

Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Süreç Yönetimi Kontrol ve İstatistikler

Editör

Cemalettin GÜVEN

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi



© Copyright 2026

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Yayınevi'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kâğıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN	Sayfa ve Kapak Tasarımı
978-625-362-222-0	Akademisyen Dizgi Ünitesi
Kitap Adı	Yayıncı Sertifika No
Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Süreç Yönetimi Kontrol ve İstatistikler	47518
Editör	Baskı ve Cilt
Cemalettin GÜVEN ORCID iD: 0000-0001-9187-2768	Vadi Matbaacılık
Yayın Koordinatörü	Bisac Code
Yasin DİLMEN	BUS000000
	DOI
	10.37609/akya.4338

Kütüphane Kimlik Kartı

Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Süreç Yönetimi Kontrol ve İstatistikler / ed. Cemalettin Güven.
Ankara : Akademisyen Yayınevi Kitabevi, 2026.
282 s. : tablo, şekil ; 160x235 mm.
Kaynakça var.
ISBN 9786253622220

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Yayınevi

Halk Sokak 5 / A Yenışehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

Teşekkür

“Konaklama İşletmelerinde Ön Büro: Süreç Yönetimi, Kontrol ve İstatistikler” adlı bu eserin ortaya çıkma sürecinde, teorik bilginin sahadaki kıymetli tecrübelerle harmanlanmasında, kitabın içeriğinde bulunan özgün fotoğraf, bilgilerin paylaşımında ve işletmeye ait görsel/işitsel materyallerin kullanılmasına katkı sunan; Ramada by Wyndham Isparta Yöneticileri Barış Zafer ES, Gürbüz GÜRBÜZER, Mehmet YÜCEL ve Hüseyin DOĞAN, Grand Özeren Burdur Yönetim Kurulu Başkanı Hüseyin ÖZEREN, 74 Otel Antalya Otel Müdürü Oğuz ŞENOL ‘a tüm değerli sektörel paydaşlarımıza en içten teşekkürlerimi sunarım.

Bu kıymetli isimlerin sektörel vizyonları ve eğitime olan inançları, çalışmamızın uygulama alanına ışık tutmuştur. Kendilerine şükranlarımı sunarım.

ÖNSÖZ

Konaklama endüstrisi; sürekli değişen misafir beklentileri, hızla evrilen dijital teknolojiler ve küresel rekabet dinamikleriyle şekillenen, hataya yer bırakmayan son derece dinamik bir sektördür. Bu ekosistem içerisinde **ön büro departmanı**, misafirlerin otelle ilk temasını kurduğu nokta olmanın ötesinde, işletmenin finansal başarısının, operasyonel akışının ve kurumsal imajının kalbini oluşturur.

Elinizdeki bu eser, ön büro operasyonlarını yalnızca geleneksel bir “resepsiyon ve karşılama” hizmeti olarak ele almak yerine; **süreç yönetimi, etkin kontrol mekanizmaları** ve **veri odaklı istatistiki analizler** ekseninde bütüncül bir bakış açısıyla ele almaktadır. Modern otelcilikte rekabet üstünlüğü sağlamanın yolunun, doğru veriyi toplamak, süreci anlık olarak optimize etmek ve operasyonel riskleri etkin iç kontrol sistemleriyle yönetmekten geçtiği gerçeğinden hareketle yola çıkılmıştır.

Bu çalışmanın temel amacı; **Turizm ve Otel İşletmeciliği** alanında eğitim gören lisans ve ön lisans öğrencilerine sağlam bir akademik altyapı sunmak, aynı zamanda sektörde görev yapan profesyonellere operasyonel verimliliklerini artıracak kılavuz niteliğinde bir başvuru kaynağı sağlamaktır.

Eserin ortaya çıkış sürecinde birikimlerini esirgemeyen değerli meslektaşlarıma, sektörel deneyimleriyle içeriğin zenginleşmesine katkı sağlayan profesyonel otel yöneticilerine ve bu kitabın basımında emeği geçen tüm ekibe teşekkürü bir borç bilirim.

Kitabın, başta turizm eğitimi alan öğrencilerimiz olmak üzere konaklama sektörünün tüm paydaşlarına faydalı olması ve sektörel literatüre değer katması dileğiyle...

*Kitap bölümlerine ait her türlü yasal/akademik ile bilim, etik ve dil sorumluluk
bölüm yazarlarına aittir.*

İÇİNDEKİLER

Bölüm 1	Ön Büro Departmanının Organizasyonel Anatomisi ve Fonksiyonları.....1 <i>Serkan OKAY</i>
Bölüm 2	Dijital Dağıtım Kanalları ve Rezervasyon Yönetimi.....29 <i>Oğuz ŞENOL</i>
Bölüm 3	Gelenekselden Temassız Önbüroda Check-in ve Check Out Yönetimi Teknolojik Gelişmeler ve Dijitalleşme59 <i>Cemalettin GÜVEN</i>
Bölüm 4	Akıllı Konaklama Süreçlerinin Yönetimi ve Yeni Nesil Misafir Hizmetleri81 <i>Umut Can ÖZTÜRK</i>
Bölüm 5	Operasyonel Başarının Anahtarı: Önbüro ve Departmanlar Arası İş Birliği 115 <i>Cengiz Han ALABACAK</i>
Bölüm 6	Önbüro Otomasyonunda Finansal Süreçler: Dijital Folyo ve Hesap Yönetimi 137 <i>Oğuz KUYUMCU</i>
Bölüm 7	Otel Otomasyonlarında Gün Sonu İşlem Kontrolü ve Sistem Yönetimi... 167 <i>Mehmet Anıl KÜÇÜKYAMAN</i>
Bölüm 8	Çok Önemli Kişi (VIP) Kapsamında Misafir Çeşitleri ve Kurum İçi Dijital Bilgilendirme Süreçleri..... 195 <i>Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN</i>
Bölüm 9	Önbüro Otomasyonunda Rezervasyon Verilerinin Analizi ve Tahminleme217 <i>Murat ALKIN</i> <i>Hamza KANDEMİR</i>
Bölüm 10	Ön Büro Operasyonlarında Oda Tipleri: Teknik Standartlar ve Tanımlamalar243 <i>Turgay TAŞDEMİR</i>

YAZARLAR

Öğr. Gör. Dr. Cengiz Han ALABACAK

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi,
Isparta Meslek Yüksekokulu, Otel Lokanta ve
İkram Hizmetleri Bölümü-Aşçılık Programı

Murat ALKIN

Bağımsız Araştırmacı

Doç. Dr. Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi,
Isparta Meslek Yüksekokulu, Lokanta ve
İkram Hizmetleri Bölümü-Turizm ve Otel
İşletmeciliği Programı

Öğr. Gör. Cemalettin GÜVEN

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Isparta Meslek Yüksekokulu Otel Lokanta ve
İkram Hizmetleri Bölümü-Aşçılık Programı

Doç. Dr. Hamza KANDEMİR

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Isparta Meslek Yüksekokulu Otel, Lokanta
ve İkram Hizmetleri Bölümü-Turizm
İşletmeciliği Programı

Dr. Oğuz KUYUMCU

Yüksekokul Sekreteri, Isparta Uygulamalı
Bilimler Üniversitesi, Isparta Bilişim
Teknolojileri Meslek Yüksekokulu

Öğr. Gör. Dr. Mehmet Anıl KÜÇÜKYAMAN

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi,
Isparta Meslek Yüksekokulu, Aşçılık Programı

Söz. Öğr. Gör. Serkan OKAY

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Isparta Meslek Yüksekokulu Otel Lokanta ve
İkram Hizmetleri Bölümü

Doç. Dr. Umut Can ÖZTÜRK

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Isparta Meslek Yüksekokulu Otel, Lokanta
ve İkram Hizmetleri Bölümü-Turizm ve Otel
İşletmeciliği Programı

Oğuz ŞENOL

Otel Müdürü

Öğretmen Turgay TAŞDEMİR

Gül Kız Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

Bölüm 1

ÖN BÜRO DEPARTMANININ ORGANİZASYONEL ANATOMİSİ VE FONKSİYONLARI

Serkan OKAY¹

Giriş

Otel işletmelerinde ön büro departmanı misafirlerin ilk karşılandığı ve konaklama deneyimlerinin oluştuğu önemli bir operasyonel merkezidir (Güven, 2025). Turizm sektörü, küresel ekonominin en dinamik ve sürekli gelişen endüstrilerinin başında gelmektedir. Bu sektörün kalbini oluşturan konaklama işletmeleri, misafirlere yalnızca bir barınma alanı sunmakla kalmayıp aynı zamanda unutulmaz bir deneyim yaşatmayı amaçlamaktadır. Konaklama işletmelerinin en kritik departmanlarından biri olan **ön büro**, işletmenin hem idari hem de operasyonel anlamda merkezinde yer alır. Ön büro; otel yönetimi ile misafirler arasındaki ilk ve son köprüyü oluşturması, bilgi akışını koordine etmesi ve otelin finansal başarısına doğrudan katkı sağlaması nedeniyle hayati bir öneme sahiptir. Bu bölümde, ön büronun tanımı, otel organizasyon şeması içerisindeki yeri, diğer departmanlarla olan ilişkileri ve otel işletmeciliğindeki stratejik önemi kapsamlı bir şekilde incelenecektir.

1.1. Ön Büronun Tanımı ve Otel Organizasyonundaki Yeri

Konaklama işletmelerinde misafir memnuniyetinin sağlanması, hizmet kalitesinin sürdürülebilir kılınması ve işletmenin kurumsal imajının oluşturulması açısından ön büro departmanı kritik bir öneme sahiptir. Ön büro, otel işletmesinin misafirlerle ilk ve son temas noktasını oluşturan, rezervasyondan çıkış işlemlerine kadar tüm süreçlerin koordinasyonundan sorumlu olan temel departmandır. Misafirlerin işletme hakkındaki ilk izlenimlerini şekillendiren bu birim, yalnızca idari işlemleri yerine getiren bir bölüm olmanın ötesinde, otelin pazarlama, satış, iletişim ve müşteri ilişkileri faaliyetlerinin merkezinde yer almaktadır (Bardi, 2017).

¹ Öğr. Gör., Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü , d_serkanokay@isparta.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-7064-3445

sistemleri denetler veya manuel olarak odaları arayarak misafirlerin uyanmasını sağlar.

- **Mesaj ve Bilgi Notu İletimi:** Otelde odasında olmayan misafirlere gelen telefon mesajlarını (message slip) eksiksiz olarak kaydeder ve aciliyet durumuna göre odaya veya ön büroya iletilmesini sağlar.

3. Acil Durum ve Kriz İletişimi

- **Acil Durum Anonsları:** Yangın, deprem, su baskını veya güvenlik tehdidi gibi kriz durumlarında önceden belirlenmiş acil durum protokollerine uygun olarak bina içi sesli anonsları yapar.
- **Kurum İçi Hızlı İrtibat:** Acil durumlarda otel yönetimi, teknik servis, güvenlik ve sağlık birimleri arasında kesintisiz ve hızlı bir iletişim ağı kurar (Orakcıoğlu, 2018).

