

**ULUSLARARASI KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİNDE SINIFLAMA-
STANDARDİZASYON ÇABALARI ve ISO 18513:2003 TERMİNOLOJİ STANDARDI***EFFORTS FOR CLASSIFICATION-STANDARDIZATION IN INTERNATIONAL
HOSPITALITY MANAGEMENT & ISO 18513:2003 TERMINOLOGY STANDARD**Yrd. Doç. Dr. Aydoğan AYDOĞDU**

Kastamonu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Kastamonu/Turkey

ÖZET

Turizm etkinliklerinin son 60 yılda ulaşılmış olduğu ekonomik, sosyal, kültürel, çevresel ve politik etkiler günümüzün en önemli olgusu haline gelmesine yol açmıştır. Zira her yıl bir milyarı aşkın birey sürekli yaşadıkları yere dönme amacıyla seyahate çıkmakta, çeşitli ulaştırma araçları kullanarak deniz aşırı seyahat etmektedirler. Varış ülkesinde konaklamayı da içeren bu seyahatler yazında turizm olarak adlandırılmaktadır. Turizm etkinliklerine yeni yerler görme ve farklı kültürleri deneyimleme amacıyla katılan bireyler varış noktalarında geceleyecekleri konaklama işletmelerinin alışılageldikleri kalite düzeyinde olmasını beklemektedirler. Ancak araştırmalar, konaklama işletmelerinin turistlerin istem ve beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığını ortaya koymaktadır. Böylesi bir sonuç memnuniyetsizliğe yol açmakta ve turizmin sürdürülebilirliğini tehlikeye atmaktadır. Bu nedenlerle konaklama işletmelerinin kalite güvencesi sağlayacak bir takım standartlara göre hizmet sunmaları gereksinimi ilgili çevrelerce yüksek sesle dile getirilmeye başlanmıştır. Böylesi bir gelişme konaklama işletmeciliği alanında uluslararası düzeyde standardizasyon çalışmalarının başlaması sonucunu doğurmuştur. Bu çalışmada konaklama işletmeciliği alanında sürdürülen standardizasyon çabaları toplu bir bakış açısıyla değerlendirilmektedir. Bu amaçla ilgili yazın derinlemesine taranmış ve konaklama işletmeciliği alanında uluslararası nitelik taşıyan standartlar saptanmıştır. Araştırma sonuçları çeşitli ülkelerde yürütülen standardizasyon çabalarının temel olarak sınıflandırma sistemleri üzerinde yoğunlaştığını ancak dünya ölçeğinde tek tip sınıflandırma niteliğinden uzak olduklarını ortaya koymuştur. Araştırmada ayrıca konaklama işletmeciliği ile ilişkilendirilebilecek tek uluslararası standardın ISO 81513:2003 Turizm Hizmetleri, Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri Terminoloji Standardı olduğu saptanmıştır. Bu itibarla anılan standart çalışma kapsamında tanıtılmaktadır.

Anahtar sözcükler: Uluslararası Konaklama İşletmeciliği, Standard, Standardizasyon, ISO 18513:2013 Terminoloji Standardı.

ABSTRACT

The economic, social, cultural, environmental and political effects that are reached by tourism activities have led them to become the most significant phenomenon of our time. Indeed, more than a billion individuals each year start travelling with the aim of coming back to their permanent address, and reach overseas locations using various tools of transportation. These travels that usually also include accommodation in the country of destination are called tourism in the literature. Individuals who participate in tourism activities with the aim of seeing new places and experiencing different cultures have the expectation that the accommodation facilities they will spend the night in at their point of destination have the level of quality they are used to. However, studies have shown that accommodation establishments are fall short of satisfying the predictions and expectations of tourists. Such a result leads to dissatisfaction and creates a risk for sustainability of tourism. This is why the necessity for accommodation establishments to provide services based on a set of standards that will achieve guarantee of quality has started to be debated by relevant stakeholders loudly and clearly. Such a development resulted in the initiation of international-level standardization efforts in the field of hospitality management. This study discusses the standardization efforts that are carried out in the field of hospitality management with a comprehensive point of view. With this purpose, an in-depth review of the relevant literature was conducted, and the international standards in the field of hospitality management were determined. The results of the study revealed that the standardization efforts carried out in various countries are generally focused on classification systems, but they are far from having the quality to constitute a uniform structure. The study also found that the only international standard that may be related to hospitality management is the ISO 81513:2003 Tourism Services, Hotels and Other Tourism Accommodation Terminology Standard. The standard which is known in this aspect is described in scope of the study.

Key Words: International Hospitality Management, Standard, standardization, ISO 18513:2013 Terminology Standard.

* Bu makale yazarın "Konaklama İşletmeciliğinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü, Önemi ve Türkiye Uygulamalarının Analizi" adlı doktora tezinden güncellenerek geliştirilmiştir..

1. GİRİŞ

Günümüz dünyasında her yıl bir milyarı aşan sayıda birey çok çeşitli nedenlerle deniz aşırı seyahat etmekte ve adına turizm denilen etkinliğin öznesi olmaktadır. Turizm, elde edilen ekonomik kazanımların yanı sıra yol açtığı sosyal, kültürel, çevresel ve politik etkiler nedeniyle binyılımızın en önemli olgusu olarak kabul edilmektedir (Aydoğdu, 2011a; Usta, 2005). Nitekim Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (United Nations World Tourism Organization [UNWTO] verilerine göre 2016 yılında denizaşırı seyahat eden bireylerin sayısı bir önceki yıla göre %3,9'luk bir artışla 1 Milyar 235 Milyon kişiye ulaşmıştır. Aynı yıl uluslararası turizm etkinliklerinden elde edilen doğrudan gelirler ise enflasyon ve döviz kuru değişikliklerinden arındırılmış olarak, bir önceki yıla göre %2,6 oranında artarak 1 Trilyon 220 Milyar Amerika Birleşik Devletleri (ABD) dolarına erişmiştir (UNWTO, 2017). Doğrudan elde edilen gelirlere dolaylı ve uyarılmış etkiler eklendiğinde turizmin yaratmış olduğu toplam ekonominin 2016 yılı için 7,6 Trilyon ABD Dolarına eriştiği görülmektedir (Statistica, 2017).

Turizm etkinlikleri bireylerin sürekli yaşadıkları yerlerde gideremedikleri gereksinimlerden kaynaklanmaktadır (Aydoğdu, 2016). Turizm başta ulaştırma, konaklama, yeme içme, anı ve hediyelik eşya üretim ve satışı, kısmen finansman, sigorta ve sağlık hizmetleri ve sayılan tüm ürün ve hizmetleri tek tek veya topluca sağlayan tur operatörü ve/ya seyahat acentelerini içeren bütünleşik bir ürün niteliği taşımaktadır. İlgili yazın incelendiğinde ikili bir ayırım yapıldığı, seyahat ile ilişkilendirilebilecek olan yer değiştirme hareketini sağlayan ulaştırmanın turizmin devingen (dinamik), konaklama hizmetlerinin ise durağan (statik) yönünü oluşturduğu görülmektedir (Burkart & Medlik, 1974). Nitekim eski tanımlamalarda bir etkinliğin turizm olarak kabul edilebilmesi için öncelikle sürekli yaşanılan yere dönülme koşuluyla başka bir yere gitmenin gerekliliği vurgulanmaktadır. Sonrasında ise gidilen yerde en az 24 saat kalma ve bir geceleme yapılarak, orada sunulan mal ve hizmetlerden sürekli yaşanılan yerlerde kazanılmış paralarla harcama yapılması zorunlu görülmektedir (Eralp, 1983; Burkart & Medlik, 1974; Groß, 2011; Hunziker&Krapf, 1942; Kozak, Kozak ve Kozak, 2012; Papadopoulos, 1986; Usta, 2005).

Önceki paragrafta vurgulanan bilgiler ışığında turizm etkinliklerinde ulaştırma ve konaklama hizmetlerinin öne çıktığı ifade edilebilir. Nitekim bir yerleşkenin ve/ya yerin turizm bölgesi olarak kabul edilebilmesi için öncelikle erişilebilir olması gerekmektedir. Ulaştırma araçları ile erişilebilirlik, dağıtım kanalları ile erişilebilirlik ve nihayetinde ekonomik olarak erişilebilirlik olarak tanımlanan erişilebilirlik olgusu, turizmin en temel koşuludur (Kozak, 2010). Ancak tek başına yeterli değildir. Zira varış noktasında geceleme yapılmaması halinde varılan yerleşkede gerçek anlamda bir turizm hareketliliğinden ve turizmden beklenen yararların tam anlamıyla elde edilmesinden bahsetmek çok zordur (Aydoğdu, Pamukçu ve Yaşarsoy, 2015; Olalı ve Timur, 1988). Bu nedenle çetin bir rekabete sahne olan turizm çevresinde destinasyon yönetimleri geceleme sayılarını arttırarak turizmden elde edilen parasal (moneter) ve gerçek (reel) yararları maksimum düzeye çıkarmaya çalışmaktadırlar.

