

**T.C.
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**KENT OTELLERİNİN TASARIM, UYGULAMA VE KULLANIM SÜREÇLERİNİN
KULLANICI MEMNUNİYETİ AÇISINDAN İNCELENMESİ: SULTANAHMET VE
KADIKÖY ÖRNEĞİ**

SİNEM KARADAŞ

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
MİMARLIK ANABİLİM DALI
MİMARİ TASARIM PROGRAMI**

**DANIŞMAN
YRD. DOÇ. DR. SENEM KAYMAZ KOCA**

İSTANBUL, 2017

T.C.
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**KENT OTELLERİNİN TASARIM, UYGULAMA VE KULLANIM SÜREÇLERİNİN
KULLANICI MEMNUNİYETİ AÇISINDAN İNCELENMESİ: SULTANAHMET VE
KADIKÖY ÖRNEĞİ**

Sinem KARADAŞ tarafından hazırlanan tez çalışması 21.12.2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık Anabilim Dalı'nda **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Senem KAYMAZ KOCA
Yıldız Teknik Üniversitesi

Jüri Üyeleri

Yrd. Doç. Dr. Senem KAYMAZ KOCA
Yıldız Teknik Üniversitesi

Doç. Dr. Kunter MANİSA
Yıldız Teknik Üniversitesi

Prof. Dr. Emine Özen EYÜCE
Bahçeşehir Üniversitesi

ÖNSÖZ

Çalışmam sürecinde ilgisi ve desteği ile bana her konuda yol gösteren tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Senem Kaymaz Koca'ya, bilgisi ve tecrübesiyle beni aydınlatan Prof. Dr. Seda Tönük'e, lisans eğitimim boyunca bana kattıklarının değerini yeni yeni anladığım ve öğrencisi olmaktan büyük gurur duyduğum 2013 yılında kaybettiğimiz çok değerli hocam Prof. Dr. Ahmet Eyüce'ye, tez çalışması boyunca kurumlarında bana yardımcı olan ve ankete katılan tüm değerli otel kullanıcılarına, ilgilerini ve desteklerini esirgemeyen tüm arkadaşlarıma, maddi manevi her türlü yanımda olup bana destek olan annem Ayfer Karadaş'a, babam Mehmet Emin Karadaş'a ve kardeşim Berfin Karadaş'a çok teşekkür ederim.

Kasım, 2017

Sinem KARADAŞ

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
KISALTMA LİSTESİ.....	vi
ŞEKİL LİSTESİ.....	vii
ÇİZELGE LİSTESİ	ix
ÖZET	xi
ABSTRACT.....	xiii
BÖLÜM 1	
GİRİŞ	1
1.1 Literatür Özeti	1
1.2 Tezin Amacı	2
1.3 Orijinal Katkı.....	3
BÖLÜM 2	
OTEL OLGUSUNUN KONAKLAMA KAVRAMI ÜZERİNDEN TARİHSEL GELİŞİMİ VE TURİZMİN GELİŞİMİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ	6
2.1 Otel Olgusunun Konaklama Kavramı Üzerinden Tarihsel Gelişimi	6
2.2 Otel Olgusunun Turizmin Gelişimi Bağlamında Değerlendirilmesi.....	17
BÖLÜM 3	
OTEL YAPILARININ TASARIM, UYGULAMA VE KULLANIM SÜREÇLERİNİN İNCELENMESİ	24
3.1 Otel Yapılarında Organizasyon Şemasının Tasarıma Etkisi	25
3.1.1 Yatak Katları	28
3.1.2 Genel Alanlar	35
3.1.3 Servis ve Personel Alanları.....	40
3.1.4 Ofisler	44
3.2 Yönetmeliklere ve Kanunlara Göre Belirlenen Kurallar	44

3.2.1 Turizm Tesislerinin Belgelendirmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik	44
3.2.2 Yangın Yönetmeliği	48
3.3 Zincir Otel Yaptırımları	49
3.4 Sürdürülebilir Bir Yapı Olmanın Yaptırımları	51
BÖLÜM 4	
ARAŞTIRMA SONUCU ELDE EDİLEN ANALİZLERİN İNCELENMESİ	55
4.1 Sultanahmet Bölgesinde Yer Alan Otellerin Analizi	55
4.1.1 Fer Otel	56
4.1.2 Lady Diana Otel	64
4.1.3 Arcadia Blue Otel	67
4.2 Kadıköy Bölgesinde Yer Alan Otellerin Analizi	75
4.2.1 Hilton İstanbul Kozyatağı	76
4.2.2 Silence İstanbul	85
4.2.3 Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Otel	94
4.3 Sultanahmet ve Kadıköy Bölgesinde Yer Alan Otellerin Belirli Sorgulama Hatları Açısından İncelenmesi	98
4.3.1 Sorgulama Hattı 1: Tasarım	99
4.3.2 Sorgulama Hattı 2: Uygulama	109
4.3.3 Sorgulama Hattı 3: Kullanım	111
4.4 Bölüm Sonucu	115
BÖLÜM 5	
SONUÇ VE ÖNERİLER	118
KAYNAKLAR	120
EK-A	
ANKET ÇALIŞMASI YAPILAN OTELLER HAKKINDA GENEL BİLGİLER	123
EK-B	
TURİZM TESİSLERİNİN BELGELENDİRİLMESİNE VE NİTELİKLERİNE İLİŞKİN YÖNETMELİK	124
EK-C	
YANGIN YÖNETMELİĞİ	137
EK-D	
ANKETLER	140
ÖZGEÇMİŞ	158

KISALTMA LİSTESİ

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AVM	Alışveriş Merkezi
TTYD	Turizm Yatırımcıları Derneği
TUGEV	Turizmi Geliştirme Vakfı
TÜROB	Türkiye Otelciler Birliği
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

ŞEKİL LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 2. 1 Süleymaniye Külliyesi.....	9
Şekil 2. 2 Büyük Yeni Hanı'nın Planı	10
Şekil 2. 3 Büyük Yeni Hanı	10
Şekil 2. 4 Tremont House	11
Şekil 2. 5 Hotel d'Angleterre'nin ismi değişerek yıllar sonra Hotel Royal olmuştur ...	12
Şekil 2. 6 Hilton Oteli.....	14
Şekil 3. 1 Otel organizasyon şeması	25
Şekil 3. 2 Otel organizasyon şeması	26
Şekil 3. 3 Francfort Sur Le Main Otel kat planı.....	29
Şekil 3. 4 Ardıç Büyük Liman Oteli kat planı.....	29
Şekil 3. 5 Beverly Hilton Otel kat planı	30
Şekil 3. 6 Lady Diana Otel kat koridoru	30
Şekil 3. 7 Fer Otel kat koridoru.....	30
Şekil 3. 8 Hilton İstanbul Kozyatağı standart oda kuş bakışı görünümü	31
Şekil 3. 9 Koridor tipi otel odası	32
Şekil 3. 10 Umumi girişli otel odası tipi	32
Şekil 3. 11 İç-dış banyolu oda tipi.....	32
Şekil 3. 12 Köşe yerleşimli otel odası tipi	32
Şekil 3. 13 Fer Otel banyo	33
Şekil 3. 14 Arcadia Blue Otel banyo	33
Şekil 3. 15 Fer Otel yatma bölümü	34
Şekil 3. 16 Hilton Bomonti lobi bekleme bölümü	36
Şekil 3. 17 Hilton İstanbul Kozyatağı lobi resepsiyon bölümü	37
Şekil 3. 18 Hilton İstanbul Kozyatağı balo salonu.....	38
Şekil 3. 19 Radio Rooftop Bar-ME London Hotel	39
Şekil 3. 20 Hilton İstanbul Kozyatağı Depo.....	41
Şekil 3. 21 Hilton İstanbul Kozyatağı Depo.....	41
Şekil 3. 22 Hilton İstanbul Kozyatağı açık mutfak	41
Şekil 3. 23 Hilton İstanbul Kozyatağı ana mutfak.....	41
Şekil 3. 24 Hilton İstanbul Kozyatağı personel yemekhanesi.....	42
Şekil 3. 25 Hilton İstanbul Kozyatağı personel soyunma odası	42
Şekil 3. 26 Hilton İstanbul Kozyatağı çamaşırhane.....	43
Şekil 3. 27 Hilton İstanbul Kozyatağı üniforma	43
Şekil 4. 1 Sultanahmet bölgesinde anket yapılan otellerin uydu görüntüsü	56

Şekil 4. 2	Fer Otel uydu görüntüsü.....	56
Şekil 4. 3	Fer Otel avlu.....	57
Şekil 4. 4	Fer Otel oda bölümü	57
Şekil 4. 5	Lady Diana Otel uydu görüntüsü	64
Şekil 4. 6	Lady Diana Otel dış görünüşü	64
Şekil 4. 7	Lady Diana Otel oda bölümü	64
Şekil 4. 8	Arcadia Blue Otel uydu görüntüsü.....	68
Şekil 4. 9	Arcadia Blue Otel dış görünüşü.....	68
Şekil 4. 10	Arcadia Blue Otel oda bölümü	68
Şekil 4. 11	Kadıköy bölgesinde anket yapılan otellerin uydu görüntüleri.....	76
Şekil 4. 12	Hilton İstanbul Kozyatağı Otel'inin uydu görüntüsü.....	77
Şekil 4. 13	Hilton İstanbul Kozyatağı vaziyet planı	77
Şekil 4. 14	Hilton İstanbul Kozyatağı dış görünüşü	78
Şekil 4. 15	Hilton İstanbul Kozyatağı oda bölümü.....	78
Şekil 4. 16	Silence İstanbul Otel'i uydu görüntüsü.....	86
Şekil 4. 17	Silence İstanbul Oteli vaziyet planı	86
Şekil 4. 18	Silence İstanbul Otel'i dış görünüşü.....	87
Şekil 4. 19	Silence İstanbul Otel'i oda bölümü.....	87
Şekil 4. 20	Wyndham Grand Kalamış İstanbul Marina Otel'i uydu görüntüsü	94
Şekil 4. 21	Wyndham Grand Kalamış Otel'i dış görünüşü	94
Şekil 4. 22	Wyndham Grand Kalamış Otel'i oda bölümü	95
Şekil 4. 23	İstanbul Bölgesi'nde anket yapılan otellerin uydu görüntüsü	99
Şekil 4. 24	Lady Diana Otel oda banyosu	102
Şekil 4. 25	Lady Diana Otel oda dolap bölümü	102
Şekil 4. 26	Hilton İstanbul Kozyatağı kat planı	103
Şekil 4. 27	Wyndham Grand Kalamış Otel resepsiyon bölümü.....	104
Şekil 4. 28	Hilton İstanbul Kozyatağı havuz alanı	106
Şekil 4. 29	Hilton İstanbul Kozyatağı masaj odası	106
Şekil 4. 30	Wyndham Grand Kalamış Otel'i fitness alanı	107
Şekil 4. 31	Arcadia Blue Otel restoranı.....	107
Şekil 4. 32	Lady Diana Otel restoranı	107
Şekil 4. 33	Silence İstanbul Otel'i toplantı salonu	108
Şekil 4. 34	Fer Otel oda banyosu jaluzi sistemi	113
Şekil 4. 35	Hilton İstanbul Kozyatağı suit oda banyosu.....	115
Şekil 4. 36	Fer Otel executive junior suit oda banyosu	115

ÇİZELGE LİSTESİ

	Sayfa
Çizelge 1. 1	Sorgulama hatları ve kullanıcı anket sorularının ilişkisi 4
Çizelge 2. 1	Konaklamanın tarihsel gelişim süreci..... 7
Çizelge 2. 2	Yıllara göre tesis sayıları ve yatak kapasiteleri..... 16
Çizelge 2. 3	Turizmin tarihsel gelişim süreci..... 17
Çizelge 2. 4	Türkiye'ye gelen yabancı turist sayısının yıllara göre değişimi 20
Çizelge 2. 5	Türkiye'de yıllara göre müessese ve oda sayıları..... 21
Çizelge 3. 1	Otel organizasyon şeması 27
Çizelge 3. 2	Otel organizasyon şeması- Yatak katları 28
Çizelge 3. 3	Otel organizasyon şeması- Genel alanlar 35
Çizelge 3. 4	Otel organizasyon şeması- Servis alanları..... 40
Çizelge 4. 1	Fer Otel organizasyon şeması 58
Çizelge 4. 2	Fer Otel anket sonuçları grafiği..... 59
Çizelge 4. 3	Fer Otel kullanıcı otel tercih sebepleri grafiği..... 60
Çizelge 4. 4	Fer Otel kullanıcı konaklama süreleri grafiği..... 61
Çizelge 4. 5	Fer Otel kullanıcı konaklama türü grafiği 61
Çizelge 4. 6	Fer Otel kullanıcı oda tipi tercih grafiği 62
Çizelge 4. 7	Fer Otel kullanıcı yatak tipi tercih grafiği 62
Çizelge 4. 8	Fer Otel kullanıcıların oda banyolarında duş ve küvet tercih grafiği 63
Çizelge 4. 9	Fer Otel misafirlerinin vakit geçirdikleri mekanların grafiği 63
Çizelge 4. 10	Lady Diana Otel organizasyon şeması..... 65
Çizelge 4. 11	Lady Diana Otel anket sonuçları grafiği 66
Çizelge 4. 12	Arcadia Blue Otel organizasyon şeması 69
Çizelge 4. 13	Arcadia Blue Otel anket sonuçları grafiği..... 70
Çizelge 4. 14	Arcadia Blue Otel kullanıcı otel tercih sebepleri grafiği..... 71
Çizelge 4. 15	Arcadia Blue Otel kullanıcı konaklama süreleri grafiği 72
Çizelge 4. 16	Arcadia Blue Otel kullanıcı konaklama türü grafiği..... 72
Çizelge 4. 17	Arcadia Blue Otel kullanıcı oda tipi tercih grafiği..... 73
Çizelge 4. 18	Arcadia Blue Otel kullanıcı oda tercih sebepleri grafiği..... 73
Çizelge 4. 19	Arcadia Blue Otel kullanıcı yatak tipi tercih grafiği..... 74
Çizelge 4. 20	Arcadia Blue Otel kullanıcı duş ve küvet tercihleri grafiği 74
Çizelge 4. 21	Arcadia Blue Otel misafirlerinin vakit geçirdikleri mekanların grafiği ... 75
Çizelge 4. 22	Hilton İstanbul Kozyatağı organizasyon şeması..... 79
Çizelge 4. 23	Hilton İstanbul Kozyatağı anket sonuçları grafiği 80

Çizelge 4. 24	Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı otel tercih sebepleri grafiği	82
Çizelge 4. 25	Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı konaklama süresi grafiği	82
Çizelge 4. 26	Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı konaklama türleri grafiği	83
Çizelge 4. 27	Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı oda tipi tercihleri grafiği	83
Çizelge 4. 28	Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı yatak tipi tercihleri grafiği	84
Çizelge 4. 29	Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı duş ve küvet tercihleri grafiği	84
Çizelge 4. 30	Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcılarının vakit geçirdikleri mekanların analizi.....	85
Çizelge 4. 31	Silence İstanbul Otel organizasyon şeması	88
Çizelge 4. 32	Silence İstanbul Otel anket sonuçları grafiği	89
Çizelge 4. 33	Silence İstanbul Otel kullanıcı otel tercih grafiği	90
Çizelge 4. 34	Silence İstanbul Otel kullanıcı konaklama süreleri grafiği	91
Çizelge 4. 35	Silence İstanbul Otel kullanıcı konaklama türü grafiği.....	91
Çizelge 4. 36	Silence İstanbul Otel kullanıcı oda tipi tercih grafiği	92
Çizelge 4. 37	Silence İstanbul Otel kullanıcı yatak tipi tercih grafiği.....	92
Çizelge 4. 38	Silence İstanbul Otel kullanıcı duş ve küvet tercih grafiği	93
Çizelge 4. 39	Silence İstanbul Otel kullanıcılarının otelde yoğunlukla vakit geçirdikleri mekanların analizi.....	93
Çizelge 4. 40	Wyndham Grand Kalamış Otel'i organizasyon şeması	96
Çizelge 4. 41	Wyndham Grand Kalamış Otel'i anket sonuçları grafiği.....	97
Çizelge 4. 42	Otellerin tasarım kriterleri açısından kullanıcı memnuniyet grafiği	100
Çizelge 4. 43	Otellerin uygulama kriterleri açısından kullanıcı memnuniyet grafiği	109
Çizelge 4. 44	Kullanıcıların oteli tercih sebepleri grafiği	111
Çizelge 4. 45	Kullanıcıların otelde konaklama süreleri grafiği	111
Çizelge 4. 46	Kullanıcıların otelde konaklama türleri grafiği.....	112
Çizelge 4. 47	Kullanıcıların oda tercih grafiği	112
Çizelge 4. 48	Kullanıcıların sürdürülebilirlik tercih grafiği.....	112
Çizelge 4. 49	Kullanıcıların mahremiyet hakkındaki tercih grafiği	113
Çizelge 4. 50	Kullanıcıların yatak tipi tercih grafiği	114
Çizelge 4. 51	Kullanıcıların oda banyolarında duş ve küvet tercih grafiği	114
Çizelge 4. 52	Kullanıcıların otel içinde en çok vakit geçirdikleri alan grafiği.....	115

KENT OTELLERİNİN TASARIM, UYGULAMA VE KULLANIM SÜREÇLERİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİ AÇISINDAN İNCELENMESİ: SULTANAHMET VE KADIKÖY ÖRNEĞİ

Sinem KARADAŞ

Mimarlık Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Senem KAYMAZ KOCA

Önceleri, yalnızca konaklama ve yeme-içme faaliyetlerini karşılamak üzere kurgulanan otel yapıları, günümüzde, bu temel işlevlerinin yanı sıra kongre, toplantı, sergi, konferans, kokteyl ve kutlama gibi yan işlevlerinin de yer aldığı yapılara dönüşmüştür. Bu dönüşüm, otel kullanıcılarının profilini çeşitlendirmiş ve sayısını artırmıştır. Böylesi karma kullanımlı bir yapının tasarımının da içinde yer alan çok fonksiyonluluğa doğru cevap verebilmesi için, eskiye nazaran daha önemli bir pozisyon aldığı söylenebilir.

Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcının faydalandığı üründen aldığı verimin değerlendirilmesi ya da hizmetin kullanıcı beklentilerini karşılama derecesi olarak tanımlanabilir. Farklı kullanıcı kitlelerine hitap eden oteller, her kesimin ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde tasarlanmalıdır. Bu bağlamda bu araştırma, İstanbul'un Sultanahmet ve Kadıköy bölgelerinden seçilmiş toplam 6 otelde, kullanıcıların otelin tasarımı ile kurdukları memnuniyet ilişkisini inceler. Çalışma içerisinde, otel işletmecilerinin, otel personelinin ve misafirlerin otel kullanıcısı oldukları kabul edilir. 6 otelin 3'ü, İstanbul'un tarihi yarımadasının içinde yer alan Sultanahmet'te, diğer 3'ü de kentin yeni merkezlerinden olan Kadıköy ve Ataşehir'de konumlanmaktadır. Söz konusu 6 otelde, otel kullanıcıları arasından rastgele seçilmiş 140 kişiyle anket yapılmıştır. Otel işletmecileri için 30, personel için 21, misafirler için ise 26 soruluk anketler kullanılmıştır.

Tezin ikinci bölümünde, otel olgusunun konaklama kavramı üzerinden tarihsel gelişim süreci ve turizmin gelişmesinin otel kavramını nasıl etkilediğine değinilmektedir.

Tezin üçüncü bölümünde, otel yapılarında tasarım, uygulama ve kullanım süreçlerine yönelik dikkat edilmesi gereken aşamalara değinilmiştir. Otel organizasyon şeması ve otelde yer alan bölümler incelenmiştir. Aynı zamanda otel inşaatı sırasında dikkat edilmesi gereken yönetmelikler, otel zincir bir otel markasına bağlı ise zincir otel standartları ve sürdürülebilir olmak için gereken yaptırımlar araştırılmıştır.

Tezin dördüncü bölümünde, anket çalışması yapılan oteller hakkında genel bilgiler verilmiş ve anket sonuçları oluşturulan üç sorgulama hattı üzerinden incelenmiştir. Sorgulama hatları tasarım, uygulama ve kullanım gibi bölümlere ayrılmıştır. Anketlere verilen cevaplar bağlamında, kullanıcıların, odaların mekansal koşullarına yönelik ortaya koydukları tercihler, yataklı alanlarının, ıslak hacimlerin, oda dışı kullanım alanlarının ve otel dışı alanların tasarım kararlarına yönelik kullanıcı memnuniyet seviyeleri ve mahremiyet ihtiyaçlarına yönelik olarak ortaya konan tercihler değerlendirilmektedir.

Tezin son bölümünde, anket çalışması yapılan otellerde yer alan farklı birimlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin aksaklığa uğradığı ve işlemez hale geldiği tasarım kararları tespit edilmiş; elde edilen kullanıcı beklentileri üzerinden tasarım ilkeleri geliştirilmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Otel tasarımı, tasarım-kullanıcı ilişkisi, kullanıcı memnuniyeti, Sultanahmet, Kadıköy

ABSTRACT

EXAMINATION OF DESIGN, CONSTRUCTION AND USAGE PROCESSES OF CITY HOTELS IN TERMS OF USER SATISFACTION: CASES OF SULTANAHMET AND KADIKÖY

Sinem KARADAŞ

Department of Architecture

MSc. Thesis

Adviser: Assist. Prof. Dr. Senem KAYMAZ KOCA

At first, hotel structures were built for activities of accommodation and food & beverage, nowadays they have turned into buildings with many side functions such as congress, meeting, exhibition, cocktail and celebration in addition to their basic functions. This transformation has diversified the profile of hotel users and increased the number of them. This kind of mixed use has positioned hotel buildings, which are answering all the needs of this multi-functionalism, to a more important level when compared to past.

User satisfaction can be defined as the evaluation of efficiency provided by the product that is used or the rate at which the service meets user expectations. Hotels appealing to different user groups, have to be designed for answering the needs of all segments of people. In this context, this research examines the relation between the design of a hotel building and users satisfaction in 6 hotels chosen from Sultanahmet and Kadıköy regions in Istanbul. In this study, hotel managers, hotel personnel and hotel guests are accepted all as hotel users. 3 of the 6 hotels are located at Sultanahmet, which is located on the historical peninsula, and 3 other hotels are located at the new centers of the city such as Kadıköy and Ataşehir. At the mentioned 6 hotels, a survey was made to 140 people chosen randomly from hotel users. Surveys are prepared for hotel managers in 30, for personnel in 21 and for guests in 26 questions.

At the second part of the thesis, the historical development process of hotels through the concept of accommodation and how the improvement of tourism effects the concept of hotel are handled.

At the third part, stages to take into consideration at hotel buildings for design, application and usage processes are investigated. Hotel organisation scheme and sections and departments are analysed. Also the regulations to be considered during the building process, standards of hotel chain if the hotel is a chain hotel, and the enforcements for sustainability are investigated.

At the fourth part, general information is given about the hotels used for survey and the results of survey are analysed through three lines of questioning. Lines of questioning are sectioned to parts such as design, application and usage. In the context of answers given, preferences of users for spatial conditions of rooms, satisfaction levels about the decisions of design for areas with bed, wet areas, common use areas out of rooms and areas out of hotels and preferences of users for their needs of privacy are evaluated.

At the last part of the thesis the decisions of design at the hotels used for survey are determined, which lead the relationship between different units of the hotels to go wrong or break down; design principles were tried to be improved over the obtained users expectations.

Keywords: Hotel design, design-user relationship, user satisfaction, Sultanahmet, Kadıköy

1.1 Literatür Özeti

Konaklama kavramı, tarihsel süreçte kervansaray, han, manastır, misafirhane, bekar odaları gibi geceleme eyleminin yapıldığı konforsuz ve kısıtlı imkân sunulabilen yapılardan günümüzdeki otel kavramına ulaşmıştır. Osmanlı Dönemi'nde görülen ilk han örneği 14.yy'da Bursa'da yapılan Emir Han'dır [1]. 1700'lü yıllarda ilk defa otel terimi kullanılmıştır [2]. Otel denebilecek ilk yapı Boston'da 1829 yılında açılmış olan Tremont House'dur [3]. İstanbul'da açılan ilk otel ise 1841 yılında açılan Hotel d'Angleterre'dir [4]. Tünel'in, Orient Express'in ve Sirkeci Garı'nın açılması ile birlikte İstanbul'da otel ihtiyacı da artmıştır. 1895 yılında Pera Palas'ın açılması ile birlikte dönem koşullarının en lüks oteli hizmete girmiştir. İstanbul'da açılan ilk beş yıldızlı otel ise, 1955 yılında açılan Hilton'dur [5]. Türk danışmanlığı Sedat Hakkı Eldem tarafından yapılan otelin tasarımı ise Amerikalı mimarlar Skidmore, Owings ve Merrill tarafından yapılmıştır. 1955'den bugüne konaklama yapılarında hızlı bir gelişim süreci yaşanmıştır. Zenginleşen batı toplumunun konfor talebinin artması, ekonomik ve toplumsal yapıda yaşanan köklü değişiklikler, rekabet ortamının artması gibi sebeplerle konaklama yapılarında yenilikler yaşanmaya başlamıştır. Sadece konaklama amacı taşımayan otel yapıları, yeme-içme, toplantı, konferans, kongre, kutlama gibi eylemlerin yapıldığı kâr amacı taşıyan yapılara dönüşmüştür.

Posta arabasının bulunması, buharlı makinanın icadı, sanayi devrimi gibi gelişmeler ulaşım sektörünü doğrudan etkilemiştir. 1800'lü yıllarda demiryolu ulaşımın yaygınlaşması, 1900'lerde otomobil çağının başlaması ve havayolu ulaşımının

yaygınlaşması gibi faktörler ulaşım sektöründe yaşanan önemli gelişmelerdir. Ulaşım araçlarının gelişmesi ve ucuzlamasıyla birlikte yaygınlaşan tatil anlayışı, turizmi ve turizm yapılarını da etkilemiştir. Türk topraklarında yapılan arkeolojik keşifler, Cumhuriyet'in ilanı, Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu'nun kurulması, Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'nın kurulması gibi unsurlar turizminin gelişim sürecinde etkili olmuştur.

Turizm, gelir ve prestij kaynağı olması sebebi ile, ülke ekonomisi için potansiyel oluşturmaktadır. Bu sebeple ülkeye gelen yabancı misafirlerin otellerde yapacakları konaklamalar ülke turizminin gelişebilmesi açısından önem taşımaktadır. Var olan potansiyel doğru kullanıldığı takdirde, turizmin gelişebilmesi mümkün olabilmektedir.

1.2 Tezin Amacı

Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcının faydalandığı üründen aldığı verimin değerlendirilmesi ya da hizmetin kullanıcı beklentilerini karşılama derecesi olarak tanımlanabilir. Tez çalışması kapsamında ele alınan temel problem; otel yapılarında tasarım ve uygulama sürecinde yapılan hataların *kullanıcı-memnuniyet* ilişkisini olumsuz etkilemesidir. Bu problemin çözüm metodu, literatür taraması ve anket çalışmasıdır. Literatür taraması, otel olgusunun konaklama kavramının tarihsel gelişimi ve turizmin gelişimi üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Oteller, kullanıcı gündelik taleplerini maksimumda karşılaması beklenen yapılardır. Büyük yatırımlar yapılarak uzun süreli kullanım amacı ile açılan otel yapıları, kullanıcılarının üzerinde olumlu ya da olumsuz etki bırakmaktadır. Yıllar içinde binlerce misafire hizmet veren yapıların kullanıcı üzerinde bıraktığı intiba hem ülke hem de turizm prestiji açısından önem taşımaktadır. Otel yapılarının, tasarım ve uygulama sürecinde alınan kararlar kullanıcıyı doğrudan etkilemektedir. Kullanıcı memnuniyetini arttırmak için otel yapılarında mimarlara büyük sorumluluk düşmektedir. Farklı bölge, kapasite ve tasarım yaklaşımlarına sahip olsalar bile tüm otellerin, günümüz kullanıcı beklentilerine ve mekânsal ihtiyaçlarına cevap verebilecek potansiyele sahip olmaları gerekmektedir.

Yukarıda belirtilen problem temel alınarak ortaya konan bu tez çalışmasının özetle amacı, günümüz otel yapılarında tasarım ve uygulama sürecinde yapılan temel hataları araştırmak ve kullanıcı memnuniyetinin arttırılmasına yönelik öneriler sunmaktır.

1.3 Orijinal Katkı

Kullanıcı memnuniyetini ölçmek üzere, İstanbul'da yer alan 6 farklı otelde anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması yapılan otellerin, İstanbul'un Sultanahmet ve Kadıköy bölgelerinde konumlanmasına ve aynı bölgelerde konumlanan otellerin benzer özelliklere ve kapasiteye sahip olmasına dikkat edilmiştir. Çalışma yapılan 6 otelin ortak özellikleri, İstanbul'da konumlanmaları ve kent oteli olmalarıdır. Oteller, mekânsal açıdan incelenmiş yıldız sayıları, zincir otel özellikleri, oda sayıları, yangın ve güvenlik parametreleri kapsam dışı bırakılmıştır. Sultanahmet bölgesinde Lady Diana Otel, Fer Otel ve Arcadia Blue Otel'de, Kadıköy bölgesinde ise Hilton İstanbul Kozyatağı, Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Otel ve Silence İstanbul Otel'de anket çalışması yapılmıştır.

Otellerin kent içi konumları, kapasiteleri, organizasyon şemaları ve kullanıcılarının anket sorularına verdikleri cevaplar incelenmiştir. Çalışma kapsamında otel kullanıcıları personel, misafir ve yönetici olarak üç gruba ayrılmış ve bu üç ayrı grup için farklı sorular hazırlanmıştır. Burada amaç, daimî kullanıcı ve geçici süreli kullanıcının beklentilerini ve memnuniyetini ayrı değerlendirebilmektir. Otel işletmecileri için 30, personeller için 21, misafirler için ise 26 soruluk anketler hazırlanmıştır. Anketlerin içinde üç kullanıcı grubuna ortak olarak sorulan 14 soru yer almaktadır.

Söz konusu olan 6 otelde, 6 yönetici ile anket çalışması yüz yüze yapılmıştır. Otel kullanıcıları arasından rastgele seçilmiş 81 personel, 6 yönetici, 53 misafir olmak üzere toplam 140 kişiyle anket yapılmıştır. Ankete katılan tüm kullanıcılar Türkiye vatandaşıdır. Anket çalışmasında, 4 otelin misafirleriyle toplam 53 anket yapılabilmiştir. Otel yöneticileri ya misafirlerle anket yapılmasına sıcak bakmamış ya da otelde anket yapılacak misafir bulunamamıştır. Anketler excel programında grafikleştirilip sonuçlar yüzdelik dilimlerle ifade edilmiştir. Anket sorularının kapsamı, aşağıda yer alan Çizelge 1.1'deki konuları kapsamaktadır.

Çizelge 1.1 Sorgulama hatları ve kullanıcı anket sorularının ilişkisi

SORGULAMA HATTI 1	TASARIM	ULAŞIM
		OTOPARK
		MİSAFİR TALEBİ
		YÖNLENDİRME
		RENK
		TASARIM
		İDEAL TASARIM
		LOBİ TASARIMI
		BALO SALONU
		TOPLANTI ODASI
		MAĞAZA
		ÇALIŞMA ALANI
		PERSONEL ASANSÖRÜ
		PERSONEL DİNLENME ALANI
		DEPO ALANI
		ODA SAYISI
		ODA METREKARESİ
		MAKYAJ MASASI
		BALKON VE TERAS
		AÇIK ALAN İHTİYACI
SORGULAMA HATTI 2	UYGULAMA	MALZEME
		OTEL HAVALANDIRMA
		OTEL AYDINLATMA
		OTEL SES YALITIMI
		ODA HAVALANDIRMA
		ODA AYDINLATMA
		ODA SES YALITIMI
SORGULAMA HATTI 3	KULLANIM	OTEL TERCİH SEBEBİ
		KONAKLAMA SÜRESİ
		KONAKLAMA TÜRÜ
		ODA TİPİ
		ODA TERCİH SEBEBİ
		SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK
		YATAK TİPİ TERCİHİ
		DUŞ VE KÜVET TERCİHİ
		MAHREMİYET
		VAKİT GEÇİRME
		TEKRAR TERCİH

Ankette kullanıcının oda içi memnuniyetleri, otel içi memnuniyetleri, tasarım beklentileri, oda tercihleri, sürdürülebilirlik yaklaşımları ve mahremiyet üzerine çeşitli sorular sorulmuştur. Anket soruları, tezin probleminin çözümüne açılım getirebilecek hatlar üzerinden oluşturulmuştur. Bunlar, tez içerisinde sorgulama hattı olarak isimlendirilmiş ve üçe ayrılmıştır: Tasarım 1. sorgulama hattını, uygulama 2. sorgulama hattını, kullanım 3. sorgulama hattını oluşturur. Otel kullanıcısı olarak tanımlanan işletmeci, personel ve misafirlere yönelik tasarım ve uygulama sorgulama hatlarında ortak sorular yer almaktadır. Kullanım sorgulama hattı ise sadece misafirlere yönelik hazırlanmıştır.



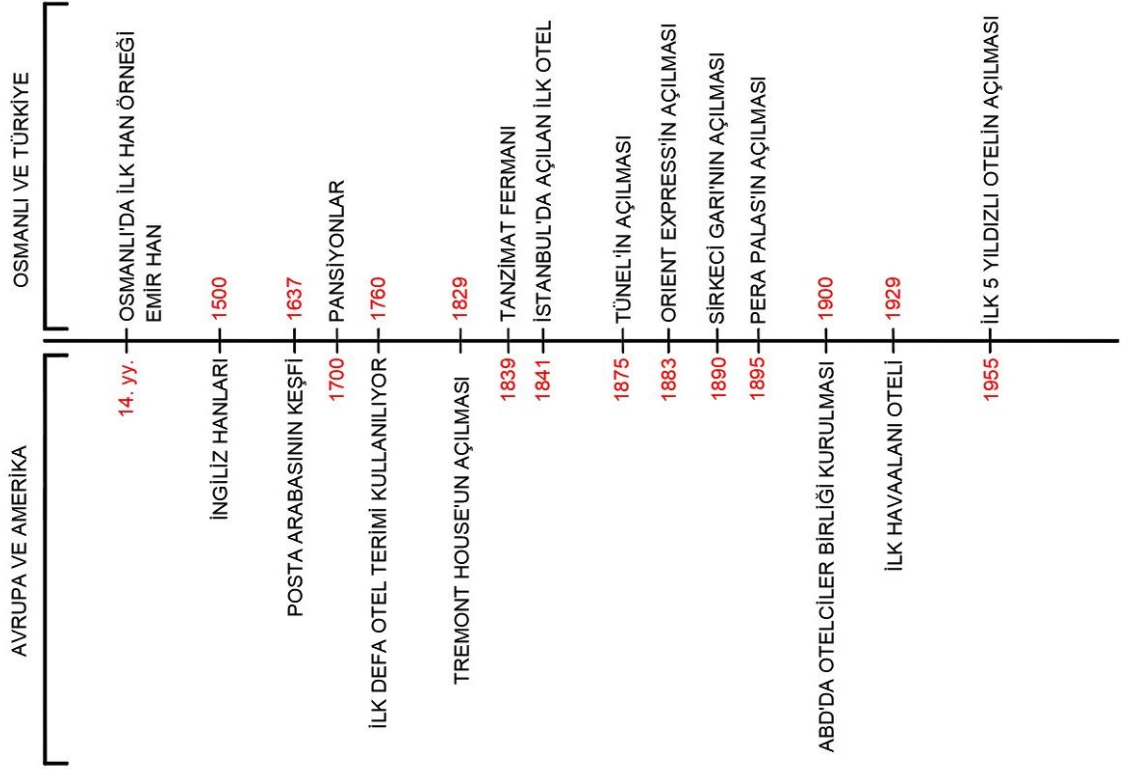
OTEL OLGUSUNUN KONAKLAMA KAVRAMI ÜZERİNDEN TARİHSEL GELİŞİMİ VE TURİZMİN GELİŞİMİ BAĞLAMINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

Ulaşım sektöründe yaşanan gelişmelerle birlikte ortaya çıkan seyahat kavramı, turizm ve bununla birlikte konaklama kavramının da gelişmesine neden olmuştur. Ekonomik ve toplumsal yapıda yaşanan köklü değişiklikler turizmde, kongre turizmi, kış turizmi, golf turizmi gibi alt sektörlerin ortaya çıkmasına yardımcı olmuştur. Medya, reklam ve pazarlama sektörlerinin büyümesi, tüketim alanında radikal dönüşümlere neden olmuş ve turizmin önemli ölçüde genişlemesine ve çeşitlenmesine yardımcı olmuştur [6]. Turizm dünyasında yaşanan evrim ve zenginleşen batı toplumunun konfor talebinin artmasının etkisiyle konaklama yapılarında yenilikler yaşanmaya başlamıştır [7]. Çalışmanın bu bölümünde, turizmde yaşanan gelişmelerle birlikte günümüz otel olgusunun konaklama kavramı üzerinden tarihsel gelişimine etki eden faktörlere yer verilmiştir.

2.1 Otel Olgusunun Konaklama Kavramı Üzerinden Tarihsel Gelişimi

Bir yerden başka bir yere yapılan yolculuk sürecinde geçici süre yapılan geceleme eylemine konaklama denilmektedir. Bu bölümde konaklama ve otel kavramlarının tarihsel gelişim süreçlerinden bahsedilmektedir.

Çizelge 2.1 Konaklamanın tarihsel gelişim süreci



Vefa Zat, Eski İstanbul Otelleri adlı kitabında, Bizans Dönemi'nde Konstantinapolis'te yaşanan konaklama sürecini şu sözlerle açıklamıştır: “Konstantinopolis'te kente gelen yabancıların geçici olarak kalmalarına olanak sağlayan pek çok kuruluş vardı. Bunlar başta kilise ve manastırlar, imparatorlar ya da zenginlerce hayır için yapılmış misafirhaneler, hasta ve yaşlı yoksulların aynı zamanda tedavi gördükleri hastaneler, tüccarevleri ve özel kişilere ait kâr amacı güden hanlardı. Özel kişilerin sahip olduğu kâr amaçlı hanlara ‘pandoheion’ denirdi. 4-5 yy. yazarlarından İoannes Hrisostomos bu hanlara özellikle ticaret yolları boyunca sık sık rastladığından söz eder. Bizans'ta tüccarlara tahsis edilen hanlar değişik anlamları da olan ‘mitaton’ (çadır kampı) sözcüğü ile adlandırılırdı. 536 ve 681'de, dinsel toplantılara katılmak için Konstantinapolis'e gelen din adamlarını barındırmak üzere hazırlanan bu tür misafirhanelerden söz edilir. 10 yy.'a ait önemli bir kaynak olan Eparhos Kitabı'nda ‘mitaton’ deyimini, Konstantinapolis'e gelen Suriyeli tüccarların ‘enoikion’ denen bir kira bedeli karşılığında kaldıkları yerler için kullanılmıştır” [5].

“Paleologos Hanedanı döneminde (1261-1453) Konstantinopolis’te yeni yapılan misafirhanelere ve hanlara ilişkin bilgiler çok azdır. 1339 ya da 1342 tarihli bir belgede ve 1335 tarihli bir fermenda misafirhane sözcüğü nadiren zikredilmiştir. Öte yandan Osmanlı dönemine ait Balkapanı Hanı, Çuhacı Hanı ve Hurmalı Han’ın Bizans döneminde de han olarak kullanıldığı ya da bunların kalıntıları üzerine inşa edildiği sanılmaktadır” [8].

Osmanlı döneminde konaklama, kervansaraylar, hanlar ve bekar odalarında yapılmaktaydı. Avrupa’da ise konaklama eylemi manastırlar, misafirhaneler ve hanlarda yapılmaktaydı. İlk Orta çağ hanlarında yolcuların kendi yiyecek, yakıt ve yataklarını temin etmeleri gerekmekteydi. Konaklama eylemi genellikle erkekler tarafından yapılmakta ve bir kadının tek başına bir yerde konaklaması uygun görülmemekteydi. Seyyahlar için ücretsiz konaklama alanları bulunmaktaydı; fakat bu konaklama alanlarında ortak yatma mekanları bulunmaktaydı. Sadece çok özel şahıslar için tek kişilik odalar yer almaktaydı [2].

1500'lere gelindiğinde İngiliz hanları bütün Avrupa'ya örnek oluşturmaktaydı ve İngiltere’de ortalama 6.000 han bulunmaktaydı [9].

“Han yapısı, Osmanlı döneminde kentlerde ilk örneği olan Bursa Emir Han (14. yüzyılın ikinci yarısı) ile ortaya çıkmış ve daha sonra çok sayıda inşa edilmiştir. Osmanlı şehiriçi hanları öncesinde, Anadolu Selçuklu döneminde ise çok sayıda kervansaray yaptırıldığı görülmektedir. Aslında han ile kervansaray kelimesi kimi durumlarda eş anlamlı gibi kullanılmışsa da kervansaray yapısı, kervan yolları veya askeri yollar üzerinde konaklama amaçlı ve ticaretin güvenli akışını sağlayan yapılar olarak inşa edilmişlerdir. Osmanlı döneminde kervansaraylar, genellikle Anadolu Selçuklu Devleti’ndeki gibi tek yapı olarak değil, hac yolu üzerinde inşa edilen menzil külliyelerinin bir parçası olarak yapılmıştır” [1].

Osmanlı’nın başkenti olan İstanbul önemli bir ticaret merkeziydi ve konuk ve yolcu trafiği fazlaydı. 16.yy ‘ın sonlarında Fatih Külliyesi içinde yer alan yaklaşık 100 odalı kervansarayda din ve millet ayrımı yapılmaksızın burada kalan herkese uşakları, binek ve yük hayvanları ile beraber 3 gün boyunca ücretsiz yatak ve yemek hizmeti verildiği, ayrıca yem parası alınmadığı bilinmektedir. 16. yy.’da İstanbul’a Bayezid, Sultan Selim,

Haseki, Şehzade, Süleymaniye ve Rüstem Paşa külliyesi yapılarak konaklama kapasitesi arttırılmıştır. Külliyelerin her birinde misafirhane, tabhane, imaret, mihmanhane, kervansaray, mihmanhane-i misafirin adlarında ve işlevleri bakımından farklılık gösteren konaklama birimleri mutlaka vardır [5].

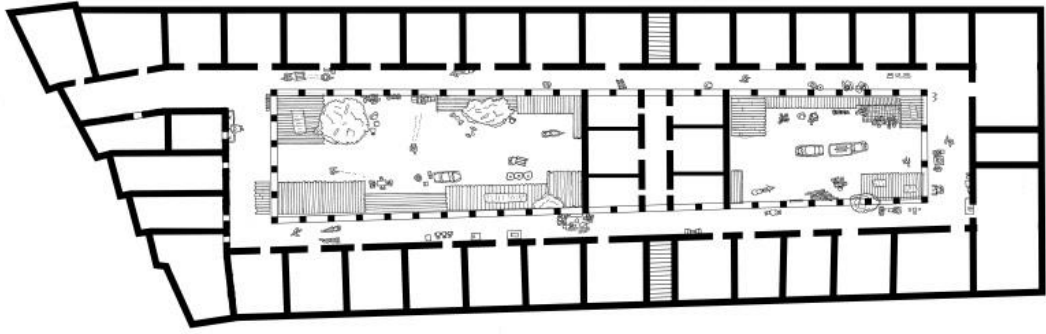


Şekil 2. 1 Süleymaniye Külliyesi [10]

Vefa Zat'ın Eski İstanbul Otelleri adlı kitabında konaklama ücretleri ile ilgili olarak şu bilgi verilmektedir: *“Narh defterinde, emtia ve yiyecek fiyatlarının yanısıra hamamdan hamala kadar her türlü hizmete ilişkin ücretler de verildiği halde han ve kervansaraylardaki konaklamalarla ilgili herhangi bir ücretin yer almaması ise 18.yy'ın sonlarına kadar konaklamanın tamamen bedelsiz tutulduğunu düşündürmektedir”* [5].

Osmanlı döneminde yer alan şehir içi han yapıları, genellikle iki katlı, ortası avlulu, avluyu çevreleyen revakların ve revakların arkasına yerleştirilmiş odalardan oluşan kagir yapılarıdır [1]. Giriş katta genellikle yolcuların taşıtları için alanlar ve ıslak alanlar yer almaktaydı. Üst katta ise sırayla dizilmiş odalar bulunuyordu. Hanlar, otel yapılarında yer alan yerleşimlerle benzerlik göstermektedir. Genel kullanım alanları alt kotlarda konumlandırılırken, konaklama birimleri yanyana dizilidir ve koridora açılmaktadır. Eski İstanbul Hanlarından bazıları şöyledir: Hoca Paşa (Sirkeci), Kebeci Hanı (Örücüler Kapısı, Kapalı Çarşı), Bodrum Hanı (Bit Pazarı, Kapalı Çarşı), Küçük Çatal

Hanı (Parmakkapı, Bayezid), Kürkçü Hanı (Mahmutpaşa Yokuşu), Valide Hanı (Vefa), Vefa Hanı (Vefa), Büyük Çatal Han (Parmakkapı, Bayezid), Taş Han (Laleli), Büyük Yıldız (Esir Pazarı, Çarşıkapı), Hüseyin Bey (Unkapanı), Balaban (Kasım Paşa), Yeni Han [11]. Vezir Han, Büyük Yeni Han, Valide Han, Balkapanı Hanı, Zincirli Han, Kürkçü Han, Bursa Koza Han, Bursa Emir Han günümüzde halen bulunmakta olan hanlardan bazılarıdır.



Şekil 2. 2 Büyük Yeni Hanı'nın Planı [12]



Şekil 2. 3 Büyük Yeni Hanı [13]

“Batı’da 1637’lerden itibaren posta arabası sisteminin ortaya çıkması ve zaman içinde gelişmesi seyahate yeni bir boyut getirdi. Bu dönemlerde hanlar, yolculukta dinlenmek için durulan yerler olmuş, yeni tesisler inşa edilirken eskileri de yenilenmiştir. Konaklama yapılarına ilişkin yasal düzenlemelerin ve seyahat olanaklarının geliştirilmesi, tesislerin kalitesinin yükselmesine yol açtı. On sekizinci yüzyılda bazı hanlara toplantı salonu, balo odası gibi yeni bölümler eklenerek, otelle han arasında bir

statü kazandırılmıştı. Bu yüzyılda **‘otel’** kavramının da kullanılmaya başladığı görülmektedir” [2].

İstanbul’un Beyoğlu yakasında 1700’lerden sonra beş-on odalı pansiyonlar olduğu bilinmektedir. 1760 yılından sonra otel terimi ilk defa İngiltere’de kullanılmaya başlanmıştır [14]. *“1800’lerde ilk görkemli kulüp evleri inşa edilmiş ve ilk buharlı gemi denize indirilmiştir. New York şehrinde otel fonksiyonunu yerine getiren City Hotel açılmıştır. City Hotel kısmi de olsa gaz ışığı ile aydınlatılan ilk oteldir”* [15]. 1829 yılında gerçek anlamda otel diyebileceğimiz Tremont House Boston’da oda içinde tuvaletleri, kapı kilitleri ve a la carte mönüsüyle ilk lüks şehir merkezi oteli unvanını kazanmıştır [3].



Şekil 2. 4 Tremont House [16]

1839 yılında Tanzimat ilan edilip, Batı ile ticaret yoğunlaştıktan sonra İstanbul’a gelen yabancı tüccar ve turist sayısında artış yaşanmış; konaklama yapılarına ihtiyaç artmaya başlamıştır. İstanbul ve hatta Doğu’da açılan ilk otel, İstiklal Caddesi Kumbaracı Yokuşu’nda 1841 yılında açılmış olan Hotel d’Angleterre’dir. Otelin adı, sonra Hotel Logotheti, daha sonra Hotel Royal olarak değiştirilmiş; 2. Dünya Savaşı öncesi ise Orta Asyalaştırılıp Alp Otel’ine çevrilmiştir. İki kanatlı ahşap bir kapıdan otele girildikten sonra kısa ve dik bir merdivenle yukarı çıkıldığında otelin holüne varılmaktaydı. Holün solunda müdür odası bulunmaktaydı. Holün karşısında ise dik ve sağa dönüş yapan bir merdiven, merdivenin altında ise resepsiyon ve konsiyerj yer almaktaydı. Resepsiyonun sağ kısmında lobi ve ilerisinde ise lokanta bulunmaktaydı. Üst katta ise çoğunluğunun Haliç’i gördüğü sıra sıra odalar yer almaktaydı. Hotel d’Angleterre, alışılmış konaklama

anlayışı olan han ve kervansaraylara karşı, Osmanlı'nın Avrupalılaşma dönemine şahit olan önemli bir konaklama yapısıdır. Bu otel, dönemin geleneksel konaklama alışkanlıklarından farklı olarak günümüz otel kavramının temellerini atan ilk oteldir [4].



Şekil 2. 5 Hotel d'Angleterre'nin ismi değişerek yıllar sonra Hotel Royal olmuştur [4].

Türkiye'nin Avrupa standartlarında aynı sene içinde açılan ilk otelleri ise Ambassadeurs Otel ve Hotel de Londres (Büyük Londra Otel)'tir. Bu otellerin açılış tarihi 1855 olarak bilinmektedir. Aynı dönemlerde açılan diğer oteller de genellikle Pera, Galata, Asmalımescit ve Tepebaşı civarlarında konumlanmış olan Hotel des Quatre Nations, Grand Hotel d'Orient, Hotel de Bysance, Hotel de Pera, Hotel de France, Hotel Restaurant des Colonies, Hotel Restaurant du Palais des Fleurs, Hotel de Greece, Hotel d'Europe, Hotel de Paris, Hotel de Vienne otelleridir [5].

