

Toplam Kalite Yönetimi Konaklama İşletmelerinde Uygulanması, Tamer Bolat, Beta Babin-Yayın-Dağıtım Yayınları, 2000, 237 sayfa.

Beta yayınları tarafından konaklama işletmeciliği sektörüne kazandırılan bu çalışma, konaklama işletmeciliğine toplam kalite yönetimi bakış açısıyla yeni bir yaklaşım sunuyor. Kitap, toplam kalite yönetimi ile ilgili geniş bir kuramsal çerçeve ve buna bağlı olarak hazırlanan uygulama bölümleri ile öğrenci ve öğretilere konu ile ilgili iyi bir referans kaynağı olma yanında, sektör yöneticileri için de bir başvuru kitabı olma özelliğine sahip. Bu amaçla hazırlanan kitapta kavramsal temel altı bölümde detaylı olarak inceleniyor ve yedinci bölümde yer alan bir uygulama çalışması ile son buluyor. Kitabın birinci bölümünde; kalite ve tarihsel gelişimi yanında, ilgili kavramlar ve kalite standartları detaylı bir şekilde açıklanmaktadır. Bu bölümde ayrıca, ISO 9000 Kalite Standartları, ilgili faaliyetler ve belgelendirme sürecine geniş yer verilmiş olup, gerek eğitim gerekse sektörel düzeyde konu ile ilgilenlere bu bilgiler, toplu olarak sunulmaktadır. İkinci bölümde, toplam kalite yönetimi kavramı ve ilkeleri üzerinde durulmaktadır. Bu bölümde ele alınan toplam kalite yönetiminin ilkeleri; müşteri odaklılık, önleyici yaklaşım, grup çalışması, istatistik ve analizden yararlanma, çalışanların eğitimi, üst yönetimin liderliği, tedarikçilerle işbirliği, sürekli gelişme olarak sıralandığı görülmür. Genelde kabul görmüş olan bu ilkeler dikkatlice incelendiğinde; katılımcılık ilkesinin olmadığı, çalışanların eğitimi ilkesinin sürekli gelişme ile birçok yönlere örtüştüğü, üst yönetimin liderliği olarak adlandırılan ilkenin aslında, üst yönetimin desteği olarak ifade edilmesi gerektiği ve liderliğin tüm yönetim basamakları için arzu edilen bir yönetsel davranış olduğu, dolayısıyla toplam kalite yönetimi ilkelerinin buna göre başlıklandırılmasının daha tartışmasız olacağı düşünülmektedir. Üçüncü bölümde yer alan kalite çemberleri konusu bilindiği gibi toplam kalite yönetimi uygulamalarının hazırlık aşamasındaki bir süreci oluşturmakta ve burada bir bölüm halinde detaylı bir şekilde incelenmektedir. Ancak bu bölüm kapsamında yer alan kalite çemberlerinde kullanılan tekniklerin sadece üç başlıkla sınırlandırılması dikkat çekmektedir. Bu bölümle bağlantılı olarak devam eden dördüncü bölümde ise, toplam kalite yönetimi sürecinde yer alan farklı dört teknik üzerinde durulmaktadır.

Beşinci bölüm kapsamında yazar, konu ile ilgili olarak bugüne kadar üzerinde çalışılan beş model ile il-

gili koşulları ve uygulanma şekillerini detaylı bir şekilde açıklayarak, okuyuculara konuyla ilgili farklı uygulamalar hakkında bilgi vermektedir.

Çalışmanın, altıncı bölümünde, toplam kalite yönetimi ile konaklama işletmelerinin performansı arasında bir bağlantı kurulmaya çalışılmaktadır. Bu bağlamda; öncelikle etkenlik, verimlilik, karlılık ve kalite kavramları ve bu kavramlar üzerinde toplam kalite yönetiminin olası etkileri tartışılmaktadır. Bu bölümde yer alan toplam kalite yönetiminin çalışma hayatının iyileştirmesi ve toplum üzerine olan etkileri alt başlıkları bu çalışmanın güncelliği açısından önemlidir.