Turizmden umulan ekonomik yararların elde edilmesinde ülke, bölge ve turistik istasyon temelinde sahip olunan nitelikli yatak arzı ve bu kapasitenin kullanım oranlarının istenilen düzeye erişmesini sağlayan en önemli etmenin ise turist istem ve beklentilerini de aşan bir ürün ve hizmet kalitesi olduğu hususunda geniş bir uzlaşma vardır (Arsanam & Yousapronpaiboon, 2014; Aydoğdu, 2005; Gunarathne, 2014; Marques da Silva, 2014; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Rao & Sahu, 2013; Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman, 2002; Tütüncü 2009, 2013). Turizmin bütünleşik bir ürün olduğu dikkate alındığında bu doyumunu oluşturan en önemli etmenlerin başında konaklama işletmelerinin sunmuş olduğu ürün ve hizmetlerden duyulan doyum olduğu hususunda da geniş bir mutabakat vardır (Kozak, 2007; Seçilmiş, 2012; Lai, Chu & Petrick, 2016; Türker ve Özaltın, 2010; Valle vd. 2006; Waheed&Hassan, 2016). Çünkü günümüzde tüketiciler gereksinim ve istemlerinin ne olduğunu tam olarak bilen ve bu istem ve beklentilerdeki olası değişimleri en çabuk yansıtabilen konaklama işletmelerini tercih etmektedirler (Seymen ve Bolat, 1996).

İlgili yazındaki araştırmalar incelendiğinde günümüz konaklama işletmelerinin konuk istem ve beklentilerini karşılayabilmesi için dünya ölçeğinde bir takım standartlara gereksinim olduğu görülmektedir (Akyol, 2013; Aydoğdu, 2011a; Başkan, 2012; Giritlioğlu ve Güzel, 2016; Chan & Wong, 2006; Olalı ve Korzay, 1993; Ketboğa, 2016; Kurgun, 1999; Lashley, 1995; Mok, Sparks & Kadampully, 2013; Sandoff, 2005; Whitla, Walters & Davies, 2007). Zira her yıl yüz milyonlarca bireyin varış noktalarında en fazla kullandıkları barınma yeri konaklama işletmeleridir. Çok farklı ve kültürlerden insanların geçici konaklamalarını sağlayan işletmelerin onların istem ve beklentilerini karşılayarak koşulsuz bir konuk doyumunu sağlaması, turizm etkinliklerinin sürekliliği açısından önemli görülmektedir.

Bu öneme koşut turizm pastasından en fazla payı alma yarışında olan ülkeler, konuklara benzersiz bir tatil deneyimi sunarak ağızdan ağıza propaganda ile daha çok turist çekmenin yollarını zorlamakta ve kalite güvencesi sağlayacak bazı düzenlemeler yapmaktadırlar. Bu çabaların öncelikle konaklama işletmelerinin taşınması gereken nitelikleri üzerinde yoğunlaştığı ifade edilebilir. Nitekim bazı ülkeler kendine has bir sınıflandırma standardı geliştirir iken, diğerleri ise var olan bölgesel ya da küresel bir sınıflama sistemi kıstaslarını tıpa tıp model almakta, ya da üzerinde küçük değişiklikler yaparak içselleştirmektedirler.

Bununla birlikte sınıflama sistemlerinin bölge ve ülke temelinde farklılıklar göstermesi, geçtiğimiz 60 yıllık süreçte çok artan ulusal ve uluslararası seyahatler, dünya çapında otel sınıflamalarının nasıl karşılaştırılacağı sorusunun ilgili çevrelerce yüksek sesle sorulması sonucunu doğurmuştur.

Anlatılanlar ışığında çalışmanın amacı uluslararası konaklama işletmeciliğinde var olan standartların saptanmasıdır. Bu bağlamda aşağıdaki soruların yanıtları aranmıştır:

- i. Konaklama işletmeciliği alanında uluslararası düzeyde genel geçer standart ya da standartlar var mıdır?
- ii. Var ise bu standart ya da standartların genel yapıları nedir?

Çalışma beş ana bölümden oluşmaktadır. İlgili yazında birikmiş bilgiye dayandırılan gerekçeli sorun sunumunun yer aldığı birinci bölümü, konaklama işletmeciliği alanındaki standardizasyon çabaları izlemiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmanın konusuna, kapsamına ve yöntemine yer verilmiştir. Dördüncü bölümde elde edilen bulgulara ve bu çerçevede dünyada yaygın olarak uygulanan sınıflama standartlarıyla, ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri, Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri Terminoloji Standardı'na yer verilmiştir. Beşinci bölümde ise Tartışma, Sonuç ve Öneriler yer almaktadır.

Araştırma sonuçlarının konaklama işletmeciliği alanında uygulanan standartlar konusunda yazındaki boşluğu doldurmada katkı sağlayacağına inanılmaktadır. Böylece bir yönden konuya ilgi duyan araştırmacılara hazır bilgiler sunulur iken, diğer yandan da turizm paydaşlarına gününbirlik operasyonlarında kullanabilecekleri bir karşılaştırma ölçütü sağlanmış olacağına inanılmaktadır.

2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE STANDARDİZASYON ÇABALARI

Turizm sektörlerindeki gelişmeler günümüzde var olan otel sınıflandırma standartlarının karşılaştırılabilir ortak bir sistemle yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Geçtiğimiz altmış yıllık sürede ulusal ve uluslararası seyahatlerin çok artması, dünya çapında otel sınıflandırmalarının nasıl karşılaştırılacağı sorusunun birçok kamu ve özel sektör ilgilisi tarafından düzenli olarak sorulmasına yol açmıştır (Aidi, 2013; Four Hoteliers, 2007; IH&RA, 2004; ISO, 1995). Bu gelişme üzerine UNWTO sınıflandırma ile ilgili bir çalışma yapılabilmesi için 2001 yılı programında yer vermiştir (International Hotel & Restaurant Association [IH&RA], 2004).

Bu gelişmeden önce turizm alanında standardizasyon ile ilgili bir dizi toplantı da Uluslararası Standardizasyon Örgütü (International Organization for Standardization [ISO]) Tüketici Komitesi (Committee For Consumer Policy [COPOLCO]) tarafından düzenlenmiştir. Çin'in başkenti Pekin'de 30-31 Mayıs 1995 tarihleri arasında düzenlenen "Hizmetler-Uluslararası Standardizasyonda Karşılaşılan Güçlükler" isimli çalıştay, hizmetler için uluslararası geçerliliği olan standartların oluşturulması konusunun ele alındığı öncü çalışmalardan birisidir (Graz vd., 2007; Kurgun, 1999). Söz konusu toplantıda hizmet işletmelerinde standardizasyonun ne için gerekli olduğu, gerçekleştirilebilme olasılığı ve uluslararası düzeyde ne ölçüde uygulanabileceği soruları tartışılmıştır (ISO, 1995).

COPOLCO bu çalıştayda ulaşım, bankacılık, seyahat, sağlık, iletişim, oteller ve restoranlar gibi hizmet işletmelerinde geliştirilebilecek ve uygulama olanağı bulabilecek bir takım standartların düzenlenmesi konusunu irdelemiştir. Toplantıda görüş bildiren konuşmacılar turizm endüstrisinde standartlaşmanın bir zorunluluk olduğunu bildirerek bu konudaki çalışmalar için var olan ulusal ya da kültürel engellerin aşılabilir olduğunu vurgulamışlardır (ISO, 1995). Pekin'de düzenlenen bu toplantıya Türkiye'den de katılım olmuştur. COPOLCO'nun düzenlediği bu toplantının diğer katılımcıları ise; UNWTO, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü (Organization for Economic Cooperation and Development [OECD]), Fransa Standartlar Kurumu (Association Française de Normalisation [AFNOR]) ve Çin temsilcileridir (IH&RA, 2004).

