

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

144153

Mehmet BAHAR

OTEL İŞLETMELERİ ÖNBÜRO DEPARTMANLARINDA  
KULLANILAN YAZILIM PROGRAMLARININ İNCELENMESİ  
VE KULLANIM SORUNLARINI  
BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Danışman  
Yard.Doç.Dr.Faik KÜÇÜKTOPUZLU

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2004

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,**

Bu çalışma, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ OLARAK kabul edilmiştir.

İmza

Başkan: Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ

Üye (Danışman): Yrd. Doç. Dr. K. Faik KÜGÜLCÜOĞLU

Üye: Yrd. Doç. Dr. Ayhan GÖKDENİZ

Üye: Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ

Üye: .....

**Onay:** Yukarıdaki imzaların, adığeçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../....

İmza

Müdür

## İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ	
ŞEKİL LİSTESİ	
KISALTMALAR	
ÖZET	
SUMMARY	
ÖNSÖZ	

Tablo 1 Ülkemize Gelen Yabancı Turist Sayısı.....	2
Tablo 3.1 Genel bir önbüro yazılımı ana menüsü.....	63
Tablo 3.2 Fonksiyon Tuşları ve İşlevleri .....	70
Tablo 3.3 Fonksiyon Tuşları ve İşlevleri .....	71
Tablo 3.4 Fidelio Yazılımında Kullanılan Kodlar .....	71
Tablo 3.5 Fonksiyon Tuşları ve İşlevleri .....	72
Tablo 3.6 Önbüro Ana Menü .....	73
Tablo 3.7 Rezervasyon Alt Menüsü.....	73
Tablo 3.8 Resepsiyon Alt Menüsü.....	74
Tablo 3.9 Önkasa Alt Menüsü .....	75
Tablo 3.10 Odalar Yönetimi Alt Menüsü .....	77
Tablo 3.11 Raporlar Alt Menüsü .....	77
Tablo 3.12 Menü Alt Menüsü .....	78
Tablo 4.1 Otel Listesi.....	86
Tablo 4.2 Önbüro personelinin bilgisayar bilgisinin Yüzdesele dağılımı. ....	89
Tablo 4.3 Yazılımların % olarak payları.....	92
Tablo 4.4 Yazılımdan profil çıkartma yetenekleri .....	96

Şekil 2.1 Büyük Otel Organizasyon Şeması .....	23
Şekil 2.2 Önbüro Departmanını Konumu .....	27
Şekil 2.3 Konuk-Önbüro İlişkisi .....	28
Şekil 2.4 Önbüro Organizasyon Şeması .....	30
Şekil 2.5 Önbüro İçi İlişkiler.....	37
Şekil 2.6 Önbüro Diğer Bölümler Arası İlişkiler .....	42
Şekil 2.7 Oda Sayım Cetveli (Raporu) Örneği .....	43
Şekil 2.8 Oda Değişim Formu.....	44
Şekil 2.9 Kat Hizmetleri Raporu Formu .....	45
Şekil 2.10 Lunch-Box Formu.....	48
Şekil 2.11 Malzeme İstek Talep Formu .....	52
Şekil 2.12 Arıza Bildirim Formu .....	54
Şekil 2.13 Otel İşletmelerinde Önbüro Sistemleri .....	57
Şekil 3.1 Oturma Giriş Ekranı.....	80
Şekil 3.2 HTML formatı ile bilgilendirme.....	81
Şekil 3.3 Fidelio ile MSOutlook Arası Benzerlikler.....	82
Şekil 3.4 Arama Seçenekleri .....	83
Şekil 4.1 Donanımsal Kapasitenin Otel Yazılım Performasına Etkisi.....	87
Şekil 4.2 Önbüro Çalışanlarının Dil Bilgisi .....	88
Şekil 4.3 Önbüro Personelinin Öğrenim Durumu.....	89
Şekil 4.4 Önbüro Personelinin Bilgisayar Bilgisi .....	90
Şekil 4.5 Otel Yazılımı Kullanım Kolaylığı .....	90
Şekil 4.6 Otellerde Kullanılan Ağ Sistemleri % Dağılımı .....	92
Şekil 4.7 Otel Yazılımlarının Pazar Payları .....	93
Şekil 4.8 Otel Yazılım Programı Kullanıcı Arayüz Dili.....	93
Şekil 4.9 Paket Yazılım Kullanımında Sorun Karşılaşma Sıklığı .....	94
Şekil 4.10 Paket Yazılımın Kullanımında Karşılaşılan Hatalar.....	94
Şekil 4.11 Paket Program Hata Nedenleri.....	95
Şekil 4.12 Kullanıcıdan Kaynaklanan Hata Nedenleri .....	95
Şekil 4.13 Paket Programın Güncellenmesi.....	96
Şekil 4.14 Profil Belirleme Yetenekleri.....	97
Şekil 4.15 Önbüro Personelinin Sektörde Çalışma Tecrübesi .....	97
Şekil 4.16 Eğitim Hayatında Alınan Bilgisayar Eğitimi .....	98
Şekil 4.17 Otel Odalarından İnternet Erişim İmkanı .....	98

## KISALTMALAR LİSTESİ

A.B.D.	Amerika Birleşik Devletleri
CERN	Conseil Europeen pour la Recherche Nucleaire
CPU	Centrel Processing Unit
H.Z	Hazret
HTML	Hyper Text Markup Language
HTTP	Hyper Text Transfer Protocol
IP	Internet Protocol
LAN	Local Area Network
M.Ö.	Milattan Önce
M.S.	Milattan Sonra
RAM	Random Access Memory
TCP	Transmission Control Protocol
TCP/IP	Transmission Control Protocol / Internet Protocol
vb.	ve benzeri
v.d.	ve diğerleri
VIP	Very Important Person
vs.	vesaire
WAN	Wide Area Network
WTO	World Tourism Organization
WWW	world wide web
yy.	yüz yıl

## ÖNSÖZ

“Değişmeyen tek şeyin değişim” olduğu günümüz Dünyasında teknolojik değişimin hızı başdöndürücü bir şekilde devam etmektedir. Bu teknolojik gelişimden turizm sektöründe artarak payını almaktadır. Özellikle otel önbüro departmanlarında son 20 yılda yaşanan gelişmeler büyük boyuttadır. İnternetin ve dev network ağlarının yaygınlaşmasıyla paralel olarak, önbürolarda otomasyona gidilmiş, bilgisayar sistemleri internet ile entegre hale gelmeye başlamıştır. Artık seyahat acentasında herhangi bir otel rezervasyonu yaptıran misafirin, tüm bilgilerini ve özel isteklerini eş zamanlı olarak rezervasyonunu yaptırdığı otel elde edebilmekte, ayrıca ağlarlar birbirine bağlı bilgisayar sistemleri ile online satışlar yapılarak, kapasitenin maximum şekilde kullanımı gerçekleşmektedir. Ve tüm bu işlemler birkaç saniyeye gibi bir zamanda yapılabilmektedir.

Bu açıdan günümüz otel işletmelerindeki önbüro departmanlarında kullanılan paket yazılımların özellikleri ve bu programı kullanan önbüro personelinin yetkinlikleri çok önemli bir yer tutmaktadır. Bu tez çalışması buna bir nebze de ışık tutabildiyse kendimi mutlu addedeceğim.

Lisan eğitimimi tamamlamanın üzerinden 11 yıl gibi uzun bir süre geçtikten sonra yapmış olduğum bu Yüksek Lisans çalışmasında beni cesaretlendiren ve teşvik eden, içinden çıkamadığım anda her zaman yardımına koşan danışmanım Sn. Yrd. Doç. Dr. Faik KÜÇÜKTOPUZLU'ya, bilgi ve birikimi ile rehberlik eden ve hoşgörüsünü daima sergileyen Sn. Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ'a, tezimin bu hale gelmesinde yapmış olduğu tavsiye ve düzeltmelerde büyük desteği bulunan Sn. Yrd. Doç. Dr. Ayhan GÖKDENİZ'e, en önemlisi bu yüksek lisans tezi maratonu süresince sürekli onları ihmal etmeme rağmen büyük bir olgunlukla karşılayıp, daima arkamda olduklarını hissettiren eşim ve çocuklarıma teşekkürü bir borç bilirim.

**ÖZET:**

Bu tezde teknolojik alanda yaşanmakta olan gelişmelerin turizm sektöründeki yansımalarından birisi olan önbüro yazılımları araştırılmıştır. Bu amaçla öncelikle bir önbüro yazılımına temel teşkil eden bilişim altyapısı irdelenmiştir. Ayrıca iyi bir önbüro yazılımının taşıması gereken nitelikler üzerinde durulmuştur. Sektörün tercihleri bakımından en sık karşılaşılan bir yazılım olan Fidelio yazılımının son sürümü hakkında bilgi verilmiştir. Bu doğrultuda önbüro çalışanlarını kapsayan bir anket uygulanmıştır. Anketten çıkan veriler analiz edilmiş ve bu doğrultuda öneriler getirilmiştir.



**SUMMARY:**

In this thesis common information about front office software in tourism sector is given from the perspective of the technological developments growing up nowadays. With this aim first of all informatics substructure is explained. Hence a good front office software's needed attributes are given. A very widely used software in tourism sector is Fidelio. Some information about this software's latest version is given. A public survey with front office employees is done to collect information about the front office software and its advantages or disadvantages. Data handled from the public survey is analyzed and some suggestions are given.





GİRİŞ .....	1
I. BÖLÜM.....	5
1.1 KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI VE OTEL İŞLETMELERİNİN TANIMLANMASI.....	5
1.1.1. Otel İşletmeciliğinin Dünyada ve Türkiyedeki Tarihsel Gelişimi .....	5
1.1.2 Konaklama İşletmelerinin Tanımı.....	11
1.1.3 Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması .....	11
1.1.3.1 Geleneksel Konaklama İşletmeleri .....	11
1.1.3.2 Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri .....	12
1.1.4 Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması:.....	13
1.1.4.1 Turizmin Tarihi Gelişimi Bakımdan Otellerin Sınıflandırılması : .....	14
1.1.4.2 Konaklamanın Amacı Bakımından Otellerin Sınıflandırılması:.....	14
1.1.4.3 Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Otellerin Sınıflandırılması : .....	15
1.1.4.4 Faaliyet Sürelerine Göre Otellerin Sınıflandırılması : .....	16
1.1.4.5 Büyüklüklerine Göre Otellerin Sınıflandırılması : .....	17
1.1.4.6 Hukuki Normlara Göre Otellerin Sınıflandırılması : .....	18
1.1.5 Otel İşletmelerinin Özellikleri .....	20
II. BÖLÜM.....	23
OTEL İŞLETMELERİNDE ÖNBÜRO DEPARTMANI VE ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN SİSTEMLER .....	23
2.1 OTEL İŞLETMELERİNDE DEPARTMANLAR VE ÖNBÜRO DEPARTMANININ OTEL ORGANİGRAMINDAKİ YERİ .....	23
2.2 ÖNBÜRO DEPARTMANININ, KONUMU, TANIMI VE GÖREVLERİ .....	26
2.2.1 Önbüro Departmanının Tanımı, Konumu ve Organizasyon Şeması .....	26
2.2.2 Önbüro Departmanının Görevleri Personeli ve Özellikleri: .....	31
2.3 ÖNBÜRO DEPARTMANININ İÇ ORGANİZASYONU VE İLİŞKİLERİ .....	34
2.3.1 Rezervasyon Bölümü ile Resepsiyon Bölümü Arasındaki İlişkiler .....	37
2.3.2 Resepsiyon Bölümü ile Önkasa Bölümü Arasındaki İlişkiler.....	38
2.3.3 Rezervasyon Bölümü ile Önkasa Bölümü Arasındaki İlişkiler .....	39
2.3.4 Rezervasyon - Concierge - Resepsiyon - Önkasa ve Santral Bölümleri Arasındaki İlişkiler .....	40
2.4 ÖNBÜRO DEPARTMANININ DİĞER DEPARTMANLARLA İLİŞKİLERİ.41	
2.4.1 Önbüro Departmanının Üst Yönetimle İlişkileri.....	41
2.4.2 Önbüro Departmanının Kat Hizmetleri Departmanı İle İlişkileri .....	42
2.4.3 Önbüro Departmanının Yiyecek ve İçecek Departmanı İle İlişkileri .....	46
2.4.4 Önbüro Departmanının Muhasebe Departmanı İle İlişkileri .....	48
2.4.5 Önbüro Departmanının Satış Ve Pazarlama Departmanı İle İlişkileri ..	49
2.4.6 Önbüro Bölümünün İnsan Kaynakları Departmanı İle İlişkisi .....	51
2.4.7 Önbüro Departmanının Satınalma Departmanı İle İlişkisi.....	51
2.4.8 Önbüro Departmanının Teknik Servis Departmanı İle İlişkisi .....	53
2.4.9 Önbüro Departmanının Güvenlik Departmanı İle İlişkisi.....	55
2.4.10 Önbüro Departmanının Yardımcı Bölümlerle İlişkisi.....	56
2.5 ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN SİSTEMLER .....	56
2.5.1 Manuel Sistemler: .....	57
2.5.2 Mekanik Sistemler .....	58
2.5.3 Bilgisayarlı Sistemler:.....	59
III. BÖLÜM .....	63

OTEL İŞLETMELERİ ÖNBÜRO DEPARTMANLARINDA KULLANILAN YAZILIM PROGRAMLARININ İNCELENMESİ.....	63
3.1. ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN YAZILIM PROGRAMLARI VE ÖZELLİKLERİ.....	63
3.1.1. Bilgisayar Programlarının Genel Yapıları ve Özellikleri: .....	63
3.1.2 Yazılım Programların Tanıtımları.....	64
3.1.2.1 Homacs Önbüro Modülü.....	64
3.1.2.2 Sis-Par Önbüro Modülü .....	65
3.1.2.3 Odeon Önbüro Sistemi.....	65
3.1.2.4 Sentez DeLux Otel Yönetim Sistemi .....	66
3.1.2.5 Hogatex Önbüro Sistemi.....	67
3.1.2.6 Micros Fidelio Önbüro Modülü .....	69
3.2. FIDELIO ÖNBÜRO YAZILIM PROGRAMI AÇIKLAMASI.....	69
3.2.1. Ana Menüler: .....	69
3.2.2. Alt Menüler:.....	73
3.2.3. Rezervasyon Menüsü:.....	73
3.2.4. Resepsiyon Menüsü .....	74
3.2.5 Önkasa Menüsü .....	75
3.2.6 Odalar Yönetimi Menüsü: .....	76
3.2.7 Raporlar Menüsü:.....	77
3.2.8 Menü Seçeneği: .....	78
3.2.9 Night Audit Seçeneği:.....	79
3.3 FIDELIO SUITE 8.0 YAZILIM PROGRAMI .....	79
IV. BÖLÜM.....	85
ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN BİLGİSAYAR YAZILIM PROGRAMLARININ UYGULAMA SORUNLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA .....	85
4.1. ARAŞTIRMANIN AMAÇ, KAPSAM VE YÖNTEMİ.....	85
4.1.1 Araştırmanın Amacı:.....	85
4.1.2 Araştırmanın Kapsamı: .....	85
4.1.3 Araştırmanın Yöntemi:.....	86
4.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI .....	87
4.3 SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	100
EK - 1 .....	103
KAYNAKÇA.....	109

## GİRİŞ

Turizm, insanların günlük hayatlarını sürdürdükleri yerlerin dışındaki eğlence, kültür ve dinlenme faaliyetlerini kapsamaktadır. Genel anlamda ülke içinde yapılan yurtiçi ziyaretler, bir ülkede ikamet eden kimselerin diğer ülkelere yaptıkları ziyaretler ve dışarıda ikamet eden kişilerin bir ülkeye yaptıkları ziyaretler olmak üzere turizm üç sınıfa ayrılabilir.

Turizm endüstrisinin birbirinden farklı hizmetleri ve faaliyetleri bir şemsiye altında toplayan, koruyucu, uyarıcı ve sürükleyici bir endüstridir. Bu endüstrinin ekonomiye yaptığı katkılardan kısaca bahsederek :

- Ekonominin tarım, sanayi gibi diğer endüstrilerden girdi alan ve bu sektörlerle girdi veren bir endüstridir. Bu özelliği ile ekonominin diğer sektörlerini uyarıcı ve sürükleyen bir sektör olarak kabul görmektedir.
- Gelişmekte olan ülkeler ekonomisi için ödemeler dengesinin önemli döviz kaynaklarından birisi konumundadır.
- İstihdam imkanları yeterli düzeyde gelişmeyen ülkeler için iş alanı sağlayan, böylece işsizliğin daha büyük boyutlara ulaşmasını frenleyen bir sektördür. Gerek döviz kaynağı, gerekse iş alanı olarak sağladığı imkanlar ekonomik kriz dönemlerinde koruyucu özelliğini vurgulamaktadır.
- Ülkeler ve bölgeler arası ekonomik ve kültürel değişime aracılık yapan bir hizmet ve konukseverlik endüstrisidir. (Gökdeniz & Dinç, 2003:3)

Ülkemiz gerek tarihsel gerekse doğal açıdan taşımakta olduğu zengin kaynaklar bakımından dünya turizminde etkin bir yere sahiptir. Bu çerçevede düşünüldüğünde turizm, ülkemiz ekonomisine ciddi katkılar sağlayan bir sektördür.

*Tablo 1 Ülkemize Gelen Yabancı Turist Sayısı*

YILLAR	ZİYARETÇİ
1990	5.389.000
1991	5.517.000
1992	7.076.000
1993	6.500.000
1994	6.670.000
1995	7.726.000
1996	8.614.000
1997	9.689.000
1998	9.752.000
1999	7.483.000
2000	10.412.000
2001	11.619.000
2002	13.246.000

KAYNAK: [www.turizm gazetesi.com](http://www.turizm gazetesi.com)

Turizm işletmeleri arasındaki ilk sırayı alan ve turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve çeşitlenen işletmelere konaklama işletmeleri denir. Konaklama işletmeleri turizm sektörünün temeli olup müşterilerine mal ve hizmet veren kuruluşlardır. Turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir.

Geleneksel konaklama işletmelerinin başında gelen oteller günümüzde konaklama sektöründe ağırlıklı olarak yürürlükte olan işletmelerdir. Tarihsel olarak ortaya çıkışı özellikle ortaçağ döneminde ücretli konaklama düşüncesiyle gelişen hanlara dayanan otel işletmeleri, 18. yy.'dan itibaren günümüzdeki şeklini almaya başlamıştır.

Oteller buldukları ülkede iş görüşmelerinde, toplantılar ve konferanslar düzenlenmesinde, eğlence ve konaklama faaliyetlerinde kolaylıklar sağlamak suretiyle önemli rol oynarlar. Otellerde konaklayan misafirlerin yaptıkları harcamalar hem yerel ekonomi için hem de ülke ekonomisi için önemli girdiler sağlanmasına

imkan sağlar. Aynı zamanda iç işleyişin düzenlenmesi için otellere mal ve hizmet sağlayan yan endüstrilerin gelişmesi yeni istihdam imkanlarının ve ekonomik canlılığın sağlanmasına hizmet ederler.

Tüm bu yerel ve ulusal faydalarıyla temel konaklama işletmeleri olan oteller bir milletin ya da toplumun maddi refahını oluşturan mal ve hizmetlere önemli katkılarda bulunurlar.

1970'lerden itibaren bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler tüm sektörleri olduğu gibi konaklama sektörünü de etkilemiştir. Otelciliğin hancılıktan bugüne gelişimi sırasında manuel esaslara dayanan çeşitlenme ve kapasite artışları neticesi mekanik makinalara kadar uzanan gelişimi bilgisayar ve bilişim sektörünün devreye girmesiyle farklı bir boyut kazanmış, önemli gelişme ve farklılıklar, yoğun ve hızlı değişimler yaşanmıştır.

Verilen hizmetin, yapılan işlemlerin hızlandırılması kapasitelerin daha önce hayal edilemeyecek ölçeklere ulaşmasını sağlamıştır. Böylece gerek müşteri memnuniyetinin artışı gerekse kaynakların daha verimli bir şekilde kullanılması imkanı doğmuştur.

Bilişim teknolojilerinin devreye girmesi ile birlikte daha az işgücü ile daha çok iş üretilerek sektör çalışanlarının ücretlerinin yükseltilmesi sağlanmıştır. Bu sonuç beraberinde nitelikli işgücü ihtiyacını arttırmıştır.

Bilişim teknolojilerinin diğer önemli bir faydası da daha güvenilir verilere dayanan bir çalışma ortamının yaratılması ve istatistiksel bilgilerin çok hızlı ve doğru olarak elde edilebilmesine olanak tanınmasıdır.

Bilişim teknolojilerinin konaklama sektöründeki faydalarını pazarlama ve yönetim açısından sağladığı faydalar olmak üzere iki temel başlık altında inceleyebiliriz.

Günümüzün rekabetçi piyasalarında bilgisayar teknolojileri otel işletmecilerine daha fazla müşteriye daha hızlı ulaşabilmek için ve müşteri odaklı pazarlama stratejilerinin hayata geçirebilmesi için önemli imkanlar sunmaktadır. Müşteri bilgilerinin ve beklentilerinin bilinmesi ve en doğru şekilde karşılanması müşteri memnuniyetinde artış sağlamaktadır. Müşteri memnuniyetinin sağlanması da otel imajı açısından kritik bir önem taşımaktadır.

Yönetim açısından bilişim teknolojilerinin faydaları otel işletmelerindeki bilgi akışı ve haberleşme hızının ve güvenilirliğinin artışı, servis kalitesindeki ve verimliliğindeki artış ve maliyetlerdeki azalma olarak özetlenebilir. Bilişim

teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanılması otel yöneticilerine doğru bilgiye hızlı bir şekilde ulaşma şansı vermekte, karar alma süreçlerinde yardımcı olmaktadır.

Önbüro konaklama işletmelerinde müşteri ile işletme arasında bağ, ilk ve son temas noktasıdır. İşletmenin vitrini olarak da tanımlayabileceğimiz önbüronun etkin bir şekilde yönetimi otel işletmeleri açısından hayati derecede önemlidir. Yönetim ile tüm müşteri servisleri arasındaki koordinasyonu sağlayan önbüro, bilişim teknolojilerinin getirdiği faydaların müşteriye yansımalarının gerçekleşeceği yerdir.

Bu tez çalışmasında ilk önce konaklama işletmeleri ve otelcilik kavramı tüm boyutları ve tarih içerisindeki gelişimi ile incelenecek, daha sonra modern otel işletmeciliğini günümüzde aldığı yeni biçimler ele alınacaktır. Bilişim teknolojilerinin otelcilik yönetimine faydaları önbüro yönetimi açısından ele alınacak ve yapılan bir araştırma sonuçlarının incelenmesiyle de çalışma tamamlanacaktır.

İkinci bölümde otel işletmeciliğinin en önemli departmanlarından olan önbüro departmanının yapısı, ve çalışma biçimi ortaya konduktan sonra önbüro departmanında kullanılan sistemler incelenerek günümüzde kullanılan bilgisayarlı kayıt sistemi genel yapısı açıklanacaktır.

Tezin üçüncü bölümü; günümüzde otel işletmelerinin önbüro departmanlarında kullanılan yazılım paket programlarının irdelenmesi, Fidelio paket programının çalışma sisteminin açıklanması yapılacaktır.

Dördüncü ve son bölümde ise, bu programı kullanan otel işletmelerinin uygulamada yaşadıkları genel sorunları belirlemeye yönelik bir araştırma sonuçlarının ortaya konmasını kapsamaktadır.

## I. BÖLÜM

### 1.1 KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI VE OTEL İŞLETMELERİNİN TANIMLANMASI

#### 1.1.1. Otel İşletmeciliğinin Dünyada ve Türkiyedeki Tarihsel Gelişimi

İnsanların barınma ihtiyaçlarının karşılanması amacı ile yapılan barınakların geçmişinin Ortaçağ öncesine kadar uzandığını yapılan araştırmalar göstermektedir. Antik Hint yazıtlarında rahiplerin ve tapınaklardaki kutsal kişilerin yolcuları ağırladıkları bilinmektedir. Politik ve diplomatik nedenlerle yapılan bu ilk yolculuklar Büyük Roma İmparatorluğunun İtalyan sınırlarının ötesine kadar devam etmiştir. (Şener, 2001:4)

İlk çağlarda (yaklaşık olarak M.Ö. 500 - M.S. 500) han ve tavernalar insanların seyahat etme gereksinimlerinden doğmuştur. Eski Yunan ve eski Roma yazılı belgeleri ile İncil’de rastlanan bilgilere göre bu hanlar yolcuların ve hayvanların yeme-içme ve barınma gereksinimlerini karşıladığı belirtilmektedir. Örneğin İncil’de Hz. İsa’nın annesi Meryem’in Bethlehem’de yaptığı seyahat sırasında bir handa konaklamak istediğinde boş yerin olmaması yüzünden ahırda yatmak zorunda kaldığı belirtilmektedir.

Günümüz otellerinin öncüsü olan bu hanlar, o dönemin bütün hanları gibi sahibinin kendisiyle oturduğu kendi evi durumundaydı. Misafirler dinlenmek ve temel yiyecek gereksinimlerini karşılamak için buralarda konaklıyor, hiç tanımadıkları diğer yolcularla aynı odayı paylaşıyorlardı. (Aktaş, 2002:27)

Roma İmparatorluğu döneminde hanların yanı sıra seyahat edenlere konaklama, yiyecek-içecek imkanlarının sağlandığı ve Romalı rahiplerin yönettiği “Roma Hospice”ler gelişmiştir.

Altıncı yüzyıla gelinceye kadar çok az sayıda insanın seyahat etmesi ve genellikle geceyi dışarıda geçirmeleri hanlara duyulan gereksinimi geliştirmemiştir. Ancak paranın değişim aracı olarak kabul edilmesi, ticaret ve seyahatin artışına neden olurken hanlara duyulan gereksinimi de arttırmıştır. (Aktaş, 2002:27)

Ortaçağ döneminde de (yaklaşık M.S. 500-1300) yine din ile konaklamanın iç içe olduğu görülmektedir. Bu dönemde manastırlar ve kiliseler han görevi üstlenmişlerdir. Bu dönemde Hıristiyanların, yolcuları ağırlamalarını düzenleyen

bazı yazılar çıkartılmıştır. Bunların en çarpıcısı, yolcunun aynı yerde üç günden fazla kalmamak şartıyla ücretsiz yemek yemelerini gösterebiliriz. Ancak bu durum 1282 yılına kadar sürmüştür, bu tarihten sonra İtalya ve Fransa'da şehrin ileri gelenleri toplanıp bunun bir ticaret haline gelmesini kararlaştırmışlardır. Daha sonra bu hanlarda lisans almak yoluyla şarap satışına izin verilmiştir.

16. ve 17. yüzyıl arasında ağırlama ve konaklama kavramı gözle görülür bir şekilde değişmeye başlamıştır. Bu artış yolculuk için kullanılan atlı arabaların kalitesinin artması sonucu yolcu sayısındaki artışa bağlıydı. Kullanılan hanlar yalnızca yolcular için değil, atlar içinde sığınak sağlıyordu. Yolcular genellikle varlıklı ve lükse alışkın insanlar olduklarından, bu yolcu arabalarının sayısı ve kalitesi de artış göstermiştir. Bu hanlar ve tavernalar aynı zamanda köylüler, soyluları politikacılar ve rahipler gibi toplumun belli bir kesimini oluşturan grupların toplantı yerlerini oluşturuyordu. Bu hanların lisanslarını içinde buldukları toprağın sahibi veriyorlardı. (Şener, 2001:4)

1750 ve 1790 yılları İngiltere'de sanayi devriminin ortaya çıkışıyla birlikte ev ekonomisi devrinden çıkılarak büyük ölçekli imalat ekonomisine geçilmiştir. Böylece ticaretle birlikte hancılık ve özellikle de Avrupa'da ilk otel terimi kullanılmış ve çağdaş otellerin ilk öncülleri belirmeye başlamıştır. Otel işletmeleri hızla ayrı bir endüstri kolu olarak insanların seyahat ve konaklama ihtiyaçlarına hizmet etmeye başlamıştır.

Amerika'da otellerin gelişimi 16. yy.da İngiltere'dekilere benzer hanların kurulması ile başlamıştır. Bu hanlar Avrupa'dakilerin aksine yol üstünde değil limanlardadır. Bu durumun en büyük sebebi bu hanların en önemli işlevinin Avrupa'dan yeni kıtaya gelen göçmenlerin kendilerine daimi bir barınma yeri bulmadan önce geçici olarak ikamet etme ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik işlev görmeleridir. Amerika'da bu anlamda açılan ilk otel 70 odalı olarak New York'ta açılan "City Hotel"dir. Bunun gibi birçok otel daha sonraki yıllarda diğer şehirlerde de açılmıştır. Amerika'da ilk birinci sınıf otel 1829'da açılan 170 odalı "Boston's Termont House" olmuştur. Bu otel ilk defa özel kapısı kilitlenebilen, içinde su ve sabun olan odaları ve Fransız yemekleri olan ilk otel olmuştur. (Şener, 2001:4) Bu otelde ayrıca yolcuların eşyalarını taşıyan personel hizmeti ve odalarla resepsiyon arasında haberleşme gibi özellikler bulunuyordu. (Aktaş, 2002:28)



Bununla beraber, 19. yy.ın sonlarında birçok lüks otelle birlikte tüm Amerika'yı baştan başa saran orta gelir düzeyindeki yolculara hizmet sunan küçük ve orta büyüklükte oteller de kurulmuştur.

Oldukça hızlı gelişen otelcilik sektöründeki potansiyellerin farkına varan Amerikalı girişimci Elsworth M. Statler 1908 yılında Buffalo şehrinde o güne kadar hiçbir yerde görülmemiş değişiklikler içeren "Buffalo Statler" otelini hizmete soktu. Modern ticari otel endüstrisinin kurucusu olan Elsworth Statler zincir otel kavramını da hayata geçirmiş ve 1930'lara kadar otel piyasasını elinde bulundurmuştur.

Modern otel endüstrisinin ilerlemesi 1920'lerin sonlarında da hızlı bir şekilde sürmüştür. Daha sonra konukların değişik zevklerine hitap eden, değişik tiplerde oteller kurulmasına yönelinmiş ve ayrıca modern mimarinin örnekleri uygulamaya konulmuştur. Cam tavanlar, asansörler gibi yenilikler ya da geniş alanlara sahip kongre otelleri ilk defa bu yıllarda gözükmeye başlamıştır. (Şener, 2001:6)

Otomobil endüstrisinin gelişmesi ile birlikte geçmişte tren istasyonlarının yakınlarına kurulan oteller yavaş yavaş karayolu kenarlarına ve havaalanı yakınlarına taşınmaya başlanmıştır.