Osman Nuri Ergin'in Türkiye'de Hanlar, Kervansaraylar, Oteller ve Çeşitli Barınma Yerleri adlı kitabında İstanbul'un otel ihtiyacı 1865 yılında ziyarete gelen Fransız muharrir Teofil Gotye tarafından yazılan şu sözlerle vurgulanmıştır: *“Yürüyecek kaldırım, binecek araba, rahat edecek otel, yemek yiyecek lokanta ve muhatarasız gezecek sokak olsa tabiatın vermiş olduğu güzel manzaradan ve iyi havadan bir seyyah faydalanabilir”* [11].

Batı'da yaşanan teknolojik gelişmeler, insanların seyahat etmelerine olanak sağlamış ve konaklama ihtiyacının artmasına neden olmuştur. 18. ve 19. yüzyıllarda modern otel kavramı ortaya çıkmaya başlamış ve hızla yayılmıştır. Osmanlı mimarisiyle yapılan

kervansaray gibi yapılar yerini Batı'dan gelen otel yapı tipine bırakmış ve kervansaraylar ve hanlar iş odaklı kullanıma dönüşmeye başlamıştır.

Kagir ve nisbeten o zamana göre otel denilebilecek binaların ancak Karaköy ve Tepebaşı arasında açılan ve şehrin ilk metropoliteni olan Tünel'in işletmesinden sonra ortaya çıkmış olduğunu görüyoruz [11]. Tünel'in açılması (1875) İstanbul otelcilik tarihi açısından bir başlangıç noktası olmuştur. 1883 nüfus sayımında İstanbul'da kayıt ve tesbit edilen 486 han arasında ancak 60 otel ve pansiyon görülmektedir. 1883 yılında açılan Orient Express, Paris-İstanbul arası sefer yaparak Avrupa ve Doğu arasında bir köprü oluşturmuştur. Pera Palas'ın açılış törenleri 1895 yılının ocak ve şubat aylarında yapılmıştır. Pera Palas'ın en parlak günleri açılışından I. Dünya Savaşı'na kadar geçen 19 yıllık süreçtir [5].

1900'de Amerika'da Otelciler Birliği kurulmuş ve ilk otel reklamları gazetelerde görülmeye başlanmıştır [17]. 1907'de odalara telefon bağlanmıştır. 1910 yılında Atlantik ilk kez uçakla geçilmiş ve ilk programlı hava yolu kurulmuştur. Amerika'da Kohler Hotel adında ilk medikal otel hizmete girmiştir. 1927'de odalarda radyo çalınmaya başlanmış [18]. 1929 da Oakland California'da ilk havaalanı oteli hizmete açılmıştır. 1940 yılında klima sistemleri devreye girmiştir. Tatil köyü kavramı Club Med tarafından geliştirilmiş ve Holiday Inn, ilk geniş odalı otelleri oluşturmuştur [15].

“1950 nüfus sayımı için hazırlanan bina listesinde İstanbul Belediyesi hududu içinde 151.343 üstü örtülü bina arasında 194 otel bulunduğu numerotaj kayıtlarında görülmüştür. Fakat bu otellerin hepsi şimdi turistik denilen vasıflara haiz değildir. %95 'i handan, evden ve diğer binalardan bozmadır” [11]. Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü tarafından 1950 yılında hazırlanan Türkiye Otel Rehberi adlı kaynakta, nüfusu 960.458 olan İstanbul'da yer alan 30 adet otelin, yerleri, isimleri, oda sayıları ve fiyat bilgileri bulunmaktadır. Baltalimanı'nda Baltalimanı Oteli, Beyoğlu'nda Alp Oteli, Beler Oteli, Bristol Oteli, Emperyal Oteli, Hidivyal Oteli, Konak Oteli, Kontinental Oteli, Lido Oteli, Londra Oteli, Park Otel, Perapalas, Turing Otel, Turing Palas, Yenişehir Palas, Büyükdere'de Turing Oteli, Akasya Oteli, Sümer Palas, Büyükdere'de Bora Oteli, Moda'da Moda Palas, Ortaköy'de Lido Oteli, Kadıköy'de Mano Palas, Sirkeci'de

Şahinpaşa Oteli, Özipek Palas, Özipek Oteli, Tarabya’da Yeniköy Palas, Yeşilköy’de Çınar Oteli, Perapalas, Deniz Palas yer almaktadır [19].

Denizyolu ulaşımının artması ile ülkeye gelen yabancı yolcu sayısı artmıştır. Bununla birlikte demiryolu ulaşımının terminal noktasının Sirkeci olması özellikle bu bölgedeki otel ihtiyacını arttırmıştır. Ülkeye gelen yabancı yolcuların ülke güzelliklerini keşfetmesi ve iş adamlarının ülkede yer alan otel eksikliğini keşfetmesiyle otel sayısı artmaya başlamıştır.

Türkiye’de bulunan iş adamlarının yabancı misafirlerini daha iyi koşullarda ağırlamak istemesi ve bu konuda Hilton International Başkanı Mr. Hilton ile görüşme yapmaları sayesinde Türkiye’nin ilk beş yıldızlı oteli olan Hilton için ilk adımlar atılmıştır. İstanbul’a gelen Başkan Hilton ve yönetim kurulu başkanı John Hauser’ın Türkiye’yi gezip kültürü ve tarihi dokusu ile etkilendikleri bu ülkede hemen bir otel açma kararı almışlardır. Futbol Federasyonu Başkanı ve Emekli Sandığı Kurumu’nun da başında olan Ulvi Yenal sayesinde İstanbul Harbiye’de park alanı olarak ayrılan alanda otel çalışmaları başlatılmıştır [5]. Türkiye de açılan ilk beş yıldızlı otel olma ünvanını kazanan Hilton Amerikalı mimarlar Skidmore, Owings ve Merrill tarafından tasarlanmış, Türk danışmanlığını ise Sedat Hakkı Eldem yapmıştır. 273 odalı, dikdörtgen prizma biçimindeki otel, 20 Mayıs 1955 tarihinde açılmıştır.



Şekil 2. 6 Hilton Oteli [20]

“Turizmdatabank’ın derlediği verilere göre, 2015 sonunda Türkiye’de 5 yildızlı tesis sayısı 560 adede yükseldi. Tesislerin yarısı Antalya’da bulunuyor. Bu tesisler içinde, 519 adedi 5 yildızlı otel, 30 adedi de termal tesis özelliğindeki 5 yildızlı tesislerden oluşuyor. 8 golf oteli ile farklı sınıftaki diğer 3 tesis de 5 yildızlı belgeye sahip bulunuyor. Diğer yandan 560 adet 5 yildızlı tesisin %48’i Antalya’da faaliyet gösteriyor. 269 adet 5 yildızlı oteli bulunan Antalya’yı, 85 tesis ile İstanbul, 52 tesisle Muđla, 21’er tesisle İzmir ve Ankara ve 13 tesisle Aydın izledi. Kıyı bölgelerinde yer alan 373 adet 5 yildızlı tesisin %72’si Antalya’da faal durumda. Antalya’yı Muđla, İzmir ve Aydın izledi” [21]. Ülkemizde yer alan konaklama tesislerinin oda ve yatak kapasitelerinin yıllara göre değişimi aşağıda yer alan tabloda belirtilmiştir.



Çizelge 2.2 Yıllara göre tesis sayıları ve yatak kapasiteleri [22]

(TÜRSAB istatistiksel verilerinden derlenmiştir.)

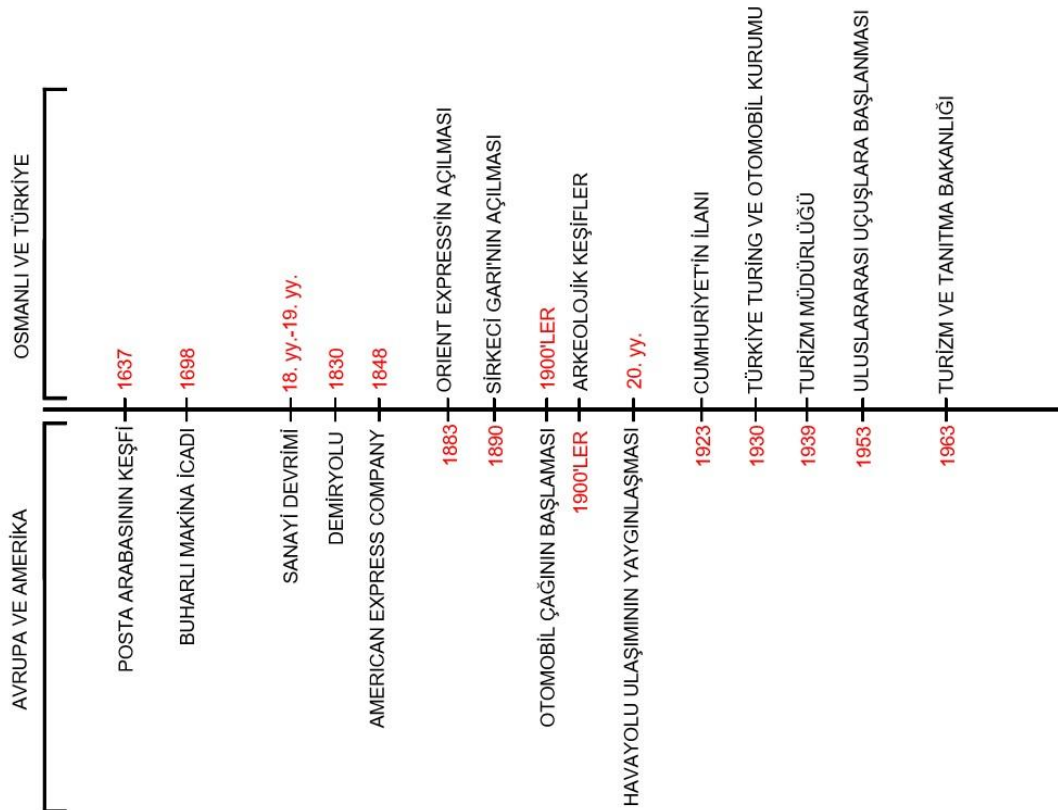
TURİZM İŞLETME BELGELİ TESİSLER				TURİZM YATIRIM BELGELİ TESİSLER		
YILLAR	TESİS	ODA	YATAK	TESİS	ODA	YATAK
1966	165	*	16151	291	*	23807
1970	292	*	28354	301	*	25872
1974	400	*	40895	185	*	25739
1978	473	27233	52385	261	13127	26190
1982	569	32011	62372	339	18172	36332
1986	731	44342	92129	638	48615	101383
1990	1260	83953	173227	1921	156702	325515
1994	1729	128065	265136	1578	114913	240392
1998	1954	151397	314215	1365	116286	249125
2002	2124	190327	396148	1138	102972	222876
2006	2475	241702	508632	869	123326	274687
2010	2647	299621	629465	877	114771	252984
2014	3131	384454	807316	1117	145648	309556
2016	3641	426981	899881	1135	144162	312912

2.2 Otel Olgusunun Turizmin Gelişimi Bağlamında Değerlendirilmesi

İlk turizm tanımı Guyer-Feuler tarafından 1905 yılında ortaya atılmıştır. Buna göre; *“turizm, gittikçe artan hava değişimi ve dinlenme gereksinimleri, doğa ve sanatla beslenen göz alıcı güzellikleri tanıma isteğine; doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan ve özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesi ve ulaşım araçlarının kusursuz hale gelmelerinin bir sonucu olarak ulusların ve toplulukların birbirlerine daha çok yaklaşmasına olanak veren ‘modern’ çağa özgü bir olay”*dır [23; 24].

Ticaret, sanayi ve teknolojik gelişmeler sayesinde gelişen ulaşım araçları turizmin gelişmesindeki en önemli sebeplerden biridir. İnsanlar hava değişikliği, dinlenme, ticaret ve başka ulusları tanıma ve gezme isteklerinden ötürü seyahat ederler. Bu modern hayatın getirdiği, toplumların birbirine karışmasını sağlayan bir olaydır. Turizm, ülkede döviz hareketini arttırmakta ve ekonomiye büyük bir katkı sağlamaktadır.

Çizelge 2.3 Turizmin tarihsel gelişim süreci



1637'lerden itibaren posta arabasının ortaya çıkması ve gelişmesiyle birlikte seyahat yeni bir boyut kazanmıştır [2]. 1700'lü yılların başında icad edilen buhar makinası ile

gelişen gemi teknolojisi sayesinde, denizyolu ulaşımında önemli bir gelişme yaşanmıştır.

18. ve 19. yüzyıllarda Endüstri Devriminin doğuşu ile birlikte toplum yapısında değişiklikler meydana gelmiştir. Makineleşme sayesinde tarım alanında gelişmeler meydana gelmiştir. Fabrikaların kurulması ve iş olanaklarının artması nedeniyle kırdan kente göç yaşanmıştır. Bilimsel yeni buluşlar, teknolojiyi geliştirmiş, yeni sömürgelerin keşfiyle zenginlikler Batı Avrupa ülkelerine akmış ve ticarete kapitalleşme süreci başlamıştır. Sosyal sınıf kavramı ortaya çıkmıştır. Kitleler iletişim ağı hızla bütün dünyaya yayılmış ve dünyadaki bir olaydan haberdar olmak kolaylaşmıştır. Teknolojik gelişmeler arttıkça çalışma süresi buna bağlı olarak azalmış ve boş zaman süresi uzamıştır. Sosyal adalet ve sosyal refah kavramlarının egemen olmaya başlaması düzenli gelir artışını, o da satın alma gücünü artırmıştır. Bu sayede, turizme ayrılan pay da artmıştır [15].

1830'lu yıllarda demiryollarının artması ile birlikte ulaşım hızlı, ucuz ve güvenli olmaya başlamıştır. Uzak mesafelerde denizyolu ve demiryolu, seyahat olanaklarının artmasına yardımcı olmuştur.

Posta taşımacılığı amacıyla 1848'de Amerika'da kurulan American Express Company kitle turizminde önemli bir gelişme olarak görülmektedir. American Express Company, günümüzde de Amerikan karayolu toplu taşımacılığının büyük bir bölümünü karşılamaktadır [23].

1800'lü yılların sonunda gelişen motor ve araba tasarımlarıyla beraber 1900'lü yılların başında araba kullanımı yaygınlaşmıştır. Daha sonra karayolları ağlarının genişlemesiyle birlikte insanların uzak mesafelere ulaşımı kolaylaşmıştır.

1883-1977 yılları arasında İstanbul ve Paris arasında sefer yapan Orient Express, özellikle İstanbul'da turizmin gelişmesi açısından büyük önem taşımaktadır. *“Yolcular Paris'ten sonra sırasıyla Strasbourg, Münih, Viyana, Budapeşte, Bükreş'ten geçip Giurgi'ye varıyor, buradan Tuna üzerinden küçük motorlarla Rusçuk'a, oradan Wagon-Lits Şirketi'nin başka trenleriyle Varna'ya getiriliyorlardı. Varna'dan Espero adlı gemi ile yaklaşık 15 saatlik bir deniz yolculuğunu takiben İstanbul'a varılıyordu”* [5]. Orient Express ile İstanbul'a gelen insanlar, ilk yıllarda İstanbul'da nitelikli otel bulunmaması

sebebi ile konaklamaya yönelik sorun yaşamışlardır. 1892’de Pera Palas’ın açılması ile birlikte İstanbul, hatta Osmanlı en seçkin oteline sahip olmuştur. Otel, Compagnie Internationale des Wagon-Lits et des Grand Express Europeens tarafından yaptırılmış ve Orient Express treni ile Paris’ten İstanbul’a gelecek yolcular için tesis edilmiştir. Otel, aynı şirketin bir yan kuruluşu olan Compagnie Internationale des Grands Hotel yönetimince 1896’da devralınmıştır [2].

1890 yılında açılan Sirkeci Garı’nın açılmasıyla birlikte, konaklama birimlerinde özellikle Sirkeci bölgesinde artış yaşanmıştır. *“İngilizler tarafından 1856 yılında İzmir – Aydın güzergâhı ile başlatılan demiryolları, Türk topraklarında önemli arkeolojik keşiflerin de başlangıç yılları olmuştur. 1900’lü yılların başında olan bu arkeolojik keşiflerin Avrupalılar tarafından yapılması ile turizm Anadolu topraklarında gelişim göstermeye başlamıştır. Böylece 20. yüzyıl başlarında Anadolu topraklarında, özellikle somut varlıklara dayanan kültür turizminin temelini oluşturur. Ancak Cumhuriyet öncesi yapılan turizm hareketleri sistematikten yoksun bir yapıda olduğu için sınırlı kalmıştır. Cumhuriyet’in kurulmasıyla Türkiye’de Türk Seyyahin Cemiyeti turizm alanında faaliyet gösteren ilk örgüt olmuştur. 1930 yılında bu kurum Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu’na dönüştürülmüş ve turizme olan katkılarını arttırmıştır. 1939 yılında ise Ticaret Bakanlığı’na bağlı Turizm Müdürlüğü’nün kurulmasıyla turizm sistematikleşme göstermeye başlamıştır”* [25].

20. yy’da havacılık teknolojilerinin gelişmesi sayesinde seyahat olanakları artmış ve turizmin gelişmesinde önemli rol oynamıştır. Hava ulaşımının gelişmesi, özellikle uzak mesafelerde deniz ve demiryolu ulaşımının gerilemesine neden olmuştur. Türkiye’de sivil havacılığın ilk adımı, 1925 yılında kurulan Türk Teyyare Cemiyeti ile atılmıştır. Şubat 1933’de İstanbul-Ankara arası gerçekleşen ilk uçuşla ‘Yeşilköy Hava Meydanı’ sivil uçuşlara açılmış, 1 Ağustos 1953 tarihinde de uluslararası uçuşlara açılmıştır [26].

Türkiye’de otelcilik ve turizmin gelişimine katkısı olması açısından 1960 yılında Türk Hükümeti’nin resmi daveti üzerine İsviçre Turizm Federasyonu Müdürü Prof. KURT KRAPP ve İsviçre Otelcilik Para Sandığı Müdürü Dr. OSCAR MICHEL rapor hazırlamak üzere Türkiye’ye gelmiştir. 22 Mart 1960’ta Türkiye’ye gelen uzmanlar Ankara, Eskişehir, Bursa, Bandırma, Çanakkale, Bergama, İzmir, Selçuk, Söke, Aydın, Denizli,

Burdur, Antalya, Alanya, Konya, Ankara ve İstanbul'u ziyaret ederek 9 Nisan 1960'ta ülkelerine dönmüşlerdir.

İki kıta üzerine kurulan Türkiye, Orta ve Batı Avrupa'ya kara, deniz ve hava yollarıyla ulaşım bakımından önemli avantaja sahiptir. 1960'lı yıllarda Türk uzmanların tespitine göre Türkiye'nin turistik potansiyelini etkileyen dört husus vardır. Bunlar;

-Tabiat

-Arkeolojik ve tarihi kalıntılar

-Geleneksel ve modern Türkiye

-Folklör ve misafirperverliktir.

Türkiye'nin zengin turistik potansiyele sahip olmasına rağmen ulaşım eksikliği ve uzun mesafeler nedeniyle Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin %70'i İstanbul'da kalmaktadır [27].

Çizelge 2. 4 Türkiye'ye gelen yabancı turist sayısının yıllara göre değişimi [27]

Türkiye'ye Gelen Yabancı Turist Sayısı	
1950	28.625
1953	70.055
1957	100.803
1958	114.744
1959	126.690

Ülkede turizmin gelişebilmesi için, ulaşım büyük önem taşımaktadır. Türkiye'ye demiryolu, denizyolu, karayolu ve havayoluyla gelinebilmektedir. Fakat turistler uzun mesafeler için uçakları tercih etmektedir. Uçak seferlerinin artırılması ve özellikle memleketin doğu kısmına iç hava yollarının artırılmasında fayda görülmüştür. Türkiye'ye özellikle Yugoslavya, Bulgaristan ve Yunanistan'dan arabalı turist gelmektedir. Karayolunu tercih eden turistler için, araba ile yolculuğu Anadolu'da da

kolaylaştırmak gerekmektedir. Aynı zamanda Avrupa'dan araba ile gelen turistler Boğaz'dan araba vapurları ile Anadolu tarafına geçebilmektedirler (1960'ta yazılan rapora göre yazılmıştır. Boğaziçi köprüsünün açılış tarihi: 30 Ekim 1973). Demiryollarının arttırılması, motorlu trenler ve konforlu yataklı vagonların arttırılması ulaşımı daha elverişli hale getirmektedir.

Türkiye'de asgari standartlara sahip olan turistik taleplere cevap verebilen otel sayısı aşağıda belirtilmiştir.

Çizelge 2. 5 Türkiye'de yıllara göre müessese ve oda sayıları [27]

Türkiye'de Otelcilik		
Yıl	Müessese Adedi	Oda Adedi
1950	15	1650
1959	50	6163

1960'lı yıllarda ülkemize gelen İsviçre, Fransa, Almanya, Belçika ve Norveç gibi çeşitli ülkelerden gelen uzmanların Türkiye'deki turizm ve otel sektöründe gördükleri ortak sorunlar mevcuttur. Bu sorunların en önemlisi ülkedeki otel sayısının azlığı ve mevcut otellerde yaşanan sıhhi tesisat sorunudur. Odalarda duş ve tuvalet bulunmamakta ve temizliğe önem verilmediği görülmektedir. Hiç şüphesiz Türk devletinin yabancı uzmanlar tarafından rapor hazırlatması ülke turizmi ve otelcilik sektörüne katkı sağlamıştır. Türk yatırımcılar ve devlet adamları ülke ekonomisi ve bilinirliği için turizmin ne kadar önemli olduğunun farkındadırlar. Turizmin gelişimi ancak otelciliğin, ulaşım sektörünün, eğlence sektörünün ve pazarların gelişmesiyle birlikte mümkündür [27]. 1960 yılında hazırlanan bu rapor hiç şüphesiz ki turizmin gelişmesi için sarfedilen çabayı göstermektedir. Aynı zamanda Turizm Otelcilik Okulları'nın açılması ve 1963'te kurulan Turizm ve Tanıtma Bakanlığı sayesinde turizm sektörü gelişmeye başlamıştır.

“Başlangıçta ayrıcalıklı sınıflar tarafından gerçekleştirilen turizm faaliyeti; ulaşım olanaklarının gelişimine, hayat standartlarının yükselmesine, tatil yapma olgusunun yaygınlaşmasına, kitlelerel iletişim ve etkileşimin artmasına bağlı olarak hızlı bir evrim

geçirmiş ve çeşitlenmiştir” [28]. Ekonomik ve toplumsal yapıda yaşanan değişimlerle kış turizmi, sağlık turizmi, kongre turizmi, kaplıca turizmi, din turizmi, gastronomi turizmi gibi turizmin alt sektörleri ortaya çıkmıştır. Ulaşım sürelerinin kısalmasıyla birlikte konaklama sürelerinde artış yaşanmaktadır. Ulaşım araçlarının her noktaya ulaşılabilir olmayı sağlaması sebebiyle kırsal alanlarda da turizm gelişim göstermektedir. Taşıtların çok sayıda insan taşınması, varış yerlerinde yüksek kapasitede konaklama yerlerinin yapılmasını başlatmıştır [23].

1972 yılında Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)’nin kurulması ve 1982 yılında 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’nun yürürlüğe girmesi Türkiye’de turizminin gelişimi açısından dönüm noktalarını oluşturmaktadır. 1983 yılında devletin özelleştirme faaliyetlerine hız verdiği bir döneme girilmiştir. Bu dönem TÜRSAB, TÜROB, TUGEV TTYD gibi dernekler aracılığı ile turizm özel sektör temsilcileri etkili konumlar edinmişlerdir. 1989-1998 yılları arasında Türkiye turizminin uluslararası turizm gelirlerinden aldığı pay binde 3’ten %1,8’e, yabancı turist sayısı 2,8 milyondan 9,7 milyona, turizm geliri ise, 2 milyar dolardan 7,2 milyar dolara yükselmiştir [29]. *“Dünya turizmi 1980–90 döneminde %60, 1990–2000 döneminde %52 artış göstermiştir. Rakamsal olarak ifade etmek gerekirse, 1980 yılında 280 milyon olan turist sayısı 2000 yılında 698 milyona ulaşmıştır. Bu rakam 2007 yılında 903 milyona, 2008 yılında 922 milyona ulaşmış, 2009 yılında 880 milyona gerilemiştir”* [29].

Dünyada turizmin gelişimine bakıldığında ise gelir düzeyinin artması, boş zaman artışı, tatil anlayışının yaygınlaşması, eğitim ve kültür seviyesinin artması, sosyal güvenlik, teknolojik gelişmeler, seyahat özgürlüğü, devlet teşvikleri, turizm bilincinin oluşması, televizyon ve internet kullanımının yaygınlaşması gibi faktörler etkili olmaktadır [30]. İnternet kullanımının yaygınlaşması ile birlikte sosyal medya kullanımı artmakta ve bu durum tüketim anlayışının hızla değişmesine neden olmaktadır. Günümüzde de ulaşımın ucuzlaması, ulaşım araçlarının her noktaya hizmet verebilmesi gibi sebeplerle turizm sürekli gelişim göstermektedir. Turizmde yaşanan gelişmeler, konaklama yapılarının artmasına ve dolayısıyla rekabet ortamının artmasına neden olmaktadır. Bu durum tüketiciye daha iyi şartlara daha uygun fiyatlara sahip olma imkânı vermektedir. Konaklama ve ulaşım alanında yapılan dönemsel kampanya ve pazarlama taktikleri

sayesinde modern insan kısa süreli de olsa uzak mesafelere tatil yapabilme olanağına sahip olmuştur.



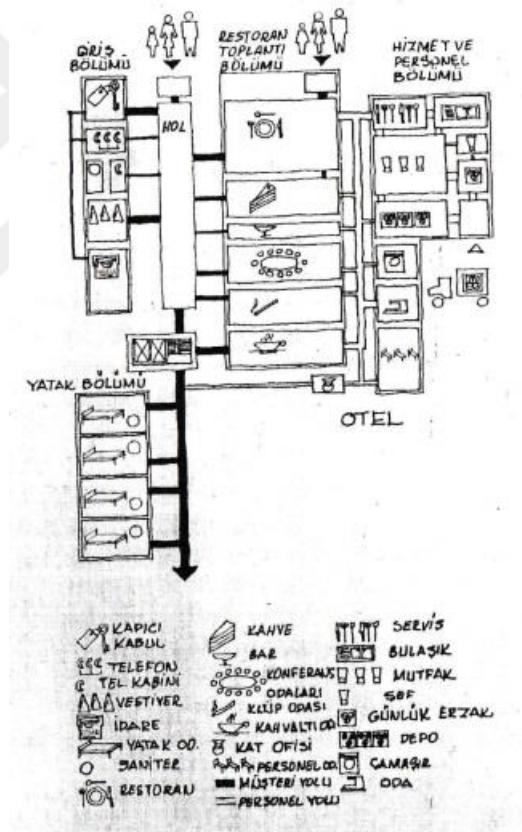
OTEL YAPILARININ TASARIM, UYGULAMA VE KULLANIM SÜREÇLERİNİN İNCELENMESİ

Tasarım süreci, ilk etapta tasarımcının istekleri doğrultusunda başlasa bile, tasarımı etkileyecek olan pek çok faktör bulunmaktadır. Bunların en başında, yatırımcı istekleri, imar durumu kararları, finansal durum, turizm bakanlığı yönetmeliği, -zincir bir otel tasarımı yapılıyor ise- marka standartları gibi uyulması gereken kriterler yer almaktadır. Aynı zamanda, otel yapıları pek çok fonksiyon ve pek çok farklı çalışma alanının organize çalışmasını gerektirdiğinden, tasarıma başlamadan önce otel organizasyon şemasına ve otel çalışma prensiplerine hakim olmak gerekmektedir. Bunun yanında Turizm bakanlığının farklı otel sınıfları ile ilgili belirlediği yönetmeliklere uyulmak zorundadır. Aksi takdirde, turizm işletme ruhsatı alınamaz. Zincir otel tasarımı yapılacak ise, marka standartları gereği her zincir otelin kendi için belirlediği kurallar yer almaktadır. Bu kurallar tasarım ve uygulama aşamasını büyük ölçüde etkiler. Markanın belirlediği standartlar yapıda sağlanmaz ise, marka, isim hakkını vermeme hakkına sahiptir. Bunların dışında, yapılacak olan binanın sürdürülebilir olması bekleniyor ise, alınacak olan sürdürülebilirlik sertifikasının gerekliliklerini de yerine getirmek gerekmektedir.

Yukarıda anılan tüm bu şartlar göz önüne alındığında, tasarım ve uygulama sürecini etkileyen kriterleri “organizasyon şeması”, “yönetmelik ve kanunlar”, “zincir otel standartları”, “sürdürülebilirlik kriterleri” olmak üzere dört başlık altında toplamak mümkün görünmektedir.

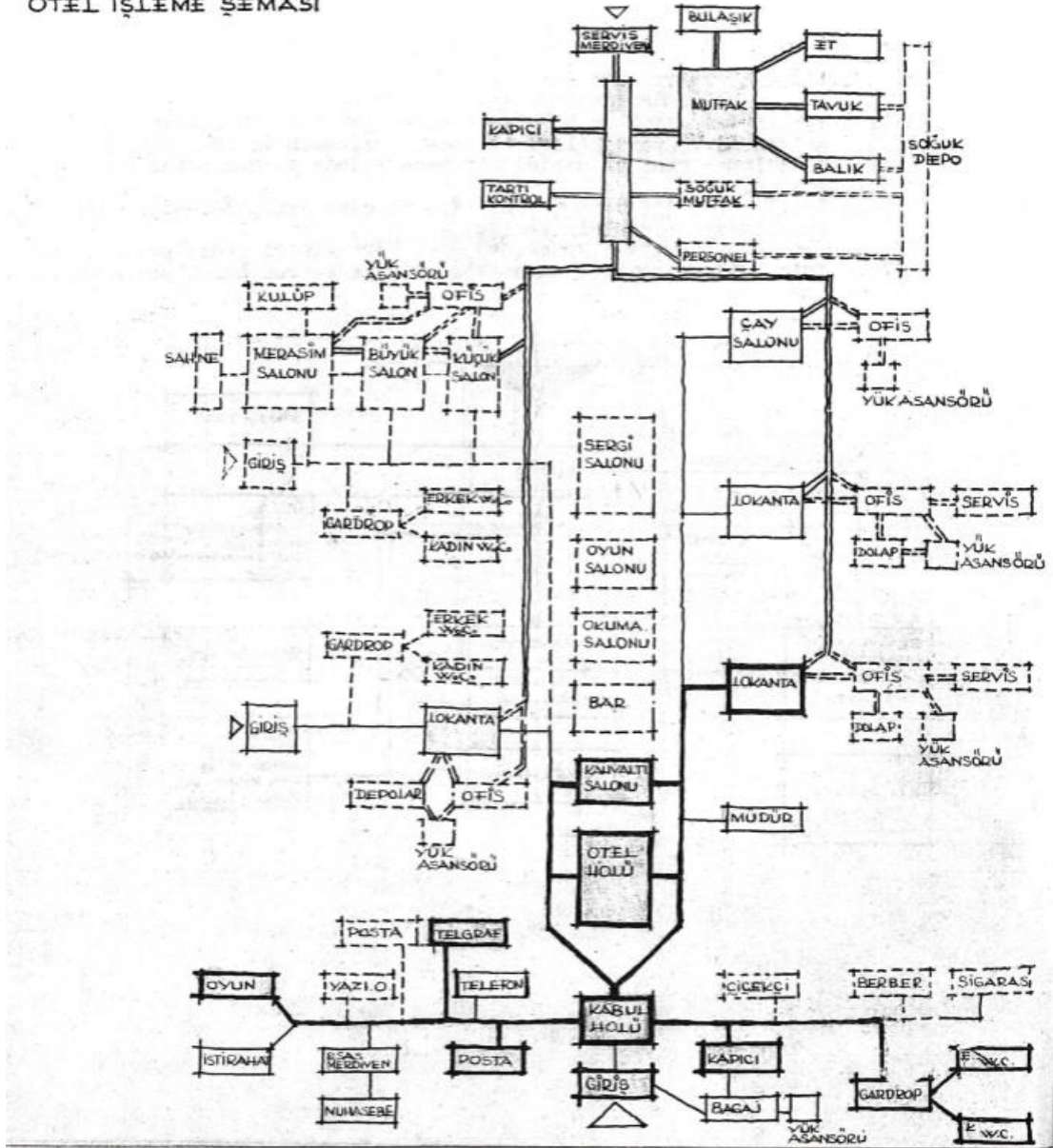
3.1 Otel Yapılarında Organizasyon Şemasının Tasarıma Etkisi

Doğru kurgulanmayan otel yapılarında, tasarım ve uygulama sonrası işletme sürecinde sorunlar yaşanmaktadır. Otel kapasitesi, standardı, yıldız sayısı ve marka olması gibi etkenlerden dolayı otel içi birimlerin sayısı farklılık gösterse bile, oteli oluşturan temel unsurlar ve bunların birbirleriyle ilişkileri hemen hemen her otelde aynı olmaktadır. Oteller, giriş holü, yatak katları, genel alanlar, sirkülasyon elemanları, servis ve personel alanları gibi farklı birimlerden oluşur. Tasarım sürecinde ise, bu alanları ikiye ayırıp sadece misafir alanları ve personel alanları olarak sınıflandırabiliriz. Misafirin gezebildiği birimler ile personelin servis yaptığı birimler birbirinden bağımsız, fakat aynı zamanda iç içe olmalıdır. Misafirler personel ve servis alanlarına girememeli; personel ise misafir alanlarında sadece hizmet verebilmek için bulunmalıdır.



Şekil 3. 1 Otel organizasyon şeması [31]

OTEL İŞLEME ŞEMASI



Şekil 3. 2 Otel organizasyon şeması [32]

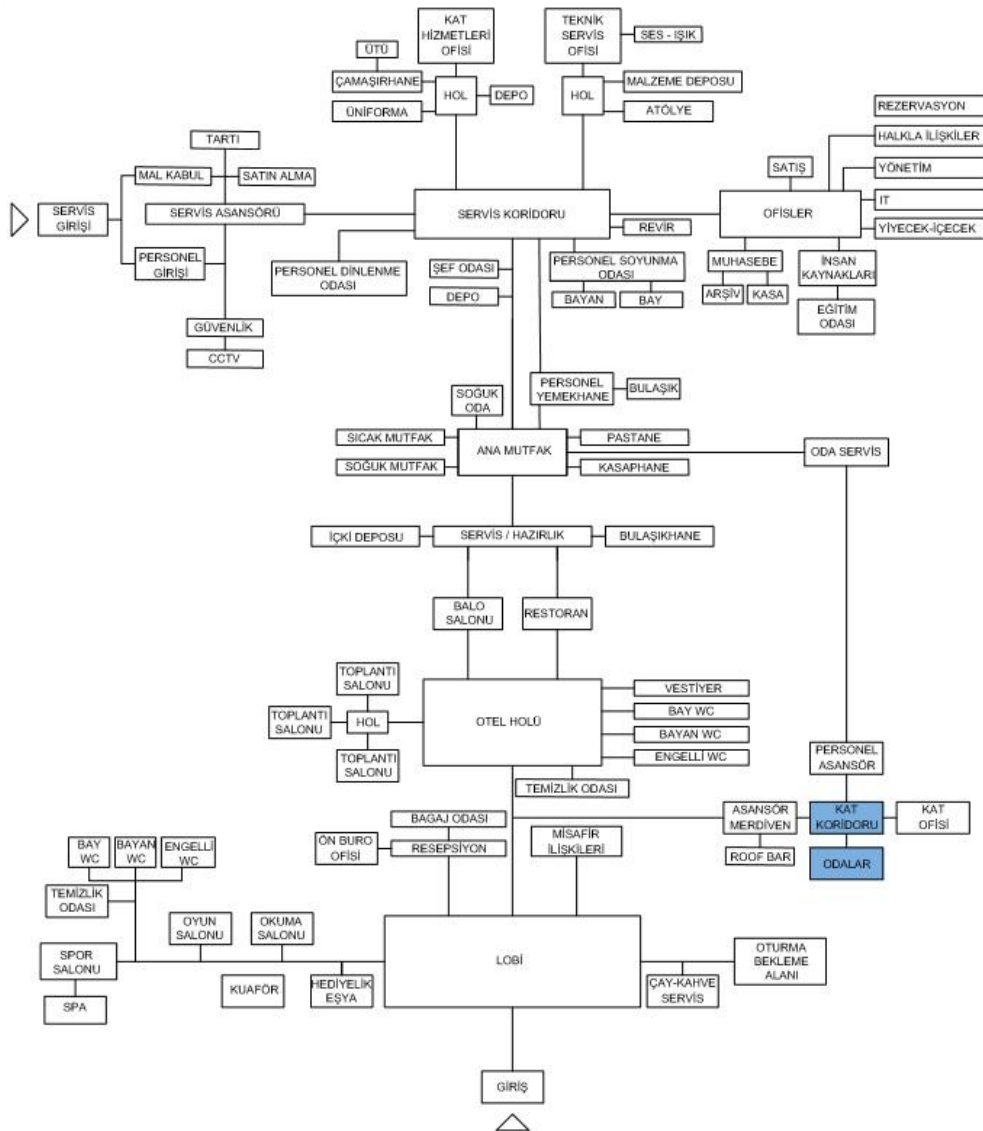
27

göstermektedir. Tezin 4. bölümünde, görüşme yapılan otellerdeki mekânsal çıkarımlar bu şema üzerine geliştirilmiştir.

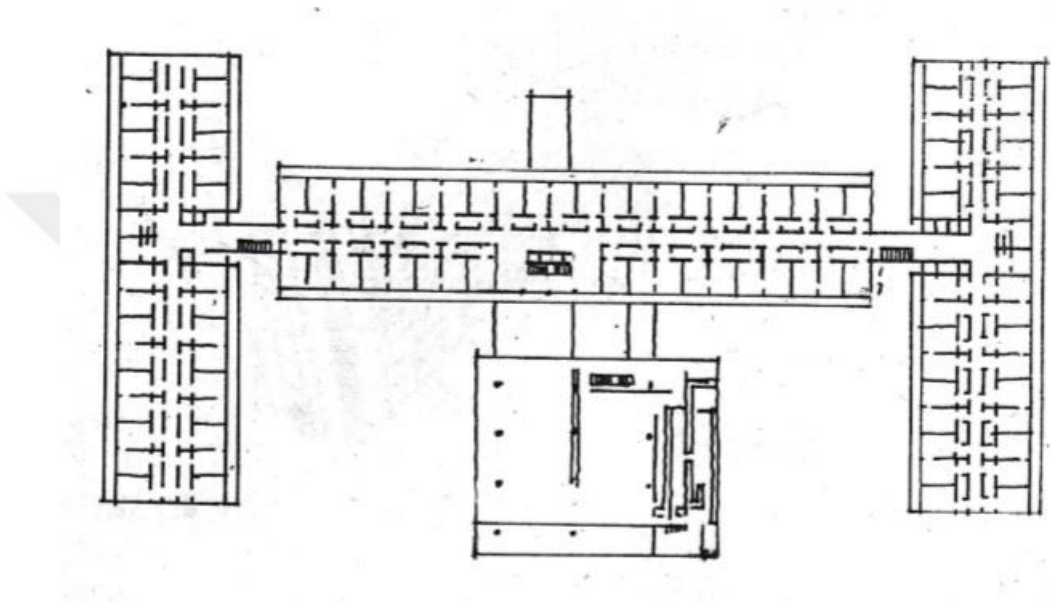
Oteller, önbüro, kat hizmetleri, teknik servis, güvenlik, yiyecek-içecek, insan kaynakları, muhasebe, satış gibi farklı iş dallarının birlikte hizmet verebilmesi ile işlevini sürdürür. Otel tasarımına başlanmadan önce, organizasyon şeması, başka bir ifadeyle, hangi birimlerin birbiri ile ilişki içinde olacağı incelenmeli ve her birimin farklı ihtiyaçları olduğu göz önüne alınmalıdır. Bu bölümün alt başlıklarında, otel organizasyonundaki otel iç teşkilatı incelenecektir.

3.1.1 Yatak Katları

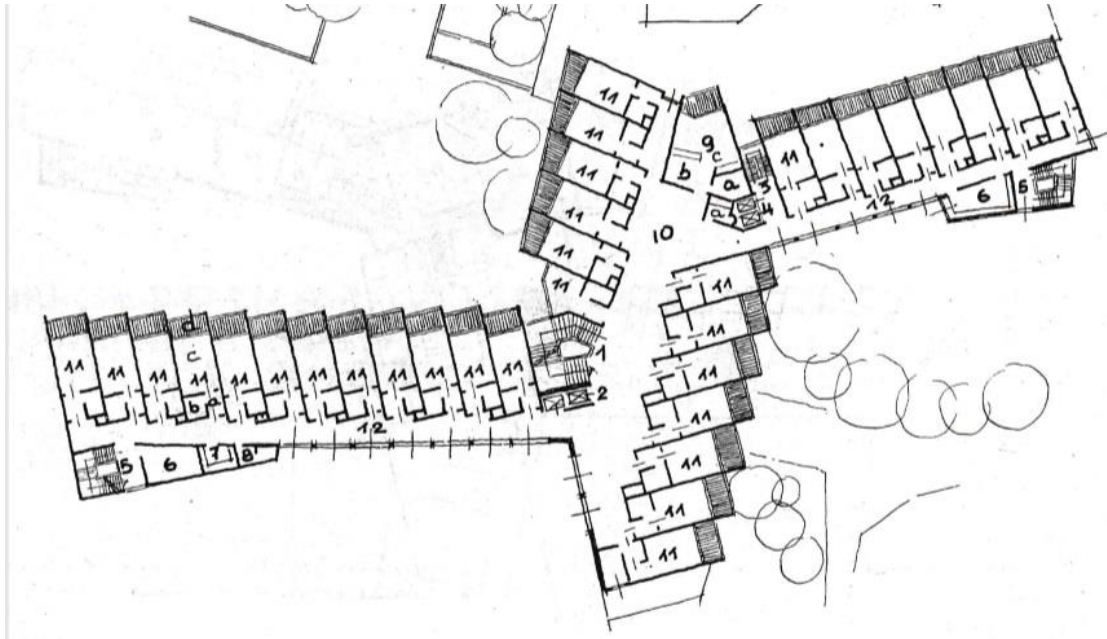
Çizelge 3. 2 Otel organizasyon şeması- Yatak katları



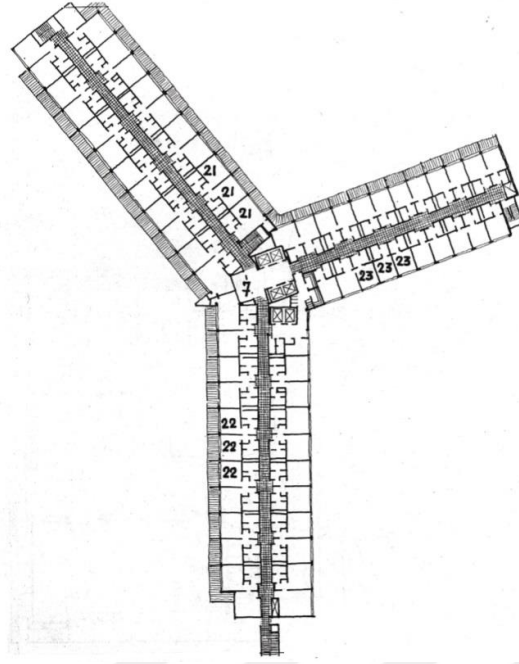
Yatak katları, otel misafir odaları ve kat koridorlarından oluşmaktadır. Otel tasarımına göre oda dizilimleri farklılık gösterse de odalar yanyana konumlandırılır ve bu odalara hizmet verebilen koridor odaların hizası boyunca devam eder. Sirkülasyon elemanları genellikle yapının merkezinde konumlandırılır. Manzara faktörü nedeniyle oda yerleşimlerinde yönelmeler, oda girişinde mahremiyeti sağlama amacıyla koridorda cepler oluşturulabilir. Aşağıda farklı kat planlara sahip otellerin kat planları yer almaktadır.



Şekil 3. 3 Francfort Sur Le Main Otel kat planı [32]



Şekil 3. 4 Ardıç Büyük Liman Oteli kat planı [32]



Şekil 3. 5 Beverly Hilton Otel kat planı [32]

Kat koridorları, kat hizmetlerinin rahat çalışabilmesi açısından kat arabaları koridordayken yanından rahat geçilebilecek genişlikte ve kat arabalarının hareketini engellemeyecek şekilde planlanmalıdır. Kullanım yoğunluğu fazla olan otellerde, oda temizliğinde hızlı olunmalıdır. Check-out ve check-in işlemleri arasında geçen zamanda oda temizliğinin tamamlanmış olması gerekmektedir. Personelin işini kolaylaştırmak için özellikle çok katlı otellerin kat koridorlarında, mutlaka bir depo ve sıhhi tesisat olan oda bulunmalıdır.



Şekil 3. 6 Lady Diana Otel kat koridoru (Sol fotoğraf)



Şekil 3. 7 Fer Otel kat koridoru (Sağ fotoğraf)

Otel tasarımının en önemli birimi olan oda, misafirlerin en çok vakit geçirdiği bölümdür. Odalar tasarlanırken, misafir ihtiyaçları azami düzeyde karşılanmalı ve bu sınırlı alan içinde her alan optimum düzeyde değerlendirilmelidir. İşletme ve tasarımcı tercihinine bağlı olarak odalar standart, executive, suit, kral dairesi gibi çeşitlendirilebilir. Odalarda giriş holü, dolap bölümü, yatak bölümü, ıslak alan, çalışma ve oturma bölümü bulunmalıdır. Suit ve Kral dairesi gibi geniş metrekareli odalar haricinde, çalışma, oturma ve yatma bölümü genellikle aynı mekan içinde yer almaktadır.

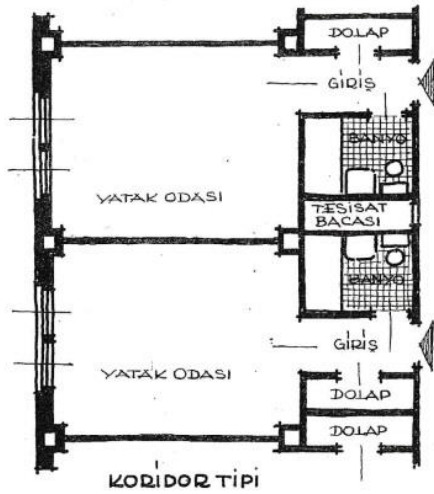
Oda içinde en önemli konulardan biri de ses yalıtımıdır. “Bu maksatla bilhassa betonarme iskelet yapılar da hiçbir tesisat elemanı doğrudan doğruya ana iskelete tesbit edilmemelidir. Tesisatta sesi azaltan borular kullanılmalıdır” [32]. Duvar ve döşemeler sese karşı yalıtımlı olmalıdır. Odalar arasında yer alan duvarlarda, mutlaka iki duvar olmalı ve duvarlar arası ses izolasyonu yapılmalıdır. Otel yatak katlarında yer alan koridorlar ses emiciliği açısından genellikle halı kaplıdır. Oda zemininde ise halı dışındaki malzemeler kullanılabilir. Oda içi sessizliğini sağlamak için koridordan gelebilecek gürültülere karşı giriş kapı altlarına ses yutucu malzeme kullanılabilir.

Oda girişinde yer alan koridor, hem banyo kapısının direk yatak kısmına açılmasını engeller, hem de kat koridoru ile yatak kısmı arasında bir bariyer sağlar. Günümüzde tasarlanan otellerde pek tercih edilmese de, giriş kısmına banyo kapısı haricinde yatak bölümüne açılan kapı konulması, hem ses için engelleyici nitelikte olur, hem de kat görevlilerine banyo temizliği yapabilme imkanı sağlar [32]. Odaya ait elektrik panosu, havalandırma tesisatı gibi teknik birimler genellikle odanın giriş bölümünde yer almaktadır.

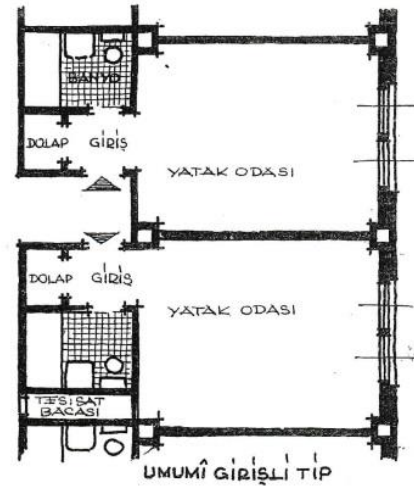


Şekil 3. 8 Hilton İstanbul Kozyatağı standart oda kuş bakışı görünümü (Metex Design Group proje çalışmasından alınmıştır.)