Konaklama işletmelerinde standardizasyon için kaydedilen bir diğer önemli gelişme de 31 Mart-1 Nisan 1998 tarihleri arasında Dünya Ticaret Örgütü (World Trade Organization [WTO]) desteğinde düzenlenen toplantıdır (ISO, 1999). ISO ve WTO'nun birlikte düzenlediği "Açık küresel pazarlar için hizmet standartları" konulu bu toplantı Singapur Mandarin otelde gerçekleşmiş olup, Pasifik Bölgesi Standartlar Kongresi (Pacific Area

Standards Congress- PASC-) olarak da bilinmektedir. PASC tarafından düzenlenen XXI. Olan bu toplantının ana amacı hizmetler sektöründeki sağlayıcıların (turizm, bankacılık, finansal muhasebe, mühendislik danışmanlığı, eğitim vb.) iş gördükleri alanlarda güçlenmelerini ve uluslararası ticaret hacimlerini arttırmayı sağlayacak uluslararası standart gereksinimlerini karşılamaktır. Toplantıda farklı sektörlerde halen var olan başarılı standartlar sunulurken, ISO düzeyinde işlerin nasıl yürütüldüğü de ana hatlarıyla anlatılmıştır (WTO, 1998). Hizmet sektöründen akademisyen ve sektör temsilcisi 211 kişinin katıldığı toplantıda katılımcıların geldikleri ülkeler Avustralya, Kanada, Çin, Kolombiya, Fiji, Fransa, Almanya, Hong-Kong, Endonezya, İran, Japonya, Kore, Malezya, Meksika, Nepal, Papua Yeni Gine, Tayland, Rusya, Tunus, Amerika ve Vietnam'dır. Uluslararası otelcilik hizmetlerinde standartlara olan gereklilik ve belirlenmelerinde üzerinde önemli durulması gerekli noktalar ise aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Kurgun, 1999):

- **Kat hizmetleri ve önbüro**

- ✓ **İşaretler;** milliyetini dikkate almadan tüm turistik tüketicilerin kolayca anlayabileceği ortak simgeler geliştirilmelidir. Sıcak - soğuk su, rahatsız etmeyeniz uyarısı ya da telefon santralinin ve resepsiyonun iç hat numaraları standartlaştırılmalıdır.
- ✓ **Rezervasyon;** tüm otellerde ortak kullanılacak bir rezervasyon formunun geliştirilmesi gereklidir.

- **Terminoloji;** Otel çalışanlarının otele ait durum ve koşulları kolaylıkla algılayabilmesini sağlayabilecek ortak bir terminoloji kabul edilmelidir. Örneğin, odaların tanımlanmasına ilişkin terminoloji gibi alanlarda bir standardizasyon sağlanmalıdır.
- **Eğitim;** Tüm çalışanların yabancı dil eğitimleri ve bilgileri konusunda ortak bir düzey sağlanmalıdır.
- **Güvenlik;** Otellerin güvenlik sistemleri için belirli standartlar oluşturulmalıdır. Özellikle yangın güvenliği için duman detektörleri ve tavandan su serpiciler gibi temel elemanlar dikkate alınmalıdır. Ayrıca yangın durumunda çıkışları işaret eden levhaların biçimleri standartlaştırılmalı ve görünür noktalara konulmaları sağlanmalıdır.
- **Voltaj ve elektrik fişleri;** Özellikle iş için seyahat eden turistik tüketiciler tarafından önemle vurgulanan bir noktadır. Tüm otellerde bu konularda standardizasyon sağlanmalıdır.
- **Sağlık;** Otellerdeki hava ve su kalitesine de standartlar getirilmelidir.
 - ✓ **Yiyecek - İçecek;** Yiyecek - içeceklerin ve çalışanların temizliği, mutfak ve restoran malzemelerinin temiz tutulması gereklidir. Ayrıca mutfak ve restoran çalışanlarının ortak bir üniforma giymeleri sağlanarak genel sağlık kontrollerini yaptırılmaları belirli bir standarda bağlanmalıdır.
 - ✓ **Güvenlik;** Mutfak ve restoranlarda güvenli ve verimliliği artıracak bir çalışma ortamını oluşturulmasına ve fiziksel planlamanın gerçekleştirilmesine ilişkin standartlar ortaya konmalıdır.
 - ✓ **Eğitim;** Mutfak ve restoran çalışanlarının asgari bir eğitim düzeyinde olması ve belirli bir saat eğitim almasını sağlayacak eğitim programlarının oluşturulması ve buna ilişkin standartların belirlenmesi gereklidir.
 - ✓ **Satın alma;** Satın alınan malzemelerin kaliteli olmasını sağlayacak standart bir satın alma sürecinin oluşturulması gereklidir. Ayrıca tedarikçilerle ilişkilerin kurulmasında standartlar belirlenmelidir.
- **Performans ve ürün değerlendirme;** Konaklama işletmeleri çalışanlarının performanslarının belirlenmesi ve ürün değerlendirme yöntemlerinde belirli bir standarda uygun hareket edilmesi gereklidir.

Pasifik Bölgesi Standartlar Kongresi XXI. toplantısına katılanlar ağırlama endüstrisinde uluslararası standart uygulamalarının:

1. İşgören verimliliğini arttıracığı,
2. Konuk doyumunu yükselteceği,
3. Dil güçlüklerinin aşılmasını sağlayacağı,
4. Emniyet ve güvenliğin korunacağı,
5. Firma gelişimine (büyümesine) ve pazar tanınırlığının sağlanacağı konularında büyük bir uzlaşma sağlamışlardır.

Katılımcılar konaklama işletmeleri ile yakın ilişkili olan kat hizmetleri, önbüro ve yiyecek-içecek gibi alanlarda uluslararası standartların yararlı olacağına olan inançlarını dile getirmişlerdir.

Küresel pazarlar için hizmet standartları toplantılarının devamı 14-15 Ekim 1998'de Arjantin'de, 01-04 Kasım 1988 tarihinde ise Paris'te düzenlenmiştir. Her iki toplantının temel konusu hizmet işletmelerinde

standardizasyon olarak belirlenmiştir. Gerçekleştirilen bazı uygulamalar tartışılmış ve yeni öneriler gündeme getirilmiştir. Tüm toplantılar ISO ve WTO tarafından gerçekleştirilmiştir (Kurgun, 1999).

2.1. Dünya’da Konaklama İşletmeleri Sınıflandırma Çabalarının Gelişimi

GWith the dramatic development of domestic and international travel in the past fifty years, geçtiğimiz altmış yıl içinde ulusal ve uluslararası seyahatlerde kaydedilen baş döndürücü gelişme, dünya genelinde the question of how hotel ratings compare across the world is periodically raised by otel işletmeleri sınıflandırmasının nasıl yapılacağı sorusunun çeşitli kamu ve özel sektör temsilcileri tarafında sürekli bir biçimde sorgulanmasına yol açmıştır. Bu sorgulamanın doğal bir sonucu olarak konaklama işletmelerinin sınıflandırılması, various public and private-sector interests. önceki başlıkta anlatıldığı gibi WTO gündemine girmiş ve 2001 yılı çalışma programına alınmıştır. Bu gelişmeler konaklama işletmeciliğinde sınıflandırma sistemleri ile ilgili karşılaştırmalı bir analizin (konaklama sınıflandırma ya da derecelendirmeleri için resmi belirleme) WTO’nun 2000-2001 yılı programında bölüm 7, kısım B altında (dokümantasyon) özgün resmi bir proje (Activity 12: National Tourism Legislation; Etkinlik 12: Ulusal Turizm Yasası) olarak yer almasını sağlamıştır (IH&RA, 2004).

WTO Kalite Destek Komitesi 12-13 Nisan 2000 tarihlerinde İspanya’nın başkenti Madrid’te yaptığı 4. toplantısında şunları kabul etmiştir; turizmde günümüz değişen düzenleyici koşullarında, hükümetlerin turizm sektörü üzerindeki yetkilerinin azaltılması ve konaklama işletmeciliğinde görülen çeşitli gönüllü kalite standartlarının ve otel sınıflandırma sistemlerinin (IH&RA, 2004):

- Endüstride yer alan bazı kesimlerce, söz konusu sistemlerin (özellikle) devlet tarafından oluşturulduğu ve denetlendiği ülkelerde haksız rekabete yol açtığı ve pazara müdahale edildiği iddia edilmektedir,
- (Söz konusu sistemler) Geleneksel sınıflandırma göstergesi olarak tüketiciler için bir rehber rolü oynamayı devam ettirmektedir,
- Ama uluslararası uyumluluktan ve sorumluluktan yoksun olmaları nedeniyle tüketicilerin akıllarını karıştırmaktadırlar,
- Birçok gelişmekte olan ülke tarafından özellikle de küçük ölçekli işletmeler açısından turist gönderen ülkeler ile uyumluluğu sağlayabilmek için düzenleyici bir önlem olarak talep edilmektedirler.