4. Departmanlar Arası Koordinasyon ve Raporlama

- **Ön Büro ve Danışma Uyumu:** Resepsiyon ve konsiyerj departmanlarıyla sürekli iletişimde kalarak oteldeki önemli misafirleri, VIP profillerini ve genel akışı takip eder.
- **Telefon Giderleri Takibi:** Oda telefon harcamalarının faturalandırma süreçlerinde önkasa memurları ile mutabakat yapar, arıza veya hat sorunlarını teknik servise bildirir (Walker, 2019)

Kaynakça

- Abdullah, O., Akilan, S. S., Khan, M. S., Qizi, B. B. A., Usmanova, S. J. Q., & Johnsonselva, J. V. (2025). AI-driven solutions in hospitality: Transforming guest experience and streamlining hotel operations. In *2025 International Conference on Technology Enabled Economic Changes (InTech)* (pp. 1–7).
- Ambady, N., & Rosenthal, R. (1993). Half a minute: Predicting teacher evaluations from thin slices of nonverbal behavior and physical attractiveness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(3), 431–441.
- Bardi, J. A. (2010). *Hotel front office management* (5th ed.). John Wiley & Sons.
- Bardi, J. A. (2017). *Hotel front office management* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Batman, O. (2019). *Otel işletmelerinde ön büro yönetimi*. Değişim Yayınları.
- Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 41–50.
- Duru, A. (2020). *Konaklama işletmelerinde odalar division yönetimi*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Güven, C. (2025). Ön büro yönetimi, yapay zeka, teknoloji ve dijitalleşme. (ss. 145–179).
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2017). *Hotel operations management* (3rd ed.). Pearson.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2017). *Managing front office operations* (10th ed.). AHLEI.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson.

- Kozak, N. (2020). *Konaklama işletmeleri yönetimi* (18. baskı). Detay Yayıncılık.
- Orakcioğlu, M. (2018). *Otel işletmelerinde ön büro yönetimi ve operasyonları*. Detay Yayıncılık.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2013). *Check-in check-out: Managing hotel operations* (9th ed.). Pearson.
- Walker, J. R. (2019). *Introduction to hospitality* (8th ed.). Pearson.

Bölüm 2

DİJİTAL DAĞITIM KANALLARI VE REZERVASYON YÖNETİMİ

Oğuz ŞENOL¹

Giriş

Turizm sektörü, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerden en hızlı etkilenen hizmet sektörlerinden biridir. Özellikle internet teknolojilerinin yaygınlaşması, çevrimiçi satış kanallarının gelişmesi ve tüketici davranışlarındaki değişimler, konaklama işletmelerinin rezervasyon yönetimi anlayışını önemli ölçüde dönüştürmüştür (Buhalis & Law, 2008). Günümüzde rezervasyon süreçleri yalnızca oda satışının gerçekleştirilmesiyle sınırlı kalmamakta; gelir yönetimi, kanal yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi ve operasyonel planlama faaliyetlerinin merkezinde yer almaktadır (Kasavana & Brooks, 2017; Kimes, 2011). Bu nedenle rezervasyon departmanları modern otel işletmelerinde stratejik öneme sahip birimler haline gelmiştir.

Bu çalışma, konaklama işletmelerinde dijital dağıtım kanalları ve rezervasyon yönetimi süreçlerini teorik ve uygulamalı boyutlarıyla incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmada rezervasyon kaynakları, doğrudan ve dolaylı satış kanalları, çevrimiçi seyahat acenteleri, kanal yönetim sistemleri, rezervasyon türleri, rezervasyon operasyonları ile grup rezervasyon süreçleri kapsamlı şekilde ele alınmıştır. Ayrıca dijitalleşmenin rezervasyon süreçlerine etkileri, gelir yönetimi uygulamaları ve yapay zekâ destekli sistemlerin gelecekteki rolü değerlendirilmiştir (Ivanov & Webster, 2019; Yeoman & McMahon-Beattie, 2017).

Araştırma sonucunda dijital rezervasyon sistemlerinin, kanal yönetimi uygulamalarının ve gelir yönetimi stratejilerinin konaklama işletmelerinin rekabet gücü ve gelir performansı üzerinde önemli etkiler yarattığı görülmektedir. Çalışmanın, turizm öğrencilerine, akademisyenlere, sektör profesyonellerine ve rezervasyon departmanlarında görev yapan çalışanlara teorik bilgi ve uygulama

¹ Otel Müdürü, oguzsenol150@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-0945-8590

Kaynakça

- Baker, S., Bradley, P., & Huyton, J. (2013). Principles of hotel front office operations (3rd ed.). Cengage Learning.
- Barrows, C. W., Powers, T., & Reynolds, D. (2012). Introduction to management in the hospitality industry (10th ed.). Wiley.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2017). Hotel operations management (3rd ed.). Pearson.
- Güven, C. (2025). Ön büro yönetimi: Yapay zeka, teknoloji ve dijitalleşme (ss. 145–179). Akademisyen Yayın Evi.
- Ivanov, S., & Webster, C. (2019). Robots, artificial intelligence and service automation in travel, tourism and hospitality. Emerald Publishing.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2017). Managing front office operations (10th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kimes, S. E. (2011). The basics of hotel revenue management. *Cornell Hospitality Report*, 11(15), 6–16.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2021). Marketing for hospitality and tourism (8th ed.). Pearson.
- Medlik, S. (2016). Managing tourism (5th ed.). Routledge.
- Noone, B. M., McGuire, K. A., & Rohlf, K. V. (2011). Social media meets hotel revenue management: Opportunities, issues and unanswered questions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(3), 273–283. <https://doi.org/10.1177/1938965510394359>
- Öztaş, K. (2018). Turizm ekonomisi ve genel turizm bilgileri. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Pizam, A. (Ed.). (2010). International encyclopedia of hospitality management. Butterworth-Heinemann.
- Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (2014). Hotel management and operations (5th ed.). Wiley.
- Tütüncü, Ö. (2020). Konaklama işletmelerinde yönetim ve organizasyon. Detay Yayıncılık.
- Ünlüöner, K., Tayfun, A., & Kılıçlar, A. (2022). Turizm ekonomisi. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Walker, J. R. (2021). Introduction to hospitality management (6th ed.). Pearson.
- Yeoman, I., & McMahon-Beattie, U. (2017). Revenue management: A practical pricing perspective. Palgrave Macmillan.
- Yüksel, A., & Yüksel, F. (2018). Turizmde müşteri ilişkileri yönetimi. Detay Yayıncılık.

Bölüm 3

GELENEKSELDEN TEMASSIZ ÖNBÜRODA CHECK-IN VE CHECK OUT YÖNETİMİ TEKNOLOJİK GELİŞMELER VE DİJİTALLEŞME

Cemalettin GÜVEN¹

Giriş

Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde misafirlerin ilk karşılaşma deneyimleri kritik bir öneme sahiptir. Bir misafirin işletme hakkındaki ilk düşünceleri, çoğu zaman otele giriş yaptığı ilk birkaç dakika içerisinde şekillenmektedir. Bu nedenle karşılama süreci ve ilk izlenim, yalnızca operasyonel bir faaliyet olarak değil, aynı zamanda müşteri memnuniyetini, sadakatini ve işletmenin kurumsal imajını doğrudan etkileyen stratejik bir yönetim süreci olarak değerlendirilmektedir. Günümüzde yoğun rekabet ortamında faaliyet gösteren konaklama işletmeleri için misafirlerin olumlu bir ilk izlenim edinmesi, sürdürülebilir başarı açısından önemli bir rekabet avantajı sağlamaktadır.

Turizm sektöründe hizmetler soyut özellik taşımaktadır. Misafirler satın aldıkları hizmeti önceden deneyimleyemedikleri için kaliteyi değerlendirmede fiziksel çevre, çalışan davranışları, iletişim biçimi ve karşılama süreçleri gibi unsurları dikkate almaktadırlar (Kotler et al., 2022). Bu nedenle misafirin işletmeye ilk giriş anında karşılaştığı ortam, personelin tutumu ve sunulan hizmet düzeyi, genel müşteri deneyiminin temelini oluşturmaktadır.

Özellikle ön büro departmanı, misafir ile işletme arasındaki ilk temas noktası olması nedeniyle ilk izlenimin oluşmasında merkezi bir role sahiptir. Ön büro çalışanlarının profesyonel görünümü, iletişim becerileri, problem çözme yetenekleri ve misafir odaklı yaklaşımları, işletmenin hizmet kalitesine ilişkin algının şekillenmesinde belirleyici olmaktadır. Bu bağlamda karşılama ve ilk izlenim süreçlerinin etkin yönetimi, modern konaklama işletmelerinin temel öncelikleri arasında yer almaktadır.

¹ Öğr. Gör., Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Aşçılık Programı, cemalettinguven@isparta.edu.tr, ORCID iD: 0000-0001-9187-2768

misafir memnuniyetini artırmakta hem de işletmenin hizmet kalitesine olumlu katkı sağlamaktadır.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O. K. (2018). *Konaklama işletmelerinde ön büro yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ambady, N., & Rosenthal, R. (1993). Half a minute: Predicting teacher evaluations from thin slices of nonverbal behavior and physical attractiveness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(3), 431–441.
- Aymankuy, Y. (2013). *Turizm işletmelerinde bilgi teknolojilerinin kullanımı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bardi, J. A. (2019). *Hotel front office management* (6th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Batman, O. (2018). *Otel işletmelerinde ön büro yönetimi*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.
- Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 41–50.
- Çakıcı, A. C. (2022). *Ön büro yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çakıcı, A. C., & Kızılırmak, İ. (2019). *Konaklama işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2017). *Hotel operations management* (3rd ed.). Boston, MA: Pearson.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: A review and future directions with a special focus on the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379–414.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2018). *Managing front office operations* (10th ed.). Lansing, MI: American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Baloglu, S., & Makens, J. C. (2022). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Harlow: Pearson.
- Kozak, N. (2022). *Turizm pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago, IL: Aldine-Atherton.
- Olalı, H., & Korzay, M. (2017). *Otel işletmeciliği*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Öztaş, K., & Kozak, M. (2019). *Otel işletmelerinde ön büro uygulamaları*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Rutherford, D. G., & O’Fallon, M. J. (2018). *Hotel management and operations* (6th ed.). Hoboken, NJ: Wiley.
- Sökmen, A. (2020). *Konaklama işletmelerinde ön büro yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Türkay, O. (2021). *Turizm işletmelerinde dijital dönüşüm ve teknoloji yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Ünlüönen, K., Tayfun, A., & Kılıçlar, A. (2020). *Turizm ekonomisi ve yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality management* (6th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Yarcan, Ş. (2019). *Otel yönetimi*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.

Bölüm 4

AKILLI KONAKLAMA SÜREÇLERİNİN YÖNETİMİ VE YENİ NESİL MİSAFİR HİZMETLERİ

Umut Can ÖZTÜRK¹

4.1. GİRİŞ

Konaklama işletmelerinde misafir deneyimi, yalnızca konaklama süresince sunulan fiziksel hizmetlerden oluşmamaktadır. Misafirin bilgi arama ve rezervasyon aşamasından başlayarak işletmeye varması, otele giriş yapması, hizmetlerden yararlanması, talep veya şikâyetlerini iletmesi, çıkış işlemlerini tamamlaması ve konaklama sonrasında işletmeyle iletişimini sürdürmesi birbiriyle bağlantılı temas noktaları meydana getirmektedir. Bu nedenle konaklama hizmetlerinin yönetiminde temel mesele, belirli işlemlerin bağımsız biçimde yürütülmesinden çok, misafir yolculuğunun bütününde tutarlı, güvenilir ve erişilebilir bir hizmet deneyiminin oluşturulmasıdır.