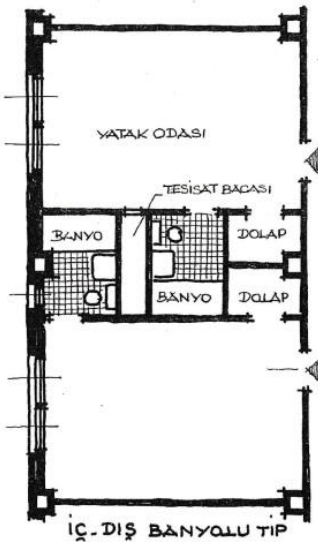
Odada yer alan ıslak alan (banyo), iki oda arasındaki komşu yüzeylere boylu boyunca konumlandırılarak, temiz hava alımı ve iki oda arasında ki ses alışverişinin engellenmesi sağlanır. Fakat cephede banyo açıklığı ve odanın aydınlık kısmını azaltması nedeniyle, pek tercih edilen bir yöntem değildir. Banyo, kat koridoru ve yatak bölümü arasına konumlandırılarak, giriş bölümü ve yatak bölümü birbirinden ayrılmış olur. Sıklıkla tercih edilen bir planlama biçimidir. Yan yana konumlanan iki odanın banyoları birbirine bitişik yapılarak tesisat kolaylığı sağlanabilir.



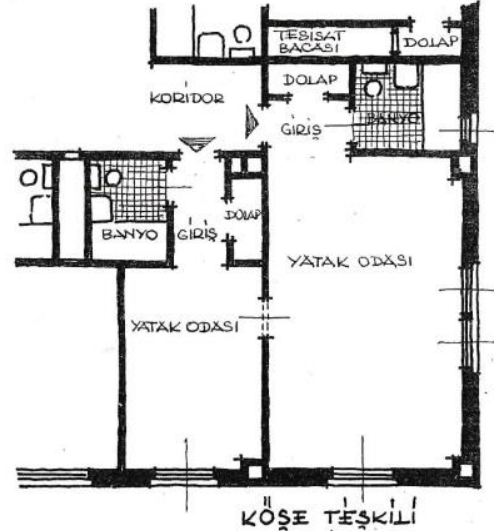
Şekil 3. 9 Koridor tipi otel odası (Sol fotoğraf) [32]



Şekil 3. 10 Umumi girişli otel odası tipi (Sağ fotoğraf) [32]



Şekil 3. 11 İç-dış banyolu oda tipi (Sol fotoğraf) [32]



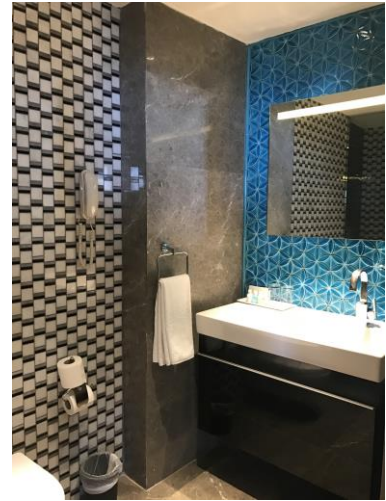
Şekil 3. 12 Köşe yerleşimli otel odası tipi (Sağ fotoğraf) [32]

Oda banyolarında tesisat için düşük döşeme kullanılabileceği gibi, tesisat hattı direk olarak şafta da bağlanabilir. Otellerde sıklıkla yaşanan gider tıkanması gibi bir sorunla karşılaşıldığında, şafttan müdahale etmek daha kolay olacaktır. Şaft kapakları, koridor tarafında personelin misafiri rahatsız etmeden kullanacağı biçimde tasarlanmalıdır. Banyolarda su yalıtımı çok iyi yapılmalıdır; aksi halde, bir alt kattaki odanın tavanında ya da banyonun yan dış duvarlarında su sızıntısı olabilir.

Banyolarda bulunan elemanlar standart bir otelde şu şekilde sıralanabilir: Duş ya da küvet, klozet, lavabo, ayna, traş için priz, havluluk, sabunluk, bornoz askısı, tuvalet kağıtlık, çöp kovası. Oda banyolarında bulunan küvet, pek çok kullanıcı tarafından hijyenik bulunmadığı için tercih edilmemektedir. Aynı zamanda, sadece küvet bulunan oda banyolarında küvet yüksekte kalacağından, ıslak zemin dolayısıyla düşme riskini arttırmaktadır. Küvet kullanılan oda banyolarında küvet yüksekte kalıyorsa, basamak bulundurulması kullanımı kolaylaştıracaktır. Oda içinde yer alan bütün ıslak hacimlerin zemininin kaymaz özellikte olması hayati önem taşımaktadır. Otel tasarımı yapılırken, duşlu ve küvetli oda sayısı, otelin konum ve kullanıcı kitlesinin talebine göre değişebilir. Oda banyo metrekareleri yeterli ise, hem duş hem de küvet bulundurmak misafir memnuniyetini arttıracaktır.



Şekil 3.13 Fer Otel banyo (Sol fotoğraf)



Şekil 3.14 Arcadia Blue Otel banyo (Sağ fotoğraf)

Oda tasarımında dikkat edilmesi gereken önemli hususlardan birisi, oda ve banyo metrekareleridir. Odada bulunan çift kişilik yatak, ihtiyaç durumunda iki ayrı tek kişilik

yatağa dönüşebilecek alana sahip olmalıdır. Aynı zamanda, misafir talebi doğrultusunda odalara bebek yatağı ya da üçüncü bir kişi için ilave yatak konulabilmektedir. Bu durum karşısında, personelin ve misafirin sorun yaşamaması için ilave yataklar ile birlikte sirkülasyon alanı da düşünülerek oda metrekareleri ve yerleşimi planlanmalıdır. Odalarda pencereler açılmasa dahi, bulunmak durumundadır. Aynı zamanda pencere gibi aydınlığa bakan yüzeylerde mutlaka perde gibi ışığı ve görüntüyü engelleyici elemanlar kullanılmalıdır.

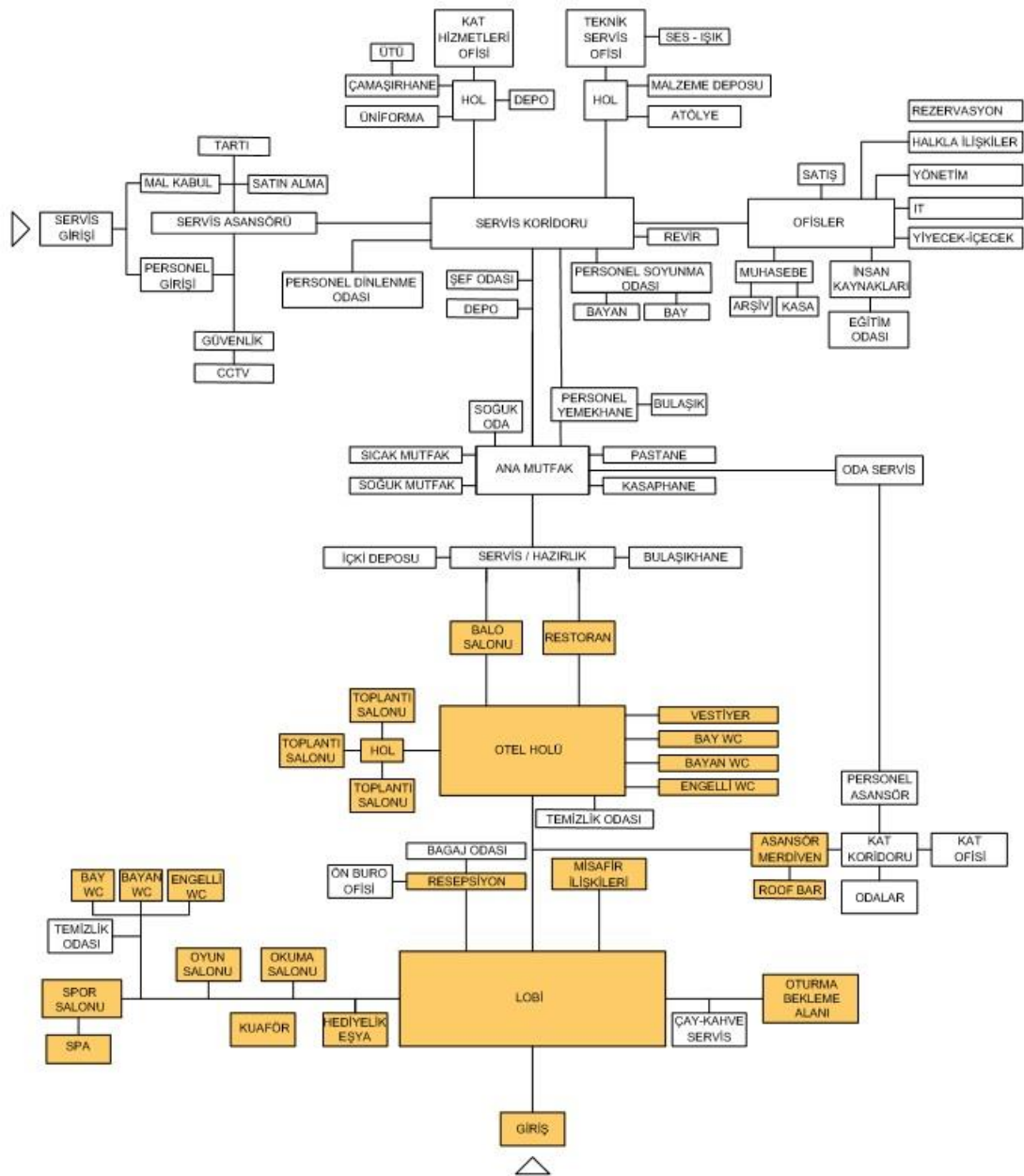
Odalarda televizyon, klima, minibar, ütü, telefon, su ısıtıcısı, kasa, saç kurutma makinası gibi misafir ihtiyaçlarına cevap veren ekipmanlara yer verilmelidir. Yatağın yanında konumlandırılan komodinlerin genellikle üzerinde telefon ve lamba bulundurulur. Ayrıca yatak başına konumlandırılan lamba anahtarı ve priz, kullanıcı için kolaylık sağlamaktadır. Otellerin çoğunda kullanımı yaygınlaşan okuma lambaları, genellikle yatak başına monte edilir. Odaya yerleştirilen çalışma masaları, yeterli alana sahip olunmaması durumunda, önüne yerleştirilen bir ayna ile makyaj masası görevini de üstlenmiş olur. Minibar, su ısıtıcısı gibi ekipmanlar, genellikle oturma bölümüne yakın konumlandırılır. Televizyon ise, yatak orta noktasının tam karşısına gelecek şekilde yerleştirilmelidir. Kasa genellikle dolap içine yerleştirilir. İşletmeci tercihinin göre odaya ilave edilen ütü ve ütü masası ekipmanları da genellikle dolap içine konumlandırılır. Bavulluklar, üzerine konulan bavulun ağırlığıyla devrilmesin diye, genellikle metal ve ağır malzemeden tercih edilmektedir. Oda içinde olmazsa olmazlardan birisi ise, boy aynasıdır.



Şekil 3.15 Fer Otel yatma bölümü

3.1.2 Genel Alanlar

Çizelge 3. 3 Otel organizasyon şeması- Genel Alanlar



Otel genel alanları, giriş, lobi, resepsiyon, sirkülasyon elemanları, tuvaletler, restoran, bar, balo salonu, toplantı salonu, hediyelik eşya mağazası, kuaför, spor salonu, oyun alanı, okuma alanı, teras bar gibi mekanlardan oluşur. Otel kapasitesine göre bu içerikler, artıp azalabilir. Genel olarak kapasitesine bakılmaksızın, her otelde bulunan temel birimler ise giriş, lobi, resepsiyon, sirkülasyon elemanları, tuvaletler ve restorandır.

Otel yapılarında **giriş** ve **lobi** kısmı, misafirin otel hakkında ilk izlenimlerinin oluştuğu yerdir. Bu sebeple, giriş holü ve lobisi iyi tasarlanan otel yapıları misafir çekiminin artmasına vesile olur.

Misafir, personel ve mal kabul girişi ayrı olmalıdır. Misafir, servis ve mal kabul girişi ile karşılaşmamalıdır. Araç ile otele ulaşımını sağlayan misafirler için otel girişinde araç duraklama alanları olması gerekmektedir. Aracını teslim eden misafirin dış hava koşullarından etkilenmemesi için, araçtan inip otele giriş yapacağı bölümü kapsayan bir saçak olmalıdır. Araç kullanmadan yaya olarak otele giriş yapacak misafirler için ayrı bir yaya yolu oluşturulmalıdır. Giriş kısmında kot farkı var ise, bavulların ve engelli misafirlerin otele girişini kolaylaştırmak için mutlaka uygun eğimde rampa bulundurulmalıdır. Giriş kısmının döşemesi, kış hava koşulları nedeni ile olumsuz durumlar yaşanmaması için kaymaz nitelikte olmalıdır.

Misafir, giriş yaptıktan sonra lobide yer alan resepsiyon kısmına uğrayacaktır. **Resepsiyon** kısmı, ön büro ofisleri ile bağlantılı olmalıdır. Ayrıca rezervasyon işlemleri, santral ve ödeme işlemleri için muhasebe bölümü ile birlikte çalışmalıdır. Lobide aynı zamanda **bekleme alanları**, **tuvaletler**, bavul odası bulunmalıdır. Yeterli alan var ise, tercihe göre **kafe**, **hediyeleş eşya dükkanı**, **kuaför** gibi birimler de ilave edilebilir. Bekleme holünü kullanan misafirler için çay, kahve servisinin yapılabileceği alan oluşturulmalıdır. Bekleme holünde yer alacak oturma birimi sayısı ve metrekaresi, otelde yer alan oda sayısına göre hesaplanır.



Şekil 3.16 Hilton Bomonti lobi bekleme bölümü



Şekil 3.17 Hilton İstanbul Kozyatağı lobi resepsiyon bölümü [33]

Sirkülasyon elemanları (merdiven ve asansörler), kolay görülebilir noktalara konumlandırılmalıdır. Asansör sayısı, oda sayısına göre değişiklik gösterebilir. Otel kapasitesi ne olursa olsun, misafir ve personel asansörü kesinlikle ayrı tutulmalıdır. Özellikle kat personelleri, asansörleri sıklıkla kat arabası, süpürge ve çöp taşımakta kullanır. Bu ürünlerin taşındığı asansör kabini misafirin de olması, hoş olmayan bir durumdur. Aynı zamanda vardiya değişiklikleri, öğle araları, mola saatleri ve paydos vakitlerinde personel tarafından yoğun kullanılan asansör, misafirin beklemesine yol açabilir. Misafir asansörü ve personel asansörü ebat ve sayıları, otel kapasitesine göre değişiklik gösterebilir. Personel asansörü ebatlarının maksimumda tutulması, olası taşıma işlemleri için gerekli olabilir. Bunlara ilave olarak, mal kabul kısmından depo alanına inen yük asansörleri de bulundurulabilir.

Otelde yer alan **restoranlarda**, genellikle sadece kahvaltı, öğle ve akşam yemeği servisi verilir. Otel misafiri tarafından yoğunlukla kullanılan restoranlar, dışarıdan gelen kullanıcılara da hizmet vermektedir. Otel restoranları, özellikle yılbaşı ve sevgililer günü gibi özel günlerde otel kullanıcısı olmayan misafirler tarafından sıklıkla tercih edilir. Otel restoranları, yatak kapasitesinin minimum yarısına hizmet verebilecek şekilde oturma düzenine sahip olmalıdır. Pek çok misafirin aynı anda yemek yemesi nedeniyle oluşacak gürültünün kullanıcıyı rahatsız etmemesi için, restoranlarda akustik çok önemlidir. Bununla beraber, yemek kokusundan kaynaklı sorun yaşanmaması için, havalandırma sistemi de büyük önem taşımaktadır. Otel uygulamasında havalandırma ile ilgili dikkat

edilmesi gereken en önemli şey, mutfak havalandırma sistemi ile genel alan havalandırma sisteminin ayrı tutulmasıdır. Mutfak havalandırma çıkışının yanına, genel alan emiş sistemi konulmamalıdır. Restoran ve mutfak kısımlarında kullanılan malzemeler, kolay temizlenebilir olmalı ve leke tutmayan ürünler tercih edilmelidir.

Otel işletmecisinin tercihine ve kullanıcıların ihtiyacına bağlı olarak, otellerde **toplantı salonları** bulunabilir. Oteller, konaklama ve yeme-içmenin yanı sıra, toplantı salonları, balo salonları gibi birimlerle farklı ihtiyaçlara cevap vererek çok yönlü olarak kullanılabilir. Günümüzde pek çok konferans, kongre, iş toplantısı, kutlama gibi etkinlikler otellerde yapılmaktadır. Kişi sayısı sürekli farklılık gösteren bu aktivitelerde, uygun mekan oluşturmak için, pek çok farklı birime bölünebilen kayar katlanır panel sistemler uygulanmaktadır. **Balo salonu** gibi büyük salonlar, kayar katlanır paneller sayesinde çok sayıda farklı toplantı odasına dönüşebilir. Balo ve toplantı salonlarının tasarımında dikkat edilmesi gereken en önemli konu, yiyecek içecek servisi için mutfağa açılan kapılardır. Balo salonu içinde yer alan servis kapıları sayesinde hizmet vermek çok kolay olsa da, bu salonların toplantı salonu haline dönüştüğü aşamada, mutfaktan koku ve ses gelmesi gibi sorunlarla karşılaşılabilir. Bunun önüne geçebilmek için, balo salonu, ana mutfağa bağlı ise arada bir koridor oluşturarak çift kapılı sisteme geçilmesi çözüm olabilir. Otelde çift mutfak var ise, balo salonu yanında yer alan mutfak sadece yemekli etkinliklerde kullanılır. Balo salonunun toplantı salonu olarak kullanıldığı durumlarda ise, o mutfak servis dışı bırakılabilir.



Şekil 3.18 Hilton İstanbul Kozyatağı balo salonu [33]

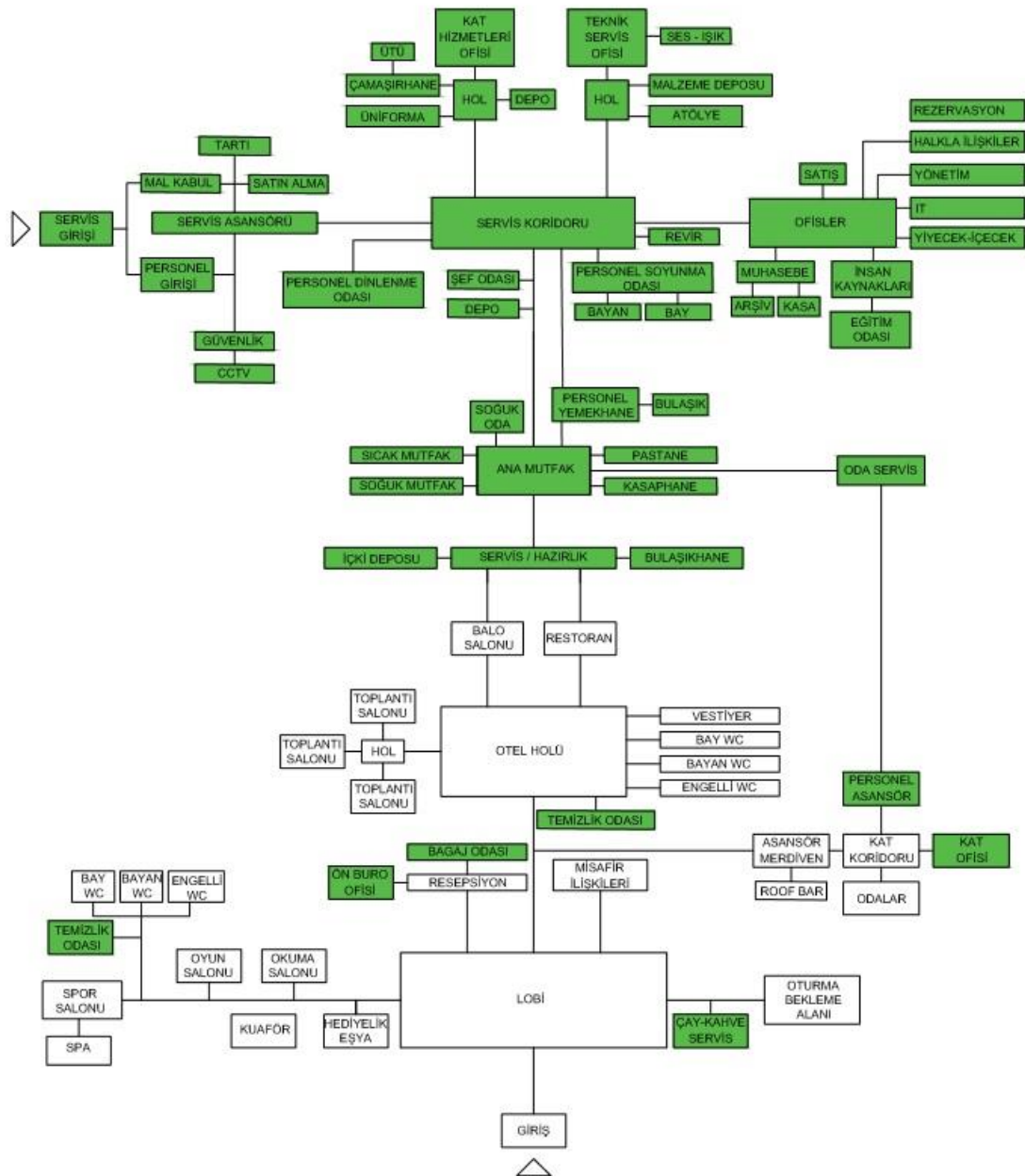
Otellerin en üst katları, genellikle **çatı restoranı** ya da barı olarak hizmet vermektedir. Misafirin yemek saatleri dışında oturup bişeyler yiyip içebileceği mekanlardır. Mutlaka o kata ait tuvalet, bulundurulmalıdır.



Şekil 3.19 Radio Rooftop Bar-ME London Hotel [34]

3.1.3 Servis ve Personel Alanları

Çizelge 3. 4 Otel organizasyon şeması- Servis Alanları



Servis ve personel alanları otelin görünmeyen, ama esas işleyen bölümdür. Otel içinde yeterli hizmet verilebilmesi için servis ve personel alanlarının iyi organize edilmiş olması gerekmektedir.

Mal kabul girişi ve personel girişi aynı yerden olabileceği gibi, duruma göre farklı noktalara da konumlandırılabilir. Mal kabul girişinde otele gelen ürünler kontrol edilir; sipariş formuyla gelen ürün eşleştirilir ve gelen ürünler tartılarak otele alınır. Bu

işlemlerin yapıldığı kısım geniş tutulmalıdır. Otele alınan ürünlerin en kısa yoldan depoya alınması sağlanmalıdır.

Mutfak bölümü için farklı depolama alanları gerekmektedir. Ana depo, kuru gıda deposu, koltuk altı deposu, soğuk oda, içki deposu gibi depolar bulunmaktadır. Süt ürünlerinin, kuru gıdaların, et, balık, tavuk, sebze ve meyve gibi ürünlerin depolama koşulları farklılık gösterdiğinden ayrı ayrı depolanması gerekmektedir.



Şekil 3.20 Hilton İstanbul Kozyatağı Depo (Sol fotoğraf)



Şekil 3.21 Hilton İstanbul Kozyatağı Depo (Sağ fotoğraf)

Mutfak bölümü, sıcak mutfak, soğuk mutfak, kasaphane, pastane gibi bölümlerden oluşur. Mutfak bölümü, otelin dışardan aldığı hazır ürünlere göre değişiklik gösterebilir. Şef odası, genellikle ana mutfağa yakın şekilde konumlandırılır. Oda servisi için ayrı bir mutfak oluşturulmadığı durumlarda, mutfaktan katlara kolay ulaşım sağlanması gerekmektedir.



Şekil 3.22 Hilton İstanbul Kozyatağı açık mutfak (Sol fotoğraf)



Şekil 3.23 Hilton İstanbul Kozyatağı ana mutfak (Sağ fotoğraf)

Mutfak zemin kaplaması, su geçirmez, kolay temizlenebilir, yüke dayanımlı ve leke tutmayan malzemeden yapılmalıdır. Mutfakta, mutlaka sıcak ve soğuk su tesisatı sağlanmalıdır. Özellikle ızgara bölümlerinde, yüksek emiş gücüne sahip havalandırma kanalları bulundurulmalıdır. Mutfak bölümü içinde yer alan kapılar, giriş-çıkışın kolay sağlanması için çarpma kapı olacak şekilde ve servis arabalarının rahat girip çıkabilmesi için geniş tasarlanmalıdır. Aynı zamanda, personel servis arabasını ittirerek mutfağa gireceğinden darbelere karşı dayanımlı olması gerekmektedir.

Personel soyunma odası, bay ve bayan olarak ayrılmalı ve personel dolapları, duş, tuvalet, lavabo gibi birimler mutlaka konulmalıdır. Personel yemekhanesi, soyunma odaları ve personel dinlenme alanı gibi bölümler birbirine yakın konumlandırılmalıdır. Otellerde personelin çalışma saatleri dışında ve molalarında dinlenebilmeleri için bir alan yapılması, personelin moralini yükselterek daha istekli çalışmasına vesile olur.



Şekil 3.24 Hilton İstanbul Kozyatağı personel yemekhanesi (Sol fotoğraf)

Şekil 3.25 Hilton İstanbul Kozyatağı personel soyunma odası (Sağ fotoğraf)

Kat hizmetleri ofisinde, müdür odası ve kat şefleri için ayrılmış bir oda bulunmalıdır. Genellikle müdür odası ve şef odaları birbirleri ile iletişimleri çok olduğundan yan yana ve birbirlerini görebilecek şekilde konumlandırılır. Kat hizmetleri, önbüro ile sürekli iletişim halindedir.

Kat hizmetlerinin yanında kayıp eşya deposu, buklet malzeme deposu (oda içine yerleştirilen şampuan, sabun, tuvalet kağıdı gibi malzemeler için), kimyasal deposu (temizlik ve cila işlemleri için kullanılan kimyasallar için), linen deposu (fazla yataklar, bebek yatakları, yorgan, yastık ve temiz çarşafklar için), makina parkuru (süpürge makinası, cila makinası gibi edavatlar için) gibi depolar bulundurulmalıdır.

Çamaşırhane ve üniforma birimleri, kat hizmetleri bölümünün içinde yer almalıdır. Çamaşırhane bölümü için temiz ve kirli çarşafların istiflenebileceği rutubetsiz ve iyi havalandırılan bir alan olmalıdır. Çamaşırhanede otel çarşaflarının yanı sıra, misafir kıyafetleri de yıkanabilir. Çamaşırhane bölümünün içinde kuru temizleme, yıkama, kurutma ve ütü işlemleri yapılabilmelidir. Çamaşırhane bölümü, işletmeci tercihinə göre otelde konumlandırılmayarak dışarıdan bir çamaşırhane ile anlaşarak da hizmet alınabilir. Üniforma bölümü ise personel kıyafetlerinin bulundurulduğu mekandır.

Genel alanlarda ve kat koridorlarında, kat hizmetleri personeli için malzeme deposu bulunmalıdır.



Şekil 3.26 Hilton İstanbul Kozyatağı çamaşırhane (Sol fotoğraf)

Şekil 3.27 Hilton İstanbul Kozyatağı üniforma (Sağ fotoğraf)

Teknik servis, otelin havalandırma, ses-ışık, tamir, tesisat, bakım, onarım gibi işleriyle ilgilenen birimdir. Tüm tesisat merkezleri, asansörler, jeneratör, su deposu, ısıtma soğutma gibi birimler teknik servise bağlıdır. Teknik müdür odasının yanında teknik müdür yardımcısı, teknik personel, aynı zamanda ses ve ışıkçı için de bir oda bulundurulması faydalı olacaktır.

Kat hizmetlerinde olduğu gibi teknik servis için de depo çok önemlidir. Otelin mobilya tamiratlarının yapılabilmesi için atölye gerekmektedir. Aynı zamanda, bakıma alınan ve yedekte tutulan elektronik eşyalar için depo bulunmalıdır. Teknik arızaların yapılması için gereken ekipmanların da depolandığı bir oda olmalıdır. Yeni yapılan otellerde mutlaka otel yapımında kullanılan malzemelerin yedekleri bırakılmalı ve malzeme kod ve tedarikçileri listelenmelidir.

Teknik servisin otel açılışından sonra sorun yaşamaması için, asbuid (proje planlarının uygulamaya göre uyarlanmış son hali) planları çok önemlidir. Otelin yapım aşamasında oluşturulan mekanik ve elektrik planları, kullanım sürecinde yaşanacak sorunları çözmede önem taşımaktadır.

Güvenlik ofisleri, genellikle bina giriş ve çıkışlarında yer alır. Güvenlik kameralarının izlendiği ve 7/24 gözlem yapılan odalardır. Bu odada, acil durumlar için tüm birimlerin anahtarları ve kaçış planları bulunur.

Muhasebe müdürü, müdür yardımcısı, muhasebe personeli ve kasa sorumlusu gibi birimler genellikle yan yana ofislerde çalışır. Kasa sorumlusu daha güvenli olması açısından, genellikle muhasebe bölümünün içinde yer alan başka bir odada yer alır. Muhasebe, arşivlenecek evraklar için depo ve iyi bir istifleme yöntemine sahip olmalıdır.

Olası iş kazaları ve acil sağlık durumları için **revir** bulundurulması yararlı olacaktır.

3.1.4 Ofisler

Genel müdür, genel müdür yardımcısı, satış, rezervasyon, halkla ilişkiler, satın alma, insan kaynakları gibi ofis bölümleri yer alır. Fakat bu bölümlerden yönetim ofisi ve genel müdür odası, genellikle giriş katlarında temiz hava ve gün ışığı alan konumlarda yer alır. Diğer ofisler ise, genellikle bodrum katlara konumlandırılır. Ofis yerleşimlerinde dikkat edilmesi gereken en temel husus, birimlerin birbirleri ile olan ilişkileridir. Birbiri ile işbirliği içinde çalışan birimlerin yakın konumlandırılması önemlidir. Aynı zamanda, otellerde yer alan hiyerarşik düzene göre ofisler tasarlanmalıdır.

3.2 Yönetmeliklere ve Kanunlara Göre Belirlenen Kurallar

3.2.1 Turizm Tesislerinin Belgelendirmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik

Ülkemizde yapılacak olan otellerin dikkate alması gereken en temel yaptırım, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'tir. "Bu yönetmeliğin amacı, yeni turizm tesisi türlerinin gelişmesine olanak sağlanması, mevcut turizm yatırım ve işletmelere ait tesislerin geliştirilmesi, turizm tesislerinin asgari niteliklerinin

belirlenmesi, bu tesisler arasında standart birliğin sağlanması ve kalitenin yükseltilmesidir” [35].

Bir tesisin otel adını alabilmesi için, en az on odası olması gerekmektedir. Yönetmelik tarafından yıldız sayılarına göre otellerde belirli nitelikler aranmaktadır. Burada amaç, aynı yıldızdaki otel standartlarının minimumda aynı tutulmasını sağlamaktır. Yönetmelikte tüm yıldız standartlarına göre oteller, butik oteller, kampingler, tatil köyleri, moteller, pansiyonlar, apart oteller, hosteller gibi tüm konaklama yapılarının da sahip olması gereken nitelikler belirtilmiştir.

Moteller, motorlu taşıtlarıyla seyahat edenlerin konaklama, yeme-içme ve araçlarını park etme ihtiyaçlarını karşılayan, genellikle karayolları güzergahı ve çevresinde yer alan en az on odalı tesislerdir [35].

Tatil Köyleri, doğa içerisinde yer alan konaklama, spor, eğlence ve satış hizmetlerinin olduğu en fazla üç katlı ve en az seksen odalı tesislerdir [35].

Pansiyonlar, yemek ihtiyacının misafirler tarafından karşılanabildiği yönetimi basit en az beş odalı tesislerdir [35].

Kampingler, karayolları güzergahlarında ve yakınlarında doğal güzelliği olan yerlere kurulan ve misafirlerin kendi olanaklarıyla konaklama, yeme-içme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az on ünitelik tesislerdir [35].

Apart oteller, mesken olarak kullanılmaya elverişli bağımsız apartman ya da villa tipinde inşa ve tefriş edilen, misafirlerin kendi yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri donanıma sahip otel olarak işletilen tesislerdir [35].

Hosteller, gençlik turizmine cevap verebilecek ve yeme-içme hizmeti veren veya misafirin kendi yemeklerini hazırlayabilme olanağı olan en az on odalı tesislerdir [35].

Oteller, temel fonksiyonları misafirlerin konaklama ihtiyaçlarının karşılanması olan ve bununla birlikte, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az on odalı tesislerdir. Oteller; bir, iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar [35]. Yıldız sınıflandırma sisteminde bir yıldız en düşük, beş yıldız ise en yüksek standartlara sahip otellerdir. Yıldız sayısı

arttıkça, bir önceki yıldızda aranan niteliklere ilave olarak yeni nitelikler eklenmekte ve kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilme oranı artmaktadır.

Bir yıldızlı bir otel için belirlenen standartlar arasında kabul holü, kahvaltı salonu, yönetim ofisi, odalarda dış mekân ile bağlantılı telefon, tüm odalarda kasa, belirli saat aralıklarında hizmet veren büfe, döşemelerin tamamının nitelikli malzeme ile kaplanması gibi şartlar aranmaktadır. Bu nitelikler kullanıcı ihtiyaçlarının tamamını karşılamaya yönelik değildir [35].

İki yıldızlı otellerde ise, bir yıldızlı otellerde aranan niteliklere ilave olarak, odalarda saç kurutma makinası, içecek hizmeti eklenmektedir. Aynı zamanda, genel alanlarda klima ve kat hizmetleri personeli için yatak kat koridorlarında dolap ya da ofis nitelikleri aranmaktadır [35].

Üç yıldızlı otellerde ise, iki yıldızlı otellerden farklı olarak, sadece genel alanlarda değil odalarda da klima aranmaktadır. Bir yıldızlı otellerde belli saat aralıklarında verilen büfe hizmetinin üç yıldızlı otellerde yirmi dört saat verilmesi gerekmektedir. Aynı zamanda, odalarda televizyon ve mini bar olması beklenmektedir. Otelin genel alanlarında yatak sayısının yüzde yirmi beşi oranında oturma alanı bulunmalıdır. Kullanıcıya çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti verilebilmesi ve kullanıcının rezervasyon işlemlerini elektronik ortamda yapabilmeleri sağlanmalıdır. Üç yıldızlı bir otel olabilmek için ilave birimlerden birine sahip olmak gerekmektedir. Bunlar en az 60 m²'den oluşan çok amaçlı salon veya toplantı salonu, yüzme havuzu, lokanta veya kafeterya birimlerinden en az biri olmalıdır [35].

Dört yıldızlı otellerde ise, üç yıldızlı otellerde beklenen niteliklere ilave olarak misafirin kullanacağı kat sayısının ikiden fazla olması durumunda otel kapasitesine uygun misafir asansörü, servis merdiveni ya da servis asansörü, kabul holünde telefon, odalarda yatak örtüsü, belirli saat aralıklarında hizmet verebilen oda servisi, kuru temizleme hizmeti, terzi hizmeti, satış ünitesi, farklı dillerde yayınların yer aldığı okuma alanı, bagaj odası, her katta kat hizmetleri kullanımı için kat ofisleri, minimum yüz kişilik ve en az otel yatak kapasitesinin yarısına hizmet verebilecek ebatlarda ikinci sınıf lokanta gibi niteliklerin bulunması gerekmektedir [35]. “Ayrıca;

- 1) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,
- 2) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik donanımı ve oturma düzeni bulunan toplantı salonu,
- 3) En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
- 4) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az ikiyüz kişilik konferans salonu, salon ile bağlantılı simultane tercüme hizmetleri mahalli ve fuaye, sekreterlik hizmeti, fuaye veya salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası,
- 5) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik gece kulübü veya diskotek,
- 6) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik bar salonu,
- 7) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik pasta salonu,
- 8) Türk mutfağı mönüsü olan, servisi ve tefrişi geleneksel Türk kültürünü yansıtan, alakart hizmet verilen asgarî ikinci sınıf lokanta,
- 9) Diğer kültürlerin mutfaklarından birine ait mönüsü olan, servisi ve tefrişi ait olduğu kültürü yansıtan, alakart hizmet verilen asgarî ikinci sınıf lokanta,
- 10) En az 40 metrekare büyüklükte jimnastik salonu; Türk hamamı, buhar banyosu, kar odası, tuz odası, tuzlu buhar odası, sıcak taş odası, alarm sistemi bulunan sauna, masaj üniteleri, aletli masaj üniteleri, cilt bakım üniteleri gibi ünitelerden en az dört adedi,
- 11) Bowling-bilardo salonu, duvar tenisi salonu; uzman personel eşliğinde, çocuklara yönelik oynama, dinlenme alanları ve tuvaletleri bulunan çocuk bakım ve oyun odası ile bahçesi; golf sahası, tenis kortu, spor salonu, açık spor sahası, go-kart pisti, kayak pisti veya benzeri imkânlar sağlayan ünitelerden en az dört adedi,
- 12) Açık yüzme havuzu,
- 13) Kapalı yüzme havuzu ünitelerinden en az üç adedi” [35] bulundurulmalıdır.

Beş yıldızlı oteller, en az yüz yirmi odalı olmak durumundadır. Otelde görev alan personelin en az dörtte biri, konusu hakkında eğitilmiş olmalıdır. Donanım, dekorasyon

ve hizmet kalitesi olarak üstün özellikler göstermesi beklenmektedir. Beş yıldızlı otellerde dört yıldızlı otellerde aranan niteliklere ilave olarak, misafirin kullanacağı katların birden fazla olması durumunda otel kapasitesine uyumlu misafir asansörü bulunmalıdır. Aynı zamanda odalarda, yatak başlarında anahtar ve priz, boy aynası, banyolarda telefon, bornoz, terlik, şampuan, duş jeli, saç kremi ayakkabı cilası gibi üzerinde amblem olan en az beş adet ürün, uydu erişimli televizyon, ücretsiz internet gibi niteliklerin bulunması gerekmektedir. Yirmi dört saat oda servisi, bay ve bayan kuaförü, kat koridorlarında telefon, otopark alanı ile birlikte otoparkta görevli personel, kabul holünde müşteri ilişkileri gibi birim ve imkanların da yer alması beklenmektedir [35].

Butik oteller, kendilerine özgün yapısal özellikleri ve mimari tasarımları olan modern ya da antika özelliğine sahip mobilyaların kullanıldığı, işletme ve hizmet açısından yüksek standartlara, kaliteye, deneyim ve donanımına sahip, kabul holü, oturma salonu, kahvaltı salonu, lokantası, yönetim odası, otopark hizmeti, klima sistemi, yirmi dört saat oda servisi, çamaşır yıkama ve kuru temizleme hizmeti, odalara gazete servisi olan ve beş yıldızlı otel odası niteliklerine sahip en az on odalı otellerdir [35].

3.2.2 Yangın Yönetmeliği

“Bu Yönetmeliğin amacı; kamu kurum ve kuruluşları, özel kuruluşlar ve gerçek kişilerce kullanılan her türlü yapı, bina, tesis ve işletmenin, tasarımı, yapımı, işletimi, bakımı ve kullanımı safhalarında çıkabilecek yangınların en aza indirilmesini ve herhangi bir şekilde çıkabilecek yangının can ve mal kaybını en aza indirerek söndürülmesini sağlamak üzere, yangın öncesinde ve sırasında alınacak tedbirlerin, organizasyonun, eğitimin ve denetimin usul ve esaslarını belirlemektir” [36].

Yangın yönetmeliğine tasarım aşamasında dikkate alınıp uyulması gerekmektedir. Yangın merdiveni, yangın dolapları, kaçış yolları, yangın güvenlik holü gibi bölümler yönetmelikte belirlenen hususlara göre değerlendirilmelidir. Aynı zamanda, uygulama aşamasında yangın yönetmeliğinde belirtilen havalandırma ve basınçlandırma şartları yerine getirilmelidir.

Farklı mahaller arasında yer alan duvarlar, yangına karşı dayanıklı olmalıdır. Otel içinde yer alan kapıların yangına karşı dayanımlı olması beklenir. Kapıların yer aldığı konuma göre yangın dayanım süreleri artabilir. Yangın dayanım süreleri ve duman sızdırmazlıkları detaylı olarak yönetmelikte belirtilmiştir. Ayrıca, koridora açılan kapıların kendiliğinden kapanır olması gerekmektedir. Oda içinden çıkış kapısına uzanan mesafenin 20 metreyi aşmaması gerekmektedir [36]. Oda çıkış kapısından kaçış merdivenine kadar olan mesafe kaçış uzaklığıdır. Tüm odalarda yağmurlama sisteminin bulunması gerekmektedir. Otellerde yangın algılama ve uyarı sistemleri bulunmalıdır. Duman dedektörleri, yangın alarmları, yangın uyarı butonları, yangın dolapları, flaşörler ve yağmurlama sistemi olmalıdır. Engelli odalarında yangın alarm sisteminin yanı sıra, oda içinde flaşör ve titreşimli uyarı cihazı bulunması gerekmektedir.

3.3 Zincir Otel Yaptırımları

Zincir oteller ülke, çevre ve yer gözetmeksizin belirli standartlara sahiplerdir. Genellikle bu standartlar, ülkelerin turizm ve konaklama standartlarından yüksek şartlara sahiptirler. Aynı markaya sahip dünyadaki herhangi bir otele gittiğinizde aynı hizmetin alınacağı öngörülür. Bunun güvencesi ile insanlar, genellikle bilindik markaların otellerini tercih etmektedirler. Çünkü ne şartlarda olursa olsun, iyi bir konaklama hizmeti alacaklarının bilincindedirler.

Zincir otel standartlarında, otelin servis alanları dahil bütün mekanlarına yönelik belirlediği tasarım ve uygulama kuralları yer almaktadır. Otelin genel görünümünden, dış mekânda yer alan rögar kapağına, peyzaj düzenlemesine, otelin genel kullanım alanlarından, elektrik, mekanik ve boru tesisatına varana kadar herşey, belirlenen çerçeveye uygun yapılmak zorundadır. Standartlar, can güvenliği, temizlik, kalite ve konfor koşullarını sağlamak amacıyla konulmaktadır. Bu standartlarda kullanılacak malzemeler ve malzeme özellikleri de belirtilmiştir. Standartlar belirli aralıklarla güncellenmektedir ve marka adını taşıyacak yeni inşaat projeleri, mevcut otellerin yeniden onarılması ve restorasyon çalışması yapılan her otel güncel standartlara uymakla yükümlüdür. Bu standartlara örnek olarak aşağıdaki maddeler verilebilir;

- Otellerin tüm alanlarında insan hayatını tehlikeye sokabilecek durumların yaşanmaması için tedbirler alınmalıdır.
- Pencereler, genellikle 10 cm'den fazla açılmaz ve çocuk emniyet kilidi bulundurulur.
- Otel içinde kullanılan tüm camların temperli olmasına dikkat edilir. Cam kırıldığında kesici olmamalı ve kırılrsa bile çerçevesinde kalmalıdır.
- Özellikle çocukların korkuluk gibi yerlere kafasını sıkıştıramayacağı biçimde önlem alınmalıdır.
- Korkulukların yerden yükseklikleri 1.1 m'den kısa olmamalı ve çocukların tırmanamayacağı biçimde tasarlanmalıdır.
- Oda içine güneş girmesi kullanıcıyı rahatsız edebileceğinden, tüm odalarda ışık sızdırmaz perdeler tercih edilir.
- Perdeler yanmaya karşı dayanımlı olmalıdır.
- Halılar yanmaya karşı dayanımlı olmalıdır.
- Toplantı ve balo salonu kapılarında içeriği görmeyi sağlayan tek taraflı dürbün bulundurulur.
- Otel içinde yer alan bütün sandalye ve şezlongların üzerinde yastık olmalıdır.
- Buhar odası ve sauna gibi mekanlarda acil durum alarm butonu bulundurulmalıdır.
- Engelli odalarında banyo ve yatak başlarında acil durum ipi bulundurulmalıdır.
- Suit oda tiplerinde açılıp yatak olabilen çekyat bulundurulmalıdır.
- Odalarda dizüstü bilgisayarların sığabileceği kasalar olmalıdır.
- Kasalar, çalınmaya karşı mobilyaya sabitlenmelidir.
- Televizyonlar, ideal ölçülerde konumlandırılmalıdır.
- Oda kapıları kilitlenebilir olmalıdır.
- Oda içinde yer alan tablolar düşmeyecek biçimde sabitlenmelidir.
- Odalarda başucunda ve çalışma alanında toplam iki adet telefon olmalıdır.

- Odalarda yer alan bütün dolaplar kapaklı olmalıdır.
- Odaların hepsinde çalışma alanı olmalıdır.
- Islak zeminler, kaymaz özellikli malzemelerle kaplanmalıdır.
- Banyolarda kullanılan aydınlatma elemanları, buhara karşı dayanıklı olmalıdır.
- Su tesisatlarının tamamında sıcak ve soğuk su hattı olmalıdır.
- Elektrik kesintilerine karşı jeneratör bulundurulmalıdır.
- Havuz, spor salonu ve tuvalet gibi alanlarda acil durum telefonları olmalıdır.
- Oda kapı altlarında hava, duman ve ses bariyeri olması için kapı altı fırçası kullanılmalıdır.
- Duman dedektörleri, flaşörler, yangın alarmları, yangın dolapları ve yangın kaçış yönlendirme tabelaları bulunmalıdır [37].

Zincir otellere Hilton Worldwide, Accor, Intercontinental, Dedeman, Kervansaray, Marriott, Club Voyage, Wow, Rixos, Limak, Divan, Wyndham, Carlson, Sheraton gibi markalar örnek verilebilir.

3.4 Sürdürülebilir Bir Yapı Olmanın Yaptırımları

Sürdürülebilir bir yapı olmak için çeşitli kurallar ve sertifika sistemleri vardır. Bunların en bilinenleri 1990 yılında İngiltere’de ortaya çıkan BREEAM, 1998 yılında ABD’de kurulan LEED, 2003 yılında Avusturya’da kuurlan GREENSTAR gibi sertifika sistemleridir. Ülkemizde de turizm yapılarına “Yeşil Yıldız Belgesi” verilerek sürdürülebilir olmaları teşvik edilmektedir. Tezin dördüncü bölümünde anlatılacak olan Hilton İstanbul Kozyatağı ve Silence İstanbul’da, Yeşil Yıldız Belgeli otellerdendir.

Sürdürülebilirlik için yapılarda dikkat edilmesi gereken en önemli konulardan biri, su kullanımını azaltmak ve gri su kullanımını arttırmaktır. Fotoselli, hava karışıklı musluklar tercih edilmeli; bahçe sulamasında damlama sistemi gibi su tasarrufu sağlayacak sistemler seçilmelidir. Tüm doğal kaynakları tasarruflu kullanılmalı; çevreye zararlı kimyasalların tüketimini ve atık miktarı azaltılmalıdır. Mümkün olduğunca yenilenebilir enerji kaynaklarından faydalanılmalı ve geri dönüşümlü ürünlerin

kullanımı tercih edilmelidir. Güneş ve rüzgâr enerjisi kullanımları arttırılmalıdır. Tasarruflu aydınlatma elemanları tercih edilmeli ve yapıda gün ışığından faydalanılmalıdır. Isıtma ve soğutma sistemlerinin otomasyona bağlanması %20 oranında tasarruf sağlamaktadır [38].

Özellikle çok fazla tüketimin olduğu yapılar olan otellerde, çok fazla da çöp çıkmaktadır. Bu çöplerin yemek olanlarının hayvan barınaklarına gönderilmesi, diğer çöplerin ise sınıflandırılarak geri dönüşüme atılması sürdürülebilirlik anlamında büyük önem taşımaktadır.

Yüksek Mimar Nilay Canbay tarafından EkoYapı dergisine [39] 2012 yılında yazılan yazıda, sürdürülebilir otel olmak için temel olarak yapılması ve dikkat edilmesi gereken adımlar aşağıda belirtilmiştir. Bütün bu kriterleri yapan bir otel için yeşil otel ya da sürdürülebilir otel demek mümkün olabilir.

