

OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİK UYGULAMALARI

Doç. Dr. Ufuk DURNA

Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi
ufukdurna@akdeniz.edu.tr

Serap BABÜR

Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
serap-babur@windowslive.com

ÖZET

Yenilik son yıllarda tüm sektörlerde önemsenen bir akım haline gelmiştir. Otel işletmeleri de bu akımın gerisinde kalmamakta ve ürün ve hizmetlerinde yenilik uygulamaları yapmaktadırlar. Çoğu otel işletmesi kaynak sorunu yaşamasa da var olan kaynaklarını kullanabilecekleri yenilik uygulamalarından habersizdir. Çalışmamızın amacı otel işletmelerinin ürün ve hizmetlerindeki yenilik uygulamalarını incelemek ve otelcilere de fayda sağlayabilecek bir kaynak oluşturmaktır. Otel işletmelerindeki yenilik uygulamalarını incelemek amacıyla yapılan bu çalışmada konuya geniş bir perspektiften bakılmaya çalışılmıştır

Anahtar kelimeler: Yenilik, otel işletmelerinde yenilik, yenilik uygulamaları

INNOVATION APPLICATIONS IN HOTEL BUSINESSES

ABSTRACT

The innovation has become one of the most important strategic way of the business in last years in all sectors. Hotel businesses don't stay out of innovative trend; hotels take step and apply innovation in goods and services. Most of the hotel businesses don't experience the resources problems, however they are not aware of innovation applications those can be used with existing resources. The aim of this study is research on the innovation applications of themed and design hotel businesses and to create a source for hotel managers. The study tried to be taken care of the issue in a wide perspective to examine the innovation applications of hotel businesses.

Key Words: Innovation, innovation in hotel businesses, innovative applications

1. GİRİŞ

Yenilik, artık işletmelerin ayakta kalması ve rekabet edebilmesi için zorunluluk haline gelmiştir. Yeniliğin belirli sınırları yoktur. Hayal gücümüzle sınırlıdır. Bundan 20-25 yıl öncesinde otel odalarına konan ürünler ayırt ediciliği olmayan ve bir elin parmağını geçmeyen ürünlerdi. Günümüzde, sadece banyolarda yirmi farklı ürün bulunmaktadır. Bugüne kadar otel işletmelerinde sunulan hizmetler göz önüne alındığında, gelecek de verilecek hizmetlerle kıyaslanamayacağını görürüz.

Otel işletmelerinin sayısı tüm dünyada sürekli artmaktadır. Ve artık sadece kalite, rekabet avantajı olmaktan çıkmıştır. Çünkü artık otel işletmelerinin çok büyük bir bölümü misafirlerine kaliteli ürün ve hizmet sunmaktadır. Bu sebeple sadece kalite, önemli düzeyde bir rekabet avantajı sağlamada etkili değildir. Artık dünyadaki yenilikleri ve teknolojik trendlerini takip eden, hizmetlerinde farklılıklara giden, çevreye duyarlı olan, misafirlerinin sağlıklı beslenmesini önemseyen, hem iç hem de dış mimarisiyle misafirlerine büyümlü bir atmosfer yaratabilen kısacası diğerlerinden farklı olabilen, yani kendini farklı kılabilen otel işletmeleri ayakta kalabilmektedir.

Kendini yenilemeyen otel işletmeleri hızla demode olmaktadır. Dolayısıyla otelcilikte başarının devamı sektörün yeniliklere önem vermesinden geçmektedir.

2. OTEL İŞLETMELERİNDE YENİLİK UYGULAMALARI

Konuklarına sundukları farklı hizmetler ve yeniliklerle onlara kendilerini özel hissettiren otel işletmelerinin sayısı günden güne artmaktadır. Otel işletmelerinin ürün ve hizmetlerindeki yenilik uygulamalarını şu başlıklar altında sıralayabiliriz:

2.1. Hizmette Yenilik

Otel işletmelerinde hizmet kuşkusuz en önemli unsurdur. Otel işletmeleri, rekabet avantajı elde etmek için hizmet yeniliklerine gereken önemi vermelidir. Hizmette tek düzelikten kurtulmaya ve farklılaşmaya gitmelidir. Otel işletmelerinde yapılan hizmet yeniliklerinden bazıları aşağıdaki gibidir:

Örneğin; Antalya Belek'teki Adam & Eve otel konuklarına "romantik konsept" adı altında çok yenilikçi hizmetler vermektedir. Bu konsept altında hayatını birleştirmek isteyen çiftlere çok yenilikçi 11 ayrı konsept sunulmaktadır. Bu hizmet sayesinde çiftler partnerlerine romantik sürprizler ve ekstrem evlenme teklifleri yapabilmektedir (www.adamevehotels.com, erişim tarihi: 23.07.11).

İstanbul'daki Point Hotel Barbaros da, farklı tasarımı ve hizmet yaklaşımıyla hizmette yeniliğe ve pazarlama yeniliğine iyi bir örnektir. "Ev konforu ve ofis teknolojisini" bir arada sunarak; iş toplantıları için özel bir hizmet anlayışı

geliştirerek; ihtiyaçlara uygun bir bilişim teknolojileri altyapısı kurarak kendisini diğer otellere göre farklılaştırmıştır (Elçi, 2010).

Tamamen İstanbul teması ile dekore edilen otelde 26 sanatçının 265 eseri bulunmaktadır. Otelde, içerisinde en eskisi 1633 yılına ait bir kitabın da yer aldığı yaklaşık 3000 kitaplık İstanbul kütüphanesi bulunmaktadır. Aynı zamanda otellerin uyku satmasını temel alarak, 'sweet dreams' konseptini geliştiren yetkililer, ninniler, özel yataklar ve yastık menüleri hazırlamışlardır. Ayrıca otelde kaliteli uykunun 101 sırrı adlı kitabı yatakların başuçlarına koyulmaktadır. Ve dünya milletlerinin ninnilerinden oluşan bir CD de kalan misafirlere hediye edilmektedir (www.hurriyet.com.tr, 06.01.11).

Point Hotel Barbaros'ta yer alan İstanbul Modern Müze Mağazası'nda müze koleksiyonundan ve sergilerden esinlenilerek üretilmiş çok çeşitli tasarım seçenekleri satışa sunulmaktadır (www.hurriyet.com.tr, 06.01.11).

Antalya Belek'teki Adam & Eve otelin konuklarına sunduğu çok yenilikçi bir hizmet de "Angel Servis"tir. Angellar konukların 24 saat, her an ulaşabilecekleri tatil asistanlarıdır. Tüm konuklar için, en az bir yabancı dil bilen, kendi alanında eğitim almış, deneyimli, insan ilişkileri ve organizasyon konularında uzman bir Angel hizmet vermektedir. Tatilin başlangıcından sonuna dek konuklara her konuda yardımcı olmaktadır.

Hizmette yeniliğe yaratıcı bir fikir de ABD'nin Seattle kentindeki Sorrento Hotel'e aittir. Sorrento Hotel konukları için gece sohbetleri düzenlemektedir. Sanatçılar, yazarlar, sinemacılar, şefler ve başka alanlardaki entellektüeller, "gece yarısı sempozyumlarında" otel müşterilerinin kültürel derinliğini artırmaktadırlar (www.kobidestek.org, 16.03.11).

Hizmette yeniliğe sıradışı ve yaratıcı bir örnek de San Diego'daki Rancho Bernardo Inn Otelidir. Otel yönetimi misafirlerine özel bir paket hazırlamıştır. Paketin adı "Survivor", özelliği "Her şey hariç"tir. Otel yöneticileri pakette verdikleri her hizmeti ayrı ayrı fiyatlandırmışlardır. İki kişilik delux oda fiyatı 219 dolardan başlamaktadır ve bu fiyata çok şey dahildir. Ancak konuklar bu fiyatı odadaki hizmetleri eksilterek 19 dolara kadar düşürebilmektedir (www.innocentric.blogspot.com, 12.01.11).

Hizmette yeniliğe iyi bir örnek Milano'da bulunan Nhow oteldir. Nhow Hotel, ünlü İtalyan tasarımcı Matteo Thun ile mimar Daniele Beretta tarafından tasarlanmıştır. Oteldeki mobilya ve aksesuarların dilenirse misafirler tarafından satın alınabilmesi de çok yaratıcı bir yeniliktir (www.gezikolik.com, 27.02.11).

Güzel bir hizmet yeniliği de Antalya'daki bir zincir otel işletmesinde uygulanıyor. Otel konuklarına bir seferliğe mahsus olmak üzere ücretsiz saç yıkama ve kesim hizmeti veriyor. Oteldeki bir başka hizmet yeniliği de iki otel kullanım imkanı bulunması. Konuklar yan yana olan ve aynı gruba ait olan otellere günün istedikleri zamanında girip çıkabiliyor ve oradaki tüm

hizmetlerden faydalanabiliyorlar. Bir otele ücret ödeyen konuklar böylelikle iki otelde tatil yapma imkanı buluyorlar.

Yenilik, bazen, müşterilerin iş süreçlerine yarattığı katkı ile büyük bir pazarlama ve halkla ilişkiler projesi haline de gelebilmektedir. Danimarka'da bir otel, son dönemde görülen en yaratıcı fikirlerden birini hayata geçirmiştir. Burada müşteriler, bir jeneratöre bağlanan bisikleti çevirerek otelin elektrik üretimine katkıda bulunmaktadır. Bunun karşılığında da bedava akşam yemeği yiyebilmektedir (www.kobifinans.com.tr, 04.01.11).

Son yıllardaki hizmet yeniliklerinden birisi de kişiye özel hizmet olmuştur. Rixos Otelleri de villalarında kişiye özel tatil imkanı sunmaktadır. Rixos Otelleri villalarında konaklayan misafirlerine 24 saat hizmet vermek üzere butler (özel görevli) hizmeti sunmaktadır (www.emlakkulisi.com, 24.02.11).