İkinci dünya savaşı yıllarında otelcilik sektörü en verimli yıllarını yaşamış ve özellikle 1900 ile 1960 yılları arasında çeşitli gereksinimlere cevap veren ticari otel, ikametgah oteli, lüks otel ve tatil otel gibi farklı türde otel biçimleri gözükmeye başlamıştır. (Konaklama Endüstrisine Giriş, 1983:10)

Otomobil endüstrisinin hızla büyümesi sonucu yeni bir alan olan motel işletmeciliği gelişmiştir. Motel işletmeleri çokça ve sık gezen kimseler için daha ucuz bir seçenek oluşturmuştur. Bu motellerin ilki 1901'de Arizona'da kurulan "Askins Cottage Camp"dır. ( Şener, 2001:7)

Günümüzde konaklama sektörü oldukça büyük bir gelişme göstermiş ve yüksek standartlarda hizmet sunmaktadır. Bu işletmeler turizm sektörü dışında da faaliyet gösteren işletmelerle ortak çabalar içerisinde bulunmak suretiyle daha da güçlenerek pazar paylarını arttırmak yoluna gitmektedirler. Günümüzde de uluslararası otel zincirlerinin kontrol ettiği otellerin büyük çoğunluğu şehir merkezlerinde veya havaalanları yakınlarında kurulmaktadır.

Türk otelciliğinin kökü hanlara ve kervansaraylara dayanmaktadır. Eski Türklerde günümüzdeki otel işletmelerinin yerine getirdiği işlevler “Moyanlık” denilen konaklama yerleri tarafından karşılanmaktadır. Orhun Kitabeleri’nde geçen “Moyanlık” aslında Türklerin hayır ve yardım yurdu olarak kurdukları konaklama ve geceleme tesisleridir. (Göksel, 1985:50)

Bugünkü otel işletmelerinin protopi olarak bakabileceğimiz “Moyanlık” ilk çağda ilk defa Türkler tarafından kullanılmıştır. Daha sonraları “Kervansaray” olarak adlandırılan bu konaklama yerleri Anadolu Selçukluları ve Osmanlılarca en mükemmel düzeyine ulaştırılmıştır.

Anadolu Selçuklular devrinde 13. yy.ın ilk yarısında, Anadolu’nun kervan yollarında yapılmış olan kervansaraylar, çok önemli bir mimari özelliği yansıtmaktadırlar. Anadolu’nun her yerinde bir kısmı oldukça sağlam olan kervansaraylara rastlanabilmektedir. Sayısı yüzü aşan bu kervansaraylardan bazıları bugün otel olarak kullanılmaktadır.

Kervansaraylar ticaret yollarını işler durumda tutan en önemli yapılarıdır. Özellikle Anadolu Selçuklu döneminde yapımına hız verilen kervansaraylar, askeri önemleri dışında iki temel fonksiyonu yerine getirmek amacıyla inşa edilmişlerdir (Gülersoy, 1970:12).

- Kıymetli ticari mal taşıyan kervanları, sınır yakınlarındaki düşmandan, yağmacılardan, göçebe ve eşkıya baskınlarından korumak
- Yolcuların her türlü ihtiyaçlarını temin etmek

Yolların uğrak ve kavşak noktalarında bulunan bu kervansaraylar, seyahat eden insanların hayvanlarıyla birlikte konaklayabileceği, gerektiğinde hayvanlarını değiştirebileceği, saldırılara ve olumsuz doğa şartlarına karşı mukavemetli, çoğunlukla su ve ormana yakın yerlerdir. (Şener, 1992:6)

Kervansarayların mimarisi bölgelerin coğrafi ve güvenlik koşullarına göre dikdörtgen, kare veya “u” şeklinde yapılmıştır. Her kervansarayda büyük su sarnıçları, şadırvan, mescit, hamam, revir, bakkal dükkanları, aşhane, kiler, depolar, tavla ve ahırlar gibi mekanlar; nalbant, saraç, demirci, arabacı, ayakkabı tamircileri ve zanaatkarların işyerleri bulunurdu. Kervansaraylarda insanlar konaklar, hayvanlar barınır ve araçları onarılırdı. Ayrıca at ve araba değiştirilmesi de mümkündü.

Bu dönemlerde kervansaraylar yalnız seyahat edenlere ve tüccarlara konaklama ve barınma imkanı sağlayan yerler değil, toplumun ileri seviyesini de gösteren sosyal tesislerdi. Dağ başlarında, ıssız ovalarda toplumun huzurunu ve güvenliğini temsil ederlerdi. (Göksel, 1985:55)

Kervansaraylar bir idare kurulu tarafından yönetilirlerdi. Bu kurulda genel müdür seviyesinde bir müdür ve bir idareci bulunurdu. Harcamalar ve yönetim bu kişiler tarafından kontrol edilirdi. Ayrıca kervansarayların iç hizmetlerinden sorumlu “Muzif” denilen müdürü ve bugünkü otellerin “önbüro ve resepsiyon” işlevini gören hancısı bulunurdu. Hancı yolculara yiyecek ve içecek verir, yatacak yer gösterirdi.

Osmanlı Devleti zamanında da devlet büyükleri ve zenginler tarafından önemli yollar üzerinde çok sayıda han ve kervansaray yaptırıldığı gibi yerleşim merkezlerine de çok sayıda han ve kervansaray yaptırılmıştır. Bunlar çoğunlukla sosyal nitelikli yapılarıdır.

Özellikle 18. yy.dan itibaren kervansarayları finanse eden vakıfların zayıflaması sonucu kervansaray yapımı azalmıştır. Bu nitelikteki kervansarayların yapımı geleneği XIX. Yüzyılda özellikle Tanzimattan sonra terkedilmesiyle beraber gelir sağlama amacına yönelik şehir hanlarının yapımına başlanmışlardır (Güran, 1976:2).

Hanlar, kervansarayların bulunmadığı yol boyu yerleşim birimlerinde kurulan yegane konaklama tesisleridir. Kervansaraylar vakıflarca işletilen yardım kurumları iken hanlar özel teşebbüse ait ticari konaklama tesisleridir. Bu hanlarda aileler için özel odalar bulunmaktadır. Kervansaraylarda ise mahremiyet mümkün değildir. Yatma ve kalkma odaları kapalı değildir. (Göksel, 1985:56)

Modern anlamda ilk otel, 1892 yılında İstanbul Tepebaşı’nda Uluslararası Yataklı Vagonlar ve Büyük Avrupa Ekspresleri Kumpanyası tarafından inşa edilen Pera Palas’tır. 120 odalı ve 200 yataklı olan Pera Palas 1974 yılından bu yana İstanbul Otelcilik ve Turizm Ticaret A.Ş. tarafından işletilmektedir. Pera Palas ve 1914 yılında yapılan Tokathyan Oteli Avrupa’nın ve Ortadoğu’nun en lüks otelleri olarak görülmektedir.

1931 yılında İstanbul’da hizmete giren Park Oteli uzun yıllar Türk turizmine hizmet vermiş, günümüzde ise modern bir yapıya kavuşturulmak için yıkılmış ve yerine beş yıldızlı bir otel inşaatı sürmektedir.

Modern Türk turizminin başlamasına öncülük eden ilk otel İstanbul Hilton'dur. 1950 yılında Türk hükümeti ile Hilton Şirketi ile yapılan anlaşma sonucunda inşaatına başlanan İstanbul Hilton 15 Haziran 1955 yılında hizmete girmiştir. Hilton Oteller zincirinin 29. oteli olan İstanbul Hilton'a 1965-1966 yıllarında yapılan ek binalarla genişletilmiş ve bugün 410 oda ve 770 yatağı ile tüm dünyadaki Hilton Rezervasyon sistemi ile pazarlanan ve Milletlerarası Hilton standartlarına uygun hizmet vermektedir.

Türkiye'de diğer birçok sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de öncü kuruluşlar kamu iktisadi teşebbüsleri olarak kurulmuştur. Bunlardan ilki Emekli Sandığı'nın da ortaklarından olduğu Emek İnşaat ve İşletme A.Ş.'dir. 1958 yılında kurulan Emek İnşaat ve İşletme A.Ş. otellerin inşaatını yapmakta ve otellerin işletilmesini ve yabancı otel işletmelerine kiralanmasını yürütmektedir. Emekli Sandığı'na bağlı olarak yakın bir zamana kadar İzmir'de Büyük Efes, İstanbul'da Maçka, Ankara'da Stād ve Büyük Ankara ve Bursa'da Çelik Palas gibi oteller işletilmiş dış turizmin ihtiyaçlarına uygun toplam 1350 oda ve 2560 yatak kapasitesi bulunmaktaydı. Emekli Sandığı büyük ve modern teknolojiye dayalı turistik tesisler kurmak itibarıyla Türk Turizminin gelişimine önemli katkılarda bulunmuştur.

Turizm sektörüne yatırımlar yapmak ve bu alanda yapılacak yatırımlara kredi vermek için 1955 yılında kurulan Turizm Bankası, 1989 yılında faaliyetlerini Kalkınma Bankasına, sahip olduğu turizm işletmelerini ise Turban A.Ş.'ye devretmiştir. 12 otel ve motel, 3 tatil köyü, 1 kamping ve 1 dağevi, 3 Marina ve 1 seyahat acentesi ile Türkiye'nin öncü ve en büyük otel ve tatil köyü zincirini oluşturan Turban A.Ş.'nin sahip olduğu işletmelerin özelleştirme kapsamında satış işlemleri gerçekleştirilmiştir.

Turizm sektöründe öncü kuruluşlardan olan Taksim Otelcilik A.Ş. 1966 yılında Vakıflar Bankası ve Emekli Sandığı gibi kuruluşların biraraya gelmesi ile kurulmuştur. Taksim Otelcilik A.Ş. İstanbul Taksim'de Sheraton Otelini inşa etmiş ve işletmeci firma olan Sheraton Co. ITT'ye devretmiştir.

Türk turizm sektörünün gelişmesinde önemli bir payı bulunan yabancı sermayenin yatırımlarını yapması özellikle 1985 yılından sonra gerçekleşmiştir. Bu yıllarda uygulanan teşvikler ve "yap-işlet-devret" gibi ekonomik modellerin uygulanması yabancı sermaye açısından Türkiye'yi cazip hale getirmiş ve bunun

sonucunda da ülkemizde yabancı sermaye tarafından modern ve büyük konaklama tesislerinin yapımı gerçekleşmiştir. (Şener, 2001:10)

### **1.1.2 Konaklama İşletmelerinin Tanımı**

Konaklama işletmeleri, turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Turizm sektöründen yararlanan turistlerin seyahat nedenleri, seyahat şekilleri, bir yerde konaklamaktan bekledikleri yararlar, gelir düzeyleri, zevkleri birbirinden son derece farklı olduğu gibi, turizm şekilleri de ve işletmelerin kurulacakları, yörelerin farklılıkları, konaklama işletmelerinin de farklı olmasını zorunlu kılar.

Birinci derecedeki turizm işletmeleri arasında ilk sırayı alan ve turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelere konaklama işletmeleri denir. (Gökdeniz, Dinç, 2003:9)

### **1.1.3 Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Konaklama işletmeleri turistin değişik mekanda geceleme ihtiyaçlarını karşılar ve büyük ölçüde turizm olayının etkisi ile özellikler kazanmışlardır. Konaklama işletmeleri, çeşitli kriterlere göre ele alınıp sınıflandırılabilmeyle birlikte çeşitli kriterlere göre ele alınıp sınıflandırılabilmeyle birlikte çeşitli yazarlarca genel kabul görmüş ayırımıma göre geleneksel konaklama işletmeleri ve tamamlayıcı konaklama işletmeleri şeklinde ele alınıp incelenmektedir.

#### **1.1.3.1 Geleneksel Konaklama İşletmeleri**

Geleneksel konaklama işletmelerinin başında oteller gelmektedir. Motel, pansiyon gibi tesisler bu gruba dahil edilebilir ise de, bunlar genellikle tamamlayıcı konaklama tesisleri arasında yer alırlar. (Gökdeniz, Dinç, 2003:10)

##### **a) Otel İşletmeleri**

Otel işletmeleri direk müşteriye yönelik ve konaklamaya ilişkin turizm işletmeleridir. Oteller gördüğü hizmetlere göre, insanlığın hayat ve dünya hakkındaki görüşü ve tekniğin ilerlemesine paralel olarak değerlendirilip buna göre tarif edilmiştir. Zamanla otelcilik basit bir hizmet müessesesi olmaktan çıkarak başlı başına bir endüstri haline dönüşmüştür.

### **1.1.3.2 Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri**

Ulaşım sistemlerinin yaygınlaşması ve gelişmesi, kitle iletişim araçlarının devreye girmesiyle ve kişilerin boş zamanlarının ve gelirlerinin artması uluslararası turizm hareketlerine katılanların sayısını arttırmıştır. Seyahat ve ulaşım teknolojisindeki bu gelişme, konaklama sektörünün de gelişmesini sağlamış ve literatüre yeni kavramlar girmiştir.

#### **a) Moteller**

Motel yerleşim merkezi dışında karayolu güzergahı veya yakın çevrelerinde inşa edilen ve motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme – içme ve araçlarının park ihtiyacını bir ücret karşılığında karşılayan, en az 10 odalı konaklama tesisidir.

#### **b) Tatil Köyleri**

Tatil köyleri, tabii güzellikler içinde veya arkeolojik değerlerin bulunduğu yerler civarında kurulmuş rahat bir konaklama yanında, çeşitli spor ve eğlence hizmetlerinin de bir ücret karşılığında sağlandığı en az 60 odalı konaklama tesisleridir.

#### **c) Pansiyonlar**

Pansiyonlar, konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilmiş olan, yönetimi basit, müşteriye yeme – içme hizmeti veren veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanları bulunan, en az 5 odalı konaklama tesisidir.

#### **d) Kampinger**

Kamping, karayolu güzergahları ve yakın çevrelerinde, kent girişlerinde deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkanları ile geceleme, yeme – içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az 30 ünitelik tesislerdir.

#### **e) Apart Oteller**

Apart oteller, belgeli bir otel veya tatil köyü yatırım ve/veya işletmesinin bütünü içinde yer alan, müşterinin kendi yeme – içme ihtiyacını karşılayabilmesi için

gerekli teçhizat ile donatılmış, bağımsız apartman veya villa tipinde konut olarak inşa ve tefriş edilmiş fakat otel gibi işletilen konaklama tesisleridir.

**f) Oberjler (Dağ Evleri)**

Oberjler (dağ evi), spor ve avcılık tesisleri; spor ve avcılık turizmine cevap verebilecek en az bir yıldızlı otel niteliklerini taşıyan konaklama tesisleridir.

**g) Hosteller**

Hostel, kültür ve spor amacıyla seyahat eden öğretmen ve öğrencilerin veya dinlenme ve bilgi için seyahat eden az gelirli kişilerin seyahatleri boyunca ucuz, temiz, güvence içinde konaklamalarını sağlayan, yeme – içme hizmeti veren veya bu ortamı sağlayan en az 10 odalı konaklama işletmeleridir. (Gökdeniz, Dinç, 2003:11)

**1.1.4 Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması:**

Konaklama işletmeleri genel anlamda beş ana kategori içerisinde incelenebilir:

- Yönetim tiplerine göre; ticari ya da sosyal amaçlı çalıştırılan konaklama işletmeleri
- Kullanma tiplerine göre; herkese açık olan ticari konaklama işletmeleri ya da belirli müşteri gruplarına hizmet veren özel konaklama işletmeleri (askeri tatil lojmanları, sendika kampları vs.).
- Açık olduğu süre bakımından; bütün bir yıl faaliyet gösteren konaklama işletmeleri ya da mevsimlik konaklama işletmeleri.
- Konfor derecelerine göre; lüks, birinci, ikinci sınıf, üç yıldız, dört yıldız, beş yıldızlı konaklama işletmeleri
- Yapı tiplerine göre; sabit yapılı konaklama işletmeleri ya da sabit yapılı olmayan konaklama işletmeleri (gemi, yat, vb.)(Maviş, 1985:11)

#### **1.1.4.1 Turizmin Tarihi Gelişimi Bakımından Otellerin**

##### **Sınıflandırılması :**

Turizmin tarihi gelişimi içerisinde oteller hizmet verdikleri insan türlerine göre farklı biçimler almışlardır. Aldıkları biçimlere göre oteller lüks oteller, vasat oteller, tamamlayıcı konaklama işletmeleri olarak üç başlık altında sınıflandırılabilir.

- a) **Lüks Oteller** : 19. yy.ın ortalarından 1. Dünya Savaşına kadar seyahat edenlerin toplumun yüksek sınıflarına mensup kişiler ve zenginlerden oluşması otellerin de onların beklentilerini karşılayacak şekilde olmasını sağlamıştır. Yalnızca bu insanlara hizmet eden lüks oteller inşa edilmiştir.
- b) **Vasat Oteller** : 20.yy.ın birinci yarısından seyahatlerin yapısında ve seyahat eden insanların kalitesindeki değişimler vasat tipte otel işletmelerini ortaya çıkarmıştır.
- c) **Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri** : Modern turizmin ortaya çıkarmış olduğu tatil köyleri, kampingler, pansiyonlar ve bunun gibi işletmeler sayılabilir.

#### **1.1.4.2 Konaklamanın Amacı Bakımından Otellerin**

##### **Sınıflandırılması:**

- a) **Merkezi Oteller** : Özellikle Avrupa ülkelerinde görülen bu tip konaklama işletmelerinde geceleme yanında kahvaltı servisi de bulunur. Bu tip işletmeler özel evlerin otel şekline çevrilmesiyle ortaya çıkmakta ve nüfus yoğunluğu fazla olan ticaret merkezleri veya turistlerin yoğun olarak tercih ettikleri merkezlerde kurulmaktadır.

Bu tip işletmeler iş-gücü ve otel-restoran uygulamasındaki ekonomik olmayan uygulamalar nedeniyle geleneksel otel işletmeciliğinin zorluğunun yokedilmesi bakımından kabul görmüş ve gelişme göstermiştir. (Aktaş, 2002:29 )

- b) **Kaplıca, Kür Otelleri** : Sıcak su kaynakları ve kaplıca yakınlarında yapılan, rahatsızlığı olan insanların uzun süre ikamet edebilecekleri şekilde düzenlenmiş otellerdir. Gelen insanlar tedavi amaçlı olarak konaklama yaptıklarından otellerin kuruluş yeri seçimleri, mutfakları ve diğer üniteleri bu amaca uygun olarak düzenlenir. Ülkemiz sayıca çok olmasına rağmen



uluslararası alanda çok fazla tanınmayan kaplıca otelleri ile önemli bir turizm potansiyeli taşımaktadır.

- c) **Dağ-Spor Otelleri** : Özellikle kış sporları yapmak ya da dağ havası almak isteyenlere yönelik olarak dağ merkezlerinde yapılan otellerdir. Verdikleri hizmet ve mimarileri bu amaca yönelik olarak belirlenmiştir. Ülkemizde Uludağ, Erciyes, Bolu-Abant'taki merkezler bu amaca yönelik olarak hizmet vermektedir.
- d) **Kıyı Otelleri** : Uzun süreli tatil geçirmek, dinlenme, deniz, güneş ve kumdan yararlanmak isteyenlerin amaçlarına uygun olarak kıyı sahil şeritlerinde inşa edilmiş otellerdir. Bu tesislerde rekreasyon, aktiviteleri önem kazanmıştır.

#### **1.1.4.3 Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre**

##### **Otellerin Sınıflandırılması :**

- a) **Havaalanı Otelleri** : Uluslararası havaalanlarının yakınlarına kurulan bu oteller kısa süreli olarak konaklama ihtiyacı olan yolculara yönelik hizmet ederler.
- b) **İstasyon Otelleri** : Raylı sistemlerin ulaşımında büyük önem kazandığı 19.yy.dan itibaren gözükmeye başlayan istasyon yakınlarında kurulan otellerdir. Aynı zamanda klasik otobüs terminallerine yakın yerlerde de kurulmaktadır.
- c) **Liman Otelleri**: Büyük liman şehirlerinde kurulan otellerdir. Otelciliğin Amerika'daki gelişimi sırasında en önemli kilometre taşı limanlarda kurulan bu liman otelleri teşkil etmişlerdir.
- d) **Karayolları Kavşak Otelleri** : Karayollarının kesiştikleri noktalarda kurulan ve otomobilli yolcuların yeme-içme, barınma, araç bakım, onarım gibi faaliyetlerini gerçekleştirebildikleri mekanlardır. Ağır lama tipine göre bu tarz otellere motel ismi de verilmektedir.

#### **1.1.4.4 Faaliyet Sürelerine Göre Otellerin Sınıflandırılması :**

**a) Mevsimlik Oteller :** Bu tip otel işletmeleri faaliyetlerini belirli mevsimlerde yoğunlaştırdıkları veya sadece belirlenen mevsim içerisinde açık olmaları ile tanımlanırlar. Mevsimlik otelleri yaz ve kış otelleri olarak sınıflandırabiliriz. Mevsimlik otellerin bir kısmı iki mevsim de açık olabilmektedir. Örneğin dağ otelleri yaz turizmine de olanak tanıdığı için yaz aylarında da açık olabilmektedir.

**b) Yıl Boyunca Açık Olan Oteller :** Şehir, ulaştırma, ticaret ve kültür merkezlerinde bütün bir yıl açık olan otel tiplerine denir. Bütün bir yıl açık olan oteller ile mevsimlik oteller arasında müşterilerine sundukları hizmet bakımından bir takım farklılıklar vardır. Bu iki tip otel işletmesi arasındaki temel farklar :

1. Bütün bir yıl açık olan oteller homojenlik özelliği taşırlar. Örneğin bir ülkede sürekli açık olan iki yıldızlı bir otel ile başka bir ülkedeki sürekli açık olan iki yıldızlı bir otel arasında sundukları hizmet açısından çok fazla bir fark yoktur. Halbuki mevsimlik oteller sundukları hizmet ve olanaklar açısından oldukça farklılaşmışlardır. Buldukların ülkenin, bölgenin ve mevsim özelliklerine göre farklı özellikler barındırırlar.
2. Yıl boyu açık olan oteller iş, ziyaret ve politik amaçlarla seyahate katılan kişilerin zorunlu olarak konakladığı işletmelerdir. Buna karşılık mevsimlik oteller zevk ve dinlenme amacı ile seyahat edenlerin konakladıkları işletmelerdir.
3. Yıl boyu açık olan otellerde konaklama süreleri kısa olmasına karşılık mevsimlik otellerde daha uzun olmaktadır.

Mevsim otelciliği yapısı itibariyle yıl boyu açık olan otel işletmelerinden oldukça farklı olduğu için oldukça farklı özelliklere ve sorunlara sahiptir. Örneğin zevk ve eğlence amacı ile yapılan seyahatlerde mesafenin talebi etkilemede önemli bir faktördür. Ulaşım için kullanılan süre arttıkça geceleme sayısı da düşer.

Mevsim otelciliğinde konukların geceleme sayısı 3-4 günden 2-3 aya kadar uzayabilmektedir. Buna göre konaklayan insanların kaldıkları gün sayısı arttıkça psikolojik bir faktör olarak kendi yaşadıkları ortamı özleme duyguları arttığı için

konaklama sürelerini birden bire kısaltmaya gidebilirler. Konaklama sürelerini bitirmek ya da devam ettirmek dış faktörlerden çok konaklayan misafirlerin beklentilerinin karşılanıp karşılanmamasına bağlıdır.

Bu nedenlerden dolayı mevsim otellerinde yeme-içme, barınma gibi hizmetlerin yanısıra eğlenceye yönelik birçok faaliyet zinciri verilen hizmetlerin arasına eklenmiştir.

#### **1.1.4.5 Büyüklüklerine Göre Otellerin Sınıflandırılması :**

Bir otelin büyüklüğünü belirleyen kriterler şunlardır:

- Otel işletmesinin sermayesi,
- Otel işletmesinin istihdam ettiği personel sayısı ve oda sayısı,
- Sosyal ve kültürel faaliyetlerde kullanılmak için ayrılan kısımlarda seminer, banket, lokanta kısımlarının kapladığı alan (metrekare olarak),
- Otel binası içinde yer alıp, seyahat acentelerine, kiralama işletmelerine, döviz bürolarına, kuaföre, satış mağazalarına vb. teşebbüslere kiralanan yerlerin kapladığı alan (metrekare olarak)
- Otel işletmesinin belirli bir dönemde elde ettiği satış gelirleri,

Bu çerçevede incelendiği takdirde otel işletmelerini oda sayısı ve yukarıda sıralanan imkanlara göre üç ana sınıfa ayırabiliriz;

- a) Küçük Otel İşletmeleri:** Oda sayısı 75'i aşmayan oteller olarak kabul edilir. Bu işletmelerde hizmetler çok az sayıda personel tarafından verilir. Kentlerde, köy ve kasabalarda, turistik faaliyetlerin yoğun olduğu yerleşim bölgelerinde ihtiyaç halinde kurulan bu işletmeler; işletme sahibinin yöneticiliğinde birkaç yardımcıdan oluşan bir organizasyonel yapıya sahiptirler.
- b) Orta büyüklükte Otel İşletmeleri:** Oda sayısı 75 ile 150 arasında değişir. Bu tip otellerde de istihdam edilen personel sayısı az olduğu için etkin bir denetim sistemi sözkonusudur. Hiyerarşik kuruluş biçimi yetki organlarının az sayıda oluşu, kararların daha hızlı alınmasında ve bunların uygulanmasında önemli rol oynar.

c) **Büyük Otel İşletmeleri:** Oda sayısı 150'den fazla olan otellerdir. Tek kişinin sahipliği altında olabileceği gibi zincir otel işletmeleri şeklinde faaliyetlerini de yürütebilir. Büyük otel işletmelerinin sistemli ve iyi organize edilmiş satınalma faaliyetleri, tüketici piyasasına girme, reklam yapma, misafirlere daha çeşitli mal ve hizmet sunma, finansal kaynak bulma ve özellikle yönetim bakımından diğer otel işletmelerine göre birçok üstünlükleri vardır. Ancak bu tip işletmeler bazı sakıncalı niteliklere de sahiptir. Sabit maliyetlerin yüksek oluşu, doluluk oranı düştüğü zaman birim maliyetlerin yükselmesine neden olmaktadır. Personel sayısının fazla oluşu, personel giderlerinin yükselmesine, personel sorunlarının artmasına neden olmaktadır.

Otel işletmelerinin büyüklüğünü ölçü olarak yapılan sınıflandırmaların ülkeden ülkeye de değişiklik gösterdiğini söyleyebiliriz. Örneğin Batı Avrupa ve Amerika'da küçük olan bir otel Türkiye için orta büyüklükte veya büyük olabilir. Aynı şekilde zaman içerisinde gerek teknolojik gelişmeler, gerekse kapasite oranlarındaki ciddi artışlar, 1950'li yıllarda büyük olarak nitelendirilen bir oteli günümüzde orta ya da küçük oteller grubuna girmesine neden olmaktadır. ( Aktaş, 2002:34 )

#### **1.1.4.6 Hukuki Normlara Göre Otellerin Sınıflandırması :**

Otel işletmelerine ait bir başka sınıflandırma yöntemi de yıldız standardıdır. Türkiye'de otel işletmeleri 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nun 37. Maddesinin A fıkrasının 2. Bendi hükmüne göre Turizm Bakanlığı tarafından hazırlanan Turizm Yatırım ve İşletmelerinin niteliklerine ilişkin yönetmeliğin 67. Maddesine göre yıldız standardına göre sınıflandırılmıştır.(Maviş, 1992:41).

Buna göre otel işletmeleri ;

##### *a – Belediye Belgeli Oteller*

Bunlar çalışma ruhsatlarını belediyelerden alan otel işletmeleridir.

- I. Sınıf oteller
- II. Sınıf oteller
- III. Sınıf oteller olarak sınıflandırılırlar.

*b – Bakanlık Belgeli Oteller*

Bunlar çalışma ruhsatlarını Kültür ve Turizm Bakanlığında alırlar. Yapı ve Konfor derecelerini belirten yıldızlar ile gruplanırlar. Bunlar;

- Tek yıldızlı oteller
- İki yıldızlı oteller
- Üç yıldızlı oteller
- Dört yıldızlı oteller
- Beş yıldızlı oteller
- Dört yıldızlı Tatil Köyleri
- Beş yıldızlı Tatil Köyleri

olarak ayrımlandırılabilir.

Bu tarz bir hukuki sınıflandırmanın getirdiği önemli faydalar vardır. Bunları şu şekilde sıralayabiliriz:

1. Otellerin yukarıda belirtilen normlara göre sınıflandırılması ulusal ve uluslararası düzeyde turistlerin tercihlerinde kolaylık sağlar ve garanti oluşturur.
2. Otel hizmetlerinin uluslararası düzeyde aynı sembollerle gösterilmesi bir ülkedeki turistik mal ve hizmetin kalitesini ve fiyatını apaçık ortaya koyduğu için o ülke hakkında yapılabilecek olumsuz propagandayı önleme fırsatı verir.
3. Otellerin sınıflandırılması kamu yönetimince verilecek kredilerin alınması ve fiyatların saptanması fırsatı verir. Bu fırsat otel işletmelerinin hizmet ve kalitelerinin artırılması yönünde teşvik eder.
4. Hukuki bakımdan bu sınıflandırma tarzı oteller arasındaki haksız rekabeti önler.
5. Kamu kurumlarınca hazırlanan oteller rehberine otellerin sınıfı ve hizmet çeşitlerinin sembollerle verilmesi işlemi otellerin ücretsiz reklamının yapılmasını sağlayabilir.

### 1.1.5 Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmeleri değişik nedenlerle ikametleri dışında olan kimselere konaklama, yeme-içme ihtiyaçları ile buna bağlı olarak diğer ihtiyaçlarını konuklarının beklentilerine göre karşılayan hizmet sektörü kuruluşlarıdır. Bu bakımdan diğer birçok sanayi ve sektörden farklı olarak kendisine has özellikleri vardır. Bu özellikleri kısaca sıralarsak:

- a) **Otel İşletmeleri Zamana Duyarlıdır:** Otel işletmelerinde konuklara sunulan hizmet ve imkanlar talebin olması ile ortaya çıkar. Diğer bir ifade ile talebin olmadığı durumlarda yiyeceklerin daha önceden hazırlanarak talep olduğunda satılması mümkün değildir. Aynı şekilde günlük olarak satışa sunulan odaların o gün talep olmadığı takdirde o günkü arzı başka bir güne aktarmaları mümkün değildir. Başka bir ifade ile sunulan ürünler ve hizmetler zamana karşı duyarlıdır ve stoklanması mümkün değildir. (Hacıoğlu, 2000:13)
- b) **Otel İşletmeciliği Emek-Yoğun İşletmelerdir:** Otel işletmelerindeki temel unsur insandır. Yerine getirilmesi gereken fonksiyonların büyük bir çoğunluğu insan gücü ile hayata geçirilebilir. Otelin konuklarına karşı tutumunu gösteren en önemli unsur verdiği hizmettir. Günümüzde birçok sektörde otomasyon sistemleri üretim süreçlerinin büyük bir kısmı bilgisayar veya otomasyon sistemleri aracılığı ile yapılmaya başlanmıştır. Birçok sektörde kol emeğinden çok entellektüel sermaye ve otomasyon sistemleri önem kazanmaya başlamıştır. Ancak bu durum otel işletmeciliğinde kısmi olarak geçerlidir. Otomasyon sistemlerinin yoğun olarak kullanıldığı alanlar önbüro fonksiyonları, planlama ve muhasebe gibi alanlardır. Bu kısımlarda kullanılan otomasyon sistemleri verimliliği ve etkinliği artırırken, diğer yandan oda temizliğinden, konukların karşılanmasına kadar diğer birçok fonksiyon insanlar tarafından gerçekleştirilmek zorundadır.
- c) **Otel işletmeciliği dinamikdir:** Otel işletmeleri gelen konuklarına sürekli olarak yenilikleri sunmak, onların memnuniyetlerini maksimize etmeye çalışırlar. Bu nedenle herhangi bir otel işletmesinin yapması gereken en önemli şey günümüzün bu dinamik ortamına ayak uydurmak ve hizmet kalitesini yükseltmek için değişime açık olmaktır.

