

YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

OTELLERDE BİNA YÖNETİMİ

79269

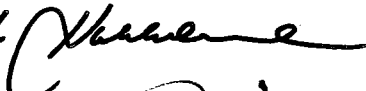


Mimar Bilge SÖNMEZER

F.B.E. Mimarlık Anabilim Dalı Yapı Programında
Hazırlanan

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı : Prof. Hakkı ÖNEL

79269

prof. Hakkı önel 
Doç. Dr. Zekiye Yenen 
Doç. Dr. İhsan Bilgin 

YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İSTANBUL, 1998

ÖNSÖZ

Otellerde bina yönetimi, her ne kadar yeni bir kavram olmasa da, otelcilik yönetim fonksiyonları arasındaki yeri yeni yeni dikkat çekmeye başlamıştır. Çünkü düşünülen mükemmel otel binası, ancak böyle bir yönetim sayesinde fizibil olma, maliyet, ekonomi, kalite, süre, popülerite ve, otelciliğin kendine özgü operasyon ve bina isteklerini sağlama hedeflerine ulaşabilecektir.

Bu konuyu belirleyene kadar yaptığım fikir değişikliklerine ılımla yaklaşan ve araştırmanın gerçekleşmesi sürecindeki her türlü iyi niyetiyle çalışmalarında beni özgür bırakarak, bana güven duyduğunu gösterdiği için, sayın hocam Prof. Hakkı ÖNEL'e değerli görüş ve önerileri ve, bütün yardımları için teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca, en başından olmak üzere özellikle çalışmanın en yoğun olduğu dönemlerde esirgemediği ilgi ve manevi desteğinden dolayı Arlet BEDOYAN'a içten teşekkür ediyorum.

Çalışmalarına, tecrübe ve alakalarıyla destek olan mesai arkadaşlarım ve büyüklerim, Koray Yapı End. ve İnş. A. Ş. Elit Plaza ekibinden Yük. Müh. T. ÇAKIN, Yük. Müh. Mim. İ. YAZICIOĞLU ve vefalı çaycımız Veysel Efendi'ye, Amerikan Konsoloslğu Bilgi ve Belge Merkezi görevlilerine, Dr. M. ALPER'e ve özellikle benim için çok değerli olan aileme, ayrıca; Dedeman Otelcilik A. Ş. Projeler Koordinatörü, kadim dostum Yük. Mim. İ. GÖRAL'a teşekkür ediyorum ve yine Dedeman Otelcilik A. Ş'den Ü. ŞINIK'ı mevcut genetik kotlamasına istinaden çıkardığı zorluk ve sorunlarla bu konuyu daha şevkle çalışmama sebep olduğu için kutluyorum. Umarım çalışma konuyla ilgilenenlere bir şeyler verebilir.

Mimar Bilge SÖNMEZER

Y.T.Ü. Mimarlık Fakültesi

Eylül 1998

Çalışma esnasında hayata gözlerini yuman
anneannem ***Emine AVCI'nın*** anısına.....



İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
ŞEKİL LİSTESİ.....	vii
TABLO LİSTESİ.....	viii
ÖZET.....	ix
ABSTRACT.....	xii
1 GİRİŞ.....	1
2 TEMEL KAVRAMLAR VE GENEL BAKIŞ.....	3
2.1 Otellerde Bina Yönetimi Kavramı.....	3
2.2 Temel Kavramlar.....	3
2.3 Genel Bakış.....	4
2.3.1 Otel çeşitleri.....	5
2.3.2 Köken.....	5
2.3.3 Sınıflandırma.....	6
2.3.4 Planlama ve tasarım öncelikleri.....	7
2.3.5 Otel kilometre taşları.....	8
3 OTEL İŞLETMELERİNİN ÖRGÜTLENMESİ:	
OTEL OPERASYONLARI.....	15
3.1 Odalar Departmanı.....	16
3.2 Housekeeping.....	17
3.3 Yiyecek ve İçecek Departmanı (F&B).....	18
3.4 Mühendislik Departmanı.....	20
3.5 Personel Departmanı.....	21
3.6 Muhasebe Departmanı.....	22
3.7 Pazarlama Departmanı.....	23
4 OTEL PROJELERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ:	
FİZİBİLİTE ÇALIŞMALARI.....	25
4.1 Yerel Alan Analizi.....	26
4.2 Konaklama Pazarı Analizi.....	27
4.3 Önerilen Fasilitelerin Tanımlanması.....	29

4.4	Finansal Analizlerin Hazırlanması	31
5	OTEL FASILİTELERİNİN PROGRAMLANMASI	33
5.1	Proje Fizibilitelerinin Analizi	34
5.2	Projenin Tanımlanması	35
5.3	Programlanan Alanların Paylaştırılması	37
5.4	Operasyonların Tanımlanması	39
5.5	Proje Bütçesinin Hazırlanması	40
6	OTEL YATAK KATI TASARIM ve PLANLAMASI.....	42
6.1	Yatak Katı Planlamasında Etkinlik: Maksimum Oda Alanı.....	44
6.2	Bina Kat Planları	45
6.3	Kule Planları	47
6.4	Atriyum Planları	48
6.5	Oda Dağılımının Belirlenmesi.....	50
7	OTEL ODALARI TASARIM ve PLANLAMASI.....	53
7.1	Tasarım Kriterleri	53
7.2	Tefrişler (Furnishings).....	55
7.3	Boyutlar	57
7.4	Süitler	59
7.5	İç Dekorasyon ve Ekipman.....	60
8	GENEL KULLANIM MAHALİ TASARIM ve PLANLAMASI	62
8.1	Dışarıdan Geliş ve Girişler	63
8.2	Lobi.....	64
8.2.1	Planlama hedefleri	65
8.2.2	Tasarım hedefleri	67
8.3	Yiyecek ve İçecek Çıkışları.....	68
8.3.1	Yiyecek ve içecek kavramlarının geliştirilmesi	69
8.3.2	Planlama hedefleri	71
8.3.3	Restoran tasarım hedefleri	73
8.3.4	Salon ve bar tasarım hedefleri	75
8.4	Fonksiyon Mahali	77
8.4.1	Planlama hedefleri	78
8.4.2	Tasarım kriteri	80
8.5	Rekreasyon Fasiliteleri	81
8.5.1	Yüzme havuzu	84
8.5.2	Sağlık kulübü.....	84
8.6	Otopark	85
8.6.1	Otopark analizi	86
8.7	İşaret ve Grafikler.....	87

9	İDARİ OFİSLERİN TASARIM ve PLANLAMASI.....	90
9.1	Resepsiyon ve Ön Büro	90
9.2	Muhasebe Ofisi.....	93
9.3	Yönetici Ofisi	94
9.4	Satış ve İkram Ofisi	95
10	BACK-OF-HOUSE ALANLARININ TASARIM ve PLANLAMASI	97
10.1	Yiyecek Hazırlama ve Depolama Alanları.....	98
10.1.1	Planlama hedefleri	98
10.1.2	Ana mutfağın tasarımı	100
10.1.3	Yiyecek ve içecek depo alanlarının tasarımı.....	102
10.2	Tesellüm, Çöp ve Genel Depolama Alanları.....	103
10.3	Personel Alanları	105
10.4	Çamaşırhane ve Housekeeping Alanları.....	107
10.5	Mühendislik ve Mekanik Alanlar	109
11	OTEL İNŞAATININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....	111
11.1	İnşaat Sistemleri	113
11.1.1	İskelet yapılar	113
11.1.2	Taşıyıcı duvarlı yapılar.....	114
11.1.3	Modüler inşaat	115
11.2	Bina ve Hayat Emniyeti Kodları	116
11.2.1	Bitişler ve mobilya istekleri.....	119
11.3	Akustik	121
11.4	Mühendislik Sistemleri.....	121
11.4.1	Atriyum mühendislik sistemleri	123
11.4.2	Kojenerasyon sistemleri	124
11.4.3	Güneş enerjisi	125
11.4.4	Aydınlatma	125
12	ÖZEL OTEL SİSTEMLERİ	127
12.1	Bilgi İşlem	128
12.2	Telekomünikasyon	130
12.3	Enerji Kontrolü.....	132
12.4	Can Güvenliği Sistemleri	133
12.5	Güvenlik Sistemleri	137
12.6	Görsel ve İşitsel Sistemler (Audio&Video).....	140
13	OTEL PROJELERİNİN YÖNETİMİ:	
	PROFESYONEL UYGULAMALAR.....	142
13.1	Danışman ve Yüklenici Türleri	144

13.2	Teknik Servis Kurumlarının Ücret ve Kontratları	145
13.3	Mimari Ücret ve Kontratlar	146
13.3.1	Genel.....	146
13.3.2	Mimarın hizmetleri.....	146
13.3.2.1	Temel hizmetler:.....	146
13.3.2.2	Konsept tasarım:.....	147
13.3.2.3	Tasarımın geliştirilmesi:.....	147
13.3.2.4	İnşaat dokümanları safhası 1 (%50 tamamlanmış dokümanlar):.....	147
13.3.2.5	İnşaat dokümanları safhası 2 (%90 tamamlanmış dokümanlar):.....	148
13.3.2.6	İnşaat dokümanları safhası 3 (%100 tamamlanmış dokümanlar ve sözleşme): ..	148
13.3.2.7	İnşaat safhası:	148
13.3.3	İnşaat maliyetleri	149
13.3.4	Mimara ödemeler.....	149
13.3.5	Ödemenin tekrar görüşülmesi.....	149
13.3.6	Sigorta.....	149
13.3.7	Ücretler	150
13.4	İç Tasarım Ücret ve Kontratları.....	150
13.4.1	Genel.....	150
13.4.2	Tasarımcının hizmetleri	151
13.4.2.1	Temel hizmetler:.....	151
13.4.2.2	Konsept safhası:.....	151
13.4.2.3	Avan proje safhası:	151
13.4.2.4	Dokümantasyon safhası I: (mobilya ve özel bitiş çizimleri ve, mock-up oda spesifikasyonları):.....	152
13.4.2.5	Dokümantasyon safhası 2: (ahşap işleri ve özel bitiş çizimleri, tamamlanmış spesifikasyonlar ve bütçenin teyidi):.....	152
13.4.2.6	Dokümantasyon safhası 3: (grafikler, uniformalar, ve masa üstü eşyaları):	153
13.4.2.7	İnşaat ve montaj safhası:	153
13.4.3	F&F'in ve özel bitişlerin maliyeti.....	153
13.4.4	Tasarımcıya ödeme.....	153
13.5	Yiyecek Servisi Ekipman Danışmanı Ücret ve Kontratı.....	154
13.5.1	Genel.....	154
13.5.2	Danışman hizmetleri.....	155
13.5.2.1	Temel servisler:	155
13.5.2.2	Avan proje safhası :	155
13.5.2.3	Dokümantasyon safhası:.....	155
13.5.2.4	İhale safhası :	155
13.5.2.5	İnşaat safhası:	156
13.5.3	FSE'nin maliyeti.....	156
13.5.4	Danışmana ödeme.....	156
13.6	Satın Alma Acentası Ücret ve Kontratları	157
13.7	İnşaat Yöneticisinin Ücret ve Kontratı	157
13.8	Maliyetin Tahmini ve Bütçe Kontrolü	158
13.8.1	Bütçe kontrol aşamaları	158
13.8.1.1	Tasarım safhaları	158
13.8.1.2	İnşaat safhaları.....	158
14	SONUÇ	160

14.1	Araştırma Sonucu Elde Edilen Genel Bulgular.....	160
14.2	Otel Projelerinin Aşamalarında Bina Yönetimi	169
14.3	Otel Yatırımları ve Geleceği.....	171
EKLER.....		175
EK 1	Detaylı Otel Programı Kontrol Listesi.....	175
EK 2	Yatak Katı Alan Analizi.....	179
EK 3	Kat Planı Konfigürasyonları.....	180
EK 4	Kule Planları.....	181
EK 5	Oda Planları.....	182
EK 6	Süt Planları.....	184
EK 7	Yiyecek ve İçecek Kontrol Listesi.....	185
EK 8	Başarılı Bir İdari Ofis Yerleşimi Örneği.....	187
KAYNAKLAR.....		188
ÖZGEÇMİŞ.....		192



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 3	Otellerde yetki zinciri.....	15
Şekil 6.4	Atriyum planları.....	49
Şekil 7.2	Otel odasının bölümleri.....	56
Şekil 8	Genel kullanım alanı fonksiyon şeması.....	63
Şekil 8.4.1	Fonksiyon alanları komşuluk şeması.....	79
Şekil 9.1	Resepsiyon ve ön büro fonksiyon şeması.....	91
Şekil 9.2	Muhasebe ofisi fonksiyon şeması.....	93
Şekil 9.4	Satış ve ikram ofisi fonksiyon şeması.....	95
Şekil 10	Back-of-house alanları fonksiyon şeması.....	97
Şekil 10.1.1	Yiyecek alanları fonksiyon şeması.....	99
Şekil 10.2	Tesellüm ve çöp alanları fonksiyon şeması.....	103
Şekil 10.3	Personel alanları fonksiyon şeması.....	105
Şekil 10.4	Çamaşırhane ve house-keeping fonksiyon şeması.....	108
Şekil 10.5	Mühendislik fonksiyon şeması.....	110



TABLO LİSTESİ

Tablo 4.2	Otele göre mevcut oda talebi.....	28
Tablo 4.3	Fasiliteler listesi.....	29
Tablo 4.3	Pazara giriş analizi.....	30
Tablo 5.2	İlk tahminler için tipik rakamlar.....	36
Tablo 5.5	Proje bütçe özeti.....	41
Tablo 7.1	Otel müşteri karakteristikleri.....	54
Tablo 7.3	Oda boyutları.....	58
Tablo 7.4	Değişik süit tipleri.....	59
Tablo 8	Genel kullanım alanı matrisi.....	62
Tablo 8.3.2	Farklı büyüklükte oteller için restoran ve bar kapasiteleri.....	72
Tablo 8.4.2	Fonksiyon odaları için M2 alan istekleri.....	80
Tablo 8.6.1	Oda alanı başına değişik tipteki otellerin otopark ihtiyaçları.....	87
Tablo 11.2	Kullanım yüklemesi ve çıkış istekleri.....	118
Tablo 11.2.1	Alev yayılması ve duman ilerlemesi.....	120
Tablo 11.4	Oda ve servis alanlarının ayrılma gerekliliği.....	122
Tablo 12.5	Otel anahtarlama programı.....	138



ÖZET

Otel projeleri, yatırımların büyük ölçeğinden dolayı bir dizi tasarım uzmanı, teknik eleman ve danışmanın birlikte çalışmasını gerektirir. Birlikte çalışan bu ekipleri, otelcilik şirketlerinden katılan yöneticiler (mimar, mühendis, teknik eleman vb.) bilgileri doğrultusunda yönlendirmektedir. Çünkü otel projeleri genellikle kompleks ve zor bina tiplerinden oluşmaktadır ve yönetim açısından durumuna ve tipine göre değişen bir dizi istek ve gerekleri vardır.

Bu çalışma ilkin, otellerin yönetim ve operasyonlarını analiz etmekte, fizibilite çalışmaları ile başlayan otel yatırımı senaryolarının taslaklarını çizmektedir.

Sonra çalışma, başarılı bir otel için kritik olan programlama, planlama ve tasarım konularına odaklanmakta, mimari ve iç tasarımı etkileyen operasyonel ve finansal kararların çeşitleri üstüne ışık tutmakta, otel yatırımlarının can damarı olan yatak odaları ve genel kullanım, idare, servis alanları ile aynı zamanda inşaatı ve özel bina sistemlerini anlatmaktadır.

Daha sonra çalışma içerisinde, tasarım ve inşaat teknik pratik uygulamaları (tasarıma can güvenliği ve enerji yönetimi tekniklerinin nasıl entegre olacağı gibi) sınanmakta ve çeşitli tasarım profesyonellerinin sorumlulukları (şantiyeyi kuran mühendisten, çevre düzenlemesini yapan peyzaj mimarına kadar) detaylarıyla tartışılmaktadır.

Çalışma yer araştırmasını ve aynı zamanda global sosyoekonomik trendlerin etkilerini içeren, otellerin geleceğine dönük dinamik projeksiyonlarla son bulmaktadır.

Amaç otel operasyonlarının tanıtılmasından sonra, düşünülen otel binasının, otelcilik ve mimarlık istek ve gerekleri doğrultusunda fizibilite çalışmaları, programlama, planlama, tasarlama, inşaat, özel otel sistemleri ve, tasarımın ve inşaatın uygulama ve yönetim safhalarını anlatıp tasarım profesyonelleri, otelcilik şirketleri ve yöneticileri, müteşebbisler ve mal sahiplerinin daha fazla bilgi sahibi olması için bu profesyonel uygulamaların bina yönetim unsurlarını vermektedir.

Araştırma sonucu elde edilen genel bulgular:

- Otel sektörünün doğasının yoğun rekabete dayanmasından dolayı, otel yatırımlarında çok önemli olan programlama safhası; yeni bir otel projesi için yapılan avan proje dokümantasyonlarını ve, otelcilik operasyonel istekleri ve mahal ihtiyaçlarını bütünüyle belirlemeli ve anlatmalıdır.
- Otel tesislerinin programlama işleminde ilk olarak konum, pazar talepleri, rekabet, kalite düzeyi, operasyonel nitelikler, restoran konseptleri, kadrolama ve giderler türünden ihtiyaç çeşitleri tanımlanmalıdır.
- Fasilite program bilgileri, tasarım kılavuzu ve diğer otel teknik verilerinin sağlanması aşamalarından sonra başlayan tüm mimari, iç tasarım, inşaat ve FF&E dokümanlarının hazırlanma safhası, mal sahibi ve işletmecinin gözden geçirme ve onay süreciyle birlikte ortalama altı aylık bir süre içinde tamamlanmalıdır.
- Otel binalarının, işletmecinin istediği standartlara uyması, işletmeci tarafından tasarım aşamasında, kapsamlı olarak yol gösterilmesi ile sağlanır. Bu amaca ulaşmak için işletmeci, tasarım danışmanlarının seçilmesine yardımcı olunması, özelleşmiş otel

bilgileri sağlanması, çizimlerin gözden geçirilmesi ve onaylanması için teknik yardım sağlamalıdır.

- Her otel projesinin temel hedefi: 1) tüm zorunlu servisler sağlanması, 2) sorumlulukların tekrarı veya çakışmasının önlenmesi ve, 3) sözleşmede her bütçe kalemi için başlıca maliyet sorumluluğu tayin edilmesi (yani mimara, iç tasarımcıya, inşaat yöneticisine, satın alma acentasına vb.) konularını bağlayacak yazılı anlaşmalar sağlamaktır. Eğer tahmin edilen bütçe herhangi bir tasarım safhasında aşırsa, takım üyeleri hemfikir kalınmış proje ilk maliyetine ulaşmak için yeniden tasarım, belirleme ve tahmin yapmaktan veya yeni fiyat teklifi almaktan sorumlu tutulmalıdır.
- Mimar ve diğer danışmanlar tarafından sağlanan tahminlere ilaveten , normal olarak bir özel şirket veya inşaat yöneticisi tarafından, ikinci bir tahmin elde edilmeli ve tahminlerdeki farklılıklar karşılıklı anlaşmayla giderilmelidir.
- İnşaatın tüm ana kalemleri fiilen garantili maksimum kontratlara bağlanana kadar veya en azından ciddi şirket indirimleri sağlanana ve bütçeyi karşılamamanın zorunlu olduğu yerlerde istenen tasarım azaltmalarının yerine getirilmesine kadar, hiçbir inşaat taahhüdüne girilmemelidir.
- Değer Tasarımı, maliyetleri kontrol etmek için en önemli tek aracı sağlamaktadır. Müşteri memnuniyetine veya otel gelirine katkı sağlamayan gereksiz mahalleri elimine eder ve, arsaya ve belli bir otel tipi için istenen iç yerleşime en uygun bina şekillerini dikkatle değerlendirir.
- Oteller için, metrekaşe veya oda başına ortalama birim maliyetlerine dayandırılan kaba maliyet tahminleri çok fazla değişken faktör olduğu için en iyi ihtimalle yalnızca başlangıç olarak düşünülmelidir. Spesifik otel tasarımına dayandırılan kesin tahminler, çizimler müsaade ettiği ölçüde esastır ve tasarımın her aşamasında tekrar değerlendirilmelidir.
- Otel tasarımının yönetimi konusunda en karşı çıkılan konu, hem müşteri pazarının çeşitliliğini hem de otelin operasyonel isteklerini içerecek bir proje geliştirmeye ihtiyaç duyulmasıdır. Bunlar genelde uyumsuzluk içindedir ve her ihtiyacı karşılamamanın tutarı da çok yüksektir.
- Otel projelerinin planlamasındaki hedef anahtar, genel kullanım fonksiyonlarını lobinin etrafında toplamak, servis fonksiyonlarını tesellüm alanı etrafına yerleştirmek, yiyecek çıkışlarını ve hazırlık odalarını mutfağın etrafında toplamaktır.
- Düşünülen otelin tasarımı kullanım, yükseklik, arsa alanı ve yoğunluğunu düzenleyen İmar Kanun ve Yönetmelikleri isteklerini karşıladıktan sonra bina ve yangın kodlarına uymalıdır. Otel standartları tüm kodların en sert şartlarını karşılayacak biçimde tasarlanmalıdır.
- Başka konularda başarılı olan bir otel, yetersiz veya kullanışsız otopark yeri sorunu nedeniyle ciddi şekilde olumsuz etkilenebilir. Anahtar çözüm, asgari ölçüde yeterli olan, ancak büyük yer kaplamayan park yerleri hazırlamak olmalıdır.
- Lobilerin, atriyumların, restoranların, eğlence alanlarının, toplantı ve banket salonlarının ve odaların başarısı, konforlu ve yaratıcı aydınlatmaya bağlı olduğu kadar hiçbir tasarım unsuruna bağlı değildir.

- Bir otelin görsel imajını mimarisinden ve iç tasarımından sonra en çok arttıran şey işaretler ve diğer grafik özelliklerdir.
- Yüksek sezonsal oteller ve şehre uzak otellerde, tüm personel için yeterli yerleşim birimi imkanı yoksa otel, personeline kalacak uygun yerleri temin edilmelidir.
- Mimar otele ilerideki muhtemel genişlemeyi daha iyi tedarik etmek için, odaların bulunduğu katın nasıl büyüyebileceğini, binanın yüksekliğinin nasıl arttırılacağını yada oda artışındaki talep için ek katların nasıl devreye sokulabileceğini hesaba katmalıdır.
- Otelerde farklı strüktür ve mekanik istekler nedeniyle yatak odaları ile otelin genel kullanım ve servis bölümleri kesinlikle ayrılmalıdır.
- Müşterilerin oteli algılamadaki önemli etkisinden dolayı Otelcilik Şirketi, genellikle tefrişleri satın almadan önce test etmek için örnek oda veya odalar inşa ettirmelidirler.



ABSTRACT

Because of the large scale of hotel developments, hotel projects require to work together of design professionals, technical staff and consultants. Also hotel operating company managers orient these by their know-how. Cause hotel projects are particularly complex and difficult buildings and, have management requirements and needs changing according to its type and situation.

This dissertation at first analyzes the hotel's operations and management and, traces the hotel development scenarios beginning with the feasibility studies.

Later it focuses on the program, planning and design issues critical to a successful hotel, highlights the type of operational and financial decisions that affect and influence the architectural and interior design and, defines the guestrooms and public, administration, back-of-house areas, at the same time construction and special hotel systems.

In this dissertation later on, practical technical design and construction applications are examined (for example, how life safety or energy management techniques should be integrated into its design) and the responsibilities of various design professionals (from the engineer who surveys the site to landscaper who eventually plants) are also discussed in detail.

Finally, dynamic projections for the future of hotels, including the effects of global socioeconomic trends as well as space exploration, conclude the dissertation.

Its aim is to give building management issues of a proposed hotel project's professional experiences such as; feasibility studies, program, planning, design, construction, special hotel systems and; management and practice phases of design and construction; for increase awareness of hotel companies and their managers and, developers and owners.

Its principal conclusions are these:

- **The programming, phase of hotel development, is especially important because of the highly competitive nature of the hotel business, must fully describe and define both the space needs and the operational requirements and the predesign documentation of a new hotel project.**
- **Hotel facilities programming must first address a variety of needs; location, market demand, competition, quality level, operational features, restaurant concepts, staffing, budget and so forth.**
- **Facilities program information, design guidelines, and other hotel technical data are incorporated into the architectural, interior design, construction and FF&E documents as well as the review and approval phases by the owner and operator must be completed in six months.**
- **Extensive guidance is provided by the operator during the design process to assure that the structure complies with standards required by the operator. To this end, the Hotel Company makes its technical assistance available to help select the design consultants, supply specialized hotel information, review and approve drawings.**

- **The main objective on each hotel is to tie all written agreements together to ensure that 1) all necessary services are provided; 2) duplication or overlapping of responsibilities is eliminated; and 3) the primary cost responsibility for each budget item is assigned contractually. If the budget estimate is exceeded in any design phase, the team member responsible can be made to redesign, respecify, reestimate or rebid as necessary to maintain the initial agreed upon project costs.**
- **In addition to the estimates required by the architect and other consultants, a second estimate estimate should be obtained, normally by a quantity estimating firm or the construction manager, with any differences in the estimates resolved by mutual agreements.**
- **No construction commitments should be made until virtually all major items are under guaranteed maximum contract or at least reasonably firm allowances have been established and required design reduction have been already implemented wherever necessary to meet the budget.**
- **Value design provides the single most important tool for controlling costs. It eliminates waste spaces not contributing to guest appeal or hotel revenue and carefully evaluates those building shapes most appropriate to the land to the required internal layouts for the particular type of hotel.**
- **Rough cost estimates for hotels that are based on average unit costs per square foot per room can only be considered as preliminary at the best because there are so many variable factors. Accurate estimates based on specific hotel design are essential as soon as the drawings permit, and they must be reevaluate at every stage of the design.**
- **Among the most challenging aspects of hotel design management is the necessity to develop a plan that accommodates both the great variety of guest markets and the operational requirements of the hotels. These are often in conflict, and the cost of providing for every need is likely to be prohibitive.**
- **For the most part, the key-planning objective of hotel projects is to group public functions around the lobby, to position service functions around the receiving area, and to cluster food outlets and function rooms around kitchen.**
- **Once the proposed hotel meets the zoning requirements regulations use, height, site coverage, and density, the detailed design must comply with the building and fire codes.**
- **An otherwise successful hotel can be seriously affected by insufficient or inconvenient parking. The key objective should be to provide optimum but not excessive amounts of parking.**
- **The success of the lobbies, atriums, restaurants, entertainment areas, meeting and banquet rooms, and guestrooms depend as much on comfortable and creative lighting than any on any other single design element.**
- **The signage and other graphic features create much of the visual impression of a hotel, in addition to its architectural and interior design.**

- **In both destination and highly seasonal hotels, where no community is close enough to provide housing for the full staff, hotel developers must include adequate staff housing.**
- **The architect should consider how the guestroom floor can be extended, how the structure can be increased in height, or how additional towers can be phased as demand for rooms increased.**
- **The guestroom and public/service portions of the hotel must be separated because of the different structural and mechanical requirements.**
- **Because of the guest's perception of the hotel, Hotels Company must build a full-scale mockup or model room to test the design before purchasing the furnishings.**



1 GİRİŞ

Otel projeleri, yatırımların büyük ölçeğinden dolayı bir dizi tasarım uzmanı, teknik eleman ve danışmanın birlikte çalışmasını gerektirir. Birlikte çalışan bu ekipleri, otelcilik şirketlerinden katılan yöneticiler bilgileri doğrultusunda yönlendirmektedir. Çünkü otel projeleri genellikle kompleks ve zor bina tiplerinden oluşmakta ve yönetim açısından duruma ve tipine göre değişen bir takım istek ve gerekler içermektedir

Bina yönetimi, başarılı bir otel için kritik olan fizibilite çalışmaları, programlama, planlama, tasarım ve inşaat süreçlerine yoğunlaşmakta ve bu süreçlerin istek ve gereklerinin yerine getirilmesi için mimari ve iç tasarımı etkileyen operasyonel ve finansal kararları belirlemektedir. Tasarım ve inşaat teknik pratik uygulamalarını irdelemekte ve çeşitli tasarım profesyonellerinin sorumluluklarını tartışmaktadır.

Çalışma içinde otellerde bina yönetiminin çoğu kez algılandığı gibi bitmiş bir binanın işletilmesi aşamasından çok daha önce başladığı gösterilmiştir. Literatür araştırmasıyla bu konuda yapılan çalışmalar ve sistematik yaklaşımlar incelenmiş, otel projelerinin bina yönetimi açısından istek ve gerekleri anlatılmış ve çeşitli kontrol listeleri verilerek de bunların göz ardı edilmeleri önlenmiştir.

Amaç otel operasyonları ve yönetimini analiz etmek, düşünülen projenin fizibilite çalışmaları, programlama, planlama, tasarım, inşaat ve mühendislik süreçlerinde, otelcilik bina yönetim ve tasarım gerek ve isteklerini belirlemek ve, çeşitli tasarım profesyonellerinin sorumluluklarını tanımlayıp, otelcilik şirketleri, yöneticiler, müteşebbisler, tasarımcılar ve mal sahiplerinin bu konuda daha fazla bilinçlenmesini sağlamaktır.

Çalışma giriş dahil olmak üzere on dört ana bölümden oluşur.

İkinci bölümde konuya ait temel kavramalara ve genel yaklaşımlara yer verilmiştir.

Üçüncü bölüm, otel tasarımının müşterileri olduğu kadar onu yönetenlerin ve çalışanların isteklerini de düşünmesi gerektiği için tasarımcıları, otel operasyonları ve yönetimi konularında bilgilendirmek amacındadır.

Her oteldeki yönetimin, gerekli departmanları belirlemesi ve istenen çalışan sayısı üzerine karar vermesi gerektiği anlatılmış ve standart bir organizasyon çizelgesi verilmiştir.

Dördüncü bölümde, ilk olarak otele şimdi ve gelecekte yapılabilecek konaklama talepleri başta olmak üzere toplantı birimlerine, restoranlara, barlara ve rekreasyon tesislerine yapılan taleplerin değerlendirilmesi ve ikinci olarak otelin açılışından yıllar sonrası için bile işletme gelirlerinin ve harcamalarının yapılmasını gerektiren fizibilite çalışmaları anlatılmıştır.

Bu çalışmaların amaçlarına, ne için kullanılacaklarına, nerelerde işe yarayacaklarına değinilmiş, başarılı bir fizibilite çalışması hazırlamanın başlıca unsurları verilmiş ve çalışmaların her zaman tarafsız olması fakat iyimser olmaması gerektiği önemine dikkat çekilmiştir

Beşinci bölümde, belli bir otel projesi için yapılan ön tasarım dokümanlarında belirlenmesi gereken tesislerin programlanması anlatılmaktadır. Mahal istekleri listesinden daha fazla bir

şey olan fasilitelerin programlanma işleminde aynı zamanda konum, pazar talepleri, rekabet, kalite düzeyi, operasyonel nitelikler, restoran konseptleri, kadrolama ve giderler türünden bir çok ihtiyaç çeşitlerinin de tanımlanması gerektiğine değinilmiştir. Bunların hepsi fizibilite analizleri, proje ve operasyonların tanımlanması, programlama ve proje bütçesi başlıkları altında yeri geldikçe açıklanmıştır.

Altı, yedi, sekiz, dokuz ve onuncu bölümlerde, otellerinin beş ana bileşeninin (yatak katı, odalar, genel kullanım alanları, idari ofisler ve servis alanları) tüm alt bileşenleriyle birlikte (lobi, restoran ve barlar, salonlar, fonksiyon alanları, rekreasyon fasiliteleri, otopark, işaret ve grafikler, resepsiyon ve ön büro; muhasebe, yönetim ve, satış ve ikram ofisleri, mutfak; tesellüm, çöp ve depolama, personel, servis ve çamaşırhane, teknik alanlar vb.) planlama ve tasarım hedefleri ve tasarım kriterleri verilmiş, idari ve yönetsel ilişkileri ve komşulukları işlenmiştir.

On birinci bölümde, otellerde uygulanan inşaat sistemleri irdelenip, inşaat alternatiflerinde sözü geçen faktörler kontrol listeleriyle açıklanmış ve otel projeleri için bina ve hayat emniyet kotları ve elektrik/mekanik sistemlerin gereklerine değinilmiştir. Oteller birbirinden farklı fonksiyonları barındırdığı için akustik gereklerin önemi ve mühendislik sistemlerinin otelin işletimine sağladığı karlar anlatılarak, inşaat aşamasında otele en uygun sistemin sağlanmasının gerektiğine değinilmiştir.

On ikinci bölümde, teknolojiyle birlikte gelişen özel otel sistemlerine değinilmektedir. Altı ana kategoride toplanan bu sistemler; bilgisayarlı check-in'den otomatik uyandırma servislerine, elektronik kilitten kapalı devre televizyona, yangın ve güvenlik koruma sistemlerinden tele konferansa kadar daha birçok sistemi içermektedir.

On üçüncü bölümde, otel tasarımı ve inşaatı ile etkin olarak uğraşmak için geliştirilen yönetim tekniklerinin tüm grup üyeleri arasında gerektirdiği koordinasyon prosedürlerini açıklar ve çeşitli tasarım profesyonellerinin sorumlulukların detaylarıyla tartışır.

On dördüncü bölümde ise, araştırma sonucu elde edilen genel bulgular ve bina yönetiminin otel projeleri aşamalarında uygulamaları maddelenir ve, otel yatırımları ve geleceğine değinilir.

Eklerde ise, ilk olarak detaylı bir otel programlama kontrol listesi verilmektedir.

Sonraki eklerde, sırasıyla çeşitli oda, yatak katı, kat ve kule planları ve konfigürasyonları örneklerle sunulmaktadır.

Ek yedide, detaylı bir yiyecek/içecek kontrol listesi vardır.

Ek sekizde ise, idari ofislerin başarılı bir yerleşim planı örneği verilmektedir.

2 TEMEL KAVRAMLAR VE GENEL BAKIŞ

2.1 Otellerde Bina Yönetimi Kavramı

Başarılı bir otel için kritik olan, programlama, planlama, tasarım ve inşaat süreçlerine yoğunlaşan otellerde bina yönetimi; aslında bu süreçlerin istek ve gereklerinin yerine getirilmesi için, mimari ve iç tasarımı etkileyen operasyonel ve finansal kararları belirler (Rutes ve Penner 1985)

Bina yönetimi kavramı aksi belirtilmedikçe bu süreç ve kararlarla ilgilenecektir.

Otellerde bina yönetimi başka bir deyişle, bir otel işletmesinin ele aldığı bir otel projesinin amaçlarını gerçekleştirebilmek için bir araya getirdiği çeşitli ekiplerin faaliyetlerini programlama, planlama, yönetme, düzeltme, kontrol ve yönetme fonksiyonları topluluğudur. Burada amaç, belirli bir bütçe ile öngörülen teknik sonuçları da gerçekleştirmektir.

Bir otel projesinin yürütülmesi sırasında ortaya çıkacak tüm sorunlara ve risklere karşın mimarlık ve otelcilik istek ve gereklerini sağlama çabalarının tümü otellerde bina yönetiminin kapsamı içindedir.

2.2 Temel Kavramlar

Otellerde bina yönetiminin tanımlamasından sonra, ana hatlarıyla otel endüstrisinin kolay anlaşılması açısından aşağıdaki temel kavramların da tanımlanmasında yarar vardır:

Country Inns:kırsal bölgelerde hanların otel olarak tekrar kullanılmaya başlaması veya bu prensip doğrultusunda inşa edilen yeni oteller.

Residential Otel:otel prensibinde işletilen konut karakterindeki yüksek kule blokları.

Karma kullanımlı otel (mix-use):aynı binada otelle birlikte diğer bir kullanımında yer aldığı işletmeler (ofis, residence veya shopping-mall).

Fasilite:otelin müşteri ve konuklara sunduğu tesis ve imkanlar.

Servis:otelin yönetimi tarafında ücret dahilinde müşterilere verdiği zorunlu veya tercihlili hizmetler.

Aktivite:otelde servisler dışında yönetim tarafından sunulan sağlık, spor, eğlence vb. gibi olanaklar.

Müşteriler:otelde konaklayanlar.

Konuklar:otelde konaklamadığı halde aktivitelerden yararlanan kişiler.

Check-in/check-out:otele giriş ve çıkışın kayıtlarının yapılması işlem ve prosedürleri.

Housekeeping:otelin odalar ve diğer genel alanlarının temizlik ve düzenlemesinden sorumlu birim.

Housekeeper:housekeeping işini yapan personel, temizlikçiler.

Bellman/doorman:otel kapısında müşterileri karşılayıp çanta ve bavullarını alan kişi.

Double oda:çift kişilik bir yatak içeren oda.

Single oda:tek kişilik yatak içeren oda.

F&B:yiyecek ve içecek ile ilgili tüm işler.

F,F&E (Furniture, Fixture and Equipment):mobilya, sabit eşya (demirbaş) ve ekipman.

Point-of-sale sistemleri:para ile ilgili işlerin olduğu alanlardaki para ve ürün ile ilgili tüm işlemleri yapan bilgisayar sistemleri (hesap kaydı, faturalandırma, sipariş, stok kontrol vb.)

Food display:müşterilerin yemekleri görüp, seçebileceği, yemek sergileme ekipmanı veya ünitesi.

Exhibition cooking:yemeğin pişirilmesi veya hazırlanmasının, müşterilerin göreceği şekilde yapılması. Bir kavram olarak son yıllarda oldukça revaçta olan bu aktivite, aynı zamanda show-cooking olarak da adlandırılabilir.

Pay-Tv:müşterilerin, izledikleri süre kadar para ödedikleri, çeşitli özel kanallar.

Folyo muhasebesi:oda, yiyecek ve içecek ve,telefon için müşteri harcamaları

Breakout odaları:toplantı, kongre vb. gibi aktiviteler sırasında verilen aralar süresince kullanılması için tasarlanan odalardır (bir çeşit tenefüs odası da denebilir).

Punch list:kullanılan ekipman ve malzemenin yerleştirilmesinden sonra, yerindeki malzemenin kontrol edilmesini sağlayan malzeme, ekipman, demirbaş vb. listesi.

2.3 Genel Bakış

Yüzyıllardır otellerin kalitesi ölçülemeyecek derecede gelişirken, temel kategoriler eski zamanlardaki gibi basit ve benzer şekilleriyle korunmuşlardır. Fakat son elli yıl içinde otel sayılarındaki artışın yarattığı rekabet, müşterilerin sürekli gelişen değişik tercihlerini karşılamak amacıyla farklı ve kompleks otel çeşitleri doğurmuştur.

Otel çeşitlerinin çoğu son on yılda geliştirilmiştir. Son zamanlarda dünyada yaygınlaşan en belirgin türler süit oteller, apart oteller, otel/ofis binaları, otel/alış-veriş merkezleri (shopping

malls), devre tatil resortları, tatil köyleri, marina oteller, casino oteller ve, sağlık ve spor resortları ile country inns, küçük şehir merkezi otelleri ve otel restorasyonlarıdır. Diğer değişimler de havaalanı/konferans merkezleri, casino/kongre resortları ve geniş fasilitelere sahip "mega-otel" olarak tanımlanabilecek yeni bir çeşidi içermektedir. Sıradan yılların ardından oteller müşteriye memnun etmeğe adanmış bir endüstri olarak her zevki ve bütçeyi karşılayabilecek yeni modeller ortaya çıkarmışlardır.

Müşterinin beğenisinin gelişimi, taleplerinin artması, çeşitli zincirler arasındaki yoğun rekabet ve müşterinin isteklerinin daha iyi anlaşılması tarafından yönlendirilen otel endüstrisi, müşterilere sürekli genişleyen bir ürün çeşitliliği sağlamak zorundadır. Otel projeleri, çeşitli imkanlar sunacak ve çeşitli ihtiyaçları karşılayacak şekilde tasarlandığında, pazarlama potansiyelleri artmaktadır.

2.3.1 Otel çeşitleri

Önceden otelleri birkaç ana çeşide (şehir merkezi, yol kenarı ve resort) ayırmak mümkünken, bugün bu çeşitlerin sayısı artmıştır. Bunların her birinin kendi standartları ve nitelikleri vardır. Öyle ki, önceki sınıflandırmalar artık yetersiz kalmaktadır. Hatta, bu kategorilerden bir kaç üzerinde uzmanlaşmış kimi profesyoneller bile, piyasada hızla çoğalan değişik çeşitlerin sayısı ve fasilite programlarının geniş varyasyonları karşısında şaşırabilmektedir. Örneğin, on yıldan kısa bir süre önce süit oteller yokken, bugün birçok çeşidi vardır. Yeni yaşam tarzları, ara ara çalışan tatil köyleri ve termal/kaplıca otellerinin (fitness spa) doğmasına sebep olurken, ekonomik koşulların değişmesiyle birlikte residential oteller, apart otellere (condo) dönüşmüştür. Mega-otel hala başlangıç dönemini yaşamaktayken, casino-otel yeni statüsünü geliştirmeye devam etmektedir. Yeni bir tür olan konferans merkezi (conference centre), iş dünyasının değişen ihtiyaçlarını karşılarken, kongre oteli de (convention hotel) kendi gelişimini hızla sürdürmektedir. Karma kullanımlı (mix-use) kompleksler, toplumu yeniden şekillendirmiştir. Planlı Toplum Yatırımları (planned community developments) ve multi-resort kompleksler ise, yeni geniş araziler geliştirmişlerdir.

2.3.2 Köken

Otellerin evrim ağacına bir göz attığımızda, çeşitli otel türlerinin köklerinin eski tarihlere dayanmasına rağmen, dallarının 21. yy'da çiçek açtığı görünmektedir. Örneğin, modern motel;

kökleri ortaçağda bulunan manastır hanı (Manastic inn), kervansaray ve, kökleri antikçağın konaklarında (mansione) bulunan araba hanı (coach inn) ve posta istasyonundan (posting station) gelmektedir. Bu türlerin hepsi, kendi dönemlerinin seyahat tarzına göre biçimlenmekte ve oluşmaktadır. Bu oluşumun daha yakın zamanlı örneği olarak yeni süit otel; residential otel ve apart otelin (condomium) bir kırması olarak gelişirken, devre tatil resortu da; apart ve resortun bileşimi olarak gelişmiştir. Tarihsel bir bakış için kilometre taşlarına bir göz atmakta yarar vardır.

Bu değişik otel türlerinin nasıl bir evrim geçirdiğini anlamak, yeni otel türleri geliştirmek ve bu alanda doğabilecek yeni akımlar tasarlayabilmek için önemlidir. Örneğin, 1981'de Çin Halk Cumhuriyeti, uluslararası iş adamlarına hizmet edebilmek için, gereken alt yapıyı sağlayarak, şehir merkezi otellerinin ve turistik tesislerin gelişimine ve büyümesine yatırım yapmış, aynı zamanda önemli bir döviz kredisi de elde etmiştir. Çinliler, ilk otellerinin yabancı müşterileri dikkate alarak yaptıkları tasarımlarından, önemli yararlar sağlamışlardır. Ekonomileri geliştiğinde, diğer birçok otel türü için bugünün yenilikçi otel tipolojisini kendi kültür standartlarına uygulayarak, daha iyi planlar yapacaklardır (Rutes ve Penner 1985).

Sanayileşmiş toplumlarda, yeni otel türlerini bilmek, otellere yeni grupların ilgisini çekebilmek amacıyla, girişimcilerin, ayrıntılı büyüme stratejileri ve daha yaratıcı prototipler oluşturabilmesi açısından gereklidir. Bazı otel türlerinin birbirinden çok farklılaşmasından bu yana, tasarımcıların, her yeni otel şekli için gerekli olan tesisler, alanlar ve sirkülasyon düzenleri hakkındaki değişimleri anlaması şarttır. Aynı zamanda tüm türler hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olmak, düşüncelerin çapraz üremesine de imkan sağlamaktadır. Örneğin; konferans merkezlerine, rahatlama ihtiyaçlarını sağlamak için, sağlık kulübü yerleştirmek; country inn'lere, mini-konferans köşeleri oluşturmak için, toplantı odaları eklemek; ya da diğer otel türlerini bir üst seviyeye geçirmek için, orijinal sanat eseri niteliği taşıyan rezervasyon bankoları ve benzeri süper-lüks otel elemanlarından faydalanmak gibi.

Değişik türlerdeki oteller için tüketici seçimlerinden, sistem teknolojilerine kadar çeşitli bilgi dallarını içeren yeni düşünceler, tasarım danışmanları kadar, danışmanlık ekibinin piyasa araştırmacılarından, F&B uzmanlarına uzanan bütün üyelerinden de gelmektedir.

2.3.3 Sınıflandırma

Oteller yerlerine, fonksiyonlarına ve diğer özel niteliklerine göre sınıflandırılmalarına rağmen yine de bir otel birden çok kategori içinde yer alabilir. Örneğin Sultan Ahmet'teki hapishaneden dönüştürülen Four Seasons Oteli ve Aksaray'daki eski Harikzedegan Kat Evleri yada Tayyare Apartmanları'ndan dönüştürülen Merit Otel hem şehir merkezi otelleridir hem de dönüştürmeye bir örnektir. Yinede bu örtüşme, sınıflandırma sisteminin kullanılabilirliğini zedelemeyebilir.

Otel sınıflandırması, otel organizasyonunun amacı ve bilgi referans edebilmesi için gerekli olan tek tek özellikleri ve ayrıntıları hakkındaki özel bilgilerin yerini tutabilecek bir içeriğe sahip değildir. Amerika'da, 18 Eylül 1983 New Heaven Bildirgesi'yle bu durumdan şöyle yakınılmıştır; "Yeni Otel türlerinin, aynı zamanda sınırsız kombinasyonlar ve çeşitliliklerle birlikte, tanımlamaları yetersiz kaldığından ya da yanıltıcı olduğundan, müşterilerinde bir otel seçmesi gittikçe zorlaşmaktadır. Şehir merkezi otellerinin resortlar kadar tenis kortları, yüzme havuzları ve saunaları vardır. Resortların da şehir merkezi kongre otelleri ya da havaalanı toplantı merkezleri kadar toplantı ve konferans müşterisi olmaktadır. Gecelik konaklama tesisleri (Motor inns gibi) mutlaka motellerden üstün olmak zorunda değildir. Ve "inns" mutlaka eski olmak durumunda değildir. "Lodge", "Spa" ve "guest ranch" gibi tanımlamalar da net değildir. Fiyat da bir gösterge değildir. Bütçe otellerinin (budget hotels) daha geniş ve daha iyi düzenlenmiş odaları varken pahalı otellerin küçük odaları olabilmektedir. Artık otelleri içindeki niceliklere göre ele almak, yeni ölçüt olarak gözükmemektedir".

Başka bir deyişle bu konuda mühim olan, otele ne ad verdiğimiz değil içine ne koyduğumuz, asıl olan ise farklı fonksiyonların hangi otellerde olduğu ve farklı otellerde hangi fonksiyonların olduğudur.

2.3.4 Planlama ve tasarım öncelikleri

Her otel türünün hedef seçtiği müşteri çeşidine göre değişik özellikleri olduğundan, planlama istekleri de yer seçimi, boyut, imaj, alan standartları, sirkülasyon ve diğer nitelikler tarafından çeşitlendirilmektedir. Örneğin, tatil köyleri ve kayak merkezleri (ski lodge) hava alanına yakınlığa ihtiyaç duymazken, kongre otelleri ve konferans merkezleri buna ihtiyaç duyarlar. Konferans merkezleri, country inns ve tatil köyleri tenhalık ararken, havaalanı otelleri ve yol

kenarı motelleri (roadside motels) yüksek derecede görülebilirlik ve büyük tabelalara ihtiyaç duyarlar. Süper-lüks oteller sıcak bir ortam yaratabilmek için küçük olmak zorundadırlar, oysa lüks oteller birinci sınıf ya da beş yıldız dünya standartlarının gerektirdiği çok sayıda restoran, salon ve banket odaları barındırabilmek için yeterince geniş olmalıdırlar.

Tasarım öncelikleri otel türüne göre de çeşitlenmektedir. Örneğin resortlar, müşterilerinin kalma sürelerinin daha uzun ve oda başına kalan insan sayısının daha fazla olmasından dolayı, şehir merkezi otellerine göre daha geniş odalar, dolaplar ve çekmeceler isterler. Yol kenarı motelleri ise, sadece öğünlerde yemek verdiği (kahvaltı gibi) ve oda servisi olmadığı için, diğer otellere oranla daha geniş restoranlar isterler. Konferans Merkezlerinin dekorunun daha sade olması gerekirken, casino otellerin tasarımı görkemli olmalıdır. Aynı zamanda benzer tasarım konseptleri her otel türü için farklı şekilde ifade edilmektedir. Örneğin bir şehir merkezi ya da şehir dışı otelde kalan kişinin sosyal faaliyetlerine yer lobi ya da atriyum tarafından sağlanırken, bir resortta aynı amaç havuz terası, kayak merkezinde güneşlenme terası, konferans merkezinde ortak alan, tatil köyünde çardak bar (piazza), süper-lüks otelde çay salonu tarafından sağlanır.

2.3.5 Otel kilometre taşları

Aşağıda Rutes ve Penner'in (1985) çalışmasından rafine edilen, geçmişten günümüze konaklama ve otelcilik sektörünü etkileyen otel kilometre taşları ve trendler tarih sırasıyla verilmektedir:

M.Ö. 500:

- Pansiyonlar oluşturuldu.
- Yunanistan'da mineral ve sıcak pınarlarda ilk resortlar oluşturuldu.
- Roma yılları boyunca hükümet izni olan yolcuların kalabileceği büyük konaklar inşa edildi; diğer yolcular için bazı hanlar oluşturuldu.
- Romalıların kaplıca resortları İngiltere, Ortadoğu ve İsviçre'ye kadar yayıldı; İngiltere'de hanlar oluştu. İtalyan Rivierası, Yunanlı ve Finikeli tüccarlarla popülerleşti.
- Ortadoğu'da devlet tarafından, yollar boyunca kervansaraylar kuruldu.
- Çeşitli Ortadoğu şehirlerinde küçük hanlar kuruldu .

Orta çağ:

- Malikaneler, kiliseler, manastırlar yolcuları barındırdı.

- Manastır Hanları (monastic inns) dinsel kurallar doğrultusunda işletildi. Revirler yolculara hastane ve sığınak olarak inşa edildi.
- Daha büyük Avrupa şehirlerinde bazı hanlar inşa edildi (yemeksiz).
- Pansiyonlar (rooming houses) mola istasyonu olarak kullanıldı (posta ve hükümet taşımacılığı için dinlenme ve at değiştirme noktası).
- Sağlık ocakları (hospitalers), Haçlılar ve kutsal topraklara giden hacılar için barınak oluşturdular.

1100'ler:

- Yolculuk, Avrupa'da güvenli hale geldi. Özgürlük ve seyahat hakkı hanların gelişmesini sağladı, fakat kanunsuz düzen içinde sayıları azaldı.
- Avrupa hanları aşama aşama gelişti.
- İsviçre Basle'de, bilinen en eski han olan Three Kings Inn açıldı (hala işletilmektedir).

1200'ler:

- Çin ve Moğolistan'da konuk evleri ve kurye/posta istasyonları oluşturuldu.
- Posta ve hükümet taşımacılığı ve molalar için pansiyon ve at değiştirme istasyonları oluşturuldu.

1300'ler:

- İngiliz country inn türü gelişti ve Londra'da bazı hanlar yapıldı.
- İngiltere, Taunton'da şato hanları (castle inn) kuruldu.
- Fransız yasaları hancılara çalınan malın üç mislini ödeme yükümlülüğü getirdi.

1400'ler:

- Fransız yasaları otel kaydı gerektirdi.
- İngiliz yasaları hanlar için çeşitli düzenlemeler oluşturdu.
- İsviçre, Solothrun'daki The Krone Inn ilk dönüştürülmüş yapıdır- konuttan çevrilmiştir.

1500'ler:

- Avrupa'da kaplıcalar ortaya çıktı.
- Roma yol sistemi kullanılarak posta arabaları geliştirildi; posta evleri ekip değişimi, araba bakımı ve yolcuların dinlenmesi için kullanıldı.
- İngiliz hanları Avrupa ve Amerika'ya takip edebilecek örnekler oluşturdu; İngiltere'de ortalama 6000 han bulunuyordu.
- Han planı; kemerli bir giriş ile ulaşılan taş döşeme avlu, iki yanda odalar, ön tarafta mutfak ve genel kullanımlı odalar, arkada da ahır ve depo şeklini aldı.
- Fransa'da hanlar ilk kez seyahat rehberlerince tarifelendirildi.

1600'ler:

- Avrupa'da otel endüstrisi mutfağa yerleştirilen güvenilir kuzinelerle birlikte hayli gelişti.
- Amerikan şehirlerinde liman hanları (seaport Inns) gelişti.
- Amerikan kasaba hanları tüm eyaletlerde Massachusetts yasalarının gerektirdiği şekilde oluşturuldu.
- İngiltere'de ilk programlı atlı araba ulaşım servisi oluşturuldu.

1700'ler:

- Amerika'da kulüp evleri (clubhouses) oluşturuldu.
- Termal/kaplıca resortları Amerika'da ortaya çıktı.
- Paris'teki Place Vendome ilk mixed-use komplekstir.

1780'ler:

- Fransa, Colais'teki Dessiens's ilk büyük handır.
- Londra'daki ilk büyük han ise Covent Garden Inn'dir.

1790'lar:

- Endüstri devrimi İngiltere, Avrupa ve Amerika'da otelciliği canlandırdı; resortlar gelişti.
- New York'taki Corre's Hotel ve City Hotel ilk şehir merkezi otelleridir.
- Danimarka, Kopenhag'daki Hotel d'Angleterre, ilk dönüştürülmüş oteldir.

1800'ler:

- Fransız ve İtalyan Rivierası boyunca ilk resortlar inşa edildi.
- Görkemli kulüp evleri inşa edildi.
- İlk buharlı gemisi denize indirildi.
- Boston'daki Exchange Coffee House ilk atrium oteldir.

1810'lar:

- Japonya'da Ryokan adı verilen konuk evleri geliştirildi.
- Hindistan'da Dak denilen bungolowlar (24 saat açık konaklama noktaları) devlet tarafından açıldı.

1820'ler:

- New York'ta Catskill Mountain House ilk büyük resortttur.
- Amerika Maryland'deki City Hotel kısmi de olsa, gaz ışığıyla aydınlatılan ilk oteldir.
- Amerika'da B & O demiryolu şirketi yolcu servisine başladı.
- Amerika Boston'daki Tremont House oda içindeki tuvaletler, kapı kilitleri ve a la carte mönüsüyle ilk lüks şehir merkezi otelidir.

1830'lar:

- New York'da American Hotel baştan aşağı gaz ışığıyla aydınlanan ilk otel.

- New York'taki Holt's Hotel eşyalar için asansörü bulunan ilk oteldir.
- Londra'daki Reform Club ilk üstü kapatılmış iç avlulu atriyum örneklerindedir .
- Londra'daki Euston Station Hotel gar otellerine ilk örnektir.

1840'lar:

- Amerika'da, demiryolları atlı arabaların yerini aldı, araba güzergâhlarındaki oteller kapatıldı.
- Kahire'de açılan Shepheards Hotel ilk büyük dönüştürmedir.
- New York'taki New York Hotel ilk özel banyolu oteldir.
- New York; Coney Island'da resortlar gelişti.

1850'ler:

- Termal/kaplıca resortları yüksek popülariteye ulaştılar.
- Niagara Şelalesinde, New York ve New Jersey kıyılarında resortlar gelişti.
- New York'taki Fifth Avenue Hotel, ilk müşteri asansörü bulunan oteldir.

1860'lar:

- Londra'daki Charing Cross gibi bazı gar otelleri, 1920'ler boyunca Avrupa ve Amerika'da geliştirilen temel otel çeşidiydi.
- Amerika'da Central ve Union Pacific demiryolu şirketleri birleşti.

1870'ler:

- Amerika Chicago'da açılan Palmer House, ateşe dayanıklı yapısıyla zamanın en büyük oteliydi (1925'te tekrar inşa edildi).
- Amerika San Francisco'da açılan Palace Hotel çok geniş bir atriyumu olan ilk oteldir.
- Paris'te Continental açıldı (1970'te Inter-Continental tarafından restore edildi.)

1880'ler:

- New York'taki Hotel Everet kısmen elektrik ışığıyla aydınlanan ilk oteldir.
- New York Lake George'deki Sogomore Hotel tüm odaları elektrik ışığıyla aydınlanan ilk oteldir.
- New York'taki Chelsea Otel'i ilk büyük residential oteldir.
- Amerika St. Augustine'deki Ponce De Leon Hotel betondan inşa edilen ilk oteldir.
- Amerika Mackinac Island'taki Grand Hotel, gelmiş geçmiş en geniş verandalı oteldir.
- Amerika Missouri'deki Victoria Hotel tüm odalarında banyo olan ilk oteldir.
- Amerika San Diego'da açılan Hotel Del Coronado zamanın en büyük resortudur.
- New York, Loko Placid'te ilk Golf Club oluşturuldu.
- Londra'daki Savoy içinde tiyatro, çamaşırhane, küçük bir kilise/şapel ve baskı dükkanı bulunduran ilk oteldir.

1890'lar:

- Amerika Denver'da Brown Place hala kullanılan bir atriyumuna sahiptir.
- İsviçre Lousanne'deki Ecole Hoteliere ilk otel okuludur.
- Amerika New York'taki Hotel Netherland, bütün odalarında telefon olan ilk oteldir.
- New York'taki Orijinal Woldarf-Astoria, on yedi katıyla zamanın en uzun binasıydı (Empire State'in arsası üzerindeydi).

1900'ler:

- Londra'da The Ritz kuruldu.
- Hindistan Bombay'da Tac Mahal Otel açıldı. (1972'de Inter Continental tarafından restore edildi).
- New York, Buffalo'daki Statler Otel, modern otel sirkülasyon akımının temel prensiplerini ortaya koydu.
- Amerika'yı baştan başa geçen ilk araba yolculuğu yapıldı.

1910'lar:

- New York City'deki Grand Central Terminal ilk mixed-use komplekstir.
- New York State, Catskills'de pansiyon resortlar geliştirdi.
- Amerika Carmel yakınlarındaki Asilamor ilk kar düşünülmemeyen konferans merkezidir.
- Amerika Minnesato'daki Kohler Hotel ilk medikal oteldir.
- Atlantik İlk kez uçakla geçildi ve ilk programlı havayolu kuruldu.
- New York City'deki Hotel Pennsylvania 2200 odasıyla zamanının en büyük oteliydi.

1920'ler:

- Ekonomik refah "I. Otel patlaması"nı gerçekleştirdi.
- New York City'deki Grand Central ilerde gelişecek otel kompleksinin ilk örneğidir.
- Amerika Miami Beach'de Akdeniz tarzı mimariler geliştirdi.
- Cornell Üniversitesinde otel idaresi okulu kuruldu.
- Amerika'yı durmaksızın baştan başa geçen ilk uçuş gerçekleşti.
- Amerika'daki içki yasağı otel/restoran işlerinde düşüşe neden oldu.
- Amerika Boston'daki The Statler ilk otel/ofis binasıdır.
- Chicago'daki Stevens Hotel 2700 odasıyla zamanının en büyüğüdür.

1930'lar:

- Bunalım birçok Amerikan otelini kanunsuzluğa zorladı.
- New York City'deki yeni inşa edilen Waldorf-Astoria, bunalım sırasında inşa edilen en büyük oteldir.

1940'lar:

- Amerika Las Vegas'taki Flamingo ilk casino oteldir.
- Amerika Los Angeles'teki Hartford ve Connecticut, Dallas ve Texas'taki Statler otelleri ilk savaş sonrası otellerdir.
- Amerika Miami'deki San Sauci ilk savaş sonrası resortudur.

1950'ler:

- Kitle seyahatleri "II.Otel Patlaması"nı gerçekleştirdi.
- Karayibler'de resortlar gelişti.
- Tatil köyü kavramı Club Med tarafından geliştirildi.
- Holiday Inn, ilk geniş odalı otelleri oluşturdu.
- Amerika Nevada'da casino oteller gelişti.
- İlk Atlantik üzeri ticari jet servisi gerçekleşti.
- Havayolları, otellerin gelişimini etkilemeye başladı.

1960'lar:

- Amerika'da 23.000 otel, 40.000 motel ve 170 zincir çalışıyordu.
- İspanya, Portekiz, Balerik Adaları, İskandinavya, Yunanistan ve Yugoslavya'da resortlar gelişti.
- Amerika Atlanta'daki Hyatt Regency sayesinde, atriyum tekrar hatırlandı.
- Amerika Colombia Üniversitesi'ndeki, Arden House; Tarrytown'daki, Tarrytown House ve Crotonville'deki, General Electric Co. büyük ölçüde işadamları tarafından kullanılan ilk konferans merkezleridir.
- Amerika Boston'daki Sheraton, ilk büyük otel/mixed-use kompleks yapısıdır.
- Amerika Texas'daki Hilton Paracio del Rio Hotel, beton prefabrike modüllerle inşa edilen ilk oteldir.

1970'ler:

- Boeing 747'ler üretildi; havayolları, tali zincirler sayesinde, otel yatırımlarında aktif hale geldi.
- Otellerin yıkımı ve, apartman ve iş binalarına dönüştürülmeleri nedeniyle yeni otel artışı yavaşladı.
- Amerika Orlondo'daki Walt Disney World ilk büyük otel/eğlence merkezi olarak açıldı.
- Orta Doğu'da petrol zenginliğiyle, kapsamlı otel yatırımları gerçekleştirildi.
- Otel restorasyonları yaygınlaştı ve gelişti.
- İlk süit oteller, apartlardan çevrilerek oluşturuldu
- Devre tatil ve apart resortlar gelişti.

- Amerika Atlanta'daki Peach Tree Plaza 70 katıyla en yüksek oteldir.
- Hawaii ve Meksika'da multi-resort yapılar gelişti.
- Çin yabancı turistlere açıldı ve uluslararası otel danışmanları fasilitelerin işletilmesine katılmaları için davet edildiler.

1980'ler ve sonrası:

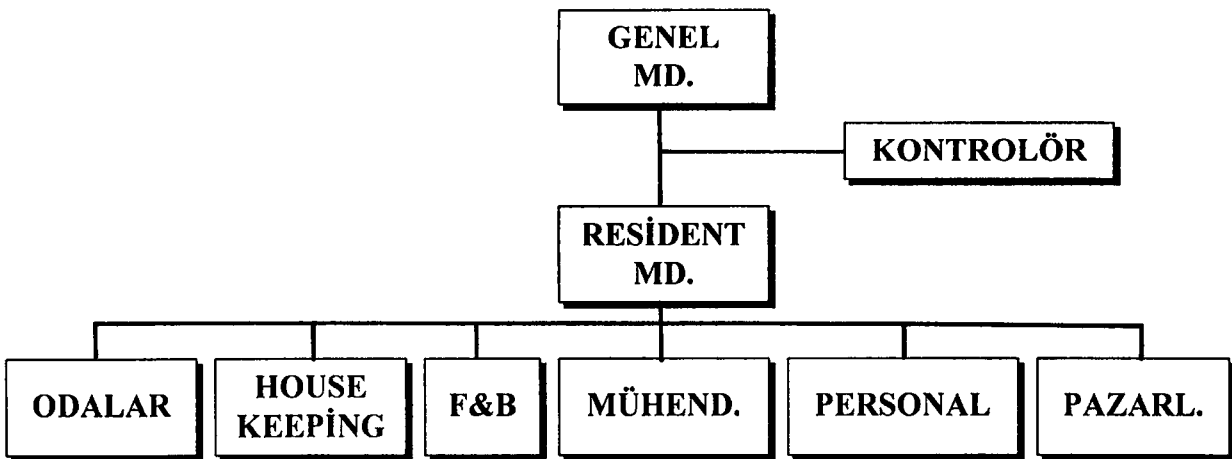
- Girişimci pazarlamacılık ve ihtisaslaşmış otel türlerinin geliştirilmesiyle "III. Otel Patlaması" gerçekleşti (Boston LaFayette Place gibi bazı oteller büyük ölçekli yapılarla birleştirilmiştir).
- Havaalanı otelleri, konferans merkezleri, süit oteller, tatil köyleri, kaplıcalar, marina oteller, kayak merkezleri, devre tatil ve apart resortlar hızla yaygınlaştı.
- Amerika Atlantic City'de Casino oteller gelişti.
- Amerika Boston'da The Ritz-Carlton ve Four Seasons, New York'ta U.N. Plaza gibi apart oteller gelişti.
- Sınırlı servisli bütçe otelleri hızlı bir büyüme gösterdi.
- Country Inn'ler yeniden popülerleşti.
- Amerika Atlanta'daki Marriott Marquis en geniş kongre otelidir.
- Amerika New York City'deki Marriott Marquis ise en yüksek maliyetli otel projesidir.
- Amerika Orlando'da Hyatt ve Marriott mega-oteller açtılar
- Çin'de otel patlaması oluştu.
- Otel planlaması üzerine ayrıntılı ilk kitap Amerika'da Whitney Library of Design tarafından yayımlandı.

3 OTEL İŞLETMELERİNİN ÖRGÜTLENMESİ: OTEL OPERASYONLARI

Otel tasarımı, otelin müşterileri ve binayı yöneten kişiler olmak üzere iki ana gruba tesir eder. En iyi tasarımlar, sadece müşterilerin ihtiyacını ve beklentilerini öngörmezler, ayrıca yönetimin ve personelin isteklerini de düşünürler. Bu yüzden otel yatırımları ve tasarımı işinde olanların, otel operasyonlarını ve yönetimini bilmeleri önemlidir.

Standartlaşmış bir otel organizasyon planı mevcut değildir. Personelin sayısı ve spesifik görevleri; otelin boyutu, tipi, yeri, yönetim grubunun becerisi ve mülkiyet tipi gibi faktörler tarafından belirlenir. Küçük otellerde bir çok fonksiyon tek bir kişi tarafından gerçekleştirilebilir. Büyük otellerde ise personel, sayıca daha geniş ve müşterilere özgü serviste daha uzmanlaşmış olmalıdır.

