



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 8, Issue 1, 2024, 137-152

Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

ULUSLARARASI OTEL İŞLETMECİLİĞİ KAPSAMINDA TÜRKİYE'YE GENEL BİR BAKIŞ: WYNDHAM VE ACCOR OTEL ZİNCİRİ ÖRNEKLERİ

An Overview of Türkiye in the Scope of International Hotel Management: The Case of Wyndham and Accor Hotel Chains

ⁱ Seznur AVAN



ⁱⁱ Hasan Can KORKMAZ



ⁱⁱⁱ Oğuzhan DÜLGAROĞLU



ÖZET

Uluslararası otel zincirleri ülkelerin turizm paydaşlarına çeşitli avantajlar sağlayabilmektedir. Türkiye, uluslararası zincirlerin yatırım için tercih ettiği bir destinasyondur. Bu çalışmada uluslararası otel işletmeciliği kapsamında Türkiye'de faaliyet gösteren Accor ve Wyndham zincir otel gruplarının müşterilere sunduğu olanaklar incelenmiştir. Accor ve Wyndham otelleri, dünya genelinde yaygın olarak bilinen ve tercih edilen otel markalarıdır. Her iki marka da farklı bütçelere ve ihtiyaçlara hitap eden geniş bir konaklama seçeneği sunabilmektedir. Accor otelleri, ekonomik sınıf otellerden lüks ve butik otellere kadar geniş bir yelpazeye sahip bir otel zinciridir. Accor'un popüler markaları arasında Novotel, Ibis, Mercure ve Sofitel gibi markalar bulunmaktadır. Bu markalar, konforlu odalar, modern olanaklar ve çeşitli hizmetler sunarak misafirlerine kaliteli bir konaklama deneyimi sunmayı hedeflemektedir. Wyndham otelleri de çeşitli markalara sahip bir diğer otel zinciridir. Wyndham'ın markaları arasında Days Inn, Ramada, Wyndham Grand ve TRYP gibi tanınmış otel markaları bulunmaktadır. Wyndham otelleri misafirlere geniş odalar, restoranlar, sağlık hizmeti merkezleri ve diğer olanaklar gibi bir dizi hizmet sunabilmektedir. Bu çalışmada Türkiye'de bulunan her iki otel zinciri grubunun müşterilere sunduğu olanakların ön plana çıkarılması ve sağladıkları olanakların kendi bünyeleri içinde karşılaştırılması amaçlanmaktadır. Bu çalışma Türkiye'de Accor ve Wyndham otel zinciri gruplarının her ikisinin de örneklem olarak alındığı ilk çalışma olduğu için Türkiye'nin uluslararası otel işletmeciliği açısından mevcut durumunun analizi bakımından önemli bir konuma sahiptir. Yapılan çalışma sonucunda her iki zincir otel grubunda müşterilere verilen hizmetler sınıflandırılmıştır. Sınıflandırılan bu hizmetlerde ön plana çıkan oteller tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Uluslararası otel işletmeciliği, Otel zinciri, Türkiye, Wyndham, Accor.

ABSTRACT

International hotel chains could provide various advantages to the tourism stakeholders of the countries. Turkey is a destination preferred by international chains for investment. In this study, the opportunities offered to customers by Accor and Wyndham chain hotel groups operating in Turkey within the scope of international hotel management have been examined. Accor and Wyndham hotels are widely known and preferred hotel brands around the world. Both brands could offer a wide range of accommodation options that appeal to different budgets and needs. Accor hotels are a hotel chain with a wide range of hotels, from economy class hotels to luxury and boutique hotels. Accor's popular brands include Novotel, Ibis, Mercure and Sofitel. These brands aim to provide a quality accommodation experience to their guests by offering comfortable rooms, modern amenities and a variety of services. Wyndham hotels is another hotel chain with various brands. Wyndham's brands include well-known hotel brands such as Days Inn, Ramada, Wyndham Grand and TRYP. Wyndham hotels could offer guests a range of services, such as spacious rooms, restaurants, healthcare centers and other amenities. This study aims to highlight the opportunities offered to customers by both hotel chain groups in Turkey and to compare the opportunities they provide within their own organizations. It has great importance in terms of analyzing the current situation of Turkey in terms of international hotel management since this study is the first study in Turkey where both Accor and Wyndham hotel chain groups have been taken as samples. As a result of the study, the services provided to customers in both chain hotel groups have been classified. Hotels that stand out in these classified services have been identified.

Keywords: International hotel management, hotel chain, Türkiye, Wyndham, Accor.

Journal of Gastronomy and
Travel Research



GASTROIA

Received 24.08.2023

Accepted 31.03.2024



ⁱ seznuravan72@gmail.com

ⁱⁱ hasancan.korkmazz@hotmail.com

ⁱⁱⁱ oguzhan@balikesir.edu.tr



10.32958/gastoria.1449765



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

GİRİŞ

Endüstri devrimiyle birlikte kara yolları, demir yolları, deniz yolları, hava yollarının gelişimiyle, konaklama endüstrisi de gelişmiş, sadece asillere konfor ve lüks sunan Avrupa otelciliği gerilemiş ve kitlelerin uygar ihtiyaçlarını karşılayacak modern ve büyük atılımların yapıldığı görülmüştür. 1908'de Otel zinciri kavramının ortaya atılmasıyla birlikte uluslararası otel zinciri işletmelerinin 20. yüzyılda tüm dünyada büyük bir hızla yayıldığı görülmektedir. Bu devrimden Türkiye de gereken adımları yıllar içinde atmıştır (Dinçer ve Dinçer, 2011: 45). Türkiye'de turizm sektörünün, 1980 yılı ve sonrasında üretilen farklı politikalar sayesinde geliştiği ya da ilerlediği bilinmektedir. Turizm sektörünün iyileştirilmesi ve ekonomik kalkınmaya katkıda bulunabilmesi için çeşitli yasal düzenlemeler oluşturulmuştur (Dalgın vd., 2015: 174). Bu yasal düzenlemelere paralel olarak Turizm sektöründe ciddi gelişmelerin sağlandığı görülmüştür. Bu ciddi gelişmelerle birlikte birçok otel işletmesi rakipleri karşısında rekabet avantajı sağlamak için özellikle sosyal medya üzerinden çeşitli pazarlama stratejilerine başvurmuştur (Dülgaroğlu, 2021; Dülgaroğlu ve Avcıkurt, 2021). Hizmet pazarlaması en bilinen anlamı ile hizmetlerin tanıtımının yapılması ve tutundurulmasıdır. Böylece üretilmiş olan hizmet, bireyler tarafından tüketilebilecek ve kurum da karlılığını arttıracaktır (Yılmaz, 2022: 254).

