunulan konaklama, ulaşım ve servis olanaklarını değerlendirerek, değişik ülkeleri ziyaret etmeleridir (gençlik ve izci kampları gibi). İstatistikler, gençken gezilip görülen ve beğenilen yerlere, insanların daha sonra mutlaka gittiklerini göstermektedir.  
**Yaş turizmi:** Belli bir yaşın üzerinde veya emekli olmuş insanların, değişik ülkeleri ziyaret etmeleridir. Uygun iklim (sıcak, güneşli, kuru, vb.), sağlık hizmetlerinin yaygınlığı, ucuzluk, ulaşım kolaylığı vb. olanakların sağlanması, ziyaret edilen yerle ilgili tercih nedenleridir.
- **Gastronomi turizmi (mutfak turizmi):** Damak zevki konusuna özel ilgileri olan insanların, bu anlamda ilginç olan yerlere yaptıkları ziyaretlerdir.

Aynı kaynaktan, ulaşım araçları bakımından turizm türleri (kara, hava, deniz) ile belli başlı turizm türleri ve açıklamaları şu şekilde yer almaktadır:

- **Gemi turizmi (Kruvaziye turizmi) :** Ülkelerarası veya yurtiçi yapılan gemi gezileridir.
- **Yat turizmi:** İki türdür. Ülkelerinden yatlarıyla gelen ve ziyaret ettikleri ülkelerden servis sağlayan yatçıların gerçekleştirdikleri geziler veya başka yollarla gelip, gezdikleri ülkede kaldıkları süre içinde yat kiralayanların gerçekleştirdikleri gezilerdir.
- **Karavan turizmi:** İnsanların ulaşım, konaklama, bir dereceye kadar da yeme – içme gereksinimlerini kendileri çözerek, değişik ülkeler görüp tanımak amacıyla, karavanları ile yaptıkları ziyaretlerdir.

Bu bilgiler ışığında turizm türlerini şöyle genellemek mümkündür:

- **İş turizmi:** İş toplantısı ve gezisi amaçlı turizm türüdür.
- **Rekreasyon ve sağlık turizmi:** Dinlenmek, eğlenmek, spor yapmak, sağlıklı yaşam sürmek, yemek yemek gibi temel insani gereksinimlerin karşılandığı turizm türüdür.
- **Sosyal turizm:** Toplumun, belli sosyal kesimlerinin biraraya gelerek yaptıkları gezileri içeren turizm türüdür.

### 2.3 Konaklama Tesislerinin Sınıflandırılması

Modern turizmciğin ilk günlerinde, konaklama tesislerini; kentsel (şehir merkezlerindeki oteller) ve kırsal (tatil otelleri gibi), olarak iki temel kategoride sınıflandırmak mümkün olmuştur. Ancak turizm sektörünün ve otelciliğin gelişmesiyle, konaklama tesislerini sınıflandırmakta bu temel kategoriler yetersiz kalmıştır. Birçok konaklama tesisi de, sunduğu çoğul hizmetler nedeniyle tek bir tür içinde değerlendirilemez ve türler arasında bir arakesit oluşturur hale gelmiştir.

T.C. Turizm Bakanlığı, 12.03.1982 tarihli, 2634 sayılı “Turizmi Teşvik Kanunu”nun 5. Bölümü “Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri”nde, “Konaklama Tesisleri Türleri” başlığı altındaki Madde 57’de şöyle yazılmıştır: “Bu yönetmeliğin uygulanmasında; otel, motel, tatil köyü ve pansiyonlar asli konaklama tesisleri; kamping, hostel, oberj, yüzer ev, yüzer otel, apart otel (tatil evi), tamamlayıcı konaklama tesisleri olarak kabul edilmişlerdir.” (Kalkan, 1989). “Turizmi Teşvik Kanunu”nda yapılmış olan bu temel ayrım dışında konaklama tesisleri, çeşitli kriterlere göre şu şekilde sınıflandırılabilirler: (Çakırkaya, 1994)

- Kapasitesine göre :

Büyük konaklama tesisleri (>500 yatak)

Orta konaklama tesisleri (200 – 500 yatak)

Küçük konaklama tesisleri (<200 yatak)

- İşletme türüne göre :

Uluslararası işletme zincirlerine bağlı tesisler

Bir şirkete ait olan tesisler

Bir şahısa ait olan tesisler

- Yerleşim ve ulaşım olanaklarına göre:

Liman otelleri

İstasyon otelleri

Havaalanı otelleri

Yol üzerindeki moteller

- İşletme dönemlerine göre:

Bütün yıl açık olan tesisler

Belli mevsimlerde açık olan tesisler

Bu sınıflandırmalar, turistik yapıları farklı amaçlarla incelemek için kullanılır.

## 2.4 Otel Tanımı ve Otellerin Sınıflandırılması

Otel, kişilerin konaklamalarına, yeme ve içmelerine hizmet eden belirli standartlardaki ticari bir işletmedir. Otel işletmeleri, müşterilerinin gereksinimlerine uygun olarak; otopark, çamaşırhane, kuaför ve kafeterya gibi tesislere sahip olmalıdır. Konaklama endüstrisinde ölçeğin büyümesi, sermaye gereksinimini arttırmıştır ve büyük girişimlerle otel zincirleri ortaya çıkmıştır. (Çuhadar, 1989)

“Turizmi Teşvik Kanunu”nun 67. Maddesi’nde otel tanımı şöyle yapılmıştır: “Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerinin geceleme gereksinimlerini sağlamak olan; bu hizmetin yanında, yeme – içme, eğlence gereksinimleri için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulunduran en az 10 odalı tesislerdir.” (Kalkan, 1989)

“Turizmi Teşvik Kanunu”nun 68. Maddesi’ne göre otellerin sınıflandırılması şöyle yapılmıştır:

- Tek yıldızlı oteller (Madde 69)
- İki yıldızlı oteller (Madde 70)
- Üç yıldızlı oteller (Madde 71)
- Dört yıldızlı oteller (Madde 72)
- Beş yıldızlı oteller (Madde 73)

Otellerin elinde bulundurduğu ekipman ve donanımlar, sınıflandırma işlemi sırasında kriter olarak kabul edilir. Her otelin, yıldız sayısına göre bulundurması gereken ekipman ve sunması gereken hizmetler kanun ve yönetmeliklerle belirlenmiştir.

Sınıflandırma işlemi, otellerin tanıtım ve pazarlama işlemleri ve ücretlendirilmesi sırasında büyük rol oynar. Otellerin yıldız sayılarının artması, özellikle dış turizm talebinin sürekliliğinin sağlanmasında etken olurken, otel sınıflandırmasının çok dikkatli yapıp yapılmadığı, otelin sunduğu hizmetin yıldız sayısı ile paralel olması çok önemlidir. Aynı zamanda, yapılan sınıflandırma uluslararası standartları yakalamalıdır.

### 2.4.1 Beş yıldızlı oteller

Beş yıldızlı otellerin, sahip olması gereken özellikler, “Turizmi Teşvik Kanunu”nda detaylı olarak belirtilmiştir. Kanun, bu özellikleri, tek, iki, üç ve dört yıldızlı otellerin özellikleriyle bağlantılı olarak açıklamıştır:

“T.T.K. Madde 69 – Tek yıldızlı oteller aşağıdaki nitelikleri taşırlar:

- Otel kapasitesine uygun, iyi düzenlenmiş; rüzgarlık, resepsiyon, bekleme yerini kapsayan lobi, telefon kabini ve vestiyerden oluşan bir kabul holü,
- Yönetim odası (müdür, muhasebe),
- Müşterilerin çıkacağı ve ineceği kat merdiveni dörtten fazla ise, otel kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
- Kent içinde yatak sayısının %25’i, kent dışında %35’i oranında oturma olanağı sunan, rahat, iyi düzenlenmiş bir oturma salonu,
- Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu (Kahvaltı ofisiyle bağlantılı oturma salonu veya varsa lokanta bu amaçla kullanılabilir.),
- Lokanta yok ise büfe servisi,
- Emanet konsiyerj, PTT, oto hizmetleri ile ilk yardım dolabı,
- Kent dışında bulunan otellerde, yatak sayısının %20’si oranında araba alabilecek otopark.”

“T.T.K. Madde 70 – İki yıldızlı oteller, tek yıldızlı otel özellik ve hizmetlerine ek olarak aşağıdaki hizmetleri de verirler :

- Telefon santral odası,
- Lokantası yoksa sandviç benzeri hazır yiyecek – içecek servisi,
- Odalarda telefon,
- Kent dışında yatak sayısının %30’u oranında araba alabilecek otopark.”

“T.T.K. Madde 71 – Üç yıldızlı oteller, iki yıldızlı otel özellik ve hizmetlerine ek olarak aşağıdaki hizmetleri de verirler :

- Ana girişten ayrı bir servis girişi,
- Yönetim odaları,
- Her katta kat ofisi,
- Alakart ve tabldot servisi olan lokanta,

- Rahat ve iyi düzenlenmiş, içki servisi olanağı bulunan, bir oturma salonu ile bir toplantı salonu
- Yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı veya benzeri malzeme,
- Genel mahallerde, mekanik havalandırma (iklim şartları ve mimari düzenlemenin gerektirmediği haller hariç),
- Salonlarda ve yatak odalarında müzik yayını.”

“T.T.K. Madde 72 – Dört yıldızlı oteller, üç yıldızlı otel özellik ve hizmetlerine ek olarak aşağıdaki hizmetleri de verirler :

- Garaj veya işletmenin kapasitesiyle orantılı otopark,
- Müşteriyi rahatsız etmeyecek, ayrı servis girişleri,
- Otel kapasitesine uygun, iyi düzenlenmiş, bagaj yeri, telefon kabinleri, satış yerlerinden oluşan kabul holü,
- Müşterilerin ineceği ya da çıkacağı kat merdiveni ikiden fazla ise ayrıca otelin kapasitesiyle orantılı olarak müşteri asansörleri, servis merdiveni ve servis asansörü,
- Banyolarda küvet,
- Ayrı bir kahvaltı salonu,
- Birinci sınıf lokanta,
- Çamaşırhane ve ütü servisi,
- Yemek salonu, bar, lobi, resepsiyon holü gibi genel mahallerde, halı yada benzeri nitelikte malzeme ile tam kaplama,
- Eğlence, müzik, oyun imkanları için uygun mahaller, sayfiye otellerinde spor imkanları.”

“T.T.K. Madde 73 – Beş yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller için öngörülen nitelikleri taşıyan ancak yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı üstün özellikler gösteren otellerdir. Yukarıdaki maddelere ek olarak şu hizmetler bulunur:

- Oda banyolarında telefon,
- Tüm hacimlerde air-condition,
- Garaj ve garajda yıkama yağlama servisi,
- Yüzme havuzu,
- Gece klübü,
- Çok amaçlı salonlar,
- Barlar,
- Satış mağazaları,

- Doktor ve hemşire servisi ve ilk yardım gereçleri,
- Şehir otellerinde toplantı tesis ve ekipmanı,
- Sekreter ve simultane tercüme hizmetleri.” (Kalkan, 1989)

Tüm bu özellikler ve donanımlar, beş yıldızlı (lüks) oteller için asgari donanımları ifade etmektedir. Otel işletmelerinin ve otel zincirlerinin, işletme yaklaşımlarına ve hizmet sunmayı planladıkları hedef kitleye göre, sahip olduğu donanım ve sunduğu hizmetler, kanunda belirtilenden çok daha üstün olabilir. Bu oteller, buldukları kentin ticari ve sosyal yaşamına katkı sağlarlar. Bu bakımdan, Türkiye'nin turizm politikası çok yıldızlı otel yapımına yönelmiştir. Bu sayede turistik yatak kapasitesini arttırmak ve daha çok turist çekmek hedeflenmiştir. Beş yıldızlı otellerin avantajları şöyle sıralanabilir:

- Yabancı kaynakları çekebilmektedirler.
- Gerekli standartı yıldız sayısı ile doğru tanımlarlar. Bu sayede turiste güven vererek, gelmekte tereddüt etmemelerini sağlarlar.
- “Yatak geliri”nden başka yan tesisleriyle karlılığı yüksek bir yatırım alanı oluştururlar.
- Turistin yerel halk ile ilişkisi kesilmek isteniyorsa, bu, otelin sunduğu hizmetler ile sağlanabilir.
- Kent yerleşmelerinden uzakta kurulabilirler.
- Konaklama dışında da en yüksek standartta hizmet sunarlar.

Beş yıldızlı otellerin şöyle dezavantajları da vardır:

- Belirli bir kapasitenin altında ekonomik değillerdir.
- Çevrede ölçek problemi yaratırlar ve çevre yoğunluğuna sebep olurlar.
- Yatırım maliyetleri çok yüksektir.
- İşletme masrafları, kalifiye personel ihtiyacından dolayı yüksektir.
- Konaklama maliyeti yüksek çıktığı için, belirli bir gelir düzeyindeki kişilere hitab ederler. Bu sebeple daha çok dış turizme bağlı kalırlar.
- Dış turizmdeki gerilemelerden direkt olarak etkilenirler. (İldeniz, 1991; Berk, 1990)

Beş yıldızlı otellerin sahip olması gereken hizmet kalitesini personelinin verimliliği belirler. Personelin verimliliğini etkileyen en önemli faktör, otelin servis alanlarının ve personelin özel alanlarının iyi planlanmış ve gerekli konfor koşullarını sağlar nitelikte olmasıdır ki, beş yıldızlı otellerde bu alanlar çok zengindir. Bölüm 5'te İstanbul'daki bazı beş yıldızlı otellerin personel mekanları detaylı olarak incelenmiştir.

## 2.5 Otel Tasarımının Temel Prensipleri

Tasarım, yaratılmak istenen bir ürünün zihinde canlandırılması (imagining), ortaya konulması (presenting), ve denenmesi (testing) süreçlerinden oluşan zihinsel bir faaliyet olarak tanımlanır (Zeisel, 1981). Tasarımın sonuca ulaşmasından önce izlenen süreç, tasarlama süreci adını alır. Bir mimarın, bir binayı tasarlama süreci, tasarlama eylemi, binayı oluşturan somut nesnelerin çözümlenmesi anlamına gelir. Otel tasarımı da, tasarlanacak otelin sınıfına ve türüne uygun olarak oteli oluşturan tüm eylemlerin, araştırmalar ve beklentiler sonucunda belirlenmesi, bu eylemlerin içinde yer alacağı mekanların ve bileşenlerinin tasarlanmasıdır.

Otel tasarımında, mimarın dışında farklı kişi ve kuruluşların rolü vardır. Bunlar; kullanıcılar (hizmeti sunanlar ve hizmetten faydalananlar), uzmanlar (mühendisler), otel inşaatını yüklenen firma ve finansörler, arsa sahipleri, otel işletmesinin ruhsat alana kadar bağlı olduğu tüm devlet organlarıdır. Tasarlama sürecinin, uygulama süreci olarak devam edip başarıya ulaşmasında bu kişi ve kuruluşların ahenk içinde çalışabilmiş olmaları gerekmektedir. Otel tasarımının bazı girdileri vardır:

- Otelin yapılacağı arsanın konumu ve kullanılışı:

Otel, ihtiyaç duyulan bir yerde yapılmalıdır. Konumu, pazarın ortaya çıkardığı gereksinimlere karşılık hizmet vermeye uygun olmalıdır.

Arsa üzerindeki yapı yoğunluğu, yasalar tarafından verilen taks (taban alanı) ve kaks (kat alanı katsayısı) girdilerine uygun olmalıdır, ancak bu girdilerin el verdiği limitleri doldurmak ya da doldurmamak mimari kararlara göre değişebilir.

Programın, otelin çeşitli alçak veya yüksek kütlelerine dağılımı, işlevlerin gereklerine uygun olarak yapılmalıdır.

Yapı yapılmayan alanların, özellikle otel çevresindeki rekreasyon alanlarının ve yeşil alanların peyzaj düzeni, özenle ve ihtiyaca cevap verecek ölçüde yapılmalıdır.

Otele gelecek müşteri ve personel için birbirinden bağımsız, yaya ve taşıt ulaşımı düşünülmelidir.

- Eylemler ve mekanlar:

Otelde yer alacak eylemlerin düzeni ve yerleştirilmesi iyi programlanmalıdır.

Otel programının gerektirdiği mekanların, içindeki eyleme göre sahip olması gereken tüm konfor koşulları, yeterli alan ve ekipman düşünülmelidir.

Mekanların birbirleriyle olan ilişkisi, otel işlev şemalarının gerektirdiği şekilde doğru kurulmalıdır.

- Yapı elemanları ve sistemleri:

Otelin mekanlarını oluşturan tüm yapı elemanları ve sistemleri, mimari ve teknik kuralların gerektirdiği biçimde, tüm detaylarıyla, doğru olarak oluşturulmalıdır. (Dış duvarlar, temeller, doğramalar, merdivenler, çatılar v.s.)

Bitirmeler ve süslemeler, seçilen mimari tarzla bağdaşır olmalı ve mekanın içinde yer alacak eyleme uygun olmalıdır.

Isıtma, soğutma, havalandırma, aydınlatma, taşıma ve haberleşme sistemleri (asansör, telefon vb.) gibi sistemler tüm detaylarıyla çözülmeli, mimari bitirişlerle bağdaşmalı ve şartnamelerle belirlenen konfor koşullarını sağlamalıdır.

Eylem yardımcı araçları, önemli bir girdidir. İç mekanların tefrişi doğru yapılmalıdır. Otelin müşterilerine ait mekanlarının tefrişi, otelin özelliğine ve mimari yapısına göre değişiklik gösterir. Asıl olan prensip, hareketli ve sabit mobilyaların konfor koşullarını sağlaması ve diğer süsleme ve bitirmelerle bütünlük içinde olmasıdır. Personele ait olan mekanların tefrişi de personelin tüm ihtiyaçlarını kolaylıkla ve hızlıca karşılayabilecekleri tarzda ve yeterli düzeyde olmalıdır.

Güvenlik sistemleri (yangın ihbar ve alarm, yangın söndürme, kapalı devre kamera sistemleriyle denetim, vb.) oluşturulmalıdır.

## 2.6 Otel Mekan Analizi

Özellikle lüks şehir otelleri, birbirinden farklı özellikler gösteren çok sayıda fonksiyonu bünyesinde bulundurur. Otelin mekanları, bu fonksiyonların gereksinimlerine göre tasarlanır. Otel mekanlarının, birbirleriyle olan ilişkileri de ele alınarak tüm proje oluşturulur. Otel tasarımını etkileyen en önemli faktör kullanıcılarıdır :

- Müşteriler (Hizmet sunulan kullanıcılar)
- Otel personeli (Hizmet sunan kullanıcılar)

Müşterilerin otel içinde rol aldığı fonksiyonlardan biri konaklama işlevine bağlı olan yatma, dinlenme, yıkanma ve temizlenme gibi otel odası içindeki eylemlerden oluşur. Diğer grup ise otelin tipine ve ekipmanına göre farklılık gösterir. Bu fonksiyonların amaçları rekreasyon, ticaret, kültür, din, iş (ticari gezi, fuar), sağlık ve sosyal içerikli olabilir. Otellerin mekanlarını içinde yer alan fonksiyonlara göre şöyle gruplamak mümkündür:

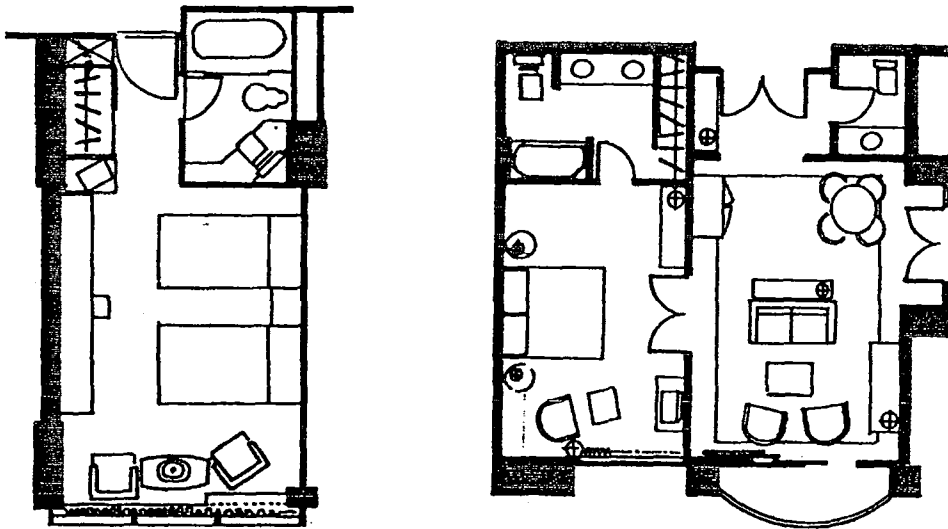
- Yatak katları,
- Halka açık mekanlar,
- İdari ofisler,
- Servis mekanları.

Bu alanların çeşitli kaynaklara göre alan ihtiyaçları listesi Ek 1’de verilmiştir (Dinçer ve Barkul, 1987). Otel personelinin, otel içinde üstlendiği fonksiyonlar, müşteri eylemlerine göre şekillenir. Personelin amacı, otel kullanıcılarından müşteri grubuna hizmettir. Bu hizmetlerle otel içindeki mekanların ilişkisi şöyle olur:

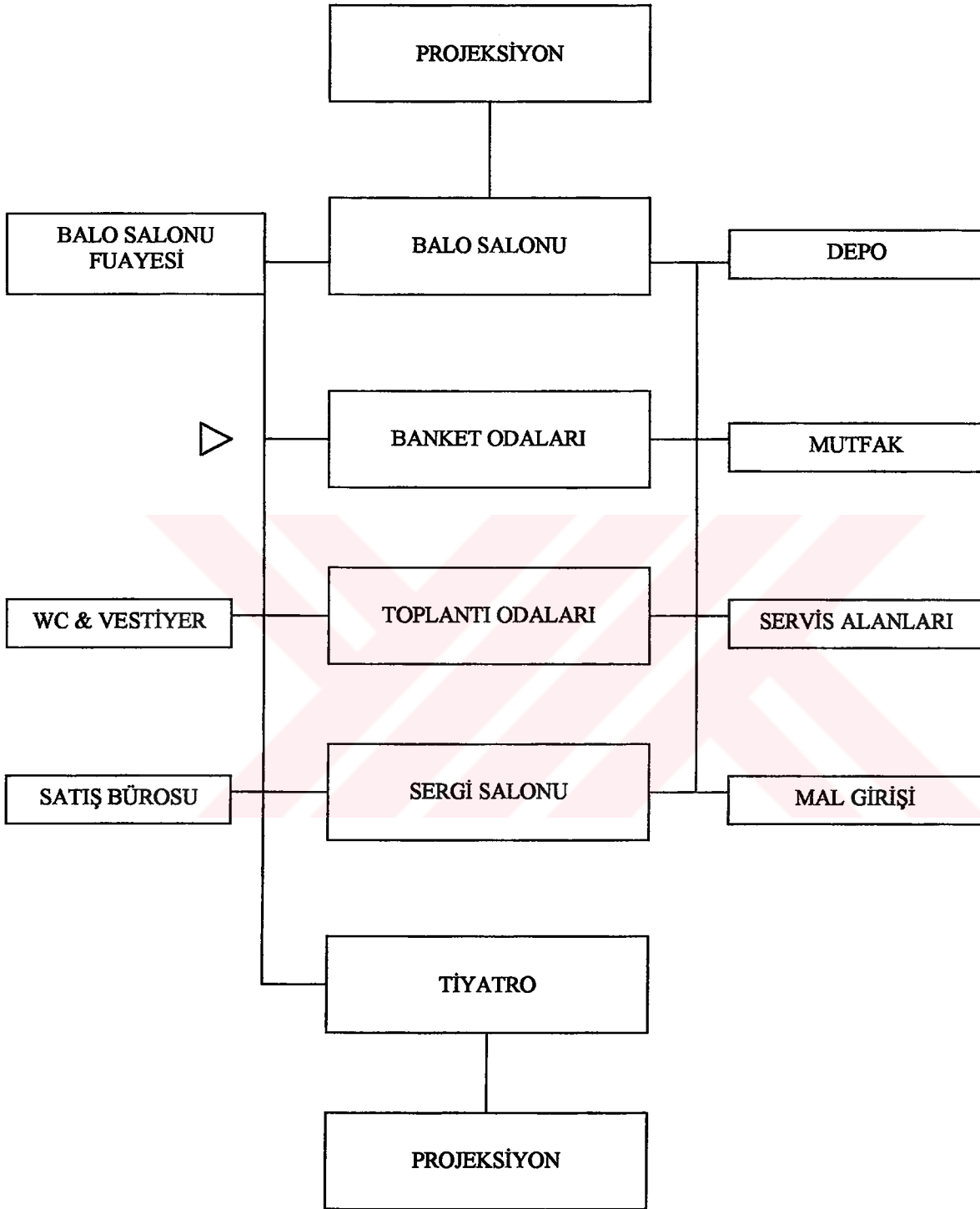
- Müşteri ile ilişkili olan faaliyetlerde görev alan personelin bulunduğu mekanlar (Ön büro, resepsiyon, restoran vb. gelir bölümleri)
- Müşteri ile bağlantısı olmayan faaliyetlerde görev alan personelin bulunduğu mekanlar (teknik servis, personel mekanları, vb. gider bölümleri)

### 2.6.1 Yatak katları

Otellerin yatak katlarında; yatak odaları, banyoları ve kat ofisi yer alır. Yatak odaları, otel müşterilerinin kullandığı ve içinde yatma-dinlenme-yıkanma fonksiyonlarının yer aldığı bölümlerdir. Yatak odaları, toplam kat alanının en az %70’ini kapsamalıdır. Ekonomik nedenler bunu böyle gerektirir. Islak mekanlar, komşu odalarda birbirine bitişik tasarlanarak tesisat şaftlarının müşterek kullanımına yol açar ve böylelikle tesisat döşeminde ekonomi sağlanır. Kat ofisleri, yatak katında yer alan, içinde personelin oda ihtiyaçlarını bulundurduğu (temiz çarşaf, battaniye vb.) odalardır. Beş yıldızlı şehir otellerinin kat ofislerinin içinden servis asansörü geçer ve personelin genel alanlarda fazla görünmeden oda hizmetlerini sürdürmelerini sağlar. Beş yıldızlı şehir otellerinde standart yatak odalarının dışında belli sayıda daha büyük ve daha üstün donanımlara sahip odalar vardır. Bu odalar, “suit” olarak tanımlanır. Bu odalar küçük bir konut gibidir. İçinde yatak odası ve banyosu, oturma bölümü gibi farklı bölümler yer alır. (Şekil 2.2)