Çünkü oteller sadece boyutlarıyla değil, müşterilerinin tipolojisi ve onlara sunulan aktivitelere göre değişkenlik gösterirken, öncelikler de, her otelde diğerine göre farklıdır. Örneğin güvenlik, şehrin merkezindeki otellerde ayrı bir departman olabilirken, şehir dışı otellerinde teknik departmanın bir parçası olabilir. Benzer olarak kongre otellerinde toplantı ve banket tesisleri, toplam gelirin önemli bir bölümünü kapsadığı için, banket müdürü, yiyecek ve içeceklerin kontrolünden alınıp, idareci pozisyonuna atanabilir. Her oteldeki yönetim, gerekli departmanları belirlemeli ve istenen çalışan sayısı üzerinde karar vermelidir.



Şekil 3 Otellerde yetki zinciri

Şekil 3'deki organizasyon çizelgesi, ortalama boyuttaki otellerde yetki zincirini gösterir ve, resident ve yönetici müdür yardımcılara direk rapor veren ana departman yöneticilerini

tanımlar. Organizasyon çizelgesi, herhangi bir otelin operasyonel politikalarına uyacak şekilde değiştirilmelidir. Örneğin bir çok büyük otele güvenlik direktörü, yönetim şefliği ve ön büro müdürlüğü gibi departman başı pozisyonlar ilave edilebilir.

Uzun zamandır Amerikan otellerinde odalardan elde edilen gelir, toplam gelirin yaklaşık olarak %60'ını oluştururken, yiyecek, içecek ve başlıca diğer operasyon departmanlarının gelirin büyük bir kısmını oluşturduğu uluslararası nitelikte otellerde bu, %50'den biraz daha fazladır. Ancak otel operasyonlarındaki uluslararası farklılıklara rağmen, özellikle maaş seviyeleri, kadrolama, bordro ve diğer operasyon masrafları, Kuzey Amerika ve Avrupa ülkelerinde benzerlik göstermektedir (Chernack, 1998).

3.1 Odalar Departmanı

Bir otel genellikle oda ve sütünlerinin kalite ve sayısına göre karakterize edilir. Odalar departmanı, otelde kaldıkları süre içinde, müşterilerin rahat konaklaması için aşağıdaki fonksiyonları gerçekleştirir:

- **Ön büro**
 - rezervasyon
 - kayıt
 - posta, mesaj
 - danışma
 - kasiyer/kasa
 - konsiyarj
- **Servis**
 - Doorman
 - Bellman
- **Telefon**

Odalar departmanı içindeki en kritik idari karar, oda tarifesini ve toplu toplantı, kongre ve tur grubu pazarları ile hafta sonları ve sezon dışı indirimlerinin ana hatlarını belirlemektir. Gecelik tam pansiyon veya liste fiyatı, oteli, rekabet ettiği yatırımlar grubu içinde ilk sıraya yerleştirebilmektedir.

Tarifeleri çok yüksek olarak belirlemek işleri bozabilir ve rakip otellerin fiyatlarını karlı biçimde ve müşteri kaybetmeden biraz arttırabilmelerine yol açabilir. Öte yandan çok düşük olarak belirlemekse, doluluk oranlarını arttırır, ancak sabit maliyetleri karşılamayı güçleştirebilir. İşletmeler, fiyat ile doluluk arasında en büyük karı sağlayacak uygun dengeyi bulmak çabasıdadır.

Havayollarında olduğu gibi, otel ürünü çok çabuk bozulabilmektedir. Boş bir odadan sağlanacak gelir asla yerine konamaz. Bu yüzden odalar departmanı, gelecek aylardaki her gece için talebi doğru olarak hesaplamaya ve yakın vadeler için fiyat ayarlamaları yapmaya çalışır. Yani rezervasyonların alınması, check-in, check-out ve diğer fonksiyonlar rutinken, görünenin arkasında yönetim, odaların fiyatlarını ve mevcudiyetini, rekabetin yüksek olduğu bir pazarda sürekli olarak ayarlamaktadır.

Otel yönetimi, müşterileri daha iyi ağırlamak ve tekrar gelmelerini sağlamak için, düzenli olarak yeni prosedürler ve servisler uygulamaya sokar. Bunlar, ekspres check-in ve check-out (müşteri resepsiyona bırakacağı bir kartla ayrılacağını belirtir, hesabı kendisine daha sonra fatura edilir ve böylece kasada kuyrukta beklememesi sağlanır), kulüp katı hizmetleri (yukarıda bir kattaki konsiyarj masasında rezervasyon ve hesap ödeme) ve elektronik sistemleri (uyandırma, mesaj ve posta hizmetleri) kapsar. Bunlar genellikle, operasyonu birlikte yapılacak politikalar olarak oluşturulur veya, ön büro veya odalar departman müdürü tarafından önerilir ve otel yönetimi tarafından uygulanır.

3.2 Housekeeping

Otelin housekeeping fonksiyonu, müşterinin kalite ve servis algısı için önemli olmakla birlikte, tamamen rutin olmaya yatkındır. Bu departman, yönetici housekeeper, asistan housekeeper veya "müfettiş" konumunda housekeeperler ve oteldeki tüm alanları temizlemekten sorumlu hizmetçi kadrosunu içerir. Housekeeping esas olarak şu aktiviteleri kapsar:

Temizleme

- Odalar
- Genel kullanım alanları
- Back-of house alanları

Çarşaf temini

- Çarşaf deposu
- Üniforma dağıtım

Dekoratif düzenleme

- Drapeler (kalın ve koyu renk perdeler), mefruşat, halı
- Periyodik boyama

Bazı otelcilik şirketleri halen, yatak katlarının kat başına oda sayısının, bir hizmetçinin günlük yapabileceği standart olan 14'ün katları biçiminde (yani, her katta 28 veya 42 oda) planlanmasını önermektedir. Bu yöntem, oda housekeeping personelinin programlanmasına ve odaların bölüştürülmesine yardımcı olabilir ancak, genelde diğer pek çok mimari ve fonksiyonel sebepler böylesi bir planlamaya izin vermez.

Yatak odasının housekeeping operasyon detaylarında biraz esneklik olduğu için; servis asansörlerinin sayısı, yatak odası katlarındaki çarşaf odası boyutları ve, çarşaf ve çöp şutlarının kullanımı gibi planlama tavırlarına bağlı olarak, çarşaf sepetlerinin depolanması veya, yatak katları depo odalarını her öğleden sonra veya her sabah vardiya değişiminde kullanılması için değişik prosedürler oluşturulmuştur.

Küçük ölçekli onarımın ve düzenleme işinin (refurbishing) yönetimi ve koordinasyonu genelde yönetici housekeeping görevlisi tarafından yönlendirilir. Daha büyük onarımlar ve büyük yeniden dekorasyon projeleri, housekeeping görevlileri veya diğer personelin herhangi bir bölümüyle (mühendis, yardımcı yönetici, veya büyük otellerde yeni bir pozisyon olan rehabilitasyon direktörü) ele alınabilir. Ancak yine de housekeeping görevlisi her odanın tefrişini kesin olarak bilmeli ve halıların, drapelerin, mefruşatın, rötuş boyaması vb. gibi programlı temizlik görevlerinin kayıtlarını tutmalıdır.

3.3 Yiyecek ve İçecek Departmanı (F&B)

Odaların otel gelirinin en büyük kaynağını sağladığı gerçeğine rağmen, kaliteli bir yiyecek içecek operasyonu, bir otel için en iyi reklam olabilir. Yiyecek ve içecek departmanı, bir otel tipinden diğerine çok değişen, az sayıdaki departmandan biridir. Bir şehir merkezi veya şehir dışı otelinde restoran, en tanımlayıcı tek özellik olabilir ve diğer tesislere olan talebi ölçmek için pazarlama aracı olarak kullanılabilir. Hatta daha küçük oteller de restoran

operasyonundan yararlanabilir. Konaklama istatistikleri, restoranı olan otellerin olmayanlara göre daha yüksek doluluk ortalamasında çalıştıklarını göstermektedir.

Endüstrinin toplam gelirinin yarısına yakını yiyecek ve içecek satışlarından gelmekteyken, departman operasyonlarının karmaşıklığı yüzünden, toplam operasyon karının %15'inden biraz daha fazlası yiyecek içecek departmanından gelmektedir. Yiyecek içecek karının sınırlılığı, değişken yiyecek maliyetleri, çok sayıda personel bölümleri ve stok kontrolünün yokluğu gibi faktörlerin sonucudur. Yiyecek içecek departmanı aşağıdaki fonksiyonlardan sorumludur:

Satın alma ve depolama

- Sipariş
- Tesellüm
- Dağıtım
- Depolama

Mutfak

- Yiyecek hazırlama
- Pişirme
- Fırınlama
- Tabak, çanak yıkama
- Çöp, atık

Restoran servisi

- Karşılama (maitre d')/mihmandar
- Servis personeli/garson
- Komi
- Kasiyer

İçecek servisi

- Barmen
- Garsonlar

Restoranlara ve salonlara yapılan yiyecek ve içecek servisine ek olarak ikram, çoğu otellerde en önemli fonksiyondur ve genellikle yiyecek ve içecek alanındaki en büyük karı getirmektedir. İkram departmanı, tüm banketlerin, resepsiyonların ve otelin fonksiyon odalarında gerçekleşen diğer tüm toplantı türlerinin rezervasyonunu ve koordinasyonunu

gerçekleştirir. Bu yüzden ikram yöneticisi, yiyecek ve servis hazırlığını planlamak için yiyecek ve içecek departmanı ile yakın bir çalışma içerisinde.

Büyük veya yüksek kaliteli işletmelerde, oda servisi, otelin ünü ve başarısı için kritik öneme sahiptir. Bazı yatırımlarda, yiyecek servisi personeli, artan öneminin bir yansıması olarak, oda servisine kalıcı olarak atanmıştır. Bir avuç süper lüks otelde, kolay yiyecek ve içecek hazırlanması veya son tepsi oluşturulması için, her yatak katında bir hazırlık mutfağı vardır. Hazırlık mutfağı alanı tost ve kahve makineleri ile aynı zamanda çatal bıçak takımları, cam takımlar ve masa örtülerini içerir. Her ne kadar hazırlık mutfağı sistemi olağanüstü derecede emek içerikliyse de, müşteriye daha sürekli ve yüksek kaliteli servis sunulmasını sağlar.

Çoğu ticaret ve kongre yatırımları işletmelerine, check-in ile birlikte continental kahvaltı, çay, kokteyl, hafif yemek ve magazinlerin sunulduğu açık salonları birleştiren konsiyarj veya executive katlar eklemiştir. Bu katlarda hafif yemeklerden uşak servisine kadar, her müşterinin çeşitli ihtiyaçlarını görmekten sorumlu olacak bir görevli istihdam edilmektedir.

3.4 Mühendislik Departmanı

Enerji fiyatlarının son yıllardaki artışı ve maliyeti sınırlama isteğinin otel operasyonlarının toplam karlılığı üzerindeki etkisi nedeniyle, yönetimin daha fazla dikkati mühendislik departmanı üzerine odaklanmıştır. Aşağıdaki aktiviteler mühendislik departmanında gerçekleştirilir:

- **Onarım ve bakım**
- **Enerji yönetimi**
 - Monitör ekipmanı
 - Analiz
 - Koruma ölçüleri
- **Güvenlik**
 - Müşteri koruması
 - Yatırım koruması
 - Yangın güvenliği

Son on yılda otelciler, genel kullanım ve oda alanlarının sürekli olarak yenilenme ihtiyacını fark etmişlerdir. Çok büyük mülklerde rehabilitasyondan, doğrudan genel müdüre rapor veren

bir projeler müdürü sorumludur. Ancak çoğu otelde bu fonksiyon, normalde mühendislik veya housekeeping departmanı tarafından gerçekleştirir.

Otelin açılışının ilk yıllarında, mühendislik işleri küçük onarımlar ve bakımlardan ibarettir. Otel yaşlanırken, büyük renovasyon ve tekrar dekorasyon projelerinin takviminin programlanması, odaların, yatak katlarının, restoranın veya diğer genel kullanım alanların kapalı kalma süresini minimize etmek için önemli hale gelmiştir. Sonuç olarak bu işler genelde talebin en düşük olduğu günlerde veya sezonlarda yapılır.

Enerji kontrolü ve yönetimi ise mühendislik departmanının önemli başka bir fonksiyonudur. Son yıllarda, enerji maliyetleri hızla yükselmiştir ve bugün toplam hasılatın %4 ile %6'sı arasında değişmektedir. Bu harcamanın büyüklüğü nedeniyle, hem personel eğitimini hem de sistem kararlarını gerektiren enerji koruma stratejileri hayati önem taşır. Genel kullanım mahallerindeki aydınlatma donanımının seçimi bile önemsiz görünmekle birlikte, otelin yıllık elektrik kullanımı faturasında önemli bir etkiye sahip olabilmektedir. Mevcut teknoloji, bir mikrokompüter yardımıyla otelin enerji harcamalarını analiz etmesini ve koruma prosedürleri oluşturmasını sağlayabilmektedir. Enerji yönetiminin özü budur.

Güvenlik artık bir müşterinin otel seçerken ısrarla üzerinde durduğu bir konu haline gelmiştir. Anti-suç ve can güvenliği ölçülerini daha iyi koordine etmek için, büyük şehir merkezi ve kongre otelleri ayrı bir güvenlik departmanı oluşturmuşlardır. Ancak bazen bu tür servisler mühendislik departmanının personeli tarafından yerine getirilmektedir. Teknolojideki ilerlemelerle birlikte çoğu otel anahtarsız kilitler, kapalı devre televizyon ve zorla girme detektörleri gibi sofistike elektronik aletlere büyük paralar harcamaktadırlar. Ancak tek başına son teknoloji güvenlik sistemlerinin yerleştirilmesinin müşterilerin ve mülkün güvenliğini garanti etmediğinin bilinmesi önemlidir. Eğer her eleman, otel güvenlik politikalarının tamamen farkında ise, eğitim programlarının hakkı verilmiş ve takdir edilmiş olur.

3.5 Personel Departmanı

Otellerde personel departmanı yeni bir fenomendir. Mal sahibinin veya genel müdürün, daha sonra kendi elemanlarını bulacak kendi departman müdürlerini seçtiği günler geride kalmıştır. Geçmişte insan kaynakları yönetimi politikaları gevşek uygulanıyor ve seyrek olarak belgeleniyordu. Bugünün kompleks ağırlama koşullarında verimsiz olan bir operasyon tarzı

vardı. İŖe gelmeme, zincir yönetimi, iŖ yasaları ve düzenlemeleri, geniŖ yardım paketleri, enflasyon, otomasyon ve sonu gelmez yazıŖmaların hepsi personel departmanının büyümesine katkıda bulunmuŖlardır. AŖağıdaki aktiviteler personel departmanında gerekleŖmektedir:

- **İŖe alma**
- **Eğitim**
- **İdare**
 - Personel planlaması
 - Yardım
 - Programlama
 - Güvenlik

Otel endüstrisi artık her zaman olduğundan çok daha sık biçimde personelini sistematik olarak eğitmek için gerçekten efor sarf etmektedir. Büyük oteller bu süreci daha iyi yapılandırmak ve kontrol etmek için, yalnızca alt-düzey elemanlar için değil, yöneticiler için de eğitim departmanları kurmaktadır. Çoğu otel Ŗirketleri, yönetici pozisyonlara girmeye hazırlananların, öncelikle ortak eğitim programına katılmasını istemektedir. Diğer oteller, baŖarılı orta-düzey yöneticilik programlarını uygulamaya sokmuŖlardır, Hilton International'ın Kariyer GeliŖtirme Enstitüsü tarafından yönetilen bir programı vardır (Rutes ve Penner 1985).

Personel departmanı artan bir otoriteye sahipken, çoğu kiŖisel kararlar birlikte alınmaktadır. Bir otele ilk personel alımı, ücret ve maaŖ yönetmeliği, yardım paketleri ve iŖ hacmindeki artma veya azalmaya göre kabul edilebilir personel deđiŖiklikleri bunlar arasındadır.

3.6 Muhasebe Departmanı

Muhasebe fonksiyonu son on yılda pek fazla deđiŖmemiŖtir, sadece daha doğru tahminler yapması için üzerindeki baskı artmıŖtır. Genellikle bir kontrolör aılıŖ öncesi bütçesinin koordinasyonu için otel açılmadan 6-12 ay önce aılıŖ öncesi grubuna katılır. Bütçe, genel müdürlerden ve departman müdürlerinden gelen garanti rezervasyonlar, doluluk projeksiyonları, yiyecek içecek tahminleri, satın almadan gelen mobilya, demirbaŖ ve ekipman rakamları ve departmanların kadrolama isteklerini baz alan satıŖ datalarını kapsayan yönetim raporlarına dayandırılır. Bu yüzden muhasebe alanları ancak birkaç kiŖiyi fakat onlarla birlikte sayısı giderek artan sofistike ekipmanı da alacak biçimde tasarlanmalıdır.

Kompütürizasyon otellerin muhasebe personelinin sayısını azaltmalarını sağlamıştır. Kontrolör, bilgisayarlar ve muhasebe programlarıyla tanışık olmalıdır. Bu bilgi, özellikle yeni bir otel açılırken önemlidir. Çünkü hangi yazılımın ihtiyaçlarını en iyi karşılayacağı hakkındaki karar genellikle yatırım düzeyinde alınır.

3.7 Pazarlama Departmanı

Bir oteldeki pazarlama departmanı kadroları, geleneksel olarak satış personeli tarafından doldurulur. Ancak artan rekabet konumunu değiştirmiştir. Çünkü artık oteller pazarlama stratejilerini, satılacak üründen çok müşteriye tabi olarak geliştirmektedirler. Potansiyel müşterileri tanımlamak ve ihtiyaçlarını ve isteklerini anlamak için satış personeli sahada daha verimli olabilir. Artık otellerin ürün değil servis sattıklarına ve bir servisi pazarlamanın bir ürünü pazarlamaktan farklı olduğuna dair yeni bir idrak vardır. Aşağıdaki aktiviteler pazarlama departmanında gerçekleşmektedir:

- Satış
- Banketler
- Kongre servisleri
- Halkla ilişkiler

Pazarlama departmanının başlıca fonksiyonu grup rezervasyonu yapmaktır. Grup rezervasyonlarında, kağıt üzerindeki fiyatlardan indirim yapılır. Gruplar, iş ve tur gruplarından ve hatta havayolları veya devletin düzenli şekilde blok oda rezervasyonuna ihtiyaç duyduğu gruplardan oluşur. İndirim aynı zamanda tek müşterileri çekmek için de bir stratejidir. Hafta sonu paketlerinin ve indirim kuponlarının ortaya çıkışı, sezon veya hafta sonu doluluğunun çok azaldığı zamanlarda yeni müşteriler bulmak için yapılan pazarlama çalışmaları sonucu olmuştur.

ABD'de her sene 12 milyon kişinin katılımıyla 25.000'nin üzerinde kongre gerçekleşmektedir (Hensler, 1997). Kongre ve konferans servisleri pek çok otelde büyük bir fonksiyondur ve otellerin, bir vadede oda ve genel kullanım mahallerinin tamamen dolacağını bilmelerini sağlar. Konferans merkezleri gibi daha küçük yatırımlar da grup işine yer verme hareketine katılmışlardır. Kongre işinin resort otellerine de yararlı olduğu kanıtlanmıştır. Yükselen operasyonel maliyetlere yanıt olarak resort oteller, doluluk oranlarını desteklemek için, sezon öncesi veya sonrası zamanlarda kongrelere yer ayırmaktadırlar.

Pazarlama departmanı ayrıca toplantı ve banket hizmetlerini de görür. Kongre ve konferans otelleri, toplantı düzenleyicileri için fonksiyon fasilitelerinin kat planlarını, metre karelerini, oturma kapasitelerini ve otelin sağlayacağı tüm destek ekipmanın listesini sunan broşürler hazırlamışlardır. Otel pazarlaması büyümeye devam edecek ve kar sağlamayı hedefleyen her çeşit otel işletmesindeki değeri giderek artacaktır.



4 OTEL PROJELERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: FİZİBİLİTE ÇALIŞMALARI

Yeni bir otelin müteşebbisinin atacağı ilk adımların arasında fizibilite çalışması hazırlanması vardır. Çalışma genelde uzman bir firma tarafından hazırlanır ve eğer otel bir şirket tarafından işletilecekse otelin alt işletme kadrosu tarafından daha sonra rafine edilir. İki anahtar yönü vardır birincisi; otele şimdi ve gelecekte yapılabilecek konaklama talepleri başta olmak üzere toplantı birimlerine, restoranlarına, barlarına ve rekreasyon tesislerine yapılan taleplerin değerlendirilmesi gerekir. İkinci olarak, otelin açılışından yıllar sonrası için bile işletme gelirlerinin ve harcamalarının hesabı yapılmalıdır.

Fizibilite çalışmalarının başarılı olması için belirli bir formülü yoktur. Optimistik fizibilite çalışmaları arada sırada başarılı olsalar da genel itibarla olumsuz tarafları gösteren çalışmalara oranla başarısızdırlar. Bununla birlikte başarılı projeler iyi yer, güçlü bir talebin devamlılığı, tesislerin kusursuz bir karışımı ve profesyonel bir yönetim gibi bir çok bileşeni içerir. Prototip fizibilite çalışmaları bir dereceye kadar otel endüstrisinin tüm bu özellikleri kritik olarak değerlendirmesidir.

Fizibilite çalışmalarının değişik amaçları vardır. Bir çoğu, projenin başarısı konusunda başkalarına güven vermek ve sürekli bir finansman sağlayabilmek için kullanılırlar. Bu yüzden genellikle kredi ve teşvik paketlerinin ana bileşenleridir. Diğer fizibilite çalışmaları franchise veya yönetim sözleşmesi elde etmek ya da adil bir ortaklığı cezbetmek amacıyla kullanılabilirler. Yine değişik vurgulu benzer raporlar, şehir yönetimiyle bir uyumsuzluk esnasında müteşebbisin parselasyon değişikliği için yaptığı talebi desteklemek amacıyla, projenin satış ve emlak vergilerini artıracak ve yeni iş imkanları da doğuracak görüşünü anlatmak için kullanılabilir. Son yıllarda bazen fizibilite programları belediyelerce ya da halk acentaları tarafından yeni özel girişimleri çekebilmek için sipariş edilmektedir.

Bu çalışmalar bir projenin fizibilirliğinin gerçek değerlendirmesini nadiren belirlemektedir. Bunun sebebi fizibilitelerin başarısına dair her hesaplamanın konaklama piyasasının objektif analizinden daha fazla şeyler gerektirdiğidir. Çalışmalar sadece gelecekteki durumların doğru projeksiyonlarına dayandırılmamalı aynı zamanda müteşebbisin yatırım stratejileri ve emlak vergisi statüleri gibi gizli faktörleri de hesaba katmalıdır.

Çalışmanın sabit ödemelerden sonra (emlak vergileri, sigortalar vb. gibi) mevcut nakit akışı projeksiyonunun ötesine gitmediğini farz edersek, taslak şunları içerir (Olali, 1989):

Yerel alan analizi

- Bölgenin ya da şehrin ekonomik canlılığının analizinin yapılması.
- Proje arsasının bir otel için uygunluğunun anlatılması.

Konaklama pazarı analizi

- Konaklama için şu anki talebin ve bir çok piyasa sektörünün her biri için büyüme oranlarının değerlendirilmesi.
- Rakip işletmelerin mevcut kaynaklarının ve muhtemel büyümelerinin belirlenmesi.

Önerilen tesisler

- Odalar ile restoranları, barları, toplantı ve banket odalarını, dükkanları, rekreasyonel tesisleri ve otoparkı içeren genel kullanım tesislerinin bir dengelemesinin önerilmesi.
- Söz konusu yatırımın rekabet edebilirliğinin değerlendirilmesi.

Finansal analizler

- Potansiyel nakit akışının gösterilebilmesi için en az beş yıllık gelir ve giderlerin hesaplanması.

Yine de bu bölümlere tipik bir çalışmada eşit hassasiyet gösterilmez. Mimari çözümlerle en çok doğrudan ilişkisi olan bölümler (arsa analizleri ile tesislerin listesi), belki de en az rafine edilirler. Diğer taraftan arz-talep analizleri ve finansal projeksiyonlar ise çalışma, piyasa ve ekonomi danışmanları tarafından hazırlandığından en spesifik ve anlaşılır olan bölümlerdir.

4.1 Yerel Alan Analizi

Pazar analizine başlangıç olarak bir çok fizibilite çalışması, tüm şehrin ya da bölgeninkinden sadece otel yerinin özeline uzanan bir alanın ekonomik durumunu gösteren veriler sunar. Bir çok eleştiride bir cadı kazanı olarak nitelendirilmesine rağmen yine de bu yerel topluluğun dışından gelen finansöre gerekli alt yapıyı sunmada ve konaklama piyasası hakkında genel bir bilgi oluşturmada yardımcı olur. Geniş ifadelerle yerel analizler şunları içermelidir:

- Nüfus, istihdam, gelir, vergi alımları, yeni inşaatlar vb. gibi konularda büyüme trendleri.
- Eğitim, sağlık, hükümet, taşımacılık, din, turizm gibi genel ve özel tesisler.
- Araba, otobüs, uçak, tren ve gemi taşımacılığı hacmi ve yüzdesi gibi seyahat analizleri.

Çalışmanın genel hatları ve önemle üzerinde durduğu noktalar otel projesinin türünü kabaca yansıtır. Örneğin bir resort otel, endüstriyel ve ticari etkilerle muhtemelen ikinci bir pazar olarak sadece sezon dışı zamanlarda ilgilenecektir. Onun yerine bölgedeki doğal çekiciliklerle ve diğer rekreasyonel imkanlarla ve başlıca pazarlardan, bulunduğu bölgeye bağlantılı hava yolu ve kara yolu şebekeleriyle ilgilenecektir. Aynı sebepten dolayı, bir üniversitenin ya da büyük bir sağlık kurumunun yanında yer alan bir otel için bölge analizi, bölgenin endüstriyel ve ticari sektörlerinden çok bu kurumlardaki trendlerle ilgili olacaktır.

Bölge değerlendirmesi aynı zamanda ayrıntılı bir arsa analizini de içermelidir. Belirli arsa tanımlamalarına (boyut, sınırlar, topografya vb.) ek olarak analizler görülebilirlik, ulaşılabilirlik ve otel olarak kullanıma uygunluk özellikleri üzerinde de durmalıdır. İlk iki tanesi, genelde rezervasyonsuz çalışan ve karayolunda seyahat edenleri çeken motel ve gecelik konaklama tesisleri için önemlidir. Uygunluk konusu ise manzara, doğal özellikler, yerel güzelliklere ve iş yerlerine yakınlık, parselleme, genişleme alanı, komşu arsa ve elektrik-havagazı-su gibi avantajları ve kısıtlayıcı konuları belirler.

4.2 Konaklama Pazarı Analizi

Fizibilite çalışmasının en geniş bölümü otel odalarına ve diğer otel hizmetlerine yapılan talebin analizi ve yine bu yönler dikkate alınarak rakip otellerin bir listesinin hazırlanmasıdır. Çalışma, pazar sektörleri genişledikçe ya da küçüldükçe ve çevre değişime uğradıkça talepte meydana gelecek değişiklikleri göz önünde bulundurmalıdır. Gelecekte olabilecek bu değişiklikler hakkında tahminlerde bulunmak, analizlerin kalitesini yükseltir ama risk de yaratır. Bu yüzden müteşebbis, danışmanların görüşlerini de analiz etmeyi ve gözden geçirmeyi ihmal etmemelidir.

Konaklama talebi iki tamamlayıcı yolla hesaplanabilir. Bir yaklaşıma göre, otel odalarına olan ihtiyacın hesaplanması, talebi oluşturan endüstri, hükümet ve ticaret büroları, üniversite ve sağlık merkezleri, eğlence merkezleri gibi yerel birimlerden, temsilci iş adamlarıyla yapılan görüşmeler ve toplantılarla olur. Çoğunlukla talep üç büyük pazar sektörüne ayrılmıştır; kongre ve diğer grup işleri, ticari işler ve turistler. Bazen raporlar hava alanı trafiği ya da bunun gibi diğer spesifik pazarları da tanımlar ve bunları hafta içi/hafta sonu durumlarına, mevsime, fiyat hassasiyetine, double konaklamaya ve en önemlisi ilerideki yıllarda beklenen

büyümeğe göre analiz eder. Aynı zamanda grup toplantısı işini, restoran talebini ve diğeri otel hizmetlerini de değerlendirir.

Toplam talebi tahmin etmenin bir ikinci ve daha hızlı yolu, rakip otellerin cari sene içindeki doluluk oranlarını öğrenmektir. Her otel için yapılacak basit bir hesaplama (odaların 365 gün için ortalama doluluk yüzdesi) tüm bölge için yıllık oda talebini gösteren bir sonuç verir. Maalesef, ortalama doluluk çalışması, talepteki günlük ve sezonluk dalgalanmayı tahmin etmekte ve otellerin tam dolu olduğu ve müşterileri geri çevirmek zorunda kaldığı günleri saptamakta başarısız kalmaktadır.

Her sektörün gelecekteki talep tahminleri, çeşitli büyüme önerilerini baz alarak şu anki talep rakamlarından çıkartılan ekstrapolasyon ile yapılır. Bu, enflasyon faktörleri (pazar kararları için çok kritiktir) ekonomik projeksiyonlar, belirlenen trendler ve uzmanların yargıları ve tecrübeleri üzerine temellendirilir.

Arz hesabı daha basittir. Genellikle aynı kalite düzeyindeki rakip oteller fiziksel karakterleri (oda sayısı, restoranların boyutları, barlar, toplantı ve banket alanları, rekreasyon tesisleri ve otopark) ve temel işletme istatistikleriyle (doluluk oranı, ortalama oda fiyatı, double konaklama) Tablo 4.2’de olduğu gibi listelenir. Küçük topluluklarda, rakip olmadığında ya da çok az olduğunda, analizlere daha az otel eklenebilir. Arz analizleri, pazardan tahmin edilen silinmelerin yanında, inşa edilebilecek yeni oteller, mevcut otellerin genişletilmesi, düşük kaliteli diğeri otellerin yenilenmesi gibi bir çok olasılık hesabını da içermelidir (Rutes ve Penner 1985).

Tablo 4.2 Otele göre mevcut oda talebi

Yatırım	Odalar	%Doluluk	Ticari Talep	konf./grup Talebi	Turist/tatil Talebi	Yerel Talep	Toplam Talep
Otel A	200	85	34,500	9,500	12,000	6,050	62,050
Otel B	200	82	29,300	8,200	14,600	8,200	59,860
Otel C	165	74	22,000	4,500	13,500	4,560	44,560
Otel D	135	80	6,200	12,800	19,300	1,190	39,530
Toplam	700	80.6	92,000	35,000	59,000	20,000	206,000

4.3 Önerilen Fasilitelerin Tanımlanması

Fizibilite danışmanları rapora, fasilite önerilerinin genel bir tarifini de dahil ederler. Genel tarifler çok geniş ifadelerle özetlenmiş aşağıdaki elemanları ve takip eden Tablo 4.3'dekileri içerir;

- Oda ve dağılımı sayısı
- Kapasiteleriyle restoran ve barlar
- Kapasiteleriyle ya da alanlarıyla toplantı ve banket fasiliteleri
- Rekreasyon fasiliteleri
- Otopark
- Dükkanlar, otomobil kiralama ve özel servisler gibi ilâveler

Tablo 4.3 Fasiliteler listesi (Rutes ve Penner 1985)

Odalar	Birimler	Bölümler
Single	180	180
Double	98	98
Uyuma-toplantı odası	10	10
Salon (tek bölümlü)	10	10
Süit (çift bölümlü; iki tip odaya bağlanan)	2	4
Müdür lojmanı	0	4
Toplam	300	306
Yiyecek ve içecek çıkışları		Oturmalar
Çok amaçlı restoranlar		140
Spesiyalite restoranları		100
Kokteyl salonları		110
Lobi bar		40
Toplam		390
Fonksiyon odaları		Oturmalar
Balo salonu		700
Toplantı odaları, toplam		400
Genel Kurul odaları		30
Toplam		1130
Diğer genel kullanım fasiliteleri		
Kapalı yüzme havuzu		
Sağlık klübü, sauna, egzersiz odası		
Satış dükkanları		185 m ²
Otopark		450 araç

Fasilitelerin tarifi, daha çok arz ve talep analizlerini baz almaktadır. Ayrıca otel projesinin avan tasarımı ve planlama safhalarını doğrudan etkileyen en önemli bölümdür. Odaların sayısını belirler ve çeşitli mahaller için gerekli temel iskeleti sağlayan genel kullanım

fasilitelerinin bir listesinin oluşturur. Rapor genel kullanım alanlarını açık bir şekilde tarif etse de, servis alanlarını ve idari ofisleri tamamıyla ihmal etmektedir.

Bazı müteşebbisler, genel kullanım alanlarının sıradan bir tanımlamasının yeterli olmadığını anlamışlardır. İsterler ki danışmanlar, otelin başarısını garantileyecek spesifik operasyonel ve tasarım özelliklerini belirlesinler ve bunların otelin yerinin belirlenmesini nasıl etkilediklerini derinlemesine ele alsınlar. Yine de çoğu çalışma, otelin ancak “birinci sınıf bir otel olarak geliştirileceği, bir uzman tarafından yönetilip yükseltileceği”ni belirtmekten biraz fazlasını yapabilmıştır.

Otelin rekabette kalabilmesi boyutları, tesisleri ve kalite seviyesinin belirlenmesi ile sağlanır. Analizlerin bu bölümü, odaların doluluk yüzdesi ve ortalama oda tarifesi üzerinde durur. Yeni bir otelin, toplam pazar talebinin orantılı bir payını çekeceğini varsayan “eşit-pay” kavramı, rekabet değerlendirmesinin merkezini oluşturur. Bazen danışmanlar belirli bir otelin yeri, tesisleri, ya da sadece yeniliği dolayısıyla spesifik piyasa sektörünün eşit-payından daha fazlasını çekeceğini ileri sürebilirler. Aşağıdaki Tablo 4.3’de verilen rakamlar pazara giriş bilgilerini vermektedir.

Tablo 4.3 Pazara giriş analizleri (Rutes ve Penner 1985).

Yatırım	Odalar	%Doluluk	Ticari Talep	Konf./grup Talebi	Turist/tatil Talebi	Yerel Talep	Toplam Talep
Tahmin edilen			92,000	35,000	59,000	20,000	
206,000							
toplam talep							
Düşünülen otel			27,600	10,500	17,700	6,000	61,800
Pazar payı			0.8	1.2	1.0	0.8	-
Düşünülen otel	300	52	22,080	12,600	17,700	4,800	57,800
Otel A	200	62	26,200	6,080	8,400	4,600	45,290
Otel B	200	60	22,270	5,250	9,910	6,230	43,660
Otel C	165	54	16,720	2,880	9,450	3,460	32,510
Otel D	135	56	4,720	8,190	13,540	910	27,360

Dolu odaların, piyasaya yeni bir otelin girmesiyle değişen bugünkü duruma göre çevre otellere pay edilmesi, üzerinde hem fikir olunan talep rakamlarının ıslah edilmesi olanağını sağlar. Çoğunlukla ilk iki-üç yıl boyunca kullanım oranı, hedeflenmiş bir operasyon yılından yüzde olarak bir kaç puan altıdır. Çünkü otelin bu zamana, satış potansiyelini geliştirmek

için ihtiyacı vardır. Üçüncü yıl genellikle, bir tam yıl içinde standartlaşan muhtemel operasyonel sonuçları göstermek için kullanılır.

Oda doluluğuna ek olarak fizibilite raporu, benzer kalitedeki diğer otellerin mevcut tarifelerine yapacakları artışları da temel alarak, yeni otel için tahmini bir ortalama oda tarifesi tasarlar. Ortalama tarife, her yıl ki oda satışını gösterecek kadar geniş tutulur ve bir çok tahmin ve hesap üzerine oluşturulan bu rakam normal bir fizibilite raporunun dörtte birini kaplayan finansal projeksiyonun büyük bir kısmı için de temel olur.

Otelcilik şirketlerinin fizibilite önerilerini eleştiren bir gözle yeniden incelemeleri ve bunları yerel pazar hakkındaki bilgilerde olduğu gibi, kendi işletme stratejilerini yansıtacak şekilde değiştirmeleri çok bilinen bir şeydir. Fizibilite raporu, tecrübeli danışmanların objektif yargılarına dayansa bile, birikimi olan müteşebbisler fasilite taslağının önemli parçalarını ya da doluluk ve tarife tahminlerini, projeyi kendi fikirleri doğrultusunda daha iyi şekillendirebilmek için değiştirirler.

4.4 Finansal Analizlerin Hazırlanması

Normal bir fizibilite raporunun iki ayrı bölümü vardır. Çalışmanın ana bölümü, yerel alanı analiz eder, arz-talep dengelerini belirler ve spesifik boyutlarda bir proje ortaya çıkarır. İkinci bölüm finansal projeksiyonları ve otelin açılışını takip eden yıllar için (genelde beş ya da daha fazlası için) gelir ve gider tahminlerini gösteren on ya da daha fazla sayfalık bir çalışmadır.

Amerika'da finansal analizler, iki büyük kontrollük şirketi (Pannell Kerr Farster ve Lavanthol & Horwarth) tarafından belirlenen otel işletmelerinin ortalamalarını temel alır. Bu iki şirket de otelleri boyutlarına, bölgelerine, türlerine, yaşlarına ve restoranlı yada restoransız oluşu gibi diğer bir çok özelliklerine göre karşılaştıran yıllık istatistikler yayınlarlar. Yeni bir otelin müteşebbisi bu gibi finansal raporlara, yansıtılan temel organizasyonlara ve tahmini hesaplara aşina olmalıdır (Rutes ve Penner 1985).

Müteşebbis, fizibilite danışmanı seçerken, tecrübeli ve yüksek referanslı bir şirket aramak zorundadır. Eğer danışman, finansör tarafından onaylanacak bağımsız bir rapor hazırlayacaksa tarafsız olmalıdır. Ayrıca müteşebbis, rapordaki tahminlerin kaynakları ve açıklamaları hakkında geniş bir dokümantasyon konusunda da ısrar etmelidir. Çalışma için görüşülen

kişiler yada şirketler, fiyat, enflasyon ve pazara giriş gibi konuları kasten abartırlar ya da bu konulara fazlasıyla önemser bakarlar ve biraz da olsa hata yaparlarsa, bu durum çalışmanın gerçekçiliğini fazlasıyla etkiler.

Sadece iyi hazırlanmış bir çalışma, finans ve fasilite hedefleri doğrultusunda özenle kurulan ve kar getirmesi beklenen bir otel için temel özellikleri belirleyebilir. Bu çalışma ne kadar kısa ve öz olursa pazar analizleri, rakip otellerin tam olarak belirlenmesi, fiyat ve doluluğun ve bir fasilite listesinin tasarlanması da o kadar kusursuz olacaktır. Müteşebbis, çalışmanın taslaklarını eleştirebilecek yetide olabilmeli ve rakip çevrenin mantıklı ve net bir tanıtımı konusunda ısrar etmelidir.



5 OTEL FASILİTELERİNİN PROGRAMLANMASI

Otel sektörünün doğasının yoğun rekabete dayanmasından dolayı, otel yatırımlarının programlama safhası çok önemlidir. Yeni bir proje veya büyük bir genişleme yada bir otelin durumunun yeniden belirlenmesi için yapılan avan proje dokümantasyonları, operasyonel istekleri ve mahal ihtiyaçlarını bütünüyle belirlemeli ve anlatmalıdır. Bu bilgiler olmadan mimarın ve tasarım danışmanının, hassas standartları yada doğru pazar için gereken eşsiz oteli yaratması mümkün olmayacaktır. Bu dokümantasyonların çoğu oteli finanse etmek için ihtiyaç duyulan kredi ve teşvik paketlerini elde etmek için gereklidir.

Tüm tesisleri programlama işlemi, mahal istekleri listesinden daha fazla bir şeydir. Bu çalışma aynı zamanda konum, pazar talepleri, rekabet, kalite düzeyi, operasyonel nitelikler, restoran konseptleri, kadrolama, giderler vb. türünden birçok ihtiyaç çeşitlerini de tanımlamalıdır. Fizibilite danışmanları genellikle, başlıca bir tesisler karışımını önerir. Otel yönetim şirketi de mal sahibi ve mimarla birlikte çalışarak son programı geliştirir. 200 ve daha fazla odalı oteller için ihtiyaç duyulan pazar ve program materyalleri aşağıda listelenmektedir (Rutes ve Penner 1985):

1. Fizibilite Çalışması

- **Pazar analizi:** ekonomik durumların, otel hizmetlerine talebin ve otellerin mevcut arzının analizi.
- **Rekabet ölçümü:** rekabet eden tesislerin, hizmetlerin ve fiyatın analizi.
- **Arsa analizi:** yerel çevre ve personelin otele uygunluğunun değerlendirilmesi.
- **Finansal projeksiyonlar:** 5 ve 10 yıllık gelir ve işletme masrafları tahmini.

2. Projenin Belirlenmesi

- **Amaç ifadesi:** pazar, arsa ve tesisleri bütünleştiren kısa ve öz bir paragraf.
- **Gelir getiren alanların listesi:** oda tiplerinin, F&B çıkışlarının, toplantı ve banket odalarının, satış alanlarının, rekreasyon alanlarının ve otoparkların özet listesi.

3. Mahal Programı

- **Mahal paylaşırma programı:** tüm alanlar için mahal istekleri detaylı listesi.

4. Operasyonların Tanımlanması

- **Operasyonların tanımlanması:** operasyonel prosedürlerin ve akış alanları dahil fonksiyonların açıklanması
- **F&B programı:** her F&B alanı için konsept ve temanın belirlenmesi.
- **Kadrolama rehberi:** her departman için personel isteklerinin listelenmesi.

5. Proje Bütçesi

- **Bütçe taslağı:** inşaat, tefrişler ve ekipmanlar, yatırım maliyeti, finans, arsa ve ön açılış harcamalarını içeren maliyetlerin kategorizasyonu.

5.1 Proje Fizibilitelerinin Analizi

Yeni yada genişletilmiş bir otel girişimindeki ilk adım pazar araştırması ve finansal projeksiyonlar hazırlığını yapmaktır. Pazar araştırması, oda talep oranını farklı piyasa sektörleri içinde analiz eder ve bunları otelin fasilitaslerinin mevcut arzıyla karşılaştırır. Projeksiyonlar ise gelirler ve işletme giderleri hakkında beş yada daha fazla yıl için, enflasyonu ve rekabeti baz alarak olasılıkları belirler (fizibilite çalışmaları bölümüne bakınız).

Diğer çoğu yatırımlarda başlıca imkanlar otel odalarına, restoranlara, salonlara, eğlence alanlarına, toplantı ve banket odalarına yada satış ve rekreasyon fasilitaslerine ek gelir çekmek için vardır. Geniş bir pazar araştırması otel odalarının dağılımı, özel yemek temaları, işitsel-görsel gereksinimler yada sağlık kulübü tercihleri gibi bu bölümlerdeki sayısız ihtiyaçları belirleyeceği gibi, bu özel imkanların olasılıklarının da saptanmasını sağlayacaktır.

Ofislerin, mağazaların, spor sahalarının ve fasilitaslerde yer alacak diğer kullanımların ortaya çıkaracağı ihtiyaçların otel tarafından farkına varılmasının çok önemli olduğu böyle bir piyasa çalışması net olarak mixed-use yatırımlarda gereklidir. Örneğin Ankara'daki Sheraton Oteli ve Karum (bölgedeki en büyük alışveriş işletmelerinden birinin bir parçasıdır) yabancı müşterileri, F&B birimlerine olduğu kadar odalarına olan talebi de arttırmak için sermaye olarak kullanılmaktadır. Esentepe ve etrafında hızla gelişen zengin ofis ve resident bölgesi, The Plaza Otel'i sadece restoranlar ve salonlar değil aynı zamanda sağlık kulübü ve kongre fasilitasleri de ilave etmeye yönlendirmiştir.

Bölgesel özellikler de temel fasilitaslerin ve aynı zamanda servislerin elenmesinde yönlendiricidirler. Bu konuyla ilgili olarak Hoyt (1982), Amerika'daki Boston The Back Bay Hilton Oteli'nin, bölgenin en büyük kongre oteli ve şehir oditoryumunun yanına yerleştirildiği için kendi özelliği olarak büyük bir toplantı salonunu barındırmadığını, küçük toplantı ve yemek salonlarına sahip olduğunu söyler. Örneğin Rutes ve Penner (1985) ise New Orleans ve Louisiana gibi Amerikan şehirlerindeki otellerin, yerel restoranların ünü dolayısıyla kendi restoranlarında sade bir hizmete yöneldiklerini belirtir. Bu sebepten dolayı, otel müteşebbisleri ve mimarlar otelin yapılacağı bölgenin ve bu bölgedeki başlıca pazarların fasillite karışımını ve tasarımı etkilediğini anlamak zorundadırlar.

Önemli bir ikinci konu daha vardır; ilk program ve bunun ardından gelecek tasarım, piyasanın değişkenliğini göz önünde bulundurmalıdır. Otel tesislerinin ihtiyaçlarında kısa süre içinde muhtemel değişiklikler olabilir. Sonuç olarak proje, kendi içinde, esnekliğini yada değişen ve gelişen pazara adaptasyonunu sağlayacak bölümler barındırmalıdır. İleri görüşlü müteşebbisler otelin büyüebilmesine imkan sağlayacak tasarımlar ararlar (belki ikinci bir kule, ek bir toplantı alanı yada sağlık klübü tesisleri eklenmesi). Bu alternatiflerin her biri programda belirtilmeli ve konsept tasarımı süresince göz önünde bulundurulmalıdır.

5.2 Projenin Tanımlanması

Büyük otel projeleri üzerinde çalışan bunca tasarımcı ve danışmanla yatırımın amaçları üzerine bir uzlaşmaya varmak gerekmektedir: Hangi piyasayı hedef almalı? Hangi sınıf ve hangi türde bir otel olabilir? Ne tür hizmetler ve konfor sunulmalı? Üzerinde durulması gereken genel kullanım fonksiyonları hangileridir? gibi. Bu durumda konuların saptanmasına, projenin genel bir tanımlanmasını yapmak, başlıca genel kullanım tesislerinin taslağını çıkarmak ve projenin boyutlarını kabaca bir belirlemek yardımcı olacaktır. Aşağıdaki paragraf, projenin amacını net şekilde tanımlayan bir açıklama raporu örneklemeştir.

Fasilite lüks, çok katlı ve 500 odalı bir kongre resort oteli olacaktır. İstanbul'un konut, ticaret ve endüstri alanları dışında temiz bir şehir dışı bölgeye yerleştirilecek olan kompleks, toplantı gruplarına ve ticari amaçla şehirde bulunan müşterilere hitap edebilecek şekilde tasarlanmalı yada kısa süreli konaklamalara hizmet edecek tesisleri gözetmeli ve her türlü hava koşulunda bile, "hafta sonu konuklarını" da çekecek nitelikte olmalıdır. Genel kullanım tesislerinin de bulunduğu otel halka, coğrafi bölgedeki endüstriyel kuruluşlarla çalışan iş gruplarına ve yerel, bölgesel ve ülke çapındaki sivil, ticari ve profesyonel organizasyonlara da hizmet sağlayacaktır.

Yeni bir otel yada bir otel genişleme projesinin avan tanımlanmasının ikinci bölümü başlıca genel kullanım tesislerinin bir özetidir. Müteşebbis ve ekibinin ilk olarak programlama ve sonrasında tasarım safhaları üzerinde çalışmaya başlamadan önce destek ve hizmet birimlerinin de içinde yer aldığı gelir-getirici alanların tam bir listesine ihtiyaçları vardır. Bu liste mahal yerleştirme programının çekirdeğini oluşturur. Örneğin, restoran ve banket gereksinimlerinin kabaca bir listesi bile mutfak, yiyecek stoku ve çalışanların soyunmaları gibi bazı birimlerin boyutlarını ve tasarım isteklerini etkileyecektir. Müteşebbis, işletme gelir

ve gider hedefleri üzerine yoğunlaştıkça, tasarımcılar da asıl fasilitelerin özet listesini, proje amacını daha iyi karşılayabilmek için rafine edeceklerdir. Liste şunları içermelidir:

Otel Odaları

- Oda "anahtarlarının" sayısı (müstakil satılabilir birimler)
- Oda bölümlerinin sayısı (toplam eşit oda modülleri)
- Normal ve süit oda boyutları

Lobi ve Genel Kullanım Alanları

- Mimari etki
- Dükkanlara ayrılan alanın miktarı

F&B

- Her restoranın kapasitesi
- Her salonun kapasitesi
- Her biri için kalite seviyesi ve tema (işletme konsepti)

Fonksiyon Alanı (Function Space)

- Balo salonlarının boyutları
- Toplantı ve banket alanlarının miktarı

Diğerleri

- Sergi alanı ihtiyacı
- Rekreasyon alanlarının miktarı
- Otopark istekleri

Proje boyutlarına ilişkin ilk tahminler (ortalama oda boyutları, oda başına düşen brüt proje alanı), otel için gerekli büyüklüğün ne olacağını belirleyen mimarların, müteşebbisin ve yönetim firması kadrosunun tecrübesine dayanan brüt hesaplardan biraz daha fazladır. Daha ayrıntılı bir program oluşturuluncaya kadar proje boyutlarının bu brüt yaklaştırması, tüm maliyetin tahmini için en kritik dayanaktır.

Tablo 5.2 İlk tahminler için tipik rakamlar (Rutes ve Penner, 1985)

	Ticari *	Kongre*	Süper Lüks
Oda sayısı	300	600	250
Net oda alanı	31	31	37
Brüt oda alanı	43	45	54
Toplam oda alanı	12900	27000	13500
Oda yüzdesi	75	70	75
Toplam proje alanı	17200	38570	18000
Toplam alan/oda	57	64	72

Bu bölümden sonra anlatılacak olan ayrıntılı program örneklerinde alan istekleri, türe, kalite düzeyine ve otelin mimari konfigürasyonuna bağlı olarak çeşitlenmektedir. İlk tahminler Tablo 5.2`de gösterilen rakamlar üzerine dayanmaktadır (Rutes ve Penner, 1985).

* Otopark ve rekreasyon alanları hariçtir. Alanlar m2 olarak verilmiştir.

5.3 Programlanan Alanların Paylaştırılması

Mimari mahal programının (architectural space program) gelişimi bir seferde olmaz ve sonucunda değişmeyecek bir doküman elde edilemez. İlk belirlemeler proje için tahmini bir toplam alan ortaya çıkartır. Daha sonra konsept tasarımın başlangıcında mimar, bir mahal listesi oluşturur. Avan proje ve tasarımın gelişimi safhaları boyunca da daha detaylı bir program rafine eder. Geniş programlar sık sık hazırlanmaz çünkü büyük otelcilik şirketlerinin teknik servis kadroları pragmatik bilgi talepleri için çabuk ve doğru bir şekilde cevap verecek sürekli tecrübeye sahiptirler. Onun yerine, detaylı planlama ve mahal kullanımı bilgileri (space-use information), zincir işletmelerinin geliştirdiği geniş bir tasarım kılavuzu aracılığıyla verilir ya da tasarım safhaları esnasında mimar daha teknik bilgiler istedikçe azar azar gönderilir. Ancak, şu anki mevcut bilgisayar programlarıyla (Strategic Hotel Area Program Estimate ve Evelotion-SHAPEE gibi) ayrıntılı mahal bilgilerine daha erken ulaşılabilen ve tasarım safhaları esnasında bu mahal bilgileri kolayca güncelleştirilebilmektedirler (Rutes ve Penner, 1985).

Avan proje programı, mimarın proje için konsept çalışmalarına başlamasına olanak sağlar. Genellikle yönetim şirketi kadrosu, benzer projelerle ilgili deneyimlerini ve fizibilite raporlarından edinilen piyasa bilgilerini olduğu kadar kendi standartlarını da temel alan bir liste hazırlar. Bu kadro, tahminlerin hala doğru bir şekilde otelin boyutlarını, sınıfını ve türünü yansıtmayı yansıtmadığını görebilmek için, ilk tahminlerde oluşturulan kapsamlı kılavuz çizimleri analiz eder. Daha sonra da bu kılavuz çizimlerinin içeriğini otel odalarının, genel kullanım alanlarının ve, idare ve servis birimlerinin bir listesini içermesi için genişletir.

Genellikle, geniş bir balo salonu ile daha küçük bir toplantı salonu ve banket odaları arasındaki denge yada çeşitli F&B çıkışlarının dağılımı, işletmecinin yerel piyasalar hakkındaki bilgilerini yansıtmaması yada yönetim şirketinin yatırım stratejilerine hizmet etmesi için değişime uğrayacaktır. Bu sebepten, bir işletmecinin programlama ve planlama ustalığı projeyi daha ilk günlerden etkilemelidir.

Otelcilik şirketi tarafından hazırlanan mahal listesi, tesislerin ve otelin halkın gözünde oluşturmak istediği imajın net olarak anlaşılması için bir iskelet oluşturmaya başlar. Otelcilik şirketi otel odalarının ve sülhlerin dağılımını tanımlar; özel yemek odalarını, salonları ve fonksiyon alanlarını belirler; idare ofisi için ayrılacak alanın miktarını hesaplar ve mutfak,

tesellüm, depolama, personel alanları, çamaşırhane, housekeeping ve bakım alanları gibi servis fonksiyonları için yer tahsis eder. Detaylı bir otel programı kontrol listesi Ek 1'de gösterilmiştir.

Otelcilik şirketleri, programlama materyallerini değişik biçimlerde ortaya çıkarırlar. Holiday Inn'ler başlıca otel bölgelerindeki (şehir içi, şehir dışı, havaalanı) değişik ölçeklerdeki oteller için oldukça ayrıntılı mahal programı geliştirmişlerdir. Bu programlar mahal isteklerini açıkça belirtirler. Örneğin lobi programı; ortak oturma, bellman bankosu, bagaj odası, dahili ve kontürlü telefonlar, asansör ve merdivenleri içerir. Diğer tarafta Hyatt Hotels, fonksiyonel alanların ve onların mahal isteklerinin kısmen ayrıntılı bir listesini sunsa da, lobinin "müşterileri buyur eden, onlara hizmet veren ve tercih edilen bir buluşma yeri olmaya uygun genişlik, nitelik ve mimari tasarıma sahip olması" gerektiğini belirtir.

Bu iki yaklaşım iki otelcilik şirketinin değişik işletme stratejilerini göstermektedir. Birincisi, otellerin rakiplerinden daha az maliyette inşa edilmesini sağlayan, bina programının sıkı ve etkili kontrolüyle bilinir. Diğeri de, son yirmi yıldır en geniş ticari ve kongre otelleri için standart olmuş olağanüstü mimari ve iç tasarımıyla ünlüdür.

Tecrübeli mimarlar ve danışmanlarla çalışılması, standart prototiplerden ayrılan bu alanların dengesinde oldukça faydalıdır. Kusursuz bir programın oluşumu, otelin planlama türü ve tasarım tavırları arasındaki ilişkiyi anlamaya bağlıdır. Şu açıktır ki otel odasının net alanı proje boyutu için en önemli belirleyici etkidir.

Anlaşılır bir proje raporu (project statement) geliştirmek, eksiksiz bir programın oluşturulabilmesinin temeli olan kalitenin, tesislerin ve mimari alternatiflerin tanımlanmasına yardımcı olur.

Aşağıdaki faktörler ki bunların bir çoğu konsept tasarım safhası tamamlanmadan belirsizdir, otellerin ve resortların mahal isteklerini büyük ölçüde etkiler:

- Mimari konfigürasyon.
- Katların sayısı.
- F&B çıkışlarının yeri (birkaç yardımcı mutfağa gereksinim olabilir).
- Balo salonunun yeri (hazırlık mutfağına gereksinim olabilir; aynı zamanda yatak katları kulesinin konumunu etkilediğinden kolonsuz bir yer olmalı).

- Bodrum mevcudiyeti.
- Arsa alanının brüt inşaat alanına oranı (genel kullanım alanlarının sıkışmasının engellenmesini, otopark ihtiyacının çözülmesini, sağlar).

5.4 Operasyonların Tanımlanması

Otelin operasyon ve temel mahal istekleri tamamıyla tanımlanıncaya ve açıklanıncaya kadar fasilite programı tamamlanmış değildir. Tasarımcıya hangi yerlerin birbirine komşu olacağını gösteren konsept diyagrama ek olarak genellikle otel işletmecisi tarafından geliştirilen operasyonların tanımı; müşteri hizmetleri, personel fonksiyonları ve malzeme taşınması konularında çeşitli kontrol listelerini içerir. Çünkü servisler, yatırımdan yatırıma çok çeşitlenmekte, tanımlarının karmaşıklığı ve önemi de değişmektedir.

Otel tasarımı konusunda en karşı çıkılan konu, hem müşteri pazarının çeşitliliğini hem de otelin operasyonel isteklerini içerecek bir plan geliştirmeye ihtiyaç duyulmasıdır (Nicolls, 1997). Bunlar genelde uyumsuzluk içindedir ve her ihtiyacı karşılamamanın tutarı da çok yüksektir. Mimarlar ve işletmeciler, örneğin, otelin gruplara mı yoksa tek tek bireylere mi yiyecek içecek sağlayacağı, oteldeki restoranların ve salonların önem sırası, niteliği ya da ikinci dereceden toplantı odalarına doğrudan yemek servisi ihtiyacı gibi konularda defalarca kez ayrıntılı bir şekilde düşünüp değerlendirme yapmalıdırlar.

Çoğunlukla hedef planlama anahtarı; genel kullanım fonksiyonlarını lobinin etrafında toplamak, servis fonksiyonlarını tesellüm alanı etrafına yerleştirmek, yiyecek çıkışlarını ve hazırlık odalarını mutfağın etrafında toplamaktır (önümüzdeki bölümde daha detaylı organizasyon tablolarıyla anlatılacaktır).

Birçok operasyonel kararlar, otel endüstrisinin hızla artan otomasyonu ve bilgisayara geçişi dolayısıyla değişmektedir. Endüstrinin emek ağırlıklı yapısı, otel idaresini sürekli ekip gücüne duyulan ihtiyacı, belirli bir hizmet kalitesini koruyarak azaltmak için yeni yaratıcı prosedürler ve sistemler oluşturmaya itmektedir. Aşağıdaki kontrol listesi bazı gerekli kararların özetini vermektedir:

Müşteri Hizmetleri

- **Otopark:**kahya mı, müşteri mi park edecek?
- **Bagaj taşıma:**müşteri/bellman ile, servis/müşteri asansörü ile?
- **Resepsiyon prosedürü:**bilgisayar, oda durumları, krediler, kiralık kasalar?

- **Oda yiyecek servisi:**saatleri, mönüsü, araba veya tepsi?
- **Restoran servisi:**saatleri, servis tipi, dışarı servisi var mı?
- **Rekreasyon:**saatleri, halka açık mı, çocuklar, güvenlik, soyunmalar?
- **Oda haberleşmesi:**telefon, kablolu TV, mesaj sistemi, uyandırma?
- **Müşteri güvenliği:**anahtar sistemleri, yangın tahliye prosedürü?

Personel Operasyonları

- **Personel girişi:**puantör, güvenlik?
- **Personel üniformaları:**dağıtım, yıkama?
- **Personel tesisleri:**kafeterya, salon rekreasyon,lojman?
- **Personel iletişimi:**seslenme, housekeeping sistemleri?
- **Bilgi işlem:**rezervasyon, muhasebe, telefonlar?
- **Muhasebe/kontrol:**F&B kontrolü, oda kasası, CCTV?
- **Yemek hazırlama:**merkezi mi değil mi?

Malzeme Taşıma

- **Tesellüm:**çöp, kontrol, satın almadan ayrılmış tesellüm?
- **Yıkama:**dahili mi, müşteriye mi, saatleri?
- **Çöp ve atık:**taşıma, soğutma, kompaktlama, şişe ve teneke yıkama?
- **Düşey sirkülasyonu:**çarşaf stoku, teras restoranlar, çöp/çamaşır şutları?

Müşterinin otel hakkındaki görüşünü doğrudan etkileyen bir alan da F&B operasyonudur. İşletmeci yada kalifiye bir restoran danışmanı, her bir restoranın ve salonun ayrıntılı belirlemesini yapmalıdır ki mimar, iç tasarımcı ve mutfakçı ortak bir tasarım ve operasyon geliştirebilsinlerdir. F&B konseptinin tanımlaması; F&B operasyonunun içerdiği kapasite, kat alanı, isim ve grafikler, mönü, tema, saatler, kadrolama, özel ekipman, üniformalar ve masa servisi gereksinimleri gibi konuların en küçük ayrıntısını dahi belirtmelidir (genel kullanım alanı bölümüne bakınız).

Otel operasyonlarının tanımı tam bir kadrolama programını da içermelidir. Çalışanların sayısı ve hangi hizmetle görevlendirildikleri, mahal isteklerini üç özel alanda etkilemektedir: İdare ofisler, personel soyunmaları ve tuvaletleri ve, personel kafeteryası. Bazı resortlarda ve uluslararası otellerde personel lojmanlarına da gereksinim duyulmaktadır. Ayrıca, kadrolama programı, birçok birimde ve back-of-house alanlarında değişik sistemlere ve ekipmanlara gereksinim ve istek duyma sonucunu zorla kabul ettirmektedir.

5.5 Proje Bütçesinin Hazırlanması

Fasilite programının son bölümü bütçe taslağı hazırlamaktır (Tablo 5.5'e bakınız). Çünkü projenin toplam tutarı inanılmaz derecede değişiklik gösterdiğinden (oda başına 25.000\$ dan 150.000 \$'ın üzerine) tüm tasarım ve inşaat süreci boyunca sıkı bir bütçe kontrolü önemlidir. Aynı mimarlık ve iç tasarım firmalarının kullanıldığı ortak çalışma gerektiren işler, bütçe

hazırlanmasını zorlaştırır. Bu durumda müteşebbis, mimarın, iç tasarımcının ve diğer danışmanların sorumluluklarını kesin olarak belirtmelidir. Örneğin genel inşaat bütçesiyle mobilya, demirbaş ve teçhizat (FF&E) bütçesini ayırmak gibi.

Tablo 5.5 Proje bütçe özeti (Rutes ve Penner 1985)

Bütçe Kategorisi	Yüzde	İçerik
Genel inşaat	60-65	Bina, saha çalışmaları, genel durumlar
F,F&E	14-16	
Otel içleri		Odalar, genel kullanım alanları, Yönetim ofisleri, işaretler/grafikler.
Ekipman		Mutfaklar, bar ekipmanları ve back-of-house (ön büro ekipmanları, arabalar, çekçekler, dolaplar, kopyalamalar)
Tüketilebilenler		Dokumalar, porselenler, cam takımlar, housekeeping ekipmanları ve uniformalar.
Özel sistemler		Telefonlar, bilgisayarlar, TV anteni, ses, güvenlik, özel A/V
Yatırım maliyetleri	7-10	
Mimarlık/mühendislik ücretleri		Tüm mühendislik, iç düzenleme ve mutfaklar
Tasarım danışmanı ücretleri		
Satın alma ücretleri		
Finans ekibi ücretleri		
Girişimci ücretleri		
Proje saha ekibi		
İnşaat sigortası		
Vergiler		
Yasal izinler, teftişler		
İnşaat süreciyle ilgilenme	8-10	
Ön açılış harcamaları ve çalıştırma sermayesi	3-4	Eğitim, ön açılış, bordrolar, ofis, reklam ve promosyon, açılış seremonisi
Arsa	dahil değil	
Toplam	100	

Mimarların ve çoğu müteşebbislerin genellikle yabancı olduğu tüm FF&E kategorisi, genel inşaat bütçesinin %30'una yaklaşır. FF&E ve ön açılış bütçelerinin genelde otel işletmecisine bırakılması gerçeği aslında işbirliği çabalarının güçlendirilmeye çalışıldığını kanıtlamak içindir. Bu aynı zamanda müteşebbise, bütçeleme işini daha az kontrol etme duygusu hissettirir. Bir oteli donatmak ve açmak için gereken paranın inanılmaz derecede yüksek olması, bütçe kontrollerini başta yapmanın gerekliliğini gösterir.

6 OTEL YATAK KATI TASARIM ve PLANLAMASI

Otel tasarımında, tipik yatak katı planlaması önemli bir çaba gerektirir. Çünkü bütün otelin toplam alanının % 65 ile % 85'ini kapsar ve tek bir katın tasarımında yapılan herhangi bir tasarruf gittikçede artmaktadır. Bu nedenle, planlamanın temel amacı satılabilir odaları maksimuma çıkarmak, sirkülasyon ve destekleyici alanları minimum düzeye indirmek olmalıdır.

Ayrıca başka planlama araçları da mevcuttur. Bina yönlenebilirliği ve plan şekli sadece görünebilirliği arttırmak için değil, gelecekteki ısıtma ve havalandırma giderlerini azaltmak için de seçilmesi gerekir. Binanın şekli, strükture yüklenen yanal rüzgarların etkisini en aza indirme gereğini yansıtmalıdır (Penner 1977). Her katın organizasyonu ve yerleşiminde, hem otel müşterilerinin hem de personelin yürüyüş mesafesini mümkün olduğu kadar azaltma gereksinimi göz önünde bulundurulmalıdır. Ayrıca ilerideki muhtemel genişlemeyi daha iyi tedarik etmek için mimar, odaların bulunduğu katın nasıl büyüyebileceğini, binanın yüksekliğinin nasıl arttırılacağını ya da oda artışıdaki talep için ek katların nasıl devreye sokulabileceğini hesaba katmalıdır.

Genellikle otelin tamamının dörtte üçünü kapsayan yatak katlarının tasarımı, projenin verimliliği konusunda kritiktir. Her hangi nispi bir tasarım konseptinin mimar tarafından değerlendirilmesine yardım eden planlama hedefleri, aşağıdaki kontrol listesinde anlatılmaktadır:

Oryantasyon/Yerleştirme

- Güneş enerjisinin faydaları göz önüne alınmalıdır; genellikle K/G, D/B ya tercih edilir.
- Rüzgar yükü analiz edilmelidir.
- Odaların manzara potansiyeli çalışılmalıdır.
- Strüktür yoldan görülebilecek şekilde yerleştirilmelidir.
- Çeşitli oda planı konfigürasyonlarının, nispi tesiri ve inşaat maliyeti değerlendirilmelidir.