Kalite Destek Komitesi yukarıda sıralananları göz önünde bulundurarak, WTO sekreterliğinden var olan sınıflandırma sistemleri ile ilgili dünya çapında bir çalışma yapmasını talep etmiştir. Bu çalışmanın odaklandığı konular aşağıdaki gibidir (IH&RA, 2004):

- Benzer sınıflandırmalarda hâkim olan ortak nitelikleri tanımlamak,
- Otel ve benzer konaklama işletmeleri derecelendirmesi yapmak ilgili taraflar için referans değeri olarak kabul edilebilecek asgari uluslararası kıstasları oluşturmak,
- Sınıflandırma için önerilen yöntem ve kuralları tanımlamak,
- WTO’nun var olan çeşitli sınıflandırma tipleri (gönüllü, tüzel, endüstri denetimli, devlet denetimli, vb.) ile ilgili konumunu hazırlamak ve otel hizmetlerinin serbestçe pazarlanması ve haksız rekabet için bir engel olarak kullanılmasına engel olmak.

Aynı komite bu etkinliğin sektörün işbaşındaki temsilcileri tarafından yakın bir biçimde eşgüdümlemesini ve başlangıç olarak WTO’nun üyesi IH&RA tarafından yürütülmesini güçlü bir biçimde önermiştir. Anılan komitenin önerisi 28-30 Kasım 2000 tarihlerinde Madrid’de yapılan 63. ve 64. oturumlarında WTO İcra Kurulu tarafından aynen kabul edilmiştir. Bu öneriye dayanarak WTO genel sekreteri IH&RA’ya resmi olarak başvurmuştur. Her iki taraf arasında birçok toplantı ve mektup teatisi yapılmıştır. İşte tam bu sırada yukarıda da vurgulandığı gibi, IH&RA her hangi yeni bir iş üstlenilmeden önce, yeni bir projenin ilk aşaması olarak dünya çapında yürürlükte olan sınıflandırma sistemlerinin gözden geçirilmesi ve yerkürede var olan tüm ulusal otel birliklerinin konu hakkındaki deneyim ve uzmanlığından yararlanmayı önermiştir. Bunun üzerine WTO, IH&RA’yı konunun uzmanı olarak atamıştır. IH&RA, 2001 yılı ocak ayında iki konuda işbirliğine hazır oldukları konusunda WTO’yu resmen bilgilendirmiştir:

- Var olan otel sınıflandırma sistemleri ile ilgili bir durum raporu hazırlamak,
- Böylesi bir sınıflandırma sistemi için karşılaştırmalı bir analiz ve yorum araştırması yapmak ve işlevlerini saptamak.

Çalışmanın sonucundan anlaşılan, WTO'nun Kalite Komitesi tarafından ana hatları belirlenen önerileri ışığında her iki örgütünde bu etkinliği üstlenme ve izleme olanaklarının irdelenmesi halinde önerilerin değerinin artacağıdır.

Konaklama sınıflandırma sistemleri farklı bir dizi gereksinimi karşılamak için oluşturulmuştur. Sınıflandırma için güdülen 5 temel amaç şöyledir (Gee, 1994):

1. **Standardizasyon;** Alıcı ve satıcılar için düzgün bir seyahat pazarı dağıtım sistemi yaratmaya yardımcı olabilecek evrensel bir hizmet ve ürün kalitesi oluşturmak,
2. **Pazarlama;** Destinasyon tanıtmanın bir aracı olarak bir varış noktasındaki otellerin tür ve çeşidi hakkında öneride bulunmak ve pazardaki sağlıklı rekabeti teşvik etmek,
3. **Tüketiciyi koruma;** Otellerin sınıf ve derecelerinin gerektirdiği en az konaklama, tesis ve hizmet standartlarının karşılanmasını güvence altına almak,
4. **Gelir yaratma;** Lisans, rehber kitap vb. satışlarından gelir sağlamak,
5. **Denetim;** Genel endüstri kalitesinin denetimi için bir sistem oluşturmak.

3. KONU, KAPSAM ve YÖNTEM

Çalışmada konaklama işletmeciliği alanında deneyimlenen uluslararası standardizasyon çabaları araştırma konusu olarak seçilmiştir.

Konaklama işletmeciliği alanında ortaya konan standardizasyon çabalarının neler oldukları, araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır. Bununla birlikte özellikle 2000'li yıllardan sonra konaklama işletmeciliği alanında yaygın olarak kullanılmaya başlanan ISO 9000 serisi standartlar araştırma kapsamı dışında tutulmuş olup çalışmanın çok önemli bir kısmını oluşturmaktadır. Araştırmanın güncelleme çalışmaları sürecinde 2010'lı yıllardan sonra belirli bir dine ve/ya inanca göre biçimlendirilmeye başlanan Helâl Konaklama Konsepti ya da Köşer Konaklama Anlayışı benzeri standardizasyon çabaları da araştırma kapsamı dışında tutulmuş olup, önemli bir diğer kısıt olarak değerlendirilebilir.

Araştırma kapsamı aynı zamanda çalışmanın amacını da temsil etmektedir. Araştırma amacına erişebilmek için nitel araştırma yöntemlerinden yararlanılmış ve genel tarama modeli işe koşulmuştur. Böylece var olan durum olduğu gibi saptanmış ve raporlanmıştır. Bu kapsamda İzmir il sınırları içerisinde yer alan Dokuz Eylül, Ege, İzmir Ticaret üniversitelerinin yanı sıra İzmir Milli Kütüphane, İzmir Ticaret Odası ve Ankara Milli Kütüphane gibi kurumların koleksiyonları taranmıştır. Araştırmacı ayrıca 2013 yılı sonbaharında doktora sonrası araştırma için bulunduğu Amerika Birleşik Devletleri'nde yerleşik bazı üniversite kütüphanelerinde de konu ile ilgili basılı eser ve elektronik koleksiyonları taramış ve önceki bulgularla karşılaştırmıştır. Bu çabalara ek olarak standart ve standardizasyon ile ilişkilendirilebilecek olan ulusal ve uluslararası standardizasyon kurumlarının araştırma ve raporlarından da yararlanılmıştır. Ayrıca Google Scholar gibi çevrim içi akademik bilgi biriktiren ve paylaşan web kaynaklarından konaklama işletmeciliğinde standart ve standardizasyon anahtar sözcük taramaları yapılmış ve ulaşılan eserlerden yararlanılmıştır.

4. BULGULAR

Araştırma kapsamında yapılan yazın taramalarında konaklama işletmeciliği ile ilişkilendirilebilecek uluslararası standartların temel olarak dört başlık altında odaklandığı görülmüştür. Bunlar (Aydoğdu, 2011a):

1. Sınıflama sistemleri,
2. ISO ailesi Kalite Yönetim Sistemi Standartları,
 - a. ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemi,
 - b. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi,
 - c. ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
3. ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri, Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Terminoloji Standardı,
4. Küresel zincir otel işletmelerinin geliştirmiş oldukları "Kurumsal ve İşletim Standartları"dır.

Yukarıda sayılanlara ek olarak İngiliz Standartlar Enstitüsü (British Standards Institution [BSI]) tarafından geliştirilmiş olan OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Standardı'nın da günümüz çağdaş konaklama işletmelerinde uygulandığı saptanmıştır (Ashly, 2014; Durma,; İnal ve Kurar, 2013; Frost, 2005; Ofluoğlu ve Sarıkaya, 2005; Özgen, 2005; Seymen, 2002; Şahin, 2012; Yılmaz, 2007).