- d) Otel işletmeciliği günün 24 saati faaliyet gösterir:** Otel işletmeciliğinde diğer birçok sektörden farklı olarak 24 saat faaliyet gösterir. Konukların isteklerinin ve beklentilerinin sürekli olarak karşılanması gerekir. Bu nedenle saat sınırı olmaksızın en kaliteli hizmeti konuklarına sunmak otel işletmeciliğinin vazgeçilmez özelliklerinden birisidir.
- e) Bölümler arası yardımlaşma ve işbirliği yüksek olmak zorundadır:** Birbiriyle son derece bağlantılı birçok farklı bölümden oluşan otel işletmelerinde bölümler arasındaki işbölümü ve koordinasyon hizmet kalitesi açısından hayati derecede önemlidir. Örneğin konuklarla irtibat halinde olan resepsiyon memurları otelin diğer kısımlarında sunulan hizmet kalitesinin standardizasyonunda kontrol hakları bulunmamaktadır. Ancak konuklarla sürekli irtibat halinde bulunma zorunlulukları nedeniyle tüm şikayet ve beklentiler onlara iletilir. Bu nedenle onların müşteri memnuniyetini arttırmak için yapılması gerekenleri diğer bölümlere zamanında ve eksiksiz iletebilmeleri gerekir. Bu bakımdan, değişik bölümlerde görev yapan personelin verimliliğini arttırmak ve aralarındaki iletişimi optimal düzeyde tutmak üst düzeyde yardımlaşma ve koordinasyonu zorunlu kılar.
- f) Otel işletmelerinde sermaye ağırlıklı olarak sabit değerlere bağlanmıştır:** Otel işletmelerinin kurulması ve işletilebilir duruma getirilmesi için büyük miktarlarda sermayeye ihtiyaç vardır. Bu sermayenin önemli bir bölümü de işletme faaliyete geçmeden önce sabit değerlere bağlanmasını gerektirir. Otelde sermayenin büyük bir kısmının sabit değerlere bağlanması işletmede amortisman giderlerini artırır ve likidite imkanlarını azaltır. Bu durum eğer iyi kontrol edilmediği sürece ödemelerde sorunlar yaşanmasına neden olur.
- g) Konuklar kendilerine sunulan hizmeti servis ücreti ile birlikte öderler:** Otel işletmelerinde servis ücreti ya hesap fişlerine yüzde olarak eklenir ya da ayrı şekilde alınan paralarla konukların kendi isteği ile bırakılan veya otel yönetiminin kontrolü altında bir araya toplanan paraları otel yönetimi işletmede çalışan tüm iş görenlere eksiksiz olarak dağıtır.

***h) Otel İşletmeciliğinde risk faktörü yüksektir:*** Turizm endüstrisinde talep önceden kesin şekilde belirlenmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan ve otel işletmeleri de talep dalgalanmalarından anında etkilendiğinden risk faktörü yüksek olmaktadır. Ayrıca otel işletmeleri mevsimlere bağlı olarak talep dalgalanmaları ile karşılaştıkları için faaliyetlerini mevsimlere göre düzenlerler. Diğer yandan, otel işletmelerinde sabit sermaye varlıklarının yüksekliği ve kar marjının düşüklüğü yatırım hevesini kırdığından devlet desteğine ihtiyaç vardır. ( Barutçugil, 1982:46 )





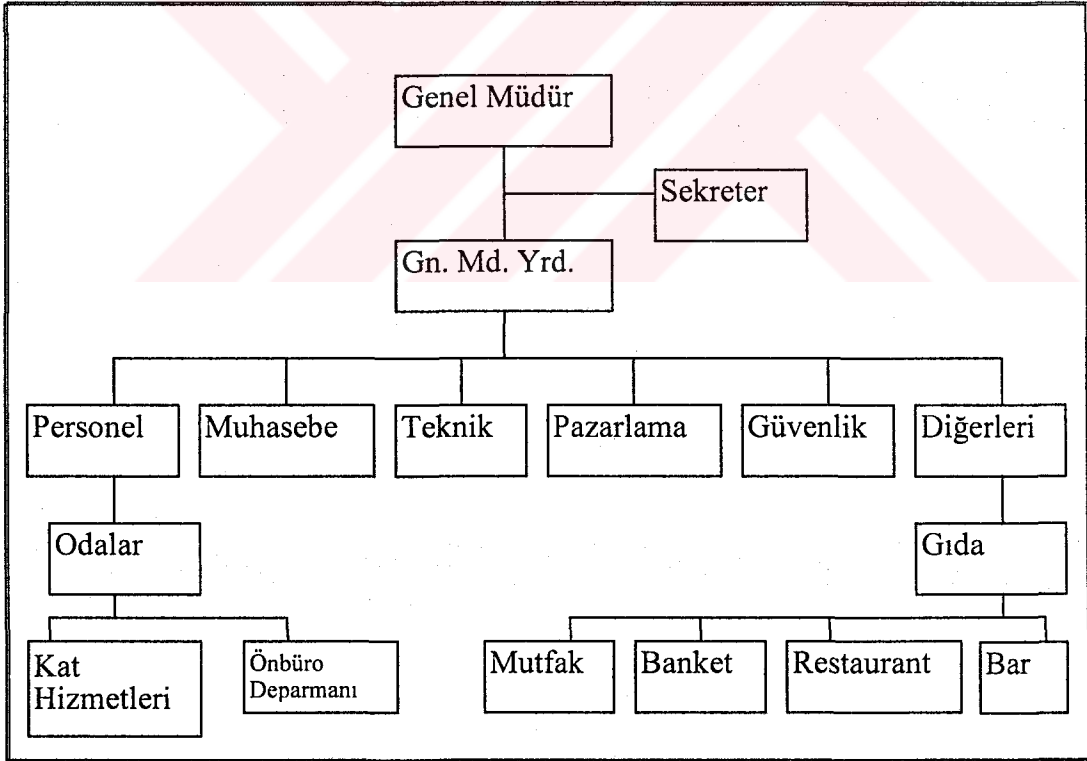
## II. BÖLÜM

### OTEL İŞLETMELERİNDE ÖNBÜRO DEPARTMANI VE ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN SİSTEMLER

#### 2.1 OTEL İŞLETMELERİNDE DEPARTMANLAR VE ÖNBÜRO DEPARTMANININ OTEL ORGANİGRAMINDAKİ YERİ

Her otel işletmesi sahip olduğu niteliklere ve büyüklüğüne göre çok farklı organizasyon şemalarına sahip olacaktır. En genel çerçeveye içerisinde tüm bölümlere ihtiyaç duyacak olan bir otel işletmesi için organizasyon şeması Şekil 2.1 de gösterildiği gibi olacaktır. Şemadan da açıkça görülebildiği gibi bu tezde temel olarak incelenmekte olan önbüro departmanı, organizasyon şemasının en alt tarafında bulunur.

Şekil 2.1 Büyük Otel Organizasyon Şeması



KAYNAK: Rutherford, D. G., (1990:15). *Hotel Manegament and Operations*. Van Nostrant Reinhold In. Comp. Ltd. New York).

Buna göre tüm bölümlerin görevlerini şu şekilde sıralayabiliriz:

**1. Yönetim Bölümü:** Bir otelin yönetim bölümünün başlıca görevleri; planlama, organize etme, koordine etme, yöneltme ve belirlenmiş amaçlara ulaşım ulaşılmadığını kontrol etmektir. Bu amaçları gerçeklemek için de bir denetim mekanizmasının oturulması gerekliliği doğmaktadır ve bu mekanizma da yönetim bölümü faaliyetleri arasında bulunur.

**2. Odalar Bölümü:** Bu bölüm konuğun otelde bulunduğu süre içerisinde işletmeden bekleyeceği en temel hizmetleri gerçekleyen Önbüro ve Kat Hizmetleri gibi alt departmanları içerir. İşletmenin bu bölümünden sorumlu olan yönetici birçok otel organizasyonunda aynı zamanda genel müdür yardımcısı pozisyonunda bulunan kişidir.

a- **Önbüro Departmanı:** Önbüro bir otel işletmesinde en merkezi konumda bulunan ve müşteri ile diğer tüm otel birimlerinin arasındaki ilişkiyi sağlayan birimdir. Ayrıca bu birim konuğun otele adım atar atmaz ilk ilişkiye geçtiği personeli barındırdığı için ayrıca önem taşımaktadır. Bu bölümün işlevleri ve organizasyonu ayrı bir bölüm olarak inceleneceği için bu noktada daha fazla ayrıntıya girilmeyecektir.

b- **Kat Hizmetleri Departmanı:** Bu bölüm; tüm konuk odalarının ve ortak kullanım alanlarının temizliği ve düzeninden sorumludur. Bölüm, bir ya da daha fazla denetçinin yardım ettiği Kat Hizmetleri Müdürü (housekeeper) tarafından yönetilir. Çamaşırhane vb. alt birimler de bu bireyin sorumluluğunda olabilir. Ayrıca Kat Hizmetleri Şefi'ne yardımcı olan ve her bir kata ve ya birkaç katı denetlemekle yükümlü kat şefleri de özellikle büyük otellerde mevcuttur.

**3. Yiyecek ve İçecek (Gıda) Bölümü:** Otellerde bu bölümden sorumlu olan Yiyecek İçecek Müdürü; mutfak, bar, restaurant gibi bölümlerde gereksinim duyulan malzemelerin satın alınmasından, taşınmasından, saklanmasından ve kullanımına dek tüm işlemlerin yapılmasından sorumludur. Ayrıca satınalımın mali kesiminin denetimi de bu bireyin kontrolündedir. Bu bölümde çalışan personel, gerek ortak kullanım alanlarında (bar, restaurant vb.) gerekse de odalarda müşteriye sunum yaptıkları için misafir ile yakın ilişki halindedir.

**4. Yardımcı Departmanı:** Bu bölümler doğrudan müşteriye hizmet vermezler. Ancak işletmenin varlığının devamlılığında önem taşıyarak bu bölümler misafir ile direkt ilişki kuran bölümlere çalışmalarında yardım ederler.

**a. Pazarlama ve Satış Departmanı:** Bu bölümün temel işlevleri; satış, rezervasyon anlaşmaları, reklam ve halkla ilişkilerdir. Pazardaki diğer firmaların önüne geçebilmek için gerekli olan tanıtım ve reklam faaliyetleri özellikle turistik bölgelerdeki otel işletmeleri için çok önemli niteliklerdir. Bu bölüm yöneticisi, oda fiyatlarının belirlenmesinden, özel programların hazırlanmasından ve paket fiyat belirlenmesinden sorumludur.

**b. Muhasebe Departmanı:** Otelin muhasebe bölümü, diğer tüm bölümlerin finansal hareketliliklerini gözlemek ve denetlemekle yükümlüdür. Ayrıca; bütçeleme yöntemleri ile otel işletmesinin harcama limitlerinin belirlenmesine, tahmin raporlarının hazırlanmasını gerçekleştirir.

**c. Personel Departmanı:** Bu bölümde; sicil tutma, işe alma işlemleri, ücret araştırmaları yapma, ödüllendirme ve cezalandırma sistemi, iş güvenliği, sağlık ve sosyal güvenlikle ilgili işlemleri oluşturma gibi otelin insan kaynaklarına yönelik temel bazı görevler yerine getirilir.

**d. Teknik Departman:** Otel işletmesi bünyesinde bulunan teknik donanımın (havalandırma sistemi, bilgisayarlar, vb. ) ve döşeme, duvar boyası, elektrik donanımı gibi temel görünümle ilgili teknik aksamın bulunduğu bir birimdir. Ayrıca bilgi-işlem bölümü de bu kapsam altında değerlendirilebilir.

**e. Güvenlik Departmanı:** Otelin ve müşterilerinin güvenliğini sağlar.

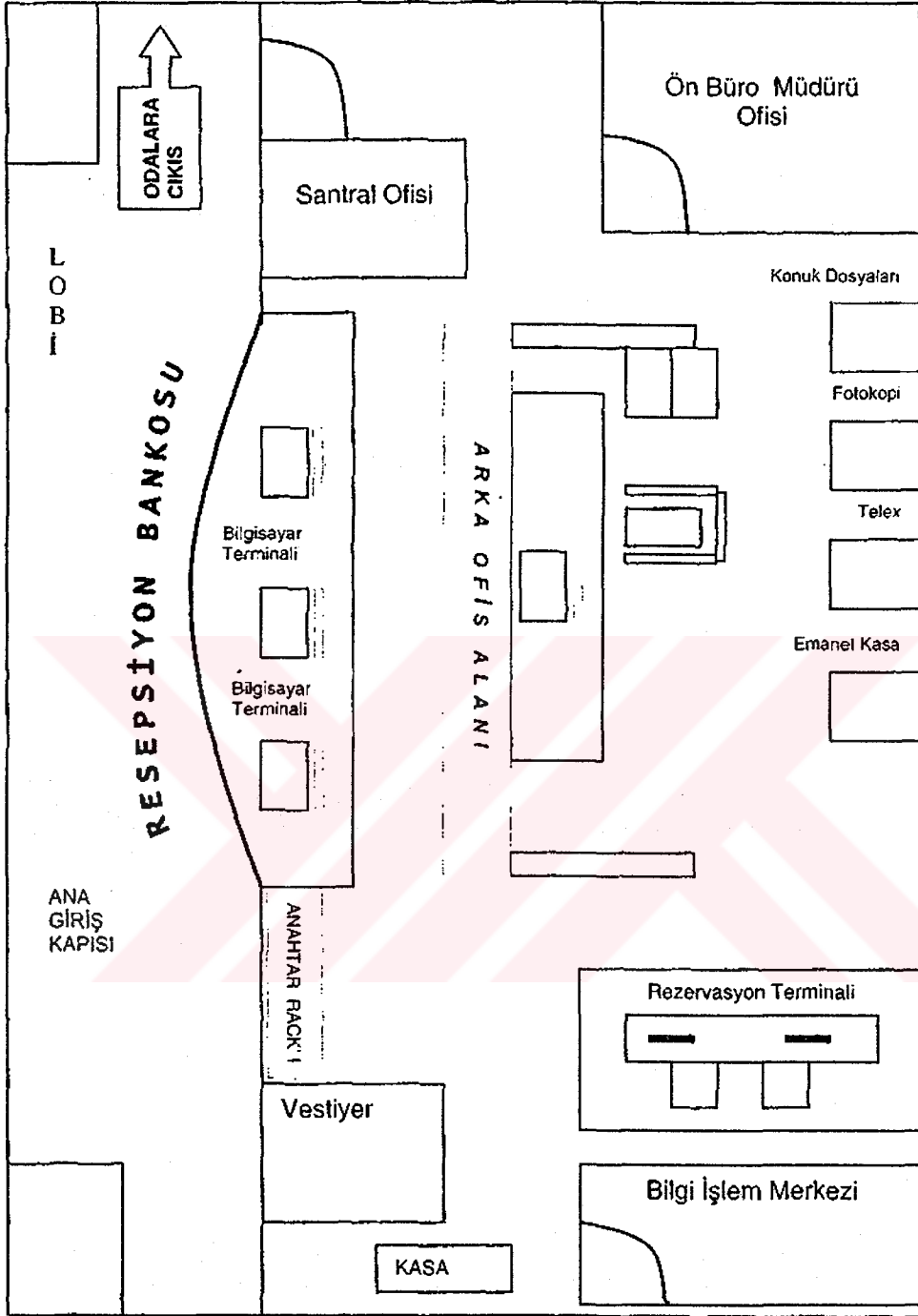
Otel işletmesi bünyesinde bulunan tüm bu bölümlerin organizasyonu ve birbirleriyle iletişimi özellikle günümüzde yaşanmakta olan teknolojik gelişmeler çerçevesinde bilgisayar ağları ile kolaylıkla yapılabilmektedir. Örneğin otel genel müdürünün tüm hizmetler ile ilgili denetimleri kendi odasında, tüm otel birimlerini (hatta bir otel zinciri söz konusu ise tüm otellerin tüm birimlerini ) birbirine bağlayan yazılımlar ve bilgisayar ağları yardımıyla mümkün olabilmektedir.

## **2.2 ÖNBÜRO DEPARTMANININ, KONUMU, TANIMI VE GÖREVLERİ**

Otel işletmelerinde önbüro, konukların işletmeye gelmeden önce rezervasyon yaptırma aşamasında iken ilişki içinde buldukları ve otelde kaldıkları süre içinde bekledikleri hizmetlerin sunulmasında önemli bir rol oynayan bölümdür. Önbüronun işlevi, konuk otele gelmeden, önbüronun arka ofisinde görev yapan rezervasyon görevlileri ile sağlanan iletişimle başlar ve otel hakkında oluşan bu olumlu imaj ile birlikte sunulan hizmetlerle sürdürülür.

### **2.2.1 Önbüro Departmanının Tanımı, Konumu ve Organizasyon Şeması**

Yukarıdaki nedenlerle, önbüro departmanının yeri ve konumu büyük önem taşır. Önbüro; otelin lobisinde, konuk giriş kapısına ve asansörlere hakim bir alanda konumlandırılmış ve resepsiyon bankosu ile salondan ayrılmış, bu bankonun arkasında resepsiyon görevlileri ile gerekli resepsiyon donanımlarının bulunduğu ve alanın arkasında "arka ofis" çalışmalarının yapılacağı ofislere sahip bölüm olarak tanımlanmaktadır. Şekil 2.2'de önbüronun yeri ve konumu görülmektedir.

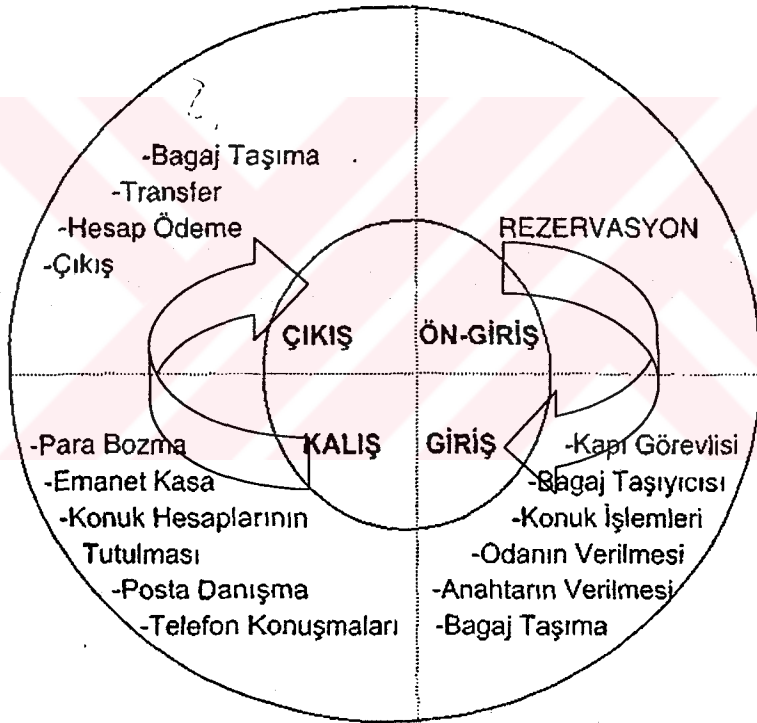


Şekil 2.2 Önbüro Departmanını Konumu

Kaynak: Burhan ŞENER, *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*, Detay Yayıncılık, 2001:22

Önbüro departmanı işlevini başarı ile yerine getirebilmesi için, mükemmel bir iletişim sistemine, konuklarla çok iyi ilişkilerin sağlanmasına ve konukların tatmin duygularını üst düzeyde etkileyecek hizmet sunumunu gerçekleştirmesi gerekmektedir.

Çünkü, otomobili ile ve yaya olarak gelen konukların otel kapısından içeri girdikleri anda önbüro hizmetleri başlayacaktır. Kapıdaki görevli (Doorman) konuğu selamlayarak karşılayacak, "bellboy"lar bagajları önce resepsiyona getirecekler, resepsiyon görevlileri konuğu güleryüze karşılayıp selamlayacaklar ve kısa bir süre içinde kayıt işlemleri yapılarak, "bellboy" refakatinde odasına çıkarılacaktır. Konuğun otelin önbüro ile ilişkisi Şekil 2.3'de görülmektedir



Şekil 2.3 Konuk-Önbüro İlişkisi

Kaynak: ŞENER Burhan, *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*, Detay Yayıncılık, 2001:23

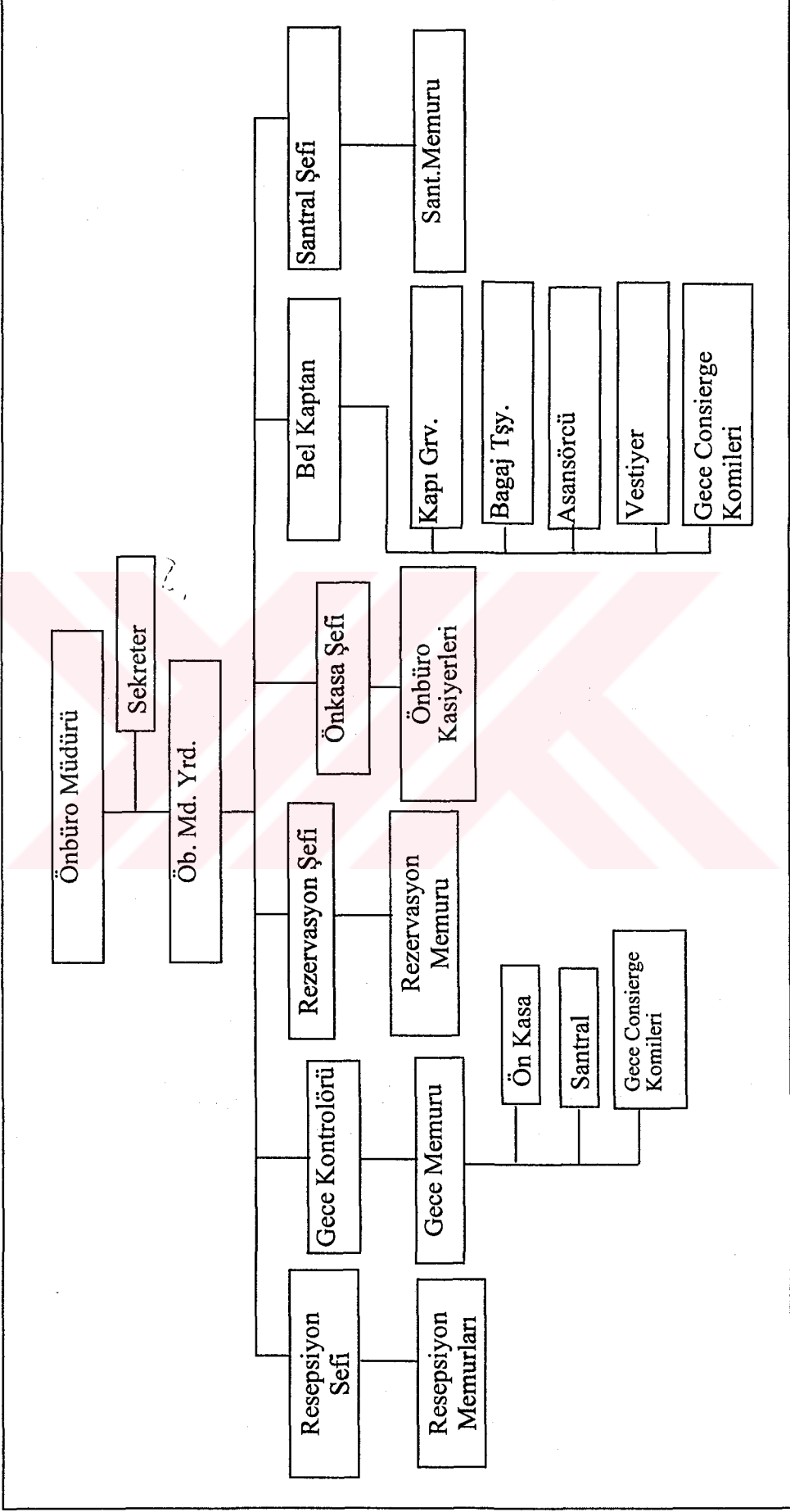
Lobi; otel binasının girişinde yer alan, oturma grupları ile döşenmiş alandır. İster otelde kalsın, ister otelde kalmamasın bütün konukların bulunduğu ortak yerdir. Önbüro, lobinin içinde yer almaktadır. Lobi, bir konunun otele gelirken ve otele ayrılmaya uğradığı yer olduğundan önemli bir işleve sahiptir. Bu nedenle, otel sahipleri ve yöneticileri otel lobisini estetik açıdan çekici yapmak ve kalıcı olarak uyumlu duruma getirmek için olağanüstü paralar harcarlar ve çaba gösterirler.

"İlk izlenim, konukların genellikle o izlenimle ayrıldıkları izlenimdir." Otele gelen konukları samimiyetle ve içtenlikle karşılamak ve ilgilenmek gerekir. Konukların oteli gezerken istek ve beklentileri karşılamak otel yöneticilerinin görevidir. Konuk zevklerine göre lobiler değişiklik gösterir. Ama biraz yerel, otantik dekor etkileyici olabilir. Lobilerin açık ve canlı renkli olması insanların sahilde gibi hissetmelerini sağlayabilir. Lobi tasarımcılarına göre; lobinin görevini yapabilmesi için tasarımın mükemmel olması gerekir. Eğer lobi hizmet veremiyorsa ne kadar güzel görünse de bir yararı yoktur. Lobinin renkleri ve tonu otelin diğer bölümlerini de yansıtır. Lobinin kaliteli olması ve çekiciliği konuk düşüncesinde odaların da böyle olabileceği izlenimini verir. Bu nedenle, tasarımın kalitesindeki tutarlılık çok önemlidir. Çünkü; **"Benzersizlik oteli hatırlanır yapar ve kalite stratejisini gösterir."**

Bir otel işletmesinin beyni konumunda olan önbüro, işletmenin tüm birimlerinden, otelde gerçekleşmekte olan tüm faaliyetlerden haberdar olmalıdır. Ayrıca müşteriyle rezervasyon aşamasından başlayarak ilk teması kuran birim olması nedeni ile bu bölümün son derece iyi eğitilmiş ve deneyimli personellerden oluşması ve hatayı en aza indirecek düzeyde alternatifli bir örgütlenme şemasına sahip olması gerekmektedir. Büyük otellerdeki Önbüro departmanına ait organizasyon şeması Şekil 2.4 'de verilmiştir.

Şekil 2.4 Önbüro Organizasyon Şeması

Kaynak: Gökdeniz Ayhan, Dinç Yakup, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, 2003:30





## 2.2.2 Önbüro Departmanının Görevleri Personeli ve Özellikleri:

Otel İşletmelerindeki önbüro departmanının, müşterinin otele konaklama için başvurduğu andan oteli terkettiği ana dek yaptığı bazı işlemler vardır. Ayrıca müşterinin otelde kaldığı tüm bu süre içerisinde bir sorun ile karşılaşmaması için otelin tüm birimleri hakkında bilgi sahibi olarak misafiri gerektiğinde yönlendirebilmeli ve her tür durumda ona yardımcı olabilmelidir.

Bu görevleri aşağıdaki gibi çok genel anlamda sınıflandırabiliriz (Kozak, 1998).

1. Otelde konaklama talebinde bulunan misafirlerin isteklerinin zamanında cevaplandırılması
2. Gelen misafirlerin karşılanması, konaklamaya ilişkin bilgi formlarının eksiksiz ve düzenli olarak tutulması
3. Misafire ait bagajların odasına çıkarılması ve misafirin odasına yerleştirilmesi
4. Misafir istek, ihtiyaç ve şikayetleri ile ilgilenilmesi
5. Misafir memnuniyetinin artırılması için diğer bölümlerle işbirliği yapılması
6. Misafirlere otelin bulunduğu çevrede gerçekleşen sanatsal, kültürel etkinlikler, otel ve şehir hakkında gerekli bilgilerin sağlanması
7. Misafire gelen mektup, telefon, paketlerin teslim alınması ve zamanında eksiksiz olarak iletilmesi
8. Misafir emanetlerinin form karşılığı teslim alınması ve istendiğinde eksiksiz olarak teslim edilmesi
9. Misafir foliolarının açılması, yaptığı tüm harcamaların işlenmesi, hesabın her an ödenmeye hazır halde tutulması
10. Kambiyo işlemlerinin yapılabilmesi
11. Satışa hazır odaların dökümlerinin sürekli incelenmesi
12. Oda anahtarlarının sürekli kontrolü
13. Misafirlere ve konaklamaya ilişkin istatistiki raporların günlük olarak tutulması

Burada genel anlamda sıralanmaya çalışılmış olan bu görevlerin daha da genişletilmesi mümkündür. Sonuç olarak önbüro personelinin tamamıyla müşteriye

yönelik çalışan bir birim olduğu ve birincil ödevinin her zaman müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutmak olduğu unutulmamalıdır. Bu nedenle de bu bölümün her zaman her tür duruma doğru ve hızlı tepki verebilecek atiklikte olması önemli bir gerekliliktir. Ancak personelden kaynaklanabilecek insani hatalar her zaman mümkündür. Bunların önüne geçmek de hem personelin sürekli eğitimden geçirilmesi ile hem de sistemin bilgisayar yardımı ile otomasyonu sayesinde mümkün olabilir. Önbüro en geniş olarak Şekil 2.4 ile verilmiş olan organizasyon şeması ile gösterilebilir. Bu şemada bulunan görevlilere ait sorumluluklar aşağıda kısaca aktarılmıştır:

**Önbüro Yöneticisi:** Önbüro yöneticisinin birincil görevi önbüro kadrosunun organizasyonunun yapılması ve yönetimidir. Ayrıca otel yönetimine odaların doluluk oranı, rezervasyon durumunun ne olduğu ve nasıl bir beklenti içinde olunabileceğine dair günlük, haftalık veya aylık raporlar sunmak da bu bireyin görevleri arasındadır.