Günümüzde Türkiye'de bulunan 2017 yılında Türkiye Otelciler Birliği (TÜROB) tarafından yapılan "Zincir Otel Araştırmaları" çalışmasında zirveyi paylaşan iki uluslararası otel zincirinden biri Accor Grubu, bir diğeri de Wyndham Hotel & Resorts olduğu açıklanmıştır (TÜROB, 2024; Wyndham Hotels and Resorts, 2024). Bu çalışmada Türkiye'de bulunan iki Uluslararası Otel Zincirlerinin İşletmelerinden olan Accor Grubu'nu ve Wyndham Hotels & Resorts'un olanakları ve grup içerisindeki dağılımının çeşitliliği literatür taraması yapılarak analiz edilmiş ve akabinde tablolar oluşturulmuştur. Bu çalışmada, uluslararası otel işletmeciliği kapsamında Türkiye'ye genel bir bakış olarak Wyndham Hotels & Resorts ve Accor Grubu'nun birlikte ele alınarak otel zinciri işletmelerindeki olanaklar açısından grup içindeki dağılımının incelenmesi amaçlanmaktadır.

Uluslararası Otel İşletmeciliği ve Türkiye'deki Uluslararası Otel Zincirleri

Dünyada küreselleşme süreciyle birlikte artan uluslararası seyahatler ve turizm etkinlikleri şirketler arasındaki rekabeti artırmakta ve büyümekte olan uluslararası pazardan pay alma rekabetini hızlandırmaktadır (Met, 2005: 124; Atay vd., 2018). Teknolojinin de gelişmesi ile otel işletmelerinin zamanla büyüyerek aynı zamanda da gelişerek hem ulusal hem de uluslararası boyutta zincir oluşturmaya başladığı görülmektedir. Türkiye'de son on yılda otel sektöründe zincirleşme artarak büyümüştür (Met ve Erdem, 2011: 339). Türkiye'de Accor ve Wyndham otel zincirleri dışında Hilton Worldwide, Marriott Hotels, Radisson Hotel Group gibi çeşitli otel zincirleri bulunmaktadır. Tüm bu gruplar arasından Accor ve Wyndham otel zinciri grupları da ilk on arasında yer almaktadır (TÜROB, 2024).

Accor Türkiye, dünya genelinde tanınmış bir otel zinciri olan Accor'un Türkiye'deki şubelerini kapsamaktadır. Accor, lüks ve ekonomik otellerin yanı sıra tatil köyleri, rezidanslar, restoranlar ve barlar gibi farklı konaklama ve yaşam tarzı deneyimleri sunmaktadır (Dilek ve Atay, 2013). Türkiye'de Accor'un birçok markası bulunmaktadır. Bunlar arasında Sofitel, Pullman, Novotel, Mercure, ibis ve ibis Styles gibi tanınmış markalar yer almaktadır. Accor Türkiye, mükemmel konaklama olanakları, yüksek kaliteli hizmet ve misafir memnuniyeti odaklı yaklaşımıyla bilinmektedir. Türkiye'nin farklı bölgelerindeki otelleriyle iş ve tatil amaçlı seyahat edenlere geniş bir seçenek sunmaktadır (Bağırın Özşeker vd., 2018).



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Wyndham Türkiye ise dünyanın önde gelen otel zincirlerinden biri olan Wyndham Hotels & Resorts'un Türkiye'deki şubelerini kapsamaktadır. Wyndham, lüks ve orta ölçekli otellerin yanı sıra bungalovlar, tatil köyleri, rezidanslar ve konut projeleri gibi geniş bir yelpazede konaklama seçenekleri sunmaktadır (Wyndham Worldwide, 2015). Türkiye'deki Wyndham otelleri arasında Wyndham Grand, Wyndham Garden, Ramada, Days Inn ve Tryp gibi markalar bulunmaktadır. Wyndham Türkiye, konforlu ve rahat konaklama imkanları, çeşitli restoran ve bar seçenekleri, toplantı ve etkinlik alanlarıyla iş ve tatil amaçlı seyahat eden misafirlere hitap etmektedir. Wyndham, misafirlerine kaliteli hizmet sunmayı ve unutulmaz bir deneyim yaşatmayı amaçlamaktadır (Sezgin ve Köseoğlu, 2022).

Her iki otel zinciri de Türkiye'de geniş bir misafir ağına sahiptir ve uluslararası standartlarda hizmet sunmayı hedeflemektedir. Hem Accor Türkiye hem de Wyndham Türkiye, konukların konforunu ve memnuniyetini ön planda tutarak konaklama deneyimlerini unutulmaz kılmayı amaçlamaktadır. Türkiye'nin farklı bölgelerindeki otelleriyle her iki zincir de seyahat edenlere çeşitli seçenekler sunmakta ve her türlü ihtiyaca uygun konaklama imkanları sağlamaktadır. Accor Türkiye ve Wyndham Türkiye'nin, konukseverlik sektöründe önde gelen markalar olduğu bilinmektedir. Her iki grup da Türkiye'de iyi bir turizm deneyimi elde etmek isteyen herkes için çeşitli seçenekler sunmaktadır.

BULGULAR

Çalışmada Türkiye'deki Wyndham ve Accor uluslararası otel zinciri işletmelerindeki olanaklar ve gruplar içindeki dağılımları incelenmiştir. Tablo 1'de Türkiye'deki Wyndham Hotels uluslararası otel zinciri işletmelerindeki olanaklar ve Wyndham grubu içindeki dağılımı verilmiştir. Tablo 1 oluşturulurken Wyndham zincir otellerinin resmî web sitesinden yararlanılmıştır (Wyndham Hotels and Resorts, 2024).