Önümüzdeki yıllarda otel işletmelerindeki check-in işlemleri de artık geleneksellikten uzaklaşmaya başlayacaktır. Yenilikçi oteller check-in deneyimini tekrar gözden geçirip daha kişisel, teknolojik ve kusursuz ya da sadece daha eğlenceli hale getirmeyi amaçlamaktadır. Bu konuda boş durmayan oteller yeni teknolojiler ve farklılıklar yaratarak check-in sürecini konuklar için eğlenceli hale getirmektedir. James Northcutt imzalı Peninsula Beverly Hills check-in sürecinde kusursuz bir hizmet anlayışı benimseyerek konuklarını özel hissettirmektedir. Otelde, konuğun ismini bilen, kayıt bilgilerine ve anahtarına sahip, konuğa odasına, suitine ya da bahçedeki villasına kadar eşlik eden özel bir misafir ilişkileri menejeri bulunmaktadır. Böylece konuklar resepsiyon prosedürünü atlatmaktadır (www.dijimecmua.com, 27.02.11).

Hizmette yeniliğe güzel bir örnek de havuzbaşında daha hızlı servis yapabilen patenli barmaidlerdir. Hem havuz başında hem de bar içinde artistik hareketlerle misafirlerin beğenisini kazanan patenli barmaidler hem bir an önce serinlemek isteyen turistlerin içeceklerini çok daha hızlı ulaştırmakta, hem de güneş altında yorulmadan çalışma fırsatı bulmaktadırlar (www.haberturizm.com, erişim tarihi: 02.04.11).

300'den fazla otel markasının danışmanlığını yapan dünyaca ünlü otel-restoran danışmanlığı şirketi Andrew Freeman & Co. önümüzdeki senelerde popüler olacak bazı otelcilik sektörü trendlerini şu şekilde sıralamıştır (www.turizmguncel.com, 10.01.11):

Günümüzde artık birçok aile evcil hayvan beslemektedir. Ve onları hayatlarının bir parçası olarak gördükleri için tatilleri sırasında da onlardan ayrılmak istememektedirler. Bu sebeple evcil hayvanlar, bu durumun bilincinde olan otelciler için yeni çocuklar durumuna gelmiştir. Misafirlerin hayvanlarını gezdirmek, mama hizmeti vermek, odalarda su-mama kapları, evcil hayvan yatakları ve oyuncakları bulundurmak önümüzde yıllarda otelcilerden talep edilecek yenilikler arasında bulunmaktadır.

Oteller, misafirlerine uçak biletleri için check-in hizmetini daha yaygın bir şekilde vermeye başlayacaktır.

Otellerde bar ve restoran şeflerinin masalar arasında gezerek müşterilerle tatlar üzerinden iletişime geçmesi misafir beklentileri arasında ilk sıralarda yer alacaktır.

Misafirlerin otelde tattığı ve çok beğendikleri yiyecekleri küçük tatlar halinde otelden ayrılırken hediye olarak vermek misafirlerin otelden çok memnun ayrılmasını sağlayacaktır. Önümüzdeki yıllarda bazı oteller bu amaca hizmet edecek küçük alışveriş merkezleri dahi açacaktır.

Kimi oteller özel film gösterimleri ve sinema geceleri düzenleyecektir. Bu hem müşteriler için büyük bir memnuniyet hem de oteller için yeni bir gelir kaynağı olacaktır.

2.2. Mimaride Yenilik

Tüm dünyada artık otel işletmeleri hem dış ve hem de iç mimarileri ile sanat eseri olmaya yönelmektedirler. Dış ve iç mimaride sürekli yenilenme zorunluluk haline gelmiştir. Artık turistler, en değerli zamanlarını geçirmek için çıktıkları tatil sürecinde sigara kutusu gibi otellere tıklamak istememektedirler. Bu sebeple otel işletmelerinin sürekli olarak yenilenmeye ihtiyacı vardır. Son yıllarda otel işletmeleri hem iç hem dış mimarilerinde farklılık ve yeniliklere girmektedirler. Otel işletmelerinde son yıllarda yapılan ya da yapılması mümkün mimari yeniliklerden bazıları şunlardır:

Mimarideki yeniliğe başka iyi bir örnek farklı dizaynı ve mimarisiyle misafirlerine hizmet veren dünyanın lider tasarım oteli olma özelliğine sahip olan Adam & Eve'de lüks, farklı bir tasarım tarzıyla sunulmaktadır. Beyaz ile yeryüzü cennetinin "safliğini", ayna ile asla "yalnız" kalmayacağını, cam ile "yaşamsal zenginliği görme arzusunu" tanımlayan otel, doğaya olan saygısını ise otele giydirilen yemyeşil yapay şimşir örtüsü ile simgelemektedir. Tüm yaşam alanlarının duvarlarının aynalarla donatıldığı Adam & Eve'de 100.000 m² alanda 108.000 m² ayna kullanılmıştır (www.hossohbet.com, 30.03.11).

Yine Paris'te açılan Hotel Particulier de Montmartre lüks ve konforun, modern sanatla kusursuzca harmanlandığı sıradışı bir butik oteldir. Sadece 5 süit odanın yer aldığı otelin dört bir yanı çoğu Fransız olan dünyaca ünlü birçok sanatçı, tasarımcı, fotoğrafçı, şair, heykeltıraş ve mimar tarafından tasarlanmıştır (www.gezikolik.com, 27.02.11).

İlginç mimarisiyle mimaride yapılan yeniliklere güzel bir örnek İspanya'daki Şarap Otel'dir. Kızıl, gümüş ve altın renginde girintili çıkıntılı yapısıyla dikkat çeken otel, bir şarap şişesinin kapağındaki ambalajı temsil etmektedir. İlginç yapısıyla dikkati çeken otelin mimarı ise dünyaca üne sahip Frank Gehry'dir (www.izafet.com, 30.03.2011).

Otel mimarisinde yapılan yeniliklerden birisi de uçak kabini odalı havaalanı otelleridir. Uçaklar ve oteller seyahatlerin birbirini tamamlayan en büyük öğeleridir. Kaçırılan uçak saatleri, ertelenen seferler nedeniyle yolculara büyük rahatlık sunan havaalanı otelleri Yotel'ler son yıllarda popüler hale gelmiştir. Londra Gatwick havaalanı (Güney Terminali), Londra Heathrow havaalanı (Terminal- 4) ve Amsterdam Schiphol havaalanında bulunan Yotel'lerde üç tip rezervasyon seçeneği bulunmaktadır; premium, standart ve twin cabin (www.gezirezervasyonu.com, 25.03.11).

Yenilikçi otel mimarisine iyi bir örnek de Kapadokya'da bulunan Gamirasu Cave Hotel'dir. Gamirasu'da yedi adet eski Kapadokya evinin ve tarihi bir manastırın özenle restore edilmesiyle oluşturulmuş yirmi beş oda bulunmaktadır (www.kucukoteller.com.tr, 22.03.11).

Mimari yeniliklerden birisi otellerde kara tahta malzemesinden duvarlar ve kolay çıkabilir boyaların kullanılmasıdır. Böylelikle otel işletmeleri misafirlerine yaratıcı konaklama süreçleri sunmaktadırlar (www.resortacademy.com, 05.01.11).

2.3. Aydınlatmada Yenilik

Aydınlatma tasarımı bir otel binasında son derece önemli bir rol oynamaktadır. Aydınlatma tasarımının yetkinliği ile otelin görünümü güçlenmektedir. Bir otel binasındaki aydınlatma düzeni görsel konfor koşulları ve güvenliğini sağlamanın yanı sıra, müşterileri yönlendirmek ve mekânlardaki belirli detayları vurgulayarak, değişik işlevlere cevap verebilmek amacıyla tasarlanmalıdır (Şahin, 2006: 15). Otel işletmeleri aydınlatmayla ilgili pek çok yenilik yapmaktadır.

Günümüzde iyi otellerin çoğunda, otel içi ve dışında kullanılan tüm doğal ve yapay yeşilliklerin aydınlatılmalarının, tavanlar veya yüksek noktalardan değil, tabanlara veya yan duvarların alt kısımlarına gizlenmiş noktalardan yapıldığı, ampul veya spotların görülmediği çalışmalar dikkat çekmektedir (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Otel odalarında aydınlatmada yapılabilecek bir yenilik de orijinal bir tasarıma sahip gölge saat olabilir. Konuklar bu saat sayesinde gece uyandıklarında hem saati rahatça görebilir hem de gece lambası olarak kullanabilirler. Dışardan gelen ışık saatin yansıtmasını bozmamaktadır ve 24 saat bu gölgeden saate bakılabilmektedir.

Otel aydınlatmalarında son dönemde özellikle yatak başlarında Led'li okuma lambaları çokça kullanılmaktadır. Çevre duyarlılığı ve enerji tasarrufunun son dönemlerde ön plana çıkmasıyla az sarfiyatlı ve ısı yaymayan aydınlatma gereçleri popüler hale gelmiştir (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Antalya Belek'teki Adam & Eve Hotel odalarında, isteğe göre değişen onlarca renk ışıklandırma seçeneği, kişisel kullanımı ön plana çıkartırken,

ışıklandırmayı ses frekansına bağlı olarak da değişken hale getirerek, her odayı, hatta her jakuziyi bir "ışık terapi" merkezi olarak konumlandırmaktadır (www.gezikolik.com, 27.02.11).