- “1. Merkezi bir yerde konumlanmış olması*
- 2. Toplu taşımaya, sosyal olanaklara vb. yakın olması*
- 3. Arazi yönlendirmesinin doğru yapılarak günışığı ve iklimlendirmeye katkı sağlanması*
- 4. Binanın tüm sistemlerinin CO2 emisyonlarını azaltmaya odaklanması*
- 5. Uluslararası standartlar ile karşılaştırıldığında daha az enerji ve su tüketimi*
- 6. İç mekânda az ve yalın malzeme kullanımı*
- 7. Katlararası sirkülasyonu ve asansör kullanımını minimize etmek için yaygın otel tasarımı*
- 8. Çevre dostu, zehirli kimyasallar içermeyen ve çevre etiketleri olan malzeme kullanımı*
- 9. Çevre dostu yün veya Green Label gibi etiketi olan malzeme kullanımı*
- 10. Yerel malzeme kullanımı*
- 11. Geri dönüştürülebilir malzeme kullanımı*
- 12. Yenilenebilir malzeme kullanımı*
- 13. Otel genelinde servis alanları ve genel alanlarda elektrik ve enerji tüketen sistemleri ayrı ayrı sayaçlandırılarak ölçülmesi*

14. Bina genelinde ve özellikle odalarda gelişmiş otomasyon sistemi,
15. Dim edilebilir armatürler, varlık ve hareket sensörleri kullanımı ile aydınlatma kontrolünün sağlanması
16. LED ve yüksek verimli armatürler kullanımı ile m² başına düşen aydınlatma enerjisinin azaltılması
17. Gün ışığının maksimum seviyede içeri alınması ve böylece aydınlatmaya olan ihtiyacın azaltılması
18. Stor, jaluzi veya güneş kırıcılar gibi önlemler ile kamaşma ve gürültü kontrolünün yapılması
19. Maksimum verimli ısı geçirgenliği düşük, ısı geçirgenliği yüksek cam kullanımı
20. İyi yalıtılmış cephe oluşturulması
21. Çatıda açık renk malzemelerin kullanımı ile ısı adası etkisinin azaltılması
22. Elektromekanik sistemlerde yüksek verimli ekipman kullanımı
23. Kojenerasyon, trijenerasyon, fotovoltaik panel gibi yeni teknolojilerin kullanımı
24. Düşük su tüketimi olan armatürler, susuz pisuvar gibi teknolojilerin kullanımı
25. Gri su, yağmur suyu ve kondens suyunun toplanarak kullanılması
26. Güneşlenme günlerinin elverdiği yerlerde solar su ısıtma sisteminin tesisi
27. Doğal havalandırmanın otelde daha fazla kullanılması
28. Arttırılmış iç mekân hava kalitesine sahip otel alanlarının olması
29. Mümkün olduğunca A enerji sınıfı veya Energy Star etiketli otel ekipmanı kullanılması
30. Ozon teknolojisi ile yıkama yapılması
31. Atık yönetimi politikası geliştirilerek atıkların geri dönüşümünün ve zararlı atıkların insan sağlığını tehdit etmeyecek şekilde bertaraf edilmesi
32. Odalarda atık ayrıştırması için farklı çöp kutuları koyulması

33. Sürdürülebilir personel taşıma planı ile araç kullanımından doğan salımların minimize edilmesi,
34. Müşteri ve otel çalışanları için çevresel farkındalık yaratmak için eğitimler verilmesi
35. Yeşil bina kullanıcı el kitabı oluşturularak otel müşterilerinin binayı daha iyi tanımaları ve çevreye katkılarının sağlanması
36. Otel havlu ve çarşaflarının her gün değil belirli aralıklarla değiştirilmesi
37. Doldurulabilir şampuan ve sabunlukların kullanımı ile ambalaj ve kutu kullanımının azaltılması
38. Sarf malzemelerinin mümkün olduğunca geri dönüştürülmüş malzemeden yapılanlarının tercih edilmesi
39. FSC etiketli veya geri dönüştürülmüş kâğıt kullanımı
40. Organik ve yerli ürün ve yiyeceklerin tercih edilmesi
41. Artan yemek ve yiyeceklerin hayır kurumlarına bağışlanması veya ihtiyacı olan kişilere dağıtılması
42. Plastik veya kâğıt bardak yerine cam veya seramik bardak kullanımı
43. Tüm kimyasalların iyi havalandırılan ayrı bir mekânda depolanması, fotokopi makinalarının kapalı bir mekâna alınarak ayrı havalandırılması
44. Peyzajda yerel veya adapte olmuş bitkiler ile su tüketiminin azaltılması
45. Damla sulama sistemi tesisi
46. Otel girişinde toplu taşıma için müşterilere gereken bilginin verilmesi, bisiklet kullanımının ve yürüyerek ulaşımın teşvik edilmesi
47. Bina işletmeye alınırken, uluslararası standartlar dahilinde test ve devreye alma faaliyetleri yürütülmesi
48. Tüm sistemler bazında periyodik bakım yapılması
49. Çevre dostu temizlik malzemeleri ve kimyasallar ile temizlik yapılması” [39].

ARAŞTIRMA SONUCU ELDE EDİLEN ANALİZLERİN İNCELENMESİ

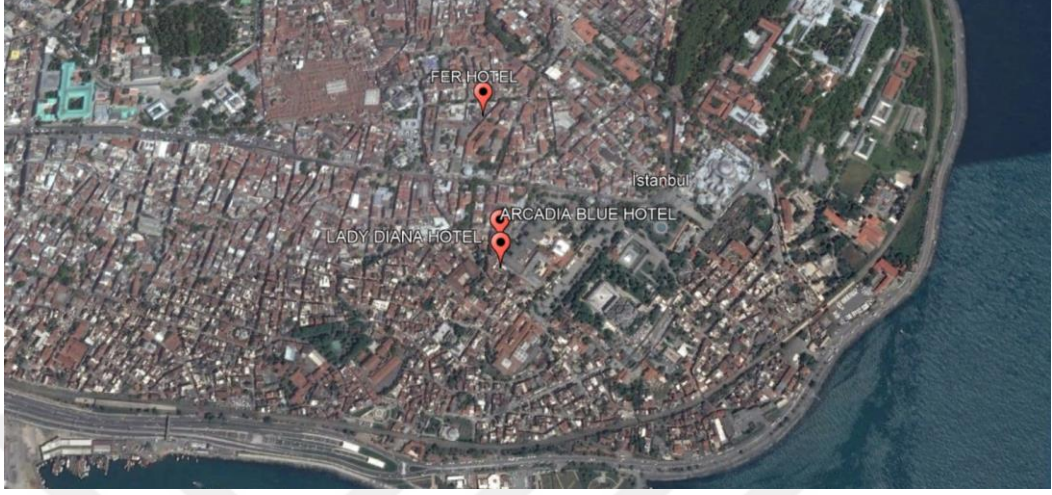
Bu araştırma kapsamında, İstanbul ilinde yer alan altı farklı kent oteli ile anket çalışması yapılmıştır. Bu altı otelin sınıflandırılması, konumlandıkları bölgelere ve ölçeklerine göre yapılmıştır. Otellerin üç tanesi orta ölçekli olup Sultanahmet Bölgesi'nde yer almaktadır. Diğer üç otel ise, Anadolu yakasının Kadıköy bölgelerinde yer alan beş yıldızlı otellerdir. Anket çalışması kapsamında personel, misafir ve otel yöneticilerine farklı sorular hazırlanmıştır. Otelin daimî kullanıcısı olan personellerin istekleri, geçici kullanıcı olan misafirlerin beklentilerinin önemi ve otel yöneticilerinin şikâyet, memnuniyet ve taleplerinin değerlendirilmesi esas amaçtır.

Anket soruları kişisel bilgiler, oda içi sorular, otel içi sorular, otel dışı sorular olarak 4 bölüme ayrılmıştır. Personel, misafir ve yöneticiye sorulan 14 soru ortaktır. Toplam 38 farklı soru yer almakta olup, personele 21, misafire 26, otel yöneticilerine ise 30 soru sorulmuştur. Spesifik sorular dışında yer alan soruların cevap bölümünde “A-Kesinlikle”, “B-Genellikle”, “C-Nadiren”, “D-Asla” ifadeleri yer almaktadır. Çalışma kapsamında 53 misafir, 81 personel ve 6 yönetici ile anket yapılmıştır. Anket çalışması için gerekli izinler otel yöneticileri tarafından alınmıştır.

4.1 Sultanahmet Bölgesinde Yer Alan Otellerin Analizi

Sultanahmet bölgesi anket çalışması kapsamında yer alan üç farklı otelden ikisi birbirine yakın konumdadır. Anket çalışması yapılan oteller, Fer Otel, Lady Diana Otel ve Arcadia Blue Otel'dir. Otel yatak kapasiteleri birbirine yakın seçilmiştir. Fer Otel 2016'da açılmış, Arcadia Blue Otel 2013'te tadilat görmüş, Lady Diana Otel ise 2006'da açılmıştır. Üç otelde tarihi yarımada konumlanması nedeni ile yoğunlukla turizm

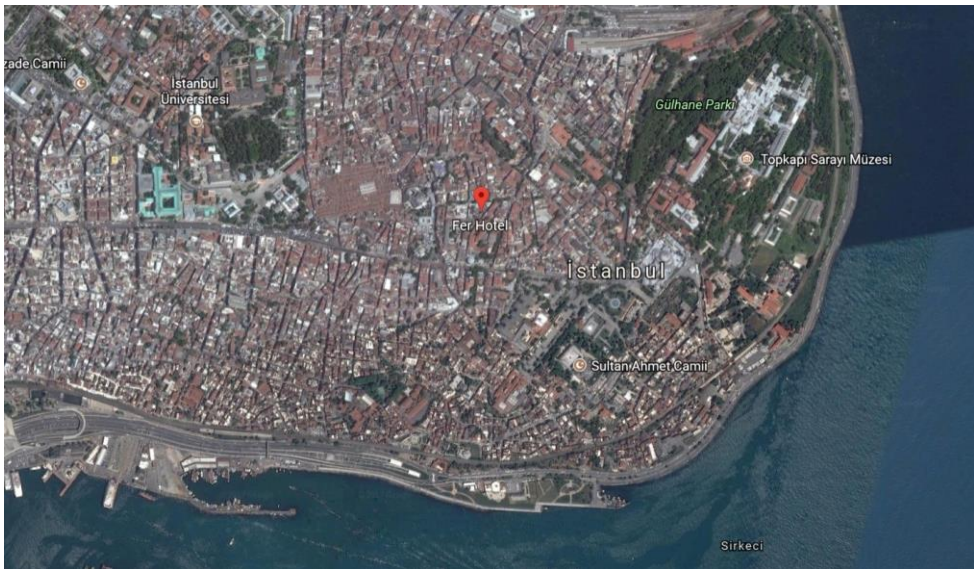
amaçlı konaklamalar tarafından tercih edilmektedir. Balo salonu ve toplantı salonu ihtiyaçları minimumdardır. Tezin bu kısmında, seçilen üç otelin genel özellikleri ve kullanıcıları tarafından anketlere verilen sonuçların değerlendirmeleri yapılacaktır.



Şekil 4.1 Sultanahmet bölgesinde anket yapılan otellerin uydu görüntüsü

4.1.1 Fer Otel

Volard mimarlık firması tarafından tasarlanan Fer otel 56 odaya sahiptir. İnşaatına 2012 yılında başlanmış olan otel, 2016 yılında hizmete girmiştir. 69 kişilik restoranı ve fitness salonu bulunmaktadır. Kendine ait kapalı otoparkı mevcuttur. Toplantı salonu ve balo salonu mevcut değildir. Nuri Osmaniye Caddesi Türbedar Sokak'ta bulunan otel, ulaşım açısından rahat bir mevkiide yer almaktadır. Özel araç ve toplu taşıma ile ulaşılabilir.



Şekil 4.2 Fer Otel uydu görüntüsü

Otelin ön cephesinde yer alan odalar caddeye bakmaktadır. Diğer odalar ise, orta kısımda kurgulanan özel mozaiklerle yapılmış süs havuzunun yer aldığı avluya bakmaktadır. Executive suit, junior suit, executive oda, delux king oda, superior oda ve executive küvetli oda gibi oda seçenekleri bulunmaktadır. Her oda banyosunda, farklı mozaikler kullanılmıştır.

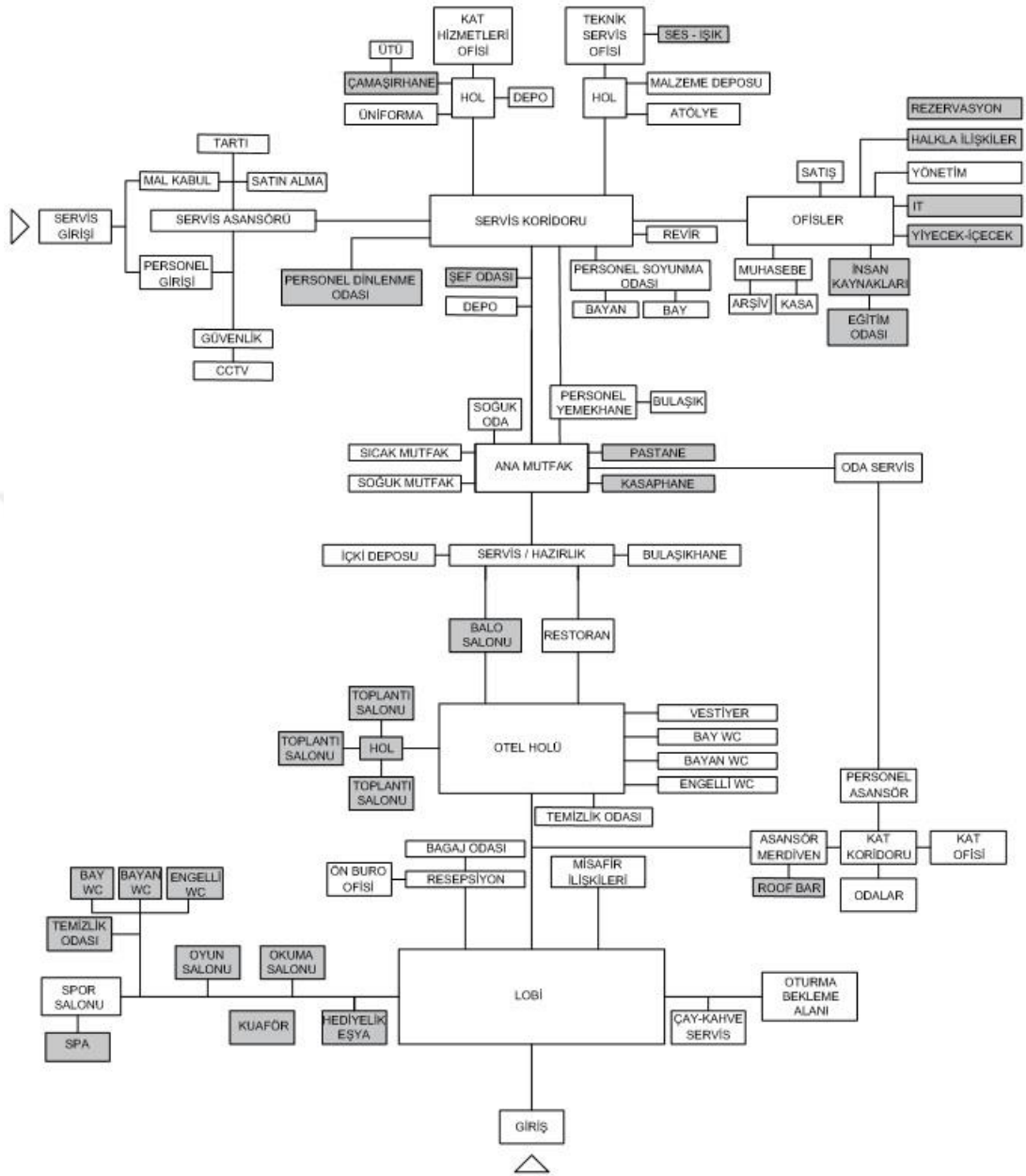


Şekil 4.3 Fer Otel avlu [40]



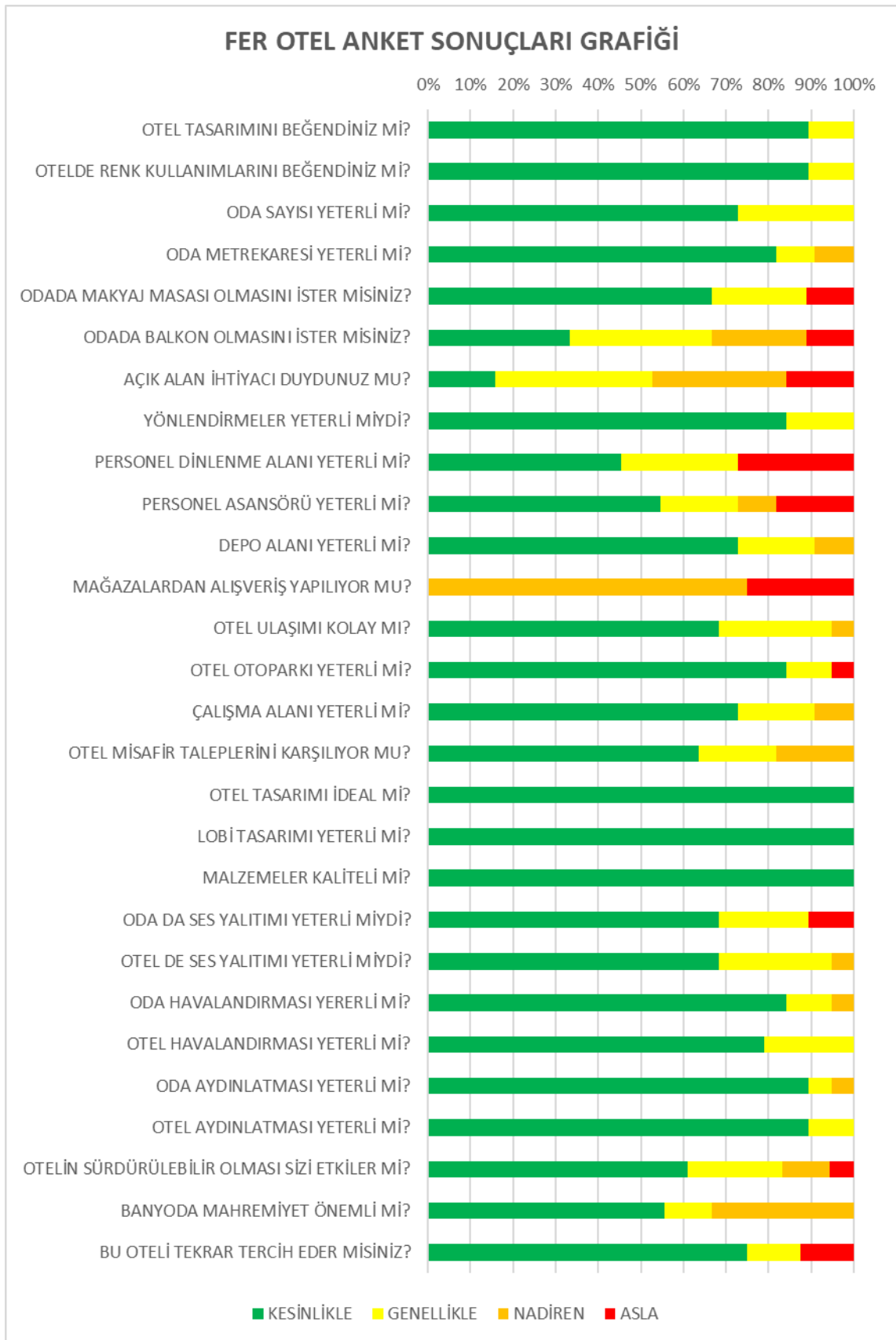
Şekil 4.4 Fer Otel oda bölümü

Çizelge 4.1 Fer Otel organizasyon şeması



Yukarıda yer alan organizasyon şemasında gri renk ile boyanmış alanlar Fer Otel’de yer almayan hacimleri göstermektedir. Hediyelik eşya mağazası, kuaför, oyun salonu, okuma salonu, spa, roof bar, toplantı salonu, balo salonu, kasaphane, pastane, çamaşırhane, ses-ışık odası, personel dinlenme odası, şef odası, insan kaynakları, rezervasyon odası, halkla ilişkiler odası, it odası, yiyecek-icecek yönetici odası gibi birimler Fer Otel’de yer almamaktadır.

Çizelge 4.2 Fer Otel anket sonuçları grafiği



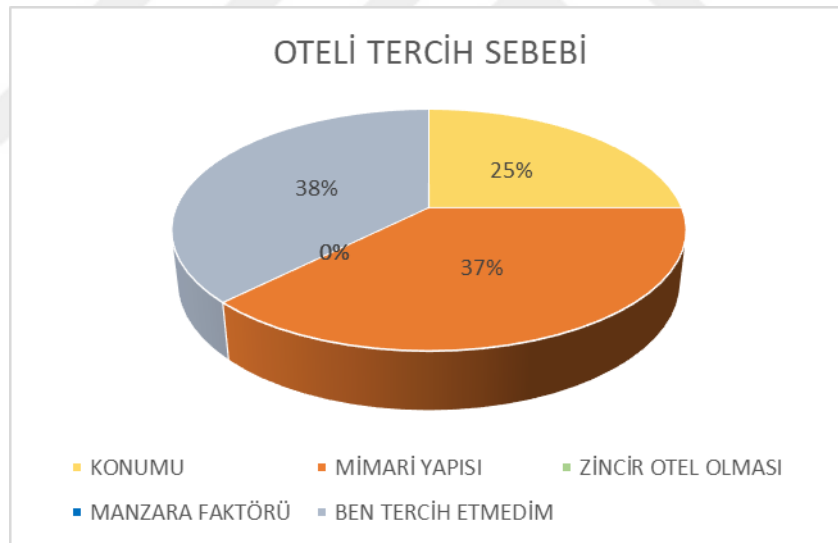
Kullanıcıların neredeyse tamamı yapılan anket sonucu otel tasarımı ve renk kullanımlarını beğendiklerini belirtmiştir. Oda sayısının yeterli bulunması ile birlikte kullanıcıların %10'luk kısmı, oda metrekarelerini yetersiz bulmuştur.

Otel sahibi ve yöneticisi ile yapılan anket çalışmasına göre otel tasarımı ve uygulamasını yapan mimari ekipten memnun kaldığı anlaşılmaktadır. Aynı zamanda, otellerinin ideal şekilde tasarlandığını düşünmektedirler.

Kullanıcıların yaklaşık %90'lık kısmı odada makyaj masası olmasını tercih ederken %67'lik kısmı odada balkon ya da teras olmasını istemektedir.

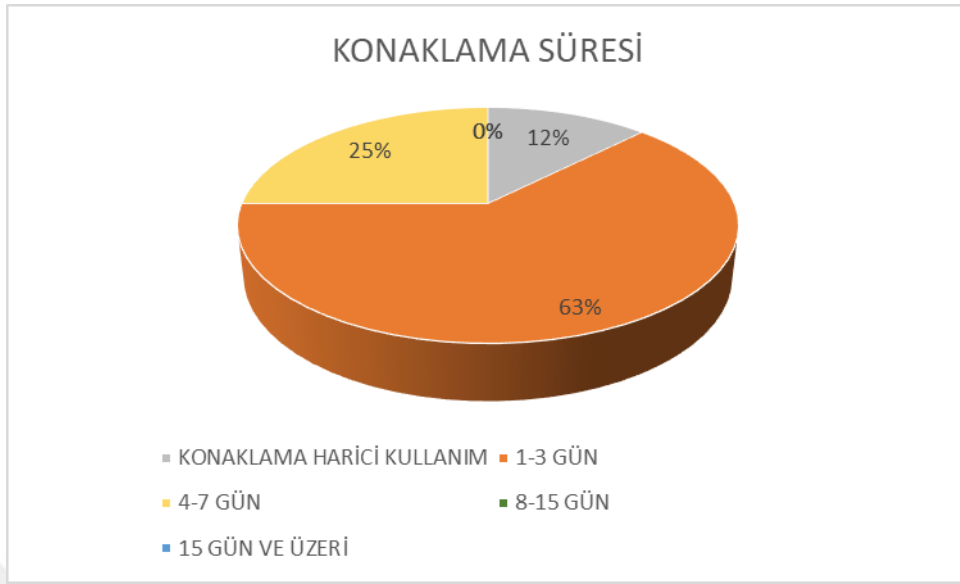
Kullanıcıların %53'lük kısmı açık alan kullanımına ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir. Personel asansör ve dinlenme alanları ise %30 oranında yetersiz bulunmuştur. Oda ve otel aydınlatma, havalandırma ve ses yalıtımı %90'ın üzerinde oranlarla yeterli bulunmuştur.

Çizelge 4.3 Fer Otel kullanıcı otel tercih sebepleri grafiği



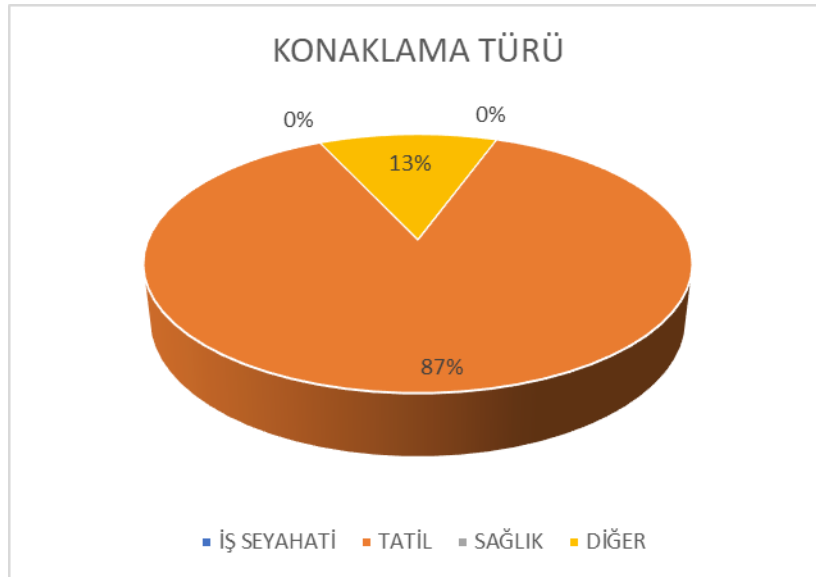
Otel misafirleri ile yapılan anketler sonucunda, Fer Otel'i tercih sebepleri incelendiğinde kendi tercihi olmadan konaklayan ve mimari yapısı nedeniyle konaklayan kesimin oranlarının eşit olduğu anlaşılmaktadır. %25'lik kesimin ise, konumu dolayısıyla tercih ettiği belirlenmiştir.

Çizelge 4.4 Fer Otel kullanıcı konaklama süreleri grafiği



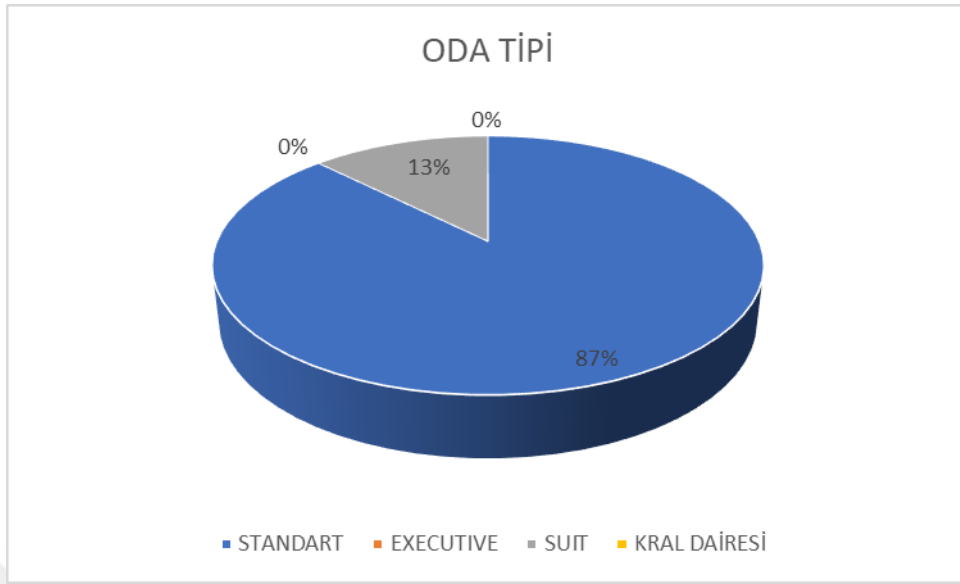
Konaklama sürelerine bakıldığında ise, 1 ve 3 gün arası konaklama yapanların çoğunlukta olduğu anlaşılmaktadır. Ankete katılanların %25'i, 4 ve 7 gün arası konaklama yaparken %12'lik kısmı ise, otellerde konaklama harici kullanımı sıklıkla tercih etmektedir.

Çizelge 4.5 Fer Otel kullanıcı konaklama türü grafiği



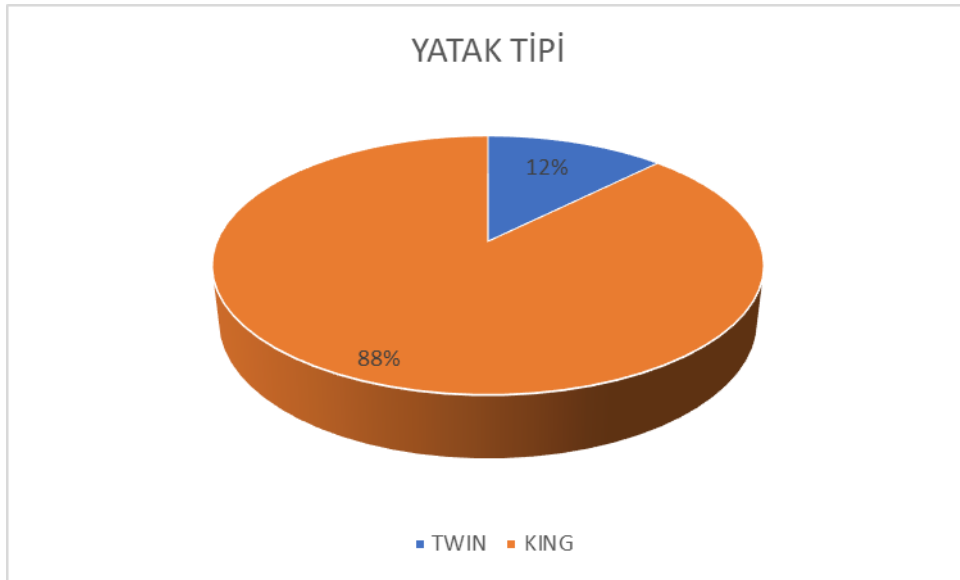
Fer Otel'i tercih eden misafirlerin büyük kısmı tatil amaçlı bu oteli tercih etmişlerdir.

Çizelge 4.6 Fer Otel kullanıcı oda tipi tercih grafiği



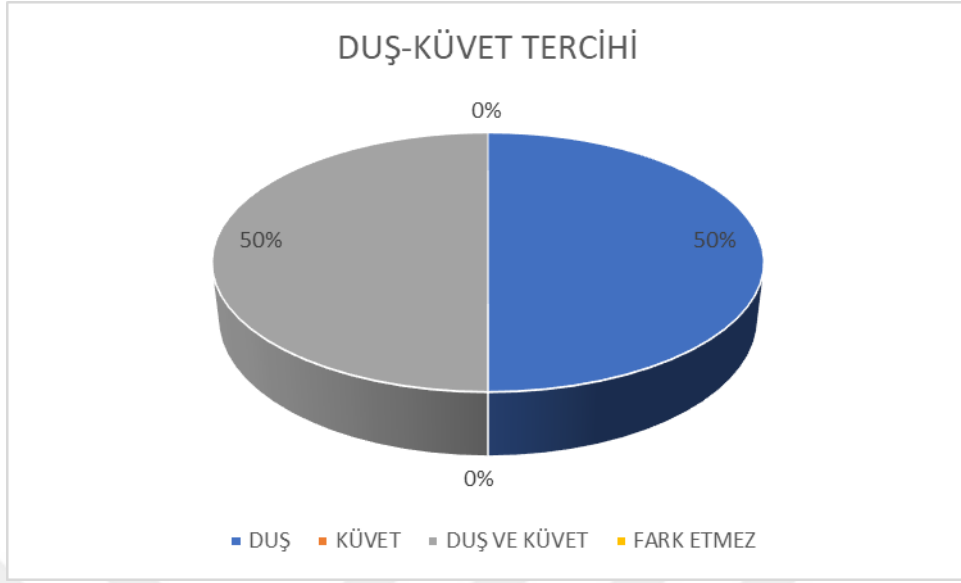
Misafirlerin %87'lik kısmı standart oda tipini tercih ederken, %13'lük kısım ise suit odayı tercih etmektedir. Oda tercih sebebi olarak ise, %87'lik kısım standart odayı ekonomik olması nedeniyle, %13'lük kısım ise, suit odayı konforlu olması sebebi ile tercih ettiklerini belirtmişlerdir.

Çizelge 4.7 Fer Otel kullanıcı yatak tipi tercih grafiği



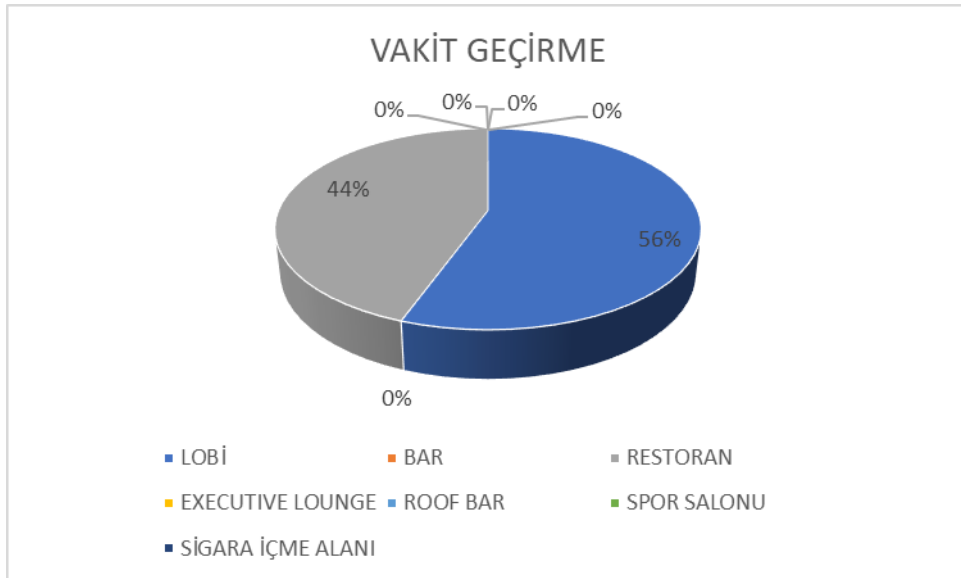
Misafirlerin büyük çoğunluğunun king yatak bir başka ifadeyle çift kişilik yatağı tercih ettiği belirlenmiştir.

Çizelge 4.8 Fer Otel kullanıcıların oda banyolarında duş ve küvet tercih grafiği



Misafirlerin yarısı sadece duş olan odaları tercih ederken, geri kalan kesim hem duş hem de küvetin bulunduğu oda banyolarını tercih etmektedir. Anketin öneriler bölümüne verilen misafir cevaplarında ise, oda banyolarında küvetin hijyenik olmadığının düşünüldüğü ve bu nedenle tercih etmedikleri belirlenmiştir. Aynı zamanda, küvet yüksekliği nedeniyle kullanışsız bulduklarını belirtmişlerdir.

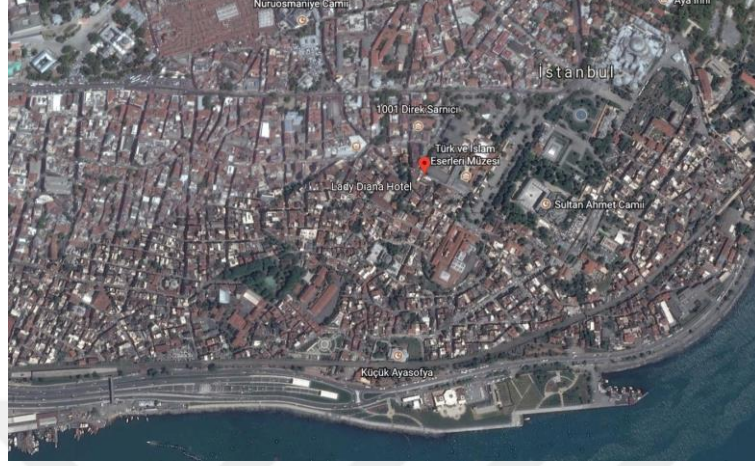
Çizelge 4.9 Fer Otel misafirlerinin vakit geçirdikleri mekanların grafiği



Fer Otel misafirleri, konaklamaları boyunca odaları dışında en çok lobide vakit geçirmişlerdir. Lobiden sonra en çok vakit geçirilen alan ise, restorandır.

4.1.2 Lady Diana Otel

Sultanahmet Camii'ne yakın bir konumda bulunan otel toplu taşıma ve yaya ulaşımı açısından kolay ulaşılabilir bir konumdadır. 4 yıldızlı otelde 30 personel çalışmaktadır.



Şekil 4.5 Lady Diana Otel uydu görüntüsü

Lady Diana Otel, 76 odalı olarak tasarlanmıştır. Oda tipleri tek kişilik, çift kişilik, üç kişilik, suit, aile ve engelli odası olarak sınıflandırılabilir. Otel otoparkı, havuz ve balo salonu mevcut değildir. 1 adet toplantı salonu yer almaktadır. Spası bulunan otelde sauna, hamam ve masaj olanakları yer almaktadır. Çatı katında yer alan 120 kişiye hizmet verebilen restoran panoramik bir manzaraya sahiptir.

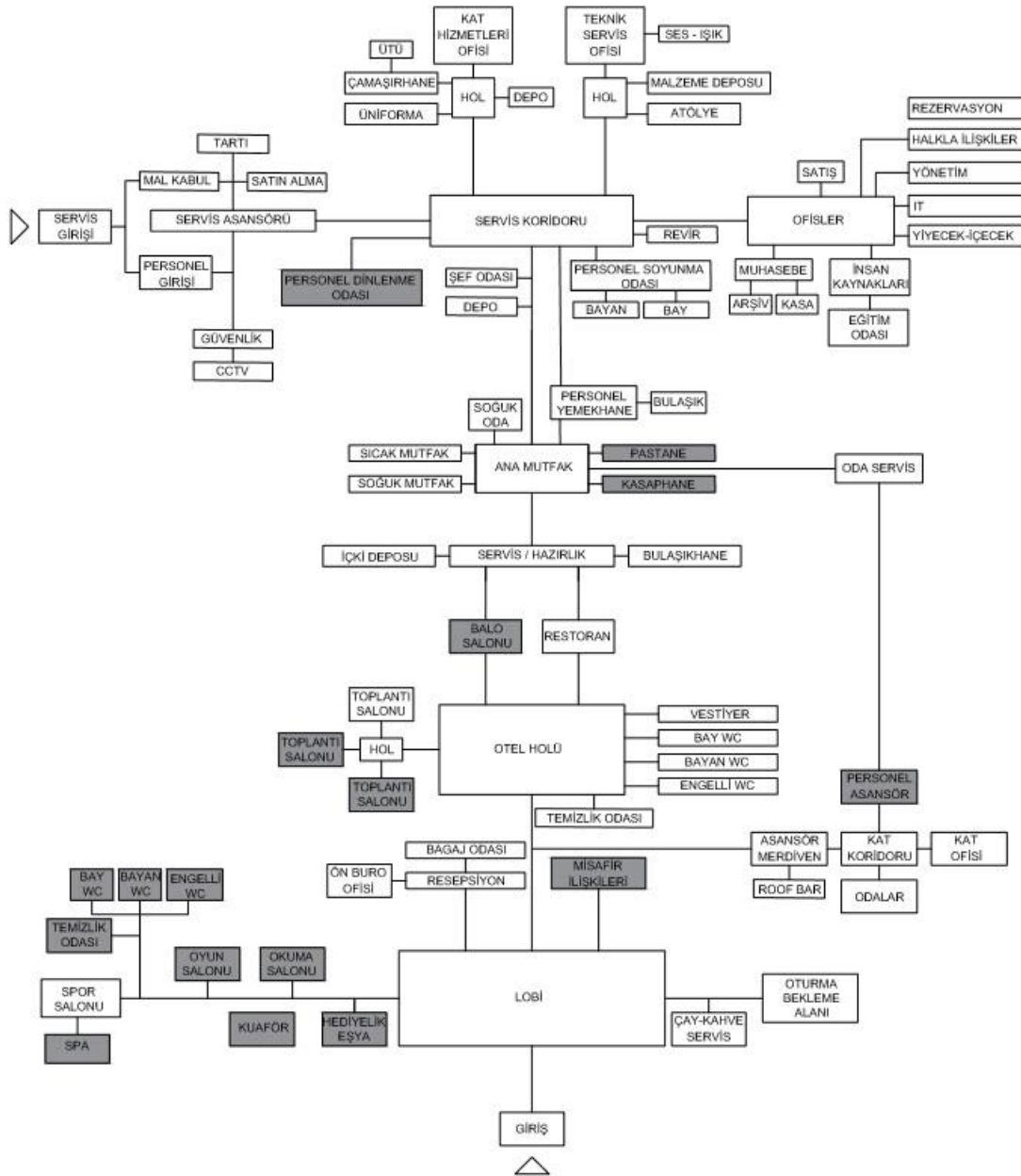


Şekil 4.6 Lady Diana Otel dış görünüşü (Sol fotoğraf)



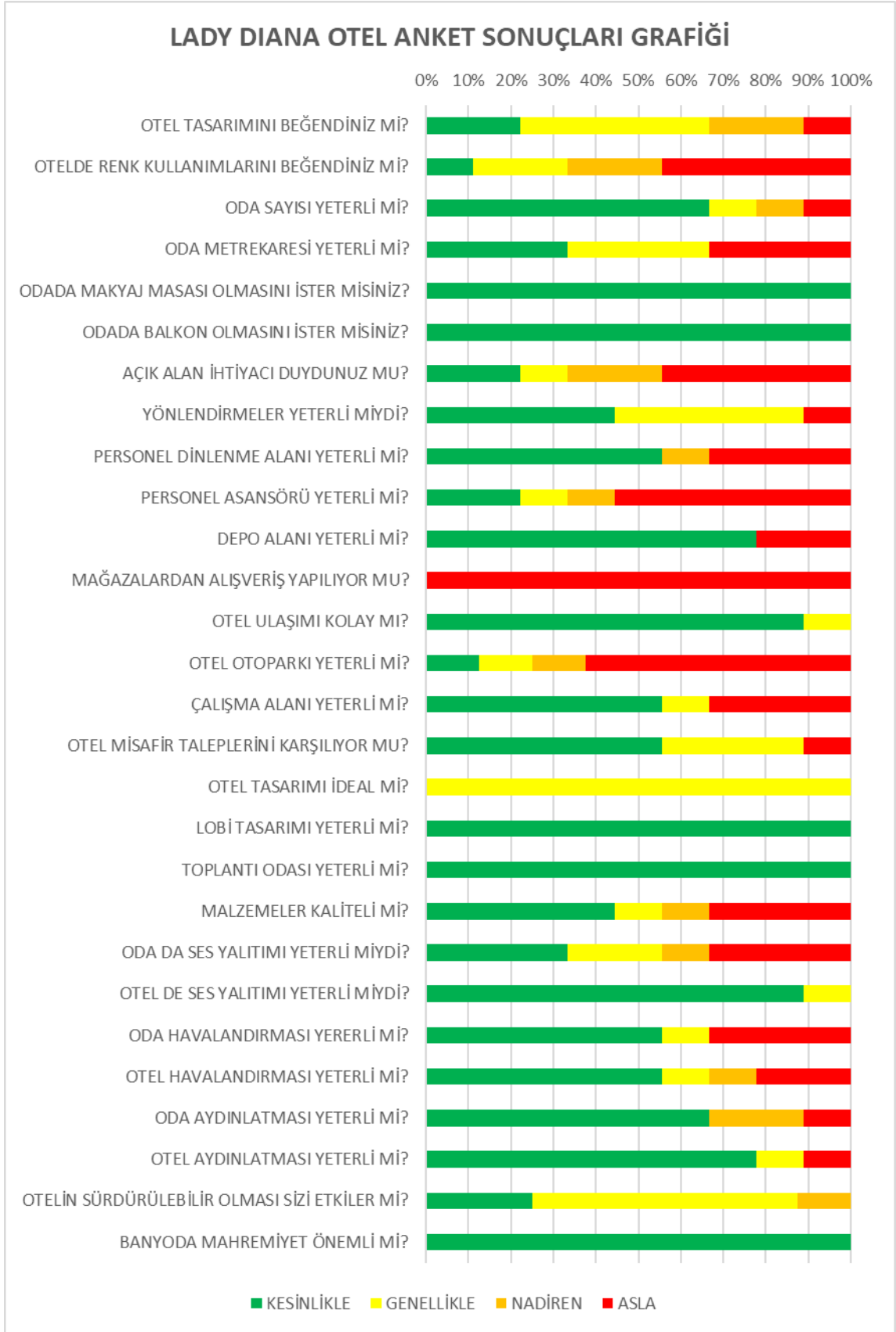
Şekil 4.7 Lady Diana Otel oda bölümü (Sağ fotoğraf)

Çizelge 4.10 Lady Diana Otel organizasyon şeması



Yukarıda yer alan organizasyon şemasında gri renk ile boyanmış alanlar Lady Diana Otel’de yer almayan hacimleri göstermektedir. Otelde hediyelik eşya mağazası, kuaför, oyun salonu, okuma salonu, balo salonu, misafir ilişkileri, personel asansörü, kasaphane, pastane ve personel dinlenme alanı bulunmamaktadır.

Çizelge 4.11 Lady Diana Otel anket sonuçları grafiği



Kullanıcıların anketlere verdikleri cevaplar doğrultusunda, otel tasarımının çok beğenilmediği ve renk kullanımlarından memnun olunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Oda sayısı yeterli bulunmuş, fakat oda metrekarelerinin farklı oda tiplerine bağlı olarak yetersiz kaldığı durumlar olduğu sonucuna varılmıştır. Otel personeli ile yapılan anket çalışmaları sonucu, metrekare olarak küçük tutulan odalarda kullanılan koyu renklerin odayı daha da karanlık bir havaya soktuğu kanısına varılmıştır. Otelde kullanılan malzemeleri, kullanıcıların yarısı kaliteli bulurken, diğer yarısı kalitesiz olduğunu düşünmektedir.

Ankete katılan kullanıcıların %90'ı otel yönlendirmesini yeterli bulmaktadır. Personel dinlenme alanı ve personel asansörü bulunmamaktadır. Çalışma alanları ve depo alanları yeterli bulunmuştur. Otelin ulaşım açısından kolay bir noktada yer aldığı düşünülmektedir; fakat, otelin kendine ait bir otoparkı bulunmamaktadır.

Kullanıcıların %45'i odada gürültü ile ilgili sorun yaşandığını, fakat otelin genel alanlarında gürültü ile ilgili sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir. %35'lik bir kesim ise, oda ve otel havalandırmasının yetersiz olduğunu düşünmektedir. Oda aydınlatmasının yetersiz olduğunu düşünen %35 oranında kullanıcı yer almaktadır. Otelin genel aydınlatması ise, kullanıcıların çoğunluğu tarafından yeterli bulunmuştur.

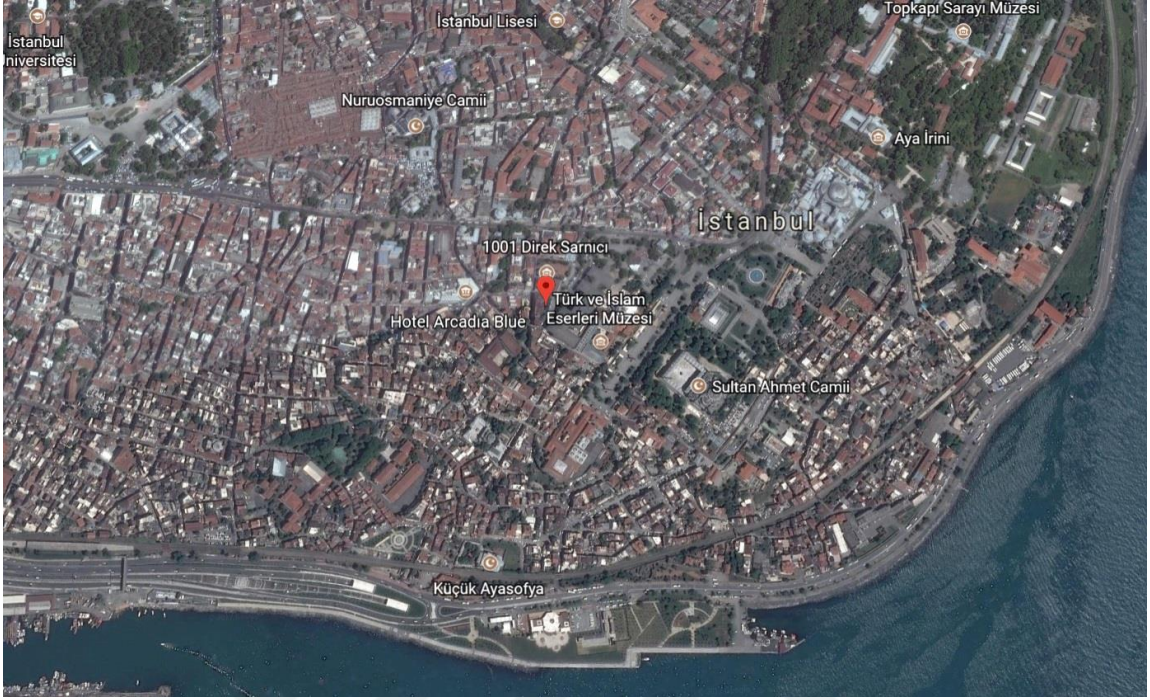
Anket sonuçlarına göre, genel olarak otelin misafir taleplerine cevap verdiği, fakat tasarım ve renk kullanımlarından memnun olmadıkları anlaşılmaktadır.

Lady Diana Otel'de anket yapılacak otel misafiri bulunamaması nedeniyle, misafirlerle anket çalışması yapılamamıştır.

4.1.3 Arcadia Blue Otel

4 yıldızı bulunan otel, 18 suit olmak üzere toplam 54 oda kapasitelidir. Sultanahmet Camii'ne yakın bir konumda bulunan otel toplu taşıma ve yaya ulaşımı ile rahat ulaşılabilir konumdadır. Aynı zamanda, Lady Diana Otel ile karşılıklı konumlanmaktadır. Balo salonu, toplantı salonu ve havuz bulunmamaktadır. Otopark, vale hizmeti ve spor salonu bulunmaktadır. 1995 yılında yapılan otel, 2012-2013 yılları arasında Norm Mimarlık tarafından yeniden tasarlanmıştır. Tadilat sürecinde odadaki pencere ebatları genişletilerek manzara ve ışıktan daha fazla yararlanılması sağlanmıştır. Otelin çatı

katında yer alan restoran, Sultanahmet Camii ve Ayasofya manzarasına hakimdir. Otelin 30 personeli bulunmaktadır.