Tablo 1. Türkiye'deki Wyndham Hotels Uluslararası Otel Zinciri İşletmelerindeki Olanaklar ve Wyndham Grubu İçindeki Dağılımı

Hizmetler ve Ekipmanlar	RAMADA PLAZA BY WYNDHAM	RAMADA BY WYNDHAM	RAMADA RESORT BY WYNDHAM	L A QUINTA BY WYNDHAM	RAMADA ENCORE BY WYNDHAM	WYNDHAM GRAND	RAMADA HOTEL & SUITES BY WYNDHAM	RAMADA RESIDENCES BY WYNDHAM	TRYP BY WYNDHAM	WYNDHAM GARDEN	TOPLAM
Evcil hayvanlar											
Evcil Hayvan Kabul Hizmeti	3	3	2	-	1	1	-	-	-	-	10
Erişilebilirlik											
Engelliler için Erişilebilirlik Olanakları	16	32	4	6	1	-	1	-	5	6	71



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Tablo 1. Türkiye'deki Wyndham Hotels Uluslararası Otel Zinciri İşletmelerindeki Olanaklar ve Wyndham Grubu İçindeki Dağılımı (Devamı)

Yiyecek-İçecek Hizmetleri											
Oda Servisi	8	22	5	2	3	1	3	1	4	2	51
Restaurant Sayısı	26	28	10	5	2	6	3	5	4	4	93
Açık Büfe Kahvaltı	5	18	2	1	3	3	3	2	2	2	41
A La Carte Servis	5	9	3	1	2	3	2	1	2	-	28
Lounge & Bar	23	28	16	3	5	18	5	3	9	1	111
Ön Büro Hizmetleri											
Kasa	13	16	6	1	6	2	3	1	2	1	51
Hızlı C/in	2	4	1	1	-	-	-	-	2	-	10
Hızlı C/out	2	4	1	1	-	-	-	-	2	-	10
Geç Check out	4	10	1	2	-	-	1	1	3	2	24
Kuru Temizleme	5	14	3	2	1	2	2	1	3	2	35
Ütü/ Ütü Masası	8	13	1	1	3	3	2	1	-	1	33
Çamaşır Yıkama	5	13	1	2	1	-	1	1	2	2	28
Ayakkabı Cilalama Makinesi	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Vale	4	9	-	1	1	-	1	1	2	-	19
Birçok Yabancı Dile Hakim Personel	3	9	-	2	-	-	1	1	3	2	21
Oto Kiralama Danışma	1	3	1	-	-	-	-	-	-	1	6
Dinlenme Veya Bekleme Alanı	1	2	-	-	2	2	-	-	-	-	7
Concierge	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	3
Bagaj Taşıma Hizmetleri	1	7	-	2	-	-	-	1	1	2	14
Döviz Bürosu	6	16	1	1	-	-	1	1	3	1	30
Organizasyon											
Toplantı Odaları	15	31	4	3	4	4	4	1	7	1	74
Banket Hizmetleri	17	30	5	3	3	6	4	1	3	1	73



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Tablo 1. Türkiye'deki Wyndham Hotels Uluslararası Otel Zinciri İşletmelerindeki Olanaklar ve Wyndham Grubu İçindeki Dağılımı

Sağlık Temelli Hizmetler											
Kuaför/Berber ve Güzellik Salonu	1	1	3	-	-	3	1	-	-	-	9
Bebek Bakım Hizmetleri	2	5	2	-	-	-	-	-	2	-	11
SPA & Wellness	5	6	6	-	2	5	2	1	1	-	28
Fitness Salonu	14	22	6	2	3	4	4	-	5	2	62
Sauna	6	18	8	2	1	3	3	-	4	2	47
Hamam	5	9	6	-	2	3	1	1	1	-	28
Masaj Hizmeti	5	10	5	-	2	3	2	1	1	-	29
Açık Havuz	-	2	4	-	-	3	1	-	-	-	10
Kapalı Havuz	-	6	2	-	-	3	1	-	2	-	14
Eğlence Ve Rekreasyon Hizmetleri											
Golf Sahası	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2
Voleybol Sahası	-	-	2	-	-	-	-	1	-	-	3
Tenis Kortu	1	1	2	-	-	-	-	1	-	1	6
Özel Plaj	1	2	4	-	-	-	-	-	-	-	7
Çocuk Oyun Alanı/Parkı	1	3	4	-	-	-	-	-	2	1	11
Butikler Ve Alışveriş Olanakları											
Hediyelik Eşya Mağazası	2	5	3	-	-	-	-	-	1	1	12

Kaynak: Wyndham Hotels and Resorts (2024). *Discover Turkey*. Erişim tarihi: 07.03.2024, <https://www.wyndhamhotels.com/tr-tr/hotel-deals/discover-turkey>.

Türkiye'deki Wyndham Hotels uluslararası otel zinciri işletmelerindeki olanaklar Tablo 1'de verilmiştir (Wyndham Hotels and Resorts, 2024). Otellerde sağlanan hizmetler ve ekipmanlara bakıldığında detaylar şu şekildedir;

Evcil Hayvan: Bu hizmeti veren oteller arasından üç evcil hayvan hizmeti ile en fazla Ramada Plaza By Wyndham ve Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri iki evcil hayvan hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, bir evcil hayvan hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham ve Wyndham Grand zincir otelleri izlemektedir.

Engelliler İçin Erişilebilirlik: Bu hizmeti veren oteller arasından otuz iki engelliler için erişilebilirlik olanakları hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri on altı engelliler için erişilebilirlik hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, altı engelliler için erişilebilirlik olanakları hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Wyndham Garden, beş engelliler için erişilebilirlik olanakları hizmeti ile TRYP By Wyndham, dört engelliler için erişilebilirlik olanakları hizmeti ile Ramada By Resort, bir engelliler için erişilebilirlik olanakları hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham zincir otelleri izlemektedir.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 8, Issue 1, 2024, 137-152

Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Oda Servisi: Bu hizmeti veren oteller arasından yirmi iki oda servisi hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri sekiz oda servisi hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, beş oda servisi Ramada Resort By Wyndham, dört oda servisi ile TRYP By Wyndham, üç oda servisi hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham iki oda servisi hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Wyndham Garden, bir oda servisi hizmeti ile Wyndham Grand ve Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri izlemektedir.