2.4. Teknolojide Yenilik

Teknolojinin en önemli özelliği çok çabuk eskimesi ve hiç durmadan sürekli ilerlemesidir. Otel işletmeleri de rakiplerinin ve teknolojinin gerisinde kalmamak için bu değişimlere ve yeniliklere ayak uydurmak zorundadırlar. Konuklar belki daha önce görmediği bir teknolojik ürünü işletme içerisinde gördüklerinde hem kendileri bu durumdan çok memnun kalmaktadırlar, hem de çevrelerindekiyle paylaşarak işletmenin olumlu reklamını yapmaktadırlar. Son yıllarda otel işletmelerinde öne çıkan ve konukların kendilerini özel hissetmesini sağlayan teknolojik yenilikleri ve yapılması mümkün yenilik uygulamalarını şu şekilde sıralamak mümkündür:

Örneğin otel odalarının kapılarındaki en yeni teknoloji Holiday Inn otellerinin "Mobile Key" uygulamasıdır. Bu uygulama sayesinde konuklar internet üzerinden rezervasyonlarını yapmaktadırlar. Yapılan rezervasyonun ardından kişinin telefonuna oda numarasının yazılı olduğu, aynı zamanda sesli bir mesaj gelmektedir. Kişi otele giriş yaptığında resepsiyona bile uğramadan direkt odasına çıkmaktadır ve sesli mesajı kapıya tutarak kapıyı açmaktadır. Bu yenilik uygulamasını yakın gelecekte başta zincir oteller olmak üzere diğer otel işletmelerinde de görmek mümkün olacaktır (www.youtube.com, 05.04.11).

Yine günümüzde artık birçok otelin giriş kapıları, otel içerisindeki merkezlerin giriş kapıları, wc ve banyolardaki kağıt havlu ve kurutma makineleri, otel içerisindeki tüm musluklar, wc, banyo ve odalardaki aydınlatmalar fotosellidir. Tüm bu ürünler misafirlere daha fazla konfor sağlamak, kendilerini özel hissettirmek içindir (www.turizmdebusabah.com, erişim tarihi: 05.01.11).

Yüksek teknoloji otel mimarisini ve iç mekan tasarımını belirleyen en önemli girdilerden birisidir. Point Hotel Barbaros'ta Microsoft'un teknik alt yapısıyla, video konferans ve interaktif tv sistemi ve Windows 7 sürümünün ilk kez kullanıldığı "Microsoft Business Center" ve dünyada ilk örneği olan 1500 m²lik bir alana kurulu "The Game" teknolojik oyun merkezi planlanmıştır. Teknolojik yatırımlarından biri de resepsiyonda kullanılan m-bot sistemidir. Yabancı konukların klavye kullanarak 17 dil üzerinden anından ingilizceye çeviri yapabilen bu sistem sayesinde, resepsiyonist ile çok daha kolay iletişim kurma şansına sahiptir (www.gateway.hafele.com.tr, 26.02.11).

Yakın gelecekte otel işletmelerinde sıklıkla görmenin mümkün olacağı yeni teknoloji ürünlerden birisi Glo-Pillow'dur. Glo-Pillow isimli bu yastık alarmlı saat görevi görmektedir. Yastık üzerinde ayarlanabilir bir saat bulunmaktadır. Ayarla belirlenen saatten 40 dakika önce yastık yavaş yavaş aydınlanmaya başlamakta ve kişiyi rahat bir şekilde uyandırmaktadır. Yastık Time dergisinin "Best Inventions of 2007 / 2007'nin En İyi Buluşları" ödülüne layık görülmüştür (www.ensonmodeller.com, 25.02.11).

Önümüzdeki yıllarda otellerde görülecek bir başka yenilik de müzikli yastıklar olabilir. Misafirlerin uykuya dalarken istedikleri müzikleri dinleyerek uyumasını sağlayan bu müzikli yastıklar sayesinde kulaklıkların verdiği rahatsızlığın da önüne geçilebilir. Yine banyolardaki gürültülü saç kurutma makinalarını sessiz çalışan saç kurutma makinalarıyla değiştirmek yapılabilecek teknolojik yeniliklerinden olabilir.

Odalara konulacak dijital çerçeveler sayesinde konuklar tatil süresince çekmiş oldukları fotoğrafları odalarında rahatlıkla izleme olanağı bulacaktır. Misafirlerin odanın atmosferini değiştirmelerini sağlamak için odaya konulacak uzaktan kumandayla çalışan elektrikli mumlar, mum ışığı etkisi yaratarak bir anda tüm odanın atmosferini değiştirerek konukların memnun kalmasını sağlayacaktır (www.cihan.org, 20.03.11).

Önümüzdeki yıllarda konuk odalarında sıklıkla rastlayacağımız diğer bir yenilik de çok amaçlı bir cihaz olan Wireless Digital Assistant (WDA) Kablosuz Dijital Yardımcı cihazları olacaktır. Bu cihazlar sayesinde odada konaklayan konuklar oda sıcaklığını, aydınlatmayı, perdeleri ve çalar saati bir dokunmatik ekran sayesinde rahatlıkla kontrol edebilme imkanı bulacaktır (www.cihan.org, 20.03.11).

Konuklara kapıyı açmadan kapı önündeki kişiyi canlı görme imkanı sağlayan dijital LCD ekranlı kapı dürbünleri güvenliği önemseyen konukların memnuniyetini yükseltecek teknolojik yeniliklerdendir (www.cihan.org, 20.03.11).

Otel işletmelerinde konuklar için TV cihazları önemlidir. Ülkelerinden uzaktayken ülkelerinde ve dünyada olup bitenleri takip etmek, film izlemek ve müzik dinlemek isterler. Bu alanda yapılan bir yenilik de, yaklaşık 500'ün üzerindeki Vestel Ar-Ge mühendisinin tasarladığı İnteraktif Otel TV'dir. Bu sistem sayesinde otel müşterileri tüm dünyadaki TV ve radyo kanallarını her dilde canlı olarak seyretme ve dinleme olanağına kavuşmaktadır. Ayrıca kalınan oteldeki tüm interaktif servisler de televizyon üzerinden kullanılabilir (www.computerworld.com.tr, 25.01.11).

Ayrıca, konuk odaları ve genel alanlarda duvarlara monte edilebilir plazma TV cihazları, odalarda yerden tasarruf sağlaması sebebiyle, son zamanlarda işletmeler tarafından sıklıkla tercih edilmektedir (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Yakın zamanda konuklar check-in ve check-outlarını cep telefonlarıyla yapmak isteyecektir. Bu teknolojiye artık kolayca ulaşılabilir (www.resortacademy.com, 05.01.11).

Teknolojinin gerçekleştirdiği en son yenilikleri en iyi şekilde kullanan 10 teknoloji otel ABD merkezli askmen.com sitesinde düzenlenen bir anketle belirlenmiştir. Rüzgar ve güneş enerjisinden elektrik üreten, otel içinde deniz havası estiren, ruh haline göre odanın aydınlatmasını değiştiren hatta kadınlar için oje kurutma hizmeti veren oteller yoğun ilgi görmektedir (www.resortacademy.com, 05.01.11).

Helix Otel: Yüksek teknolojiyi ısı ve enerji tasarrufu için kullanacak olan otel, geliştirdiği GROW isimli panellerle güneş ve rüzgâr enerjisinden yararlanmaya hazırlanmaktadır.

Hotel Sax, ABD: Oteldeki konuklara dizüstü bilgisayar ve mp3 müzik çalar verilmektedir.

Hotel 1000, ABD: İlginç su tesisatı modelleri ile 3'üncü sırada bulunan otel kızıl ötesi tarayıcı kullanılan sessiz elektronik kapı zili ile ilgi çekmektedir.

Peninsula Hotel, Japonya: Skype kullanarak telefon edilen otelde, ruh durumunuza göre ışıklandırma seçenekleri sunulmaktadır. Otel ayrıca oje kurutma hizmeti de vermektedir.

Blow Up Hall, Polonya: "Elektronik sanat oteli" olarak da anılan Blow Up Hall Rafael Lozano isimli sanatçı tarafından satın alındıktan sonra video enstalasyonu ile ilgi çekmiştir.

The Upper House, Hong Kong: Konukların ulaşımı otele ait Lexus RX450H hibrid model otomobillerde sağlanmaktadır.

Mama Shelter, Fransa: Her türlü eğlencenin sunulduğu iMacler ile birlikte otel ücretsiz internet bağlantısı da sunmaktadır.

Montage, ABD: Buğulanmayan aynaların bulunduğu odalarında Montage, çevreci enerji tüketmektedir.

Element Otelleri, ABD: Aydınlatma için enerji tüketimini ön planda tutan Element Hotels, su tasarrufu için özel bir tesisat sistemi kullanmaktadır.

Pod Hotel, ABD: Otelde ücretsiz internet, LCD televizyonlar ve iPod kullanımı için istasyonlar yer almaktadır.

Teknolojideki yenilikleri takip ederek bu yeniliklere uyum sağlayabilen Antalya Belek'teki Adam & Eve Hotel Türkiye'nin ilk high-tech oteli olma özelliğine sahiptir. Otel içerisinde yüksek teknoloji ürünlere her yerde rastlamak mümkündür (www.adamevehotels.com, 02.04.11).

Bilişim teknolojisindeki yenilikler otel işletmeleri açısından oldukça önemlidir. Artık web sitesi olmayan, internet ortamında var olmayan otel işletmesi görmek neredeyse imkânsızdır. Birçok otel işletmesi internetin gelişen etkilerinden istifade etmek için kendi web sitelerini oluşturmuş pazarlama, satış ve rezervasyon maksatlarıyla kullanmaya başlamıştır (Wei vd., 2001: 235).

2.5. Odalarda Yenilik

Otel işletmelerinin sunduğu hizmetler, konunun mutlu ve huzurlu bir tatil geçirmesinde önemli bir yer tutmaktadır. Yenilikçi bir anlayışla itinayla düzenlenmiş bir odada, rahat ve konforlu yataklarda uyuyan konuklar, iyi

dinlenmiş ve zinde olarak uyanırlar ve güne mutlu başlarlar. Otel odaları içersinde konuklar için düşünölmüş küçük ama yenilikçi detaylar konukların memnun kalmasını sağlayacaktır. İnsan konforu ve rahatlığı, gelecek otel odalarında en önemli konudur. Otel işletmelerinin odalarında yaptıkları yeniliklerden bazıları şunlardır:

Örneğin; Peninsula Beverly Hills konuklara odalarında kişiye özel hologramlı yastıklar ve kişiye özel oda kokuları sunarak konuklarına farklı bir deneyim yaşatmaktadır (www.dijimecmua.com, 27.02.11).