**Resepsiyon Personeli:** Resepsiyon personeli, müşterilere karşı oteli temsil eder. Bu nedenle otelin başarısında ve karlılığında oldukça önemli rol oynar.

**Rezervasyon Personeli:** Rezervasyon personeli, rezervasyon işlemlerinin yerine getirilmesinden sorumludurlar ve resepsiyon personeli gibi otelin satış temsilcileri olarak hareket ederler. Bu personel; telefon, e-mail, posta ya da merkezi rezervasyon sistemi ile gelen rezervasyon istemlerini izler ve yanıtlar. Resepsiyon personeline rezervasyon bilgilerini iletme ve resepsiyonun kullanabilmesi için gelmesi beklenen müşterilerin listesini hazırlamak da rezervasyon personelinin görevleri arasındadır.

**Telefon Operatörleri:** Telefon operatörleri, gelen aramaları cevaplandırır, misafirlerin odalarından doğrudan yaptıkları aramaları takip ederler. Misafirlere gelen mesajları daha sonra iletme üzere kaydederler, uyandırma aramalarının kontrolünü yaparlar ve gerektiğinde otelin hizmetlerine ilişkin bilgi verirler.

**Gece Kontrolörleri:** Gece oteldeki işlem yoğunluğu azaldıktan sonra gece kontrolörü, önbüroda günboyu yapılan hesap kayıtlarının doğruluğunu kontrol eder. Gece kontrolörü, otel işletmesinin finansal bilgilerinin günlük özetini raporlar haline getirir. Gece kontrolörü, otel işletmesinin gece çalışma saatlerinde, önbüronun tüm

işlemlerinden sorumlu olduğu gibi otelin diğer bölümleriyle ilgili konularda da yönetici pozisyonundadır.

Otel işletmeciliğinde mal ve hizmetlerin sunumunun sadece insan tarafından yapılıyor olması, bu alanda görev yapan iş görenlerin bazı farklı ve önemli özellikleri taşımalarını zorunlu kılmaktadır. Çünkü otelde sunulan mal ve hizmetlerin konukların beklentilerine cevap vermesi gerekir.

Önbüro departmanı, özellikle çalışan görevlilerin sürekli olarak konuklarla yüzyüze ilişki içinde olmaları aşağıda belirtilen farklı özellik ve nitelikleri aramaktadır.

#### **a – Önbüro Personelinin Temel Özellikleri**

- Düzgün bir fiziki görünüme sahip olmak,
- Görme, işitme, konuşma özürü olmamak,
- İyi bir ses tonuna sahip olmak,
- Güteryüzlü olmak,
- Kişisel görünüm ve temizliğe önem vermek,
- Türkçe'yi şivesiz bir şekilde konuşabilmek,
- Muhatabını kolayca anlayabilmek ve iletişim kurma kabiliyetine sahip olmak,
- Sorunlar karşısında ikna edici ve yatıştırıcı karaktere sahip olmak,
- Şikayetler karşısında kibar, kararlı ve ilgili bir kişiliğe sahip olmak,
- Başkalarını rahatsız edici aşırı meraklı bir kişiliğe sahip olmamak,
- Bulunduğu ortamın özelliklerini bilen ve uyum sağlayan kişiliğe sahip olmak,
- Dağınık olmamak,
- Disiplinli ve dürüst olmak,
- Kuvvetli bir hafızaya sahip olmak,
- Süratli bir zekaya ve karar verme yeteneğine sahip olmak,
- Duruş ve davranışına dikkat etmeli,
- Düzgün ve okunaklı yazı yazma kabiliyetine sahip olmak,
- Güvenilir, sır saklayabilen kişiliğe sahip olmak,
- Güncel olayları takip edebilmek,

- Eleştirici kişiliğe sahip olmamak,
- Karşısındaki kişilerin psikolojik özelliklerini dikkate alarak, davranışlarını mevcut duruma göre ayarlayabilme kişiliğine sahip olmak,
- Disiplinli ve düzenli çalışabilme özelliğine sahip olmak.

#### **b – Önbüro Personelinin Mesleki Özellikleri**

- Uluslararası düzeyde kullanılan en az iki yabancı dili, konuşmak, okumak ve yazmak seviyesinde bilmek,
- Otel işletmelerinde kullanılan uluslar arası terimleri bilmek,
- Kambiyo işlemlerini bilmek,
- Mesleğiyle ilgili yazılımları kullanabilecek düzeyde bilgisayar bilgisine sahip olmak,
- Birlikte çalıştığı kişilerle uyumlu çalışabilme özelliğine sahip olmak,
- Önbüroda kullanılan bütün belgelerin fonksiyonlarını bilmek ve bu belgeleri kullanmak,
- Önemli konuklar (VIP) otele geldiğinde yapılacak işlemleri bilmek,
- Oteldeki odaların özelliklerini bilmek,
- Kara liste müşterilerini takip etmek ve üst yönetime bildirmek,
- Konuklara otel ve otelin bulunduğu çevre hakkında bilgi vermek,

### **2.3 ÖNBÜRO DEPARTMANININ İÇ ORGANİZASYONU VE İLİŞKİLERİ**

Otel işletmelerinde önceden belirlenen amaçlara en kısa sürede, en verimli ve en ekonomik şekilde ulaşabilmek için amaca uygun iyi bir örgütlenmenin yapılması gerekmektedir. Bunu gerçekleştirirken işletmenin büyüklüğü, iş gören sayısı, amaçları, kuruluş yeri ve sunulan hizmetlerin niteliği büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, otel işletmeleri için tek tip bir örgüt yapısı ve ilkelerinden bahsetmek mümkün değildir.

Yalnız, otel işletmelerinin örgütsel yapılarının oluşturulmasında bazı temel ölçü ve kriterler dikkate alınarak yapılması mümkün olmaktadır. Örneğin; otel işletmeleri büyüklükleri dikkate alınarak, küçük, orta büyüklükte veya büyük boy otel olarak örgütsel yapıları ve bölümleri şematik olarak gösterilmektedir.

Otel işletmeleri açısından, temel örgütlenme ilkelerin de dikkate alarak doğru ve etkin bir örgütlenmenin ilkeleri şu şekilde belirtilebilir.

- Amaç ilkesi,
- İşbölümü ve uzmanlık ilkesi,
- Yetki ve sorumluluk ilkesi,
- Formalleşme ilkesi,
- Yönetim birliği ilkesi,
- Kontrol alanı ilkesi,
- Değişebilirlik ilkesi,
- Verimlilik ilkesi,
- Merkezileşme ve merkezileşmeme ilkesi,
- Bölümler oluşturma ilkesi,
- Haberleşme ilkesi,

Önbüro departmanı konuklarla direkt teması olan ve hizmet sunan değişik ünitelerden oluşmaktadır. Bu itibarla önbüro departmanının bir büro olarak değil, özel yönetimi ve çalışma tarzı, mantığa uygun, birbirini tamamlayıcı ve benzer işlerin yapıldığı önbüro hizmet alanı olarak düşünmek gerekir.

Bu nedenle, önbüro departmanı gerek kendi içindeki ünitelerle, gerekse otelin diğer bölümleri ile çok yakın bir ilişki içindedir. Çünkü; konuklar, otelin diğer bölümleri ile olan bütün ilişkilerini, önbüro personeli ile yüz yüze veya telefonla görüşerek çözmektedir.

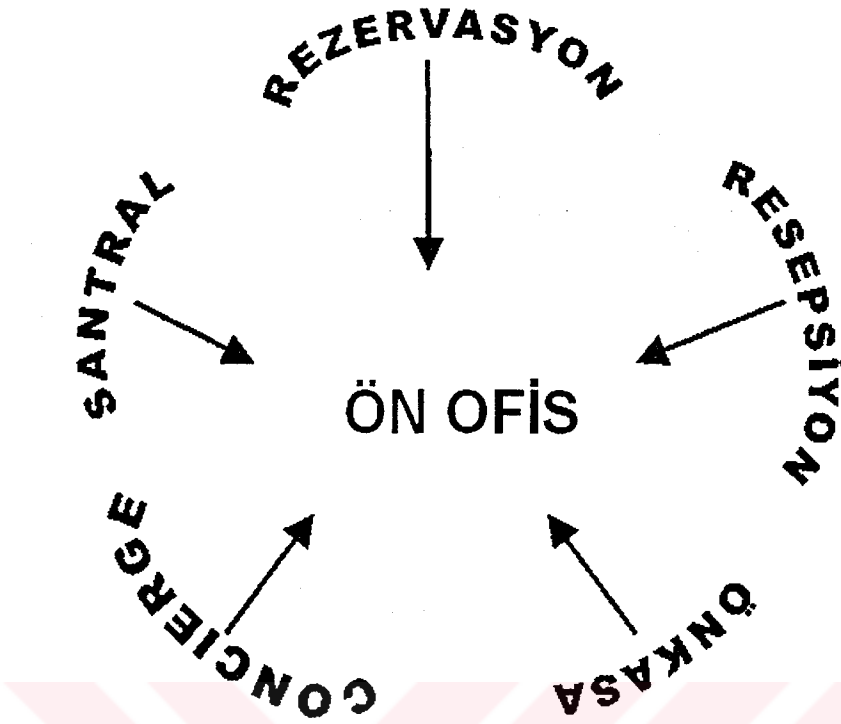
Önbüro departmanını oluşturan bölümler şunlardır:

- Rezervasyon Bölümü,
- Resepsiyon Bölümü,
- Consierge Bölümü,
- Önkasa Bölümü,
- Santral,

Resepsiyon bölümü, konukların işletmeye gelmeden önce rezervasyon aşamasında iken ilişki içinde buldukları ve otelde kaldıkları süre içinde beklentilerine uygun hizmetlerin sunulmasında önemli bir rol oynayan bölümdür. Önbüronun işlevi, konuk otele gelmeden, önbüronun arka ofisinde görev yapan rezervasyon görevlileri ile sağlanan iletişimle başlar ve otel hakkında oluşan bu olumlu imaj ile birlikte sunulan hizmetlerle sürdürülür.

Resepsiyon otele giriş yapan konuklarla ilgili işlemlerin yapıldığı, konuğun otelde ağırlanması sürecinde diğer bölümlerde almış olduğu ürün ve hizmetlerle ilgili istek ve şikayetleri ilettiği yer olması, bir ölçüde konuk beklentilerinin karşılanmasında, otel yönetim politikalarının bölümler arası koordinasyonunun gerçekleşmesinde önbüro departmanının kendi içinde ve diğer bölümlerle olan ilişkilerinin optimal düzeyde olması büyük önem taşımaktadır. Çünkü; otel işletmesi her ne kadar değişik bölümlerden oluşan organizasyon yapısına sahip bir işletme olması, her bölümde farklı hizmetlerin sunulması gerçeği olsa bile, otel işletmeleri bütün bölümleri itibariyle iyi hizmet verip vermemesi esastır. Yani, otelin oda servisi iyi hizmet vermiyor ama, restoranda sunulan hizmet iyi ve yemekler lezizdi diye bir düşünce otel için yeterli değildir.

Bu nedenle, otelde sunulan ürün ve hizmetlerin bütün bölümler açısından başarılı olması, özellikle önbüro departmanının kendi içinde alt bölümleriyle ve diğer bölümlerle arasında koordinasyonun en üst seviyede olması konuk beklentilerini karşılaması, otelin başarılı ve kârlı bir işletme olması bakımından gerekli görülmektedir. Şekil 2.5'de önbüro departmanının diğer bölümlerle ilişkisi görülmektedir.



Şekil 2.5 Önbüro İçi İlişkiler

Kaynak: ŞENER Burhan, *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*, Detay Yayıncılık, 2001:282

### 2.3.1 Rezervasyon Bölümü ile Resepsiyon Bölümü Arasındaki İlişkiler

Büyük otel işletmelerinde rezervasyon bölümünde günün 24 saati üç shift olarak çalışılmaktadır. Otel işletmelerinin kapasiteleri düştükçe bu bölümün çalışma shift'i teke, genellikle de (07.00-15.00) saatlerinde olmaktadır. Diğer saatlerde ise, o shift'te görevli resepsiyonistler yapmaktadır.

Rezervasyonu yapılmış konuklara ait işlemler hangi sistem kullanılırsa kullanılsın işlemler anında kayda alınır. Otelde mekanik sistem kullanılıyorsa, alınan rezervasyonlar rezervasyon formuna oradan da rezervasyon dosyalarına aktarılır ve günlük olarak da resepsiyona bilgi olarak verilir. Rezervasyonu konuklara ait bilgiler giriş günü sabahı resepsiyonda hazır bulundurulur. Yalnız, erken ayrılışlar ve kalış sürelerini uzatma talebinde bulunan konuklar için resepsiyon bölümü devamlı olarak form tutar ve bu işlemleri bu formalar üzerinde takip eder ve rezervasyon bölümünü de günlük olarak bilgilendirir. Otelin doluluk durumuna göre, oda satışları rezervasyon ofisi ile sadece belgeler

üzerinde değil sözlü iletişimle yoğun temas sağlanır. Özellikle VIP konuklarla ilgili olarak rezervasyon formunda dikkat ibaresi yazılmasıyla kalmaz sözlü olarak da dikkati çekilerek her hangi bir aksamaya fırsat verilmez.

Otelde bilgisayar sitemi kullanılıyor ise, yukarıda ifade edilen işlemler ve formlarla iletişim sağlama en düşük düzeyde gerçekleşir. Çünkü; alınan rezervasyon bilgisayar programına anında girilir ve ayrıntılar kaydedilir. Dolayısıyla resepsiyonun anında kendi bilgisayar ekranında alman bu rezervasyonu ve ayrıntılarını görür ve ona göre işlem yapar. Dolayısıyla, alınan rezervasyonlarla ilgili bilgilerin ulaşmaması, eksik ulaşması veya bazı formların kaybolması gibi aksaklıkların olması söz konusu değildir.

### **2.3.2 Resepsiyon Bölümü ile Önkasa Bölümü Arasındaki İlişkiler**

Konukların ister rezervasyonlu ister rezervasyonsuz olarak otele gelsinler giriş işlemleri resepsiyonda gerçekleştirilir. Giriş işlemi yapılan ilk işlem konuğa uygun oda satışının gerçekleştirilmesi ve konaklama belgesinin doldurulmasıdır. Bu işlemten sonra eğer otelde mekanik sistem kullanılıyorsa, konuk folio'sunu açılarak önkasaya verilir. Önkasa kendisine gelen folio'ları oda numaralarına göre, folio kasalarındaki gözlere yerleştirilir. Konuğun otel içinde yapmış olduğu harcamalar makine (NCR 42) yardımıyla bu folio'lara işlenir. Gece "Night Audit" yapmış olduğu çalışmalarla o gecenin balansı tutturulur. Bu işlem konuğun otele ayrılışına kadar devam eder.

Yalnız, konuğun otelde kaldığı süre içinde, oda değişikliği veya odada kalan kişi sayısında bir değişiklik olması halinde resepsiyon ve önkasa arasında yazılı formlar (oda ve fiyat değişim formu) üzerinde değişikliklerin gerçekleştirilmesi ve bu durumun önkasada bulunan konuk hesap kartları üzerinde yeni şekliyle düzeltilmesi gerekir. Bu durumlar genellikle, kat hizmetler ile önbüro departmanı arasında günlük olarak hazırlanan house-keeping mutabakatsızlık raporu sonucunda ortaya çıkar. Örneğin; konuk resepsiyona bilgi vermeden o gece odaya bir arkadaşını aldığını kat hizmetlerinden gelen raporda anlaşılmasından sonra konukla temasa geçilerek odada iki kişinin kaldığı yukarıda açıklandığı şekilde formlar düzenlenerek gerçek durum kayıtlara yeni şekliyle kaydedilir ve önkasadaki konuk hesap kartı üzerinde düzeltme işlemi gerçekleştirilir.



Otel işletmesinde bilgisayar sistemi kullanılıyor ise, konuğun otele giriş işlemi oda satışı ve konaklama belgesinin imzalanması ile birlikte bilgisayar kayıtlarına geçirilmiş olur ve konuk hesap kartı otomatik olarak işlemeye hazır olarak ekranda görülür. Konuğun otelin diğer bölümlerindeki harcamalar, satış noktalarındaki bilgisayarlarla anında hesap kartına işlenir.

Ancak, yukarıda verilen örnekte olduğu gibi, resepsiyonun bilgisi dışında odada başka bir kimsenin kaldığı kat hizmetleri raporunda belirtilmişse, bu durum yine resepsiyonun konukla temas kurarak "oda ve kişi değişikliği" formu düzenlenerek bilgisayar ortamında bu değişiklik gerçekleştirilir. Telefonla önkasaya ayrıca teyit amacıyla bilgi verilmelidir.

### **2.3.3 Rezervasyon Bölümü ile Önkasa Bölümü Arasındaki İlişkiler**

Önbüro departmanının, rezervasyon ile önkasa arasındaki ilişkiler; konuk rezervasyonunu otele gelerek veya gelmeden yaptırılmasına göre ilişkinin şekli değişmektedir.

Mekanik sistem kullanılan bir otelde, konuk rezervasyonu otele gelmeden yapılmış ise, rezervasyonun kesinleşmesi için ön ödemenin (kaparo) yatırılması gerekir. Bu kaparo, genellikle otelin hesabına yatırılır ve rezervasyon bölümü, muhasebe bölümü ile irtibat sağlayarak kaparonun yatırılıp yatırılmadığını öğrenir. Kaparo yatırıldı ise, makbuzun bir kopyasını alır ve rezervasyon formuna zimbalar.

Konuk otele gelerek ileri bir tarih için rezervasyon yaptırmak isterse, otelin talep ettiği ön ödemeyi (kaparo) önkasaya yapar ve makbuzunu alır. Önkasa alınan kaparo makbuzunun bir nüshasını konuk rezervasyon formuna iliştilirmek üzere rezervasyon ofisine gönderir, bir nüshası da önkasada kalır.

Otel işletmesinde bilgisayar sistemi kullanılıyor ise, konuk otele gelmeden yaptırdığı rezervasyon için otel hesabına yatırdığı kaparo otele geldiğinde, muhasebe veya önkasa gelen kaparoyu bilgisayar girer ve rezervasyon ofisini bilgilendirir. Rezervasyon ofisi bunun üzerine rezervasyonu kesinleştirir ve ödeme makbuzunu rezervasyon formuna zimbalar. Eğer konuk bizzat otele gelerek daha ileri bir tarih için rezervasyon yaptırmak isterse, kaparoyu önkasaya bizzat kendisi yatırır. Önkasa yatırılan kaparoyu bilgisayar ortamında gerçekleştirir ve makbuzu bir kopyasını rezervasyon ofisine gönderir. Rezervasyon ofisi de, konuk adına açılan

rezervasyon formuna bu makbuzu zimbalar. Konuk otele giriş yapacağı gün sabahı rezervasyon formu resepsiyona intikal ettirilmiş olur.

### **2.3.4 Rezervasyon - Concierge - Resepsiyon - Önkasa ve Santral Bölümleri Arasındaki İlişkiler**

Önbüro departmanı konuklara misafirperverlik örneğinin gösterilmesinde önemli bir rol oynar. Çünkü, önbüro işlevsel olarak; rezervasyon, concierge, resepsiyon, önkasa ve santral ofisi bir bölüm içinde farklı görevleri yaparlar, fakat hizmet olarak birbirlerini tamamlayıcı özellikleri vardır. Birbiri ile yakın ilişki içindedirler ve aralarında kopukluk olması hizmet sunumunu aksatır ve telafisi mümkün olmayacak sonuçlar ortaya çıkar. Bu nedenle, önbüro kendi içinde iletişimin ve ilişkinin en üst düzeyde gerçekleşmesi gereken ve olmazsa olmaz durumunda olan bir bölümdür. Bu bakımdan önbüro otelin beyni olarak ifade edilmektedir.

Konuk otele gelmeden, rezervasyon ofisi ile irtibat kurar ve rezervasyonunu yaptırır ve bu süreçte otel hakkında bilgi edinir ve bir kanat sahibi olur.

Otele geldiğinde kapıda kapı görevlisi (doorman) tarafından karşılanır, bell-boy'ların yardımıyla bagajları önce resepsiyona taşınır, resepsiyon görevlileri giriş işlemleri (Check-in) tamamlandıktan sonra, bagajlar konuk odasına çıkarılır.

Konuk otelde ağırlandığı süre içinde, konuğun otelde sunulan her türlü hizmeti en iyi şekilde alabilmesi, otel içi ve dışı ile iletişiminin santral ofisi tarafından gerçekleştirilmesi, adına gelen mesajların konsierj görevlilerince kendisine ulaştırılması, otel ve çevresi hakkında bilgi alınması, gerektiğinde bazı ihtiyaçlarının otel dışından karşılanması gibi hizmetlerin sunulması, ve konuk otelden ayrılacağı zaman yine tekrar, bagajlarının önce resepsiyona, çıkış işlemlerinin yapılması (Check-out) hesabın kapatılması ve bagajların otomobile kadar taşınması ve kapı görevlisi tarafından uğurlanmasına kadar verilen bütün hizmetlerde görüldüğü gibi önbüro içindeki ofisler arasında en üst düzeyde bir iletişim, bir koordinasyon ve kombinasyon söz konusudur. Bu ilişkiler yumağında meydana gelecek bir aksama konuğa sunulan hizmetin kalitesini düşürecek ve belki de o konuk bir daha o otele hiç gelmeyecektir.

## **2.4 ÖNBÜRO DEPARTMANININ DİĞER DEPARTMANLARLA İLİŞKİLERİ**

### **2.4.1 Önbüro Departmanının Üst Yönetimle İlişkileri**

Önbüro departmanının işlevini başarı ile yerine getirebilmesi için, mükemmel bir iletişim sistemine, konuklarla çok iyi ilişkilerin sağlanmasına ve konukların tatmin duygularını üst düzeyde etkileyecek hizmet sunumunu gerçekleştirmesi gerekmektedir.

Önbüro departmanı konuklarla direkt teması olan ve hizmet sunan değişik ünitelerden oluşmaktadır. Bu itibarla önbüro departmanını bir büro olarak değil; özel yönetimi ve çalışma tarzı, mantığı uygun, birbirini tamamlayıcı ve benzer işlerin yapıldığı önbüro hizmet alanı olarak düşünmek gerekir.

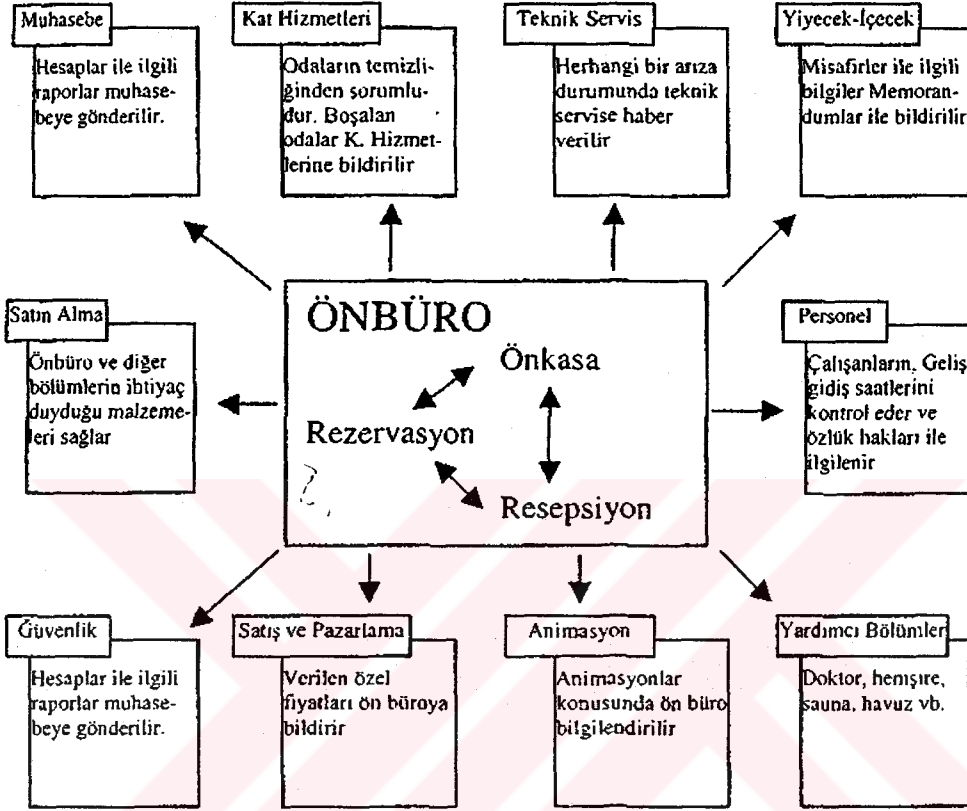
Bu bakımdan, önbüro departmanı gerek kendi içindeki ünitelerle, gerekse otelin diğer bölümleri ile çok yakın bir ilişki içindedir. Çünkü; konuklar, otelin diğer bölümleri ile olan bütün ilişkilerini, önbüro personeli ile yüz yüze veya telefonla görüşerek çözmektedir.

Önbüro departmanının işleyişi ile ilgili ve bölümün otel yönetimi ve yaptıkları işlerle ilgili olarak kararlar alınması, alınan kararların ilişki içindeki diğer bölümlere bildirilmesi, varsa sorunların tartışılması ve sorunlara çözüm aranması ve bulunmasında üst yönetimin yaklaşımı büyük önem taşır.

Çünkü; otel faaliyetlerini mevsimsel, politik, ekonomik, ve sosyal olayları gözönüne alarak önceden tespit etmeye çalışmak ve buna paralel olarak optimum kârlılık getirecek konukları (grup veya bireysel) yönetimle ve diğer bölümlerle birlikte kararlaştırmak ve diğer konuları görüşmek üzere periyodik olarak haftalık görüşmeler yapılarak değerlendirilir. Bu toplantılar genellikle genel müdürün başkanlığında ve Pazartesi günleri öğleden önce yapılır.

Ayrıca, ihtiyaç duyulduğunda da, üst yönetimle önbüronun sunduğu ürün ve hizmetlerle ilgili konuları görüşmek için toplantılar yapılır. Örneğin; VIP konuklar listesini incelemek, VIP konuklar için oda numaralarını tespit etmek, VIP karşılama formu hazırlatarak (Genel müdürlük, önbüro, oda servisi, kat hizmetleri ve yiyecek ve içecek bölümünün) ilgili birimlerine yazılı olarak bilgi vermek. VIP konukların odasını konuk gelmeden önce kontrol edilmesi, eksikliklerin veya aksaklıkların ilgili

bölmelere (housekeeping, teknik servis) bildirmek gibi konular bu toplantılarda ele alınır. Şekil 2.6'da önbüro departmanının diğer bölümlerle ilişkileri görülmektedir.



Şekil 2.6 Önbüro Diğer Bölümler Arası İlişkiler

Kaynak: Önbüro, Turizm Bakanlığı Yayını, Ankara, 1995:34

#### 2.4.2 Önbüro Departmanının Kat Hizmetleri Departmanı İle İlişkileri

Kat hizmetleri bölümü konuklara en uzun süreyle hizmet sunan ve devamlı temasta bulunduğu bölümdür. Kat hizmetleri bölümünün asıl amacı, otel odalarının ve genel mahallerin temizliği, dekorasyonu ve bakımı ile ilgili işlemlerin yürütülmesidir. Otel işletmelerinde oda gelirlerinin toplam satışlar içindeki payının yüksek düzeyde olduğu düşünüldüğünde, önbüro departmanı ile kat hizmetleri bölümü arasındaki ilişkinin önemi açıkça ortaya çıkmaktadır.

Konuklara tahsis edilen odanın satışa hazır hale getirilmesi kat hizmetli bölümünün görevi, oda satışının gerçekleştirilmesi de önbüro departmanının görevidir. Dolayısıyla, bu iki bölüm arasındaki ilişki çok yoğun ve çok yakın olmasının ötesinde zorunlu bir ilişkiyi de gerektirmektedir. Çünkü; bu iki bölüm arasındaki ilişki en üst düzeyde ve hatasız bir şekilde gerçekleşmelidir. Önbüro departmanı ile kat hizmetleri bölümü arasındaki ilişki ve koordinasyonun iyi olmadığı zaman, istenilen sürede odaların hazırlanıp konuklara sunulmaması gerçekleşmediği takdirde, büyük zaman kayıplarına ve konuk kayıplarına neden olmakla birlikte, imaj bozukluğuna sebebiyet verebilir.

Bu bakımdan, oda satışı önbüro departmanı ile kat hizmetleri bölümü arasında yakın bir işbirliğine ve en üst seviyede koordinasyon kurulmasını gerektirir.

Otel odasının dolu, boş, hizmet dışı veya değişiklik yapıldığını önbüro departmanı bilmek zorundadır.

Gece resepsiyonisti tarafından düzenlenen oda sayım cetveli raporunda otelde kalan müşterilerin dökümü (oda, kişi sayısı) ve ertesi gün otelden ayrılacak (depar olacak) odaların dökümü vardır.

1. KAT					2. KAT					3. KAT					4. KAT				
Oda No.	Oda Dm.	Kişi Say.	C/O	G M	Oda No.	Oda Dm.	Kişi Say.	C/O	G M	Oda No.	Oda Dm.	Kişi Say.	C/O	G M	Oda No.	Oda Dm.	Kişi Say.	C/O	G M
101					201					301					401				
102					202					302					402				
103					203					303					403				
104					204					304					404				
105					205					305					405				
106					206					306					406				
107					207					307					407				
108					208					308					408				
109					209					309					409				
110					210					310					410				
<b>Dağıtım:</b>					OCC	Meşgul					Hazırlayan								
Muhasebe					S / O	Yatılmamış													
Housekeeping					DND	Rahatsız Etmeyiniz													
Resepsiyon					V	Meşgul / Bagajsız													
					OOO	Tamirat İster													
					B	Bagajlı / Meşgul Değil													

Şekil 2.7 Oda Sayım Cetveli (Raporu) Örneği

Kaynak: GÖKDENİZ Ayhan, DİNÇ Yakup, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, 2003:259

Önbüro departmanı gece shiftinde çalışan görevlilerin her gün için hazırlamış oldukları "Oda Durum Raporu" ile o geceki dolu odaların listesini ve ertesi gün otelden ayrılması beklenen konukların, erken ayrılmaları, geç ayrılmaları ve oda değişikliklerini kat hizmetleri bölümüne mekanik sistemde formlarla, bilgisayar sisteminde ise bilgisayar terminallerindeki monitörlerle bildirir. Şekil 2.8'de oda değişim formu görülmektedir.