Günümüzde ülkeler ve toplumlar arasındaki artan karşılıklı etkileşim, ekonomik, siyasal ve toplumsal gelişmelerin etkilerini ulusal sınırların ötesine taşıyabilmektedir (Öztürk, 2025). Konaklama işletmeleri de bu hareketli çevre içerisinde değişen misafir beklentilerine ve teknolojik gelişmelere uyum sağlamak durumundadır. Dijital dönüşüm, bu deneyimin tasarlanma ve yönetilme biçimini önemli ölçüde değiştirmektedir. Mobil uygulamalar, çevrim içi rezervasyon sistemleri, temassız işlem teknolojileri, yapay zekâ, hizmet robotları, nesnelerin interneti ve veri analitiği gibi uygulamalar; işletmelerin misafirlerle iletişim kurmasına, operasyonlarını izlemesine ve karar süreçlerini verilerle desteklemesine olanak sağlamaktadır. Bununla birlikte dijital dönüşüm, yalnızca yeni teknolojilerin satın alınması ve mevcut iş süreçlerine eklenmesi olarak değerlendirilmemelidir. Teknolojinin işletme uygulamalarına dâhil edilmesi; iş modellerinin, çalışan rollerinin, hizmet standartlarının, yönetsel

¹ Doç. Dr., Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü-Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı ozturkumut@isparta.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-3122-6366

ve güvensizlik oluşturmamalıdır. Yöneticiler açısından temel mesele, en yeni teknolojiyi kullanmak değil, doğru teknolojiyi doğru hizmet aşamasında, açık sorumluluklar ve etik sınırlar içinde kullanabilmektir. Bu anlayış benimsendiğinde akıllı konaklama, yalnızca operasyonel verimlilik sağlayan bir uygulama olmaktan çıkarak güvenilir, kapsayıcı ve sürdürülebilir misafir deneyiminin yönetsel altyapısına dönüşebilir.

KAYNAKÇA

- Afaq, A., Gaur, L., & Singh, G. (2023). Social CRM: Linking the dots of customer service and customer loyalty during COVID-19 in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(3), 992–1009. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0428>
- American Hotel & Lodging Association [AHLA]. (2024). *Hospitality law database*. <https://www.ahla.com/hospitality-law-database>, Erişim tarihi: 22 Temmuz 2026.
- Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality—Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 41–50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011>
- Demirkıran, M., & Öztürk, U. C. (2021). Sağlık turizmi algısında ekonomi odaklılık vs yönetim odaklılık: Sağlık turizmi alanında yapılan lisansüstü çalışmaların trend bağlamında bibliyometrik analizi. Y. Çakırel (Ed.), *Yönetim ve İşletme Çalışmaları* içinde (ss. 151–168). İKSAD Publishing House.
- Fan, L., Xie, C., Zhang, J., Huang, S. S., & Wang, X. A. (2023). Hotel digital capability: Dimensionality and measurement. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 57, 225–235. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.10.010>
- Frye, W. D. (t.y.). *Safe deposit box procedures must be followed to avoid unlimited liability*. The Rooms Chronicle. <https://hospitalitylawyer.com/wp-content/uploads/2019/01/Safe-deposit-box-procedures.pdf>, Erişim tarihi: 26 Temmuz 2026.
- Henn na Hotel Tokyo Ginza. (2026). *Front desk robot*. <https://tokyo-ginza.hennnahotel.com/our-hotel/hotel-facilities-common/> Erişim tarihi: 20 Temmuz 2026.
- Hilton. (2026). *Hilton Honors app with contactless check-in*. <https://www.hilton.com/en/p/hilton-honors-mobile-app/> Erişim tarihi: 22 Temmuz 2026.
- IHG Hotels & Resorts. (2026). *IHG One Rewards*. <https://www.ihg.com/onerewards/content/us/en/home> Erişim tarihi: 22 Temmuz 2026.
- Iranmanesh, M., Ghobakhloo, M., Nilashi, M., Tseng, M.-L., Yadegaridehkordi, E., & Leung, N. (2022). Applications of disruptive digital technologies in hotel industry: A systematic review. *International Journal of Hospitality Management*, 107, 103304. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103304>
- ISO. (2018a). *ISO 10002:2018 quality management—Customer satisfaction—Guidelines for complaints handling in organizations*. International Organization for Standardization.
- ISO. (2018b). *ISO 31000:2018 risk management—Guidelines*. International Organization for Standardization.
- ISO/IEC. (2022). *ISO/IEC 27001:2022 information security, cybersecurity and privacy protection—Information security management systems—Requirements*. International Organization for Standardization.
- Ivanov, S., Seyitoğlu, F., & Markova, M. (2020). Hotel managers' perceptions towards the use of robots: A mixed-methods approach. *Information Technology & Tourism*, 22(4), 505–535. <https://doi.org/10.1007/s40558-020-00187-x>

- Kaushik, A. K., Agrawal, A. K., & Rahman, Z. (2015). Tourist behaviour towards self-service hotel technology adoption: Trust and subjective norm as key antecedents. *Tourism Management Perspectives*, 16, 278–289. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.09.002>
- Kim, T. T., Kim, W. G., & Kim, H. B. (2009). The effects of perceived justice on recovery satisfaction, trust, word-of-mouth, and revisit intention in upscale hotels. *Tourism Management*, 30(1), 51–62. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.04.003>
- Koo, B., Yu, J., & Han, H. (2020). The role of loyalty programs in boosting hotel guest loyalty: Impact of switching barriers. *International Journal of Hospitality Management*, 84, 102328. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102328>
- Küçükyaman, M. A., Güçlütürk Baran, G., & Alabacak, C. H. (2024). Güncel bir araç: ChatGPT üzerine sistematik bir literatür taraması ve turizm için çıkarımlar. *Türkiye Mesleki ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(16), 57–70.
- Lam, C., & Law, R. (2019). Readiness of upscale and luxury-branded hotels for digital transformation. *International Journal of Hospitality Management*, 79, 60–69. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.12.015>
- Law, R., Ye, H., & Chan, I. C. C. (2022). A critical review of smart hospitality and tourism research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(2), 623–641. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2021-0986>
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Li, J. J., Bonn, M. A., & Ye, B. H. (2019). Hotel employee's artificial intelligence and robotics awareness and its impact on turnover intention: The moderating roles of perceived organizational support and competitive psychological climate. *Tourism Management*, 73, 172–181. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.02.006>
- Liu, Y., Henseler, J., & Liu, Y. (2022). What makes tourists adopt smart hospitality? An inquiry beyond the technology acceptance model. *Digital Business*, 2(2), 100042. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100042>
- Manthiou, A., Klaus, P., Kuppelwieser, V. G., & Reeves, W. (2021). Man vs machine: Examining the three themes of service robotics in tourism and hospitality. *Electronic Markets*, 31(3), 511–527. <https://doi.org/10.1007/s12525-020-00434-3>
- Marriott International. (2026a). *Can I save my room preferences to my account?* Marriott Bonvoy Help Centre. <https://help.marriott.com/s/article/save-room-preferences-to-account>, Erişim tarihi: 22 Temmuz 2026.
- Marriott International. (2026b). *How do I make service requests in the Marriott Bonvoy mobile app?* Marriott Bonvoy Help Centre. <https://help.marriott.com/s/article/app-service-requests>, Erişim tarihi: 22 Temmuz 2026.
- Min, K. S., Jung, J. M., & Ryu, K. (2021). Listen to their heart: Why does active listening enhance customer satisfaction after a service failure? *International Journal of Hospitality Management*, 96, 102956. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102956>
- Mingotto, E., Montaguti, F., & Tamma, M. (2021). Challenges in re-designing operations and jobs to embody AI and robotics in services: Findings from a case in the hospitality industry. *Electronic Markets*, 31, 493–510. <https://doi.org/10.1007/s12525-020-00439-y>
- Moon, H., Yu, J., Chua, B.-L., & Han, H. (2022). Hotel privacy management and guest trust building: A relational signaling perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103171. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103171>
- OECD. (2020). *OECD tourism trends and policies 2020*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/6b47b985-en>
- OECD. (2023). *Ensuring trustworthy artificial intelligence in the workplace: Countries' policy action*. In *OECD Employment Outlook 2023*. OECD Publishing.
- OECD. (2024). *OECD AI principles*. OECD. <https://www.oecd.org/en/topics/ai-principles.html>

- Öztürk, E. (2025). Kriz dönemlerinde geleneksel ve dijital varlıkların performansı: Güvenli liman, hedge ve çeşitlendirici özelliklerinin DCC-GARCH ile değerlendirilmesi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 13(3), 1327–1352. <https://doi.org/10.15295/bmij.v13i3.2546>
- Peng, X., Zhu, J., Lee, S., Zhou, D., Song, W., & Ying, T. (2024). Digital transformation in the hospitality industry: A bibliometric review from 2000 to 2023. *International Journal of Hospitality Management*, 120, 103761. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103761>
- Radu, A. G., Arli, D., Surachartkumtonkun, J., Weaven, S., & Wright, O. (2019). Empathy and apology: The effectiveness of recovery strategies. *Marketing Intelligence & Planning*, 37(4), 358–371. <https://doi.org/10.1108/MIP-03-2018-0080>
- Rao, A. S., Pai P. Y., & Sethumadhavan, L. (2024). Linkages between service recovery system and customer justice perceptions: A multi-level model of employee service recovery performance [Version 2; peer review: 2 approved]. *F1000Research*, 12, 947. <https://doi.org/10.12688/f1000research.135103.2>
- Reis, J., Melão, N., Salvadorinho, J., Soares, B., & Rosete, A. (2020). Service robots in the hospitality industry: The case of Henn-na Hotel, Japan. *Technology in Society*, 63, 101423. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101423>
- Savita, Rana, V., & Singh, S. (2024). A systematic review on structure of hotel safety and security services: Dimensions and measures. *Academy of Marketing Studies Journal*, 28(S5), 1–21.
- Sigala, M. (2005). Integrating customer relationship management in hotel operations: Managerial and operational implications. *International Journal of Hospitality Management*, 24(3), 391–413. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.08.008>
- Sparks, B. A., & McColl-Kennedy, J. R. (2001). Justice strategy options for increased customer satisfaction in a services recovery setting. *Journal of Business Research*, 54(3), 209–218. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(00\)00120-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00120-X)
- Talón-Ballester, P., González-Serrano, L., Soguero-Ruiz, C., Muñoz-Romero, S., & Rojo-Álvarez, J. L. (2018). Using big data from Customer Relationship Management information systems to determine the client profile in the hotel sector. *Tourism Management*, 68, 187–197. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.03.017>
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60–76. <https://doi.org/10.1177/002224299806200205>
- The St. Regis Rome. (t.y.). *Hotel services and amenities: Safe deposit boxes*. <https://www.marriott.com/en-us/hotels/romxr-the-st-regis-rome/overview/>, Erişim tarihi: 26 Temmuz 2026.
- Tripadvisor. (2026). *How to add management responses to Tripadvisor traveler reviews*. <https://www.tripadvisor.com/business/insights/hotels/resources/add-management-responses-to-reviews>, Erişim tarihi: 27 Temmuz 2026.
- Tussyadiah, I. (2020). A review of research into automation in tourism: Launching the Annals of Tourism Research curated collection on artificial intelligence and robotics in tourism. *Annals of Tourism Research*, 81, 102883. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102883>
- UNESCO. (2021). *Recommendation on the ethics of artificial intelligence*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Wirtz, J., & Mattila, A. S. (2004). Consumer responses to compensation, speed of recovery and apology after a service failure. *International Journal of Service Industry Management*, 15(2), 150–166. <https://doi.org/10.1108/09564230410532484>
- Yang, H., Song, H., Cheung, C., & Guan, J. (2021). How to enhance hotel guests' acceptance and experience of smart hotel technology: An examination of visiting intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 103000. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103000>