Restoran: Bu hizmeti veren oteller arasından yirmi sekiz restoran hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri yirmi altı restoran hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, on restoran hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, altı restoran hizmeti ile Wyndham Grand, beş restoran hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham, dört restoran hizmeti ile TRYP By Wyndham ve Wyndham Garden, üç restoran hizmeti ile Ramada Hotel & Suites By Wyndham, iki restoran hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Açık Büfe Kahvaltı: Bu hizmeti veren oteller arasından on sekiz açık büfe kahvaltı hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri beş açık büfe kahvaltı hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, üç açık büfe kahvaltı hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham, Wyndham Grand ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham, iki açık büfe kahvaltı hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, Ramada Residences By Wyndham, TRYP By Wyndham ve Wyndham Garden, bir açık büfe kahvaltı hizmeti ile La Quinta By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

A La Carte: Bu hizmeti veren oteller arasından dokuz a la carte servis hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri beş a la carte servis hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, üç a la carte servis hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham ve Wyndham Grand, iki a la carte servis hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham, Ramada Hotel & Suites By Wyndham ve TRYP By Wyndham, bir a la carte servis hizmeti ile La Quinta By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Lounge & Bar: Bu hizmeti veren oteller arasından yirmi sekiz lounge & bar hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri yirmi üç lounge & bar hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, on sekiz lounge & bar hizmeti ile Wyndham Grand, on altı lounge & bar hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, dokuz lounge & bar hizmeti ile TRYP By Wyndham, beş lounge & bar hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham, üç lounge & bar hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham, bir lounge & bar hizmeti ile Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Kasa: Bu hizmetleri veren oteller arasından on altı kasa hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri on üç kasa hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, altı kasa hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham ve Ramada Encore By Wyndham, üç kasa hizmeti ile Ramada Hotel & Suites By Wyndham, iki kasa hizmeti ile Wyndham Grand ve TRYP By Wyndham, bir kasa hizmeti ile La Quinta By Wyndham, Ramada Residences By Wyndham ve Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Hızlı Check in: Bu hizmetleri veren oteller arasından dört hızlı c/in hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri iki hızlı c/in hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham ve TRYP By Wyndham, bir hızlı c/in hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham ve La Quinta By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 8, Issue 1, 2024, 137-152

Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Geç Check out: Bu hizmetleri veren oteller arasından on geç c/out hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri dört geç c/out hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, üç geç c/out hizmeti ile TRYP By Wyndham, iki geç c/out hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Wyndham Garden, bir geç c/out hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, Ramada Hotel & Suites By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Kuru Temizleme: Bu hizmeti veren oteller arasından on dört kuru temizleme hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri beş kuru temizleme hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, üç kuru temizleme hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham ve TRYP By Wyndham, iki kuru temizleme hizmeti ile La Quinta By Wyndham, Wyndham Garden, Wyndham Grand ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham, bir kuru temizleme hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Ütü Hizmeti: Bu hizmetleri veren oteller arasından on üç ütü/ütü masası hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri sekiz ütü/ütü masası hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, üç ütü/ütü masası hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham ve Wyndham Grand, iki ütü/ütü masası hizmeti ile Ramada Hotel & Suites By Wyndham, bir ütü/ütü masası hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, La Quinta By Wyndham, Ramada Residences By Wyndham, Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Çamaşır Yıkama (Laundry) Hizmeti: Bu hizmetleri veren oteller arasından on üç çamaşır yıkama hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri beş çamaşır yıkama hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, iki çamaşır yıkama hizmeti ile La Quinta By Wyndham, TRYP By Wyndham ve Wyndham Garden, bir çamaşır yıkama hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, Ramada Encore By Wyndham, Ramada Hotel & Suites By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Ayakkabı Cilalama Makinesi: Bu hizmetleri veren oteller arasından bir ayakkabı cilalama makinesi hizmeti ile yalnızca Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Vale Hizmeti: Bu hizmetleri veren oteller arasından dokuz vale hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri dört vale hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, iki vale hizmeti ile TRYP By Wyndham, bir vale hizmeti ile La Quinta By Wyndham, Ramada Encore By Wyndham, Ramada Hotel & Suites By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Birden Fazla Yabancı Dile Hâkim Personel: Bu hizmetleri veren oteller arasından dokuz birçok dile hakim çok personel hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri üç birçok dile hakim çok personel hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham ve TRYP By Wyndham, iki birçok dile hakim çok personel hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Wyndham Garden, bir birçok dile hakim çok personel hizmeti ile Ramada Hotel & Suites By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Oto Kiralama Hizmeti: Bu hizmetleri veren oteller arasından üç oto kiralama danışma hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri bir oto kiralama danışma hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, Resort By Wyndham ve Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Dinlenme veya Bekleme Alanı: Bu hizmetleri veren oteller arasından iki dinlenme veya bekleme alanı hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham, Ramada Encore By Wyndham ve Wyndham Grand



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri bir dinlenme veya bekleme alanı hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Concierge (Konsiyerj): Bu hizmetleri veren oteller arasında bir concierge hizmeti ile Ramada By Wyndham, Ramada Plaza By Wyndham ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Bagaj Taşıma: Bu hizmetleri veren oteller arasında yedi bagaj taşıma hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri iki bagaj taşıma hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Wyndham Garden, bir bagaj taşıma hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, Ramada Residences By Wyndham ve TRYP By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Döviz Bürosu: Bu hizmetleri veren oteller arasında on altı döviz bürosu hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri altı döviz bürosu hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, üç döviz bürosu hizmeti ile TRYP By Wyndham, bir döviz bürosu hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, La Quinta By Wyndham, Ramada Hotel & Suites By Wyndham, Ramada Residences By Wyndham ve Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Toplantı Odaları: Bu hizmetleri veren oteller arasında otuz bir toplantı odaları hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri on beş toplantı odaları hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, yedi toplantı odaları hizmeti ile TRYP By Wyndham, dört toplantı odaları hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, Ramada Encore By Wyndham, Wyndham Grand, Ramada Hotel & Suites By Wyndham, üç toplantı odaları hizmeti ile La Quinta By Wyndham, bir toplantı odaları hizmeti ile Ramada Residences By Wyndham ve Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Banket: Bu hizmetleri veren oteller arasında otuz banket hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri on yedi banket hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, altı banket hizmeti ile Wyndham Grand, beş banket hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, dört banket hizmeti ile Ramada Hotel & Suites By Wyndham, üç banket hizmeti ile La Quinta By Wyndham, Ramada Encore By Wyndham, TRYP By Wyndham, bir banket hizmeti ile Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Kuaför/Berber ve Güzellik Salonu: Bu hizmetleri veren oteller arasında üç Kuaför/berber ve güzellik salonu hizmeti ile en fazla Ramada Resort By Wyndham ve Wyndham Grand zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri bir kuaför/berber ve güzellik salonu hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, Ramada By Wyndham ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Bebek Bakım: Bu hizmetleri veren oteller arasında beş bebek bakım hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri iki bebek bakım hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, Ramada Resort By Wyndham ve TRYP By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

