

**KONAKLAMA  
HİZMETLERİNDE  
KALİTE YÖNETİMİ**

**TKY302**

**KISA ÖZET**

## 1. Ünite - Hizmet ve Hizmet Sektörüne Genel Bir Bakış

### HİZMETİN TANIMI

Hizmet, tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi amacıyla meydana getirilen veya oluşturulan maddi niteliği olmayan bir üründür. Yani hizmeti, “üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay veya çaba” olarak tanımlayabiliriz.

Hizmeti, “başka birisi için iş icra etmektir,

Temel olarak hizmet; ürün üretmeyen bir faaliyet olarak tanımlanabilir.

Hizmetlerin tanımlanmasıyla ilgili edebiyat incelendiğinde genel olarak dört başlık altında toplandığı görülmektedir. Bu tanımlar;

- Hizmetlerin özelliklerini vurgulayan tanımlar,
- Hizmetleri sınışıandıran tanımlar,
- Hizmet yerine, toplam hizmet kavramı veya hizmet paketi ile ilgili tanımlar,
- Hizmeti, hizmetten etkilenen kişi veya mala göre sınışıandıran tanımlar olarak gruplandırılabilir.

**Hizmet**, müşterilerin gereksinimlerini karşılayan, fayda ve doyum sağlayan, soyut, elle tutulup gözle görülemeyen, genellikle satın alındığında hemen tüketilen faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir.

### HİZMETİN ÖZELLİKLERİ

#### Soyutluluk

Hizmet soyuttur ve fiziksel ürünlerin aksine, satın alınmadan önce görülemez, tadılamaz, dokunulamaz, işitilemez ya da koklanamaz.

#### Ayrılmazlık

Hizmetler aynı anda üretilir ve tüketilirler.

*Hizmet üretilirken, müşteri de üretilen yerde bulunduğundan, hizmet sağlayıcının ve müşterinin birbirlerini karşılıklı etkilemeleri, hizmet pazarlamasının bir özelliğidir.*

#### Değişkenlik

Hizmet performansları genellikle hizmet sağlayıcısından, bir başka hizmet sağlayıcısına, müşteriden müşteriye, ve günden güne değişiklik gösterir.

Bazı hizmetlerin yerine getirilmesinde diğerlerine nazaran insan unsuru daha önemli rol oynamaktadır.

**Dayanıksızlık;**Dayanıksızlık hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilememesi ve yeniden satılamaması anlamına gelmektedir.

### HİZMETİN SINIFLANDIRMASI

Hizmetleri sınışıandırmada hizmetin yapısı ile tüketicinin yapısının önemli rol oynadığı diğer bir sınışıandırma aşağıdaki gibi gerçekleşmektedir:

#### 1. Hizmetlere göre

- a. Profesyonel hizmetler
- b. Diğer hizmetler

## 2. Tüketicilere göre

- Bireyler
- İşletmeler

Lovelock tarafından tasarlanıp geliştirilen matris ile yapılan sınışıandırma, hizmeti beş ana kriterle değeriendirilebilir. Bu kriterler řu şekilde ele alınabilir:

- Hizmetin dođası,
- Hizmet işletmesinin müşteriyle olan ilişki türü,
- Hizmet sunanın sahip olduđu esneklik ve inisiyatif derecesi,
- Hizmete yönelik arz ve talebin niteliği,
- Hizmetin ulaşıtırılma biçimi.

## HİZMET SEKTÖRÜ

Hizmetler fiziksel olarak sahip olunamayan bir eylem, çaba veya performansı gerektirmektedir. 2000’li yıllarda hizmet sektörünün önemi artmıştır

## HİZMET VE ÜRETİM SEKTÖRLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Hizmet süreçlerinin ayır edici özellikleri řu şekilde sıralanabilir:

- Hizmet süreçlerinde müşteri katılımcıdır.
- Hizmet üretimi ve tüketimi eş zamanlıdır.
- Zaman ve boş kapasite farkları vardır.
- Tüketicilerin buldukları yerler, hizmet alanının seçimini belirler.
- Hizmetler heterojendir.
- İnsan gücünün yapısı önemlidir.
- Soyuttur.
- Çıktının ölçülmesi zordur.

### Hizmet paketinin elemanları:

- Destek yetenekleri,
- ürünlerin makullüğü,
- ifade edilebilen hizmetler ve
- ifade edilemeyen hizmetleridir

MALLAR	HİZMETLER	SONUÇLAR
Somut	Soyut	Hizmetler stoklanamazlar. Hizmetler patentlenemezler. Hizmetler kolayca sergilenemez veya nakledilemezler. Hizmetlerde fiyatlandırma zordur.
Standart	Deđişken	Hizmet dağıtımı ve müşteri tatmini çalışanların davranışlarına bağlıdır. Hizmet kalitesi birçok kontrol edilemeyen etkene bağlıdır. Planlanan ve reklamı yapılan hizmetin dağıtılan hizmete denk olup olmadığı hakkında kesin bir bilgi yoktur.
Dayanıklı	Dayanıksız	Hizmetlerle arz ve talebi ayarlamak zordur. Hizmetler iade edilemez ve tekrar satılamazlar.
Üretim Tüketimden Ayrıdır	Eşzamanlı Üretim ve Tüketim	Müşteriler işleme katılırlar, birbirlerini ve işlemi etkilerler. Çalışanlar hizmet çıktısını etkilerler. Merkezi olmayan bir idare gereklidir. Kitle üretimi zordur.