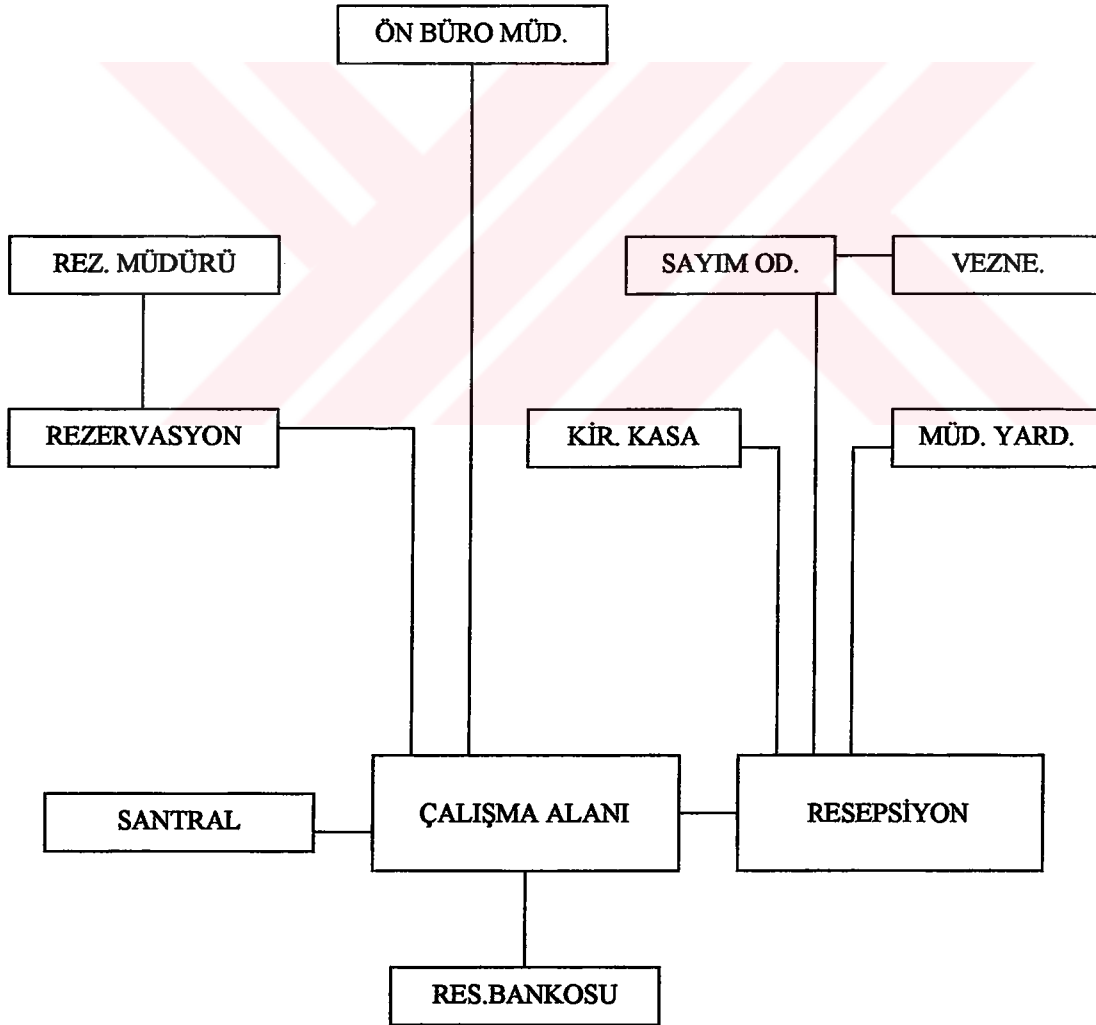
Şekil 2.2 Standart otel odası ve suit oda örnek planı (Çakırkaya, 1994)



Şekil 2.4 Balo ve toplantı salonları işlev şeması (Rutes, 1985)

### 2.6.3 İdari ofisler

Resepsiyon ve idari ofislerin tasarımı, otel tasarımındaki en önemli noktalardan biridir. Zira, müşterilerin otele girişte ilk olarak ilişkide bulunacağı mekanlar buralarıdır. Ön büro, muhasebe bürosu, satış ve pazarlama büroları gibi idari bölümler vardır (Şekil 2.5). Bu bürolardan özellikle ön büro, resepsiyonla direkt bağlantılı olmalıdır. Telefon santralı da bu bölümde yer alır. Resepsiyon bankosu girişi göreceğ şekilde konumlandırılmalıdır.



Şekil 2.5 Ön büro işlev şeması (Rutes, 1985)

## 2.6.4 Servis Mekanları

Otel ziyaretçilerinin çok nadir gördüğü alanlar olan otelin servis mekanlarının tasarımı ve planlaması, otelin müşteri mululuğunu, direkt olarak etkileyen bir konudur. Toplam otel alanının %10-15'inin kaplayan bu alanlar, planlamasının doğru yapılmadığı, gerekli teknik donanım ve konfor koşullarına sahip olmadığı takdirde, otelin verimliliğini ciddi biçimde düşürecektir. Bu fonksiyonel alanlar şöyle sıralanabilir:

- Yiyecek hazırlama ve depolama alanları,
- Mal girişi – çöp çıkışı ve genel depo alanları,
- Çamaşırhane ve kat hizmetleri (housekeeping),
- Teknik servisler,
- Personel mekanları.

Bu alanlar, otelden otele; otelin tipine, özelliğine, büyüklüğüne göre çokça değişiklik gösterirler. Bazı oteller, kendine ait teknik servislerini ve personel odalarını oluştururken, bazı oteller (ya da moteller) minimum miktarda oda ihtiyacını (masa, çarşaf vb.) depolarlar ve çamaşırhane bulundurmazlar. Otelin kapasitesine göre, restoranı olmayamı dahi olabilir.

Beş yıldızlı lüks şehir otellerinde, servis alanları titizlikle tasarlanmalıdır. Büyük otellerin işletmeleri, servis alanlarının minimum alan kullanılarak çok iyi işleyen bir plan sistemiyle tasarlanmasına ihtiyaç duyarlar. Personel, bütün servis mekanlarını, lobi gibi genel alanlara girmeden dolaşabilmelidir. (Şekil 2.6)

### 2.6.4.1 Yiyecek hazırlama ve depolama alanları

Otelin servis alanları tasarımında en büyük dikkati, mutfak ve buna bağlı gıda hazırlama alanlarının tasarımında göstermek gerekir. Mekanik tesisat ile elektrik ve su tesisatı sistemlerinin, mutfak teçizat planı ile entegre edilmesi gereklidir. Genellikle en geniş servis alanı olan mutfakta, ara mesafeler mümkün olduğunca kısa tutulmalı, ilişkili aktiviteler bir arada, yakın konumlandırılmalı, planlar esnek olmalıdır. Bu nedenle, mutfakların planlanması işlemi, mutfak ve mühendislik alanında uzmanlaşmış bilirkişilerin koordine çalışmalarını gerektirir.



Konsept oluşturulurken dikkat edilmesi gereken birçok tasarım öğesinin yanısıra en önemli amaç, mal girişi alanı, gıda deposu, mutfak ve “outlet”lerin (restoranlar ve banket alanları) aynı katta konumlandırılmalarıdır. Bu durum mümkün olmadığında, alanları, birbiriyle ilişkileri açısından gruplandırarak ayırmak gerekir. Aşağıdaki kontrol listesi kritik yakınlıkları belirtmektedir:

#### Şart Sayılanlar:

- Gıda deposu – ana mutfak
- Ana mutfak – restoranlar
- Oda servisi alanı – servis asansörleri
- Banket kileri – balo salonu

#### Arzu edilenler:

- Mal girişi – gıda deposu
- Ana mutfak – banket kileri
- Banket kileri – küçük banket odaları
- Café kileri – oda servisi alanı
- Mutfak – kokteyl salonu
- Mutfak – çöp alanı
- Mutfak – personel yemekhanesi

Mutfak ve yiyecek-içecek depolama alanlarının genişliği, servis edilen yemek adedine, menünün zenginliğine ve servis takvimine göre değişir. Techizattan, emekten ve enerjiden tasarruf edilebilmesi için, servis amaçlarını karşılamaya yeterli olacak, mümkün olan en küçük mutfak planlanmalıdır. Örneğin birçok merkezi otelde, arsa maliyetlerinin yüksekliği ve gıdaların kolaylıkla hazır temin edilebildiği göz önünde bulundurularak minimum depolama alanı kullanılmaktadır. Elemanların birbirine yakınlığı nedeniyle, bazı küçük mutfaklar fonksiyonel olsa da, büyük otellerde depolama, hazırlık, pişirme, servis ve yıkama alanlarının ayrılması gerekir.

Ayrılacak alanlarla ilgili kurallar, otelin kalitesine göre değişir. Ancak, ortalama başlangıç noktası, mutfağın boyutunun; otelin restoran sayısı, ağırlanabilecek misafir sayısı ve oda sayısına göre belirlenmesi ve yiyecek-içecek kavramlarının açıkça tanımlanmış olmasıdır. Aşağıdaki formül, otel mutfakları için ayrılacak alan konusunda bir başlangıç noktası oluşturmaktadır:

Ana mutfak (aşağıdakilerin toplamı):

0,6 m<sup>2</sup>/restoran sandalye sayısı

0,2 m<sup>2</sup>/balo salonu ve banket sandalye sayısı

0,1 m<sup>2</sup>/kokteyl salonu sandalye sayısı

0,1m<sup>2</sup>/otel odası sayısı

Yiyecek-içecek depolama:

0,3-0,5m<sup>2</sup> x ana mutfak alanı

Bu kuralların doğruluğu, otelin boyutuna göre değişir; daha küçük otellerde (200'den az odası olanlar) ve uydu otellerde, minimum bir mutfak için, sandalye başına daha fazla yer ayrılması gerekir.

#### 2.6.4.1.1 Ana mutfağın tasarımı

Projenin erken safhalarında, yiyecek hazırlama alanının yerleştirilmesinin ardından, yiyecek hizmetleri danışmanı bir avan-proje yapılmasını önermektedir. Restoranlara ve fonksiyon çıkışlarına yakın bir ana mutfak gibi başlıca planlama kriterleri karşılanmışsa, genel proje büyük oranda basitleştirilerek, eliminasyon tekrarı önlenir. Yiyecek bölümü danışmanları, mutfak planını hazırlarken, mimarın mutfak alanında yiyecek ve personel akışını anlamasını önerir. Aşağıdaki kontrol listesi, mutfak bölümlerinde bulunması gerekenleri göstermektedir.

#### Mutfak Alanı Kontrol Listesi

##### Mal girişi – depolama

- Kuru gıda deposu,
- Dondurulmuş gıda deposu,
- İçecek deposu,
- Gıda harici depo (porselen, gümüş vb.).

##### Hazırlık Alanları

- Kasap,
- Fırın,
- Sebze hazırlama,
- Et hazırlama,
- Salata ve tatlı hazırlama.

### Pişirme Alanları

- Ana pişirme,
- Kısa sipariş pişirme.

### Temizlik

- Bulaşık,
- öp ve atık ıkarma.

### Servis

- Restoran malzeme,
- Banket malzeme,
- Oda servisi alanı.

### Diğer

- Şef ofisi,
- Servis barı,
- Personel tuvaletleri.

Mutfak planlayıcısı, genellikle projeye iki karşı yönden yaklaşır; büyük mutfağın içine bölümleri yerleştirmek (fırlama, bulaşık ünitesi gibi) ve aşağıdaki genel amaçları çözecek Şekilde her bir çalışma mahallindeki ekipmanı (ocak, kızartıcı, kaynatıcı, vb.) yerleştirmek. Mutfak planlayıcısı, mimarla birlikte bütün proje ayrıntılarını biraraya getirerek, mutfak alanının, istenen ekipman dağılımına olanak vermesini sağlar. Aydınlatma ve alan standartlarının yanısıra, yiyecek servis alanlarının ayrıntılı projesinde aşağıdakilere yer verilmelidir:

- Her bölümde, özellikle de pişirme ekipmanlarının üzerinde otomatik yangından korunma sistemleri sağlanmalı,
- Soğutma ünitelerinin tabanlarına yalıtım yapılacağı için düşük döşeme yapılmalı ve böylece bitmiş kotun mutfak kotuyla aynı olması sağlanmalı,
- Ortak duvar ve kompresör paylaşımı için, bütün soğutucu ve dondurucuları biraraya getirmeli,

- Mutfak ve bütün servis çıkış noktaları arasında servis “vestibul”leri oluşturulmalı,
- Bulaşık bırakılan yerler, her restoranın hemen kapı içinde olmalı, ve tek bir bulaşık alanına yönlendirilmeli,
- Mutfak barının güvenliği sağlanmalı,
- Geçiş yollarının genişliği en az 1.1 metre olarak planlanmalı,
- Ekipman, yerine sağlam monte edilmiş olmalı,
- Yemek salonu kasiyeri için, garson sirkülasyonuna yakın bir alan sağlanmalı.

#### 2.6.4.1.2 Yiyecek – içecek depolama alanlarının planlaması

Yiyecek-içecek depolama alanları çoğunlukla kabul alanına veya tercihan mutfağa bitişik olarak planlanır. Otellerde depolama ve kontrol işlemleri, her an gözetim ve güvenlik olmasını gerektirir. Ortalama depolama alanlarının dökümü aşağıdadır. (Çizelge 2.1)

Çizelge 2.1 Servis alanları depolarının dağılımı (Rutes ve Penner,1985)

DEPOLAMA ALANI	YÜZDE
Kuru gıda	30
Soğutulmuş gıda	25
Dondurulmuş gıda	10
İçecek	15
Soğutulmuş içecek	5
Yiyecek dışı (tabak,çanak, vs)	15

Mutfak depo alanlarının planlanmasında anahtar unsur, bütün soğuk depoları bir araya toplamaktır. Walk-in (oda şeklinde) soğutucuların tabanı, düşük döşeme olmalıdır (yere yalıtım yapılabilmesi için) ve ortak yalıtılmış duvarları ve kompresörleri kullanmalıdırlar.(Rutes ve Penner,1985)

#### 2.6.4.2 Mal girişi – öp çıkışı ve genel depo alanları

Otelin mal girişi ve çöp odaları servis avlusuna bakacak şekilde birarada bulunmalı, ancak çöp için ayrı ve pislik tutmayacak bir malzemeyle kaplanmış (epoksi gibi) ayrı bir oda mutlaka yapılmalıdır.

Mal girişi ve çöp çıkışı alanları, otelin servis alanlarıyla bağlantılı olmalıdır. Mutfaklara bağlanacak ve yiyecek-içecek girişi ve çöp çıkışı için kullanılacak olan ana girişin yanı sıra, malzemeleri çamaşırhaneye, kat hizmetlerine, bakıma, genel depo alanlarına taşımak için yeterli alan bulunmalıdır. Bu alanların güvenliği, servis avlusundaki kontrollü girişten sağlanır.

Diğer bir önemli unsur ise bu alanların, yük kamyonlarının misafir araçlarına zarar vermeden hareket edebilecekleri şekilde konumlandırılmış bir servis avlusuna sahip olmaları ile misafir odaları, restoranlar, salonlar, dinlenme ve ortak kullanım mekanlarından saklı olmalarıdır. Aksi takdirde iyi planlanmış bir otel dahi, bu alanların yanlış konumlandırılmasından dolayı değerini yitirecektir. Bu bakımdan özellikle büyük otellerde servis avlularının oluşturulması şarttır.

Kapsamlı tasarım ihtiyaçları aşağıdaki gibidir:

##### Servis Avlusu ve Mal Girişi Noktası

- İki adet kamyonu aynı anda barındıracak bir alan ayrılması (600 odanın üzerinde bir kapasite için üç kamyon),
- Alanın hava şartlarından korunması, güvenliği, ses ve koku geçirmemesi için kapatılması,
- Satın alma ofisi ve alan arasında pencereler bulundurulması,
- Malzeme girişi ve çöp çıkışı trafiğinin keşişmemesi.
- öp taşıma alanının mal girişinden ayrılması.

Oteller, büyük miktarda depolama alanına ihtiyaç duyarlar. Bunların çoğu spesifik aktivitelere bağlıdır; mutfak yakınında gıda deposu, balo ve banket odalarının yakınında fonksiyon odası deposu, her katta ve kat hizmetlerinde kumaş malzeme deposu, idari ofislerde dosya ve kayıt deposu bulunmalıdır. Bununla birlikte, depolama alanlarının iki kategorisi genellikle mal girişi alanının yakınında konumlandırılır: Dış mekan donanımı ve genel depolama. Birincisi

bina, bahçe onarım malzemeleri ve dış mekan mobilyaları için kullanılır. İkincisi genellikle tüm mal girişi ve çöp alanları kadar büyüktür ve ekstra mobilyalar, ekipmanlar, dosya depoları, basılı materyal ve diğerleri için kullanılır. Mal girişi alanına yakın bulunmaları gereken bu depolama alanlarının, farklı ihtiyaçları bulunur. Çim bakımı ve kar temizliği için kullanılan ekipmanın, dış zemin kotunda bir mekanda bulundurulması gerekir. Genel depo alanı güvenli, belki de iki ya da üç adet kafeslenmiş alandan oluşmuş olmalıdır. Böylelikle, farklı operasyon departmanları odanın ayrı kısımlarını kontrol edebilirler. Genel depolama alanı, çok çeşitli birimler için gerekli olmasına rağmen, servis alanlarının herbiri için ayrı ayrı depo alanlarının bulunması gereklidir. (Rutes ve Penner, 1985)

#### 2.6.4.3 Çamaşırhane ve kat hizmetleri (housekeeping)

Çamaşırhane ve kat hizmetleri, bir büyük otelin ana servis alanlarından biridir. En küçük otelde dahi, müşteri yatak odalarının kumaş malzemelerinin depolandığı mekanlar vardır. Büyük otellerde, bu alanlar daha geniştir ve temizliği için özel çamaşırhaneleri vardır. Oda sayısı 150'den az olan otellerin servis alanlarında çamaşırhanesi bulunmayabilir. Bu oteller, kumaş malzemelerini otel dışında anlaştığı bir genel çamaşırhaneye göndererek temizletirler. Ancak, kaliteyi koruyabilmek ve kontrol altında tutabilmek için otelin kendine ait çamaşırhanesi olması her zaman faydalıdır.

Çamaşırhane ve kat hizmetleri alanları, ayrı ayrı yönetilseler de birbirleriyle yakın ilişkide olmalıdır. Yatak katlarındaki kat ofisleri, kat hizmetlerinin yürütüldüğü mekanlardır. Bu alanların tasarımında unutulmaması gereken noktalar şunlardır:

- Kat ofislerini kirli çamaşır deposuna bağlayan, havalandırması ve kilitli kapakları olan bir çamaşır bacası tasarlanmalıdır,
- Kirli çamaşır deposu çamaşırhanenin çok yakınında düşünülmelidir,
- Çamaşırhane ve kat hizmetleri için idare ofisleri düşünülmelidir,
- Yiyecek-içecek departmanının ayrı kumaş malzeme ve temizlik malzemesi depoları olmalıdır.

Çamaşırhanenin düzeni, genellikle otelin teknik servis personeli ya da çamaşırhane tasarım uzmanları tarafından kurulur. Çamaşırhaneler, tercihen otelin en alt katında konumlandırılır ve böylelikle gürültü ve titreşimlerin herhangi bir müşteri alanında hissedilmesi önlenmiş olur (Rutes ve Penner,1985).

#### 2.6.4.4 Teknik servisler

Otelin servis alanlarından bir diğeri olan teknik servisler Şu b6l6mlerden oluşur:

- Tesisat merkezleri,
- Bakım ve onarım at6lyeleri,
- Teknik ofisler.

Tesisat merkezleri, otelin ısıtma-soğutma tesisatı, sıhhi tesisatı ve elektrik tesisatıyla ilgili b6l6mleridir. L6ks otellerde, m6Őteriye aÇık b6t6n alanlarda, ısıtma, soğutma ve havalandırma gereklidir. Çok katlı otellerde, gerekli g6r6ld6đ6 takdirde, uygun bir kotta tesisat katları d6zenlenebilir (6rneğin yatak katları ile halka aÇık alanlar katları arasında). Isıtma, havalandırmayla beraber yapılmıyorsa, radyat6r veya konvekt6rler (fan-coil) için mekanlarda gerekli yerler ayrılmalı ve detayları inşaat aŐamasında 6z6lm6Ő olmalıdır. Kazan dairesi, otelin alt katlarında diğer servis alanlarından geçilerek ulaşılabilecek gibi ve g6r6lt6 sorunu halledilmiŐ olarak konumlandırılmalıdır. Tesisat merkezleri içinde su deposu d6Ő6n6lmelidir. L6ks otellerde, daimi sıcak su tesisatı Şarttır. Elektrik tesisatıyla ilgili olarak trafo dairesi, jenerat6r odası için yer ayrılmalıdır. Bu alanların kamyon yanaŐabilmesine elveriŐli konumda d6Ő6n6lmesi gerekir. Beş yıldızlı Şehir otellerinde, kapalı otoparklar içinde bu alanlar 6z6l6r.

Bakım ve onarım at6lyeleri, marangoz, boya at6lyesi, tesisat at6lyesi ve depolardan oluşur. Bu at6lyeler, otelin tesisatının ve demirbaŐlarının t6m bakım, onarım ve yenileme iŐlerinin y6r6t6leceği alanlardır.

Teknik servislerin kontrol6 ve idaresi, aynı katta 6z6lecek olan teknik ofisler tarafından y6r6t6l6r. Bir sekreter odasından geçilen teknik m6d6r ve m6d6r yardımcıları odaları, teknik ofisleri oluşturur.

#### 2.6.4.5 Personel mekanları

Otellerin servis alanlarından bir diğeri personel mekanlarıdır. Personel alanları, ayrı bir b6l6m olarak B6l6m 4'te incelenmiştir.

### 3. OTEL PERSONELİ OLGUSU VE OTEL ORGANİZASYONU

Araştırmanın esas problem konusu olan, beş yıldızlı otellerin personel mekanlarının tasarım kriterlerinden bahsetmeden önce, otel personeli olgusu ve otel organizasyonunu irdelemek gerekir. Otellerin verimliliğinin önemli şekilde etkileyen personel tanımı ve personel yönetiminin ve otel personelinin görevlerinin bilinmesi, otellerin personel organizasyonun yapılışına ışık tutacaktır. Otellerin personel organizasyonunun (hangi personel grubunun hangi personel grubunun altında çalışacağı) irdelenmesiyle, tüm otel ve personel mekanlarının oluşumu ortaya çıkacaktır.

#### 3.1 Otellerin Verimliliğini Etkileyen Faktörler

Otellerin verimliliğini etkileyen birçok faktör vardır. Bu faktörleri şöyle genellemek mümkündür:

- Ekonomik faktörler,
- Kanunlar ve yönetmelikler,
- Turizm faktörü (Yurtiçi ve yurtdışı turizm hareketleri, turizm gelirleri ve turist profili),
- Tesisin mimari özellikleri (Otelin doğru planlanması ve aynı zamanda turist profiline ve genel mimari kurallara göre nitelikli yapılardan oluşması),
- Fiziksel çevre koşullarına ilişkin faktörler (İklimsel, akustik ve aydınlatmaya ilişkin konfor koşullarının sağlanması),
- Teknik faktörler (Elektronik ve mekanik donanım, güvenlik sistemlerinin gelişmiş olması),
- İşletme faktörü (Otel işleten şahsın, şirketin ya da grubun, işletme politikası ile personel sağlanması, yönetimi ve planlamasındaki başarısı).

Otellerin verimliliğini etkileyen en önemli faktörlerden biri, işletme faktörü içinde yer alan, otel personelinin yönetimi ve otel organizasyonudur.

#### 3.2 Personel Yönetimi

Personel yönetimi bir “işletme” terimi olarak şöyle tanımlanabilir: Personel yönetimi, bir örgütün esas hedefine varmasını sağlamak amacı ile, bu örgüte ait personelin sağlanması, yetiştirilip geliştirilmesi, maddi bakımdan tatmini, sağlık ve korunmasının sağlanması gibi konularla ilgilenir. (Yalçın, 1988) Personel yönetiminde bir dizi işlevler söz konusudur. Bu işlevler, genel olarak şöyle özetlenebilir:

- Planlama : Personelin gereksinim ve programının önceden belirlenmesidir. Planlama zor bir iştir. Düşünme ve karara varma yeteneklerine ihtiyaç gösterir.
- Örgütlenme : Amaç ve hedefler belirlendikten sonra, bunu gerçekleştirecek bir örgütün kurulması gerekir. Örgüt, yani organizasyon, amaca varmak için kullanılan bir araçtır.
- Emir – Komuta : Kuramsal olarak bir plan ve bu planı uygulamaya koyabilecek bir örgüte (organizasyona) sahip olunduktan sonra, bunu uygulama evresi izler. Bu uygulamaya girişebilmek için organizasyonun bütün personelinin istekli ve etkin biçimde işe koyulmasını sağlamak gerekir. Bunun için de bir komuta gereklidir.
- Kontrol : Planın hazırlanmasından ve komutanın verilmesiyle işe başladıktan sonra plana uygun gidilip gidilmediği ve planda kalan eksik noktalar kontrol edilmelidir.
- Personel sağlanması : Kurulan örgütün esas amacına varabilmesi için gerekli özellikte ve sayıda personelin sağlanması gerekir.
- Eğitim ve geliştirme : Personel sağladıktan sonra bazı konularda geliştirilmesi gerekir. İşte iyi sonuç alınabilmesi için yeni personelin eğitim yolu ile yeterliğinin artırılması, yetiştirilmesi işletme açısından yararlı olur.
- Ücretleme : Personele ücretin adil olarak dağıtılması, işletme açısından çok önemlidir.
- Tamlaşma : Personelin kendi arasında anlaşıp, uyum içinde çalışabilmesidir.
- Sağlık ve korunma : Personelin sağlık kontrolleri ve hastalık anında tedavileri sağlanmalıdır. (Yalçın, 1988)

Personel yönetimi konusunun yukarıda sıralanan tüm işlevleri otellerin yönetiminde çok detaylı ve titizlikle uygulanması gereken işlevlerdir.

### 3.3 Personel Sağlanması

Otellerin temel direği personelidir. Otel ziyaretçilerinin (müşterilerin) memnun edilmesinde en büyük etken, personelinin davranışları ve başarısıdır. Bu bakımından, otellere personel sağlanması, titizlikle ele alınması gereken bir konudur. Otelin türüne, bulunduğu yere ve diğer özelliklerine göre personel seçimi, personel kalitesi farklılık gösterir. Otel personelinin sağlanması sırasında önem verilecek konular şunlar olmalıdır:

- Otele alınacak personelde alınacağı otel birimine göre aranacak niteliklerinin belirlenmesi,
- Otele alınacak personelin sayısının belirlenmesi,
- Personelin ücret dağılımının belirlenmesi,
- Alınacak personele otel içinde ve dışında tanınacak olanakların belirlenmesi,
- Personel organizasyonunun (otel organizasyonunun) iyi yapılması gerekir.