Şekil 4.8 Arcadia Blue Otel uydu görüntüsü

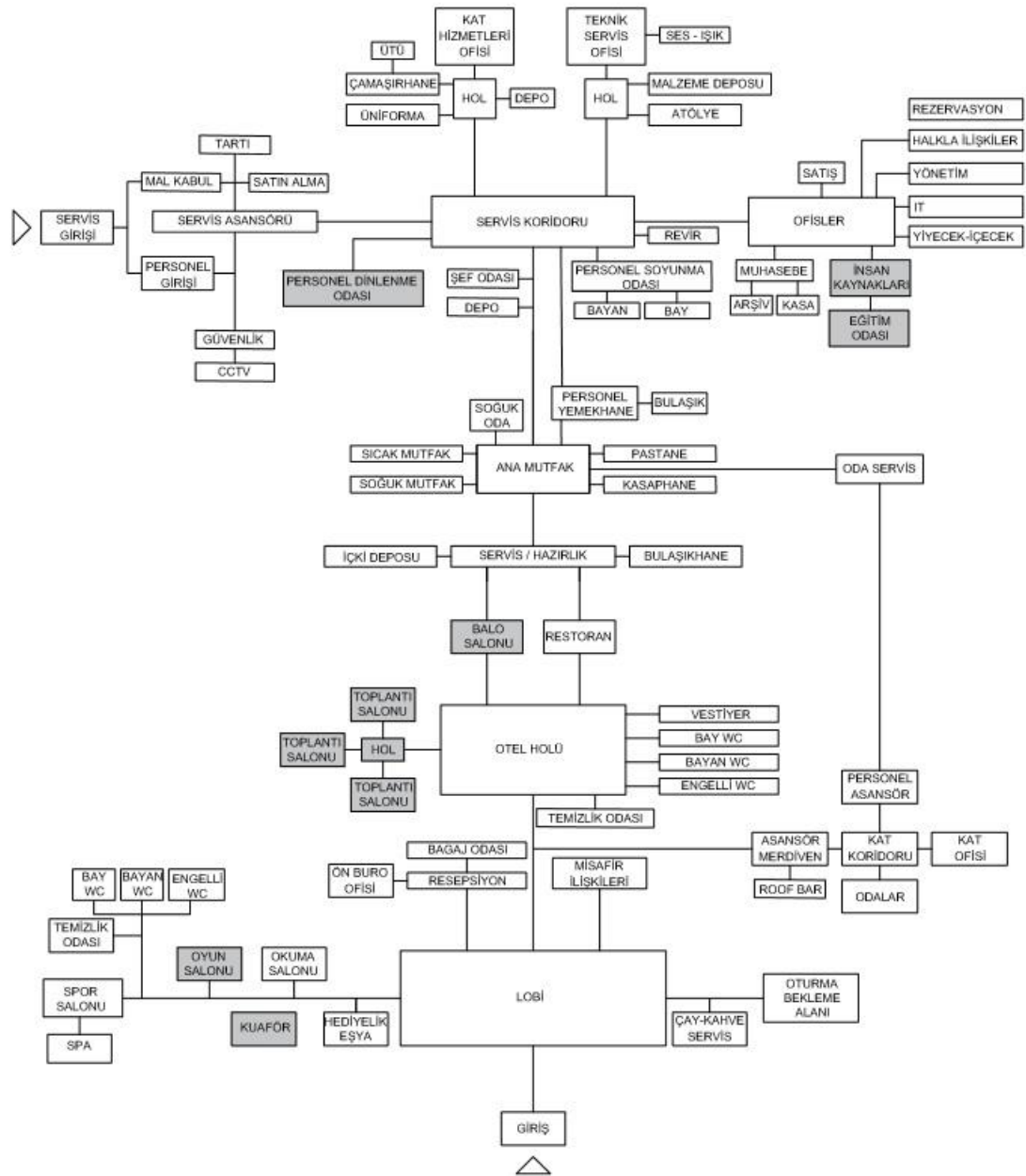


Şekil 4.9 Arcadia Blue Otel dış görünüşü (Sol fotoğraf) [41]



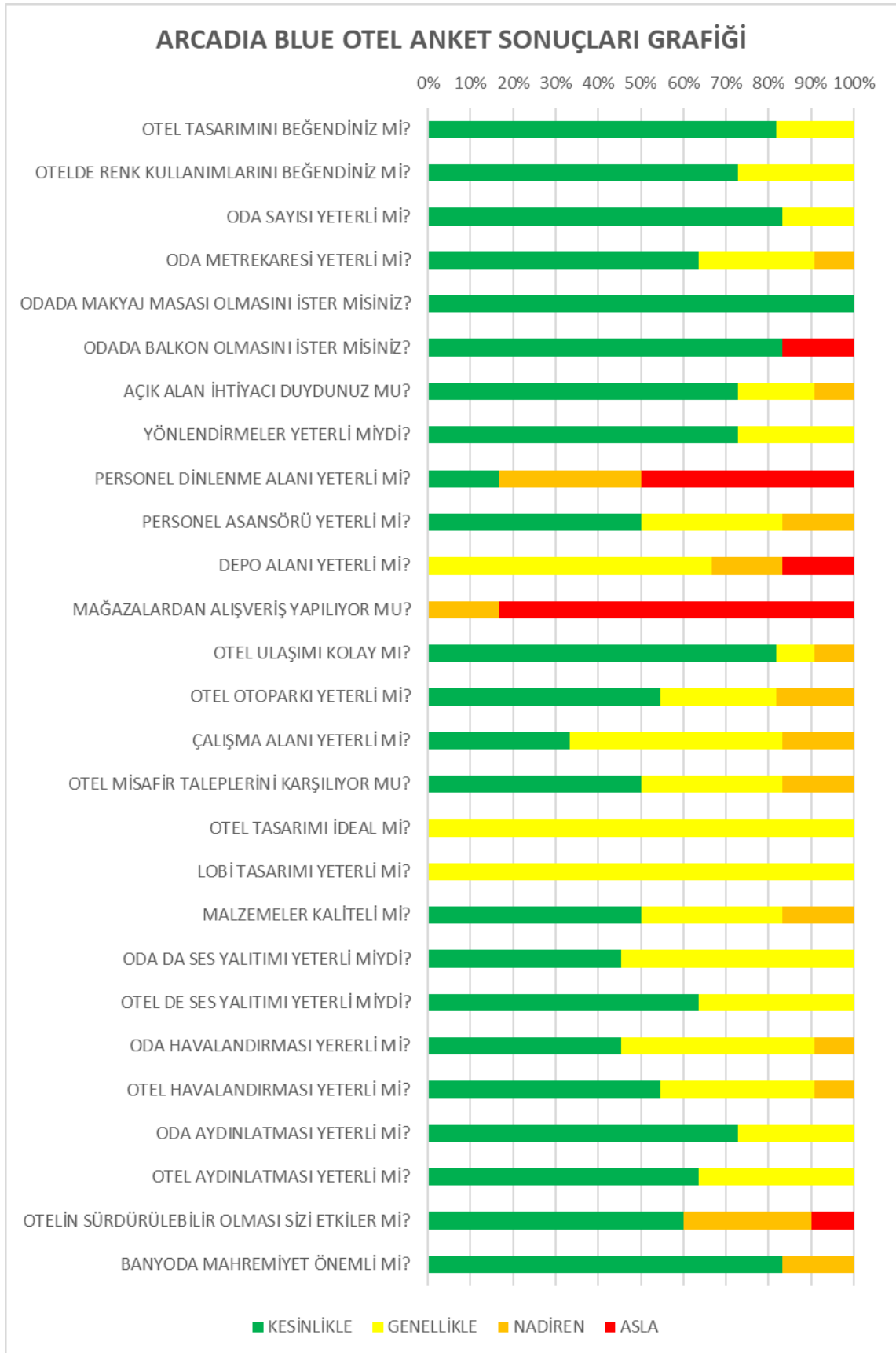
Şekil 4.10 Arcadia Blue Otel oda bölümü (Sağ fotoğraf)

Çizelge 4.12 Arcadia Blue Otel organizasyon şeması



Yukarıda yer alan organizasyon şemasında gri renk ile boyanmış alanlar Arcadia Blue Otel’de yer almayan hacimleri göstermektedir. Kuaför, oyun salonu, toplantı salonu, balo salonu, insan kaynakları ve personel dinlenme alanı bulunmamaktadır.

Çizelge 4.13 Arcadia Blue Otel anket sonuçları grafiği



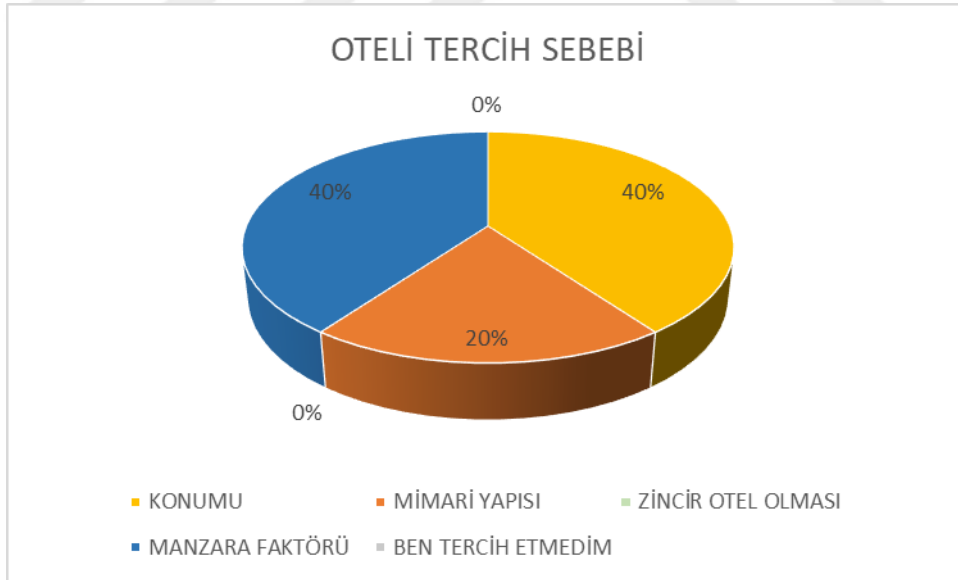
Yapılan anket çalışması kapsamında, kullanıcıların büyük çoğunluğunun otel tasarımını ve oteldeki renk kullanımlarını beğendiği anlaşılmaktadır. Oda sayısı ve metrekaresi yeterli bulunmaktadır.

Kullanıcıların yarısı personel dinlenme alanlarının tamamen yetersiz olduğunu düşünmektedir. Personel asansörü ise, kullanıcıların %83'ü tarafından yeterli bulunmaktadır.

Otel yapımında kullanılan malzemeler kullanıcıların çoğunluğu tarafından kaliteli bulunmuştur. Ankete verilen cevaplar doğrultusunda, odalarda ses yalıtımıyla ilgili bir sorun yaşanmadığı anlaşılmaktadır. Oda ve otel havalandırmasından ise, kullanıcıların %10'luk kısmı memnun değildir.

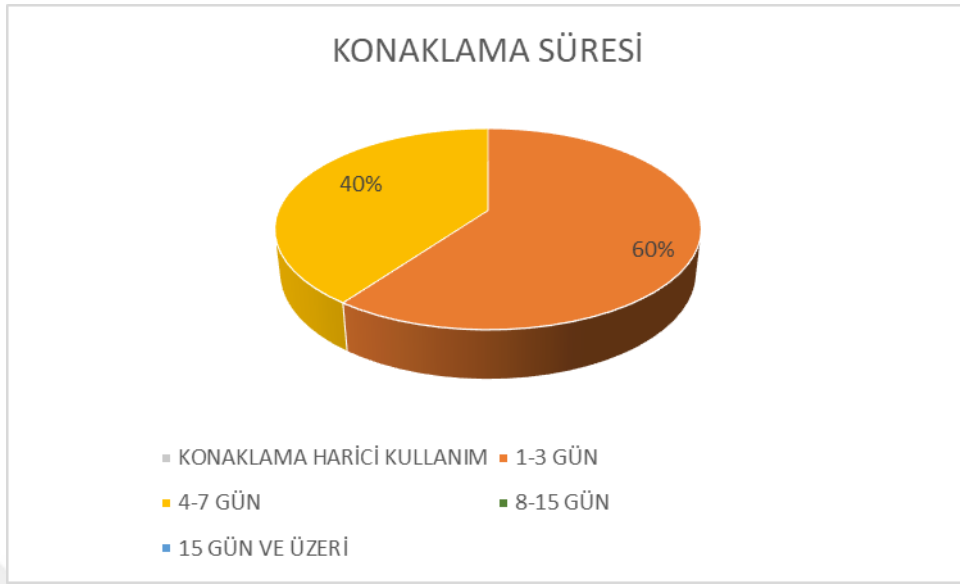
Kullanıcıların %10'u otelin sürdürülebilir olmasının oteli tercih etmelerinde etkili olmayacağını, %30'u ise oteli tercih etmelerinde nadiren etkili olacağını belirtmişlerdir. Bu durum, otelin sürdürülebilir olmasının kullanıcılar tarafından özellikle tercih edilen bir şey olmadığını bize göstermektedir.

Çizelge 4.14 Arcadia Blue Otel kullanıcı otel tercih sebepleri grafiği



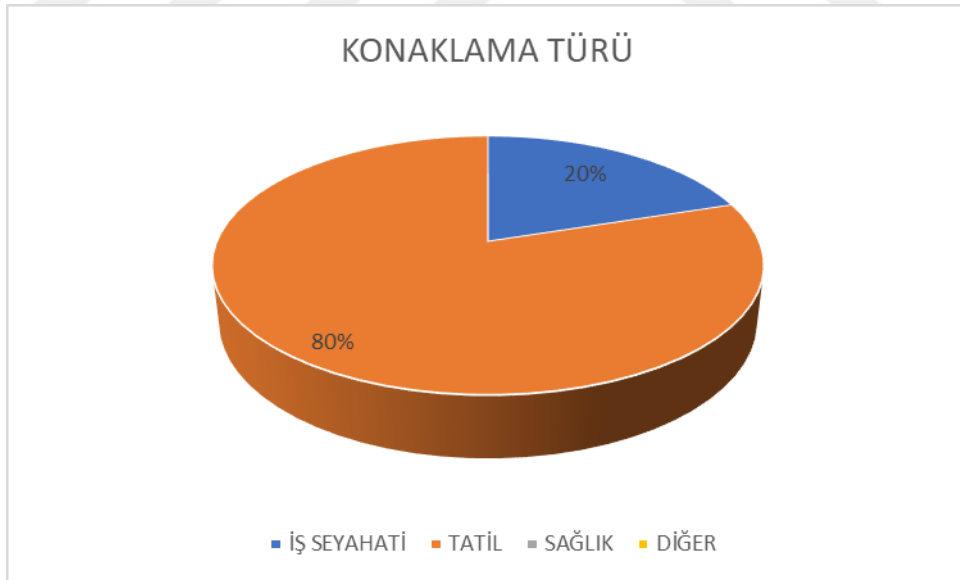
Arcadia Blue Otel'i tercih eden misafirler üzerinde, otelin konumu ve manzarasının büyük etkisi olduğu anket sonuçlarından anlaşılmaktadır.

Çizelge 4.15 Arcadia Blue Otel kullanıcı konaklama süreleri grafiği



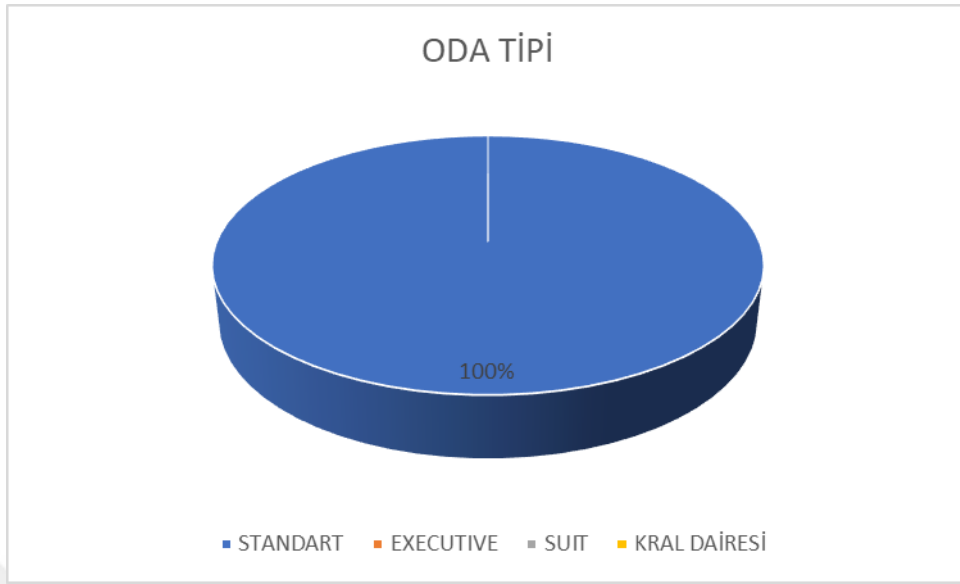
Otel'i tercih eden misafirlerin konaklamalarını genellikle 1 ve 3 gün arasında yaptıkları anlaşılmaktadır. Seyahatlerinde genellikle 4 ve 7 gün arası konaklama yapan misafir oranının ise, %40 olduğu görülmektedir.

Çizelge 4.16 Arcadia Blue Otel kullanıcı konaklama türü grafiği



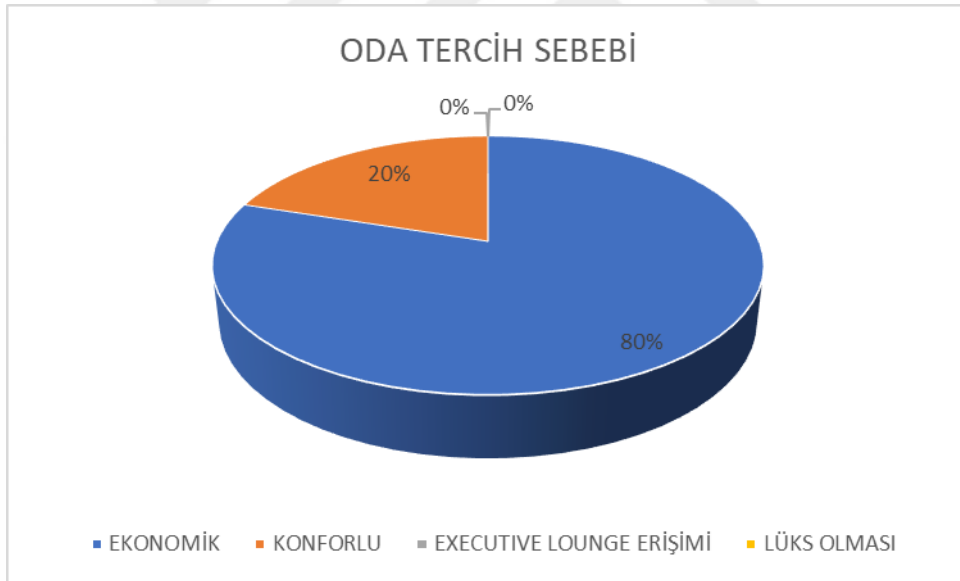
Otel misafirleri ile yapılan anketlerde kullanıcıların genellikle tatil dolayısıyla otelde konaklama yaptıkları anlaşılmaktadır. Anketin Sultanahmet'te yapılması ve turizm bölgesi olması nedeniyle, bu bölgede konaklayan misafirlerin çoğunlukla tatil amaçlı seyahet ettiklerini de göz ardı etmemek gerekmektedir.

Çizelge 4.17 Arcadia Blue Otel kullanıcı oda tipi tercih grafiği



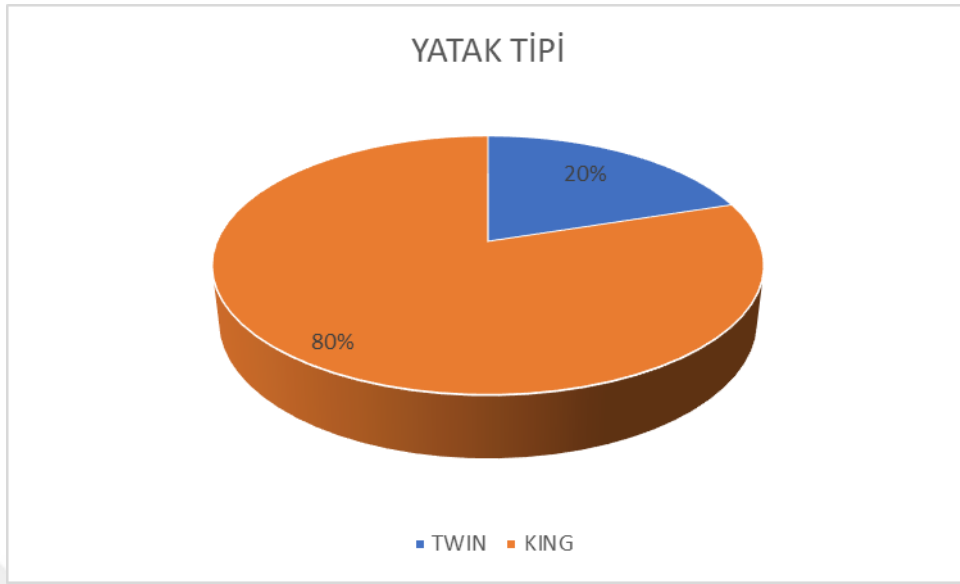
Anket yapılan kullanıcıların tamamı standart oda tercih etmişlerdir.

Çizelge 4.18 Arcadia Blue Otel kullanıcı oda tercih sebepleri grafiği



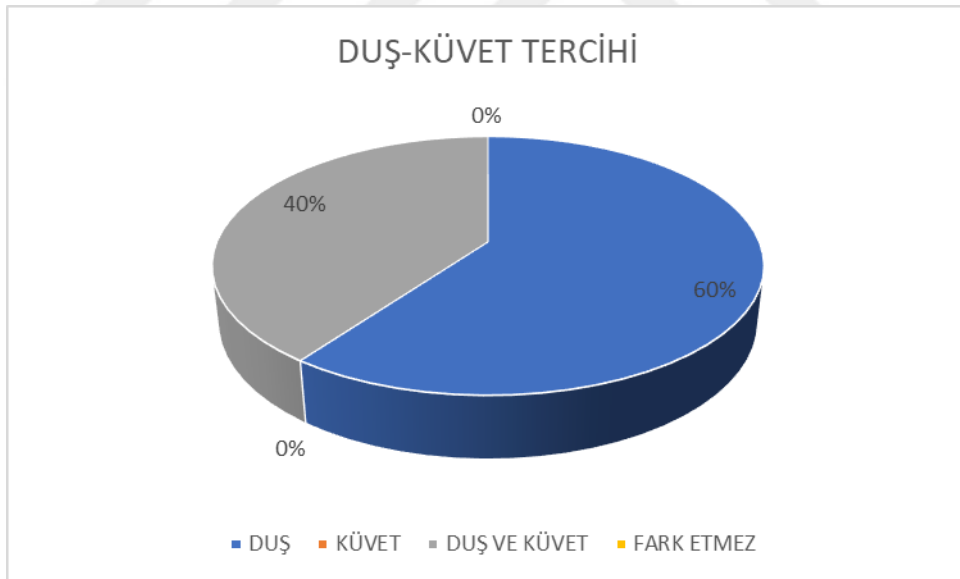
Ankete katılan oda misafirlerinin tamamının standart oda tipini tercih etme nedenleri, standart odaların diğer odalara oranla daha ekonomik olmasıdır. Kullanıcıların %20'si ise, konforlu olması nedeniyle standart oda tipini tercih etmektedir.

Çizelge 4.19 Arcadia Blue Otel kullanıcı yatak tipi tercih grafiği



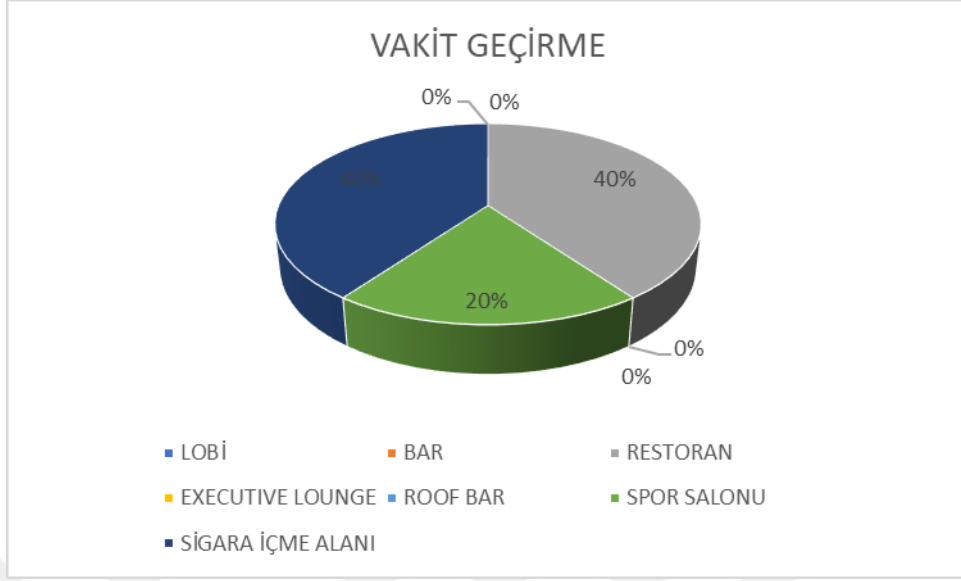
Otel misafirlerinin büyük çoğunluğu king bir başka ifadeyle, çift kişilik yatak tipini tercih etmektedir.

Çizelge 4.20 Arcadia Blue Otel kullanıcı duş ve küvet tercihleri grafiği



Otelde konaklayan misafirlerin %60'ı, oda banyolarında sadece duş olmasının yeterli olduğunu; geriye kalan %40'lık kullanıcı diliminin ise, duş ve küvet kullanımını birlikte tercih ettikleri anlaşılmaktadır.

Çizelge 4.21 Arcadia Blue Otel misafirlerinin vakit geçirdikleri mekanların grafiği



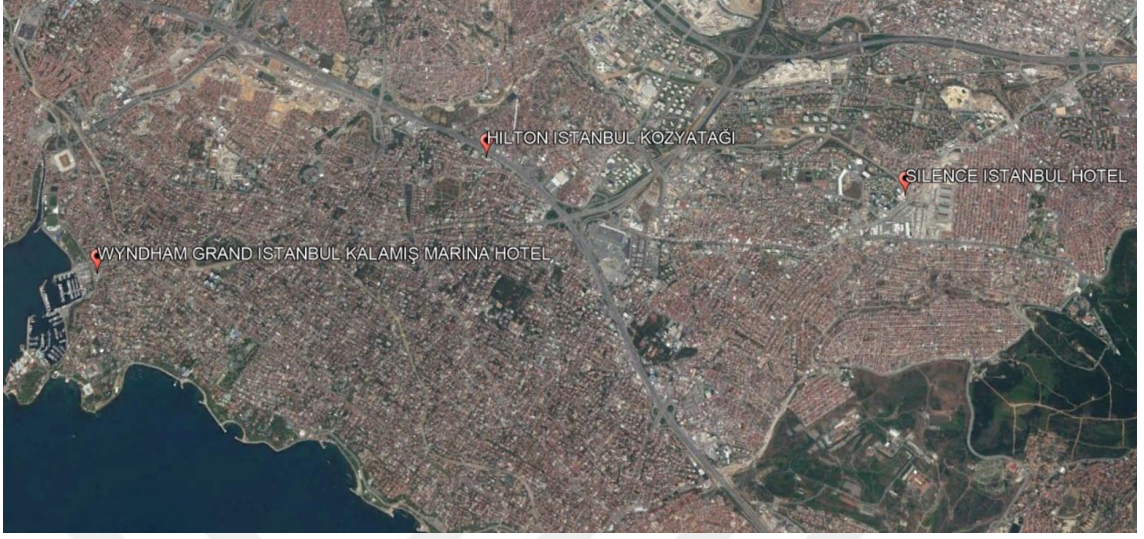
Arcadia Blue Otel’de konaklama yapan misafirlerin, odaları dışında çoğunlukla sigara içme alanında ve restoran bölümlerinde vakit geçirdikleri anlaşılmaktadır. Kullanıcıların sadece %20’lik kısmı, spor salonunda vakit geçirmeyi tercih etmektedir. Lobi, bar ve roof bar gibi bölümlerde ise hiç vakit geçirmemişlerdir.

4.2 Kadıköy Bölgesinde Yer Alan Otellerin Analizi

Anket çalışması yapılan oteller, Hilton İstanbul Kozyatağı, Silence İstanbul Hotel & Convention Center ve Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel’dir. Anket çalışması yapılan üç otel de beş yıldızlı olup toplantı ve balo salonları bulunmaktadır. Anadolu yakasının en büyük otelleri arasında yer alan bu üç otelin ulaşım imkanları birbirinden farklıdır. Wyndham Grand İstanbul Kalamış Otel sahil tarafında yer almakta, Hilton İstanbul Kozyatağı E-5 üzerinde yer almakta, Silence İstanbul Otel ise E-5 ve Tem arasında konumlanmaktadır.

Bu oteller, Sultanahmet bölgesinde incelenen otellere nazaran daha büyük ölçekli ve kapasiteli otellerdir. Anket çalışması yapılan bu üç otelde de konaklamanın yanı sıra toplantı, konferans ve kutlama organizasyonları sıklıkla tercih edilmektedir. Anket çalışması yapılan bu üç otelin de açılış tarihleri aynı dönemlere denk gelmektedir. Wyndham Kalamış Otel 2012, Silence İstanbul Otel 2013, Hilton İstanbul Kozyatağı 2014 yılında açılmıştır.

Tezin bu kısmında, seçilen üç otelin genel özellikleri ve kullanıcıları tarafından anketlere verilen sonuçların değerlendirmeleri yapılacaktır.



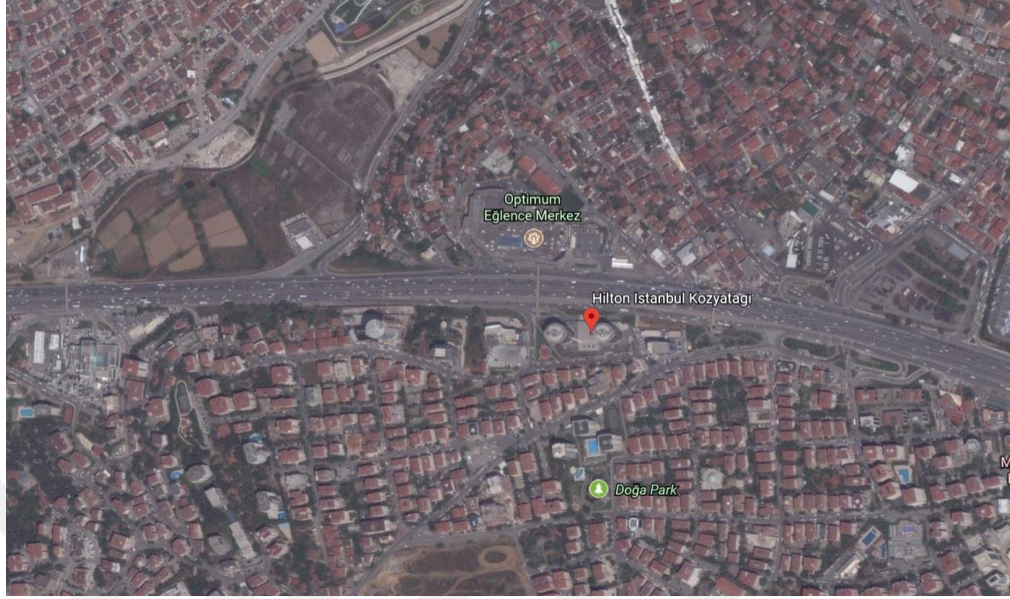
Şekil 4.11 Kadıköy bölgesinde anket yapılan otellerin uydu görüntüleri

4.2.1 Hilton İstanbul Kozyatağı

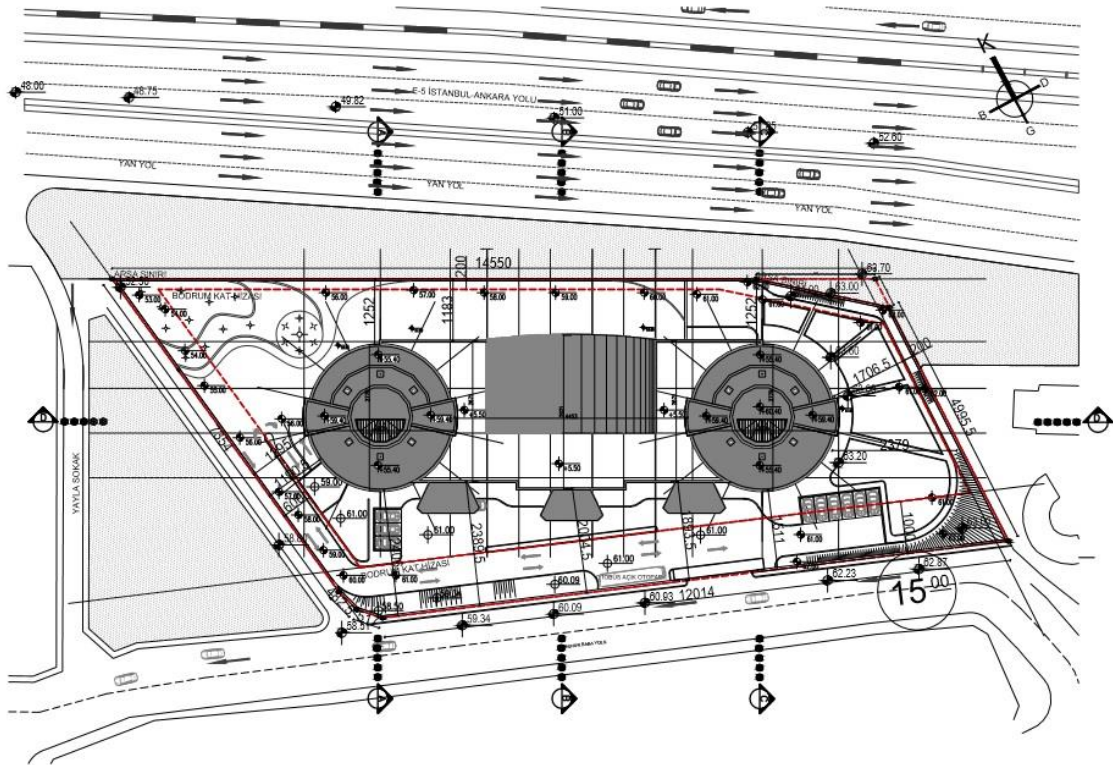
Otel, İstanbul Anadolu yakasında yer alan ilk Hilton özelliğini taşımaktadır. Metex Design Group tarafından tasarlanan otel 2014 yılında açılmıştır. 5 yıldızlı olan otelde 250 standart oda, 47 executive oda, 22 suit oda ve 1 kral dairesi yer almaktadır. Toplam 320 odaya sahip olan otel, iki ayrı bloktan oluşmaktadır. 2000 m² büyüklüğünde spa ve fitness merkezi yer almaktadır. Otel, aynı zamanda 16 toplantı odası ile kongre merkezi özelliği taşımaktadır. Kapalı havuz, roof bar, executive lounge, kapalı ve açık otopark alanı, restoran, cafe, bar, balo salonu, simülatörlerin yer aldığı eğlence merkezi gibi birimlere sahiptir. E-5 üzerinde yer alan otel araba ve yaya ulaşımı açısından kolay ulaşılabilir bir noktadadır. Metro, metrobüs, otobüs ve minibüs kullanılarak otele rahatlıkla ulaşılabilir.

Otel, iki ana girişe sahiptir. E-5 tarafından yapılan giriş, direk lobiye açılmaktadır. Kot farkından yararlanılarak yapılan arka giriş ise, doğrudan balo salonu holüne açılmaktadır. Otelin içinde yer alan gece kulübü için ayrı bir giriş daha bulunmaktadır. Otel bir baza ve bu bazanın üzerinden yükselen iki ayrı kuleden oluşmaktadır. Kule kısımlarında yatak katları, roof bar, executive lounge ve özel toplantı salonları yer almaktadır. Baza kısmında ise, lobi, restoran, balo salonu, toplantı odaları, fitness, spa

alanı, oyun alanı, okuma alanı, ana mutfak, servis alanları, ofisler ve otopark yer almaktadır. Toplam 250 personeli bulunmaktadır.



Şekil 4.12 Hilton İstanbul Kozyatağı Otel'inin uydu görüntüsü



Şekil 4.13 Hilton İstanbul Kozyatağı vaziyet planı (Emay İnşaat otel projesinden alınmıştır.)

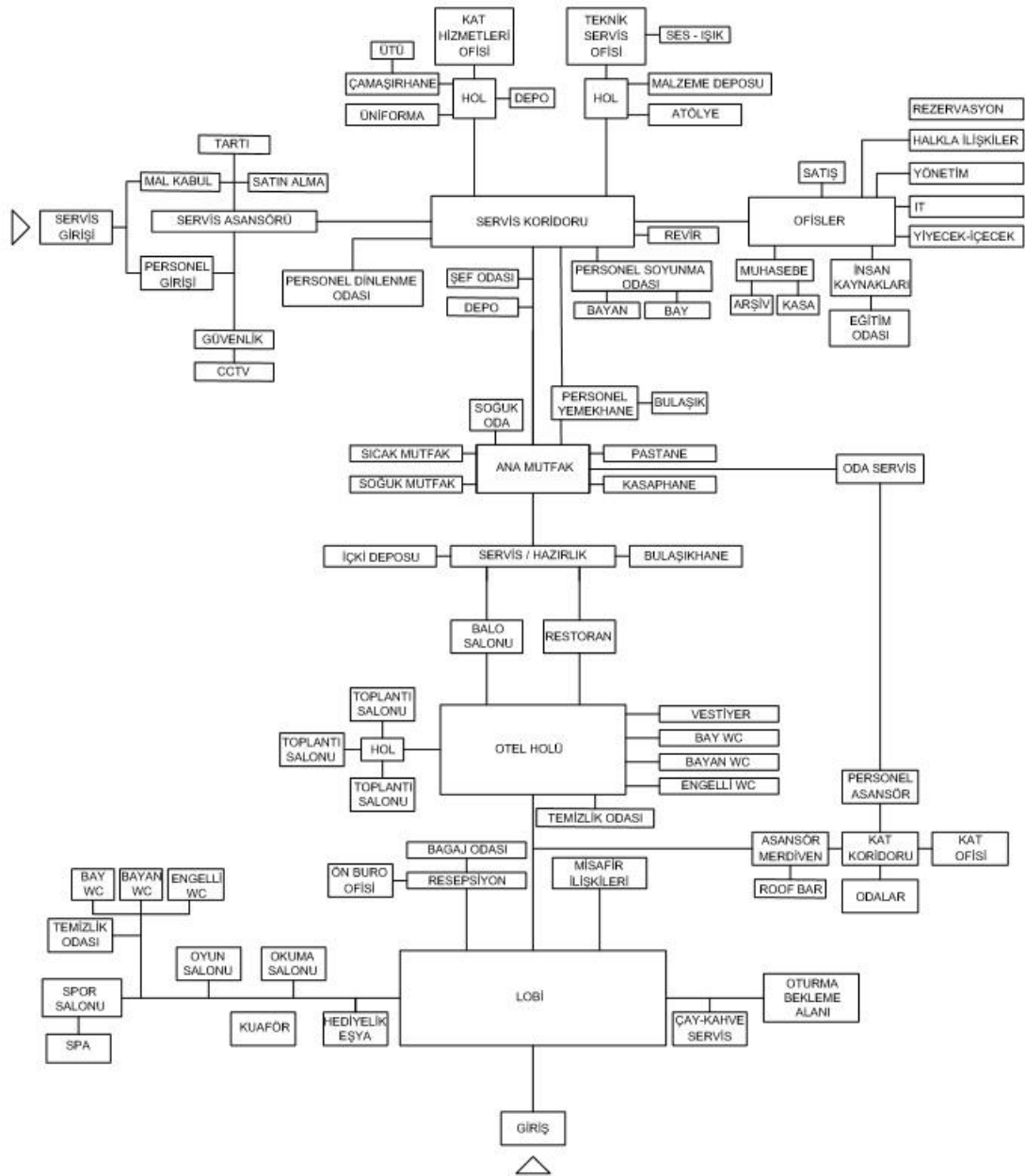


Şekil 4.14 Hilton İstanbul Kozyatağı dış görünüşü [33]



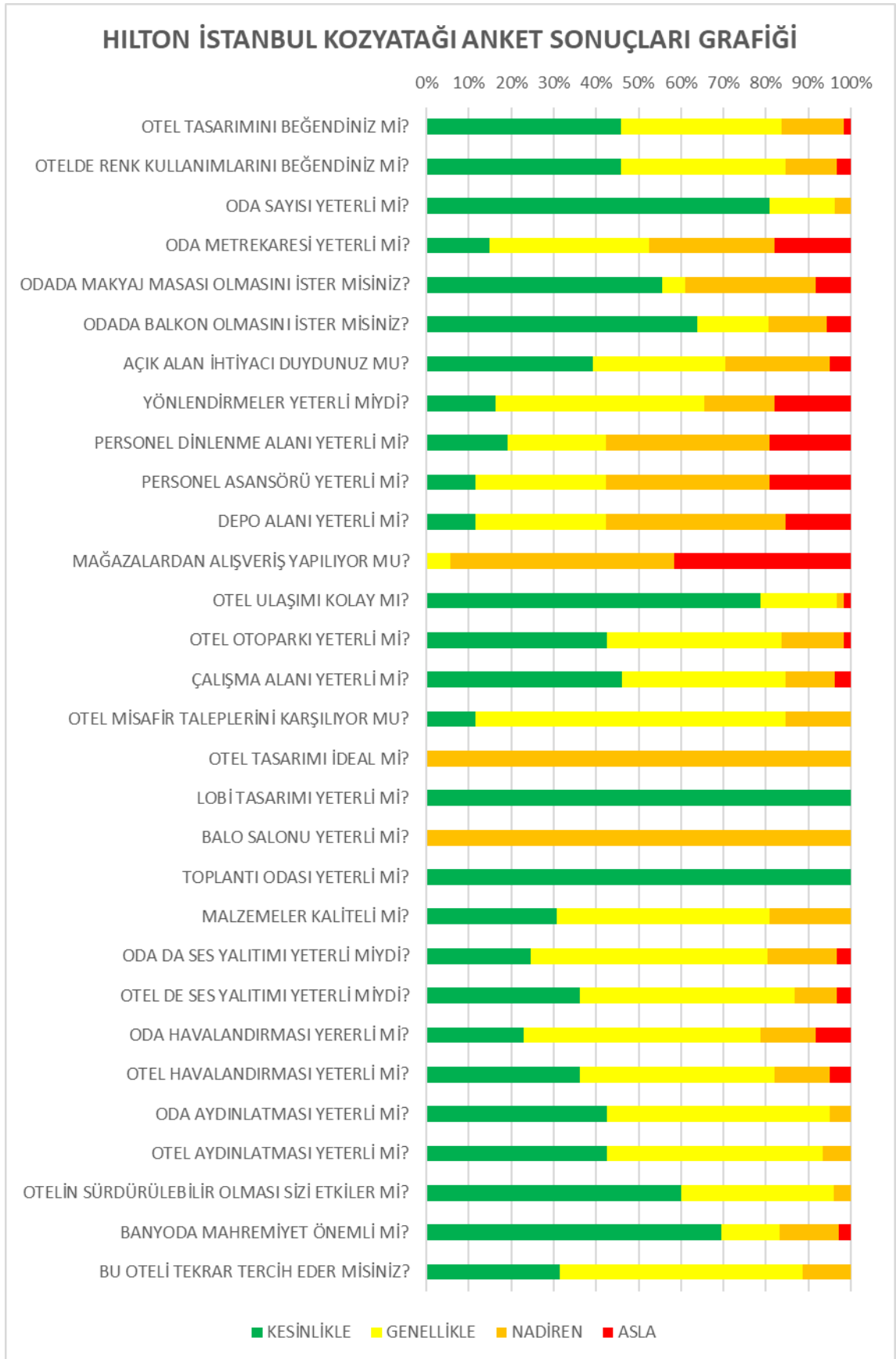
Şekil 4.15 Hilton İstanbul Kozyatağı oda bölümü [33]

Çizelge 4.22 Hilton İstanbul Kozyatağı organizasyon şeması



Organizasyon şemasında her alan her birim Hilton İstanbul Kozyatağı Otel’inde yer almaktadır.

Çizelge 4.23 Hilton İstanbul Kozyatağı anket sonuçları grafiği



Otel kullanıcılarının yaklaşık %80'i, otel tasarımını ve renk kullanımlarını beğendiklerini ifade etmişlerdir. Oda sayısı yeterli bulunmuş, fakat kullanıcıların yarısı oda metrekarelerini yetersiz bulmuştur. İşletme sahibi ve yöneticisiyle yapılan görüşmelerde ise, otelin ideal şekilde tasarlandığını düşünmedikleri anlaşılmaktadır. İşletmeci tarafından lobi tasarımı ve toplantı odaları yeterli bulunmuş, fakat balo salonu yeterli bulunmamıştır.

Kullanıcıların %60'ı, odalarda makyaj masası bulunması gerektiğini düşünmektedir. %80 oranında kullanıcı ise, odalarda balkon ya da teras bulunmasını istediklerini belirtmiştir. Kullanıcıların %70'inin açık alan kullanımına ihtiyaç duyduklarını anlaşılmaktadır. Otel içi yönlendirmelerin yaklaşık %35 oranında yetersiz bulunduğu belirlenmiştir.

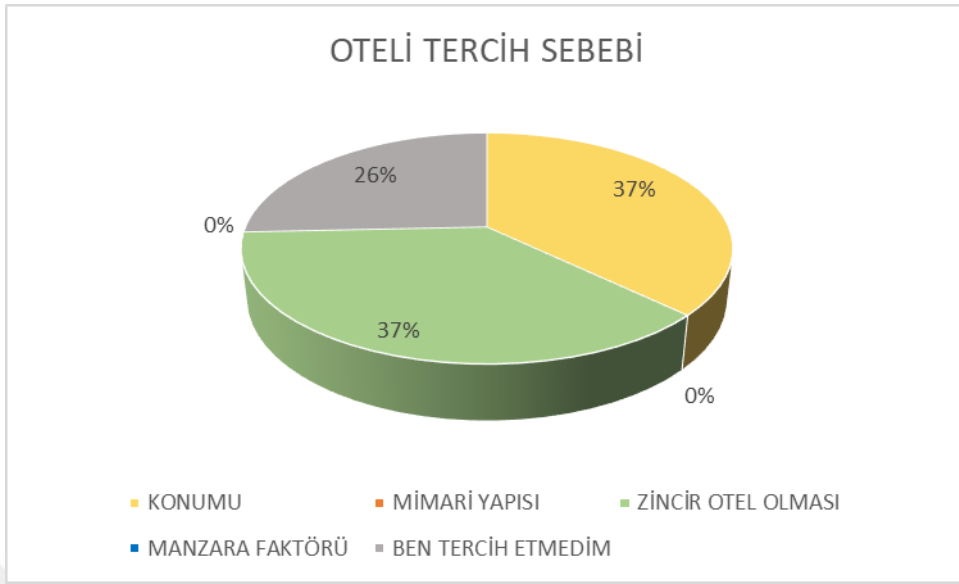
Otel personelinin yaklaşık %60'ı, personel dinlenme alanının, personel asansörlerinin ve depo alanlarının yetersiz olduğunu düşünmektedir. Çalışma alanları genel olarak yeterli bulunmakta, sadece %17'lik bir kesim tarafından yetersiz bulunmaktadır.

Otellerde yer alan hediyelik eşya dükkanları ve mağazalar %95 oranında tercih edilmemektedir. Hilton İstanbul Kozyatağı'nın konumunun kesinlikle kolay ulaşılabilir olduğu belirlenmiş; fakat otopark alanını %18'lik bir kitle yetersiz bulmuştur.

Otelde kullanılan malzemeler, genellikle kaliteli bulunmuştur. Oda ve otel içi aydınlatma ve ses yalıtımı, genellikle yeterli bulunmuştur. Oda ve otel içi havalandırma, %20 oranında yetersiz bulunmuştur.

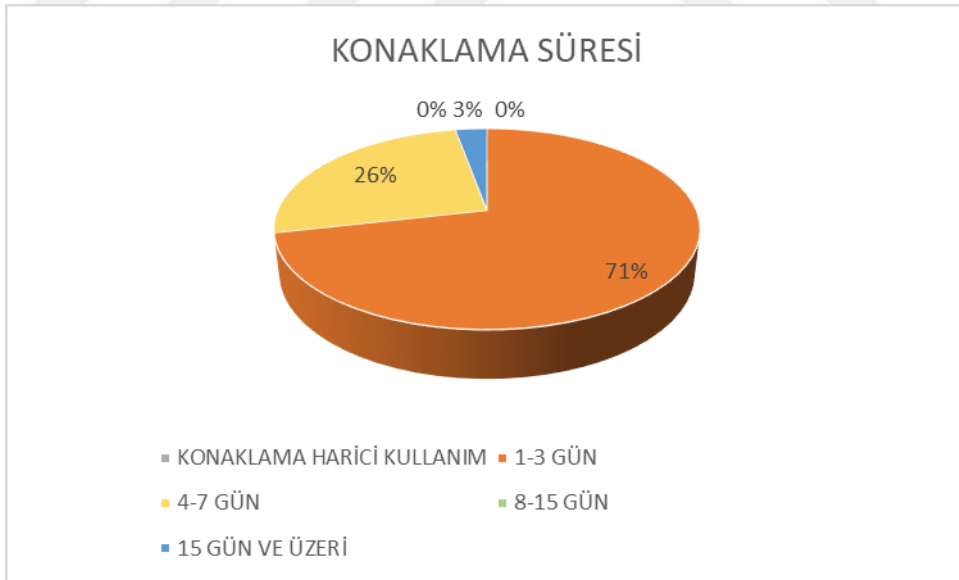
Misafirlerin yaklaşık %80'i, oda banyolarında mahremiyeti önemli bulmaktadır. Misafirlerin yaklaşık %90'ı, bu oteli yeniden tercih edebileceklerini belirtmiştir.