## **NAKLAMA İŞLETMELERİNİN TANIMI**

Konaklama işletmeleri, temelde geceleme ve yiyecek-içecek hizmetleri faaliyetlerinde bulunan ve aynı zamanda ziyaretçilerin ve yabancıların eğlence ve çeşitli organizasyonlarına sağlayan işletmelerdir.

**Ağırlama işletmeleri** kavramı, konaklama işletmeleri kavramına benzemekle birlikte daha geniş bir anlam içermektedir. Genel olarak ülkemizde konaklama işletmeleri ticari bir boyut ile ele alınır iken, ağırlama işletmeleri işin sosyal yönüyle ilgilenmektedirler.

## **KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI**

Ağırlama ve konaklama işletmeleri farklı bakış açılarına göre değişik yaklaşımlar altında sınıflandırılabilir.

### **Ölçek Bakımından Sınıflandırma**

- Büyük Konaklama İşletmeleri: Oda sayısı 100 veya daha yüksek olan konaklama işletmeleridir. Konaklama potansiyeli asgari 160 yataktır.
- Orta Büyüklükteki Konaklama İşletmeleri: 50-100 kişi arasında personeli bulunan ve 60-100 odalı konaklama işletmeleridir. Organizasyon yapıları çok detaylı değildir.
- Küçük Konaklama İşletmeleri: 30-50 kişi arasında personeli bulunan ve 10- 50 odaya sahip konaklama işletmeleridir.

### **Gelişme Aşamasına Göre Sınıflandırma**

- Lüks Ağırlama ve Konaklama İşletmeleri
- Vasat Ağırlama ve Konaklama İşletmeleri;
- Yan Ağırlama ve Konaklama İşletmeleri

3

### **Çalışma Sürelerine Göre Sınıflandırma**

- Mevsimlik ağırlama ve konaklama işletmeleri; sadece yılın belirli dönemlerinde hizmet veren işletmelerdir.
- Sürekli ağırlama ve konaklama işletmeleri; tüm yıl boyunca hizmet veren işletmelerdir.

### **Karşıladıkları Ağırlama ve Konaklama İhtiyacına Göre Sınıflandırma**

Bu tür ağırlama ve konaklama işletmeleri genellikle müşterilerinin istek, beklenti ve gereksinimlerine göre farklı yerlerde bulunurlar.

- Merkezi ağırlama ve konaklama işletmeleri;** ticaret merkezlerinde veya büyük şehirlerde bulunan çoğunlukla iş adamlarının kısa süreler için konakladıkları işletmelerdir.
- Kıyı ağırlama ve konaklama işletmeleri;** uzun süreli tatil geçirmek, dinlenmek, güneşten ve denizden yararlanmak isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir.
- Dağ-spor konaklama işletmeleri;** dinlenmek, spor yapmak amacıyla kullanılan ağırlama ve konaklama işletmeleridir.
- Kaplıca-kür konaklama işletmeleri;** belirli sağlık sorunları olan kişilere uzun süre kalıp tedavi ve değişik banyo kürü olanaklarını sağlayan ağırlama ve konaklama işletmeleridir

### **Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırma**

Bu sınıflandırmada ağırlama ve konaklama işletmeleri buldukları yerleşim birimi, turizme konu olabilecek doğal kaynaklar ile ulaşım yolları terminalleri yakınında bulunmalarına göre ele alınmaktadır.

- a. Havaalanı ağırlama ve konaklama işletmeleri
- b. İstasyon ağırlama ve konaklama işletmeleri
- c. Karayolu kavşak ağırlama ve konaklama işletmeleri
- d. Liman ağırlama ve konaklama işletmeleri

### **Hukuki Durumlarına Göre Sınıflandırma**

iki başlık altında ele alınmaktadır.

**a. Turizm belgeli konaklama işletmeleri;** 12.03.1982 tarihli ve 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37 inci maddesinin A fıkrasının 2 numaralı bendi hükmü uyarınca çıkarılan "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nin saptadığı normlara göre sınıflandırılmıştır. Bu yönetmeliğe göre otel işletmeleri;

- Beş yıldızlı (lüks) oteller,
- Dört yıldızlı oteller,
- Üç yıldızlı oteller,
- İki yıldızlı oteller,
- Tek yıldızlı oteller olarak sınıflandırılmış ve dünya standartları düzeyine getirilmiştir.