Kat Yerleşimi

- Plan, odaların, brüt kat alanının en az %70 ini kaplayacağı şekilde organize edilmelidir.
- Asansör ve merdiveni, dış duvarlar yerine binanın içinde olmalıdır.
- Koridor planı, müşteri sirkülasyonunu tesis edecek şekilde geliştirilmelidir.
- Asansör lobisi, strüktürün orta üçte birine gelecek şekilde tasarlanmalıdır.
- Satışlar, genel kullanım asansörlerinin yanına konumlandırılmalıdır.
- Servis asansörü, çarşaf deposu ve şutların, merkezi konumda olması sağlanmalıdır.
- Koridorlar, min.1.5 mt. olacak şekilde planlanmalıdır (1.6 mt tercih edilir).
- Odalar, kaçış merdiveninden maksimum 45 mt. mesafede olacak şekilde planlanmalıdır.
- Odalar, tesisat, montaj ve borulama ekonomisi için sırt sırta tasarlanmalıdır.
- Özürlü odaları, alt katlara ve asansörlerin yanına konumlanmalıdır.

Yatak katları için program istekleri nispeten azdır: oda ve sitlerin tasarlanmış sayıları, doğru yerleştirilmiş müşteri ve servis asansörleri, bina kodlarına uyan kaçış merdivenleri, uygun çamaşır depoları ve satış alanları, telefon ve küçük elektrikli aletlerin bulunduğu odalar gibi.

Oda yapısı için sık değişen plan konfigürasyonunun analizi bir otelin ilk tasarım çalışmalarından biridir (Nicolls, 1997). Bu plan tipleri Şekil olarak uzun çift taraflı koridor planlarından, sağlam dikey kulelere ve her birinin binlerce varyasyonu olan gösterişli atriyumların yapısına göre değişir. Alçak katlı oteller, genelde çift taraflı koridorlarla tasarlanır ve L, T, kare ya da başka düzenlerde Őekillendirilir. Yüksek binalar da benzer Şekiller izleyebilir, piramidal bir formla teraslandırılabilir ya da bazı odaların otel içine bakması için geniş bir lobi mahali karşısına yerleştirilebilir. Odaların çevrelediği merkezi çekirdekli bir kule planı dikdörtgen, daire ya da hemen hemen herhangi bir Şekilde olabilir. Atrium konfigürasyonları Şekil itibariyle aslında dikdörtgensel bir plana sahiptir fakat son günlerin tasarımlarında sayısız kompleks biçimler de kullanılmaktadır

Odalar için en uygun Şekil nedir? Yüksek nüfuslu Őehirlerdeki kısıtlı miktarda boş arsa alanı ve genel kullanım ve destek mahallerinin alt katlarda düzenlenmesi nerileri, göz önünde tutulması gereken en kritik konulardır. İki temel koşul olan müşteri ve servis asansörlerinin ve kolonsuz balo salonlarının tercih edilen yeri, odaların hem bina içindeki konumunu hem de yapısını belirler.

Resortlar için bunun tersi geçerlidir. Otel elemanlarının bina içi fonksiyonel organizasyonu, binaların çevreye uygun olması amacıyla dikkatli tasarlanmasına ve manzaranın görünüşünü sağlamasına nazaran ikinci planda kalır. Havaalanları bölgelerinde yükseklik sınırları, genellikle odaları alçak ve yayılmış yapıda spesifik bir plan Őeimine zorlar.

Plan tipinin Őeimi arsanın, çevrenin ve mahal isteklerinin dengelenmiş bir sonucu olduğundan, mimar projede belirli bir konfigürasyonun tasarruf oluşturana (inşaat maliyeti ve başlıca enerji masrafı) ve müşteri memnuniyetini sağlayan tavırlarını hesaplamalıdır. En çok tasarruf sağlayan plan en iyi tasarım çözümünü vermeyebilir. Bu yüzden, az verimli bir plan Şekli, oda tiplerinde daha çok çeşitliliği, daha ilgi çekici bir sıralamayı, daha kısa yürüyüş mesafesini ve müşterinin otelin değeri hakkındaki görüşünü etkileyebilecek diğer avantajları sunabilir.

Tasarımcı ve müteşebbis, analizlerine aşağıda anlatılacak olan planlama ve mimari öncelikleri ve belirli bir otel için bir plan konfigürasyonunun nihai seçimini dahil etmelidir.

6.1 Yatak Katı Planlamasında Etkinlik: Maksimum Oda Alanı

İşletmecinin, tasarım grubunun odalara bağlı olarak kat alanı yüzdesini maksimuma çıkarması ve sirkülasyon miktarını ve servis alanını (servis asansörü lobisi, çamaşır deposu, şutlar ve satış alanları) minimuma indirmesinin faydalarını kavraması gerekir. Her ne kadar estetik öğeler yok sayılmasa da gelir getiren odalara bölüştürülen alanın oranının belirlenmesi, plan alternatifleri arasında yapılacak olan basit bir karşılaştırmayla daha etkili çözümlerin seçilmesini sağlar (Ek 2'deki yatak katı analizi tablosuna bakınız).

Değişik kule planlarının analizleri bazı konfigürasyonların diğerlerinden daha etkili çözümler verdiğini göstermektedir. Bir konfigürasyonun diğer bir konfigürasyon yerine seçilmesi odaların bulunduğu kulenin brüt alanının %20'sini ve bütün bina alanının da neredeyse %15'ini kurtarılması anlamına gelebilir. Örneğin odanın aynı net ebatlarını kullanan üç temel plan alternatifi (çift taraflı döşeme, dörtgen kule ve atrium) oda başına 43 ila 53 metrekare net alan olarak değişiklik gösterecektir.

Analiz çalışması aynı zamanda planın etkisi üzerine sonraki ikinci derece önemli kararları da etkilemektedir; odaları standart bir şekilde gruplama, tek taraflı ya da çift taraflı yüklenmiş sirkülasyonlar, müşteri ve servis asansörlerinin gruplanması ve köşe odaların veya son odaların ustaca çözülmesi (bazı konfigürasyonlarda en zor olan planlama problemidir).

Tipik otel katlarının etkinliğinin karşılaştırılması, odalara bağlı toplam kat alanının yüzdesi hesaplanarak doğrudan yapılır. Bu, etkin olmayan bir atriyum planında % 60'dan az ve çok iyi tasarımılanmış çift taraflı yüklemde %70'den daha fazla olarak değişebilir. Açıkça, bu yüzde ne kadar artarsa, mimar ve müteşebbis için seçenekler de o kadar artar; ek odalar inşa edilebilir, aynı sermaye yatırımıyla daha geniş odalar elde edilebilir, tefrişlerin ya da belirli bir bina sisteminin kalitesi yükseltilebilir, otelin diğer fonksiyon alanları genişletilebilir ya da tüm inşaat ve proje harcamaları esasen azaltılabilir.

Aşağıda anlatılacak kısımlar, her bir temel oda konfigürasyonu için, ekonomik bir plan yapılmasında çok etkin planlama kararlarını kapsayan tanımlamaları içerir. Bazı planlarda bu

her kattaki oda sayısıdır bazılarında ise asansör çekirdeğinin yerleştirilmesidir. Bazı durumlarda ise binanın şekli en kritik olandır. Genelde sirkülasyon alanının en küçük düzeyde tutulduğu düzenlemeler en etkili olanlardır, bu da ya çift taraflı koridorlarda ya da merkezi çekirdekli kulelerde mevcuttur.

6.2 Bina Kat Planları

Kat konfigürasyonu yatay olan planlar içerir. Bu planlara hem tek hem de çift taraflı koridor şemaları dahildir (Ek 3'deki yardımcı planlara bakınız). Planlama değişkenleri azdır, bunlar esasen şekillerle (düz ya da L şeklinde), çekirdek planıyla ve yangın merdivenlerinin konumu ile ilgilidir. Mimar, aşağıdaki sorulara cevap vermelidir:

- **Koridor yüklemesi:** arsa şartları verildiğinde tek taraflı yüklenmiş odalardan herhangi biri uygun mudur?
- **Şekil:** Hangi belirgin şekil (düz, ofset, L, eklemli, avlu ya da diğer biçimlerde) arsa ve bina sınırlamaları için en uygundur?
- **Çekirdek konumu:** müşteri ve servis çekirdekleri birleştirilmeli mi yoksa ayrılmalı mıdır? Ayrılmalıysa kulenin neresine konulmalıdır?
- **Çekirdek yerleşimi:** Müşteri ve servis asansörlerini, çamaşırhane ve şutları en iyi şekilde organize etmenin yolu nedir?
- **Merdivenin konumu:** Yangın merdivenleri nereye yerleştirilmelidir?

Kat planının yüksek derecede etkin olması öncelikle koridorların çift taraflı olmasıyla ilgilidir. Çünkü tek taraflı şemalar aynı oda sayısı için % 4 ila % 6 oranında daha fazla kat alanı gerektirmektedir. Örneğin dar arsa genişliği ya da muhteşem manzara gibi sadece dışsal faktörler öne sürüldüğünde tek taraflı plan göz önünde tutulmalıdır.

Bir kategori olarak kat planları en etkini olsa da, deneyimli otel mimarları ve operasyon kadrosu daha sıkı plan yerleşimleri için bazı yaklaşımlar geliştirmişlerdir. Asansör çekirdeklerini ve servis alanlarını iç köşelere gizleyen konfigürasyonların bazı avantajları vardır. Bunlar oda dışındaki alanı az da olsa düşürür, binanın çevresini büyük ölçüde azaltır ve ilginç mimarili yapılar yaratma fırsatını artırırlar. Örneğin “ofset kat planı” özellikle ekonomiktir çünkü müşteri ve servis çekirdeklerini birleştirir ayrıca da hiç bir oda bina çevresindeki konumunu değiştirmemiş olur. “Eklemeli konfigürasyonlar” ise ilginç şekilli asansör lobileri yaratır, yoğun servis alanı sağlar ve katın uzun koridorlarını parçalara böler.

Çekirdek tasarımları müşteri asansörlerini lobiye ve servis asansörlerini de housekeeping ve diğer back-of-house alanlarına ulaştırma ihtiyaçları tarafından karmaşık hale gelmişlerdir. Her ne kadar çoğu otellerde iki farklı çekirdek beraber yerleştirilse de, bu iki alanın birbirinden biraz uzakta olması zorunludur. Genel bir amaç ise; yürüme sınırları içinde kalması için asansörü katın üçte birinin ortasına koymaktır. Düşey sirkülasyonu kulenin gövdesinin içine almak yerine tasarımcı planlamadaki bazı sebepler yüzünden çekirdeği yoğun oda dizilerinin sonuna ekleyebilir veya ön cephenin dışına taşıyabilir.

Çekirdeğin doğru yerleşmesi tipik bir planın etkin olmasının diğer bir belirleyicisidir. Çoğu otellerin kat planlarında, düşey çekirdekler iki ila dört strüktürel bölmeye karşılık gelen alanlar gerektirir. Aslında bu alan en aza indirilebilir. Eğer servis alanları müşteri asansörlerinin yanına ya da aynı uzaklığa yerleştirilmesi yerine arkasına konulursa tabii ki daha az oda bölmesi iptal edilmiş olacaktır. Açıkçası çekirdek daha az sayıdaki oda biriminin alanını alırsa planın etkinliği o zaman arttırılmış olur.

Asansör lobili planlar hem etkileyici bir fuaye alanı oluşturmak hem de bekleyen insanların gürültüsünü ve yoğunluğunu odalardan uzak tutmak için oluşturulduğu kadar, daha az sayıda kabaca şekillenmiş ve tasarlanmış odalar içermeye eğilimine de sahiptirler. Böylece, çekirdek yerleşiminin etkinliği, müşteri asansörlerinin, servis asansörlerinin, çamaşır deposunun ve sutların başarılı bir birleşimini yoğun bir düşey çekirdeğe dönüştürür.

Yangın merdivenlerinin yerleştirilmesi için en sık başvurulan çözüm, bunları asansör çekirdeklerinin bir parçası olarak tasarlamak ya da koridorların her iki sonundaki odaların banyo alanlarının içine konumlandırmaktır. Bu yolla oda büyüklükleri azalmış olur. Daha sonra özellikle bu odalar için dikkatli bir planlama gerekir veya bu odalar diğer bir odayla birleştirilerek süitler oluşturulabilir. Merdivenlerin asansör çekirdeklerinden biriyle veya her ikisiyle birleştirilmesi genellikle binanın sonuna eklenmesinden daha etkin ve verimli toplam bir planla sonuçlanır.

Yatak katlarındaki oda sayısını kısıtlayan bir faktör de bina kodlarının, merdiven çıkışlarının arası 60 metreden daha fazla olamaz demesidir. Bu yüzden yineleyen yatak katlarının planlanmasındaki tek amaç, üçüncü bir yangın merdiveni gerektirmeyen bir tasarım yaratmaktır. Deneyimli otel mimarları binanın toplam etkinliğini ve verimini arttırmak için

döşemeyi uzatmak, oda eklemek, merdiven ve koridorları ustaca yerleştirmek konularında bazı teknikler geliştirmişlerdir.

6.3 Kule Planları

Yatak katı planlarının ikinci temel kategorisi, genelde koridorlar ve odalarla çevrelenmiş bir merkez çekirdek ile organize edilen dik olarak yükselen kulelerdir (Ek 4'deki yardımcı planlara bakınız). Kulelerin dış mimarisinin ele alınışı, planın kareden haç şekline, daireden üçgene varabilen geometrik şekline göre büyük ölçüde değişebilir. Kuleler için planlama öncelikleri tasarımcıya aşağıdaki soruların yöneltmesini gerektirir:

- **Oda sayısı:** Belirli bir yerleşime ekonomik bir şekilde uyan kaç tane oda vardır?
- **Şekil:** Hangi şekil daha uygundur ve istenilen oda tipi karmasına imkan sağlar?
- **Koridor:** Koridorlar köşe odalara nasıl ulaşır?
- **Çekirdek planı:** Asansörler, çamaşır depoları ve merdivenler nasıl organize edilmiştir?

Diğer plan konfigürasyonlarına benzemeyen kule şeklinin seçilmesi kat başına oda sayısında belirli kısıtlamalar oluşturur. Oda ebatlarına, kat sayısına ve en uygun çekirdek boyutuna bağlı olarak kuleler genelde 16 ila 24 oda içerirler. 16 odalılarda, çekirdek sadece iki ya da üç asansör, yangın merdiveni ve minimum çamaşır deposu için yeterli genişliktedir. Diğer taraftan 24'ten daha fazla oda içeren kule tasarımları, merkezi çekirdek alanının daha kullanışlı olmasını sağlayan çok geniş bir çevre uzunluğuna sahiptir.

Çoğu bina konfigürasyonlarında katları desteklemek için minimum genişlikteki çekirdek ve servislerin etkinliği, oda ilave edilerek arttırılır. Kule konfigürasyonları için ise tam tersi söz konusudur. Günümüz otel tasarımlarının birçok örneği üzerinde yapılan bir araştırma şunu göstermiştir: ilginçtir ki, kat başına oda sayısı ne kadar az olursa yerleşim o kadar etkin olur. Çünkü çekirdek zorunlu olarak yoğun olmalıdır ve bunun sonucu olarak da çıplak koridor alanı minimumda tutulmalıdır. Yerleşimin etkin olmaması genellikle oda ilavelerinin ve tek taraflı yüklenmiş koridor genişlemelerinin binanın her köşesine doğru olmasından ileri gelir (Saxon, 1983).

Kulenin şekli, yapının strüktürünü ve bunun algılanan ölçeğini doğrudan etkiler. Yerleşimin etkin olması aynı zamanda (dörtgen kulelerde koridorların köşe odalara ulaşımının kritik yapısı ve daire kulelerde kama şeklindeki oda ve banyoların tasarımı gibi) kulenin şeklinin

doğrudan sonucudur. Sirkülasyon miktarını en aza indiren ve alışık olmadığımız köşe odalar yaratan planlar, hem mimari planlamanın hem de iç tasarımın en iyi örnekleridir. Dairesel kuleler için etkinlik çekirdek tasarımı kadar oda planı tarafından da belirlenir. Genellikle kama şeklindeki odaların dış çevresi yaklaşık 4.9 metre olurken koridor tarafı ebatları 2.4 metreden az olabilmektedir. Bu yüzden banyonun, oda girişinin, gömme dolabın planlaması tasarımcının yeteneğinin karşısına dikilmektedir.

Hem dikdörtgen hem de dairesele kulelerde çekirdeğin yerleşimi, odaları düzenlemek kadar kritik değildir. Çünkü belirli bazı sorunların çözülmesi yeterlidir. Genellikle çekirdek merkezi bir yere konumlandırılmıştır ve düşey unsurlar sıkıca gruplandırılmıştır. Kat başına sadece 16 odalı küçük oteller, genellikle asansör lobisine önem vermezler ve asansörün karşısında bulunan odalarda kalan müşteriler dışarıda bekleyenlerden gelen gürültülere katlanmak zorunda kalırlar. Bazı durumlarda, çekirdek kabaca H şeklinde sirkülasyon alanı yaratacak ve etkin bir asansör lobisi oluşturacak biçimde iki ayrı parçaya bölünür. Böylece yangın merdivenlerinin ikisi de alan muhafaza etmek için çift kollu olarak düzenlenir.

Kat başına 24 oda düşen daha geniş kulelerde etkin olmayarak tasarlanmış odalar çoğu kez aşırı geniş merkezi çekirdek alanına yol açar. Kısaca, koridor alanı, asansörler, merdivenler ve servis alanı için gerekli olan kullanım alanından daha fazla olabilir. Bu israf edilmiş alanı kazanmak için bazı oteller "skylobbies"lere sahiptir. Ya da her yatak katına konferans salonları eklerler. Maalesef bunlar çözüm değil sadece oda planlamasının başarısız bir şekilde kurulmasından ve tasarlanmasından dolayı kaynaklanan problemlerdir. Otel kulelerinin kullanışlı bir şekilde tasarlanması için çekirdek yerleşimi ve çevresindeki oda dizilerinin birlikte çalışarak olabildiğince sıkıştırılmasına gayret etmek gerekir.

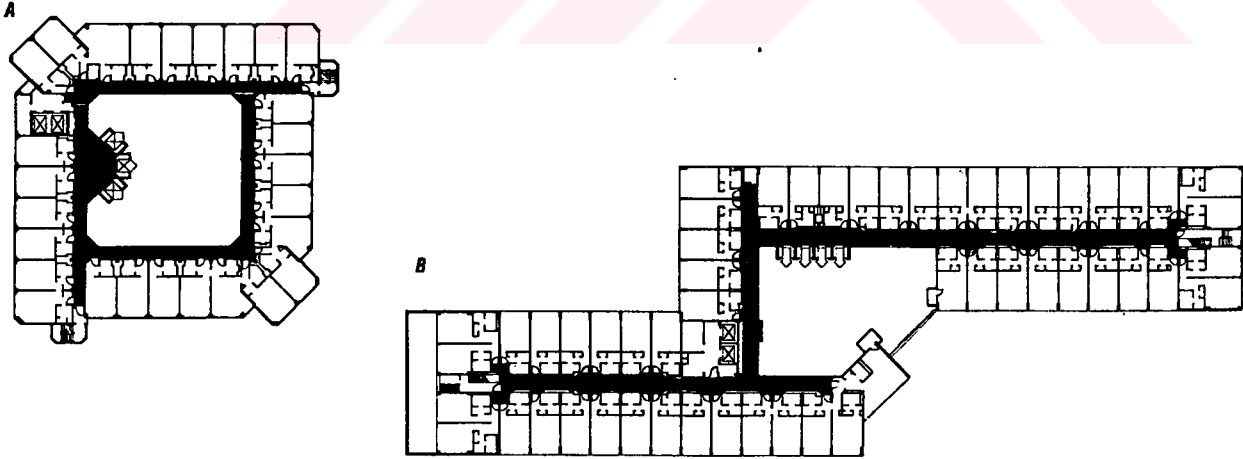
6.4 Atriyum Planları

Oda katı planlarının üçüncü temel kategorisi mimar John Portman tarafından 1967'de Hyatt Regency Atlanta Oteli için yeniden tanıtilan atriyum tasarımıdır. Atriyum prototipi geçen yüzyılda Denver's Brown Palace (hala faaliyettedir) ve 1906'da deprem ve yangından yıkılan San Francisco's Palace'da kullanılmıştır (Saxson, 1983). Esas atriyum konfigürasyonu, tek taraflı yüklenmiş koridor boyunca uzanan odalardan oluşur ve lobiye bakan açık balkonlara benzer (Şekil 6.4'deki yardımcı planlara bakınız). Aşağıdaki konular mimar tarafından belirlenmelidir:

- **Şekil:** Oda yapısı için hangi konfigürasyon kullanılmalıdır.
- **Müşteri asansörleri:** Panoramik veya standart asansörler nasıl yerleştirilmelidir?
- **Servis çekirdeği ve merdivenleri:** Bunlar nereye yerleştirilmelidir?

Açık lobi hacimlerine ilaveten, atriyum otelleri yatak katlarının planlarıyla birbirlerinden ayrılırlar. Ana prototip, müşterilere üst katlara doğru hareket ettiğinde, lobi aktivitelerinin sürekli değişen perspektifini gösteren panoramik asansörlerin bulunduğu kare planlardır. Günümüzün çoğu atriyum tasarımları değişen arsa sıkıntılarına cevap vermek için belli bir düzene bağlı olmayan şekiller içermişlerdir. Bina cephesindeki bu hareketler otel için eşsiz bir görünüm imajı yaratılmasına yardımcı olur. Asıl amaçları bu olan çoğu mimar ve müteşebbisler de tek taraflı koridorların en az etkin plan tipi olduğunu kabul etmelerine rağmen, gene de atriyum konfigürasyonlarını seçerler.

Hemen hemen tüm atriyum otelleri hem lobi görüntüsünü sağlayan, hem de ortamın kendisine canlılık katan panoramik ya da camdan yapılmış asansörler şeklinde gelişirler. Bu asansörler genellikle ilave köprülerin veya platformların üstlerine yerleştirildikleri için her katta o civardaki sirkülasyon miktarını artırır. Bazı durumlarda panoramik asansörler sıradan asansörlerin karşısına iki değişik deneyimin aykırılığını yaşatmak amacıyla yerleştirilirler.



Şekil 6.4 Atriyum planları (Rutes ve Penner, 1985)

A) Kare Atriyum (Louisville Hyatt Regency); Plan klasik bir atriyum şeklinin tek taraflı yüklenmiş koridorlu ve manzara asansörlü varyasyonunu göstermektedir.

B) Modifiye edilmiş Atriyum (Cambridge Hyatt Regency); Tasarım küçük, orta atriyumu çift taraflı odaların iki kanadıyla birleştiriyor. Buradaki amaç etkinliği arttırmaktır.

Housekeepingi destekleyici fonksiyonu olan servis asansörlerinin ve çıkış merdivenlerinin genellikle kanatların her iki sonuna yerleştirilmesinin, tüm planın kullanışlı olmasına etkisi azdır. Oda kat alanının fizibil olmayarak kullanılan neredeyse % 60'ı için mimarlar atriyumun etkinliğini arttırmak amacıyla prestijini yükseltecek artı noktaları yaratma yolları bulmuşlardır. Birçok otelde başarılı olan bir yöntem, atriyum mahallini çift taraflı yüklenmiş kanatla birleştirmektir. Bu yöntem atriyum mahallinin ilgi çekici mimarisinin (ki bu genellikle, geniş atriyum hacimlerinden daha ufak ve daha insan ölçeğindedir) çift taraflı yüklenmiş planın ekonomik ihtiyaçlarıyla beraber uygun ve etkin bir şekil çizmesidir.

6.5 Oda Dağılımının Belirlenmesi

Bir plan konfigürasyonunun deneme niteliğindeki seçiminin ardından, oda programı isteklerinin, eğer gerekliyse mimari konseptte uyması için şekillendirilmesi ve modifiye edilmesi gerekir. Bir oteldeki yaklaşık oda sayısı ilk piyasa çalışması ve buna eşlik eden finansal projeksiyonlar ve başlangıçtaki tesisler özeti vasıtasıyla saptanır. Genelde bunlar, odaların veya diğer çeşitlerin sayısını yada oranını, başka bir deyişle oda dağılımını belirler. Sunulan oda dağılımının kişilerin, iş gruplarının veya serbest piyasa sektörlerinin tahmini talebini yansıtması beklenir. Buna ilaveten, otel işletmesinin geliştirdiği avan tesislerin özeti, tip odanın boyutlarını ve önerilen sülitlerin sayı ve cinsini kesin olarak tanımlar.

Konsept planlar bu odaların tek bir strüktürde ya da çoğu resortun serpiştirilmiş tek katlı binalarında nasıl bir araya getirileceğini göstermeye başlar. Deneme niteliğinde bir bina formu oluşturulduğunda, mimar ya da iç tasarımcı planı, ne gibi değişikliklerin gerekli olacağını veya konsept tasarımda hangi düzeltmelerin yapılması gerektiğini görmek için teklif edilen oda dağılımına karşı test etmelidir. Genelde ciddi tasarım değişiklikleri bu evrelerde yapılır; oda modülünün genişliği, kat başına düşen oda bölümlerinin sayısı yada katların sayısı, konsept tasarıma ait program isteklerine daha iyi uyması için değiştirilir.

Oda dağılımı çalışmaları için başarılı bir yaklaşım aşağıdaki analizler doğrultusundadır:

- **Mimari şekil:** değişik şekil ve konfigürasyon olan her oda tespit edilmelidir (öncelikle değişen boyutlar ve banyo yerleşimlerini).
- **Yatak tipi:** Her oda, odanın yatak tipine göre adlandırılmalıdır (ikiz, double, double-double, çek-yat, sakat odası vb.)
- **Bağlantılı Odalar:** Bitişik odalar gösterilmelidir.

- ❑ **Süit yerleri:** Süitleri, oturma odası kombinasyonlarını ve bitişik yatak odalarını, tipik oda konfigürasyonu içinde yerleştirmek gerekir.
- ❑ **Oda sayıları:** İşletmecinin isteklerini karşılamak için deneme oda sayıları, bölümlere tahsis edilmelidir.
- ❑ **Anahtar ve bölüm analizi:** Her kat için satılabilir birimlerin (anahtarlar) ve oda modüllerinin sayılarını mimari şekliyle tutabilecek bir özet tablo geliştirilmelidir.

Avan proje tasarımı aşamasının başlangıcında yapılacak oda analizinin, sayısız önemli yararları vardır. İlk olarak konsept tasarım, mahal programındaki en önemli eleman olan istenen oda sayısına karşı test edilir ve gereken değişimler üzerinde çalışmalara başlanır.

İkinci olarak, proje daha sonraki tasarım aşamalarına doğru ilerledikçe tasarımcı oda dağılımını aralıksız analiz edebileceği ve oda sayılarının hesap kayıtlarını kesin olarak tutabileceği bir format kurar.

Üçüncü olarak, tekrar eden oda bloklarının detayları, erken bir aşamada dikkate alınmaya başlanır. Mesela mimar, sırt sırta banyo sayısını arttırmak ve içeri çekilmiş oda girişlerinin bir modelini kurmak için olası oda çiftleri üzerinde çalışabilir. İç tasarımcı çeşitli oda planlarını analiz etmeye ve alışılmışın dışında şekillenmiş odaların gerekli tefriş ve konforu sağlayamaması gibi olası problemleri tespit etmeye başlayabilir. Ayrıca, mühendislik danışmanları da asansörler, HVAC ve iletişim sistemleri gibi binanın geri kalan kısmının planlamasını ve maliyetlerini büyük ölçüde etkileyen ana sistemleri gözden geçirebilirler.

Genellikle yanlış anlamalar bir projedeki satılabilir odaların gerçek sayısı üzerinde ortaya çıkarlar. Bundan kaçınmak için aşağıdaki sözcükler sürekli olarak kullanılmalıdır.

- ❑ **Anahtar (key):** müstakil, satılabilir bir birim
- ❑ **Oda (Room):** müstakil olarak satılabilir olan yada olmayan bağımsız alan.
- ❑ **Bölüm (Bay):** strüktürel bölüm sisteminin tipik bir modülü

Genelde otel yönetimleri, satılabilir müstakil oda ünitelerini "anahtarlar" terimi içinde düşünürler. Bir oturma odası ve iki yatak odası kapsayan bir süitin eğer salonu tam bir banyoya ve bir çek-yata sahipse üç anahtarı, eğer oturma odası kendi başına satılmayacaksa iki anahtarı kapsadığı düşünülecektir. Öbür yandan ise mimarlar, sözleşme belgelerinin temeli

olarak bağımsız mahallere yada odalara ve daha sonra da oda yapısının maliyet hesabının ana ögesi olan strüktürel bölümlere bakacaklardır.

Projenin gelişme aşamaları boyunca, fizibilite danışmanları tahmini gelir hesapları, doluluk oranı ve oda anahtarlarının sayısına dayanan ortalama oda fiyatını belirler. Buna ilaveten otopark istekleri ve imar kanun ve yönetmelikleri de (projenin büyüklüğü ve yoğunluğunun kontrolü konularını belirler) genellikle anahtar hesabına dayanır. Yinede, yanlış anlamalar ve gecikmelerden kaçınmak için bu noktanın berraklaştırılması zorunludur.



7 OTEL ODALARI TASARIM ve PLANLAMASI

Aslında mimari bir problem olmaktan ziyade bir iç tasarım yerleşimi meselesi olarak kabul edilmesi gereken otel oda ve süitlerinin dekore edilmesi, genel kullanım mahallerinin yanında iç tasarımcının en önemli iki sorumluluğundan biridir.

Bir çok otel işletmecisi, otel odalarının ve banyolarının, müşteriler üzerinde diğer iç mahallerden (lobi, restoranlar veya fonksiyon alanları) daha fazla kalıcı etkiler bıraktığına inanırlar. Odaların bir anlamda özel konut karakteri taşımalarından, yerleşim veya ekipmanlarındaki rahatsız edici eksiklikler (girişte çalışmayan elektrik düğmesi, yetersiz ayna ve banyo tezgahı alanı, sandalyenin masanın altına girmesini engelleyen kolları vb.) müşteriler tarafından hemen fark edilir. Bu tasarım detayları, tüm tasarım ekibinin (mimar, mühendis, iç mimar ve yönetici) koordine olmuş dikkatini gerektirmektedir.

Otel odalarının geçen yüz elli yıldaki evrimi izlenirse tasarım ve yönetim profesyonellerinin daha iyi odalar dekore etmek için nasıl işbirliği yaptığı görülebilmektedir. 1829'da Boston'da açılan Tremont House'a kadar, özel odalara sahip oteller yoktu. Misafirler odaları hatta yatakları paylaşmakla yetiniyorlardı. Tremont'un bu kişisel ve kilitlenebilir otel odaları bir başarıydı ve hızla büyüyen bir endüstri için standartları başlattı (McGinty, 1978).

19.YY. boyunca otel endüstrisi revaçta kalabilmek için süratle teknolojik avantajlardan yararlandı (gaz sonra elektrik ışığı, ses yayını, sonra telefon ve nihayet asansör, merkezi ısıtma ve su). Bu yenilikler 1908'de Buffalo'daki muhteşem Hotel Statler'in inşasında zirveye çıktı. Büyük bir otelde ilk defa, tüm odaların özel banyosu vardı. "Bir oda ve bir banyo bir buçuk dolara" sloganı gururla ilan edildi. Statler'in getirdiği diğer tasarım yenilikleri, sırt-sırta inşa edilmiş banyoları (ekonomik olması için) ve devir daim eden buzdan elde edilen su, boy aynası, giriş kapısının içinde aydınlatma düğmesi, telefon, gömme radyo, yıkamış çamaşırları almayı ve dağıtmayı kolaylaştırmak için kapılara kumaş boyutlarında bırakılmış servidor adındaki deliklerdir (McGinty 1978).

7.1 Tasarım Kriterleri

Otel odalarının yerleşimi; strüktürel bölmelerin boyutları, tüm tipik olmayan oda

aldığı kararlarla iç içe girmiştir. Bu kararlar iç tasarımcıya kişisel planlamalar yaparak mahaller yaratması çerçevesinde ve otel odalarına genel kullanım mahallerinin izlerini taşıyan bir kişilik vermesi konularında yardımcı olur.

Oda tasarımı, bazılarının, oda yapısının mimari planlaması sırasında tanımlandığı bir seri düzenli adım gerektirir. Tasarımcının oluşturması gerekli noktalar şöyledir:

- 1) Konaklayacak müşterinin tanımlanması.
- 2) Odalardaki yatakların çeşidine karar verilmesi.
- 3) Odanın boyutlarının konfirme edilmesi.
- 4) Sütlerin çeşit ve sayısının konfirme edilmesi.
- 5) İç Dekorasyon bütçesinin oluşturulması.

Tablo 7.1’de otel ve resort odalarının yerleşimlerini ve tefrişlerini etkileyen temel müşteri karakterleri tanımlanmıştır.

Tablo 7.1 Otel Müşteri Karakteristikleri (Rutes ve Penner, 1985)

Müşteri Karakteristikleri	Seyahat Amacı	Oda Tasarım Faktörleri
□ İş		
Grup	Single/double konaklama; 2-4 gece kalış; %75 erkek, %25 kadın; fiyata biraz duyarlı.	Kongre, konferans; profesyonel dernekler; satış ve eğitim toplantıları.
		Double, twin, d-d soyunma alanı olan banyo iyi çalışma alanı olan oturma odası.
Bireysel	Single konaklama; 1-2 gece kalış %85 erkek, %15 kadın fiyata çok duyarlı.	Tüzel işler; satış; kongre, konferans.
		Double; standart banyo ve duş; genellikle çalışma olmayan oturma odası.
□ Eğlence		
Aile	double+ konaklama (çocuklar dahil); 1-4 gece kalış, resortlarda daha uzun; bütçe veya orta pahalı	Aile tatili; çevre gezileri spor ve aile aktivitesi.
		D-D, double sofa veya komşu odalar; dinlenme alanı ve TV; geniş/ayrık banyo; balkon, teras, dışarıya çıkış.
Eşler	Double konaklama; 1-7 gece kalış; orta pahalıdan yukarıya.	Tur, klüp, dernek; çevre gezileri; hafta sonu paketleri; alış-veriş, tatil.
		Double; yemek/çalışma yüzeyi; ölçülü raf, dolap vb. bölünmüş banyo
Bireysel	Single konaklama; genç profesyoneller; orta pahalıdan yukarıya.	Tur, klüp, dernek; kültür, sanat, konser; alış-veriş.
		Double; yemek/çalışma yüzeyi; standart banyo.

Oda tasarımı konaklayanın ihtiyaçlarına cevap vermelidir. Örneğin ticari otellerde single konaklamaya yoğun talep olmasından dolayı, iki double yataklı sadece birkaç oda gerekir. Aynı sebepten odalarda, iş adamları ve tam oda servisi için daha iyi tasarlanmış geniş çalışma yüzeylerine ihtiyaç vardır. Önceki sayfadaki tablo 7.1’de bu noktalar da verilmektedir.

İyi tasarımcılar hedef pazarların spesifik ihtiyaçlarının farkına varır, onların özelliklerini tanımlar ve bu grupların en çok istediği ve bulmayı umduğu şeyleri (restoran, alış-veriş merkezi, spor tesisleri vb.) belirlerler. Genel olarak, gecelik konaklayan iş adamlarının tek kişilik konaklamaya, kongre ve grup müşterilerin çift odaya, turist müşterilerin iki veya daha fazla kişinin uyuyabileceği odalara ihtiyacı vardır. Örneğin, Bodrum’daki Dedeman Oteli’nin odalarının çoğu tatildeki 4-6 kişilik aileye yatacak yer sağlayabilecek şekilde iki tane çift kişilik yatak ve açılır-kapanır kanepelerle dekore edilmiştir. Bu müşteri gruplarının hepsi odayı farklı şekilde kullandıkları için, tasarımcının bazen çalışma ve toplantı fonksiyonlarını göz önünde bulundurması, bazen de aile aktivitelerini göz önünde bulundurması gerekir.

7.2 Tefrişler (Furnishings)

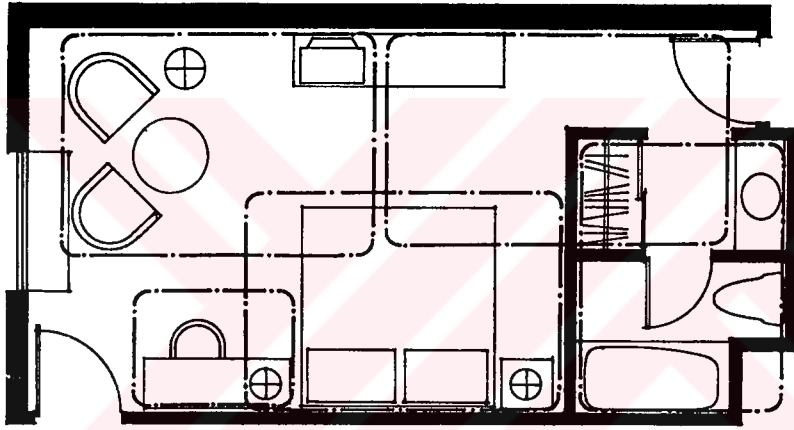
Pazarın tanımlanması, sadece en uygun yatak kombinasyonlarını belirlemekle kalmaz belli bir otelin tüm diğer tefrişlerini de belirler. Oteller genellikle, iki adet single yatak, bir adet büyük yatak (double) içeren oda dağılımlarından ve çeşitli tipteki süitlerden ibarettir. Amerika’da, Türkiye’nin tersine otel odalarına tek yatak, ikiz yatak veya sadece double yatak konulması alışılmadık olmasına rağmen, son zamanlarda özellikle bazı kongre otelleri daha rahat bir ortam sağlamak ve diğer tefrişlere daha fazla alan vermek için, iki tane double yatak yerine, büyük ikiz yatak koymaya başlamışlardır.

Uygun oda dağılımı, otel odalarının %100’ünün satılmasını ve maksimum gelirin elde edilmesini etkilediği için önemlidir. Bu yüzden, örneğin büyük esneklikteki odalar (double yatak ve çek-yat) gittikçe popüler olmaktadır.

Tefrişlerin tam listesi, otel odasının fonksiyonları (uyuma, dinlenme, çalışma, eğlenme, giyinme) ve onların mahal istekleri analiz edilerek belirlenebilir. Tipik bir double odanın çeşitli bölgeleri vardır: banyo ve giyinme alanı, koridor girişinin yanına gruplaşan giyecek dolabı, oda tipinin ortasındaki uyuma alanı, camın kenarına yerleştirilen oturma ve çalışma

ayırmak için teknikler bulurlar. Örneğin standart bir oda mahallinde uyuma ve oturma bölümlerini ayırmak için konan bir seperatörle odaya süit özelliği verilebilir. Yada yıkanma ve tuvalet alanlarının lavabo ve giyinip soyunma fonksiyonlarından izole edilmesiyle, bölümlü bir banyo yaratılabilir.

Otel odaları bazen aynı anda bir çok farklı aktivite içinde olan (giyinme, soyunma, uyuma, TV) birle dört arasında kişinin konaklayabilmesine imkan sağlar. Tasarımcının bu aktivitelerin bazılarını birleştirirken bazılarını ayırması konusunda ikaz edilmesi gerekir. Her iki durum da odanın farklı müşterilere hizmet verebilmek için esnekliğini ve adaptasyonunu artırır. Şekil 7.2'deki plan bir odanın beş bölgesini göstermektedir.



Şekil 7.2 Otel odasının bölgeleri

Sürekli artan inşaat ve tefriş masraflarından dolayı, fonksiyon ve konforu gerçekçi bütçeler içinde birleştiren oda planları için yeni çözümler bulmak gittikçe önemli hale gelmektedir. Daha az özel mobilya parçaları kullanılması ve daha büyük veya daha lüks oda oranı için mobilyaların ölçeğinin biraz küçültülmesi bu konudaki temel yaklaşımlardır. Tasarımcı aşağıdaki hususların farkında olmalıdır (Rutes ve Penner 1985):

- **Double yatak:** 2 mt'den daha küçük yataklar daha çok boş alan yaratır.
- **Açılır-kapanır kanepeler (çek-yat) veya duvar yatağı:** Bunlar daha çok açık alan ve esneklik sağlar. Double yatak veya oturma odasındaki bir yatak, ikinci bir yatak olabilir.
- **Yeterli bavu/giyecek alanı:** Yeterli çekmece, raf ve dolap alanı giyeceklerin tüm odaya dağılmasını azaltır.
- **Armoire:** Çekmece alanı ile televizyon kabinini kombine edip, mümkünse monoblok olan ve çekilip açılabilen bir yazı tezgahı ekleyip tek bir ünite haline getirmek.

- **Salon/masa sandalyeleri:** Çalışma alanında kullanılmak üzere tasarılan salon sandalyeleri, düz masa sandalyesini elimine eder.
- **Aynalar:** Aynalar görsel olarak alanı büyütür.
- **Aplikler:** Bunlar daha küçük komodine izin verir.
- **Banyo:** Tasarımlar tezgah üstü ayna ve aydınlatmayı mümkün olduğunca genişletmeli ve banyo küveti ve/veya tuvaleti ayırmalıdır .

Oda düzenlemesindeki birçok detayların ve tefrişlerin “en iyisi budur” denecek bir çözümü yoktur. Mesela, bir çok kişi telefonun yatağın yanında yer alması gerektiğinde ısrar ederken, bazıları da çalışma alanında yer almasını tercih ederler. Benzer şekilde, bazıları asılı olan mefruşatların (saydam bir dokuma, blackout, tül perde vb.) tek bir parçadan olmasını tercih ederken, bazıları da yıkamayı ve bakımı kolaylaştırdığından ayrı parçalardan oluşmalarını tercih ederler. Odayla ilgili her konuda tasarımcı fonksiyon, güvenlik, bakım, konfor ve bütçe ihtiyacı çalışmalarını dengelemeli ve aynı zamanda tek bir otelin çekmek istediği çok çeşitli müşteri pazarlarının isteklerini göz önünde bulundurmalıdır.

7.3 Boyutlar

Odanın net genişliğinin seçimi, otel planının geriye kalanını en çok etkileyen oda tasarımı kararıdır. Bu tüm binada, en alt katlardaki genel kullanım ve servis alanları da dahil, strüktürel bir modül oluşturur. En çok kullanılan genişlikler, ilk olarak 1950’lerin ortalarında Holiday Inn zincirlerinde standart olarak kullanılan 3.7 mt ölçüsüdür. Bu ölçü, gecelik konaklanan otellerde ihtiyaç duyulan mobilyalara uyulmasıyla Amerika’da ortaya çıkmıştır (İki double yatağın bir duvarın önünde ve aralarında uygun koridor boşluğu olmak şartıyla masa, dolap, raf, TV ünitelerinin karşı duvarın önünde olması). Son çeyrek yy.da odalarda küçük değişiklikler olsada, endüstrinin bugünkü standart odaları, Kemmons Wilson’un Holiday Inn’inin öncülük ettiği ve hemen Howard Johnson ve diğerleri tarafından benimsenen odaların devamıdır (Scoviak, 1997).

O günden bu yana, II. Dünya Savaşı esnasında inşa edilen en yeni ve en iyi kongre otelleri bile, çeşitli büyüklükte odalar içermişlerdir (çoğunluğu 3.70 mt. standardından daha dardır). Bu oteller (bir çoğu hala işlemekte ve kendilerinden 30 yıl daha yenileriyle yarışmaktadır), odalarının küçüklüğüyle sınırlı kalmışlardır. Amerika ve Kanada’da, mimari zorlamaların kaçınılmaz olmasından dolayı birkaç odası küçük olmak zorunda kalan eski otellerin onarım

işi olmadıkça (bütçe otelleri hariç), 3.70 mt genişlikten daha az odalar birinci sınıf ve zincir otellerde inşa edilmemektedir (Scoviak, 1997).

Son birkaç yıl içinde odaların boyutları Tablo 7.3'de de verildiği gibi, endüstrideki değişik nitelikli oteller için tamamıyla standart hale gelmiştir (Rutes ve Penner 1985). Birkaç otel işletmecisinin, rakiplerinden dikkat çekici şekilde daha büyük odalar oluşturmalarına rağmen odaların genişliği, kalitesi ve oda fiyatı, inşaat ve tefriş masraflarının etkisinden dolayı aşağı yukarı aynıdır.

Tablo 7.3 Oda boyutları (mt. ve m2)

	OTURMA ALANI*		BANYO		TOPLAM ODA	
	Boyutlar	Alan	Boyutlar	Alan	Boyutlar	Alan
Bütçe	3.5x7.5	16	1.5x1.5	2.3**	3.5x6.2	21.9
Orta pahalı	3.6x5.5	20.1	1.5x2.3	3.4	3.6x6.6	29
Birinci sınıf	4.1x5.8	23.8	1.7x2.6	4.4	4.1x8.6	35.2
Lüks	4.5x6.1	27.9	2.3x2.7	6.6	4.5x9.1	41.8

Ek 5'deki oda planları, standart oda dekorasyonu alternatiflerini ve aynı zamanda bazı ilerici çözümleri göstermektedir. Bütçe zincirleri inşaat masraflarını azaltmak için, gecelik konaklanan tesislerinin (3.7 x 5.5 mt.) odalarını, iki double yatak koymaya yeterli limitler arasına (4.3-4.9 mt) değiştirirler. Diğer yandan daha lüks odaları satan işletmeler, görkemli banyolar için daha büyük odaları denemişlerdir. 4 – 4.1 mt.'ye çıkardıkları oda genişlikleri, oda planında önemli bir değişikliğe izin vermiştir. Bu değişiklik İki adet single veya bir double yatağın yan duvar yerine, banyo duvarı karşına konmasıdır; bu da diğer mobilyaların farklı şekillerde yerleştirilmesine olanak sağlar. Örneğin, bazı tasarımcılar, yatağı duvar karşısına koymak yerine çapraz şekilde yerleştirmişlerdir (Rutes ve Penner 1985).

Genellikle, odanın genişliğini 4.1 mt.'ye çıkarmanın çok az avantajı vardır. Aslında bu büyükçe mahal daha iyi düzenlemeler sağlamamakta ve dış duvarların ve sirkülasyon alanının artmasıyla dramatik bir şekilde inşaat masraflarını arttırmaktadır. Bunun yanında 4.9 mt. veya daha fazla genişlikteki odalar ise yeni dekorasyon alternatifleri doğurur: yatak veya yataklar

* Oturma alanı banyo ve girişi içermemektedir.

** Bütçe otellerde banyoda küvet/duş vardır. lavabo giyinme alanının bir parçasıdır.

bir duvarın karşısına, oturma ve çalışma yeri de onun karşısına konulabilir. Aynı zamanda daha büyük genişlikler genellikle 4 veya 5 sabit eşyalı alışılmadık lüks banyo düzenlemelerine olduğu kadar, daha geniş giriş hollerine de izin vermektedirler.

Daire kule şeklinin karakteristiği olan kama şeklindeki odalar, banyolarının yerleşiminde kendilerine has dekorasyon problemleri gösterirler. Küçük kuleler sadece 1.8–2.4 mt, büyükler ise 3 mt. ile daha mantıklı ölçüdeki koridor cephesine sahiptir. Bu oda planlarının çoğu bölümlenmiş banyolar, minimum giriş holü, geniş dinlenme alanı ve geniş cam duvar gibi pozitif özellikler gösterse de aslında bugünün büyük ölçülü mobilya ve oda boyutlarındaki rekabetten dolayı, küçük daire kuleler gerçekte misyonlarını tamamlamışlardır.

7.4 Sütler

Otellerin, müşterilere değişik özellikler sağlamanın temel şartı, süit içermeleridir. Süitin basit bir tanımı; bir veya birkaç yatak odasına bağlanan oturma odasıdır. Büyük oteller genellikle uyuma köşesi içeren tek bölümlülere, yemek ve toplantı odaları, birçok yatak odası gibi 5-6 oda içeren çok bölümlülere kadar, hiyerarşik bir süit düzeni sunarlar. Tablo 7.4’de tipik süit özellikleri gösterilmekte, Ek 6’da da planları verilmektedir.

Tablo 7.4 Değişik süit tipleri

Süit Tipi	Oturma Odası	Yatak Odaları	Anahtarlar	Bölümler	Yüzde*
Mini-süit	bir bölümlü	çıkma	1	1.5	2
Konferans süiti	bir bölümlü	1	2	2	3
Küçük süit	bir bölümlü	2	3	3	4
Executive süit	iki bölümlü	2	3	4	1
De lüks süit	üç bölümlü	2	2	5	0.5

Toplam odaların %10’unu oluşturan otel sütleri, genellikle kulelerin üst katlarına yapılır. Fakat alışılmadık durumlar oluştuğunda düşey sıralanabilir. Mesela, sütler, tipik bir katın strüktüründeki boş bölümleri doldurmak için kullanılabilir, merdiven veya asansör arkasına mini-sütler sıkıştırılabilir, bazıları da bina formunun sadece tek bir tip oda yapılabilecek bir alan bıraktığı yerlere yerleştirilebilir.

* Rakamlar, toplam odaların yüzdesidir.

Geçen 10 yıl boyunca otel sütlerine yeni birkaç değişiklik eklenmiştir. Bunlardan bir tanesi express check-in ve check-out dahil edilmesi ve üst katlardaki kat görevlisidir (konsiyarj servisi). Diğer otellerde bu servisler asansör lobisinin yanındaki odada bulunur ve bu odada hafif ordövr servisi yapılır, meşrubat satılır ve gazete bulundurulur. Bazı otellerde ise bu servisler yayıldığı için, klüp faaliyetlerinin yapıldığı katın veya kulenin müşterileri, dolu lobi bankosunu pas geçip klüp katında check-in yapabilir. Kuledeki klüp katlarının fuayeleri genellikle konsiyarj/rezervasyon servisi, bir ofis, küçük bir oturma ve TV seyretme odası, **konferans** odası ile kokteyl, beş ayı ve kahvaltı için geniş alanlar gibi bölümler içermektedir.

7.5 İ Dekorasyon ve Ekipman

Oda yerleşimleri müşterilerin tatminindeki en büyük faktör olsa da, i dekorasyon detayları da en az onun kadar önemlidir. Odalar, toplam dekorasyon kavramını btnlemeleri açısından bakıldığında, lobi ve genel kullanım alanlarından daha az önemlidir. Odaların i dekorasyonu, bir tasarım devamlılığı ve bütünlüğü sağlamalı ve bir şekilde genel kullanım alanlarının ambiyansını ve tarzını ağrıştırmalıdır. Bu yüzden tasarımcı hem büyük ölçekli genel kullanım alanlarına, hem de yatak odalarına adapte edilebilen, temel dekorasyon düzenlemeleri ve motifleri aramalıdır.

Tasarımcı odaların fazla sayısından dolayı, yerleşimlerde özellikle bütçe ekonomilerinin bilincinde olmalıdır. Bu masraf faktörleri ve müşterilerin oteli algılamadaki önemli etkisinden dolayı müteşebbisler, genellikle tefrişleri satın almadan önce test etmek için örnek oda veya odalar inşa ettirirler. Bu çoğu tefrişin nihai düzeni, odanın bitmiş hali ve nihai oda dekorasyonunu etkileyen mekanik kararlar hakkında mükemmelen bir uygulama ortaya koyar.

Bazı mobilya alternatifleri ise çoktan tartışılmış ve çeşitli oda yerleşimleri için örneklerle resimlendirilmiştir. Aşağıda, tasarım ekibinin oda dekorasyonuna dahil etmeyi unutmaması gereken bütünleyici elemanlar listelenmektedir:

Tefrişler

- **Mobilyalar:** Yazı masası, tuvalet masası, sehpa, sandalyeler, komodinler ve TV sehpa.
- **Kumaşlar:** Yatak rtleri, drapeler, döşemeler; bazen halı da dahildir.
- **Aydınlatma:** Yatak ve masa aplikleri, salon lambaderleri.
- **Aksesuarlar:** Aynalar, sanat eserleri, iek ve bitkiler ve diğer emanetler (kl tablaları, çöp sepetleri, bavulluklar gibi kalemler işletmeciyeye ait ekipmanlardır).

Oda Bitişleri

- **Döşeme:**Genellikle keçe üzerine halı kaplanır fakat resortlarda çini (sıcak iklimlerde), sütlerde ahşap parke üzerine küçük halılar olabilir.
- **Duvar:**Vinyl duvar kağıdı tercih edilir, boya da olabilir.
- **Tavan:**Akustik işlemler yapılmalıdır.
- **Kapı:**Ahşap, ön hazırlığı yapılmış veya önceden boyanmış, masif.
- **Kapı kasaları:**Kapı, duvar veya koridorlara uyacak renkte boyanmalıdır.

Banyo Bitişleri

- **Döşeme:**Seramik, mermer veya çini, kesinlikle halı değil.
- **Duvar:**Küvet etrafı mermer veya seramik; gerisi vinyl veya boya.
- **Tavan:**Boya.

Akustik:Bina kodlarını sağlayacak değerlerde olmalıdır.

Elektrik/Mekanik

- **Çıkışlar:**En az beş iki fazlı çıkış (2 yatakta, masalarda birer, tuvalet masasında ve salon alanında).
- **Kablo:**TV, telefon, yangın alarmı, oda durumu ve diğer haberleşme sistemleri.
- **Mekanik:**Oda yerleşimiyle entegre olan HVAC; banyo emişi.
- **Yangın koruma:**Her odaya en az bir duman detektörü veya sprinkler; banyo ve dolap içlerine ilave sprinkler; her bitiş yangın geciktirici ve nontoxic olmalıdır.

8 GENEL KULLANIM MAHALİ TASARIM ve PLANLAMASI

Otel odaları neredeyse tüm otellerde kat alanlarının çoğunu kaplarken, çeşitli otel tipleri arasındaki farklılığı tanımlayan genel kullanım mahalleridir. Çünkü lobi, restoran ve salonlar, toplantı ve banket mahalleri ve rekreasyon tesisleri son derece çeşitlilik gösterir (bir bütçe otelinde sadece % 6 iken bir konferans merkezinde % 20'dir). Değişik otel tipleri arasındaki ayrımları anlamak, başarılı bir proje tasarlamak ve programlamak için hayati önem taşır.

Tablo 8'de değişik otel tiplerindeki genel kullanım mahallerinin temel farkları verilmiştir (Rutes ve Penner 1985). Örneğin kongre otelleri ve konferans merkezleri inanılmaz toplantı ve banket mahallerine sahiptirler; resortlar ve son zamanlarda yine konferans merkezleri başlıca rekreasyonel unsurlara sahiptirler; şehir merkezi otelleri ve lüks oteller, diğerlerine oranla daha az fakat genelde yüksek kaliteli yiyecek operasyonlarına sahiptirler.

Tablo 8 Genel kullanım alanı matrisi

Tip	Lobi	F&B Alanları	Fonksiyon Mahalli	Rekreasyon	Otopark*
Şehir içi	orta	küçük	değişir	küçük	küçük
Şehir dışı	orta	orta	orta	orta	büyük
Resort,	orta	büyük	orta	büyük	büyük
Tatil köyü	küçük	küçük	küçük	büyük	orta
Kongre	büyük	büyük	büyük	orta	orta
Konf. mrk.	orta	orta	büyük	büyük	büyük
Süit	küçük	orta	orta	orta	orta
Süper-lüks	küçük	orta	küçük	küçük	orta

Küçük; lobi < 0.55m²/oda; F&B alanları < 1 oturma/oda; fonksiyon mahalli < 2 oturma/oda; rekreasyon alanı = havuz + sınırlı diğer tesisler; otopark < 1 araba/oda,

Orta; lobi = 0.55-0.9m²/oda; F&B alanları 1-1.5 oturma/oda; fonksiyon mahalli 2-4 oturma/oda; rekreasyon alanı = havuz ve sağlık kulübü + sınırlı diğer tesisler; otopark 1-1.3 araba/oda,

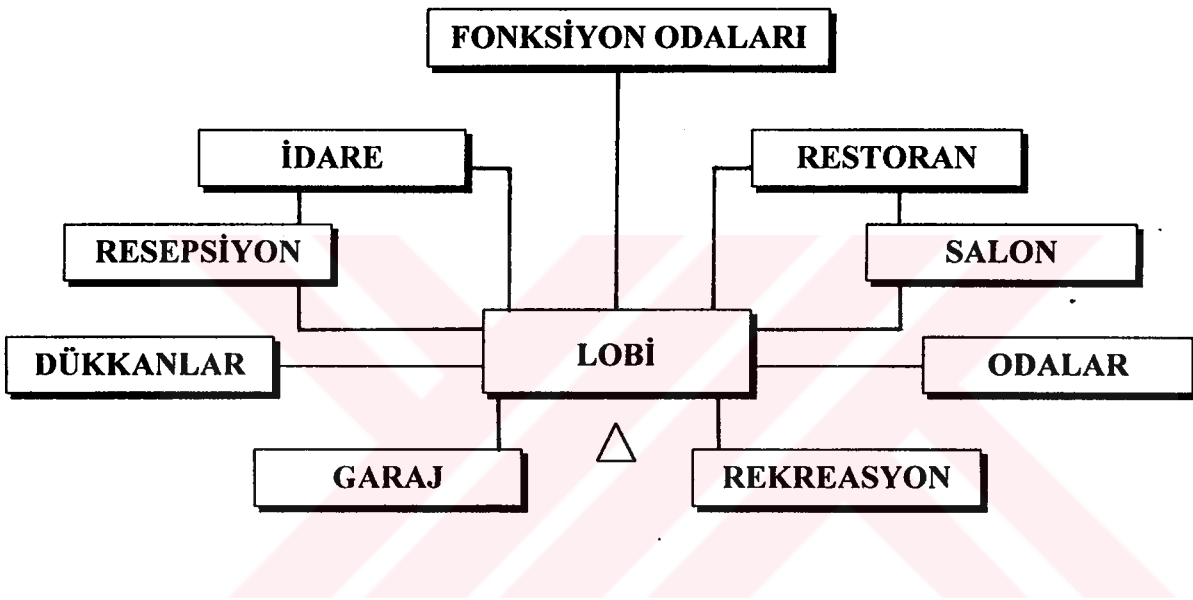
Büyük; lobi > 0.9/oda; F&B alanları > 1.5 oturma/oda; fonksiyon alanları > 4 Oturma/oda; rekreasyon alanları = geniş tesisler; otopark > 1.3 araba/oda anlamına gelmektedir.

Mimar her otel tipi için gereken tesise dağılımını sağlamaya ek olarak, müteşebbis ve otelcilik şirketinin fonksiyonel isteklerini kaynaştıran bir organizasyon yaratmalıdır. Bütçe ve ortalama fiyatlı işletmeler, arka büro ve back-of-house gibi operasyonel alanlara özel ilgi gösteren sıkı ve ekonomik yerleşimlerde ısrar ederler. First class ve de lüks otellerin işletmecileri de verimlilik için uğraşırken, binanın görsel kalitesiyle eşit olarak ilgilenecek ve

*Otopark; bazı otel tipleri otobüsler için ilave otoparklar isterler.

görmekli mimari ve iç dekorasyon özellikleri ortaya koymak için de, daha az ekonomik olan bir plan benimseyebileceklerdir.

Şekil 8’de (Rutes ve Penner 1985) gösterildiği gibi otellerin genel kullanım alanları için planlama ve tasarım isteklerinin tüm hedefi, bunların lobi etrafında kümelenmesidir. Bu düzenleme müşterilerin çaba sarf etmeden çeşitli tesisleri bulabilmesini garantiler ve özellikle atriyum lobili oteller veya holidome/aquadome gibi merkezi bir lobi/rekreasyon çekirdeği etrafında odaklanan oteller için geçerli olmak kaydıyla, fonksiyon örtüşmesi için fırsat sağlar.



Şekil 8 Genel kullanım alanı fonksiyon şeması

8.1 Dışarıdan Geliş ve Girişler

Binanın mimari görünüşü, ön girişe yaklaşımda tabii ki en çok gözlenen şeydir ve bahçe detayları ve dış tasarımla birlikte (peyzaj, gece aydınlatması, giriş yolu ve kanopi) müşterilerin otelde konaklamayla ilgili verecekleri kararlarını tümüyle etkiler. Daha büyük otellerde gece gelen müşteri ve konukları birbirinden ayırmak, binadaki gereksiz trafiği azaltmak, bir restorana veya diğer bir tesisiteye ayrı bir kimlik vermek veya daha iyi güvenlik sağlamak için birden fazla giriş geliştirilebilir. Tasarımcılar, aşağıdaki girişler için gereken ihtiyaçları tahmin etmelidir:

- Ana otel girişi
- Balo Salonu/banket girişi

- Restoran/bar/gece kulübü/casino girişi
- Tur/servis otobüsü girişi
- Casino girişi

Fonksiyonuna göre her girişin bir kanopi, yönlendirme, özel aydınlatma veya başka bir mimari uygulamayla açıkça vurgulanması gerekir. Bazı girişler taksi veya otobüs beklemek için alana gereksinim duyarlar. Başka girişler geçici bagaj depolama yerlerine ve casino girişleri ise özel güvenliğe gereksinim duyarlar. Otel girişleri için tasarım istekleri kısaca şöyle özetlenebilir:

- **Kanopi:** Ana girişte ve diğer tali girişlerde, balo salonu müşterilerini kötü havadan korumak için aydınlatma, yönlendirme, ısıtma içeren eğer otobüsler altından geçiyorsa yüksekliği yeterli olan bir kapatılmış bekleme yeri (porte cochere) sağlanması.
- **Araba yolları:** Yoğun trafiğin dikkate alınıp taksilerin beklemesi, yolcuların ve çantalarının yüklenip boşaltılması, şoförlü arabalar, tur yada servis otobüsleri için bir yer ayrılması.
- **Park etme:** Ana girişe uygun garaj girişleri yapılması. Eğer giriş cebi varsa, kahyalar için ana girişin yanına bir oda yerleştirilmesi.
- **Kaldırımlar:** Bagaj taşımak, bagaj arabalarını koymak ve bellman ya da doorman yerini sağlamak için yetecek genişlikte yaya alanları tasarlanması; otobüs duraklarında gruplar için alan ayrılması.
- **Kapı ve Holler:** Isı farklarını azaltmak için, döner kapı veya otomatik kapılar şeklinde hava holleri geliştirilmesi; kaldırımlardan bagaj depolama odasına bir giriş eklenmesi; özürlü müşteriler ve bagaj için gerekirse rampalar konması.

8.2 Lobi

Otelin diğer genel kullanım mahallerine göre müşteri üzerinde en fazla etki yaratan bölüm lobidir. Tasarımı (resmi ya da samimi, açık ya da imalı) otelin ruhunu belirler. Öte yandan lobinin başlıca elemanlarının ve detaylarının tasarımı, müşteri üzerinde pozitif ve kalıcı bir izlenim bırakma açısından hayati bir rol oynamaktadır. En başarılı tasarımlar iki anahtar faktörü dengeler: görsel etki ve fonksiyon.

Hyatt Regency Atlanta 1967'de açılana dek otel lobilerinin çoğu küçüktü ve otelin diğer kısımları gibi belli ekonomik prensipler çerçevesinde tasarlanmaktaydı. Yine de 70'lerde

kongre otelleri ve karma-amaçlı kompleksler dışında, sadece şehir dışı ve havaalanlarında kurulan daha küçük otellerde geniş lobilere önem verilmeye başlandı (Rutes ve Penner 1985). İçinde bulunduğumuz son on yıl otel uzmanlığındaki artışla özellikle süper lüks, tüm-süit ve konferans merkezi kategorilerinde daha imalı iç mekanlara dönüş yapıldığının belirtilerini göstermektedir. Artık, planlamacı ve mimar, öncelikle konseptin merkezini oluşturan lobinin ölçeğinin, atmosferinin ve imajının nasıl olması gerektiği ana kararlarıyla yüz yüze kalmaktadır.

8.2.1 Planlama hedefleri

Çoğu otel lobisinin planlama istekleri, otelin tipine uyumsuzluk gösterir. Aşağıda lobi tasarımı için detaylı bir kontrol listesi verilmektedir (Rutes ve Penner 1985):

Resepsiyon Alanı

- Rezervasyon istasyonları, sayı
- Kasa istasyonları, sayı
- Posta/bilgi istasyonları, sayı
- Toplam masa uzunluğu
- Müdür yardımcısı masası
- Bellman istasyonu
- Bellman arabası deposu
- Bagaj deposu
- Dahili/konturlu telefonlar
- Toplantı rehberi

Oturma Alanı

- Oturma, sandalyelerin sayısı
- Yiyecek veya içecek servisi
- Fıskiye veya diğer odak noktası

Sirkülasyon

- Müşteri asansörü
- Restoran ve salonlara geçiş
- Toplantı ve banket odalarına geçiş
- Rekreasyon tesislerine geçiş
- Satış dükkanları ve diğer genel kullanım alanlarına geçiş
- Otoparka geçiş

Satış Alanı

- Gazete sergisi
- Drugstore
- Hediyelik eşya
- Seyahat acentası/turlar
- Havayolu acentası bankosu
- Araba kiralama
- Berber/kuaför/güzellik salonu
- Kuyumcu
- Çiçekçi

- Banka/döviz bozdurma/seyahat çeki
- Erkek konfeksiyonu
- Bayan konfeksiyonu
- Oyuncakçı
- Özellikli dükkanlar (deri, kumaş, porselen)
- Bookstore

Lobi, otelin imajını ortaya koymaya ek olarak, aynı zamanda ana sirkülasyon alanı hizmeti verir; müşterileri resepsiyona, asansörlere, yiyecek ve içecek çıkışlarına, toplantı ve banket tesislerine, rekreasyon kompleksine ve diğer genel kullanım alanlarına yönlendirir; müşterilerin kaldığı süre boyunca, gayri resmi bir toplanma yeri hizmeti verir. Lobinin aynı zamanda binaya girişi görsel olarak denetleyen personeliyle bir kontrol noktası fonksiyonu da vardır. Lobi için birkaç planlama hedefi aşağıdaki biçimde özetlenebilir (Rutes ve Penner 1985):

- **Girişler:** Ana lobiye, banket tesislerine, restoranlara, sağlık kulübüne ve trafiği fazla diğer alanlara dışarıdan açılacak ek girişler dikkate alınmalıdır.
- **Resepsiyonun yeri:** Resepsiyon, giriş yapan konuyu görebilecek şekilde yerleştirilmelidir; ayrıca resepsiyon personelinin, yolcu asansörleri girişini görebilmeleri de sağlanmalıdır.
- **Ofis girişi:** Ön büroya, kiralık kasa alanına, idari ofislere ve satış ve ikram ofislerine girişler koyulmalıdır.
- **Müşteri asansörleri:** Asansörler, müşteriler ve bagajları için yeterli asansör lobi alanı olacak şekilde, resepsiyona ve ana girişe yakın yerleştirilmelidir.
- **Oturma alanı:** Resepsiyon ve girişin yanına bir oturma alanı ayrılmalıdır; ayrıca bu alan lobi bara bitişik olabilir.
- **Sirkülasyon:** Resepsiyona, asansörlere, restoran ve barlara, toplantı ve banket alanlarına kolay ulaşan yollar düzenlenmelidir; mümkünse otel müşteri trafiği, toplantı trafiğinden ayrılmalıdır.
- **Dükkanlar:** Müşteri dolaşım alanlarına yakın kiralık alanlar sağlanmalıdır.
- **Bellman/Bagaj:** Bellman yeri, resepsiyonun, asansörlerin ve ön girişin yanına; bagaj, arabalar ve dolaplar için ayrı odalar olacak şekilde yerleştirilmelidir.
- **Destek fonksiyonları:** Diğer alanlarla bağlantısı olacak şekilde tuvaletler, vestiyer, dahili telefonlar ve telefon rehberi bankosu gibi yardımcı fonksiyonlar koyulmalıdır.