SPA & Wellness: Bu hizmetleri veren oteller arasında altı SPA & Wellness hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham ve Ramada Resort By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri beş SPA & Wellness hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham ve Wyndham Grand, iki SPA & Wellness hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham, bir SPA & Wellness hizmeti ile Ramada Residences By Wyndham ve TRYP By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Fitness Salonu: Bu hizmetleri veren oteller arasından yirmi iki fitness salonu hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri on dört fitness salonu hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, altı fitness salonu hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, beş fitness salonu hizmeti ile TRYP By Wyndham, dört fitness salonu hizmeti ile Wyndham Grand ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham, üç fitness salonu hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham, iki fitness salonu hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Sauna: Bu hizmetleri veren oteller arasından on sekiz sauna hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri sekiz sauna hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, altı sauna hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, dört sauna hizmeti ile TRYP By Wyndham, üç sauna hizmeti ile Wyndham Grand ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham, iki sauna hizmeti ile La Quinta By Wyndham ve Wyndham Garden, bir sauna hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Hamam: Bu hizmetleri veren oteller arasından dokuz hamam hizmeti ile en fazla ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri altı hamam hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, beş hamam hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, üç hamam hizmeti ile Wyndham Grand, iki hamam hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham, bir hamam hizmeti ile Ramada Hotel & Suites By Wyndham, Ramada Residences By Wyndham ve TRYP By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Masaj: Bu hizmetleri veren oteller arasından on masaj hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri beş masaj hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham ve Ramada Resort By Wyndham, üç masaj hizmeti ile Wyndham Grand, iki masaj hizmeti ile Ramada Encore By Wyndham ve Ramada Hotel & Suites By Wyndham, bir masaj hizmeti ile TRYP By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Açık Havuz: Bu hizmetleri veren oteller arasından dört açık havuz hizmeti ile en fazla Ramada Resort By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri üç açık havuz hizmeti ile Wyndham Grand, iki açık havuz hizmeti ile Ramada By Wyndham, bir açık havuz hizmeti ile Ramada Hotel & Suites By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Kapalı Havuz: Bu hizmetleri veren oteller arasından altı kapalı havuz hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri üç kapalı havuz hizmeti ile Wyndham Grand, iki kapalı havuz hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham ve TRYP By Wyndham, bir kapalı havuz hizmeti ile Ramada Hotel & Suites By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Golf Sahası: Bu hizmetleri veren oteller arasından bir golf sahası hizmeti ile yalnızca Ramada Resort By Wyndham ve Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Voleybol Sahası: Bu hizmetleri veren oteller arasından iki voleybol sahası hizmeti ile en fazla Ramada Resort By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri bir voleybol sahası hizmeti ile Ramada Residences By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Tenis Kortu: Bu hizmetleri veren oteller arasından iki tenis kortu hizmeti ile en fazla Ramada Resort By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri bir tenis kortu hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, Ramada By Wyndham, Ramada Residences By Wyndham ve Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Özel Plaj: Bu hizmetleri veren oteller arasından dört özel plaj hizmeti ile en fazla Ramada Resort By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri iki özel plaj hizmeti ile Ramada By Wyndham, bir özel plaj hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Çocuk Oyun Alanı/Parkı: Bu hizmetleri veren oteller arasından dört çocuk oyun alanı/parkı hizmeti ile en fazla Ramada Resort By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri üç çocuk oyun alanı/ parkı hizmeti ile Ramada By Wyndham, iki çocuk oyun alanı/parkı hizmeti ile TRYP By Wyndham, bir çocuk oyun alanı/parkı hizmeti ile Wyndham Garden ve Ramada Plaza By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir.

Hediyelik Eşya Mağazası: Bu hizmetleri veren oteller arasından beş hediyelik eşya mağazası hizmeti ile en fazla Ramada By Wyndham zincir otelleri hizmet vermektedir. Bu otelleri üç hediyelik eşya mağazası hizmeti ile Ramada Resort By Wyndham, iki hediyelik eşya mağazası hizmeti ile Ramada Plaza By Wyndham, bir hediyelik eşya mağazası hizmeti ile TRYP By Wyndham ve Wyndham Garden zincir otelleri hizmet vermektedir.

Türkiye'deki Accor Hotels uluslararası zincir otel işletmelerindeki olanaklar ve Accor Grubu içindeki dağılımı Tablo 2'de verilmiştir. Tablo 2 oluşturulurken Accor zincir otellerinin resmî web sitesinden yararlanılmıştır (Accor Live Limitless, 2024). Otellerde sağlanan hizmetler ve ekipmanlara bakıldığında detaylar şu şekildedir;

Ön büro hizmetlerinde Accor bünyesinde bulunan neredeyse tüm otel gruplarında çeşitli ön büro hizmetlerinin mevcut olduğu görülmektedir. Concierge ve döviz bürosu hizmeti bakımından Rixos otelleri sayı bakımından ilk sırada olduğunu söyleyebiliriz. Resepsiyonda kasa hizmeti Downtown, Pullman ve Fairmont gibi üç otel grubu dışında tüm otel gruplarında mevcuttur. Piano hizmeti sadece Sofitel otel grubunda mevcuttur. Ayakkabı cilalama makinesi ise Downtown, Pullman ve Fairmont otellerinin içinde bulunduğu üç otel grubu dışında tüm otel gruplarında mevcuttur.

Tablo 2. Türkiye'deki Accor Hotels Uluslararası Otel Zinciri İşletmelerindeki Olanaklar ve Accor Grubu İçindeki Dağılımı

Hizmetler ve Ekipmanlar	İbis Hotel	Downtow	Mövenpic	Rixos	Swissotel	Novotel	Mercure	M	G	Pullman	Raffles	Fairmont	Sofitel	Toplam
Ön Büro Hizmetleri														
Ayakkabı Cilalama Makinası	8	-	2	5	1	7	3	1	-	1	-	1	-	29
Hızlı C/in	4	-	2	2	1	5	-	2	-	-	-	-	-	16
Hızlı C/out	5	-	3	1	1	5	2	2	1	1	-	1	-	22
Geç Çıkış	-	-	2	-	2	5	-	2	-	1	-	-	-	12
Resepsiyonda Kasa Hizmeti	3	-	3	8	3	1	3	2	-	1	-	1	-	25
Kuru Temizleme/Ütü	9	-	4	7	1	4	1	2	1	-	-	-	-	29
Çamaşır Yıkama	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Vale	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Dinlenme Salonu veya Bekleme Salonu	3	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	7
Bagaj Taşıyıcı	1	1	4	8	3	7	-	3	-	1	-	-	-	28
Valiz Odası	3	-	3	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	10