Bölüm 5

OPERASYONEL BAŞARININ ANAHTARI: ÖNBÜRO VE DEPARTMANLAR ARASI İŞ BİRLİĞİ

Cengiz Han ALABACAK¹

GİRİŞ

Önbüro departmanı bir otel içerisinde konukların rezervasyon, misafir kayıt işlemleri, misafir hizmetleri ve ödemeler arasında önemli bir fonksiyonu yönetmektedir ve bu sebepten ötürü son derece kilit bir rol üstlenmektedir (Hayes vd., 2014). Genellikle otellerde türe ve işleyişe göre bazı değişiklikler barındırsa da iletişim, muhasebe ve hizmet merkezi faaliyetlerini gerçekleştirmektedir. Bilgi akışının yoğun olması ve bu bilgilerin dağıtım merkezi konumunda bulunması sebebiyle “sinir merkezi” ya da “komuta merkezi” olarak tanımlanmaktadır (Bardi, 2011; Ismail, 2002). Ayrıca önbüro departmanı misafirlerin otel ile ilk temas noktası ve yüzü olması sebebiyle otelin kalbi olarak değerlendirilmektedir (Central Board of Secondary Education, t.y.).

Önbüronun bazı temel misyonlarından bahsetmek mümkündür. Misafirin ilk karşılaştığı yer olması ve konaklamanın geri kalan süresi hakkında misafirlerde bırakacağı izlenim sebebiyle olumlu izlenim bırakması gerekmektedir (Bardi, 2011; Central Board of Secondary Education, t.y.). Bahsi geçen sebeplerle misafirperverlik ve konfor sağlamak temel misyonlarından ilkidir. Bununla birlikte iletişim ve bilgi merkezi olması sebebiyle kilit konumda olan bu misyonunu sürdürmesi önemlidir. Ayrıca önbüronun önemli bir diğer misyonu ise pasif kalarak yalnızca sipariş almak ya da kayıt yapmak işlemlerinden öte adeta bir satış departmanı gibi çalışarak üst seviye odaların satılması, restoran ve spa gibi otelin ekstra ücret elde edebileceği bazı birimleri üzerine faaliyetler gerçekleştirmektir (Bardi, 2011).

Önbüro departmanı bir konaklama işletmesinin operasyonel başarıyı en çok sağlaması gereken departmandır. Operasyonel başarı ya da operasyonel

¹ Öğr. Gör. Dr., Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Aşçılık Programı, cengizalabacak@isparta.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-4776-3908

- Konaklama işletmeleri için vazgeçilmez konumda olan otomasyon sistemlerinin ustalıkla kullanılması gerektiği dikkatlerden kaçmamalıdır. Sadece veri girerek mevcut işlerin tamamlanmasından ziyade veri okuyarak diğer departmanların iş yükünü de azaltmanın organizasyonun sağlıklı bir şekilde işlemesi açısından son derece önemli olduğunun bilinmesi gerekmektedir.
- Önbüro personeli olarak hem uluslararası müşterilerle hem de otel içerisindeki çok kültürlü personel yapısıyla sürekli iletişim halinde olunacağından dil bariyerini aşacak dil becerileri geliştirmenin yanı sıra farklı kültürlerden gelebilecek müşterilerin ve çalışma arkadaşlarınızın da beklentilerini yönetecek kültürel duyarlılığa mutlaka sahip olunmalıdır.

KAYNAKLAR

- Abrams, C., & Berge, Z. (2010). Workforce cross training: a re-emerging trend in tough times. *Journal of Workplace Learning*, 22(8), 522-529.
- Ahmad, S., & Schroeder, R. G. (2003). The impact of human resource management practices on operational performance: recognizing country and industry differences. *Journal of Operations Management*, 21(1), 19-43.
- Al-Hyari, H. S. A., Al-Smadi, H. M., & Weshah, S. R. (2023). The impact of artificial intelligence (AI) on guest satisfaction in hotel management: An empirical study of luxury hotels. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 48, 810-819.
- Al Najjar, A. S., & Qandeel, M. S. (2025). Operational strategy, capabilities, and successfully accomplishing business strategy. *Journal of Applied Research in Technology & Engineering*, 6(1), 1-11.
- Anubala, R. (2023). The future of hospitality: Predictive analytics in hotel management. *International Journal for Multidimensional Research Perspectives*, 1(3), 38-58.
- Ateşoğlu, L. & Erkal, S. (2021). Konaklama işletmelerinde çalışan kat hizmetleri personelinin bireysel performans algısını etkileyen etmenler: Ankara örneği. *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 5(1), 1-11.
- Bakshi, I., Sharma, S., & Sharma, S. (2025). Impact of cross cultural training on enhancing customer experience in Hotels of Amritsar. *International Journal of Education, Culture and Society*, 10(2), 82-92.
- Bardi, J. A. (2011). *Hotel front office management* (5. baskı). John Wiley & Sons.
- Basalamah, A., Ardani, E. G., & Fransisca, A. (2021). Communication challenges for foreign workers within multicultural hospitality working environment: Case front office of hotel X in Japan. *International Journal of Social Science and Business*, 5(1), 120-126.
- Bento, F., Tagliabue, M., & Lorenzo, F. (2020). Organizational silos: A scoping review informed by a behavioral perspective on systems and networks. *Societies*, 10(3), 56.
- Chen, L., & Wallace, M. (2011). Multiskilling of frontline managers in the five star hotel industry in Taiwan. *Research & Practice in Human Resource Management*, 19(1), 25.
- Cheong, S. N., Ling, H. C., Teh, P. L., Ahmed, P. K., & Yap, W. J. (2017). Encrypted quick response scheme for hotel check-in and access control system. *International Journal of Engineering Business Management*, 9, 1847979017720039.
- Çuhadar, M., Güngör, İ., & Göksu, A. (2009). Turizm talebinin yapay sinir ağları ile tahmini ve zaman serisi yöntemleri ile karşılaştırmalı analizi: Antalya iline yönelik bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 99-114.

- Davydova, O., & Sysoieva, S. (2025). Specifics of hotel and restaurant business management using modern information technologies. *Global Scientific Trends: Economics and Public Administration*, 3(3), 93-111.
- De Waal, A., Weaver, M., Day, T., & Van der Heijden, B. (2019). Silo-busting: Overcoming the greatest threat to organizational performance. *Sustainability*, 11(23), 6860.
- Demirtaş, N. (2011). *Önbüro-kat hizmetleri otomasyonu*. Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- Dülğaroğlu, O. (2024). Otel işletmelerinde kullanılan ön büro otomasyon sistemlerine yönelik teknoloji temelli bir bakış. *Journal of Travel and Tourism Research*, 25(25), 94-111.
- Found, P., Lahy, A., Williams, S., Hu, Q., & Mason, R. (2018). Towards a theory of operational excellence. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(9-10), 1012-1024.
- Front office operations (753) level 4 (Class XII) students handbook*. (t.y.). Central Board of Secondary Education.
- Gašpar, M., Podrug, N., & Aleksić, A. (2023). The significance of cross-cultural barriers in organizational communication. *Zbornik Veleučilišta u Rijeci*, 11(1), 235-246.
- Ge, Y., Xia, K., Asif, M., Ersoy, A., & Shahzad, M. F. (2025). Critical success factors for implementing robotic process automation in the hotel industry. *Scientific Reports*, 15(1), 26909.
- Gulati, A. (2023). Innovative advancement in the front office department. İçinde M. Aslam, N. Kumar, N. Gupta & J. Singh (Ed.), *Hotel, hospital and tourism: Theories and operations* (s. 58-66) içinde. Pen to Print Publishing.
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2014). *Foundations of lodging management* (2. baskı). Pearson.
- Huang, X., Kristal, M. M., & Schroeder, R. G. (2010). The impact of organizational structure on mass customization capability: a contingency view. *Production and Operations Management*, 19(5), 515-530.
- Hwang, J. Y. (2025). Cross-cultural communication in global teams: Challenges and effective strategies for collaboration in multinational corporations. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 26(1), 3146-3157.
- Inman, R. R., Jordan, W. C., & Blumenfeld, D. E. (2004). Chained cross-training of assembly line workers. *International Journal of Production Research*, 42(10), 1899-1910.
- Ismail, A. (2002). *Front office operations and management*. Delmar.
- Jeske, D., & Olson, D. (2025). Silo mentality in teams: emergence, repercussions and recommended options for change. *Journal of Work-Applied Management*, 17(1), 20-33.
- Kumar, S. (2023). Coordination of housekeeping department with other departments. İçinde M. Aslam, N. Kumar, N. Gupta & J. Singh (Ed.), *Hotel, hospital and tourism: Theories and operations* (s. 43-45) içinde. Pen to Print Publishing.
- Lee, S., Shulga, L. V., Busser, J. A., & Hwang, J. (2025). Self-service hotel check-in: is there still a role for the in-person experience?. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 26(5), 936-963.
- Li, M., Hsiao, A., Ma, E. J., & Li, S. J. (2022). Hotel service convergence innovation. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 32(3), 398-414.
- Mogea, T. (2023). Cross-cultural communication barriers in organizations. *CENDEKIA: jurnal ilmu sosial, bahasa dan pendidikan*, 3(2), 20-33.
- Naveen (2023). Microgreens: Production and application. İçinde M. Aslam, N. Kumar, N. Gupta & J. Singh (Ed.), *Hotel, hospital and tourism: Theories and operations* (s. 50-57) içinde. Pen to Print Publishing.
- Pedro, J. B., & Bajao, G. T. (2026). Front office operations in hotels. *International Journal of Research in Interdisciplinary Studies*, 4(3), 52-71.
- Prabowo, A. C. Y., & Satato, Y. R. (2025). The role of sales admin in supporting administrative efficiency for sales marketing department performance at Novotel Semarang. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 18(3), 1959-1978.