Çizelge 4.24 Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı otel tercih sebepleri grafiği



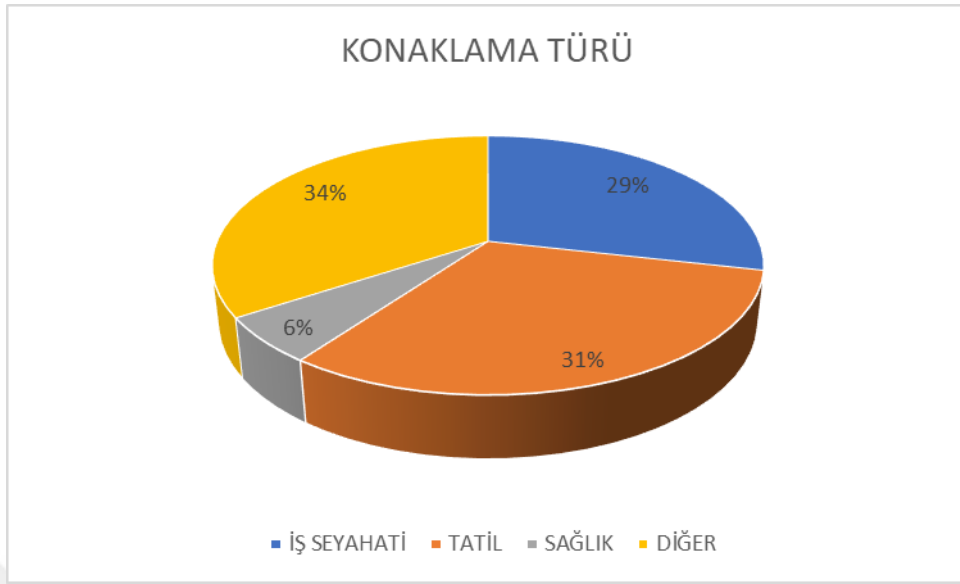
Yapılan anketler sonucunda, kullanıcıların Hilton İstanbul Kozyatağı'nı tercih sebepleri incelendiğinde, zincir otel olması ve konumu nedeniyle konaklayan kesimin oranlarının eşit olduğu anlaşılmaktadır. %26'lık kesimin ise, kendi tercih etmediği belirlenmiştir.

Çizelge 4.25 Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı konaklama süresi grafiği



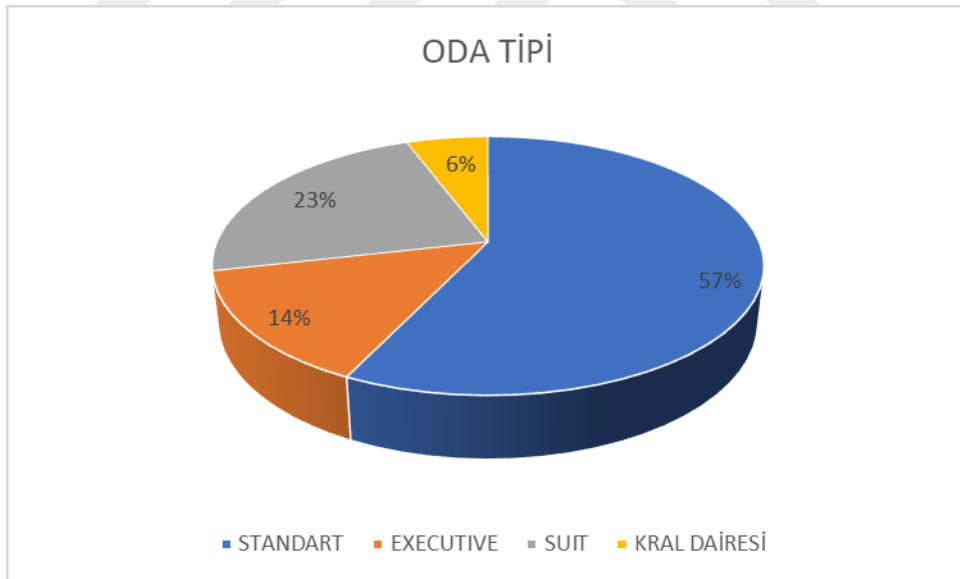
Misafirlerin konaklama süreleri incelendiğinde, büyük çoğunluğun 1 ve 3 gün arası konaklama yaptıkları anlaşılmaktadır. 15 gün ve üzeri konaklama yapan ise, sadece %3'lük bir oran bulunmaktadır.

Çizelge 4.26 Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı konaklama türleri grafiği



Otel misafirlerinin yoğunluklu olarak tercih ettikleri konaklama türleri, tatil ve iş seyahatleridir.

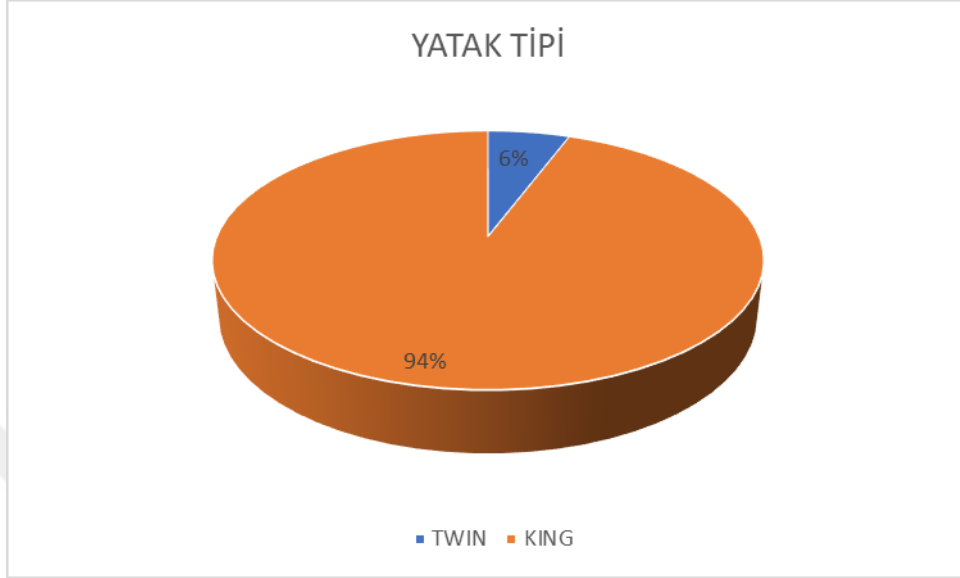
Çizelge 4.27 Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı oda tipi tercihleri grafiği



Otel misafirleri, %57 oranında standart odayı tercih etmişlerdir. Standart odayı tercih sebeplerinin ekonomik olmasından kaynaklandığı anlaşılmaktadır. %23 oranında suit oda tercih edilmektedir. Suit odalar, konforlu olması nedeniyle tercih edilmektedir. Executive odayı tercih edenlerin, executive lounge erişiminden faydalandıkları

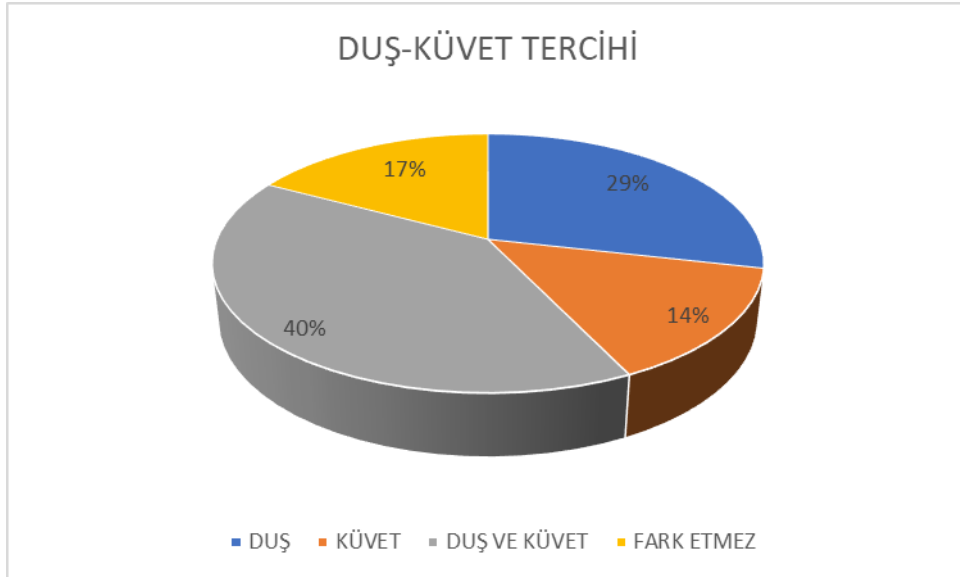
anlaşılmaktadır. %6'lık bir orana sahip olan kral dairesi kullanımı ise, lüks olması nedeniyle tercih edilmektedir.

Çizelge 4.28 Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı yatak tipi tercihleri grafiği



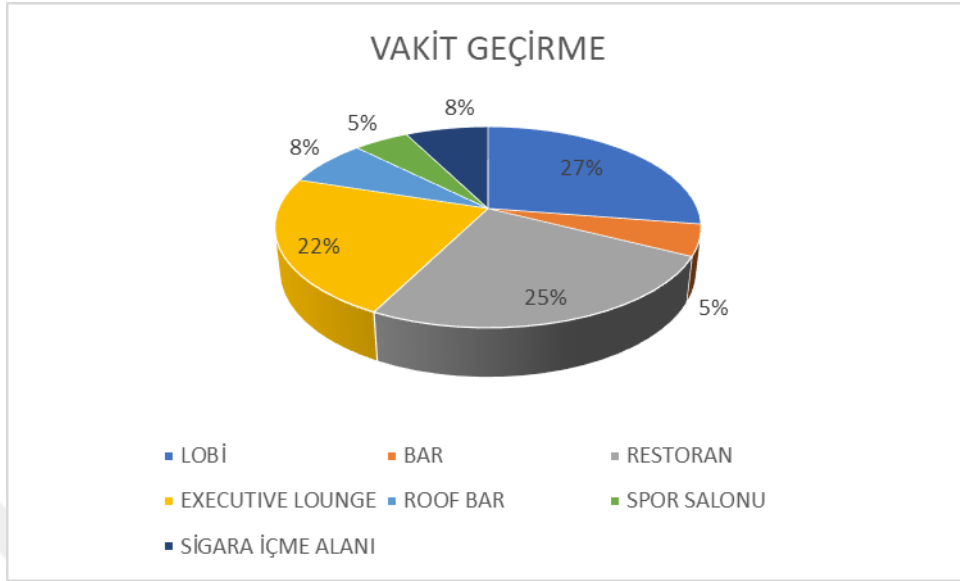
Otel misafirlerinin çok büyük bir kısmı, yatak tercihi olarak king (çift kişilik) yatağı tercih etmektedirler.

Çizelge 4.29 Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcı duş ve küvet tercihleri grafiği



Misafirlerin %40'lık kısmı, oda banyolarında hem duş hem de küvet bulunmasını tercih etmişlerdir. Duş ve küvet tercihinin ayrı ayrı bakıldığında, duş tercihinin küvete oranla daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Çizelge 4.30 Hilton İstanbul Kozyatağı kullanıcılarının otelde yoğunlukla vakit geçirdikleri mekanların analizi

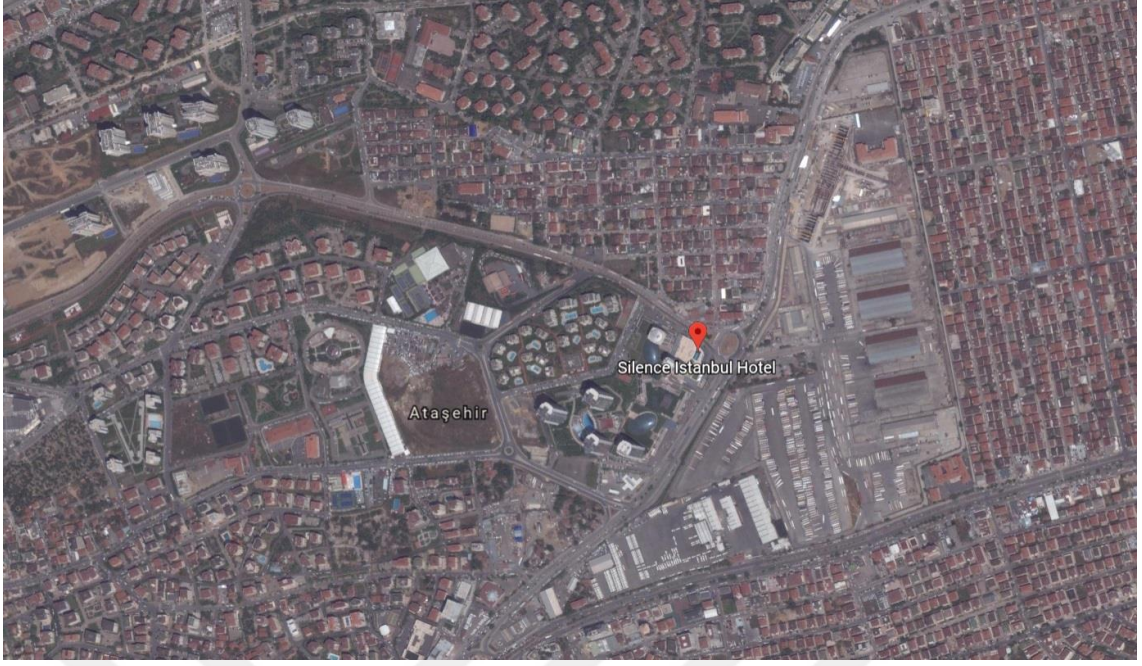


Otel misafirlerinin oda dışında otelde en çok vakit geçirdikleri mekânın, lobi olduğu anlaşılmaktadır. Lobiden sonra ise, restoran ve executive lounge gelmektedir. Roof bar ve sigara içme alanı %8'lik bir orana sahipken, spor salonu ve bar kısmı %5'lik bir oran olarak otelin en az vakit geçirilen mekanları olmuştur.

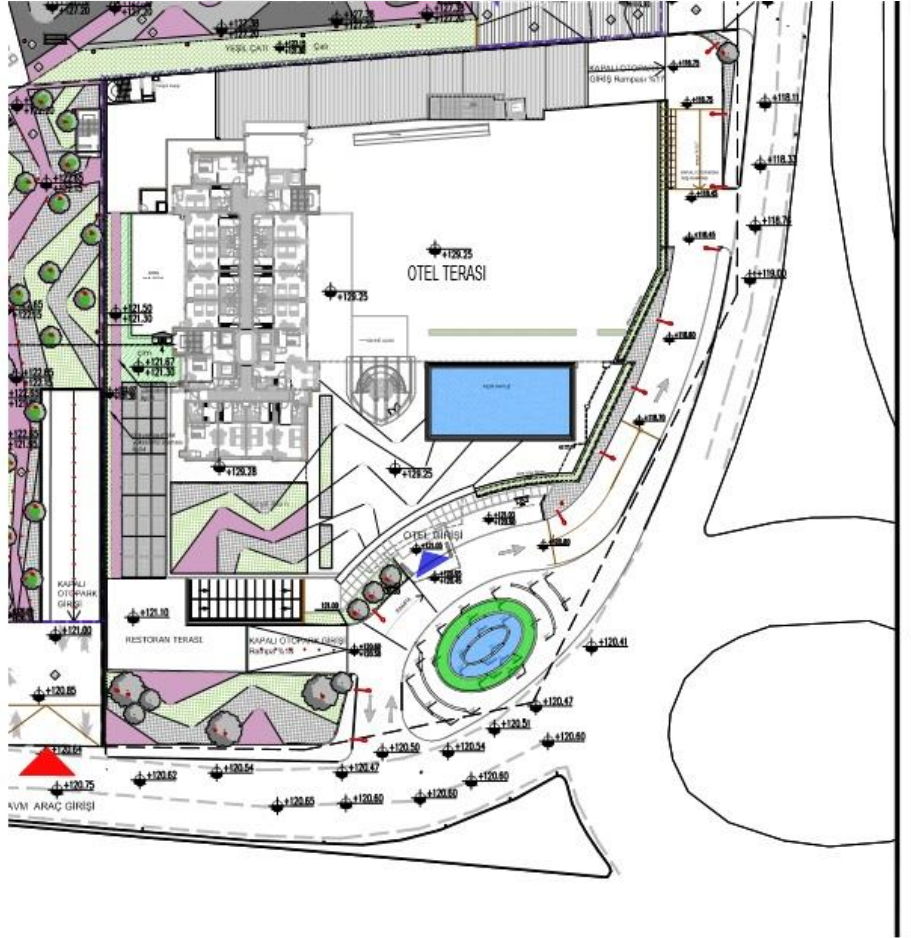
4.2.2 Silence İstanbul

Antalya'da yer alan Silence Beach Resort oteli ile aynı aileden olan Silence İstanbul, 5 yıldızlı ve 340 odalıdır. 269 superior, 61 executive, 3 engelli, 2 corner suite, 1 executive suit ve 2 king suitten oluşmaktadır. Otele toplu taşıma ile ulaşım imkânı sınırlıdır. Etrafı yoğunlukla konut bölgesi olan otelin karşısında, tır parkı ve gümrük yer almaktadır. Otel, aynı zamanda Brandium Yaşam Merkezi'nin bir parçasıdır. 5 blok konut ve 1 AVM ile aynı proje içinde yer almaktadır.

18 toplantı salonu bulunan otel, kongre merkezi niteliği taşımaktadır. 1500 m²'lik ve 900 m²'lik iki adet balo salonu yer almaktadır. Fitness merkezi, spa alanı, açık ve kapalı yüzme havuzu bulunmaktadır. Otel aynı zamanda Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen çevreye duyarlı konaklama tesisi belgesine de sahiptir. Otelde 250 personel çalışmaktadır.



Şekil 4.16 Silence İstanbul Otel'i uydu görüntüsü



Şekil 4.17 Silence İstanbul Otel'i vaziyet planı (Emay İnşaat Brandium projesinden alınmıştır.)

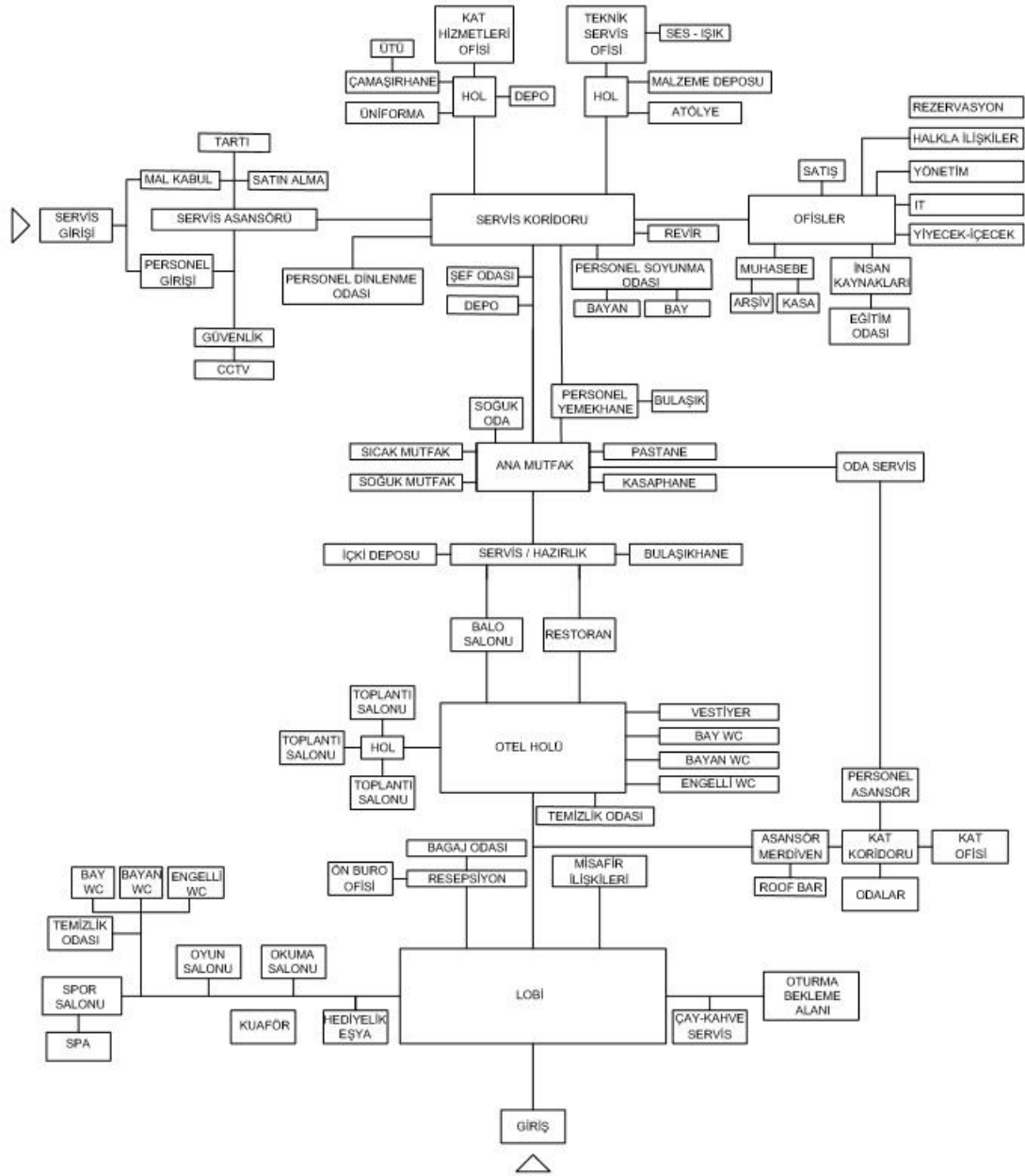


Şekil 4.18 Silence İstanbul Otel'i dış görünüşü [42]



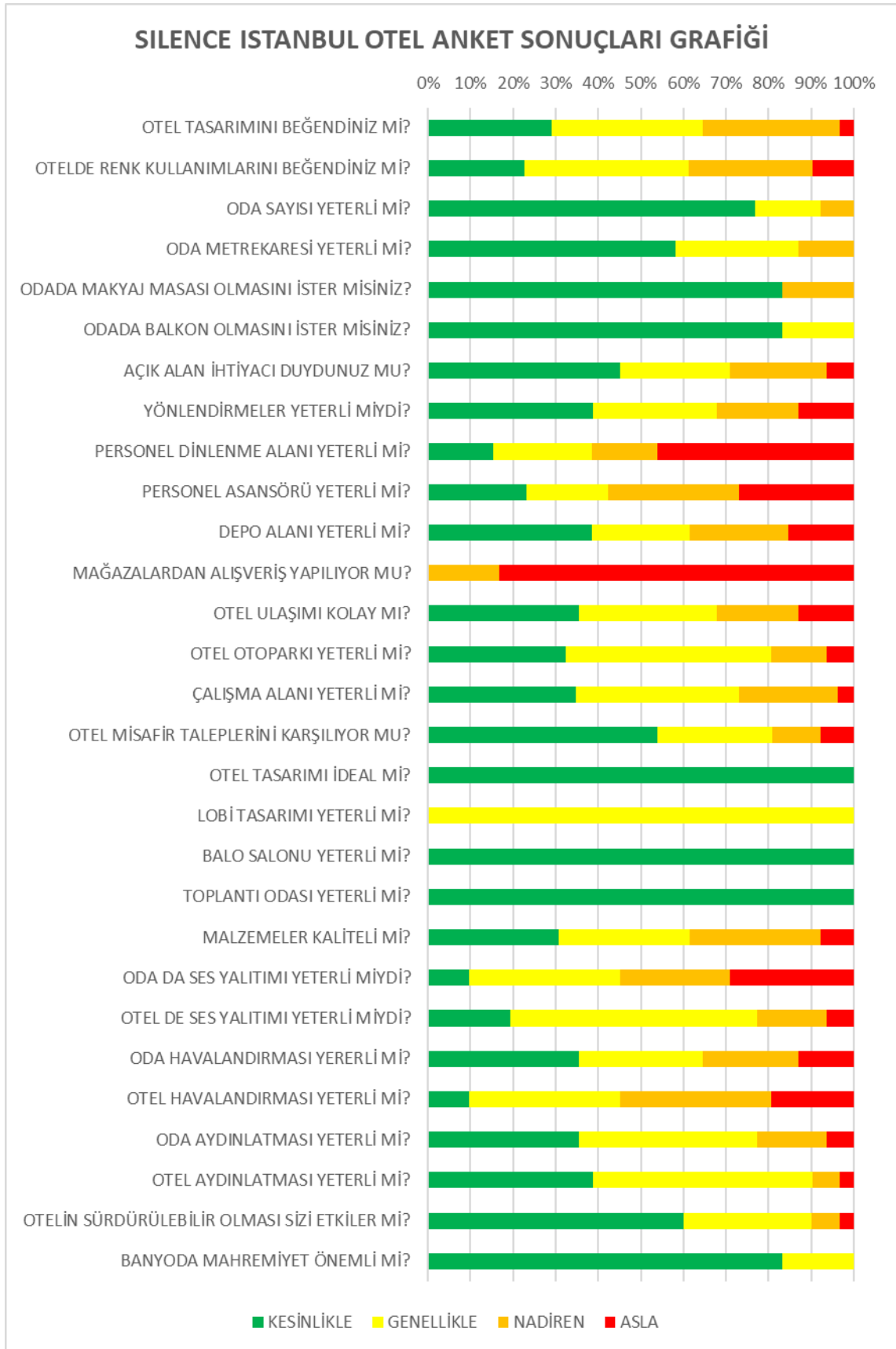
Şekil 4.19 Silence İstanbul Otel'i oda bölümü [43]

Çizelge 4.31 Silence İstanbul Otel organizasyon şeması



Organizasyon şemasında her alan her birim Silence İstanbul Otel’inde yer almaktadır.

Çizelge 4.32 Silence İstanbul Otel anket sonuçları grafiği



Otel kullanıcıları ile yapılan anketler sonucunda, otel tasarımı ve renk kullanımları %60 oranında beğenilmiştir. Oda sayısı ve oda metrekareleri yeterli bulunmuştur.

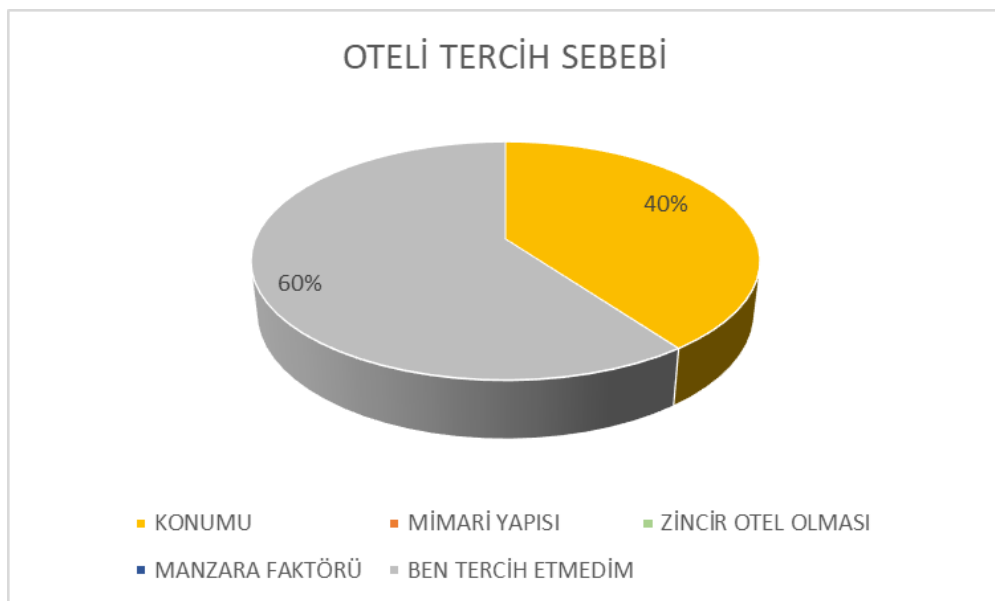
Otel yönetici ile yapılan anketlerde, otelin ideal bir şekilde tasarlandığını düşündükleri ve balo salonu ve toplantı salonlarından memnun oldukları anlaşılmaktadır. Fakat, lobi tasarımının daha iyi olabileceğini düşünmektedirler.

Kullanıcıların %71'i, otelde açık alan kullanımına ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir. %32'si ise, otelde yönlendirmenin eksik ya da yetersiz olduğunu düşünmektedir. Otel kullanıcılarının otellerde yer alan mağazalardan genellikle alışveriş yapmadıkları anlaşılmaktadır. Kullanıcıların %60'ı malzemenin kaliteli olduğunu düşünürken, %9'luk bir kesim malzemelerin kesinlikle kalitesiz olduğunu düşünmektedir.

Oda içi ses yalıtımı, neredeyse %55'lik bir kullanıcı kitlesi tarafından yetersiz bulunmuştur. Otel genel alanlarındaki ses yalıtımında ise, bu oran %23'e düşmektedir. Oda havalandırması, %64'lük bir oranla yeterli bulunmaktadır. Fakat, otel havalandırması %55'lik oranla yetersiz bulunmaktadır. Oda ve otel aydınlatması çoğunlukla yeterli bulunmuştur.

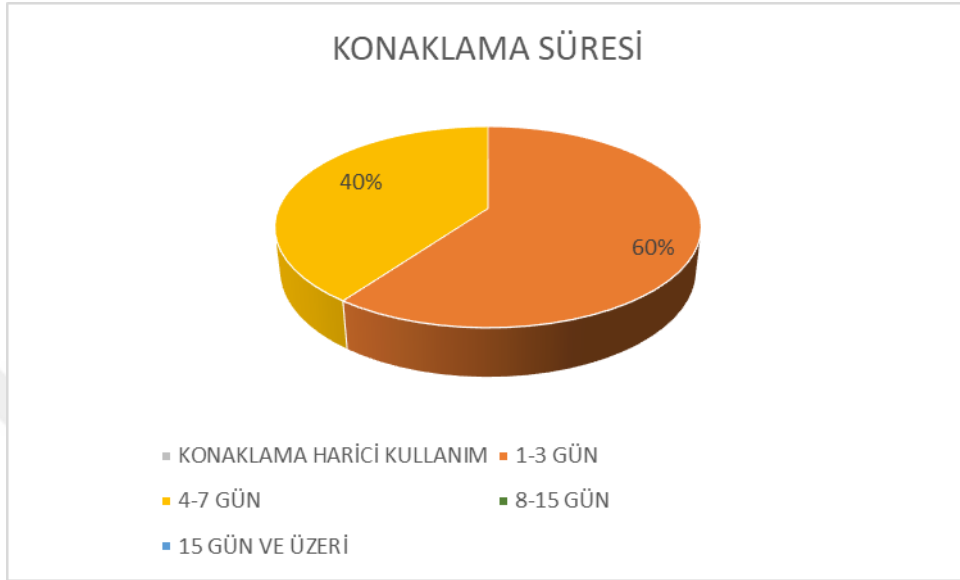
Personel dinlenme alanı ve personel asansörleri, ankete katılan personeller tarafından yeterli bulunmamaktadır. Depo alanları ise, %60 oranında yeterli bulunmuştur. Personelin %72'si, çalışma alanını yeterli bulmaktadır.

Çizelge 4.33 Silence İstanbul Otel kullanıcı otel tercih grafiği



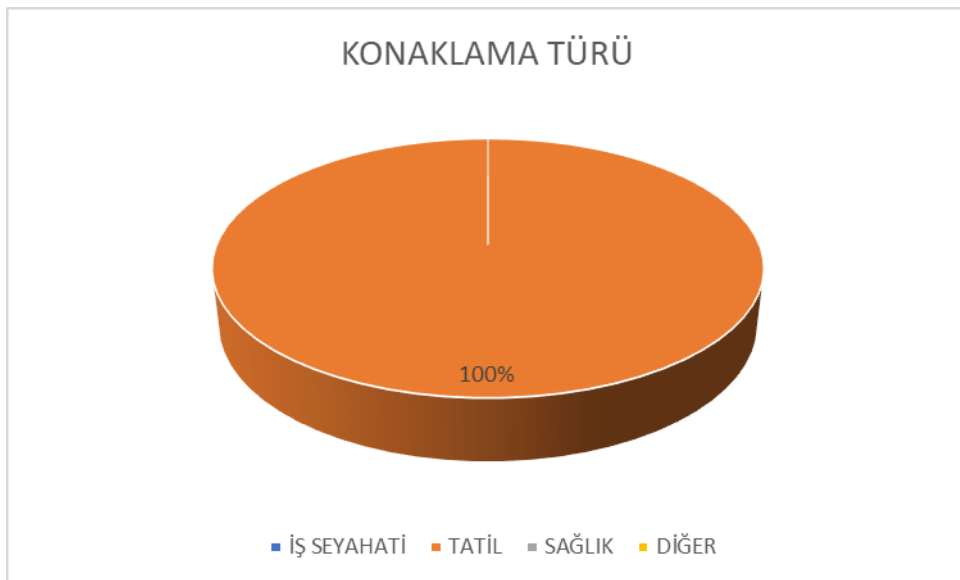
Ankete katılan misafirlerin %60'lık kısmı, otelde kendi tercihleri olmadan konakladıklarını, %40'lık kısmı ise, konumundan dolayı otelde konakladıklarını belirtmişlerdir.

Çizelge 4.34 Silence İstanbul Otel kullanıcı konaklama süreleri grafiği



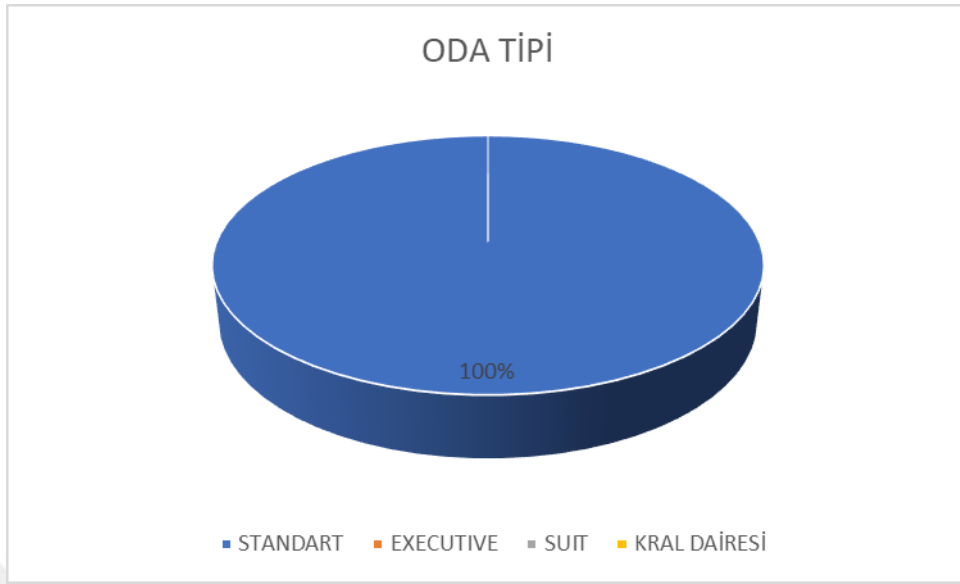
Otelde konaklayan misafirlerin, otellerde genelde 1 ve 3 gün arası geceleme yaptıkları anlaşılmaktadır. 7 gün ve üzeri konaklama neredeyse yapılmamaktadır.

Çizelge 4.35 Silence İstanbul Otel kullanıcı konaklama türü grafiği



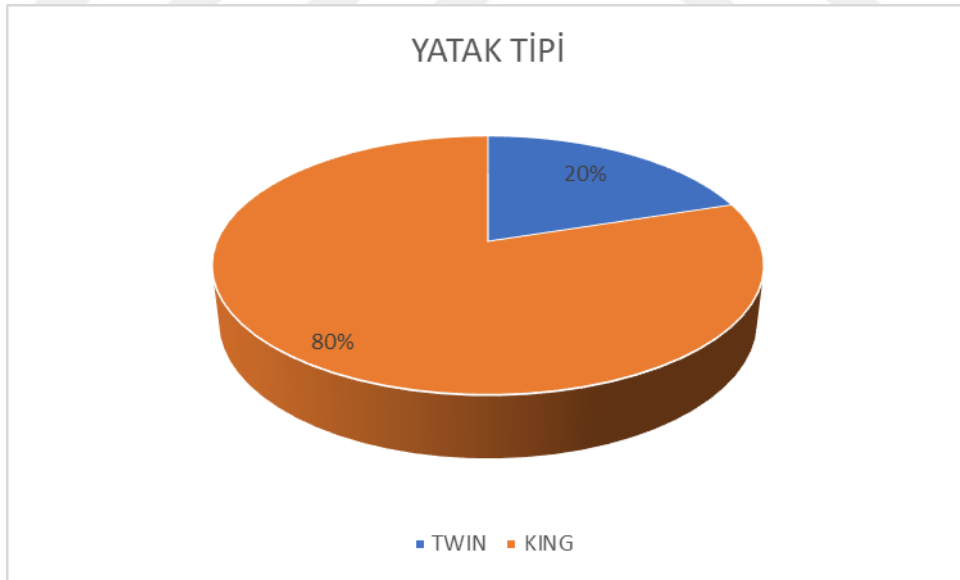
Anket yapılan misafirlerin tamamı, genellikle tatil türü konaklama yapmaktadır.

Çizelge 4.36 Silence İstanbul Otel kullanıcı oda tipi tercih grafiği



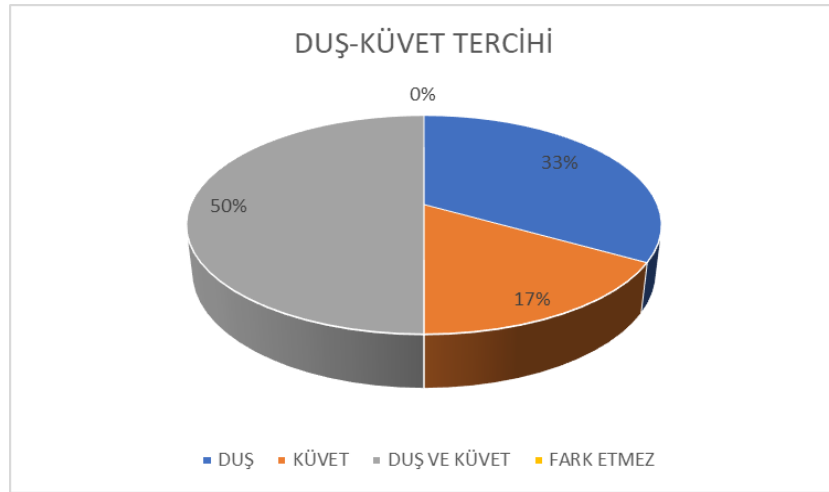
Ankete katılan kullanıcıların tamamı, standart oda tercih etmektedir. Tercih nedenleri sorulduğunda ise, ekonomik olması nedeni ile genellikle standart oda tipini tercih ettikleri anlaşılmaktadır.

Çizelge 4.37 Silence İstanbul Otel kullanıcı yatak tipi tercih grafiği



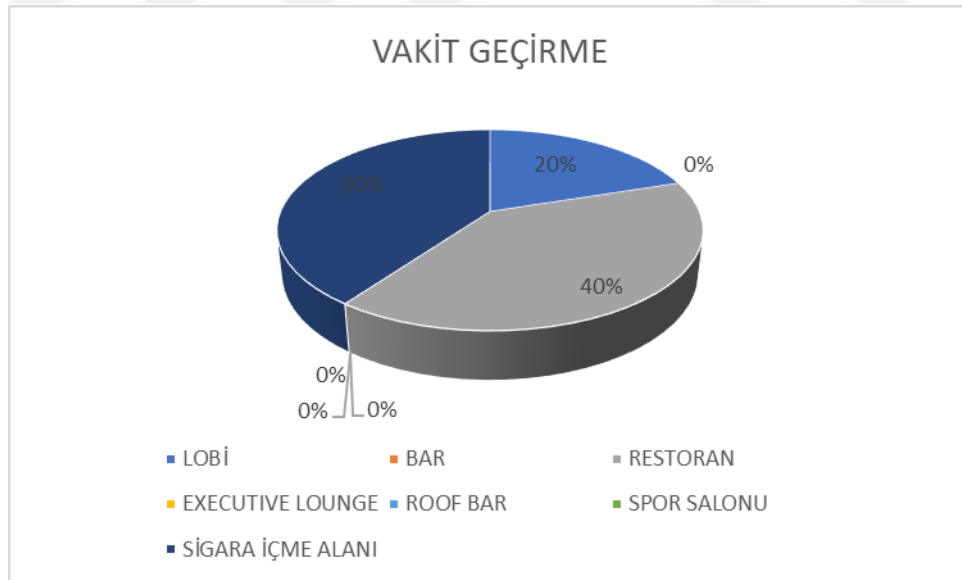
Otel kullanıcıların büyük çoğunluğu, genellikle çift kişilik yatak tercih etmektedir. Tek yataklı odalar, sadece %20'lik bir oranla tercih edilmektedir.

Çizelge 4.38 Silence İstanbul Otel kullanıcı duş ve küvet tercih grafiği



Ankete katılan otel misafirlerine, otel konaklamalarında oda banyolarında duş ve küvet tercihleri sorulduğunda, yarısının duş ve küvetin bir arada bulunduğu banyoları tercih edecekleri anlaşılmış; sadece duş tercih edenlerin oranının sadece küvet tercih edenlerin oranından fazla olduğu görülmüştür.

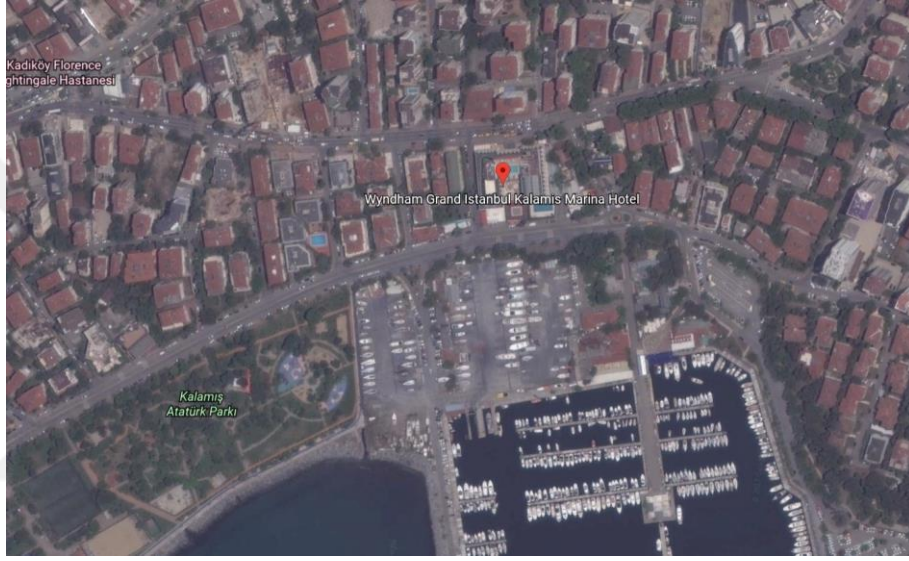
Çizelge 4.39 Silence İstanbul Otel kullanıcılarının otelde çoğunlukla vakit geçirdikleri mekanların analizi



Ankette katılan misafirlere oda dışında en çok vakit geçirdikleri mekanlar sorulduğunda, çoğunluğun restoran ve sigara içme alanında vakit geçirdikleri, sadece %20'lik bir kesimin ise en çok lobide vakit geçirdiği anlaşılmıştır.

4.2.3 Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Otel

5 yıldızlı bir tesis olan Wyndham Otel, Kalamış Marina'nın tam karşısında yer almaktadır. Toplu taşıma ile ulaşım imkânı kısıtlıdır. Toplam 210 odası bulunan otelde, 19 toplantı salonu ve biri 300, diğeri 600 kişilik 2 balo salonu bulunmaktadır. Odalar şehir manzaralı ve deniz manzaralı deluxe ve executive odalar olarak gruplandırılmıştır. Otelde toplam 7 adet restoran bulunmaktadır. 3750 m²'lik spa ve fitness merkezinin yanı sıra, ikisi açık biri kapalı 3 adet yüzme havuzu yer almaktadır. Otel hem turizm konaklaması hem de kongre merkezi olarak faaliyet göstermektedir.



Şekil 4.20 Wyndham Grand Kalamış İstanbul Marina Otel'i uydu görüntüsü

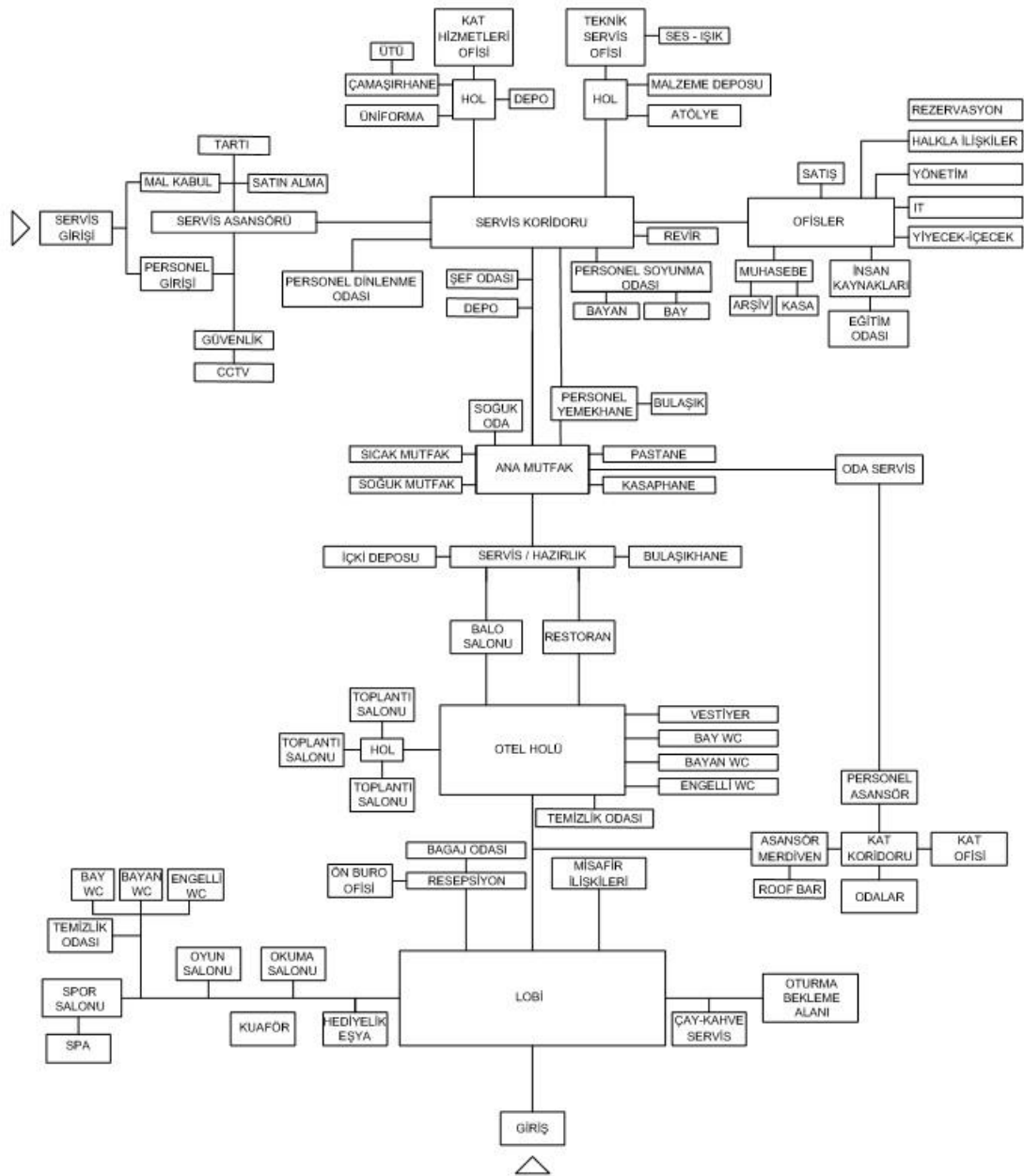


Şekil 4.21 Wyndham Grand Kalamış Otel'i dış görünüşü [44]



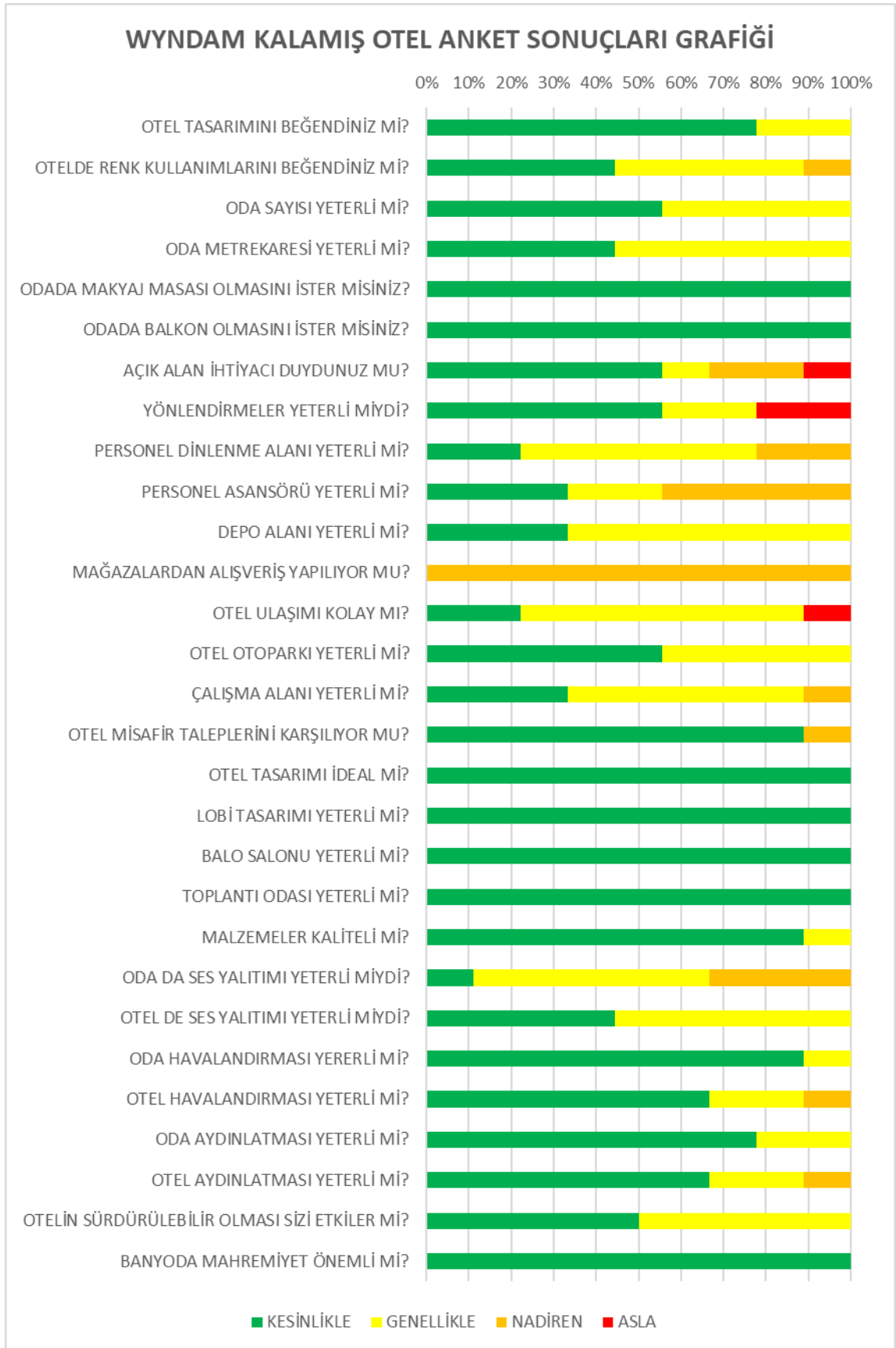
Şekil 4.22 Wyndham Grand Kalamış Otel'i oda bölümü [44]

Çizelge 4.40 Wyndham Grand Kalamış Otel'i organizasyon şeması



Organizasyon şemasında yer alan tüm birimler Wyndham Kalamış Otel’de yer almaktadır.