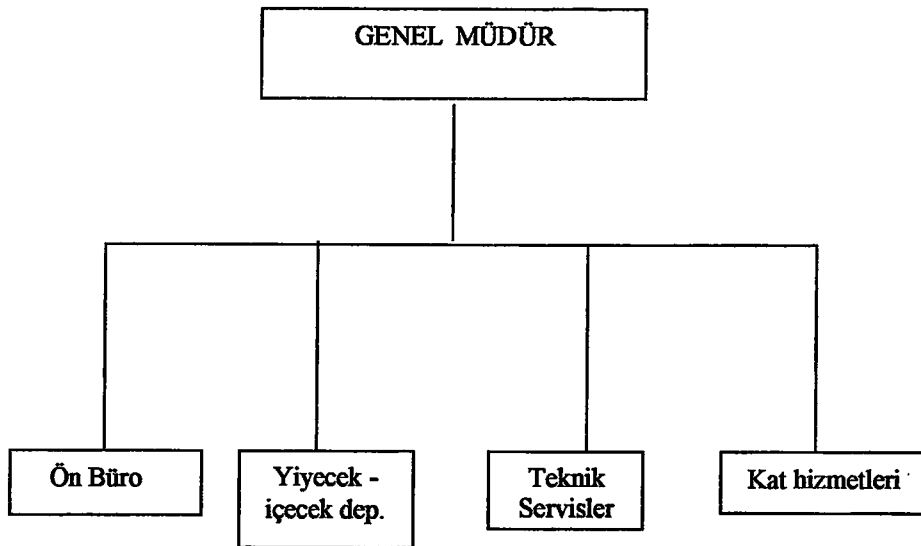
### 3.4 Otel Organizasyonu

Otellerin organizasyonu, otel tiplerine göre farklılık gösterir. Bu sebeple, otellerin bazı temel ve değişken özelliklerini öncelikle vurgulamak gerekir:

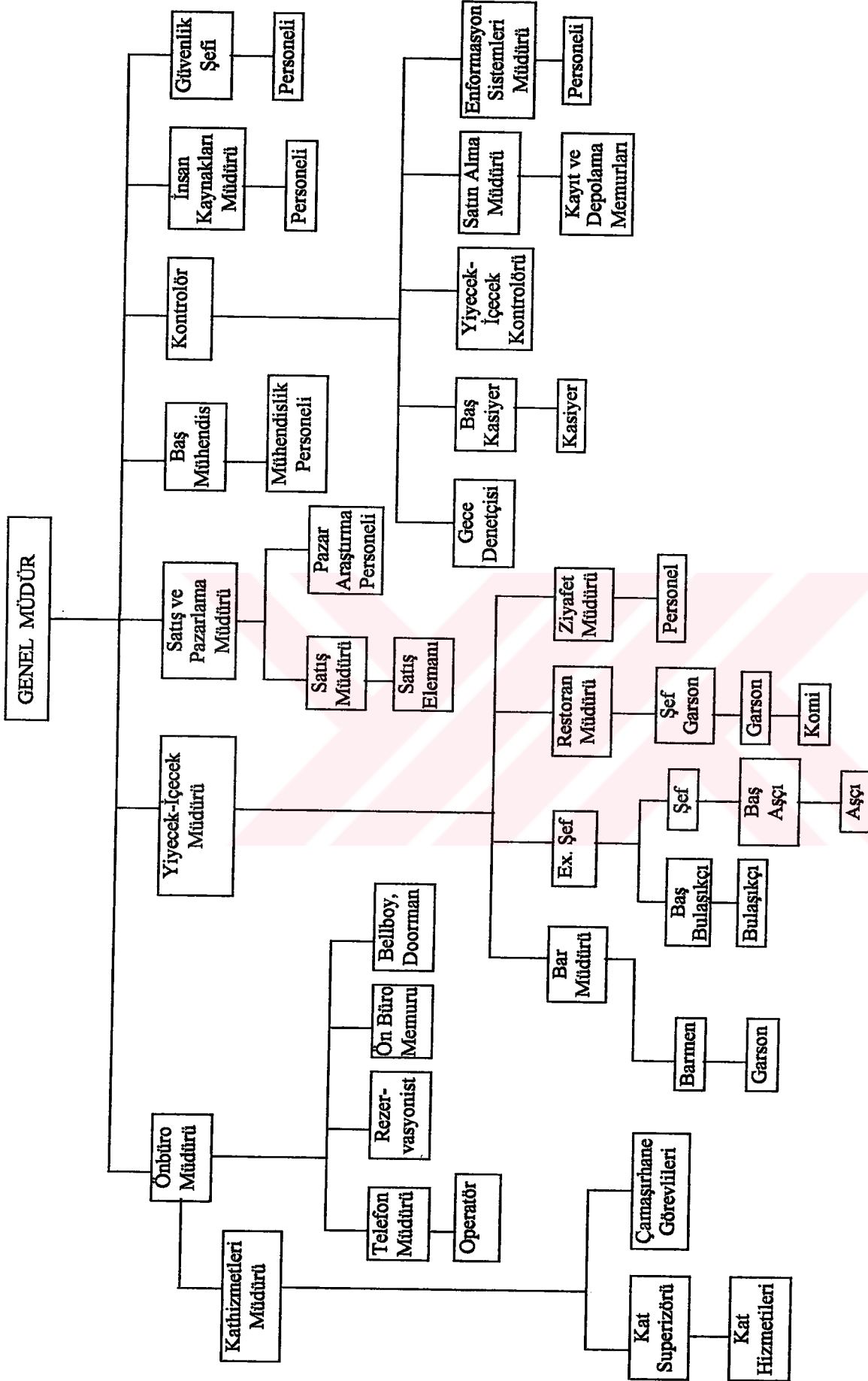
- Bütün oteller “kiralık oda” kavramıyla ortaya çıkmıştır.
- Otellerin ölçeği, 100 odalı ile 5000’i geçen odalı oteller arasında oynar.
- Oteller, çeşitli tiplerdedir. Bulunduğu yere, hizmet verdiği mevsime, sunduğu servis olanakları gibi niteliklere göre birbirinden farklılık gösterirler.
- Oteller, hangi tipte olursa olsun iki önemli konu için organize edilirler. Birincisi, otel ziyaretçilerini etkilemek ve memnun etmek için çeşitli görev ve aktiviteleri koordine etmek, ikincisi de işletmenin harcadığı zamana, emeğe ve koyduğu sermayeye göre akılcı bir kar oranı elde etmektir.
- Oteller, ziyaretçilerini memnun etmek ve mantıklı bir kar oranını yakalayabilmek için çeşitli işlevsel kısımlardan oluşurlar. Örneğin, otel odalarının yönetimi için “kat hizmetleri departmanı” oluşturulurken, restoran ve bar gibi hizmetler var ise, bunları yönetmek için de “yiyecek – içecek departmanı” oluşturulur. Otel sunduğu her değişik hizmet grubu için böyle bir yönetim bölümü oluşturmak zorundadır.

Küçük otellerde, bir işletme müdürüne bağlı çalışan personel, ayrı gruplar halinde görevlerini yürütürken, büyük otellerde her bir değişik hizmet grubuna ait ayrı bir departman bulunur ve her departmanın ayrı bir müdürü vardır. Bu müdürler de genel müdüre bağlı olarak çalışırlar.

(Şekil 3.1 – Şekil 3.2)



Şekil 3.1 Örnek organizasyon şeması – küçük otel (Angelo ve Vladimir, 1994)



Şekil 3.2 Örnek organizasyon şeması – büyük otel (Angelo ve Vladimir, 1994)

Büyük otellerin organizasyonu, aşağıdaki departmanlardan oluşur: (Angelo ve Vladimir, 1994)

1) Gelir bölümleri: Otel müşterisiyle direkt ilişkili olan faaliyetleri yürüten bölümler. (Direkt olarak otelin gelir elde etmesine etki eden bölümler.)

- Odalar departmanı:  
Ön büro,  
Rezervasyon,  
Kat hizmetleri,  
Üniformalı servisler.
- Yiyecek – içecek departmanı,
- Telefon santrali,
- Mağazalar ve büfeler,
- “Fitness” ve rekreasyon bölümleri.

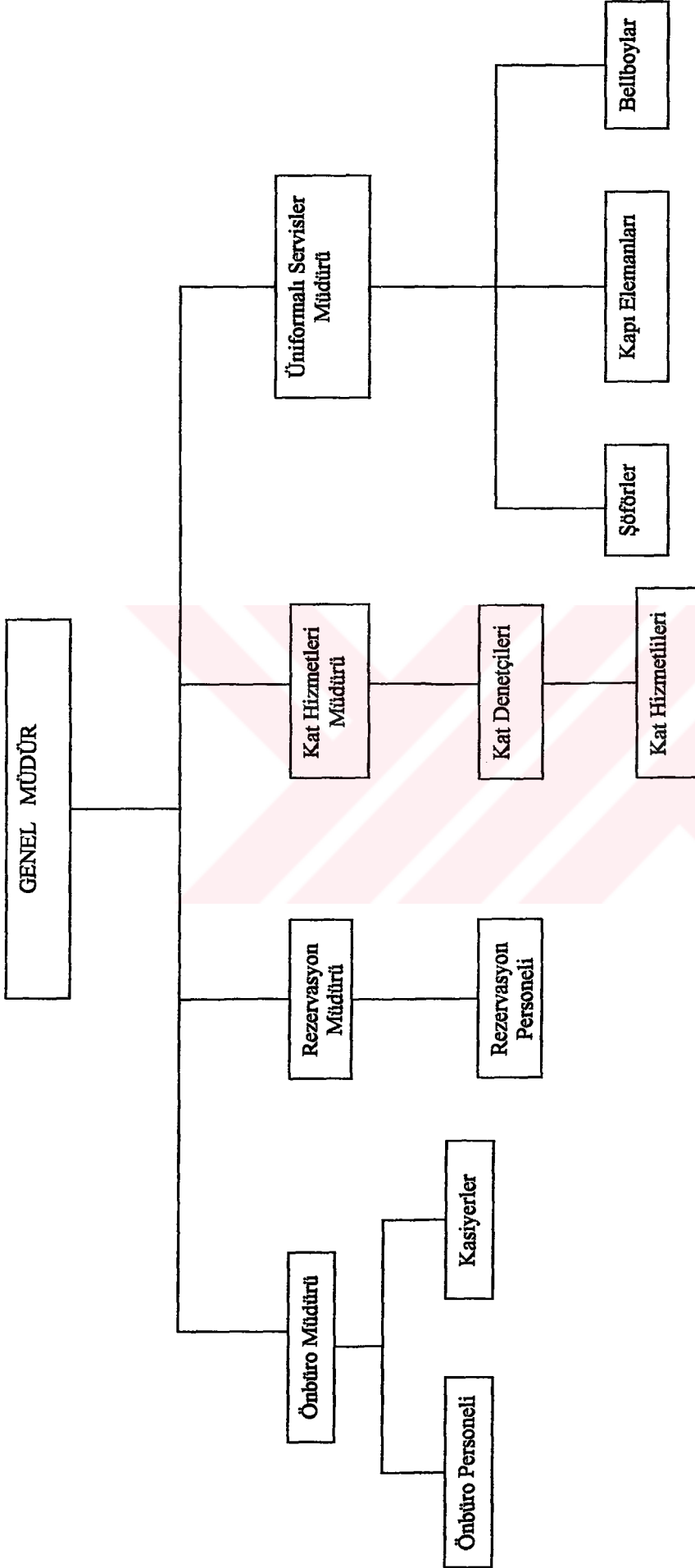
2) Gider bölümleri: Otel müşterisiyle direkt ilişkili olmayan faaliyetleri yürüten bölümler. (Direkt olarak otelin gelir elde etmesine etki etmeyen, gider oluşturan bölümler.)

- Satış ve pazarlama departmanı,
- Teknik servisler (mühendislik birimleri),
- Muhasebe departmanı,
- İnsan kaynakları departmanı,
- Güvenlik departmanı.

### 3.4.1 Gelir bölümleri

#### 3.4.1.1 Odalar departmanı

Odalar departmanı, otelin müşteri ile ilişkili en kritik faaliyetlerini yürütür. Ön büro, rezervasyon departmanı, kat hizmetleri departmanı ve üniformalı servisler bu departmanın organizasyon şemasında yer alırlar. (Şekil 3.3)



Şekil 3.3 Örnek organizasyon şeması – odalar bölümü (Angelo ve Vladimir, 1994)

### 3.4.1.1.1 Ön büro

Otelin; rezervasyon kabulü, resepsiyonistlik ve telefon santrallığı, müşteri giriş – çıkışları (“check in – check out” işlemleri) ve kasiyerlik gibi faaliyetlerini yürüten departmandır. Resepsiyon bankosu ve genellikle hemen arkasında yer alan bürolardan oluşur.

Müşterilerin otele girişinden itibaren ayrılana dek tüm giriş-çıkış kayıtları, müşteri hesapları ön büroda tutulur. Müşterilere otelle ilgili bilgi vermek, oda anahtarlarını vermek ve saklamak, müşterilere bırakılan mesajları iletmek, tüm rezervasyon işlerini yürütmek, telefon santralını idare etmek ön büronun belli başlı faaliyetleridir.

Ön büro alanının, müşteri tarafından görünür kısmı resepsiyon bankosudur. Resepsiyon bankosu, arkasında görevli olarak bulunan kişinin (resepsiyonist) otel giriş kapısını ve asansörleri görebileceği şekilde konumlandırılır.

Resepsiyonistin görevleri şöyledir:

- Müşterileri karşılamak,
- Müşterilerin giriş-çıkış kayıtlarını tutmak,
- Kasiyerlik yapmak, müşteri ödemelerini almak,
- Boş ve temiz odaların bilgisine sahip olmak,
- Oda anahtarlarını müşterilere vermek,
- Müşterilere otelle ve otelin yakın çevresiyle ilgili tüm bilgileri vermek ve sorularını cevaplandırmak,
- “Bellboy” diye tanımlanan “bagaj görevlisi”ni çağırarak, müşterilerin odalarına yerleşmelerini sağlamak,
- Müşterilerinin otel içinde kaldığı süre boyunca, her türlü soru ve isteklerine yardımcı olmak,
- Müşterilere güleryüz göstermek,
- Müşterileri uğurlamak.

### 3.4.1.1.2 Rezervasyon departmanı

Otellerin rezervasyon departmanının personeli, telefonda müşterilerin rezervasyon taleplerini alacak, otelin özellikleri, boş odalarının özellikleri hakkında hızlı bir şekilde bilgi verebilecek özellikte kişilerden oluşur. Şahıs rezervasyonlarından başka, seyahat acentalarının ve otelin pazarlama bölümünün aracılığıyla yapılan rezervasyonları da değerlendirir ve uygulamaya koyar.

### 3.4.1.1.3 Kat hizmetleri departmanı

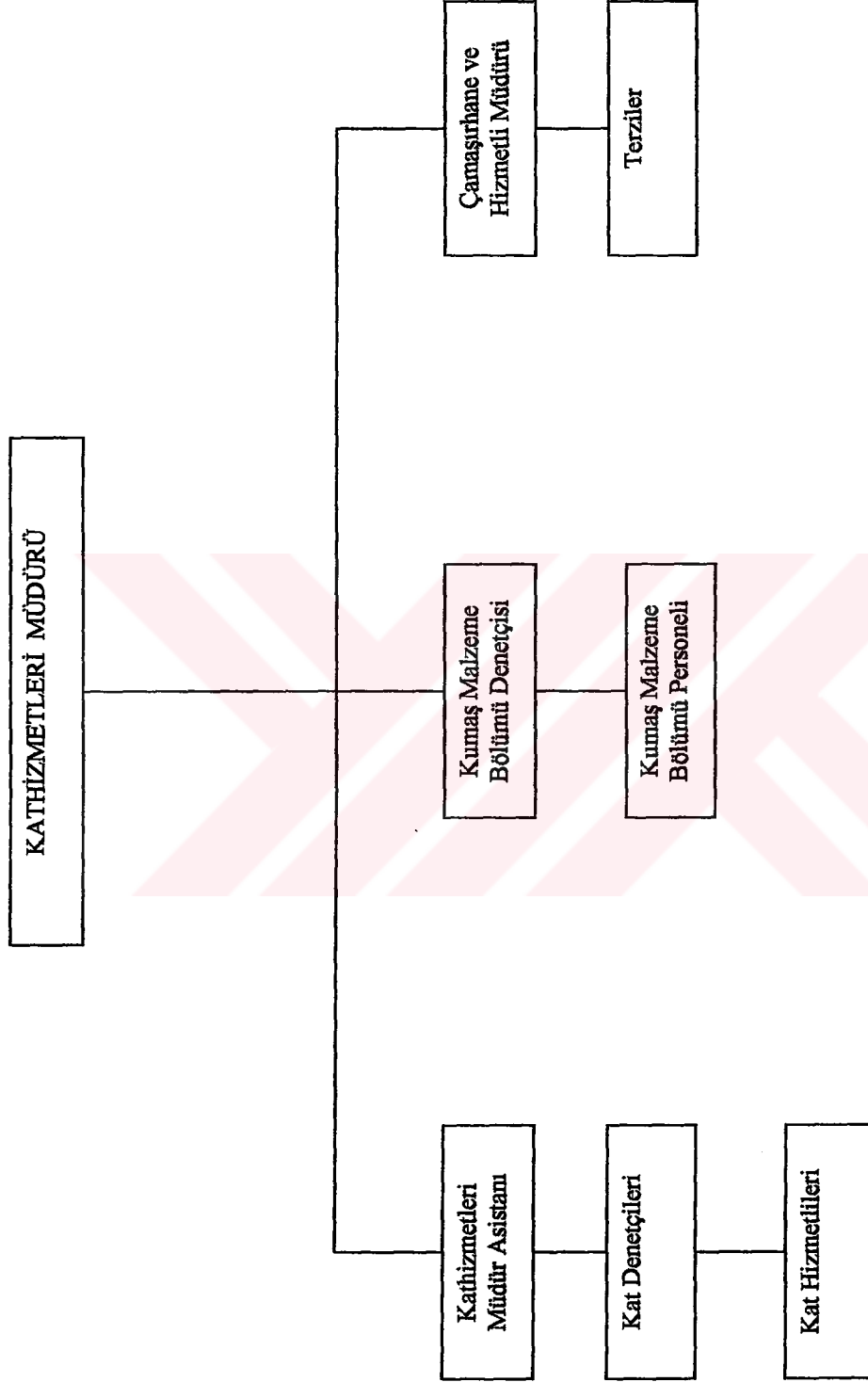
Kat hizmetleri departmanı, otelin odalarının ve genel alanlarının tüm temizlik işlerinden sorumlu departmandır. Çoğu otelde, bünyesinde en çok sayıda personeli bulunan departman, kat hizmetleri departmanıdır. Bir “kat hizmetleri müdürü”ne bağlı çalışan, kat hizmetleri müdür asistanı, kumaş malzeme bölümü denetçisi, genel alanlar temizlik elemanları, kat ofisi görevlileri ve çamaşırhane görevlilerinden oluşur. (Şekil 3.4) Büyük otellerin kendilerine ait çamaşırhaneleri, dikiş ve ütü servisleri bulunur. Buradaki görevliler bir çamaşırhane müdürüne bağlı olarak çalışırlar.

Kat hizmetlerini yürüten personelin görevleri şöyle sıralanabilir:

- Kirli çarşaf ve havluları almak, yerlerine temizlerini koymak,
- Oda wc’lerinin temizliğini yapmak ve eksik temizlik maddelerini tamamlamak,
- Odaların temizliğini yapmak,
- Yatakları yapmak,
- Tüm oda eşyalarının sağlamlığını denetlemek, arızalanıp zarar göreneler var ise ilgili yerlere bildirmek,
- Çıkışını yapmış müşterilerin odada unuttukları eşyaları ön büroya bildirmek.

### 3.4.1.1.4 Üniformalı servisler

Otellerin, üniformalı servisler bölümünü oluşturan personel; şoförler, “doorman” kapı elemanları ve “bellboy”lardan (bagaj görevlileri) oluşur. “Bellboy”lar, müşteri bagajını odalara ve odalardan dışarıya taşırlar. Bu kişiler, otel hakkında genel bilgilere de sahip olmak zorundadır. Kapı görevlileri, müşterileri otel girişinde karşılayarak içeri alır ve müşteri araçlarını şoförlere teslim ederler.



Şekil 3.4 Örnek organizasyon şeması – kat hizmetleri departmanı (Angelo ve Vladimir, 1994)

### 3.4.1.2 Yiyecek – içecek departmanı

Otellerin yiyecek-içecek departmanları, otel içindeki tüm yiyecek ve içeceklerin hazırlanması ve servisinden sorumludur. Ayrıca, oda servisi ve ziyafet organizasyonundan da sorumludur. Yiyecek – içecek departmanının tipik organizasyon Şeması “Şekil 3.5” te görülmektedir. Yiyecek – içecek departmanından sorumlu olan kişi, genel müdüre bağlı olarak çalışır ve “yiyecek – içecek müdürü” adını alır. Yiyecek – içecek müdürünün, hem genel iş ve yönetim pratiğine sahip olması, hem de yiyecek – içecek hazırlığı ve servisi konusunda geniş bilgiye sahip olması gerekir. Mutfak personelinin baŐı olan Şef, yiyecek – içecek müdürüne işleri rapor eder. Restoran müdürü, müşteri servisinin düzgün olarak yürümesini takip eder. Servisteki bütün elemanların otelin standardını karŐılar tarzda iyi eğitilmiş olmaları gerekir. Otel içindeki bar ve lobideki iki servisi organizasyonunu, baŐbarmen yürütür.

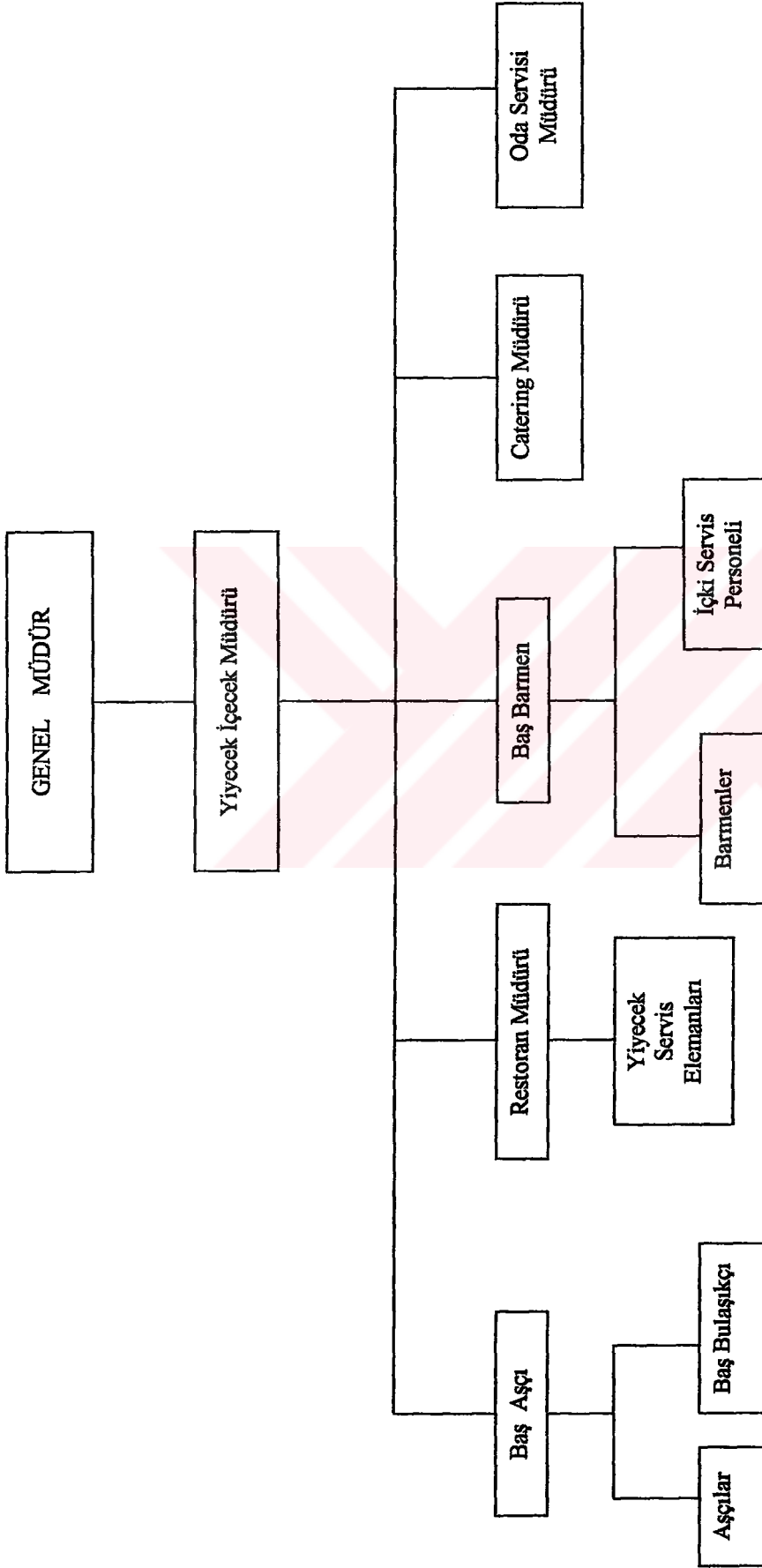
Yiyecek – içecek departmanının, bir diğer kolu, İngilizce’de “catering” denilen ziyafet organizasyonlarıdır. Bu organizasyonları, yiyecek – içecek müdürüne bağlı çalışan ziyafet müdürü yönetir. Ziyafet müdürü, yemekli iş toplantısı, satış ve pazarlama departmanından ayarlanmıŐ bazı banketler (düğün töreni, özel partiler v.b.) gibi faaliyetlerden sorumludur.

Oda servisi de yiyecek – içecek bölümüne bağlı çalışan bir diğer bölümdür. Müşteri odalarına özellikle yıldızlı otellerde, günün herhangi bir saatinde istenen yiyecek – içecek hazırlığı ve servisinden sorumludur. Oteller, özellikle geç saatler için oda servisinde sunulabilecek yiyecek – içecekler için özel menü oluştururlar.

Beş yıldızlı otellerde, yiyecek – içecek departmanının genelde “açık büfe” denilen yiyecek servis Őeklini tercih ettikleri görülür. Otel restoranlarında düzenlenen, uzun masalar üzerine konulan çeşitli yiyecek ve içecekler müşterilerin beğenisine sunulur. Yiyecek – içecek departmanı, otel müşterisinin üzerinde iyi bir izlenim bırakılabilmeyi sağlayabilecek en önemli departmanlardan biridir.

### 3.4.1.3 Telefon santralı

Otellerin diğer bir birimi de telefon santralıdır. Telefon santralı, otel işletmesi ve müşteri ilişkileri açısından büyük önem taşır. Telefon operatörlerinin müşteriler ile konuŐma tarzı, müŐterinin otel hakkında vereceği kararda çok etkilidir. Santralın alıŐma sistemi hakkında, müşteri odalarında kolay ulaşılabilecek bir yere bilgi broŐürleri koymak Şarttır.