Konukların özel zevklerine göre dekore edilmiş otel odaları, konukların tam sevdiği banyo suyu sıcaklığı, en sevdikleri içeceklerle dolu mini bar ve arka planda da en sevdikleri müzik, bu veya benzeri bir durum önümüzdeki yıllarda otel odalarında popüler olacak yeniliklerdendir (www.turizmhabercisi.com, 28.02.11).

Kişiselleştirilmiş otel odalarına iyi bir örnek Amsterdam Schiphol Havalimanı'nda bulunan lüks bir tasarım oteli CitizenM'dir. Otel odalarında ücretsiz Wi-Fi erişimi, tazyikli yağmur duşu, kral yatak, ücretsiz filmler, ABD ve İngiltere ve AB standartlarında adaptörler bulunmaktadır. Philips Moodpad dokunmatik ekran ile oda rengi değiştirilebilmektedir. Isı, tüm aydınlatma, storlar ve ışık geçirmeyen perdeler de kumandayla ayarlanabilmektedir. Önceden belirlenen tema ile odaya girişte özel bir ortam yaratılabilmektedir. Yine kumanda ve TV üzerinden odada istenen tema uygulanabilmektedir. Önceden yatağın ve yastığın tipi de belirlenebilmektedir. Otelde resepsiyon bulunmamaktadır. Girişteki kiosklardan check – in işlemleri ve check – out işlemleri yapılmaktadır. Oda tasarımı özel olarak dışarıda yaptırılıp otel içine "insert" edilebilmektedir (www.citizenm-amsterdam-city.h-rez.com, 15.03.11).

Önümüzdeki yıllarda otel odalarında engelli konuklara özel yenilik uygulamalarına rastlamak sıklaşacaktır. Engelli odalarındaki yatak başlarına ve özel hazırlanmış banyolara basıldığında resepsiyondan oda numarasının görüldüğü acil çağrı butonları yerleştirmek yaygınlaşacaktır (www.haberler.com, 07.01.11).

Son yıllardaki bir başka yenilik de özellikle Avrupa ve Amerika'da popüler olan yatak malzemelerinde kuştüyü ürünler kullanmaktır. Konfora ve rahatlığına düşün konuklar için güzel bir yenilik uygulmasıdır (www.turizmguncel.com, 10.01.11).

Otel odalarındaki bir başka yenilik de konuklara sunulan yastık menüsüdür. Konuklar tercihlerine göre seçtikleri yastık tiplerinde keyifli bir uyku geçirebilmektedirler. Dünyanın bir çok yerindeki bir çok otelde bu hizmet konuklar tarafından yoğun ilgi görmektedir.

Otel odalarında konuklarına farklı ve yenilikçi hizmetler sunan otel işletmelerinden birisi de Hong Kong'daki Fleming Hotel'dir. Bu otel erkek ve kadın konuklarına özel odalar hazırlamaktadır. Erkekler için hazırlanmış

odalarda erkeklerin ilgi duyduğu Play Station 3, Xbox 360, Wii, İpod şarj istasyonu, mini golf alanı ve erkeklere özel dergiler ve DVD'ler bulunmaktadır (www.springwise.com, 14.03.11).

Akdeniz ve Ege'de tatil yapan misafirlerin yaklaşık %8'i 0-2 yaş arası bebeklerden oluşmaktadır. Bu potansiyelin farkındaki otel işletmeleri bebekli konukları memnun etmek için bebekli konuklara özel hizmetler vermeye başlamışlardır. Büyük bir pazar oluşturan bebek konuklar için otel işletmelerinde yenilikler yapılmalıdır. Örneğin odalarda soft kokular kullanmak, bebek yatakları için cibinlik bulundurmak, hediye bebek önlüğü ve banyoda bebek için oyuncak bulundurmak, bebek bezi ve yiyeceklerini satmak, yine odalarda bebek yatağı, kettle, mini club veya başka bir noktada steril makinesi ve restoranlarda bebek sandalyesi bulundurmak bu yeniliklerden bazıları olabilir. Bebekler için hazırlanmış member kartlar ve TV'de bebek kanalının bulunması konuklar tarafından beğenilecek yeniliklerdendir (www.inoturizm.blogspot.com, 14.03.11).

Dünyanın en büyük standart odasına ve dünyanın en büyük yatağına sahip Antalya Belek'teki Adam & Eve Hotel, konuklarına yaşattığı deneyim ve otel odasındaki yenilikçi anlayışıyla rekabet avantajı da sağlamaktadır (www.adamevehotels.com, 02.04.11).

Paris'teki Hotel Particulier de Montmartre'deki, Fransız sanatçı Pierre Fichet tarafından tasarlanan odanın duvarına bir ses kayıt cihazı yerleştirilmiştir. Odada kalan misafirler dilerse bir düğmeyle odanın bir sonraki ziyaretçilerine mesaj bırakabilmektedir (www.gezikolik.com, 27.02.11).

Otel odalarında farklı bir yenilik uygulaması da kitap şeklindeki nevrisedir. Çoğu insan kitap okumasını çok sever ve tatilleri sırasında yataklarında kitap okumak ister. Tasarımcı Tiago Da Fonseca, kitabı nevrise üzerinde olan bir tasarım yapmıştır. Royal College of Art ve Great Eastern Otel'in ortak projesi olan oldukça farklı ve ilginç bir tasarım olan kitap nevrise takımı, otelde kalan konuklara her akşam farklı bir hikaye okuma imkanı sunmaktadır (www.style-files.com, 15.03.11).

Odalardaki farklı bir yenilik uygulaması da Antalya'daki beş yıldızlı bir otele aittir. İşletme minibar kavramına çok yenilikçi bir anlayış getirmiştir. Otel odasında tek kapaklı az sayıda ürünün olduğu minibarlar yerine, çift kapılı maxibarlar bulunmaktadır. Banyo içerisinde de, diş fırçası, diş macunu, tarak, traş bıçağı, hijyenik ped, yarabandı ve kozmetik ürünleri gibi birçok ürünün yer aldığı bir bölüm bulunmaktadır. Oda ve banyoda farklı ihtiyaçlara cevap veren 100 tane ürün bulunmaktadır.

2.6. Lobide Yenilik

İlk görünüş için ikinci bir şans yoktur. Otel işletmelerinin dış görünüşü gibi lobi alanlarının tasarımı da ilk izlenim açısından çok önemlidir. Lobi alanlarının konuklarına endirekt aydınlatmalarla ve düzenlemeleriyle hem işitsel hem de

görsel bir konfor sunması önemli hale gelmiştir. Kuşkusuz mimari ve dekorasyondaki yeniliklerin yansıtıldığı bir lobide konuklar kendilerini özel hissedeceklerdir.

Konuklar gittikleri şehirdeki sıcaklık derecesini merak eder ve öğrenmek isterler. Bu ihtiyaç göz önünde tutularak lobide en az üç günlük havadurumunu gösteren bir board olması ya da yoğunluğun fazla olduğu bir dış mekana şık bir dijital termometre koymak bu alanda yapılabilecek güzel bir yenilik uygulaması olabilir (www.inoturizm.blogspot.com, 14.03.11).

Otel işletmelerinin evcil hayvan sahiplerine verdikleri hizmetler son yıllarda giderek artmaktadır. Yakın gelecekte lobide, otelde konaklayan köpekli konukları yeni gelenlere tanıttak birini bulundurmamak köpekli misafirlerin memnuniyetlerini ikiye katlayacak bir yenilik olacaktır (www.animasyonforum.com, 19.02.11).

2.7. Döşemeler ve Aksesuarlarda Yenilik

Otel içerisindeki döşemeler otelin mimarisi ve tasarımıyla bütünlük içinde olmalıdır. Eski tek düze, farklılığı olmayan mobilya ve döşemelerin yerini günümüzde otellerin buldukları yerlere ve otelin tasarımına uygun yenilikçi bir anlayışla tasarlanmış mobilya ve döşemeler almıştır. Göze hoş ve farklı görünen döşemeler konuklar açısından önemlidir.

Önümüzdeki yıllarda otel işletmeleri içerisindeki tüm oturma ünitelerinde, leke tutmayan veya kolay temizlenebilen, lakin kolay yanmayan özel dokuma döşemelikler kullanılacaktır (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Aksesuarlar oteli tamamlayan önemli bileşenlerdir. Günümüzde demode olmuş aksesuarların yerini tasarım harikası bir çok ürün almıştır. Artık otel işletmelerinin çoğu bölümünde bir çok tasarımcının imzasını taşıyan tasarımlarını görmek mümkündür. Yeni ve farklı aksesuarlar oteller hakkında konukların edineceği izlenimler açısından oldukça önemlidir.

Otellerin duvarlarında saat, tablo ya da farklı aksesuarlar görmek mümkündür. Bu anlamda düşünülebilecek farklı bir yenilik duvara monte edilmiş akvaryumlar olabilir.

Son günlerde özellikle otel odalarında tercih edilen buğu önleyici ayna arkası ısıtıcılar ince yapısından dolayı duvara monte edilen düz aynaların arkasına kolayca monte edilebilmektedir. Neme, salınma ve toza karşı dayanıklı olan bu ürünler tıraş olurken ve makyaj yaparken büyük kolaylık sağlamaktadır (www.dekorasyon.diyetmutfagi.com, 10.01.11).

Yenilikçi anlayışını otel odalarındaki aksesuarlara başarıyla yansıtan The Suu Türkbükü Bodrum'un odalarında saat ve radyolu ihome, espresso makinesi ve meyve suyu sıkacağı bulunmaktadır (www.posta.com.tr, 27.03.11).