Çizelge 4.41 Wyndham Grand Kalamış Otel'i anket sonuçları grafiği



Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Otel kullanıcıları tarafından yapılan anketlerde, otel tasarımının neredeyse her kullanıcı tarafından beğenildiği anlaşılmaktadır. Renk kullanımlarında ise, %10'luk bir kullanıcı kitlesinin beğenmediği anlaşılmaktadır. Oda sayısı ve metrekaresi yeterli bulunmaktadır.

Otel yöneticisi ile yapılan anketlerde otelin kesinlikle ideal biçimde tasarlandığını düşündükleri ve lobi, balo salonu ve toplantı salonu gibi alanların kesinlikle ihtiyaçlarını tam olarak karşıladığı anlaşılmaktadır.

Personel dinlenme alanları genellikle yeterli bulunmaktadır. Personel asansörü ise %45'lik bir kullanıcı kitlesi tarafından yetersiz bulunmaktadır. Otelin depo alanlarının yeterli olduğu ve otelin %90 oranında misafir taleplerini karşıladığı düşünülmektedir.

%67'lik bir oranla kullanıcılar, otelde açık alan ihtiyacı duyduklarını belirtmişlerdir. %22'lik bir kesim ise otelin yönlendirmesinin yetersiz olduğunu düşünmektedir. Kullanıcıların %11'i otel ulaşımının kolay olmadığını düşünmektedir.

Oda içi ses yalıtımı, %33'lük bir oranla yetersiz bulunmuştur. Bunun dışında otel genel alanlarında ses yalıtımının yeterli olduğu düşünülmektedir. Oda içi havalandırma yeterli bulunurken, otel genel alan havalandırması %11 oranında yetersiz bulunmuştur. Oda aydınlatması kullanıcılar tarafından yeterli bulunmuş; fakat otel genel alan aydınlatması %11 oranında yetersiz bulunmuştur.

Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Otel'de yönetim tarafından gerekli izinlerin alınamaması nedeniyle misafirlerle anket yapılamamıştır.

4.3 Sultanahmet ve Kadıköy Bölgesinde Yer Alan Otellerin Belirli Sorgulama Hatları Açısından İncelenmesi

Tez çalışması kapsamında İstanbul ilinde yer alan 6 farklı otelde anket çalışması yapılmıştır. Oteller iki bölge üzerinden ve farklı kapasitelerde seçilerek tasarım, uygulama ve kullanım süreçleri açısından incelenmiştir. Sultanahmet bölgesinde yer alan oteller daha küçük kapasiteli olup, Anadolu yakası Kadıköy bölgesinden seçilen oteller daha kapsamlı otellerdir. Sultanahmet bölgesi etrafında yer alan tarihi doku nedeniyle daha turizm odaklı oteller yer almaktadır. Anadolu yakasında yer alan oteller ise sağlık, kongre ve kutlama amaçlı yaygın kullanım göstermektedir. Bu nedenlerle iki

bölge arası kullanıcı taleplerine bağlı olarak tasarımsal farklılıklar oluşmaktadır. Tezin bu bölümünde anket yapılan oteller farklı sorgulama hatları üzerinden incelenecektir.



Şekil 4.23 İstanbul Bölgesi’nde anket yapılan otellerin uydu görüntüsü

4.3.1 Sorgulama Hattı 1: Tasarım

Otellerde tasarım aşaması ve işletme sahiplerinin beklentileri çok önemlidir. İşletmeci tercihinin göre tasarım üzerinden değişiklikler yapılabilir. Oda sayısı, oda metrekaresi, oda yerleşimi, renk tercihleri, açık alan kullanımları, yönlendirme, servis alanlarının kullanımı, personel alanları gibi pek çok konuya tasarım aşamasında karar verilir. Bu bölümde araştırma kapsamında incelenen 6 otelin anket verilerine göre tasarımsal açıdan incelenmesi yapılacaktır.

Aşağıda yer alan tabloda kullanıcıların otellerin tasarımları hakkında sorulan sorulara verdikleri cevaplar incelenmiştir. Yeşil boyalı alanlar, kesinlikle memnun olunan sonuçları; sarı boyalı alanlar, genellikle memnun olunan sonuçları; turuncu boyalı alanlar, nadiren memnun olunan sonuçları; kırmızı boyalı alanlar ise asla memnun olunmayan sonuçları göstermektedir. En yüksek sayıda işaretlenen cevaplar boyanmıştır.

Çizelge 4.42 Otellerin tasarım kriterleri açısından kullanıcı memnuniyet grafiği

		TASARIM																				
OTEL ADI	ŞIKLAR	ULAŞIM	OTOPARK	MİSAFİR TALEBİ	BALO SALONU	TOPLANTI ODASI	ODA SAYISI	TASARIM	RENK	M2	MAKYAJ MASASI	BALKON	AÇIK ALAN	YÖNLENDİRME	PERSONEL DİNLENME	PERSONEL ASANSÖR	MAĞAZA	ÇALIŞMA ALANI	İDEAL TASARIM	MİMARLIK FİRMASI	LOBI TASARIMI	DEPO
FER HOTEL	A																					
	B																					
	C																					
	D																					
LADY DIANA HOTEL	A																					
	B																					
	C																					
	D																					
ARCADIA BLUE HOTEL	A																					
	B																					
	C																					
	D																					
HILTON İSTANBUL KOZYATAĞI	A																					
	B																					
	C																					
	D																					
SILENCE İSTANBUL	A																					
	B																					
	C																					
	D																					
WYNDHAM KALAMIŞ MARİNA HOTEL	A																					
	B																					
	C																					
	D																					

Genel tasarım kararları

Sultanahmet bölgesinde yer alan **Fer Otel**, tasarım yönünden incelendiğinde kullanıcıların otel tasarımı, renk kullanımları, oda sayısı ve oda metrekarelerinden memnun kaldıkları sonucuna varılmıştır.

Misafirlerin, oda içerisinde balkon ve makyaj masası olmasını tercih ettikleri görülmektedir. Fer Otel, komşu binalar ile bitişik nizam konumlandığından, odalar mimari çözüm olarak orta kısımda yaratılan avluya yönelmektedir. Sadece ön cephede yer alan oda pencereleri, dış mekâna yönelmektedir. Diğer oda pencereleri, avluda yaratılan açıklığa baktığı için odalara balkon konulmamıştır. Odalarda makyaj masası bulunmamaktadır. Kullanıcılar otel içi yönlendirme ile ilgili sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir.

Otel personeli ile yapılan anket sonuçlarında, personel dinlenme alanı ve personel asansörü kullanıcıların %28'i tarafından yetersiz bulunmuştur. Oran az olsa da kullanıcılar tarafından yaşanan memnuniyetsizliğin önüne geçmek için eksik bulunan kısımlar geliştirilebilir. Depo alanları ve çalışma alanlarının ise yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Otelin misafir taleplerine cevap verebildiği düşünülmektedir. Otelde hediyelik eşya mağazası yer almamaktadır ve kullanıcılar ile yapılan anketlerde, otellerde yer alan mağaza kullanımının nadiren olduğu sonucuna varılmıştır. Otel otopark alanı mekân kazanma açısından asansörlü tercih edilmiş ve rampa kullanılmamıştır. Kullanıcılar, otel ulaşımının kolay ve otopark alanının yeterli olduğunu düşünmektedir.

İşletme sahibi ile yapılan anket çalışmasında otelin ideal şekilde tasarlandığını düşündüğü sonucuna varılmıştır.

Sultanahmet bölgesinde yer alan bir diğer otel de **Lady Diana Otel**'dir. Otel tasarımı genellikle beğenilirken, otel içinde tercih edilen renk kullanımları çoğunlukla beğenilmemektedir. Otelde yer alan oda sayısı yeterli bulunmuştur. Otelde yer alan oda metrekareleri farklılık göstermektedir. Bazı odalarda, oda içinde yer alması gereken temel mobilyaların (çalışma masası, tv ünitesi, komodin vb. gibi) konulacağı yeterli alan yok iken, bazı odalar ise tüm ihtiyaçları karşılayacak ekipmana ve genişliğe sahiptir. Özellikle küçük odalarda tercih edilen koyu renkler odayı daha karanlık ve küçük göstermektedir.



Şekil 4.24 Lady Diana Otel oda banyosu (Sol fotoğraf)



Şekil 4.25 Lady Diana Otel oda dolap bölümü (Sağ fotoğraf)

Küçük metrekareli odaların içinde yatak ucunda konumlandırılan televizyonlar, ideal yükseklikten çok yukarı asılmıştır. Aynı zamanda, makyaj masası üzerinde konumlandırılan çay ve kahve seti masayı amacı dahilinde kullanılamaz hale getirmiştir.

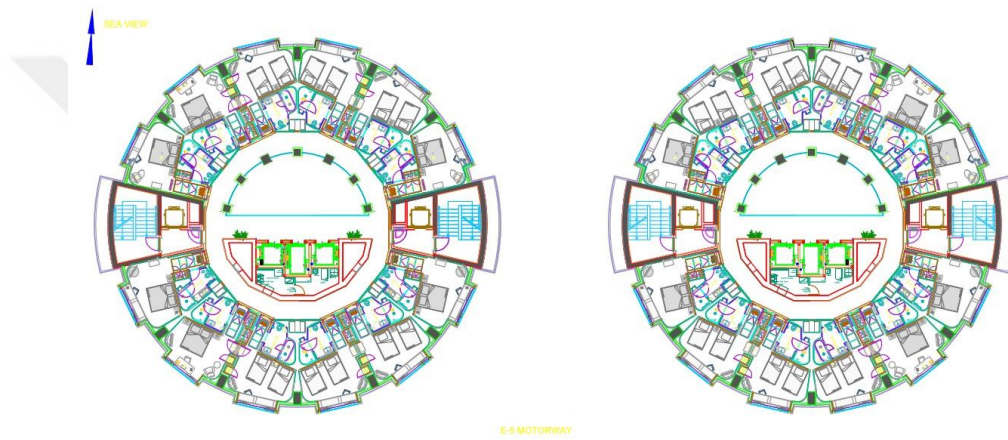
Otelde personeller ile yapılan anket sonuçlarına göre, personel dinlenme alanı %45 oranında yetersiz bulunmuştur. Otel personelinin neredeyse yarısının dinlenme alanını yetersiz bulması otel ve kullanıcı ilişkisi bakımından önemli bir sorundur. Personel asansörü olmaması nedeniyle, personeller misafir ile aynı asansörü kullanmak durumunda kalmakta ve sorun yaşanmaktadır. Depo alanı %22, çalışma alanları ise %33'lük bir oranla otel personelleri tarafından asla yeterli bulunmamaktadır. Bu durum, otelin belirli bölümlerinde sorun yaşandığını göstermektedir. Kullanıcılar otelin ulaşım açısından kolay bir noktada olduğunu düşünmektedir; fakat otopark problemi yaşanmaktadır.

İşletme sahibi ile yapılan görüşmelerde, otelin misafir taleplerini karşıladığı anlaşılmıştır.

Sultanahmet bölgesinde incelenen son otel ise, **Arcadia Blue Otel**'dir. Otel 2013 yılında tadilat geçirmiş olması nedeniyle, genel olarak tasarım, renk kullanımları, oda sayısı ve

oda metrekareleri bakımından kullanıcılar tarafından yeterli bulunmaktadır. Personel dinlenme alanı, kullanıcılar tarafından yetersiz bulunmuştur.

Kadıköy bölgesinde yer alan **Hilton İstanbul Kozyatağı**, tasarımsal açıdan incelendiğinde kullanıcıları tarafından otelin tasarımının ve renk kullanımlarının beğenilmekte olduğu anlaşılmaktadır. 28 m² net kullanım alanına sahip olan standart ve executive odaların, biraz daha büyük olması kullanıcı memnuniyetini arttıracaktır. Otelin yuvarlak bir forma sahip olması nedeniyle oda yerleşimlerinde yer kayıpları yaşanmıştır. Pasta gibi dilimlere bölünerek çözümlenen otelin orta kısmında, asansörler ve galeri boşluğu yer almaktadır.



Şekil 4.26 Hilton İstanbul Kozyatağı kat planı (Emay İnşaat otel projesinden alınmıştır.)

Kral dairesi haricinde diğer odalarda makyaj masası bulunmamaktadır. Suit odalarda diğer odalara ilave olarak küçük mutfak bölümü ve oturma bölümü yer almaktadır. Kral dairesinin ise, kendine özel mutfak, yemek bölümü, çalışma bölümü, oturma bölümü, misafir odası, misafir banyosu, soyunma odası, yatak odası, özel banyo bölümü ve jakuzisi yer almaktadır. Standart ve executive odalarda ise, minibar nişi, çalışma masası ve koltuk bulunmaktadır.

Otel personeli ile yapılan anket sonuçlarına göre, otelde personel yemekhanesi, personel dinlenme alanı ve personel sigara içme alanı bulunmasına rağmen, kullanıcılar tarafından dinlenme alanları yetersiz bulunmuştur. Otelde 7 personel asansörü bulunmasına rağmen kullanıcılar tarafından personel asansörleri yetersiz bulunmaktadır. Büyük kapasiteli otelerde çok sayıda depo olmasına rağmen, depolama yapılacak bölüm ve ürün farklılığı nedeni ile fazla depo alanına ihtiyaç

duyulmaktadır. Hilton İstanbul Kozyatağı'nda da kullanıcılar tarafından depolama alanları az bulunmuştur.

İşletme sahibi ile yapılan anket çalışmalarında ise, otelin toplantı salonları ve lobi alanı yeterli bulunurken, balo salonunun metrekaresi yetersiz bulunmuştur.

Silence İstanbul Otel tasarım kriterleri açısından incelendiğinde, otel tasarımı ve renk kullanımları kullanıcıların %30'luk bir kısmı tarafından beğenilmektedir. Oda sayısı ve oda metrekareleri kesinlikle yeterli bulunmuştur.

Otel personeli ile yapılan anket çalışmalarında, personel asansörleri ve personel dinlenme alanları, kullanıcılar tarafından yetersiz bulunmuştur. Otelin depo alanların kullanıcıların %40'ı tarafından yetersiz bulunmuştur. Çalışma alanları, kullanıcılar tarafından yeterli bulunmuştur. Otelin misafir taleplerini karşıladığı düşünülmektedir. Otelde yer alan balo salonu ve toplantı salonları kesinlikle yeterli bulunmaktadır. Fakat lobi tasarımının daha iyi olabileceğini düşünmektedirler.

Kadıköy Kalamış bölgesinde yer alan **Wyndham Otel**'i tasarım açısından incelediğimizde, kullanıcıların otelin genel olarak tasarım kararlarından memnun oldukları anlaşılmaktadır. Sadece personel asansörleri yetersiz bulunmaktadır.



Şekil 4.27 Wyndham Grand Kalamış Otel resepsiyon bölümü

Bölgesel tasarım kararları

Bu bölümde Sultanahmet ve Kadıköy bölgesinde yer alan oteller bölgesel niteliklere bağlı olarak farklılaşan ulaşım, otopark, manzara kararları ve bölge kullanıcısına bağlı olan kriterler üzerinden incelenecektir.

Sultanahmet bölgesi, konum itibariyle İstanbul'a gelen turistlerin ilk uğradıkları bölgelerden biridir. Tarihi yarımada da yer alan camiiler, müzeler, saray, çarşılar, kiliseler, çeşmeler gibi tarihi yapılar özellikle yabancı turistler için bir çekim merkezidir. Kullanıcı talebine bağlı olarak bu bölgede çok sayıda otel yer almaktadır. Fakat bölgenin tarihi öneminden dolayı, burada yapılacak olan herhangi bir inşaat sıkı denetim altındadır. Bölgenin dokusuna ve kimliğine zarar verecek yapılar yapılmamaktadır. Bu nedenle, yüksek katlı ve çok kapsamlı otellerden ziyade genellikle 4 yıldızlı ve butik oteller yer almaktadır.

Sultanahmet bölgesinde incelenen oteller, Kadıköy bölgesinde incelenen otellere kıyasla küçük ölçekli otellerdir. Sultanahmet bölgesinde incelenen otellerde oda sayısı, Fer Otel'de 56, Lady Diana Otel'de 76, Arcadia Blue Otel'de ise 54'tür. Bu üç otelde de yapılan anket sonucunda, oda sayıları yeterli bulunmuştur. Kadıköy bölgesinde incelenen otellerde oda sayısı, Hilton Kozyatağı'nda 320, Silence İstanbul'da 340, Wyndham Kalamış'ta ise 210'dur. Bu üç otelde yapılan anket çalışmaları sonucunda da oda sayıları yeterli bulunmuştur.

Sultanahmet bölgesinde yer alan ve anket çalışması yapılan Lady Diana Otel, Arcadia Blue Otel ve Fer Otel yaya ulaşımı açısından kolay konumlara sahiptir. Fer Otel ve Arcadia Blue Otel'in kendi otoparkı mevcuttur; fakat Lady Diana Otel'in kendisine ait otoparkı bulunmamaktadır. Anket sonuçlarına göre Fer Otel ve Arcadia Blue Otel, ulaşım ve otopark açısından kullanıcılar tarafından yeterli bulunmaktadır. Lady Diana Otel ise ulaşım açısından kolay erişilebilir bulunmuş; fakat otopark yoksunluğu nedeniyle yetersiz bulunmuştur.

Sultanahmet'te incelenen otellerin hiçbirinde havuz bulunmamaktadır. Kadıköy bölgesinde incelenen otellerin üçünde de havuz mevcuttur. Hilton İstanbul Kozyatağı, bir adet kapalı havuza sahiptir. Silence İstanbul Otel'de, açık ve kapalı olmak üzere iki

adet havuz bulunmaktadır. Wyndham Kalamış Otel’de ise, bir adet kapalı ve iki adet açık olmak üzere toplam üç havuz yer almaktadır.



Şekil 4.28 Hilton İstanbul Kozyatağı havuz alanı [33]

Sultanahmet’te incelenen otellerde, spa ve fitness merkezi bulunmamakta, sadece ufak ölçekte spor salonları yer almaktadır. Kadıköy bölgesinde incelenen üç otelde büyük ölçekte spa ve fitness merkezi yer almaktadır. Hilton Kozyatağı, 2000 m² büyüklüğünde spa ve fitness alanına sahiptir. Wyndham Kalamış’ta yer alan spa ve fitness merkezi ise 3500 m² büyüklüğünde bir alana sahiptir. Silence İstanbul, 3 masaj odası, 1 cilt bakım odası, 2 buhar odası, 2 sauna, 2 Türk hamamı, kar çeşmeleri, şok duşları, dinlenme odaları ve fitness alanına sahiptir.



Şekil 4.29 Hilton İstanbul Kozyatağı masaj odası [33]



Şekil 4.30 Wyndham Grand Kalamış Otel'i fitness alanı [45]

Otel tasarımları, misafir talepleri doğrultusunda şekillenmektedir. Bölgesel farklılıklardan oluşan kullanıcı farklılıkları farklı beklentiler oluşturmaktadır. Sultanahmet'in, bölgesel özellikleri itibari ile işletme sahibi ya da işletmeci, otelde toplantı salonu ve balo salonu konumlandırmak yerine oda sayısını arttırmayı tercih edebilir.

Sultanahmet'te yer alan otellerin restoran ve bar bölümleri üç otelde de çatı katında yer almaktadır. Lady Diana Otel ve Arcadia Blue Otel, çatıda yer alan restoranlarında panoramik bir manzaraya sahiptirler.



Şekil 4.31 Arcadia Blue Otel restoranı (Sol fotoğraf)



Şekil 4.32 Lady Diana Otel restoranı (Sağ fotoğraf)

Kadıköy bölgesinde çalışma yapılan otellerden sadece Wyndham Kalamış Otel deniz manzarasına sahiptir. Deniz manzarasından daha fazla yararlanılabilmesi için otelin arka cephesinin yüzey alanı arttırılmış ve denize yönelmiştir. Hilton İstanbul Kozyatağı ise ön cepheden şehir manzarasına sahiptir.

Anadolu yakasında incelenen bu üç otel de 5 yıldızlı olup, kendine ait otopark alanına sahiptir. Hilton İstanbul Kozyatağı konum itibarıyla yaya ve araç ulaşımı açısından kolay bir lokasyona sahiptir. Üç otelde, yapılan kullanıcı anketleri sonucunda, ulaşım kolaylığı ve otopark yeterliliği açısından yeterli bulunmuşlardır.

Anadolu yakasında yer alan otellerde, genellikle sağlık ve kongre turizmine yönelik kullanım yapılmaktadır. Bölge kullanıcısının talebi dorultusunda, anket çalışması yapılan üç otelde de balo salonu ve toplantı salonları yer almaktadır. Bu üç otel de konaklama ile eşdeğer yoğunlukta toplantı, konferans, kongre ve düğün organizasyonlarına ev sahipliği yapmaktadır. Anket sonuçlarına göre, üç otelin de toplantı salonları hizmet verebilmeleri açısından yeterlidir. İşletme yöneticileri ile yapılan görüşmelerde, balo salonu Wyndham İstanbul Kalamış ve Silence İstanbul Otel’de kesinlikle yeterli bulunurken Hilton İstanbul Kozyatağı’nda yetersiz bulunmaktadır. Hilton İstanbul Kozyatağı, etrafında bulunan hastaneler nedeniyle, sağlık turizmi açısından sıklıkla tercih edilen bir oteldir.



Şekil 4.33 Silence İstanbul Otel’i toplantı salonu [46]

4.3.2 Sorgulama Hattı 2: Uygulama

Çizelge 4.43 Otellerin uygulama kriterleri açısından kullanıcı memnuniyet grafiği

		UYGULAMA						
OTEL ADI	ŞIKLAR	MALZEME	ODA SES YALITIMI	OTEL SES YALITIMI	ODA HAVALANDIRMA	OTEL HAVALANDIRMA	ODA AYDINLATMA	OTEL AYDINLATMA
FER HOTEL	A							
	B							
	C							
	D							
LADY DIANA HOTEL	A							
	B							
	C							
	D							
ARCADIA BLUE HOTEL	A							
	B							
	C							
	D							
HILTON İSTANBUL KOZYATAĞI	A							
	B							
	C							
	D							
SILENCE İSTANBUL	A							
	B							
	C							
	D							
WYNDHAM GRAND İSTANBUL KALAMIŞ MARİNA HOTEL	A							
	B							
	C							
	D							

Yukarıda yer alan tabloda kullanıcıların otellerin uygulama süreçleri hakkında sorulan sorulara verdikleri cevaplar incelenmiştir. Uygulama aşamasında verilen kararlar doğrudan kullanıcıyı etkilemektedir. Malzeme seçimi, oda ve otel içi yapılan ses yalıtımları, havalandırma, aydınlatma tercihleri anket çalışmasında incelenen konulardır. Yeşil boyalı alanlar, kesinlikle memnun olunan sonuçları, sarı boyalı alanlar genellikle memnun olunan sonuçları, turuncu boyalı alanlar nadiren memnun olunan sonuçları, kırmızı boyalı alanlar ise asla memnun olunmayan sonuçları göstermektedir. En yüksek sayıda işaretlenen cevaplar boyanmıştır.

Fer Otel kullanıcıları, uygulama süreçleri içindeki malzeme kullanımı, ses yalıtımı, havalandırma, aydınlatma ile ilgili herhangi bir sorun yaşamamıştır.

Lady Diana Otel'de odalardaki ses yalıtımında sorun yaşandığı anlaşılmaktadır. Otelde yer alan malzemeyi, kullanıcıların bir kısmı kaliteli bulurken diğer kısmı kalitesiz bulmaktadır. Kullanıcıların %33'ü oda havalandırmasının yeterli olmadığını düşünmektedir. Otel ses yalıtımı ve aydınlatmasında sorun olmadığı anlaşılmaktadır.

Arcadia Blue Otel'de, kesinlikle ve genellikle memnunuz cevapları çoğunlukta çıkmıştır.

Hilton İstanbul Kozyatağı'nda cevap yoğunluğu genellikle memnun olduklarını ifade etmektedir. Otel kullanıcılarının tamamı tarafından otelde kullanılan malzemeler kaliteli bulunmuştur. Oda ve otel aydınlatmasında herhangi bir sorun yaşanmadığı anlaşılmaktadır.

Silence İstanbul'da malzeme kalitesine verilen cevaplar incelendiğinde, kesinlikle memnun olanların, genellikle memnun olanların ve nadiren memnun olanların sayılarının eşit olduğu anlaşılmaktadır. Mutlak memnuniyet olmadığı için, otelin malzeme kalitesinde kullanıcıların sorun yaşadıkları anlaşılmaktadır. Aynı şekilde, otel havalandırması için genellikle ve nadiren cevapları eşit çıkmıştır. Bu durumda otel havalandırması ile ilgili sorun yaşandığı anlaşılmaktadır.

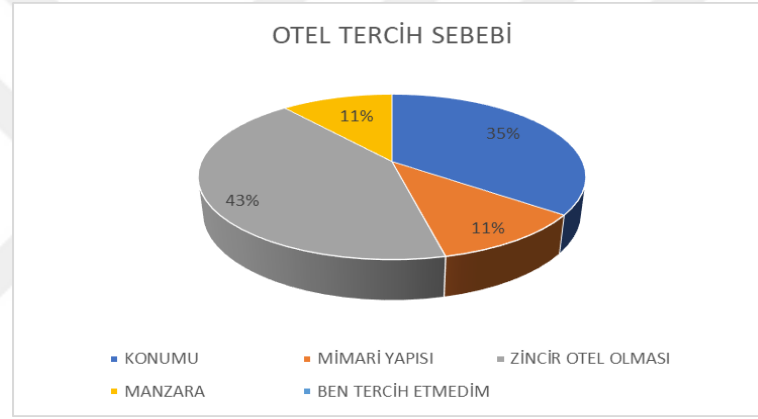
Wyndham Kalamış Otel'de kullanıcılar uygulamaya yönelik sorulan sorularla yüksek oranda memnun oldukları anlaşılmaktadır. Verilen cevaplara göre sadece otel ve oda da gürültü ile ilgili az da olsa sorun yaşandığı anlaşılabılır.

4.3.3 Sorgulama Hattı 3: Kullanım

Anket çalışması kapsamında kullanıcılara otelde konaklama süreleri, oteli tercih sebepleri, hangi oda tipini tercih ettikleri, banyo ve yatak tercihleri gibi çeşitli sorular sorulmuştur. Bu sorular kapsamında kullanıcı tercihinine bağlı olarak otel tasarımında dikkat edilmesi gereken kriterler ve kullanıcı memnuniyeti incelenecektir.

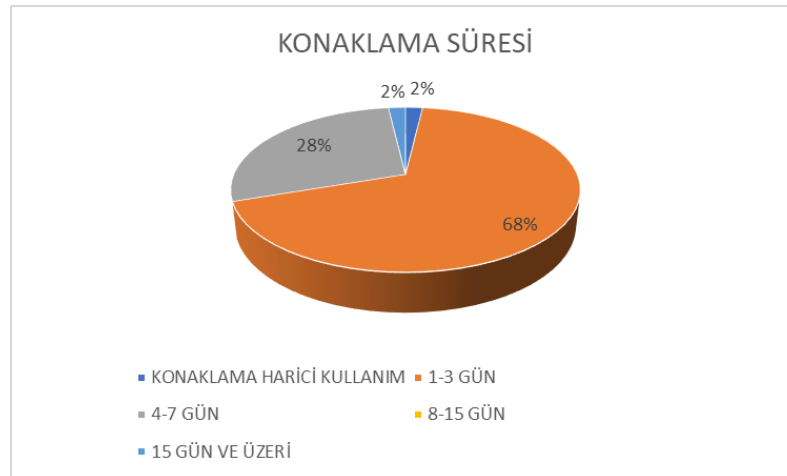
Kullanıcıların oteli tercih sebepleri incelendiğinde, konumu ve zincir otel olması gibi sebepler ağır basmaktadır. Bununla beraber kendi tercihi doğrultusunda olmadan otel de konaklamak durumunda kalan kişi sayısının da fazla olduğu gözlemlenmektedir. Manzara ve mimari yapısı gibi sebeplerle oteli tercih eden kişi sayısı azdır.

Çizelge 4.44 Kullanıcıların oteli tercih sebepleri grafiği



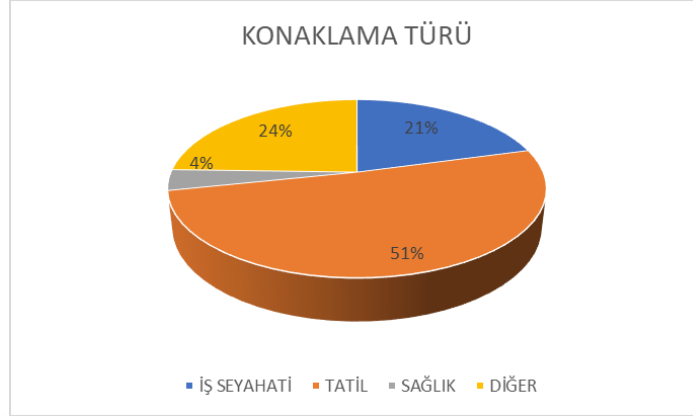
Kullanıcıların oteli kullanım süreleri incelendiğinde 1 ve 3 gün arası konaklamanın yoğunlukta tercih edildiği gözlemlenmektedir.

Çizelge 4.45 Kullanıcıların otelde konaklama süreleri grafiği



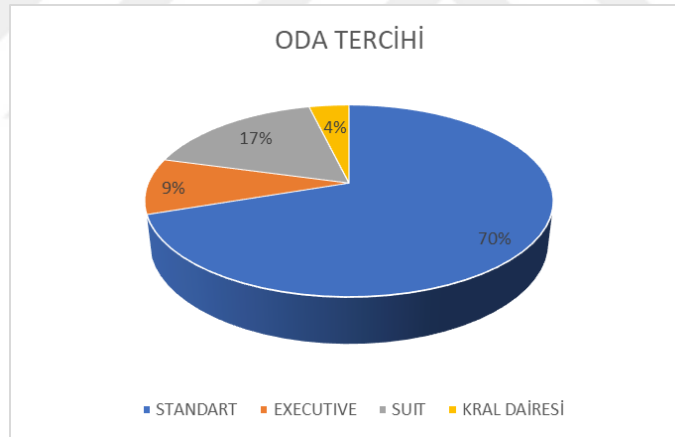
Ankete katılan kullanıcıların konaklama türleri incelendiğinde, tatil amaçlı konaklama yapanların çoğunlukta olduğu anlaşılmaktadır.

Çizelge 4.46 Kullanıcıların otelde konaklama türleri grafiği

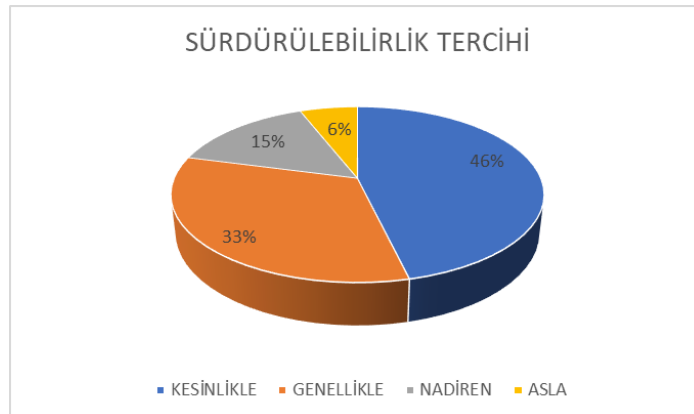


Kullanıcıların %70'inin ekonomik olması nedeni ile standart oda tipini tercih ettikleri sonucuna varılmıştır.

Çizelge 4.47 Kullanıcıların oda tercih grafiği

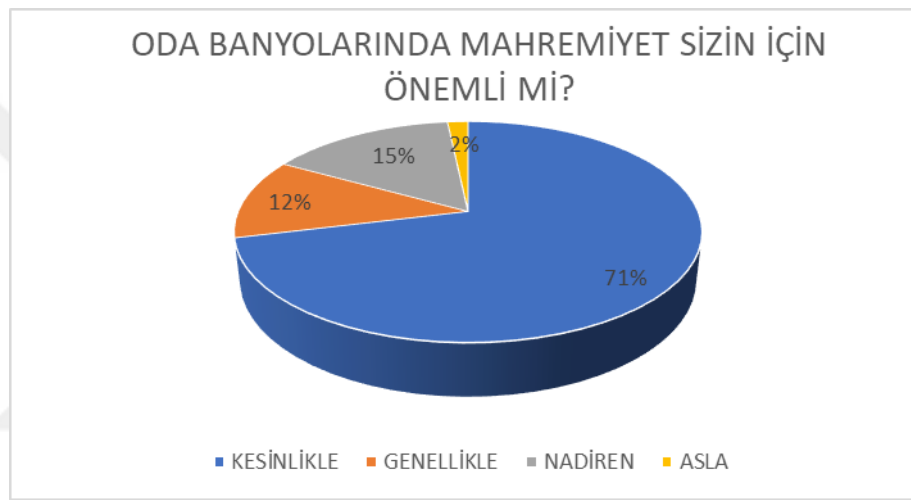


Çizelge 4.48 Kullanıcıların sürdürülebilirlik tercih grafiği



Otel oda banyolarının camdan yapılması son zamanlarda mimarlar tarafından sıklıkla kullanılmaya başlamıştır. Otellerin çoğunda mahremiyet sağlayan elemanlar konulsada bazı otellerde perde, jaluzi ya da elektrikli karartma sistemi bulmak mümkün olmamaktadır. Bu durum, kullanıcının mahremiyet hakkının elinden alınmasına neden olmaktadır. Banyo, şahsi kullanıma ait bir mekân ve otelde kullanıcısı sürekli değişen bir mekân olduğu için, bu durum her kullanıcı tarafından hoş karşılanmayabilir. Kullanıcıların büyük çoğunluğu mahremiyetin önemli olduğunu düşünsede önem vermeyen bir kesim de bulunmaktadır.

Çizelge 4.49 Kullanıcıların mahremiyet hakkındaki tercih grafiği



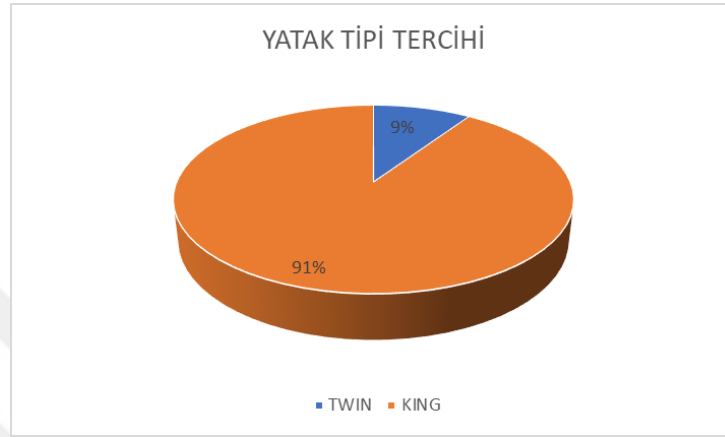
Tez kapsamında anket çalışması yapılan 6 otelden sadece Fer Otel’de oda ve banyo arasında cam kullanılmıştır. Elektrikli jaluzi sayesinde tercihe bağlı olarak banyo içinde istenildiği zaman jaluzi indirilerek, tamamen mahremiyet sağlanabilir.



Şekil 4.34 Fer Otel oda banyosu jaluzi sistemi

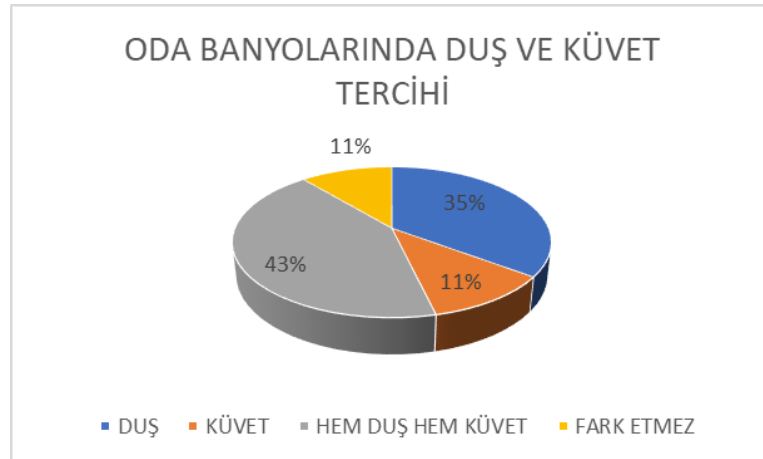
Kullanıcıların yatak tipi tercihinə bakıldığında, büyük çoğunluğun king size yatak (çift kişilik) tercih ettiği anlaşılmaktadır. Bu gibi durumlarda, otel tasarımı yapılmadan önce yapılan araştırmalar çok önemlidir. Twin yataklı odalar çok tercih edilmediğinden twin oda sayısını minimum da tutmak gerekebilir.

Çizelge 4.50 Kullanıcıların yatak tipi tercih grafiği



Kullanıcılar, genel olarak oda banyosunda otel imkanlarına bağlı olarak duş ya da küvet tercih edebilmektedirler. Bazı otel odalarında hem duş hem de küvet yer almaktadır. Bu durum kullanıcıya istediğini tercih etme hakkını vermiş olur. Bu araştırma kapsamında, kullanıcıların mümkünse ikisini birden tercih etmek istedikleri anlaşılmış ve yapılan görüşmelerde bazı kullanıcıların küvetlerin yeterince temizlenmediklerini düşündükleri ve bu nedenle kullanmayı tercih etmedikleri anlaşılmıştır. Ayrıca küvetlerde yer alan yükseklik ve ıslak zemin nedeniyle kaza riskinin yüksek olması ve kullanışsız bulunması nedeniyle tercih edilmediği sonucuna da varılmıştır.

Çizelge 4.51 Kullanıcıların oda banyolarında duş ve küvet tercih grafiği





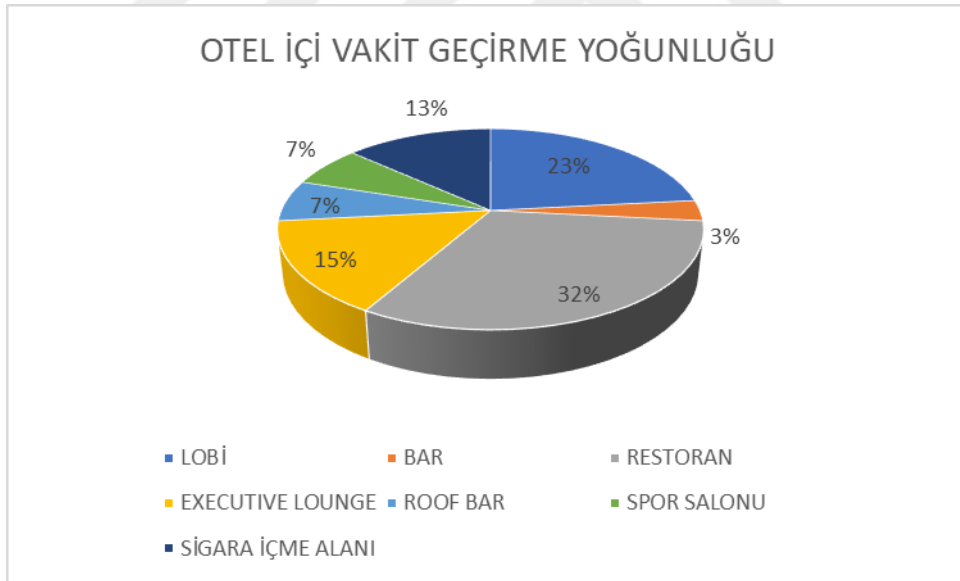
Şekil 4.35 Hilton İstanbul Kozyatağı suit oda banyosu (Sol fotoğraf)



Şekil 4.36 Fer Hotel executive junior suit oda banyosu (Sağ fotoğraf)

Otel misafirleri ile yapılan anketlere göre, misafirlerin odaları dışında en çok vakit geçirdikleri alanlar aşağıda yer alan grafikte belirtilmiştir. Kullanıcıların büyük çoğunluğu restoran ve lobide zaman geçirdiklerini belirtmişlerdir.

Çizelge 4.52 Kullanıcıların otel içinde en çok vakit geçirdikleri alan grafiği



4.4 Bölüm Sonucu

Tez çalışmasında farklı bölgelerden farklı kapasitelerdeki oteller incelenerek tasarım, uygulama ve kullanım süreçleri üzerinden kullanıcı memnuniyetleri hakkında incelemeler yapılmıştır. Aynı bölgede yer alan otellerin benzer özelliklere sahip olmasına dikkat edilmiştir. Otel kullanıcıları olan personel, misafir ve işletme

yöneticileri ile yapılan anket çalışmalarında kullanıcıların konaklama türleri, konaklama süreleri, oda tercihleri, yatak tercihleri, mahremiyet gibi konular ele alınarak otel tasarımında kullanıcı talep ve beklentileri belirlenmiştir. Anket çalışması sonucunda misafirlerin;

- Genellikle tatil amaçlı konaklama yaptıkları,
- Çoğu zaman 1 ve 3 gün arası konaklama yaptıkları,
- Zincir otellerde konaklama yapmayı tercih ettikleri,
- Standart oda tipini tercih ettikleri,
- Büyük çoğunluğunun çift kişilik yatak tercih ettiği,
- Duş ve küvet kullanımının bir arada olduğu banyoları tercih ettikleri,
- Oda banyolarında mahremiyete önem verdikleri,
- Konakladıkları otelin sürdürülebilir olmasının oteli tercih olasılığını arttırdığı,
- Otellerde odaları dışında en fazla restoranda vakit geçirdikleri,

sonuçlarına ulaşmıştır.

Kullanıcılar otel odalarında makyaj masası olması gerektiğini düşünmektedirler. Aynı zamanda açık alan kullanımına ihtiyaç duyduklarını ve odalarda balkon ya da teras olmasını tercih ettikleri anlaşılmıştır. Otellerde yer alan mağazaların nadiren kullanıldığı sonucuna varılmıştır. Otel tasarımı yapılırken mağaza alanlarını minimumda tutup hatta belki tamamen kaldırıp kazanılacak metrekareyi kullanıcıların yoğunlukla vakit geçirdikleri restoran kısmında ya da başka bir alanda değerlendirmek mümkün olabilir. Kullanıcı talepleri ve tercihleri doğrultusunda standart oda sayısı artırılıp, tek kişilik yataklı oda sayısı azaltılabilir. Kullanıcı memnuniyetini arttırmak amacı ile banyolarda duş ve küvet bir arada kullanılabilir. Son zamanlarda otel tasarımlarında sıklıkla karşılaşılan yatak bölümü ve banyo bölümü arasında cam kullanımı kullanıcılar tarafından tercih edilmediği anlaşılmaktadır. Kişinin mahremiyet hakkının elinden alınmaması için banyo alanının tamamen kapanabilir olması gerekmektedir. Bölgesel farklılıklar doğrultusunda Sultanahmet bölgesinde yer alan kullanıcının genellikle toplantı salonu ve balo salonu tercih etmediği anlaşılmaktadır.

Anket çalışması kapsamında otel yöneticileri ile yapılan görüşmelerde otel kullanıcı profiline değıştiğı ve bu bağlamda oda tasarımlarının yeterli gelmediğı durumların yaşandığı gözlemlenmiştir. Son yıllarda Avrupa ülkelerinden gelen ziyaretçilerin sayısının azalmakta olduğu ve Orta Doğı ülkelerinden gelen ziyaretçilerin sayısının arttığı otel yöneticileriyle yapılan görüşmelerde anlaşılmaktadır. Kalabalık aile kültürleri nedeniyle 2 kişilik odalar kullanıcılara yetmemekte bu nedenle, aile odalarını ya da bağlantılı odaları tercih etmektedirler. Orta Doğı ülkelerinde yaygın olan kalabalık aile kavramı için ortalama 5 kişinin rahat konaklayabileceğı oda tipinin geliştirilmesi ve az sayıda da olsa otelde bulunması farklı kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilme açısından otel kavramı için önemli bir yenilik olabilir. Bu odalarda aynı zamanda küçük bir mutfak bölümüne yer verilmesi otel odalarında yaşanan bazı sorunlara çözüm olabilir.

Lady Diana Otel'de yapılan anket çalışması sonucu renk kullanımı, oda metrekaresi, personel asansörü, otopark ve oda içi ses yalıtımı yetersiz bulunmuştur. Otelde hem personel hem misafiri etkileyen olumsuz sonuçların işletmeciyi de etkilediğı sonucuna varılmıştır.

Fer Otel'de yapılan anket çalışmalarında ise personel ve misafirin otelden son derece memnun oldukları anlaşılmıştır. Bu durum işletmeci memnuniyetini de beraberinde getirmiştir.

Arcadia Blue Otel'de genel olarak personel ve misafirlere sorulan sorular olumlu yanıtlanmış sadece personel dinlenme alanı yetersiz bulunmuştur.

Hilton İstanbul Kozyatağı'nda otel misafirleri tarafından genellikle olumlu geri dönüşler alınmış fakat personeller tarafından personel dinlenme alanları, personel asansörleri ve depo alanları yetersiz bulunmuştur. Otel yöneticisi otelinin ideal şekilde tasarlandığını düşünmediğini belirtmiştir.

Silence İstanbul Otel'de yapılan anket çalışmasında personel dinlenme alanı, personel asansörü, malzeme kalitesi ve otel havalandırması gibi konularda sorun yaşandığı anlaşılmaktadır.

Wyndham Kalamış Otel'de personel asansörleri dışında kullanıcılar tarafından sorun yaşanmadığı anlaşılmaktadır.

BÖLÜM 5

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tez çalışması, otel olgusunun konaklama kavramı üzerinden tarihsel gelişim sürecinden başlayarak turizmin gelişmesiyle beraber otel standartlarının ve kullanıcı taleplerinin artmasıyla birlikte, günümüzdeki kullanıcı talep ve memnuniyetleri açısından ele alınmıştır.