Araştırma bulguları yukarıda sayılanlar arasında yer alan TS EN ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri, Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri Terminoloji Standardı(bundan böyle "Terminoloji Standardı" olarak adlandırılacaktır)'nın uluslararası geçerliliği olan tek konaklama işletmeciliği standardı olduğunu ortaya koymuştur (Aydoğdu 2011a, 2011b; Terminoloji Standardı, 2004). Yukarıda sıralanalar arasından Terminoloji

Standardı dışında kalan ISO ailesi standartlar ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Standardı hemen hemen her işkolunda uygulanıyor olmaları nedeniyle yalnızca konaklama işletmeciliğine özgü bir nitelik taşımamaktadırlar. Küresel otel zincirlerinin geliştirmiş oldukları *Kurumsal Standartlar* ve *İşletim Standartları* birer Know-How niteliği taşıdıklarından çok büyük bir bölümü titiz bir biçimde gizli tutulmaktadır. Bununla birlikte küresel büyüklüğe erişmiş olan ağırlama işletmeleri (Dedeman Oteller & Resortlar, 2015; Marriot International, 2013; Starwood Hotels & Resorts, 2012; Swiss International Hotels & Resorts, 2013a, 2013b) özellikle sosyal sorumluluk konularını kapsayan “*Kurumsal Standartlar*”ın yanı sıra sağlıkla (hijyen) ilişkili olan bazı “*İşletim Standartları*”nı kamuoyuna açıklayarak markalarını güçlendirme amacıyla kullanmakta ve imaj kalitelerini yükselterek öncü konumlarını sürdürmeyi hedeflemektedirler.

Diğer yandan konaklama işletmelerinin sahip olması beklenen fiziksel ve hizmet niteliklerinin tüm tüketiciler için Dünya ölçeğinde ortak bir algı bakış açısıyla derecelendirilmesi gereksinimi sonucu bazı sınıflandırılma biçimleri ortaya çıkmıştır. Anılan bu sınıflandırma sistemleri çok zaman bireyler tarafından ulusal ve uluslararası ölçekte genel geçer konaklama işletmeciliği standartları olarak algılanmakta ve bilinmektedir. Ayrıca bu sistemlerin konaklama işletmeciliği alanındaki standardizasyon çabalarının başlangıcını da oluşturduğu iddia edilebilir. Bu olguya koşut Dünya ölçeğinde var olan belli başlı sınıflandırma sistemlerine bulgular arasında yer verilmesinin bir zorunluluk olduğuna inanılmaktadır.

4.1. Başlıca Otel Sınıflandırma Sistemleri

4.1.1. Yıldız Sınıflandırma Sistemi

Dünyada en yaygın kullanılan sınıflandırma sistemi Yıldız Sınıflama Sistemi'dir. Potansiyel turistik tüketiciler konaklama işletmesi seçimlerini Yıldız Sistemi'ne göre yapmaya alışmışlardır. Yıldız Sınıflandırma Sistemi'nin bir ülkeden diğerine değişiklik göstermesi dahi alışkanlığı ortadan kaldıramamıştır. Ancak bu farklılıklara rağmen yıldız sınıflandırmasına dayalı ulusal standartlar yanlış seçimi engelleyerek tüm tüketicilerin beklentilerini karşılayacak konaklama işletmesini bulabilecekleri olanağı sunmaktadır (IH&RA, 2004).

Ülkemizde de turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin sınıflandırılmasına ilişkin ilk düzenlemeler 1950'li yılların başlarına kadar gider. Ancak, konaklama işletmelerinin ilk kapsamlı sınıflandırılması 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nu dayanak alarak 1983 yılında yürürlüğe giren Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'dir (Kozak, 2009). Anılan yönetmelik ile turistik üst yapı yatırımlarında uluslararası standartlara uygun tesislerin oluşumunu teşvik etmek, bu tesisleri tür ve özelliklerine göre sınıflandırmak ve aynı sınıftaki tesisler arasında nitelik uyumunu sağlamak amaçlanmıştır (Özdiç, 2008). Bu sınıflandırmaya göre oteller; beş yıldızlı, dört yıldızlı, üç yıldızlı, iki yıldızlı ve bir yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar. Sınıflandırma işlemi sırasında otellerin sahip oldukları donanımlar kıstas olarak kabul edilir (Resmi Gazete, 2005).

4.1.2. Amerikan Otomobil Birliği Sınıflandırma Sistemi

Amerikan Otomobil Birliği (American Automobile Association [AAA]) üye otomobil kulüplerinin oluşturduğu bir federasyondur. AAA belgelendirmesi ücretsizdir. AAA üyelerinin aidatları, lisans ücretleri ve diğer kaynaklardan sağlanan gelirlerle varlığını sürdürmektedir (The International Ecotourism Society [TIES], 2005). Her bir AAA üyesi, kurulu bulunduğu eyalet kanunlarına uygun bir biçimde görevlendirilmiş, kendi başkanlar kurulu tarafından yönetilen kâr amacı gütmeyen anonim kuruluşlardır. AAA'ne üye olabilmek için her bir kulüp kendi ve tüm AAA üyelerine belirlenmiş standart hizmetleri sunmak zorundadır (AAA, 2003a).

AAA, gezi kitaplarında konaklama işletmelerini listelemeye 1930'lerde başlamıştır. Derecelendirmenin anlamlı olabilmesi için AAA konaklama işletmelerini 9 sınıfa ayırmaktadır. Bunlar; otel, resort, motel, kırsal han, tarihsel yapılar, küçük kırsal otel, kır evi, çiftlik ve site'dir. Şu an geçerlikte olan AAA kıstasları konaklama işletmelerinde bulunan 9 ana bölümle ilgili 300 kadar maddeden oluşmaktadır (AAA, 2003b).

AAA sınıflandırmasının oldukça iyi, mükemmel, seçkin şeklinde basit bir derecelendirme temeline dayanan konaklama işletmeleri derecelendirmesi gerçek anlamda 1960'ların başına kadar yapılamamış olmakla birlikte 1977'den beri 1 - 5 ölçeği ile Elmaslar kalitenin simgesi olarak kullanılmaktadır.

Otel ve restoranlar için AAA rehberinde yer almanın sağladığı ana yararlarından biri kulübün geniş ve işlerine adanmış (ABD'de ve Kanada'da 50 milyonu aşkın üye ya da bir başka ifade ile ABD'deki her dört hane'den 1'i) üyeleridir. AAA, yerel kulüpleri aracılığıyla üyeleriyle sıkı ilişkiler kurmakta, yerel ve ulusal seyahat konularına odaklanmış kulüp bülteni aracılığıyla da iletişim sağlayarak Elmas derecelendirme sistemini tutundurmaktadır (TIES, 2005).

Konaklama işletmelerinin AAA Elmas Derecelendirme Sistemi ile sınıflandırılmak istemelerinin tek bir nedeni programın güvenilirliği olmayıp, AAA tarafından sınıflandırılmış olmanın sağladığı sayısız pazarlama ve tutundurma olanaklarıdır. AAA tarafından derecelendirilmenin sağladığı en büyük yarar, AAA üyelerinin AAA Elmas derecesi almış konaklama işletmelerine müşteri olmalarıdır. AAA temsilcileri AAA Elmas Ödülü programının başarısına üyelerinin yaptıkları katkıları yayımlamaktadır. Söz konusu otellere AAA üyelerinin giderek artan ilgisinin olmadığı bir durumda, konaklama işletmelerinin programa katılımlarının da çok düşük düzeyde kalabileceği söz konusu temsilciler tarafından vurgulanmaktadır (AAA, 2003b).

4.1.3. Forbes (Mobil) Sınıflandırma Sistemi

Forbes Travel Guide (FTG) yıldız sınıflandırması da uluslararası bir konaklama işletmesi sınıflandırma biçimidir. Geçmişte Mobil Travel Guide adı altında hizmet veren bu kurum sınıflandırmasını iki temel üzerinde yaptığı değerlendirmeye göre belirlemektedir. Bu kıstaslar “*tesis ziyaretleri*” değerlendirmesi ve “*hizmet değerlendirmesi*”dir (FTG, 2017):

Tesis ziyaretleri değerlendirmesi; FTG müfettişlerinin işletmelere yaptığı ziyaretlerde kuruluş yeri, konaklama işletmesinin fiziksel durumu ve temizlik gibi ölçütlerini denetleyen bir içeriğe sahiptir. Bu ziyaret sonucunda işletmeler bir, iki ya da üç Forbes Yıldızı alabilmektedirler. Bu konudaki tek istisna SPA tesislerine özgüdür. SPA’lar doğrudan 3 yıldız ile sınıflandırılmaktadırlar.

