



# **OTEL YÖNETİMİ**

**KOİ 202U**



**KISA ÖZET**



## 1-Otel Endüstrisinde Yönetim ve Organizasyona Giriş

### Otel Endüstrisinde Yönetim ve Organizasyona Giriş

Tarihsel süreçte insanların barınma ve yeme-içme faaliyetlerini karşılayan kurumlar mevcuttur. İlkçağlardan başlayarak günümüze kadar bu gibi kurumlar gelmiştir. Günümüzde bu kurumlar modern otel işletmeleri olarak adlandırılmaktadır. Otel işletmeleri konaklamaya ek olarak düğün, banket, yiyecek hizmetleri ve toplantı gibi müşteri ihtiyaçlarını da karşılamaktadır.

### Otel Endüstrisinin Gelişimi

Konaklama tesislerin ilk örneklerini hanlar oluşturmaktadır **Han** kavramını tanımlamak için kervansaray ve ribat kelimeleri de kullanılmaktadır. Bu tesislerin içerisinde yatakhane, aşhane, erzak ambarları, ticari eşya depoları, hamamlar, şadırvanlar, hastane ve eczaneler bulunmaktadır. Tarihte ilk hanın açılma tarihi bilinmemektedir. Yine de Antik Yunan zamanında yolculara yatak ve yiyecek sağlandığına dair bilgiler mevcuttur.

Antik Roma'da bu konaklama yerleri arasında

- Hospittia: oda ve istendiği durumlarda akşam yemeği hizmeti
- Sttabula: hospittia'dan daha küçük yerler, oda ve istenildiğinde akşam yemeği servisi var, hayavanlar için konaklama yerleri de mevcut.

Ortaçağda konaklama ihtiyacını hanlar sağlamaya devam etmektedir. Değişen ihtiyaçlar doğrultusunda özel otel işletmeleri açılmaya başlamıştır. İlk özel otel işletmesi 1760 yılında *Anne's Otel* ve *The Grand Hotel*'dir. Bu otellerden sonra ABD'de 1974 yılında *City Otel* açılmıştır.

Günümüzde hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinin temel ögesi insandır.

- Müşteriler: otelden iyi bir hizmet almayı beklemektedirler.
- Çalışanlar: müşterilerin taleplerini karşılamaya çalışırlar. Çalışanların iyi bir hizmet sağlamasını garanti altına almak **yönetimin** görevleri arasındadır.

**Yönetim:** Birden fazla kişinin olmasında dolayı grup eylemidir. Otel işletmelerindeki farklı hizmetler:

- Ön büro
- Kat hizmetleri
- Yiyecek-içecek
- Mutfak
- Güvenlik
- Satış

Otel işletmelerinde müşteri-personel etkileşimi yüksek seviyededir. Bu konuda ve otel yönetim faaliyetleri üzerinde çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bunlardan biri Üç Alan Model'idir.

- Kültürel ve sosyal alan: müşterileri misafir olarak kabul eder, psikolojik ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlar.
- Özel alan: işletmenin misafirle birebir ilişkide olmasını ve ihtiyaçlarını anlamasını sağlar
- Ticari alan: otel işletmeleri kar amacı güttüğü için misafirleri müşteri olarak değerlendirir.

### **Otellerde Yönetim ve Yönetici Kavramları:**

**Yönetim:** beşeri bir süreç olarak başka insanlar aracılığıyla iş görme ve belirlenen hedefe ulaşma süreci. Yönetim sürecinde uzmanlık ve yetenek esasına göre seçilen kişiler varsa profesyonel bir yönetim söz konusudur. Aynı zamanda yönetim örgütsel amaçların etkili ve verimli olarak gerçekleştirilmesi için planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve denetim faaliyetlerini kapsar. Örgütsel yönetimin olması için olması gerekenler:

- Yöneticiler (üstler) ve çalışanlar (astlar)
- Bu insanlar arasında işbirliği ve uzmanlık
- Bu işbirliği ve uzmanlığın belirli bir amacı
- Örgütsel etkinlik ve verimlilik

Yönetimin ele alınma yöntemleri şunlar olarak sıralanır.

- Yönetim bir grup faaliyetidir.
- Yönetim bir süreçtir.
- Yönetim bir bilim dalıdır.
- Yönetim bir sanat ve meslektir.
- Yönetim işbirliğine dayalı bir süreçtir.

**Yönetici:** Yönetim alanında birikmiş bilgi birikiminin yanı sıra kendi bireysel beceri ve yeteneklerini kullanarak, başkaları ile çalışan ve bunlar aracılığıyla işletmeyi amacına ulaştırmayı hedefleyen kişidir.

**Girişimcilik:** Yeterli emek ve zaman ayırarak mali, fiziksel ve sosyal riskleri göze alarak yeni bir değer yaratma sürecidir.

**Lider yönetici (yönetsel lider):** Bir grup insanı belirli amaçlar etrafında toplayan ve bu amaçları gerçekleştirmek için onları harekete geçiren kişi.