..... OTELI		NO.....		
<b>ODA DEĞİŞİMİ FORMU</b>				
Tarih:.....				
Soyadı- Adı:.....				
Eski Oda	Ücreti	Yeni Oda	Ücreti	Bildirim Tarihi ve Saati
Açıklamalar:.....				Onaylayan

Şekil 2.8 Oda Değişim Formu

Kaynak: ŞENER Burhan, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Detay Yayıncılık, 2001:287

Kat hizmetleri almış olduğu bu rapordaki bilgilere göre, konuk istekleri doğrultusunda odaları hazırlar ve gerekli değişiklikleri yapar ve "Housekeper Raporu" ile önbüro departmanına bildirir. Bilgisayar sistemi kullanılıyor ise, bu gelişmeler anında bilgisayarın monitöründen takip edilir. Önbüro departmanı bu rapor doğrultusunda konuklara oda satışı işlemini gerçekleştirir. Bu süreç içerisinde önbüroda check-out işlemi gerçekleşti ise, boşalan bu odaları da, kullanılan sisteme göre raporla, telefonla veya bilgisayar ortamında en kısa sürede kat hizmetlerine bildirir. Kat hizmetleri aldığı rapora veya bilgiye göre, kirli odaları temizleyip hazırlanması sağlandıktan sonra, tekrar bir raporla veya bilgisayar ortamında önbüroya oda satışını gerçekleştirmek üzere bildirir. Bilgisayar sistemi kullanılmayan otel işletmelerinde, "Housekeper Raporu" (Kat

Hizmetleri Raporu) saat 09.00-10.00 ve 15.00-16.00'da olmak üzere günde iki defa gerçekleştirilir. Şekil 2.9'da kat hizmetleri raporu formu görülmektedir.

..... OTELİ								
HOUSEKEEPER RAPORU								
Tarih:.....								
Oda No	Oda Durumu	Kişi Adedi	Oda No	Oda Durumu	Kişi Adedi	Oda No	Oda Durumu	Kişi Adedi
V-Meşgul	X-Meşgul-Bagajsız	VAC-Boş						
O-Arizalı	B- Bagajlı-Meşgul Değil	DİD- Yatılmamış						
L.S. İlave Yatak	L.B.- Bebek Yatağı	C-Köpek						
<u>Dağıtım</u>	<u>Bilgi</u>	<u>Düzenleyen</u>				<u>Kontrol Eden</u>		
Resepsiyon								
Muhasebe								

Şekil 2.9 Kat Hizmetleri Raporu Formu

Kaynak: ŞENER Burhan, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Detay Yayıncılık, 2001:289

Kat hizmetleri raporunda görülen oda durumu sütununda, odaların o andaki durumunu göstermek için semboller kullanılmaktadır. Bu sembollerin ne anlama geldiği aşağıda görülmektedir.

- VAC : Vacant (Temiz, boş oda)
- OK : Okey (Bakım yapılmış, dolu oda)
- OCC : Occupied (Bagajlı dolu oda)
- X-WL : Occupied No Baggage (Bagajsız, dolu oda)
- S/O : Slept Out (Konuğun yatmadan meşgul ettiği oda)
- OOO : Out of Order (Arizalı oda)

C/O : Check-Out (Boşaltılmış, kirli oda)

Bu işlemlerin gerçekleşmesi sürecinde kullanılan formlar karşılaştırıldığında, her iki formdaki bilgilerde meydana gelen farklılıklardan dolayı bir mutabakat sağlanamazsa, önbüro müdürü bilgilendirilerek "Mutabakatsızlık Raporu" düzenlenir ve kat hizmetleri bölümüne odaların yeniden kontrolü yapılması için tekrar gönderilir. Kat hizmetleri mütabakatsızlık raporunu alarak odaları tekrar kontrol eder ve hatalı durumu düzelterek doğru bilgileri önbüroya iletir.

Ayrıca; önbüro departmanı konuk için ilave yatak veya bebek yatağı gibi isteklerini "İlave Yatak İstek Formu" doldurularak kat hizmetleri bölümüne bildirir.

### **2.4.3 Önbüro Departmanının Yiyecek ve İçecek Departmanı İle İlişkileri**

Yiyecek ve içecek departmanı, otel işletmelerinde oda gelirlerinden sonra en fazla gelir getiren bölümdür. Yiyecek ve içecek bölümü otelin değişik restoranlarında, banket salonlarında, barlarında konuklara sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerini değişik yöntemlerle tedarik edilmesini, muhafazasını, yiyecek depolarını, içki mahzenlerini, bu fonksiyonlarla ilgili kontrolleri ve bu fonksiyonların rasyonalizasyonunu yapmak gibi görevleri vardır. Bu kadar yoğun görevin yerine getirilmesinde yiyecek ve içecek bölümü önbüro departmanı ile ürünün üretilmesi ve sunulması boyutunda çok yakın ilişkiler içerisinde bulunurlar.

Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümüne bağlı ünitelerde sunulan hizmetler, çok çeşitli, güç ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir. Bu nedenle, son derece karmaşık ve komplike faaliyetlerin gerçekleştirildiği bu bölümün organizasyonu çok iyi bir biçimde dizayn edilmeli ve bölümler arasındaki ilişkilerin boyutları sözlü ve yazılı (formlar ve belgeler) olarak gerçekleştirme prosedürünün nasıl yapılacağının belirlenmesiyle sağlanır.

Konukların daha otele gelmeden yaptıkları rezervasyon sürecinde talep etmiş oldukları yiyecek ve içeceklerini rezervasyon formuna yazılması ve bu isteklerin önbüro departmanı tarafından yiyecek ve içecek bölümüne konukların otele giriş yapmadan önce bildirilmesiyle önbüro departmanı ile yiyecek içecek bölümü arasındaki ilişki başlamış olur.



Seyahat acenteleri aracılığı ile gelen gruplarda veya diğer grup konuklarda, konukların otelde kaldıkları sürece pansiyon durumlarına göre alacakları yiyecek ve içeceklerde hangi saatte ve hangi salonda alacakları ile ilgili grup memorandumları önbüronun arka ofisinde hazırlanarak yiyecek ve içecek bölümünün ilgili kısımlarına (mutfak, cost control, satmalım, depo ve banket) gönderilir. Yalnız, memorandum da, oda numaralarının ve odalarda kalan kişilerin sayısının yazılması, farklı kişilere yemek verilmesini ve farklı kişilerin hesap kartlarına hesabın yazılması ihtimalini ortadan kaldırılmasını sağlayacağı hususu unutulmamalıdır. Böylece, ürünün hazırlanması ve hizmetin sunulmasında bir aksama meydana gelmeyecektir.

Otele gelecek olan VIP konuklarla ilgili vip talimatı bilindiği üzere önbüro departmanı tarafından hazırlanır ve ilgili bölümlere (yiyecek ve içecek, kat hizmetleri, muhasebe, güvenlik vb.) gönderilir. Yiyecek ve içecek bölümüne gelen vip talimatına göre; servis ve mutfak birimleri gerekli hazırlıkları yaparak konuklara daha yüksek bir kalitede ürün ve hizmeti sunmaları mümkün olacaktır.

Önbüro departmanı ile yiyecek ve içecek bölümü arasındaki ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı konu ise, otelde konaklamakta olan ve günlük turlara çıkan konuklar ve otelden erken ayrılma durumunda olan o günün yemeğini alamayacak konuklar için özel istek üzerine yiyecek ve içecek (kumanya - Lunc Box) hazırlanmasıdır. Bu talebi önbüro departmanı Lunc-Box formu ile yiyecek ve içecek bölümüne bildirir ve belirtilen saatte konuklara verilmek üzere yiyecek ve içeceklerin hazırlanması sağlanır. Şekil 2.10'da lunch-box formu görülmektedir.

.....OTELI	
<b>LUNCH BOX</b>	
Tarih:.....	
Oda Numarası	: .....
Lunch Box Adedi	: .....
Saati	: .....
Resepsiyon Görevlisi İmza	Hizmet Veren Görevli İmza

*Şekil 2.10 Lunch-Box Formu*

*Kaynak: ŞENER Burhan, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Detay Yayıncılık, 2001:292*

Ayrıca, önbüro departmanında görev yapan (resepsiyon, santral, konsierj vb.) iş görenler otelde konaklayan konuklara, otelin restoranlarında, barında, oda servisinde ve cafe'lerinde sunulan yiyecek ve içecekler hakkında bilgi vermektedir.

#### **2.4.4 Önbüro Departmanının Muhasebe Departmanı İle İlişkileri**

Otele gelen konukların rezervasyonu, giriş kayıtları, konuk hesaplarının ön kasada açılması, konuk harcamalarının takibi ve tahsil edilmesi işlemleri önbüro departmanında yapılmaktadır.

Muhasebe bölümü ise, otelde yürütülen faaliyetlerle ilgili hesapların kaydedilmesi, sınıflandırılması ve bunlarla ilgili raporların eksiksiz bir şekilde hazırlanması işlevini yerine getirir.

Otel işletmelerinde tüm faaliyetlerin etkin bir biçimde yürütülmesi, düzenli işleyen bir muhasebe sisteminin bulunmasına bağlıdır. Ayrıca, bu sistemin otel yöneticilerinin tüm ihtiyaçlarına cevap verebilecek ve belirlenen amaca hizmet edebilecek bir niteliğe sahip olması gerekir.

Otel yöneticileri de, kendisine sunulan günlük, haftalık ve aylık bu raporları okuyup yorumlaması gerekir. Bu çalışma otelin mali açıdan ne durumda olduğunu göstermektedir ve otelin yöneticisine, işletmenin gelecekteki beklentilerine

ulaşabilmek için yapması gerekecek kısa ve uzun vadeli plânlar için yardımcı olmasını sağlar.

Otel işletmesinin mali yönden çok iyi durumda olması ve bu durumunu sürekli kılabilmesi, otel yöneticisinin günlük gelir ve gider raporlarını devamlı olarak kontrol etmesini gerektirir. Bu yöntem, otelin kârlılığını artırarak sürdürebilmesi açısından son derece önemlidir. Bu raporlar, her gün oluşan gelirlerin geçen aylarla karşılaştırma imkânı vermektedir. Ayrıca, bu raporlar odaların doluluk oranlarını, otelin nakit para miktarını, bölümler itibariyle elde edilen gelirler ve birbirlerine oranları gibi işletme açısından hayati öneme haiz bilgileri vermektedir.

Önbüro departmanında günlük olarak tutulan kayıt formların bir nüshası düzenleniş anı itibarıyla muhasebe bölümüne gönderilir. Özellikle önkasada tutulan kayıtlar ve düzenlenen formların (oda satışı, oda değişikliği) bir nüshası, kayıtların kontrolü ve muhasebeleştirilmesi için muhasebe bölümüne gönderilir. Ayrıca, diğer bölümlerdeki satış noktalarından shift'lere göre (restoran, bar, havuz, gece kulübü gibi) önkasaya gelen günlük hasılatlar hazırlanan "Günlük Kasa İcmal Formu" ile (ana kasaya) muhasebe bölümüne devredilir.

#### **2.4.5 Önbüro Departmanının Satış Ve Pazarlama Departmanı İle İlişkileri**

Otel işletmeleri satışların artırılması için sadece satış işlemlerinin yapıldığı bölümleri değil, bütün bölümleri ve bu bölümlerde çalışan personeli kullanmaktadır. Ancak, bunu gerçekleştirebilmek için öncelikle, otelin satış personeli, halkla ilişkiler uzmanı, uluslararası satış temsilcisi ve diğer satış görevlilerinin birlikte yapacakları çalışmalar ile otel önbüro personelinin satış artırma ve geliştirme faaliyetleri belirlenmelidir. Otel yönetimleri bu çalışmayı genellikle, işletme faaliyetlerinin durgun olduğu dönemlerde toplantılar ve seminerler düzenlemek suretiyle gerçekleştirir.

Oteller satış faaliyetlerinin geliştirilmesinde iki konu üzerinde özellikle durmaktadırlar. Bunlar; işletme dışı satışlar ve işletme içi satışlardır.

Özellikle işletme içi satışlarda; konuk otele geldikten sonra mal ve hizmetlerin kendisine sunulması ve konuğun daha çok para harcamaya yönlendirilmesi için yapılan çabalar olması bakımından, önbüro departmanı ile satış ve pazarlama bölümünün yakın işbirliği içinde olmalarını gerektirmektedir. Bu bağlamda, satış ve pazarlama bölümü otel içi satışları arttırmak için hazırlayacağı

program ve çalışmalarda (oda satışları ve banket satışları) mutlaka önbüro departmanının görüş ve düşüncelerini alması ve önbüro personelinin bu çalışmalara hazırlıklı olması ve desteklemesi büyük önem taşımaktadır.

İşletme dışı satışlar; değişik araç ve teknikler kullanılmak suretiyle bir anlamda otelin propaganda ve reklamının yapılması faaliyetidir. Bu bağlamda "bağlantılı satışlar" büyük bir önem taşımaktadır. Bu satış türü, çoğunlukla tatil turizmine yönelik hizmet sunan kıyı otelleri için söz konusudur. Tur operatörleri veya seyahat acenteleri, havayolu şirketleri ve otellerle işbirliği yaparak; uçak bileti, otel ücreti ve diğer isteğe bağlı harcamaları gerektiren hizmetleri tek bir fiyat ile konuklara tatil imkânı sağlamaları şeklinde geliştirilmiştir. Konukların tatil ihtiyaçlarını böyle tek bir paket içinde uygun bir fiyatla ve özellikle sezon dışında gerçekleştirmeleri otel işletmeleri açısından önemli bir satış faaliyeti olarak görülmektedir. Bu tur satış artırma çabalarında da, önbüro departmanı yukarıda otel içi satışların geliştirilmesi çabaları ile ilgili bölümde ifade edildiği gibi, öncede bilgilendirilmeli ve gerekli ön hazırlıkların yapılması sağlanmalıdır. Aksi takdirde, hizmet sunumunun gerçekleşmesi noktasında aksamalar söz konusu olabilir.

Otel işletmeleri yeterli miktarda konuğa sahip olmak için, konukların istekleri doğrultusunda arzu ettikleri şeyleri sağlamak için satış faaliyetlerini geliştirmek durumundadırlar. Önbüro departmanı konuk istek ve şikayetlerini belirlemek için, konuk odalarına bırakılan "Konuk Anket Formlarının satış ve pazarlama bölümünde değerlendirilmek üzere iletilmesini sağlar.

Otellerin satış artırma yöntemlerinden biri de, daha önce otelde konaklayan konuklara doğrudan mektup göndererek onları tekrar otelde ağırlayabilmeleridir. Otelden ayrılan konuklar için, önbüronun arka ofisinde yapılan çalışmalardan biri de, konuk sicil kartlarının hazırlanması ve konuğun özel günlerinde (doğum günü, evlenme yıldönümü gibi) hatırlanmasıdır. Bu tür satış artırma çabaları, önbüro departmanı ile satış ve pazarlama bölümünün ortaklaşa gerçekleştirecekleri faaliyetlerdir. Ancak, daha önce otelde kalan konukların sunulan hizmetlerden memnun kalmış olmaları gerekir. Bunu sağlamanın en iyi yolu da, otel personelinin konuklarla olan ilişkileri ve sundukları hizmetler konuklar tarafından beğenilmesidir

#### **2.4.6 Önbüro Bölümünün İnsan Kaynakları Departmanı İle İlişkisi**

İnsan kaynakları Departmanı, otelin genel personel politikasının esaslarını tespit ederek uygulanmasını sağlamak, sendikal ilişkileri ve toplu sözleşmelerini yürütmek ve personel ücretlerinin tespit edilmesini fonksiyonel olarak yerine getirmekle birlikte, diğer görevleri de şu şekilde sıralanmaktadır:

- İş analizi,
- İnsan gücü politikalarının planlanması,
- Personelin işe alınması,
- Personelin seçimi,
- Personelin eğitimi,
- İş değerlemesi,
- Başarı değerlemesi,
- Personelin ödüllendirilmesi,
- Personelin özel sorunlarının çözümüdür.

Otel yöneticileri, bir otelin yönetiminde karşılaştıkları başlıca sorunların, otele çalışanların ve onların çevresinden kaynaklandığını, bu nedenle, sorunları personel yönetimi aracılığıyla çözümleyemedikleri takdirde konuklara sundukları hizmetin ciddi bir biçimde bozulacağını tespit etmişler ve insan kaynaklarının mali kaynaklar kadar önemli bir faktör olduğu görüşünde birleşmişlerdir. Otel işletmelerinde personel bölümünün önemli görevlerinden biri de, eğitim programları hazırlamak ve uygulamaktır. Personel bölümünün hazırlayacağı bu programlar genellikle, iş başı eğitimi, kurs ve seminerler düzenlenerek veya video film gösterileri şeklinde yapılmaktadır.

Bu nedenle, önbüro departmanında çalışan bütün personel için yukarıda belirtilen hususların uygulanması ve yakın bir işbirliği içinde olunması, otele sunulan ürün ve hizmetlerin kalitesinin artması açısından bu işbirliği ve ilişkinin en üst seviyede gerçekleşmesi gerekir.

#### **2.4.7 Önbüro Departmanının Satınalma Departmanı İle İlişkisi**

Satınalma bölümü, otelin ihtiyaçlarının satın alınmasını ve otele getirilmesi işlerinin organize edilmesini sağlar, siparişlerin merkezileşmesini, satın alınacak

ürünlerin bulunduğu Pazar hakkında bilgi toplanması, satıcılarla ilişkilerin yürütülmesi ve siparişlerin satıcılara iletilerek ihtiyaçların zamanında satın alınması faaliyetlerini yürütür. Şekil 2.11'de malzeme istek talep formu görülmektedir

.....OTELİ			NO:.....		
<b>MALZEME İSTEK FORMU</b>					
İçecek <input type="checkbox"/>		Yiyecek <input type="checkbox"/>		Genel <input type="checkbox"/>	
				Teknik <input type="checkbox"/>	
Bölüm:.....			Tarih:.....		
Stok No	Malzemenin Cinsi	Miktar	Stok No	Malzemenin Cinsi	Miktar
Sipariş Veren:.....			Malzemeyi Veren:.....		
Onaylayan:.....			Malzemeyi Alan:.....		

Şekil 2.11 Malzeme İstek Talep Formu

Kaynak: ŞENER Burhan, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Detay Yayıncılık, 2001:297

Otel yönetiminin tespit ettiği, otelin satılmasına prosedür ve politikası doğrultusunda önbüro departmanının ihtiyaç duyduğu malzeme, araç ve gereçlerin satın alınması, önbüronun dolayısıyla otelin işleyişini sağlayacak ve hizmetler aksamadan konuklara sunulacaktır.

Önbüro departmanı ile satınalma bölümü arasındaki ilişkilerde en önemli husus; önbüro departmanının, istek ve taleplerini otel satınalma prosedürüne uygun bir şekilde malzeme talep istek formu doldurularak satınalma bölümüne vermesi,

satınalma bölümünün de, talep edilen malzemenin istenilen kalitede ve nitelikte olmasını dikkate alarak satınalma işlemini gerçekleştirmesidir.

#### **2.4.8 Önbüro Departmanının Teknik Servis Departmanı İle İlişkisi**

Otel işletmelerinde teknik servis departmanı, otelin değişik bölümlerinde kullanılmakta olan araç, gereç ve donanımların her zaman iyi bir şekilde işlevlerini yapacak biçimde hazır bulundurmakla görevlidir. Konuklara yüksek kalitede hizmetin sunulmasında bu bölümün payı büyüktür.

Modern bir otelde sıcak sular akıyorsa, klimalar çalışmıyorsa veya otel ısıtılamıyorsa, konuklara sunulan hizmetler aksayacak belki de, hizmet duracaktır. Bu nedenle, teknik servis departmanı otel içinde önemli sorumluluklar taşımaktadır.

Önbüro departmanı ile teknik servis departmanı arasındaki ilişki; yukarıda belirtilen hizmetlerin verilmesi ve aksamaların oluşmasında meydana gelen durumun takip edilmesi için gerekli işlemlerin yapılmasıdır. Örneğin; konuk odalarından birisinde tesisatta meydana gelen bir arızanın, önbüro tarafından tamir emri formu doldurularak teknik bölüme bildirir. Teknik servis departmanı almış olduğu tamir emir formunu inceler ve arızalı odada gerekli tamiraty yaptıktan sonra, arızanın giderildiğini önbüroya ve kat hizmetleri departmanına sözlü ve yazılı olarak (mekanik sistemde) bildirir. Eğer otelde bilgisayar sistemi kullanılıyorsa, odadaki arızanın giderilmesinden sonra hemen bilgisayar ortamında söz konusu odadaki arızalı durumu sona erdirilir. Bu durumu gören kat hizmetleri odayı onaylar, bu işlemlerin bittiğini gören önbüro (resepsiyon) o odanın satışı işlemini gerçekleştirebilir. Bu işlemin ne kadar çabuk yapılması büyük önem taşır. Çünkü, satılmayan her oda, otel için bir gelir kaybı olmaktadır. Şekil 2.12'de arıza bildirim formu görülmektedir.

.....OTELİ		<b>ARIZA BİLDİRİM FORMU</b>	
Servisi:.....		No:.....	
Arıza Yeri		Arızanın Cinsi	
Servis şefi İşletme Müdürü		Arıza ihbar alındı fişi	
		Teknik servis	Tarihi

Şekil 2.12 Arıza Bildirim Formu

Kaynak: ŞENER Burhan, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Detay Yayıncılık, 2001:299



#### **2.4.9 Önbüro Departmanının Güvenlik Departmanı İle İlişkisi**

Otel işletmeleri kimi zaman olağandışı olaylarla karşılaşmaktadır. Bu olaylar; konukların satın aldıkları hizmetin bedelini ödememesi, sarhoşluk, hırsızlık, eşya kaybı, otel eşyalarının konuklar tarafından götürülmesi ve zarar verilmesi, ölüm ve yangın şeklinde meydana gelmektedir.

Oteller arzu edilmeyen bu olaylara karşı önleyici önlemler almak suretiyle otelin güvenilirliğini sağlamaktadırlar. Önbüro çalışanları, otel güvenliğinin sağlanmasında, güvenlik görevlilerinin en büyük yardımcısıdır. Çünkü, resepsiyon görevlileri, bell-boy'lar, doorman ve diğer konsierj görevlileri görev yaptıkları alan itibarıyla, konukları otele giriş ve çıkışlarda sürekli olarak takip edebilirler ve olağan dışı bir durum gözlemlediklerinde, önbüroya ve güvenliğe haber verirler.

Otellerde konukları, konukların mallarını ve otelin eşyalarını korumak güvenlik bölümünün sorumluluğundadır. Bu nedenle, konuklara ait eşyaların, özellikle kıymetli eşyaların çalınması ve bu tür olayların sık sık tekrarlanması otel yönetimini, hatta otelin başarısını da önemli ölçüde etkilemektedir.

Koruma görevlileri gerek otel girişinde, lobide, gerekse disko ve gazino gibi alanlarda görev yapan polis eğitimi almış fiziki yapıları uygun görevliler, önbüro çalışanları ile ortaklaşa görevlerini sürdürürler.

Güvenlik bölümü hırsızlığı önlemenin dışında başka görevleri de yerine getirmektedir. Bunlardan birisi de çevreyi rahatsız eden ve sürekli şikayette bulunan konuklardır. Otel dedektifleri nazik ve kibar bir şekilde incelik göstermek suretiyle konukları yatıştırmalı ve olaylara hakim olmalıdır. Bu personelin diğer bir araştırma görevi ise; otelde meydana gelen bütün kazaları araştırmak, soruşturmak ve konu ile ilgili bir rapor hazırlamak, yapılan araştırma ile hatalıları tespit ederek önbüroya ve üst yönetime bildirmektir.

Ayrıca, otelde kaldıkları süre içinde satın aldıkları ürün ve hizmetlerin bedelini ödemediği ayrılmak isteyen konukların takip edilmesinde de, önbüro personeli ile güvenlik personeli iş birliği yaparak, çevreyi rahatsız etmeden sorunu çözümlenmeleri gerekir.

#### **2.4.10 Önbüro Departmanının Yardımcı Bölümlerle İlişkisi**

Otel işletmelerinin organizasyon yapısında yardımcı bölümler olarak yer alan ve konuklara hizmet sunan; havuz, sauna, plaj, oyun salonu, jimnastik salonu ve sağlık merkezi gibi yerler yardımcı bölümler olarak ifade edilmektedir. Önbüro departmanı ile yardımcı bölümler arasındaki ilişkileri aşağıda belirtildiği şekilde açıklayabiliriz.

Yardımcı bölümlerin açılış ve kapanış saatleri ve verdikleri hizmetlerin özelliklerinin otelde kalan konukları bilgilendirilmesi için, önbüro departmanınca bilinmesi gerekmektedir.

Yardımcı bölümlerde hizmet ve ürün satın alan konukların ödemelerini zamanında önkasaya yapmaları için o bölümde çalışan personelle yakın ilişki içinde olmalıdır.

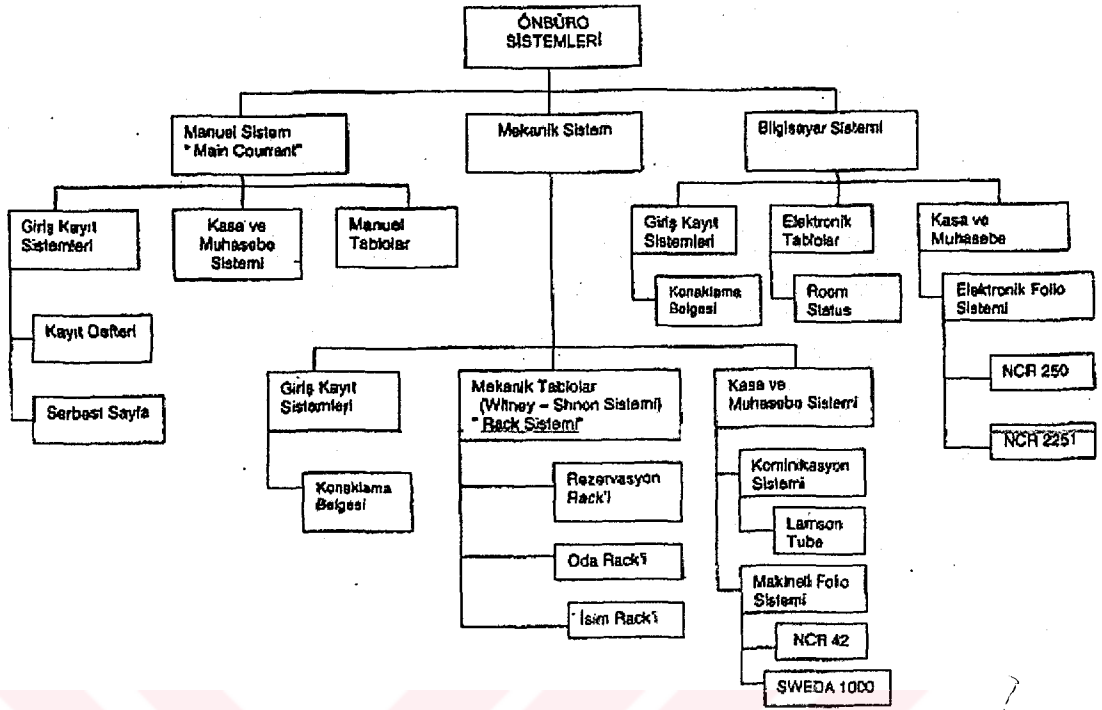
Yardımcı bölümlerden faydalanmak isteyen konukların otelde kalıp kalmadıklarının önbüroya sorulması gerekir. Çünkü, otelde kalan konukların bazı yardımcı bölümlerden ücretsiz yararlanma hakları vardır. Bunu istismar etmek isteyenler olabilir, bu konunun ciddi bir şekilde takip edilmesi, otel gelirlerinin korunması bakımından büyük önem taşımaktadır.

Ayrıca, konukların rahatsızlanmaları durumunda derhal doktora ve hemşireye haber verilmesi gerekir. Bu durumda, konuklar önbüro ile temas kurarlar. Doktor ve hemşire, her zaman önbüronun onları bulabileceği şekilde önbüroya buldukları yerin telefon numarasını, otel dışında ise adresini ve telefon numarasını vermeleri gerekir.

#### **2.5 ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN SİSTEMLER**

Otel işletmelerinde ön büro bölümünde otelde konaklamak ve sunulan diğer hizmetleri satın almak için gelen konuklara gelişinden, otelden ayrılışı anına kadar işletmede kaldığı süre içinde, satın aldığı her ürün ve hizmetin üretimi, sunumu, bedelinin ödenmesi ve konuğun uğurlanması anına kadar geçen süreç içinde en iyi hizmetin sunulması için kullanılan yöntem ve işleyişe ön büro sistemi olarak ifade edebiliriz.

Ön büro sistemi, günün şartlarına, işletmenin özelliklerin, iş görenlerin niteliklerine ve işletme politikalarına göre aşağıda belirtilen sistemlere göre üç grupta ele alınmaktadır. Bu sistemler Şekil 2.13 de görülmektedir. (Şener, 2001)



Şekil 2.13 Otel İşletmelerinde Önbüro Sistemleri

Kaynak: ŞENER Burhan, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Detay Yayıncılık, 2001:72

### 2.5.1 Manuel Sistemler:

Manuel Sistem, oda sayısı 20'den fazla olmayan otel ve diğer konaklama işletmelerinde kullanılan ve fazla iş gören gerektirmeyen bir sistemdir. Bu sistemin en önemli özelliği, konuk giriş, çıkış işlemleri ile hesaplarında yapılan her türlü hareketin "Main Courrant" denilen bir çizelge üzerinde elle yapılmasıdır. Konukların otelde yapmış oldukları her türlü harcamalar bu çizelge üzerinde gösterilir. Diğer bir ifade ile konukların yapmış oldukları kredili harcamalar "Main Courrant" denilen bu cetvelde kolayca görülebilmekte ve konuk hesaplarının esasını teşkil etmektedir. Bu çizelge aynı zamanda otel muhasebesinin de temel belgesidir.

Manuel sistem, özelliği itibariyle fazla iş gören çalıştırmayı gerektirmeyen ve yoğun evrak kullanılmasına gerek bırakmayan, gerektiğinde tek bir resepsiyon görevlisinin birçok işi kolayca yapabileceği bir sistemdir. Bu sistemde bir resepsiyon görevlisi, resepsiyondaki işlerinin dışında, rezervasyonların alınması, danışma

işlerinin yapılması, konuk hesaplarının alınması, santral ön büroda ise telefonlara bakılması ve hatta konuk bagajlarının taşınması işlerini bile yapar. (Şener, 2001:74)

Söz konusu sistem;

a) Küçük otellerde

b) Kar amacı güden otellerde (az personel çok iş politikası güden otellerde) kolayca kullanılmaktadır. (Gökdeniz - Dinç, 2003:59)

### 2.5.2 Mekanik Sistemler

Mekanik Sistem; diğer ismiyle “Makinelı Folio” çoğunlukla 40 – 80 odalı orta büyüklükteki otel işletmelerinde kullanılan bir sistemdir. Zamanla otel işletmelerini kapasitelerinin artması ve sundukları hizmetlerin çeşitlenmesi nedeniyle Manuel Sistemin ihtiyaca cevap verememesi mekanik sistemin modern otel işletmeciliğinde yerini almasına neden olmuştur.