Şekil 3.5 Örnek organizasyon şeması – yiyecek-içecek departmanı(Angelo ve Vladimir, 1994)

#### **3.4.1.4 Dükkan ve büfeler**

Büyük oteller, oda kiralama ve yiyecek – içecek servisi gibi hizmetlerin yanısıra dükkan ve büfeleriyle de müşterilerine hizmet verirler. Hediyeelik eşya ve konfeksiyon dükkanları, kuyumcular, kuaförler, gazete büfeleri en sık rastlanan örneklerdir. Otel işletmesi, bu dükkanların yönetimini kendi üstlenebileceği gibi kiraya vererek de işletilmesini sağlayabilir.

#### **3.4.1.5 “Fitness” ve rekreasyon departmanı**

Otellerin, direkt olarak gelir sağladığı diğer bir bölümü “fitness” ve rekreasyon departmanıdır. Oteller, açık yada kapalı alanlarında bu faaliyetlerini sürdürürler. Jimnastik salonları (fitness center), masaj salonları, oyun salonları (bیلardo, masa tenisi vb.), kumarhaneler, yüzme havuzu ve başka dış mekan aktiviteleri bu departman tarafından yürütülür.

### **3.4.2 Gider bölümleri**

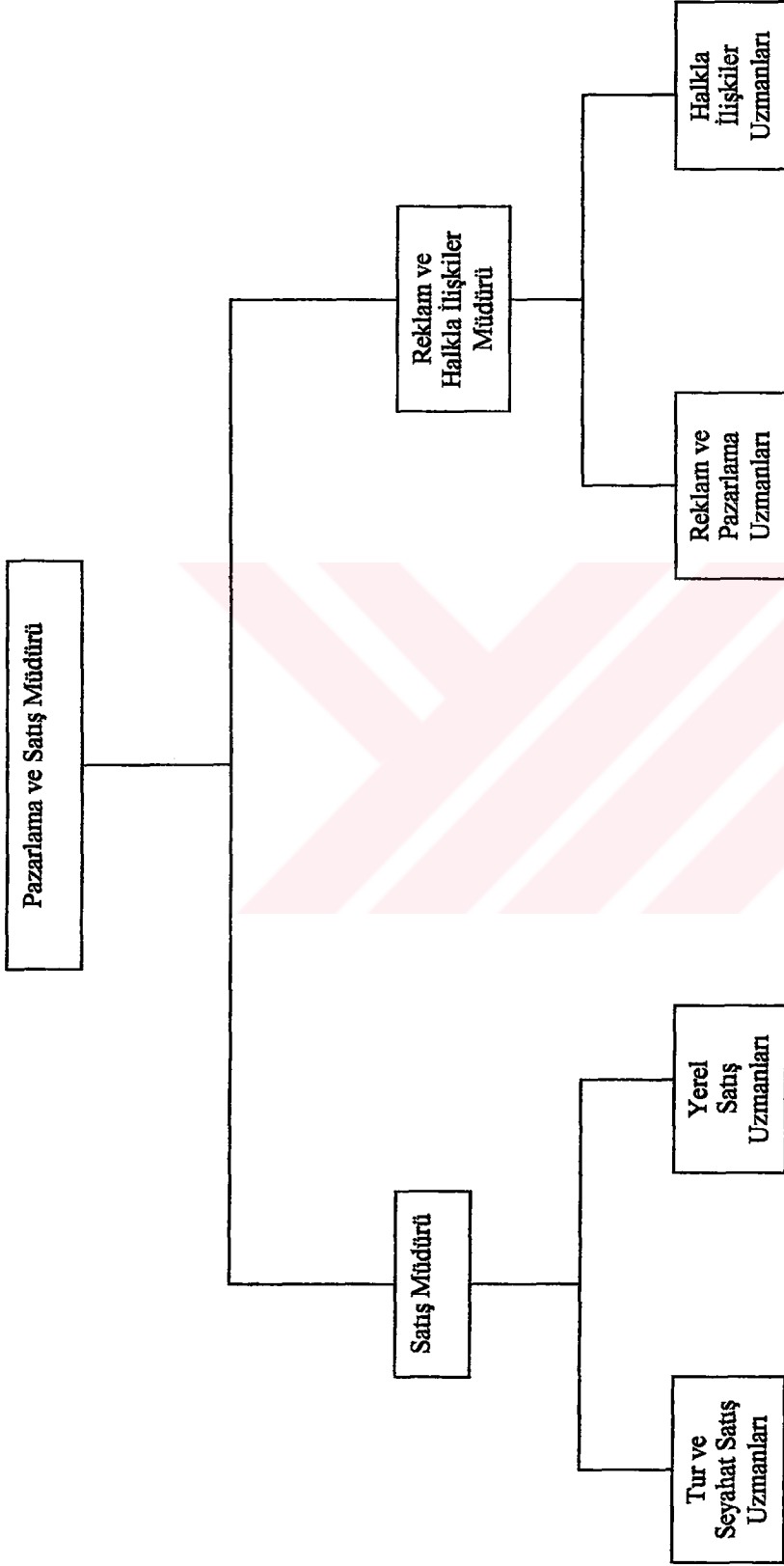
#### **3.4.2.1 Satış ve pazarlama departmanı**

Otellerin satış ve pazarlama departmanı, otelin hedeflediği müşteri kitlesini tanımlar, bu kitleye sunulması gereken ürün ve servis kalitesini belirler ve müşteri kitlesini otele çekecek yolları arar.

Satış ve pazarlama departmanı genellikle şu aktivitelerle uğraşır :

- Müşteri ve müşteri gruplarıyla temas kurar,
- Yazılı ve görsel yayın organlarına ilanlar verir,
- Halkla ilişkiler kampanyaları düzenler,
- Meslek fuarlarına iştirak eder,
- Seyahat acentalarıyla temas kurar,
- Düşük ücretli, indirimli özel paket programlar oluşturur,
- Halkı, otel hakkında bilgilendirecek her türlü çalışmayı yapar.

Satış ve pazarlama departmanı organizasyonu “Şekil 3.6” daki gibi olur. (Angelo ve Vladimir, 1994)



Şekil 3.6 Örnek organizasyon şeması – satış ve pazarlama departmanı  
(Angelo ve Vladimirov, 1994)

### 3.4.2.2 Teknik servisler (mühendislik birimleri)

Teknik servisler, otelin fiziksel yıpranmasını ve gereksiz enerji sarfiyatını önlemekle yükümlüdür. Binanın, mobilyalarının, cihazlarının ve tüm ekipmanının ayakta tutulması şunlar için esastır:

- Otelin ekonomik ömrünü tamamlamasını geciktirmek,
- Otelin orijinal imajının yıpranmasını önlemek,
- Gelir getiren alanları çalışır durumda tutmak,
- Müşteri ve personelin konforunu devam ettirmek,
- Ekipman yenilenmesi yerine, bakım ve onarım yoluyla tasarruf sağlamak.

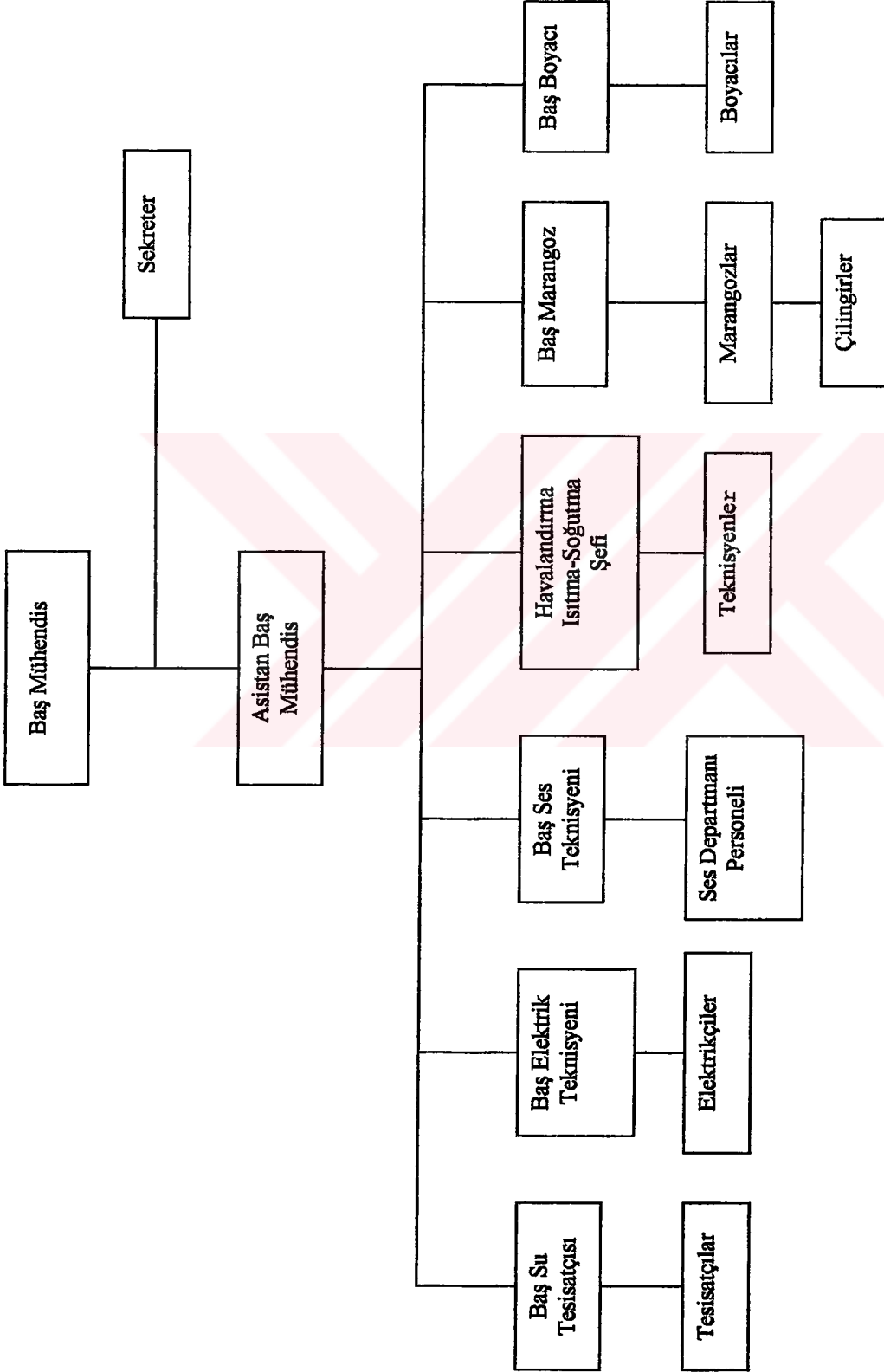
Teknik servisler, otel içindeki her türlü renovasyon çalışmasını kendi içlerindeki mühendisler aracılığıyla, ya da dışarıdan bir taşeron inşaat ve dekorasyon firmasıyla anlaşarak yürütürler. Isıtma - soğutma - havalandırma sistemini, elektrik ve sıhhi tesisatla ilgili tüm işlemleri kontrol altında tutar. Teknik servis personeli, bir baş mühendise yani "teknik müdür"e bağlı olarak çalışır. Organizasyon şeması, "Şekil 3.7" de görülmektedir (Angelo ve Vladimir, 1994).

### 3.4.2.3 Muhasebe departmanı

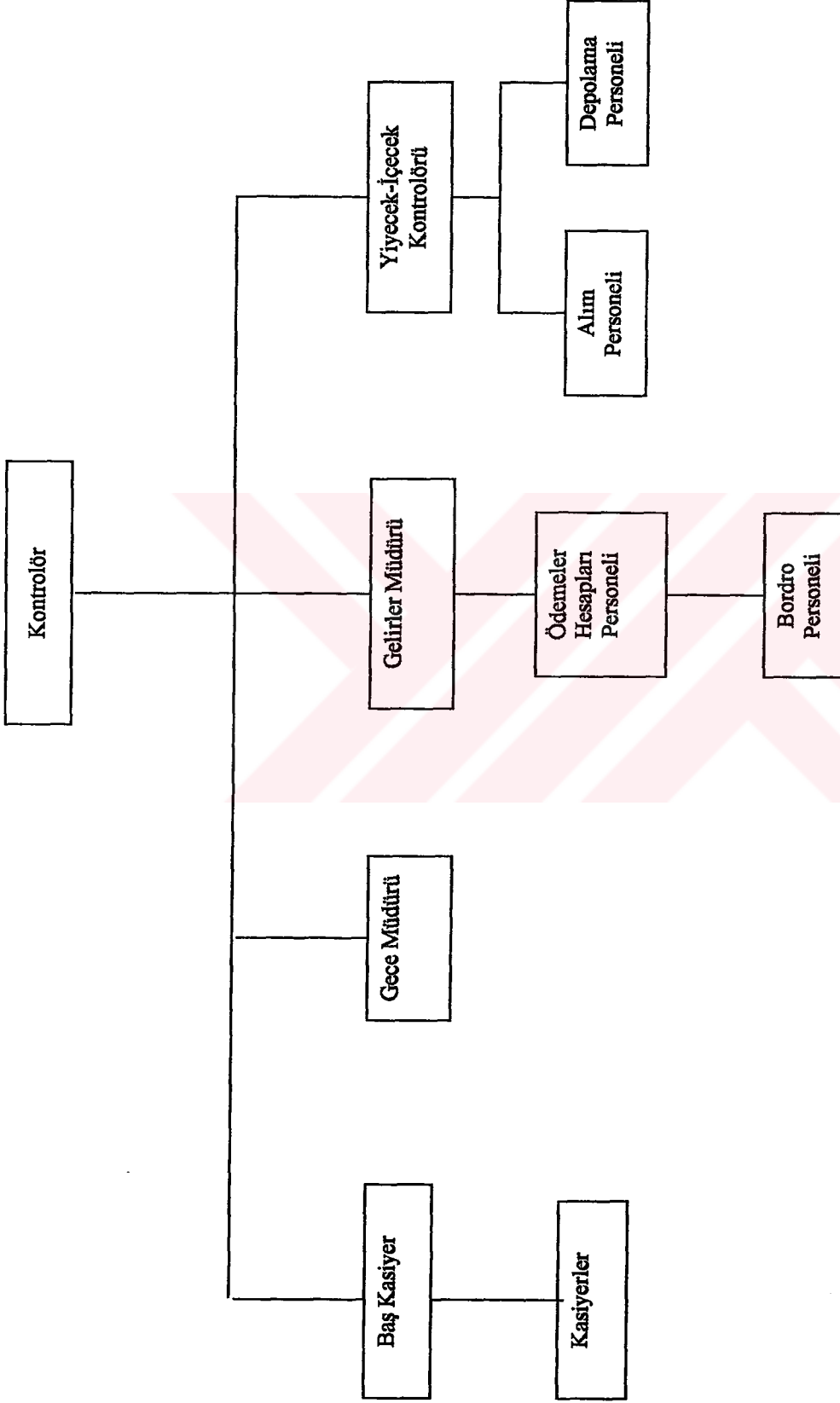
Otelin idari ofislerinden muhasebe bölümünün temel sorumlulukları şöyle sıralanabilir:

- Otelin bütçesini yapmak,
- Otelin maddi varlığını yönetmek ve müşterilerden gelenlerin hesabını tutmak,
- Otelin tüm alanlarındaki harcamaları kontrol etmek,
- Tüm satın alma ve iade işlemlerini yapmak,
- Bütün bu çalışmaların kayıtlarını tutmak ve raporlarını hazırlamak.

Muhasebe bölümünün örnek organizasyon şeması "Şekil 3.8" de görülmektedir. (Angelo ve Vladimir, 1994)



Şekil 3.7 Örnek organizasyon şeması – teknik servisler (Angelo ve Vladimir, 1994)



Şekil 3.8 Örnek organizasyon şeması – muhasebe departmanı (Angelo ve Vladimir, 1994)

#### 3.4.2.4 İnsan kaynakları departmanı

Otellerin, tüm personelinin işe alınması ve alındıktan sonraki durumlarıyla ilgilenen insan kaynakları departmanları vardır. Son yıllarda oluşan yeni bir kavram olan insan kaynakları, hem otele alınacak personelin kalitesini belirleyip işe alınma işlemini yapar, hem de çalışan personelin eğitimi, terfisi, disipline edilmesi gibi konularla ilgilenir.

#### 3.4.2.5 Güvenlik departmanı

Otel müşterisinin, otel personelinin, demirbaşların ve otelin kendisinin tüm güvenliğini, güvenlik departmanı sağlar. Güvenlik departmanı, bir güvenlik şefine bağlı çalışan güvenlik görevlilerinden oluşur. Ayrıntılı bir güvenlik programı şu unsurları içerir:

- Güvenlik görevlileri : Güvenlik görevlilerin, otelin tüm mekanlarının güvenliği sağlanacak sayıda olması ve mekanlara göre dağıtımlarının düzgün yapılması gerekir.
- Güvenlik ekipmanı : Güvenlik ekipmanı, güvenlik görevlisi telsizleri, gizli kameralar, duman dedektörleri ve yangın alarm sistemleri gibi elemanlardan oluşur.
- “Master keys” (ana anahtarlar) : Güvenlik görevlilerinin tüm odalara ve depolara girebilmelerini sağlayan anahtarlardır.
- Güvenlik tatbikatları: Tüm otel personeli, acil durumlar için eğitilmiş olmalıdır.
- Kimlik kartları : Tüm otel personelinin, kontrol noktalarından geçerlerken göstermekle yükümlü oldukları, kimlik kartları olmalıdır.

Araştırmanın bu bölümü içinde bahsedilen tüm birimlerin uyum içinde çalışması, otelin işlemleri için esastır. Otelin projelendirme ve inşaatı sırasında mimarın ve diğer uzmanların mekan organizasyonu, oluşturulması, dekorasyonu gibi konulara gösterecekleri özenin, yukarıda görevleri belirtilen personelin çalışma temposuna ve verimliliğine olumlu katkısı sonsuzdur.

## 4. PERSONEL MEKANLARININ TASARIMI

### 4.1 Personel Mekanlarının Tasarımı

Personel mekanları, otellerin servis alanları içinde yer alıp, personelin dinlenme, beslenme, giyinip-soyunma, temizlenme ve eğitim görme gibi gereksinimlerini karşıladıkları mekanlardır.

Personelin, bu temel gereksinimlerini rahatça karşılayabilmeleri, verimli çalışabilmelerine olanak sağlar ki, bu da otel yönetiminin hedeflediği hizmet kalitesini tutturabilmesi açısından önemlidir. Bu bakımından, özellikle beş yıldızlı oteller gibi lüks otellerde, personelin beş yıldızlı hizmet sunabilmesi için, otelin kalitesini hissedebileceği personel mekanlarına sahip olması gerekmektedir.

Personel mekanlarının doğru planlanması, malzeme seçimi, teknik donanımı ve tüm dekorasyonu; personelin rahat etmesini sağlar, ruhunu okşar ve çalışma şevkini artırır nitelikte olmalıdır. Bunlar, gerek otel yönetimi için, gerekse personeli için, önemle üzerinde durulması gereken konulardır.

#### 4.1.1 Personel sayısı

Otellerin personel sayısı; otelin derecesi (yıldız sayısı), istihdam oranı, yiyecek-içecek servisinin çeşitliliği (restoran ve bar adedi ve tipleri), çamaşırhane kapasitesi gibi türlü özelliklere bağlı olarak değişir. Bununla birlikte, personelin otele maliyeti ve personelin eğitim düzeyi de ülkeden ülkeye farklılık gösterir ki, bu da personel sayısına etki eder (Lawson,1995).

Çizelge 4.1’de otellerin tiplerine göre oda sayısı ve personel sayısı ilişkisi ve Çizelge 4.2’de otellerin departmanlarına göre personel sayısının dağılımı görülmektedir.

Çizelge 4.1 Otel tipine göre personel sayısı ve oda sayısı ilişkisi (Lawson, 1995) (Avrupa, Kuzey Amerika ve Avustralya otellerinde full-time çalışan per. sayısı baz alınmıştır.)

OTEL TİPİ	ODA BAŞINA PERSONEL SAYISI
Lüks resort oteller (sayfiye otelleri)	1,4:1
İyi derece kongre otelleri	0,9:1
İyi derece kent otelleri	0,7:1
Orta derece resort oteller	0,6:1
Orta derece kent otelleri	0,5:1
Minimum servisli oteller ve moteller	0,25:1 - 0,10:1
Apart oteller	0,10:1 - 0,05:1

Çizelge 4.2 Otellerin departmanlarına göre personel sayısının dağılımı (Lawson, 1995) (Avrupa'daki iyi dereceli kent merkezi otelleri baz alınmıştır.)

DEPARTMAN	HER 100 ODA İÇİN PERSONEL SAYISI
Ön büro, lobi	8,30
Kat hizmetleri departmanı	11,30
Yiyecek – içecek departmanı	29,60
Telefon santrali, operatörler	4,10
İdari ofisler	6,30
Satış ve pazarlama departmanı	2,80
Teknik servisler	3,00
Diğer	3,60
<b>TOPLAM</b>	<b>69,00</b>

#### 4.1.2 Personel mekanları

Büyük otellerin bünyesinde; full-time, part-time ya da mevsimlik olarak çok sayıda personel çalışır. Oteller, gün içinde 24 saat hizmet veren tesisler olduğundan, personel çalışma saatleri de vardiyalarla düzenlenmiştir. Bu düzenin de etkisiyle otel yönetimleri, çalışanlarına maaşlarının dışında da bazı olanaklar sağlar. (Lawson, 1995)

Otel yönetimleri;

- Personeline yemek verir,
- Personelinin üniformalarını verir ve bunların temizlik ve ütü gibi hizmetlerini sağlar,
- Personelin giysi ve diğer özel eşyalarının muhafazası için kilitli dolaplar tahsis eder,
- Personeline özel soyunma kabinli duş ve wc alanı ayırır,
- Personeline otelle ilgili tüm bilgileri ve oteldeki görevi ile ilgili eğitimi verir,
- Personeline acil durumlarda ilk yardım hizmeti verir,
- Personeline, gerekli durumlarda ikametgah tahsis eder.

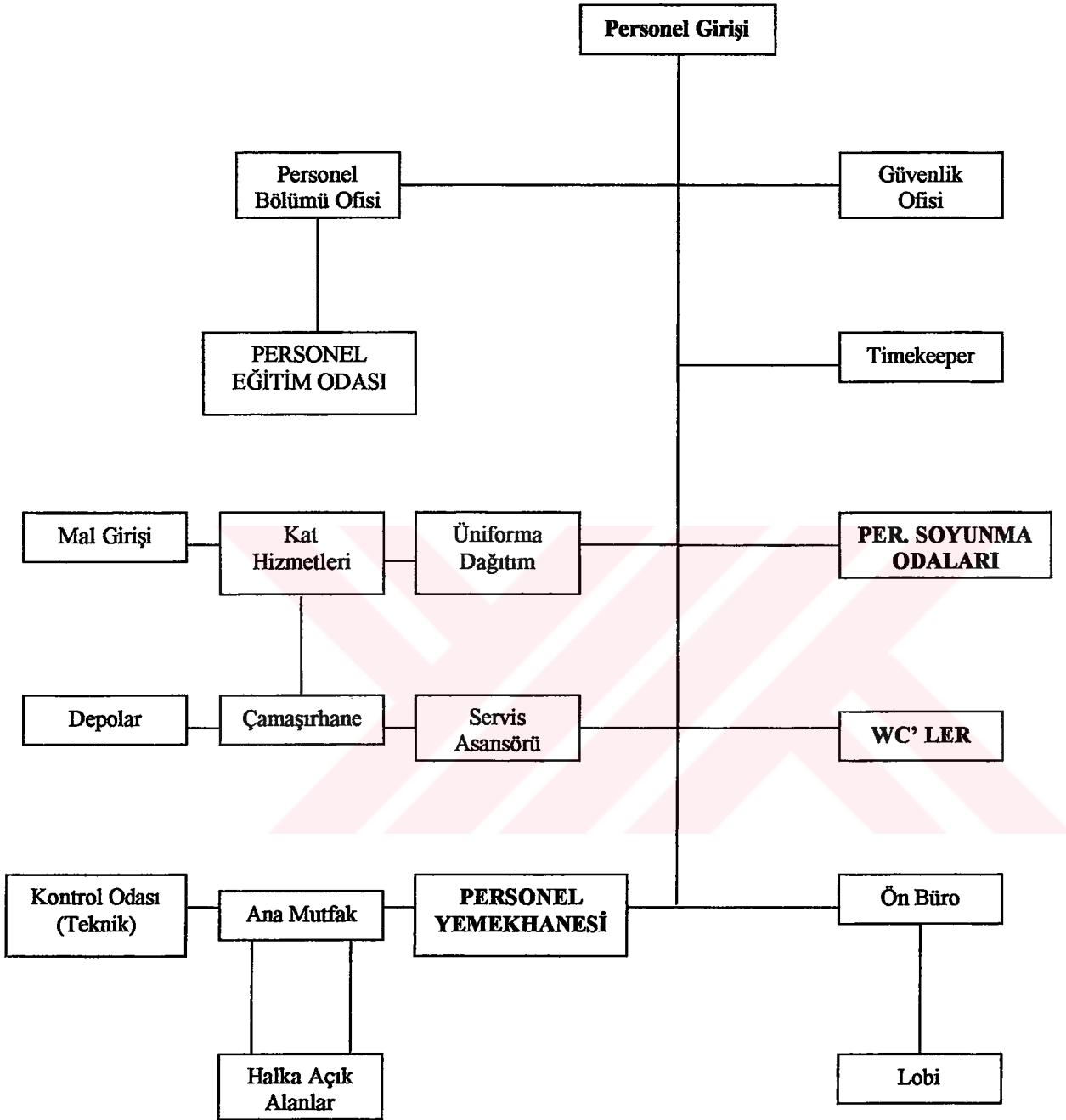
Bu işlevleri sağlayacak mekanlar, personele ait olan personel mekanlarıdır. Personel mekanları; personelin sağlık, çalışma güvenliği ve koşulları, yiyecek-içecek malzemeleri ve mekanlarının hijyeni, eğitim gibi, tüm yaşamsal gereksinimlerine cevap verecek şekilde düzenlenmelidir. (Lawson, 1995)

Personel mekanlarını oluşturan ana mekanları şöyle sıralayabiliriz:

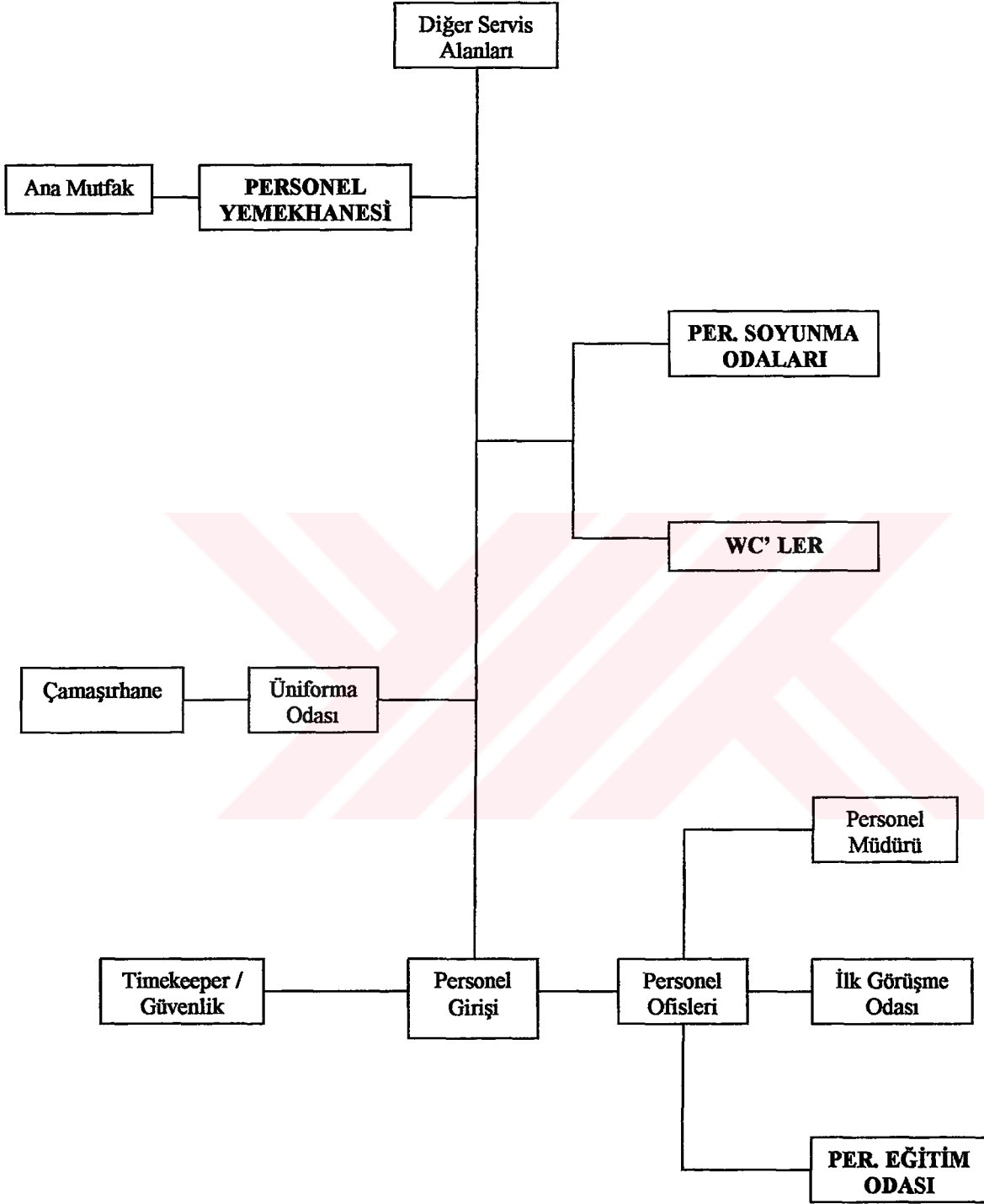
- **Personel yemekhanesi ve dinlenme salonu**
- **Personel soyunma odaları (erkek – bayan), wc ve duşlar**
- **Personel eğitim odası**

Bu mekanlar, personelin müşterek olarak kullandığı, temel yaşamsal gereksinimlerini sağladıkları mekanlarıdır. Bu mekanlara ek olarak, direkt personele hizmet veren üniforma odası ve ilk yardım odası sayılabilir. İdari ofislerden, personel yönetimini sağlayan ofisler de genellikle personel mekanlarının bulunduğu katta yer alır.