### **Otel yöneticiliği kriterleri:**

- Yönetim düzeyi
- İşletme fonksiyonu
- Sorumluluk alanı
- Unvan
- Hizmet bölgeleri

### **Yönetim Düzeyine Göre Yöneticiler:**

- Üst düzey yöneticiler: otel müdürleri
- Orta düzey yöneticiler: departman müdürleri
- Alt düzey yöneticiler: şefler

### **İşletme Fonksiyonlarına Göre Yöneticiler:**

Belirli bir alanda uzmanlık edinmeleri ile ilişkilidir. Temizlik ve dekorasyon, satış ve pazarlama, insan kaynakları yönetimi, konaklama, muhasebe ve finans örnekler arasındadır.

### **Sorumluluk Alanlarına Göre Yöneticiler:**

- Genel müdür
- Bölüm müdürü

- Proje müdürü

#### **Unvanlarına Göre Yöneticiler:**

Genel müdür, turizm otel yöneticisi, yönetici ve operasyon müdürleri, supervisorlar, müşteri ilişkisi yöneticileri, housekeeper, resepsiyon şefi

#### **İşletmenin Hizmet Bölgesine Göre Yöneticiler:**

- Yerel yöneticiler
- Bölgesel yöneticiler
- Ulusal yöneticiler
- Uluslararası yöneticiler

#### **Otel Yönetiminin Temel İşlevleri Planlama**

Gelecekte ulaşılmak istenen amaçların belirlenmesi ve bu amaçlara ulaşmak için yürütülmesi gereken faaliyetlere önceden karar verilmesidir.

- Amaçların belirlenme
- Amaçlara ulaşacak varsayımların saptanması
- Seçeneklerin kararlaştırılması
- Seçenekler arasından en uygun olanın seçilmesi

**Örgütlenme;** Bir kuruluşun amacına ulaşabilmek için yapılması gerekli işlerin belirli kişilere verilecek biçimde bölünmesi ve bu kişiler arasındaki ilişkilerin saptanmasıdır. Otel işletmelerinde konaklama, yiyecek-içecek, muhasebe, teknik servis gibi bölümler mevcuttur.

**Yönelme;** Planlama sürecinde belirlenen planlar doğrultusunda işletmenin yürütülmesini sağlayan yönetim fonksiyonudur. Yöneticilerin çalışanlara emir verme veya başka yollarla ne yapılması gerektiğini bildirmesidir.

**Koordinasyon;** İşletmedeki çalışanların çabalarını birleştirmeyi, zaman bakımından ayarlamayı, ortak amaca ulaşmak için faaliyetleri artarda sırlamayı sağlamaktır.

**Denetim;** Gerçekleşen performans ile belirlenen örgütsel amaç ve standartların arasındaki uyumu belirlemeyi amaçlar.

**Otel Yönetiminde Yönetimsel Roller; Yöneticinin** sorumluluğu genel hedeflere ulaşmak için işletme kaynaklarının sağlanması ve organizasyon bütünündeki çalışmaların koordine edilmesidir. Yöneticinin görevleri:

- İşletme amaç ve hedeflerini belirleme
- Bu amaçlara ulaşmak için gerekli araçları sağlama
- Çalışanların motivasyonunu yüksek tutma
- Gerekli teşvik sistemini kurma

Yöneticilerin barındırması gereken beceriler:

- **Teknik beceriler:** iş yapma yöntemleri, teknikleri, işte kullanılan araçlar ve uygulamalar
- **Beşeri beceriler:** diğer bireylerle ilişkiler ve onlarla çalışabilmeleri
- **Kavramsal beceriler:** birleştirme ve bütünleştirme becerileri

Yöneticilerin rolleri üç grupta incelenir:

- **Bireylerarası Roller:**

**Temsil Rolü:** yöneticinin yasal yetki gereği işletmeyi çeşitli ortamlarda temsil etmesidir.

**Lider Rolü:** yöneticinin çalışanların motivasyonlarından, işe yerleştirilmelerinden ve eğitimlerinden sorumlu olmasıdır.

**Bağlantı Sağlama Rolü:** yöneticinin dikey emir-komuta zinciri dışında kurduğu ilişkilere.

- **Bilgisel roller:**

- **İzleme Rolü:** Örgütün gereksinim duyduğu bilgilerin içeriği ve şekli, bunların hangi kaynaklardan, ne zaman ve hangi yollardan elde edileceği kararlarını vermek.
- **Dağıtım Rolü:** Yöneticinin elde ettiği bilgilerin kimlere veya hangi kaynaklara ne zaman, hangi yollarla gönderileceği konusunu kapsar.
- **Sözcülük Rolü:** Yöneticinin işletme ile ilgili bilgileri kendi birimleri dışındaki kişilere aktarması görevidir.

- **Karar verme ile ilgili roller:**

- **Girişimci Rolü:** Sorun çözme, kaynak dağıtma ve arabuluculuğu içerir.
- **Sorun Çözme Rolü:** yeniliklerde bulunması ve gelişmeleri başlatması
- **Kaynak Dağıtma Rolü:** ihtiyaç duyulan kaynakları sağlaması.
- **Arabuluculuk Rolü:** çalışanlar arasında, örgüt içinde veya birimler arasında çıkabilecek çatışmalara çözüm bulmak.

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

**Tıklayınız**



<https://www.kolaysinavlar.com/otel-yonetimi-koi202u?search=KO%C4%B0202U>