Çalışmanın son bölümü ise, önceki bölümlerde oluşturulan kuramsal bilgilerin konaklama işletmelerinde denendiği bir uygulama niteliğindedir. Kitabı, alanında özgün kılabilen bu bölümde, toplam kalite yönetiminin işletme performansı üzerine olan olumlu katkılarının ortaya koyulduğu somut uygulamalara yer verilmektedir.

Doç. Dr. Meryem A. Kozak,
Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu
E-mail: mkozak@anadolu.edu.tr

İşletmelerde Yeniden Yapılanma (Reengineering) Süreç- Odaklı Organizasyonlar ve Otel İşletmelerinde Uygulanması. Yrd. Doç. Dr. Oya Aytemiz Seymen, Beta Yayınları, 16x24, sayfa 280.

Oya Aytemiz Seymen tarafından hazırlanan "İşletmelerde Yeniden Yapılanma" adlı kitap, 1990 lı yıllardan sonra, işletme yönetimi alanında Toplam Kalite Yönetimi konusundan sonra en çok ilgi uyandıran "Yeniden Yapılanma" konusunu otel işletmeleri açısından değerlendirmektedir. Kitap iki kısım ve sekiz ana bölümden oluşmaktadır.

Birinci kısım beş ana bölümden oluşmaktadır. Yeniden yapılanmanın kavramsal boyutuyla ele alındığı ilk bölümde, konuya ilişkin tanımlar, temel ilke ve kavramlar, uygulanma alanları ve tarihsel gelişim sürecine yer verilmiştir. İkinci bölümde, yeniden yapılanma yaklaşımı, Klasik teoriden günümüze organizasyon düşüncesini etkileyen görüş, teori ve varsayımlarla karşılaştırmalı bir analiz yapılmıştır. Üçüncü bölüm, İşletmelerin değişime gereksinim duyduklarından itibaren neler yapmaları gerektiğini belirten konuları içermektedir. Dördüncü bölümde, "süreç" kavramı çerçevesinde yeniden tasarımı açıklamakta ve tasarıma konu olabilecek süreçlerin belirlenmesi, analizi ve sosyo-ekonomik açıdan yeniden tasarımın

nasıl gerçekleşeceği üzerinde durmakta ve son olarak beşinci bölümde, pilot uygulamaya geçiş süreci ve uygulama sonrası denetimlerin ve gerekli düzeltmelerin yapılması ve yeniden yapılanmanın tüm örgütsel süreçlere yayılması konusu ayrıntılı olarak incelenmektedir.

Üç ana bölümden oluşan ikinci kısım da otel işletmelerinin yönetim ve örgüt boyutu tarihsel bir süreç içinde değerlendirilmekte, yeniden yapılanmanın otel işletmelerinin örgüt yapısındaki etkilerini ve yaratacağı değişiklikler ele alınmakta ve son olarak da, otel işletmeleri açısından en fazla önem taşıdığı düşünülen Ziyafet Organizasyonların Yürütülmesi” süreci ele alınmakta, yeniden yapılanmanın temelini oluşturan “süreç yeniden tasarımı”na bağlı olarak model önerisi sunulmakta ve ziyafet organizasyonların yürütülmesi sürecine ilişkin sorunlara çözüm getirmektedir. Bu kitap, gerek yönetim, organizasyon gerekse otel işletmeleri alanında, yeniden yapılanmaya yönelik araştırmacılara, yöneticilere ve öğrencilere bir başvuru kaynağı taşımaktadır.

Doç. Dr. Feri Maviş
Anadolu Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu
E-mail: fmavis@anadolu.edu.tr

Otel İşletmeciliği, S. Medlik (Çeviren: Ömer Met), Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa, 1997, 253 sayfa.