- Patafta, D., & Milohnić, I. (2022). Challenges of managerial communication in hotel business operations. İçinde *26th Biennial International Congress Tourism & Hospitality Industry-Trends and Challenges* (pp. 209-225). University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management.
- Praharaj, S., Mishra, B. B., Mishra, U. S., Panigrahi, R. R., & Mishra, P. C. (2023). Role of service automation on guest experience of hotel industry. *Tourism and hospitality management*, 29(2), 265-278.
- Pratiwi, D. P., & Asshofi, I. U. A. (2023). Laundry section collaboration with front office department in conducting guest laundry billing process at Tentrem Hotel Semarang. *The International Conference on Education, Social, Sciences and Technology (ICESST)*, 2(2), 8-22.
- Rachmawati, M. A., & Wardana, W. F. (2022). Information system application for hotel department integration: A case study of Melia Purosani Hotel Yogyakarta. *Journal of Business and Information Systems*, 4(1), 1-13.
- Shehawy, Y. M. (2022). Current workplace issues and behaviours in tourism and hospitality: moderating role of empowering leadership. *Current issues in tourism*, 25(10), 1627-1648.
- Singh, H. (2023). Role of Communication in Hospitality Sector. İçinde M. Aslam, N. Kumar, N. Gupta & J. Singh (Ed.), *Hotel, hospital and tourism: Theories and operations* (s. 22-30) içinde. Pen to Print Publishing.
- Skordoulis, M., Patsatzis, O., Kalogiannidis, S., Patitsa, C., & Papagrigoriou, A. (2024). Strategic management of multiculturalism for social sustainability in hospitality services: The case of hotels in Athens. *Tourism and Hospitality*, 5(4), 977-995.
- Sono, M. G., Hendrayani, E., Violin, V., Wahyuningsih, E. S., & Susanto, S. (2023). The role of marketing support in booking inquiries management and social media e-blasts. *Jurnal Ekonomi*, 12(2), 1364-1369.
- Tenzer, H., Pudelko, M., & Zellmer-Bruhn, M. (2021). The impact of language barriers on knowledge processing in multinational teams. *Journal of World Business*, 56(2), 101184.
- Tuna, M. (2007). Personel devir oranı analizi: Ankara'da yer alan yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 45-52.
- Vatansever, N. (1996). *Büyük otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı yönetim ve organizasyonu* [Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi.
- Yildiz, Ö. (2015). Internal communication function and hotel productivity—a comparative study. *American International Journal of Contemporary Research*. 5(3), 45-54.
- Yogyanti, D. W., Iswahyuni, D., Sari, A. B. P., & Rejeki, S. (2025). Hospitality meets language: Addressing English communication barriers in Indonesian hotels based on Tripadvisor guest reviews. *SHS Web of Conferences*, 226, 01018.
- Yolal, M. (1998). *Konaklama işletmelerinde önbüronun satış geliştirme ve gelir arttırmadaki işlevinin yapısal analizi ve bir alan araştırması* [Yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi]. YÖK Tez Merkezi.
- Zasali, N., Isa, N. K. M., Abd Halim, H., Yunos, M. Y. M., Isa, N. J. M., & Mustofa, H. A. (2023). Content validity of an instrument to assess the low carbon approach in the front office department of tourist accommodation using i-cvi and mean analysis. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 47(2), 407-414.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7. baskı). McGraw-Hill Education.
- Xu, X., & Greiffenhagen, C. (2024). The disciplined customer: A video-based study of automated self-service hotels. *New Media & Society*, 26(9), 5013-5038.
- Wen, T., & Chen, L. (2024). Application and development of Opera computer system in hospitality management. *2024 3rd International Conference on Artificial Intelligence and Computer Information Technology (AICIT)* içinde (s. 1-6). IEEE.

- Widiastini, N. M. A., Santiara, I. M., & Rahmawati, P. I. (2024). Analysis operational efficiency strategy and improvement of hotel housekeeping communication system. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(2), 338-353.
- Wu, F., Sorokina, N., & Putra, E. D. (2023). Customers satisfaction on robots, artificial intelligence and service automation (RAISA) in the Hotel Industry: A comprehensive review. *Open Journal of Business and Management*, 11(3), 1227-1247.
- Wu, X., Wang, J., & Ling, Q. (2021). Managing internal service quality in hotels: Determinants and implications. *Tourism management*, 86, 104329.
- 3G E-learning LLC. (2024). *Basic knowledge of hotel management* [e-kitap ed.]. 3G E-learning LLC.

Bölüm 6

ÖNBÜRO OTOMASYONUNDA FİNANSAL SÜREÇLER: DİJİTAL FOLYO VE HESAP YÖNETİMİ

Oğuz KUYUMCU¹

Giriş

Konaklama işletmelerinde ön büro departmanı, fiziksel olarak otelin girişinde yer alan, misafirlerle ilk ve son teması sağlayan ve tüm operasyonel faaliyetleri yönlendiren stratejik bir merkez konumundadır (Akıncı vd., 2019, s. 180-181). Otel işletmelerinin genel imajını yansıtmasının yanı sıra, yönetsel ve finansal faaliyetlerin büyük bir bölümü bu departman üzerinden koordine edilmektedir. Misafirlerin otele giriş anından ayrılış anına kadar gerçekleştirdikleri konaklama, yiyecek-içecek, SPA ve diğer tüm ekstra harcamaların kayıt altına alınması, ödemelerin tahsil edilmesi ve faturalandırılması ön büronun temel finansal sorumlulukları arasındadır (Emeksiz ve Yolal, 2007; Dülğaroğlu, 2024, s. 99).

Geleneksel olarak manuel yöntemlerle ve yoğun evrak işçiliğiyle yürütülen bu finansal süreçler, bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte yerini tamamen Otel Otomasyon Sistemlerine (Property Management Systems - PMS) bırakmıştır (Güven, 2025). Otomasyon sistemleri, fiziksel dosyalama ve kırtasiye süreçlerini asgari düzeye indirerek ön büro operasyonlarına hız, doğruluk ve izlenebilirlik kazandırmıştır (Dülğaroğlu, 2024, s. 98). Bilgi teknolojilerinin konaklama işletmelerinde kullanılması; işlem maliyetlerini düşürmekte, finansal kayıtların daha doğru tutulmasını sağlamakta ve süreçlerin kontrolünü kolaylaştırmaktadır (Çakmakçı, 2012, s. 47). Otel bünyesinde yer alan Satış Noktası (POS) sistemleri ile muhasebe ve yiyecek-içecek programlarının birbiriyle entegre çalışmasını sağlayan bu yazılımlar, finansal verilerin eşzamanlı olarak işlenmesini ve tek bir ekrandan yönetilmesini mümkün kılmaktadır (Yılmaz vd., 2019, s. 390).

¹ Dr., Yüksekokul Sekreteri, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta Bilişim Teknolojileri Meslek Yüksekokulu, oguzkuyumcu@isparta.edu.tr; ORCID iD: 0000-0003-4153-7210

KAYNAKÇA

- Akdeniz, E., & Ofluoglu, S. (2024). Otel İşletmelerinde Varlık Ve Mahal Yönetimi İçin Bım Destekli Tesis Yönetimi Uygulaması. *Karesi Journal of Architecture*, 3(2), 75-99. <https://izlik.org/JA99G-L26NL>
- Akıncı, Z., Yurcu, G., & Aybar, D. H. (2019). Otel İşletmelerinde Önbüro Departmanı Çalışanlarının Müşteri İlişkileri Yönetimi (Miy) Uygulamalarında Rolünün Değerlendirilmesi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 11(20), 180-195. <https://doi.org/10.20990/kilisii-bfakademik.440001>
- Bakan, H. (2014). Konaklama İşletmelerinde Personel Planlamasına Yönelik Bir Model Önerisi. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, (595), 73-94.
- Çakmakçı, E. (2012). Bilgi Teknolojisi kullanımının otel performansı ve verimliliğine etkisi. *Verimlilik Dergisi*, 4, 47-66. <https://izlik.org/JA57PB65XU>
- Çalhan, H. (2025). Turizm Sektöründe Dijital Dönüşüm ve Dijital İnovasyonlar Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Girişimcilik İnovasyon ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 9(18), 65-85. <https://doi.org/10.31006/gipad.1703155>
- Çil, U. ve Özçelik, H. (2022). İç Kontrol Sisteminin Hilenin Önlenmesindeki Rolünün İncelenmesi Üzerine Nitel Bir Çalışma. Eğitim Yayınevi. İstanbul.
- Dülğaroğlu, O. (2024). Otel İşletmelerinde Kullanılan Ön Büro Otomasyon Sistemlerine Yönelik Teknoloji Temelli Bir Bakış. *Journal of Travel and Tourism Research*, 25(25), 94-111. <https://izlik.org/JA66CA65DG>
- Dülğaroğlu, O. (2025). Ön Büro Otomasyon Sistemlerinin Yeniliklerin Yayılması Teorisi (YYT) Kapsamında Analizi: Otelciler Üzerine Bir Araştırma. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 851-870. <https://doi.org/10.31592/aeusbed.1663757>
- Emeksiz, M., & Yolal, M. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi: Getiri Yönetimi-Odalar Yönetimi-Bilgi Teknolojileri-Talep, Kapasite ve Fiyat Boyutlarıyla*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Eren, D. (2023). Turizm pazarlamasında dijital dönüşüm. *Turizm Pazarlamasında Dijital Dönüşüm* içinde (s. 191-208). <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub775.c3226>
- Gürsoy, M. N., & Çalhan, H. (2024). Konaklama Sektöründe Dijital Teknolojiler Üzerine Bir Değerlendirme. *Selçuk Turizm ve Bilişim Araştırmaları Dergisi*, 6, 1-20. <https://izlik.org/JA82FU37AG>
- Güven, C. (2025). Ön büro Yönetimi, Yapay Zeka, Teknoloji ve Dijitalleşme (145-179)
- Karaman, A. ve Sayın, K. (2015). Otel İşletmelerinde Önbüro ve Kat Hizmetleri Bölümü. A. Karaman (Ed.), *Otel İşletmeciliği* içinde (s. 67-91). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Kaya, İ. (2010). Konaklama İşletmeciliğinde Stratejik Yönetim Süreci: Kavramsal Bir Yaklaşım. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010(1), 27-35. <https://izlik.org/JA48PG99DG>
- Kement, Ü., Başar, B. ve Uslu, A. (2016). Konaklama işletmelerinde bilgi teknolojileri kullanımının değerlendirilmesi: Otello otomasyon sistemi örneği. 1. Lisansüstü İşletme Öğrencileri Sempozyumu, Gaziantep.
- Rahman, K. Y., Widjaja, H. R., Junaid, I., & Azinuddin, M. (2026). Property Management Systems And Hotel Employee Performance In South Sulawesi: The Mediating Role Of System Benefits. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 20(1), 1-20.
- Saraç, S. (1992). Konaklama Hasılat İşletmelerinde Günlük Raporun Oluşumu. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 28-29. <https://izlik.org/JA46NX55ZW>
- Uyar Oğuz, H., Solmaz, S. A., & Ergün, B. (2020). TFRS 15 Müşteri Sözleşmelerinden Hasılat Standartının Otel İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(2), 1489-1504. Geliş tarihi gönderen <https://isarder.org/index.php/isarder/article/view/1095>