Lobi için gereken mahal programı, otel tiplerine ve genel kullanım alanlarındaki sirkülasyona uygun olmalıdır. Kongre yatırımları ve karma-amaçlı projeler gibi büyük oteller, çeşitli

fasilitelere çektiği müşteri sayısını barındırmak için, çok büyük mahallere gereksinim duyarlar. Küçük oteller ve müşterileri dışında az sayıda konuğa hizmet veren oteller ise, daha küçük lobi alanına ihtiyaç duyarlar. Çoğu otel, lobi için oda başına 0.6 ila 0.9 m² alan ayırır. Yalnız bu sayılara uzaktaki fonksiyonların yarattığı sirkülasyonlar dahil değildir.

Lobiye barlar, restoranlar ve satış büfeleri koymak da, brüt alanı arttırmadan mahallin mevcut boyutunu büyük göstermenin bir diğer yoludur. Mimar John Portman bu konsepti “paylaşılan mahal” olarak nitelemiştir. Gün içindeki dalgalanmalarıyla sadece lobinin ölçeğine değil, lobiyle ilişkili aktivitelerin düzeyine de bağlı değişik varyasyonlar yaratmak için planlanan birçok lobi fonksiyonuna “paylaşılan mahal” konsepti adını vermiştir. (Rutes ve Penner, 1985). Bu farklı tavrı başarıyla uygulayabilmek için, en iyi planlar bile lobide yaşam bulan bu bir çok fonksiyonun açıkça tanımlanmasını sağlarlar ve organizasyonlarını müşteriye olabildiğince açık yaparlar.

8.2.2 Tasarım hedefleri

Lobi için hazırlanan tasarım hedefleri, resepsiyonun, oturma alanının, sirkülasyonun ve ikincil fonksiyonların detaylı bir açıklamasını getirir. Daha geniş anlamda, mimar ve iç tasarımcı, bu alanlar üzerinde öncelikle bireysel olarak çalışmalıdır (rezervasyon ve kasa sahası, trafik akış alanları vb. tasarlanmasında). Söz gelişi resepsiyonun planlanması aşağıda sıralanan konular üzerine bağımsız kararlar ister (Rutes ve Penner 1985):

- ❑ **Resepsiyon Masanın Boyutu:** Rezervasyon ve kasa için odası sayısını baz olan 1.8 metre uzunluğunda bir istasyon sağlanmalıdır; ilk 150 oda için iki istasyon, sonraki her 100 oda için bir tane daha eklenmeli, ayrıca her 600 oda ya da bölüm için bir posta/danışma yeri oluşturulmalıdır.
- ❑ **Kuyruk Alanı:** Resepsiyonun önünde müşterilerin dizilmesi için yeterli alan sağlanmalıdır; kongre otelleri için net sirkülasyon en az 1.6 metredir.
- ❑ **Asistan Masası:** Gerekirse, bir konsiyarj için resepsiyonun yanına bir masa ve üç sandalye koyulmalıdır; masa lobideki başlıca dekoratif unsur olabilir.
- ❑ **Bellman Yeri:** Resepsiyonun ve ana girişin yanına bir komi yeri ayrılmalıdır; ankesörlü telefon, dahili telefon, telefon rehberi ve elektrik çıkışı sağlanmalıdır.
- ❑ **Bagaj Odası:** Bellman yerinin yanına kontrolden geçmiş bagajlar için raflı, kilitlenebilir bir toplama alanı koyulmalıdır; kaldırıma direkt çıkış sağlanmalıdır.

- **Telefonlar:** Dahili telefonlar resepsiyona yakın düzenlenmeli, ankesörlü telefonlar ise lobiden kullanılacak şekilde olmalıdır (100 oda için en az 1 adet).
- **Yönlendirme:** Ön girişin yanına tüm özel fonksiyonları ve toplantıları listeleyen bir rehber pano yerleştirilmelidir; tüm otel alanlarına anlaşılır yönlendirmeler koyulmalıdır.
- **Mobilya ve Demirbaşlar:** Otele bir imaj oturtmak için, özel ahşap uygulamalar içeren resepsiyon ve bellman bankosu ve, çeşitli diğer mobilyalar kullanarak (fuaye sandalyeleri, dekoratif aydınlatmalar, sanat eserleri) lobiye bir ambiyans kazandırılmalıdır.

Lobinin diğer alanlarının tasarımı daha az fonksiyonel elemanlarla ilgilenir, fakat mahallin daha fazla düzenlenmesini gerektirirler. Sirkülasyon, oturma ve satış alanlarının tanımlanması genellikle kot farkları, döşeme malzemeleri, çeşitli tavan yükseklikleri, özel aydınlatma, yönlendirme programları, dekoratif bağlantılar ve özel imalat eşyalar gibi standart tasarım teknikleriyle yükseltilir.

8.3 Yiyecek ve İçecek Çıkışları

Otellerde genellikle, bir ya da daha çok sayıda restoran ve kokteyl salonu, uygun biçimde lobi etrafında kümelenir. Yiyecek ve içecek çıkışlarının bu ve diğer daha özelleşmiş tipleri (spesiyalite, çatı ve tema restoranları, snack barlar, lobi bar ve eğlence salonları gibi), genel kullanım mahallerinin daha kompleks ikinci bir kategorisini oluştururlar. Bununla birlikte kalite ve karakter açısından büyük çeşitlilik gösteren bu tipler, bütün pazar araştırmalarına ve mevcut rekabet üzerine yapılan araştırmalara dayanarak, her çıkışın programlanmasını ve yerleşiminin bağımsız olarak geliştirilmesini gerektirirler.

Otel yiyecek servisi, halk tarafından giderek artan ölçüde ilgi görmüştür. On yıl öncesine kadar otel restoranlarının çoğu kötü yemek ününe sahiptiler ve ruhsuz tasarım içermekteydiler. Bu sıradanlıkları, genelde otel restoranlarının sadece kahvaltılık zamanları karlı olmuş olması gerçeğine bağlı olabilir (gece kalan müşterilerin yemek odalarını doldurması beklenirken, müşteriler bu salonlara nadiren sadece öğlen yemeği için geliyor, akşam yemeği içinse hiç gelmiyorlardı). Otel endüstrisi, ancak 1970'lerin ortalarında, artan rekabet ortamıyla, restoran ve salon operasyonlarını pazarlama imkanını anlayabilmiştir. Böylece de, iyi hazırlanmış yemek ve içki mekanları, oda ve toplantı taleplerini yükseltmiş ve toplumun genelini etkilemiştir. Hatta az sayıdaki müşterinin geldiği öğlen ve akşam yemeği zamanlarında, fazladan karlar bile sağlanmıştır (Sodamin, 1997).

Başarılı restoran ve bar operasyonlarının tasarlanması, toplumun değişen eğilimlerinin tanınmasını baz alır. Söz gelişi, bu gün bir çok insan kahvaltı etmeyip daha uzun bir sabah kahvesi molası olarak veya akşam geç saatte yemek veya snack yemek için öğle yemeği yemeyerek dışarıda daha çok yemeğe çıkmaktadır. Turistler, sergilenen değişik yemeklerden seçim yapabilecekleri ve zamanlarını daha iyi kullanabilecekleri self servis unsurları sunan (açık büfe veya salata barları gibi) restoranları takdir etmekte ve gündelik giyimi hoş karşılayan mekanları seçmektedirler. Bunlar, otelin yiyecek ve içecek servislerinin mümkün olan en yüksek düzeye erişmesi için, otel müşterisi ve yerel müşteriyi aynı anda tanımlayan pazar analizinin bir parçası olarak göz önüne alınmalıdır.

8.3.1 Yiyecek ve içecek kavramlarının geliştirilmesi

Otel restoranlarının çoğu, tasarımcılardan, detaylı operasyonları daha gelişim aşamasında dikkate alarak düşünmelerini bekler. Bununla birlikte genelde küçük restoranlarda restoran malzemeleri, otel açılmadan birkaç ay öncesine dek hazır değildir. Sonuç olarak; binanın kütlesi tamamlanmadan, lobi girişi ve mutfak geçişleri ya da kot fakları, sergileme konuları veya özel tavan düzenlemelerinde çalışılmadan, restoran tasarlanmamalıdır. Eğer tasarlanırsa sonuç sıradan bir restoran olacaktır.

Deneyimli otel yönetimleri yiyecek ve içecek konseptini iki yolla gerçekleştirirler. Marriott gibi bazıları operasyon konseptini daha geliştirme sürecinde tanımlar ve yiyeceklerin tipi ve servisi, servis saatleri, tema ve genel atmosferi hatta isim ve logosunu bile belirlerler. Daha sonra mimar ve iç tasarımcılardan bu konuları kapsayacak konsept bina tasarımı geliştirmelerini beklerler (Breg, 1997). Restoran ve salon tasarımları Ek 7'de verilen kontrol listesindeki yiyecek ve içecek kavramları bazında olmalıdır.

İkinci prosedür ise, program safhasında sadece mahal isteklerini ortaya koymak, mimarın otelin organizasyonunu tamamlamasından sonra da sağlanan mahallin mevcut konum ve tipi ışığında, yiyecek ve içecek konseptini geliştirmektir (Breg, 1997).

Otel yemek servisine son zamanlardaki bir diğer yaklaşım da, değişik yiyeceklere ve gayri resmiliğe açık, birkaç ayrı ortam sergileyen sade bir restoran geliştirmektir. Ankara'daki Dedeman Oteli'nde Venedik Kafe adında bir restoranın hazırlıkları yapılmaktadır. Venedik Kafe, caddeye bakan ve orta zonlar içeren bir İtalyan-bistrosu model alınmış bulvar kafesi

özellikleri taşır ve arka bölümde müsrifçe dekore edilmiş resmi bir yemek salonu bulunur. Venedik Kafe'de, zemin malzemesi ve kotlar, masa aksesuarları ve aydınlatmalarla oynamak gibi tekniklerle, farklı bir atmosfer yaratılmaya çalışılmıştır.

Büyük otel ve restoranlar bağımsız ve ayrı temalar isteyen birkaç restorana sahiptirler. Eğer bir işletme sadece iki mekana sahipse bunlar genelde bir kafe ve bir spesiyalite restoranıdır. Üçüncü bir çıkış küçük bir gurme salonu ve dördüncüsü bir pastahane olacaktır. Her restoran kendi imajına sahiptir ve bu imaj otel müşterilerini etkilerken, aynı zamanda dışarıdaki diğer restoranlarla rekabet imkanı verir.

Birçok yiyecek ve içecek konsepti, yiyeceği sergi (display) ve açık yemek hazırlama alanları gibi yeni yollarla satan bilinçli teşebbüsler içerir. Yemek çeşitlerinin görünürlüğünü arttırmak ve alışılmamış yemek kombinasyonları geliştirmek hasılatı çok büyük ölçüde arttırabilir. Daha iyi yiyecek satışı için var olan bazı imkanlar aşağıda listelenmektedir (Webber, 1997).

- **Muhtelif temalar:** Tek bir komisyon tarafından işletilen, ayrı temaları ve etnikleri olan, bir çok küçük restoran oluşturulması (örneğin; English Pub, French Bistro, Uzakdoğu Mutfağı, İsveç Spesiyalite Restoranları gibi).
- **Teşhir pişirmesi:** Mönüdeki çoğu kaleme kaynak olarak kullanılan malzemelerin, tüm müşterilerin oturdukları yerden görebilecekleri şekilde hazırlanması.
- **Yemek sergisi:** Yiyecek çıkışının merkezine yakın bir yere, yada girişe, yemek için yada dekorasyon için bir sergi konulmalıdır.
- **Açık büfe:** Sergi alanı self-servis olarak kullanılır.
- **Masa yanı servisi:** Her masaya başlıca antreleri sergileyen arabalar getirilmelidir.
- **Paket servisleri:** Genellikle alış-veriş merkezlerindeki ve turist alanlarındaki şehir içi otellerine, dondurma, pasta, sandviç ve özel yiyecekler için, dışarıya satış yapan tezgahlar yerleştirilmelidir.
- **Lobi kahvaltısı:** Kahvaltı sonu saatlerinde lobide, kahve, meyve suyu ve pastane ürünleri dağıtan araba servisleri sağlanmalıdır.
- **Atriyum restoranı:** Göz önüne çıkarılan ve algılanması sağlanan yiyecek alanları (kaldırım kahveleri gibi), teması ne olursa olsun restoranın mevcudiyetini ortaya çıkarır ve müşteri kullanımını cesaretlendirir.

Bar operasyonları da benzer şekilde çeşitlidir. Gecelik konaklanan tesislerin çoğu, birer küçük kokteyl salonuna sahipken, büyük oteller, lobi bar, gösteri fasiliteleri ve duruma göre de manzaranın güzel olduğu birer çatı salonuna sahiptir. Ek olarak kurulan küçük yiyecek içecek çıkışları (bir otelin havuz barı, marina barı ya da golf veya tenis resortlarının klüp evindeki bar veya restoran gibi), eğlence ve dinlence fasilitelerini tamamlar.

Tasarımcılar, otel restoran ve salonlarının detaylı planlama ve tasarımı konularına geçmeden önce, yemek servisinin pazarlama, mönü planlama, servis ve yemek hazırlama teknikleri gibi

operasyonel yönlerine aşına olmalıdırlar. Aşağıda listelenen temel restoran ve salon kriterlerini koyan müdürlerle, ancak bu şekilde daha iyi iletişim kurabilirler (Rutes ve Penner 1985):

- ❑ Pazar karakteristikleri
- ❑ Mönü tipi ve servis stili
- ❑ İşletme saatleri
- ❑ Kuver sayısı
- ❑ Ortalama müşteri sayısı tahmini
- ❑ Ciro
- ❑ Talep dalgalanmaları (gün, hafta, sezon)
- ❑ Parti olanakları
- ❑ Yemek hazırlama teknikleri
- ❑ Bar operasyonları
- ❑ Servis İstasyonu istekleri
- ❑ Yiyecek/içecek ticari işleri
- ❑ Kadrolama
- ❑ Finansal gözlemler

8.3.2 Planlama hedefleri

Restoran ve salonların planlama istekleri en az diğer genel kullanım mahalleri kadar hayatidir. Ancak geniş anlamda her çıkış diğerlerinden bağımsız olmalıdır. Bununla birlikte, aşağıda belirtilen noktalar da etkili bir organizasyon için çok önemlidir:

- ❑ Bütün yiyecek çıkışları mutfakla doğrudan ve yakın ilişkili olmalıdır (depolardan çıkarılıp hemen servise sunulabilecek yiyecek çıkışları hariç).
- ❑ Bütün içecek çıkışları, gerek mutfak gerekse bar depolama alanları olsun, servis destekli olmalıdır.
- ❑ Bütün çıkışlar genel kullanım alanlarının akışına yakın yerleştirilmelidir (kafenin lobiden görülmesi gibi).
- ❑ Yiyecek çıkışlarının çoğunun yanında bir bar olması ya da içlerinde küçük birer bekleme salonu olması gerekir.
- ❑ Daha büyük restoran ve barlar, durgun sezonlarda kapanabilecek bölümlerden planlanmalıdır.

- Restoran ve barların dışarıya bakan bir cepheleri ve direkt girişleri olmalıdır.

Restoran ve bar sandalyelerinin optimal sayısı, otelin boyutlarına, konumuna ve işletmecinin işletmenin bu bölümüne verdiği öneme göre değişir. İyi bir başlangıç için kural, restoran iskemlelerinin sayısı için oda sayısını 0.75 ile ve salon iskemleleri için de oda sayısını 0.5 ile çarpmaktır. Bu ilk sayılar, danışmanların pazar araştırmalarına ve otel işletmecisinin daha sonraki finansal analizine göre inip çıkabilir.

Kahvaltıya yoğun talebin olduğu kongre otelleri, genelde daha geniş kafelere ve daha aktif oda servislerine sahiptirler. Bütün müşterilere üç öğün yemek servisi yapılması gereken uzak konumlu resort oteller, esnek kullanımlı dış alan planlamaları (kahvaltı terasları ve havuz başı snack barları gibi) yada çok sayıda konuğu yerleştirebilmek için ikili oturmalar sunarlar. Ortalama konaklama süresinin birkaç hafta ya da daha uzun olduğu ve müşterilerin kahvaltılarını kendilerinin hazırlayıp akşam dışarıda yemek yiyebilecekleri bazı süit otellerde, az miktarda yiyecek ve bar servisi yeterlidir. Ancak günümüzün yeni kısa süreli konaklanan süit otelleri genellikle geniş kafe ve salon sunmanın yanı sıra bedava kahvaltı hizmeti de verirler.

Deneyimli otel işletmecileri, yiyecek ve içecek programına, birçok çıkışın boyutunun tahminiyle yaklaşır. Bu durum 400 odalı bir otelde (oda sayısının 0.75 ile çaptığımızda ortaya çıkan) 300 oturmalı bir restoran yerine 175 ila 200 kişi çıkışlı orta pahalı bir restoran veya 100 ila 125 oturmalı pahalı bir restoran ile karşımıza çıkacaktır. Tablo 8.3.2’de, mekan ve pazar koşulları açısından gereken ayarlamalar yapılmadan, değişik boyutlardaki otellerin restoran ve bar kapasiteleri üzerine bilgiler verilmektedir (Lundberg, 1991).

Tablo 8.3.2 Farklı büyüklükteki oteller için restoran ve bar kapasiteleri

ODA SAYISI	200	300	400	500	750	1000
Kafe	150	225	200	200	250	275
Spesiyalite restoranı			100	125	175	175
Tema restoranı					125	125
Pastane				50	50	75
Kokteyl salonu	100	115	125	150	100	150
Lobi bar		35	50	75	75	100
Restoran taşımali barı			25	25	25	25
Gösteri salonu					175	225

*F&B kapasiteleri oturma sayısını vermektedir.

Şehir merkezi otellerinin özellikle ana alışveriş ve turizm alanlarında olanları, bağımsız görünüşlü restoranlar için özel imkanlar sağlamaktadır. Otel müşterisinin kullanımının düşük olduğu bu operasyonlar, otel restoranı sandalye sayısı için önerilen programa eklenebilirler (Kazarian, 1983).

8.3.3 Restoran tasarım hedefleri

Restoran tasarım hedefleri, doğrudan doğruya net ve iyi araştırılmış bir işletme ve pazarlama konseptinden yola çıkarak hazırlanır. Tasarımcılar mönü ve servis çeşidi, içecek servisi yöntemi, hesap alma, ağırlama ve gösteri düzenleme temelleri üzerinde arzu edilen ortam, fonksiyon, yerleşim, ikram, aydınlatma ve tefrişlerin seçimi gibi yönleri baz alarak yaratıcı tasarımlar yaparlar.

Her restoran çıkışı, tipine ve kalite düzeyine bağlı olarak çok değişik tasarım yaklaşımına sahip olmak durumundadır. Örneğin otelin üç öğünlü ana restoranı, hafif ve geçiştirilen türde kahvaltıdan daha resmi akşam yemeğine dönüşüm imkanı sağlayan temada olmalıdır. Bu, değişken aydınlatma, plastiklerin kumaş masa örtüsüne dönüşmesi, bar tezgahındaki oturulacak bölümlerin kapatılması, yemeklerin canlı sunumu ve salonun bölmelerle daha küçük ve kapalı yemek alanlarına dönüştürülmesi gibi ayrıntılarla sağlanabilir. Bir otel kafesi aşağıdaki tasarım hedeflerini dikkate almalıdır:

- **Kasiyer/hostes yeri:** Salonun tüm bölümlerine girişi kontrol eden, müşterilerin hesaplarını tutan ve vestiyer hizmeti veren alandır.
- **Sepere bölümler:** Restoran, durgun sezonlarda kapatılabilecek iki ya da daha çok bölüme ayrılmalıdır.
- **Masaların esnek biçimde düzenlenmesi:** İkili masalar, büyük partiler için dört kişilik masalara çıkarılmalıdır (kare masalar çıkarılarak daire biçimindeki daha geniş alanların getirilmesi gerekir).
- **Tezgah oturma düzeni:** Toplam iskemle sayısının %10'u, yalnız gelen müşteriler için ayrılmalıdır.
- **Büfe/sergi alanları:** Self-servis büfe veya yemek sergisi için alan sağlanmalıdır.
- **Servis istasyonları:** Su, kahve, örtü, sofrta takımı ve kirli bulaşıklar için her 100 sandalyeye bir servis istasyonu sağlanmalıdır.
- **Değişken aydınlatma:** Restoranın kahvaltıdan yemeğe kadar değişen şekli için dimmer aydınlatma kullanılmalıdır.

- **Fon müziği:** Yumuşak müzik tercih edilmelidir.
- **Üniforma ve grafikler:** Kafe veya otel temasını tamamlamak için tasarlanırlar.

Aynı şekilde, çok pahalı olduğu varsayılan bir restoran için de tasarım hedefleri koyulabilir. Spesiyalite veya üye (signature) restoranları her gün sadece öğle yemeği için açılabilir çünkü şehirlerde öğle yemekleri, şehir dışlarında ise pazarları açık büfe brunchları kar getirmektedir. Restoranın ortamı ve dekoru, mönü ve servis stili üzerine kurulmuş bir tema yansıtır. Daha sonrasında malzemelerdeki dekoratif unsurlar, mobilya detayları, bitkiler, antikalar, sanat eserleri ve masa üstü tasarımları da temayı güçlendirirler. Pazar analizi ve özgün yemek konsepti geliştirilmesinin sonucunda değiştirilen ve rafine edilen tasarım hedefleri aşağıdaki maddeleri kapsar:

- **Giriş bölümü:** Restoran atmosferini yansıtan bir giriş oluşturulmalıdır.
- **Karşılama (Maitre d'):** Karşılama görevi için restoran girişinde bir yer sağlanmalıdır.
- **Odaklanma noktası:** Restoranın içinde veya dışında bir odak noktası avantajı sağlamak için (yemek sergisi, fiske, piyano, sahne vb.), tüm sandalyeler uygun şekilde düzenlenmelidir.
- **Oturma alanları:** Kapalı ve yarı özel masa grupları sağlamak için, seperatörler ve kot farkları ilave edilmelidir.
- **Masa oturumu:** Oturma alanları, koridorlardan, servis bölümünden, büfeden ve görevli alanlarından Sepere edilmelidir (her masanın diğer masalardan biraz ayrı olması gerekir).
- **Yemek sergisi (food display):** Food display, ya girişin yanında ya da oturma alanının ortasında olacak şekilde yerleştirilmelidir.
- **Sergi mutfağı (Exhibition Cooking):** Izgara veya fırın gibi yiyecek konseptlerini baz alan pişirme gösterileri için alan sağlanmalıdır.
- **Gösteri:** Küçük bir sahne ve dans pisti sağlanması veya gelecekte eğlencelerin nasıl yapılacağını dikkate alınmasıdır; masalar bu odak noktasını görebilecek şekilde düzenlenmelidir.
- **Servis istasyonları:** Servis yerleri, göze çarpmayacak ve personel etkinliğini düşürmeyecek şekilde geliştirilmelidir.
- **Bar veya taşınabilir bar:** Komşu bir kokteyl salonundan veya, Spesiyalite Restoranı için tasarlanan separe edilmiş bir taşınabilir bardan veya, mutfak servisi olan bir bardan içecek servisi sağlanmalıdır.

- **Loş aydınlatma:** Akşam yemeğinde daha resmi bir atmosfer yaratacak, öğlen yemeği ve devamında ise daha parlak ışık sağlayacak şekilde değişken aydınlatma tasarımıdır; hiçbir alanda flüoresan ışığı kullanılmamalıdır.
- **Üniformalar, masa üstü eşyaları, grafikler:** Salonun özel temasını tamamlayacak ve güçlendirecek tasarım aksesuarları seçilmelidir.

Diğer restoran çıkışlarının çoğu, bu iki yemek tipinin (spesiyalite ve üye) tasarım hedeflerinin göze çarpan özelliklerinden ibarettir. Tema restoranları (kafelerin gayri resmiliğini biraz yansıtarak) çok spesifik bir yemek sergisini, veya spesiyalite restoranlarının sergi mutfağı unsurunu, tezgah oturumu ve kasiyer fonksiyonlarıyla birleştirebilir. Örneğin bir şehir otelinde 24 saat açık olabilen bir sandviç barın başlıca özellikleri; hayal gücüyle tasarlanmış display tipleri ve sandviç hazırlama alanları, tezgah oturumu, yüksek aydınlatma seviyeleri ve kolay onarılabilen bitişlerdir.

8.3.4 Salon ve bar tasarım hedefleri

Otelcilik şirketleri, bar ve salon konseptlerini, restoranlara benzer biçimde kurar. Mimar ise bu istekleri sağlayacak avan planları hazırlar ve iç tasarımcı da bu konseptleri tefrişler ve demirbaş da dahil olmak üzere daha detaylı olarak geliştirir.

Salon alanları değişik tipteki otellerde restoranlardan bile daha fazla çeşitlilik gösterir. Bir şehir içi işletmede, ilk içeceklerin çıkışı sakın ve lüks döşenmiş bir lobi bar olabilir; bir kongre, casino ya da resort otelde ise aktif katılımlı eğlence salonu veya otelin başlıca gece hayatının odağı olan bir mekan olabilir. Eğlence/gösteri salonlarının çeşitliliği temelde yerel pazar ve müşteri memnuniyeti kavramlarından kaynaklanır. Bununla birlikte tasarımcıya kolaylıklar için açık tasarım hedefleri verilmesi özellikle önem taşır.

Lobi bar, 1970'lerde aktivite ve eğlence ortamı yaratma metodu olarak geliştirilmiştir. Esasen açık atriyum alanlarında ve kar getirmede başarılı olduğu anlaşıldıktan sonra da geleneksel işletmelerde yürürlüğe konulmuştur. Açıldığı lobi alanından yalnızca bitkiler, fiskiyeler veya kot farklarıyla ayrılmasının yanında aynı zamanda bir bar olan ek lobi alanı oturması olarak da iş görmektedir. Tasarımcı lobi barda aşağıdaki özellikleri dikkate almalıdır:

- **Görünürlük:** Otel müşteri ve konuklarınca görülebilen, açık bir alan sağlanmalıdır.

- **Oturma düzeni:** İlk olarak bar, salon oturmaları (kanepeler, koltuklar, masalar) veya salon ve bar oturmaları karışımıyla tefriş edilmelidir. Servis barına birkaç iskemle sağlanmalıdır.
- **Servis barı:** Yakındaki deponun yanında veya mutfak desteğinde, içecek servisi veren küçük bir bar içermelidir.
- **Eğlence/gösteri:** Bir piyano ya da başka bir sınırlı eğlence için, özellikle yer ayrılmalıdır.
- **Yiyecek servisi:** Sınırlı yiyecek servisi yapılır (kahvaltı, ordövr ve snack servisi).

İkinci bir içecek çıkışı, kokteyl solonudur. Özellikle eğlence/gösteri ve dans hazırlığı içindir. Eğlence/gösteri salonu, lobi salonunun sakinliğine sahip olmadığı için, yüksek ses düzeyini emmek için tamamen izole edilir. Ayrıca salon lobiye oranla daha loş ışığa sahiptir ve oturulacak yerler birbirine daha yakındır. İşin hafta içinden hafta sonuna değişen doğasını dikkate alan bazı yönetim şirketleri hem banttan, hem de canlı eğlence düzenleyerek, değişik büyüklükte gruplar için “esnek eğlence/gösteri tesisleri” sağlarlar. Tasarımcı eğlence/gösteri salonları tasarımını geliştirirken aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- **Giriş bölümü:** Salon ve otel sirkülasyon alanları arasındaki akustik ve görsel ayırımın sağlanması için kapalı bir giriş yapılmalıdır.
- **Sepere edilmiş bölümler:** Bar, eğlence/gösteri, dans alanı ve daha sessiz salon alanı sağlamak için ayrılmış zonlar kurulmalıdır.
- **Bar (salon alanının yaklaşık %10 ila %25'i):** Girişten algılanan ve müşterilerin sahne alanını da görebileceği şekilde ayarlanmış büyük bir bar yapılmalıdır. Personel için toplama yeri ve salona komşu bir bar deposu sağlanması da önemlidir.
- **Eğlence/gösteri alanı (%50 ila %65):** Müşterilerin en az yarısının eğlenceye katılabileceği; sahne, dans pisti ve sandalyelerin bütünleştiği bir bölüm geliştirilmeli, eğlencelerin daha iyi görülebilmelerini sağlayan platformlar eklenmelidir.
- **Salon alanı (%20 ila %30):** Müşterilerin, eğlenceden rahatsız olmaksızın sessizce oturabilecekleri ayrı bir salon tasarlanmalıdır (yumuşak eşyalı salon oturumunu dikkate alınmalıdır).
- **Aydınlatma:** Sahne ve dans pisti aydınlatmasını da kapsayan ve bardan kontrol edilen esnek bir aydınlatma sistemi kurulmalıdır.
- **Ses sistemi:** Dans pistine odaklanmış hoparlörlerle, müşteriler için eksiksiz bir ses sistemi kurulmalıdır.

Restoran ve salon konseptlerini geliştirmek ve tasarım hedeflerini ortaya koymak işlemin yalnızca bir parçasıdır. Genelde olumlu ya da olumsuz şekilde binanın konsept tasarımının dayattığı zorlamalar, yiyecek ve içecek alanlarının başarısını büyük ölçüde etkiler. Tasarımcının, işler bir konsept ortaya koyabilmesi için programlanan isteklerle operasyonel standartları birleştirmesi gerekir.

Otel restoran ve barları, dışarıdaki restoran ve barlarla çok yoğun bir rekabet içinde olmalarından dolayı, i tasarımının olanaklarının en mükemmelini yaratırlar. Odalar ve toplantı mahalleri çeşitli pragmatik istekler içerirken, yiyeceği, servisi ve tasarımı birleştiren yemek tecrübeleri ise daha fazla hayal gücü isterler.

8.4 Fonksiyon Mahali

Genel kullanım mahallinin üçüncü temel kategorisi birçok orta ve büyük otelin ve konferans merkezinin çekirdeğini oluşturan toplantı, banket resepsiyon ve sergi mahallerini içerir. “Fonksiyon mahali”, “toplantı ve banket alanı” ya da “kongre kompleksi” biçiminde değişik isimler alan bu kategorideki tek alanlar kümesi, genellikle büyük bir balo salonu, orta boy banket odaları ve daha küçük breakout odalarını içerir. Esasında otel tipleri arasındaki temel ayrımlar genelde fonksiyon mahallinin boyut ve dağılıma göre yapılırlar.

Bir asır önce önemli sivil ve sosyal toplantılara ev sahipliği ederek ortaya çıkan otel fonksiyon mahali, son zamanlarda daha çok şirketlerin ve profesyonel örgütlerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde gelişmiştir. Bu ikisi de çok değişik talepler yaratmışlardır. şirketlerin başlıca ihtiyaç duyduğu, pazarlama ve yöneticilik toplantılarını düzenleyebilecekleri, çıkardıkları yeni ürünlerini tanıtabilecekleri ve yöneticiler için eğitim programlarını sürdürebilecekleri görece küçük ancak yüksek kalitede mahallerdir. Örgütlerin başlıca ihtiyacı ise büyük grup toplantıları, fasiliteler, semineler ve work-shoplar için daha küçük odalar ve geniş sergi mahalleridir. Bunlara ek olarak, yerel örgütler de otel toplantı mahallini bir dizi toplantı, banket ve resepsiyon fonksiyonları için kullanırlar (Rutes ve Penner 1985).

Genellikle otel fizibilite çalışması, değişik türlerin iş ve sosyal kullanım talepleri analizini baz alan fonksiyon mahali karışımını önerir. Söz gelişi moteller genellikle sade dekore edilmiş yemek davetlerine, evlilik törenlerine ve yerel ürün sergilerine olanak veren bir tek çok amaçlı salon sunarlar. Otel odalarını doldurmak için her zaman iş dünyasını etkilemek gereklidir.

Öte yandan, kongre otelleri ve konferans merkezleri, temel özellik olarak otellere geniş bir fasilite yelpazesi sunarlar (küçük veya büyük, basit veya seçkin, yüksek teknoloji olan veya teknoloji olmaksızın). Toplantı organizatörleri, geniş anlamıyla, eksiksiz toplantı aktiviteleri sunabilecek bir otel seçerler. Bu bir çok blok oda satılması anlamına gelmektedir.

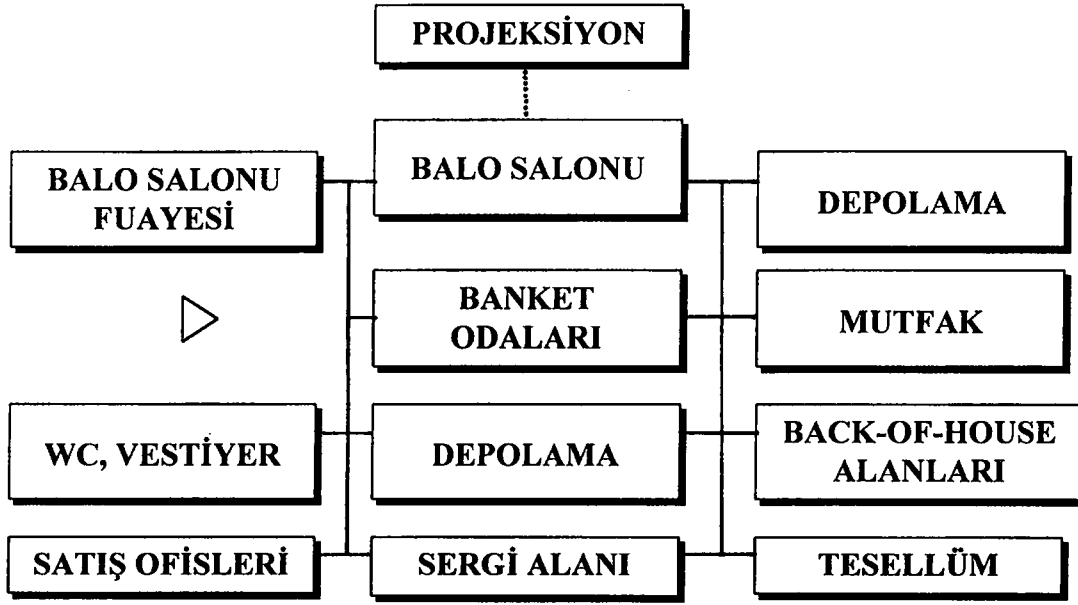
Mevsim değişikliklerinin rekreasyonel faaliyetleri yılın birkaç ayında yavaşlattığı resort oteller, sezon dışı periyotlarda odalarına olan talebi arttırmak için, konferans programları düzenlerler. Görece daha az sayıda odaya sahip olan ve mahremiyet ile özel hayatın çok önemli olduğu süper-lüks otellerde ise, sadece küçük toplantılar yapılır; fonksiyon odaları daha çok resepsiyon ve banketler için ve otel müşterilerinden çok yakın çevreye hitap etmek için kullanılır. Tüm yatırımlarda özellik de küçük işletmelerde, fonksiyon mahalli başarılı bir otel olmanın hayati unsurudur.

8.4.1 Planlama hedefleri

Fonksiyon mahallinin tasarımı, mimar, iç tasarımcı, danışman mühendisler ve işletmecinin ortak çabalarının ürünüdür. Toplantı ve banket satışlarının başarısı, bir dizi planlama önceliği, iç dekor, iyi aydınlatma, akustik ve mekanik mühendisliği ve diğer teknik gereksinimlerin karşılanmasına bağlıdır. Aşağıda fonksiyon alanlarının konsept planlama istekleri verilmektedir (Rutes ve Penner 1985):

- Tüm fonksiyon alanları gruplanmalıdır. Başlıca kongre otellerinde bile olsalar, bazı seperasyonlar istenebilir.
- Cadde veya otoparktan, ayrı bir fonksiyon girişi sağlanmalıdır.
- Fonksiyon alanı, otel lobisine yakın ve otel lobisinden kolayca ulaşılabilir şekilde konumlandırılmalıdır.
- Sergi salonu veya audio-video salonu gibi ek fonksiyon alanları, balo salonunun yakınına yerleştirilmeli, ancak yanına yerleştirilmemelidir.
- Komşu genel kullanım destek alanları eklenmelidir (tuvaletler, vestiyerler, telefonlar, kongre servis ofisi gibi).
- Balo salonuna ve tüm banket odalarına direkt yiyecek servisi sağlanmalı ve her banket hazırlık mutfağı, balo odası kotunda olmalıdır.
- Gereken toplantı ve banket depoları, balo salonuna komşu olacak şekilde düzenlenmelidir.
- Balo salonu ve diğer büyük odalar, bina strüktürünü basitleştirmek için yatak odası kulesinden bağımsız bir yerde konumlanmalıdır.

Bu planlama istekleri sonucunda, Şekil 8.4.1'deki komşuluk şeması elde edilir:



Şekil 8.4.1 Fonksiyon alanları komşuluk şeması

Bu planlama hedefleri, çeşitli fonksiyon mahallerinin tam boyutlarına ve kullanım amaçlarına göre daha sonra iyice detaylandırılır. Dikkat edilen bir nokta da, fonksiyon alanlarının birbirine bağlı kümelenmesidir. Kongre otelleri, bir seferde büyük bir grubu ya da dört veya beşi geçmeyen sayıda daha küçük grupları etkilemeye çalışırlar. Tek bir ana grubun toplantısını otelde yapma imkanları açısından, balo salonuna, küçük balo salonuna ve birbirine komşu ya da aynı fuayeyi veya ön fonksiyon alanını paylaşan birkaç toplantı odasına sahip olmak elverişli olur. Bu 250 ile 400 odalı ve daha küçük otellerde olağan ve tercih edilen bir uygulamadır.

Birçok fonksiyonun birleştirilmesi gerektiğinde, birkaç grubun kargaşa ve rahatsızlık yaratmadan birbirleriyle bağlantı kurabilmeleri için, ana toplantı salonlarıyla banket alanlarını ayırmak tercih edilebilir (böylece gruplar işlerine devam edebilirler). Örneğin kongre ağırlıklı Antalya Dedeman Oteli'nde olduğu gibi, iki küçük balo salonu ana katta ayrı alanlarda yer alırken, balo salonu ve sergi salonu zemin katta bulunursa, üç grubun her biri birbiriyle kargaşa olmaksızın kaynaşabilir veya doğrudan bağlantı kurabilir. Aynı sebepten ötürü, küçük konferans merkezleri, toplantı odaları ve breakout alanlarını aralıklı olarak kümelandirirler, böylece her grup kendi mahremiyetini korumuş olur.

8.4.2 Tasarım kriteri

Tasarım ekibi içindeki koordinasyon, fonksiyon mahallinin detaylarının geliştirilmesi açısından çok önemlidir. Mimari tavırlar (oranlar, bölünebilirlik, giriş), iç dekorasyon öncelikleri (cila, mobilya, aydınlatma) ve mühendislik istekleri (mekanik, ses sistemi, yangından korunma) açıkça birbirine bağlıdır ve birbirlerini kuvvetle etkilemektedir.

Bu olayları birbiri ile bağlamak, bir çok kapsamlı konuyu da beraberinde getirir. Bunlardan biri, değişik fonksiyon alanlarının görece spesifikliğidir. Bu da hangisinin çok amaçlı bir oda olarak tasarlanacağı veya toplantılar ya da film gösterimi için kullanılacağı anlamına gelmektedir. Başlıca öncelikler boyut, bölünebilirlik, hizmetlerin karmaşıklığı ve bitişlerin kalitesi konularıdır. Belli bir odanın kullanımını ne kadar iyi tanımlanırsa iç dekorasyonu da o derece spesifik olacaktır. Büyük oteller, konferans merkezleri ve lüks yatırımlar gibi açıkça anlatılmış pazar yönelmesi olanlar, çok spesifik toplantı ve banket odaları oluşturmak ve sonrada bunların özel ihtiyaçları olan gruplar tarafından kullanılmasını sağlamak için uğraşırlar. Çok çeşitli fonksiyonlar için sadece basit bir balo salonu olan oteller, kaçınılmaz olarak bu ihtiyaçların hiçbirine iyi hizmet veremezler (Rutes ve Penner 1985).

İkinci bir öncelik de, balo salonu ve daha geniş fonksiyon odalarının bölünebilirliğini planlamaktır. Pratikte tüm otellerin balo salonları birkaç bölmeyle ayrılmıştır. Bu durumda küçük bir grup kendine daha uygun boyuttaki bir mahalde olabilir, iki yada daha çok grup odayı beraber kullanabilir veya bir grup bir odayı toplantı için komşu odayı da yemek için kullanabilir.

Üçüncü bir konu ise fonksiyon odalarının önerilen kullanımlarının, önerilen düzenlemeyi ve kapasiteyi nasıl etkileyeceğidir. Tablo 8.4.2'de değişik boyutta fonksiyon odalarına, değişik tipte oturma düzenleri için gereken yaklaşık alan istekleri verilmektedir.

Tablo 8.4.2 Fonksiyon odaları için M2 alan istekleri (Rutes ve Penner 1985).

Mahal	karşılama	oditoryum	banket	sınıf	yazı tahtası
Balo salonu (>900m ²)	0.6	0.7	0.9	-	-
Balo salonu (>300 m ²)	0.7	0.7	1	1.1	-
Banket odası (<300 m ²)	0.8	0.9	1.1	1.3	-
Toplantı odası	0.8	0.9	1.1	1.3	1.5-1.9

Birçok tasarımcı ve otel işletmecisi toplantı ve banket odalarının en kritik unsurunun, balo salonunun tavan tasarımı olduğunu anlamıştır. Bir otelin balo salonu banket ya da toplantı için hazırlandığında, zemin ve duvarların alt bölümleri loş kalır, fakat yine de tavan tamamen görünebilir haldedir ve tavanda avizeler ve spot ışıklar olduğu gibi havalandırma ızgaraları, hoparlörler, sprinklerler, duman detektörleri ve hareketli paravan rayları vardır. Bunların tümü sade, tutarlı, organize ve etkileyici bir düzende birleştirilmelidir.

Aynı zamanda, fonksiyon mahallerinin elektrik çıkışları; telefon, TV. ve mikrofon prizleri; projeksiyon perdesi, projektör kumandası, aydınlatmalar gibi benzeri konuları da, tasarım esnasında unutulmamalıdır.

8.5 Rekreasyon Fasiliteleri

Motel ve oteller, küçük aile işletmesi bir motelin açık havuzundan, başlıca şehir merkezi otellerinin sağlık kulüplerine ve uzak mesafeli resortların büyük golf, tenis veya kayak komplekslerine kadar giderek artan ölçüde rekreasyon fasiliteleri sunmaktadırlar. Otellerdeki yüzme havuzlarının ve diğer spor fasilitelerinin kullanımı üzerine yapılan araştırmalar, görece az sayıda müşterinin bu imkanlardan faydalandığını gösterirken, yine de birçok müşterinin bu hizmetleri beklemesinden dolayı rekreasyonel cazibe yaratmak çok önemlidir.

Düşük faydalanma oranının önüne geçmek için, bazı oteller rekreasyonel imkanlarını daraltmak yerine genişletmekte ve bu imkanları otel müşterilerine olduğu kadar, toplum yararına da kar getirecek biçimde sunmaktadırlar. Büyük rekabet olan bir pazarda bu, bir otelin diğerler imkanlarının yanına koyabileceği başka bir kazanımdır. Söz gelimi, şehir merkezi otellerinde diğer iş ağırlıklı fasilitelerin yanında, eksiksiz birer sağlık kulübü de vardır. Örneğin İstanbul Dedeman Oteli 1997 yılında, bölgenin artan iş potansiyelini çekebilmek için, sağlık kulübü fasilitelerini genişletmiş ve bunlara grill-barı da olan bir güneşlenme terası eklemiştir. Şehir dışı veya küçük otellerde havuz komplekslerini topluma açık birer yüzücülük kulübüne dönüştürmektedir. Konferans merkezleri ise, üst düzey yöneticilerin dinlenme arzularını çekmek için, jogging, tenis ve golf gibi açık hava fasiliteleri sunmaktadır. Aşağıdaki liste sağlanabilecek rekreasyon imkanlarının temel tiplerini göstermektedir. Bu alanlara drenaj, çevre düzenleme ve sirkülasyon için %10 eklenmelidir:

Bina İçindeki Fasiliteler

- Yüzme havuzu

- Girdap havuzu, jakuzi
- Çamur banyosu
- Egzersiz odası
- Soyunma odası, sauna
- Oyun odası
- Masa tenisi, bilardo
- Raketball, squash
- Tenis
- Yürüyüş bandı
- Mini-gym
- Çok amaçlı spor kortu (voleybol, badmington)
- Aerobik salonu

Bina Dışındaki Fasiliteler

- Yüzme havuzu
- Girdap havuzu, jakuzi
- Çamur banyosu
- Tenis
- Tenis duvarı
- Voleybol, badmington
- Basketbol
- Hentbol
- Yürüyüş pisti
- Mini golf
- Yeşil alan
- Kumsaldan denize girme
- Yelken botlar
- Motorlu botlar
- Rüzgar ve dalga sörfü
- Su kayağı ve paraşütü
- Scuba ve şnorkel aktiviteleri
- Balık tutma
- Çevre gezisi botları ve dibi şeffaf tekneler
- Kar kayağı
- Binicilik
- Marina

Özellikle orta pahalı fiyat seviyelerindeki otellerde, rekreasyon fasiliteleri otelin genel kullanım mahali için bir odak olarak geliştirilmiştir. Holidome/aquadome konseptleri, restoran ve barları, buluşma alanlarını, oturmaları ve yürüyüş yollarını tam bir rekreasyon kompleksiyle birleştirmektedir. Bu komplekslerde yüzme havuzu, çamur banyosu (wading), girdap havuzu/sıcak tüp (whirlpool/hot tub), masa tenisi, su kayağı, çocuk oyun sahası ve jeton oyunları vardır. Bunlara ek olarak, ana lobi ve ön büro merkeze bağlantılıdır ve mümkün olduğunca çok oda holidome/aquadome alanına bakmaktadır. Dedeman Otelcilik A.Ş. de bu konseptten yola çıkarak Londra'nın dışındaki Center Parcs Otel doğrultusunda, Sapanca Kırkpınar mevkiinde ortalama 100 dönüm bir araziye oturacak yukarıda anlatılanların

bulunduğu orta pahalı bir devre tatil ve aquadome kompleks ve otelinin çalışmalarına 1996 yılında başlamıştır ve 2000 yılında kullanıma açmayı hedeflemektedir.

Genellikle daha küçük, bütçe ve orta pahalı olan ve çok sayıda orta gelirli aileyi çeken motel ve oteller bir açık yüzme havuzu ve oyun odasından öteye gitmezler. Daha büyük oteller ve özellikle de pazar payı arayışı içinde olanları, sürekli olarak fitness salonlu, saunalı ve hatta raket oyunlu sağlık kulüpleri açmaktadır. Resortlar ve uzun süreli konaklayacak müşteri arayışı içinde olan diğer tip otellerle, arsa fiyatlarının daha ucuz olduğu uzak yerlerde kurulan oteller, açık hava tesislerine sürekli eklemeler yapmaktadırlar. Aşağıda ana hatlarıyla otel tiplerine göre sunulan rekreasyon tesislerinin tipik programları, takip eden kontrol listesinde de fitness tesisleri verilmektedir (Rutes ve Penner 1985).

Şehir içi:havuz, sağlık kulübü, yürüyüş yolu (teraz çatıda)

Motel, yol kenarı oteli:havuz, oyun odası

Şehir dışı, hava alanı:havuz, oyun odası, sağlık kulübü

Resort:bulunduğu bölgeye göre değişir (dağ, orman, deniz kenarı)

Kongre oteli:havuz, oyun odası, sağlık kulübü, raketli sporlar

Casino:havuz, sağlık kulübü

Konferans merkezi:havuz, sağlık kulübü, raket sporları, golf

Tüm-süit:havuz, sağlık kulübü

Süper-lüks:havuz, sağlık kulübü

Apart:havuz, sağlık kulübü

Karma kullanımlı:değişir

Mega otel:havuz, sağlık kulübü, raket sporları, golf, su tesisleri

Aşağıdaki fitness tesisleri kontrol listesinde, bir otelin fitness kulübü için, tesis başına gereken metrekare cinsinden minimum toplam boyutlar verilmektedir:

Yüzme havuzu: 75

□ Terazı dahil toplam alanı: 225

Egzersiz odası: 56

□ Zayıflama bisikletler: 4.7/birim

□ Kürek çekme: 4.7/birim

□ Ağırlık makineleri/aletleri: 4.7/birim

Aerobik salonu: 75

Gym: 225

Sağlık kulübü

□ Girdap havuzu/sıcak duvar (tek kişilik): 4.7/kşi

□ Girdap havuzu/sıcak duvar (grup): 1.9/kşi

□ Sauna: 1.9/kşi

□ Buhar banyosu: 1.9/kşi

□ Şok havuzu (sıcak/soğuk): 1.9/kşi

□ Fin hamamı: 2.8/kşi

□ Türk hamamı: 9.3/kşi

□ Bitkisel bakım: 9.3/kşi

- Masaj: 9.3/kişi
- Yüz/cilt bakım: 9.3/kişi
- Berber/kuaför: 6.5/kişi
- Manikür/pedikür: 6.5/kişi
- Solaryum: 6.5/kişi
- Dinlenme alanı: 9.3/kişi
- Medikal/stres testleri: 14/kişi

8.5.1 Yüzme havuzu

Neredeyse tüm otel yönetim şirketleri küçük boyda bile olsa, otelin tasarımında bir yüzme havuzu isterler. Havuz alanı, üstlerini değiştiren müşterilerin otel lobisinden geçmek zorunda kalmayacakları biçimde, diğer genel kullanım mahallerinden ayrılmalıdır. Önemli planlama öncelikleri aşağıdakileri içermektedir (Rutes ve Penner 1985):

- **Yer:** Havuz, müşterilerin lobiden geçmeksizin, direkt müşteri asansörlerinden ulaşabilecekleri biçimde yerleştirilmeli, manzaraya doğru yönelmeli ve havuz manzarası olan odalar tasarlanmalıdır.
- **Yönlendirme:** Havuz, sabahtan öğleden sonraya dek güneş ışınlarını alacak şekilde yerleştirilmelidir.
- **Boyut:** Havuz, müşterilerin yüzme ve güneşlenme ihtiyaçlarına cevap verecek biçimde, yaklaşık 6x12m'den küçük olmayacak ve her yanı en az 3 m. genişlikte olacak şekilde planlanmalıdır.
- **Destek fonksiyonları:** Gereken yerlere tuvalet ve dolaplar koyulmalı, ayrıca havlu dağıtım alanı, snack bar veya büfe, ekipman odası ve sezlong deposu yerleştirilmelidir.
- **Güvenlik:** Trampren koyulmamalı; yanlara kaymayan kaplama, derinlik işaretleri, su altı aydınlatma ve güvenlik veya "havuz kuralları" işaretleri koyulmalıdır.
- **Girdap havuzu:** İlave havuzlar, yüzme havuzunu görecekları şekilde yerleştirilmeli, ancak bunlar esas havuzdan hafifçe sepere edilmelidir.
- **Kapalı havuz:** Doğrudan güneş ışığı ve havalandırma sağlamak için, ya açılabilir çatı ya da cam duvarlar tasarlanmalıdır.

8.5.2 Sağlık kulübü

Otel rekreasyon tesislerinin ikinci önemli bileşeni daha geçtiğimiz on yılda geliştirilen Sağlık Kulübüdür. Başlıca hedefi egzersiz araçlarının kombinasyonu ve buhar odaları, köpük banyoları ve saunalar gibi sağlık tesisleri sunmaktır. Daha geniş kompleksler, raket oyunları

veya squash kortları ve aerobik egzersizi için çok amaçlı salonlara da sahiptir. Özellikle iş ağırlıklı pazarlarda yüzme havuzlarının da dahil olduğu sağlık kulüpleri, devamlı olarak diğer tüm rekreasyon tesislerine baskın gelebilmektedir. Planlama safhasında aşağıdaki maddeler dikkate alınmalıdır:

- **Yer:** Kulüp, müşterilerin asansörlerden ve üyelerin de caddeden veya otoparktan (otel lobisinden geçmeksizin), direkt ulaşabilecekleri biçimde planlanmalıdır.
- **Program:** Pazar ihtiyaçlarına göre, programa aşağıdakiler dahil edilmelidir:
 - Tuvalet, duş ve dolaplar
 - Sauna
 - Buhar banyosu
 - Girdap havuzu (whirlpool)
 - Şok havuzu
 - Masaj odaları
 - Egzersiz odası
 - Kontrol, rezervasyon
 - Dinlenme odası/bekleme salonu
 - Ekipman satış yeri
 - Meyve suyu tezgahı, büfe (vitamin bar)
- **Komşuluk:** Kompleks, kontrol alanı ve salonuyla en iyi görülebilecek şekilde ve ister paylaşımlı (egzersiz odası) ister sırt sırta (saunalar) olan özel fonksiyonlarıyla birlikte planlanmalıdır.
- **Paylaşım alanı:** Yüzme havuzu ve salon gibi unsurların, özellikle otelin lobi ve kafe gibi diğer fonksiyonlarıyla kombine edilebilecek şekilde düzenlenmesine dikkat edilmelidir.

8.6 Otopark

Bir otel ya da motelin bütçe hazırlaması ve konseptsel planlamasında son unsur, yeterli otopark yeri sağlamaktır. Otel planlamacıları her oda için 1 otopark yeri, artı çalışanlar ve diğer genel kullanım alanları için (restoranlar, barlar, toplantı yerleri veya rekreasyon tesisleri gibi) ek otopark yerleri sağlamaları gerektiğini bilirler. Arazi fiyatları, otopark istekleriyle birlikte, müteşebbis açısından daha dikkatli düşünmeyi zorunlu kılan ve giderek büyüyen bir sorundur.

Bununla birlikte, şehir merkezi otellerinde ve aşırı yüksek arsa fiyatlarının geniş park yerleri yapmayı engellediği diğer tip otellerde sorun daha büyüktür. Genelde müteşebbis ve mimar, dikkate aldıkları trafik danışmanlarınca hazırlanan analizlerin, doğruluğu kanıtlandığı takdirde, parselleme düzenlemelerine başvururlar. Bir teknik de, otel müşterilerinin, konferansa katılanların ve çalışanların, günün değişik zamanlarında yarattıkları yüksek park etme isteklerini dikkate alarak, saatlik park uygulaması planlamaktır.

8.6.1 Otopark analizi

Aşağıdaki adımlar, odaların ve diğer tesislerin gün içinde değişen ihtiyaçlarına dayanarak otopark isteklerinin hesaplanmasının bir yaklaşımını anlatmaktadır. Çoğu yatırımlarda maksimum otopark ihtiyacı odalardan değil, toplantı ve banket mahallerinden gelmektedir. Otopark sağlanırken 24 saat zarfında, en alt ve en üst değerler arasındaki ilişkileri ve çeşitli bileşenlerin toplamını unutmamak gerekir (Rutes ve Penner 1985):

Bölüm I:

Otopark istekleri bileşenlerini belirleyin (gecelik müşterileri, restoran ve bar müdavimlerini, toplantı katılımcılarını ve diğer konukları).

Bölüm II:

Makul bir şekilde beklenen max. sayıda arabayı hesaplayın fakat her birleşen için en fazla talebi değil, gün içindeki tüm arzın %85-85 civarındaki arabayı yerleştirmeyi planlayın.

Örneğin gecelik müşteri bileşeni aşağıdaki örnekte olduğu gibi hesaplanmaktadır;

Oda sayısı	400(A)
Doluluk oranı	85(B)
Oda başın düşen insan	1.4(C)
Arabalıların yüzdesi	40(D)
Araba başına düşen insan	1.5(E)

Bu veriler doğrultusunda müşteri otoparkı ihtiyacı aşağıdaki denklemle hesaplanabilir.

$$\frac{A \times \%B \times C \times \%D}{E} = \frac{400 \times 0.85 \times 1.4 \times 0.40}{1.5} = 127 \text{ araba}$$

Diğer bileşenler için hesaplamalar F&B'yi içine alan, akşam yemeğine araba ile gelenlerin yüzdesi ve vardiyalı çalışan personelin sayısı gibi benzer faktörleri içerir.

Bölüm III:

Saatlik (örneğin 4 saatlik) faktörlere bağlı olan bir tablo geliştirin. Çünkü otopark tesisleri gece yarısından sabah 04:00'e kadar gecelik müşterilerin arabalarının tamamını barındırırken gün içinde bunların sadece %60'ı kalmaktadır.

ALAN	GÜNDÜZ			GECE		
	24.00 04.00	04:00 08.00	08:00 12:00	12:00 16:00	16.00 20:00	20.00 24:00
Otel müşterileri	1	0.95	0.6	0.6	0.9	0.95
Restoran/bar müdavimleri	0.05	0.1	0.1	0.1	0.2	0.25
Toplantı/banket katılımcıları	0.05	-	0.1	0.1	0.4	0.4
Fitness üyeleri	-	0.2	0.1	0.2	0.2	0.05
Konuklar	-	0.1	0.2	0.1	0.2	0.4
Çalışanlar	0.25	0.25	0.4	0.4	0.35	0.35

Bölüm IV:

Her birleşen için (bölüm II), tabloyu kullanarak (bölüm III), otopark isteklerini birleştirip her zaman diliminde gerekli olan toplam otopark sayısını hesaplayın. Bu örnekte gece yarısında müşteriler için 127 park yeri gerekirken (1x127) öğlen saatlerinde sadece 76 park yeri gerekmektedir (0.6x127). Geceleri yüksek otopark talebi olduğunu unutmayın, yakında özel bir otopark varsa belki de bir kısmı bu sayede çözülebilir.

Yine de bir uyarı yapmak gereklidir, başka konularda başarılı olan bir otel, yetersiz veya kullanışsız otopark yeri sorunu nedeniyle ciddi şekilde olumsuz etkilenebilir (yerel banket işinde). Anahtar çözüm, asgari ölçüde yeterli olan, ancak büyük yer kaplamayan park yerleri hazırlamak olmalıdır. Sıra dışı koşullar (spor kompleksi, geniş banket tesisleri, alışveriş merkezi gibi) olmazsa, değişik tipte oteller için otopark sağlanması aşağıdaki Tablo 8.6.1'de sıralanmış rakamlar doğrultusunda olması öngörülmektedir (Rutes ve Penner 1985).

Tablo 8.6.1 Oda alanı başına değişik tipteki otellerin otopark ihtiyaçları

Şehir merkezi	0.4-0.8	Sınırlı alan olduğu varsayılırsa
Şehir dışı	1.2-1.8	Yoğun yerel toplantı/banket kullanımı
Resort	0.2-1.4	Şehir merkezlerine yakınlığa ve konuma göre değişir
Kongre	0.8-1.4	Bölgesel kongre otelleri daha fazla önlem gerektirir
Konf. Merk.	1.0-1.3	Minimum yerel kullanım vardır
Süper-lüks	1.0-1.2	Sınırlı genel kullanıma açık kullanım

8.7 İşaret ve Grafikler

Bir otelin görsel imajını mimarisinden ve iç tasarımından sonra en çok artıran şey işaretler ve diğer grafik özelliklerdir. Bu, binanın dış işaretlerinden, otelin içindeki en önemsiz yazılı işaretlere kadar kesinlikle uygulanması gereken bir konudur. İyi koordine edilmiş bir işaret ve grafik sistemi, istenen atmosferi yaratıp otelin pazarlama çalışmalarını güçlendirirken, bir

yandan da bilgilenmiş ve yön bilen konuklar sağlar. Grafik programı aşağıdaki maddeleri kapsamalıdır:

□ **Dış İşaretler**

- Bina künyesi
- Araç yön işaretleri
- Yaya yön işaretleri

□ **İç İşaretler**

- Toplantı rehberi
- Yön işaretleri
- Oda tanımı
- Oda resmi/restoran logosu

□ **Basılı Grafikler**

- Yer gösterme, formlar, el kitapları, broşürler
- Restoran mönüleri

□ **Üniformalar**

Otel tasarımının diğer unsurları gibi grafik programı da bir dizi profesyonelin işbirliğini gerektirir. Mimar ve iç tasarımcı, grafik tasarımcıları, baskı ve aydınlatma danışmanları, bir de üniforma tasarımcısıyla ortak çalışılmalıdır. Bu kişiler tarafından rafine edilen tüm detaylar, istenen imajın görsel açıdan güçlendirilmesi doğrultusunda olmalıdır.

Dış işaretler otelin kimliğini sadece topluma değil, aynı zamanda yeni müşterilere de duyururlar. Özellikle yol kenarı ve şehir dışı otelleri söz konusu olduğunda, binanın görünebilirliği açısından işaret koyma çok önemlidir.

Belediyeler tarafından belirlenen boyut ve sayı dahilinde otel işaretleri, maksimum etkiyi yaratmak için mimari tasarımla uyum içinde dikkatle düşünülmelidir. Örneğin İstanbul Dedeman Oteli, mevcut çatı üstü logolarını hem daha etkileyici kılmak hem de yenilemek için 1998 yılında bir çalışma başlatmıştır. Genelde şirket veya kişisel mülklerin logoları, daha az etkileyici olan çatı üstlerine konmak yerine, binaların dışlarına veya cephelerine konur.

Otel müşterileri ve konuklarının rahatlığı için, sadece ana lobi değil aynı zamanda restoran ve balo salonu girişlerini de göstermek açısından zemin katta yön işaretleri gereklidir. İkincil

işaretler ise otopark yerlerini, tekerlekli sandalye yollarını, taksi durağını ya da diğer özel alanları gösteren yönler sağlar.

İç işaretler, yön gösteren ve oda tanımlayan tipler de dahil olmak üzere, tasarımla bütünsel ve eşit bir uyum içinde olmalıdırlar. Yön işaretleri otelin tümünde ön büroya, toplantı salonlarına, rekreasyonel tesislere ve diğer genel kullanım fonksiyonlarına giden yolu gösterirler. Oda tanımlama işaretleri rezervasyon masasında başlar ve kasa ve posta yerleri boyunca gider. İşaretler her odada, toplantı veya banket odasında, yönetim ofislerinde, tuvaletlerde, telefonlarda ve diğer müşteri destek alanlarında da devam eder. Otellerde uluslararası sembollerin kullanımı, son zamanlarda yabancı müşterilerin sayısının artmasıyla daha popüler olmuştur. Söz gelimi, Amerikan Otel ve Motel Birliği, temel genel kullanım alanları ve telefon kulüpleri, oda anahtar teslimi (check-out) ve kiralık kasa gibi ikincil fonksiyonları tanımlamak için yüzün üzerinde sembolü kabul etmiştir.

Otellerin başlıca genel kullanım alanları, standart sembol ya da işaretler yerine, restoran veya salon temasını tamamlamak, ana balo salonunu göstermek veya lüks sütlere seçkinlik katmak için genelde özel tasarlanmış grafik görüntüler kullanırlar. Bunlar genellikle numunelerinin ve tam boy modellerinin incelenebilmesi istenen özel malzemelerden üretilir.

Bir grafik tasarım danışmanı, açılış öncesi aylarında ve daha sonrasında işaretlere ek olarak otelde kullanılacak reklam ve tanıtım malzemelerini tasarlaması için sık sık çağırılmalıdır. Çünkü yüzlerce işaret, odaların emanetlerini, banyo teçhizatını, mönü ve şarap listelerini, restoran ve bar aksesuarlarını, muhasebe ve ön büro formlarını içerecek şekilde otelin adı ve logosu konularak özel olarak basılacaktır.

Front-of-house görevlilerinin üniformaları ise, otelcilik şirketi tarafından tek tip olarak hazırlanmakta veya belli bir otel için özel olarak tasarlanabilmektedir. Genelde ön büro, bellman ve housekeeping giysileri daha geleneksel olurken, restoran ve salon personelinin giysileri iç tasarım temasını yansıtmak için özel olarak geliştirilebilir. Otelin tümündeki işaretler, basılı grafikler ve üniformalar yatırımın operasyonel elemanlarıyla tasarımın bağdaştırılmasında, önemli bir rol oynarlar.

9 İDARİ OFİSLERİN TASARIM ve PLANLAMASI

Resepsiyon ve idari ofislerin tasarımı müşterinin otel hakkında olumlu bir görüş edinmesinde kritiktir. Çünkü otelin tüm müşterilerinin resepsiyonla ilişkisi vardır ve çoğu müşteride satış ve ikram personeliyle veya müdür yardımcısıyla karşılaşmaktadır. Bu durumda otelin ofislerinin planlama, tasarım ve donanımının da otel odaları ve genel kullanım alanlarına gösterilen kadar öneme gereksinimleri vardır. Çalışma alanının planlaması ve, iç tasarımı ve doğru teçhizatın tedarik edilmesi, sadece personelin morali ve üretkenliği için değil, halkın otelin değeri ve kalitesi konusundaki görüşleri içinde önemlidir.