Otel işletmeciliği adı altında Uludağ Üniversitesi tarafından yayınlanan bu kitap; S. Medlik'in The Business of Hotels (1994) adlı çalışmasının türkçe çevirisi olarak hazırlanmış. Tüm uygulamalı bilimlerle ilgili yapılan çalışmalarda ki kuram çerçevesine yerleştirilmiş uygulamalar yaklaşımına bu kitapta da rastlamak mümkün. Toplam beş ana ve on beş ara bölüm olarak düzenlenen kitapta, otel işletmesindeki bölümler ya da fonksiyonların tamamı üzerinde detaylı olarak durmak yerine, tüm bölümler belli ölçülerde, kapsamlı bir şekilde incelenmektedir.

Kitabın birinci bölümünde otel ve ilgili temel kavramlar olarak belirlenen; evden uzakta kalma, otel ürünleri ve pazarları, otel politikaları, felsefe ve stratejilere yer verildiği görülmektedir. Bu kavramsal çerçeveden sonra, otel işletmelerindeki faaliyetlerin; otel müşteri hizmetleri, otel personeli ve yöntemler, otel destek hizmetleri olarak üç grupta toplandığı dikkat çekmektedir. Bu bağlamda otel müşteri hizmetleri; odalar, yiyecek- içecek ve çeşitli müşteri hizmetleri kapsamında ele alınmıştır. Otel personeli ve yöntemler olarak sunulan üçüncü bölümde ise, otel organizasyonu, otel personeli ve otel işletmele-

rinde kullanılan çeşitli verimlilik ölçüleri yanında otellerde bilgisayar kullanımına da yer verilmektedir. Bu bölüm başlığının, sıralanan alt başlıkla daha uyumlu seçilmesi, daha az sorgulanır bir düzenleme olacaktır. Otel destek hizmetlerinin tanıtıldığı dördüncü bölümde ise, pazarlama, tesis sahipliği ve yönetimi yanında, finans ve hesaplar adı altında gruplanan otel faaliyetlerine yer verilmektedir. Tesis sahipliği ve yönetimi alt başlığının, otel mülkünün korunması ya da bakım ve onarım hizmetleri olarak adlandırılması, konuyu daha anlaşılır yapabiliirdi. Kitabın beşinci bölümünde yer alan otelin boyutları ise, konu sıralaması olarak daha başlarda yer alması gereken bir bölüm özelliği taşıırken, otel boyutları yerine otellerin büyüklük ve piyasada bulunma şekillerine göre gruplandırıldığını temsil eden bir başlık altında toplanmış olması beklenirdi.

Kitabın tercüme olması ve aslına sadık kalınarak türkçeye çevrilmesi zorluğuna bağlı olarak ortaya çıkan bu aksaklıklar bir tarafa bırakıldığında, kitabın otel işletmeleri ile ilgili çeşitli konuları derin bir çerçevede sunduğu ve mesleğe ilgi duyanlar için iyi bir başlangıç kaynağı olduğu söylenebilir. Kitap ayrıca, bir otel işletmesini sistematik bir bütünlük içinde incelenmesi ve verilerin güncel olması yönüyle özgün bir nitelik taşımaktadır.

Doç. Dr. Meryem A. Kozak,
Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu
E-mail: mkozak@anadolu.edu.tr

Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Üçüncü Baskı Meryem Akoğlan Kozak, Detay Yayınları, 2001, 172 sayfa.

Birinci baskısı 1994 yılında yapılan “Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi” kitabının üçüncü baskısı Detay Yayınları arasında geçtiğimiz günlerde yayınlandı. On bölümden oluşan kitabın bölümleri şu konulardan oluşmaktadır: Birinci bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında Planlama ve Organizasyon”; ikinci bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında İnsan Kaynakları”, üçüncü bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında İletişim”, dördüncü bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında Materyal Yönetimi”, beşinci bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında Kontrol”, altıncı bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında Bütçeleme”, yedinci bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında Temizlik ve Dekorasyon”, sekizinci bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında Hijyen”, dokuzuncu bölüm, “Kat Hizmetleri Departmanında Güvenlik”, onuncu bölüm, “Çamaşırhane Yönetimi”.