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Tablo 2. Türkiye'deki Accor Hotels Uluslararası Otel Zinciri İşletmelerindeki Olanaklar ve Accor Grubu İçindeki Dağılımı (Devamı)

Concierge	3	1	4	12	3	5	2	3	1	-	-	-	34
Döviz Bürosu	4	-	4	13	1	4	1	-	-	-	-	1	27
Masalarda Fişler ve Dönüştürücüler	1	-	3	-	3	-	-	1	-	1	-	1	10
Şemsiyeler	-	-	1	-	2	-	-	-	-	1	-	-	5
Piano	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Evcil Hayvanlar													
Evcil Hayvan Kabul Edilir.	4	1	2	1	-	1	-	-	-	-	1	1	11
Erişilebilirlik													
Tekerlekli Sandalye Erişimli Otel	14	1	6	2	3	6	4	3	1	1	1	1	43
Yiyecek-İçecek Hizmetleri													
Restoran	19	2	12	74	14	9	6	3	1	3	4	2	153
Bar	17	1	8	62	6	6	6	4	2	2	1	1	116
Açık Büfe Kahvaltı	12	-	5	8	4	6	5	3	1	-	1	1	46
Ekspres Kahvaltı	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Alakart Kahvaltı	1	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	-	5
Atıştırmalık İçecek Makinası	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Oda Servisi													
Soğuk Atıştırmalıklar	3	1	5	3	4	4	4	3	1	1	1	1	31
Sıcak Yemekler	3	1	5	3	4	4	5	3	1	1	1	1	32
Organizasyon													
Toplantı Odası	25	6	58	41	67	32	27	8	51	8	12	6	341
İş Merkezi	10	1	6	7	1	5	2	2	1	-	1	1	37
Butikler/Alışveriş													
Hediyelik Eşya Mağazası/Gazete Bayisi	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2
Alışveriş Merkezi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Giyim Mağazası	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Aile													
Çocuk Hizmetleri	3	-	2	11	3	5	2	1	-	1	1	-	29
Biberon Isıtıcı	1	-	-	5	1	-	-	1	-	1	-	-	9
Puset	-	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1	4
Sağlık Merkezi													
Kaför/Beber	1	-	2	-	1	-	-	-	-	-	1	-	5
Güzelik Salonu	-	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	4
Fitness	2	-	2	9	2	4	2	3	-	-	1	1	26
Sauna	1	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4
Hamam	1	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	5
SPA & Wellnes	-	2	2	-	-	1	3	-	1	-	-	-	9
Healty Life Center	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Masaj	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Yüzme Havuzu	-	-	2	7	1	4	5	2	-	-	2	2	25



Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

Tablo 2. Türkiye'deki Accor Hotels Uluslararası Otel Zinciri İşletmelerindeki Olanaklar ve Accor Grubu İçindeki Dağılımı (Devamı)

Coral Healt Club	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Ruffles SPA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Lounge 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Ruffles SPA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Jakuzi	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Mercure İstanbul Sirkeci Spor S.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Konaklamaya Erişim													
Servis Aracı	2	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
Havayolu Transfer Olanığı	4	2	4	6	2	2	2	-	-	-	-	-	22
Eğlence Aktivite													
Golf	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Spor Salonu	-	-	5	10	3	2	2	3	1	1	1	1	29
Vücut Geliştirme	-	-	2	16	1	2	-	-	1	-	-	1	23
Gemi Gezintileri	-	-	1	6	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Koşu Parkuru	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Tüplü Dalış	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	11
Tenis	-	-	-	16	3	2	-	-	-	-	-	-	21
Deniz Bisikleti	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	-	8
Özel Plaj	-	-	-	12	1	-	-	-	-	-	-	-	13
Jet Ski	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	11
Minyatür Golf	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Jimnastik Dersi	-	-	-	12	-	-	-	2	-	-	1	-	15
Masa Tenisi	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Bowling	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Voleybol	-	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Basketbol Sahası	-	-	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-	5
Futbol	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Dart	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Şnorkel/Scuba Dalış Merkezi	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	10
Açık Deniz Balıkçılığı/Deniz Balıkçılığı	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Rafting	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Yamaç Kayağı	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	3

Kaynak: Accor Live Limitless (2024). *Türkiye: Tüm otellerimiz*. Erişim tarihi: 07.03.2024, <https://all.accor.com/tr/country/oteller-turkiye-ptr.shtml>.

Evcil Hayvanlar: Türkiye'deki Accor otellerinde evcil hayvanlar beş otel grubu dışında (Swissotel, Mgallery, Mercure, Pullman ve Ruffles) tümotel gruplarında kabul edilir durumundadır. Tekerlekli sandalye erişimli otellerde ise 14 adet ile İbis otelleri ilk sırada olmak üzere tüm otel gruplarında erişilebilirlik sağlanmaktadır.

Yiyecek İçecek: Türkiye'deki Accor otellerinde yiyecek içecek hizmetlerinde sayı olarak Rixos ilk sırada olmak üzere tüm otel gruplarında en az birer tane bar ve restoran hizmetleri mevcuttur. Açık



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 8, Issue 1, 2024, 137-152

Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

büfe kahvaltı iki otel grubu dışında (Downtown ve Ruffles) sayı olarak İbis otelleri ilk sırada olmak üzere tüm otel gruplarında mevcuttur. Ekstra olarak sadece İbis otelinde bulunan ekspres kahvaltı mevcuttur. A la carte kahvaltı ise sadece dört otel grubunda mevcuttur. Bunlar İbis, Swissotel, Mövenpick ve Raffles otel gruplarıdır. Oda servisi soğuk atıştırmalıklar ve sıcak yemekler gibi hizmetler Türkiye'deki Accor otellerinin tümünde mevcuttur.

Organizasyon: Bu hizmetlerde en fazla 67 tane ile Swissotel başta olmak üzere tüm otel gruplarında en az altı adet olmak üzere olanaklar mevcuttur. İş merkezinde ise Ruffles otel grubu haricinde tüm otel gruplarında en az bir tane iş merkezi bulunmaktadır. Butikler ve alışveriş hizmetinde hediyeelik eşya mağazası/gazete bayisi bulunan iki otel grubu Pullman ve Mercure otelleridir. Alışveriş merkezi ve giyim mağazası ise sadece birer otel gruplarında bulunmaktadır.