- Yaşarsoy, E. (2026). Kastamonu'daki Otel Yöneticilerinin Akıllı Teknolojilere Yönelik Yönetimsel Değerlendirmeleri: Nitel Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 60(3), 931-950. <https://doi.org/10.51551/verimlilik.1868261>
- Yılmaz, Y., Akgün, A., & Kınay, H. (2019). Otel Yönetim Sistemlerinin Uzman ve Eğitimciler Perspektifinden Değerlendirilmesi: Nitel Bir Çalışma. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 386-402. <https://izlik.org/JA73KJ87TA>

Bölüm 7

OTEL OTOMASYONLARINDA GÜN SONU İŞLEM KONTROLÜ VE SİSTEM YÖNETİMİ

Mehmet Anıl KÜÇÜKYAMAN¹

Giriş

Teknoloji ile ilgili meydana gelen yenilikler günümüzün bilgi çağı olarak yorumlanmasını sağlamış, yaşanan hızlı teknolojik gelişmeler otel sektörünü de etkilemiştir. Bu doğrultuda otel işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemleri işletme ile ilgili verilerin doğrulanması ve kayıt altına alınması açısından kritik öneme sahip bir sistemdir. İşletme faaliyetlerinin sürdürülebilirliği açısından önemli olan bu otomasyon sistemleri gün sonu işlemlerinin sistemli bir şekilde yapılması ve kontrolünde fayda sağlamanın yanında güvenilir bir veri altyapısı da sağlamaktadır (Tutar, Kocabay & Kılınç, 2007:197). Otel işletmeleri bünyesinde kullanılan otomasyon sistemleri, turizm işletmelerinde yer alan tüm verileri depolayan ve ihtiyaç halinde kullanıma sunan bilişim teknolojisi uygulamalarıdır. Turizm işletmeleri, misafirlerin rezervasyon aşamasından işletmeden çıkış işlemine kadar çeşitli hizmetleri erişime hazır hale getirmek için altyapısını otomatikleştirmektedir (Sapatnekar & Raman, 2023:1). Genel olarak bakıldığında otel ve diğer turizm işletmesi gibi çeşitli işletmelerde yer alan bilişim sistemleri kullanımının faydaları şöyle sıralanabilir (Tekin, Güleş & Ögüt, 2004:87):

- Turizm işletmelerindeki hizmet ve üretime yönelik verimliliği artırmak,
- Otomasyon sistemleri aracılığıyla turizm işletme süreçlerinin etkinliğini artırmak,
- Bilişim teknolojileri ve otomasyon sistemleri kullanımı sayesinde maliyetleri düşürmek,
- Bilişim teknolojilerini otomasyon sistemleri ile hizmetlerin kalitesini yükseltmek,
- Turizm işletmelerinde sunulan hizmetlerde yenilikleri teşvik etmek,

¹ Öğr. Gör. Dr.,Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, Aşçılık Pr., mehmetkucukyaman@isparta.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-1379-7998

Kaynakça

- Abdullah, O., Akilan, S. S., Khan, M. S., Qizi, B. B. A., Usmanova, S. J. Q., & Johnsonselva, J. V. (2025). AI-driven solutions in hospitality: Transforming guest experience and streamlining hotel operations. *2025 International Conference on Technology Enabled Economic Changes (In-Tech)*, 1–7.
- Azaltun, M. (2003). Bilgisayarlı otel yönetim sistemlerinde muhasebe paket programının yeri ve gelirler için uygulama örneği. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 161–174.
- Baker, S., Bradley, P., & Huyton, J. (2000). *Principles of hotel front office operations*. Continuum.
- Bardi, J. A. (2017). *Hotel front office management* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Bertan, S. (2008). Otel işletmeleri yönetiminde bilişim teknolojileri ve 4-5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 293–311.
- Bisoi, S., Roy, M., & Samal, A. (2020). Impact of artificial intelligence in the hospitality industry. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), 4265–4276.
- Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality: Interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 41–50. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.11.011>
- Das, M. P. (2023). Technology and guest experience: Innovations reshaping hotel management. *International Journal for Multidimensional Research Perspectives*, 1(3), 76–95.
- Güven, C. (2025). Ön büro personeli arasında eksik ve tamamlanacak işlerin devri. İçinde S. Bertan (Ed.), *Ön büro yönetimi: Yapay zekâ, teknoloji ve dijitalleşme* (ss. 145–179). Akademisyen Kitabevi.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2020). *Hotel operations management* (3rd ed.). Pearson.
- Kasavana, M. L., Nusair, K., & Teodosic, K. (2017). *Managing front office operations* (10th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Nirmala, Y. (2021). Effectiveness and efficiency of use “Property Management System (PMS)” in the front office division of Hotel “X” and Hotel “Y” in Center Jakarta. *Eduvest – Journal of Universal Studies*, 1(2), 83–92.
- Sapatnekar, A., & Raman, R. (2023). Smart hotel room management with IoT for guest counting and service personalization. *2023 International Conference on Integrated Intelligence and Communication Systems (ICIICS)*, 1–5.
- Tekin, M., Güleş, H. K., & Ögüt, A. (2004). *Değişim çağında teknoloji yönetimi*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Tutar, F., Kocabay, M., & Kılınç, N. (2007). Turizm sektöründe e-ticaret uygulamaları: Nevşehir örneği. *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 196–206.
- Zengin, B., & Bozkurt, E. (2016). Otomasyon dersi alan turizm öğrencilerinin ön büro otomasyon programlarına yönelik tutumlarının belirlenmesi. *Turur Turizm ve Araştırma Dergisi*, 5(2), 43–55.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality* (8th ed.). Pearson.

Bölüm 8

ÇOK ÖNEMLİ KİŞİ (VIP) KAPSAMINDA MİSAFİR ÇEŞİTLERİ VE KURUM İÇİ DİJİTAL BİLGİLENDİRME SÜREÇLERİ

Günseli GÜÇLÜTÜRK BARAN¹

Giriş

Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve değişen tüketici beklentileri, konaklama sektöründe hizmet anlayışının yeniden şekillenmesine neden olmuştur. Özellikle son yıllarda müşteri deneyiminin işletmeler açısından stratejik bir rekabet unsuru haline gelmesi, misafir beklentilerinin daha ayrıntılı biçimde analiz edilmesini ve kişiselleştirilmiş hizmet uygulamalarının yaygınlaşmasını sağlamıştır (Sigala, 2018). Bu dönüşüm sürecinde konaklama işletmeleri standart hizmet sunan kuruluşlar olarak anılmaktan ziyade misafirlerin bireysel ihtiyaçlarını, beklentilerini ve davranışlarını analiz eden, bu doğrultuda hizmet üreten ve sürdürülebilir ilişkiler geliştirmeyi amaçlayan organizasyonlara dönüşmüştür. Söz konusu dönüşüm, özellikle VIP (Very Important Person) olarak tanımlanan özel misafir gruplarına yönelik hizmet süreçlerinde daha belirgin bir şekilde ortaya çıkmaktadır (Kandampully, Zhang, ve Bilgihan, 2015).

Konaklama sektöründe farklı beklentileri olan misafirlere yönelik müşteri memnuniyeti ve sadakatinin giderek daha fazla önem kazanması, VIP misafirlerin işletmeler açısından stratejik bir kaynak olarak görülmesine neden olmuştur. Araştırmalar, mevcut misafirlerin korunmasının yeni misafir kazanımına kıyasla daha düşük maliyetli olduğunu ve sadık müşterilerin işletme gelirlerine önemli katkılar sağladığını ortaya koymaktadır (Kotler, Bowen, Baloglu ve Makens, 2022). Bu bakımdan otel işletmeleri sadakat programları geliştirerek misafirleri ağırlamaktadır. Diğer taraftan bu programlar aracılığıyla otel işletmelerini tercih eden üst kademe üyeliğe sahip misafirler de soyut faydaları (değer faydası/ödül programı avantajları) önemsemekte ve rakiplerin indirimlerine daha az duyarlılık

¹ Doç. Dr., Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, gonselibaran@isparta.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-2866-459X

UZEM Oteli		Tarih :	
		Date	
VIP Bildirimi VIP Form			
Oda No :	Geliş Tarihi :		
Room No	Arrival Date		
Soyadı, Adı :	Saati :		
Surname, Name	Hour		
İşletmesi :	Ayrılış Tarihi :		
Company	Departure Date		
	Saati :		
	Hour		
Meyve Sepeti ☐	Açık Bar ☐	☐	
Fruit Basket	Open Bar Set Up		
Çiçek ☐	Hoş geldiniz mektubu ☐	☐	
Flower	Welcome Letter		
Şarap ☐	Diğer ☐	☐	
Wine	Other		
Açık Mini Bar ☐	 ☐	☐	
Mini Bar Set Up			
Dağıtım Distribution			
Genel Müdür ☐	Mutfak ☐	Muhasebe ☐	
General Manager	Kitchen	Accounting	
	Kat Hizmetleri ☐	Önbüro ☐	
	Housekeeping	Frontoffice	
	Bar ☐	Restoran ☐	
	Bar	Restaurant	
Açıklamalar :			
Remarks			
		Düzenleyen Requested By	Onaylayan Approved By

Şekil 1. VIP Bildirim Formu (Demirtaş, 2010).

Özetle, otel işletmesi içerisinde yazışmalarda VIP misafirin karşılanmasındaki yetkili yönetici bilgisi, ek ücrete tabi diğer hizmetlerin VIP seviyesine göre ücretlendirilip ücretlendirilmeyeceği, alerjen bilgisi, yastık tercihi, güvenlik ihtiyacı ve diğer misafir istekleri gibi ayrıntılara dikkat edilirken bunlar yazılı olarak iletilmelidir.

Kaynakça

Aktaş, A. (2024). *Konaklama işletmelerinde ön büro yönetimi ve teknoloji*. Ankara: Detay Yayıncılık.
Bardi, J. A. (2017). *Hotel front office management* (6th ed.). John Wiley & Sons.
Batman, O. (2018). *Otel işletmelerinde ön büro yönetimi*. Değişim Yayınları.