Genelde personel girişinin yanında olan ofisler, dört gruba ayrılır:

- Resepsiyon ve ön büro
- Muhasebe
- Yönetici
- Satış ve ikram

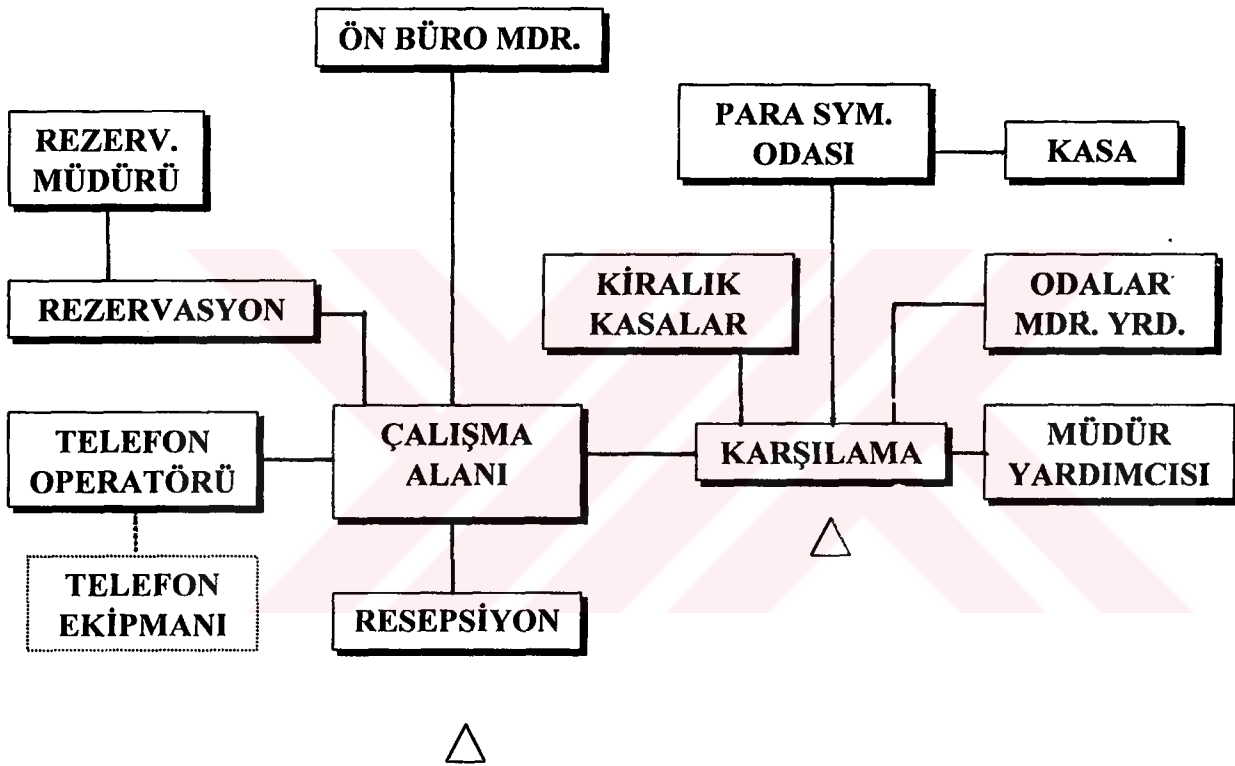
Ofislerin bir arada bulunmasının (Ek 8'deki planda iyi bir örneği verilmektedir) çalışanlar arasında daha yakın bir iletişim, müşteri tarafından daha iyi görülme olanağı ve paylaşımlı resepsiyon ve destek alanları gibi önemli avantajları olmasına rağmen, birkaç yüz odanın üstünde kapasitesi olan bazı oteller, ofis gruplarını ikili ya da üçlü topluluklara bölmektedir. Bunun tek avantajı satış ofisinin fonksiyon mahallinin yanında olmasıdır. Bunun dışında böyle düzenlemeler, aceleyle yapılmış konsept tasarımlar ve net olmayan programlamalar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Genelde başlangıçta resepsiyonun yanındaki ofislere tahsis edilen alan, programda ve tasarımın erken aşamalarında yeterince belirtilmemiş diğer destek fonksiyonları için yeniden planlanmalıdır.

9.1 Resepsiyon ve Ön Büro

Ön büro dört grubun en genişidir ve müşterilerin en aşına olduğu ve en sık bulunduğu yerdir. Aşağıdaki alanları içerir (Şekil 9.1'de komşulukları gösterilmektedir):

- Resepsiyon
- Karşılama
- Müdür Yardımcısı
- Odalar sorumlusu (Director of rooms)

- Rezervasyon alanı
- Rezervasyon müdürü
- Telefon operatörleri/Santral görevlileri
- Yangın kontrol odası
- Kiralık kasa alanı
- Muhasebe odası
- Çalışma alanı/Posta
- Diğerleri; wc, depolama, kopyalama



Şekil 9.1 Resepsiyon ve ön büro fonksiyon şeması

Ön büronun planlanması esnasında, tasarım ekibi içinde işbirliği gereklidir. Mimar genel yerleşimi tasarlar, iç tasarımcı aydınlatma ve bitişleri belirler, otel operasyon veya teknik kadrosu çalışma alanındaki teçhizat yerleşimini yapar. Tasarımcıların, aşağıdakiler gibi planlama ve tasarım öncelikleri koymaya ihtiyaçları vardır:

- İstasyon başına 1.8 mt. sağlanmalı, ilk istasyona ek olarak her 150 oda için bir istasyon eklenmelidir.
- Resepsiyon, girişten görülebilecek bir yere yerleştirilmelidir.
- Resepsiyon müşteri asansörlerini görebilecek bir yere yerleştirilmelidir.

- Bagaj deposu ve bellman resepsiyonun yanında konumlandırılmalıdır.
- Bina kolonlarından bağımsız bir ön büro planı oluşturulmalıdır.
- Hem rezervasyonların hem de operatörlerin, rezervasyon alanının yanında olacağı şekilde bir ön büro planlanmalıdır.
- Kiralık kasa odası, bir görevlinin müşteri işlemlerini yapabileceği şekilde planlanmalıdır.
- Kasa ve rezervasyon fonksiyonlarının esneklikle kadrolanmasına imkan verecek bir resepsiyon planlanmalıdır.
- Müşterilerin, ofis çalışma alanlarını görmeleri engellenmelidir.
- Destek fonksiyonları istekleri unutulmamalıdır (dahili telefonlar, broşür display, konsiyarj ve resepsiyona yakın bell station).
- Resepsiyona gereken dekoratif özellikler kazandırılmalıdır (tezgah malzemesi, aydınlatma, arka duvar süslemeleri ve işaretleri).

Ayrıca aşağıdaki ön büro ekipmanı kontrol listesi başlıca resepsiyon sistemlerini anlatmaktadır:

Rezervasyon

- Bilgisayar monitörü
- Bilgisayar klavyesi
- Oda tarifeleri panosu
- Danışma tarifeleri panosu
- Rezervasyon odası
- Oda durumu paneli
- Anahtar kard sistemi
- Müşteri listelemesi
- Mesaj bekletme paneli
- Rezerve anahtar çekmecesi
- Kredi kartı okuyucuları
- Otomatik uyandırma sistemi

Kasa

- Kasa kayıtları
- Fatura küvetleri
- Telefon numaraları
- Folyo yazıcısı
- Bilgisayar monitörü
- Bilgisayar klavyesi
- Pay-TV kaydedicileri

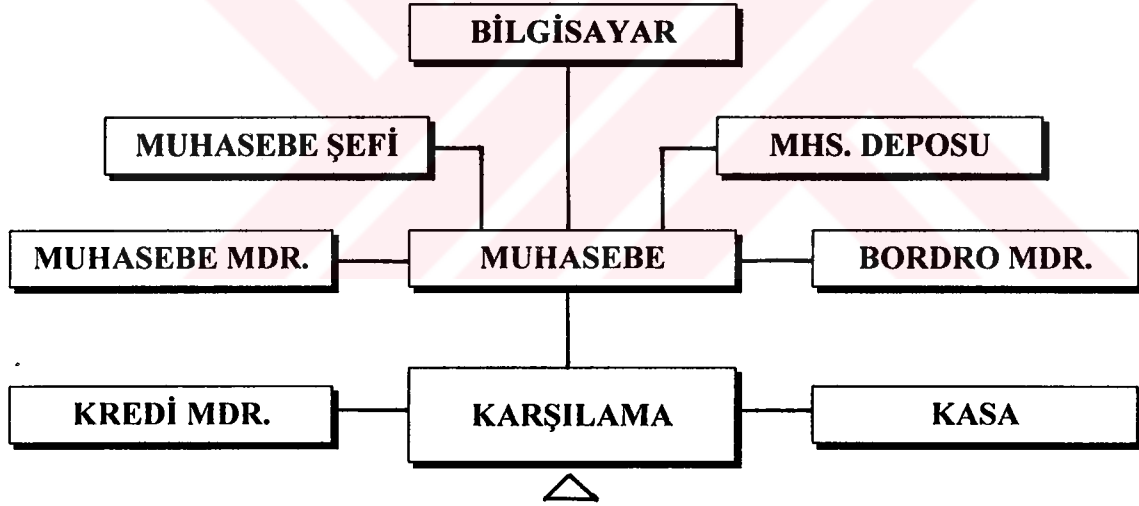
Diğer

- Emanet kasalar
- Teleks
- Yangın kontrol sistemi
- Personel anons sistemi

Ön büronun görevi, kasa ve rezervasyon fonksiyonlarına destek sağlamaktır. Alan istekleri, oda başına, 0.3 ile 0.5 metre kare arasında değişmektedir. Yerleşim anlamında anahtar elemanlar, etrafında çoğu diğer ofislerin toplandığı resepsiyon ve çalışma alanlarıdır. Çalışanların bir kaç işle birden görevlendirilebildiği daha küçük otellerde telefon ve rezervasyon gibi fonksiyonlar resepsiyona yakın olmalıdır. Bu, özellikle gece tek kişinin görev başında olduğu zamanlarda faydalıdır.

9.2 Muhasebe Ofisi

Muhasebe bürosu resepsiyonun yanına kompleksin bir parçası olarak yerleştirilirse daha iyi çalışır. Muhasebe bürosunun ön büro ile olan ana ilişkisi, restoran, bar ve perakende mağazaları çıkışlarının müdürlerinin günlük hasılatlarını sayabilecekleri ve saklayabilecekleri bir para sayma odasına olan ihtiyaçtan ibarettir. Genel kasanın muhasebe alanının içine yerleştirildiği durumlarda bile, muhasebe odası ön büro alanında yer almalıdır.



Şekil 9.2 Muhasebe ofisi fonksiyon şeması

Muhasebe aşağıdakileri içerecek şekilde kümelenmelidir (Şekil 9.2):

- Karşılama
- Muhasebe müdürü
- Muhasebe şefi
- Kasa
- Bordrolar müdürü
- Muhasebe çalışma alanı
- Bilgisayar odası

- Sekreter
- Diğerleri: depo ve kopyalama

Muhasebe alanının yerleşimi, donanım açısından özel operasyon istekleri gittikçe yükselen bilgisayar ve ofislerin, yeni desk-top sistemleri edinebilmeleri için esnek olma ihtiyaçları dışında, karmaşık hale getirilmemiştir. Mimar muhasebe bürolarının her biri için yaklaşık oda başına 0.3 metre karelik bir alan tahsis etmelidir.

9.3 Yönetici Ofisi

Yönetici ofisi (executive office) kompleksi, dört grubun en küçük kümesidir. Küçük otellerde, genellikle ön büro ile birleştirilmiştir ve bu otellerde genel müdür, odalar departmanı müdürünün de görevlerini üstlenir. Daha büyük otellerdeki yönetici ofisi şunları içerir:

- Resepsiyon alanı
- Genel müdür
- Yönetici müdür yardımcıları
- F&B müdürü
- Sekreter
- Toplantı odası
- Diğerleri: tuvaletler, depo, kopyalama

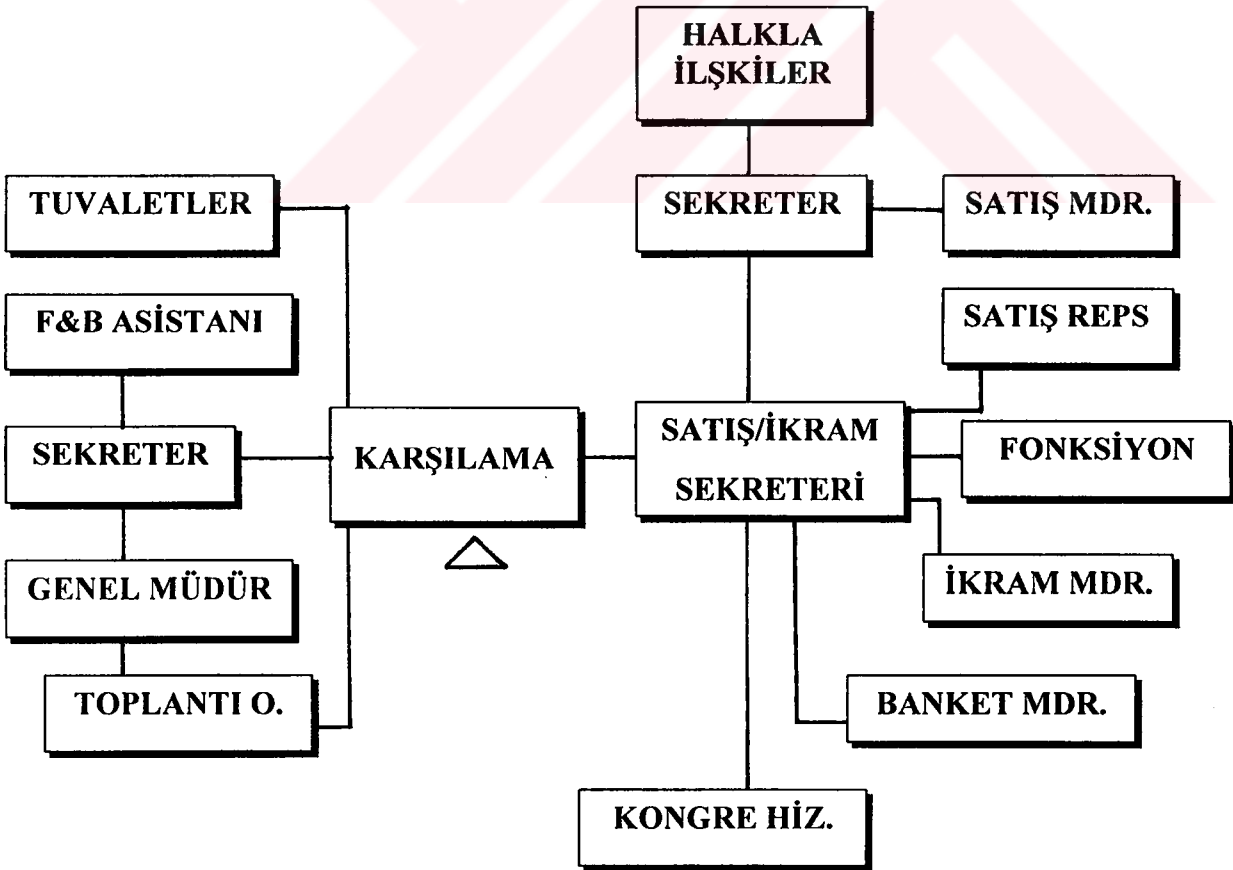
Genel müdür çoğunlukla göz önündedir, özel misafirlerini karşılar ve önemli konukları ağırlar. Bu yüzden onun ofisi ve toplantı odası, resepsiyon ya da salonlar gibi genel kullanımlı alanları andırmaya başlayabilir. Durum böyle olunca, büroların daha geniş ve güvenliğinin emin olması ve, müşterilerin kolayca bulabileceği yerlere yerleştirilmesi gerekmektedir. Bazı üst düzey müdürler bürolarının arkalarda, her günkü büro işleyişinden uzakta olmasını isterken, kimileri de resepsiyonun yanında olmasını isterler.

Alınan politik kararlara şahit olan yönetici müdür yardımcıları ise, her biri sorumlu oldukları departmanlarından çok genel müdürlerin grubuna sokulurlar.

9.4 Satış ve İkram Ofisi

Dördüncü grup olan satış ve ikram ofisi, iş gruplarını otele çekmek ve grupların oteldeki toplantı ve banket servislerini organize etmekle sorumludurlar. Aşağıdakileri içerir:

- Resepsiyon
- Satış sorumlusu
- Satış temsilcileri
- Halkla ilişkiler sorumlusu
- İkram müdürü
- Banket müdürü
- Banket temsilcileri
- Kongre servisleri müdürü
- Fonksiyon rezervasyon odası
- Sekreterler
- Diğerleri: tuvaletler, depo ve kopyalama



Şekil 9.4 Satış ve ikram ofisi fonksiyon şeması

Satış personeli sık sık muhtemel müşterilere, mevcut toplantı ve banket tesislerini tanıttıkları için, ofis süiti, lobi yerine genelde fonksiyon alanlarının yanında konurlar. Diğer alanlarda olduğu gibi en yaygın düzenleme, özel ofislerin sekreterlikle ilgili çalışma alanlarının etrafında toplanmasıdır (Şekil 9.4’de gösterilmiştir). Bu, aynı zamanda tüm satış ve banket temsilcilerinin, otelde yapılan tüm fonksiyonların kayıtlarının üç ya da daha fazla yıl için tutulduğu, fonksiyon rezervasyon odasına daha yakın olmalarını da sağlar.

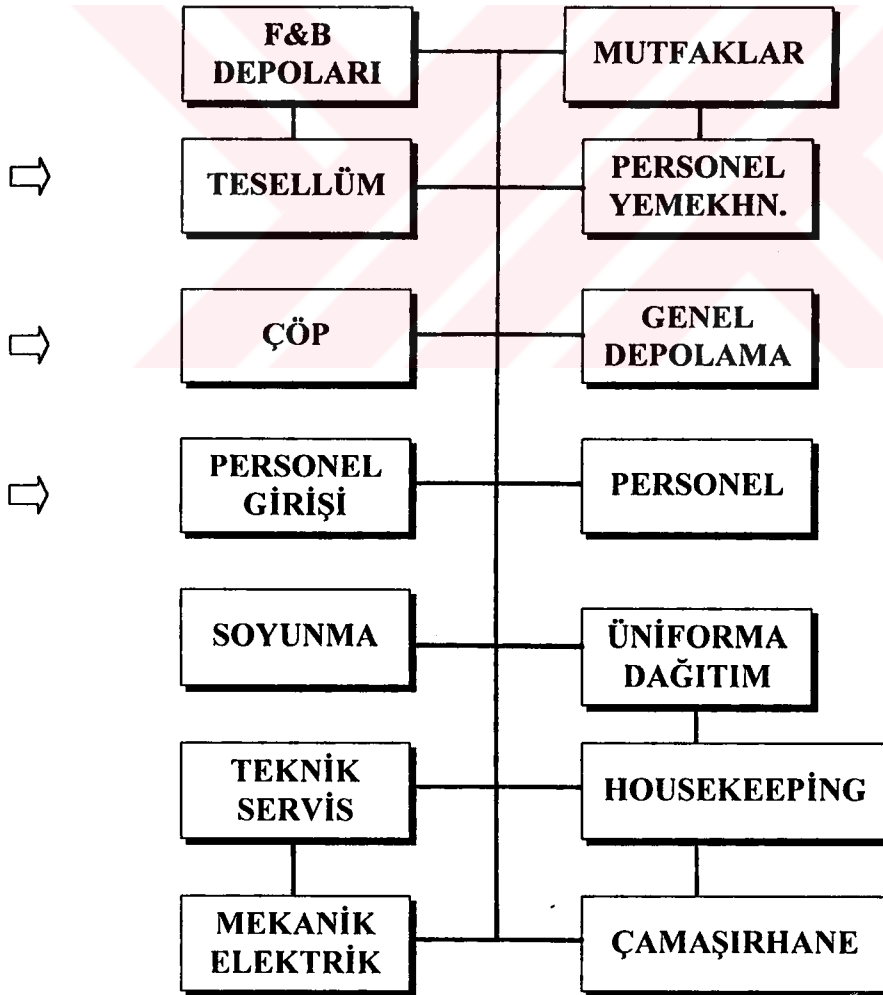
Satış ve ikram ofisi, tek tek müşterilerden çok gruplara hizmet veren toplantı ve bu gibi konularla yoğun olarak ilgilenmektedir. Otelin türüne göre çeşitlenen alan programlaması genelde oda başına 0.2 ve 0.4 metre kare arasında değişmektedir.



10 BACK-OF-HOUSE (SERVİS) ALANLARININ TASARIM ve PLANLAMASI

Otel müşterilerinin nadir olarak gördükleri back-of-house alanları planlanması ve tasarımı otelin başarısı için çok önemlidir. Moteller ve bütçe otelleri dışındaki tüm konaklama çeşitlerinde toplam kat alanının yüzde 10 ve yüzde 15'ini içeren back-of-house alanları, personelin otele etkili housekeeping, tamir, mühendislik ve, yiyecek ve içecek servisleri sağlama yeteneğini etkiler. Fonksiyonel alanlar şunları içerir:

- Yiyecek hazırlama ve depolama
- Tesellüm, çöp ve genel depolama
- Personel alanları
- Çamaşırhane ve housekeeping
- Mühendislik ve mekanik alanlar



Şekil 10 Back-of-house alanları fonksiyon şeması

Bu mahaller öncelikle otelin büyüklüğüne ve yerine ve yatırımın tipine bağlı olarak otelden otele değişir. Örneğin resortların elektrik ve içme suyu ve aynı zamanda personelin yatacak yeri dahil kendi mühendislik servislerini temin etmeleri gerekebilir. Bunun tersine restoranı ve çamaşırhanesi olmayan moteller, oda takımları ve bahçe bakım aletleri için sadece minimum depolama bulundurmaları durumundadırlar.

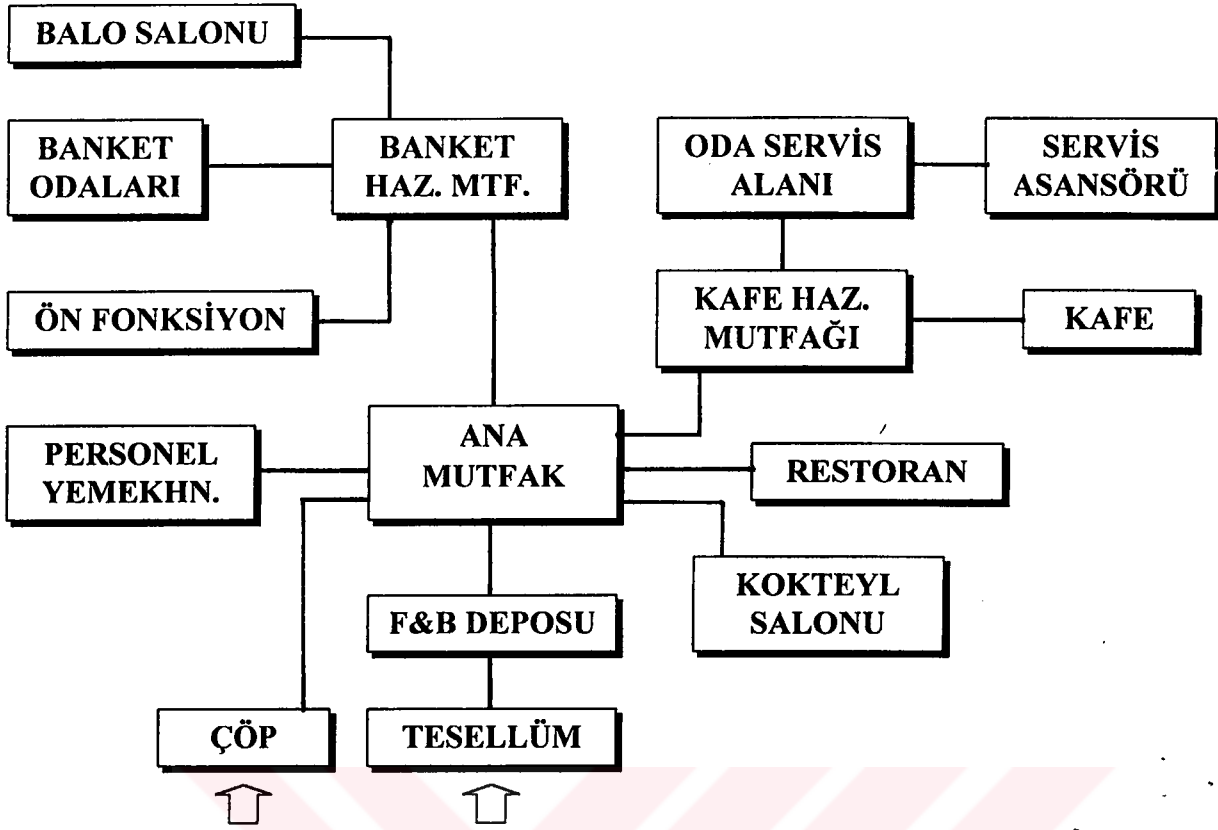
Büyük oteller bu back-of-house alanlarının ekonomik ve etkili fonksiyonlar sağlamasını isterler. Böylece personel lobiden ve diğer genel kullanım mahallerinin bulunduğu yerlerden geçmeden otelin tüm alanlarına ulaşabilir. Bunun neticesinde servis fonksiyonları, teşellüm alanı ve işçilerin giriş yerleri çevresine veya, ana servis koridoru yakınına kümelenmeli ve, yiyecek çıkışları da mutfak ve mutfak depoları çevresinde gruplanmalıdır (Şekil 10'da olduğu gibi). Bu bölümde her bir alan için operasyonel özellikler ile planlama ve tasarım kriterleri ayrıntılı olarak tartışılacaktır.

10.1 Yiyecek Hazırlama ve Depolama Alanları

Tasarım konusunda, bir oteldeki servis alanlarının hepsinden daha çok dikkat edilmesi gereken alan, mutfaklar ve ilgili yiyecek hazırlama alanlarıdır. Çünkü mekanik, elektrik ve su tesisatı sistemleri, mutfak ekipmanı yerleşimi ile uyumlu olmalıdır. Buna ilaveten mutfak tasarımı (genellikle en geniş back-of-house alanıdır), insan gücü ve işçilik giderlerini kritik bir şekilde etkiler. Mesafeler mümkün olduğu kadar kısa olmalı, ilgi faaliyetler birbirine yakın ve yerleşimler esnek olmalıdır. Bunun için mutfakların planlama ve tasarım tavırları, mutfak danışmanlarının ve mühendislerin özenli işbirliğini ister.

10.1.1 Planlama hedefleri

Konsept tasarım esnasında mimarın dikkate alması gereken birçok planlama isteği arasında en önemli hedef, teşellüm, gıda depolama, mutfak ve tüm çıkışların (restoran ve banket alanları) tek bir kata yerleştirilmesidir. Bu mümkün değilse, (genellikle 400 odanın üstünde oda bulunan şehir dışı otelleri ve yatırımlarında olduğu gibi) tasarımcının servislerin gruplanma alternatiflerinin bağlantı değerlerini ve genel kullanım fonksiyonlarını göz önüne alması gerekir. Bu alanların komşuluk istekleri konsepti, Şekil 10.1.1'de gösterilmektedir.



Şekil 10.1.1 Yiyecek alanları fonksiyon şeması

Aşağıdaki listede ise kritik komşuluklar tanımlanmaktadır:

Gerekli Olanlar

- ana mutfak-yiyecek deposu
- restoranlar-ana mutfak
- servis asansörleri-oda servisi alanı
- balo salonu-banket hazırlık mutfağı

İstenenler

- yiyecek depoları-tesellüm
- banket hazırlık mutfağı-ana mutfak
- küçük banket odaları-banket hazırlık mutfağı
- ön fonksiyon alanı-banket hazırlık mutfağı
- oda servis alanı-kafe hazırlık mutfağı
- kokteyl salonları-mutfak
- çöp/atık deposu-mutfak
- personel yemek alanı-mutfak

Mutfak ve, yiyecek ve içecek depolama alanları için istenen kat alanı, servis yapılan öğünün sayısına, mөнünün çeşitliliğine ve teslimat programına bağlıdır. Hedeflerden biri ekipman, enerji ve işçiliğin yüksek maliyetinden dolayı, işletme hedeflerini karşılayacak en küçük mutfak tasarlamaktır. Örneğin, yüksek arazi giderlerinden dolayı az yeri bulunan ve birçok yiyeceğin kolayca temin edilebildiği çoğu şehir merkezi otelleri, minimum yiyecek depolama alanı ile işletilmektedir. Yine de bu otellerdeki bazı küçük mutfaklar, ekipmanlarının başarılı bir şekilde birbirlerine çok yakın yerleştirilebilmesinden dolayı, gayet iyi iş görmektedir. Büyük otel işletmelerinde ise böyle bir durum söz konusu olmadığı için, depolama, hazırlama, pişirme, servis yapma ve yıkama alanlarının ayrılması gerçekleştirilmelidir.

Mahal paylaşılmasının hesaplanması, otelin kalite seviyesine göre değişiklik gösterir. Bununla beraber ortalama bir başlama noktası, mutfak ebadının, restoran ve banket oturmalarının ve otel odalarının sayısının, yiyecek ve içecek konseptleri olarak rafine edilmesine dayanmaktadır. Aşağıdaki formül, otel mutfakları için ilk alan isteklerini vermektedir (Rutes ve Penner 1985):

Ana mutfak (aşağıdakilerin toplamı)

- 0.6 metrekare / restoran oturması
- 0.2 metrekare / balo salonu ve banket oturması
- 0.1 metrekare / kokteyl salonu oturması
- 0.1 metrekare / otel odası

Yiyecek içecek depolama yeri

- 0.3-0.5 x Ana mutfak alanı

Bu hesaplamalar otelin büyüklüğüne göre değişmektedir. Küçük oteller (200 odadan az) ve uydu restoranlar, minimum bir mutfak donatmak için her oturma başına daha büyük pay istemektedirler.

10.1.2 Ana mutfakın tasarımı

Yiyecek hazırlama alanı, ilk tasarım aşamasında tahsis edildikten sonra, yiyecek servis danışmanı bir avan tasarım önerir. Eğer temel planlama kriteri karşılanmışsa. (restoranlara ve fonksiyon çıkışlarına yakın tek bir ana mutfak temin etme gibi) genel tasarım büyük ölçüde basitleştirilir ve varsa iki kez kullanılan ekipmanlar çıkarılır. Yiyecek tesisleri danışmanı mutfak planını hazırlarken, mimarın, mutfak alanlarındaki yiyecek ve personel akışını

anlaması gerekir. Aşağıdaki kontrol listesi çalışılabilir bir yerleşimi bütünlemesi gereken bağımsız mutfak alanlarını göstermektedir:

- **Tesellüm**
- **Depolama**
 - Kuru yiyecek deposu
 - Yiyecek soğuk deposu
 - İçki deposu
 - İçecek soğuk deposu
 - Porselen, gümüş deposu
- **Hazırlık Alanları**
 - Kasap bölümü
 - Pastahane bölümü
 - Sebze hazırlık alanı
 - Et hazırlık alanı
 - Salata ve tatlı hazırlık alanı
- **Pişirme Alanları**
 - Esas pişirme
 - Kısa sipariş pişirme
- **Hijyen/Sağlık**
 - Tabak yıkama
 - Kazan yıkama/kara bulaşık
 - Çöp/atık taşıma
- **Servis**
 - Restoran(lar) toplaması
 - Banket toplaması
 - Oda servisi alanı
- **Diğer**
 - Aşçıbaşı/şef ofisi
 - Servis bar
 - Personel tuvaleti

Mutfak planlamacısı konuya genellikle iki farklı yönde yaklaşır: geniş mutfak alanına bölümler koyar (fırın veya bulaşık yıkama alanı gibi) ve her bir iş istasyonunun ekipmanlarını (ızgara, pişirme kazanı) birleştirerek geliştirmek için aşağıdaki genel hedefleri sağlamayı amaçlar:

- Yiyeceğin depodan servise direk akışını sağlamak.
- Çapraz trafiği ve geri izlemeyi ortadan kaldırmak.
- Mutfak servis alanı ile, restoran oturmaları arasındaki mesafeyi aza indirmek.
- Yoğun çalışma merkezleri düzenlemek.
- Her bir istasyon yakınına ikinci bir depolama alanı yerleştirmek (istenirse).
- Paylaşılan fasiliteyi merkezi olarak yerleştirmek.
- Hijyen ve personel sağlığını düşünmek.
- Minimum sayıda ısı üreten ekipman sağlamak.

- Gaz, elektrik ve suyun verimli kullanımını planlamak.

Mutfak planlamacısı, tüm tasarım ayrıntılarına yardım eder, mimar ile işbirliği yapar ve mutfak mahalinin düşünülen ekipman yerleşimine uygun olmasını sağlar. Aydınlatma ve bitişlerin standartlarına ilaveten, yiyecek servis alanları için ayrıntılı planlar şu özellikleri içermelidir:

- Özellikle pişirme ekipmanları üzerine otomatik yangın söndürme sistemleri temin etmek.
- Soğuk depoları alçak döşemeler ile mutfağın kotuna getirmek.
- Aynı duvarları ve kompresörleri paylaşacak tüm soğuk depoları ve dondurucuları gruplamak.
- Mutfak ile tüm çıkışlar arasına ve, banket soğuk mutfağı ile balo salonu arasına holler yapmak; servis koridorları ile banket odaları arasına şaşırtmalar yapmak.
- Her restoranın kapı içlerine bulaşık yıkama alanını besleyecek tabak sıyırmaları yerleştirmek.
- Mutfak destekli servis bara, güvenlik temin etmek.
- Minimum 1.1 metre geçişler planlamak.
- Mutfak ekipmanlarını beton engellere dayamak.
- Garson dolaşma yerlerine yakın bir kasa alanı temin etmek.

10.1.3 Yiyecek ve içecek depo alanlarının tasarımı.

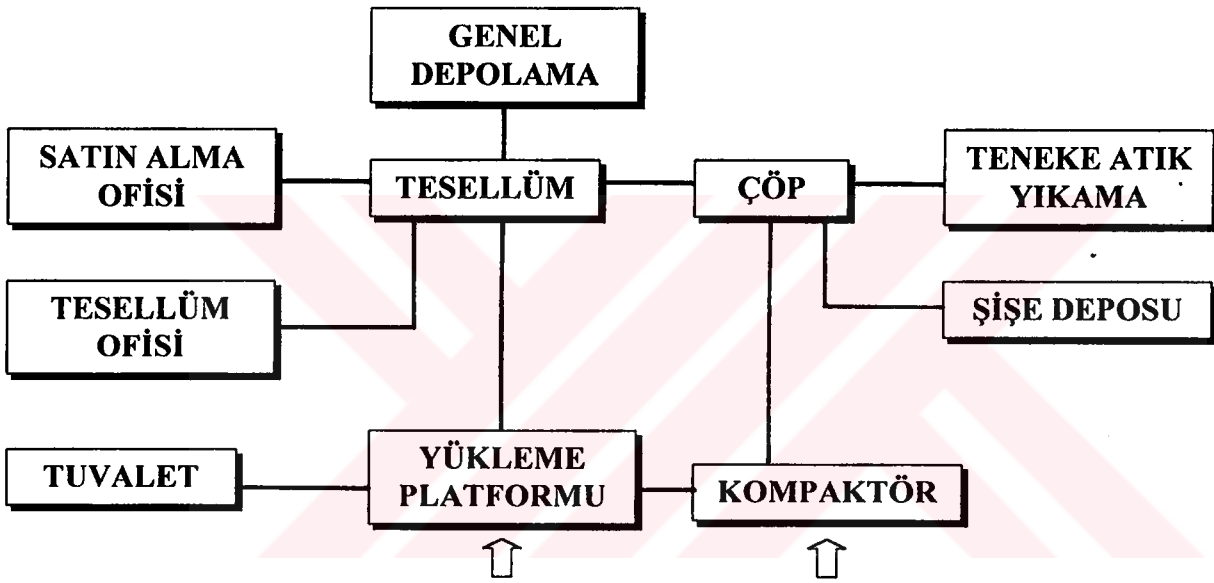
Birçok durumda yiyecek ve içecek depolama alanları, ya tesellüm alanına, ya da mutfağa bitişiktir (ikincisi tercih edilir). Oteller için depolama ve kontrol istekleri, her zaman denetimin ve emniyetin olmasını gerektirir. Depolama alanlarının tahmini bölümleri şöyledir:

- **Kuru yiyecek deposu:%30**
- **Yiyecek soğuk deposu:%25**
- **Dondurulmuş yiyecek deposu:%10**
- **İçecek deposu:%15**
- **İçecek soğuk deposu:%5**
- **Yiyecek dışındaki ürünlerin deposu (tabaklar, gümüşler, kağıtlar vs.):%15**

Mutfak depolama alanları planlamasındaki anahtar özellik, tüm soğuk depolamaları gruplamaktır. İçine girilen soğuk depolar ve dondurucular, döşemeyle aynı kotta bir zemin gerektirir ve bunların izolasyonlu duvarları ve kompresör sistemleri ortak olmalıdır

10.2 Tesellüm, Çöp ve Genel Depolama Alanları

Otelin tesellüm ve çöp alanları net olarak birbirinden ayrılmalıdır. Sadece küçük otel ve motellerde bu iki fonksiyon tek bir alanda birleşir. Şekil 10.2'de 'komşuluk mahalleri gösterilmektedir (Rutes ve Penner 1985).



Şekil 10.2 Tesellüm ve çöp alanları fonksiyon şeması

Tesellüm ve çöp alanları otelin back-of-house alanlarına bitişik olmalıdır. Gelen yiyecekler ve içkiler ile giden çöpler için mutfaklara yapılan ana bağlantılara ek olarak, malzemeleri çamaşırhaneye götürmek, housekeeping, onarım ve genel depolamalar için yeterli alanlar temin edilmelidir.

Ayrıca tesellüm ve çöp alanı, vaziyet planına da uygun olmalıdır ve kamyonlar için gerekli olan hareket alanını önlemeyecek, müşterilerin park etmesini kısıtlamayacak ve, otel odaları ve restoranlar ve, rekreasyon alanları gibi genel kullanım alanlarından gizlenecek şekilde planlanmalıdır. Çok iyi tasarlanmış oteller bile, tesellüm ve çöp alanlarının zayıf ve kötü yerleşiminden dolayı puan kaybedebilmektedir. Tesellüm ve çöp alanlarının planlama isteklerinin tümü şunları içermektedir:

Tesellüm

- Bir seferde iki kamyonu barındırmaya yetecek büyüklükte, yüksek yükleme platformu temin edilmelidir (600 oda üstüdeyse 3 kamyon).
- Tesellüm alanının etrafı, güvenli, hava korumalı ve, koku ve ses bulunmayacak şekilde kapatılmalıdır.
- Tesellüm bürosu ile tesellüm alanı yükleme platformu arasına pencere koyulmalıdır.
- Gelen mallarla giden çöp arasında çapraz trafiğin olmasını önleyecek bir tesellüm girişi sağlanmalıdır.

Çöp/Atık

- Çöp/atık depolama alanı, tesellüm platformundan ayrılmalıdır.
- Çöpler için bir soğutulmuş alan ve teneke kutuları yıkamak için başka bir alan temin edilmelidir.
- Her zaman girilebilen bir kompaktör alanı temin edilmelidir.
- Kağıt artıkların yığılmasını önlemek için, çöp alanının dışına küçük bir kompaktör temin edilmelidir.

Tesellüm ve çöp alanları her oda başına 0.2 ve 0.3 metrekare alan gerektirir. Ancak alanın ebadı kısmen oda sayısı ile belirlenir. Oda sayısının yanında otelin kalite seviyesi, restoran, salon ve fonksiyon mahali miktarı (yiyecek ve içecek işlemlerinin hacmini yansıtarak) bu sayıya etki eder.

Oteller, önemli miktarlarda depolama alanına ihtiyaç duyarlar. Bu mahallerin çoğu spesifik aktivitelerle birleştirilmiştir; mutfak yanında yiyecek depolama alanı, balo salonu ve banket odalarının yanında fonksiyon odası depolama alanı, her kattaki çarşaf depolama yeri ve idari bürolardaki arşiv gibi. Ayrıca depolamalarının iki kategorisi olan, açık hava ekipmanları ve genel depolama alanları genellikle tesellüm alanının yakınında bulunur. Bunların birincisi genellikle 20-30 metrekare alan gerektirir ve, bina ve bahçe bakım ekipmanları ve, bahçe mobilyaları içindir. İkincisi, tesellüm ve çöp alanları kadar geniş alanlar gerektirir ve ekstra mobilyalar ve ekipmanlar, arşiv depolaması, basılı malzemeler vs. içindir.

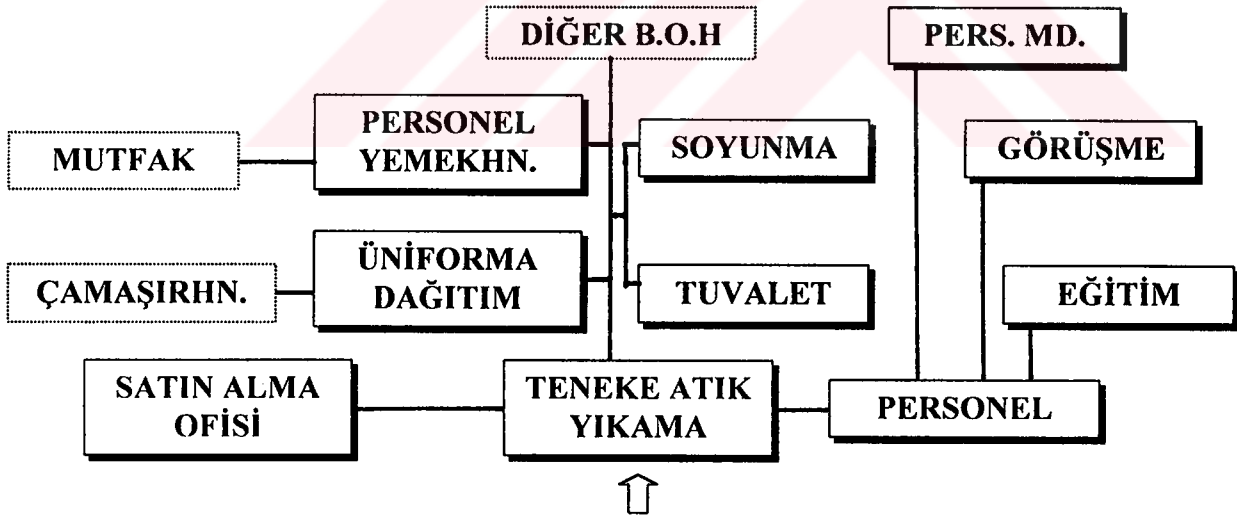
Bunların tesellüm alanının yakınında olması gerekir ve bu depolama alanlarının diğerlerinden farklı istekleri vardı. Genellikle programlamada atlanan bahçe bakımı ve kar temizleme aletleri gibi dış ekipmanlar derece seviyesinde depolanmalıdır. Genel depolama alanı güvenli olmalı, iki veya üç adet kafesli alanı içermelidir. Böylece farklı operasyon departmanları,

odanın farklı bölümlerini kontrol edebileceklerdir. Genel depolama alanı çeşitli malzemelerin saklanması için gerekli olsa da, back-of-house alanı fonksiyonlarının her biri için uygun bir depolama olması gene de şarttır.

10.3 Personel Alanları

Personel alanları, otelin bak-of-house alanlarının üçüncü önemli kısmını oluşturur. Küçük ve düşük kaliteli otellerde bu mahaller sınırlı olmasına rağmen, otel personelinin tam gün hizmet verebilmesinin istendiği durumlarda gereklidir (resortlarda büyük ölçekli personel konutları da yapılabilir).

Personel alanlarının bileşenleri (personel büroları, soyunma odaları, personel yemek salonu) birbirlerinden bağımsızdırlar ve birbirlerine bağlantılarından çok, otelin diğer back-of-house alanlarına bağlantılıdırlar. Örneğin personel fonksiyonu personel girişi ile, soyunma odaları üniforma dağıtma alanı ile ve, personel kafeteryası da ana mutfak ile yakından ilgilidir. Bu komşu olma gerekleri Şekil 10.3'de gösterilmiştir.



Şekil 10.3 Personel alanları fonksiyon şeması

Personel alanları için güvenlik, sirkülasyon ve ekipman istekleri, diğer back-of-house fonksiyonlarından daha az katıdır ve servis bloğu içindeki konumlarına daha fazla esneklik tanınır. Yine de mimar, planlama ve tasarım aşamasında aşağıdaki operasyonel özellikleri göz önüne almalıdır:

Personel ve puantör büroları

- Puantör ve güvenlik bürosu, hemen personel girişinin içine yerleştirilmelidir.
- Giriş ve ana servis koridorlarına görsel kontrol temin edilmelidir.
- Görüşme ve danışma yapan personel için küçük ve özel bir oda temin edilmelidir.
- Personel toplantıları ve eğitimi için bir eğitim odası temin edilmelidir.

Soyunma odaları ve tuvaletler

- Personel programına ve vardiya programına göre ayrı tesisler temin edilmelidir.
- Banket personeli için ayrı bir soyunma odası düşünülmelidir.
- Tuvaletler için, soyunma odalarından geçmeyen ayrı bir giriş planlanmalıdır.

Personel yemek salonu

- Personel yemek salonu mutfağın yanında veya farklı katta ise, personel soyunma odalarının yakınında bir kafeterya düşünülmelidir.
- Servis hattını, oturma gruplarını ve sıyrılmış tabak alanını içeren bir kafeterya tasarlanmalıdır.
- Satış makinaları dahil edilmelidir.
- Yoğun saatler için yeterli kapasite sağlanmalıdır (vardiya değişimindeki sayıları göz önüne alın).

Personel lojmanları

- Müdür dairesi, oda programının bir parçası olarak düşünülmelidir.
- Gerekirse üst yönetim için iki yatak odalı daire ve alt yönetim için tek odalı daire düşünülmelidir. Diğer personel için yatakhane üniteleri planlanmalıdır (koğuşlar).
- Rekreasyon odası, self-servis çamaşırhane, havuz ve salonlar gibi uygun ortak alanlar sağlanmalıdır.

Alan istekleri, aşağıda listelendiği üzere her oda için toplam 0.55 ve 0.9 metrekare arasında değişmektedir:

- **Personel:** 0.14-0.23
- **Puantör/güvenlik:** 0.03-0.05
- **Erkek soyunma ve tuvaletler:** 0.14-0.19
- **Kadın soyunma ve tuvaletler:** 0.14-0.23
- **Personel yemekhanesi:** 0.17-0.19
- **Personel lojmanı:** değişir

Artık birçok önemli otel zincirleri, genel müdürlerini oteldeki bir dairede yaşamasını tercih etmektedir. Bu daire genellikle iki oturma odası, bir salon, mutfak ve iki yatak odası şeklinde olmaktadır.

Yüksek sezonsal oteller ve şehre uzak otellerde, tüm personel için yeterli yerleşim birimi imkanı yoksa, otel personeline kalacak uygun yerleri temin etmelidir. Bu durum eğitilmiş personelin ve müdürlerin kalması gereken birçok gelişmekte olan bölgede böyledir. Otel personelinin önemli olduğu durumlarda bir konut kompleksi (ikinci bir otel) inşa edilmelidir (geri dönüşümü çabuktur, çalışanların üretkenliğini ve dakikliğini artırır, ortadan yok olmaları önler).

10.4 Çamaşırhane ve Housekeeping Alanları

Çamaşırhane ve housekeeping alanları büyük otellerin servis tesislerinin dördüncü anahtar unsurudur. En küçük otel bile depolama ve kontrol için biraz yer temin ederken, büyük otellerde bu tip alanlar daha geniş olmalı ve ana çamaşırhane tesislerini de içermelidir.

150 odadan az odası olan oteller için back-of-house alanlarının anahtar kararı, bunların bir çamaşırhane içerip içermedikleridir. İnşaat ve ekipman giderlerinin işletme giderlerine eklendiği küçük konaklama yerlerinde, işletmeci veya müteşebbis için çamaşırları dışarıdaki bir çamaşırhaneye göndermek, otelde yıkamaktan daha ekonomik olabilir. Diğer yandan tüm orta pahalı ve daha iyi oteller, kaliteyi ve çamaşırların temin edilebilirliğini kontrol etmek için kendi çamaşırhanelerini işletirler.

Çamaşırhane ve housekeeping alanları, ayrı ayrı yönetilseler de birbirlerine komşu olmalıdırlar. Çamaşırhanelerin olmadığı yerlerde bile toplama, yükleme, tesellüm ve depolama için büyük alanlar istenir. Ana fonksiyon şüphesiz. oda (yatak ve banyo) ve masa kumaşlarını, üniformaları, mutfak çamaşırlarını ve müşteri kıyafetlerini temizlemek ve dağıtmaktır. Deniz kenarındaki otellerde yüzme havuzu havluları için ek çamaşır talepleri de ortaya çıkmaktadır. Şekil 10.4'de çamaşırhane ve housekeeping alanlarının komşuluk şeması verilmektedir (Rutes ve Penner 1985).

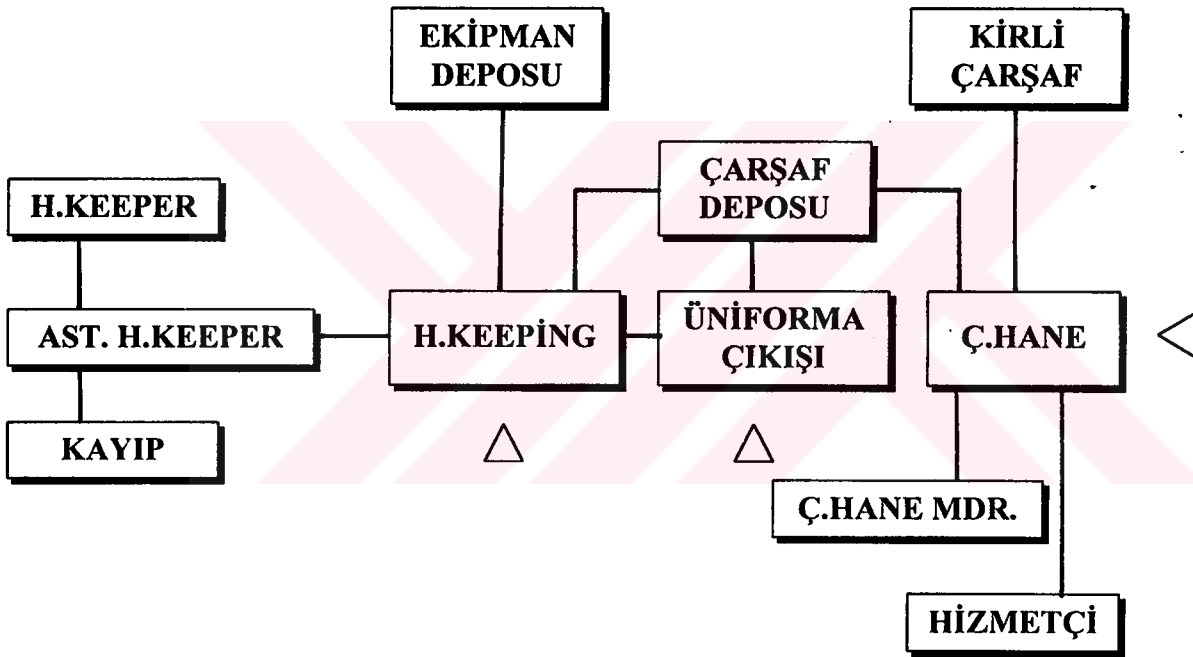
Çamaşırhane ve housekeeping alanlarının müşteri odalarına servis yapma ve personel üniformaları ve diğer çamaşırları temin etme ile ilgili anahtar komşuluk istekleri vardır;

Gerekli olanlar

- Kirli çamaşır alanı-çamaşır bacası
- Çamaşırhane-kirli çamaşır alanı
- Housekeeping-tesellüm (otelin çamaşırhanesi yoksa)

İsteğe bağlı olanlar

- Housekeeping-çamaşırhane (çamaşır depolama alanı)
- Üniforma dağıtımı-housekeeping
- Personel soyunma odaları-üniforma dağıtımı
- Housekeeping-oda hizmetlisi
- Servis asansörlerin-housekeeping



Şekil 10.4 Çamaşırhane ve housekeeping fonksiyon şeması

Alan istekleri oldukça standarttır (oda başına 0.9-0.13 metrekare) çünkü çamaşır alanlarının büyük çoğunluğu odalardan çıkmaktadır. Kısa süreli konaklanan tesisler ve 600 odadan fazla odası bulunan oteller oranın alt kısmında yer alırlar. Diğer yandan deniz kenarı otelleri; büyük yiyecek ve içecek ve, fonksiyon tesisleri olan oteller ve; birinci sınıf ve lüks oteller yüksek uçta yer alırlar. Gerekli alan hemen hemen eşit bir şekilde çamaşırhane ile housekeeping alanları arasında destek mahalleri de dahil olarak paylaşılır.

Çamaşırhane yerleşimi genellikle otel yönetim şirketinin teknik servis personeli veya çamaşırhane ekipmanı satan büyük firmaların tasarım danışmanları tarafından tasarlanır. Çamaşırhaneler genellikle müşterilere gidecek gürültü ve vibrasyondan kaçınmak için otelin en alt katında olmalıdır. 800 den fazla odası bulunan otellerde, tünel çamaşırhaneler hem tesisat hem de verimlilik açısından en etkili olanlardır. İki alan için operasyonel istekler ve tasarım hedefleri arasında şunlar bulunur;

- Duman kontrolü, havalandırma (menfez) ve kilitli giriş gibi şartları karşılayan çamaşır bacası temin edilmelidir.
- Çamaşırhane ve housekeeping alanlarını görsel olarak kontrol edecek bürolar yapılmalıdır.
- Yiyecek ve içecek veya havuz gibi belirli bölümler için ayrı bir kilitli çamaşır depolama alanı yapılmalıdır.
- Gece personeli için ayrı giriş alanları temin edilmelidir.
- Tüm ekipmanlar için ısı dönüşümü işlemi gibi enerji koruma yaklaşımları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Çamaşır ve üniformaların, çamaşırhaneden sürekli akışı sağlanmalıdır.

10.5 Mühendislik ve Mekanik Alanlar

Son back-of-house alanı, otelin baş mühendisi tarafından süpervayz edilen üç ilgili fonksiyonu içerir: mühendislik ofisleri, tamir ve bakım atölyeleri ve mekanik ve elektrik alanları. Genellikle mimarlar bu alanlar için yeterli yer ayırmamaktadır. Mühendislik danışmanları, mekanik alanları planlanmakta, ancak bürolar ve atölyeler için az yer bırakmaktadırlar.

Mekanik ekipman alanları etkili operasyon için, çamaşırhaneye, mutfığa ve diğer yüksek enerji kullanılan alanlara yakın olması gerekse de, diğer servis alanlarına bitişik olmak zorunda değildir. Aslında ekipman odaları, daha iyi kontrol ve süpervizyon için ayrı bir servis koridoru boyunca organize edilebilir. Bununla beraber mühendislik fonksiyonunun günde 24 saat çalışmasından dolayı, back-of-house alanlarına ve servis asansörlerine doğrudan bağlanması gerekmektedir. Ofisler ve atölyeler içindeki organizasyon, diğer sayfadaki Şekil 10.5'de gösterilmiştir.

Ofisler ve atölyeler her oda için 0.3 ve 0.5 metre kare alan isterler. Mekanik ve elektrik alanları için alan istekleri önemli derecede değişiklik gösterir. Bu iklim, otel boyutu, inşaat

tipi, oryantasyon ve işletme hedefleri gibi faktörlere bağlıdır. Mühendislik alanlarının yerleşimleri aşağıdaki önemli noktaları içermelidir (Rutes ve Penner, 1085):

Mühendislik büroları

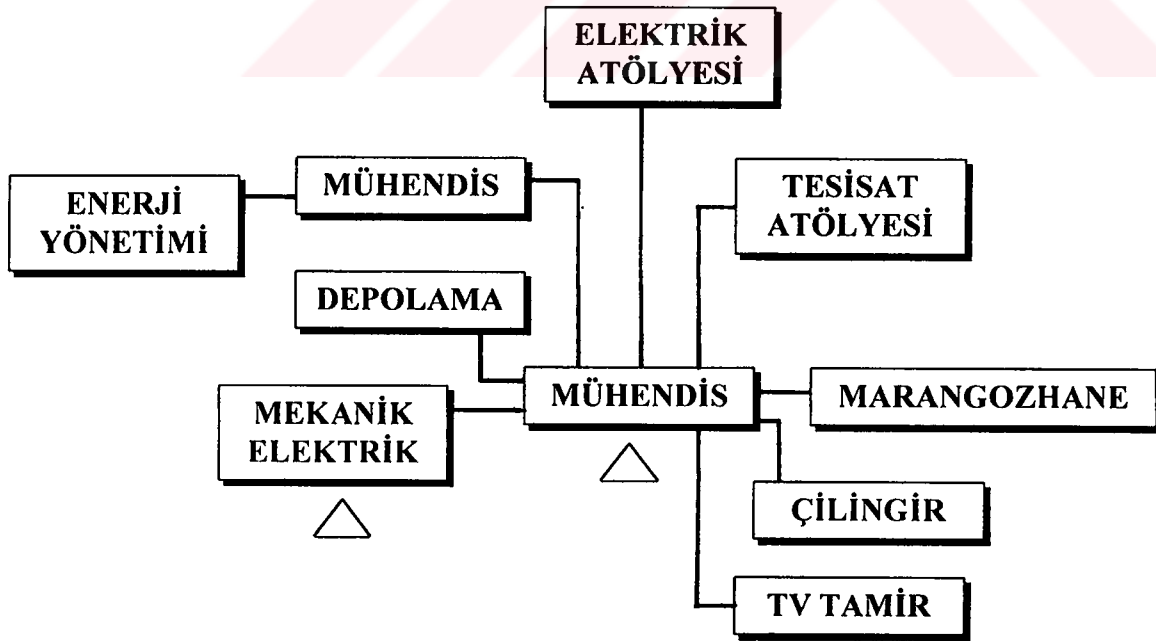
- Tüm atölyeler ve mekanik alanlara girişleri kontrol edecek sekreter alanı yerleştirilmelidir.
- Mühendis ve yardımcılarının büroları ile arşiv ve çizim odaları, kontrol alanı etrafına gruplanmalıdır.
- İstenirse, enerji yönetimi için bir bilgisayar odası tahsis edilmelidir.

Teknik bakım atölyeleri

- Marangozluk, boyama ve döşeme atölyeleri, birbirlerine komşu olmalıdır.
- Boyama (duman) ve marangozluk (talaş tozu) atölyesine, bir egzoz sistemi sağlanmalıdır.
- Tüm atöyelere ek bir elektrik hizmeti sağlanmalıdır.
- Televizyon tamir atölyesine TV anteni bağlanmalıdır.

Mekanik/elektrik alanları

- Mekanik alanlar, gürültü ve vibrasyondan, müşterilerin etkilenmeyeceği şekilde yerleştirilmelidir.
- Bu alanlar, büyük ekipmanların kolaylıkla değiştirilmesini sağlayacak şekilde yerleştirilmelidir.



Şekil 10.5 Mühendislik fonksiyon şeması

11 OTEL İNŞAATININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Bir projenin başarısı için, otel işletmesindeki planlama akışı nasıl kritikse, konstrüksiyon metotları ve malzemeleri de, kapsamlı konseptin, iş programının ve bütçenin düzeltilmesi için gereklidir. Otellerin inşaat teknikleri kadar, yapı ve mekanik sistemleri de diğer bina tiplerine büyük ölçüde benzemektedir. Yine de otel tasarımı ve operasyonlarının nüansları, yapısal malzemenin, kolonlar arası açıklığın ve HVAC sistemlerinin seçimini büyük ölçüde etkiler. Aşağıda otel projelerini etkileyen, inşaat alternatiflerinde sözü geçen faktörlerin en karmaşıkları verilmektedir;

- ❑ Dar ve geniş açıklıklı strüktürel sistemlerin bir birleşimini öneren, küçük ve benzer yatak odaları ve geniş ortak kullanım ve servis alanları.
- ❑ Farklı bina kodları istekleri içeren ikamet ve kongre alanları.
- ❑ Binanın tamamlanmasından önce bazı bölümlerinin kullanılabilmesi için, iş programının hızlandırılmasına yönelik sık karşılaşılan istekler.
- ❑ Mal sahibinin, müteşebbisin ve otel işletmecisinin maksatlarındaki farklılık.
- ❑ Bazı durumlarda, tip tasarımların, farklı iklimlere, malzeme temin edilebilirliğine ve arsa sınırlılıklarına göre adaptasyonu için talepler.

Söz konusu olanlar küçük bütçeli oteller, orta büyüklükte konferans veya süit projeleri veya, büyük kongre veya mega-oteller ve eşsiz bina tipleri de olsalar, yukarıdaki faktörler otel projelerini meydana getirilmesinde bir araya gelirler. Dahası, (her gün 24 saat işletilmesinden dolayı) bakımının kolaylıkla yapılabilmesi gerekli olan oteller, sürekli fiziksel yıpranmaya uğrarlar ve onarım için kapatılmayı kaldıramazlar. Aşağıdaki inşaat alternatifleri kontrol listesi, otel mimarına kullanılabileceği bazı temel tasarım seçeneklerini özetlemekte, kütle ve yapısal sorulardan, malzeme ve bina sistemlerine kadar uzanmaktadır (Rutes ve Penner 1985):

Kütle

- ❑ Yüksek
- ❑ Orta yüksek
- ❑ Alçak
- ❑ Dağınık

Oda konfigürasyonu

- ❑ Kat (tek veya çift yüklemeli koridorlar etrafına düzenlenmiş odalar)
- ❑ Kule (merkezi asansör çekirdeğinin etrafına kümelenmiş odalar)
- ❑ Atriyum (çok katlı bir mahallin etrafına yerleştirilmiş bu mahalle yukardan bakan odalar)
- ❑ Konfigürasyonların kombinasyonu
- ❑ Özel bungalovlar/kulübeler/dubleksler

Strüktürün tipi

- Betonarme iskelet yada betonarme düz plak
- Çelik iskelet
- Yığma taşıyıcı duvarlar
- Panel (prekast duvar ve döşeme birimleri)
- Modüler (prefabrik oda modülleri)
- Ahşap iskelet
- Yerli malzeme ve metotlar

Kolon araları

- Tek bölümlü (her oda ara duvarına kolon)
- Çift bölümlü (bir atlayarak kolon)
- Üçlü (genellikle üç odada bir, dört adet kolon ve içerde her odanın dışına iki adet kolon olacak şekilde)
- İç kolonsuz (şaşırtma/saplama kiriş)

Bina malzemeleri

- Dış cephe (boşluk doluluk oranı; tüm malzemelerin karakteristik performansı)
- Mimari iç bitişler
- Dekoratif iç bitişler

Mekanik/elektrik sistemler

- bağımsız paket ünitelere karşın, merkezi
- Heat pump sisteme karşın, fan-coil
- Düşey dağılıma karşın, yatay
- Dört borulu ısıtılmış ve soğutulmuş su dağılımına karşın, iki borulu
- Mekanik alanların konumu
- Isı kazanımı/korunumu alternatifleri
- Özel alanlara alt-ölçüm
- Kojenerasyon

Çeşitli dışsal faktörler de otel tasarımlarını ve inşasını etkilemektedir. Gerekli kamu hizmetlerinin mevcudiyetine, uygun toprak koşullarına ve parsellemeye ek olarak, bina ve hayat emniyeti kodları, en önemli faktörler arasındadır. Bunlar, maksimum inşaat alanı, çıkışların sayısı ve boyutları, malzemenin ateşe dayanıklılığı, zonlama ve yangından korunma sistemlerinin izni için kesin şartlar oluştururlar. Yangına karşı korumalı binaların tasarımı, korumada pasif unsurla, komple yangın koruma programının aktif parçasının (yeterli uyarı, alarm ve sprinkler sistemleri) uygun entegrasyonunu gerektirir.

Müşterileri memnun etmek binanın mekanik ve elektrik sistemlerine de bağlıdır. Bunlar inşaat bütçesinin yaklaşık %35'ini oluştururlar ve bunun sonucu olarak, bütçe kontrolünün başlıca unsurlarıdır. Yeni tasarımlar, yalnızca ısıtma ve soğutma için değil aynı zamanda havalandırma ve açık atriyum mahallerinden duman tahliyesi ve, mutfak ve çamaşırhane alanlarından ısı çekilmesi gibi özelleşmiş otel istekleri için de geliştirilmiş çözümler üretmektedir. Son birkaç yıldır restoran operasyonlarında sıcak su sağlamak için kullanılan güneş enerjisi sistemleri, otellerde uygulanabilecekler için yalnızca bir başlangıçtır.

11.1 İnşaat Sistemleri

Belli bir otel arsası ve civarı yapının formunu, özellikle de oda yapısını ortaya koymaktadır. Odalar, görece yoğun yükselen katlar ve kuleler veya, alçak yatay kanatlar içinde gruplandırılmak eğilimindedirler. Değişik malzeme ve sistemlerin herhangi biriyle inşa edilebilirler. Alçak resort evleri ahşap konutlardan çok az farklıdır; orta yükseklikte konaklama tesisleri taşıyıcı duvarlardan yapılabilir, ve yüksek oteller düz plak, çelik, betonarme sistemler veya, betonarme iskelet sistemler birleştirilerek oluşturulabilir. Öncüsü Walt Disney World'daki Contemporary Hotel olan ABD'deki bazı oteller, özel prefabrik yatak odası modellerinin istiflenmesiyle yapılmış ve uluslararası alanda diğer pek çok otelde de prekast betonarme panel sistemleri kullanılmıştır (Rutes ve Penner 1985).

Odalardan sonra ikinci bir yapısal karar, kolon araları ile ilgilidir. Bazı sistemler, eğer strüktür iki oda kadar veya 7.6-8.5 metre açıklık arasında yapılırsa daha verimli olmakta bazılarıysa, kolonlar her yatak odası duvarına koyulduğunda daha ekonomik olmaktadır. Genelde, betonarme yapılar daha dar modüllere dayandırılırken, çelik iskeletli yapılar daha geniş kolon açıklığına sahiptir. Geniş açıklık bırakma, kat yüksekliği az olan genel kullanım ve servis katları planlamasında ciddi ölçüde esneklik yaratır.

İnşaatla estetik kaygıları birleştiren bir tasarım kararı ise, dış malzemelerin seçimidir. Camın miktarı ve tipi, tuğla, beton veya giydirme malzemenin seçimi, yalnızca konuğun otele olan tepkisini değil, aynı zamanda, mekanik sistemler ile ısıtma-havalandırma sistemlerinin operasyonlarının da dahil olduğu inşaatın tüm maliyetini etkiler.