Hizmet değerlendirmesi; ise tesis ziyareti sonrası 4 ya da Forbes 5 Yıldız Ödülü alabilecek aday konaklama işletmelerine yapılan gizli konuk ziyareti biçimindedir. Bu ziyarette işletmeler 500’den fazla hizmet sürecinin denetlendiği bir kontrol listesi (Check-list) üzerinden değerlendirilmektedir. İşgörenlerin dış görünüşleri, davranış biçimleri, iş becerilerinin yanı sıra yiyeceklerin lezzeti, kat hizmetlerinin niteliği ve consierge hizmetlerinin etkinliği gibi konular denetçiler tarafından puanlanmaktadır.

4.1.4. Michelin Sınıflandırma Sistemi

Konaklama işletmelerinin niteliksel değerlendirmesi için oluşturulan geleneksel yaklaşımın en iyi örneğini Fransa oluşturmaktadır (Oral, 2005). Bu ülkede lastik üreticisi Michelin Firmasının yayınladığı “The Michelin Guide” alanında en çok tanınan sınıflandırma rehberidir.

Michelin 100 yılı aşkın bir süredir ülke çapında etkinlik gösteren restoran ve otelleri değerlendirmekte ve önermektedir. Tamamen profesyonel bireylerin gizli olarak gerçekleştirdiği otel ve restoran ziyaretleri (The Michelin Guide, 2017):

- ✓ ürünün kalitesi,
- ✓ pişirme tekniklerindeki ustalık ve tad,
- ✓ şefin mutfağındaki kişilik,
- ✓ ürün-değer dengesi,
- ✓ ziyaretler arası süreçte sergilenen tutarlılık çerçevesinde değerlendirilerek sektörün en iyileri belirlenmektedir.

4.2. ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri-Terminoloji Standardı

Sınıflama sistemleri ile ilgili kaygıların konaklama işletmelerinde standardizasyonun temellerini teşkil ettiği önceki bölümlerde vurgulanmış idi. Kısaca **Terminoloji Standardı** olarak anılan bu standardın ortaya çıkması oldukça uzun sayılabilecek bir sürece karşılık gelmektedir (Aydoğdu, 2011b). Standart sekreteryası ISO Teknik Yönetim Kurulu işbirliği ile Alman Standartlar Enstitüsü tarafından tutulan, Avrupa Birliği Standardizasyon Örgütü (Comité Européen de Normalisation-European Committee for Standardization [CEN]) 329 Turizm Hizmetleri Teknik Komitesince (Technical Committee 329 Tourism Services) hazırlanmıştır. Bir Avrupa Standardı olan **Terminoloji Standardı**, turizm endüstrisinde ortak biçimde kullanılan bir dizi terimin tanımlamalarını içermekte ve “**ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri, Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri - Terminoloji Standardı**” olarak adlandırılmaktadır (TSE, 2004).

Terminoloji Standardı bağlayıcı olduğu, CEN ve Avrupa Elektronik Standartlar Komitesi (European Committee for Electrotechnical Standardization [CENELEC]) iç işlerliği kurallarına göre Almanya, Avusturya, Belçika, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Finlandiya, Fransa, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, İrlanda, İtalya, Lüksemburg, Malta, Hollanda, Norveç, Portekiz, Slovakya, İspanya, İsveç, İsviçre ve İngiltere standardı uygulamakla yükümlüdürler. Anılan 27 ülkenin bu Avrupa standardını ya tıpkı yayınlanarak, ya da aynen onayarak en geç 2004 yılının Nisan ayı sonuna dek Ulusal Standart statüsünü kazandırmaları ve var ise çelişen ulusal standartlarını Nisan 2004 sonuna dek geri çekmiş olmaları zorunludur.

Standart (Aydoğdu, 2011b):

- ✓ Kapsam,
- ✓ Konaklama,
- ✓ Hizmetler,
- ✓ Konuklar için donanımlar olmak üzere dört ana bölümden oluşmaktadır.

1. **Kapsam**; Kapsam bölümünde turizm endüstrisinde çeşitli turizm konaklama ve konaklama ile ilişkilendirilen diğer hizmet terimleri tanımlamaktadır.

2. **Konaklama**; Konaklama başlığı altında 2.6.3'e dek bir dizi alt başlık yer almaktadır. Alt başlıklarda temel yönleriyle konaklama hizmetinin tanımı, konaklama derecelendirme ve sınıflandırma sistem tanımları yer almaktadır. Bu tanımlara ek olarak konaklama tiplerine bu bölümde yer verilmiştir.

Tanımlar, turizm ile ilgili tüm bireyler için olduğu kadar, bu alan dışından tüm insanlar için oldukça yalın tutulmuştur denilebilir. Örneğin "otel" için yapılan tanımlama "kabul yeri olan, konaklama ve çok zaman yemek ve ek hizmetlerinde sunulduğu tesis" biçimindedir.

Oda tipleri bu bölümde 2.3 başlığı altında yer almaktadır. Tanımlamalar; tek kişilik oda, çift kişilik oda vb. biçimde yapılmaktadır.

Oda tipleri kısmında yer verilen "suit" tanımlamasının, turizm hizmet sağlayıcıları ve tüketiciler için en yararlı tanımlama olduğu ifade edilebilir. Terminoloji standardının 2.3.8. alt başlığında suit oda; "bağımsız oturma bölümü olan ve yatak odasına geçiş olanağı olan konaklama ünitesi" biçiminde tanımlanmaktadır. Bu tanımlamanın suit odanın, studio oda ile karıştırılmasını önleyerek, tüm taraflarca tek örnek anlaşılmasında somut bir yarar sağlayacağına inanılmaktadır. Zira suit oda çok zaman terminoloji standardı 2.3.10 alt başlığında; "içerisinde küçük bir mutfakçığı olan oda" biçiminde tanımlanarak "studio" odadan farklı olduğu nesnel bir biçimde ortaya konmaktadır.

İkinci bölümün konaklama işletmeleri için en çok yararı sağlaması beklenen yanı belki de pansiyon durumlarının tanımlandığı 2.4. alt başlığıdır. Bu alt başlıkta Türkiye'de olduğu kadar birçok varış ülkesinde sorun olan her şey dâhil konaklama hizmetine bir açıklık getirilmesi beklenmektedir. Ancak Terminoloji standardının içeriğinde bu sorunun çözümüne yönelik somut bir tanımlama yer almamaktadır. Nitekim 2.4.5. all inclusive (her şey dâhil) için yapılan tanım; "konaklama ile birlikte tanımlanmış yiyecek ve içecek hizmetlerinin yanı sıra tanımlanmış diğer olanakların fiyat içerisinde yer aldığı tarife" biçimindedir. Bu tanım günümüzde "ultra; maximus; mega herşey dahil" gibi isimlerle ifade edilmeye çalışılan konaklama biçimine tam bir yanıt vermemektedir.

İkinci bölüm 2.5. alt başlığı altında ayrıca yatak tipleri, 2.6.'da ise sanitasyon donanımı ve olanakları da yer almaktadır.

3. **Hizmetler**; Terminoloji standardının 3. başlığı altında yiyecek ve içecek ile ilişkilendirilen catering hizmetlerine yer verilmektedir. Continental Kahvaltı, Açık Büfe Kahvaltı'nın yanı sıra Tam (Full) Kahvaltı tanımları da burada yer almıştır. Anılan tanımlamaların tüm taraflarca bilinen içerikte olduğu ifade edilebilir.

4. **Konuklar için olanaklar**; başlığı altında kültür ve boş zaman için sunulan ürün ve hizmet tanımlarına yer verilmektedir. Bu tanımlar arasında ilginç olanlar; Okuma Odası, kütüphane, SPA, kreş, jakuzi, solaryum ve mutfakçık tanımlarıdır.

5. TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Turizm etkinlikleri son altmış yılda ulaşmış olduğu ekonomik boyutun yanı sıra, neden olduğu sosyal, kültürel, çevresel ve politik etkiler bakımından bin yılımızın en önemli olgusu olarak kabul edilmektedir. Turizm etkinliklerinin bütünleşik bir ürün niteliği taşıdığı, ulaştırma ve konaklama hizmetlerinin bu paketin en önemli iki ayağı olduğu hususunda geniş bir uzlaşma vardır.