Otel işletmelerinin kapasitesinin artması ve Mekanik Sistemin de bu sektöre girmesiyle, önbüro departmanının organizasyon yapısı da değişmiştir. Diğer bir ifade ile Önbüro departmanı kendi içinde resepsiyon, rezervasyon, konsierj, önkasa ve santral gibi kısımlara ayrılmıştır. Önbüronun böyle kısımlara ayrılması sunulan hizmetin daha hızlı ve kaliteli olmasını sağlamıştır.

Mekanik sistemde konuk hesapları muhasebe makinaları yardımıyla tutulmakta ve resepsiyonda mekanik tablolar kullanılmaktadır. Günümüzde gerek ülkemizde, gerekse başka ülkelerde bu sistem yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu sistemde daha önce elle yapılan birçok işlem makineleştirilerek yapılmaktadır.

Bu sistemde en çok kullanılan makineler, NCR – 42 ve SWEDA 1000’dir. Mekanik sistemde Önbüro Rack Sistemi “Mekanik Tablolar” “Witney-Shnon” dediğimiz Rack sistemi kullanılır. Mekanik sistemin otel işletmelerinde kullanılmasının faydalarını şu şekilde açıklayabiliriz.

a) Otel işletmeciliğine belli bir düzen ve sistemin getirilmesi

b) Zamandan tasarruf sağlanması,

c) Sistemin özelliği itibarıyla otokontrolü sağlanması

d) İşleyişi daha verimli ve daha pratik hale getirmesidir. (Şener, 2001:79)

Mekanik sistemdede manuel sistemde olduğu gibi otele gelen müşteri “registered form” konaklama belgesi doldurmak zorundadır. Mekanik sistemin yerini, günümüzde bilgisayar destekli paket programlar almıştır. (Gökdeniz, Dinç, 2003:66)

### 2.5.3 Bilgisayarlı Sistemler:

Otel işletmelerinde bilgisayar sisteminin ilk olarak kullanılması 1950 yılında Amerika'da Franchise sistemi içinde faaliyet gösteren "Western International Hotels"de "teletyp equipment" rezervasyon sistemi olarak kullanılmıştır. Daha sonra "Sheraton Hotels"de ilk defa bilgisayar sistemi 1964 yılında kullanılmıştır. Bunu takiben 1963 yılında, Amerika'nın New York şehrinde faaliyet gösteren Hilton Otelinde önbüro departmanında, (check-in, check-out, guest history) ve konuk hesaplarının tutulması ve haberleşme hizmetlerinde kullanılmıştır.

1970'li yıllarda otellerde bilgisayar sistemlerinin kullanımı konusundaki tereddütler ortadan kalkmış ve kullanılmakta olan makinelerin (mekanik sistem-rack sistem) yerini bilgisayar almıştır. Bu gelişme otellerin işleyişini daha etkili ve verimli kılmıştır.

1980'li yıllarda otellerde bilgisayar sistemlerinin kullanımı daha da artmıştır. Sanayileşmede ve teknolojik gelişmelerde gözlenen gelişmelere paralel olarak, daha modern bilgisayarların gelişmesi ve kullanım kolaylığının sağlanması öncelikle uluslararası zincir otel işletmeleri başta olmak üzere, diğer otel işletmelerinde de bilgisayar sistemlerinin kullanılması cazip hale gelmiştir.

Türkiye'de otel işletmelerinde bilgisayar kullanımının geçmişi oldukça yakın zamana dayanmaktadır. İlk defa 1975 yılında İstanbul "Sheraton Oteli" bilgisayar sistemini kullanmaya başlamıştır. Daha sonra, "İstanbul Hilton" ve "Pera Palas" oteli 1986 yılında bilgisayar sistemini kurmuşlardır.

Günümüzde, Türkiye'deki otel işletmelerinde bilgisayar kullanımını gittikçe yaygınlaştırmaktadır. Özellikle son yıllarda hizmete açılan uluslararası zincir otel işletmelerinde bilgisayar teknolojisinin gelişmiş sistemleri kullanılmaktadır,

Otel işletmelerinin kapasitelerinin büyümesi, sundukları mal ve hizmetlerin çeşitliliğinin artması, bilimsel ve teknolojik gelişmelerin otel imajında ve atmosferinde hissettirilebilme düşünceleri birlikte son derece karmaşık ve fonksiyonel bir organizasyon yapılarına sahip olmaları hızlı ve yoğun konuk sirkülasyonunu gerçekleştirebilecek doğru ve sürekli bilgi akışının sağlayacak sistemin zorunluluğu bilgisayar sistemlerinin otel işletmelerinde kullanılmasını gerekli kılmıştır.

Ayrıca, oteller kendileri ile ilgili bütün verileri toplayıp analiz etmek isterler. Bunu da, başarılı bir haberleşme sistemi ile gerçekleştirebilirler. Bu nedenle, otel

işletmeleri bilgisayar sistemleri kullanmak suretiyle bu bilgileri daha sağlıklı ve kolay elde edebilirler.

Bilgisayar, yönetsel işlevini arzulan yöntemlerle verileri istenilen miktarda doğru olarak diğer bütün sistemlerden daha hızlı bir biçimde gerçekleştirir.

Bilgisayarlar, özellikle matematiksel işlemleri (çıkarma, çarpma, bölme ve çoğaltma) istenildiği şekilde gerçekleştirerek yönetimin fonksiyonlarını daha iyi yapmasını sağlar. Ayrıca bilgisayarlar geçmişte yapılmış olan işlemleri çok iyi bir şekilde bulup getirerek yöneticiye üretimi üst düzeyde kontrol etme imkanı verir. Bilgisayar sistemi bu şekilde verileri istenilen şekilde kolayca ve anlaşılabilir bir şekilde düzenleyerek yönetime en uygun haberleşme sistemini oluşturulmasını sağlar.

Böylece, otel yöneticisi zamanını en verimli şekilde değerlendirme imkanını bulur. Yani, gereksiz bilgileri okuma ve gereksiz çıktılarını bilgisayardan almak için zaman kaybetmemiş olur. Sadece yöneticinin ihtiyaç duyduğu veriler bilgisayardan alınarak gerekli olan işlevler yerine getirilir.

Otel işletmelerinde bilgisayar edinme öncesinde dikkat edilmesi gereken hususları aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

#### **a. Bilgisayar Fizibilite Etüdünün Yapılması**

Otel yöneticilerinin amacı, işletme faaliyetlerini karlı bir biçimde sürdürmek ve işletme giderlerini en düşük düzeyde tutmaktır. Bunu gerçekleştirebilmek için ise, otelin amacına ve projesine uygun bir bilgisayar sisteminin kurulması gerekir.

Günümüzde, otel yöneticileri işletmelerinde kuracakları bilgisayar sistemlerinin fizibilite etütlerini yaparken artık yeni bir sistem bulmaktan ziyade, mevcut sistemler içinde hangi sistemin otelin ihtiyaçlarını en uygun maliyetle karşılayacağı ve konuklara daha iyi hizmet verebilecekleri önemlidir. Diğer bir ifade ile işletmede kullanılacak sistemlerin üstünlükleri ve sağladığı avantajların birlikte değerlendirilmesidir.

#### **b. Bilgisayardan Beklenen Fayda**

Otel işletmelerinde işlemlerin mamul sistemlerle veyahut da mekanik sistemlerle yapılması, büyük ölçüde eğitim görmüş çok sayıda personeli

gerektirir ve bununla birlikte personelden kaynaklanan hatalarla da sık sık karşılaşılır. Halbuki otel işletmelerinde konuklara sunulan hizmetler hızlı ve standardı yüksek olmalıdır.

Bugün büyük bir rekabet ortamında bulunan otel işletmelerinde yöneticiler sınırlı zaman dilimi içinde işletme açısından önemli kararlar almak durumundadır. Yöneticilerin geleceğe yönelik önemli kararlar alabilmesinde geçmişe ait kayıtların ve istatistiği verilere doğru bir şekilde istediği zaman ulaşabilmesi gerekir.

Bunlara ulaşılabilmesi ise, ancak, bilgisayar sistemlerinin otel işletmelerinin örgüt yapısında yer alan birimlerinin her aşamasında kullanılmasıyla mümkün olabilir

### **c. Bilgisayar Tipinin ve Kapasitesinin Seçimi**

Bir otel işletmesinde bilgisayar sisteminin seçimi yapılırken öncelikle; otelin tipi, büyüklüğü, ve organizasyon yapısında yer alan bölümlerin iş ve personel yoğunluğu göz önünde tutularak sistem donanım ve yazılım olarak iki yönden ele alınmalıdır.

#### ***Donanım olarak:***

- Otelin tüm yükünü kaldırabilecek kapasiteye haiz olmalı,
- Teknolojik gelişmelere açık bir sistem olmalı,
- Genel kullanılabilirlik yüzdesi yüksek olmalı,
- Bilgisayar mutlaka çok kullanıcılı olmalı,
- Otellerin günün 24 saati faaliyet göstermesi nedeniyle sürekli çalışacak güçte olmalı,
- Çevrenin elektrik koşullarına göre en az bir saat süreyle bilgisayarı destekleyecek kesintisiz güç kaynağı, emniyet açısından bulundurulmalıdır.

#### ***Yazılım olarak:***

- Yüksek teknoloji programlama dillerinden biri ile yazılmalı,
- Pratik kullanım, kolay adaptasyon ve on-line yardım sistemi olmalı,

- Pencereleme sistemiyle bir ekrandan diğetine kolay geçiş olmalı,
- Kullanıcı bazında her ekrana yetki verilmesi,
- Kullanıcılara göre menü düzenlenmesi,
- Modüller (fonksiyonel) yapı içinde tam bir entegrasyon olmalı,
- Referans listelerinin filtreyle aranması ve listelerin üzerinde gezinerek detaylı bilgi alınabilmesi,
- Otelde kalmayan konuklar için folio açma ve faturalama işlemlerini yapmalıdır.

#### **d. Hizmet Sunan Kuruluşun Seçimi**

Otel işletmeleri bilgisayar sistemlerinin işletmenin yapısına göre sistemin kesintisiz ve verimli çalışabilmesi bir ölçüde hizmet sunan kuruluşun seçimine bağlı bulunmaktadır. (Şener, 2001:91-94)



### III. BÖLÜM

## OTEL İŞLETMELERİ ÖNBÜRO DEPARTMANLARINDA KULLANILAN YAZILIM PROGRAMLARININ İNCELENMESİ

### 3.1. ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN YAZILIM PROGRAMLARI VE ÖZELLİKLERİ

#### 3.1.1. Bilgisayar Programlarının Genel Yapıları ve Özellikleri:

Büro uygulamaları artık günümüzde bilgisayarlar ile yapılmaktadır. Genel önbüro yazılımlarının ana menü ekran görüntülerinde bulunması beklenen unsurlar aşağıdaki şekilde gösterilmiştir:

*Tablo 3.1 Genel bir önbüro yazılımı ana menüsü*

- ANA MENÜ
- 1.SİSTEM
- 2.REZERVASYON
- 3.KAYIT
- 4.TELEFON
- 5.ÖDEME
- 6.ÇIKIŞ
- 7.KAT-HİZMETLERİ
- 8.BAKIM-TAMİR
- 9.RAPOR ve İSTATİSTİKLER
- 10.PROGRAM ÇIKIŞI

Elbette bu maddelerin hepsi kullanılan yazılımlarda vardır denilemez ancak genel olarak yazılımlarda buna benzer bir ana menü ile karşılaşılır. Yukarıdaki Tabloda görülen menü seçenekleri sistem yetkili kullanıcıların kullanabileceği bir seçenektir. Çeşitli kullanıcı seviyelerinde yapılacak ayarlar ile kullanıcı hakları kısıtlanarak da kullanılabilir. Ana menüde beklenen bu işlevsel seçeneklere ilaveten bir yazılımda ayrıntılı aktivite sıralarını gösteren menü seçenekleri de vardır.

Bunların en başında rezervasyon seçeneğinin altında bulunan odaların boş ya da dolu olma durumu, gelecekler listesi, iptal, değişiklik düzeltme işlemleri, tekil ya da çoğul rezervasyon işlemleri gibi alt seçenekler gelir. Bağlantı seçeneği altında, merkez büro ile bağlantı, diğer otel gruplarıyla bağlantı, havayollarıyla bağlantı, seyahat acentalarıyla bağlantı gibi alt seçenekler bulunur. Kayıt seçeneğindeki alt menüde ise otomatik giriş kaydı, önkayıt işlemi, oda tahsisi, oda durum listesi gibi alt seçenekler bulunur. Ödeme alt seçeneğinde misafir hesapları, satış noktası ücretleri, otomatik ilaveler, indirimler, otomatik ücret toplamaları gibi seçenekler bulunur. Çıkış seçeneği altında otomatik hesap gösterimi, direkt ödeme kolaylığı, otomatik oda durum değişikliği, otomatik misafir bilgilerinin açıklanması ve çıkış işleminin gerçekleşmesi gibi alt seçenekler yer alır. Kontrol seçeneği altında, oda doluluk raporları, oda ve misafir gelirler raporu, misafir analiz raporları, tahminler, toplam gelirler raporu gibi alt seçenekler bulunur. Güvenlik seçeneği altında kara liste kontrolü, otomatik kredi kartı kontrolü, kodlanmış anahtar ile oda giriş kontrolü, alarm, çocukların kontrolü gibi alt seçenekler bulunur. Misafir hizmetlerinde ise otomatik uyandırma hizmeti, hesap gösterim kolaylığı, mesaj gösterimi gibi alt seçenekler bulunur. Odalar yönetimi alt seçeneği altında ise oda tahsisinin kontrolü, otomatik oda kayıtlarını hızlandırma, kat hizmetlerini programlama, bakım onarım programlama gibi alt seçenekler bulunur.

Teknolojik gelişmenin bu hızla süreceği varsayılırsa önümüzdeki süreçte artık bir müşteri için bir otelden yer ayırtmak ve otelde kalmak daha fazla bilgisayar kullanımı ile mümkün olacaktır. Bugün artık bir müşteri internetten rezervasyon yapabilmekte, gene ödemesini kredi kartı vasıtası ile internetten yapabilmektedir. Genel olarak rezervasyonlar, kayıt, oda ayırılması, hesaplar, ödeme gibi temel işlemlerin hepsinin eskiye oranla ne kadar bilgisayarla iç içeliğinin arttığı gözönüne alınırsa birkaç onyıl içinde çok daha şaşırtıcı gelişmeler beklenebilir.

Günümüzde otellerin kullandığı yazılımlar farklılık gösterse de otellerde en çok karşılaşılan yazılımlar çok sayıdadır. Pazarın neredeyse %80'inde kullanılan bu yazılımlar aşağıda özet bir biçimde açıklanmaktadır.

### **3.1.2 Yazılım Programların Tanıtımları**

#### **3.1.2.1 Homacs Önbüro Modülü**

Homacs Otel Otomasyon sistemi ilk kez DOS tabanlı olarak Basic Programlama diliyle 1986 yılında yazılmıştır. Bu program oluşturulurken aynı

yıllarda RIO (Reservation – check In – Out) isimli Nixdorf firmasına ait otel otomasyon sisteminde esinlenerek yazılmıştır. 1990 yılında Homacs'ın otomasyon olarak gelişmiş ilk DOS tabanlı network altında çalışabilen programı Clipper programlama dili Dbase database'i kullanılarak yazılmıştır.

Windows tabanlı program yazılımı Delphi ile yazılarak Paradox veri tabanı kullanılarak 1990 yılında yazıldı. Bu ilk windows versiyonu FOMICS ve REMICS isimli 2 ana ünitelerden oluşuyordu. 1992 yılında yazılan ilk MS SQL veri tabanlı yazılımın adı Homacs Pro for Windows'tur. 1994 yılında bu programı Homacs Enterprise izlemiş ve bu program FO (Front Office) ve BO (Back Office) ünitelerinden oluşarak önceki versiyonlarından daha profesyonelce hazırlanmış bir versiyon haline gelmiştir. Bu versiyonda kullanıcılar yetkilerine göre menü oluşturabilmekte, işletme tiplerine göre (Şehir Oteli, Apart Otel, Resort Otel) ekran dizaynı yapabilmekteydi. Bu yeni versiyon birbirine entegre datalarla ilişkilendirilmiş yapıda ve haricen müdahaleye imkan vermeyen basit bir ERP Otel otomasyonuydu.

### **3.1.2.2 Sis-Par Önbüro Modülü**

1985 yılında SİS\_PAR BİLGİSAYAR LTD. ŞTİ adıyla kurulan şirket tarafından geliştirilmiştir. Programın ilk sürümü şirketin 1990 yılında turizm sektörüne yönelik yazılım üretmeye başlamasıyla ortaya çıkmıştır. 1998 yılı itibariyle bilgisayar ve yazılım sektörünün taban değişimine ayak uydurarak Windows tabanlı yazılım gelişimine başlamış ve 2000 senesinde alt yapısını tamamen Windows uygulamalarına göre oluşturmuştur.

Sis-Par Önbüro modülü Netexpress Rel. 3.01 ile visual ortamda geliştirilmektedir. Database olarak; ISAM program ile beraber verilmektedir. Ayrıca isteğe bağlı olarak SQL – SYBASE, ACCESS kullanılabilir. Uygulama içinden mail ve fax gönderimi yapılabilmektedir. Aynı şekilde Excel, World, Access linkleri mevcuttur. (Sis-Par Tanıtım Dökümanı, 2004)

### **3.1.2.3 Odeon Önbüro Sistemi**

1992 yılında İzmir de kurulan IMAGE YAZILIM tarafından geliştirilen ODEON önbüro sistemi, 1999 yılında Windows versiyonunu piyasaya sürmüştür. Rakip programların bir çoğu hala tek bir platform ve database server üzerinde çalışırken, Odeon programı 1999'dan beri;

- a) Microsoft Windows, Unix ve Novell tabanlı sunucularla %100 uyum göstermekte,
- b) Microsoft SQL Server, Oracle ve Interbase Database sunucularının her üçüyle çalışabilmekte,
- c) 32 bit veri yapısı, Client/Server mimari uygulamakta,
- d) Çok kullanıcı desteği ve gelişmiş kullanıcı güvenliği sunmakta,
- e) Çoklu dil desteği ile 5 ayrı dilde kullanıcı arayüzü sağlamakta,
- f) Gelişmiş raporlama teknikleri, forecastlar ve Ole Server modülüyle esnek rapor ve analizleri gerçekleştirmektedir.

Odeon Programının başlıca özelliklerini şöyle sıralayabiliriz;

- a) Tek tuşla işlem kolaylığı
- b) Çok kullanıcı Client/Server mimari
- c) Güçlü veri yapısı ve geniş RDMS seçeneği
- d) Güçlük destek ve kullanıcı yardımı
- e) Çok dilli kullanıcı ara yüzü
- f) Gelişmiş kullanıcı ve Log yapısı
- g) İlişkisel Acenta ve Market Yapısı
- h) Geniş İstatistik ve Raporlama Yeteneği (İmage Yazılım Resmi Sitesi, 2004)

#### **3.1.2.4 Sentez DeLux Otel Yönetim Sistemi**

1992 yılında kurulan SENTEZ YAZILIM LTD. ŞTİ. tarafından yazılarak geliştirilmiştir. Sentez DeLux Otel Yönetim Sistemi ile rezervasyondan faturalamaya kadar tüm konaklama sürecini kontrol altına alabilirsiniz. Fiyat tanımlarını, acenta, pansiyon türü ve döviz bazında sınırsız olarak yapabilirsiniz. Otomatik seri rezervasyon girişi yapabilirsiniz. Otomatik grup check-in ve check-out yapabilirsiniz.

Bu programın bazı temel özelliklerini şöyle sıralayabiliriz;

- a) SENTEZ YAZILIM'ın tüm ürünleri, Win9x, Windows2000, WindowsNT, Novell işletim sistemleri için hazırlanmıştır.
- b) Yüksek teknoloji yazılım dili C++ (nesne tabanlı) ile yazılmış ve en uygun kullanıcı ara yüzleri kullanarak kullanım ve adaptasyon kolaylığı sağlanmıştır.

- c) Güvenlik Sistemi ile kullanıcı bazında her işleme yetkilendirme yapılabilir ve LOG sistemi ile kullanıcının yaptığı her işlemi takip edebilirsiniz.
- d) Esnek ve güçlü veri tabanı Pervasive SQL ile performans, güvenlik ve taşınabilirlik sağlanır. SQL standart veri sorgulama dili kullanılarak, veri tabanının bağımsızlığı sağlanır.
- e) ODBC sayesinde de; ODBC desteği olan uygulamalar (MS Query, MS Access gibi) tarafından veri erişimi sağlanır.
- f) OLE desteği sayesinde MS Office (Excel, Word vb.) gibi ofis uygulamaları ile tam entegrasyon sağlanır.
- g) SentezREMINDER sayesinde rezervasyon gecikmelerini otomatik olarak kullanıcıyı uyararak önler.
- h) Her türlü bilgi değişiklikleri ve rapor/formları MS Exchange ile dahili kullanıcılara ve/veya MS Internet Mail ile harici kimselere (müşteri, satıcı vb.) e-posta olarak gönderilir.
- i) SentezWEB Server ile dünyanın herhangi bir yerinde herhangi bir işletim sistemi ile firmanızın veri tabanına erişerek, eş zamanlı olarak durumu her an izleyebilirsiniz. (Sentez Yazılım Resmi Web Sitesi, 2004)

### **3.1.2.5 Hogatex Önbüro Sistemi**

Hogatex 1980 yılında Almanyada kurulan bir yazılım şirketinin geliştirmiş olduğu programdır. Ürün yönetimi, gelir yönetimi, merkezi rezervasyon sistemi gibi özellikler taşımaktadır. 50'den fazla ülkede Çince dahil 20 farklı dilde kullanılmaktadır. Önbüro sistemi ile rezervasyon, satış, önbüro, kat hizmetleri, gece işlemleri, raporlama gibi işlemleri gerçekleştiren modülleri mevcuttur.

#### **Genel özellikleri:**

- F/O, Sales & Marketing ve Banket modüllerinin ortak kullandığı merkezi müşteri, şirket ve seyahat acentası indexi
- İstenilen şekilde forme edilebilen esnek müşteri kartı
- Çeşitli detayda arama kriterlerine göre gelişmiş arama özelliği

- Windows versiyonunda MS-Outlook kullanılarak, programın içerisinde müşteri kartlarından direkt olarak e-mail gönderebilme özelliği
- Gelişmiş kontenjan yönetimi ile münferit ve grup rezervasyon işlemleri
- Güçlü ve gelişmiş rezervasyon arama özelliği
- Paket uygulamalarında gelişmiş fiyat yönetimi ·Bir ya da birden fazla ödeme miktarı ve detayları ile gelişmiş depozito yönetimi
- OLE teknolojisi ile MS-Word ile tam entegrasyon. Rezervasyon menüsünden MS-Word'e otomatik link sağlama ve konfirmasyon mektuplarının elektronik ortamdan yönetilmesi
- Tüm yazışmaların otomatik olarak arşivlenmesi ve tüm mevcut yazışmalara hızlı kronolojik olarak erişebilme
- 

#### **Teknoloji:**

- Modern client-server mimarisi
- SCO UNIX, NT Server 4.0, Windows 95/98/2000 işletim sistemleri ile uyumlu açık mimari
- Progress V9 veritabanı ile en yüksek düzeyde veri güvenilirliği

#### **Kullanım özellikleri:**

- Progress online yedekleme özelliği ile çalışmaya ara verilmeden veri güvenilirliği
- Kesintisiz gece işlemleri ile 24 saat operasyon
- 100'den fazla tanımlı rapor alabilme imkanı
- Tamamı ile grafik kullanıcı arabirimi ile kolay kullanım
- Fare, fonksiyon tuşları ve klavye desteği
- Tüm alanlarda ekrandan yardım alabilme imkanı
- Çoklu dil desteği
- En ince ayrıntıya kadar kullanıcı yetki kontrolü
- Programda yapılan tüm işlemlerin detayları ile log edilmesi

#### **Diğer Sistemler ile Arabirim:**

- Telefon, pay-TV, kart sistemleri, POS sistemleri, içki dağıtım sistemleri, enerji yönetim sistemleri ve merkezi rezervasyon gibi sistemler ile yüzlerce hazır arabirim
- Tüm bu sistemler ile entegrasyonda harici bir arabirim PC'ye gereksinim duyulmadan ana server'da geri planda arabirim kontrolü (Hogatex Resmi Web Sitesi, 2004)

### **3.1.2.6 Micros Fidelio Önbüro Modülü**

Fidelio Software GmbH 1987 rezervasyonlarının girilmesi, oda atamalarının yapılması, misafir check-in/check-out işlemlerini ve diğer önbüro işlemlerini yapmak üzere tasarlanmış bir paket programdır.

Otomatik oda hesabına charge ve misafir hesap balanslarını yapabilir. Sisteme girilen rezervasyonların internet üzerinden anlık konfirmelerinin alınmasına olanak tanır.

Sistem Mimarisi;

- a) Network bağlantı şekli 10 BaseT ethernet'tir.
- b) Server Çevre üniteleri WindowsNT platformunda çalışmaktadır.
- c) Bağlı olan client'ların Windows95, Windows98 ve WindowsNT üzerinde çalışmasını destekler.
- d) Sybase SQL Database sistemi kullanmaktadır.

Donanım Konfigürasyonu;

Fidelio donanım olarak 2 tür konfigürasyona izin vermektedir. Windows NT PCWS olarak server üzerinden direkt çalışma, yada Ana server'in Windows NT PC Server ile birlikte Windows95 ve Windows 98 client olarak.

## **3.2. FIDELIO ÖNBÜRO YAZILIM PROGRAMI AÇIKLAMASI**

### **3.2.1. Ana Menüler:**

Fidelio önbüro yazılımının ilk göze çarpan özelliği fonksiyon tuşlarının kullanıcıya oldukça geniş bir kullanım kolaylığı sağlamasıdır. Fidelio programında kullanılan fonksiyon tuşları F1 den F10'a kadar olan tuşlardır. Ayrıca bu tuşlar

SHIFT ve CTRL tuşları ile beraber kullanıldıklarında daha farklı işlevler de yüklenebilmektedirler.

Tablo 3.2'de Fidelio önbüro yazılımında fonksiyon tuşları verilmiştir. Daha genel bilgi olması amacıyla biraz daha açıklama yapalım. Kullanıcı F1 tuşuna basarak bulunduğu alan için daha önceden tanımlanmış olan yardım metnini ekranda görüntüleyebilir. Böylelikle kullanıcı az bilgisi olan bir alanla ilgili gereken kullanım bilgisine kolaylıkla erişebilir. Kullanıcı F2 tuşuna basarsa belirli bir dönemde her kategoride toplam boş oda sayısını ekranda görecektir. F3 tuşu aslında F2 tuşuna benzer işleve sahiptir, aradaki fark şudur: F3 tuşu belirli bir tarihten başlanarak istenilen bir dönem için verilen oda tipinde ve özellikte boş oda sayısını verir. F4 tuşu ise bir aylık zaman dilimini gösteren bir takvimi kullanıcının karşısına çıkaracaktır. F5 tuşu kullanıcıya ait fiyatlar, fiyat kodları ve paket fiyatlar hakkında bilgi verir. F6 tuşu ise belirli bir tarihteki gelişleri görüntülemeye yarar. F7 tuşu rezervasyon listelerinin görüntülenmesi açısından önemlidir ve basıldığı tarihten itibaren girilmiş olan tüm rezervasyonları görüntülemeye yarar. F8 tuşu programdan çıkmadan kullanıcı değiştirebilmeyi olanaklı kılar böylelikle başka kullanıcının programı kullanması için programdan çıkılmasına gerek kalamayacaktır. F9 tuşu kullanılarak gene programdan çıkmadan hesap yapılabilir. F10 tuşuna basıldığında ise kullanıcı nerede olursa olsun ana menüye dönebilme imkanına sahip olur.

**Tablo 3.2 Fonksiyon Tuşları ve İşlevleri**

Fonksiyon Tuşları ve İşlevleri	
F1	YARDIM
F2	MAX. BOŞ ODALAR
F3	BOŞ ODALAR
F4	TAKVİM
F5	FİYAT BİLGİSİ
F6	GELİŞLER
F7	REZERVASYONLAR
F8	KULLANICI DEĞİŞİMİ
F9	HESAP MAKİNESİ
F10	ANA MENÜ



Biraz önce değinildiği gibi fonksiyon tuşları SHIFT tuşu ile de beraber kullanılabilirdi. Buna ilişkin bilgi TABLO 3.3 de verilmiştir.

**Tablo 3.3 Fonksiyon Tuşları ve İşlevleri**

Fonksiyon Tuşları ve İşlevleri	
SHIFT+F1	GENEL YARDIM
SHIFT+F2	KONTROL TABLOSU
SHIFT+F4	TAHMİN
SHIFT+F5	KAT PLANI
SHIFT+F6	OTELDEKİ KONUKLAR
SHIFT+F7	TELEFON REHBERİ
SHIFT+F10	PROGRAM BİLGİSİ

SHIFT+F1 tuşu aynı anda kullanılarak bütün yardım tanımlarına aynı anda ulaşılabilir. SHIFT+F2 tuşu beraber kullanılarak otelin altı günlük durumu ekrana getirilebilir. SHIFT+F4 tuşları sadece beş oda kategori kullanılarak otelin doluluk durumu hakkında bilgi verir. SHIFT+F5 tuşları kullanılarak otelin her katı parametreler programında tanımlandığı şekilde ekrana getirilir. Ekranın altında oda durumlarını belirleyen kodlar değişik şekilde listelenmiştir. Her bir odanın durumu oda numarasından kolaylıkla anlaşılabilir. Fidelio programında kullanılan kodlar 3.4'de verilmiştir.

**Tablo 3.4 Fidelio Yazılımında Kullanılan Kodlar**

CL/OCC	Temiz ve dolu oda
CL/EXP	Temiz ve bugün geliş beklenen oda
CL/DUE	Temiz ve bugün ayrılacak oda
CL/VAC	Temiz ve boş oda
OO/OS	Kullanım veya servis dışı oda
DI/OCC	Kirli ve dolu oda
DI/EXP	Kirli ve bugün geliş beklenen oda
DI/VAC	Kirli ve boş oda

Öte yandan SHIFT+F6 tuşları belirlenen günde otelde kalan konukların listesini ekrana getirir. SHIFT+F7 tuşları istenilen her telefon numarasını kaydetmek için kullanılır, ayrıca belirli bir numara için arama yapmak da mümkün kılınmıştır. SHIFT+F10 tuşu Fidelio tarafından kullanılan fonksiyon tuşları ve bu tuşların sundukları seçenekleri ekrana getirir.

Daha önce fonksiyon tuşlarının CTRL tuşu ile de kullanıldığından bahsedilmişti. Tablo 3.5' de CTRL ile fonksiyon tuşlarının beraber kullanılırken işlevleri verilmektedir.