11.1.1 İskelet yapılar

Otel mahallerinin doğası (küçük, tekrar eden odalar ile birleştirilmiş geniş açıklıklı balo salonları ve lobiler), yüksek oteller için tipik bir grup strüktürel çözümler yaratmıştır. Nerede mümkünse, bir otel için konseptsel strüktür analizi aşağıdakileri içermektedir:

- Farklı strüktür ve mekanik istekler nedeniyle yatak odaları ile otelin genel kullanım ve servis bölümleri ayrılmalıdır.
- Binanın oda bölümleri için, düz plak veya diğer ince döşeme strüktürü kullanımını araştırmalıdır.

- Yatak kulesi konfigürasyonunu belirlemeden önce yüksek yapılara kanat yüklemesinin etkileri irdelenmelidir.
- İnşaat iş programı ile, erken açışın karşılaştırmalı analizi yapılmalıdır.
- Strüktürel sistemin, otele gelecekteki fonksiyonların adapte olabilirliği üzerindeki etkisi düşünölmelidir.

Asma tavan gerektiren ofis ve ticari binalardan farklı olarak, otelin yatak odası bölümleri, düz betonarme plak veya prekast döşemelerle daha kolay yapılabilir. Hava kanallarına veya gizli aydınlatmaya gerek kalmadan, kat döşemesinin altına uygun bir tavan bitimi verilebilir. Tipik çelik iskeletin ekstra kiriş açıklığı ve ateşe dayanıklılığı, otel yatak odaları için o kadar da uygun değildir. Yalnızca çok yüksek yapılarda veya betonarmenin ciddi ölçüde daha pahalı olacağı yerlerde çelik tercih edilebilir.

Yüksek oteller için başka yaklaşımlar denenmiştir. Amerika'daki Ellerbe ortaklığı, üst katlar için derecelendirilmiş kiriş strüktürü kullanarak bir grup otel tasarlamıştır. Odalar genişliğinde taşıyıcı duvarlar yerleştirmiş, bunları dış kolonlarla desteklemiş, böylece inşaatı hızlandırmış ve bütün katlardaki iç kolonlar bertaraf edilmiştir. Bu çözüm, genel kullanım katlarında, orta açıklıkta 18.6 metre civarı boşluk yaratmıştır (Rutes ve Penner 1985).

11.1.2 Taşıyıcı duvarlı yapılar

Otellere ikinci bir yaklaşım strüktürel iskeleti tümüyle ortadan kaldırmak ve, yatak odalarının 4 metre mesafede paralel duvarları olduğu için, bunları yük taşıyıcı parçalar olarak kullanmaktır. Yeni bir fikir olmamakla birlikte (yüz yıl önce ilk gökdelenlerin çoğunda zeminde kalınlığı 1 mt.ye yaklaşan taşıyıcı duvarlar kullanılmıştı), yenilik 12 veya daha fazla kat için yalnızca 0.2 metre kalınlığında beton blok parçaların kullanılmasındadır. Amerikalı mimarlar Hendrick ve Mock birlikte birçok taşıyıcı duvarlı otel tasarlamışlar ve inşaatın kalite kontrolü, hız ve ekonomisi, akustik yararları, ve ateşe dayanıklılığını açıklamışlardır. Amerika San Diego'da 200 odalı, 8 katlı bir proje beş aydan daha kısa bir sürede tamamlanmış ve hizmete açılmıştır (Rutes ve Penner 1985).

Taşıyıcı duvar kullanımı yatak odalarında mantıklı olmakla birlikte, zemin katta planlama esnekliğini sınırlar. Alçak genel kullanım alanlarını taşıyıcı duvar strüktüründen ayırmak,

iskelet strüktüründe olduğundan bile daha fazla zorunludur. Aksi taktirde zemin katın yerleşimi, kolonların yeri veya üst katları destekleyen kısmi duvar yapısı tarafından belirlenir.

Başka mimarlar, prekast ve ön gerilmeli duvar ve döşeme tabakalarını kullanarak otel kanatlarını tasarlamak için prekast betonun yaygınlığı avantajını kullanmaktadırlar. Örneğin, The Forest City Dillon (FCD) metodu, strüktürel parçaları (prekast beton duvarlar, basamaklar, lento panelleri, ön germeli kat ve cephe plakaları), ön montajlı servis çekirdeklerini (sırt sırta banyolar), asansör şaft bileşenlerini ve yük taşımayan iç parçaları ve perde duvarları kapsar. FCD, kendilerinininki gibi kısmi prefabrikasyon metotlarının, yükselme süresi ve iç bitişlere duyulan ihtiyacı azaltmasından dolayı, inşaat takvimini %50 oranında kısalttığını iddia etmektedir. Süreci, kendileri her hafta iki kat çıkarken bu sırada aşağı katlarda taşeronların bitmiş servis çekirdeklerini bağlamaları, elektrik aksamını yerleştirmeleri ve iç dekorasyonu tamamlamaları noktalarına kadar geliştirmişlerdir (Kazarian, 1983).

11.1.3 Modüler inşaat

Otellerde destek bulan üçüncü bir konstrüksiyon yaklaşımı modüler inşaattır. Bunlar duvarları ve tavanı, borulaması, bitişleri ve teçhizatı fabrikada üretilmiş yatak odası boyutlarında modüllerdir. Öncüsü Amerika San Antonio'da 1967'de bölgesel bir ticaret fuarının son teslim tarihine yetiştirmek için yapılan Hilton Palacio Del Rio Oteli'dir. Beş yüz beton modül dışarıda yapılıp, tırlarla taşınmış ve yerlerine vinçle konmuşlardır. Sallanmaya karşı da her biri 13.620 kilogram olan modüllerin üzerine bir helikopter pervanesi yerleştirilmiştir (Rutes ve Penner, 1985).

Uluslararası sistemler, hem Ortadoğu'daki hem de Avrupa'daki çok sayıdaki otel için betonarme modüller geliştirmiştir. Fakat bu projeler her zamanki inşaat sırasını ters çevirmeyi gerektirmektedir. Otelin geri kalanı için inşaat dokümanları tam değilken, önce odaların iç tasarımı tamamlanmalıdır. Temeller ve genel kullanım alanları geleneksel olarak yapılırken, modüller dökülür ve iç bitişleri tamamlanıp gönderilir. Örneğin Macau'daki 335 odalı Hyatt Regency oteli için, 400'den fazla modül Amerika'dan Macau'ya yollanmış ve yatak odaları bir aydan biraz daha kısa bir sürede kurulmuştur (Kazarian, 1983).

11.2 Bina ve Hayat Emniyeti Kodları

Bütün yapılar sağlık kodlarından işaret yönetmeliklerine (sign ordinances) kadar çeşitli düzenlemelere tabidirler. Düşünülen otelin tasarımı, kullanım, yükseklik, arsa alanı ve yoğunluğunu düzenleyen imar kanun ve yönetmelikleri isteklerini karşıladıktan sonra bina ve yangın kodlarına uymalıdır. Bunların gayesi halkı hatalı tasarıma veya inşaata karşı korumak olduğu için, dolayısıyla da bunlar prensip olarak strüktür (malzeme, sabit ve hareketli yükler) ve yangın koşullarını içerirler. Amaçları ateşe veya diğer tehlikelere dayanacak bir strüktür inşa ettirmek ve ikamet edenleri binadan dışarı çıkabilecekleri ana kadar korumaktır. Daha sonra bu teknik disiplinler borulama ve elektrik kodları tarafından kontrol altına alınır.

Çoğu ülkelerde kodlar çok spesifiktir. Çıkan yangınlara veya bina kusurlarına göre sürekli güncelleştirilirken, Amerika ve diğer ülkelerde ciddi farklılıklar gösterirler. Örneğin genellikle bina renovasyonlarında, mülk sahibi tüm fasiliteyi kod standardına çekmek zorunda değildir. Ancak bu politika ülkeler arasında öyle değişmektedir ki bazı ülke kodlarının gerektirdiği küçük değişiklikler bile, emniyet modifikasyonları için ciddi maliyetlere neden olmaktadır. Tipik bina ve hayat emniyet kodları aşağıdakileri belirtmektedir:

- **Yangın dayanımı:** kodlar, farklı inşaat öğeleri için, 45 dakikadan 4 saate değişen, ateşe dayanma süreleri tanımlamıştır.
- **Kompartmantasyon:** kodlar, farklı kullanımlar arasında istenen yangın bölmelerini özetlerler (örneğin, kongre salonu ve otopark).
- **Alev yayılması:** kodlar, içerideki tüm malzemeleri, “alev yayılma oranı” ile ölçülen yangının yayılmasını sınırlama özelliklerine göre derecelendirir. Derecelendirme 0'dan (asbest malzeme) 100'e (kırmızı meşe) ve 500'e kadar devam eder.
- **Tefrişlerin ateşe direnci:** kodlar, yangının ve özellikle zehirliliği azaltmak için dumanın ilerlememesi konularında tefrişleri tarif eder.
- **Yangın algılama, yangın alarmı ve yangın söndürme sistemleri:** kodlar ortak yangın detektörleri ve alarm sistemlerini zorunlu kılmakta ve yüksek oteller için tam sprinkler korumasını varsaymaktadır.
- **Emsal ve toplam inşaat alanı:** otellerin ateşe dayanıklı malzemelerden yapılmadığı özel durumlarda kodlar, yüksekliği ve kat başına maksimum alanı sınırlar.
- **Kullanım yüklemesi:** kodlar, kat alanına bağlı maksimum oda müşterisini saptar ve belirli tip ve boyutta alan için, çıkışların sayısını ve büyüklüğünü tanımlar.

- ❑ **Çıkış istekleri:** kodlar, kaçış için en az iki bağımsız yolu zorunlu kılar ve bunların genişliği ile alevden ve dumandan korunma sağlamaları için gerekenleri saptar.

En fazla güncelleştirilmiş kodlar bile, özellikle eksper tabir edilen kişiler tarafından, farklı yorumlanmaya açıktır. Bu yüzden, aşağıdaki listeler ve Tablo 11.2, farklı ülkeler ve şehirler arasında değişen yasal standartları belirtmeğe çalışmaktan çok uluslararası otel zincirleri tarafından saptanan ilgili koşulları sunmaktadırlar (ancak yine de bu standartlar çeşitli Amerikan ve diğer uluslararası kodların genel adaptasyonudur). Bu standartların kodların yerini aldıkları anlaşılmalıdır. Aslında mimar ve mühendisler belirli mahallerin kod ve standartlarına çalışmalı ve bütün isteklerine uymalıdır (Rutes ve Penner1985).

Konstrüksiyon Elemanlarının Yangına Dayanımı

3 saat derecesi

- ❑ Strüktürel iskelet
- ❑ Taşıyıcı duvarlar ve yangın duvarları
- ❑ 2 saat dayanımlı duvarlardaki kapılar

2 saat derecesi

- ❑ Döşeme konstrüksiyonu
- ❑ Çatılar
- ❑ Düşey shaftların etrafındaki duvarlar (merdivenler, asansörler, şutlar)
- ❑ Taşıyıcı olmayan dış duvarların çoğu

1.5 saat derecesi

- ❑ 2 saat dayanımlı duvarlardaki kapılar
- ❑ 2 saat dayanımlı duvarlardaki pencereler

1 saat derecesi

- ❑ İç bölmeler/bölücü duvarlar

0.75 saat derecesi

- ❑ 1 saat dayanımlı bölmelerdeki kapılar
- ❑ Çoğu dış duvarlardaki delikler

Otel Kullanımının Seperasyonu

3 saat seperasyonu

- ❑ Gece kulübü ve konferans salonları

2 saat seperasyonu

- ❑ Balo salonu, toplantı ve banket odaları, giriş holleri
- ❑ Restoran ve salonların etrafının çevrilmesi
- ❑ Ofisler ve bilgisayar odaları
- ❑ Çamaşırhane ve kuru temizleme alanları
- ❑ Projeksiyon odacıkları
- ❑ Bakım atölyeleri (marangozhane, boyahane)
- ❑ Boyler, transformatör, şalter ve acil durum jeneratörü odaları
- ❑ Garaj
- ❑ Depolama alanları

1 saat seperasyonu

- ❑ Odalar
- ❑ Mekanik alanları
- ❑ Mutfaklar

Yukarıda belirtilen rakamlara rağmen, farklı kullanımların yakın vuku bulması durumunda daha yüksek olan derece alınmalıdır (örneğin balo salonuna komşu depolama alanları veya mutfağın yanındaki restoranlar gibi).

Tablo 11.2 Kullanım yüklemesi ve çıkış istekleri (Rutes ve Penner, 1985)

Maksimum Kapasite (Kişi Başına Düşen Kat Alanını Baz Almaktadır)		Metre Kare
<input type="checkbox"/>	Odalar	18.6
<input type="checkbox"/>	Ofisler	9.3
<input type="checkbox"/>	Lüks satış dükkanları	2.8
<input type="checkbox"/>	Üst katlardaki satış dükkanları	5.6
<input type="checkbox"/>	Asamble mahalleri	0.7
<input type="checkbox"/>	Konferans salonları (sabit koltuklu)	mevcut koltuk sayısı
<input type="checkbox"/>	Garaj	park yeri sayısı
Çıkışların Sayısı (Oda Kapasitesini Baz Almaktadır)		Çıkışlar
<input type="checkbox"/>	1000 kişi ve üstü	4
<input type="checkbox"/>	601-999	3
<input type="checkbox"/>	50-600	2
Çıkışların Kapasitesi (Çıkış Birimi Başına Düşen Kişi Sayısını Baz Almaktadır)		0.55 Metre Genişliğe Düşen Kişi Sayısı
<input type="checkbox"/>	Oda ve asamble alanı merdivenleri	113
<input type="checkbox"/>	Oda ve asamble alanı kapıları	150
<input type="checkbox"/>	Ofis ve satış merdivenleri	90
<input type="checkbox"/>	Ofis ve satış kapıları	150
Muhafazalı Çıkışa Maksimum Ulaşım Mesafesi (Sprinklerli Oteller İçin)		Metre
<input type="checkbox"/>	Oda alanları	46
<input type="checkbox"/>	Asamble alanları	60
<input type="checkbox"/>	Atriyum mahalli civarı	30
<input type="checkbox"/>	Sonu kapalı koridorlar	6
Örnek Hesaplama (1000 M2. Balo Salonu Baz Alınmıştır)		
<input type="checkbox"/>	Kapasite:	1428 (1000/0.7)
<input type="checkbox"/>	Çıkışların sayısı:	4 (kapasite> 1000)
<input type="checkbox"/>	Kapıların toplam genişliği:	5.5 (1428/150=10, 10 x 0.55)
<input type="checkbox"/>	Merdivenlerin toplam genişliği:	7.15 (1428/113=13, 13 x 0.55)

Aşağıda, odalarda kullanılacak malzemenin yangın direnimleri ve odalarda alınabilecek diğer önlemler listelenmektedir:

Malzemeler

- Fiberglas duvar kaplamaları.
- Spendal* drapeler, çok ince ve saydam kumaşlar, blackoutlar ve püsküller.

* Spendal: kırılmayı ve eskimeyi azaltmak için kimyasal olarak kaplanmış fiberglas dokuma.

- Spendal yatak örtüsü dokumaları, yatak takımları, yastık kaplamaları.
- Yangın geciktirici yastık elyafları, yangın direnimli püsküller ve dokuma mefruşatlar.
- Yangın direnimli naylon halılar.
- Plastik laminelerin yerine ahşap mobilyalar.
- Alev almaz malzemeler (ayna, cam, seramik, metal tefrişler).

Ekipmanlar

- Gömme yangı söndürme dolapları (yangın tüpleri ve battaniyeleri).
- Televizyondan yangın anonsu.
- Negatif basınç için egzoz fanlarını harekete geçiren duman detektörleri.

Mahal Tasarımı

- Yangını kesmek için sert zeminli giriş holü.
- Dumanı durdurmak için fitilli, yangı dereceli kapılar.
- Odayı koridordan izole etmek için, odayla oda holü arasında ikinci bir kapı.
- Minimum parçalı ve saplı mobilyalar, sigaraların mefruşatları tutuşturma fırsatını sınırlayan yastıklar.

11.2.1 Bitişler ve mobilya istekleri

İç bitişler ve otel tefrişleri tek başlarına en büyük yangın tehlikesini yaratırlar. İstatistikler, başta yatak eşyaları olmak üzere tefrişlerin, otel yangınlarının %40'ının ve motel yangınlarının yaklaşık %60'ının kaynağı olduğunu göstermektedir. İçerdeki her şeyin ateşe dayanıklı yapılması için sıkı standartların varlığına rağmen, yakın zamandaki otel yangınları yanıcı bitişlerin yanlış uygulamalarından kaynaklanmıştır.

Tartışmasız otellerde yangına en çok dirençli malzemeler kullanılmalıdır. Tablo 11.2.1'de de belirtildiği gibi, bu malzemeler yangının yayılmasını önleme ve dumandan kaynaklanan tehlikeyi minimize etme yeteneklerine göre derecelendirilmiştir. Her ne kadar farklı tefrişlerin yangın sırasında nasıl davranacaklarını ölçmek için matematiksel modeller geliştirilmiş ve çeşitli laboratuvarlar gerçek örnekleri test etmiş de olsalar, pek çok malzeme özel uygulamalarda veya durumlarda farklı tepki göstermektedir. Örneğin alev yayılma hızı; fabrika boyaları, temizleme çözeltileri, kumaş ve değişik montaj tekniklerine bağlı olarak değişmektedir. Otel yatak odalarında ve genel kullanım alanlarında çok yaygın olan ısmarlama ürünler genellikle test edilmemiş veya sonuçlar yuvarlanmıştır.

Yukarıdaki paragrafta anlatılan problemlerin üstesinde gelmek için, mimar ve tasarımcılar, bitişler ve, mobilya seçim ve spesifikasyonlarını bütünüyle belgelemelidirler. Her aşamaya uygun olan malzeme için üreticiye, fabrika sahibine, montöre veya mal sahibine sorumluluklar verilmelidir. Spesifikasyonları belirleyen kişinin, her yerine konanı kaydetmesi,

ürün ve malzemelerin örneğini alması, ve ürünün garantisinin, düşünülen montaj şeklini bilfiil kapsadığını inceleyip, doğruluğunu saptaması gerekir.

Tablo 11.2.1 Alev yayılması ve duman ilerlemesi

Alev Yayılması Dereceleri	Dereceler
İç bitişler	
Odalar	200
Balo salonları, toplantı ve banket odaları	200
Restoranlar ve salonlar	200
Ofisler	200
Balo salonu fuayesi, otel lobisi	75
Merdivenler, çıkış koridorları	75
Halılar	
Zeminler, tüm alanlar	75
Duvar kaplamaları	25
Dokumalar	
Mobilya döşemeleri	75
Perdeler, drapeler, duvar kaplamaları	25
Duman İlerleme Derecesi:	
Otelcilik şirketleri 300'ün altında duman ilerleme derecesi olan her hangi bir iç bitiş malzemesinin, dokumanın veya diğer tefrişlerin kullanılmasına izin vermemektedirler.	

Bitişler ve tefrişlerle ilgili ikinci bir konuya da değinmek gerekmektedir. Çoğu otelin yüksek dekoratif doğasından dolayı, iç tasarımcının üstlendiği asıl sorumluluk malzemelerin seçimi olduğu için, iç tasarımcı ile mimar arasındaki ilişki çoğu bina tipinde olduğundan daha önemlidir. Karar vermede birlikte davranmaları gereken pek çok alan vardır ve bunlar çok sık spesifikasyon, satın alma ve bütçe belirlemede sorumluluğun kimde olacağı konusunda karışıklığa yol açmaktadır. Sonuç olarak çoğu otelcilik şirketi, tasarım danışmanları arasında sorumlulukları tanımlayan ve iş kalemlerini uygun bir bütçe kategorisine bağlayan kontrol listeleri benimsemişlerdir.

Problemlerin çok büyük bölümüne neden olan esas bileşen "sabit dekorasyon"dur. Bu restoranların, hollerin ve toplantı salonlarının duvar ve tavanlarına uygulanan dekorasyonu (resepsiyon, bar ve bellman standının ahşap ve lambri işleri ve özellikle bir çok genel kullanım alanındaki küçük kot farklarının malzemeleri gibi) ve özel aydınlatmaları içerir. Aslında bunların nasıl kontrol edildiği mimarla tasarımcı birbirlerini koordine ettikleri sürece pek de önemli değildir.

11.3 Akustik

Otel tasarımcıları otellerin özellikle en hassas alanları olan yatak odaları ve toplantı salonlarında, gürültü kontrolünün önemini bilmelidirler. Yine de pratikte genel kullanım alanları (lobiler, toplantı salonları fuayeleri, eğlence salonları, barlar), spor birimleri, servis alanları (mutfaklar, çamaşırhaneler, mekanik, tesellüm, ve çöp alanları) ve odalar (televizyon ve misafir ağırlama kullanımları yüzünden) dahil otelin her bölümünde istenmeyen gürültü potansiyeli vardır. Bunların yanı sıra, müşterileri çekmek için önemli olsa da, otoyollara ve havaalanlarına yakınlık artı gürültü problemleri doğurur.

Standartlar, gürültü seviyesini azaltmak için alanlar arasında istenen akustik seperasyonları saptamışlardır. Örneğin, toplantı salonlarını bölen parçalar, belirli bir inşaatın ulaştığı desibel cinsinden ortalama azaltmayı yansıtan 44'ten 48 stc'ye (sound transmission class-ses iletimi sınıfı) derecelendirilmişlerdir. Yatak odaları bölümlerinin 50 veya daha yüksek derecelenmesi gerekirken diğerleri 35 ile 50 arası değişebilir. Mimar ve danışmanlar tarafından üzerinde durulması gereken daha ciddi akustik seperasyon problemleri aşağıdaki mekanlar arasında ortaya çıkar:

- Bitişik yatak odaları (banyoları dahil)
- Bitişik toplantı salonları
- Dış alanlar ile toplantı salonları veya odalar
- Asansör lobisi ile odalar
- Eğlence/gösteri salonları ile odalar
- Mutfak ile restoranlar
- Servis mutfakları ile banket salonları
- Mekanik alanlar ile genel kullanım alanları veya odalar
- Çatı soğutma kuleleri ile çatı katı sütleri
- Çamaşırhaneler ile bitişik genel kullanım alanları

11.4 Mühendislik Sistemleri

Otellerin mevsimlik ve günlük müşteri sayılarındaki dalgalanmalarından dolayı çok değişken kullanılmaları, olağanüstü uyum yeteneğine sahip mekanik, elektrik ve su tesisat sistemlerinin tasarımı ve kurulması gereğini yaratır. Geçtiğimiz yıllardaki yakıt fiyatlarının artışı, hem verimli hem de az maliyetle çalışan yeni sistemlerin bulunması için artı bir itici güç

sağlamıştır. Enerji bugün tek başına, büyük otellerde oda başına yıllık 1000\$'dan fazlaya mal olmakta ve tatil resortlarında 1400\$'a yaklaşmaktadır (Sieburg, 1997).

Otel tesislerinin odalar ile, genel kullanım ve destek alanlarına ayrılması, mimari ve yapısal tasarımı olduğu kadar binanın mekanik sistemlerini de etkilemektedir. Ayrılma ihtiyacı, aşağıdaki Tablo 11.4'de gösterildiği gibi, her alanda gerekli olan sistemlerin maliyetlerindeki (toplam inşaat maliyetinin yüzdesi olarak) relatif farklara bakıldığında da açık hale gelmektedir.

Tablo 11.4 Oda ve genel kullanım/servis alanlarının ayrılma gerekliliği

Maliyet Kategorisi	% Odalar	% Genel K. A. / Servis
Mimari ve statik	60-65	60-65
HVAC	10-12	16-18
Borulama	8-9	4-5
Sprinkler	3-4	3-4
Elektrik	11-13	8-10
Genel durumlar (şantiye sabit giderleri)	4-5	4-5

Tablo 11.4'de, örneğin mekanik borulama ve elektrik yatırım maliyetlerinin nasıl ciddi ölçüde mekanın fonksiyonuna bağlı olduğunu göstermektedir; tasarruf imkanları öncelikle maliyetli alanlarda araştırılmalıdır. Ayrıca mimar, daha büyük binalara pasif ısıtma ve soğutma, güneş ışığından korunma ve azaltılmış cam alanı sağlamak; binanın çevreye uyumunu ve hatta rengini değiştirmek ve, yatırım ve işletim maliyetini önemli ölçüde azaltmak için, yüksek verimli mekanik sistemler kurmak gibi alternatifleri düşünmelidir.

Enerji koruma hedefleri mimarın orijinal planının bir parçası olmalıdır. Çoğu kritik tasarım kararı planlama aşamasının başında alındığı için, mimari kararlar ve sistem kararları baştan entegre edilmelidir. Örneğin, Walt Disney World'daki Hilton Otel'inde, mimari kütle müteşebbisin enerji performans isteklerinin bir parçası olarak geliştirilmiştir. Çok katlı yatak yapısal başlıca genel kullanım alanlarının güneyine yerleştirilmiş, böylelikle gölgede kalmaları ve açık cam bölümlerin minimum direkt güneş ışığına maruz kalmaları sağlanmıştır. Otel pencerelerinin çoğu derine yerleştirilmiş ve bu daha fazla ısı kazancını sağlamış ve bunun sonucu olarak, binanın çevre sistemlerinin kapasitesini düşürmüştür. Lobiler ve restoranlar gibi genel kullanım alanları aydınlatma masraflarını azaltmak için, ciddi ölçüde dolaylı gün ışığı alabilecekleri biçimde konmuşlardır. Kesintili kullanılan diğer alanlar,

ciddi ölçüde azaltır ve pasif güneş enerjisi sisteminin tasarımı için olanak sağlar. Geçerli uygulama atriyumun dört tarafı binayla çevriliyse, atriyumu aşağıdan ve yukardan 3 metre kadar ısıtmak veya soğutmak ve geri kalanı da ölü hava boşluğu olarak düşünmektir.

Otellerde, çoğu atriyumun açık koridor tasarımı başka mühendislik çözümlerini beraberinde getirir. Koridorlar acil durum çıkış yolları olduğundan dolayı sistem, atriyum boşluğundaki duman yayılmasını hızlı ve verimli biçimde kontrol etmek üzere tasarlanmalıdır. Genelde sistem, dumanı yangın alanından atriyuma çıkarma ve çatıdan dışarı atma prensibine dayanır. Atriyuma açılmayan merdivenler ve koridorlar, duman girişini önlemek için pozitif basınç altında tutulur. Bu tasarımlar, kritik anlarda bu anlatılan işlemleri garanti etmek için, aynı zamanda binanın acil durum gücüne bağlanmalıdır.

Pek çok yangın korunma danışmanı atriyum otellerin geleneksel tasarımlardan daha emniyetli olduğuna inanırlar. Çünkü bu oteller, tam geliştirilmiş bir yangın güvenlik sistemi, yanmaz konstrüksiyon, tam sprinkler, ve komple duman tahliye planı sağlarlar. Ayrıca yangının durumu daha iyi gözlenebilir ve böylelikle daha çabuk müdahale edilebilir. Buna tam ters olarak uzun koridorlarıyla geleneksel oteller, bazen fark edilmeden gelişen küçük yangınlar yüzünden bile hızla dumana boğulmaktadırlar. Neyse ki, atriyum otellerin on sene önce uygulamak zorunda oldukları aynı güvenlik unsurlarını geleneksel oteller şimdi şimdi yerleştirmeye başlamışlardır.

Diğer tasarımlardan daha komplike olan atriyum otellerinin duman tahliye sistemleri, aşağıdaki nitelikleri kapsamalıdır:

- Yangın bölgesi negatif basınçta tutulmalıdır (hava besleme kanalları kapatılmalıdır).
- Yangının yayılmadığı katlar pozitif basınçta tutulmalıdır (atriyumdan uzak koridor uçlarına taze hava beslemesi yapılır; hava geri dönüşüm fanları indirilir; damperler kapatılır).
- Merdivenler pozitif basınçta tutulmalıdır (çoğu zaman, bu işe ayrılmış HVAC sistemleri ile taze hava beslemesi yapılır; duman sızmasına karşı bütün kapılar iyi contalanmış olmalıdır).
- Atriyum negatif basınçta tutulmalıdır (atriyumun zeminindeki indüksiyon jeti dumanı yukarı yönlendirir; giriş kapıları otomatik olarak açılır; duman çatıdan atılır).
- Besleme ve geri emme kanallarında bilgisayar kontrollü duman damperleri; duman kontrol kapama sisteminin parçası olmayan tüm havalandırma elemanları; yangın kontrol odasında elle yönetilen back-up (destekleme) sistemi olmalıdır.

11.4.2 Kojenerasyon sistemleri

Enerji fiyatlarındaki sürekli enflasyon ile birlikte otel müteşebbisleri ve işletmeciler, müşteri memnuniyetini eksiltmeden enerji maliyetini düşürme arayışındadırlar. Giderek daha çok savunulan bir konsept, ısıtma için kullanılan atık ısı, havalandırma ve evsel sıcak su ile saha elektrik üretimini birleştiren, kojenerasyondur. Bu sistem özellikle acil durum jeneratörleri olan, fazla yük talebi gereken ve yüksek elektrik tarifesi uygulanan bölgelerdeki oteller için uygundur.

Tipik sistem karşılıklı çalışan, doğal gaz veya dizel yakıtlı motor/jeneratör setini kapsar. Bu set, istenen temel elektrik yükünü (yatak katı koridorları da dahil genel kullanım alanlarının aydınlatılması; pompalar ve fanlar; soğutma kompresörleri) ve ekonomik olarak makul olabilecek artı yükleri sağlayacak boyutlarda olmalıdır. Örneğin elektrik kurumunun güç artışını ekstra fiyatlandırmaya tabi tuttuğu veya “gün saati” (time-of-day) fiyatlandırmasının olduğu yerlerde, otelin elektrik ihtiyacının %100'e yakınına üretmek maliyet düşürücü olabilir.

Elektrik üretimi tek başına kojenerasyon sisteminin yalnızca bir bölümüdür. Bunun kadar önemli olan, sistemin soğutma egzoz ve sistemlerinden çıkan atık ısıyı otelin termal ihtiyaçları için kullanma kabiliyetidir. Sistem aşağıdakileri sağlamak için tasarlanır:

- Evsel sıcak su
- Mutfak ve çamaşırhane için buhar
- Mahal ısıtması
- Havalandırma
- Yüzme havuzu ısıtması

Kojenerasyon sistemleri, elektriğin ve atık ısının karlı olarak kullanabileceği operasyonlarda ve enerji maliyetlerinin yüksek olduğu yerlerde fizibildir. 80 odalık küçük otellerde olduğu kadar 680 odalık büyük otellerde de kullanılmaktadır. Örneğin Amerika'daki, San Diego Hotel Del Coronado 1982'de 2.2 milyon dolarlık büyük bir sistem kurmuştur. İlgilileri, resortun elektrik ihtiyacının %30'unu ve buhar ve mahal ısıtması dahil hemen hemen tüm termal ihtiyaçlarını sağladığını bildirmektedirler. Philadelphia havaalanındaki Ramada Inn ise 1981'de elektriğin büyük bölümünü, sıcak suyu, mahal ısıtmasını ve genel kullanım alanları havalandırmasını sağlayan görece daha küçük bir sistem kurmuştur (Hutchinson, 1997).

11.4.3 Güneş enerjisi

Keşfedilmemiş büyük potansiyeli ile güneş enerjisi oteller için maliyet düşürücü olmanın başlangıcındadır. Amerika'daki hükümet-destekli bir deneme programı iki farklı güneş enerjisi sistemini bir araya getirmiştir. Bu hidronik sistem, eğimli atriyum çatıdaki 410 metre karelik geleneksel yassı levhalı solar kolektörlerden oluşmaktadır. Güney satıh 250 odalı otelin sıcak su ihtiyacının %35'ini karşılamaktadır. Bir merdiven kulesinin güneybatı yüzüne yapılan tamamlayıcı bir tüm hava (hava-hava) sistemi de dışarıdaki havayı cam kolektörlerden geçirerek çekmekte, havayı ısıtmakta ve sonuçta 14 yatak odası katına dağıtmaktadır. Yaz aylarında bu ısıtılan hava ilk sistemi sıcak su üretmesi için beslemektedir (Hutchinson, 1997).

11.4.4 Aydınlatma

Elektrik sistemleri her tür bina projesinin en önemli bölümüdür ve bir otelde de hayati önem taşımaktadır. Ancak, tasarımcı otel aydınlatmasını bir bina bilimi olmaktan çok bir tasarım unsuru olarak değerlendirmelidir. Lobilerin, atriyumların, restoranların, eğlence alanlarının, toplantı ve banket salonlarının ve odaların başarısı, konforlu ve yaratıcı aydınlatmaya bağlı olduğu kadar hiçbir tasarım unsuruna bağlı değildir. İstekler genellikle ortak kanılara dayandırılır. Oda aydınlatması yatakta kitap okumaya, sehpa veya masada çalışmaya, tıraş

olmaya veya makyaj yapmaya yetmek zorundadır. Bunlardan biri zayıfsa, müşteri en azından bilinçaltında rahatsız olur. Toplantı salonu aydınlatması kullanım amaçlarının tümüne yüksek düzeyde uyumlu olmalıdır. Ambiyans için olan tungsten aydınlatmayı, toplantılar için olan flüoresan teçhizatla ve sergi/gösteri veya vurgu için olan pist aydınlatmasıyla birleştirmek gerekir. Özel dekoratif restoran aydınlatması, yemek çıkışlarında istenen ruhu yaratmak için esastır.

Müteşebbisler, mimarın ve mühendisin, ofisler ve back-of-house alanlarına dair kararlarına güvenmesine rağmen, başlıca genel kullanım mahalleri için, uzmanlaşmış aydınlatma tasarımcısı tutabilir veya aydınlatma tasarımını iç tasarımcıya verebilir. Ancak, bazı ülkelerde tüm enerji kullanımı için özel sınırlamalar vardır. Örneğin Amerika Massachusetts Eyaleti otellere aydınlatmanın adım karesi başına 1 watt'tan fazla kullanmamasını zorunlu kılmaktadır (Cahill, 1997).

Dış alanlar da uygun aydınlatma uygulamaları ister. Mimar binanın, otoparkların, bahçenin ve dış rekreasyon alanlarının aydınlatmasını tanıtım ve güvenlik için düşünmek zorundadır. Otelin gece aydınlatması akılda kalıcı bir imajın yaratılmasına yardım ettiği için, aydınlatma programının bir parçası olarak düşünülmelidir.

12 ÖZEL OTEL SİSTEMLERİ

1980'lerden bu yana teknoloji çok hızlı geliştiği için, çeşitli sistemlerdeki ilerlemeler otel endüstrisindeki operasyon metotlarını olağanüstü değiştirmiştir. Bilgisayarlı check-in'den otomatik uyandırma servislerine, elektronik kilitten, kapalı devre televizyona, yangın ve güvenlik koruma sistemlerinden telekonferansa kadar, hiçbir bina bugünkü oteller ve resortlardan daha sistematize edilmemiştir. Üreticiler tarafından sürekli rafine edilen bu özelleşmiş sistemler, başlıca otel şirketleri tarafından olduğu kadar, Amerikan Otel ve Motel Kurumu (AH&MA) tarafından da üzerinde sürekli çalışılan 6 geniş kategoriye ayrılır:

- Bilgi işlem
- Telekomünikasyon
- Enerji kontrolü
- Can güvenliği sistemleri
- Güvenlik sistemleri
- Audio/video sistemleri

Hızlı ilerlemeler ve değişimler birkaç kategoriyle sınırlı olmayıp bilgisayardaki minyatür mikroçiplerin ve çeşitli tipte özelleşmiş kontrol sistemlerinin etkisini yansıtan tüm metotlarla keşimindedir. Aynı zamanda, AH&MA, maliyeti çok arttırdıkları için birkaç yıl öncesine kadar otellerde bulunması mümkün olmayan sofistike enerji yönetim ve kontrol sistemleri, "kart anahtar" (card-key) kitleme sistemleri ve telefon konuşması muhasebe sistemleri gibi özelleşmiş otel sistemlerinin artık kullanılmakta olduğunu belirtmektedir (Ling, 1997).

Pek çok operasyonel istekleri birbirine bağlayan çeşitli entegre sistemler; bireyler veya gruplar için boş oda olup olmadığını kontrol eden, oda tiplerini belirleyen, depozitleri takip eden ve yönetim raporları basan rezervasyon sistemlerini kapsamaktadır. Örneğin resepsiyon sistemi rezervasyon ve check-out işini yapar, müşteri hesabını otomatik olarak postalar, odaları gösteren telefon operatörleri sağlar, tahsil edilecek hesapları güncelleştirir ve housekeeping personelini izler. Muhasebe sistemi, müşteri hesabını tutar, gece izlemelerini (night audit) yapar, ve tüm arka büro muhasebe fonksiyonlarını yerine getirir. Aynı sistem, mevcut seçenekleriyle enerji yönetimini destekler, can güvenliği sistemlerini izler ve telekomünikasyon ekipmanını kontrol eder.

Bugün 2000'den fazla satıcı 10,000'nin üzerinde ekipman modelini otel endüstrisine arz etmektedir. İşletmeciler ve müteşebbisler için asıl mesele, otelin finansal operasyonlarını olduğu kadar, müşteri hizmetlerini de iyileştirmek için teknolojiyi kullanmaktır (Elam 1997). Artık otomatik banka vezneleri gibi, müşterileri kaydeden, kredi kartı bilgilerini saklayan, nakit kabul eden, odaları belirleyen ve tasarlanmış check-out zamanına kadar geçerli manyetik kart anahtarlar çıkaran bilgisayar terminallerinin olduğu otomatik resepsiyonlar hayal değildir. Burada bahsedilen kart anahtar, yatak odasına girişi sağlar, ısıtma ve havalandırmayı çalıştırır, oda içi ikramın (çerez, hafif içki ve likörler) ve, televizyonla sunulan elektronik servislerin (yerel bilgi, filmler ve eğlence) ücretlerini resepsiyona otomatik olarak yazdırır (Ling, 1997).

Gelişen Amerikan sistemleri bu operasyonlara, bırakılan mesajların check-in masasında bilgisayardan basılmasını; güvenlik ve yangın korunması için ekstra oda sensörleri aydınlatmasını; televizyonu, oda ısını ve perdeleri kontrol eden uzaktan kumandaları eklemiştir. Check-out'lar artık ayrıntılı faturanın monitörde gösterildiği ve light pen'le imzalandığı, odadaki veya lobideki bir bilgisayar terminali ile idare edilebilmektedir. Bu özelliklerin maliyeti ayrı ayrı tesis edilirse çok yüksek olabilir. Fakat bunlar geçerli yeni seçeneklerin eklenmesine müsaade eden entegre bina sistemleri sayesinde mümkün hale gelmektedir.

12.1 Bilgi İşlem

Teknoloji, şirket bazında rezervasyon ağının kullanımını ve tek oteller bazında oda yönetim sistemlerini, point-of-sale ödemeyi, muhasebeyi, kelime işlemcileri ve kişisel bilgisayarları içeren bilgi işlem alanını çok hızlı etkilemektedir. Doğal olarak endüstri, otomatik kasa ve hesap makinesi gibi elektronik olmayan ekipmandan tamamen ayrılmış ve bunlar geleneksel veri işleme uygulamalarını, enerji kontrolü ve iletişim sistemleri gibi diğer otel sistemleri ile entegre eden bilgisayarlı ve elektronik ekipmanla yer değiştirmiştir.

Bilgisayarlı rezervasyon sistemleri ilk defa 1956'da Sheraton tarafından sentralize edilmiş ve daha sonra Holiday Inns tarafından 1960'ların başında geliştirilmiş ve ondan beri sürekli rafine işlemlerine tabi olmuştur. Pratik olarak her büyük otel zinciri kendi bilgisayarlı rezervasyon sistemine veya hazır yazılımlara dayandırılmış sistemlere sahiptirler. Örneğin, orijinal olarak Westin Hotels için geliştirilen bir paket şimdi Ramada tarafından kullanılmakta ve Holiday Inns, Hyatt ve Marriott tarafından modifiye edilen veya genişletilen programlar

için temel oluşturmaktadır. Kat mülkiyetli apart otellerin özgün istekleri için ihtisaslaşmış bir rezervasyon programı halen geliştirilmektedir (McFadden, 1997).

Bilgi işlemin ikinci ana alanı yatırım yönetim sistemlerinin geniş kategorisidir. AH&MA tarafından yapılan bir araştırmaya göre geçtiğimiz on yılda teknoloji gelişirken yatırım düzeyinde, otelcilik yönetimi başlıklı hizmeti gerçekleştiren sistem sayısı 20 kat artmıştır. Bunlar güvenilir biçimde yalnızca rezervasyon fonksiyonlarını değil aynı zamanda oda yönetimi, ön büro ve arka büro muhasebelerini ve aşağıdakileri kapsayan operasyon raporları hazırlamayı gerçekleştirir:

- Müşteri rezervasyonları.
- Müşteri kaydı ve folyo muhasebesi (oda, yiyecek ve içecek ve, telefon için müşteri harcamaları kaydı).
- Muhasebe, gecelik resmi hesap kontrolü, kasa defteri, ödenecek hesaplar, ve genel muhasebe defteri.
- Seyahat acentası muhasebesi (ödenecek komisyonların kaydı).
- Müşteri bilgileri ve diğer pazarlama raporları.
- Günlük ve aylık operasyon raporları.
- Ücret bordrosu ve ilgili raporlar.
- Envanter.

Belirli bir otel veya resortun özel isteklerini karşılamak için yarışan çoğu satıcıdan, yalnızca bilgisayar ekipmanı ve yazılım ihtiyacını sağlamaları kadar, aynı zamanda bunları yatırımın spesifik ihtiyaçlarını yerine getirmek için modifiye etmeleri de beklenmektedir. Ayrıca satıcılar sistemlerini otelin diğer otomatik ve otomatik olmayan bölümleri ile entegre etmelidirler. Örneğin daha sofistike sistemler, telefon görüşmelerini, enerji tüketimini, restoran ve bar alımlarını, yangın ve güvenlik korumasını gösteren diğer ekipmanlara bağlanabilmelidir.

Point-of-sale sistemleri, otellerde olduğu kadar pek çok yiyecek çıkışları, restoranlar ve kulüplerde de yaygın hale gelmiştir. Garsonun, yemek salonuna yerleştirilmiş bir konsoldan siparişi vermesini sağlayan bu sistem üretim personelinin yiyeceği hazırlamaya başladığı mutfakta çıktı vermektedir. Tasarruf adımlarına ek olarak bu restoran sistemleri, nihai hesabın tutulması ve toplanmasındaki hataları azaltır, masrafi anında müşterinin oda hesabına geçirir ve günlük muhasebe ve yiyecek envanteri raporları dahil çeşitli analizler sunar.

Yatırım yönetim sistemlerinden daha yenilikçi olanı, 1983'ten beri otellerde kişisel bilgisayar kullanımının ani büyümesidir. Marriott, farklı departmanları tarafından ortak kullanılması için kişisel bilgisayara sahip iken, Ramada, onları rezervasyon terminallerinin yerini almasında kullanmıştır. Masa üstü modelleri; finansal analizler (bütçe projeksiyonu ve yatırım proje raporları), operasyon görüntüleme (personel programlaması, ekipman kaydı, fonksiyon odaları rezervasyonları), kelime işlemleri, müşteri bilgileri ve pek çok muhasebe fonksiyonlarını kapsayan görece özelleşmiş ve bireysel olan uygulamalarla sınırlanmıştır. Orta kademe yönetim bilgisayarların onlara nasıl yardımcı olabileceğini yeni yeni anlamaya başlamıştır. Çok sayıda büyük otel, bilgisayarlar almış ve onları personelin çeşitli analitik programları deneyebileceği ve mönü fiyatlandırması veya enerji tüketimi gibi ihtisaslar için kullanabileceği değişik departmanlara vermiştir. Türkiye'nin en büyük zincirini işleten Dedeman Holding bile, bilgisayara ancak iki yıl önce geçebilmiştir.

12.2 Telekomünikasyon

Otel endüstrisine yakın zamanda büyük etkisi olan ikinci teknolojik alan telekomünikasyondur. Telekomünikasyon elektronik telefon sistemlerini, görüşme muhasebesi (call accounting) sistemlerini ve video konferansını kapsamaktadır. Komünikasyon endüstrisinin sürekli düzensizliğiyle birlikte, özel şirketler arasındaki rekabet maliyeti düşürmüştü ve otel telefon servisine artan sayıda özellikler eklemiştir. Ek olarak telefon servisinin satış izni, otellere telefon konuşmalarını fazladan fiyatlandırma ve böylelikle açık veren bir operasyonu kar getirici bir departmana çevirme olanağı vermiştir. Büyük otel zincirleri, ekipmanlarının kapasitelerinden yararlanıp kendi telekomünikasyon ağlarını kurmayı (hatta seyahat rezervasyonları ve diğer servisleri) düşünmektedirler.

Elektronik sistemler özel müşterilerine sunduklarının aynısını otel müşterilerine de sunmaktadırlar: daha hızlı arama, veri aktarımı (müşteriler notebook taşıdıklarından önem giderek artmaktadır) ve genişletilmiş özellikler. Örneğin Kanada'da VuPhone, işitme engelli için olan elektronik akıllı defterine benzer bir görsel ekran sunmaktadırlar. Bu ekranda telefon flaş ışığıyla "çalmaktadır" (McFadden, 1997). Bir çok şirket aşağıdakileri yapan sofistike telefon sistemleri geliştirmiş durumdadırlar:

- Tipik otel servisleriyle tek bir numara çevirerek kontak kurmak (resepsiyon, housekeeping, oda servisi, bell captain, restoran ve uyandırma).

- Dış servislere bir kod numarasıyla erişim (seyahat rezervasyonları, araba kiralama ve bilet acenteleri).
- Bir aramayı bekletmek, ikinci bir arama almak ve bir aramayı otelin mesaj merkezine aktarmak.
- Müşterinin yazılı bir mesaj yerine arayanın sesini duyması için gelen mesajları kaydetmek ya da gelen telefonları mesaj merkezine yönlendirmek.
- Odadaki elektronik eşyaların (televizyonun açık olup olmadığı) kontrolünü, oda ısısının önceden ayarlanmış dereceye getirilmesini, perdeleri açıp kapamayı yapmak.
- Acil durum alarmları için hoparlör olarak hizmet vererek yangın güvenlik bilgisi sağlamak.
- Duman detektöründen ya da hareket veya diğer güvenlik sensörlerinden gelen alarmları resepsiyona aktarmak.
- Dolu odaların temizliğinde ve boş odaların hazırlanmasının izlenmesinde bir oda statüsü sistemi olarak görev yapmak.

Yeni çıkan telefon görüşmeleri muhasebesi sistemleri karlıdır, çünkü uzak mesafe aramalarının otomatik tanımlanmasına olanak verir; böylelikle de otel müşterisi santral operatörünün yardımı olmadan kesin olarak borçlandırılabilir. Bu servis ayrıca daha ucuz merkezler veya özel şirket bağlantıları üzerinden konuşmaların yapılmasına olanak sağlar. Çalışmalar göstermiştir ki, müşterinin uzak mesafe konuşmaları için ayda 1000\$ gibi az miktarlarda konuşmalar yaptığı küçük oteller bile görüşme muhasebesi (call-accounting) sistemleri ekipmanının yerleştirilmesinden yararlanabilmektedirler. Tüm güvenilirliğine, bakım kolaylığına ve teknik konulara ek olarak, AH&MA bir sistemin seçiminde operatörü aşağıdaki noktaları dikkate alması konusunda uyarılmaktadır:

- Fatura dökümlerinin kesinliği.
- Sistemin farklı telefon ekipmanıyla, otel bilgisayar sistemiyle ve özel şirket bağlantılarıyla bağlanma kabiliyeti.
- Kaydedilen görüşmeleri saklama kapasitesi.
- Müşteri faturasında aramaları gösterme ve müşteri özel konuşmalarını artı olarak faturalandırma (surcharge) ama idari konuşmaları faturalandırmama.
- Rapor formatı ve çıktı hızı.

Komünikasyon sistemleri gelecekte müthiş büyüyecek, ve otel işletmecisi ekipman seçerken genişleme olanaklarını düşünmek durumunda kalacaktır. Örneğin müşteri bilgisayarlarının

artan kullanımı, ofislere ve veri bankalarına daha uzun bağlanmayı karşılamak için ekstra telefon hattının yerleştirilmesini isteyecektir.

Telekomünikasyon alanında yakın zamandaki diğer bir büyük ilerleme ise video konferansı artışıdır. 1980'de ilk alıcı "çanağını" diktiğinden beri, Holiday Inns, hem konferans kapasitesi için hem de oda içi eğlence sağlamak için, otellerinde bir kaç yüz yer istasyonu kurmuştur. Diğer şirketler, kendi sistemlerini sunmak yerine, yeni kurulan uydu servisi şirketlerinden yararlanmaktadırlar. Bazı video konferans eksperleri yalnızca yüzyılın sonuna kadar video-konferans toplantılarının sayısının 20 kat artacağını ummaktadırlar. Açıktır ki bu yeni toplantı servisi otelin fonksiyon alanlarının tasarımını etkileyecektir. Artık bu alanlar hızla değişen telekonferans teknolojisini karşılayacak biçimde planlanmalıdırlar.

12.3 Enerji Kontrolü

Enerji yönetimi özellikleri 1973 petrol ambargosunun yarattığı enerji fiyatlarındaki şiddetli artıştan sonra giderek daha popüler hale gelmiştir. Daha önce çok maliyetli olan teknolojik gelişmeler, ürünlerin çoğalması, sistemlerin artan verimlilikleri ve ekipman sermaye maliyetlerindeki düşüşün sonucu olarak yaygınlaşmıştır. İklim, konuma, otel tipine, boyutuna ve inşaat malzemelerine bağlı olarak yararlılıkları değişmekle birlikte en büyük kazanımlar ısıtma, havalandırma ve klimatizasyon sistemleri ile (HVAC), aydınlatma ve su ısıtma konularının tasarımında ve operasyonunda gerçekleşmektedir.

AH&MA, 13 olası enerji kontrol teknolojisinin kullanımını araştırmıştır, araştırmaya katılan otellerin en az %10'u tarafından kullanılan en yaygın olanlarını belirlemiştir:

- **Debi kısıcı:** yatak odalarındaki duş ve lavabolardaki su akışını sınırlar, böylece sıcak su kullanımını azaltır.
- **Otomatik zaman saatleri:** önceden oluşturulmuş bir takvime göre ışıkları ve ekipmanı açar ve kapatır.
- **Otomatik aydınlatma kontrolleri:** çeşitli alanlardaki devreli ve dimmer aydınlatmaların programlı kontrolünü sağlar.
- **Yük devreli/programlanabilir kontrolörler:** motorların ve diğer ekipmanın tarifeye göre programlı kontrolünü sağlar.
- **Azami talep (peak demand) kontrolörleri:** herhangi bir anda tüketilen toplam enerjiyi ekipmanı kapatarak sınırlar.

- **Isı geri kazanım sistemleri:** mutfaktan, çamaşırhaneden ve mekanik alanlardan çıkan atık ısıyı tekrar kullanır.
- **Müşteri ayrıldığında odanın HVAC sistemlerinin kapatılması:** resepsiyon personelinin oda ısınma ve havalandırmasını kapatmasını sağlar.

Daha önce anlatılan merkezi bina otomasyonu, kojenerasyon, güneş veya oda hareket sensörleri (HVAC kontrolü için) gibi diğerleri, şimdilik çok daha az rağbet görüyorken, gelecekte daha pratik ve maliyet düşürücü hale geleceklerdir. Tüm bunlar göz önüne alındığında, enerji kontrol teknolojileri çok basitten komplekse doğru değişmektedir. Musluğun açıklık çapını azaltan, plastik veya metalden disk şeklindeki su debisi kısıcılarını yalnızca birkaç liraya mal olur ve birkaç dakikada takılabilir. Sıkalanın diğer tarafında ise yukarıdaki listede anlatılan sofistike sistemleri çok çeşitli seçeneklerle birleştiren ve güvenlik, yangın alarmı, telefon ve bilgi işlem bileşenlerini entegre etme kabiliyetini kapsayan, merkezi bina sistemleri vardır. Bunlar, bina fonksiyonlarını sürekli gösteren yalnızca lazım olduğunda ekipmanı çalıştıran bilgisayarları kapsamaktadırlar.

Enerji yönetim teknolojisi endüstrinin artan beklentilerini karşılamak için hızla ilerlemektedir. Maalesef otel işletmeleri enerji koruma sistemlerinin değerini, muhasebe veya güvenlik sistemlerinin değerini gördükleri kadar kolay idrak edememektedirler. Birçok genel müdür ve mühendisi, enerji kontrol teknolojisi tiplerinin çoğunu hiç duymamıştır. Kendisi müşterileri karşılamak ve elektrik şirketine para ödemekle meşguldür ve hangi teknolojiye sahip olması gerektiğini nasıl bulacağını asla bilemez.

12.4 Can Güvenliği Sistemleri

Birkaç büyük otel yangınından sonra, kamuoyunun yangın felaketleri üzerine artan ilgisi dolayısıyla, otellerdeki koruma sistemleri 1970'lerden bu yana büyük ölçüde geliştirilmiştir. Otel yangınlarının nedenleri üzerine olan testler ve araştırmalar tasarım metotlarını ve standartları iyileştirmiştir ve yeni teknolojiler, algılama, alarm ve yangın söndürme sistemlerinin kalitesini geliştirmiştir. Yangın koruma sistemlerine sahip olmayan oteller artık güvenli değildirler.

Can güvenliği sistemlerinin koşullarını etkileyen bir mesele de bina kodlarının şartlarıdır. 1984'ün başlarında Amerika'da, Boston Westin Hotel'deki elektrik yangını, acil durum

jeneratörlerinin korunma standartlarının değiştirilmesine neden olmuştur. Ondan sonra yapım halindeki diğer oteller, önceki kodlara uygun olsa bile planlarını yenilemişlerdir. 1984'de Texas, Fort Worth'taki ciddi bir yangın alçak yatak odası kanatlarında bile su püskürtücülerin zorunlu kılınması için dürtü oluşturmuştur. 1970'lerin ortalarında Chigaco Hyatt Regency O'hare'daki bir yangın, atriyum koridorlarından dumanın çekilmesi için arttırılmış tahliye sistemlerini zorunlu kılan kod değişikliklerine neden olmuştur (Elam 1997).

Bunların ve başka pek çok yangının sonucu olarak, Amerika'daki Ulusal Yangın Koruma Kuruluşu (National Fire Protection Association-NFPA) ve AH&MA, müteşebbisleri yeni teknolojilerle işbirliği yapmaları için zorlamışlardır. Şüphesiz nihai amaç bütün dünyadaki otellerde doğru korunmanın yerleştirilmesidir. Can güvenliği teknolojileri şunları kapsar:

- ❑ Manuel yangın alarm sistemleri
- ❑ Isı ve duman detektörleri
- ❑ Otomatik su püskürtücüler (sprinkler), yangın musluğu sistemi ve taşınabilir yangın söndürücüler.
- ❑ Merkezi anons panelleri
- ❑ Müşteri tahliye ses sistemleri
- ❑ Yangınla mücadele edenlerin sesli iletişim sistemleri
- ❑ Yangın ve duman damperleri
- ❑ Duman geçirmez ve basınçlı çıkış merdivenleri
- ❑ Çıkış işaretleri ve acil durum aydınlatması
- ❑ Acil durum elektrik jeneratörleri

Ayrıca bina kodları, yatırımı olduğu kadar binada bulunanları da daha fazla koruyabilmek için çok sayıda inşaat detayları belirler. Çoğu Amerikan eyaleti veya şehrinin kodlarında esas alınan NFPA can güvenliği kodlarına ek olarak, ABD, çeşitli inşaat kodlarına sahiptir. İngiltere, Fransa, Almanya ve başka milletler de kati bina düzenlemelerine sahiptirler. Benzer olmalarına rağmen, detay istekleri koddan koda biraz değişebildiğinden (örneğin, bir otel odasında zorunlu olan su püskürtücülerin sayısı yürürlükteki kodlara göre birden dörde kadar değişebilmektedir) otel standartları tüm kodların en sert şartlarını karşılayacak biçimde tasarlanmalıdır (Elam 1997).

Otel endüstrisi tarafından yangın güvenliğine verilen yüksek öncelik yüzünden, büyük uluslararası otelcilik şirketlerinin çoğu, yerel kodları aşan kendi yangın güvenlik kodlarını

oluşturmuşlar ve böylece de değişik bölgelerdeki değişik düzenlemeleri karşılama problemini azaltmışlardır. Şimdiye kadar, kodların ötesine geçen tutarlı şirket standartları aynı zamanda “yasal güvenlik” için de anahtar hale gelmektedirler. Örneğin Amerika Washington DC'deki bir otel, ek binasına elektronik kilitler yerleştirdikten sonra, hırsızlığa karşı daha az güvenli olmasından dolayı eski binadaki kilitlerini de değiştirmek zorunda bırakılmıştır. Bu yasal ilkeyi can güvenliği konularına da uygulamak için girişimlerde bulunulmuştur; bu yüzden, işletmeciler ve tasarımcılar güvenlik standartlarını dikkatle ele almalı ve aynı kişiye veya yönetime bağlı tüm otellerde devamlı olarak bunları uygulamalıdır (Sieburg, 1998).

Mimarlar, mühendisler ve iç tasarımcılar, can güvenliği danışmanlarıyla da işbirliği yaparak, eğer zorunluysa yangına karşı güvenli bir otelin yapılmasını garanti etmek için, en son yangın koruma tasarım metotlarını dikkatle düşünmeli ve bunları planlama aşamasının başlarında uygulamalıdır.

Duman veya ısı detektörleri artık genel kullanım alanlarında olduğu kadar, odalarda da çoğu kodlar tarafından zorunlu kılınmıştır. AH&MA, 1983'ten önceki üç yılda oda duman detektörlerinde 4 kat artış bulmuştur (Sieburg, 1998). Detektörler genelde odada yatağın üzerine ve katlarda koridor boyunca düzenli aralıklarla yerleştirilmektedirler. Isı detektörleri genellikle mutfak, çamaşırhane ve mekanik alanlar gibi servis alanlarına, ama olağan yüksek ısıyı tespit üzere konmaktadır. Lokal bir alarm sesi vermekle birlikte, entegre bir sistem bu detektörleri telefon santraline ve yangınla mücadele edecek personelin kolaylıkla ulaşabileceği resepsiyonun yakınındaki bir kontrol paneline bağlar. Aynı zamanda itfaiyeyi otomatik olarak haberdar eder.

Can güvenliği korumasının otellerde sprinkler sayesinde çok büyük felaketleri önlemesinden dolayı, herhangi bir otelin komple sprinkler ve duman uyarı sistemlerinin yerleştirilmesine direnmesi sürpriz olur. En sıkı kodları ile ünlü ülkeler bile, yalnızca altıncı katın üzerindeki yatak odalarının su püskürtücüler ile tesis edilmesini zorunlu kılar. Bir New York City oteli, zorunlu olmadığı halde, açıldıktan yalnızca altı ay sonra, baştan konsaydı mal olacağına üç katına, su püskürtücülerini yerleştirmiştir. Çünkü sahibi hem yangın hem de sorumluluk için artan emniyet ve azalan sigorta maliyetlerini artık görmek zorunda kalmıştır (Sieburg, 1998).

Isı ve duman detektörlerinin artan kullanımı ile birlikte otellerin şirket standartları bu detektörlerin bataryayla çalışmasından çok, alarmın binadaki bölgesel yeri ile tanımlanacağı

merkezi bir anons paneline güçlendirilmiş kabloyla bağlı olmasını istemektedir. Bu panel yangınla mücadele görevlilerinin kolaylıkla ulaşabilecekleri bir girişe ve aynı zamanda, müşterilere yönlendirmelerin kolaylıkla iletilebileceği ana nokta olan telefon santraline de yakın olmalıdır. AH&MA eski bir çalışmasında, merkezi anons panelli otellerin sayısının 1980-1983 arasındaki dönemde ikiye katlandığını saptamıştır; açık ki bu sürdürülmesi gereken bir trenddir.

Otel yangınlarında ana meselelerden biri müşterilere acil durumu haber verme yaklaşımlarıdır. Bazı oteller lokal yangınları binayı boşaltmadan söndürmeye çalışmışlardır. Çoğu zaman, acil durumlarda, müşteriler odalarını terk etmeye mi çalışmaları gerektiği yoksa acil durum sona erene kadar yerlerinde mi kalmaları gerektiği konusunda bilgilendirilmemişlerdir. Otel odalarına bağlı ses sistemleri kurmak için, koridorlara odalardan duyulacak kadar yüksek sesli hoparlörlerin konulması dahil değişik yaklaşımlar vardır. Bazı düzenlemeler, müşteri tahliye ses sisteminin, telefon sistemi, ana televizyon anteni (MATV-master television antenna) veya bağımsız alçak gerilim sistemleri üzerinden olmasında ısrar etmektedirler.

Çoğu zaman oteller yangınla mücadele görevlilerine, merkezi anons ve müşteri tahliye ses sistemiyle aynı ağın bir parçası olarak, binadaki alanlar arasında sesli iletişim olanağı sağlamaktadırlar. Bunlar genellikle asansörlerde ve kat alanının her merdivenindeki prizleri kapsamaktadır. Yangınla mücadele görevlileri ellerindeki handseti sisteme bağlayarak yangın kontrol odasına durumu bildirebilmekte ve talimatlar alabilmektedirler.

Çoğu yangında, tehlikenin ateşin kendisinden çok dumandan kaynaklandığının saptanması, dumanın yayılmasının kontrolüne verilen önemi arttırmıştır. Bu amaca yatayda, odalar ve diğer kapılardaki kapatıcılar ve asansör odasına yerleştirilen elle manyetik olarak açılan detektörler ve yangın saptandığında da otomatik olarak kapanan yangın kapılarıyla ulaşılmıştır. Problem asansörler, merdivenler, mekanik kanallar ve şaftlar ve, kat döşemesinde çok sayıda olan küçük delikler yüzünden düşeyde daha ciddidir. Tüm düşey delikler bitişik katlar arasındaki dumanı ve yangını izole etmek için yangın ayarlı otomatik damperlerle korunmalıdır. Projenin sermaye maliyetini ciddi ölçüde arttıran bu damperler enerji kullanımı kontrolüne de yardım edecek biçimde tasarlanabilmelidir.

Düşey merdiven kulelerinin de benzer şekilde duman problemi vardır. Bu konudaki iki yaygın çözüm; merdivenleri basınca tabi tutarak bir kapı açıldığında yüksek hava basıncının

merdiveni zehirli dumandan korumasını sağlamak ve merdiven girişlerinde duman tahliyesini sağlamaktır. Aynı zamanda asansör boşlukları da benzer özelleşmiş sistemler gerektirir. Almanya'da kodlar asansör boşluklarının basınçlı olmasını zorunlu kılarken, Fransa'da tüm asansör boşlukları otomatik ekstra yangın kapaklarıyla korunur.

12.5 Güvenlik Sistemleri

Gelişmiş can güvenliği sistemleri halkı yangın veya deprem gibi diğer acil durumlara karşı korurken, yeni güvenlik sistemleri müşterileri, çalışanları ve yatırımcıyı fiziksel olarak suça karşı korur. Yönetim tarafından kurulan sistemler ve konan prosedürler, otelin hukuk ve sigorta danışmanları tarafından oluşturulan şartları karşılamak ve davaların savuşturulmasına en azından kısmen yardım etmek için geliştirilir.

Hırsızlığa, fiziksel tecavüze, vandalizme, kundakçılığa ve terörizme karşı koruma için otel güvenlik sistemleri üç önemli ilkesel bileşene sahiptir: kilitleme sistemleri, televizyonlu gözetleme kameraları ve çeşitli alarmlar. Bunlar aşağıdaki güvenlik kontrol listelerinde ve Tablo 12.5'de özetlenmektedir (Rutes ve Penner 1985).

Gözetleme Kameralarının Konumu;

Zemin

- İstenirse dış alanlarda
- Uzak rekreasyon alanlarında (havuz, golf klübü)

Girişler

- Ana giriş
- Balo salonu girişi
- Yükleme platformu
- Personel girişleri

İçerileri

- Ön büro (kasa)
- Yürüten merdivenler (emniyet için)
- Yiyecek depolama alanları
- Şarap ve içki depoları
- Porselen ve gümüş depoları
- Servis asansörleri

Casino alanları

- Oyun alanları girişi
- Tepe kamerası (eye of the sky)
- Kasiyer kabini
- Para sayma odası
- Para nakli alanları

Alarm Konumları;

Manuel alarmlar

- Resepsiyon (her istasyona)

- Kasiyer ofisi
- Emniyet odası
- Güvenlik ofisi
- Casino kasa alanları

Kapı alarmları

- Tüm girişler
- Yiyecek depolama alanları
- Şarap ve içki depoları
- Porselen ve gümüş depoları
- Casino kasa alanları

Tablo 12.5 Otel anahtarlama programı

Ana Anahtar	Alt Ana Anahtar	Özel Anahtar
Yönetim	Executive ofisler Satış ve ikram ofisleri Muhasebe ofisleri Personel	Kasiyer ofisi Muhasebe dosyalama Kiralık kasa alanları
Oda kısımları	Ön büro Girişler Odalar (kat ile)	Satış Makinaları
Yiyecek ve içecek	Mutfaklar Yiyecek çıkışları İçecek çıkışları Yiyecek ve içecek depoları Yiyecek ve içecek ofisleri, satın alma Tesellüm alanları	Şarap ve içki deposu Buzdolapları ve derin dondurucular Porselen ve gümüş depoları Sanatçı hazırlık odaları
Fonksiyon alanları	Fonksiyon odaları Fonksiyon deposu	A/V ekipman deposu
Housekeeping	Oda (kat veya diğer hizmetçi birimi ile) Housekeeping Personel yemekhanesi ve soyunma odaları	Kayıp ve bulunmuş eşya
Çamaşırhane	Çamaşırhane Çarşaf deposu	
Mühendislik	Mühendislik ofisleri Mühendislik atölyeleri Mekanik alanlar Elektrik alanları	Transformatör odası
Rekreasyon	Sağlık kulübü ve havuz Uzak tesisler (tenis kulübü, golf kulübü, havuz)	

Anahtarlama (keying) sistemi otel güvenliğinin en geniş ve son birkaç yılda en çok değişikliğe uğrayan elemanıdır. Geleneksel yuva kilitlerin ayrı bir sürgünün eklenmesiyle

iyileştirilmesine rağmen, aynı zamanda mekanik kart giriş sistemi, mevcut otelleri geliştirmek için kullanılmakta ve elektronik kart sistemleri de pek çok birinci sınıf otele yerleştirilmektedir. Bunlar hırsızlıkta ciddi bir düşüş sağlamakta ve müşterilerin yüksek derecede onayını almaktadır.