Her yıl bir milyarı aşan sayıda bireyin sürekli yaşadıkları yerlerden uzaklara seyahatleri çok temel olarak ulaştırma ve konaklama hizmetlerini öne çıkarmaktadır. Yer yabancıları bireylerin varış noktalarındaki konaklama işletmelerinin alışageldikleri konforu sağlamaları uluslararası düzeyde geçerliliği olan bazı ölçütleri taşımaları halinde olanaklı olabileceği akademisyenlerin üzerinde uzlaştığı önemli bir husustur. Bu hususun önemine koşut gezginlerin gereksinim duyduğu kalite güvencesini sağlamak amacıyla dünya çapında otel sınıflandırmaları ve standardizasyonu konusunda çabalar ortaya konmuştur. Bu çabalar sonucunda bir dizi sınıflandırma sistemi geliştirilmiştir. Ancak güncel ve olası tüm konuklar açısından büyük önem taşıyan

konaklama işletmeleri sınıflandırma sistemleri farklı kıtalarda, farklı siyasal ve ekonomik topluluk ülkeleri sınırlarında bile farklılıklar taşımaktadır. Bu nedenle uluslararası genel geçer bir niteliğe sahip değildirler.

Bununla birlikte tüm dünyada önde gelen tur operatörleri bu türden sınıflandırmayı elektronik dağıtım sistemlerinde (Merkezi rezervasyon sistemleri-Central Reservation Systems- CRS- ve Küresel dağıtım sistemleri-Global Distribution Systems- GDS) tipik olarak seyahat profesyonellerinin (ve özellikle seyahat acentelerinin) yararına tasarlamaktadırlar. Tasarımda çok zaman konaklama işletmelerini kendi derecelendirme kıstaslarına göre yeniden sınıflandırmaktadırlar. Ortaya çıkan yeni sınıflandırma çok zaman Birleşik Devletler Resmi Otel Rehberi -US Official Hotel Guide- gibi basılmış özgün ve günümüzde artık elektronik olarak da var olan rehberlere dayanmaktadır. Her ne kadar Yıldız Sınıflandırma Sistemi tüm Dünya’da en yaygın biçimde kullanılıyor olsa da, başka bazı semboller de (Elmas, Taç vb.) kullanılmaktadır. Anılan bu sembollerin yıldız sembolü ile birlikte kullanıldığı da görülmektedir. Kullanılan sembole bakılmaksızın tüm sistemler sınıflandırmayı 3 ya da 4 ana gruba (genellikle lüks, üstün, orta, bütçe/ekonomik) ayırmaktadır. Önde gelen otelcilik şirketleri markalaşmayı ürünlerini pazarda konuşturmak için bir araç olarak kullanmakta ve tipik olarak müşterilerinin istem ve beklentilerini pazarlama stratejilerinin odağına yerleştirmektedirler (Aydoğdu, 2011a).

Diğer yandan sınıflandırma sistemlerinin hemen her ülkede farklı standartlara sahip olması bu konudaki beklentileri karşılamamış ve bunun üzerine tüm dünyada genel geçer bir standardın geliştirilmesi için IH&RA’ya görev verilmiştir. IH&RA’nın dünya ölçeğinde yürütmüş olduğu çabalar WTO ve ISO ile bütünleştirilerek ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri, Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri Terminoloji Standardı adı altında bir standart geliştirilmiştir. Fakat yapılan çalışmaların somut çıktısı olan ve 2003 yılında kabul edilen bu standart yalnızca konaklama işletmeleri ve anılan işletmelerin sundukları ürün ve hizmetlerin tanımlandığı bir sözlük (terminoloji) standardı olmaktan öte önemli bir yönetsel ve/ya da örgütsel yaklaşım getirmemiştir.

Standart ile elde edilmesi umulan somut yararın turizm hizmetleri, oteller ve diğer konaklama işletmeleri ile ilintili tanımlama ve hizmetlerin tüm taraflarca tek örnek olacak biçimde anlaşılması ve olası yanlış anlamaları ortadan kaldırmasıdır. Ancak bu yararın elde edilmesi için Terminoloji Standardı’nın konaklama endüstrisi pazarlama yöneticileri ve seyahat örgütleri tarafından iyi bilinmesi gerekmektedir (Aydoğdu, 2011b). Bunun yanı sıra çeşitli iletişim araçları ile nihai tüketicinin Terminoloji Standardı ile düzenlenen tanımlamaları ve hizmetleri öğrenmesinin de sağlanması zorunlu görülmekte ve gereğinin yerine getirilmesi için tüm paydaşların inisiyatif üstlenerek ISO 18513:2003 Turizm Hizmetleri, Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri Terminoloji Standardı’nı öğrenmeleri önerilmektedir.

Ayrıca 1998 yılında Singapur’da düzenlenen XXI. PASC toplantısında Konaklama İşletmeciliği alanı için önerilen Terminoloji dışındaki Eğitim, Kat Hizmetleri ve Önbüro, Güvenlik (Can ve Mal), Voltaj ve Elektrik Fişleri, Sağlık (Özellikle Yiyecek ve İçecek Güvenliği ve Hijyeni), Performans ve Ürün Değerleme konularında da Dünya ölçeğinde geçerli olabilecek biçimde belirlenmesi ve koşulsuz uygulamaya geçirilmesi gerektiğine inanılmakta ve önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Arsanam, P., & Yousapronpaiboon, K. (2014). The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospitals. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(4), 261.

Aydoğdu, A., Pamukçu, H. ve Yaşarsoy, E. (2015), “Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylere Uygunluğu: Kastamonu Örneği”, III. Rekreasyon Araştırmaları Kongresi, 5-7 Kasım 2015, Anatolia Akademi, 358-368, Eskişehir.

Aydoğdu, A. (2011a). “Konaklama İşletmeciliğinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi” Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Aydoğdu, A. (2011b). TS EN ISO 18513:2003 "Turizm Hizmetleri, Oteller Ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri - Terminoloji -" Standardı, *Standard Ekonomik ve Teknik Dergi*, (591), 54-59.

Aydoğdu, A. (2016). Turizmin Doğası ve Önemi, *Kastamonu Sanayi ve Ticaret Odası Dergisi*, Nisan-Mayıs-Haziran, 22-23.

Aydoğdu, A. (2005). Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Müşteri Doyumu İlişkisi, *Yükseklisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Akyol, F. (2013). Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Kırşehir İlinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Başkan, K. (2012). Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri İle Konaklama İşletmeleri Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi İstanbul İli 5 Yıldızlı Oteller Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Burkart, A. J., & Medlik, S. (1974). *Tourism: Past, Present And Future*, Heinemann, London.
- Chan, E. S., & Wong, S. C. (2006). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, 27(3), 481-492.
- Durna, U., İnal, M. E., Kurar, İ. (2013). Ulusal Otel Zincirinin Büyüme Başarısına İlişkin Bir Değerlendirme: Rixos Otel Zinciri, Uluslararası Avrasya Ekonomileri Konferansı, 17-18 Eylül, , 721-733, St. Petersburg.
- Eralp, Z. (1983). Genel Turizm, Ankara Üniversitesi, Basın Yayın Yüksekokulu Yayınları No: 3, Ankara.
- Gee, C. Y. (1994). *International Hotel Management*, Educational Institute of AH&MA, Michigan.
- Graz, J. C., Hartmann, E., Heires, M., Niang, N., & Sutlian, A. (2007, September). The Emerging Power of Services Standards In The Global Political Economy. In ECPR Standing Group on International Relations 6th Pan-European Conference on International Relations, 12-15, Turin.
- Groß, S. (2011). *Tourismus und Verkehr: Grundlagen, Marktanalyse und Strategien von Verkehrsunternehmen*, Oldenbourg Verlag, Munchen.
- Gunarathne, U. W. H. D. P. (2014). Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction in Sri Lankan hotel Industry. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(11), 1-7.
- Giritlioğlu, İ. ve Güzel, M.O (2016). Şehir Turizmine Hizmet Veren Otel İşletmelerinin Yeşil Yıldız Kriterlerini Uygulama Düzeyi Gaziantep Ve Hatay İllerinde Bir Araştırma, *Journal of International Social Research*, 8(40), 889-904.
- Hunziker, W. & Krapf, K. (1942). *Grundriss der Allgemeinen Fremdenverkehrslehre*, Poligrafischer Verlag, Zürich.
- IH&RA (2004). *The Joint WTO & IH&RA Study On Hotel Classification*, Brussel.
- ISO. (1995). Consumer Questions: Are Standards Needed For Service Industry, *ISO Bulletin*, 26(4) April, 1-10.
- Ketboğa, S. (2016). İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kozak, M. (2007). Turizm Sektöründe Tüketicilerin Şikâyetlerini Bildirme Eğilimleri. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 137-152.
- Kozak, N, Kozak M. ve Kozak, M.A. (2012). Genel Turizm: İlkeler ve Kavramlar (12. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, N. (2010). *Turizm Pazarlaması*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Kurgun, O. A. (1999). TS-EN-ISO 9000 Kalite Güvence Standartlarının Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Uygulanması, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Lai, Y. H, Chu, J. Y. & Petrick, J. F. (2016). Examining The Relationships Between Perceived Value, Service Quality, Satisfaction, and Willingness To Revisit A Theme Park, *Tourism Travel and Research Association: Advancing Tourism Research Globally*. (52), 1-6.
- Lashley, C. (1995). Towards an Understanding of Employee Empowerment in Hospitality Services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(1), 27-32.
- Marques da Silva, V. (2014). "The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in a Dublin Hostel-Case Study", Doktora Tezi, National College of Ireland, Dublin.
- Mok, C., Sparks, B., & Kadampully, J. (2013). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. Butterworth-Heinemann, Burlington..