2.8. Yüzme Havuzlarında Yenilik

Günümüzde otel işletmelerine ait yüzme havuzları misafirlerin tatil tercihlerini büyük ölçüde etkilemektedir. Havuzların çeşitliliği ve kalitesi, yüksek rekabet ortamında, otellerin tercih edilmesini sağlayan önemli etkenlerdir. Havuzların büyüklüğü, otelin büyüklüğüne ve standartlarına göre değişkenlik göstermektedir.

Şili'nin Algarrobo kentindeki San Alfonso del Mar tatil köyüne ait yüzme havuzu dünya'nın en büyük yüzme havuzudur. Uzunluğu 1.000 m'den fazla, 8 futbol sahası büyüklüğünde ve sıcaklığı 26° C'dir. 250.000 m3 temizlenmiş ve filtrelenmiş deniz suyu ile doldurulmuştur (www.tumgazeteler.com, 11.01.11).

Yakın gelecekte kapalı yüzme havuzları, otel içinde kapalı bir mekan içinde değil, otel ana binasından direkt geçiş yapılabilen, gereğinde kapalı ve gereğinde üstü açılabilen, suyu ısıtılabilen havuzlar olarak projelenecektir. Böylece kapalı havuzlardaki buharlaşma, nem, duvar ve tavanlarda boya kabarması sorunu da büyük ölçüde giderilmiş olacaktır (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Yine açık ve kapalı yüzme havuzları etrafında kullanılan mermer döşeme yerine, sudan etkilenmeyen, ayak kaydırtmayan, aralıklı döşenmiş, altı temizlenebilen, ağaç doğrama döşemeler tercih edilecektir (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Ozon gazının sağlık sektöründen başlayarak, tüm sektörler yayılması ve insan sağlığına zararlı kimyasal kullanımını azaltan ozonla dezenfeksiyon talebinin hızlı bir şekilde artmasıyla; yüzme havuzlarının ozonlanarak kimyasal kullanımının düşürülmesi sistemi de günümüzde yaygınlaşmaktadır (www.haberturizm.com, 09.01.11).

Antalya'daki beş yıldızlı bir otel işletmesinin yüzme havuzunda da güzel bir yenilik yapılmıştır. Otelin yüzme havuzunun içinde müzik yayını yapılmaktadır. Konuklar havuza daldıklarında da müzik dinleyebilmektedirler.

2.9. Dekorasyonda Yenilik

Otellerin yaşam alanı kimliklerini ön plana çıkaran mimarisiyle uyumlu materyaller kullanmaları oldukça önemlidir. Otel dekorasyonu rahatlık ve huzur sağlayabilmesi bakımından özellikle mobilya bilgisi ve renk bilgisi gerektirir. Otellerin restoran alanları SPA alanları ve karşılama alanları özellikle iç mimari açısından hassasiyetle üzerinde durulması gereken alanlardır (www.antalyaicmimari.com, 28.02.11).

Dört tarafı kapalı Amerikan bar mekanları içine büyük boy akvaryum projelenmesi, hem dekor ve hem de bir canlılık sağlayacağı gibi dinlendirici özelliği ile de önümüzdeki yıllarda popüler olacak yeniliklerdendir (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Tüm kapalı mekanlarda, yerine göre doğal, yerine göre yapay, saklı ışıklandırılmış çiçeklikler, irili ufaklı dekoratif, iç dekorasyona uyum sağlayan, yeşillendirilmiş veya çiçeklendirilmiş vazolar kullanmak da yakın gelecekte çoğu otelde popüler olacaktır (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Lobby, bar gibi mekanların oturma üniteleri, taban zeminlerinin; komple halı, mermer, granit, granit fayans ile kaplama yerine, laminant parke döşemeliklerin kısmen veya komple kullanıldığına şahit olunacaktır. Bu tercih, hem inşaat maliyetini düşürecek, hem dekoratif görünüm ve hem de temizlik kolaylığı sağlayacaktır (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

2.10. Banyoda Yenilik

Gün içerisinde havuzda, denizde, otel içi ve dışı aktivitelerle yorgun düşen konuklar için rahatlayabilecekleri ve günün yorgunluğunu ve stresini atabilecekleri bir banyo herşeyden önemlidir. Otel odalarındaki banyoların tasarımları ve kullanışlı olması konuklar açısından oldukça önemlidir. Önemli olan zaten dar olan alanı dekoratif, estetik ve kullanışlı şekilde tasarlamaktır. Banyonun dekorasyonun yanı sıra banyo içerisindeki aksesuarlar ve cihazlar da konuklar açısından önemlidir. Son yıllarda bir çok otel banyolardaki yeni, teknolojik ve farklı bir çok aksesuarla konuklarına hizmet vermektedirler.

Suyun rengini değiştiren led aydınlatmalı duş başlıkları ve banyoda kulaksız ipod dinleyebilme imkanı veren tuvalet rulosundaki icarta ipod, otel aksesuarlarında yapılabilecek yenilik uygulamalarından bazılarıdır.

Otel banyolarında yapılabilecek farklı bir yenilik de dokunmatik ekranlı ayna olabilir. Dokunmatik ekranlı aynalar modernliği ve lüksü yansıtmaktadır. Bu şık banyo aksesuarının şık ve işlevsel özellikleri vardır. Aynanın sağ alt köşesinde dokunmatik bir ekran bulunmaktadır. Kolay programlama, radyo, tarih ve benometreye sahiptir. Ayrıca MP3 çalar özelliği de bulunmaktadır. Algılayıcı sayesinde ayna ısıtıcı özelliğine de sahiptir (www.mimaristil.com, 01.04.11).

Otellerin banyolarında konukların görünce çok şaşıracakları bir yenilik de, normal lavabolardan farklı olarak saydam olan ve içerisinde balıkların olduğu akvaryum şeklinde tasarlanmış lavabolar olabilir.

Önümüzdeki yıllarda konuk suitleri ve kral dairelerinde gömme banyolar yerini minyatür havuzlar alacaktır. Yine yakın zamanda sauna kabinlerinin salona açılan duvar kanatlarının, ısıya dayanıklı, içi göstermeyen cam ile kapatılıp, sauna kullanıcılarının görüş alanlarının genişletilmesi projelenecektir (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Konukların banyoda önemsendiği detaylardan birisi de saç kurutma makineleridir. Kademeli olarak hava üfleme hızı ve ısıyı ayarlanabilen, gürültüsüz çalışan, anti bakteriyel özellikleri ve gece ışığı gibi detaylara sahip

saç kurutma makineleri son yıllarda otel işletmeleri tarafından tercih edilmeye başlanmış yeniliklerdendir (www.hafelegateway.com, 28.02.11).

Otel banyolarına yenilikçi bir anlayış getiren The Suu Türkbükü Bodrum mükemmellik ve doğallığın ön planda tutulduğu konseptiyle konuklarına farklı bir deneyimi yaşatmaktadır. Jakuzi, Xantos Francesco Corleone kozmetik ürünleri, vücuttaki yağ oranını gösteren özel baskül, özel su menüsü, odalardaki plazma televizyonlara ek olarak banyolardaki plazma televizyonlar konukları özel hissettirmeyi başarmaktadır (www.posta.com.tr, 27.03.11).

Banyo aksesuarlarına her gün bir yenisi daha eklenmektedir. Günün yorgunluğunu küvette atmak isteyen konuklar için tasarlanmış küvet masası otel banyoları için son derece farklı bir hizmet olabilir. Bu küvet masası sayesinde konuklar bir yandan kitaplarını okurken bir yandan da içeceklerini içebileceklerdir (www.banyomodelleri.com, 27.02.11).

2.11. Ekolojik ve Organik Ürünlerde Yenilik

Günümüzde sanayileşmenin gelişmesi ile birlikte oluşan aşırı kentleşme, yaşam koşullarının güçleşmesi ve diğer olumsuz etkenler, özellikle kentsel alanlarda yaşayan insanlar üzerinde büyük baskılar oluşturmaktadır. Bu baskılardan kaçış turizm hareketlerine yansımakta ve klasik turizm anlayışının yerini doğal ortamlarda dinlenme arayışları almaktadır. Bu arayışların giderek çoğalması, uluslararası turizm piyasasında doğal alanlara yönelik turizm hareketlerine olan talebin de artmasına neden olmaktadır (Oral, Şenbük, 1996'dan aktaran Özkan, 2005: 20).

Hormonlu besinlerin oldukça fazla olduğu günümüzde, kanser hastalığının da yaygınlaşması sonucu insanlar bilinçli, hormonsuz, organik beslenmeye yönelmiştir. Önümüzdeki günlerde açık büfelere bol çeşit koyup, göz boyama yerine; hijyenik, organik, tazelik ve lezzet kriterlerine çok daha fazla önem verilecektir.

Organik otellere iyi bir örnek de İstanbul'daki Five Boutique Hotel'dir. Tatilleri sırasında da sağlıklı beslenmek isteyen misafirler için organik temayla açılan Five Boutique Hotel'de kullanılan her şey organikdir. Duvar boyasından yer zeminine, odada kullanılan malzemelerden şampuana, sabuna ve hatta rakiya kadar her şey organik, anti alerji ve anti kanserojen özelliği taşımaktadır. Ayrıca otelde kullanılan tüm kâğıtlar geri dönüşümlüdür. Odaların içinde bulunan mini barlardaki tüm yiyecek ve içecekler de organikdir (www.hangisinegitsek.com, erişim tarihi: 09.01.11).

Organik otellere çok iyi bir örnek te Kapadokya'daki Gamirasu Cave Hotel. Tesis mutfağında kullanılan tüm ürünler tamamen doğal olarak yetiştirilmektedir. Ev yapımı reçellerden saf köy balına, tesisin damında kurutulmuş kayırsız köydeki ineğin sütüne kadar bir çok çeşit kahvaltıda açık büfe olarak sunulmaktadır (www.kucukoteller.com.tr, 22.03.11).