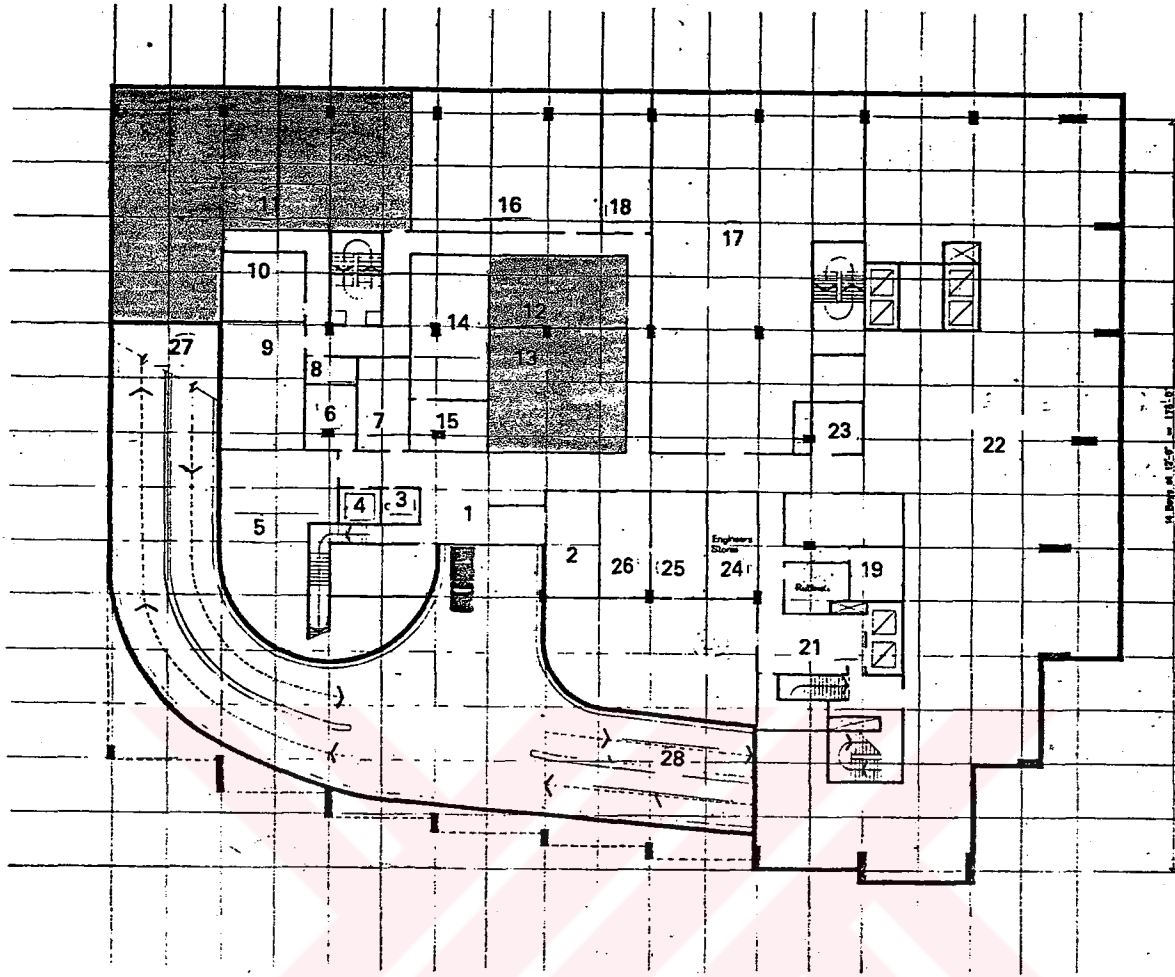
Bu mekanların işlev şemaları Şekil 4.1 (Lawson, 1995) ve Şekil 4.2'de (Rutes&Penner, 1985) görülmektedir. Şekil 4.3'te ise yut dışından bir örnek olan Inter-Continental Hotel'in (Piccadilly, Londra) servis mekanları planı ve Şekil 4.4'te da Shangrila Hotel'in (Singapur) servis mekanları planı sunulmuştur.



Şekil 4.1 Servis alanları işlev şeması (Lawson, 1995)



Şekil 4.2 Personel mekanları işlev şeması (Lawson, 1995) Timekeeper ve personel mekanlarına personel girişinden kolaylıkla ulaşılabilecek şekilde planlama yapılmalıdır. Diğer servis alanlarından da, mal girişiyle kesişmeden personel alanlarına ulaşılabilecek şekilde planlama yapılmalıdır.



Şekil 4.3 Inter-Continental Hotel, Piccadilly, Londra Bodrum katta otoparka komşu planlanmış servis mekanları. Mimarlar: Frederick Gibberd&Partners (Lawson, 1995)

**Anahtar:**

**Mal girişi**

1 Mal giriş platformu

2 Çöp odası

3 Kontrol&tartı

4 Asansör

5 Genel depo

6 Hurdalık

7 Boş şişeler

**Personel mekanları**

8 Timekeeper

9 Telefon&kontrol

10 Personel ofisi

11 Per. soyunma – wc

12 Per. kafeteryası 1

13 Per. kafeteryası 2

14 Mutfak

15 Bulaşikhane

**Kat hizmetleri**

16 Kat hizmetleri

17 Çamaşırhane

18 Yazı odası

19 Kirli çamaşır

20 Çöp

21 Servis asansörü

22 Kazan dairesi

23 Teknik ofis

24 Teknik depo

25 Döşemeci atölyesi

26 Boya atölyesi

**Sirkülasyon**

27 Zemin kata rampa

28 Otoparka rampa



Şekil 4.4 Shangri-la Hotel, Singapur. Bodrum katta planlanmış servis mekanları.  
Mimarlar: Chao Heah, Tse Hock, Ann Heng (Lawson, 1995)

**Anahtar:**

- |                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| 1 Ofisler              | 9 Bayan soyunma – wc      |
| 2 Klinik               | 10 Erkek soyunma – wc     |
| 3 Personel yemekhanesi | 11 Üniforma odası         |
| 4 Memur kafeteryası    | 12 Kat hizm. genel deposu |
| 5 Servis asansörü holü | 13 Gece kulübü            |
| 6 Şef dinlenme odası   | 14 Fan odası              |
| 7 Operatörler          | 15 Su deposu              |
| 8 PABX                 | 16 Otopark                |
|                        | 17 Air – condition odası  |

#### 4.1.2.1 Personel yemekhanesi ve dinlenme salonu

Otel yönetimi, personelinin mesai saatleri içerisindeki beslenmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu işlevi sağlayan mekan ise çoğu otelde aynı zamanda dinlenme salonu olarak kullanılan personel yemekhaneleri, başka bir deyişle personel kafeteryalarıdır (İngilizce: "staff cafe"). Otelin işletme politikasına göre farklılık göstermekle birlikte, çoğu dört ve beş yıldızlı otellerde, bu mekanda personele; sabah kahvaltısı, öğle yemeği, 5 çayı, akşam yemeği ve gece yemeği gibi öğünler sunulur. Personel, mesai saatlerine denk gelen öğünleri almakta serbesttir. Beş yıldızlı otellerin genel yönetim politikalarına göre, bu öğün saatlerinin dışında personelin bu mekanda bulunması yasaklanmıştır. Personel yemekhaneleri, bazı otellerde, personel yemekhanesi ve memur (kıdemli personel) yemekhanesi olarak iki gruba ayrılmış olsa da, çoğunluğu zaman içinde birleştirilmiş ve bu anlayış değişmiştir. Genel Müdür ve bazı müdürler tercihlerine göre yemeklerini otel restoranında da alabilirler.

Personel yemekhanesi, genellikle servis alanlarının bulunduğu katta yer alır. Yemekhane mekanı dahilinde, self-servis yiyecek bankosu ve bulaşıkhaneye bulunur. Personelin yemeği, otelin ana mutfağında pişip yemekhaneye getirilirken, bulaşığı bu mekanda temizlenir. Personel yemekhanesi içine, personelin ekstra içecek ya da sigara gibi isteklerini karşılamak üzere jeton ya da parayla çalışan otomatik makineler konulur.

Rutes&Penner'a göre (Hotel Planning&Design, 1985) personel yemekhanesi tasarımındaki esaslar şunlardır:

- Personel kafeteryası, ana mutfak yakınında tasarlanmalıdır. Ancak, kafeterya ana mutfaktan ayrı bir katta yer alacaksa, personel soyunma odalarına yakın tasarlanmalıdır.
- Personel kafeteryası, self-servis yiyecek bankosu, oturma grupları ve bulaşıkhaneyi içerecek şekilde tefriş edilmelidir.
- Jetonlu ya da paralı otomatik içecek, sigara v.s. veren makineler düşünülmelidir.
- Personelin çalışma saatleri göz önüne alınarak, aynı anda mekandan faydalanacak maksimum personel sayısına göre mekan kapasitesi ayarlanmalıdır.
- Personel kafeteryası alanının, otelin oda sayısı başına 0,17 – 0,19 m<sup>2</sup> arasında olması idealdir. (Rutes&Penner, 1985)

Personel kafeteryasının alan ihtiyacı, otelden otele, ülkeden ülkeye farklılık gösterir. Çizelge 4.3'te internette yapılan araştırma sonucu elde edilmiş, yurtdışındaki bazı zincir otellerin, personel yemekhanelerinin alanları sunulmuştur.

Çizelge 4.3 Yurtdışındaki bazı otellerin personel yemekhanesi alanları tablosu (İnternet aracılığıyla yapılan otel analizleri; [www.hyatt.com](http://www.hyatt.com), [www.interconti.com](http://www.interconti.com), [www.sheraton.com](http://www.sheraton.com))

OTEL ADI	PER.YEMEK. ALANI (m <sup>2</sup> )	OTELİN ODA SAYISI	ODA BAŞINA DÜŞEN ALAN(m <sup>2</sup> )
Hyatt Regency Atlanta	346	1264	0,27
Hyatt Regency Hong Kong	216	723	0,30
Hyatt Regency Miami	75	612	0,12
Hyatt Regency San Antonio	139	632	0,22
Hyatt Regency Paris - Madeleine	120	888	0,14
Hyatt Regency Delhi	418	518	0,81
Hyatt Regency Thesaloniki	95	152	0,63
Inter - Continental Montreal	122	359	0,34
Inter - Continental Miami	187	640	0,29
Sheraton Chapel Hill	56	168	0,33
<b>ORTALAMA</b>	<b>175 m<sup>2</sup></b>		<b>0,34 m<sup>2</sup></b>

Çizelge 4.3 incelendiğinde, oda başına düşen personel kafeteryası alanının otelden otele değişkenlik gösterdiği ve alan ortalamalarının Rutes&Penner'ın "Oda başına düşen personel kafeteryası alanı 0,17-0,19 m<sup>2</sup> arasında olmalı" teorisine uymadığı gözlemlenmiştir. Bu durumun sebepleri olarak da; otellerin yönetim politikaları, ayrı bir dinlenme salonunun bulunup bulunmaması, personelin vardiyalarına göre aynı anda öğüne katılabilecek personel sayısının değişiklik göstermesi sayılabilir.

Personel kafeteryalarında, malzeme seçimi ve aydınlatma gibi her türlü dekorasyon elemanı, gerek personel verimliliği gerekse otelin prestiji açısından büyük önem taşır. Bu bilinçle, beş yıldızlı otellerin pek çoğu personel kafeteryalarını belli aralıklarla yenilemekte, yeniden dekore etmektedir. İyi kalitedeki malzeme kullanımı ve etüd edilerek çıkarılmış hoş bir renk uyumu, personelin kendini iyi hissetmesini ve böylece beş yıldızlı hizmet vermesini sağlayacaktır. (Şekil 4.5 ve 4.6)



Şekil 4.5 İstanbul, The Marmara Oteli'nin yeni dekore edilmiş personel kafeteryası



Şekil 4.6 İstanbul, The Marmara Oteli, personel kafeteryası girişi. Personel arasında yapılan bir anket sonucunda yeni dekore edilen kafeteryanın adı "Cafe Dostluk " konulmuş.

#### 4.1.2.2 Personel soyunma odaları, wc ve duşlar

Otel personelinin, otel dışında giydiği giysileri, otel üniformaları ve diğer özel eşyalarını koyabilecekleri birer kilitli dolapları vardır. Bu dolap dizilerinin bulunduğu mekanlar, personel soyunma odalarıdır ve wc – duş mekanlarıyla komşu olarak çözümlenirler. Erkek ve bayan personel soyunma odaları olarak iki gruba ayrılırlar. Beş yıldızlı otellerin personel soyunma odaları ve wc – duş mekanlarının tasarımında dikkat edilecek önemli noktalar şöyle sıralanabilir:

- Soyunma odaları, personelin rahatça giyinip soyunabileceği şekilde ölçülendirilip tefriş edilmiş olmalıdır.
- Personelin, temiz giyinmesi ve bakımlı olması otelin prestijidir.
- Soyunma odaları, üniforma dağıtım merkezine yakın olmalıdır. (Şekil 4.7)
- Soyunma odaları ve wc alanlarının iyi aydınlatılmış olması gerekir.
- Herbir personelin kendine ait bir dolabı olmalıdır.
- Personel dolapları güvenlik açısından mutlaka kilitli olmalıdır. Ziyafet personeli, gününbirlik dışardan gelen personel gibi farklı düzende çalışanlar için ayrı bir bölüm ya da ayrı bir soyunma odası düzenlenmelidir.
- Wc'ler erkek ve bayan olmak üzere ayrı olmalıdır. Yeterli sayıda vitrifiye ve kabin düşünülmelidir (Çizelge 4.4). Duşların, girişte soyunma kısmıyla iki bölümden oluşması tercih edilir.
- Bu mekanların havalandırılması ve ısıtma – soğutmasının iyi olması gerekir.
- Bu mekanlardaki malzeme seçimi de personel kafeteryasında olduğu gibi özenle yapılmalıdır. Beş yıldızlı hizmet verecek personelin soyunma odaları ve wc alanlarının kalitesi ve temizliği, bu hizmeti keyifle verdirebilecek düzeyde olmalıdır.
- İyi planlanmış ve özenle detaylandırılıp dekore edilmiş mekanların personel tarafından da daha iyi korunacağı unutulmamalıdır. (Bkz. Şekil 4.8 – 4.9 – 4.10)
- Personel soyunma odaları ve “wc” – duş mekanlarının alanının, otelin oda sayısı başına (bay ve bayan toplam) 0,28 – 0,42 m<sup>2</sup> arasında olması idealdir. (Rutes&Penner, 1985)



Şekil 4.7 İstanbul, Swissotel the Bosphorus, üniforma dağıtım merkezi

Çizelge 4.4 Personel wc vitrifiye adedi (Lawson, 1995)

VİTRİFİYE CİNSİ	YATILI PERSONEL İÇİN	GÜNDÜZCÜ PERSONEL İÇİN	
		ERKEK	KADIN
Klozet	9 kişiye 1 adet	1-15 kişiye 1 adet	1-12 kişiye 1 adet
		16-35 kişiye 2 adet	13-25 kişiye 2 adet
		16-65 kişiye 3 adet	26-40 kişiye 3 adet
		66-100 kişiye 4 adet	41-57 kişiye 4 adet
			58-77 kişiye 5 adet
			78-100 kişiye 6 adet
Pisuar		7-20 kişiye 1 adet	
		21-45 kişiye 2 adet	
		46-70 kişiye 3 adet	
		71-100 kişiye 3 adet	
Kurna	Her yatak odası ve her		
	banyo için 1 adet		
Banyolar	Wc'ler gibi		
Temizlikçi teknesi	Her kata 1 adet		



Şekil 4.8 İstanbul, Four Seasons Oteli, personel soyunma odası. Kilitli dolapları ve oturma birimleri ile tefriş edilmiş, asma tavan içinden spotlarla aydınlatılmış, iyi havalandırılmış bir mekan.



Şekil 4.9 – 4.10 İstanbul, Four Seasons Oteli, personel wc'den detaylar. Otelin müşteri wc'lerinde olduğu gibi gömme rezervuarlı asma klozet ve "Hilton tipi" mermer tezgahlı lavabolar kullanılmış.

Personel soyunma odaları ve “wc” – duş mekanlarının alan ihtiyacı, otelden otele, ülkeden ülkeye farklılık gösterir. Çizelge 4.5’te internette yapılan araştırma sonucu elde edilmiş, yurtdışındaki bazı zincir otellerin, personel yemekhanelerinin alanları sunulmuştur.

Çizelge 4.5 Yurtdışındaki bazı otellerin personel soyunma odası ve “wc” – duş alanları tablosu (İnternet aracılığıyla yapılan otel analizleri; www.hyatt.com,www.interconti.com, www.sheraton.com)

OTEL ADI	PERSOY. VE WC-DUŞ ALANI (m <sup>2</sup> )	OTELİN ODA SAYISI	ODA BAŞINA DÜŞEN ALAN(m <sup>2</sup> )
Hyatt Regency Atlanta	262	1264	0,21
Hyatt Regency Hong Kong	188	723	0,26
Hyatt Regency Miami	147	612	0,24
Hyatt Regency San Antonio	190	632	0,30
Hyatt Regency Paris - Madeleine	250	888	0,28
Hyatt Regency Delhi	379	518	0,73
Hyatt Regency Thesaloniki	168	152	1,11
Inter - Continental Montreal	190	359	0,53
Inter - Continental Miami	266	640	0,42
<b>ORTALAMA</b>	<b>227 m<sup>2</sup></b>		<b>0,45 m<sup>2</sup></b>

Çizelge 4.5 incelendiğinde, oda başına düşen, personel soyunma odaları ve “wc”–duş mekanları alanının, otelden otele değişkenlik gösterdiği ve alan ortalamalarının Rutes&Penner’ın “Oda başına düşen personel kafeteryası alanı 0,28 – 0,42 m<sup>2</sup> arasında olmalı” teorisine yaklaşık olarak uyduğu gözlemlenmiştir.

#### 4.1.2.3 Personel eğitim odası

Beş yıldızlı otel personelinin, yapacağı işle ilgili tecrübenin yanısıra, çalışacağı otelle ilgili tüm genel bilgilere ve otelin yönetim politikası gereği olan bazı konularla ilgili bilgilere sahip olması gerekir. Otel yönetiminin, personeline bu bilgileri verdiği teknik ekipmana sahip oda, “personel eğitim odası”dır (ingilizce:“staff training room”) .

Personel eğitim odasının sahip olması gereken özellikler şöyle sıralanabilir:

- Otelin çeşitli yerlerinde konumlanabileceği gibi, genellikle personel mekanlarının bulunduğu katta konumlanması tercih edilir.
- Bu odada, personele tek tek ya da belli gruplar halinde gerekli bilgiler verilir, olağan ya da olağanüstü toplantılar yapılır.
- Oda, tefrişi itibariyle bir derslik gibidir. İçinde televizyon, slayt cihazı, perde ekrana projeksiyon sistemi gibi teknik donanımlar bulundurulmuş bir dersliktir. (Bkz. Şekil 4.11)
- Oda, iyi bir aydınlatma sistemine sahip olmalıdır.
- Malzeme seçimi yine diğer personel mekanlarında olduğu gibi özenle yapılmalıdır.
- Döşeme kaplaması olarak genellikle sıcak bir malzeme olan halı tercih edilir.
- Odanın, alan itibariyle otelin tüm personeliyle aynı anda toplantı yapılabilecek boyutlarda olması gerekmez. Bu tip toplantılar için otelin diğer toplantı ve konferans salonlarından faydalanılır (Alan ihtiyacı için bkz. Çizelge 4.6).
- Çok sık kullanılan bir oda olmadığı için, belli durumlarda tercih edilmese de, birkaç işlevi birarada yürütebilir. İlk görüşme (interview) odası, ilk yardım odası gibi işlevler için kullanıldığı görülür.



Şekil 4.11 Conrad İstanbul, personel eğitim odası

Çizelge 4.6 Yurtdışındaki bazı otellerin personel eğitim odası alanları tablosu  
(İnternet aracılığıyla yapılan otel analizleri; www.hyatt.com, www.interconti.com,  
www.sheraton.com)

OTEL ADI	PER. EĞİTİM ODASI ALANI (m <sup>2</sup> )	OTELİN ODA SAYISI	ODA BAŞINA DÜŞEN ALAN (m <sup>2</sup> )
Hyatt Regency Atlanta	98	1264	0,08
Hyatt Regency Hong Kong	92	723	0,13
Hyatt Regency Miami	24	612	0,04
Hyatt Regency Paris - Madeleine	60	888	0,07
Hyatt Regency Delhi	132	518	0,25
Hyatt Regency Thesaloniki	40	152	0,26
Inter - Continental Montreal	21	359	0,06
Inter - Continental Miami	128	640	0,20
<b>ORTALAMA</b>	<b>74 m<sup>2</sup></b>		<b>0,14 m<sup>2</sup></b>

Çizelge 4.6 incelendiğinde, oda başına düşen personel eğitim odası alanının, otelden otele değişkenlik gösterdiği gözlemlenmiştir. Bu durumun sebepleri olarak da; otellerin yönetim politikaları ve otel içindeki konferans ve toplantı salonlarının eğitim odası işlevine de hizmet edebildiği sayılabilir.

Beş yıldızlı otellerin; personeline hizmet veren üç ana mekanı olan, personel yemekhanesi, personel soyunma odaları ve personel eğitim odalarını, belirli bir standardı tutturaktan çok, bu mekanların ana işlevlerini gerçekleştirecek şekilde, kendi personelinin sayısı ve özelliğine göre çözümledikleri görülmektedir. Bu mekanların, araştırmanın bu bölümünde sayılan özelliklere sahip olmasının, Bölüm 3’de bahsedilen, otellerin verimliliğine olan katkısı düşünüldüğünde, otel yönetimi ve müşterileri için büyük yarar sağlayacağı açıktır.

## 5. İSTANBUL'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTELLERİN PERSONEL MEKANLARININ İRDELENMESİ

### 5.1 Araştırma Yöntemi

İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin personel mekanlarının irdelenmesinden önce bu araştırmanın tümünün yapılışında izlenen araştırma yöntemini belirtmek gerekir.

Araştırmanın genel konusu olan turizm ve otelcilik başlığı altında yapılan ayrıntılı bilgi toplama ve değerlendirme süreci sonunda, problem konusu olarak otellerin personel mekanlarının tasarımı seçilmiştir. İnceleme ve analiz alanının da, personel mekanlarının tasarımı ve dekorasyonuna en iyi örnekleri oluşturabilecek İstanbul'daki beş yıldızlı oteller olmasına karar verilmiştir. Bu bağlamda, aşağıda listesi verilen otellerde personel mekanları gezilmiş, fotoğraflanmış ve oluşturulan bir otel formu üzerine, herbir otelin personel mekanlarının tasarım özellikleri not edilmiştir:

(Bkz. tüm "5. Bölüm" şekilleri)

- **The Marmara** : İstanbul, Taksim'de yer almaktadır. "Intercontinental olarak inşa edilmiş, sonra "Etap Marmara" , ve son olarak da The Marmara adını almıştır.
- **Conrad Istanbul** : İstanbul, Beşiktaş'ta Yıldız caddesinde yer almaktadır.
- **Princess Otel (Maslak)**: İstanbul Maslak'ta "Mövenpick Otel" olarak inşa edilmiş, daha sonra mal sahibinin değişimiyle adı "Princess Otel" olmuştur.
- **Swissotel the Bosphorus** : İstanbul, Maçka'da "Dolmabahçe Sarayı" arkasında yer almaktadır.
- **Çırağan Palace Kempinsky** : İstanbul, Beşiktaş'ta Çırağan caddesi üzerinde yer almaktadır. Çırağan Sarayı'nın restorasyonu ve ek otel binasının yapımıyla oluşturulmuştur.
- **Four Seasons Otel** : İstanbul, Sultanahmet'te yer almaktadır. "Sultanahmet Cezaevi" restore edilerek "Four Seasons Otel"ne dönüştürülmüştür.
- **Ceylan Intercontinental**: İstanbul, Taksim'de yer almaktadır. "Sheraton Otel" olarak inşa edilmiş, daha sonra "Ceylan Intercontinental" olmuştur.