- Ofluoğlu, G., & Sarıkaya, G. (2005). OHSAS 18001 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi. *Kamu-İş Dergisi*, 8(3), 1-13.
- Olalı H. ve Korzay, M. (1993). *Otel İşletmeciliği*, Beta Yayınları, İstanbul
- Olalı, H. Ve Timur, A. (1988). *Turizm Ekonomisi, Ofis Ticaret Matbaacılık*, İzmir.
- Oral, S. (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özdiñ, İ. Y. (2008). *Kültür ve Turizm Bakanlığının Otellerin Sınıflandırılmasında Kullandığı Ölçütler Üzerine Bir Değerlendirme Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* 5(3), 1-10.
- Özgen, I. (2005). *Büyük Ölçekli Otel İşletmelerinde Atık Yönetimi ve İber Otel Sarıgerme Park Örneği*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Papadopoulos, S. I. (1986). *The Tourism Phenomenon: An Examination of Important Theories and Concepts*. *The Tourist Review*, 41(3), 2-11.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 37.
- Rao, P. S., & Sahu, P. C. (2013). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry*. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 18(5), 39-44.
- Sandoff, M. (2005). *Customization and Standardization in Hotels—a Paradox or Not?*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(6), 529-535.
- Seçilmiş, C. (2013). *Termal Turizm Destinasyonlarından Duyulan Memnuniyet Düzeyinin Tekrar Ziyaret Niyetine Etkisi: “Sakarılıca Örneği”*, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(39), 231-250.
- Seymen, O. A. (2002). *OHSAS 18001 Mesleki Sağlık ve Güvenlik Yönetimi Standardı ve Konaklama İşletmelerinde Uygulanabilirliği Üzerine Bir İnceleme*, *Standard, Ekonomik ve Teknik Dergi*, (481), Ocak, 39-47.
- Seymen, O. A. ve Bolat, T. (1996). *Konaklama İşletmelerinde Bir Toplam Yönetim Aracı Olarak Kalite Çemberlerinin Hizmet Kalitesinin Arttırılmasında Rolü Ve Önemi*, *Hafta Sonu Seminerleri III: Turizm İşletmelerinde Hizmet Kalitesi*, Erciyes Üniversitesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 13-15 Aralık, 65-86, Nevşehir.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction—A Factor Specific Approach*. *Journal of Services Marketing*, 16(4), 363-379.
- Şahin, A. S. (2012). *Büyük Ölçekli Konaklama İşletmelerinde ISO 9001 Kalite Yönetim Standardının Müşteri Memnuniyetine Etkisi*, *Yükseklisans Tezi*, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- TIES. (2005). *The International Eco Society, “International Accreditation System and Consolidation of National Systems for Sustainable Tourism Certification to Facilitate SME’ Competitiveness and Market Access” A Publication of The International Ecotourism Society*, February (7).
- TSE, TS EN ISO 18513:2003 *Turizm Hizmetleri- Oteller ve Diğer Turizm Konaklama Çeşitleri Terminoloji-Standardı*, Ankara, Nisan 2004.
- Türker, A. ve Özeltin, G. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi: İzmir İli Örneği*, *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 81-104.
- Tütüncü, Ö. (2009). *Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Tütüncü, Ö. (2013). *Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Kalite Yönetim Sistemleri*, (Ed. Nazmi Kozak), *Konaklama Hizmetlerinde Kalite Yönetimi*, ss. 124-143, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Usta, Ö. (2005). *Genel Turizm*, Anadolu Matbaacılık, İzmir.
- Valle, P. O. D., Silva, J. A., Mendes, J., & Guerreiro, M. (2006). *Tourist Satisfaction and Destination Loyalty Intention: A Structural and Categorical Analysis*. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 1(1), 25-44.

Waheed, N. & Hassan, Z. (2016). Influence of Customer Perceived Value on Tourist Satisfaction and Revisit Intention: A Study on Guesthouses in Maldives, *International Journal of Accounting, Business and Management*, (4)1, 101-123.

Whitla, P., Walters, P. G., & Davies, H. (2007). Global Strategies In The International Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 26(4), 777-792.

Yılmaz, Ş. F. (2007). "ISO 22000:2005 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı: Gıda Ambalajı Üreten Bir Firma Örneği" Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Internet Kaynakçası

AAA. (2003a). General Travel Information for Incoming International Travelers , <http://www.aaa.com/PPInternational/International.html>,

AAA. (2003b). AAA Benefits for International Members Traveling to the United States, <http://www.aaa.com/PPInternational/International.html>,

Aidi, H. (2013). International Standardization Crucial for Hospitality Industry, <http://www.globalhotelnetwork.com/blog/files/International-Standardization.html>, Erişim Tarihi 05 Eylül 2017.

Ashly, K. (2014). Guidance on International Standard Certification and Its Impact on the Hotel Industry, <https://www.hotelnewsresource.com/article76511.html>

Dedeman Oteller & Resortlar. (2015). Dedeman Park Otel Geliştirme Konsept Broşürü, http://www.dedeman.com/Upload/Document/document_Dedeman%20Park%20-%20Konsept%20Geli%20C5%9Firme%20Sunumu.pdf.

Four Hoteliers. (2007). Hospitality Calls for Standardisation, <http://www.4hoteliers.com/news/story/3308>.

Frost, R. (2005). ISO 2000 Is the First in Family of Food Safety Management System Standard, ISO Management System November-December 2005, s. 16, http://www.iso.org/iso/iso-22000_food_safety.pdf.

FTG. (2017). About Forbes Travel Guide, <http://www.forbestravelguide.com/about/forbes-travel-guide>.

ISO. (1999). Report of the PASC Survey On The Need For International Standards On Hospitality And Exhibition Management Standards, WG/Final Report To Council Item 6.4_A3.

Kozak, N. (2009). Otel Sınıflandırma Sistemi Artık Yeterli Gelmiyor, <http://www.turizm gazetesesi.com/articles/article.aspx?id=48520>.

Marriott International. (2013). Business Conduct Guide, http://www.marriott.com/Multimedia/PDF/CorporateResponsibility/Marriott_Business_Conduct_Guide_English.pdf.

Resmi Gazete. (2005). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik , Tarih, 21 Haziran 2005, Sayı, 8948, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.htm>.

Starwood Hotels & Resorts. (2012). Starwood Hotels & Resorts Worldwide, Inc. Code of Business Conduct and Ethics, [tps://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/711/code_en.pdf](https://secure.ethicspoint.com/domain/media/en/gui/711/code_en.pdf).

Statista. (2017). The Statistics Portal, Global travel and tourism industry - Statistics & Facts, <https://www.statista.com/topics/962/global-tourism>.

Swiss International Hotels & Resorts (2013a). Standard Operation Procedures Food Safety & Hygiene, http://www.swissinternationalhotels.com/operationsportal/wp-content/uploads/2013/06/SOP-Food-Safety-Hygiene-17_06.pdf.

Swiss International Hotels & Resorts (2013b). Swiss International Hotels & Resorts Operating Manual, http://www.swissinternationalhotels.com/operationsportal/wp-content/uploads/2013/06/Swiss-International-Hotels-Resorts-Operating-Manual-19_09_2013.pdf.

The Michelin Guide. (2017). The Inspection Process, <https://www.guide.michelin.com/inspection-process.html>.

UNWTO. (2017). United Nations World Tourism Organization, Tourism Highlights 2017 Edition, <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>.

WTO. (1998). “News; Service Standards For Open Global Markets”, World Trade Organization (WTO), http://www.wto.org/english/news_e/news98_e/iso.htm.