Yakın gelecekte organik besinlerden oluşan menüleri sadece butik otellerde değil büyük otel işletmelerinde de görmek mümkün olacaktır. Oda banyolarında, kat hizmetlerinin kullandığı kimyasal temizlik malzemelerinde, çamaşırhane ve mutfaklarda kullanılan kimyasal temizlik malzemelerinin kullanımında ekolojik ürünler tercih edilecektir (www.resortacademy.com, 05.01.11).

2.12. Çevre Duyarlılığında Yenilik

Günümüzde kentlerdeki yeşil alanların azalması, yaşam koşullarının zorlaşması sebebiyle insanlar üzerindeki baskılar da artmıştır. Şehirlerden çıkıp kendini doğaya atmak isteyen tatilciler için de son yıllarda pek çok alternatif vardır. Artık birçok otel yeşil turizm konseptiyle misafirlerine hizmet vermeye başlamıştır.

Ekolojik otel temasıyla kurulan İngiltere'deki çevre dostu otellerin başında gelen Strattons, bu alanda birçok ödüle sahiptir. Otel yönetiminde özel olarak 'Yeşil Yönetim Takımı' oluşturulmuştur. Otelde çalışan tüm personel, çevre duyarlılığına karşı eğitilmektedir. Otelin 'yeşil' faktörlerine birkaç örnek verilirse; elektrik ve su tüketimi günlük olarak ölçülerek enerji kaybı minimize edilmektedir. Televizyon, kahve makinesi gibi elektronik aletlerin kullanılmadığı vakit, kapalı olmalarına özen gösterilmektedir. Plastik tepsi, kumaş alışveriş torbası gibi tekrar kullanılabilen eşyaların kullanılmasına dikkat edilmektedir (www.gezz.org, 13.01.11).

Otel misafirlerinin konforundan asla ödün vermeden çevreye duyarlı çözümlerle maliyetler de azaltılabilmektedir. Bu sebeple birçok otel işletmesi otel odalarında sensörlü ürünler tercih etmektedir. Misafir odalarındaki özel sensörler, ihtiyaç olmadığı anlarda aydınlatma ve sıcaklığı kontrol etmekte ve enerji tasarrufu en üst düzeye çıkmaktadır. Yine bir çok otel atıklarını kağıt, cam, plastik olarak ayırtmaktadır.

2.13. Yeme-İçmede Yenilik

Müşteriler konakladıkları odadan sabah çıkıp akşam yatmaya giderler. Ancak yeme ihtiyacı karşılanması gereken bir zorunluluk olduğundan, yiyecek ve içeceklerin çok iyi olmasını beklerler. Bir otelde her türlü servis çok iyi olsa da, yiyecek içecek servisi ve dolayısıyla mutfağı kötü olan bir otelin müşterilerini memnun etmesi çok zordur (Güler, 1998'den aktaran Şimşek, 2006:19).

Yiyecek-İçecek bölümünde yaptıkları yenilikler ve farklılıklarla konuklarını etkileyebilen otel işletmeleri büyük rekabet avantajı elde etmektedirler. Önümüzdeki yıllarda da bu bölümde yapılacak yenilikler konukları otel işletmelerine çekmeyi başaracaktır.

Otel işletmelerinin yeme-içme alanındaki yenilikçi açılımına iyi bir örnek Point Hotel Barbaros'un ödüllü Mutfak Şefi Serdar Özkan'ın, Ramazan için özel

olarak hazırladığı açık büfe menüsüdür (www.turizmdebusabah.com, 24.02.11).

Konuklara kahvaltıda sunulabilecek farklı bir yenilik de ev yapımı fındık ezmesi makinesi olabilir. Özellikle Amerika'da ve Avrupa ülkelerinde çok fazla tüketilen fındık ezmesini konuklara bu şekilde sunmak konuklar tarafından ilgi görecektir (www.inoturizm.blogspot.com, 25.03.11).

Otel işletmelerinin yeme-içme alanındaki yenilikçi açılımına başka bir örnek, Türk mutfağına yenilikçi yaklaşımı ile pek çok Türk aşçısına ilham veren Pera Palas'ın Executive Chef'i J.W. Thomae'dir ve Türk mutfağına pek çok yaratıcı lezzet katmıştır. Bunlardan bazıları rakıli dondurma, kokoreçli pizza, somonlu pastırma ve vişneli baklavadır (www.hpcioforum.com, 09.01.11).

Oda servisleri de yeniliğe açık ve yaratıcı olmalıdır. Örneğin yeni evli ya da balayı çiftlerinin odalarına gönderilecek kalp şeklindeki kahvaltılıklar çiftleri çok mutlu edecek yenilikçi detaylar olabilir.

Son yıllarda her yaşa ve her konuğa uygun alternatif yenilikçi menüler hazırlamak otel işletmelerinde popüler hale gelmiştir. Artık bir çok otel çocuk ve bebekler için özel çocuk menüleri, diabet hastaları için diabet menüleri, diyet yapan konuklar için diyet menüleri, gurmeler için gurme menüleri, vejetaryanlar için sebze menüleri hazırlamaktadır. Önümüzdeki yıllarda daha yaratıcı ve yenilikçi menüleri de sıklıkla görmek mümkün olacaktır.

Muğla'daki Hillside Beach Club'de bebekli konuklar için özel "Baby Menüler" hazırlanmaktadır. Taze sebzeler konuklara sunulmakta, konukların istediği şekilde mama haline getirilmektedir. Konuklar isterlerse blenderi kullanarak bebeklerine istedikleri şekilde çorba ya da mama yapabilmektedirler (www.annemuduru.blogspot.com, 30.03.11).

2.14. Restoranda Yenilik

Otel restoranları, dünyanın dört bir yanından gelen insanları ağırladıkları için farklı kültürlerin beğenisini kazanacak şekilde dizayn edilmelidir. Yine restorandaki masa, sandalye, kuver ve aksesuarların modern çizgiler taşıması, hijyeni, restoranın dizaynı ile bütünlük içerisinde olması oldukça önemlidir. Son yıllarda tek düze, yemekhane görünümündeki otel restoranlarının yerini temalı, yenilikçi tasarıma sahip, kaliteli ve farklı döşemelerle kaplı sandalyelerin, ilginç masaların ve yemek takımlarının olduğu restoranlar almıştır.

Farklı dizaynı ve detaylarıyla yenilikçi tarzını yansıtan The Marmara Antalya'daki Tuti Restoran konukların beğenisini toplamaktadır. Restoranda farklı aktivite sütunları (tırmanma, sanat, baharat, internet, kütüphane, grafiti gibi) bulunmaktadır. Örneğin sanat sütununa farklı dönemlerde farklı sanatçılara ait resimler asılmaktadır. Kütüphane sütununda farklı zevklere hitap eden kitap ve dergiler, baharat sütunda çok çeşitli baharatlar

bulunmaktadır. Her sütun hizasındaki masa, sandalye ve koltuklar sütunun konseptini yansıtmaktadır.

Yenilikçi anlayışı benimsemiş dünyanın lider tasarım oteli olan Adam & Eve Hotel'deki Blind Restoran konuklarına tamamen karanlık bir odada mükemmel teknik ve güvenlik şartlarda akşam yemeği hizmeti vermektedir. 16 kişi kapasiteli bu restorana gelmeden önce rezervasyon yapan ve menüsünü seçen konuklar deneyimli personelin rehberliğiyle yerlerine oturduktan sonra karanlıkta yemek yeme deneyimi kazanmaya başlamaktadır (www.adamevehotels.com, 02.04.11).

Otel işletmelerinin restoranlarında konuklar saatlerce sohbet ederek yemek yemek isterler. Bu sırada yedikleri yemeklerin hemen soğumaması ve ısınmaması için uygulanabilecek bir yenilik granit yemek taşı olabilir. Tabakların altına konulacak bu taşlar sayesinde konukların yedikleri sıcak yemek sıcak, soğuk yemek soğuk muhafaza edilmiş olacaktır (www.springwise.com, 14.03.11).

Diyet yapan konuklara sunulabilecek güzel bir yenilik de hesap yapan çatal, kaşık ve bıçaklardır. Çatalın sapı oldukça özel bir teknolojik cihazdır. Örneğin çatal yemeğe takılıyken besinin içindeki yağ, şeker ve protein değerlerini hesaplarken bıçak takılıyken kesilen gıdanın ısının yenmeye uygun olup olmadığını ölçmektedir. Kaşık ise besinin ağırlığını ölçerek o gün alınan kiloların hesaplanmasında yardımcı olmaktadır (www.teknolojidersi.com, erişim tarihi: 17.03.11). Böyle bir ürünü otelin restoranında gören konuklar kuşkusuz çok memnun kalacaklardır. Özellikle diyet yapan konukların çok hoşlarına gidecek bir yenilik uygulaması olabilir.

Restoranda yapılan farklı bir yenilik uygulaması da Antalya Belek'teki Kempinski Hotel The Dome'un restoranında çocuklara özel tasarlanmış yemek menüleridir. Menü'nün ön kısmında çizgi film karakterleri (ıspanağın yanında temel reis resmi gibi.) ve menü'nün arka sayfasında çocuklar için boyama yerleri bulunmaktadır. Çocuklara ayrıca boya kalemleri de verilmekte ve eğlenceli vakit geçirmeleri sağlanmaktadır. Buradan da anlaşılacağı gibi çok az maliyetlerle de çok farklı yenilik uygulamaları yapılabilinmekte ve misafir memnuniyeti sağlanabilmektedir.

2.15. Personel Üniformasında Yenilik

Otel işletmelerinde kuşkusuz çalışanların rolü çok büyüktür. Çalışanların eğitimi ve davranışlarının yanında diğer bir önemli unsur da kuşkusuz görünümleridir. Çoğu otel işletmesi tesislere dev bütçeler ayırır ancak tesisindeki yenilikçi anlayışı personellerin üniformalarına yansıtamaz. Ancak personel, kıyafetleriyle kurumun aynası durumundadır. Artık otel işletmeleri kataloglardan seçtikleri üniformalarını değil kendi kurumsal kimlik imajlarına uygun tasarımlar yapabilecek ayrıca işletmenin perdesinden, konseptinden, bölgenin doğasından, koridordaki halısının renginden desenine kadar her ayrıntıyı üniformaya yansıtabilecek tasarımcılarla çalışmalıdır.