Aile: Bu hizmetlerde üç otel grubu dışında (Downtown, Pullman ve Sofitel) diğer tüm dokuz otel grubunda mevcuttur. Biberon ısıtıcı ise en fazla beş taneyle Rixos başta olmak üzere İbis, Swissotel, M Gallery ve Ruffles otel gruplarında mevcuttur. Bunlara ek olarak bu otellerde puset hizmeti mevcuttur. Toplamda dört otel grubunda mevcut olmak üzere Mövenpick, Swissotel, M Gallery ve Sofitel de 1'er tane puset sağlama hizmeti mevcuttur.

Sağlık Merkezi: Bu hizmetlerde Mercure İstanbul Sirkeci Spor Salonu sadece Mercure otel grubunda bulunur. Jakuzi hizmeti sadece Swissotel'de mevcuttur. Ruffles SPA, Lounge 6, Ruffles SPA Fitness hizmetleri ise sadece Ruffles otel grubunda bulunur. Kaför/berber hizmeti ise dört otel grubunda bulunmaktadır. Bu otel grupları İbis, Mövenpick, Swissotel ve Fairmont olarak ön plana çıkmıştır. Güzellik salonu ise sadece üç otel grubunda bulunmaktadır. Bunlar Mövenpick, Swissotel ve Novotel otel gruplarıdır. Fitness hizmeti ise Downtown, Pullman ve Ruffles otel grupları haricinde tüm otel gruplarında mevcuttur. En fazla 9 tane ile Rixos otel grubu başta gelir. Hamam hizmeti ise üç otel grubunda mevcuttur. Bunlar İbis, Mövenpick ve Swissotel gruplarıdır.

Transfer Hizmeti: Bu hizmette, servis aracı hizmetleri toplamda üç otel grubunda mevcuttur. İbis, Downtown ve Mövenpick otel gruplarında servis aracı mevcuttur. Havalimanına transfer hizmeti ise ile sadece İbis ve Swissotel, Downtown, Rixos ve Mövenpick otel gruplarında mevcuttur.

Eğlence ve Aktivite: Bu hizmetlerde Türkiye'deki Accor Grubu otellerinde toplam 22 hizmet mevcuttur. Rixos otel grubu sadece iki hizmet dışında (rafting ve yamaç kayağı) tüm hizmetlere sahip olmasıyla dikkat çekmektedir. Rafting ise sadece Swissotel'de mevcuttur. Yamaç kayağı, Swissotel ve Novotel'de, spor salonu İbis ve Downtown haricinde olmak üzere tüm otel gruplarında bulunmaktadır. En fazla spor salonuna sahip otel olarak 10 adet ile Rixos otelleri ön plana çıkmıştır. Vücut geliştirme hizmeti ise toplamda altı otel grubunda yer almaktadır. Bunlar; Mövenpick, Rixos, Swissotel, Novotel, Pullman ve Sofitel otelleridir.

Spor Salonu: Bu hizmetler arasında en fazla 16 adet ile Rixos otel gruplarında bulunur. Gemi gezintileri ise Mövenpick'te bir, Rixos'ta ise altı adet bulunmaktadır. Koşu parkuru ise sadece iki otel grubunda bulunmaktadır. Rixos'ta iki Swissotel'de ise bir adet koşu parkuru yer almaktadır. Açık deniz balıkçılığı/deniz balıkçılığı, şnorkel/scuba dalış merkezi, dart, futbol, bowling, masa tenisi, minyatür golf, jet ski, deniz bisikleti ve tüplü dalış hizmetleri sadece Rixos otel gruplarında bulunmaktadır. Tenis kortu hizmeti ise Rixos, Swissotel ve Novotel otelleri olmak üzere üç otelde bulunmaktadır. En fazla tenis kortu 16 adet ile Rixos'ta bulunmaktadır.

Özel Plaj: Bu hizmette en fazla bulunan oteller sıralamasında Rixos 12 ile, Swissotel bir plaj ile ön plana çıkmaktadır. Jimnastik dersi hizmeti Rixos, Fairmont ve M Gallery otelleri olmak üzere üç otel grubunda mevcuttur. Rixos otellerinde 12 tane jimnastik dersi hizmeti sağlanmaktadır. Voleybol ve basketbol sahası ise sadece Rixos ve Swissotel'de bulunmaktadır.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 8, Issue 1, 2024, 137-152

Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Accor Grubu'nun 2024 itibarıyla Türkiye'de faaliyet gösteren altmış iki ve Wyndham Grubu'nun yüz beş zincir oteli üzerine yapılan bu çalışmada otellerin olanaklarının olumlu yönleri ve misafirlere sağladığı avantajları mercek altına alınmıştır. İlk olarak, bu şirketlerin hedef kitleye özel ve esnek bir pazarlama stratejileri oluşturulabildiği görülmüştür. İkinci olarak Accor ve Wyndham otellerinin misafirlere yönelik güçlü bir marka algısı yaratıldığı tespit edilmiştir. Bu zincir otellerde yerel kültür ve tercihlere duyarlılık açısından misafirlerin beklentilerinin karşılandığı söylenebilir. Ayrıca bu otellerin çevreci politikalara yönelik yatırımları dikkat çekmektedir. Pazarlama stratejilerinden, fiyatlandırmaya kadar birçok kararın oteller tarafından bağımsız olarak verildiği görülmektedir. Özel konseptleri ile rakipleri karşısında rekabet avantajı sağlayabildikleri, kendi markalarını kullanarak sadık müşteri tabanı oluşturdukları, konuklarla sıkı bir bağ kurdukları ve yaratıcı pazarlama kampanyaları ile marka imajı oluşturdukları görülmektedir. Kısaca her iki zincir otel grubunun da Türkiye'deki turizm sektörüne olumlu yansımaları olmuştur.