İstanbul'daki bu yedi otelin; personel yemekhaneleri, personel soyunma odaları ve personel eğitim odaları başta olmak üzere tüm personel mekanları incelenmiştir. Otelde, araştırmaya yardımcı olan görevli kişilerin görüşleri not edilmiştir. Mekanların konumlanışını gösteren projelerin birer kopyaları alınmıştır (Bkz. Ek 2). Ayrıca, yurtdışındaki beş yıldızlı zincir otellerin alan analiziyle (m<sup>2</sup>) ilgili, otel yöneticilerine gönderilen "e-posta"ların cevapları da araştırma kütüphanesine eklenmiştir.

Bu aşamada, beş yıldızlı otellerin personel mekanlarının tasarımının temel prensiplerine ve bu mekanların tasarımının personel verimliliği üzerindeki etkisine ilişkin; otel personelinin en iyi kalitede hizmet verebilmesi için iyi tasarlanmış personel mekanlarına sahip olması gerektiği ve bu mekanların en iyi örneklerinin beş yıldızlı otellerde bulunduğu hipotezleri geliştirilmiştir. Otellerde yapılan araştırmalar ve yöneticileriyle yapılan görüşmelerin sonuçları, literatür araştırmaları ve internet üzerinden yapılan yurtdışındaki beş yıldızlı zincir otellere ilişkin araştırmalar birarada göz önüne alınarak çözümlenmiş ve değerlendirilerek araştırmanın genel yapısı tümüyle ortaya konulmuştur.

## **5.2 Personel Yemekhaneleri ve Dinlenme Odaları**

İstanbul'daki beş yıldızlı otellerden, The Marmara (Taksim), Conrad Istanbul (Beşiktaş), Princess (Maslak), Swissotel the Bosphorus (Maçka), Çırağan Palace Kempinsky (Beşiktaş), Four Seasons (Sultanahmet), Ceylan Intercontinental (Taksim)'in personel yemekhanelerinin analizleri, tablolar halinde Şekil 5.1 ila Şekil 5.21'de sunulmuştur. İncelenen oteller içinde, sadece Swissotel'in, personel yemekhanesinden ayrı bir personel dinlenme odası bulunmaktadır (Şekil 5.22). Diğerlerinin, personel yemekhaneleri aynı zamanda dinlenme odası işlevini de karşılamaktadır.

Beş yıldızlı otellerin personel yemekhanelerinde, otelin tüm personeli aynı mekanda yemeğini alır. 1980'li yıllarda, "memur yemekhanesi" adı altında kıdemli personel için ayrı yemekhaneler tasarlanmış olsa da, günümüzde bu uygulama kalmamıştır. Genel müdürler ve diğer bazı yöneticiler, arzu ettikleri takdirde, otelin müşteri restoranında yemeklerini almaktadırlar.

## THE MARMARA OTELİ, PERSONEL YEMEKHANESİ



The Marmara Otelı, personel yemekhanesi genel görünüm

<b>Mekânın yeri</b>	Otelin 1. bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	180 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	30x30 uçuk pembe renkli modern yer seramiği
<b>Duvar</b>	Sıva + sarı renkli saten yağlı boya
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden spotlar ile
<b>Notlar</b>	Mekan doğal ışık alacak şekilde konumlandırılmış. Paslanmaz çelik kaplı servis bankosu ve bulaşıkhanesi mekânın içinde konumlanmış. Personel yemeği ana mutfaktan geliyor. Eski planlamanın renovasyonunda, memur yemekhanesi iptal edilerek bir bölümü yemekhaneye dahil edilmiş. Şu anda otelde ayrı bir memur yemekhanesi bulunmuyor. Tüm personel aynı mekânda yemeğini alıyor.

Şekil 5.1 The Marmara Otelı, personel yemekhanesi analiz tablosu



Şekil 5.2 The Marmara Oteli, personel yemekhanesi servis bankosu



Şekil 5.3 The Marmara Oteli, personel yemekhanesi mutfağı (bulaşıkhanesi)

## CONRAD ISTANBUL, PERSONEL YEMEKHANESİ



Conrad Otel, personel yemekhanesi genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 1. Bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	250 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	30x30 açık kahverengi modern yer seramiği
<b>Duvar</b>	Sıva+açık renkli duvar kağıdı, servis bankosu arkası 20x20 fayans
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhali)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden ankastre fluoressan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Mekan doğal ışık alacak şekilde konumlandırılmamış. Buna karşın, mekan iyi aydınlatılmış. Paslanmaz çelik kaplı servis bankosu ve bulaşıkhanesi mekanın içinde konumlanmış. Personel yemeği ana mutfaktan geliyor. Oturma bölümleri, sigara içilebilen ve içilemeyen olarak iki bölümden oluşturulmuş.

Şekil 5.4 Conrad Istanbul, personel yemekhanesi analiz tablosu



Şekil 5.5 Conrad Istanbul, personel yemekhanesi giriş bölümü ve bulaşikhane servis penceresi



Şekil 5.6 Conrad Istanbul, personel yemekhanesi servis bankosu

## PRINCESS OTEL (MASLAK), PERSONEL YEMEKHANESİ



Princess Otel (Maslak), personel yemekhanesi genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin giriş katı
<b>Toplam alanı</b>	135 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	20x20 bej rengi degrade modern yer seramiği
<b>Duvar</b>	Sıva+uçuk sarı renkli plastik boya, 1mt.kotunda ahşap kayıt geçiyor. Servis bankosu arkası 20x20 beyaz fayans kaplı.
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan üzerinden fluoressan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Mekan doğal ışık alacak şekilde konumlandırılmış. Servis bankosu paslanmaz çelik ve personel yemeği ana mutfaktan geliyor.

Şekil 5.7 Princess Oteli (Maslak), personel yemekhanesi analiz tablosu



Şekil 5.8 Princess Oteli (Maslak), personel yemekhanesi servis bankosu



Şekil 5.9 Princess Oteli (Maslak), personel yemekhanesi dolaplar

## SWISSOTEL THE BOSPHORUS, PERSONEL YEMEKHANESİ



Swissotel the Bosphorus, personel yemekhanesi genel görünüm

<b>Mekânın yeri</b>	Otelin batı bloğu, 3. Katında
<b>Toplam alanı</b>	270 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	30x30 karo, mavi renkli linolyum kaplama, bulaşıkhaneye 20x20 pembe renkli, pütürlü dokulu granit-seramik.
<b>Duvar</b>	Sıva+beyaz yağlı boya
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden ankastre fluoressan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Mekân doğal ışık alacak şekilde konumlandırılmamış, buna karşın iyi aydınlatılmış. Paslanmaz çelik kaplı servis bankosu ve bulaşıkhanesi mekânın içinde konumlanmış. Servis bankosu üzerine konulan tenteler hoş bir dekorasyon öğesi olarak mekâna sıcaklık katmış. Personel yemeği ana mutfaktan geliyor. Mekânın içine TV konulmuş.

Şekil 5.10 Swissotel the Bosphorus, personel yemekhanesi analiz tablosu



Şekil 5.11 Swissotel the Bosphorus, personel yemekhanesi servis bankosu



Şekil 5.12 Swissotel the Bosphorus, personel yemekhanesi bulaşıkhanesi

## ÇIRAĞAN PALACE KEMPINSKY, PERSONEL YEMEKHANESİ



Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi genel görünüm.

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 2. Bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	215 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	30x30 afyon mermeri, bordürlü ("ege kahve" mermer bordür)
<b>Duvar</b>	Siva+beyaz yağlı boya ve alçı süslemeler.
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tv. içinden spotlar ile ve giriş bölümünde havuz tv.dan gizli ışık ile
<b>Notlar</b>	Mekan doğal ışık alacak şekilde konumlandırılmamış, buna karşın iyi aydınlatılmış. Yakın zamanda dekore edilmiş, duvarlarında alçıdan çerçeve oluşturulup, ortalarına asılan tablolar ile mekan zenginleştirilmiş. Tüm malzemeler, iyi cins seçilmiş. Oturma bölümleri, sigara içilebilen ve içilemeyen olarak iki bölümden oluşturulmuş.

Şekil 5.13 Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi analiz tablosu



Şekil 5.14 Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi, sigara içilen bölüm



Şekil 5.15 Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi servis bankosu



Şekil 5.16 Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi giriş kapısı



Şekil 5.17 Çırağan Palace Kempinsky, personel yemekhanesi çıkış kapısı ve bulaşıkhanesi

### FOUR SEASONS OTELİ, PERSONEL YEMEKHANESİ



Four Seasons Oteli, personel yemekhanesi genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 1. Bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	125 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	Açık yeşil renkli linolyum kaplama
<b>Duvar</b>	Sıva+beyaz yağlı boya
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden ankastre floresan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Mekan doğal ışık alacak şekilde konumlandırılmamış. Buna karşın iyi aydınlatılmış. Paslanmaz çelik kaplı servis bankosu ve bulaşıkhanesi mekanın içinde konulanmış. Personel yemeği ana mutfaktan geliyor. Oturma bölümleri, sigara içilebilen ve içilemeyen olarak iki bölümden oluşturulmuş. Sigara içilen bölüm, mekanın üstüne asma kat olarak tasarlanmıştır.

Şekil 5.18 Four Seasons Oteli, personel yemekhanesi analiz tablosu

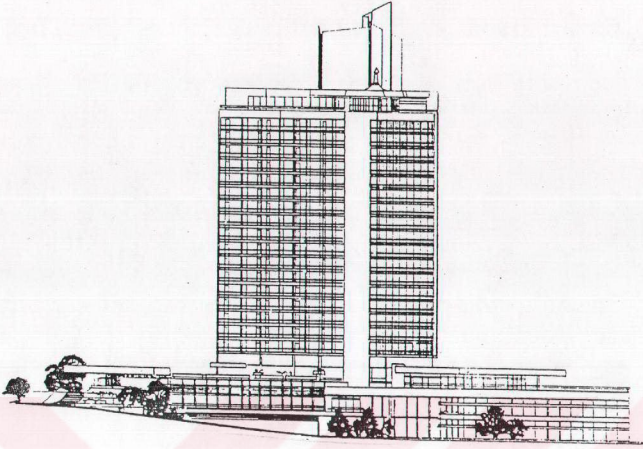


Şekil 5.19 Four Seasons Oteli, personel yemekhanesi bulaşıkthane



Şekil 5.20 Four Seasons Oteli, personel yemekhanesi servis bankosu

## CEYLAN INTERCONTINENTAL OTELİ, PERSONEL YEMEKHANESİ



Ceylan Intercontinental Otel, cephe görünüşü (Fotoğraf çekimi için otel yönetiminden izin alınmamıştır.)

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin giriş katında
<b>Toplam alanı</b>	225 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	15x15 açık renkli (beyaz tonu), degrade modern yer seramiği
<b>Duvar</b>	h=80 cm. kotundaki ahşap kayıda kadar sıva+açık renkli yağlı boya, yukarısı Osmanlı motifleri, İstanbul görünümlü resimler ile süslenmiş.
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alüminyum)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden ankastre fluoresan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Mekan doğal ışık alacak şekilde konumlandırılmamış, ancak iyi aydınlatılmış. Mekan yakın zamanda tümüyle yenilenmiş. Paslanmaz çelik kaplı servis bankosu arkasında kendi özel mutfağı ve bulaşıkhanesi konumlandırılmış. Personel yemeği ana mutfaktan gelirken, bazı günler çıkan özel yemekler için (ızgara et, döner gibi) mekanın içindeki mutfak kullanılıyor. Sigara içilen ve içilmeyen bölümler bulunuyor.

Şekil 5.21 Ceylan Intercontinental, personel yemekhanesi analiz tablosu

**SWISSOTEL THE BOSPHORUS, PERSONEL DİNLENME ODASI**


Swisotel the Bosphorus, personel dinlenme odası genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin doğu bloğu, 3. Katında
<b>Toplam alanı</b>	120 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	30x30 karo, kırmızı ve beyaz renkli linolyum kaplama
<b>Duvar</b>	Sıva+sarı renkli saten boya, dekoratif amaçlı ahşap kayıtlar
<b>Tavan</b>	Sıva+beyaz renkli yağlı boya, havuz alçı kartonpiyer
<b>Aydınlatma</b>	Fluoresan armatür ile havuz tavan içinden gizli aydınlatma
<b>Notlar</b>	Mekan, personelin yemek harici, dinlenme gereksinimini karşılamak üzere yeni düzenlenmiş. Masif ahşap kayıtlarla duvar süslenirken, yine masif ahşap, koyu renkli mobilyalar ile sıcak bir ortam yaratılmış. Mekan içine TV konulmuş.

Şekil 5.22 Swisotel the Bosphorus, personel dinlenme odası analiz tablosu

Analizleri sunulan İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin personel yemekhanelerinin alanlarının, birbirleriyle karşılaştırılmaları Çizelge 5.1'de sunulmuştur.

Çizelge 5.1 İstanbul'daki bazı otellerin personel yemekhaneleri alan analizi tablosu

OTEL ADI	PER.YEMEK. ALANI (m <sup>2</sup> )	OTELİN ODA SAYISI	ODA BAŞINA DÜŞEN ALAN (m <sup>2</sup> )
The Marmara Oteli	180	390	0,46
Conrad İstanbul	250	627	0,40
Princess Otel(Maslak)	135	305	0,44
Swissotel the Bosphorus	270	577	0,47
Çırağan Palace Kempinsky	215	310	0,69
Four Seasons Oteli	125	65	1,92
Ceylan Inter-Continental	225	427	0,53
<b>ORTALAMA</b>	<b>200 m<sup>2</sup></b>		<b>0,70 m<sup>2</sup></b>

Çizelge 5.1 incelendiğinde, oda başına düşen personel kafeteryası alanının, otelden otele değişkenlik gösterdiği ve alan ortalamalarının Rutes&Penner'in "Oda başına düşen personel kafeteryası alanı 0,17-0,19 m<sup>2</sup> arasında olmalı" teorisine uymadığı gözlemlenmiştir. Ayrıca bu durumun, araştırmanın 4. Bölümünde Çizelge 4.3'teki "yurtdışındaki bazı otellerin personel yemekhaneleri alan analizi tablosu"ndaki 0,34 m<sup>2</sup>lik oda başına düşen personel yemekhanesi alanı ortalama değerinden de hayli farklı olduğu gözlemlenmiştir.

Bu durumun sebepleri olarak; otellerin yönetim politikaları, ayrı bir dinlenme salonunun bulunup bulunmaması, personelin vardiyalarına göre aynı anda öğüne katılabilecek personel sayısının değişiklik göstermesi, otelin projelendirilme biçimi sayılabilir.

Örneğin, restore edilmiş bir saray ve yeni yapılmış bir ek binadan oluşan Çırağan Palace Oteli ve bir haphishaneden otele dönüştürülmüş olan Four Seasons Oteli, listeden çıkartılıp ortalama hesaplandığında, oda başına düşen personel yemekhanesi alanı 0,46 m<sup>2</sup>'ye düşmektedir.

Sonuç olarak, personel yemekhanelerinin alanlarının belli bir standarda oturmadığı söylenebilir. Ancak, bu mekanların tasarımındaki özenin, malzeme ve dekorasyon kalitesinin, otellerin olanakları dahilinde yüksek tutulmaya çalışıldığı ve sık sık mekanların elden geçirilip yenilendiği görülmektedir. Otellerin verimliliğini, direkt olarak lehte etkileyecek olan bu tutumun da çok doğru olduğu açıktır.

### 5.3 Personel Soyunma Odaları, “Wc” ve Duşlar

İstanbul’daki beş yıldızlı otellerden, The Marmara (Taksim), Conrad Istanbul (Beşiktaş), Princess (Maslak), Swissotel the Bosphorus (Maçka), Çırağan Palace Kempinsky (Beşiktaş), Four Seasons (Sultanahmet)’in personel soyunma odaları , “wc” ve duşlar bölümlerinin analizleri, tablolar halinde Şekil 5.23 ile Şekil 5.38’de sunulmuştur.

İncelenen otellerin personel soyunma odalarını, genellikle personel yemekhanelerine yakın konumlandıkları ve bu otellerin bir bölümünün, kıdemli personel ve ekstra personel (dışarıdan günlük gelen personel) için ayrı soyunma odaları tertip ettikleri gözlemlenmiştir (Bkz. Ek 2). Bu da, Bölüm 4’te geçen, Rutes ve Penner’ın (1985), beş yıldızlı otellerin personel soyunma odaları ve wc – duş mekanlarının tasarımında dikkat edilecek önemli noktalar sıralamalarında geçen “Ziyafet personeli, günübirlik dışardan gelen personel gibi farklı düzende çalışanlar için ayrı bir bölüm ya da ayrı bir soyunma odası düzenlenmelidir.” maddesini doğrulamaktadır.

İncelenen otellerin personel soyunma odalarında, hemen hemen her personele bir kilitli dolap düştüğü gözlemlenmiştir. Bunun olumlu bir durum olduğu açıktır. Mekanların, yine hemen hepsinde havalandırmanın iyi olduğu da ayrı bir olumlu izlenimdir.

Soyunma odalarının duşlarından incelenen oteller içinde, sadece Conrad Istanbul’dakiler ön soyunma bölümlü olarak tasarlanmışlardır. Bu şart sayılan bir durum olmasa da, arzu edilen bir durumdur.

Diğer detaylar aşağıdaki fotoğraflarda görülmektedir.

**THE MARMARA OTELİ, PERSONEL SOY. ODALARI, "WC" VE DUŞLAR**


The Marmara Oteli, bay personel soyunma odası genel görünüm.

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 5. bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	Bay soyunma 150 m <sup>2</sup> +90m <sup>2</sup> wc, bayan soyunma 90 m <sup>2</sup> +30 m <sup>2</sup> wc
<b>Döşeme kaplaması</b>	20x20 karo mozaik
<b>Duvar</b>	Soyunmalarda sıva+yağlı boya, wclerde 20x20 beyaz fayans.
<b>Tavan</b>	Sıva+beyaz plastik badana,
<b>Aydınlatma</b>	Sıva üstü fluoressan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Personel soyunma ve wc'ler bir yenilenme görmemiş. Personel dolapları; kilitli,kapalı, ızgara delikli tip. Tavanda asma tavan uygulanmamış, tesisat ekipmanı görünür bırakılmış. 1. Bodrum katta olan personel yemekhanesine uzak konumlandırılmış.

Şekil 5.23 The Marmara Oteli, personel soyunma odaları, "wc" ve duşlar analiz tablosu



Şekil 5.24 The Marmara Oteli, bayan personel soyunma odası



Şekil 5.25 The Marmara Oteli, bay personel "wc" lavabo mekanı

### CONRAD ISTANBUL, PERSONEL SOY. ODALARI, "WC" VE DUŞLAR



Conrad Oteli, bay personel soyunma odası genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 1. Bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	Bay soyunma 280 m <sup>2</sup> +100m <sup>2</sup> wc, bayan soyunma 50m <sup>2</sup> + 20m <sup>2</sup> wc
<b>Döşeme kaplaması</b>	30x30 karo linolyum kaplama, wc'ler 5x5 yer seramiği
<b>Duvar</b>	Sıva+beyaz yağlı boya, wc'ler 15x20 beyaz fayans
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan üzerinden fluoressan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Personel dolapları; kilitli, kapalı, ızgara delikli tip konulmuş. Erkek soyunma ve erkek wc bayanlarınkine göre hayli büyük tutulmuş. Personel yemekhanesine kolayca ulaşılabilecek şekilde konumlandırılmış.

Şekil 5.26 Conrad İstanbul, personel soyunma odaları, "wc" ve duşlar analiz tablosu



Şekil 5.27 Conrad İstanbul, bay personel "wc" lavabo mekanı



Şekil 5.28 Conrad İstanbul, bay personel "wc" pisuarlar ve klozet kabinleri bölümü

**PRINCESS OTEL (MASLAK), PERSONEL SOY. ODALARI, "WC" VE DUŞLAR**


Princess Otel (Maslak), ekstra personel soyunma odası (Esas soy.odasından foto. alınmadı)

<b>Mekânın yeri</b>	Otelin 3. bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	Bay soyunma 130m <sup>2</sup> +70m <sup>2</sup> wc, bayan soyunma 125m <sup>2</sup> + 50m <sup>2</sup> wc
<b>Döşeme kaplaması</b>	20x20 bej rengi, degrade, modern yer seramiği
<b>Duvar</b>	Sıva+beyaz açık sarı renkli plastik boya, wc'ler 20x25 beyaz fayans
<b>Tavan</b>	Kirişli döşeme üzeri sıva+plastik badana
<b>Aydınlatma</b>	Sıva üstü fluoressan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Personel dolapları; kilitli, kafes kapaklı, içini gösteren tiplerden konulmuş. Tavana asma tavan uygulanmamış. Tesisat görünür bırakılmış.

Şekil 5.29 Princess Oteli (Maslak), personel soyunma odaları, "wc" ve duşlar analiz tablosu

**SWISSOTEL THE BOSPHORUS, PER. SOY. ODALARI, "WC" VE DUŞLAR**


Swisotel the Bosphorus, bay personel soyunma odası genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin batı bloğu, 3. Katında
<b>Toplam alanı</b>	Bay soyunma $100\text{m}^2+30\text{ m}^2$ wc, bayan soyunma $100\text{m}^2+30\text{ m}^2$ wc Süpervizör er. soy. $45\text{m}^2+20\text{m}^2$ wc, süpervizör bn. soy. $45\text{m}^2+20\text{m}^2$ wc
<b>Döşeme kaplaması</b>	20x20 krem renkli, modern yer seramiği
<b>Duvar</b>	Sıva+açık mavi renkli yağlı boya, wc'ler 15x20 beyaz fayans
<b>Tavan</b>	Sıva+beyaz plastik boya
<b>Aydınlatma</b>	Sıvaüstü fluoresan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Personel dolapları; kilitli, kapalı, ızgara delikli tip konulmuş. Oda personel yemekhanesine kolayca ulaşılabilir şekilde konumlandırılmış. Süpervizör tabir edilen yönetici personelin odaları ve wc'leri ayrılmış. Ancak, odalar arasında bir kalite farkı uygulanmamış. Tavanda, tesisatlar görünür bırakılmış, asma tavan uygulanmamış.

Şekil 5.30 Swisotel the Bosphorus, personel soyunma odaları, "wc" ve duşlar analiz tablosu



Şekil 5.31 Swissotel the Bosphorus, bay personel "wc" lavabo mekanı



Şekil 5.32 Swissotel the Bosphorus, bay personel "wc" pisuarlar ve klozet kabinleri bölümü

### ÇIRAĞAN PALACE, PERSONEL SOY. ODALARI, "WC" VE DUŞLAR



Çırağan Palace Kempinsky, bayan personel soyunma odası genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 2. Bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	Bay soyunma 132 m <sup>2</sup> +28m <sup>2</sup> wc, bayan soyunma 124 m <sup>2</sup> +28 m <sup>2</sup> wc
<b>Döşeme kaplaması</b>	20x20 gri renkli, modern yer seramiği
<b>Duvar</b>	Sıva+beyaz plastik boya, wc'lerde 20x20 beyaz fayans
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan üzerinden fluoressan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Personel dolapları; kilitli, kapalı, ızgara delikli tip konulmuş. Personel yemekhanesine kolayca ulaşılabilir şekilde konumlandırılmış.

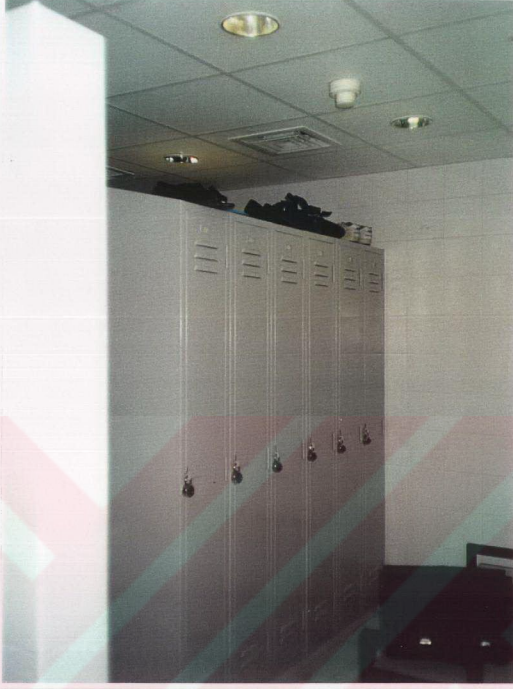
Şekil 5.33 Çırağan Palace Kempinsky, Per. soyunma odaları, "wc" ve duşlar analiz tablosu



Şekil 5.34 Çırağan Palace Kempinsky, bay personel “wc” duşlar bölümü



Şekil 5.35 Çırağan Palace Kempinsky, bay personel “wc” lavabo mekanı

**FOUR SEASONS OTELİ, PERSONEL SOY. ODALARI, "WC" VE DUŞLAR**


Four Seasons Otelı, bay personel soyunma odası genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 1. bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	Bay per. soy. $30m^2+24m^2$ wc, bayan per. soy. $32 m^2+16 m^2$ wc
<b>Döşeme kaplaması</b>	20x20 beyaz renkli seramik
<b>Duvar</b>	Sıva+beyaz yağlı boya, wc'ler 20x20 beyaz renkli fayans
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden spotlar ile
<b>Notlar</b>	Personel dolapları; kilitli, kapalı, ızgara delikli tip konulmuş. Mekanlar, iyi tefriş edilip dekore edilmiş olmalarına karşın, alan azlığı, servis koridorlarına da dolap koymayı mecbur kılmış. (Binanın, bir hapishaneden otele dönüştürüldüğü düşünüldüğünde bu durum normal kabul edilebilir.)

Şekil 5.36 Four Seasons Otelı, personel soyunma odaları, "wc" ve duşlar analiz tablosu



Şekil 5.37 Four Seasons Oteli, servis koridoru (bay personelin ek dolapları)



Şekil 5.38 Four Seasons Oteli, bay personel "wc" lavabo mekanı

Analizleri sunulan İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin, personel soyunma odaları ve wc – duş alanlarının, birbirleriyle karşılaştırılmaları Çizelge 5.2'de sunulmuştur.