Son yıllarda temalı otel işletmelerine talep giderek artmaktadır. Farklı temalarla kurulmuş otel işletmelerinin personel üniformalarına da temalarını yansıtma sıklıkla rastlanılmaktadır. Örneğin Antalya'daki Titanic Otelde tüm çalışanlar denizci kıyafeti giymektedir. Yine Hillside Su Antalya'daki tüm personel beyaz renkte giyinmektedir. Bu örnekleri çoğaltmak mümkündür. Tüm bunlar otelcilikteki yenilik anlayışının giderek geliştiğini, sıkıcı normların yerini farklılıkların aldığını göstermektedir. Personelin otelin temasıyla uygun giyinmesi konuklar açısından da son derece memnun edici bir yeniliktir.

Dünyanın her yerinde oteller çalışanlarını daha rahat koşullarda çalıştırmaya başlamaktadır. Önümüzdeki senelerde özellikle ön büroda çalışanlar arasında günlük kıyafetlerin görülmeye başlanması muhtemeldir. Kot pantolonlar, otel markasını taşıyan tişört veya kıyafetler daha sıcak bir servis için önümüzdeki yıllarda daha fazla görülecek yeniliklerdendir (www.animasyonforum.com, 19.02.11).

2.16. Güvenlikte Yenilik

Kuşkusuz bir tatilci açısından en önemli ihtiyaç ve beklenti güvenliktir. Son yıllarda otel işletmeleri konuklarına daha güvenli bir ortam hazırlamak için yeni çalışmalar yapmaktadırlar. Yakın gelecekte otel işletmelerinde de retina taraması, nano teknoloji, biyometrik ve robotik gibi uygulamalara rastlanacaktır. Bu yüksek güvenli teknoloji askeri tesisler, devlet daireleri, bankalar gibi kurumlarda kullanılmaktadır. Bu gibi sistemler yakında oteller tarafından da benimsenecektir (www.denizhaber.com.tr, 16.02.11).

Önümüzdeki yıllarda kameralı güvenlik sistemleri, gerek otel içi ve gerekse otel dışında daha yaygın ve etkin hale getirilip, merkezi kontrol sistemine önem verilip, eleman tasarrufuna gidilecektir. Yine otel odalarındaki özel çelik kasalar konukların odalarında olmadıkları sırada güvenle kıymetli eşyalarını bırakabilmeleri için önem arz etmektedir. Önümüzdeki yıllarda her odada yüksek güvenli bu tip kasaları görmek yaygınlaşacaktır.

Yangına karşı güvenlik ve konfor kazandıran kapı altı giyotinleri otel işletmelerinin güvenlik amaçlı tercih edecekleri bir yenilik uygulamasıdır. Bu ürün, kapı kapandığında otomatik olarak kapı ile zemin arasındaki boşluğun kapatılmasını sağlayarak hava geçişini ve yangın durumunda hayati tehlike yaratan dumanın içeri girmesini engellemektedir. (www.hafelegateway.com, 27.02.11).

Otel işletmelerinde oluşabilecek acil durumlarda tesis içerisindeki kişilerin en hızlı ve emniyetli şekilde kaçış yolları üzerinden tahliye edilmesi gerekmektedir. Bunun için üretilen panik çıkış donanımları önümüzdeki yıllarda birçok otel işletmesi tarafından tercih edilecektir (www.hafelegateway.com, 27.02.11).

2.17. Sağlık Hizmetlerinde Yenilik

Günümüzde artık otel işletmeleri, içerisinde çok farklı hizmet üretim bölümlerini barındıran binlerce kişi kapasiteli dev tesisler haline gelmiştir. Tatil süresince otel içerisindeki konukların başına gelebilecek kaza, yaralanma, hastalık ve zehirlenme gibi durumlarda müdahale edecek sağlık görevlilerin varlığı konukların kendilerini güvende hissetmelerini sağlayacaktır. Önümüzdeki yıllarda otel işletmelerinde verilecek sağlık hizmetleri önemli bir rekabet avantajı sağlayacaktır. Otel işletmelerinin bu alanda yapacakları yenilikler konukların memnuniyeti açısından oldukça önemlidir.

Gerek dinlenme ve gerekse iş turizmine katılan yaş ortalamaları yüksek konuklar işletmelerde muhtelif sağlık sorunları ile karşılaşmaktadırlar. Bu bağlamda yakın gelecekte, otellerde bulunan doktor muayene ofislerinin yalnızca muayene amaçlarıyla değil, hayat destek üniteleri ile projeleneceğine de şahit olunacaktır (www.turizmdebusabah.com, 05.01.11).

Son yıllarda artan bulaşıcı virüslerle (kuş gribi, domuz gribi gibi) konuklar seyahat ettikleri ülkelerde son derece tedirgin davranışlar sergilemektedirler. Hijyen ve sterilizasyon uygulamaları konukların bir nebze de olsa rahatlamasını sağlamaktadır. Son yıllarda bir çok otelin tuvaletlerinde fotoselli köpükler ve dezenfektanlara rastlamak mümkündür. Gün içerisinde bir çok konunun tuvalete giriş ve çıkışta dokundukları kapı kollarının sterilizasyonu için dizayn edilmiş kapı kolu üzerindeki tüm mikropları öldüren şekildeki ürün sayesinde konuklar kendilerini daha güvenli hissedecektir.

2.18. Spa Merkezlerinde Yenilik

Otellerin en önemli ek gelir kalemlerinden biri haline gelen SPA yatırımları otellerin kârlılığını artıran bölümler arasında ilk sırada gelmektedir. Bu gelişme üzerine İstanbul ve Antalya'da yatırımcılar otel odalarından çok SPA'larını yenilemeye başlamıştır. Otel işletmelerinde hem en yüksek yatırım hem de en fazla gelir SPA'lardan elde edilmektedir. (www.sabah.com.tr, erişim tarihi: 25.02.11). Bu sebeplerden dolayı artan bu rekabet ortamında otel işletmeleri sektörle ilgili yenilikleri takip etmelidir. Son yıllarda otel işletmeleri içerisindeki SPA merkezlerinde yapılan yeniliklerden şu şekilde bahsedebiliriz:

Son yıllarda Avrupa ve Amerika'da sadece çocuklar için açılmış Kids Spalar bulunmaktadır. Bu spalarda çocuklar için yapılan doğum günleri, çocuklara özel Spa manikür ve pedikürü, masaj, cilt ve saç bakımı üniteleri en vazgeçilmez hizmetlerden bazılarıdır. Türkiye'de henüz bu hizmeti veren otel işletmesi bulunmamaktadır. Bu alanda yapılacak yeni yatırımlarla otel işletmeleri rekabet avantajı elde edebilirler (www.sparoses.com, 26.02.11).

Son yıllarda Spa' lardaki diğer bir aktüel konu da uykudur. Uyku teması içerisinde bir veya birkaç kişilik dinlenme-uyuma odaları oluşturulmakta,

uyuma müzikleri çalınmakta ve uyuma odalarına özel oksijen verilmektedir. Böylece oksijen açısından zengin mekanlar oluşmaktadır. Bu amaçla mutlak rahatlama konumuna getiren özel dinlenme yatakları geliştirilmektedir. "Alpha yatak" da bunlardan birisidir. Ödüllü tasarımı ile göz alıcı bu mavi yatak, özel geliştirilmiş dinlenme müziği ile tüm vücuda masaj yapmaktadır. Yatak nefes alışverişi ile hafif hafif hareket etmektedir (www.sparoses.com, 26.02.11).

Spa'larda uyku düzeninin sağlanmasına bir başka yardımcı yenilik de " Flotation " yani " Suda Asılı Kalma Terapileri "dir. Flotation tankları, özellikle İngiltere'de çok yaygın olarak kullanılan bir metoddur. Türkiye'de bildiğimiz tek flotation havuzu, Les Ottomans Hotel'in Spa' sında vardır. Kuru yüzdürme tekniğini içeren dry flotation yatakları ise daha yaygındır. Richmond Nua Sapanca, Rixos Hotel Premium, Gloria Serenity Hotel ve Gloria Golf Resort'de sıcak suda asılı kalarak vücut bakımı yaptırmak mümkündür (www.sparoses.com, 26.02.11).

2.19. Müzik ve Ses Düzeninde Yenilik

Misafirler, gün boyunca otel içerisinde rekreasyon faaliyetlerine katılıp yorulduktan sonraki zamanı odalarında, kafelerde veya lobide dinlenerek geçirirler. Bu sırada çalan müzik, misafirlerin yenilenmelerini ve iyi vakit geçirmelerini sağlamaktadır.

Yakın gelecekte, kapalı ve açık mekanlarda bulunan tüm salon veya alanlarda, verilen hizmet konseptine uyum sağlayan, genel veya canlı müzik yayını yaygınlaşacaktır. Odalar arası ses yalıtımının zayıflığından doğan gürültü sorunları ve etik konular herkes tarafından iyi bilinmektedir. Yeni projelerde ses yalıtım sistemine özen gösterilecektir (www.resortacademy.com, 05.01.11).

Otel işletmelerinin müzikte yaptıkları farklı bir yenilik uygulaması örneği Antalya Belek'teki Adam & Eve otelin konuklarına sunduğu müzik konseptidir. Konuklar otel içerisinde gittikleri her mekanda çok farklı tarzdaki müzikleri dinleme imkanına sahiptirler. Böylelikle farklı müzik kültürüne sahip konuklara da geniş bir müzik alternatifi sunulmaktadır (www.adamevehotels.com, 02.04.11).