Müşteri güvenliğinin sağlanması endişesine ek olarak başlıca bir diğer endişe de, bir oteli yeniden geleneksel sistemle anahtarlanmanın maliyetidir. Şehir merkezi otelleri her hafta yatak odası başına bir anahtar kaybı ortalaması olduğunu bildirmektedirler. Sonuç ciddi güvenlik problemlerine yol açtığından, çoğu kilit yeniden anahtarlanmamalıdır. Kartlı giriş sistemleri belli bir odaya veya kata şifrelerin hızla tekrar atanmasını sağlarlar ve çok daha güvenlidirler. Her kapının tekrar anahtarlanmasını gerektiren, elektronik olmayan kart sistemleri ise başlıca renovasyon projeleri için uygundur; öte yandan resepsiyonda kontrol edilen elektronik kart sistemleri belli bir odaya izinsiz girme denemelerini de rapor edebilmektedir.

Çoğu otel anahtar sistemleri, seçilen sistem hangisi olursa olsun, aşağıdaki düzeylere uyulmasını kapsamalıdır:

- ❑ **Büyük ana anahtar (grand master):** tüm kapıları açar.
- ❑ **Ana anahtar (master):** resort rekreasyon tesisleri veya kongre oteli fonksiyon yerleri gibi başlıca fonksiyon alanlarındaki bütün kapıları açar.
- ❑ **Alt ana anahtar (submaster):** mutfak veya muhasebe ofisleri gibi spesifik alanlardaki bütün kapıları açar; yatak odalarında “kat ana anahtarı” olarak adlandırılabilir.
- ❑ **Hizmetçi anahtarı:** atandığı odaları ve housekeeping alanlarını açar.
- ❑ **Müşteri anahtarı:** yalnızca bir odayı açar.
- ❑ **Acil durum anahtarı:** yatak odalarındaki sürgüyü çeker ve bir sonraki çıkış hariç tüm otel kapılarını açar.
- ❑ **Kişisel anahtar:** şarap ve likör deposu, gümüş deposu, soğutucular ve buzdolapları, muhasebe evrak deposu ve güvenlik odaları gibi ek güvenlik gerektiren özel odaları açar.
- ❑ **Özel anahtarlar:** çamaşır ve çöp şutları, bankolar ve dosya dolaplarının üstündeki kilitleri açar.

Otel güvenliği sisteminin ikinci ana parçası kapalı devre televizyondur (CCTV- closed circuit television). Televizyon gözetleme sistemleri büyük otellerde güvenlik ofisinden, küçük otellerde tesellüm ofislerinden veya başka bir kontrol noktasından kontrol edilmekte ve izlenmektedir. Kameralar oda dışı alanlara ve hırsızlığın veya izinsiz girişin problem olacağı

belli odalara göz atmak için kullanılabilir. Yalnızca bir alarm duyulduğunda veya belli bir kapı açıldığında çalışacak biçimde programlanabilirler. Diğer durumlarda, özellikle talih oyunları salonlarında, CCTV sistemleri alanı sürekli izler. Çoğu zaman kapalı devre televizyonlar tarafından korunan otel alanları, çeşitli otel girişlerini, depo odalarını ve büyük miktarda paranın bulundurulduğu alanları kapsar. Bunlar güvenlik kontrol listesinde belirtilmiştir.

Çalışanların eğitimine ek olarak, güvenlik planında üçüncü unsur kritik noktalara zorla girme alarmlarının yerleştirilmesidir. Bunlar çeşitli elektrik devreleri, ışık ışınları ve hareket detektörleri tiplerini bir araya getirir. Bunlar fotoelektrik ışınlar, sismik detektörler, kızılötesi ışınlar, mikro-dalgalar ve radyo-frekansı sahaları gibi modern teknolojileri kapsar. Tahmin edileceği gibi, oteli tamamen korumak için tesis edilen yedek veya acil durum güç sistemlerine bağlıdır. Zorla girme detektörleri otelin bütün alanları için kullanılabilir: örneğin bahçeler, kapılar ve pencereler, oda ve depo alanları dahil boş odalar ve kiralık kasalar gibi seçilen yerlerde. Bu alarmları bir güvenlik konsoluna bağlamak operatöre yetkililer harekete geçmeden önce alarmın tam bölgesini haber vermesi olanağını sağlar.

Tüm bu güvenlik sistemleri müşterilerin ve personelin güvenliğini artırır ve otel işletmecisinin sigorta primlerini azaltır. Diğer özelleşmiş sistemlerde olduğu gibi güvenlik bileşenleri, can güvenliği ve enerji yönetimini kapsayan tam ve entegre paketlerin parçası olarak temin edilebilir.

12.6 Görsel ve İşitsel Sistemler (Audio&Video)

Otellere uygulanan yeni teknolojilerin son alanı görsel işitsel sistemlerdir. Bunlar, maliyetler düştükçe ve sistemler daha güvenilir hale geldikçe giderek yaygınlaşan yatak odası ve toplantı odası gösterileri ve ticaret seçeneklerinin bir karışımını sunar. Tipik görsel işitsel sistemler (telekomünikasyonun bir parçası olarak ele alınan video konferans hariç) aşağıdakileri kapsar:

- Çalışanlara anons/çağrı (paging)
- Toplantı odası ses güçlendirmesi
- Kapalı devre televizyon (CCTV)
- Dev ekran televizyon gösterileri
- Yatak odası terminalleri

- Ana yayın sistemleri; bunlar gösteri, bilgi; birleşik can güvenliği, güvenlik ve; enerji yönetimini kapsar.

Bu sistemlerin büyük bölümü, yeni otellerde alçak gerilim ağlarının kurulmasıyla iyileştirilmişlerse de uzun senelerdir mevcuttur ve sınırlı teknolojik gelişme sergilemişlerdir. Ancak eğlence, iş ve bilgi maksadıyla odalarda bilgisayar terminallerinin kullanımı alanlarında olağanüstü bir büyüme görülmektedir. Oda içi elektronik hizmetleri üreticisi olan Amerikan Video-Tel, yakın zamanda Boston'da otel müşterileri üzerinde araştırma yapmış ve %20'den fazlasının özel servisler için ekstra faturalar ödemeye hazır olduğunu görmüştür. Bu özel servisler kablolu TV, video oyunları, on-line hava yolları tarifesi, yerel bilgiler (restoranlar, filmler, alışveriş vb. konular için), kablolu haber servisi ve günlük hisse senedi fiyatları ve diğer finansal haberleri kapsamaktadır. Oldukça az sayıda müşteri kelime işlemcisi (word processing) veya dış bilgisayar servislerine ulaşımına ilgi göstermiştir. Şirket, gelişen otomatik oda servisi siparişi ve odadan check-out yapılabilmesinin de ana yayın sistemi üzerinden bağlanmasının mümkün olduğunu belirtmektedir (Cahill, 1997).

Teknoloji değerlendirmeleri ve endüstri araştırmaları her ne kadar yüksek yatırım sermayesi ve sınırlı programlama yüzünden yavaşlatılıyorsa da, gene de diğer alanlardaki gelişme ve yenilikleri gösterebilmektedir. Örneğin bazı danışmanlar standart televizyonun, çoklu görüntünün yansıtılabileceği düz, büyük ekran duvar üniteleriyle değiştirileceğini tahmin etmektedirler. Ana alçak gerilim ağına daha fazla bileşen eklendikçe her sistemin maliyeti hem düşmekte, hem de rekabet için gelmesi gereken noktaya büyük ölçüde yaklaşmaktadır.

13 OTEL PROJELERİNİN YÖNETİMİ: PROFESYONEL UYGULAMALAR

II. Dünya Savaşı'nı izleyen otel patlaması sürecinde genişleyen zincirler, tüm dünyada otel deneyimine sahip mimarlara ihtiyaç duymuşlardır. Amerika'da Önceki 15 yılda birkaç otel yapmış olan bazıları, yeni tasarımlar ve teknikler geliştirmek için son otellerin birçoğunun yapımından sorumlu olan Holabird ve Root'un şirketine dönerler. Şirketle birlikte çalışan ve Pasifik hizmetinden henüz dönmüş olan iki genç tasarımcı, William B. Tabler ve Richard E. Smith, Los Angeles'teki Statler dahil savaş sonrası ilk büyük otelleri geliştirirler (Rutes ve Penner 1985).

Oteller üzerine uzmanlaştıkları için otel mimarisinin özelleşmiş alanlarını ve birlikte işleyen teknik servisleri kurmak üzere Tabler, Statler Hilton'a bir süre için özel danışman olurken, Smith ise Inter-Continental Otel'e katılır. Tabler'in firması 300'den fazla otelin tasarımına devam ederken, Smith 25 yıldan fazla bir süre dünya genelinde danışman mimarlara süpervizörlük yapmayı sürdürür. Bu alandaki diğer liderlere uzun yıllar Hilton'un tasarım direktörlüğünü yapan Joseph Rosenthal ve Sheraton'un William Rizzo'su gibi dünya çapında inşaat danışmanları da dahildir (Rutes ve Penner 1985).

Pek çok otelcilik şirketinin başarısına ve Amerika'nın otel alanındaki liderliğine, otelcilik şirketinin kendi bünyelerinde geliştirdikleri, deneyimli dahili teknik departmanlarının katkısı çok olmuştur. Otellerin tesislerini programlayanlarından, tasarım standartlarını geliştiren ve pek çok yetenekli danışman mimara ve iç tasarımcıya rehberlik edenlerine kadar çeşitli, görece bir avuç sayılabilecek mimar ve danışman, otel tasarım ve inşaatının kalitesini ve verimliliğini dünya çapında yükseltmişlerdir.

Mimarlardan, iç tasarımcılardan, dahili işletme uzmanlarından, müteşebbislerden ve diğer danışman grup üyelerinden oluşan takımlar arasında yaratıcı etkileşimi besleyen profesyonelizmin bu yegane biçimi, otel planlamasında ve tasarımında bir altın çağ açmıştır.

Otellerin tasarımı ve inşaatı ile etkin olarak uğraşmak için geliştirilen teknikler, mal sahipleri, müteşebbisler, işletmeciler, mimarlar ve aşağıdaki anlatılan grup üyelerinin (tipik tasarım ekibi üyeleri) dahil olduğu danışmanların arasında özel koordinasyon prosedürleri istemektedir:

- ❑ **Mal sahibi:**Mal sahibi şirket, aynı zamanda müteşebbis, yatırımcı, işletmeci, devlet veya aşağıdakilerin herhangi birinden oluşan bir birleşik joint-venture da olabilir.
- ❑ **Müteşebbis:**Tüm yatırım işlemlerinin püf noktalarını öğreten, işi başlatan ve aktif olarak yöneten kişi veya kuruluş.
- ❑ **İşletmeci:**Elinde mal sahibiyle bir yönetim sözleşmesi ve normal olarak, bir teknik hizmetler sözleşmesi olan otelcilik şirketi; işletmeci aynı zamanda bir mal sahibi veya joint-venture ortaklığı veya müteşebbis de olabilir.
- ❑ **Franchiser:**Elinde mal sahibi (veya franchiser) ile otel franchise sözleşmesi olan bir otelcilik şirketi.
- ❑ **Borç verenler:**Başlıca kredi/teşvik finansı sağlayan kurumlar; aynı zamanda mal sahibi veya joint-venture da olabilir.
- ❑ **İnşaat borcu verenler:**İnşaat tamamlanana kadar geçici finans sağlayan kurumlar.
- ❑ **Fizibilite danışmanı:**Otel girişimi ve finans alanlarında seçilen bağımsız muhasebe şirketi veya benzer profesyonel şirketler (fizibilite çalışmaları bölümüne bakınız).
- ❑ **Tasarım danışmanları:**Danışman ve yüklenici türlerinde anlatılmaktadır.
- ❑ **Borç verenlerin kontrol mimarları:**Kredi/teşvik verenler adına tasarımı ve inşaatı bağımsız olarak yeniden inceleyen mimar.
- ❑ **Yükleniciler:** Danışman ve yüklenici türlerinde anlatılmaktadır.
- ❑ **İnşaat müdürü:**İnşaatı ve, eğer doğrudan mal sahibi veya işletmeci tarafından yönetilmiyorsa otelin ekipmanlandırılmasını yöneten, mal sahibi tarafından işe alınan uzman.

Binanın, işletmecinin veya franchiserın istediği standartlara uyması, işletmeci (yönetim ve teknik servislerin onayı koşuluyla) ve/veya franchiser (franchise anlaşması koşuluyla) tarafından tasarım aşamasında, kapsamlı olarak yol gösterilmesi ile sağlanır. Bu amaca ulaşmak için otelcilik şirketi, tasarım danışmanlarının seçilmesine yardımcı olunması, özelleşmiş otel bilgileri sağlanması, çizimlerin gözden geçirilmesi ve onaylanması için teknik yardım sağlar. Bu yardıma bazı durumlarda ön fikir verici tasarımlar, back-of-house planlaması veya kendi bünyesindeki profesyoneller tarafından iç tasarım veya mutfak tasarımları sağlamak gibi, tasarımın bazı bölümlerini kendisinin gerçekleştirilmesi dahildir.

Otel danışmanları kendi tasarımlarına temel olarak kullanılmak üzere, otelcilik şirketinin sağlayacağı en son veriye, şirketin, işletme metotlarını sürekli geliştirmesi ve rafine etmesinden dolayı ihtiyaç duyarlar. İşletim şirketi teknisyenlerinin tavsiyeleri ise, yiyecek içecek servisleri, kompüterize otel sistemleri ve aynı zamanda mimarlık, mühendislik ve iç tasarımı gibi konular için sağlanır. İşletmecinin otelin başarısında büyük çıkarı olduğundan, tasarım ve onay aşamalarına tamamen katılması gerekir.

Diğer sahalardan olan müteşebbisler, otel yatırımlarına özgü ekstra sorumluluklara çoğu zaman hazır değildirler.

Bu bölümde, otel projelerinin yönetiminin özü olan, tasarım ve inşaat safhalarında istenen çeşitli danışmanlıklar ve otellere özgü anlaşmaların özel hükümlerinin özeti, piyasa ve Rutes ve Penner'den (1985) derlenerek anlatılacaktır. Her otel projesinin temel hedeflerinden biri şunların hepsini bağlayacak yazılı anlaşmalar sağlamaktır: 1) tüm zorunlu servisler sağlanacaktır, 2) sorumlulukların tekrarı veya çakışması önlenecektir, ve 3) sözleşmede her bütçe kalemi için başlıca maliyet sorumluluğu tayin edilecektir (yani mimara, iç tasarımcıya, inşaat yöneticisine, satın alma acentasına vb.). Eğer tahmin edilen bütçe herhangi bir tasarım safhasında aşılsa, takım üyeleri hemfikir kalınmış proje ilk maliyetine ulaşmak için yeniden tasarım, belirleme ve tahmin yapmaktan veya yeni fiyat teklifi almaktan sorumlu tutulabilir (Bu bölümdeki Bütçe Tahmini ve Kontrolü konusuna bakınız).

13.1 Danışman ve Yüklenici Türleri

Otel projelerinde mimarlara ve iç tasarımcılara ek olarak, genellikle aşağıdaki tipte danışmanlara ve yüklenicilere ihtiyaç duyulur:

Mal sahibine karşı sorumlu olanlar; mal sahibi ve işletmeci tarafından seçilirler:

- Mimar,
- İç tasarımcı
- Yiyecek servisi ekipman danışmanı
- Çamaşırhane ekipman danışmanı
- Grafik danışmanı (baskı grafikleri, mönüler vb.)
- Jeoteknik mühendisi
- Yer araştırmacısı/lojistik
- Çevre danışmanları
- İnşaat yöneticisi (istenirse)

Mimara karşı sorumlu olanlar; mimar tarafından seçilirler ve mal sahibi ve işletmecinin onayına tabidirler.

- Statik mühendisi
- Mekanik, elektrik ve asansör mühendisleri
- İnşaat mühendisi
- Yangın koruma danışmanı
- Görsel işitsel sistemler danışmanı
- Akustik danışmanı
- Trafik ve park danışmanı

- Peyzaj mimarı
- Tahmin edici (estimator)

İç tasarımcıya karşı sorumlu olanlar; tasarımcı tarafından seçilirler ve mal sahibi ile işletmecinin onayına tabidirler.

- Aydınlatma danışmanı
- Grafik danışmanı (iç işaretler -interior signage- için)

Mal sahibine karşı sorumlu olanlar; mal sahibi tarafından tutulur ve parası verilir, işletimcinin onayına tabidir.

- İnşaatın genel müteahhidi
- Ayır inşaat taşeronları (İnşaat yönetimi sistemi kullanılıyorsa)
- İç bitişler ve ahşap kaplama işleri için ayrı yükleniciler
- Satın alma acentası ve mobilya, demirbaş ve ekipman montaj ekibi
- Özel sanat ve el yapımı ürünleri sağlayacak firma
- İşaret/yönlendirme müteahhidi
- Mönü ve baskıları sağlayacak firma
- Üniforma sağlayacak firma
- Çeşitli harcanabilir, tüketilebilir şeyleri ve envanter mallarını sağlayacak firma

13.2 Teknik Servis Kurumlarının Ücret ve Kontratları

Teknik servis sözleşmeleri, işletmeciden alınmasına ihtiyaç duyulan tüm tasarım bilgisinin ve kılavuzluğunun, şunları kapsayacak şekilde istenmesini zorunlu kılmalıdır: fasilite ve alan programları (yani, odalar ve oda bölümlerinin sayısı, boyutları ve tipi, yiyecek, içecek, banket ve toplantı alanlarının oturma kapasiteleri, rekreasyon, satış, park ve diğer özel istekleri); teknik kılavuzlar; sirkülasyon akış diyagramları; özel sistem yerleşimleri (örneğin, telefonlar, iş, ve iletişim ekipmanı ve bilgisayarlar, servis alanları, çamaşırhaneler, resepsiyon için); yiyecek içecek alanları için operasyon ve tasarım temaları; genel personel istekleri (dolaplar ve ofisler gibi); ofis yerleşimi ve ekipman istekleri, işaretleme/yönlendirme, oda numaraları ve tasarımı ve bütçeyi etkileyen tüm diğer detaylı otel istekleri.

Danışmanların koordinasyonu, yeniden gözden geçirilmesi ve onayı; ilk program oryantasyon ve konseptinden, son tasarım dokümantasyonuna kadar tasarımın tüm safhaları; yer araştırması ve kabulü, işletmecinin isteklerinin tamamen karşılandığını garanti etmek için dahil edilmelidir.

Fasilite program bilgileri, tasarım kılavuzu ve diğer otel teknik verilerinin sağlanması aşamalarından sonra başlayan tüm mimari, iç tasarım, inşaat ve FF&E dokümanlarının hazırlanma safhası, mal sahibi ve işletmecinin gözden geçirme ve onay süreciyle birlikte ortalama 6 aylık bir süre içinde tamamlanmalıdır.

Yukarıdaki çerçeveye dayandırılan teknik servis ücretleri, toplam asgari 150.000\$ olmak üzere, oda başına 300\$'dan 400\$'a kadar değişmektedir. Aynı zamanda tipik bir full-time proje firması temsilcisi genellikle sene başına yaklaşık 60.000\$, ekstra masrafları için de artı %10 ister (sermaye maliyeti özetine dikkat ediniz). Ancak teknik servis maliyetleri, detaylı doküman revizyonları ve ekstra servis konuları dahil katılım miktarına göre, işletmeciden işletmeciye değişir.

13.3 Mimari Ücret ve Kontratlar

Mimarın sözleşmesi aşağıdaki özel hükümleri kapsamalıdır:

13.3.1 Genel

Mimar otel için aşağıdaki profesyonel hizmetleri gerçekleştirecek ve mal sahibine karşı sorumlu olacaktır. Yönetim sözleşmesince istenen tüm konularda otel işletmecisinin onayı alınacaktır.

13.3.2 Mimarın hizmetleri

13.3.2.1 Temel hizmetler:

Statik, mekanik, elektrik, yangın korunma, asansörler, inşaat mühendisliği, peyzaj, çevre çalışması, park, akustik, görsel/işitsel, aydınlatma, güvenlik, tahmin ve mal sahibi tarafından onaylandığı biçimiyle tüm gerekli danışmanların koordinasyonu dahil, bu temel hizmetler aşağıdaki altı safhadan oluşur. Mimar verimlilik, ekonomi, can güvenliği ve çevreye uygulanabilirlik için tüm makul tasarım unsurları, sistemleri ve metotlarının değer mimarlığı ve mühendisliği hizmetlerini sağlayacaktır. Mimar, dokümanların tüm uygulanabilir kodlara ve düzenlemelere tam olarak uygun olacağını garanti eder. Tüm inşaatın değer tahminleri, mimarın çalışmasının her safhada değerlendirilebilmesi için ehliyetli bir değer tahmin uzmanı

tarafından yeterince detaylandırılarak hazırlanacaktır. Bu safhalar aşağıdaki iş programına göre olacak ve bu iş programını ne mimar ne de mal sahibi tarafından, geçerli bir mazeret olmadığı sürece aşılmayacaktır (her aşama üzerinde anlaşılan bitirme tarihleri buraya girilir). Mal sahibi, otelin tüm tasarımını ve operasyonlarını göz önüne alarak, hedeflediği amaçlarına ulaşabilmek için modifikasyonlar isteme hakkına sahip olacaktır.

13.3.2.2 Konsept tasarım:

Mimar, otel tesisleri listesi, tasarım programı, otel tasarım kılavuzu, inşaat bütçesi ve mal sahibi tarafından sağlanacak diğer verilere dayanarak, olası planların ve inşa edilebilir konseptlerin varyasyonlarını hazırlayacaktır ve bu konseptlerde otel bileşenlerinin tüm ilişkilerini belirtecektir. Daha sonra mimar, mal sahibi tarafından bu çalışmalar içinden seçilen tasarım konseptini, tüm kat planları, görünüşler, bina kesitleri, dış cephe renkli perspektifleri ve maliyet tahminlerini gösterecek biçimde rafine edecektir.

13.3.2.3 Tasarımın geliştirilmesi:

Mimar onaylanan konsept tasarım dokümanları temelinde daha detaylı çizimler hazırlayacak ve spesifikasyonları özetleyecektir. Bu spesifikasyonlarda mimari, statik, mekanik, elektrik ayrıca yangın koruma sistemleri, malzemeler ve güncelleştirilmiş maliyet tahmini dahil, otelin karakterinin ve boyutlarının tüm konularını tarif edecektir. Mimar enerji korunum kodları ve standartlarına uygun olarak, mal sahibinin aralarından seçim yapabilmesi için tüm alternatif mekanik, elektrik ve enerji tasarruf sistemlerinin sermaye maliyetleri ve işletme giderlerinin karşılaştırmalı bir analizini hazırlayacaktır.

13.3.2.4 İnşaat dokümanları safhası 1 (%50 tamamlanmış dokümanlar):

Mimar, onaylanan tasarım geliştirme dokümanlarına dayanarak, ayrıntılı nihai çizimleri ve otelin tüm inşaat isteklerinin spesifikasyonlarını hazırlayacaktır. Mimar, mal sahibi ve danışmanlar tarafından oda yerleşimi, mutfak, bar, çamaşırhane ekipmanı ve düzeni, dış işaretiler ve diğer standart detaylar üzerine verilen tüm veriyi dokümanlarda koordine edecektir. Mimar, otel içi taşınabilir tefrişlerin veya mal sahibinin danışmanları tarafından yapılacak benzeri diğer çalışmaların dışında kalan sabit elemanların çizimlerini iç tasarımcıya

sunacaktır. Mimar, mühendislik alt sistemlerini rafine edecek ve mal sahibini maliyet tahminlerine etki edecek tüm düzeltmeler ve değişiklikler hakkında bilgilendirecektir.

13.3.2.5 İnşaat dokümanları safhası 2 (%90 tamamlanmış dokümanlar):

Mal sahibi ve danışmanları mimara, resepsiyon, bilgisayarlar ve telefonlar dahil, nihai dokümanlarda birleştirilmesi gereken tüm ekstra sistemler veya ekipmanlar hakkındaki bilgileri, malzeme ve renk seçimlerini sunacaktır. Mimar ise güncelleştirilmiş çizimleri ve Spesifikasyonları sunacak, maliyet tahminlerine etki edecek tüm düzeltmeler ve değişiklikler hakkında mal sahibini bilgilendirecek ve mal sahibine gerekli ihale dokümanlarıyla ilgili yardımda bulunacaktır.

13.3.2.6 İnşaat dokümanları safhası 3 (%100 tamamlanmış dokümanlar ve sözleşme):

Mimar çizimleri ve Spesifikasyonları sonuçlandıracak, ve bunları, ilgili tüm masrafların ödenmesi suretiyle, mal sahibinin adına, inşaat iznini çıkarmak için, gerekli yetkili kurumlara verecektir. Mimar güncelleştirilmiş maliyet tahminini teslim edecek ve ihale sırasında dokümanların netleştirilmesi için mal sahibine yardımcı olacaktır. Bütçenin tam karşılanmasının zorunlu olduğu hallerde mimar, tasarımının spesifik bölümlerini teklif alternatiflerine göre organize edecektir.

13.3.2.7 İnşaat safhası:

Mimar, yüklenicilerin tekliflerini acilen gözden geçirecek, tasarım konseptine ve inşaat dokümanlarına uygunluklarından emin olmak için inceleyecek ve mal sahibine bilgi verecektir. Mimar, işin zamanından önce bitirilmesi hakkında mal sahibine önerilerde bulunmak üzere, ayda bir defadan az olmamak kaydıyla, inşaat sahasını uygun aralıklarla ziyaret edecek, müteahhidin ödeme başvurularını değerlendirecek, ödeme belgelerini çıkaracak; müteahhidin performansını garanti etmek veya inşaat araçlarını, metotlarını veya güvenlik önlemlerini denetlemek durumunda olmamakla birlikte işte hataları önlemek için gayret gösterecektir. Mimar tüm dokümanları yorumlayacak ve işin tali tamamlamalarını ve son tamamlamasını belgeleyecektir.

13.3.3 İnşaat maliyetleri

Mimar inşaat bütçesinin maksimum (buraya miktar girilir) olduğu ve tasarımını bu miktar dahilinde teklif alınabilir halde hazırlamak için elinden geleni yapacağı fakat eğer ciddi en düşük teklifler bütçeyi aşarsa mal sahibinin: 1) artışı onaylayacağı, 2) yeni ihale için yetki tanıyacağı, veya 3) maliyeti azaltmak için konuların daraltılmasına, malzemelerin veya detayların gözden geçirilmesine katılacağı hususlarında mutabıktır. Bu durumda mimar, bila bedel, maliyeti inşaat bütçesine çekmek için nihai dokümanlarda düzeltmeler yapacaktır.

13.3.4 Mimara ödemeler

Mal sahibinin ödemeleri aşağıdaki safhaların her birinin tamamlanmasında, daha önce onaylanmış faturalar üzerinden yapılacaktır:

Safha	Ödenen Ücretin Yüzdesi
Konsept tasarım	10
Tasarım geliştirmesi	35
İnşaat dokümanı safhası 1	55
İnşaat dokümanı safhası 2	70
İnşaat dokümanı safhası 3	80
İnşaat (son safhada inşaatın ilerlemesine paralel olarak aylık ödeme yapılabilir)	100

13.3.5 Ödemenin tekrar görüşülmesi

Eğer konsept tasarım safhasının onaylanmasından sonra otelin faaliyet alanı önemli ölçüde değişirse, veya mimarın hizmetleri, mimarın hiçbir hatası olmadığı halde programlanmış bitirme tarihinden sonra, altı ay içinde tamamlanamazsa, tamamlanamayan bölümlerin ödemesi yeni görüşmelere tabi olacaktır.

Dokümanların mülkiyeti: Tüm dokümanların mülkiyeti mal sahibine aittir.

13.3.6 Sigorta

Mimar hizmetleri sırasında ve hizmetlerinin bitiminden minimum beş yıl sonrasına kadar, özellikle hataları ve ihmalleri gidermek, ayrıca işçilerin ücret ve tazminatlarını ve işveren sorumluluğunu karşılamak üzere profesyonel sorumluluk sigortasını ve hizmetleri sırasında da

etrafı genel sorumluluk sigortasını sürdürecektir. Mimar, sigortacı tarafından izin verildiği ölüye kadar mal sahibi ve işletmeciyi ayrıca sigortalı olarak gösteren sigorta sertifikaları sunacaktır. Bu sigortalar mimarın sorumluluğunu sınırlamayacaktır. Mimar, mal sahibi ve işletmecinin sorumluluktan, kayıptan veya kendi hata veya ihmalinden kaynaklanan zararlardan korunmasını sağlayacaktır.

13.3.7 Ücretler

Yukarıdaki anlaşmada tanımlanan hizmetler çerçevesinde mimarın creti, normal olarak mimar ve onun danışmanları tarafından tasarlanan ve tanımlanan işin inşaat maliyeti üzerinde mutabakata varılmış tahmini değerinin %3' ile %4' arasında değerren bir yekun tutar. Tam cret, otelin byklğne ve kompleksliğine bağlıdır. Eğer tüm teknik hizmetler otelcilik şirketi tarafından sağlanmazsa, mimarın creti %1 oranında arttırılabilir.

Ücretler, istisnai koşullar sebebiyle yukarıdaki ortalamalardan farklılaşabilir. Fakat bir otelcilik şirketinin bilgileri, kararları ve onayları, kişilere, diğer faktörlerden daha fazla zaman ve iş kazandırırorsa, bunun sonucunda onların da ücretlerini düşürmelerine neden olur.

13.4 İ Tasarım cret ve Kontratları

İç tasarım sözleşmesi aşağıdaki hükümleri içermelidir:

13.4.1 Genel

Tasarımcı otelle ilgili profesyonel hizmetler gerçekleştirecek ve mal sahibine karşı sorumlu olacaktır. Yönetim sözleşmesince istenen tüm konularda işletmecinin onayı alınacaktır. Tasarımcının hizmetleri şu mahalleri kapsayacaktır: lobiler dahil genel kullanım alanları, koridorlar, asansör lobileri, asansör kabin içi, restoranlar, kafe, snack bar, kafeterya, havuz bar, barlar, kokteyl salonları, gösteri fasiliteleri, gece kulüpleri, diskolar, toplantı odaları, konferans odaları, fonksiyon odaları, kurul odaları, yönetim kurulu odası, balo salonu, küçük balo salonu, sergi alanları, fonksiyon hazırlık alanları, kongre hazırlık alanları, açık yemek alanları, havuz terasları, resepsiyon alanı, yönetim ofisleri, satış ofisleri, ikram ofisleri, muhasebe ofisleri, personel ofisleri, n bürolar, rekreasyon odaları, sağlık kulüpleri, personel yemekhanesi, genel kullanım tuvaletleri, üst kat salonları ve rezervasyon alanları; ve tip

odalar, özel odalar, tip sitler, lüks ve özel sitler, ağırlama süitleri, ofis süitleri, banyolar, satış alanları, müşteriye ait çamaşır yıkama alanı, koridorlar, müşteri ve servis asansör lobileri ve oda balkonları dahil oda alanları.

13.4.2 Tasarımcının hizmetleri

13.4.2.1 Temel hizmetler:

Mobilya, demirbaş ve aksesuarlar (F&F), özel bitişler, grafikler, üniformalar, ve masa üstü eşyaları için normal iç tasarım hizmetleri, mal sahibi tarafından onaylandığı biçimiyle tüm danışmanların koordinasyonu dahil aşağıdaki altı safhadan oluşur. Tasarımcı, mimar ve diğer danışmanlarla koordineli çalışacaktır. Tasarımcı, dokümanları ilgili tüm kodlar ve düzenlemelere tam uygun olacağını garanti eder. Tüm iç yerlerin değer tahminleri, tasarımcının çalışmasının her safhada değerlendirilebilmesi için, ehliyetli bir değer takdir uzmanı tarafından yeterince detaylandırılarak hazırlanacaktır. Bu safhalar aşağıdaki iş programına göre olacak, ve bu iş programını ne tasarımcı ne de mal sahibi tarafından, geçerli bir mazeret olmadığı sürece aşılmayacaktır (her aşamada üzerinde anlaşılan bitirme tarihleri buraya girilir). Mal sahibi, otelin tüm tasarımını ve operasyonlarını göz önüne alarak hedeflediği amaçlarına ulaşabilmek için, modifikasyonlar isteme hakkına sahip olacaktır.

13.4.2.2 Konsept safhası:

Tasarımcı, otel fasiliteleri ve tasarım programı, otel tasarım kılavuzu, oda dağılımı, yiyecek içecek alanları için önerilen operasyon ve tasarım temaları, F&F ve özel bitişler için bütçe, mevcut mimari planlar ve mal sahibi tarafından sağlanacak diğer tefriş verilerine dayanarak, kat avan planları ve genel kullanım alanlarıyla, odalar için önerilen mobilya ve donanımı belirten varyasyonların yerleşimlerini, önerilen malzeme renk ve örneklerini, katalog ve mobilya fotoğraflarını içeren nihai tasarım konseptlerinin eskiz perspektifleri, alternatif seçimleri ve maliyet tahminlerini hazırlayacaktır.

13.4.2.3 Avan proje safhası:

Tasarımcı mal sahibine, onaylanan konsept dokümanları temelinde mobilyalar, tavan ve aydınlatma tasarımları ve elektrik çıkış yerlerini içeren tüm genel kullanım alanlarının,

odaların ve sitlerin avan yerleşimlerini; renk ve kumaş örneklerini, döşeme, duvar ve tavan bitişlerini, pencere uygulamalarını; mobilya ve tefrişlerin, kumaş ve malzeme örneklerini ve standart ve özel üretim mobilya, demirbaş ve aksesuarın çizim ve fotoğraflarını kapsayan, renkli perspektifli prezentasyon kartelalarını içeren bir prezentasyon hazırlayacaktır. Tasarımcı grafikler, uniformalar ve sanat eserleri için bir avan proje yönergesi prezentasyonu yapacak ve F&F ve özel bitişler için avan kalem tahmini çizelgesi sunacaktır.

13.4.2.4 Dokümantasyon safhası I (mobilya ve özel bitiş çizimleri ve, mock-up oda spesifikasyonları):

Tasarımcı, tür, boyut ve her kalemin toplam adedi ile tanımlanacak biçimde tüm mobilyanın ve tefrişin kat planlarını içeren komple uygulama çizimlerini hazırlayacaktır. Bu eşyalar ve mobilyalar çizimlerde kodlanacak ve tüm diğer ilgili spesifikasyon verilerine göndermelerde bulunulacaktır. Çizimler duvar ve pencere uygulamalarını, özel bitişlerin ve malzemenin yerini, tavan yükseklikleri ve kot farklarını, aydınlatmanın ve elektrik-TV çıkışlarının yerlerini tanımlayan görünüş, kesit ve tavan planlarını içerecektir. Tasarımcı tesisat ve montajıyla desteklenmiş tip odanın mock-up spesifikasyonlarını hazırlayacak, mal sahibinin onayına sunacak, aynı zamanda mal sahibinin onayını almak için yiyecek ve içecek alanlarına ayrılan tüm oturmaları gösterecektir.

13.4.2.5 Dokümantasyon safhası 2: (ahşap işleri ve özel bitiş çizimleri, tamamlanmış spesifikasyonlar ve bütçenin teyidi):

Tasarımcı, tüm ahşap kaplamalar ve özel bitişler için tüm sabit mobilyanın. boya ve cilalarını, armatürlerini, ayrıca kat ve duvar bitişlerinin ve tavan dekoratif elemanlarının detaylarını; kot farklarının ve mühendislik işlerinin kat ve tavan planlarını, görünüşlerini ve kesitlerini içeren nihai çalışma çizimlerini ve teklif spesifikasyonlarını hazırlayacaktır. Her dekoratif kalem detaylandırılacak ve üreticisi belirtilerek tanımlanacaktır. Tasarımcı tüm malzemeyi, dokumaları. renkleri. detayları veya F&F'in katalog örneklerini gösteren çizimlere ve spesifikasyonlara gönderme yapan kartelaları; iplik veya renk örnekleri dahil halı ve kumaş tasarımlarını; alternatif satıcı listeleri dahil kalemlendirilmiş takvim ve teklif spesifikasyon sayfalarını; sanat eserleri ve özel aksesuarlar için tasarım ve tedarik koordinasyonunu; mal sahibinin, işletmecinin ve onların yetkili satın alma acentalarının onayı için F&F ve özel

bitişler bütçesi ile uyumlu olacak biçimde, bütçeyi bozan maliyetlerin nihai tahmininin bitiş programını ve spesifikasyon dosyalarını sunacaktır.

13.4.2.6 Dokümantasyon safhası 3 (grafikler, uniformalar, ve masa üstü eşyaları):

Tasarımcı otelin her yönüyle ilgili bir grafik programı sunacaktır. Bu program mal sahibinin onayını almak üzere, her yiyecek ve içecek alanı için özel işaretleri; istenen çizimleri, Spesifikasyonları, ve tüm iç işaretler için renk örneklerini kapsayacaktır. Maliyet tahminleri F&F bütçesine dahil edilecektir. Tasarımcı, üniforma tasarımını, cam takımları, porselenleri, kumaşları ve, ilgili servis parçalarını, mönülerini ve diğerleri tarafından tasarlanan aksesuarları içeren masa üstü kalemlerinin seçiminin gözden geçirilmesinde mal sahibine yardımcı olacaktır.

13.4.2.7 İnşaat ve montaj safhası:

Tasarımcı, iç mekanların inşaatının ve montajının dokümanlara uygunluğunu teyit edecek; renk ve malzeme örneklerini, shop-drawinglerini, ve üreticinin sunacağı mobilya, demirbaş ve ahşap ve detaylarını gözden geçirecek ve onaylayacak; mobilya düzenlemesini onaylamak için montaj firmasıyla teslimat yeri koordinasyonunu sağlayacak; dekoratif malzemeyi, sanat eserlerini ve aksesuarları yerleştirecek; ve ilgili kalemlerin puch listesini hazırlayacaktır.

13.4.3 F&F'in ve özel bitişlerin maliyeti

Tasarımcı, F&F ve özel bitişler bütçesinin maksimum (buraya miktar girilir) olduğu ve tasarımı bu miktar dahilinde teklif alınabilir halde hazırlamak için elinden geleni yapacağını fakat eğer iyi niyetli en düşük teklifler bütçeyi aşarsa , mal sahibinin; 1) artışı onaylayacağı; 2) yeni ihale için yetki tanıyacağı; veya 3) maliyet azaltmak için konuları daraltmasına, malzemelerin veya detayların gözden geçirilmesine katılacağı hususlarında mutabıktır. Bu durumda tasarımcı, bila bedel, maliyeti F&F ve özel bitişler bütçesine çekmek için nihai dokümanlarda düzeltmeler yapacaktır.

13.4.4 Tasarımcıya ödeme

Mal sahibinin ödemeleri aşağıdaki safhaların her birinin tamamlanmasında, daha önce onaylanmış faturalar üzerinden yapılacaktır:

Safha	Ödenen Ücretin Yüzdesi
Konsept safhası	25
Avan proje	40
Dokümantasyon safhası I	50
Dokümantasyon safhası II	70
Dokümantasyon safhası III ve ihale	80
İnşaat ve montaj safhası (son safhada hizmetlerin ilerlemesine paralel olarak aylık ödeme yapılabilir)	100

Ödemenin tekrar görüşülmesine, dokümanların mülkiyetine ve sigortaya dair hükümler yukarıdaki mimar anlaşmasında belirtilenlere benzer olacaktır.

Yukarıdaki anlaşmada tanımlanan hizmetler çerçevesinde iç tasarımcının ücreti normal olarak, tasarımcı ve onun danışmanları tarafından tasarlanan ve tanımlanan işin maliyetinin üzerinde mutabakata varılmış tahmini değerinin %6 ile %9 arasında değişen bir yekûn tutar. Tam ücret otelin büyüklüğüne ve kompleksliğine bağlıdır (örneğin restoranların veya özel sütlerin sayısı). Ancak, kapsamlı renovasyon hizmetleri için ücretler %12'ye kadar çıkabilmektedir.

13.5 Yiyecek Servisi Ekipman Danışmanı Ücret ve Kontratı

Yiyecek servis ekipmanı danışmanının anlaşması aşağıdaki özel hükümleri içermelidir:

13.5.1 Genel

Danışman, otelle ilgili profesyonel hizmetleri gerçekleştirecek ve mal sahibine karşı sorumlu olacaktır. Yönetim sözleşmesince istenen tüm konularda operatörün onayı alınacaktır. Tasarımcının hizmetleri şu alanları kapsayacaktır: ana mutfak, oda servisi, kafe ve restoran hazırlık mutfakları, servis istasyonları, kafeterya, teşhir/display pişirme, servis barları, banket hazırlık mutfakları, yiyecek içecek depoları, soğuk odalar, lobi bar, gösteri salonları barları, havuz snack bar, pastane, personel kafeteryası, tesellüm alanı, çöp soğuk odaları, bulaşık odası, yatak katları satış makinaları, buz makinası alanları ve oda hazırlık mutfakları, mutfaklar veya barlar.

13.5.2 Danışman hizmetleri

13.5.2.1 Temel servisler:

Tüm yiyecek servis ekipmanı (FSE) için normal tasarım hizmetleri; mimar, iç tasarımcı ve diğer danışmanlarla koordinasyon dahil aşağıdaki dört safhadan oluşur. Danışman dokümanların ilgili tüm kodlara ve düzenlemelere tam uygun olacağını garanti eder. Tüm ekipman tahminleri danışmanın aşağıdaki iş programı esasında, her safhadaki çalışmasının değerlendirilmesine yeterli detayda olacak, geçerli bir mazeret olmadığı sürece aşılmayacaktır (her safha için mutabakat sağlanan tamamlama tarihleri girilir).

13.5.2.2 Avam proje safhası:

Tasarımcı otel tesisleri listesi ve tasarım programı, otel tasarım kılavuzu, yiyecek içecek alanları için önerilen operasyon ve tasarım temaları, FSE için bütçe, mevcut mimari planlar ve mal sahibi tarafından sağlanacak diğer veriler temelinde, tüm ekipman, tezgahlar, raflar ve dolapların avam yerleşimini; ekipmanın türlerini ve miktarlarını tanımlayan bir programı; ve nihai elektrik-su-havagazı bağlantıları için yerinde hazır bekleyen ekipman da dahil bir maliyet tahmini hazırlayacaktır.

13.5.2.3 Dokümantasyon safhası:

Danışman, onaylanan avam tasarımlar temelinde tüm ekipmanın, tezgahların, rafların ve dolapların boyutları ve yerleri; tüm gerekli su, elektrik, gaz ve buhar tesisatının ve boşaltma kapaklarının boyutları, büyüklükleri ve kapasiteleri; tüm ekipmanın üreticileri, modelleri ve bağlantılarına göre isteklerinin anlatılacağı programlar ve spesifikasyonları, aynı zamanda özel imal edilmiş kalemlerin boyutları, biçimleri, malzemeleri ve bitişlerinin nihai planlarını hazırlayacaktır. Dokümanlar, istenen tüm FSE'nin ihalelerinin, yerinde montajının ve kontratının yapılması için gerekli detaya sahip olacaktır. Danışman onay için güncelleştirilmiş maliyet tahminini teslim edecektir.

13.5.2.4 İhale safhası:

Danışman her açıklamayı veya dokümanlara önerilen alternatifleri, teklifi veren ile birlikte gözden geçirecek ve en az üç ehliyetli firmanın fiyat teklifini tavsiye edecektir; tekliflerin

analizlerinde ve eğer istenirse onaylanmış tahmin dahilindeki bir firmayı değerlendirmek için, kabul edilebilir revizyonlar yapmakta mal sahibine yardımcı olacaktır.

13.5.2.5 İnşaat safhası:

Danışman, shop-drawingleri, üreticinin ekipman kesimlerini ve örneklerini gözden geçirecek ve onaylayacak; mimarla ve diğer danışmanlarla gerektiği gibi koordinasyon sağlayacak; montajı takip edecek, düzeltici punch listesini (corrective punch list) hazırlayacak, tamamlamayı tahkik edecek ve tüm ekipmanın son kabulünü önerecektir.

13.5.3 FSE'nin maliyeti

Danışman, FSE bütçesinin maksimum (buraya miktar girilir) olduğu ve tasarımları bu miktar dahilinde teklif alınabilir halde yapmak için elinden geleni yapacağını, fakat eğer iyi niyetli en düşük teklifler bütçeyi aşarsa, mal sahibinin; 1) artışı onaylayacağı; 2) yeni ihale için yetki tanıyacağı; 3) maliyeti azaltmak için konuların daraltılmasına, malzemelerin veya detayların gözden geçirilmesine katılacağı hususlarında mutabıktır. Bu durumda, danışman, bila bedel, maliyeti FSE bütçesine çekmek için nihai dokümanlarda düzeltmeler yapacaktır.

13.5.4 Danışmana ödeme

Mal sahibinin ödemeleri aşağıdaki safhaların her birinin tamamlanmasında, daha önce onaylanmış faturalar üzerinden yapılacaktır:

Safha	Ödenen Ücretin Yüzdesi
Avan Proje	35
Dokümantasyon	80
İhale	90
İnşaat	100

Ödemenin tekrar görüşülmesine, dokümanların mülkiyetine ve sigortaya dair hükümler yukarıdaki mimar anlaşmasında belirtilenlere benzer olacaktır.

Yukarıdaki sözleşmede tanımlanan hizmetler çerçevesinde yiyecek servis ekipmanı danışmanının ücreti, tasarlanan veya tanımlanan FSE maliyetinin üzerinde mutabakata varılmış tahmini değerinin % 3.5'inden, % 4.5'ine kadar değişen bir yekûn tutar.

13.6 Satın Alma Acentası Ücret ve Kontratları

Satın alma acentası anlaşması, otel için tüm mobilyanın, demirbaşın, ekipmanın, aksesuarların, gereçlerin ve envanterin koordinasyonu, programlanması, değer tahmini, tedariki, siparişi, sevkiyatı ve montajını kapsar ve şunları içerir:

1. Mal sahibi, işletmeci, iç tasarımcı, mimar ve diğer danışmanlarla ve yüklenicilerle koordinasyon; tasarımın kontrol edilmesi; ve malzeme, metot, satıcı, ve bütçenin korunması gibi konularda istenen yerde mal sahibine alternatifler tavsiye etme.
2. İçinde tamamlamayı etkileyen her kalem hakkında önerilerin de olacağı tedarik ve yükleme durumu hakkında takvimler ve raporlar yayınlamak.
3. Mal sahibinin onayı için kalemler dizisinin bütçeyle karşılaştırılmalarının yer alacağı ayrıntılı kalem tahminleri hazırlamak.
4. Birer kopyalarını mal sahibine vererek, onaylanmış bütçe kalemleri için teklif almak, görüşmek ve satın alma emirlerini vermek ve her tür indirim dahil, mal sahibine bunlara binaen faturalar göndermek.
5. Ürünün sevkiyatı, güzergahı ve deniz nakliyatı üzerinde anlaşılmış teslim, montaj ve tamamlama programıyla uyacak en düşük maliyetleri sağlamak. Zarar gören ve kaybolan malzemeler için işlem talebi dahil, teslimat prosedürlerini denetlemek.
6. Tüm işi üzerinde anlaşılmış tamamlama programına uygun olarak denetlemek ve monte ettirmek; ilgili garantileri, teminatları ve kullanma kılavuzlarını sağlamak.

Satın alma acentasının ücreti genelde yapılan işin maliyetinin %4'ü ile %5'i arasında değişir.

13.7 İnşaat Yöneticisinin Ücret ve Kontratı

İnşaat yönetimi (CM) genelde mal sahibi, müteşebbis veya işletmeci tarafından, kendi inşaat personeli veya bir profesyonel CM firması vasıtasıyla doğrudan sağlanır. İnşaat yönetimi anlaşmaları sabit ücret esasıyla yapılmalıdır ki, bu da projenin büyüklüğüne bağlı olarak ortalama inşaat maliyetinin %2'si civarındadır. Ücretler ve masraflar, inşaat öncesi ve inşaat

sırası safhası için ayrı, fiilen garantili maksimum miktarlara bölünmeli ve mimarla, iç tasarımcının hizmetlerinin her safhası için tahmini maliyet keşfi istenmelidir. Fakat eğer tahminler veya ihale limitleri inşaat bütçesini aşarsa, CM firması, bila bedel, bütçeyi tutturmak için maliyet indirimleri üzerine öneride bulunmak durumundadır.

13.8 Maliyetin Tahmini ve Bütçe Kontrolü

Otel operasyonlarının karmaşıklığı, binlerce tekil kalemler dizisiyle birlikte birçok ayrı maliyet başlıklarının tahmin edilmesini ve görüntülenmesini gerektirirken, aşağıdaki bütçe kontrol aşamaları ve yatırım maliyeti özeti, tüm ana kalemlerin kapsanmasına ve bütçe aşımalarının önlenmesinin garanti edilmesine yardımcı olmalıdır.

13.8.1 Bütçe kontrol aşamaları

13.8.1.1 Tasarım safhaları

- 1) Ayrıntılı tahminler tüm kalemlerden yararlanan uygun danışmanlar tarafından yapılmalı ve bu tahminler tasarımın her aşamasında tekrar kontrol edilmeli ve güncelleştirilmelidir.
- 2) Mimar ve diğer danışmanlar tarafından sağlanan tahminlere ilaveten, normal olarak bir özel şirket veya inşaat yöneticisi tarafından, ikinci bir tahmin elde edilmeli ve tahminlerdeki farklılıklar karşılıklı anlaşmayla giderilmelidir.
- 3) Tasarım danışmanları, ekstra ücret almadan üzerinde ilk olarak anlaşılan bütçeyi karşılamak için tekrar tasarlama ve tekrar belirleme yapmaktan sözleşmeyle sorumlu tutulmalıdırlar.
- 4) Maliyetle alan arasındaki neredeyse direkt olan ilişkiden dolayı, bütçe kontrolü çoğu zaman büyük ölçüde bir alan kontrolü meselesidir. Bu yüzden tasarımlar, gereksiz alanların, aynı zamanda ekipmanın veya bitişlerin fasilite programının isteğinin ötesinde eklenmediğinden emin olmak için, sürekli olarak kontrol edilmelidir. Her artışın mal sahibi tarafından ek gelir getirme potansiyellerine dayanan gerekçesi gösterilmelidir.

13.8.1.2 İnşaat safhaları

- 1) Her ihale dosyası rekabet edebilir olmalıdır.

- 2) Tasarım danışmanları, bütçe tahmini veya ihale limitleri aşırsa azaltmalar yapmak için sözleşmeyle zorunlu kılınmalıdır.
- 3) Tüm ana kalemler fiilen garantili maksimum kontratlara bağlanana kadar veya en azından ciddi şirket indirimleri sağlanana ve bütçeyi karşılamanın zorunlu olduğu yerlerde istenen tasarım azaltmalarının yerine getirilmesine kadar, hiçbir inşaat taahhüdüne girilmemelidir.

Yukarda Mimar Ücreti ve Kontrat bölümünde istendiği gibi, Değer Tasarımı, maliyetleri kontrol etmek için en önemli tek aracı sağlamaktadır. Müşteri memnuniyetine veya otel gelirine katkı sağlamayan gereksiz mahalleri elimine eder ve, arsaya ve belli bir otel tipi için istenen iç yerleşime en uygun bina şekillerini dikkatle değerlendirir. Kapı tokmağı üzerindeki daha çekici bir bitiş birkaç lira kazandırırken daha akıllı ve verimli bina konfigürasyonları milyarlarca liranın kazanılmasını sağlayabilir. Bu, başarılı maliyet kontrolünün en az anlaşılan ve en iyi saklanan sırrı olduğu kadar, ayrıca bu alanda profesyonelleri acemilerden ayıran faktördür.

Oteller için, metrekare veya oda başına ortalama birim maliyetlerine dayandırılan kaba maliyet tahminleri çok fazla değişken faktör olduğu için en iyi ihtimalle yalnızca başlangıç olarak düşünülebilir. Spesifik otel tasarımına dayandırılan kesin tahminler, çizimler müsaade ettiği ölçüde esastır ve tasarımın her aşamasında tekrar değerlendirilmelidir.

14 SONUÇ

14.1 Araştırma Sonucu Elde Edilen Genel Bulgular

- Yeni bir otel için atılacak ilk adım fizibilite çalışması hazırlanması olmalıdır. Bu çalışma öncelikle pazar araştırması ve finansal projeksiyonları içermelidir. Fizibilite çalışmalarında otele şimdi ve gelecekte yapılabilecek konaklama talepleri başta olmak üzere toplantı birimlerine, restoranlara, barlara ve rekreasyon tesislerine yapılan talepler değerlendirilmeli ve otelin açılışından yıllar sonrası için bile işletme gelirlerinin ve harcamalarının hesabı yapılmalı ve çalışmalar, yerel alan analizi, konaklama pazarı analizi, önerilen tesisler ve finansal analizleri içermelidir.
- Düşünülen otel için önerilen tesislerin tarifi, projesinin avan tasarımı ve planlama safhalarını doğrudan etkileyen en önemli bölümdür. Odaların sayısını belirler ve çeşitli mahaller için gerekli temel iskeleti sağlayan genel kullanım tesislerinin bir listesini oluşturur. Genelde bu raporlar genel kullanım alanlarını açık bir şekilde tarif etse de, servis alanlarını ve idari ofisleri tamamıyla ihmal etmektedir.
- Fizibilite çalışmalarına, oda ve dağılımı sayısı, kapasiteleriyle restoran ve barlar, kapasiteleriyle ya da alanlarıyla toplantı ve banket tesisleri, rekreasyon tesisleri, otopark, dükkanlar, otomobil kiralama ve özel servisler gibi tesis önerilerinin çok geniş ifadelerle özetlenmiş genel bir tarifi de dahil edilmelidir.
- Otel sektörünün doğasının yoğun rekabete dayanmasından dolayı, otel yatırımlarında çok önemli olan programlama safhası; yeni bir otel projesi için yapılan avan proje dokümantasyonlarını ve, otelcilik operasyonel istekleri ve mahal ihtiyaçlarını bütünüyle belirlemeli ve anlatmalıdır.
- Otelcilik şirketi programlama işleminde mimarın tasarımlarına yol göstermek amacıyla otel oda ve sülüslerinin dağılımını tanımlamalı; özel yemek odalarını, salonları ve fonksiyon alanlarını belirlemeli; idari ofis için ayrılacak alanın miktarını hesaplamalı ve mutfak, tesellüm, depolama, personel alanları, çamaşırhane, housekeeping ve bakım alanları gibi servis fonksiyonları için yer tahsis etmelidir.

- Programlama safhasında belirlenmesi gereken otel mahal istekleri bodrum mevcudiyeti, balo salonunun yeri, F&B çıkışlarının yeri, kat sayısı ve mimari konfigürasyon faktörlerinin detaylı olarak analiz edilmesi ile mümkündür.
- Otel tesislerinin programlama işleminde ilk olarak konum, pazar talepleri, rekabet, kalite düzeyi, operasyonel nitelikler, restoran konseptleri, kadrolama ve giderler türünden ihtiyaç çeşitleri tanımlanmalıdır.
- Fasilite programının son bölümü bütçe taslağı hazırlamak olmalıdır. Ayrı mimarlık ve iç tasarım firmalarının kullanıldığı ortak çalışma gerektiren işler, bütçe hazırlanmasını zorlaştırır. Bu durumda müteşebbis, mimarın, iç tasarımcının ve diğer danışmanların sorumluluklarını kesin olarak belirtmelidir.
- Kusursuz bir programın oluşumu, otelin planlama türü ve tasarım tavırları arasındaki ilişkiyi anlamaya bağlıdır, programın tanımladığı otel odası net alanı proje boyutunu belirleyen en önemli etkidir.
- Fasilite program bilgileri, tasarım kılavuzu ve diğer otel teknik verilerinin sağlanması aşamalarından sonra başlayan tüm mimari, iç tasarım, inşaat ve FF&E dokümanlarının hazırlanma safhası, mal sahibi ve işletmecinin gözden geçirme ve onay süreciyle birlikte ortalama altı aylık bir süre içinde tamamlanmalıdır.
- Otel binalarının, işletmecinin istediği standartlara uyması, işletmeci (yönetim ve teknik servislerin onayı koşuluyla) tarafından tasarım aşamasında, kapsamlı olarak yol gösterilmesi ile sağlanır. Bu amaca ulaşmak için işletmeci, tasarım danışmanlarının seçilmesine yardımcı olunması, özelleşmiş otel bilgileri sağlanması, çizimlerin gözden geçirilmesi ve onaylanması için teknik yardım sağlamalıdır.
- Her otel projesinin temel hedefi: 1) tüm zorunlu servisler sağlanması, 2) sorumlulukların tekrarı veya çakışmasının önlenmesi ve, 3) sözleşmede her bütçe kalemi için başlıca maliyet sorumluluğu tayin edilmesi (yani mimara, iç tasarımcıya, inşaat yöneticisine, satın alma acentasına vb.) konularını bağlayacak yazılı anlaşmalar sağlamaktır. Eğer tahmin edilen bütçe herhangi bir tasarım safhasında aşılsa, takım üyeleri hemfikir kalınmış proje

ilk maliyetine ulaşmak için yeniden tasarım, belirleme ve tahmin yapmaktan veya yeni fiyat teklifi almaktan sorumlu tutulmalıdır.

- Ayrıntılı tahminler tüm kalemlerden yararlanan uygun danışmanlar tarafından yapılmalı ve bu tahminler tasarımın her aşamasında tekrar kontrol edilmeli ve güncelleştirilmelidir.
- Mimar ve diğer danışmanlar tarafından sağlanan tahminlere ilaveten, normal olarak bir özel şirket veya inşaat yöneticisi tarafından ikinci bir tahmin elde edilmeli ve tahminlerdeki farklılıklar karşılıklı anlaşmayla giderilmelidir.
- Otel inşaatı için hazırlanan her ihale dosyası rekabet edebilir olmalıdır.
- İnşaatın tüm ana kalemleri fiilen garantili maksimum kontratlara bağlanana kadar veya en azından ciddi şirket indirimleri sağlanana ve bütçeyi karşılamamanın zorunlu olduğu yerlerde istenen tasarım azaltmalarının yerine getirilmesine kadar, hiçbir inşaat taahhüdüne girilmemelidir.
- Değer Tasarımı, maliyetleri kontrol etmek için en önemli tek aracı sağlamaktadır. Müşteri memnuniyetine veya otel gelirine katkı sağlamayan gereksiz mahalleri elimine eder ve, arsaya ve belli bir otel tipi için istenen iç yerleşime en uygun bina şekillerini dikkatle değerlendirir. Bu, başarılı maliyet kontrolünün en az anlaşılan ve en iyi saklanan sırrı olduğu kadar, ayrıca bu alanda profesyonelleri acemilerden ayıran faktördür.
- Oteller için, metrekare veya oda başına ortalama birim maliyetlerine dayandırılan kaba maliyet tahminleri çok fazla değişken faktör olduğu için en iyi ihtimalle yalnızca başlangıç olarak düşünülmelidir. Spesifik otel tasarımına dayandırılan kesin tahminler, çizimler müsaade ettiği ölçüde esastır ve tasarımın her aşamasında tekrar değerlendirilmelidir.
- Maliyetle alan arasındaki neredeyse direkt olan ilişkiden dolayı, bütçe kontrolü çoğu zaman büyük ölçüde bir alan kontrolü meselesidir. Bu yüzden tasarımlar, gereksiz alanların, aynı zamanda ekipmanın veya bitişlerin fasilite programının isteginin ötesinde eklenmediğinden emin olmak için, sürekli olarak kontrol edilmelidir. Her artışın mal sahibi tarafından ek gelir getirme potansiyellerine dayanan gerekçesi gösterilmelidir.

- Yiyecek içecek servisleri, kompüterize otel sistemleri ve aynı zamanda mimarlık, mühendislik ve iç tasarım gibi konular için işletim şirketi teknisyenlerinin tavsiyeleri alınmalıdır.
- Otel tasarımının yönetimi konusunda en karşı çıkılan konu, hem müşteri pazarının çeşitliliğini hem de otelin operasyonel isteklerini içerecek bir proje geliştirmeye ihtiyaç duyulmasıdır. Bunlar genelde uyuşmazlık içindedir ve her ihtiyacı karşılamanın tutarı da çok yüksektir.
- Otel projelerinin planlamasındaki hedef anahtar, genel kullanım fonksiyonlarını lobinin etrafında toplamak, servis fonksiyonlarını tesellüm alanı etrafına yerleştirmek, yiyecek çıkışlarını ve hazırlık odalarını mutfağın etrafında toplamaktır.
- Düşünülen otelin tasarımı, kullanım, yükseklik, arsa alanı ve yoğunluğunu düzenleyen İmar Kanun ve Yönetmelikleri isteklerini karşıladıktan sonra bina ve yangın kodlarına uymalıdır. Bunların gayesi halkı hatalı tasarıma veya inşaata karşı korumak olduğu için, dolayısıyla da bunlar prensip olarak strüktür (malzeme, sabit ve hareketli yükler) ve yangın koşullarını içerirler. Otel standartları tüm kodların en sert şartlarını karşılayacak biçimde tasarlanmalıdır.
- Başka konularda başarılı olan bir otel, yetersiz veya kullanışsız otopark yeri sorunu nedeniyle ciddi şekilde olumsuz etkilenebilir (yerel banket işinde). Anahtar çözüm, asgari ölçüde yeterli olan, ancak büyük yer kaplamayan park yerleri hazırlamak olmalıdır.
- Lobilerin, atriyumların, restoranların, eğlence alanlarının, toplantı ve banket salonlarının ve odaların başarısı, konforlu ve yaratıcı aydınlatmaya bağlı olduğu kadar hiçbir tasarım unsuruna bağlı değildir.
- Bir otelin görsel imajını mimarisinden ve iç tasarımından sonra en çok arttıran şey işaretler ve diğer grafik özelliklerdir. Bu, binanın dış işaretlerinden, otelin içindeki en önemsiz yazılı işaretlere kadar kesinlikle uygulanması gereken bir konudur. İyi koordine edilmiş bir işaret ve grafik sistemi, istenen atmosferi yaratıp otelin pazarlama çalışmalarını güçlendirirken, bir yandan da bilgilenmiş ve yön bilen konuklar sağlar. Bir grafik tasarım

uzmanı, açılış öncesi aylarında ve daha sonrasında işaretlere ek olarak otelde kullanılacak reklam ve tanıtım malzemelerini tasarlaması için sık sık çağırılmalıdır.

- Yüksek sezonsal oteller ve şehre uzak otellerde, tüm personel için yeterli yerleşim birimi imkanı yoksa otel, personeline kalacak uygun yerleri temin edilmelidir.
- 150 odadan az odası olan oteller için back-of-house alanlarının anahtar kararı, bunların bir çamaşırhane içerip içermedikleridir.
- Otel tasarımında tipik yatak katı planlaması önemli çaba gerektirir. Çünkü bütün otelin toplam alanının % 65 ile % 85'ini kapsar ve tek bir katın tasarımında yapılan herhangi bir tasarruf gittikçede artmaktadır. Bu nedenle, oda planlamasının temel amacı satılabilir odaları maksimuma çıkarmak, sirkülasyon ve destekleyici alanları minimum düzeye indirmek olmalıdır. Bu da ya çift taraflı koridorlarda ya da merkezi çekirdekli kulelerde mevcuttur.
- Kat planının yüksek derecede etkin olması öncelikle koridorların çift taraflı olmasıyla ilgilidir. Çünkü tek taraflı şemalar aynı oda sayısı için % 4 ila % 6 oranında daha fazla kat alanı gerektirmektedir. Dar arsa genişliği ya da muhteşem manzara gibi sadece dışsal faktörler öne sürüldüğünde tek taraflı plan göz önünde tutulmalıdır.
- Yatak katlarındaki oda sayısını kısıtlayan önemli bir faktör bina kodlarının, merdiven çıkışlarının arası 60 metreden daha fazla olamaz demesidir. Bu yüzden yineleyen yatak katlarının planlanmasındaki tek amaç, üçüncü bir yangın merdiveni gerektirmeyen bir tasarım yaratmaktır
- Mimar otele ilerideki muhtemel genişlemeyi daha iyi tedarik etmek için, odaların bulunduğu katın nasıl büyüyebileceğini, binanın yüksekliğinin nasıl arttırılacağını ya da oda artışıdaki talep için ek katların nasıl devreye sokulabileceğini hesaba katmalıdır.
- Bir oteldeki yaklaşık oda sayısı; ilk piyasa çalışması ve buna eşlik eden finansal projeksiyonlar ve başlangıçtaki tesisler özeti vasıtasıyla saptanır. Sunulan oda dağılımının kişilerin, iş gruplarının veya serbest piyasa sektörlerinin tahmini talebini yansıtması beklenir. Buna ilaveten oda tasarımına başlamadan önce, otel işletmesinin

geliştirdiği avan fasilitelerin özeti konaklayacak müşteriye tanımlamalı, odalardaki yatakların çeşidine karar vermeli, tip odanın boyutlarını ve önerilen sütlerin sayı ve cinsini belirlemeli ve iç dekorasyon bütçesini oluşturmalıdır.