**b. Belediye belgeli konaklama işletmeleri;** turizm işletme belgesi olmayan, yerel belediyeler tarafından fiyatları saptanan, sınıflandırılan ve denetimleri yapılan konaklama işletmeleridir

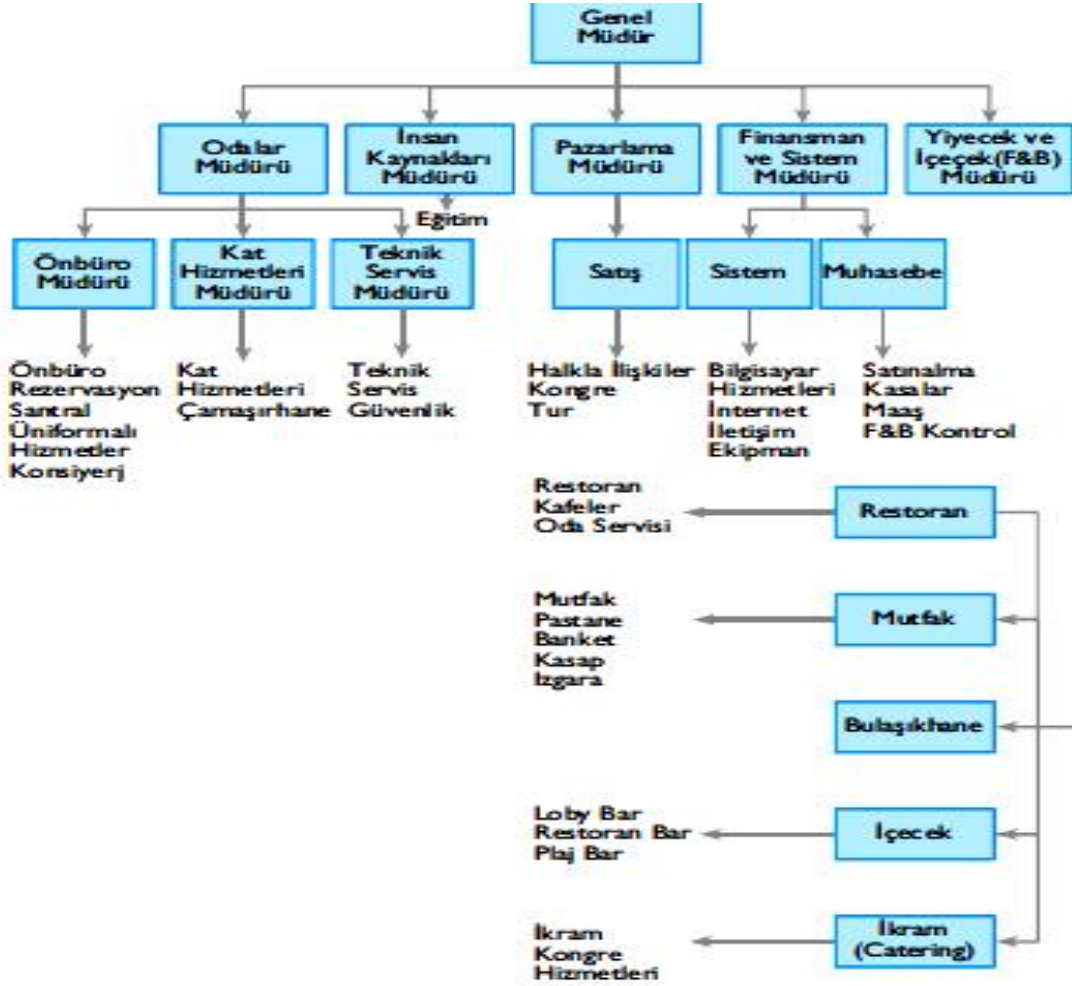
### **Mülkiyetlerine Göre Sınıflandırma**

Mülkiyetlerine göre konaklama işletmeleri üç grupta ele alınabilir.

- a. Kamu ağırlama ve konaklama işletmeleri; tüm varlıklarıyla veya varlıklarının çoğunluğuyla kamu idarelerine ait olan ağırlama ve konaklama işletmeleridir.
- b. Özel ağırlama ve konaklama işletmeleri; bütün varlıkları ile özel kişilere ait olan ağırlama ve konaklama işletmeleridir.
- c. Karma ağırlama ve konaklama işletmeleri; sermayelerinin bir kısmı kamu idarelerine diğer bir kısmı özel girişimcilere ait olan ağırlama ve konaklama işletmeleridir.

### **KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI**

Organizasyon işletmeyi meydana getiren bölümler arasındaki ilişkileri düzenleyen ve önceden belirlenen hedefleri gerçekleştirmek için üst yönetim tarafından oluşturulan biçimsel bir yapı olarak tanımlanabilir. Bu biçimsel yapı, tüm kalite süreçlerinin de başlangıcıdır.



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

**Tıklayınız** 

<https://www.kolaysinavlar.com/konaklama-hizmetlerinde-kalite-yonetimi-ady212u?search=TKY302U>