Önlisans ve lisans düzeyinde turizm ve otelcilik eğitimi öğrencilerine yönelik olarak hazırlanan kitap, birinci ve ikinci baskıda yer alan bölümlere ek olarak iki konu daha eklenmiş ve açıklamaların genişletilmesinin yanı sıra güncelleştirmeler yapılmıştır.

Öğr. Gör. Murat Emeksiz
Anadolu Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği
E-mail: memeksiz@anadolu.edu.tr

Technology Impact on Cultural Tourism Conference Proceedings (Birgül Egeli, Meral Korzay, Meltem Özturan, edl.)
Temmuz 27-29 2000 İstanbul, Boğaziçi Üniversitesi

27-29 Haziran 2000 tarihlerinde yapılan “Teknolojinin Kültür Turizmine Etkisi 2000” konferansında sunulan bildirilerin yer aldığı kitabın ilk baskısı Boğaziçi Üniversitesi Yayınevinde Kasım 2000 tarihinde yapıldı. İngilizce olarak basılan bildiri kitabının yayın numarası 695 ve ISBN’i ise 975-518-154-7’dir. 714 sayfadan oluşan bildiri kitabında beş panelde yer alan 15 konuşmacının sunuları ile 8 oturumda sunulan 36 bildiriye yer verilmiştir. Ayrıca tüm katılımcıların isim, soyisim, adres, telefon, faks ve e mailleri bu kişilerle iletişim kurmak isteyenler için kitabın sonunda bir tablo halinde ilgilenenlerin bilgisine sunulmuştur. Kitapta konferans programındaki sıraya göre yapılan oturumlarda sunulan bildirilerin metinlerine yer verilmiştir. Oturumlardaki konu başlıklar, oturumun yöneticisi, bildiri sahiplerinin isimleri ve bildirilerin başlıkları şu şekildedir: Başkanlığını Sühayla Artemel’in yaptığı “Ortak Mirasımız ve Teknoloji” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Jean Lois Luxen “Kültürel Mirasın Otantik Değerinin Korunması”, Fikret Necip Üçcan “Türkiye ve Avrupa: Ortak Miras”, Çevik Bir “Teknoloji, Askeri Kültür ve Turizm”, Faruk Şen “Avrupa Birliği ve Türkiye’de Ortak Mirasın Ürün Olarak Satışının Artırılmasında Teknolojinin Kullanımı”, M. Tınaz Titiz “Ortak Kültürel Mirasa Teknolojinin Etkisi”. Başkanlığını Meral Korzay’ın yaptığı “Varış Noktası Gelişimi ve Teknoloji” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Kornelia Weihs “Turizmin Geleceğine Bakış ve Yeni Bilgi Teknolojileri”, Feyza Sürücü “İnternette Turizm Pazarlaması: Turizm Bakanlığı Uygulaması”, Robert Bentley “Bilgi Teknolojisi ve Kültür Turizmi Organizasyonu”, Mauricio Barra “Şehirler İçin Varış Noktası Pazarlaması: Lisboa Örneği”. Başkanlığını M. Kemal Öke’nin yaptığı “Kültürel Çeşitliliğin Sanal Dünyası” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Wolfgang Mastnak “Turizm Felsefesi: Yabancı Kültürlerle İlişkide Teknoloji”, Eugenia Bo-