Çizelge 5.2 İstanbul'daki bazı otellerin personel soyunma odaları ve wc – duş mekanları alan analizi tablosu

OTEL ADI	PER.SOY. VE WC-DUŞ ALANI (m <sup>2</sup> )	OTELİN ODA SAYISI	ODA BAŞINA DÜŞEN ALAN(m <sup>2</sup> )
The Marmara Oteli	360	390	0,92
Conrad Istanbul	450	627	0,72
Princess Otel(Maslak)	375	305	1,23
Swissotel the Bosphorus	390	577	0,68
Çırağan Palace Kempinsky	312	310	1,01
Four Seasons Oteli	102	65	1,57
Ceylan Inter-Continental	300	427	0,70
<b>ORTALAMA</b>	<b>312 m<sup>2</sup></b>		<b>0,97 m<sup>2</sup></b>

Çizelge 5.2 incelendiğinde, oda başına düşen personel kafeteryası alanının, otelden otele değişkenlik gösterdiği ve alan ortalamalarının Rutes&Penner'ın "Oda başına düşen personel kafeteryası alanı 0,28 – 0,42 m<sup>2</sup> arasında olmalı" teorisine uymadığı gözlemlenmiştir. Ayrıca bu durumun, araştırmanın 4. Bölümünde Çizelge 4.5'deki "yurtdışındaki bazı otellerin personel soyunma odaları ve "wc" – duş mekanları alan analizi tablosu"ndaki 0,45 m<sup>2</sup>'lik oda başına düşen personel soyunma alanı ortalama değerinden de yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Bu durumun sebebi, İstanbul'da incelenen otellerin personel sayılarının yüksek oluşudur. Benzer şekilde, yurtdışı örneklerinden (Bölüm 4 – Çizelge 4.5), Hyatt Regency Thesaloniki (Yunanistan – Selanik) ve Hyatt Regency Delhi'de de (Hindistan – Yeni Delhi) bu oran yüksektir. Bundan, gelişmekte olan ülkelerin otellerinde, gelişmiş ülkelerinkinden daha çok sayıda personel istihdamı olduğu sonucu çıkarılabilir.

Sonuç olarak, personel soyunma odaları ve “wc” – duş mekanlarının alanının da personel yemekhanelerinin alanları gibi belli bir standarda oturmadığı söylenebilir. Personel soyunma odalarının tasarımı ve dekorasyon kalitesi ise, otelden otele yemekhanelerde olduğundan daha büyük kalite farkları göstermektedir. Bu da, otelin yönetim politikasına ve tesisin yakın zamanda renovasyon geçirip geçirmemesine bağlı olarak değişmektedir.

#### 5.4 Personel Eğitim Odaları

İstanbul'daki beş yıldızlı otellerden, The Marmara (Taksim), Conrad Istanbul (Beşiktaş), Four Seasons (Sultanahmet)'in personel eğitim odalarının analizleri, tablolar halinde Şekil 5.39 ile Şekil 5.41'de sunulmuştur. İncelenen diğer otellerden, Swisotel the Bosphorus'ta büyük konferans ve toplantı salonları, gerekli hallerde eğitim odası olarak kullanılmaktadır ve otelin ayrı bir personel eğitim odası yoktur. Çırağan Palace Kempinsky, Princess Otel (Maslak) ve Ceylan Intercontinental'de ise mevcut olan eğitim odaları, izin alınmadığından ziyaret edilememiştir.

THE MARMARA OTELİ, PERSONEL EĞİTİM ODASI	
<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 1. bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	9 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	Halı
<b>Duvar</b>	Sıva+ sarı yağlı boya
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden spotlar ile
<b>Notlar</b>	Eski memur yemekhanesinin küçük bir bölümü personel yemekhanesine dahil edilirken, diğer kısmı eğitim odası olarak düzenlenmiştir. Bu oda, çok sayıda personele hizmet veremeyen küçük bir mekandır. Daha çok "ilk görüşme" odası olarak kullanılmaktadır.

Şekil 5.39 The Marmara Oteli, personel eğitim odası analiz tablosu

### CONRAD ISTANBUL, PERSONEL EĞİTİM ODASI



<b>Resim 5.36</b>	Conrad Oteli, personel eğitim odası
<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 1. bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	50 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	Halı
<b>Duvar</b>	Sıva+açık renkli duvar kağıdı
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden ankastre floresan armatürler ile
<b>Notlar</b>	İçinde bir televizyon ve video-player, projeksiyon cihazı ve yazı tahtası bulunan bir derslik şeklinde tefriş edilmiş, doğal ışık almayan ve iyi aydınlatılmış bir mekan.

Şekil 5.40 Conrad İstanbul, personel eğitim odası analiz tablosu

### FOUR SEASONS OTELİ, PERSONEL EĞİTİM ODASI



Four Seasons Otelı, personel eğitim odası genel görünüm

<b>Mekanın yeri</b>	Otelin 1. bodrum katı
<b>Toplam alanı</b>	25 m <sup>2</sup>
<b>Döşeme kaplaması</b>	Halı
<b>Duvar</b>	Sıva+yağlıboya
<b>Tavan</b>	Asma tavan (Alçı levhalı)
<b>Aydınlatma</b>	Asma tavan içinden ankastre floresan armatürler ile
<b>Notlar</b>	Mekan, küçük bir toplantı odası şeklinde tefriş edilmiş. İçinde bir toplantı masası ve bir yazı tahtası bulunuyor. Gerekli hallerdeki ilk-yardım işlevi de bu odada gerçekleştiriliyor.

Şekil 5.41 Four Seasons Otelı, personel eğitim odası analiz tablosu

Analizleri sunulan İstanbul'daki beş yıldızlı otellerin, personel eğitim odalarının alanlarının, birbirleriyle karşılaştırılmaları Çizelge 5.3'te sunulmuştur.

Çizelge 5.3 İstanbul'daki bazı otellerin personel eğitim odaları alan analizi tablosu

OTEL ADI	PER. EĞİTİM ODASI ALANI (m <sup>2</sup> )	OTELİN ODA SAYISI	ODA BAŞINA DÜŞEN ALAN(m <sup>2</sup> )
The Marmara Oteli	9	390	0,02
Conrad Istanbul	50	627	0,08
Princess Otel (Maslak)	90	305	0,30
Four Seasons Oteli	25	65	0,38
<b>ORTALAMA</b>	<b>44 m<sup>2</sup></b>		<b>0,20 m<sup>2</sup></b>

Çizelge 5.3 incelendiğinde, oda başına düşen personel eğitim odası alanının, otelden otele değişkenlik gösterdiği gözlemlenmiştir. Bu durumun sebebi ise araştırmanın 4. bölümünde belirtilen; otel içindeki konferans ve toplantı salonlarının, eğitim odası işlevine de hizmet edebildiği gerçeğinin, bu oteller için de geçerli olmasıdır. Ayrıca bu durumun, Bölüm 4, Çizelge 4.6'daki "yurtdışındaki bazı otellerin eğitim odaları, alan analizi tablosu"ndaki 0,14 m<sup>2</sup>'lik, oda başına düşen personel soyunma alanı ortalama değerine yakın olduğu gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak, personel eğitim odaları alanlarının da diğer personel mekanlarında olduğu gibi belli bir standarda oturmadığı görülmektedir. Personel eğitim odalarının tasarımı ve dekorasyon kalitesi ise, genellikle tüm otellerde birbirine paraleldir. Hepsi, döşemesi halı kaplı, personelin oturacağı iskemleler ve bir yazı tahtasından oluşan tefrişi ile birer derslik şeklinde tasarlanmıştır. Birbirinden farklı olarak, bazılarında televizyon, slayt cihazı, perde ekrana projeksiyon sistemi gibi teknik donanımlar da konulmuştur. İncelenen oteller içinde, Four Seasons Oteli'nde, eğitim odası, ilk yardım odası işlevine de hizmet etmekte, ayrıca bütün otellerde bu oda, "ilk görüşme" (interview) odası olarak da hizmet vermektedir.

## 6. SONUÇ

Dünyanın, tarih boyunca sürekli bir değişme ve gelişme süreci yaşamış olmasının etkisiyle hızla gelişen turizm, tüm ülkeler için önemli bir sektör haline gelmiştir. Türkiye’de de bu sektör, özellikle 1950’li yıllardan itibaren sürekli gelişmiş ve bugünkü konumuna ulaşmıştır. Bu gelişimden nasibini alan kent otelleri de, şehirlerin nirengi noktaları olarak çoğalmayı ve gelişmeyi sürdürmektedirler.

Bu gelişimle birlikte, “doğru otel organizasyonu” kavramının, otelciliğin temel prensibi haline geldiği gözlemlenmektedir. Değişen dünyayla birlikte, farklılaşan yönetim politikaları ile, işletmelerin verimlilik grafiğinin yükselmesi için otel personeline ve gereksinimlerine verilen önemin artması gerektiği gerçeği de kabul edilmiştir.

Amacı, beş yıldızlı otellerin personel mekanlarını irdeleyip, mimarların ve konuyla ilgili diğer uzman kişilerin gözleri önüne sermek olan bu araştırmada, İstanbul’daki beş yıldızlı yedi otel baz alınarak, bu mekanların tasarım kriterleri ortaya çıkartılmış ve bu mekanların gelişimine anahtar olacak problem konuları belirlenmiştir.

İncelenen otellerde ağırlıklı olarak; personel yemekhaneleri, soyunma odaları ve “wc”- duş alanları ile eğitim odaları ele alınmıştır. Bu mekanların tasarımı ve dekorasyonunda, tüm otellerde en çok özenilmiş olan mekanların, personel yemekhaneleri olduğu ve bunu sırasıyla eğitim odaları ve soyunma odalarının takip ettiği gözlemlenmiştir. Otel yönetimlerinin, personel mekanlarının planlanması ve boyutlandırılmasında, belli bir standardı tutturaktan çok, kendi yönetim politikaları ve zaman içinde değişen gereksinimlerine göre bir yol izledikleri ve mühendislik birimlerinin kontrolünde, sürekli bir renovasyon süreci izledikleri görülmektedir.

Sektör tesisleri içinde yapılan araştırmalarda gerek Türkiye gerekse diğer ülkelerdeki çok işlevli, beş yıldızlı otellerin, personel organizasyonunda ve personel mekanlarının tasarımında, maksimum özeni göstermeye çalıştıkları görülmüştür. Personelin, beş yıldızlı hizmet verebilmesi için, günlük gereksinimlerini beş yıldızlı mekanlarda karşılaması gereği anlaşılmıştır.

Otellerin oluşumunda ve gelişim projelerinde, ağırlıklı olarak muişteri gereksinimleri ve mutluluğunun duişunildiği d6nemden çıkılıp, personel sorunlarına eğilinmeye başlanan d6nemde; bu araştırmada sunulan kriterlerin birer tasarım girdisi olarak kabul edileceğine ve sunulan 6rneklerin, konuyla ilgili uzman kişilere 6nemli bir k6t6phane oluşturacağına inanılmaktadır.



**KAYNAKLAR**

Angelo, R.M. ve Vladimir, A.N., (1994), An Introduction to Hospitality Today, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, Michigan

Bayazıt, N., (1989), "Mimari Tasarılamanın Özellikleri ve Gelişimi", Bina Bilgisi IV Ders Notları, İ.T.Ü. Mimarlık Fakültesi, İstanbul

Berk, Ö., (1990), "Ev Pansiyonlarında Standart Oda Üretimi ve Araştırması ve Mustafapaşa Örneği", İTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul

Canbay, N., (1995), "Türkiye'deki Turizm Planlama Olgusunun Tarihi ve Doğal Çevreye Etkileri", YTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul

Ceylan Intercontinental, (2000), Teknik. Md. Yard. Askar Ören, İstanbul

Conrad İstanbul, (2000), Teknik Sek. Sema Akman, İstanbul

Çakırkaya, M.E., (1994), "İstanbul'daki 5 Yıldızlı Lüks Şehir Otellerinde Tasarımın Gelişimi Üzerine Bir Araştırma", İTÜ Mimarlık Fakültesi, İstanbul

Çırağan Palace Kempinsky, (2000), İç Mimar Hande Akın

Çuhadar, S., (1989), "Turizm Yapılarında Çağdaş Yapım Sistemleri, YTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul

Doğu, O., Oteller, Birsen Yayınevi, İstanbul

Four Seasons, (2000), Teknik Sek. Hatice Yılmaz

Güner, O., (1992), "Konaklama Tesislerinin Verimliliğini Etkileyen Faktörler", İÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Hazneci, T., (1983), "Otellerde Bina İhtiyaç Programı Araştırması", İTÜ Mimarlık Fakültesi, İstanbul

<<http://www.hyatt.com/>>,(2000)

<<http://www.interconti.com/>>,(2000)

<<http://www.sheraton.com/>>,(2000)

İldeniz, F.M., (1991), "Otellerin Genel İç Mekanlarının Tasarlama İlkeleri", İTÜ Mimarlık Fakültesi, İstanbul

Kalkan, O. , (1995), "Açıklamalı Turizm Mevzuatımız, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Basımevi, Ankara

Lawson, F.R., (1995), Hotels and Resorts, Planning, Design and Refurbishment, New York

Lawson, F., (1976), *Hotels, Motels and Condominiums: Design, Planning and Maintenance*, Architectural Press, Londra

Neufert, E., (1974), *Yapı Tasarım Bilgisi, Çeviri: Arp Organizasyon, Arp Organizasyon Yayını, Ankara*

Öke, A., (1989), "Methodoloji ve Mimari Tasarlama", *Bina Bilgisi IV Ders Notları, İTÜ Mimarlık Fakültesi, İstanbul*

Princess Oteli (Maslak), (2000), *Teknik Sek. Güzin Akyıldız, İstanbul*

Randolph, F.H., (1980), "Space Allotments", *Time Saver Standards for Building Types, 2<sup>nd</sup> ed., McGraw-Hill Book Co., New York*

Rutes, A., Penner, R., (1985), *Hotel Planning and Design, Whitney Library of Design, Watson-Guption Productions, New York*

Swissotel the Bosphorus, (2000), *Teknik Md. Fahri Harput, İstanbul*

The Marmara Oteli, (2000), *Mimar Asiye Cengiz, İstanbul*

Yalçın, S., (1988), *Personel Yönetimi, İÜ İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul*

Yüksel, Ş., (1984), "Otel Binaları İhtiyaç Programı Araştırması, İTÜ Mimarlık Fakültesi, İstanbul

Zeisel, J., (1981), *Inquiry by Design, Tools for Environmental Behaviour Research, Brooks/Cole Publishing Co., ABD*

## EKLER

## Ek 1 Otel Mekanları Alan İhtiyacı (Dinçer, Barkul, Tönük ve Şen,1987)

		BİRİM	HOTEL PLANNING &DESIGN	HOTELS, MOTELS AND CONDOMINIUMS	TIME SAVER STANDARDS	PRINCIPLES OF HOTEL DESIGN	NEUFERT	
G E N E L B İ L G İ L E R	Otel inşaat alanı	m <sup>2</sup> /yatak m <sup>2</sup> /oda	- 64	- 51	- 53	- -	35-40 -	
	Otel inşaat alanı oranı	Odalar		67.2	66	62	-	50-70
		Halka açık al.		20.6	14	21	-	-
		Yönetim	%	2.3	2	1	-	-
		Servis		9.9	18	11	-	-
	Dolaşım		-	-	5	-	-	
	Otopark/ garaj kapasitesi	yer/oda yer/kişisi	0.4-0.8 -	0.25-0.5 0,1	- -	0,5 0,1	- -	
	Düşey sirkülasyon	Merdiven	oda/merd	-	-	15-20	-	-
		Müşteri asans.	oda/kabin	-	-	143	-	150
		Servis asans.	oda/kabin	-	-	200	-	-
H A L K A A Ç I K M E K A N L A R	Resepsiyon bankosu	m/150 oda	3,6	-	-	-	-	
		m/100 oda	1,8	-	-	-	-	
		m/50 oda			3,0	3,0	-	-
		m/100 oda			4,5	4,5	-	-
		m/200 oda			7,5	6,0	-	-
	m/400 oda			10,5	8,0	-	-	
	Telefon kabini	kabin/100 oda	1	-	-	-	-	
	Lobi	Lobi kapasitesi	kişi/oda	0,5	-	-	-	-
		Lobi alanı	m <sup>2</sup> /oda m <sup>2</sup> /kişi	0,6-0,9 -	0,93 -	0,6-1,5 -	- 1,1-1,4	- -
	Lobi bar	Kapasite	kişi/oda	-	-	-	-	-
		Alan	m <sup>2</sup> /oda	0,06-0,23	-	-	-	-
		Lobi alanına oranı	m <sup>2</sup> /kişi %	- 10-25	-	1,1-1,4 -	- -	- -
	Kokteyl salonu ve bar	m <sup>2</sup> /oda	-	0,65	0,7	-	-	
		m <sup>2</sup> /kişi	-	1,1-1,7	-	-	-	
	Yemek alanı	Toplam yemek salonları kapas.	kişi/oda	0,75	-	-	-	-
		Toplam yemek salonları alanı	m <sup>2</sup> /oda m <sup>2</sup> /yatak	- -	1,67 -	2,8 -	- -	0,75-2 1,5-4,0
		Kahve dük. kapas.	kişi/oda	0,5	0,5	-	-	-
		Kahve dükkanı alanı	m <sup>2</sup> /oda m <sup>2</sup> /kişi	- -	0,75 1,5	0,65 1,4	- 1,3	- 0,6-0,75
		Lüks lokanta kapasitesi	kişi/oda	-	-	-	-	-
		Lüks lokanta alanı	m <sup>2</sup> /oda kişi/oda	- -	- 1,7-1,9	- -	- 1,7-1,9	- -
		Ana yemek salonu kapas.	kişi/yatak	-	0,5-1	-	-	-
		Ana yemek salonu alanı	m <sup>2</sup> /oda m <sup>2</sup> /kişi	- 0,5	- 0,65-1,5	- 1,5	- 1,5	0,5 -
		Pastane kapas. alanı	kişi/oda	-	1,3-1,5	1,5	-	1,5
		Pastane alanı	m <sup>2</sup> /oda m <sup>2</sup> /kişi	- -	- -	0,17 -	- -	- -
		Özel yemek salonları alanı	m <sup>2</sup> /oda	-	-	0,65	-	-
Balo salonu kapasitesi		kişi/oda	2-2,5	1-1,5	-	-	-	
Balo salonu alanı	m <sup>2</sup> /kişi m <sup>2</sup> /oda	0,65-1,3 1,3-3,2	0,5-1,3 2,23	- 0,9-1,8	0,9-1,3 -	- -		
Fuayenin salona oranı	%	-	33	16-33	-	-		
Deponun salona oranı	%	-	-	10	8	-		
Ofisin salona oranı	%	-	-	23	20	-		
Vestiyer alanı	m <sup>2</sup> /kişi	-	0,05-0,1	-	0,1	-		
Vestiyer bankosu	m/100 kişi	-	-	-	-	1,5		
Vestiyer ve tuv. alanı	m <sup>2</sup> /oda	0,37	-	-	-	-		
Tuvalet alanı	m <sup>2</sup> /oda	-	-	0,2	-	-		
Erkek berberi	m <sup>2</sup> /oda	-	-	0,14	-	-		
Kuru temizleyici	m <sup>2</sup> /oda	-	-	0,09	-	-		
Kiralık dükkan sayısı	oda/dükkan	-	-	35	-	-		
Kiralık dükkan alanı	m <sup>2</sup> /oda	-	0,19	1,9	-	-		
Dükkan depo. dükkan oranı	%	-	-	20-33	-	-		

		BİRİM	HOTEL PLANNING& DESIGN	HOTELS, MOTELS AND CONDOMINIUMS	TIME SAVER STANDARDS	PRINCIPLES OF HOTEL DESIGN	NEUFERT
Y A T A K  K A T L A R I	Toplam oda alanı	m <sup>2</sup>	-	-	-	-	-
			30	23,23	-	20-24	-
	Oda yaşama alanı	m <sup>2</sup>	21,9-41,8 (1)	-	-	-	-
			16-27,9 (1)	10,5-26 (1)	-	-	-
	Oda banyo alanı	m <sup>2</sup>	-	20,9-24,2 (2)	-	-	-
			2,8-6,6 (1)	3-7 (1)	-	3,8-4,2	-
	Kat servisi sayısı	oda/kat serv. yatak/kat say.	-	14-16	14-18	10-15	25-30
	Kat servisi alanı	m <sup>2</sup> /oda	-	-	-	-	-
O F İ S L E R	Toplam alan	m <sup>2</sup> /oda	1,46 (4)	0,93	-	0,46	-
	Ön büro	m <sup>2</sup> /oda	0,3-0,5	-	0,1 (8)	-	-
	Muhasebe	m <sup>2</sup> /oda	0,3	-	-	-	-
	Genel müdürlük	m <sup>2</sup> /oda	0,23	-	-	-	-
	Satınalma ve yiyecek - içecek bölümü	m <sup>2</sup> /oda	0,2-0,4	-	-	-	-
S E R V İ S  M E K A N L A R I	Mutfak alanı	m <sup>2</sup> /kişi (lokanta)	0,6	-	-	0,9-1,0	-
		m <sup>2</sup> /kişi (balo s.)	0,2	-	-	0,24	-
		m <sup>2</sup> (oda)	0,1	-	-	-	-
		m <sup>2</sup> (oda)	0,95-1,05 (5)	1,11	-	-	-
		m <sup>2</sup> (yatak)	-	-	-	-	1,0
	Mutfak alanının yemek salonlarına oranı	%	-	-	40-45 (5)	60	-
	Kahve dükkanı mutfakçı alanı	m <sup>2</sup> /kişi	-	-	-	0,6	-
	Kahve dükkanı mutfakçının kahve dükkanına oranı	%	-	-	20-25	45	-
	Pasta mutfakçının ana mutfakçıya oranı	%	-	-	20	-	-
	Mutfak depolarının mutfak alanına oranı	%	30-50	-	-	50	-
	Mutfak depoları alanı	m <sup>2</sup> /kişi	-	-	-	0,5	-
		m <sup>2</sup> /oda	0,20-0,53	0,93	-	-	-
	Yiyecek deposu alanı	m <sup>2</sup> /oda	-	-	0,4	-	-
	İçecek deposu alanı	m <sup>2</sup> /oda	-	-	0,2	-	-
	Çöp odası	m <sup>2</sup> /oda	-	-	0,15	-	-
	Tartı, mal-girişi	m <sup>2</sup> /oda	-	-	0,07	-	-
	Çöp odası, tartı, mal-girişi	m <sup>2</sup> /oda	0,2-0,3	0,65	0,22	-	-
	Çamaşırhane toplam alanı	m <sup>2</sup> /oda	0,9-1,3	0,93	0,8-1,1	1,11	-
	Temiz çamaşır deposu alanı	m <sup>2</sup> /oda	0,45-0,65	-	0,17-0,42	-	-
	Çamaşırhane alanı	m <sup>2</sup> /oda	0,45-0,65	-	0,65	-	-
Personel bölümü toplam alanı	m <sup>2</sup> /oda	0,6-0,9	1,11	-	-	-	
Personel soyunma odaları alanı	m <sup>2</sup> /oda	0,28-0,42 (6)	-	0,66 (6)	-	-	
Personel yemekhanesi alanı	m <sup>2</sup> /kişi	-	-	-	0,7-0,9 (7)	-	
Personel sayısının kat sayısına oranı	%	-	-	-	-	-	
Teknik servisler toplam alanı	m <sup>2</sup> /oda	-	1,3	1,72	-	-	
Atölyeler	m <sup>2</sup> /oda	0,3-0,5	0,37	0,37	-	-	
Depolar	m <sup>2</sup> /oda	-	0,65	0,65	-	-	

- (1) Bu değerler değişik fiyat gruplarındaki otellere ait en alt ve en üst sınırlardır.
- (2) İkinci sıradaki değerler Amerikan otelleri içindir.
- (3) Bu değerler, duş teknesi, klozet ve lavabolu en basit banyo odasından, banyo küveti, lavabo, klozet ve bideli, lüks otel banyolarına kadar değişik büyüklükleri kapsamaktadır.
- (4) Bu değere %20 dolaşım oranı dahildir.
- (5) Lokanta ve balo salonunu kullanacak kişilerin sayısını belirleyen bu oranlar, daha önce verilmiş olduğundan bu değerler hesap yoluyla elde edilmiştir.
- (6) Bu alanın yarısı kadın, yarısı da erkek personel için düzenlenecektir.
- (7) Personel yemekhanesi için self-servis düzeninde ve 8 kişilik masalarda oturulan yerleşim önerilmiştir.

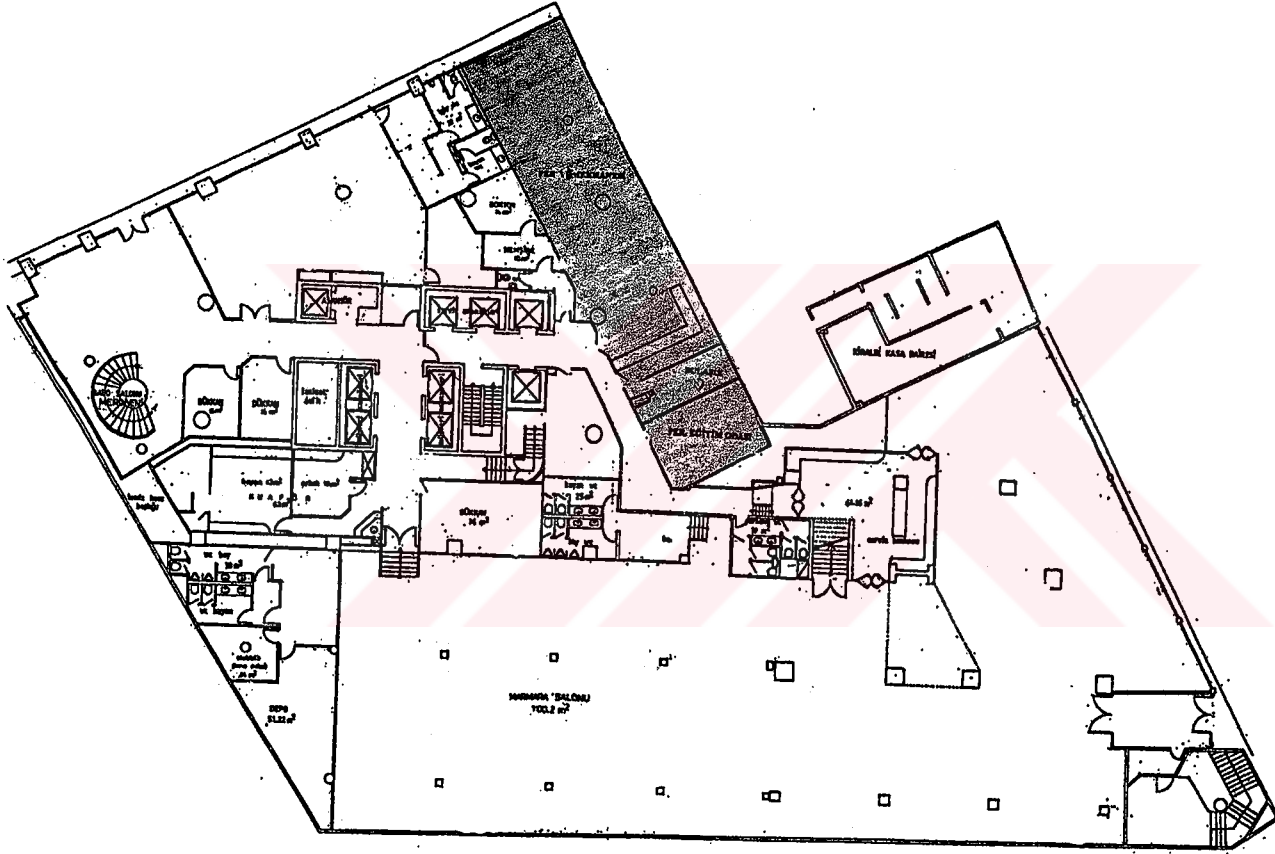
Yukarıda verilen tablolar, Kaya Dinçer, Ömür Barkul, Seda Tönük ve İpek Şen'in yaptıkları derlemeden alınmıştır (1987). Ön projeye kaynak olabilecek bu değerler, kaynaktan kaynağa değişmesine rağmen otellerdeki alan standartları konusunda yaklaşık bir değer bulunmasını sağlar.