- Bowie, D., Buttle, F., Brookes, M., & Mariussen, A. (2022). *Hospitality marketing* (4th ed.). Routledge.
- Buhalis, D., & Leung, R. (2018). Smart hospitality-interconnectivity and interoperability towards an ecosystem. *International Journal of Hospitality Management*, 71, 41–50.
- Cornelia Diamond Golf Resort & Spa Hotel. (2026). *The address for those who seek luxury and VIP hotels in Belek*. <https://www.corneliaresort.com/EN/Cornelia-Diamond-Luxury-Golf-Resort-Spa-Hotel-Belek-Antalya/best-hotels-in-antalya-belek> adresinden 07.08.2026 tarihinde erişilmiştir.
- Çakıcı, A. C., Akgündüz, Y., & Yıldırım, O. (2021). *Konaklama işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Çelik, S. & Yılmaz, M. (2025). Otel işletmelerinde departmanlar arası iletişim teknolojilerinin verimlilik üzerindeki etkisi. *Turizm Akademik Dergisi*, 12(1), 45–62.
- Demirtaş, N. (2010). *Önbüro işlemleri*. Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- Fry, J., Fuller-Love, N., & Owen, R. (2025). VIP/Hospitality event packages: using online reviews to improve the ticket purchase journey map. *Event Management*, 29(6), 871–890.
- Güven, C. (2025). Ön büro personeli arasında eksik ve tamamlanacak işlerin devri. S. Bertan (ed.), *Ön büro yönetimi: yapay zekâ, teknoloji ve dijitalleşme içinde* (ss. 145–179). Akademisyen Yayınevi.
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2017). *Hotel operations management* (3rd ed.). Pearson.
- Jones, K., & Moital, M. (2017). Techniques employed to create event prestige value for corporate VIPs: the V.I.P. Framework. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation/ EJTHR*, 8(2), 117–129.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: A review and future directions with a special focus on the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379–414.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2018). *Managing front office operations* (10th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI).
- Kotler, P., Bowen, J. T., Baloglu, S., & Makens, J. C. (2022). *Marketing for hospitality and tourism* (8th ed.). Pearson.
- Kozak, N. (2020). *Turizm pazarlaması*. Detay Yayıncılık.
- Olalı, H., & Korzay, M. (2019). *Otel işletmeciliği*. Beta Basım Yayım.
- Özdemir, A. (2025). *Otelcilikte dijital dönüşüm: sistemler ve süreçler*. Isparta: ISUBÜ Yayınları.
- Shim, B.-H., Kim, M.-C., Ko, J.-Y., & Kim, S.-Y. (2011). Does customer relationship management for VIP customers affect repurchase and positive WOM in premium hotels? *Journal of the Korean Operations Research and Management Science Society*, 36(4), 185–206.
- Sigala, M. (2018). New technologies in tourism: from multi-disciplinary to anti-disciplinary advances and trajectories. *Tourism Management Perspectives*, 25, 151–155.
- Sirkkä, N. (2013). VIP service in hospitality industry. *Bachelor's thesis*, Hospitality Management, Turku University of Applied Sciences.
- Sökmen, A. (2020). *Konaklama işletmelerinde yönetim ve organizasyon*. Detay Yayıncılık.
- Tanford, S., Raab, C., & Kim, Y.-S. (2010). The influence of reward program membership and commitment on hotel loyalty. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 35(3), 279–307.
- The Plaza. (2026). *Experience New York's iconic luxury hotel on Central Park South*. <https://www.theplazany.com> adresinden 07.08.2026 tarihinde erişilmiştir.
- Ünlüönen, K., Tayfun, A., & Kılıçlar, A. (2021). *Turizm ekonomisi*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Woods, R. H., & King, J. A. (2023). *Leadership and management in the hospitality industry*. Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- Zeithaml, A. V., Rust, T. R., & Lemon, N. K. (2001). Customer pyramid: creating and serving profitable customers. *California Management Review*, Summer, 43(4), 118–142.

Bölüm 9

ÖNBÜRO OTOMASYONUNDA REZERVASYON VERİLERİNİN ANALİZİ VE TAHMİNLEME

Murat ALKIN¹
Hamza KANDEMİR²

Giriş

Konaklama işletmelerinde kapasite, belirli bir gün için depolanamayan ve daha sonraki bir tarihte yeniden satılamayan bir hizmet unsurudur. Gün sonunda boş kalan bir oda, izleyen günlerde ek stok olarak değerlendirilemez. Bu özellik, otel işletmelerinde doluluk düzeyinin yalnızca geçmiş performansı gösteren bir oran olmaktan çıkmasına neden olur. Doluluk, talebin zaman içindeki dağılımını, mevcut kapasitenin ne ölçüde kullanıldığını ve işletmenin farklı günlerde karşılaştığı talep baskısını birlikte yansıtan temel bir göstergedir. Bu nedenle doluluk verisinin yıllık ortalamalarla sınırlandırılması, işletmenin gerçek talep yapısının önemli bir bölümünü görünmez hâle getirebilir.

Otel talebi takvim zamanı içinde düzenli olmayan bir biçimde değişir. Yılın bazı aylarında yoğunlaşan hareketlilik, haftanın belirli günlerinde tekrarlanan yükselişler ve resmî tatiller çevresinde oluşan farklılaşmalar aynı veri dizisi içinde birlikte bulunabilir. Bunun yanında özel etkinlikler, kurumsal faaliyetler, bölgesel hareketlilik ve kısa süreli talep şokları düzenli takvim örüntülerinden sapmalara yol açabilir. Günlük doluluk serisi bu nedenle yalnızca yükselen veya azalan bir eğilim olarak ele alınamaz. Serinin mevsimsel, haftalık, doğrusal olmayan ve ardışık günlere bağlı bileşenlerinin ayrı ayrı incelenmesi gerekir.

Doluluk oranı, kullanılan oda kapasitesinin belirli bir dönem için satışa sunulan oda kapasitesine oranını ifade eder. İncelenen işletmenin günlük kullanılabilir kapasitesi 66 odadır. Buna göre bir aylık kapasite, 66 oda ile ilgili ayın gün sayısının çarpımından oluşan kullanılabilir oda-gece miktarıdır. Günlük

¹ Bağımsız Araştırmacı, murat.alkin@icloud.com, ORCID iD: 0000-0002-9399-6163

² Doç. Dr., Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü-Turizm İşletmeciliği Programı, hamzakandemir@isparta.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-3672-5970

ortalama tahmin kadar önemlidir.

İşletmenin analitik kapasitesini geliştirmek için mevcut günlük oda satış kayıtlarının daha zengin değişkenlerle bütünleştirilmesi gerekir. Günlük ortalama oda fiyatı, oda geliri, rezervasyon kanalı, müşteri segmenti, oda türü, rezervasyon ile konaklama arasındaki süre, iptal ve rezervasyona gelmeme bilgileri modele eklendiğinde doluluğun yalnızca ne zaman değiştiği değil, neden değiştiği de daha iyi açıklanabilir. Yerel etkinlikler, hava koşulları ve okul tatilleri gibi dışsal göstergeler düzenli takvim etkilerinden ayrılan hareketlerin anlaşılmasını kolaylaştırabilir. Bu genişleme, doluluk tahminini gelir yönetimi modeline dönüştürerek yalnızca daha fazla oda satmayı değil, uygun fiyat ve müşteri bileşimiyle daha yüksek gelir elde etmeyi hedefleyebilir.

Sonuçlar tek bir otelin üç yıllık verilerine dayanmaktadır. Bu nedenle elde edilen haftalık ve mevsimsel desenler başka otellere doğrudan aktarılmamalıdır. İşletmenin konumu, hizmet sınıfı, müşteri profili ve satış kanalları talep yapısını önemli ölçüde değiştirebilir. Bununla birlikte çalışmada izlenen analitik çerçeve farklı konaklama işletmelerine uyarlanabilir. Veri kalitesinin doğrulanması, kapasite biriminin açık biçimde tanımlanması, betimsel örüntülerin etki büyüklükleriyle değerlendirilmesi, zaman bağımlılığının sınanması ve tahminlerin gerçek bir gelecek döneminde karşılaştırılması güvenilir bir doluluk çözümlemesinin temel bileşenleridir.

Genel olarak incelenen otelin temel yönetim sorunu yalnızca yıllık doluluk oranını yükseltmek değildir. Asıl sorun, yüksek talebin sınırlı günlerde yoğunlaşması ile düşük talep dönemlerinde oluşan atıl oda kapasitesi arasındaki dengesizliği yönetmektir. Bu nedenle başarı ölçütü tek başına daha yüksek yıllık ortalama olmamalıdır. Düşük doluluk günlerinin azaltılması, tahmin sapmasının düşürülmesi, resmî tatil dönemlerinin ayrı biçimde yönetilmesi ve hafta ortasındaki talebin gelir değerinin korunması birlikte izlenmelidir. Böyle bir yaklaşım, gerçekleşmiş oda satışlarının geriye dönük raporlanmasından öteye geçerek veriyi planlama, fiyatlama ve kaynak tahsisi için sürekli kullanılan bir karar aracına dönüştürebilir.

Kaynakça

- Bandara, K., Hyndman, R. J., & Bergmeir, C. (2025). MSTL: A seasonal-trend decomposition algorithm for time series with multiple seasonal patterns. *International Journal of Operational Research*, 52(1), 79-98.
- Breusch, T. S. (1978). Testing for autocorrelation in dynamic linear models. *Australian economic papers*, 17(31), 334.

- De Livera, A. M., Hyndman, R. J., & Snyder, R. D. (2011). Forecasting time series with complex seasonal patterns using exponential smoothing. *Journal of the American statistical association*, 106(496), 1513-1527.
- Dunn, O. J. (1964). Multiple comparisons using rank sums. *Technometrics*, 6(3), 241-252.
- Durbin, J., & Watson, G. S. (1950). Testing for serial correlation in least squares regression: I. *Biometrika*, 37(3/4), 409-428.
- Godfrey, L. G. (1978). Testing against general autoregressive and moving average error models when the regressors include lagged dependent variables. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 1293-1301.
- Hastie, T., & Tibshirani, R. (1986). Generalized additive models. *Statistical science*, 1(3), 297-310.
- Hyndman, R. J., & Koehler, A. B. (2006). Another look at measures of forecast accuracy. *International journal of forecasting*, 22(4), 679-688.
- Kruskal, W. H., & Wallis, W. A. (1952). Use of ranks in one-criterion variance analysis. *Journal of the American statistical Association*, 47(260), 583-621.
- Ljung, G. M., & Box, G. E. (1978). On a measure of lack of fit in time series models. *Biometrika*, 65(2), 297-303.
- Shapiro, S. S., & Wilk, M. B. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika*, 52(3-4), 591-611.
- Weatherford, L. R., & Kimes, S. E. (2003). A comparison of forecasting methods for hotel revenue management. *International journal of forecasting*, 19(3), 401-415.
- Wood, S. N. (2011). Fast stable restricted maximum likelihood and marginal likelihood estimation of semiparametric generalized linear models. *Journal of the Royal Statistical Society Series B: Statistical Methodology*, 73(1), 3-36.

Bölüm 10

ÖN BÜRO OPERASYONLARINDA ODA TİPLERİ: TEKNİK STANDARTLAR VE TANIMLAMALAR

Turgay TAŞDEMİR¹

1. GİRİŞ

Bünyesinde birden fazla fiziki departman barındıran tüm işletmeler, yönetsel ve operasyonel süreçlerini etkili bir şekilde sevk ve idare edebilmek adına bir ön büro departmanına ihtiyaç duymaktadır. Konaklama işletmelerinin dâhil olduğu kategori ve tesis türünden bağımsız olarak ön büro, tesisin misafirle doğrudan temas kuran ve en çok göze çarpan birimdir. Bu bağlamda söz konusu departman, misafirlerin kaliteli bir konaklama tecrübesi edinmelerinde ve işletmenin misafirperverlik anlayışını doğrudan hissetmelerinde stratejik ve kritik bir rol üstlenmektedir(Taşdelen ve ark., 2020).