- Otellerin, müşterilere değişik özellikler sağlamanın temel şartı, sütün içermeleridir. Oteller genellikle odalarının ve sütün kalitesi ve sayısına göre karakterize edilmektedir. Toplam odaların %10'unu oluşturan otel sütün, genellikle kulelerin üst katlarına yapılır. Sütün tipik bir katın strüktüründeki boş bölümleri doldurmak için kullanılabilir, merdiven veya asansör arkasına mini-sütün sıkıştırılabilir, bazıları da bina formunun sadece tek bir tip oda yapılabilecek bir alan bıraktığı yerlere yerleştirilebilir.
- Oda düzenlemesindeki birçok detayların ve tefrişlerin “en iyisi budur” denecek bir çözümü yoktur. Odayla ilgili her konuda tasarımcı fonksiyon, güvenlik, bakım, konfor ve bütçe ihtiyacı çalışmalarını dengelemeli ve aynı zamanda tek bir otelin çekmek istediği çok çeşitli müşteri pazarlarının isteklerini göz önünde bulundurmalıdır.
- Otel projelerinde odanın net genişliğinin seçimi, otel planının geriye kalanını en çok etkileyen oda tasarımı kararıdır. Otellerde en çok kullanılan oda genişliği, ilk olarak 1950'lerin ortalarında Holiday Inn zincirlerinde standart olarak kullanılan 3.7 mt ölçüsüdür
- Mimar genel kullanım alanlarını tasarlarırken dışarıdan geliş ve girişler, lobi, yiyecek ve içecek çıkışları, fonksiyon mahali, rekreasyon fasiliteleri, otopark ve, işaret ve grafiklerin planlama ve tasarım isteklerine dikkatle yaklaşmalıdır.
- Otelin diğer genel kullanım mahallerine göre müşteri üzerinde en fazla etki yaratan bölüm lobi olduğundan, tasarımı (resmi ya da samimi, açık ya da imalı) otelin ruhunu belirler. En başarılı tasarımlar görsel etki ve fonksiyon anahtar faktörlerini dengeleyenlerdir.
- Tasarım konusunda bir oteldeki servis alanlarının hepsinden daha çok dikkat edilmesi gereken alan, mutfaklar ve ilgili yiyecek hazırlama alanlarıdır. Çünkü mekanik, elektrik ve su tesisatı sistemleri, mutfak ekipmanı yerleşimi ile uyumlu olmalıdır. Mutfak tasarımı (genellikle en geniş back-of-house alanıdır), insan gücü ve işçilik giderlerini kritik bir şekilde etkiler. Mesafeler mümkün olduğu kadar kısa olmalı, ilgi faaliyetler birbirine

yakın ve yerleşimler esnek olmalıdır. Bunun için mutfakların planlama ve tasarım tavırları, mutfak danışmanlarının ve mühendislerin özenli işbirliğini gerektirir.

- F&B konseptinin tanımlaması, F&B operasyonunun içerdiği kapasite, kat alanı, isim ve grafikler, mönü, tema, saatler, kadrolama, özel ekipman, üniformalar ve masa servisi gereksinimleri gibi konuların en küçük ayrıntısını dahi belirtmelidir.
- F&B konsepti, otelin yiyecek ve içecek servislerinin mümkün olan en yüksek düzeye erişmesi için, otel müşterisi ve yerel müşteriye aynı anda tanımlayan pazar analizinin bir parçası olarak göz önüne alınmalıdır. Konaklama istatistikleri, restoranı olan otellerin olmayanlara göre daha yüksek doluluk ortalamasında çalıştıklarını göstermektedir.
- Konsept tasarım esnasında mimarın dikkate alması gereken birçok planlama isteği arasında en önemli hedef, tesellüm, gıda depolama, mutfak ve tüm çıkışların (restoran ve banket alanları) tek bir kata yerleştirilmesidir. Bu mümkün değilse, (genellikle 400 odanın üstünde oda bulunan şehir dışı otelleri ve yatırımlarında olduğu gibi) tasarımcının servislerin gruplanma alternatiflerinin bağlantı değerlerini ve genel kullanım fonksiyonlarını göz önüne alması gerekir.
- Otel restoranlarının çoğu, tasarımcılardan, detaylı operasyonları daha gelişim aşamasında dikkate alarak düşünmelerini bekler. Binanın nihai kütlesi tamamlanmadan, lobi girişi ve mutfak geçişleri ya da kot fakları veya özel tavan düzenlemelerine çalışılmadan restoran tasarlanmamalıdır. Eğer tasarlanırsa sonuç sıradan bir restoran olacaktır.
- Otelin toplantı ve banket satışlarının başarısı, bir dizi planlama önceliği, iç dekor, iyi aydınlatma, akustik ve mekanik mühendisliği ve diğer teknik gereksinimlerin karşılanmasına bağlıdır. Dikkat edilmesi gereken bir nokta da, fonksiyon alanlarının birbirine bağlı kümelenmesidir. Kongre ve konferans servisleri pek çok otelde büyük bir fonksiyondur ve otellerin bir vadede odalarının ve genel kullanım mahallerinin tamamen dolacağını bilmelerini sağlar.
- Otel tasarımı ve inşasını etkileyen en önemli faktörler gerekli kamu hizmetlerinin mevcudiyeti, uygun arsa koşulları ve, bina ve hayat emniyeti kodlarıdır.

- Bir projenin başarısı için, otel işletmesindeki planlama akışı nasıl kritikse, konstrüksiyon metotları ve malzemeleri de, kapsamlı konseptin, iş programının ve bütçenin düzeltilmesi için gereklidir.
- Dış malzemelerin seçimi, otel inşaatında inşaatla estetik kaygıları birleştiren önemli bir tasarım kararıdır. Camın miktarı ve tipi, tuğla, beton veya giydirme malzemenin seçimi yalnızca konuğun otele olan tepkisini değil, aynı zamanda mekanik sistemler ile ısıtma-havalandırma sistemlerinin operasyonlarının da dahil olduğu inşaatın tüm maliyetini etkiler.
- Otellerde farklı strüktür ve mekanik istekler nedeniyle yatak odaları ile otelin genel kullanım ve servis bölümleri kesinlikle ayrılmalıdır.
- Strüktürel sistemin, otele gelecekteki fonksiyonların adapte olabilirliği üzerindeki etkisi irdelenmelidir.
- Mimar ve danışmanlar, bitişik yatak odaları, bitişik toplantı salonları, dış alanlar ile toplantı salonları veya odalar, asansör lobisi ile odalar, eğlence/gösteri salonları ile odalar, mutfak ile restoranlar, servis mutfakları ile banket salonları, mekanik alanlar ile genel kullanım alanlar veya odalar, çatı soğutma kuleleri ile çatı katı süitleri, çamaşırhaneler ile bitişik genel kullanım alanları arasındaki akustik seperasyon problemlerini çözmek zorundadırlar.
- Oteller mevsimlik ve günlük müşteri sayılarındaki dalgalanmalarından dolayı çok değişken kullandıkları için, otellerde olağanüstü uyum yeteneğine sahip mekanik, elektrik ve su tesisatı sistemleri tasarlanmalı ve kurulmalıdır.
- Mimar ve tasarımcılar, bitişler ve, mobilya seçim ve spesifikasyonlarını bütünüyle belgelemelidirler. Her aşamaya uygun olan malzeme için üreticiye, fabrika sahibine, montöre veya mal sahibine sorumluluklar verilmelidir.
- Spesifikasyonları belirleyen kişinin, her yerine konanı kaydetmesi, ürün ve malzemelerin örneğini alması, ve ürünün garantisinin, düşünülen montaj şeklini bilfiil kapsadığını inceleyip, doğruluğunu saptaması gerekir.

- Müşterilerin oteli algılamadaki önemli etkisinden dolayı otelcilik şirketi, genellikle tefrişleri satın almadan önce test etmek için örnek oda veya odalar inşa ettirmelidir.
- Otellerde tefrişler ve iç bitişler tek başlarına en büyük yangın tehlikesini yaratmaktadırlar. İstatistikler, başta yatak eşyaları olmak üzere tefrişlerin, otel yangınlarının %40'ının ve motel yangınlarının yaklaşık %60'ının kaynağı olduğunu göstermektedir. Tartışmasız otellerde yangına en çok dirençli malzemeler kullanılmalıdır.
- Mimarlar, mühendisler ve iç tasarımcılar, can güvenliği danışmanlarıyla da işbirliği yaparak, yangına karşı güvenli bir otelin yapılmasını garanti etmek için, en son yangın koruma tasarım metotlarını dikkatle düşünmeli ve bunları planlama aşamasının başlarında uygulamalıdır.
- Otel yangınlarının önemli meselelerinden biri müşterilere acil durumu haber verme yaklaşımlarıdır. Otel yönetimleri müşterileri, acil durumlarda odalarını terk etmeye mi çalışmaları gerektiği, yoksa acil durum sona erece kadar yerlerinde mi kalmaları gerektiği konusunda bilgilendirmek zorundadır.
- Enerji koruma hedefleri mimarın orijinal planının bir parçası olmalıdır. Çoğu kritik tasarım kararı planlama aşamasının başında alındığı için, mimari kararlar ve sistem kararları baştan entegre edilmelidir
- Enerji kontrol teknolojisinin otellerde kullanılması en çok debi kısıcıcı, otomatik zaman saatleri, otomatik aydınlatma kontrolleri, yük devreli/programlanabilir kontrolörler, azami talep (peak demand) kontrolörleri, ısı geri kazanım sistemleri, müşteri ayrıldığında odanın HVAC sistemlerinin kapatılması sistemleri tarafından olmaktadır.
- Otellerde hırsızlığa, fiziksel tecavüze, vandalizme, kundakçılığa ve terörizme karşı koruma için kilitleme sistemleri, televizyonlu gözetleme kameraları ve çeşitli alarmlardan oluşan otel güvenlik sistemleri kullanılmalıdır.
- Şehir içi otelleri her hafta yatak odası başına bir anahtar kaybı ortalaması olduğunu bildirmektedirler. Sonuç ciddi güvenlik problemlerine yol açtığından, çoğu kilit yeniden

anahtarlanmamalıdır. Kartlı giriş sistemleri belli bir odaya veya kata şifrelerin hızla tekrar atanmasını sağlarlar ve çok daha güvenlidirler.

14.2 Otel Projelerinin Aşamalarında Bina Yönetimi

Herhangi bir otel fikrinin ilk ortaya çıkmasından, otelin açılmasından çok sonralara kadar gidebilen otellerde bina yönetimi, otelcilik şirketinin bağlı olduğu şirketler grubunun, inşaat grup başkanlıklarından çok, otelcilik şirketine bağlı profesyonel bir ekip tarafından yerine getirilmektedir.

Bu ekibin en önemli görevi, mimar ve tasarımcıları yalnız başlarına bırakmamak olmalıdır. Çünkü mimar ve tasarımcılar yalnız bırakıldıklarında, tasarımlarında bütçe ekonomilerinin, değer analizlerinin ve otelciliğin özelleşmiş istekleriyle birlikte, daha bir çok tecrübe isteyen otelcilik gereklerinin farkına varamamakta, tasarımlarını kendi istekleri doğrultusunda yapmaktadırlar.

Mimar ve tasarımcılar masanın karşısında otururlarken, masanın yönetici tarafında ise otelcilik şirketinden bir profesyonel olacaktır. Bu yönetici yalnızca planlama, tasarım ve inşaat konularını değil, tüm otelcilik bina ve operasyon, yönetim ve işletim isteklerini tasarımcıya sunmalıdır. Zaten tasarım ve inşaatın yönetimi, proje koordinatörleri ve proje müdürleri tarafından yapılmaktadır. Bu yüzden bu yöneticinin, inşaat işlerinin akışından sorumlu proje müdürü ile ve çalışmalarını tamamladığı mimar ile karıştırılmaması gerekir.

Çünkü bu yönetici, uygulamaya konulacak bir otel projesinin çeşitli safhalarındaki bir takım etapların bağlantılarını sağlayan bir kişidir. Mal sahibine projenin anlatılıp açıklanması konularında yardımcı olur. Daha sonra da, mal sahibine anlattığı konuları pratik, teknik ve fonksiyonel gerçeğe uygulayarak, farklı disiplin ve gruplara ait kişilerden bir ekip meydana getirir. Bu işlerin hızlandırılması ise diğer bir işidir.

Bu yönetici özet olarak, tasarlanan otel binasının işlemlerini sağlayan birimlerinin (teknik bölümler, yönetim birimleri, depo hacimleri, tesisat ve mekanik alanları vb.) spesifikasyonları, fonksiyonlarının çözülmesi, tekliflerin analiz edilip düzenlenmesi, altyapı-tesisat-montaj konuları ve komisyonlandırma işlemlerinin yönetim ve kontrolünden sorumludur.

O halde otel projelerinden sorumlu yöneticiler, aynı zamanda proje ve inşaat yönetimi konularına hakim, proje koordinasyonu kökenli, yetki ve sorumluluklarının fazlasıyla bilincinde, mimarın tasarımına karışmak amacıyla kalemı asla eline almayan ama özel otelcilik bina ve operasyon isteklerinin sağlanması konularından da asla taviz vermeyen, programlama gereklerini bilen yetide olmalıdır.

Çalışmanın bölümlerinde, böylesi bir yönetimin, tasarım ve inşaat safhaları kadar, operasyonlar, fizibilite çalışmaları ve sözleşme aşamalarıyla otel binalarının hazırlanması prosedür ve süreçlerine sunacağı bilgiler, yer yer geniş anlamlarıyla, yer yer özet olarak anlatılmıştır.

Otel projelerine has bu istisnai ve yegane yönetim şekli, hizmet satın alma prosedürünün harfiyen ve taviz vermeksizin uygulandığı varsayıldığından dolayı, otellerde bina yönetimi kapsamındadır.

Çünkü bu yönetim şekli proje koordinasyonunu içermesinin yanında, proje ve inşaat yönetimi sistem ve tekniklerini bilmek durumunda olup, ancak sadece bu konularla görevlendirilmemekte, ayrıca tasarım öncesi çalışmalarına da katılmakta ve otel açıldıktan sonra da periyodik bakım, küçük onarım, büyük tadilat, tekrar dekorasyon ve renovasyon konularında da görev almaktadır.

Bu yönetim şekli, ortada henüz belirli bir projenin olmayıp sadece bir otel düşüncesinin olduğu anda devreye girmekte, binanın yerinin seçilmesinden anahtarının çevrilip müşterileri karşılamaya başlaması sürecine dek aktif olarak görev almakta, görevine sonrasında da devam etmektedir.

Otel binalarının yönetimi, fizibilite çalışmalarının hazırlanması, mimar ve iç tasarımcı ile çalışılarak tasarım fonksiyonlarının çözülmesi, projeyi oluşturan ayrı fonksiyonlu birimlerin tasarım aşamalarında spesifikasyonların ve kalifiye bilgilerin teknik adamlara (mekanik, elektrik vb.) aktarımı, aydınlatma ve orta gerilim için kullanıcı isteklerinin belirlenmesi, dekoratör ve proje yönetimi firması ile fikir alış verışı, taşeronların ve kullanıcıların ekipmanlarına gerekli yazılım ve donanımların sağlanması, gerekli birim ve departmanların tasarımı aşamasında son teknolojik gelişmelerle uyumlu olmasını ve kullanıcı ihtiyaçlarına

cevap verebilecek bilgi işlem ile donatılmasının sağlanması, son olarakta proje konsepti ile tasarım kriterlerinin işletmeci kişiye aktarılması konularının organizasyonundan sorumludur.

Otel bina yönetimiyle ilgili unutulmaması gereken hassas denge; yöneticinin, mimarın tasarımıyla ilgili eleştiri ve akıl vermelerden çok, bu çalışma içerisinde anlatılan otelcilik şirketlerinin çeşitli hedef ve istekleri doğrultusunda mimarı, mükemmel bir otel projesi yaratması için bilgilendirmek olmalıdır. Yönetici asla ve asla eline kalemi almamalıdır. Çünkü masanın öbür tarafında olunan her yerde artık bu trend geçerlidir.

14.3 Otel Yatırımları ve Geleceği

Otel yatırımları esas olarak oda talebiyle yürütülmekte ve farklı şirketlerin, işletmecilerin ve müteşebbislerin arasındaki rekabet ve aynı zamanda mimarların ve tasarımcıların yaratıcı düşünceleriyle canlı tutulmaktadır. Uygun yer, finansman kaynakları, yeterli oda tarifeleri veya makul inşaat, enerji veya personel maliyetleri yokluğu gibi fiziksel ve ekonomik sınırlamalar ayrı tutulursa oteller, odaların az olduğu her yerde inşa edilmeye devam edeceklerdir.

Böylesi bir durum için barış içinde birlikte çalışılan bir politik ortam olmalıdır. Çünkü otellerdeki ilerleme, diğer ekonomik yatırım tiplerinde olduğu gibi, çabucak tersine çevrilebilir ve Lübnan ve İran'da olduğu gibi talihsiz politik karışıklık yüzünden yıllarca geriye gidebilir. Seyahat özgürlüğü ve otel yatırımları için, politik kararlılık esastır. Pek çok ülkede hükümetler otel ve turizm yatırımlarını etkin biçimde teşvik etmekte iken başka yerlerdeki sınırlayıcı kontroller turizm ve otel yatırımlarına engel olmaya devam etmektedir. Bu fark, örneğin Çin'de, ülkenin önceki sınırlanmış büyüme halinden yeni büyük turist ve otel patlaması çağına dramatik geçişinde açıkça görülmektedir.

Pek çok müteşebbisin, turizm sektöründeki oda ihtiyacı boşluğunu doldurmak için verilmiş bir yatırım alanına hücum etmesi, gereksiz bir aşırı yapılaşmayı başlatabilmektedir. Böyle bir yapılanma bir başladı mı hızı kolayca düşmemekte ve makul karlar yerine ciddi otel operasyon açıklarına neden olmaktadır. Bu durumlarda, aşırı arzın yeni bir oda talebi tarafından karşılanabilmesi için uzun yıllar geçebilmektedir.

Otel odası talebindeki artış, ülkelerin normal ekonomik göstergeleriyle bağlantılıyken, belli bir proje için böyle bir talebin yerel olarak özellikle kısa vadede tahmin edilmesi risklidir. Otelcilik devreden bir iş olduğu için yerel arzdaki değişimlere tabidir, en iyi şartlarda bile otel odası talebi ancak uzun vadede yavaşça yükselmektedir. Bu nedenle otel yatırımlarının pazardaki arz ve talebin geçici boşluklarını atatabilecek cüzdani şişkin kişiler için en uygun olduğuna dair bir kanı vardır.

Yerel bir bölgede ölçüsüz genişleme olarak görülebilen her şey, büyük oteller veya müteşebbisler için bir anlam ifade edilmesine baz olmalıdır. Ölçek ekonomilerinden dolayı büyümenin rekabet edebilir halde kalması çoğunlukla şarttır. Daha büyük boyutlar otelcilik şirketinin reklam, rezervasyon, satın alma, idare ve diğer sistemler için gerekli oda başına maliyetini düşürürken, diğer otellerini pazarlama kabiliyetini de artırır. Geniş bir oteller ağı ile, özellikle kapsamlı bir gezide çok sayıda rezervasyon için aynı zincirle muhatap olmaktan hoşnut olan müşterileri tutmak daha kolay hale gelir. Prestij çoğunlukla boyutlarla ilişkilidir ve aynı zamanda kariyer yapma fırsatları arayan daha yüksek kalitede personeli çekmeye de yardımcı olur.

Öncelikle her otel işletmecisinin kendi bireysel stili ve metotlarını kullanarak müşteriyi en iyi biçimde memnun etmeye çalıştığı otelcilik sektörünün rekabet faktörleri, otellerin kalitesinin yükseltilmesinden sorumlu olmalıdır. Yönetim politikaları değiştiği ve bu tür değişiklikler şirketleri diğerlerinden daha başarılı yaptığı için tasarımcılar müşterilerin güncel felsefelerini, otellerin pazarlama amaçlarını ve operasyonel metotlarını bilmek zorundadırlar. Kapsamlı tasarım kılavuzları ve teknik personel böylesi bir yönlendirme sağlamakla birlikte, böyle bir bilginin olmadığı durumlarda baş yönetici ile direkt kontak gereklidir.

Kişilik, işletme ve servis kalitesine ek olarak rekabet de; zincir mülkiyetli ve yönetimli, bağımsız mülkiyetli ve zincir yönetimli, bağımsız mülkiyetli ve zincir franchise altında yönetilen, bağımsız mülkiyetli ve yönetimli gibi değişik mülkiyet ve yönetim sistemleri arasında kıyaslanmaktadır. Yeni yaratıcı finansman metotları, gerekli genişlemeleri desteklemek için rekabet faktörleri haline gelmişlerdir (örneğin sendikasyon, sigorta, sınırlı ortaklıklar, devre-mülk, devlet teşviki almak, düşük faizli borçlanma, müsait arazilerin kiralınması, vergi indirimi, dönemsel zarar olarak gösterilen miktarlar). Mevcut değişik opsiyonları ile yatırım maliyet bütçesinin makul biçimde garanti edilemediği veya proforma

hasılat tahminlerinin fazla iyimser personel tarafından hazırlandığı her yerde riskli projelere direnecek finans uzmanlarına ihtiyaç vardır.

Yatırımcının dikkatini çekmek için hızlı gelişme bölgeleri istendiğinden, oteller sık sık belli bir bölgede aşırı yapılaşmaya neden oldukları gibi, sürekli genişleme veya azalma basıncı altında da olacaktırlar.

Aşırı genişlemenin etkisi, otelleri kullanan yaş grubu oranlarının arttırılması sayesinde hafifleyebilir. Yalnızca resortların ve turist eğlence programlarının yeni tipleri katlanarak artmamakta, aynı zamanda kongre hizmetleri, ailelerle genişletilmiş iş için kalışlar ve şehir merkezi ve şehir dışı otellerinin sunduğu yaşam zevklerinin daha sık ziyaret edilmesi, daha yaygın kabul edilen gelenekler halini almaktadır. Rekabet daha lüks özelliklerin (granit kaplamayla sağlanan makyajlardan, özel restoranlara kadar) orta pahalılıktaki (çok sayıda insanın ödeyebileceği) otellerde de verilmesine neden olmakta ve otelleri modern teknolojinin gösteri yerleri olarak sunmaya devam etmektedir. Fakat diğer lüks ürünlerde olduğu gibi oteller de satılmalıdır, ve yeni talepleri yaratan da *tasarım gücü ve otellerin pazarlanmasıdır*.

Büyük ölçekli otellerin doluluk oranlarının en yükseğine sahip olmaları müşterinin gelişen zevkini ve konfor için harcama yapmaktan hiç çekinmediğini göstermektedir. Daha çok uzmanlaşan oteller daha büyük tüketici tecrübesi gerektirir. Küçük şehir içi otellerinin ve aile motellerinin tekrar moda olması otel sektöründeki başlıca genişlemenin büyük otellerce ele geçirildiği bir zamanda bireysel girişimciler için iyiye işarettir. Bu durum bağımsız işletmeci için özellikle pazarın en büyük sektörüne sahip 200 odadan az otellerde hala büyüme alanı olduğunu gösterir. Otellerin spor ve fitness tesislerini hızla geliştirmiş olmaları onların yeni yaşam tarzı trendlerine çabucak uyum sağlama yeteneklerini işaret eder.

Bütçe otellerinin tekrar artması endüstrinin maliyet düşürücülüğüne ve fiyat bilinçli tüketici yapısına daha iyi hizmet verme kabiliyetini gösterir. Modern otellerin artık çok daha fazla güvenli olması ve diğer tüm bina tiplerinden daha çok otomatikleşmiş yangın koruma, güvenlik ve iletişim sistemleri sunması, otel endüstrisinin ciddi meselelere çabuk teknik yanıt üretmesini örneklemektedir.

Otel sektöründeki restorasyon ve dönüştürmenin diğer bina tiplerinden daha yaygın olması, endüstrinin kendini yenileme deneyimini, koruma alanında liderliğe dönüştürme isteğini

sergiler. Süper lüks otellerin tarihin en yüksek oranlarına çıkması, eski moda servis sanatına hayranlığın, mekanizasyon çağında hala yaşayabildiğini gösterir. Otellerin karma kullanımlı ve planlı toplum yatırımlarında başlıca katalizörler olmaları ise onlara şehirlerin yenilenmesi ve yeniden biçimlendirilmesinde pilot rolü kazandırmıştır.

Önümüzdeki yıllarda yalnızca yukarıdaki alanlarda dünya çapında bir genişleme dalgasına tanık olunmayacak aynı zamanda otel yönetiminin konut ve iş hayatı, devre-tatil, apart resortlar, şehir içi ve şehir dışı apart otelleri, otel yaşam özelliklerine sahip ikamet toplulukları, aynı zamanda ofis sütünleri, iş dünyası hizmet merkezleri ve idari kongre merkezleri gibi alanlarına sürekli ve yaygın genişlemesine de tanık olunacak ve otel benzeri tesisler topluma artarak hizmet verecektir.

Artık tasarım profesyonelleri, yatırımcılar, yöneticiler ve konuyla ilgili diğer herkes günümüzün otellerini, böylesi yaşamsal bir geleceğe hazırlamak için otel binalarının yönetim gereklilerine en iyi biçimde hazırlanmak zorunda kalacaklardır.

EKLER**EK 1. DETAYLI OTEL PROGRAMI KONTROL LİSTESİ****ODALAR**

- Double
- Single
- Özürlü odası
- Süitler
- Genel müdür dairesi
- Koridor

Destek:

- Asansörler
- Çarşaf deposu
- Satış ve buz makinaları

LOBİ

- Akış alanı
- Oturmalar
- Satış dükkanları
- Genel Müdür yardımcısı

Destek:

- Bellman istasyonu
- Telefonlar
- Wc'ler

F&B ÇIKIŞLARI

- Kafe
- Spesiyalite restoranı
- Tema restoranı
- Çatı restoran
- Snack bar
- Kokteyl salonu
- Lobi bar
- Gösteri salonu
- Gece kulübü
- Havuz bar

Destek:

- Sanatçı hazırlık odası
- Bar deposu
- Wc, vestiyer, telefon

FONKSİYON ALANLARI

- Balo salonu
- Balo salonu fuayesi
- Küçük balo salonu
- Küçük balo salonu fuayesi
- Banket odaları
- Toplantı odaları
- Kurul odaları
- Sergi salonu

Destek:

- Fonksiyon odası deposu
- A/V ekipman deposu

- Kongre rezervasyon
- Projeksiyon odası
- Tercüme odaları
- Banket sorumlusu ofisi
- Wc, vestiyer, telefon

İDARE

Ön büro

- Resepsiyon
- Ön büro müdürü
- Yardımcısı
- Krediler müdürü
- Odalar yöneticisi
- Bekleme/sekreterlik
- Rezervasyon alanı
- Rezervasyon müdürü
- Telefon operatörleri
- Yangın kontrol odası
- Bellman deposu
- Kiralık kasalar
- Genel kasa
- Para sayma odası
- Çalışma alanı/posta
- Depolama

Yönetim ofisleri

- Bekleme/kabul
- Genel müdür
- Yönetici asistanı
- Resident müdürü
- F&B müdürü
- Sekreterlik
- Toplantı odası
- Arşiv ve depolama

Satış ve ikram

- Bekleme/kabul
- Satış yöneticisi
- Satış temsilcileri
- Halkla ilişkiler yöneticisi
- Sekreterlik
- İkram müdürü
- Banket müdürü
- Banket temsilcileri
- Fonksiyon rezervasyon odası
- İçecek müdürü
- Kongre hizmetleri
- Sekreterlik
- Arşiv ve depolama

Muhasebe

- Bekleme/kabul
- Muhasebe müdürü
- Muhasebe şefi

- Çalışma alanı
- Maaş ve bordro görevlileri
- Sekreterlik
- Arşiv ve depolama
- Bilgisayar ve kopyalama odası
- Dosyalama

YİYECEK HAZIRLAMA

- Ana mutfak
- Banket hazırlık mutfağı
- Kafe hazırlık mutfağı
- Spesiyalite restoranı hazırlık mutfağı
- Pastahane
- Oda servisi
- Aşçıbaşı ofisi
- Kuru depo
- Soğuk depo
- İçecek deposu
- İçecek soğuk deposu
- Porselen, gümüş, cam takım deposu
- Yiyecek kontrol odası
- Wc'ler

Tesellüm ve depolama

- Yükleme platformu
- Tesellüm alanı
- Tesellüm ofisi
- Satın alma ofisi
- Kilitli depolar
- Boş şişe deposu
- Çöp taşıma alanı
- Çöp soğuk odası
- Kompaktör
- Saha ekipman deposu
- Genel depolama

PERSONEL ALANLARI

Personel

- Puantör
- Güvenlik
- Personel/bekleme
- Personel müdürü
- Yardımcısı
- Görüşme odası
- Eğitim odası
- Arşiv ve dosyalama
- İlk yardım

Personel tesisleri

- Erkek soyunma/wc
- Bayan soyunma/wc
- Banket personeli soyunması
- Personel kafeteryası

ÇAMAŞIRHANE VE HOUSEKEEPİNG**Çamaşırhane**

- Kirli çamaşır odası
- Çamaşırhane
- Çamaşırhane yöneticisi
- Üniforma yıkama
- Tedarik deposu

Housekeeping

- Housekeeper
- Asistanı
- Sekreterlik
- Çarşaf deposu
- Üniforma dağıtım/depolama
- Tedarik deposu
- Kayıp ofisi
- Terzi

TEKNİK SERVİS

- Teknik servis müdürü
- Yardımcısı
- Sekreterlik
- Marangozhane
- Tesisat atölyesi
- Elektrik atölyesi
- Boyahane
- TV tamir
- Çilingir
- Enerji yönetim bilgisayarları
- Teknik servis deposu

MEKANİK ALANLAR

- Mekanik alan
- Transformatör odası
- Acil durum jeneratörü
- Sayaç odası
- Yangın pompaları
- Elektrik şalterleri
- Asansör makine tesisatı
- Telefon ekipman odası

REKREASYON

- Yüzme havuzu
 - Havuz ve terası
 - Soyunma, wc, sauna
 - Egzersiz odası
 - Oyun odası
 - Müdür odası
 - Bakıcı
 - Ekipman depolama
 - Havuz pompa ve filtresi
 - Squash
 - Tenis/golf
 - Çocuk oyun odası
-

EK 2. YATAK KATI, ALAN ANALİZİ (Rutes ve Penner, 1985)

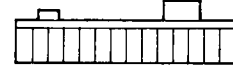
Bina konfigürasyonu: tek yüklenmiş kat

Kat oda sayısı: 12-30+ arasında değişir

Boyutlar (mt): 10 mt x herhangi boy

Oda yüzdesi: %65

Koridor (oda başına m²): 7.5



Bina konfigürasyonu: çift yüklenmiş kat

Kat oda sayısı: 16-40 arasında değişir

Boyutlar (mt): 18 mt x herhangi boy

Oda yüzdesi: %70

Koridor (oda başına m²): 4.2



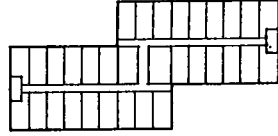
Bina konfigürasyonu: ofset plan

Kat oda sayısı: 24-40

Boyutlar (mt): 24 mt x herhangi boy

Oda yüzdesi: %72

Koridor (oda başına m²): 4.6



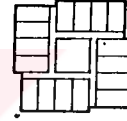
Bina konfigürasyonu: dörtgen kule

Kat oda sayısı: 16-24

Boyutlar (mt): 34 x 34

Oda yüzdesi: %65

Koridor (oda başına m²): 5.6



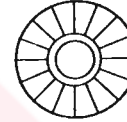
Bina konfigürasyonu: daire kule

Kat oda sayısı: 16-24

Boyutlar (mt): 27-40 çap

Oda yüzdesi: %67

Koridor (oda başına m²): 4.2-6



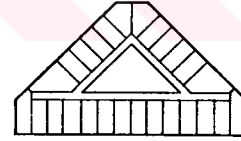
Bina konfigürasyonu: üçgen kule

Kat oda sayısı: 24-30

Boyutlar (mt): değişir

Oda yüzdesi: %64

Koridor (oda başına m²): 6-7.9



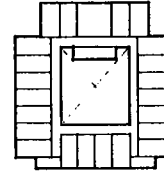
Bina konfigürasyonu: atriyum

Kat oda sayısı: 24+

Boyutlar (mt): 27+

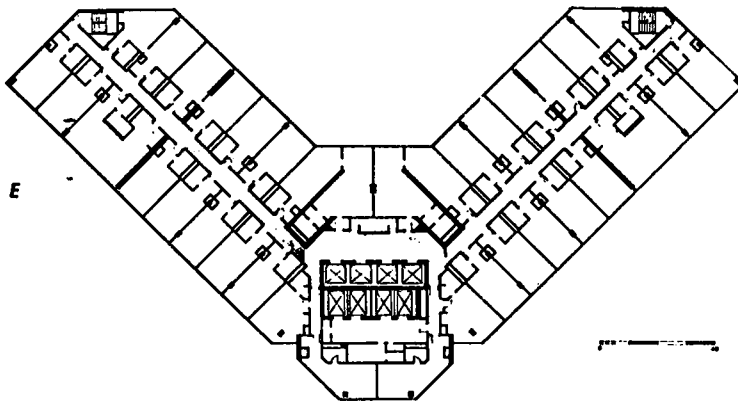
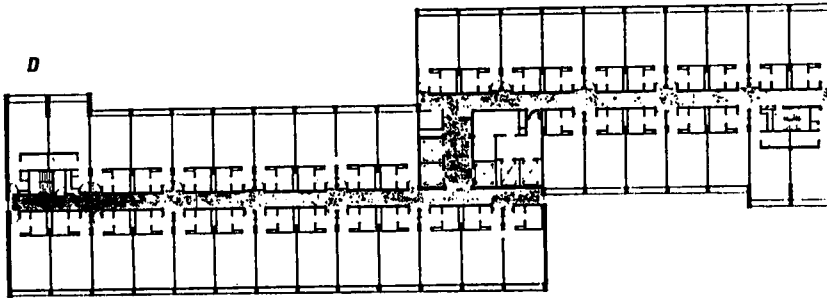
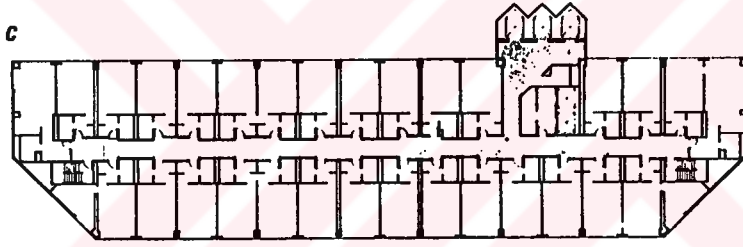
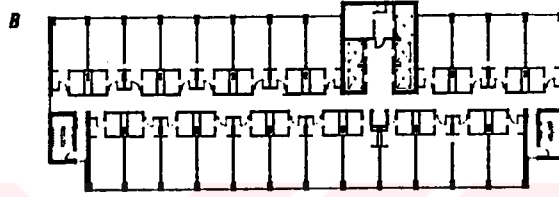
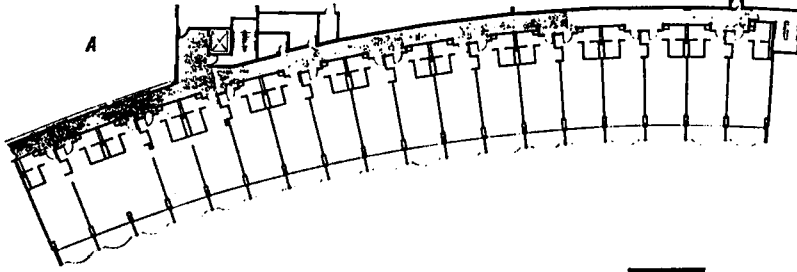
Oda yüzdesi: %62

Koridor (oda başına m²): 8.8



EK 3. KAT PLANI KONFİGÜRASYONLARI

- A. Tek taraflı yüklenmiş plan: Kansas, Alameda Plaza Hotel.
B. Çift taraflı yüklenmiş plan: Hartford Sheraton
C. Çift taraflı yüklenmiş plan: Flint Hyatt Regency
D. Çift taraflı yüklenmiş ofset kat: Tulsa Westing Hotel
E. Çift taraflı yüklenmiş L kat: Boston Marriott Hotel



EK 4. KULE PLANLARI

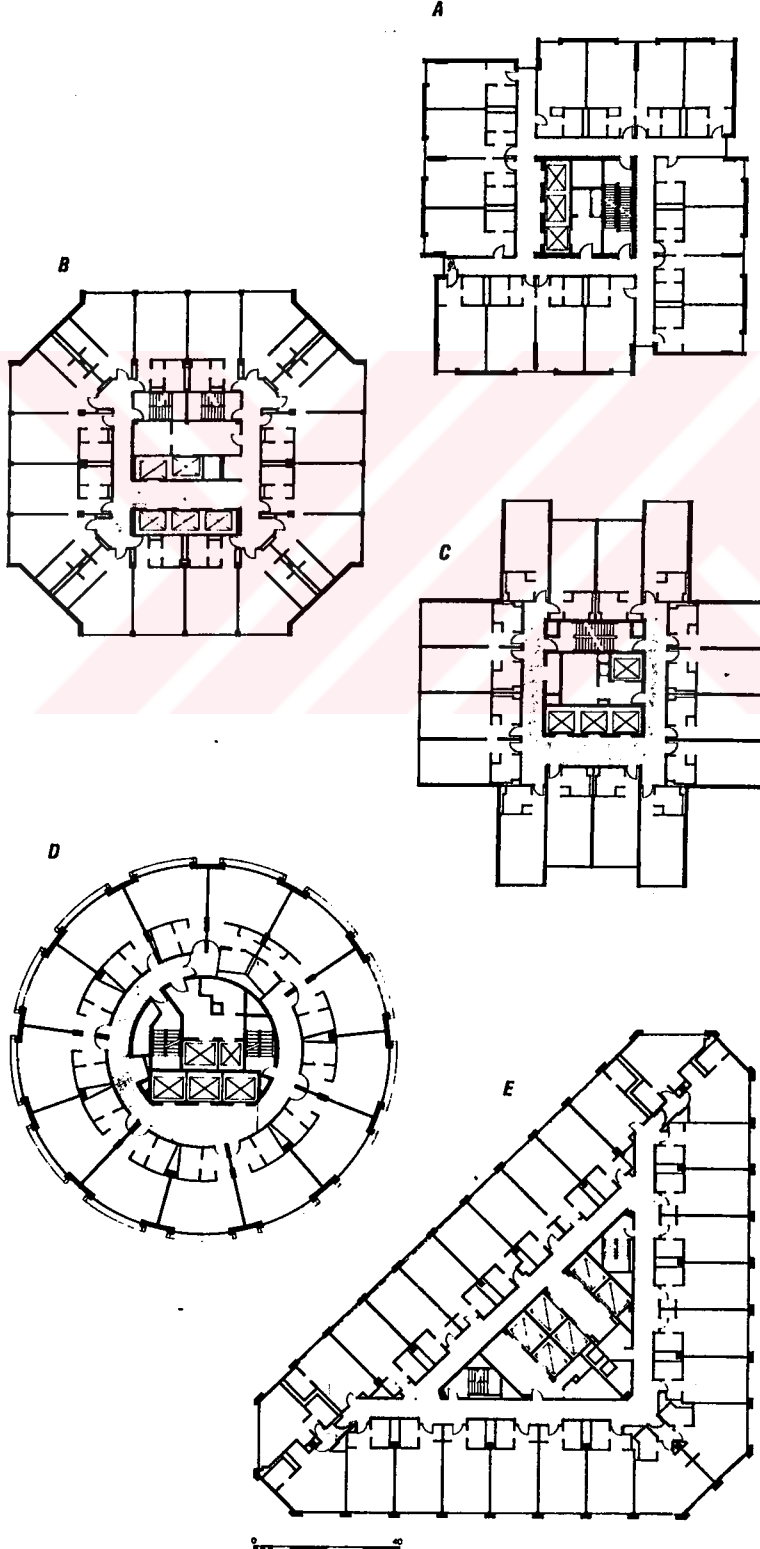
A. Değirmen plan:çift kollu merdivene müsaade eden çekirdek etkili bir çözüm oluşturur fakat köşelere kadar uzanan koridorlar aşırıdır.

B. H koridorlu kare plan:ekonomik sirkülasyon ve çekirdek rakamları çıkmaktadır;banyolar sırt sırtadır, köşe odalar olağanın dışında ustalıklı çözülmüştür.

C. Haç kule:koridor planlaması ekonomiktir fakat bina çevresi artmıştır.

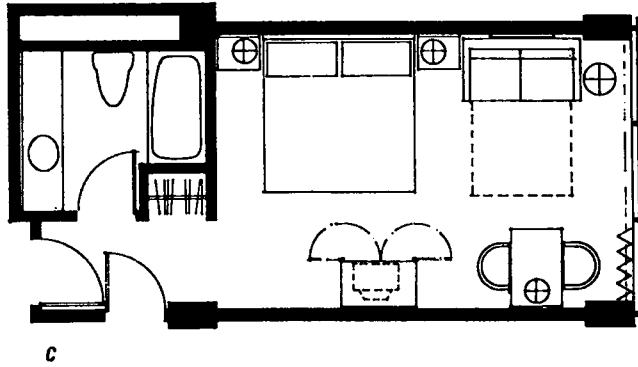
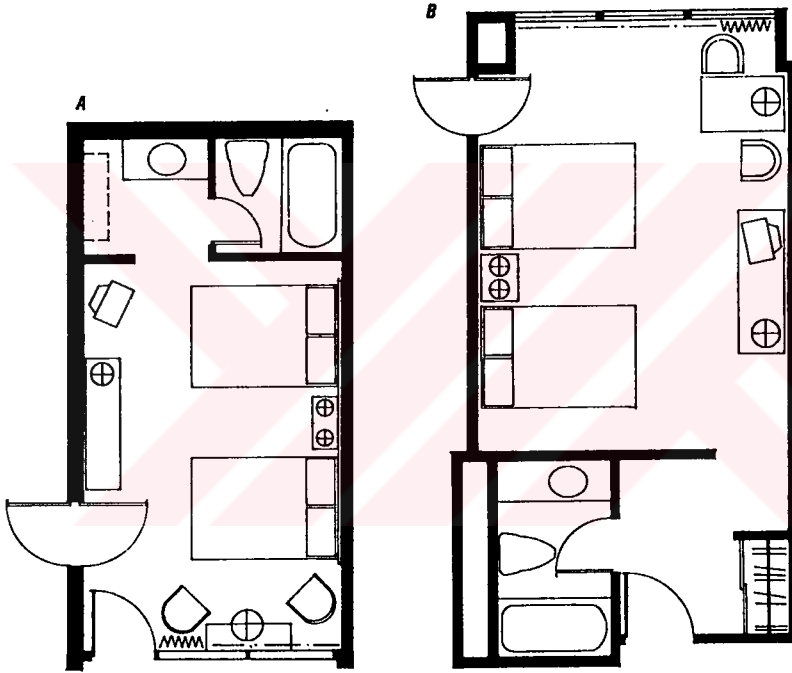
D. Daire kule:yoğun çekirdeği ve iyi yerleştirilmiş banyolarıyla etkili bir plandır.

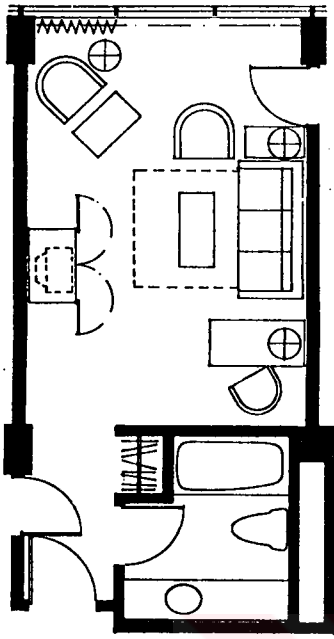
E. Üçgen kule:kule köşelerine rahatça ulaşabilen ulaşımıyla plan iyi düzenlenmiş ve organize edilmiş bir çekirdeğe sahiptir.



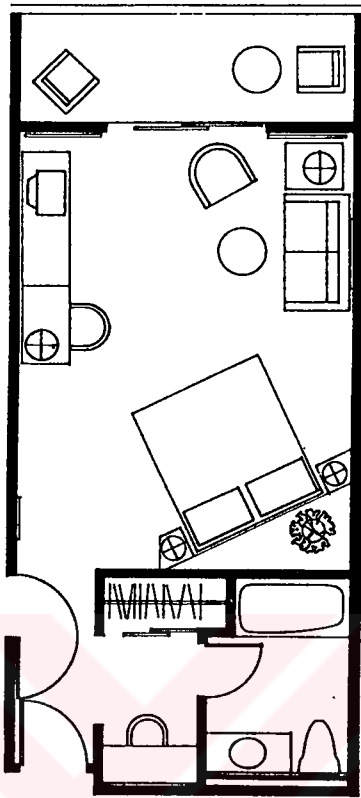
EK 5. ODA PLANLARI

- A. Bütçe otellerinin double-double odaları: banyo giyinme alanındadır.
- B. Tipik double –double oda: yatak odanın %70'ini kaplar, oturma alanı sınırlıdır.
- C. King stüdyo: çek yatı olan geniş bir oturma alanı içeren standart birim.
- D. Salon (parlor): çek yatı ve küçük toplantı alanı olan salon tipik king ve double-double odalara bağlanır
- E. King yataklı oda (double):resortlarca tercih edilir, oda alanının genişlemesine imkan verir.
- F. Lüks oda (Montreal Four Seasons): geniş oda boyutları ve artırılmış banyo ekipmanı ile rahat ve ferah kullanım sağlar.
- G. Özel yerleşim (Washington Sheraton):camın önüne yerleştirilmiş yatağıyla alışılmışın dışında bir deneyim sunar.
- H. Lüks King yataklı oda (Los Angeles Sheraton): lüks odanın boyutları daraltılmıştır.

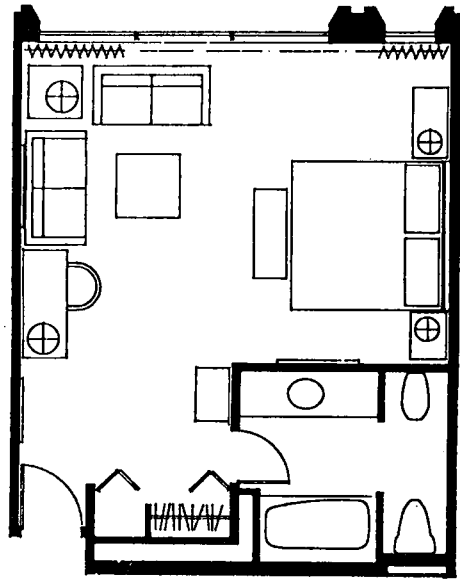




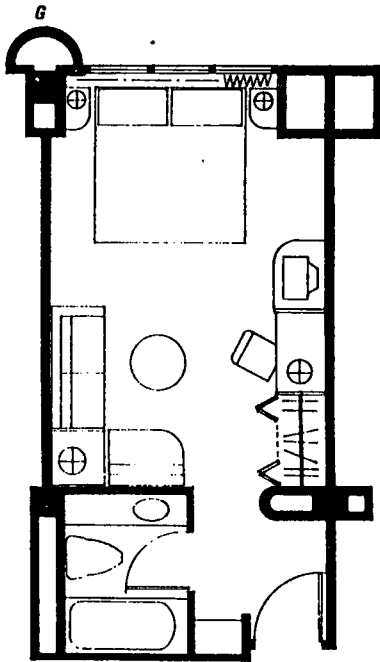
D



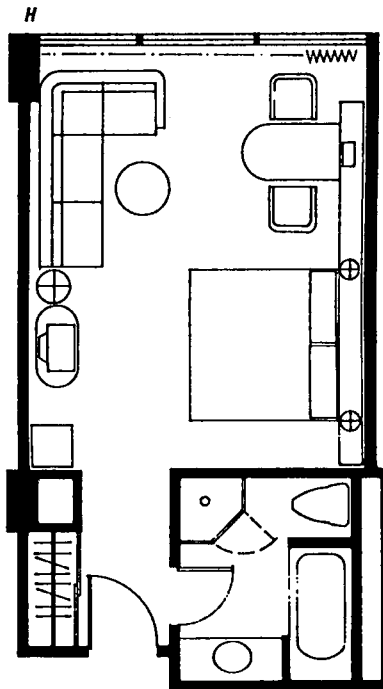
E



F



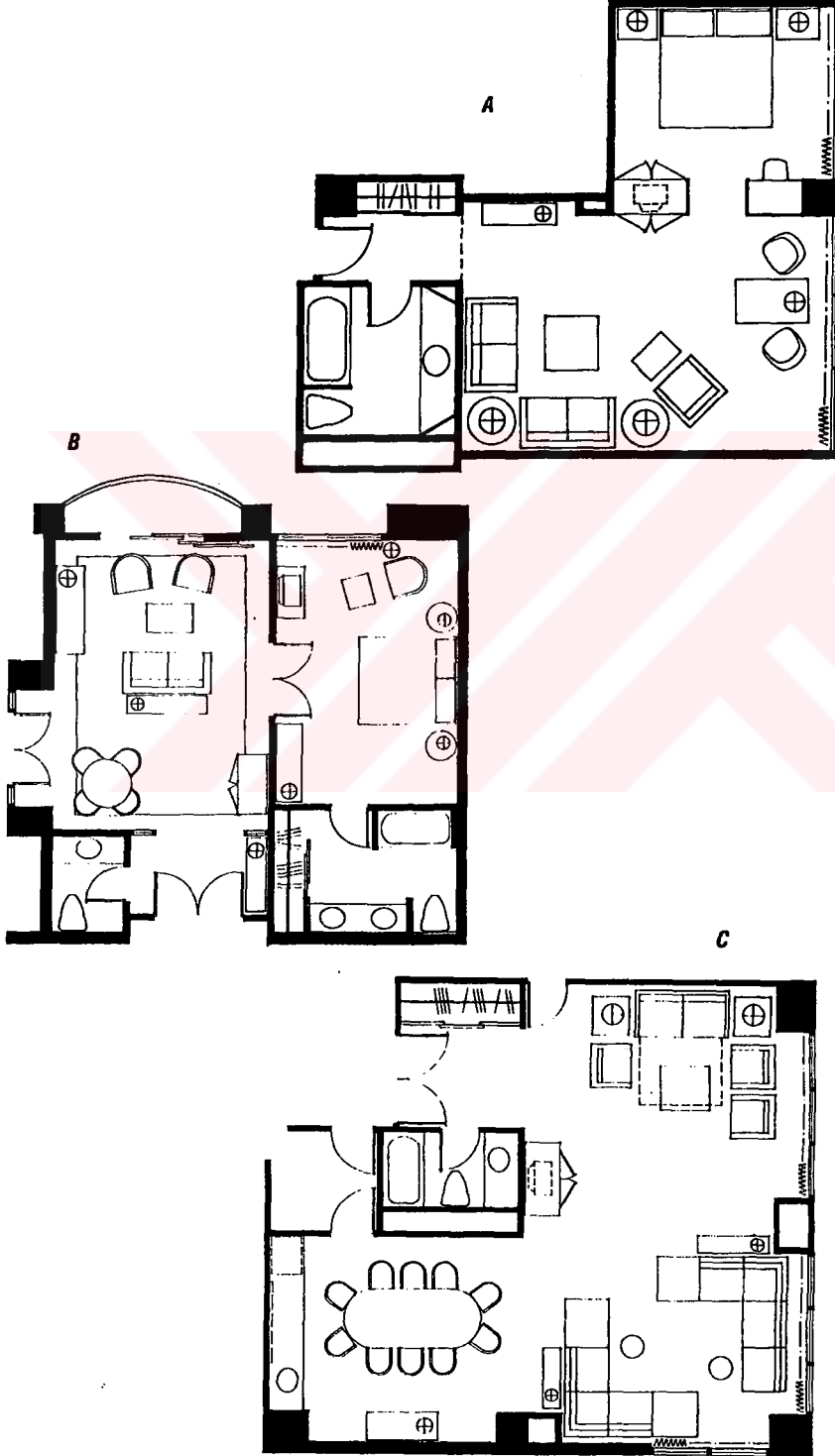
G



H

EK 6. SÜİT PLANLARI

- A. Mini süit
- B. Küçük süit
- C. Ağır lama süiti



EK 7. YİYECEK VE İÇECEK KONTROL LİSTELERİ

1-YİYECEK KONTROL LİSTESİ

Genel

- Çıkışın adı
- Konumu
- Kapasitesi
- Çalışma saatleri
- Pazar açıklaması
- Finansal projeksiyonlar
- Kadrolama

Yiyecek Konsepti

- Menü
- Servis sitili
- Yiyecek/şarap sergisi
- Teşhir pişirmesi
- Atmosfer
- Gösteri

Tasarım/Yerleşim

- Giriş sırası
- Karşılama
- Kasa
- Oturma dağılımı
- Self-servis/ açık büfe
- Servis istasyonu
- Yiyecek/şarap sergisi
- Teşhir pişirmesi
- Kot farkları
- Gösteri alanı
- Mutfak girişi
- Servis barı

Tasarım/Dekor

- Atmosfer
- Bitiş
- Masa/sandalyeler
- Özellikli/göze çarpan elemanlar
- Pencerelerin ele alınışı
- Aydınlatma
- Renk uyumu
- Masa üstü aksesuarları
- Sanat eserleri
- Bitki/çiçekler

Üniformalar

- Üniforma tasarımı

Özel Ekipmanlar

- Teşhir pişirmesi ekipmanı
- Masa kenarı servis arabaları
- Point-of-Sale bilgisayarları
- Sipariş yazma sistemi
- Ses ve müzik sistemi

2-İÇECEK KONSEPTİ KONTROL LİSTESİ

Genel

- Çıkışın adı
- Konumu
- Kapasitesi
- Çalışma saatleri
- Pazar açıklaması
- Finansal projeksiyonlar
- Kadrolama

İçecek Konsepti

- Bar/salon vurgusu
- Gösteri
- Atmosfer

Tasarım/Yerleşim

- Giriş sırası
- Karşılama
- Bar
- Toplama istasyonu
- İçki parmaklığı
- Bar deposu
- Yiyecek/atıştırma tezgahı
- Oturma dağılımı
- Sahne
- Dans pisti
- Disko kabinleri
- Özel gösteriler
- Kot farkları

Tasarım/Dekor

- Atmosfer
- Bar/diğer demirbaşları
- Bitişler
- Masa/sandalyeler
- Pencerelelerin ele alınışı
- Aydınlatma
- Renk uyumu
- Dekoratif elemanlar

Üniformalar

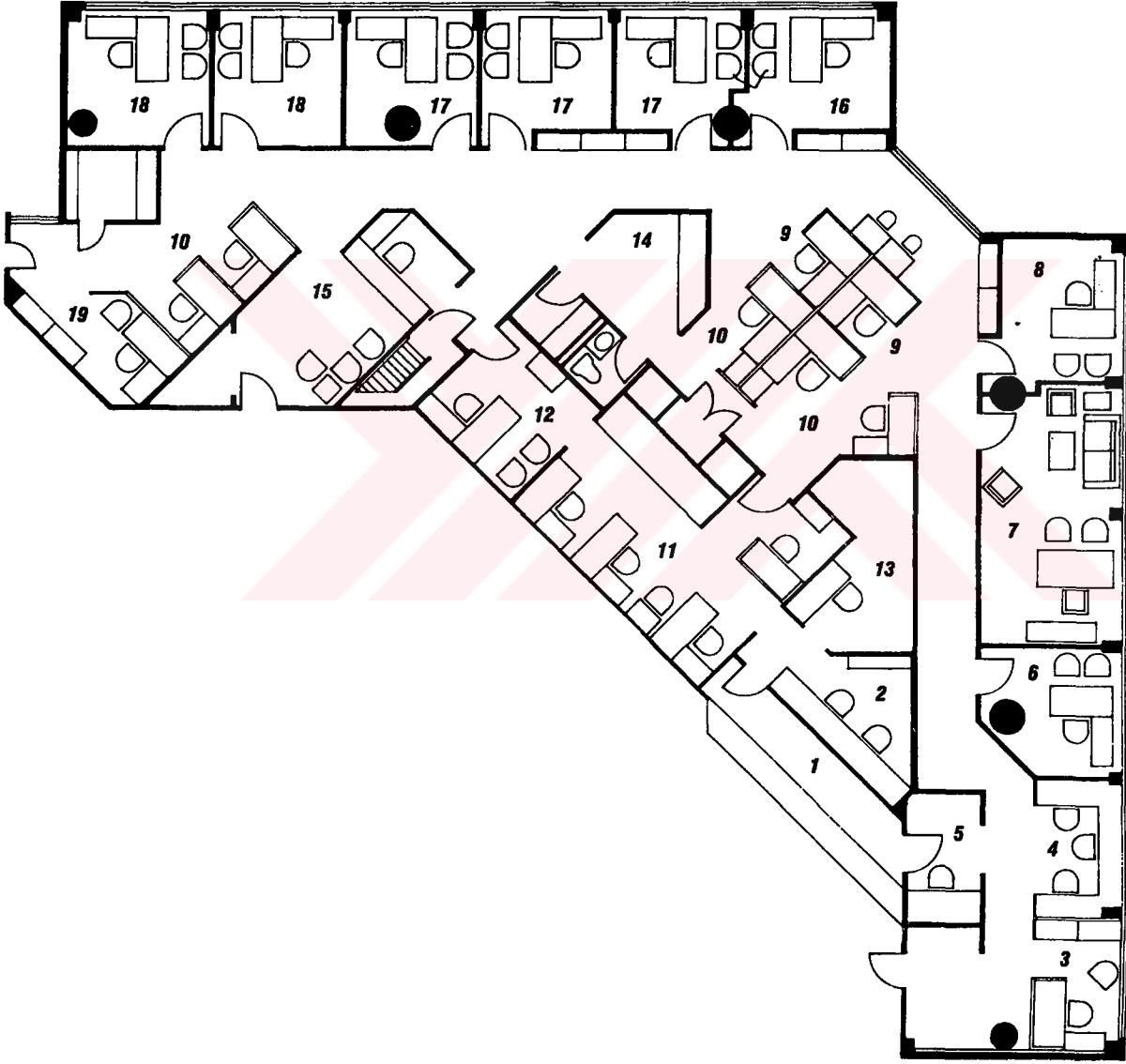
- Üniforma tasarımı

Özel Ekipmanlar

- Bira/içki çeşmeleri
- Sahne/sanatçı aydınlatması
- Ses/müzik sistemi
- Point-of-sale bilgisayarları

EK 8. BAŞARILI BİR İDARİ OFİS YERLEŞİMİ ÖRNEĞİ

Aşağıdaki yerleşim (Kansas Doubletree Oteli) ofislerin, sekreter veya çalışma alanını merkez olarak kümelenme prensiplerini göstermektedir:1-resepsiyon 2-telefon 3-ön büro müdürü 4-rezervasyon 5-yangın kontrol 6-odalar müdürü 7-genel müdür 8-F&B müdürü 9-restoran müdürü 10-sekreter 11-muhasebe 12-muhasebe müdürü 13-bilgisayar alanı 14-kopyalama/posta 15- karşılama 16-pazarlama müdürü 17-satış 18-ikram 19-kongre sorumlusu



KAYNAKLAR

Aloi, G., (1979), Hotel Motel, Hoepli, Milano.

American Hotel and Motel Association, (1983), The State of Tecnology in the Lodging Industry, Ahma, New York.

Barutçugil, S. İ., (1984), İnşaat Sanayiinde Sevk ve İdare, Enka Vakfi Yayınları, İstanbul.

Barutçugil, S. İ., (1989), Turizm İşletmeciliği, İstanbul.

Breg, S., (1998), World Travel & Tourism Development, THG International Publishing, London. IS1:177-182.

Cahill, J. J., (1997), New Information Technologies, Hotel Entertainment Magazine, THG International Publishing, London, IS2:78-87.

Coffman C. D., (1973), Marketing for a Full House: A Complete Guide to Profitable Hotellerie/Motellerie Operational Planning, Ithaca, New York.

Cohen, E., (1997), L. A. Boggie-Woggie: Renevotion of the Hotel, Interior Design, Vol68, IS4:104-111.

Chernack, P., (1998), Creators of Entertainment Experience, World Travel & Tourism Development, ABC Business Press, Honk Kong, IS1:239-245.

Davern, J., (1975), Places for People, McGraw-Hill, New York.

De Jong, P., (1997), The Rubells in Miami, Under Construction: the Albion Hotel, Harper's Bazaar, IS3423:204-209.

De Witt, A., (1997), Intervention: Post-Occupancy Report From Mondrian Hotel, Interior Design, Vol68 IS7:292.

Denizer, D. ve Tetik, N., (1995), Otel İşletmeciliği, Ankara.

Elam, C., (1996), Staying in Touch with Telecommunication, Hotel Entertainment Magazine, THG International Publishing, London, IS5:88-98.

End. H., (1978), Interiors 2nd Book Of Hotels. Whitney Library Of Design, New York.

Galvin, R., (1998), Waterscape Perfection, Information Technology, Hotel Entertainment Magazine, THG International Publishing, London, IS10:257-261.

Gee. C. Y., (1978), Resort Development And Management, Educational Institute, MI.

Geran, M., (1997), Room Service, Interior Design, Vol68, IS2:142-145.

Geran, M., (1997), Masters In The Arts: Romantic Redesign Of The Hotels, Interior Design, Vol68, IS4:118-121.

Heintzeman, S., (1997), Future Rezervations, Information Technology, Hotel Entertainment Magazine, THG International Publishing, London, IS3:117-125.

Hensler, K., (1997), Best Hotel: The Mansfield Hotel, Interiors: For The Construct Design Professional, Vol156, IS1:42-45.

Hutchinson, R., (1996), Calculation for Profit, Information Technology, Hotel Entertainment Magazine, THG International Publishing, London, IS5:97-111.

Hoyt, C. K., (1982), More Places for People, McGraw-Hill, New York.

Jouzy, E., (1995), The Role of Project Co-Ordinator in Hotels and Resorts, Tourism Development Press, New York.

Kramer, J. J., (1978), The Last of the Grand Hotels, Van Nostrand Reinhold, New York.

Kaval, H., (1994), Konaklama İşletmeleri Muhasebesi, Ankara.

Kazarian, E. A., (1983), Foodservice Facilities Planning, Ct: AVI Publishing Co., Westport.

Kutlan, S., (1998), Maliyet Kontrolü, 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Uygulama, Alfa Basım Yayım, İstanbul.

Kotschevar, H. L., (1977), Food Service Planning: Layout and Equipment, Wiley, New York.

Ling, R., (1998), Pay As You Go, Telecommunication, Hotel Entertainment Magazine, THG International Publishing, London, IS10:279-287.

Lawson F., (1973), Restaurant Planning and Design,, Van Nostrand Reinhold, New York.

Lawson F., (1973), Designing Commercial Foodservice Facilities, Watson-Guptill, New York.

Lawson, F., (1976), Hotels, Motels and Condominiums, Cahners, Boston.

Limerick, J., ve Ferguson, N., ve Oliver R., (1979), America's Grand Resort Hotels, Pantheon, New York.

Lundberg, D. E., (1991), The Hotellerie and Restaurant Business, Massachusetts, Boston.

Maviş, F., (1992), Otel İşletmeciliği İlke ve Kavramları, Eskişehir.

Mc Fadden, R., (1997), Just the Ticket World, Ticketing & Reservation, Travel & Tourism Development, ABC Business Press, Honk Kong, IS2:295-308.

Mc Ginty, B., (1978), The Place Inns, Stackpole, New York.

Mnuel, B., (1977), Turism and Recreation Development, The Architectural Press, London.

Nicolls, J., (1997), Signature Design, Interior Design of Hotels, Hotel Design Magazine, THG International Publishing, London, IS2:65-72.

Ninemeier, J. D., (1991), Supervision in the Hospitality Industry, Michigan.

Olali, H., (1973), Konaklama İşletmeciliği, Ege Ü. İkt. ve İdr. Bil. Fak. Yayınları, İzmir.

Olali, H. ve Korzay, M., (1989), Konaklama İşletmeciliği, İstanbul Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul.

Penner, R. H., (1977), Hotel Design and Development, Council of Planning Librarians Exchange Monticello, IL:Bibliography No. 1399.

Pearson, E., (1998) Family Entertainment, Hotel Entertainment Magazine, THG International Publishing, London, IS8:123-138.

Perry, C., (1997) The Magic of Entertainment & Leisure, World Travel & Tourism Development, ABC Business Press, Honk Kong, IS2:229-235.

Pevsner, N., (1976), A History of Building Types, Princeton University Press, Princeton.

Portman, J., ve Johnathan B., (1976), The Architect as a Developer, McGraw-Hill, New York.

Posey, E., (1998), Winner Takes It All, Entertainment & Leisure, Hotel Entertainment Magazine, THG International Publishing, London, IS8:246-251.

Rutes, W., ve Penner, R., (1985), Hotel Planning and Design, Architectural Press, London.

Sadomin, R., (1997), A Taste for Cruising with F&B, World Travel & Tourism Development, ABC Business Press, Honk Kong.

Saraç, S., (1989), Konaklama Muhasebesi, Ankara.

Saxon, J., (1983), Atrium buildings, development and Design, Van Nostrand Reinhold, New York.

Scoviak, M., (1997). Guestroomms & Room Service, Interior Design, V:68, IS8: 170,174.

Scoviak, M., (1997), Lobbies as Lure, Interior Design Journal, V:68, IS8: 156,158.

Sieburg, J. A., (1998), Hallmark of Success, Information Technology, Hotel Entertainment Magazine. THG International Publishing, London, IS10:257-261.

Turner, A., (1997), A Waterpark Tour, World Travel & Tourism Development, ABC Business Press. Honk Kong, IS2:222-227.

Webb, M., (1997). Mondrian: Transform a Bland Hotel Into a Mecca For The Style-Driven, Interiors For The Construct Design Professionels. Vol156, IS3:62-67.

Webber, N., (1997), Food Focus in the Hotels, World Travel & Tourism Development, ABC Business Press, Honk Kong, IS2:183-190.

Weisskamp, H., (1968), An International Survey, F.A Praeger, New York.

Wilkinson, J., (1975), The Anatomy of Foodservice Design 1-2, Cahners, Boston.



THE UNIVERSITY OF
MICHIGAN LIBRARY
ANN ARBOR, MI 48106-1500
3/11/2008 10:51 AM

ÖZGEÇMİŞ

Doğum Tarihi	20.01.1972	
Doğum Yeri	İstanbul	
Lise	1983-1990	Çanakkale Anadolu Lisesi
Lisans	1991-1995	Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık fakültesi Mimarlık Bölümü
Yüksek Lisans	1995-	Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık Anabilim Dalı Yapı Programı
Çalıştığı Kurumlar		
	1995-1996	Makro-Supercenter, A.T.İ Dış Ticaret ve Turizm A..Ş
	1996-1997	Dedeman Otelcilik ve Turistik İşletmeler A.Ş.
	1998-Devam ediyor	Koray Yapı End. ve İnş. A.Ş, Elit Plaza Şantiyesi, Elit İnşaat A.Ş