lognesi Recchi Franceschini “Kültür Turizmi Ürünü Olarak Bizans Mirasının Ortaya Konulmasında Teknolojinin Kullanımı: İstanbul Örneği”. Başkanlığını Turgut Var’ın yaptığı “Bilgi Teknolojileri Açısından Gelecek Binyıl” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; İbrahim Kavrakoğlu “Yeni Vizyon İçin Gerekli Değişim”, Oğuz Manas “Yeni Nesil İletişim Ağları ve Turizm”. Başkanlığını Bike Kocaoğlu’nun yaptığı kapanış oturumunda Jafar Jafari’nin öne çıkan tespit ve sonuçları ortaya koyduğu konuşmasının metni. Başkanlığını Tomur Atagök’ün yaptığı “Perakendecilik Çerçevesinde Teknolojinin Müzelerin Gelişimine Etkisi” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Joyce Deaton “Geçmişleri, Günümüz Yaşamları ve Kimlikleri İlgili Hikaye Çözümlemeleri: Japonya’daki Kutsal Dağa Teknoloji ile Ziyaret”, Aynur Çiftçi “Tarihsel Çevre Üzerinde Medyanın Etkisi: Fransa’daki Mediatech of Reims Örneği”, Nazan Erkmen “Sanat ve Teknoloji”, Valeria Minghetti, Andrea Moretti ve Stefano Micelli “Turizm Değerleri Zincirinde Müzelerin Rolünün Yeniden Ortaya Konması: Yeni Teknolojinin Sağladığı Fırsatlar”, Oğuzhan Özcan “Kültürel Miras İçin Etkileşimli Medyanın Kullanımı”, Mutlu Erbay “Kültür Turizminde Saraylarımızın Yeri”, Fethiye Erbay “Müze Teknolojisindeki Değişmelerin Kültür Turizmine Etkisi”, Turgut Var ve Jinhung Chon “İnternette Müzelerin Pazarlanması”. Başkanlığını Şükrü Yarcan’ın yaptığı “Turizm Teknolojinin Etkisi” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Perin Öztin ve Deniz Gürsoy Odgers “Havayolu ile Seyahat Dijitalleşti”, Orhan Sivrikaya “Ulaştırma Biçimlerine Teknolojinin Etkisi”, Gül Akbay “Ulaştırma Biçimlerine Teknolojinin Etkisi”, Cemil Boyacı, Akın Aksu ve Ebru Tarcan “Beş Yıldızlı Otellerin Web Sitelerinin Kültür Turizminin Tanıtılmasında Bir Araç Olarak Kullanımı: Antalya Bölgesinde Bir Araştırma”, Gershon Paz-Tal, Raphael Raymond Bar-On ve Yoni Shapira “Tour Phone Sistemi: Turiste Rezervasyon Bilgisi ve Ticari Servis Sağlamada Yeni Bir Çözüm Olarak Kişisel Yardımlı Telekomünikasyon Hizmeti”. Başkanlığını Bülent Himmetoğlu’nun yaptığı “Yerel Halk ve Kültürel Turizm Ürününe Teknolojinin Etkisi” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Yıldız Belger “Teknoloji, Yerel Halk, Sivil Toplum Örgütleri ve Onların Kültürel Turizm Ürününe Etkisi”, A. Rodney Bobiwash “Kültürel Turizm ve Yerel Halk : Görüşmelerin Yapılabileceği ve Fayda Sağlanacak Yerlerin Keşfi”, Daniel Davalos Morgan, Pedro Gonzales Dominguez ve Maria Concepcion Gallardo “Ulusal Yerel Halkla İlişkiler Enstitüsü ve