Konuklar, konaklama işletmelerini dinlenme, iş, seyahat veya diğer kişisel gereksinimler doğrultusunda tercih edebilmektedir. Konaklama amacından bağımsız olarak tüm konuklar, belirli bir hizmet ve konfor düzeyinin sağlanmasını beklemektedir. Bununla birlikte misafir odaları, konaklama deneyiminin temel unsurunu oluşturmakta olup, otel çalışanlarının odaların misafir memnuniyetindeki önemini kavramaları ve hizmet sunumunu bu doğrultuda gerçekleştirmeleri büyük önem taşımaktadır. Konukların geceyi rahat geçirmesi ve güne zinde başlaması için odaların standartlara uygun bir donanım ve tasarıma sahip olması büyük önem taşımaktadır (Raghubalan ve Raghubalan, 2014; T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, 2011). Konaklama işletmelerinde misafir odaları; büyüklük, fiziksel düzen ve donanım özellikleri bakımından farklılık gösterebilmektedir. Oda tasarımı ve özellikleri, işletmenin hizmet düzeyi, hedef pazarı, otel sınıfı ve oda kategorisi doğrultusunda şekillenmektedir. Ayrıca tesisin bulunduğu konum ve mimari yapısı da misafir odalarının planlanması ve düzenlenmesinde belirleyici unsurlar arasında yer almaktadır.

¹ Gül Kız Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi , turgaytasdemir@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-4705-4116

(TS 9111) uygun olarak hazırlanan engelsiz odalar ve banyolar, otelin toplumsal sorumluluk ve erişilebilirlik kalitesini yansıtan en önemli göstergelerdir. Modern otel yöneticilerinin ve mimarların, estetik değerleri teknik ve ergonomik standartlarla bütünleştiren, aynı zamanda yeşil otel konsepti doğrultusunda sürdürülebilirliği destekleyen tasarımlara yönelmesi, konaklama endüstrisinin gelecekteki gelişim çizgisini belirleyecek en temel unsurdur. Gelecekte konaklama sektöründe akıllı oda otomasyon sistemleri (IoT), mobil ön büro uygulamaları ve sürdürülebilir yeşil oda standartlarının yaygınlaşarak temel işletme uygulamala standartları arasında yer alması beklenmektedir. Bu doğrultuda, tesislerin proje ve tasarım aşamasından itibaren lojistik ergonomi ilkeleri doğrultusunda planlanması ve tesisat ile yapı elemanlarının kat hizmetleri operasyonlarını daha etkin ve verimli destekleyecek biçimde tasarlanması önem kazanmaktadır. Bu yaklaşım, işletmelerin iş gücü ve enerji maliyetlerini azaltmalarına katkı sağlarken, operasyonel verimliliğin ve hizmet kalitesinin artırılmasına da olanak tanıyacaktır. (Akoğlan, 1990). Balanced Scorecard gibi stratejik yönetim modellerinin kat hizmetleri operasyonlarına uyarlanması ve personelin sürekli eğitimi, hizmet sektöründe sürdürülebilir rekabet üstünlüğünün insana yapılan yatırımla elde edileceğini kanıtlamaktadır (Berk ve ark., 2023). Sonuç olarak, teknik standartların, işlevsel ergonomi kurallarının ve yenilikçi teknolojilerin odalar bölümü operasyonlarına entegre edilmesi, küresel konaklama pazarında yüksek misafir sadakati ve finansal karlılıkla taçlanan sürdürülebilir bir örgütsel başarının temel şartıdır.

KAYNAKÇA

- Akdu, U., Bostan, S. ve Akdu, S. (2016). Hastanelerde otel konforunda oda tasarımı: Beş yıldızlı otel odasını örnek edinme. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(36), 401–418. <https://doi.org/10.31795/baunsobed.645219>
- Akgöz, E. (2003). *Ön büro işlemleri*. Nobel Yayın Dağıtım.
- Akgöz, E., Gök, T., Ince, C. ve Turganbaeva, N. (2018). *Kırgızistan'da konaklama işletmelerinin sınıflandırılması ile ilgili bir model önerisi*. BYR Publishing.
- Akıncı, Z., Yurcu, G. ve Aybar, D. H. (2019). Otel işletmelerinde ön büro departmanı çalışanlarının müşteri ilişkileri yönetimi (MİY) uygulamalarında rolünün değerlendirilmesi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 11(20), 180–195.
- Akoğlan, M. (1990). Otellerde housekeeping departmanının yerleşiminde dikkat edilecek konular. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(5), 37–38.
- Akoğlan Kozak, M. (2017). *Otel işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi* (11. baskı). Detay Yayıncılık.
- Andrews, S. (2013). *Hotel housekeeping: A training manual* (3. baskı). McGraw Hill Education.
- Bakan, H. (2014). Konaklama işletmelerinde personel planlamasına yönelik bir model önerisi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, (595), 73–94.
- Berk, G., Akyol, C. ve Batman, O. (2023). Örgütsel başarının Balanced Scorecard modeli ile yorumlanması: Kat hizmetleri çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(50), 829–848. <https://doi.org/10.31795/baunsobed.1322008>

- Bilgiç, D. E. ve Küçük, E. (2022). 0-6 yaş grubu çocuk kullanıcılar için otel odası tasarımı. *Uluslararası İnsan ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 35–52.
- Bozkurt, Ö., Meriç, S. ve Kaymış, B. (2020). Otel işletmelerinde bulunan ergonomik risklerin değerlendirilmesi: Van örneği. *Journal of Tourism Theory and Research*, 6(1), 20–34. <https://doi.org/10.24288/jtr.613975>
- Can, E. ve Erman, O. (2015). Butik otellerin karakteristik özelliklerinin saptanması. *Çukurova Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 30(2), 163–176.
- Emecan, K. (2024). *Banket organizasyonları için kritik kontrol listesi oluşturma: 5 yıldızlı otel örneği* [Yüksek lisans tezi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi]. Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Açık Erişim Sistemi. https://acikerisim.subu.edu.tr/dosyalar/tam-metin_67e-2766aac67.pdf
- Emir, G. (2019). *Otel işletmelerinde kat hizmetleri*. Nobel Yayıncılık.
- Eraslan, N. (2012). *Konaklama işletmelerinde ön büro işlemleri ve yönetimi* (3. baskı). Detay Yayıncılık.
- Erdem, B. (2010). Otel endüstrisinde yeni bir trend: Dizayn oteller. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 115–132.
- Ganguly, P. (2019). *Housekeeping management in hotel and service industry*. I.K. International Publishing House.
- Gökdeniz, A. ve Dinç, Y. (2006). *Konaklama işletmelerinde ön büro operasyonları ve yönetimi (Örnek ön büro modülleri)* (4. baskı). Detay Yayıncılık.
- Gül, K., Gül, M. ve Villi, B. (2026). Evcil hayvan dostu konaklama işletmesi yöneticilerinin evcil hayvan kabul politikaları: Balıkesir örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 14(2), 1872–1895. <https://doi.org/10.63556/jotags.2026.1866>
- Kara, A., Kurt, B., Özler, F., Eroğlu, O. ve Şaşmaz, Ö. (2021). *Ön büro hizmetleri atölyesi 10*. Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Kaya, İ. (2010). Konaklama işletmeciliğinde stratejik yönetim süreci: Kavramsal bir yaklaşım. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010(1), 27–35.
- Koşan, L. ve Türkseven, Y. Ç. (2022). Otel işletmelerinde gelir yönetimi süreci üzerine bir değerlendirme. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 71–90.
- Küçük, G. (2020). Otellerde yeşil pazarlamanın oda doluluk oranlarına etkileri: İstanbul örneği. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(9), 694–707.
- Mil, Z. ve Özdoğan, O. N. (2015). Konaklama işletmelerinde teknoloji kullanımının müşteri tatmini üzerine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 16(1), 47–81.
- Murat, G. ve Çelik, N. (2007). Analitik hiyerarşi süreci yöntemi ile otel işletmelerinde hizmet kalitesini değerlendirme: Bartın örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 3(6), 1–20.
- Raghubalan, G. ve Raghubalan, S. (2014). *Hotel housekeeping: Operations and management* (2. baskı). Oxford University Press.
- Seilov, G. (2009). *Zincir otellerde markalaşma ve toplam kalite yönetimi: Kazakistan'daki oteller üzerine bir araştırma* [Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi]. İstanbul Üniversitesi Açık Erişim Sistemi. <https://nek.istanbul.edu.tr/ekos/TEZ/44801.pdf>
- Sipahi, S. ve Tavşan, F. (2021). Otel odaları için bir eko mobilya model önerisi. *Online Journal of Art and Design*, 9(1), 84–97.
- Sümengen, Ö. (2003). *İstanbul ilindeki beş yıldızlı zincir otellerinin aydınlatma tasarım standartları üzerine bir araştırma* [Yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi]. İstanbul Teknik Üniversitesi Açık Erişim Sistemi. <https://polen.itu.edu.tr/entities/publication/4198f-27c-43e2-4b5e-982f-67deaf5651ad>
- Şahin Ören, T. ve Ören, V. E. (2024). *Konaklama işletmeleri eğilimleri*. Duvar Yayınları.
- Taşdelen, A. H., Kalkan, F., Karabulut, G., Şener, İ. ve Güneş, N. (2022). *Konuk giriş çıkış işlemleri 10*. Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Taşdelen, A. H., Kara, A., Bozkurt, O. ve Şaşmaz, Ö. (2020). *Genel turizm: 9 ders materyali*. Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları.

- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı. (2005). *Rezervasyon alma* (Bireysel Öğrenme Materyali). Milli Eğitim Bakanlığı.
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı. (2011). *Oda düzenleme* (Bireysel Öğrenme Materyali). Milli Eğitim Bakanlığı.
- Terlemez, M. (2016). *Konaklama tesislerinde engelli kullanıcı ve oda tasarımı ilişkisi üzerine bir çözüm önerisi* [Yüksek lisans tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi]. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Açık Erişim Sistemi. <https://acikerisim.msgsu.edu.tr/xmlui/handle/20.500.14124/950>
- Tokat, Z. (2018). *Türkiye’de otel kültürü ve İstanbul’daki 5 yıldızlı otel odalarının ergonomik kriterler çerçevesinde incelenmesi* [Yüksek lisans tezi, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi]. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Açık Erişim Sistemi. <https://acikerisim.msgsu.edu.tr/xmlui/handle/20.500.14124/1008>
- Tunalı, S. (2009). *Zincir otellerde konaklama amaçlarına göre yatak odası nitelikleri ve tasarım-uygulama için endüstrileşme yaklaşımı* [Yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi]. İstanbul Teknik Üniversitesi Açık Erişim Sistemi. <https://polen.itu.edu.tr/entities/publication/c1fdfcef-742a-47bc-90b8-c4110ebda573>
- Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. (2019, 1 Haziran). *Resmî Gazete* (Sayı: 30791, Cumhurbaşkanî Kararı No: 1134). <https://www.resmigazete.gov.tr>
- Yararel, B. (2019). Ofis tasarımında ergonomik ve antropometrik etkenler. *Mimarlık ve Yaşam*, 4(1), 141–153.
- Yazgan, S. Ö. ve Soylu, S. K. (2022). Otellerde enerji verimliliğini iyileştirmeye yönelik çeşitli yaklaşımların tasarruf oranlarına etkisinin karşılaştırılması: Antalya örneği. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 10(4), 1375–1388.
- Yılmaz, Ö. D. (2020). Konaklama işletmelerinde odalar bölümü iş ilanları üzerine bir araştırma. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 480–495.