Turizm sektörü ve konaklama yapılarında yaşanan gelişim süreci, günümüz otel yapılarının temelini oluşturmaktadır. Han ve kervansaray gibi konaklama amaçlı kullanılan yapılar, kullanıcı talepleri doğrultusunda yerlerini günümüz otel yapılarına bırakmıştır. Otelcilik sektöründe rekabet ortamının hızla artması sebebiyle, kullanıcı talep ve memnuniyetlerini karşılayabilmek önem kazanmaktadır. Kullanıcıların otel yapılarından beklentileri her geçen gün artmaktadır. 1800'li yıllardaki otel yapıları ile günümüz otel yapıları arasında önemli farklar yer almaktadır. 1839 yılına kadar otel odalarında ıslak alan kullanımı ve kapı kilidi dahi olmazken, günümüz otel odalarında, her türlü temel ihtiyaca cevap verebilecek donanım mevcuttur. Ulaşım olanaklarının artması ve turizm sektörünün gelişmesi ile birlikte otel yapılarının kullanıcı sayılarında artış yaşanmıştır. Bu artış, farklı bütçelere hitap edebilen çok sayıda otelin açılmasına yardımcı olmuştur. Gelir düzeyinin ve yaşam standartlarının artması, kullanıcı konfor beklentilerini etkilemiş ve hizmet verebilme kapasitelerini maksimuma taşıyan otelleri doğurmuştur. Değişen kullanıcı profillerinin beklentileri, otel yapılarına yansımaktadır.

Konaklama yapıları, sayılarında yaşanan artış ve bu sektörün önemli bir gelir kaynağı olmasının yanı sıra, turizm tesisi olmaları sebebiyle ülke prestiji açısından önem taşımaktadır. Konaklama yapılarına bir standart getirmek ve aynı niteliklere sahip konaklama yapılarını sınıflandırabilmek için çeşitli yönetmelikler yer almaktadır. Yönetmelikler ve zincir oteller tarafından belirlenen standartlar mekânsal sınırlamalar ve zorunluluklar getirmekte ve mimariyi doğrudan etkilemektedir.

Oteller, yer kaybına ödün vermeden, maksimum verimlilik alacak şekilde, yönetmeliklere ve varsa marka standartlarına bağlı kalınarak tasarlanmalıdır. Birbirleri ile iletişim içerisinde olan birimlerin mekânsal dizilimleri doğru kurgulanmalıdır. Otel personelinin doğru hizmet verebilmesi için organizasyon şemasının işleyebilmesi gerekmektedir. Personel memnuniyeti doğrudan misafire yansır. Personel dinlenme alanları yaratılması, daimî kullanıcı olan personelin memnuniyetini arttıracaktır. Personel asansörlerinin sayı ve kapasitelerinin yeterli olması, iş kaybını önler ve hızlı hizmet verilmesine yardımcı olur.

Tez çalışması kapsamında kent otelleri üzerinden incelenen tasarım, uygulama ve kullanım sorgulama hatları, kullanıcının otel hakkındaki tercih, talep ve memnuniyetlerini ölçmeye yönelik bir araç olarak kullanılmıştır. Tasarım ve uygulama sorgulama hatlarında, işletmeci, personel ve misafirlerin oteller hakkındaki görüşleri değerlendirilmiştir. Üçüncü sorgulama hattı olan kullanım da ise kullanıcı tercihleri ele alınmıştır.

Otel yapılarında, yasal yaptırımlarla birlikte kullanıcı memnuniyetini baz alan, tasarım ve uygulama kararlarına dikkat etmek, otelin açılış sonrası sürecinde yaşanacak sorunları minimuma indirmede yardımcı olacaktır. Tasarım sürecinde mimarın bölgesel koşullara, kullanıcı isteklerine, otel işleyişine, yönetmeliklere ve malzeme özelliklerine dikkat etmesi yapının uzun süreli kullanımı ve kullanıcı memnuniyeti için önemlidir. Otel yapıları dikkatli tasarlanmazsa büyük yatırımlar, ölü yatırımlar olabilir. Seçilen ürünler maliyet, malzeme kalitesi, kullanılabilirlik, sürdürülebilirlik ve süreklilik açısından önem taşımaktadır. Yüksek bütçeli olan yüksek katlı oteller, yatırımcı, misafir ve personel memnuniyetlerini karşılamalı, sürekli yaşayan ve kullanıcısı değişen mekanlarda yaşanan tasarımsal sorunlar minimuma indirilmelidir.

KAYNAKLAR

- [1] Akar, T., (2009). “Osmanlı Kentinde Ticari Mekânlar: Bedesten-Han-Arasta-Çarşı Mekânları Literatür Değerlendirmesi”, Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi, 7 (13): 267-292.
- [2] Kayın, E., (2000). İzmir Oteller Tarihi, İzmir Büyükşehir Belediyesi Yayınları.
- [3] Bedük, D., (1998). Şehir İçi Otel Restoranlarının Tasarım İlkelerine Bir Yaklaşım ve İstanbul’daki Uygulamaların İrdelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul.
- [4] Gülersoy, Ç., (1985). Hotel d’Angleterre, Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu, İstanbul.
- [5] Zat, V., (2005). Eski İstanbul Otelleri, Bilge Karınca, İstanbul.
- [6] Yenal, Z., (2013). “Değişen Tatil Anlayışı ve Mekansal Yansımaları”, Turizm ve Rekreasyon Yapıları: 14-17.
- [7] Çavdar, T., (2013). “Turizm Yapılarının Gelişimi”, Turizm ve Rekreasyon Yapıları: 22-24.
- [8] Hür, A., (1994). Dünden Bugüne İstanbul Ansiklopedisi, İstanbul.
- [9] Rutes, W. ve Penner, R., (1985). Hotel Planning and Design, Architectural Press, London.
- [10] Topoğlu, O., Süleymaniye Cami ve Süleymaniye Külliyesi 1964, http://www.oguztopoglu.com/2013_08_26_archive.html, 30 Ekim 2017.
- [11] Ergin, O.N., (2013). Türkiye’de Hanlar Kervansaraylar Oteller ve Çeşitli Barınma Yerleri, Marmara Belediyeler Birliği.
- [12] Şan, Z.İ., (2015), Whose Space Is Büyük Yeni Han?, <https://collectiveimagination.wordpress.com/2015/11/05/whose-space-is-buyuk-yeni-han/>, 21 Ekim 2017.
- [13] Büyük Yeni Han, http://galeri.netfotograf.com/fotograf.asp?foto_id=206197, 5 Ekim 2017.
- [14] Maviş, F., (1992). Otel İşletmeciliği, Birlik Matbaası, Eskişehir.

- [15] Balım, P., (2005). Ankara'daki Otellerin Gelişimi ve Değişimi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- [16] Boston Public Library, View of Tremont House Boston, https://www.flickr.com/photos/boston_public_library/5579252877, 4 Kasım 2017.
- [17] Bardi, J.A., (1990). Hotel Front Office Management, Von Nostrand Reinhold, New York.
- [18] Nykiel, R.A., (1997). Marketing in the Hospitality Industry, East Lansing, New York.
- [19] Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü, (1950). Türkiye Otel Rehberi, Ankara.
- [20] Atatürk Kitaplığı Arşivi. Hilton Oteli, İstanbul.
- [21] Turizm Aktüel, Türkiye'de Kaç Tane 5 Yıldızlı Otel Var?, <http://www.turizmaktuel.com/haber/turkiye-de-kac-tane-5-yildizli-otel-var>, 5 Mart 2017.
- [22] Türsab, Turistik Tesis ve İşleteler, <https://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri/istatistikler/turistik-tesis-ve-isletmeler/turkiyenin-yatak-kapasitesi-1966-77.html>, 4 Ekim 2017.
- [23] Elmas, B., (2008). Zincir Otellerin (Hilton Örneği) Oda Tasarımını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, YTÜ Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- [24] Kozak, M., Kozak, M.A. ve Kozak, N., (2001). Genel Turizm İlkeler- Kavramlar, Detay Yayıncılık, Ankara.
- [25] Ersoy, S., (2012). Kent Otellerinde Kullanıcı Gereksinimine Bağlı Değişimin Planlamaya Etkileri: İstanbul Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- [26] Atatürk Havalimanı Mülki İdare Amirliği, <http://ataturkhavalimani.gov.tr/tarihce>, 9 Kasım 2017.
- [27] Turizm ve Tanıtma Bakanlığı, (1963). Türk Turizmiyle İlgili Yabancı Uzman Raporları, Ankara.
- [28] Doğaner, S., (2013). "Yeni Otel Tasarımı", Turizm ve Rekreasyon Yapıları: 28-32.
- [29] Yıldız, Z., (2011), Turizmin Sektörünün Gelişimi Ve İstihdam Üzerindeki Etkisi, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/213959>, 21 Aralık 2017.
- [30] Kozak, N., (2012). Genel Turizm Bilgisi, 1. Baskı, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- [31] İnci, E., İstanbul Devlet Mimar Mühendis Akademisi Oteller'den Mimari Araştırma.
- [32] Doğu, O., (1976). Oteller, Birsen Kitabevi Yayınları, İstanbul.

- [33] Hilton İnternet Sitesi, Hilton İstanbul Kozyatağı, <http://www.hilton.com.tr/oteller/turkiye/istanbul/hilton-istanbul-kozyatagi/>, 30 Ağustos 2017.
- [34] London's Best Rooftop Bars, Radio Rooftop Bar, <https://www.timeout.com/london/bars-pubs/londons-best-rooftop-bars>, 25 Ağustos 2017.
- [35] T.C. Resmi Gazete, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. (2005/8948), 10.5.2005
- [36] T.C. Resmi Gazete, Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik. (26735), 27.11.2007
- [37] Hilton Hotels & Resorts, (2011). Marka Standartları.
- [38] Tuyub, Çevre Dostu Otel Yönetimi ve Yeşil Yıldız, <http://tuyup.turizm.gov.tr/Pages/GreenStar.aspx>, 3 Kasım 2017.
- [39] Canbay, N., (2012), Nasıl Sürdürülebilir Otel Olunur? , <http://www.ekoyapidergisi.org/21-nasil-surdurulebilir-otel-olunur.html>, 7 Ekim 2017.
- [40] Gürkan Akay, Fer Hotel / Sultanahmet, <http://www.gurkanakay.com/album/fer-hotel-sultanahmet/>, 1 Eylül 2017.
- [41] Norm Mimarlık, Projeler, <http://www.normarchitects.com/#/projects>, 12 Eylül 2017.
- [42] Tatil Sepeti, Silence İstanbul Hotel Convention Center, https://www.tatilsepeti.com/Otel_Silence_Istanbul_Hotel_Convention_Center.aspx, 12 Eylül 2017.
- [43] Expedia, Silence İstanbul Hotel & Convention Center, <https://www.expedia.com/Istanbul-Hotels-Silence-Istanbul-Hotel-Convention-Center.h6238774.Hotel-Information>, 12 Eylül 2017.
- [44] Wyndham Worldwide İnternet Sitesi, <http://www.wyndhamworldwide.com/>, 4 Eylül 2017.
- [45] Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel İnternet Sitesi, <http://wyndhamkalamis.com/anasayfa#>, 4 Eylül 2017.
- [46] Silence İstanbul Hotel And Convention Center İnternet Sitesi, <http://www.silenceistanbul.com/>, 15 Eylül 2017.

ANKET ÇALIŞMASI YAPILAN OTELLER HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Connection Oda (Bağlantılı oda): Yanyana konumlanan odalarda yer alan ilave kapı yardımıyla, kat koridoru kullanılmadan iki oda arasında geçiş yapılabilen odalar.

Twin (Tek kişilik) Yatak Ölçüleri: 90-100 cm x 200 cm

King (Çift kişilik) Yatak Ölçüleri: 140-160-180 cm x 200 cm

Extra Bed (ilave yatak) Ölçüleri: 90 x 190 cm

Anket Çalışması Yapılan Otellerin Güncel Oda Ücretleri:

OTEL ADI	TARİH	TRIPADVISOR'DA YER ALAN KAHVALTI DAHİL 1 GECELİK ODA ÜCRETLERİ
FER OTEL	20.01.2018	527 TL
LADY DIANA OTEL	20.01.2018	186 TL
ARCADIA BLUE OTEL	20.01.2018	378 TL
HILTON ISTANBUL KOZYATAĞI	20.01.2018	306 TL
SILENCE ISTANBUL	20.01.2018	268 TL
WYNDHAM KALAMIŞ OTEL	20.01.2018	429 TL

TURİZM TESİSLERİNİN BELGELENDİRİLMESİNE VE NİTELİKLERİNE İLİŞKİN YÖNETMELİK

(Bu mevzuat sayfaları Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından derlenmekte ve güncellenmektedir.)

Resmi Gazete Tarihi: 21.06.2005 Resmi Gazete Sayısı: 25852

Oteller

Madde 19- (Değişik: 05/03/2011 tarih, 27865 Sayılı R.G) Oteller, aslı fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılır.

Bir yıldızlı oteller, aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

- a) En az on oda.
- b) Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgârlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme.
- c) Resepsiyon ve kapasiteye yeterli lobiden oluşan, rahat oturma imkânının sağlandığı kabul holü (Yeterli büyüklükte ayrı bir oturma salonu bulunması durumunda, belirtilen imkânın lobide sağlanması şartı aranmaz.).

d) Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu (Yeterli büyüklükte oturma salonu veya lokanta bulunması durumunda bu mahaller kahvaltı verme amaçlı da kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir.).

e) Yönetim odası.

f) Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması hâlinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü.

g) 06:00 - 24:00 saatleri arasında büfe hizmeti.

h) İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap.

i) Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon.

j) Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda resepsiyonda emanet kasası veya müşteri yatak odalarının tamamında kıymetli eşya kasası.

k) Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme.

İki yıldızlı oteller, bir yıldızlı oteller için arananlara ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

a) İklim koşullarına göre genel mahallerde klima.

b) Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap.

c) Odalarda saç kurutma makinesi.

d) Odalara içecek hizmeti.

Üç yıldızlı oteller; iki yıldızlı oteller için arananlara ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

a) İklim koşullarına göre odalarda klima.

b) Yatak sayısının yüzde yirmibeş oranında oturma imkânının, lobide ya da ayrı düzenlenmiş oturma salonunda sağlanması.

c) İlave bir yönetim odası.

d) Odalarda televizyon.

e) Odalarda mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi bulundurulması.

f) Yüzme havuzu, ikinci sınıf lokanta, kafeterya veya kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az elli kişilik çok amaçlı salon veya toplantı salonu ünitelerinden en az bir adedi.

g) Çamaşır yıkama ve ütöleme hizmeti.

h) Rezervasyon işlemlerinin elektronik ortamda yapılması.

i) Yirmidört saat büfe hizmeti.

Dört yıldızlı oteller; üç yıldızlı oteller için arananlara ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

a) Kabul holünde telefon hizmeti.

b) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması hâlinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü.

c) Odalarda ve genel mahallerde klima.

d) Odalarda; yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası.

e) 06:00 - 24:00 saatleri arasında oda servisi.

f) Kuru temizleme ile terzi hizmeti.

g) Her katta kat ofisi düzenlemesi (Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir.).

h) Satış ünitesi.

i) Çeşitli dillerde süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli.

j) Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitesinin en az yüzde ellisine hizmet veren asgarî ikinci sınıf lokanta.

k) Yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti.

l) Servis merdiveni veya asansörü (Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde servis merdiveni veya asansörü bulundurulmasına ilişkin esaslar Bakanlıkça belirlenir.).

- m) Toplam personelin en az yüzde onbeşinin konusunda eğitim almış olması.
- n) İdarî personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması.
- o) Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro araçlarıyla donatılmış çalışma ofisi.
- p) Odalara mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.
- r) Ayrıca;
- 1) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,
 - 2) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik donanımı ve oturma düzeni bulunan toplantı salonu,
 - 3) En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
 - 4) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az ikiyüz kişilik konferans salonu, salon ile bağlantılı simultane tercüme hizmetleri mahalli ve fuaye, sekreterlik hizmeti, fuaye veya salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası,
 - 5) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik gece kulübü veya diskotek,
 - 6) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik bar salonu,
 - 7) Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik pasta salonu,
 - 8) Türk mutfağı münüsü olan, servisi ve tefrişı geleneksel Türk kùltürünü yansıtan, alakart hizmet verilen asgarî ikinci sınıf lokanta,
 - 9) Diğer kùltürlerin mutfaklarından birine ait münüsü olan, servisi ve tefrişı ait olduğu kùltürü yansıtan, alakart hizmet verilen asgarî ikinci sınıf lokanta,
 - 10) En az 40 metrekare büyüklükte jimnastik salonu; Türk hamamı, buhar banyosu, kar odası, tuz odası, tuzlu buhar odası, sıcak taş odası, alarm sistemi bulunan sauna, masaj üniteleri, aletli masaj üniteleri, cilt bakım üniteleri gibi ünitelerden en az dört adedi,

11) Bowling-bilardo salonu, duvar tenisi salonu; uzman personel eşliğinde, çocuklara yönelik oynama, dinlenme alanları ve tuvaletleri bulunan çocuk bakım ve oyun odası ile bahçesi; golf sahası, tenis kortu, spor salonu, açık spor sahası, go-kart pisti, kayak pisti veya benzeri imkânlar sağlayan ünitelerden en az dört adedi,

12) Açık yüzme havuzu,

13) Kapalı yüzme havuzu,

ünitelerinden en az üç adedi.

Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donanım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren ve toplam personelinin en az yüzde yirmibeşi konusunda eğitim almış personelden oluşan en az yüzyirmi odalı otellerdir. Beş yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller için arananlara ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

a) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması hâlinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü.

b) Odalarda, yatak başucunda merkezî aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası.

c) Odalarda, bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kâğıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet amblemli malzeme.

d) Banyolarda, resepsiyonla bağlantılı telefon.

e) Altı odadan az olmamak üzere, oda kapasitesinin asgarî yüzde beşi oranında bütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi.

f) Beşinci fıkranın (r) bendinde belirtilen ünitelerden en az altı adedi.

g) Yirmidört saat oda servisi.

h) Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmidört saat görevli personel.

i) Odalarda, uydu erişimli televizyon, video oynatıcı ve ücretsiz internet imkânı.

j) Bay ve bayan kuaförü.

k) Satış üniteleri.

l) Alakart hizmet verilen asgarî ikinci sınıf lokanta.

m) Müşteri ilişkileri ve danışmanlık gibi hizmetlerin, resepsiyondan ayrı bir mahalde konusunda eğitilmiş ve deneyimli personel tarafından verilmesi.

n) Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon

Moteller

Madde 20- Moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergahı veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az on odalı tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar:

a) Tesisin kolayca bulunmasını ve görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri, otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler, yeterli aydınlatma ile iyi bir çevre düzenlemesi,

b) Trafik gürültüsüne karşı gerekli önlemler,

c) Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgarlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme,

d) Resepsiyon ve bekleme yeri,

e) Yönetim odası,

f) Telefon, faks ve internet hizmetleri,

g) Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası,

h) Kahvaltı hizmetini de verecek şekilde düzenlenmiş oturma salonu ve kahvaltı ofisi,

i) Yirmidört saat büfe hizmeti,

j) İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,

k) Yirmidört saat hizmet veren satış ünitesi,

l) Oda sayısının yüzde sekseni oranında otopark.

Tatil köyleri

Madde 21- (Değişik: 05/03/2011 tarih, 27865 Sayılı R.G) Tatil köyleri; doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzeninde, tüm cephelerinde en fazla üç katlı olarak görülen yapılardan oluşan ve en az seksen odalı tesislerdir. Tatil köylerinde, doğal varlıklar ile yöresel değerlerin korunmasına da özen gösterilerek nitelikli çevre düzenlemesi yapılır. Tatil köyü hudutları emniyet altına alınır, girişte kontrol ünitesi ile tesis bünyesinde otopark düzenlenir.

Tatil köyleri aşağıda belirtilen nitelikleri taşır:

a) Yönetim tesisleri:

- 1) Resepsiyon, danışma, telefon kabini ve bekleme yerinden oluşan bir kabul alanı.
- 2) Yeterli büyüklükte bagaj odası ile emanet hizmeti.
- 3) En az iki adet yönetim odası.
- 4) Bagaj taşıma hizmeti.
- 5) Müşterilere tesisin bütününe tanıtıcı ve tüm birimlere ulaşımını kolaylaştıracı görsel doküman gibi hizmet sunumu.

b) Geceleme birimleri:

- 1) Tatil köyünün diğer ünitelerinin gürültü gibi rahatsız edici etkilerinden korunacak biçimde düzenlenmesi.
- 2) Müşterilerin oda ve diğer ünitelere rahatça ulaşımını sağlayacak ve karanlıkta da görülebilecek nitelikte yönlendirme işaretleri.
- 3) İklim koşullarına göre klima.
- 4) Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmeti, mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.
- 5) Oda banyolarında saç kurutma makinesi.
- 6) Odalarda kıymetli eşya kasası ve mini bar.
- 7) Kat hizmetinin verilmesini sağlayacak sayıda kat ofisleri.

c) Spor, eğlence, yeme-içme, dinlenme tesisleri ve çevre düzenlemesi:

1) Jimnastik, bilardo, bowling, golf, tenis, voleybol, badminton, trampolin, duvar tenisi, su oyunları, kayak ve deniz sporları gibi tesisin kuruluş yerine uygun nitelikteki çeşitli spor imkânlarından en az dört adedi.

2) Kapalı ya da açık yüzme havuzu.

3) Serbest zamanların değerlendirilmesi amacıyla dinlenme terasları, açık veya kapalı bar, açık hava tiyatrosu, açık dans yeri gibi yardımcı tesislerden en az üç adedi.

4) En az iki adet çok amaçlı salon.

5) Çocuk oyun parkı ve bu yerlerde çocuklar için özel tuvaletler.

6) Tatil köyünün yapı ve işletme nitelikleri ile uyumlu asgarî ikinci sınıf lokanta, lokantanın kapalı kısmında iklim koşullarına göre klima, açık kısımlarında güneş ve yağmurdan koruyucu gerekli önlemler.

7) Kabul alanından ayrı oturma salonu veya mahalli.

8) Satış üniteleri.

9) İklim koşullarına göre klima.

10) Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti.

d) Personel: Toplam personel sayısının en az yüzde onbeşi oranında konusunda eğitim almış personel bulunması ve idarî personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması gereklidir.

İkinci fıkrada belirtilen nitelikleri taşıyan tesisler dört yıldızlı tatil köyü; yerleşme özellikleri, yapı, tesisat, donanım, dekorasyon ve servis yönünden üstün özellikler gösteren, toplam personelinin en az yüzde yirmibeşi konusunda eğitim almış personelden oluşan ve dört yıldızlı tatil köyü için arananlara ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan tesisler beş yıldızlı tatil köyü olarak sınıflandırılır:

1) Odalarda uydu erişimli televizyon ve video oynatıcı; banyolarda bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kâğıt mendil gibi en az beş adet amblemli malzeme.

- 2) Odaların balkon, teras gibi bölümlerinde ayrı oturma grubu ve nitelikli açık alan düzenlemesi.
- 3) Dört odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgarî yüzde beşi oranında tütün ve tütün mamulleri içilmeyen oda düzenlemesi.
- 4) Lokantanın kapasitesinin en az yüz kişilik olması, kapalı kısmında klima, açık kısımlarında ise güneş ve yağmurdan koruyucu gerekli önlemler bulunması.
- 5) Diskotek veya gece kulübü veya benzeri eğlence imkânı sunan ayrı bir salon.
- 6) Uzman personel refakatinde çocuklara bakım ve oyun imkânları sağlanan çocuk bakım odası ve bahçesi.
- 7) Türk hamamı veya sauna.
- 8) Bay ve bayan kuaförü.
- 9) Kuru temizleme hizmeti.
- 10) Özel geceler, yarışma, parti gibi ek eğlence imkânları ile müşterilerin bunlara katılımının sağlanması.
- 11) Oda sayısının yüzde beşi oranına yeterli olabilecek düzeyde internet hizmeti verilen mahal.
- 12) Müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin resepsiyondan ayrı bir mahalde konusunda eğitimli ve deneyimli personel tarafından sağlanması.

Pansiyonlar

Madde 22- Pansiyonlar; yönetimi basit, yemek ihtiyacının idare tarafından sağlanabildiği veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı bulunan, en az beş odalı tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar:

- a) Giriş holü, emanet hizmeti,
- b) Oturma, yemek ve kahvaltı ihtiyacını karşılayabilecek, yazlık tesislerde kısmen açık da olabilen, yeterli kapasitede bir salon,

c) Yemek ihtiyacının işletme tarafından verilmemesi durumunda pansiyon mutfaklarında ihtiyaca göre yeterli sayıda buzdolabı, pişirme ve ızgara donanımı, bulaşık yıkama, hazırlık ve malzeme istif yerleri, servis malzemesi dolapları,

d) İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap.

Kampingler

Madde 23- Kampingler; karayolları güzergahları ve yakın çevrelerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle müşterilerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az on ünitelik tesislerdir.

a) Çevre düzenlemesi: Kamping alanı, kamping iç ve dış güvenliklerinin sağlanabileceği biçimde çevre özelliklerine göre çit, duvar, yeşillik gibi düzenlemeler ile çevreden tecrit edilerek aydınlatılır. Kamping alanı drene edilerek ağaçlandırılır. Boş alanlar çimlendirilir. Geceleme birimlerini rahatsız etmeyecek şekilde okuma, dinlenme, spor, eğlence, yeme, içme gibi amaçlar için gerekli düzenlemeler yapılır. Araç yolları, arazi ve iklim şartlarına uygun olarak toz kaldırmayacak şekilde düzenlenir.

b) Kapasite ve kampçı birimleri: Kampinglerde, kampçı ünitesi başına hesaplanacak alan seksen metrekaredir. Kampçı ünitesi; çadır veya çadır-araba veya otokaravan veya bungalovdan oluşur, her ünite ortalama üçer kişiliktir. Yerli ve yabancılara ait karavan veya otokaravanların bakım, onarım ve kışlaması için gerekli düzenlemeler yapılabilir. Bungalov üniteleri; en fazla üç yatak kapasiteli düzenlenir, toplam kampçı ünitesi sayısının yüzde yirmisini aşamaz, ayrıca bu ünitelerde mutfak düzenlemesi yapılamaz.

c) Giriş tesisleri: Girişte otopark, resepsiyon, emanet ve telefon hizmeti verilen düzenleme yapılır.

d) Müşterek kullanım tesisleri: Kampinglerde müşterek kullanım tesisleri aşağıda belirtilen şekilde düzenlenir:

1) Konaklamaya ayrılan alanın zemininin kullanım amacına uygun biçimde düzenlenmesi,

2) Her on kampçı için en az bir kadın ve bir erkek tuvaleti, duş ve lavabosu, lavaboların yanında priz,

3) Her on kampçı için en az bir adet çamaşır yıkama makinesi ve ütöleme yeri,

4) Her beş ünite için içerisinde en az bir yemek hazırlama, pişirme, bulaşık yıkama imkânı ile kilitli soğutucu dolaplar bulunan üstü kapalı bir mahal.

e) Kampçılara sağlanan hizmetler: Kampinglerde aşağıda belirtilen hizmetler verilir:

1) Satış yeri,

2) İlk yardım malzemeleri,

3) Karavanların tuvalet ve atık su tanklarının boşaltılacağı uygun mahaller,

4) Kampçı ünitelerine elektrik hizmeti,

5) Kampçılara sıcak-soğuk kullanma suyu ve sağlıklı içme suyu hizmeti.

Apart oteller

Madde 24 - Apart oteller; mesken olarak kullanılmaya elverişli bağımsız apartman ya da villa tipinde inşa ve tefriş edilen, müşterinin kendi yeme ve içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan ve otel olarak işletilen tesislerdir.

Apart oteller; belgeli bir otel veya tatil köyü veya turizm kompleksi yatırım veya işletmesi bütünü içinde yer alabildiği gibi en az on üniteden oluşacak şekilde, bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan "müstakil apart otel" adı altında müstakilen de düzenlenebilir.

Apart otellerin asgari nitelikleri aşağıdaki şekildedir:

a) Resepsiyon, bekleme ve idare birimi,

b) Apart ünitelerde;

1) Tefriş elemanlarında standart beraberliği,

2) Yatak odalarında; yatak, komodin, gece lambası, elbise dolabı ile yataklarda; çarşaf ve kılıflı yastıklar, iklim şartlarına göre pike ve battaniye,

3) Yaşam odasında; kapasiteye uygun koltuk, yemek masası, sandalyeler ve sehpa,

4) Mutfakta; ocak, buzdolabı, yeterli servis malzemesi dolaplar ve kapalı metal çöp kutusu,

5) Banyo, çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti verilmemesi halinde otomatik çamaşır makinesi,

6) İlk yardım dolabı,

c) Yerleşim merkezleri dışındaki apart otellerde, satış ünitesi.

Tesis bünyesindeki apart otellerde yukarıda (a) ve (c) bentlerinde belirtilen nitelikler, apart ünitelere de hizmet verecek şekilde düzenlenmişse ayrıca aranmaz.

Apart ünitelerin toplam yatak kapasitesi, içinde yer aldıkları ve beraber işletildikleri konaklama tesislerinin toplam yatak kapasitesinin yüzde yirmibeşini, dört ve beş yıldızlı otellerde yüzde kırkını aşamaz.

(Değişik birinci ve ikinci cümle: 29/4/2008-2008/13617 K.) Apart otellerin kapasitesinin hesabında oturma alanı dışındaki yatak odaları dikkate alınır. Yatak odalarından on metrekareye kadar olan odalar tek yataklı, on metrekarenin üzerinde olanlar iki yataklı olarak düzenlenir. İki yatak odasına ilave her iki yatak odası için ayrı banyo-tuvalet düzenlemesi yapılır.

Hosteller

Madde 25 - Hosteller; gençlik turizmine cevap verebilecek ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan en az on odalı tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar:

a) Resepsiyon, vestiyer, emanet kasa, bagaj yeri ve bekleme yerinden oluşan giriş holü,

b) Kapasiteye uygun oturma salonu,

c) Yatak odaları ile bağlantılı sorumlu kişi odası,

d) Yönetici odası,

- e) Lokanta veya kafeterya hizmeti verilmesi veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan yeterli teçhizatlı mutfak, yemek salonu,
- f) Müşterilerin kendi imkanlarıyla eğlenmelerini sağlayabilecek düzenleme,
- g) Kız ve erkekler için ayrı bölümler halinde kişi başına en az dört metrekare alan sağlanmış en fazla sekiz kişilik odalar ve en fazla sekiz yatağa bir banyo,
- h) İlk yardım, emanet ve telefon hizmetleri,
- i) Çamaşır yıkama, ütüleme ve kurutma imkanı sağlayan mahaller,
- j) Genel depo ve spor malzemeleri odası,
- k) İşletme aşamasında ulusal federasyonca belirlenen kurallara uygun olarak işletme faaliyeti göstermek.

Butik oteller

Madde 43 - Yapısal özelliği, mimari tasarımı, tefriş, dekorasyon ve kullanılan malzemesi yönünden özgünlük arz eden, işletme ve servis yönünden üstün standart ve yüksek kalitede, deneyimli veya konusunda eğitilmiş personel ile kişiye özel hizmet verilen ve aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az on odalı otellerdir:

- a) Modern, reproduksiyon, antika gibi özelliği olan mobilya ve malzemeler ile tefriş ve dekorasyon,
- b) Beş yıldızlı otel odaları için belirlenen nitelikleri taşıyan konforlu odalar,
- c) Kapasiteye yeterli kabul holü, kahvaltı salonu, oturma salonu,
- d) Yönetim odası,
- e) Alakart lokanta,
- f) Genel mahallerde klima sistemi,
- g) Yirmidört saat oda servisi,
- h) Çamaşır yıkama ve kuru temizleme hizmeti,
- j) Otopark hizmeti,
- k) Odalara, müşteri tarafından seçilen en az bir adet günlük gazete servisi.

YANGIN YÖNETMELİĞİ**Oteller, moteller ve yatakhaneler**

MADDE 50- (1) Otellerin, motellerin ve diğer binaların yatakhane olarak kullanılan bölümlerinin aşağıda belirtilen şartlara uygun olması gerekir:

a) Yatak odaları, iç koridordan en az 60 dakika yangına karşı dayanıklı bir duvar ile ayrılır. Toplam yatak sayısı 20’den fazla veya kat sayısı ikiden fazla olan otellerde her katta en az 2 çıkış sağlanır. Yatak sayısı 20’den az ve yapı yüksekliği 15.50 m’den az olan bina veya bloklarda ise, merdiven korunumlu yapıldığı veya basınçlandırıldığı takdirde, tek merdiven yeterli kabul edilir.

b) İç koridora açılan kapıların yangına karşı en az 30 dakika dayanıklı olması ve kendiliğinden kapatan düzenekler ile donatılması gerekir.

c) İç koridorlar, bir dış duvarda yer alan boşluklar ile doğal yolla havalandırılır veya mekanik duman tahliyesi yapılır.

ç) Yatak odası koridoruna açılan diğer odaların veya koridorun bir parçasını oluşturup kaçışları tehlikeye sokabilecek diğer mekânlar için, yatak odalarıyla aynı düzeyde bir kompartıman özelliğinin sağlanması şarttır.

(2) Bir dış koridor ile erişilen otel yatak odalarının aşağıda belirtilen şartlara uygun olması gerekir.

a) Yatak odalarının, yangına en az 60 dakika dayanıklı bir duvar ile dış koridordan ayrılması gerekir. Ancak, parapet üst kotu koridor bitmiş döşeme üst kotundan 1.1

m veya daha yukarda konumlandırılan yanmaz malzemeden yapılmış havalandırma boşlukları için bu şart aranmaz.

b) Dış koridora açılan kapıların yangına karşı en az 30 dakika dayanıklı olması ve kendiliğinden kapatan düzenekler ile donatılması gerekir.

c) Dış koridorlarda dış kaçış geçitlerine ilişkin en az genişlik, döşemede kot değişimleri, çatı korunumu koridor dış kenarı boyunca korkuluk yapılması ve benzeri şartlara uyulması gerekir.

(3) Otel yatak odasında veya süit odada en uzak bir noktadan çıkış kapısına kadar ölçülen uzaklığın 15 m'yi aşmaması hâlinde, tek kaçış kapısı bulunması yeterli kabul edilir. Ancak:

a) Otel yatak odasında veya süit odada en uzak bir noktadan çıkış kapısına kadar ölçülen uzaklığın 15 m'yi aşması hâlinde, birbirinden uzakta konuşlandırılmış en az 2 çıkış kapısı bulunması gerekir.

b) Tamamı yağmurlama sistemi ile donatılmış otellerin yatak odalarında veya süit odalarında, en uzak bir noktadan kapıya kadar ölçülen uzaklığın 20 m'yi aşmaması gerekir.

(4) Kaçış uzaklığı, yatak odası veya süit odanın çıkış kapısından başlayarak bir kaçış merdivenine, dış kaçış geçidine veya dış açık alana açılan çıkış kapısına kadar olan ölçüdür.

(5) Koridor boyunca yalnızca tek yönde kaçış imkânı var ise, kaçış uzaklığı en uzaktaki yatak odası çıkış kapısından itibaren ölçülür. İki yönde kaçış sağlanabiliyor ise, kaçış uzaklığı her bir yatak odasının çıkış kapılarından ölçülür.

(6) Doğal veya mekanik yolla havalandırılmayan iç koridorlar; yağmurlama sistemi olan binalarda 45 m ve yağmurlama sistemi bulunmayan binalarda 30 m aralıklarla duman kesicileri ile bölümlendirilir ve buralarda aşağıdaki şartlara uyulur:

a) Duman kesicileri yangına en az 60 dakika dayanıklı olur. Bölme içinde yer alan kaçış kapılarının yangına en az 60 dakika dayanıklı ve duman sızdırmaz nitelikte olması şarttır. Duman kesicilerin, koridoru kuşatan duvar da dâhil olmak üzere, bütün kat

yükseklüğince tavana veya çatı örtüsünün altına kadar devam etmesi ve ara kesitleri sıkıca kapatması gerekir.

b) Duman kesicileri ile oluşturulan bölmelerin her birinden bir çıkışa, kaçış merdivenine, dış kaçış geçidine veya kaçış rampasına doğrudan engelsiz erişim imkânı sağlanması gerekir.

c) Duman sızdırmaz kapılara, camlı kapılar hariç olmak üzere, alanı her bir kanat yüzey alanının en az % 25'i değerinde net görüş sağlayan cam paneller konulur.

ç) Duman sızdırmaz kapılar tek veya çift kanatlı olabilir. Ancak, kendiliğinden kapatan düzenekler ile donatılması ve kanatların, içinde yer aldığı boşluğu bütünüyle kapatması şarttır. Kasaların duvar boşluğuna sıkıca yerleştirilmesi ve kanat ile döşeme arasındaki aralığın 4 mm'yi aşmaması gerekir.

d) Duman sızdırmaz kapıların normal olarak kapalı durumda tutulması gerekir. Ancak, bu kapılar algılama sistemi yolu ile çalışan elektro-manyetik veya elektro-mekanik düzenekler ile otomatik olarak kapatılabiliyor ise açık durumda tutulabilir.

ANKETLER

ÜST DÜZEY OTEL YÖNETİCİ ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Aşağıda yer alan sorulara vereceğiniz cevaplar Yıldız Teknik Üniversitesi Mimari Tasarım Yüksek Lisans Programı kapsamında hazırlanan tez çalışmasında kullanılacaktır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Önemli olan soruların sizin şahsi düşüncelerinizi yansıtması ve eksik bırakılmamasıdır. Verdiğiniz bilgiler sadece bu çalışma kapsamında kullanılacaktır ve verdiğiniz özel bilgiler saklı tutulacaktır. Araştırmanın verimliliği açısından samimi yanıtlar büyük önem taşımaktadır. Katılımınız için teşekkür ederim.

Sinem Karadaş

Mimar

Yıldız Teknik Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

Cinsiyetiniz:

()Kadın ()Erkek

Yaşınız:

Eğitim Durumunuz:

()İlkokul () Ortaokul ()Lise () Ön Lisans / MYO () Lisans () Lisans Üstü

1.Otelinizin ideal şekilde tasarlandığını düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

2.Otel mimarisinin misafir taleplerini karşıladığını düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

3.Otelinizi yeniden tasarlayacak olsanız aynı mimarlık firmasını tercih eder misiniz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

4.Otel yapımında kullanılan malzemeleri kaliteli buluyor musunuz? (Mermer, ahşap, mutfak ekipman, teknik donanımlar...)

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

5.Otelinizi sürdürülebilir mimari açıdan değerlendirdiğinizde aşağıdaki seçeneklerden hangilerinde yeterli buluyorsunuz? (Birden fazla şıkkı seçebilirsiniz.)

A-Su tasarrufu (sensörlü musluklar)
lambalar)

B-Elektrik tasarrufu (sensörlü

C-Atık yönetimi

D-Geri dönüşüm

E-Güneş enerjisi

F-Rüzgar enerjisi

G-Gri su kullanımı

ODA İÇİ SORULAR

6.Otelinizde yer alan oda sayısının yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

7.Oda metrekaresinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

8.Odalarda balkon ya da teras olmasını ister miydiniz?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

9.Odalarda tuvalet aynası (makyaj masası, aynası) olması gerektiğini düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

10.Otel odasının banyosunda mahremiyet sizin için önemli mi? (Banyo kapısında kilit olmaması, banyo duvarlarının şeffaf cam olması, banyo kapısının olmaması, küvetin odanın içinde olması vb.)

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D- Asla

11.Oda havalandırmasının yeteri düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

12.Oda aydınlatmasının yeteri düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

13.Odada gürültü ile ilgili sorun yaşandığını düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

OTEL İÇİ SORULAR

14.Otel tasarımını beğeniyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

15. Otel içinde yer alan renk kullanımlarını beğeniyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

16.Otelinizin lobi tasarımını yeterli buluyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

17.Otelinizde yer alan balo salonunu yeterli buluyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

18.Otelinizde yer alan toplantı odalarının yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

19.Otelinizde yer alan kuaför, hediyelik eşya gibi dükkanların müşteriler tarafından tercih edildiğini düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

20.Otelinizde yer alan depoların yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

21.Çalışma alanlarının (ofis, mutfak vb.) hizmet verilmesi için yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

22.Personel asansörlerinin otel ihtiyacını karşılayacak büyüklük ve sayıda olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

23.Personel dinlenme alanları ihtiyaçları karşılıyor mu?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

24.Otelde yönlendirme ile ilgili sorun yaşandığını düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

25.Otelin genel alanlarında gürültü ile ilgili sorun yaşandığını düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

26.Otelin genel havalandırmasının yeterli düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

27.Otelin genel aydınlatmasının yeterli düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

OTEL DIŞI SORULAR

28.Otelinizin açık alanlarının misafirler için yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

29.Otel konumunun ulaşım açısından kolay olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

30.Otel otoparkının yeterli kapasitede olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

Öneriler (İsteğe bağlı)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

OTEL PERSONELİ ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Aşağıda yer alan sorulara vereceğiniz cevaplar Yıldız Teknik Üniversitesi Mimari Tasarım Yüksek Lisans Programı kapsamında hazırlanan tez çalışmasında kullanılacaktır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Önemli olan soruların sizin şahsi düşüncelerinizi yansıtmaları ve eksik bırakılmamasıdır. Verdiğiniz bilgiler sadece bu çalışma kapsamında kullanılacaktır ve verdiğiniz özel bilgiler saklı tutulacaktır. Araştırmanın verimliliği açısından samimi yanıtlar büyük önem taşımaktadır. Katılımınız için teşekkür ederim.

Sinem Karadaş

Mimar

Yıldız Teknik Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

Cinsiyetiniz:

() Kadın () Erkek

Yaşınız:

Eğitim Durumunuz:

() İlkokul () Ortaokul () Lise () Ön Lisans / MYO () Lisans () Lisans Üstü

Departman:

() Teknik Servis () Kat Hizmetleri () Yiyecek&İçecek () Güvenlik
() İnsan Kaynakları () Satış () Rezervasyon () Ön Büro
() Misafir İlişkileri () Halkla İlişkiler () Satın Alma () Muhasebe
() Diğer
(Belirtiniz).....

1.Çalışma alanınızın (ofis, mutfak vb.) hizmet vermeniz için yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

2.Otel mimarisinin misafir taleplerini karşıladığını düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

3.Otelde yer alan oda sayısının yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

4.Otel yapımında kullanılan malzemeleri kaliteli buluyor musunuz? (mermer, ahşap, mutfak ekipman, teknik donanımlar...)

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

5.Çalıştığınız otelin sürdürülebilir olması ve yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanması bu otelde çalışmak için sizi motive eder mi?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

ODA İÇİ SORULAR

6.Oda metrekaresinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

7.Oda havalandırmasının yeteri düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

8.Oda aydınlatmasının yeteri düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

9.Odada gürültü ile ilgili sorun yaşandığını düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

OTEL İÇİ SORULAR

10.Otel tasarımını beğendiniz mi?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

11. Otel içinde yer alan renk kullanımlarını beğendiniz mi?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

12.Otelin depo alanlarını yeterli ve kullanışlı buluyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

13. Personel asansörlerinin ihtiyacınızı karşılayacak büyüklük ve sayıda olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

14. Personel dinlenme alanları ihtiyaçlarınızı karşılıyor mu?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

15. Otelde yönlendirme ile ilgili sorun yaşadınız mı? (Restoranın yerini bulma vb.)

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

16. Otelin genel alanlarında (oda dışı alanlar) gürültü ile ilgili sorun yaşadınız mı?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

17. Otelin genel havalandırmasının yeterli düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

18. Otelin genel aydınlatmasının yeterli düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

OTEL DIŞI SORULAR

19.Otelde alıőma alanınız dışında açık alan kullanımına ihtiyaç duyuyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

20.Otel konumunun ulaşım açısından kolay olduğunu dıőunuyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

21.Otel otoparkının yeterli kapasitede olduğunu dıőunuyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

Öneriler (iőteėe bağlı)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

OTEL MİSAFİRİ ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Aşağıda yer alan sorulara vereceğiniz cevaplar Yıldız Teknik Üniversitesi Mimari Tasarım Yüksek Lisans Programı kapsamında hazırlanan tez çalışmasında kullanılacaktır. Soruların doğru ya da yanlış cevabı yoktur. Önemli olan soruların sizin şahsi düşüncelerinizi yansıtması ve eksik bırakılmamasıdır. Verdiğiniz bilgiler sadece bu çalışma kapsamında kullanılacaktır ve verdiğiniz özel bilgiler saklı tutulacaktır. Araştırmanın verimliliği açısından samimi yanıtlar büyük önem taşımaktadır. Katılımınız için teşekkür ederim.

Sinem Karadaş

Mimar

Yıldız Teknik Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

Cinsiyetiniz:

() Kadın () Erkek

Yaşınız:

Eğitim Durumunuz:

() İlkokul () Ortaokul () Lise () Ön Lisans / MYO () Lisans () Lisans Üstü

1.Konakladığınız oteli tercih sebebiniz?

A-Konumu B-Mimari yapısı C-Zincir otel olması D-Manzara faktörü E-Ben tercih etmedim

2.Konaklama süreniz genellikle kaç gün arasındadır?

A-Konaklama harici sosyal alan kullanımı (restoran, spa, toplantı salonu vb.)

B-1-3

C-4-7

D-8-15

E-15 ve üzeri

3.Genelde hangi tür konaklamayı tercih ediyorsunuz?

A-İş Seyahati

B-Tatil

C-Sağlık

D-Diğer

4.Otel konaklamasında genellikle tercih ettiğiniz oda tipi hangisidir?

A-Standart
Dairesi

B-Executive / Deluxe

C-Suit

D-Kral

Bu tip odayı tercih etme sebebiniz hangisidir?

A-Ekonomik olması

B-Konforlu olması

C- Executive lounge erişimi

D-Lüks
olması

5.Konakladığınız otelin sürdürülebilir olması ve yenilenebilir enerji kaynaklarını kullanması bu oteli tercih etme olasılığınızı artırır mı?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

ODA İÇİ SORULAR

6.Oda metrekaresinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

7.Konaklama yapacağınız otel odasında genellikle hangi yatak tipini tercih ediyorsunuz?

A-Twin (iki adet tek kişilik yatak)

B-King (Bir adet çift kişilik yatak)

8.Konakladığınız otel odasında balkon ya da teras olmasını ister misiniz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

9.Konaklama yapacağınız otel odasında tuvalet aynası (makyaj masası, aynası) olmasını ister misiniz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

10.Konakladığınız otel odasının banyosunda aşağıdakilerden hangisini tercih edersiniz?

A-Sadece duş

B-Küvet

C-Duş ve küvet

D-Fark etmez

11.Konakladığınız otel odasının banyosunda mahremiyet sizin için önemli mi? (Banyo kapısında kilit olmaması, banyo duvarlarının şeffaf cam olması, banyo kapısının olmaması, küvetin odanın içinde olması vb.)

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D- Asla

12.Oda havalandırmasının yeterli düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

13.Oda aydınlatmasının yeteri düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

14.Odada konaklamanız boyunca gürültü ile ilgili sorun yaşadınız mı?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

OTEL İÇİ SORULAR

15.Otel tasarımını beğendiniz mi?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

16. Otel içinde yer alan renk kullanımlarını beğendiniz mi?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

17.Konakladığınız otelde odanız dışında otelin en çok hangi alanında vakit geçiriyorsunuz?

A-Lobi B-Bar C-Restoran D-Executive lounge E-Roof bar

F-Spor salonu G-Sigara içme Alanı

18.Otellerde yer alan mağazalardan alışveriş yapıyor musunuz?

A-Kesinlikle B-Genellikle C-Nadiren D-Asla

19.Otelde yönlendirme ile ilgili sorun yaşadınız mı? (Restoranın yerini bulma vb.)

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

20.Otelin genel alanlarında (odanız dışı alanlar) gürültü ile ilgili sorun yaşadınız mı?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

21.Otelin genel havalandırmasının yeterli düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

22.Otelin genel aydınlatmasının yeterli düzeyde olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

OTEL DIŞI SORULAR

23.Otelde odanız dışında açık alan kullanımına ihtiyaç duyuyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

24.Otel konumunun ulaşım açısından kolay olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

25.Otel otoparkının yeterli kapasitede olduğunu düşünüyor musunuz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

26.Bu otele tekrar gelmeyi düşünür müsünüz?

A-Kesinlikle

B-Genellikle

C-Nadiren

D-Asla

Öneriler (İsteğe bağlı)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Sinem KARADAŞ
Doğum Tarihi ve Yeri : 27.04.1991 Fatih
Yabancı Dili : İngilizce
E-posta : sinem.karadas@hotmail.com

ÖĞRENİM DURUMU

Derece	Alan	Okul/Üniversite	Mezuniyet Yılı
Y. Lisans	Mimari Tasarım	Yıldız Teknik Üniversitesi	2017
Lisans	Mimarlık	Bahçeşehir Üniversitesi	2013
Lise	Sayısal	Erenköy Kız Lisesi	2007

İŞ TECRÜBESİ

Yıl	Firma/Kurum	Görevi
2015-2017	HILTON İSTANBUL KOZYATAĞI	MİMAR
2013-2015	EMAY İNŞAAT	MİMAR

YAYINLARI

Bildiri

1. Karadaş, S., (2017). “A Research On Relationships Between Design And User In Hotel Buildings: Four Cases From Sultanahmet And Kadıköy In İstanbul”, 4th International Conference On Innovative Trends In Multidisciplinary Academic Research (ITMAR-2017), 20-21 Ekim 2017, İstanbul.