Eko-Turizm Projesi“, Duygu Salman, Sedef Sayın ve Tomris Teoman “Ev Sahibi Toplumun Kültürüne Turizmin Etkisi: Safranbolu Örneği”. Başkanlığını Perran Akan’ın yaptığı “İnternet Pazarlaması ve Turizm” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Tülay Sağlam “İnternet Pazarlaması”, Halil Nadiri ve Turgay Avcı “Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmeler ve Turizm Pazarlamasında İnternet Uygulamaları: Kuzey Kıbrıs Turizm Sektörü Pazarlama Çalışmalarında Satış Artırıcı Araç Olarak İnternetin Kullanımı”, Yaniv Poria, Richard Butler ve David Airey “Kültürel Miras Turizmi ve Tarih Turizminde İnternet Pazarlaması”, Maria Dolores Alvarez “Seyahat Satışlarında Online Rezervasyon”. Başkanlığını Nedret Kuran Burçoğlu’nun yaptığı “Medya ve Kültür Entegrasyonu: Dünyadaki Uygulamalar” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Alvin Rosenbaum “İletişimde Değişim: Yöresel Kültür Mirası Turizminde Teknolojik Trendler”, Jon Griffin Donlon ve Turgay Avcı “Kültür Turizmi ile İlgili Bilginin Resmi Kaynaklar Yerine İnternetteki Konusmalarından (E-Chat) Elde Edilmesi“, Cihan Çobanoğlu, Kadir Çorbacı ve Bill Ryan “Karşılaştırmalı Analiz: Amerika Birleşik Devletleri ve Türkiye’deki Konaklama İşletmelerine Teknolojinin Etkisi” Başkanlığını Şükrü Yarcan’ın yaptığı “Varış Noktası Gelişimi” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Dimitrios Buhalis “Varış Noktası Stratejik Yönetimi Aracı Olarak Varış Noktası Yönetim Sistemleri”, Erol İnelmen “Kültürleri Anlamayı Artırmada Teknolojinin Kullanımı”, Robert Govers “Turizm Varış Noktaları: Turistle Direkt Bağlantı ve İlişkiler”, Zübeyde Kocabay ve Oya Bozkurt “Cumalıkazık’ın Korunması ve Tanınmasını Sağlanması”. Başkanlığını Meltem Öztu-

ran’ın yaptığı “Kültürel Medyanın Gelişimi ” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Anthony V. Seaton ve Peter Alford “Kitap ve Teknoloji: İkinci El Kitap Satış Turizminin Gelişimi ve BokoTownnet”, Mustafa Özgür Güngör, Sevil Özer, Sibel Aksu Güngör ve M. Koray Tahiroğlu “Çatalhöyük Sanal Temalı Park Web Uygulaması”, Karel Pavelka “Tarihi Binaların Dökümantasyon ve Sunumu İçin Dijital Photogrammetry, GIS ve İnternet Teknolojilerinin Kullanımı”, Birgül Egeli ve Meltem Özturan “Sanal Müzelerin Gelişimi: Harbiye Askeri Müze ve Kültür Merkezi Örneği”. Başkanlığını Birgül Egeli’nin yaptığı “Kültürel Mirasın Envanterinin Çıkarılmasında Teknolojinin Kullanımı” konulu oturumdaki katılımcılar ve sunduklar bildiriler; Mario Bochicchio ve Roberto Paiano “Turizmde Yeniden Kullanılabilir Hipermedya Uygulamaları”, Z. Gül Karşılgil Ünal “Kültürel Mirasın Dökümantasyonunda Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı“, Mustafa Kasap ve Alp Kut “Kıralık Gayrimenkul Yönetim Kurulu Sistemi”, Mehmet Emin Küçük “Türkiye’deki El Yazmalı Kitapların Bibliyografik Bilgi Sistemlerinin Dizaynı”.

Özetle, “bilgi teknolojisi” ve “kültür turizm”nin birbiri ile ilişkisi, birbirine katkısı ve birbirini nasıl bütünlediği konularında akademisyen ve uygulamacılar tarafından sunulan 51 bildirinin toplandığı “Teknolojinin Kültür Turizmine Etkisi 2000” kitabı bu konularda çalışma yapacakların incelemesi gereken ana kaynaklardan birisidir.

*Yrd. Doç. Dr. Murat Azaltun
Anadolu Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği
E-mail: mazaltun@anadolu.edu.tr*