CTRL+F1 tuşu programla ilgili yardım tanımlaması yapmaya yarar. Böylelikle programa ilişkin bilgisi daha gelişkin olan kullanıcıların diğerlerine bir yardımı da dokunmuş olur. CTRL+F2 tuşları ile gün bazında oda tipine göre doluluk oranı ekrana getirilebilir. CTRL+F3 tuşları ile otelde bulunan tüm odalar hakkında ayrıntılı bilgiye ulaşılabilir. CTRL+F4 tuşları ile oteldeki aktiviteler hakkında bilgi edinilebilir ve o günden itibaren geçerli olan aktiviteler ekrana getirilebilir. CTRL+F6 tuşları ile belirlenen tarihte otelden ayrılacak tüm konukların yer aldığı bir liste ekrana getirilir. CTRL+F7 tuşları daha çok telefon operatörleri tarafından kullanılır. Bu tuşlar yardımı ile otelde kalan, beklenen veya ayrılmış konuklara erişilebileceği gibi, çeşitli konukları bularak gruplara mesaj da atılabilir. CTRL+F8 tuşları ile kullanıcılar mesajlara ulaşabilirler. CTRL+F9 tuşları yapılan hesaplamaların gerekli bir alana girilmesini sağlar. CTRL+F10 tuşları çeşitli terminaller arası taşınabilir bir not defterini ekrana getirir. Bu not defteri kullanılarak çeşitli planlar yapılabilir, önemli telefon görüşmeleri kayıt edilebilir, iş listesi hazırlanabilir.

**Tablo 3.5 Fonksiyon Tuşları ve İşlevleri**

CTRL+F1	YENİ	YARDIM
	TANIMLAMA	
CTRL+F2	DETAYLI DOLULUK	TAHMİNİ
CTRL+F3	ODA PLANI	
CTRL+F4	AKTİVİTELER	
CTRL+F6	AYRILANLAR	
CTRL+F7	TELEFON	OPERATORÜ
CTRL+F8	ELEKTRONİK	HABERLEŞME
CTRL+F9	SONUCU	YERLEŞTİR
CTRL+F10	NOT DEFTERİ	

### 3.2.2. Alt Menüler:

Fidelio yazılımında ana menüde yer alan önbüro alt menüsüne ilişkin bilgi Tablo 3.6' da verilmiştir;

*Tablo 3.6 Önbüro Ana Menü*

#### ÖNBÜRO ANA MENÜ

- 1.REZERVASYON
- 2.RESEPSİYON
- 3.ÖNKASA
- 4.ODALAR YÖNETİMİ
- 5.RAPORLAR
- 6.MENÜ
- 7.NIGHT AUDIT

Bu bölümlerin açıklamaları aşağıda sunulmuştur.

### 3.2.3. Rezervasyon Menüsü:

Önbüro ana menüsünde eğer rezervasyon seçeneğine girilirse Tablo 3.7 de verilen alt menü ile karşılaşılır;

*Tablo 3.7 Rezervasyon Alt Menüsü*

#### REZERVASYON

- 1.REZERVASYON
- 2.ODA TAHSİSİ
- 3.GRUPLAR
- 4.BLOKELER
- 5.DEĞİŞİKLİKLER
- 6.KONFİRMASYON
- 7.BEKLEME LİSTESİ

Rezervasyon seçeneği altında bulunan rezervasyon seçeneğinin kullanım amacı grup haricindeki rezervasyonların yapıldığı yer olmasıdır. Birinci ve ikinci seçenekler kullanılarak rezervasyon işlemi tamamlanabilir. Diğer seçenekler ise, önceden yapılmış rezervasyonların takibi, gerektiğinde değiştirilmesi için kullanılır.

Check-in işlemi yapılmadan önce gelecek konuklar için kolay ve hızlı oda tahsisi ikinci seçenek kullanılarak yapılır. Eğer grup rezervasyonu ve grup check-in işlemi varsa o zaman kullanılacak olan üçüncü seçenektir. Öte yandan otel doluluğu ile ilgili her türlü her türlü aktivite beşinci bölüme girilmektedir. Böylelikle doluluk ve dolulukla ilgili tahminleri içere Tablolarda bu aktivitelerin görülmesi sağlanmış olur. Konuklar için onay tipi işaretlenmesi, seçilen mektuplar üzerinde değişiklik yapılması, mektubun gönderileceği adresin işaretlenmesi, adres tamamlanması ve konfirmasyon mektubunun bastırılması altıncı seçenek kullanılarak yapılır. Bekleme listesi ile henüz otele kabul edilmemiş bir rezervasyon ile ilgili bütün ayrıntıların alınarak sisteme girildiği bir dosya açılmasını sağlar. Bu dosya rezervasyon dosyasından ayrı bir yerde saklanarak bilgi karışıklığının önüne geçilmiş olur. Otelde gereğince yer olduğu zaman saklanan veriler kullanıcı tarafından işleme alınarak rezervasyon dosyasına aktarılabilir. Bekleme listesinde kayıtlar giriş tarihinden itibaren iki gün daha sistemde saklanır ve daha sonra otomatik olarak silinirler. Böylelikle bilgisayarın aşırı veri yoğunluğu nedeniyle programı yavaş çalıştırma olasılığının da önüne geçilmiş olur.

#### **3.2.4. Resepsiyon Menüsü**

Ana menüde resepsiyon menüsü seçilince Tablo 3.8 de verilen alt menü ile karşılaşılır:

***Tablo 3.8 Resepsiyon Alt Menüsü***

RESEPSİYON  
1.CHECK-IN  
2.IN-HOUSE  
3.HISTORY  
4.HESAPLAR  
5.MESAJLAR

Otele giriş ile ilgili işlemler konukların otele rezervasyonlu gelip gelmediğine bakılmaksızın bu başlık altında yapılır. Otelde kalan konuklar check-in işleminin yapmış durumdadırlar, check-in işlemi eğer rezervasyon bilgileri doğru ise kısa sürer. Öte yandan check-in yapmış konukların rezervasyonları ile ilgili yapılacak her türlü değişiklik in\_house seçeneği kullanılarak yapılabilir. History seçeneği ile otele gelen konukların kayıtları tutulmaktadır. History seçeneğinde bu kayıtlar istenilirse

güncellenebilir, ya da silinebilir. Otelde konaklama yapmadığı halde harcama yapan konukların hesaplarının takibi için hesap seçeneği kullanılabilir. Mesaj seçeneği ile konuk adına gelen mesajlar sisteme girilebilir, takip edilebilir ve konuğa ulaştırılabilir.

### 3.2.5 Önkasa Menüsü

Ana menüde önkasa menüsü seçilince Tablo 3.9'da verilen alt menü ile karşılaşılır:

*Tablo 3.9 Önkasa Alt Menüsü*

- ÖNKASA
- 1.FATURALAMA
  - 2.POSTING
  - 3.PEŞİN ÖDEME
  - 4.KASİYER YÖNETİMİ
  - 5.GRUP POSTING
  6. KREDİ
  7. HIZLI CHECK-OUT

Kasiyer bölümü çalışanlarının hepsine ayrı birer kasiyer numarası verilmektedir. Böylelikle daha etkin bir kontrol mekanizması sağlanır. Yapılan her işlem o işlemi yapan kişiden sorulabilir. Konuk check-in yapar yapmaz program otomatik olarak konuk için tek bir fatura açar. Ayrıca fatura üzerinde çeşitli harcama kalemleri için ayrı pencereler açılır. Harcamaları bir pencereden diğerine taşımak herhangi bir pencerede yer alanları yazdırmak ve ödemek mümkündür. Fatura işlemleri en son aşamada, program tarafından ilk pencerede rezervasyonun bağlı olduğu isim altına toplanır. Ayrıca konuk seçimi, fatura seçimi, fatura izleme ve düzeltme, harcama silme, pencere sayısının değiştirilmesi, harcama kayıtlarının yer değiştirilmesi ve kısmi transfer işlemleri de bulunmaktadır. Posting işlemi ile konukların otelde kaldıkları süre içerisinde yaptıkları harcamalara ait adisyonlar sisteme girilebilmektedir. Ayrıca eğer konuk ödemeyi peşin yapmışsa bu tip durumlar için peşin ödeme seçeneği de bulunmaktadır.

Kasiyer yönetimi altında kasiyer kapanışı, otel kasiyeri, döviz ve çek bozdurma, ana kasa, resepsiyon depoziti, yabancı para birimleri, kasiyer durumu,

kasiyer raporları, kullanıcı şifresinin değişimi ve fatura işlemleri yapılmaktadır. Kasiyer kapanışı, kapanış balansının girişini ve kasiyer raporlarının basılmasını sağlar. Otelin genelini ilgilendiren ödemeler ve gelirler için otel kasiyeri kullanılır. Ana kasa nakit kasasıdır buradan kasiyer kasasına veya kasiyer kasasından buraya nakit transferi yapılabilir. Otele henüz gelmemiş konuklardan alınan depozitler de buraya girilmektedir. Kasiyer durumu seğeneğinde ise kasiyerlerin son durumları, son kullanılış tarihleri, açılış ve kapanış saatleri ile beraber ekrana gelir. Kasiyer raporu bölümünde kasiyerlerin gün içinde yaptıkları işlemlere ilişkin raporlar ekranda görüntülenebilir.

Grup posting seğeneği kullanılarak birden fazla konuğun yaptıkları aynı tutardaki harcamalar hesaplarına geçirilebilir. Kredi seğeneği ile kredi kartlarını takibi yapılabilir. Balansı sıfır olan konukları fatura basmadan check-out edebilmek için check-out komutu kullanılır.

### **3.2.6 Odalar Yönetimi Menüsü:**

Ana menüde odalar yönetimi menüsü seçilince Tablo 3.10 da verilen alt menü ile karşılaşılır.

Otelin odaları ve yönetimi ile ilgili bilgilere erişilebilen bu alt menüdeki seğeneklerden ilki olan oda durumunda oteldeki bütün odaların durumları kontrol edilebilir. Ayrıca housekeeping seğeneğinde odaların boş ya da dolu olma durumları, check-in, check-out durumları görülebilir. Arıza seğeneğinde otelde o an kullanılmayacak durumda olan odalar işaretlenebilmektedir. Bu işaretleme yapılırken mutlaka arıza nedeninin belirtilmesi program tarafından kullanıcıdan istenilmektedir. Günümüzde otellerin çoğu oda sayısından fazla sayıda oda satarlar, overbooking denilen bu olayın belirli bir gün için derecesi overbooking seğeneği kullanılarak öğrenilebilir. Herhangi bir odada daha önce kalanlarla ilgili bilgiler oda arşivi seğeneği kullanılarak ekrana getirilebilir. Grafikler seğeneğinde ise grafik rezervasyonun 31 günlük durumuna erişilebilir.

**Tablo 3.10 Odalar Yönetimi Alt Menüsü**

- ODALAR YÖNETİMİ
- 1.ODA DURUMU
- 2.HOUSEKEEPİNG
- 3.ARIZA
- 4.OVERBOOKİNG
- 5.ODA ARŞİVİ
- 6. GRAFİKLER

### **3.2.7 Raporlar Menüsü:**

Ana menüde odalar yönetimi menüsü seçilince Tablo 3.11’de verilen alt menü ile karşılaşılır

**Tablo 3.11 Raporlar Alt Menüsü**

- RAPORLAR
- 1.RAPORLAR
- 2.KELİME İŞLEMCI
- 3.YAZICI
- 4.SİSTEM
- 5.KÜTÜK DOSYASI
- 6. TELEFON

İlk seçenekte rapor oluşturulmasının yanısıra yazışma, konfirmasyon mektubu oluşturma, form etiket basma işlemleri de yapılabilir. Raporlar aşağıdaki gibi gruplandırılabilir;

- a) Otel müşterilerine ait raporlar
- b) Rezervasyon raporları
- c) Arşiv raporları
- d) Finansal raporlar
- e) Night audit raporları
- f) İstatistikler

Kelime işlemci seçeneği her türlü yazışmanın yürütülmesine yardımcı olan bir programdır. Sözelimi konuk arşivinde yer alan isim ve adresler işlemciye transfer edilebilir. Yazıcı tanımlamaları yazıcı seçeneğinde yapılır. Programın hangi sürümünün kullanıldığını, üzerinde çalışılan terminalde kalan hafızanın büyüklüğünü, sabit diskte kalan boş alanı sistem seçeneğinden öğrenmek mümkündür. Kütük dosyasına, herhangi bir kullanıcının rezervasyon, blok, harcama kaydı, firma ve acenta kaydı ve parametreler bölümünde yaptığı değişiklikler kaydedilir. Önbüro sistemi ile telefon santrali arasında bağlantı sözkonusu ise telefon seçeneği kullanılabilir. Telefon konuşmalarının ücretlendirilmesi, faturalandırılması veya oda hesabına aktarılmasında, uyandırma kayıtlarının girilmesinde, hesaba geçen veya ödenen telefon konuşmalarına ilişkin detaylı bilginin yazıcıdan basılmasında bu seçenek kullanılır.

### 3.2.8 Menü Seçeneği:

Ana menüde menü seçilince Tablo 3.12 de verilen alt menü ile karşılaşılır

*Tablo 3.12 Menü Alt Menüsü*

- MENÜ
- 1.MENÜ
- 2.CHECK-OUT
- 3.CHECK\_IN
- 4.İPTAL
- 5.KASİYER

Menü seçeneğinde yer alan alt seçenekler kontrol amacı ile kullanılır. Programdan tamamen çıkılması için menü alt seçeneği kullanılabilir. O gün ayrılması gerektiği halde henüz ayrılmamış konukların listesine check-out seçeneği ile ulaşılabilir. O gün gelmesi gerektiği halde henüz gelmemiş konukların listesine ulaşmak için check-in seçeneği kullanılır. O gün içerisinde iptal edilmiş rezervasyonların listesine erişmek için iptal seçeneği kullanılır. O an açık durumda olan kasiyerlerin listesine ise kasiyer seçeneği ile ulaşılır.



### 3.2.9 Night Audit Seçeneği:

Ana menüdeki son seçenek night audit seçeneğidir. Night audit gece kapanış işlemlerinden sonra yapılan bir işlemdir. Genel olarak bütün işlemlerin doğruluğunun sınanmasında kullanılır. Night audit aşağıda verilen işlemlerle ilgilidir;

- a) Önbüro hesaplarının balans edilmesi ve müşteri hesaplarındaki harcamalarla departman gelirleri arasındaki uyumluluğun yeniden gözden geçirilmesi.
- b) Oda fiyatlarının ve sabit harcamalarının ilgili oda hesaplarına işlenmesi.
- c) Bölümlerin ve yönetimin ihtiyaç duyduğu listelerin otomatik olarak basılması.
- d) İstatistiki bilgilerin hazırlanması.
- e) Bilgilerin saklandığı veri dosyalarının güncellenmesi.

İşgünün kapanış saatine her otelin önbüro departmanı tarafından ayrı ayrı karar verilir. Night audit işlemi başlatılmadan önce yapılması gereken birtakım kontrol işlemleri vardır. Bunlar;

- a) Check-in ve check-out kontrolü.
- b) Bölüm gelirlerin kontrolü.
- c) Oda fiyatı kontrolü.
- d) Kasa kapanış kontrolü.

Night audit işlemi yapılırken mutlak diğer terminallerden çıkış yapılmalı ve Auditor menüsüne girilerek hiçbir adımı atlamadan yapılması gerekenler gerçekleştirilmelidir.

### 3.3 FIDELIO SUITE 8.0 YAZILIM PROGRAMI

Fidelio programının otel pazarında çok geniş bir paya sahip olduğunu söylemiştik. Yukarıda anlatılanlardan yazılımın ne kadar etkili olduğu anlaşılabilir. Ayrıca günümüzde sadece check-in, check-out işlemleri yapan yazılımlara da ihtiyaç olduğu bir gerçektir ve Fidelio bu alandaki boşluğu dolduran yazılımlardan biridir.

Fidelio yazılımının temel çalışma ilkesi yeni sürümlerinde de aynıdır. Modüllerin ve sistemin işleyişine ait bütünlerin yerlerinde ve işleyişlerinde önemli değişiklikler yapılmamıştır ancak yazılımın son sürümü olan Fidelio 8.0 'da grafik tabanlı ve daha fazla internete dayalı bir yapı izlenmiştir. Günümüz yazılım teknolojisinin vazgeçilmez bileşenleri olan network teknolojileri, sürükle-bırak mouse teknolojileri özellikle Fidelio yazılımının son sürümünde göze çarpmaktadır.

Bu nedenle kısaca da olsa Fidelio yazılımının son sürümü hakkındaki bilgi yine bu bölüm içerisinde aktarılmak istenmiştir.

FidelioSuite8 yazılım, yukarıda aktarılmış olan temel bileşenlerin tümünü içermekle birlikte kullanıcı dostu (user-friendly) bir arayüze (interface) sahiptir. Bu yapı da yazılımı pekçok açıdan daha verimli kılmaktadır (Fidelio yazılımı web sitesi). Microsoft Win98 ve Win NT, win2000 gibi işletim sistemleri ile çalışabilir durumda bir yazılım dır. Bunların en başında doğrudan network ile internet bağlantısı niteliklerinin olması ve tüm işlemleri arayüzler aracılığı ile kolayca görebilmesi sayılabilir. Yazılımın giriş ekranı Şekil 3.1 'de görüldüğü gibidir (Fidelio resmi web sayfası, 2003).

Kullanıcı sisteme giriş yaptıktan sonra Şekil 3.2 ile verilene benzer, html formatında hazırlanmış bir sayfa ile karşılaşacaktır.

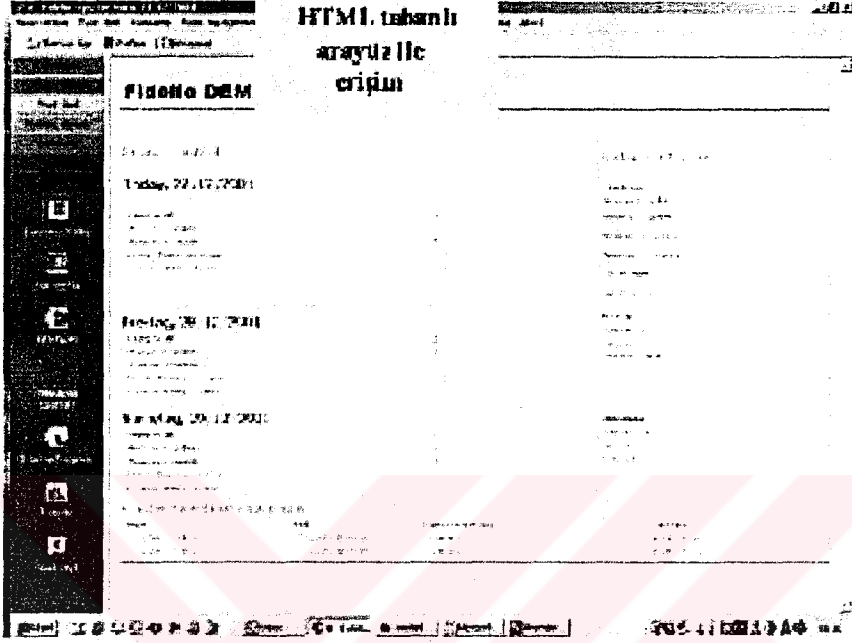
Kullanıcılar otelin o günkü ve birkaç gün içerisindeki doluluk oranını görebilirler. Oda doluluk oranından başka konferanslar başlangıç ve bitiş tarihleriyle beraber görülebilir.



Şekil 3.1 Oturuma Giriş Ekranı

Fidelio 8'in görünümü Microsoft Outlook'un görünümü gibidir. Birimler (modüller) ve fonksiyonlar paneller üzerine konulmuştur. Ayrıca farklı birimlerin (modüllerin) daha kolay anlaşılması için herbiri farklı renkte çizilmiştir.

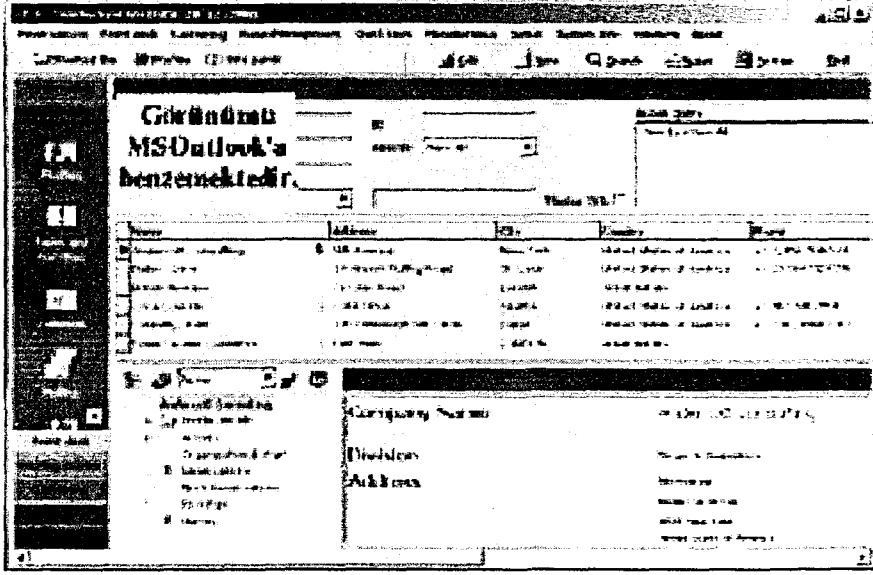
Farklı birimlerin görünüm düzenlemeleri oldukça benzerdir. Verilere kolayca ulaşabilmek için genelde arama da yapılabilmektedir. Ağaç gösterilimi ile kullanıcılar bütün bilgilere kısa yoldan erişebilmektedir ve html önizleme paneli anahtar bilgiyi gösterir.



Şekil 3.2 HTML formatı ile bilgilendirme

Kullanıcılar otelin o günkü ve birkaç gün içerisindeki doluluk oranını görebilirler. Oda doluluk oranından başka konferanslar başlangıç ve bitiş tarihleriyle beraber görülebilir.

Müşteri görünümleri (profilleri) V8 uygulamasının en önemli aşamasıdır. Bütün kullanıcı profilleri merkezi bir veritabanında tutulmaktadır. Bütün V8 kullanıcıları aynı profil bilgisine ulaşabilmektedir.



Şekil 3.3 Fidelio ile MSOutlook Arası Benzerlikler

Merkezi bir profil veritabanına sahip olmanın bir çok yararı vardır. Bunlardan birkaçı;

- Profil bilgisinin çoğaltılması
- Gelirlerin uygulamalarla (rezervasyonlar ve konferanslar) birleştirilmesi çabuk ve güvenilirdir.
- Müşteriye ait bilgiler tüm kullanıcılar tarafından erişilebilir. (eğer gerekli kullanıcı hakları varsa)

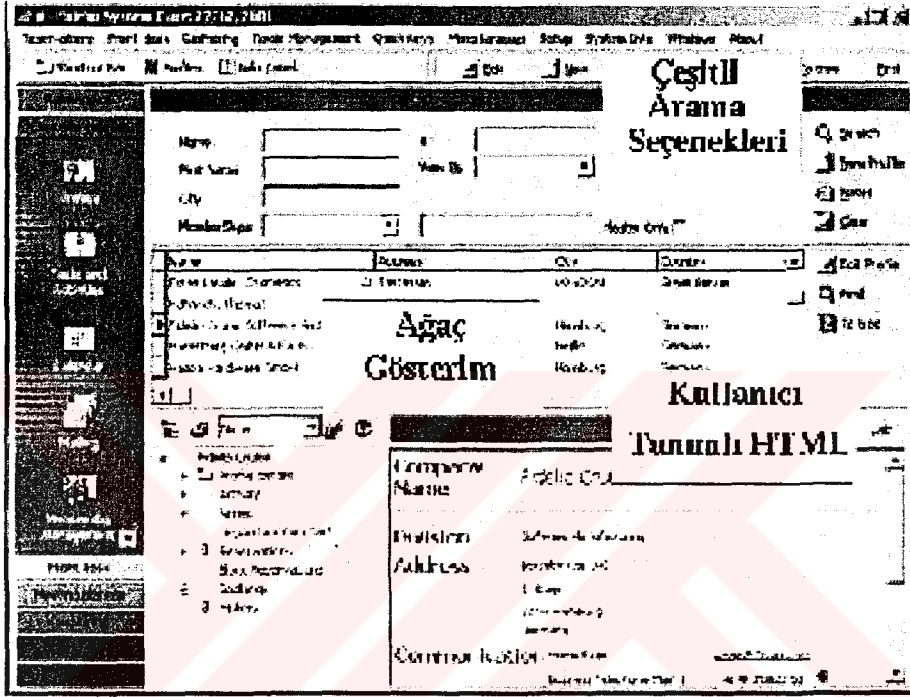
Müşteri profili ekranı kullanıcılara birçok farklı arama kriteri ile müşteri profillerini arama olanağının bulunması.

Ağaç gösterilimi; adres, telefon numarası, satış aktiviteleri, rezervasyonlar ve konferans tarihleri gibi belli bir kullanıcı profili için bütün bilgiyi görmeyi sağlar.

Kullanıcı tarafından tanıtılabilen dizayn özelliği ile html gösterilim alanı anahtar bilgiyi bir bakışta sağlar. Bu önizleme özelliği ile az bir bilgiye gereksinim duyulduğu her zaman profiller değiştirilebilir. İnternet bağlantısı varsa, saklanan web sayfaları html önizleme panelinden çağırılabilir. Ayrıca Fidelio Suite 8 kullanarak herhangi girilen bir e-ileti adresinden ileti gönderilebilir.

Bir şirket profil ekranında önemli bir bilgiye ait uygulamanın bütün kullanıcıları arasında paylaşılması sağlanır. Fidelio Suit 8 her kullanıcı profiline sınırsız adres bilgisi ve iletişim tipleri (telefon numaraları, faks numaraları, e-ileti adresleri gibi.) girilmesine ve link verilmesine olanak tanır. Profiller herhangi bir

gelir üretmediklerinde ya da herhangi başka bir sebepten ötürü aktiflikleri dondurulabilir. Profillerin silinmesinden, aktifliklerinin dondurulması ile bilgi saklanacağından ötürü gereksinim duyulan başka bir zaman tekrar bu bilgiler kullanılabilir. Yani gereksinim duyulan bir zamanda profiller tekrar aktif hale getirilebilir. Ayrıca eğer istenirse aktif olmayan profiller öntanımlı görüntüden çıkartılabilir



Şekil 3.4 Arama Seçenekleri

Daha önce değinildiği gibi sınırsız sayıda adres her müşteri profilinde verilebilmektedir. Adres tipleri kullanıcı tarafından tanımlanabilecek durumdadır. Sözelimi iş adresi, ziyaretçi adresi ve ileti adresi gibi tanımlar yapılabilmektedir. Eğer birden çok adres müşteri profiline girilmişse, bir tanesi birincil adres olarak seçilmek durumundadır.

Şirket ya da turizm acentaları profillerine ek olarak bağımsız profiller de yaratılabilmektedir. Bağımsız bir profil bir şirket linki olmaksızın yaratılabilir, aynı zamanda bir ya da birden çok şirket profiline bağlantı verilebilir. Eğer bir şirketin birden fazla kontağı varsa bunlardan bir tanesi birincil kontak olarak tanımlanmak durumundadır. Her bağımsız profil sınırsız sayıda bağlantı linkine ve iletişim tiplerine sahip olabilir.

Aynı bir etikette her müşteri profiline uygun olan marketing profili vardır. Müşteri profili ile ilgili müşteri önceliği, endüstri kodları, ürün ilgisi ve market

bölümü bilgileri izlenebilir ve ileti gönderimi ya da amaçları raporlamak için herhangi bir zamanda kullanılabilir. Profil kullanım ekranından eşlenmiş bilgiyi alan birinci yöneticiye ek olarak başka yöneticiler de eklenilebilir.

Görüldüğü üzere Fidelio son sürümü olan Suite8.0 ile birlikte gerek web tasarım niceliklerinden gerekse Windows platformunun görsel kolaylıklarından son derece etkin bir şekilde yararlanmaktadır. Bu nedenle de kullanıcının kendi istemleri doğrultusunda program çalışmasını kişiselleştirmesi ve kendi çalışma platformu için en üst düzey verimi alabilmesinin önü açılmıştır. Ülkemizde pazara yeni girmekte olan bir ürün olan Fidelio Suite 8.0 kısa bir süre sonra oldukça geniş bir kullanım alanı yaratacak yetkinlikte bir yazılım olarak göze çarpmaktadır.



## IV. BÖLÜM

# ÖNBÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN BİLGİSAYAR YAZILIM PROGRAMLARININ UYGULAMA SORUNLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

### 4.1. ARAŞTIRMANIN AMAÇ, KAPSAM VE YÖNTEMİ

Bu çalışma kapsamında Türkiye otellerinde önbüroda çalışan personelin bilgisayar bilgi ve deneyiminin ölçülmesi ve kullanmakta oldukları yazılımlar hakkındaki bilgi düzeylerinin ölçülmesi ile ilgili bir anket çalışması hazırlanmıştır.

#### 4.1.1 Araştırmanın Amacı:

Ankette kullanılan sorular Ek 1'de verildiği gibidir. Bu sorular ile önbüro personelinin eğitim durumları, bilgisayar bilgileri, otel yazılımının kendisine ve diğer yazılımlara olan hakimiyetlerinin ölçülmesi planlanmıştır. Ayrıca ilgili otel yazılımını en yoğun kullanan birim olan önbüro personelinin otel yazılımı hakkındaki görüş ve önerileri de alınmaya gayret edilmiştir. Böylelikle yazılımlarda yaşanmakta olan sorunlara kullanıcı tarafından getirilmiş çözüm önerilerinin de değerlendirmeye alınması sağlanmıştır. Ayrıca otelin sahip olduğu bilişsel donanım yapısı da incelenmeye çalışılmıştır. Otelin bütünü içerisindeki bilgisayarların birbirleriyle iletişimlerini kurmakta olan ağ yapısının nitelikleri de çalışmanın bütünlüğü bakımından önem arz etmektedir.

#### 4.1.2 Araştırmanın Kapsamı:

Bu anket çalışması İstanbul Taksim bölgesindeki çeşitli 4 ve 5 yıldızlı otellerde ve Muğla (Marmaris, Bodrum) bölgesindeki 5 yıldızlı otellerde gerçekleştirilmiştir. İstanbul Taksim bölgesi otelleri yılın her mevsimi yüksek doluluk oranına sahip otellerdir. Şehrin Türkiye'nin iş ve kültür merkezi pozisyonunda olması ve Taksim bölgesinin de şehrin merkezi konumunda olması otellerin işlek yapılarının nedenidir. Muğla bölgesi ise şehrin doğal atmosferi ve tarihsel önemi dolayısıyla özellikle yaz aylarında yerli ve yabancı turistlerin uğrak yeri halindedir.