Bu alanda yapılan güzel bir yenilik uygulaması da Antalya'daki beş yıldızlı bir otel işletmesine ait. Otel içerisinde konukların otele ait cd'leri dinleyebilecekleri istasyonlar kurulmuş.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Globalleşen dünyanın gelişmiş bölgelerinde teknoloji ve güç hızlı bir şekilde yer ve el değiştirmektedir. Her gün bir yeni otel işletmesi daha hizmete açılmaktadır. Açılan bu dev tesisleri doldurmak için işletmecilerin doğru stratejiler izlemesi ve dünyadaki sektörle ilgili yenilik ve trendleri yakından

takip etmesi gerekmektedir. Birçok otel işletmesine dışarıdan baktığımızda farklı mimarilere sahip olduğunu görmekteyiz. Ancak içlerine girildiğinde aslında birbirlerine çok benzer tek tip hizmetler sundukları görülmektedir. Otellerin hem kendi aralarında hem de diğer rakip destinasyonlara karşı rekabet üstünlüğü sağlaması için farklılaşmaya gitmeleri, aynı zamanda da gelir getirici yenilik uygulamaları yapmaları gerekmektedir.

Son yıllarda otelcilikte artık neredeyse her gün bir başka ürün ya da hizmet yeniliği gerçekleşmektedir. Bu sebeple mevcut ürün ve hizmetlerin ömürleri de kısalmaktadır. Otel işletmelerinin bu hıza yetişebilmeleri için işletme içinde yenilik uygulamalarıyla ilgili bir birim ya da departman oluşturması, konuklarının ve çalışanlarının fikirlerine başvurması, sektördeki yenilik uygulamalarını yakından takip etmesi ve sürekli yenilikler yapması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

ELÇİ, Ş. (2010). "İnovasyonun İhmal Edilen Türleri: Hizmet, Organizasyon ve Pazarlama İnovasyonu", Bakış Açısı Dergisi, Sayı 66.

GÜLER, S. (1998). "Otel İşletmelerinde Mutfak Planlaması ve Bir Anket Uygulaması", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara: Eskişehir Anadolu Üniversitesi.

ORAL, S., ŞENBÜK, U. (1996). "Turistik Yörelere Sürdürülebilir Turizm Açısından Yapısal Değerlendirilmesi, Türkiye'de 19. Dünya Şehircilik Günü Kolokyum, Sürdürülebilir Turizm; Turizm Planlamasına Ekolojik Yaklaşım, Mimar Sinan Üniversitesi, İstanbul.

ÖZKAN, A. H. (2005). "Ekolojik Mimarlık Çerçevesinde Alanya'daki Turizm Olgusunun İncelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi.

ŞAHİN, D. (2006). "Otel Aydınlatmasında Genel İlkeler ve Otel Yatak Odaları İçin Bir Değerlendirme", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi.

ŞİMŞEK, U. (2006). "Üç, Dört, Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Mutfak Personelinin Görüşleri Doğrultusunda Çalıştıkları Mutfaklardaki Gıda Güvenliği Uygulamalarının Değerlendirilmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara: Gazi Üniversitesi.

WEI, S., RUYS, H. F., HOOF, T. E. (2001). "Uses Of Internet In The Global Hotel Industry" Journal Of Business Research, 54(3), 235-241.

İnternet Çevrimiçi Kaynakları:

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrator/Desktop/2.%20b%C3%B6l%C3%BCm/Elektrik%20%C3%9Cretimine%20Katk%C4%B1da%20Bulunan%20Otel%20M%C3%BCC5%9Fterileri,%20Bedava%20Ak%C5%9Fam%20Yeme%C4%9Fi%20Yiyor%20%20%20Neden%20%C4%B0novasyon%20%20%20%C4%B0novasyon%20%20%20Bilgi%20Merkezi%20%20%20Kobifinans.htm> (04.01.11)

http://www.turizmdebusabah.com/haber_detay.asp?haberNo=49749
(05.01.11)

<http://www.resortacademy.com/ra15/index.php/olmazsa-olmaz/genel-blgler/325-k-uensal-bari/3419-otelcilikte-yeni-trendler> (05.01.11)

<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/15625266.asp> (06.01.11)

<http://www.haberler.com/avrupa-nin-en-buyuk-engelli-oteli-marmaris-tehaberi/> (07.01.11)

<http://www.haberturizm.com/News/Roportaj/01062010/Turizm-Sektorune-Ozon-Gazi-Cozumu.php> (09.01.11)

<http://www.hpcioforum.com/CioForum.aspx?ForumID=4> (09.01.11)

http://www.hangisinegitsek.com/tatil-Istanbulun-en-organik-oteli-Five-Bou-tique-Istanbulda-otel-konseptinde-bir-ilk-daha-100-yillik-tarihi-bir-binada-_.ArticleDetail-C13-A18099,default.html (09.01.11)

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrator/Desktop/2.%20b%C3%B6l%C3%BCm/H%C3%A4fele%E2%80%99den%20otel%20odalar%C4%B1na%20%C3%B6zel%20detaylar%20%20%20Ev,%20ofis,%20mutfak,%20banyo%20mobilya%20dekorasyonlar%C4%B1.htm> (10.01.11)

<http://www.tumgazeteler.com/haberleri/san-alfonso-del-mar/> (11.01.11)

<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrator/Desktop/2.%20b%C3%B6l%C3%BCm/Turizmde%20%C4%B0novatif%20Bir%20%C4%B0%C5%9F%20Modeli%20%20%20Her%C5%9Fey%20Hari%C3%A7%20%20%20innocentric.htm> (12.01.11)

<http://gezz.org/index.php/seyahat/seyahat-onerileri/85-seyahat-onerileri/148-dunyanin-en-iyi-eko-sik-otelleri?tmpl=component&print=1&page=> (13.01.11)

<http://www.computerworld.com.tr/sikici-otel-tvleri-sona-yaklasiyor-blog-2824.html> (25.01.11)

U.DURNA-S.BABÜR/Otel İşletmelerinde Yenilik...

<http://www.denizhaber.com.tr/deniz-turizmi/32085/deniz-kurulacak-otel-londra-ingiltere-thomson-holidays-odyssey-seyahat-teknoloji.html> (16.02.11)

<http://www.animasyonforum.com/viewtopic.php?t=1310> (19.02.11)

<http://www.emlakkulisi.com/rixos-villalari-nda-kisiye-ozel-hizmet-veriliyor-65289.html> (24.02.11)

<http://www.turizmdebusabah.com/haber-detay.asp?rssref=rss&haberNo=53030> (24.02.11)

<http://www.sabah.com.tr/Ekonomi/2010/12/11/otelleri-spalar-ucurdu> (25.02.11)

<http://www.ensonmodeller.com/teknolojiicerik-8-425-konsept-yastik-quot-glo-pillowquot-ile-huzurlu-bir-uyku.html> (25.02.11)

http://gateway.hafele.com.tr/Gateway_012/blaetterkatalog/index.html (26.02.11)

<http://www.sparoses.com/index.php?roses=masaj&id=51> (26.02.11)

<http://www.gezikolik.com/tr/Gezelim-Gorelim/Genel-Bilgiler/Italya/Dunyanin-En-%E2%80%9CHip%E2%80%9D-Otelleri/e-4022.aspx> (27.02.11)

<http://www.hafelegateway.com/acil-durumlar-icin-quvenlik-donanimlari/> (27.02.11)

<http://banyomodelleri.com/banyoda-kitap-okuma-zevki.html> (27.02.11)

<http://www.turizmhabercisi.com/?p=16232> (28.02.11)

<http://www.hafelegateway.com/page/5/> (28.02.11)

<http://www.antalyaicmimari.com/otel-dekorasyonu> (28.02.11)

<http://www.springwise.com/tourism-travel/hisspace/> (14.03.11)

<http://inoturizm.blogspot.com/> (14.03.11)

<http://style-files.com/2007/05/27/project-sleepless/> (15.03.11)

<http://citizenm-amsterdam-city.h-rez.com/index.htm?lbl=ggl-en> (15.03.11)

<http://kobidestek.org/inovasyon-cilginligi/> (16.03.11)

<http://www.teknolojidersi.com/2008/11/20/hesap-yapan-%C3%A7atal/> (17.03.11)

http://www.cihan.org/PDFs/X-Room_TR_6.pdf (20.03.11)

<http://www.kucukoteller.com.tr/gamirasu> (22.03.11)

<http://www.gezirezervasyonu.com/ucak-kabini-odali-havaalani-oteli-yotel/>
(25.03.11)

<http://inoturizm.blogspot.com/2009/09/butik-otellerde-kahvalt-esnasnda.html> (25.03.11)

http://www.posta.com.tr/pazarpostasi/HaberDetay/Yeni_moda_tatil_Kisiye_ozel_hizmetli.htm?ArticleID=37173 (27.03.11)

<http://www.hossohbet.com/forum/turizm/100374-konsept-oteller.html>
(30.03.11)

<http://www.izafet.com/cesitli-resimler/381415-sarap-otel.html>
(30.03.11)

http://annemuduru.blogspot.com/2010_05_01_archive.html (30.03.11)

<http://www.mimaristil.com/dokunmatik-ekranli-banyo-aynasi.html>
(01.04.11)

http://www.adamevehotels.com/luxury_hotel/parties/tr/musicConcept.aeh
(02.04.11)

http://www.adamevehotels.com/luxury_hotel/wodh/tr/wodhave.aeh
(02.04.11)

<http://www.haberturizm.com/News/Gundem/24022010/Antalya-turizminde-yeni-trend.php> (02.04.11)

http://www.adamevehotels.com/luxury_hotel/dining/tr/blind.aeh (02.04.11)

<http://www.youtube.com/watch?v=ZI6vFyWTog4> (05.04.11)

http://www.adamevehotels.com/luxury_hotel/wedding/tr/romanticAngel.aeh
(23.07.11)

U.DURNA-S.BABÜR/Otel İşletmelerinde Yenilik...