Bu çalışmada Wyndham ve Accor gruplarının turizm sektörüne yapmakta oldukları katkıların yanında misafirlere/müşterilere sağladıkları olanaklar da karşılaştırılmıştır. Wyndham Hotels'in "Ramada By Wyndham" zincir otelleri olanaklar kapsamında müşterilere en çok olanak ve hizmet sağlayan otel zinciri olduğu tespit edilmiştir. Accor Grubu içerisinde ise müşterilere en çok "Novotel" otellerinin olanak sağladığı saptanmıştır. Wyndham Grubu olarak verilen yiyecek-içecek hizmetleri kapsamında en çok restorana sahip olan otellerde yirmi sekiz ile "Ramada By Wyndham" ön plana çıkmıştır. Accor Grubunda ise yetmiş dört restoran ile "Rixos" en çok restorana sahip olan oteller olarak ön plana çıkmıştır. Ön büro hizmetleri arasındaki döviz bürosu olanağı bakımından Wyndham Grubu'nda on altı ile "Ramada By Wyndham" dikkat çekmiş, Accor Grubu'nda ise en çok on üç döviz bürosu ile "Rixos" otelleri dikkat çekmiştir. Evcil hayvan olanakları açısından evcil hayvan kabul hizmetleri içinde Wyndham Grubu'nda üç olanak ile "Ramada Plaza By Wyndham" ve "Ramada By Wyndham" ön plana çıkmış, Accor Grubu'nda ise bu hizmete en çok dört adet ile "İbis Otelleri" olanak sağlamıştır. Erişebilirlik hizmetlerinde engelliler için erişilebilirlik olanakları Wyndham Hotels'de en çok otuz iki olanak ile "Ramada By Wyndham" birinci sırayı almıştır. Accor Grubu'nda ise en çok on dört olanak ile "İbis Otelleri" birinci sırayı almıştır. Organizasyon hizmetlerinde öne çıkan olanaklardan toplantı odaları imkânı sağlama konusunda Wyndham Grubu'nda otuz bir olanak ile "Ramada By Wyndham", Accor Grubu'nda elli sekiz olanak ile "Mövenpick" otelleri ön plana çıkmıştır. Sağlık temelli hizmetler bakımından öne çıkan fitness salonu olanağı sağlama konusunda Wyndham Grubu'nda yirmi iki olanak ile "Ramada By Wyndham" oteli, Accor Grubu'nda ise Rixos dikkat çekmiştir. Eğlence ve rekreasyon hizmetlerinde öne çıkan olanaklar arasından özel plaja ve çocuk oyun alanına sahip olma açısından Wyndham Grubu'nda dört adet ile "Ramada Resort By Wyndham" zirvede yer almıştır. Butikler ve Alışveriş Olanakları sağlama bakımından Wyndham Grubu'nda en çok beş hizmet ile "Ramada By Wyndham", Accor Grubu'nda ise "Mercure" ve "Pullman" otelleri ön plana çıkmıştır. Her iki zincir grubu incelendiğinde özellikle Wyndham Grubu'nda müşterilere sağlanan olanaklar açısından her sınıflandırmada ağırlıklı olarak "Ramada By Wyndham" otelleri ön plana çıkmıştır. Accor Grubu'nda ise bu olanakların tüm otellerde homojen bir şekilde dağıldığı görülmektedir.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 8, Issue 1, 2024, 137-152

Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

KAYNAKÇA

- Accor Live Limitless (2024). *Türkiye: Tüm otellerimiz*. Erişim tarihi: 07.03.2024, <https://all.accor.com/tr/country/oteller-turkiye-ptr.shtml>.
- Atay, L., Dülğaroğlu, O., & Gökdemir, S. (2018). Bir kış turizmi merkezi olan Uludağ'ın destinasyon kişiliğini tespit etmeye yönelik bir çalışma. Uluslararası Sivas Turizm Kongresi'nde sunulmuş bildiri. Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Bağıran Özşeker, D, Kurgun, H., & Kurgun, O. A. (2018). Otel işletmelerinde iş modeli inovasyonunda stratejik bir yaklaşım olarak inovasyon radarı: Swisotel Büyük Efes İzmir örnek olay çalışması. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(3), 133-170.
- Dalgın, T., Karadağ, L., & Bingöl, Z. (2015). Türkiye'de turizm girişimciliğinin gelişimi ve turizmle ilgili sağlanan teşvikler. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 174-184.
- Dilek, S.E., & Atay, L. (2013). Konaklama işletmelerinde yeşil pazarlama uygulamaları: Ibis otel örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 212-213.
- Diñçer, M. ve Diñçer, F. (2011). Türkiye'de konaklama sektörünün gelişimi ve başlıca sorunları üzerine bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 47(1-4), 45-46.
- Dülğaroğlu, O. (2021). Uluslararası Troia Festivali'nin marka kişiliği: sosyal medya destekli bir çalışma. *Journal of Global Tourism And Technology Research*, 2(2), 131-139.
- Dülğaroğlu, O., Avcıkurt, C. (2021). Turizm sektöründe sosyal medya iletişiminin duyuşal markalama, müşteri değeri ve müşteri sadakatine etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(1), 253-274.
- Met, Ö., & Erdem, B. (2011). Türk otel zincirleri ve büyüme stratejileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(26), 333-350.
- Met, Ö. (2005). Çokuluslu otel zincirlerinin büyüme ve uluslararasılaşma stratejileri. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(10), 111-138.
- Wyndham Worldwide (2015). *Wyndham Worldwide Corporation*. Erişim tarihi: 07.03.2024, <https://www.travelandleisureco.com/investors/sec-filings/all-sec-filings/content/0001047469-17-001754/0001047469-17-001754.pdf>.
- Sezgin, M., & Köseoğlu A. (2022). *Turizm sektöründe markalaşma analizler, sorunlar, çözümler*. İstanbul: Eğitim Yayınevi.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 8, Issue 1, 2024, 137-152

Uluslararası Otel İşletmeciliği Kapsamında Türkiye'ye Genel Bir Bakış: Wyndham ve Accor Otel Zinciri Örnekleri

Seznur AVAN, Hasan Can KORKMAZ, Oğuzhan DÜLGAROĞLU

TÜROB (2024). *Türkiye zincir ve grup oteller araştırmasını yayınladı*. 07.03.2024, <https://www.turob.com/tr/haberler/2024/show/1801/turob-turkiye-zincir-ve-grup-oteller-arastirmasini-yayinladi>.

Wyndham Hotels and Resorts (2024). *Discover Turkey*. Erişim tarihi: 07.03.2024, <https://www.wyndhamhotels.com/tr-tr/hotel-deals/discover-turkey>.

Yılmaz, O. K. (2022). Hizmet pazarlamasında pazarlama 4.0 yaklaşımı ve dijital pazarlama: belediyelerin yaptıkları hizmetleri pazarlamaları üzerine bir araştırma. *Pamukkale Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 53, 251-268.