Çalışmada kullanılan kaynaklar şunlardır:

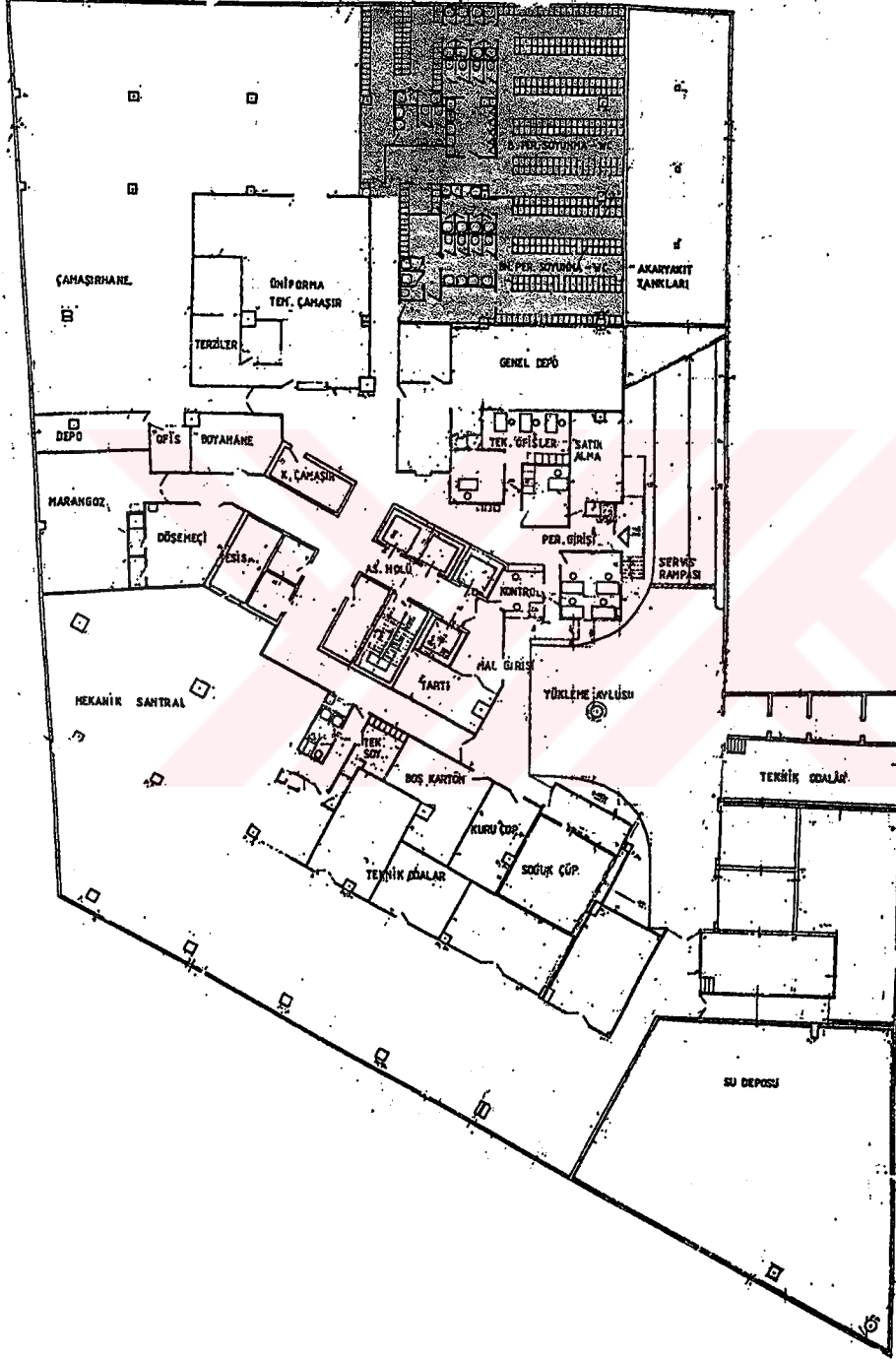
- Rutes, A., Penner, R., (1985), Hotel Planning and Design, Whitney Library of Design, Watson-Guption Productions, New York
- Lawson, F., (1976), Hotels, Motels and Condominiums: Design, Planning and Maintenance, Architectural Press, Londra
- Randolph, F.H., (1980), "Space Allotments", Time Saver Standards for Building Types, 2<sup>nd</sup> ed., McGraw-Hill Book Co., New York
- Architects' Journal, (1975), "Principles of Hotel Design", Architectural Press, Londra
- Neufert, E., (1974), "Yapı Tasarım Bilgisi", Çev:Arp Organizasyon, Arp Organizasyon Yayını, Ankara

**Ek 2 Seçilen İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otellerin Servis Mekanlarının Planları**

- **The Marmara Oteli (Taksim, İstanbul)**
  1. bodrum kat planı (Personel yemekhanesi ve personel eğitim odası)

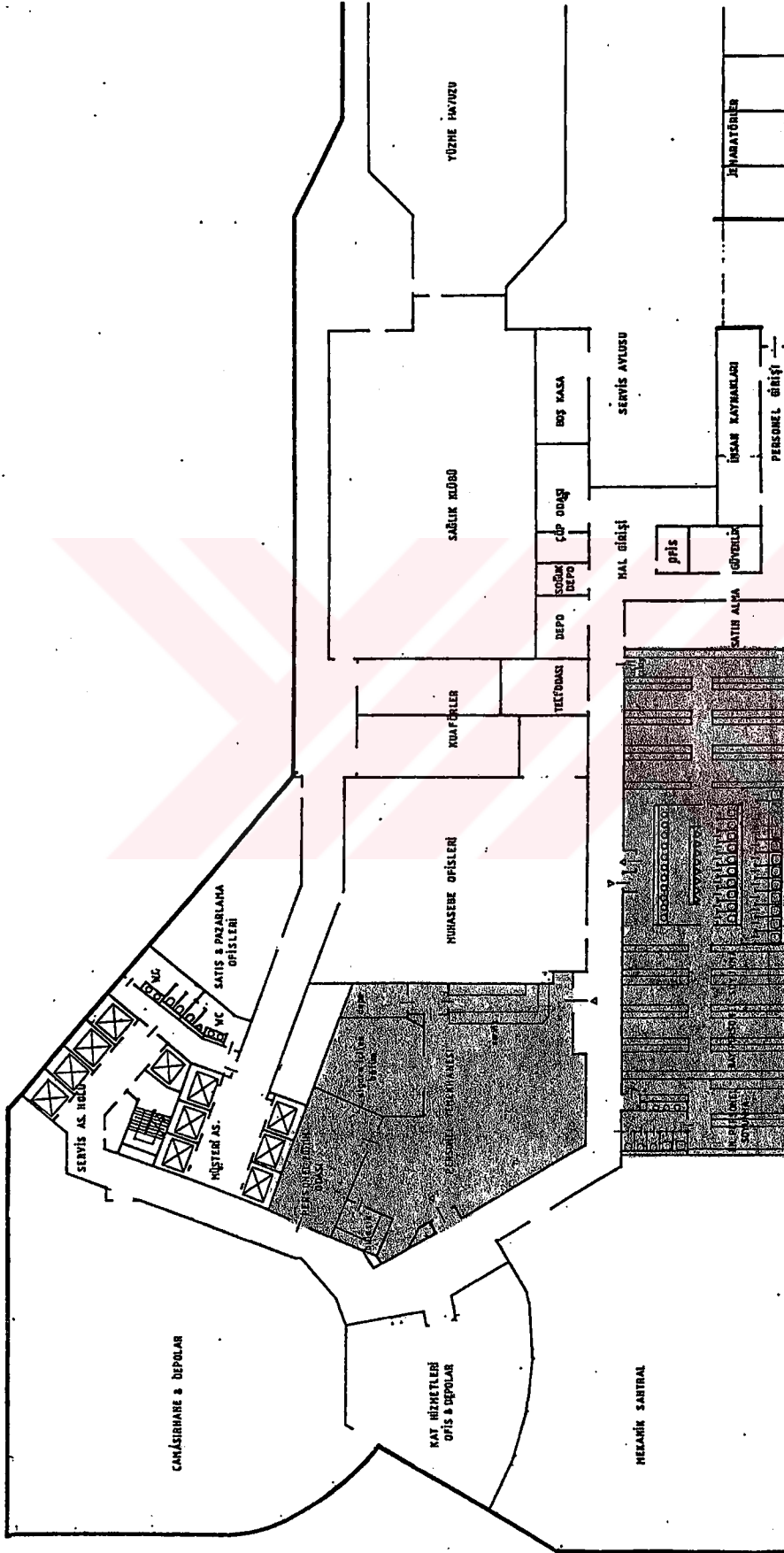


- **The Marmara Oteli (Taksim, İstanbul)**  
5. bodrum kat planı (Personel soyunma odaları, "wc" – duşlar)

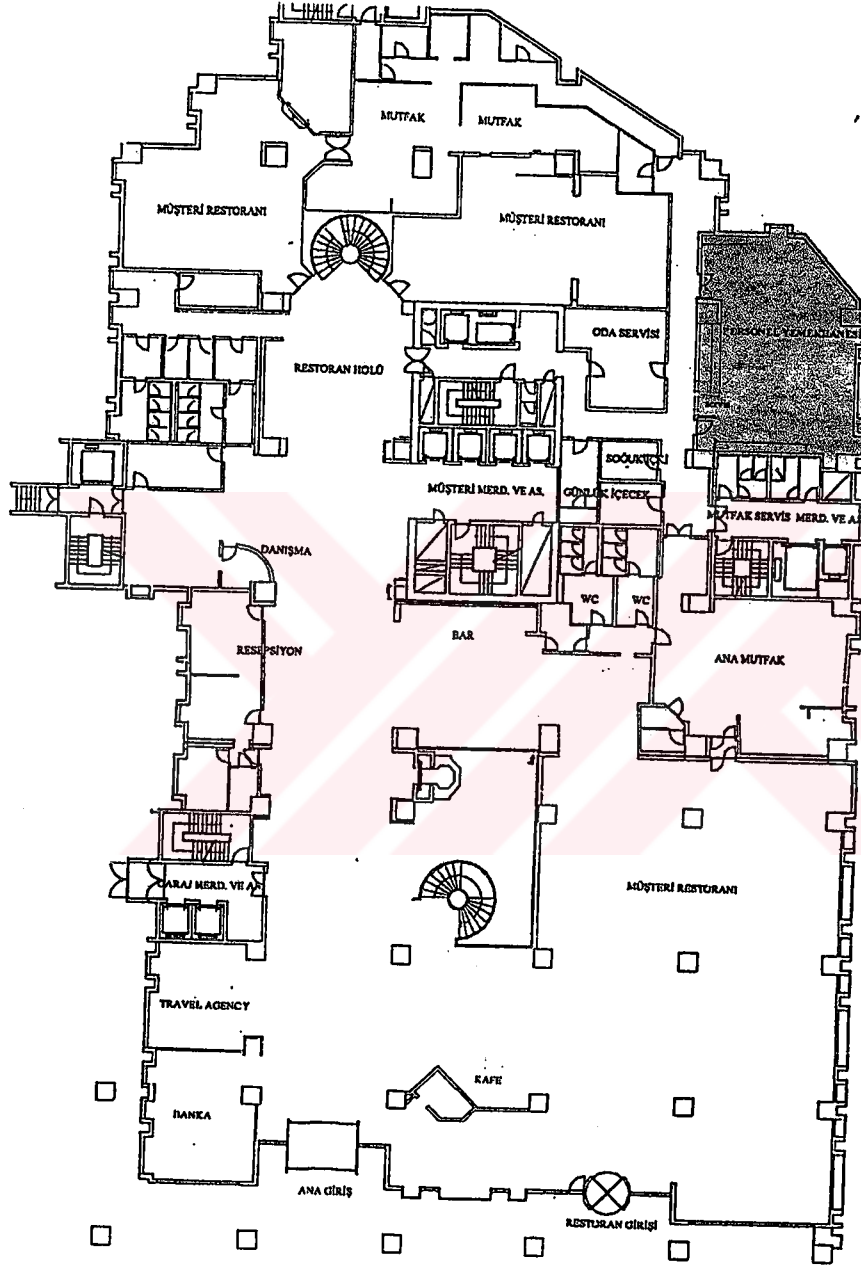


- **Conrad Istanbul (Beşiktaş, İstanbul)**

1. bodrum kat kısmi planı (Personel yemekhanesi, personel eğitim odası, personel soyunma odaları, "wc" – duşlar)

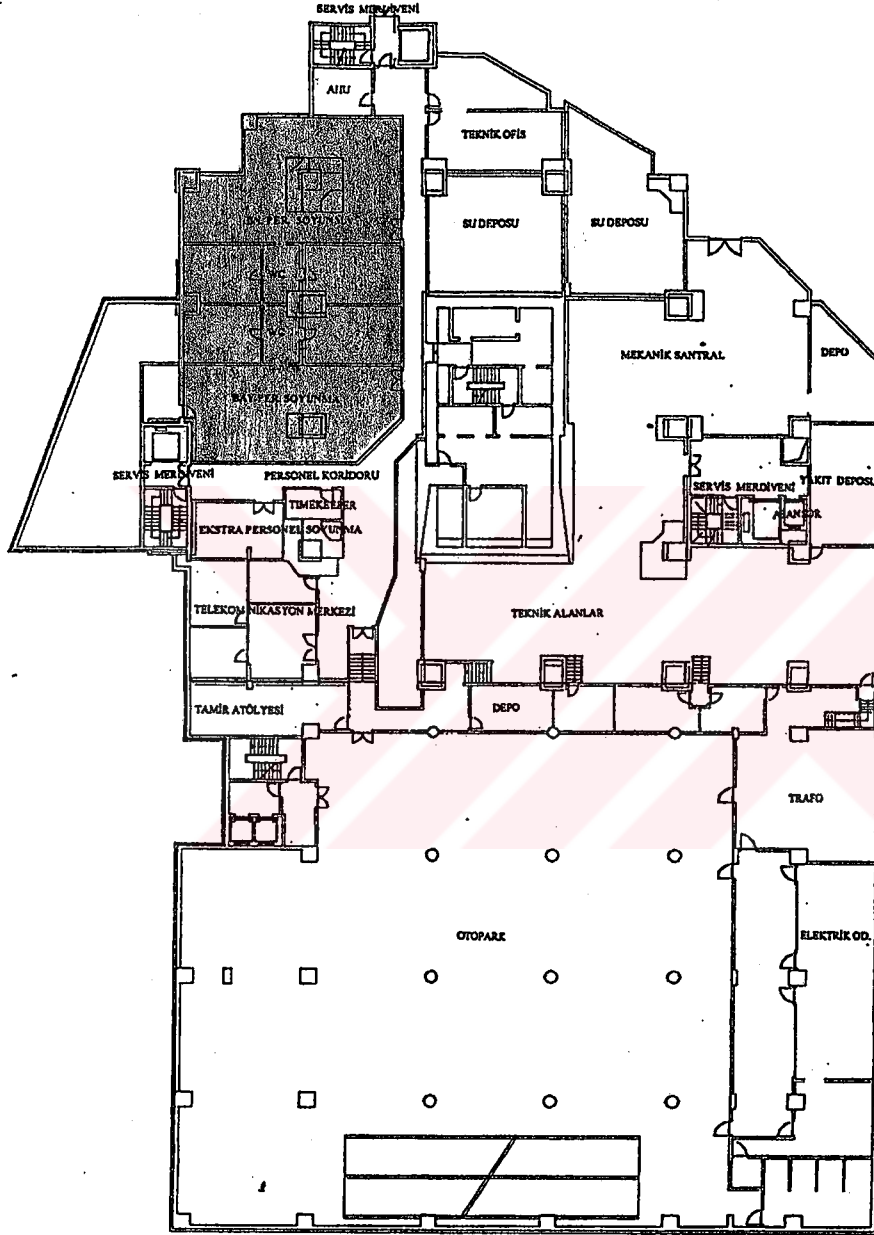


- **Princess Oteli (Maslak, İstanbul)**  
Giriş katı planı (Personel yemekhanesi)



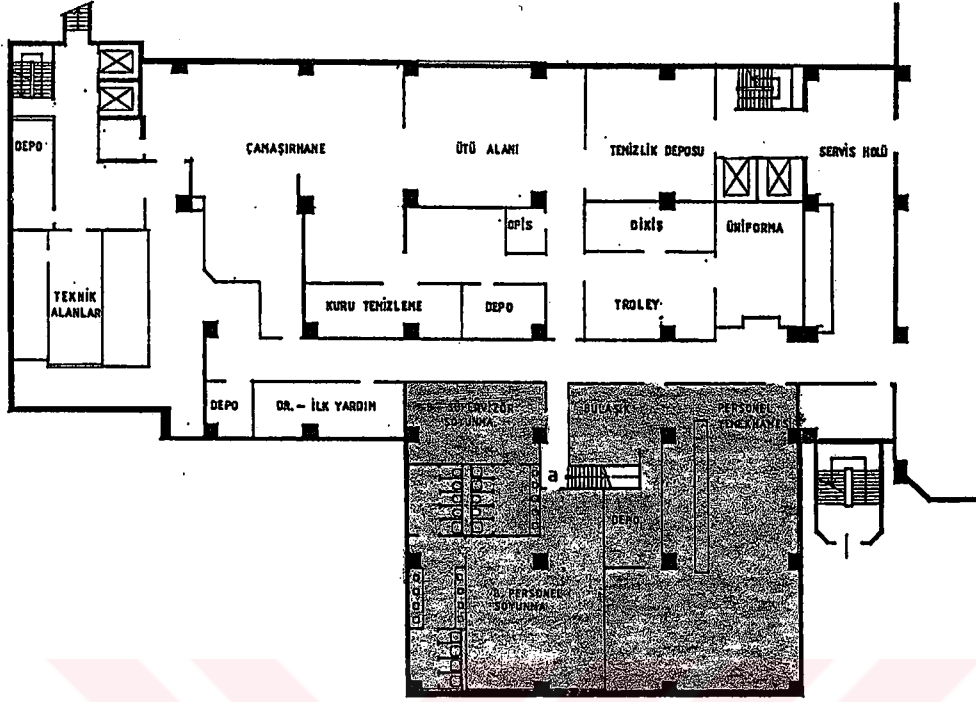
- Princess Oteli (Maslak, İstanbul)

- 3. bodrum kat planı (Personel soyunma odaları, "wc" – duşlar)



- **Swissotel the Bosphorus (Maçka, İstanbul)**

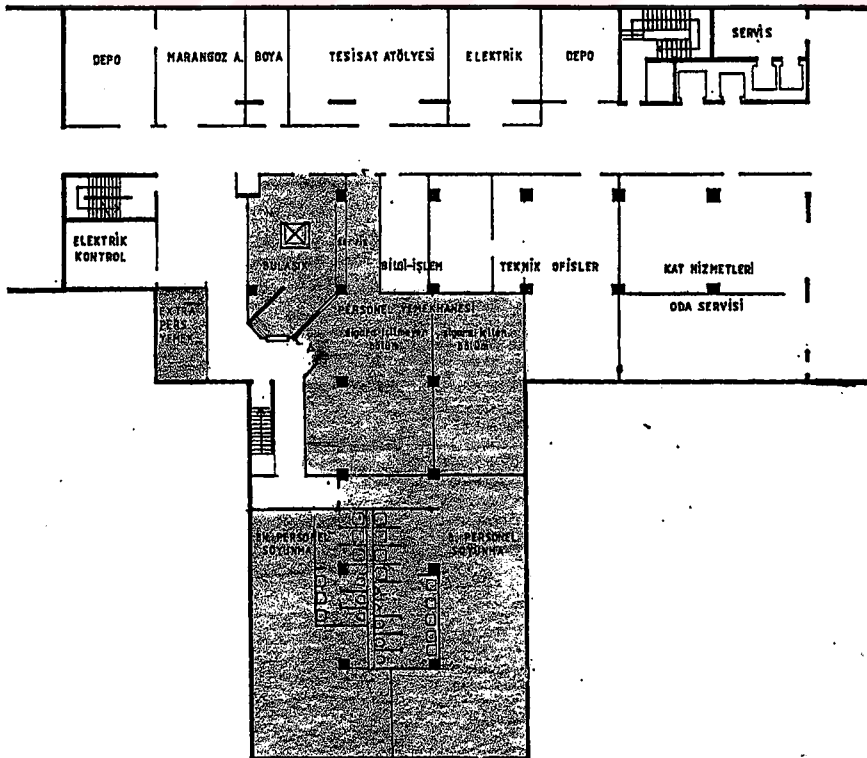
Batı bloğu, 3. kat kısmi planı (Personel yemekhanesi, bay personel soyunma odaları, "wc" – duşlar)



a Merdiven, asma kattaki, aynı plan düzenindeki bayan personel soyunma odalarına çıkmaktadır.

- **Çırağan Palace Kempinsky (Beşiktaş, İstanbul)**

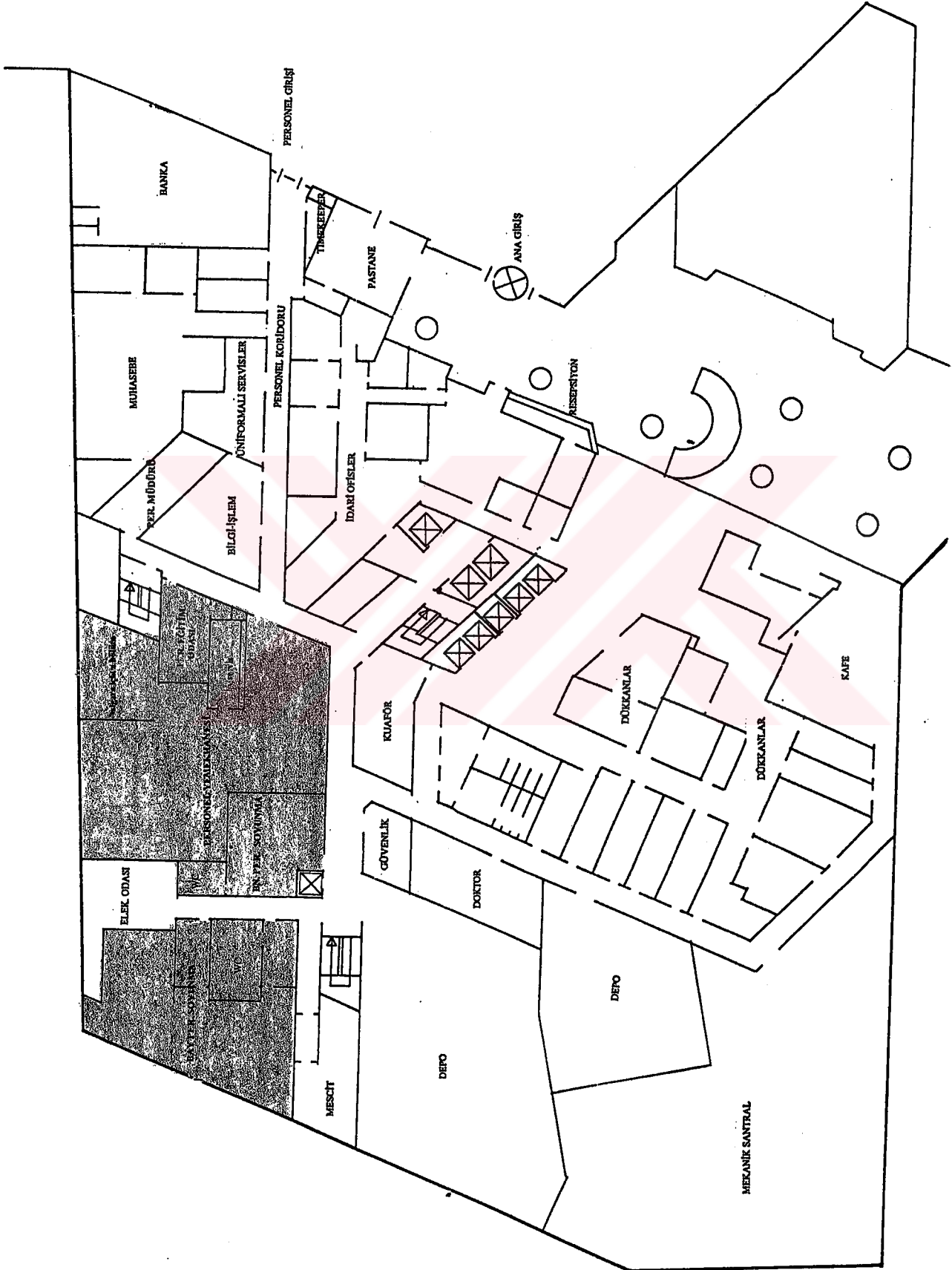
2. bodrum kat kısmi planı (Personel yemekhanesi, personel soyunma odaları, "wc" – duşlar)





• **Ceylan Intercontinental (Taksim, İstanbul)**

Giriş katı planı (Personel yemekhanesi, personel soyunma odaları, "wc" – duşlar)



**ÖZGEÇMİŞ**

Doğum tarihi 29.10.1975

Doğum yeri İstanbul

Lise 1986 – 1993 Hüseyin Avni Sözen Anadolu Lisesi

Lisans 1993 – 1997 Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fak.  
Mimarlık Bölümü

Yüksek Lisans 1997 – 2000 Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü  
Mimarlık Anabilimdalı Mimari Tasarım Programı

**Çalıştığı kurumlar**

1997 – 1998 Çakırkaya İnş. Taah. ve Tic. AŞ.  
1998 – 2000 D. Tekeli, S. Sisa, G. Çakırkaya İnş. Ort.  
1994 – Güvenç İnş. San. ve Tic. Ltd. Şti.