Çalışma kapsamında otellerde kullanılan önbüro yazılımları hakkında bilgi verilmiş ve İstanbul Taksim bölgesinde 7 ve Muğla bölgesinde 10 farklı otelde örnekleme yöntemi ile 4 ve 5 yıldızlı otellerde kullanılan önbüro yazılımları ile ilgili

bir anket çalışması yapılmıştır. Bu yazılımları kullanan personelin yazılımı kullanma, anlama yetisi, temel bilgisayar bilgileri hakkında sorular yöneltilmiştir.

#### 4.1.3 Araştırmanın Yöntemi:

Anket çalışması, İstanbul Taksim bölgesinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı oteller ile Muğla il sınırında bulunan bazı 5 yıldızlı oteller üzerinde uygulanmıştır. Böylelikle gerek turistik anlamda ülkemizin oldukça büyük önem taşıyan iki şehirden farklı örnek uzayları yaratılarak anketin güvenilirliği artırılmaya çalışılmıştır. Araştırmada 28 sorudan oluşan bir anket formu kullanılmış ve yanıtlar kişisel görüşme yoluyla toplanmıştır. (Anket formu ekte sunulmaktadır) Anket için İstanbul'da (2) adet 4 yıldızlı, (5) adet 5 yıldızlı ve Muğla'da (10) adet beş yıldızlı otel işletmesinden doğrudan veri toplanmıştır. Toplanan bu veriler SPSS 10.1 programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Çalışma yapılan otellerin listesi aşağıdaki tabloda verilmiştir

*Tablo 4.1 Otel Listesi*

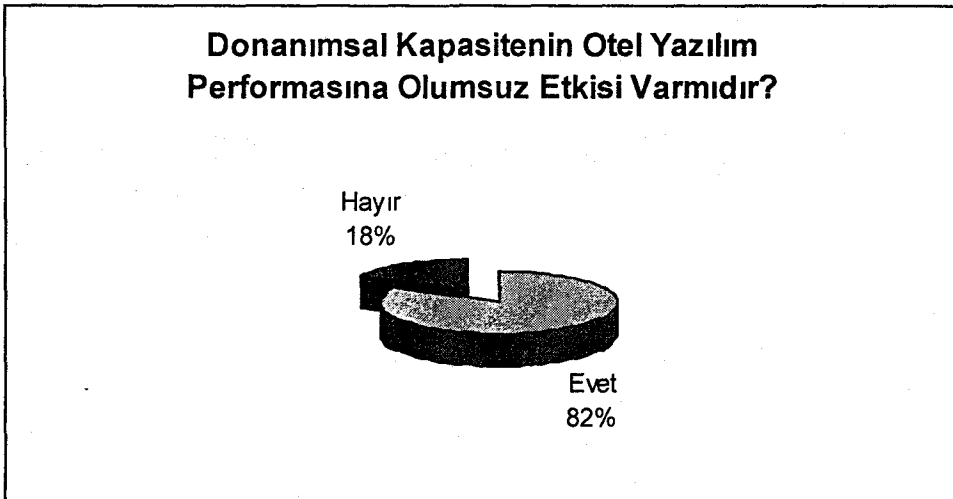
Otel Adı	Yer	Kapasitesi
ELEGANCE HOTEL INTERNATIONAL	Marmaris/ Muğla	183 Oda, 13 Suit
HAPIMAG RESORT SEA GARDEN HOTEL	Bodrum/Muğla	282 Oda, 3 Suit
HOTEL MUNAMAR VİSTA	Marmaris / Muğla	2 Kral Dairesi, 150 Oda, 13 Suit
MARES MARMARIS	Marmaris/Muğla	252 Oda, 9 Suit
MARTI RESORT DELUXE HOTEL	Marmaris/Muğla	285 Oda, 2 Suit
MERIT ALTINEL HOTEL BODRUM	Bodrum/Muğla	176 Oda, 2 Suit
MERIT GRAND AZUR HOTEL	Marmaris/Muğla	285 Oda, 31 Suit
ROBINSON SELECT MARİS	Marmaris/Muğla	293 Oda
SAMARA HOTEL	Bodrum - Muğla	240 Oda, 7 Suit
WORLD OF WONDERS BODRUM RESORT	Bodrum - Muğla	516 Oda
DİVAN OTEL	Taksim - İstanbul	210 Oda (Suitler dahil)
HOTEL MERCURE	Taksim - İstanbul	247 Oda (Suitler dahil)
GRACE HOTEL	Taksim - İstanbul	224 Oda (Suitler dahil)
YENİŞEHİR HOTEL	Taksim - İstanbul	205 Oda (Suitler dahil)
LION HOTEL	Taksim - İstanbul	145 Oda(Suitler dahil)
TAKSİM SQUARE HOTEL	Taksim - İstanbul	227 Oda(Suitler dahil)
PALACE HOTEL	Taksim - İstanbul	145 Oda(Suitler dahil)



## 4.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Elde edilen veriler ışığında gözlemlenen durumlardan ilki otel personelinin bilgisayar konusunda daha çok temel bilgilerle sınırlı kaldığı olmuştur. Kişisel olarak kendini geliştirmemiş bireyler sadece Office uygulamaları ve otel programının kullanımı konusunda bilgi sahibidir. Ayrıca 5 yıldızlı otellerin birçoğu Bilgi-İşlem birimlerine oldukça iyi yatırım yaptıkları için önbüro personelinin kendilerine işlerinde gereken kesim dışında bir bilgisayar bilgisine ihtiyaçları olmamaktadır.

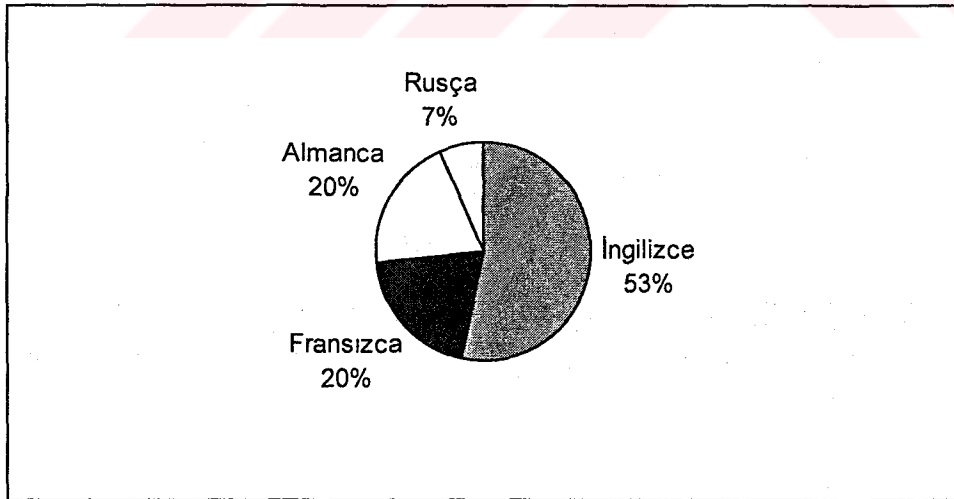
Yoğun olarak tercih edilen otel yazılımı ise Fidelio yazılımıdır. Pazarın büyük bir kesiminde tercih edilen Fidelio yazılımına ait en yoğun kullanılan sürüm ise Fidelio 6.2 sürümü olmaktadır. Bu sürüm yeni sürüm ile değiştirilmeme sebebi ise, Fidelio Suite 8.0 sürümünün kurulu olan bilişsel sistemin gerek donanım gerekse de yazılım olarak yenilenmesini gerektirmesidir. Ancak gözlemlendiği kadarıyla eski sürüm de kullanıcıların temel ihtiyaçlarına sorunsuz bir şekilde yanıt verebilmektedir. Ayrıca Fidelio dışındaki yazılımlar da sınırlı sayıda olsalar da kullanım alanı bulmaktadırlar. Burada Fidelio yazılımının pazar üzerindeki etkisinin yoğunluğu etkin bir rol oynamaktadır. Gerek piyasa koşulları gerekse de kullanım alışkanlıkları bu tercihleri belirlemektedir. Özellikle önbüroda çalışan personelin gerek eğitim süreci boyunca gerekse de daha önceki deneyimlerinde birebir rastlaştıkları ve kullandıkları yazılımın bu yazılım olması bir anlamda sektörü bu yazılımın yoğun kullanımı konusunda zorlamaktadır. Gözlemlenen bir başka önemli nicelik önbüro personelinin kaba hatları ile yazılıma hakim olmalarına karşın yazılımın tüm nitelikleri konusunda yetersiz kaldıkları olmuştur.



Şekil 4.1 Donanımsal Kapasitenin Otel Yazılım Performasına Etkisi

İncelemenin yapıldığı bir çok otelde, sistemin işleyişi Unix bir dosya sunucusu üzerinden olmaktadır. İstemciler ise çoğunlukla NT ve Windows 2000 üzerinden çalışmaktadır. İnternet'te kullanılan TCP/IP protokolü ise güvenlik nedeni ile bir çok sistemde iç ağda kullanılmamakta ve böylelikle dışarıdan dosyalara yabancıların ulaşması oldukça zorlaştırılmaktadır. Bütün işlemler merkezdeki sunucu üzerinden gerçekleştirilmektedir ve POS adı verilen klavye ekrandan oluşan sistemler üzerinden sisteme bilgi girişi yapılmaktadır. Fidelio (ya da diğer yazılımlar) doğrudan Unix dosya sistemi üzerine çalışmaktadır. Sistem içindeki istemciler ise Unix terminalleri ile doğrudan sunucu ile bağlantı kurarlar. Böylelikle hem müşteri bilgilerinin personelden kaynaklanabilecek bir hata sonucu kaybolmasının önüne geçilebilmektedir hem de sistemdeki tüm bilgi tek bir sunucu üzerinde toplanarak gerektiğinde incelenebilmesi ve denetlenebilmesi kolaylaştırılmaktadır. Oldukça karmaşık olan bu bilişsel sistemin yanında otellerin yine bir çoğunda bilgi işlem departmanında çalışan personel sayısı yetersiz durumdadır. Çok fazla sayıda donanımsal bileşenden oluşan yapıda oluşacak problemlerin çözülmesi için çoğunlukla dışarıdan anlaşmalı firmalar çağırılmaktadır.

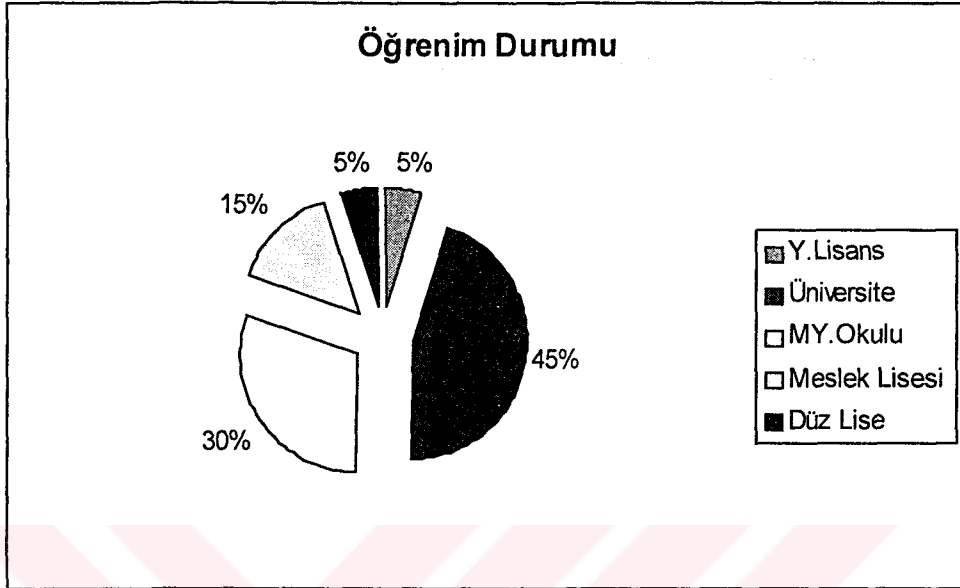
Önbüroda çalışan personelin çoğunluğu üniversite mezunu olup, çoğunluğu yabancı dil olarak İngilizce bildiğini söylemektedir. Ayrıca az sayıda da olsa Fransızca, Rusça ve Almanca bilen personele rastlanılmaktadır.



Şekil 4.2 Önbüro Çalışanlarının Dil Bilgisi

Ayrıca önbüroda çalışmakta olan personelin bilgisayar bilgisi çoğunlukla pratikle ya da kişisel çaba ile edinilmiş bilgiler olup kullanılmakta olan temel yazılımlar ile sınırlıdır. Donanım bilgisi ise genellikle yetersiz düzeydedir.

Görüşülmüş olan personelin tamamı içinde yalnız bir tanesi bilgisayar ile ilgili bir sorun çıktığında servis çağırmadan önce kendisinin müdahale etmekte olduğunu belirtmiştir.

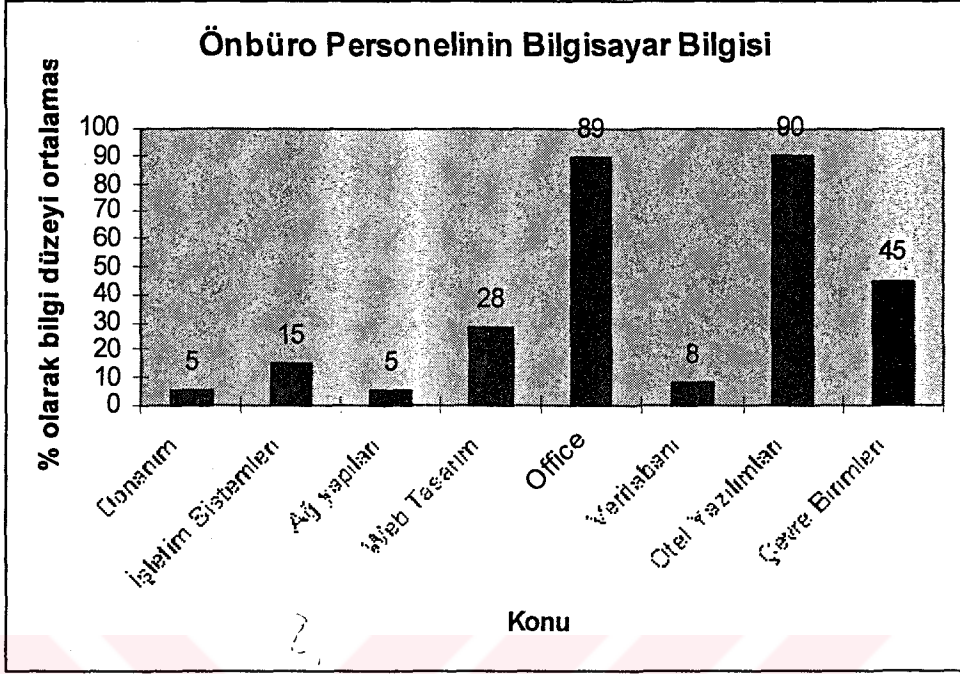


Şekil 4.3 Önbüro Personelinin Öğrenim Durumu

Ayrıca Personelin internet bilgisi, sadece kullanıcı düzeyde olup web programlama ile amatör düzeyde bile olsa ilgilenen bireye rastlanmamıştır. Bundan başka kullanılmakta olan yazılımların temel bileşeni olan veritabanı hakkında ya da sistemin verileri nasıl ve ne şekilde sorguladığı, depoladığı gibi çok temel bazı kavramlar hakkında genellikle bilgi sahibi olunmadığı gözlemlenmiştir. Bir kaç otel çalışanına işletim sistemi ile ilgili soru yöneltildiğinde yanıt olarak kullanılmakta olan otel yazılımını vermiş olması da temel bilgisayar bilgisinin oldukça yetersiz olduğu yargısını doğurmaktadır.

Tablo 4.2 Önbüro personelinin bilgisayar bilgisinin Yüzdesele dağılımı.

Bilginin Niteliği	Bilenlerin %si
Donanım	5
İşletim Sistemleri	15
Ağ yapıları	5
Web Tasarım	28
Office	89
Veritabanı	8
Otel Yazılımları	90
Çevre Birimleri	45



Şekil 4.4 Önbüro Personelinin Bilgisayar Bilgisi

Otellerde kullanılan programların son kullanıcıya dönük olup olmadığı (user friendly) ile ilgili olarak, 10 kişi Evet, 7 kişi Hayır diye cevaplamıştır. Temel bilgisayar bilgisi zayıf ve vasat olan kullanıcılar bu soruyu hayır diye cevaplamışlardır.



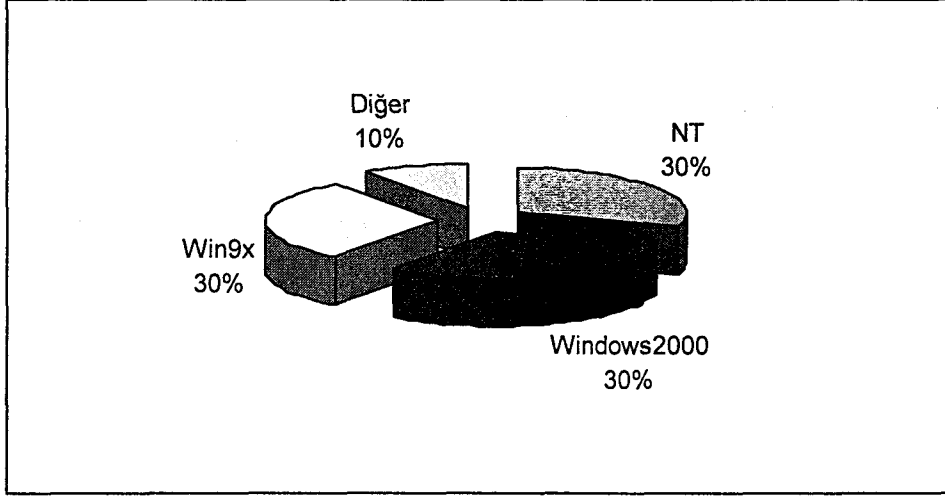
Şekil 4.5 Otel Yazılımı Kullanım Kolaylığı

Görüşülmüş olan otellerin birçoğu hemen hemen tüm servislerinde bilgisayarlı sistem kullanmaktadır. Kullanılan makinaların birçoğu sadece istemci olduğu için ve genellikle tek bir amaca yönelik olarak kullanılmasından dolayı makinalar genellikle son teknolojiyi takip edebilir düzeyde değildir. Ancak bu durumun ortaya çıkarttığı bazı problemler de yaşanmaktadır. Örneğin Fidelio programını kullanan otellerin hemen hemen hepsi yeni maliyet getirecek olan yeni sürümü kullanmak yerine eski sürüm üzerinden çalışmaya devam etmektedirler.

Ankete katılmış olan otellerin tümü POS sistem kullanmaktadır. POS sistem ile otel içerisinde nakit para dolaşımı en az seviyeye indirilmektedir. Sistemin işleyişi farklı biçimlerde gerçekleştirilebilmektedir. İlkinde misafir, doğrudan kredi kartı aracılığı ile otel içi harcamalarını yapmaktadır. İkinci durumda ise müşteri ilk önce resepsiyondan para karşılığı (bir deyişle) kredi satın almakta ve almış olduğu kredi bitinceye dek alışverişini bu kredi üzerinden yapmaktadır. Tüm bu harcamalar doğrudan otel programı üzerinden müşteri folyosuna işlenmektedir. Müşteri check-out işlemleri sırasında faturalandırma ve kontrol en son olarak otel programından alınmış olan raporlar yardımı ile yapılmaktadır.

Tüm otellerdeki bilgisayarlar, iç bir ağ (network) ile birbirine bağlanmıştır. Genellikle Unix ya da Linux bir dosya sunucu üzerinden işlem yapılmaktadır. Güvenlik bakımından son kullanıcıların sistem üzerinde minimum hakka sahip olması temelinden biçimlenen bir network yapısı kurulmuş durumdadır. Böylelikle gerek müşteri bilgilerinin gerekse de otel bilgilerinin kararlı ve güvenli (stabil & reliable) bir yapı ile saklanması sağlanmıştır. Tüm oteller sözkonusu sistemin güvenliğini ve devamlılığını sağlamak üzere bilgi-işlem birimlerine sahip durumdadır ancak bu birimler gerek personel yetersizliği gerekse de sistemi kurmuş olan firmalar ile olan anlaşmalar çerçevesinde temel düzeydeki sorunlar ile ilgilenmektedir.

Otellerde kullanılan ağ sistemlerinin % dağılımı şöyledir.



Şekil 4.6 Otellerde Kullanılan Ağ Sistemleri % Dağılımı

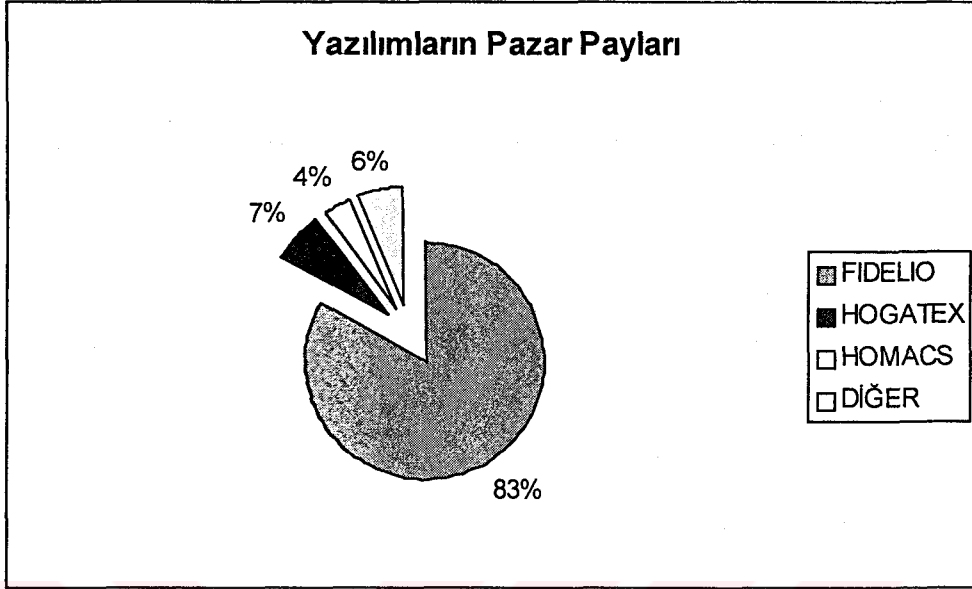
Anket çerçevesinde Önbüro personeline yöneltilmiş olan önbüro yazılımları ile ilgili sorulardan elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir. Önbüro yazılımlarında ise büyük bir çoğunluk Fidelio yazılımını tercih etmektedir. Fidelio kullanılan tüm otellerde bu yazılımın 6.20 sürümü olduğu gözlemlenmiştir. Fidelio yazılımının Oracle veritabanı sistemi kullanmakta olduğu son kullanıcılar olan önbüro personeli tarafından bilinmemektedir. Yani yazılımın altta çalışan kesimi (veritabanı yapısı) personel tarafından bilinmemektedir.

Tablo 4.3 Yazılımların % olarak payları

Kullanılan Yazılım	Otel Sayısı	%
FIDELIO	14	83
HOGATEX	2	7
HOMACS	1	4
DİGER (BOYS)	1	6
TOPLAM	17	100

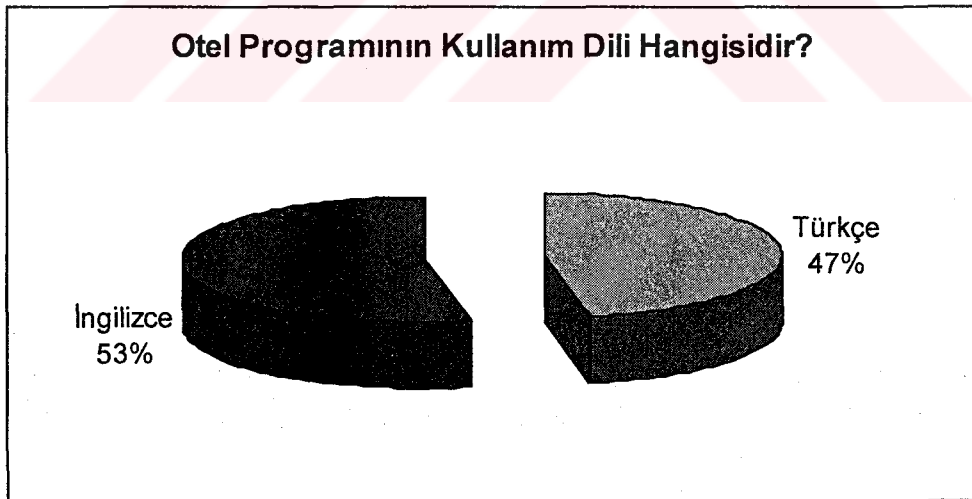
Oldukça baskın bir şekilde Fidelio yazılımı ve bu yazılımın 6.2 sürümü tercih edilmektedir. Ayrıca yukarıda adı geçen yazılımların dışında olan bazı diğer yazılımlar da kullanılmaktadır. (Karşılaşılan ve ankette de adı geçmeyen bir yazılım

olarak İstanbul'da bulunan bir yazılım firması tarafından geliştirilmiş olan BOYS adlı yazılım verilebilir. )



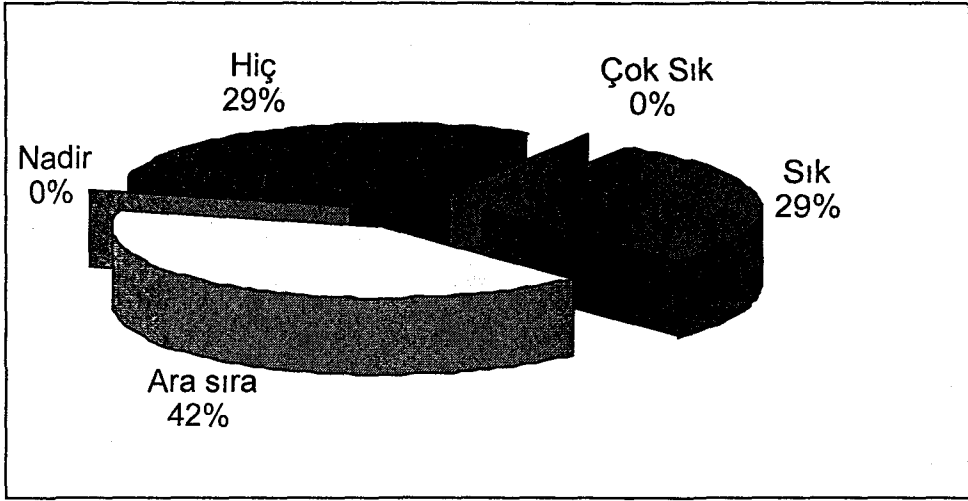
Şekil 4.7 Otel Yazılımlarının Pazar Payları

Otellerde kullanılmakta olan yazılımların kullanım dili 8 otelde Türkçe, 9 otelde ise İngilizcedir.



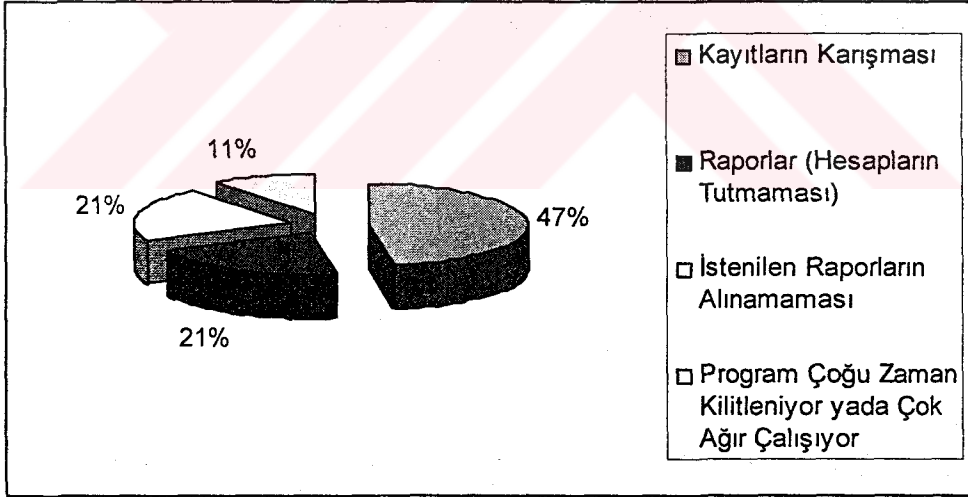
Şekil 4.8 Otel Yazılım Programı Kullanıcı Arayüz Dili

Kullanılan paket yazılım ile ilgili olarak sorun ile karşılaşma sıklığı ise; 17 katılımcıdan 5'i Hiç, 5'i Sık, 7'si ise Ara sıra diye cevaplamıştır. Çok sık ve Nadiren seçeneği ise işaretlenmemiştir.



Şekil 4.9 Paket Yazılım Kullanımında Sorun Karşılaşma Sıklığı

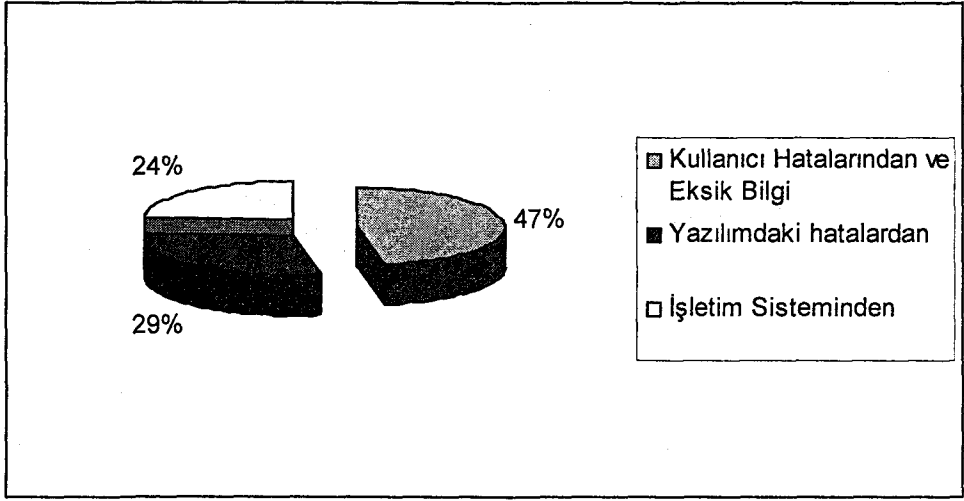
Paket programı kullanım sırasında en sık karşılaşılan hatalar nelerdir? Sorusuna 7 kişi kayıtların karışması, 4'er kişi raporlar (hesapların tutmaması vb.) ve istenilen raporların alınamaması, 2 kişi ise program çoğu zaman kilitleniyor yada çok ağır çalışmaya başlıyor seçeneğini işaretlemişlerdir.



Şekil 4.10 Paket Yazılımın Kullanımında Karşılaşılan Hatalar

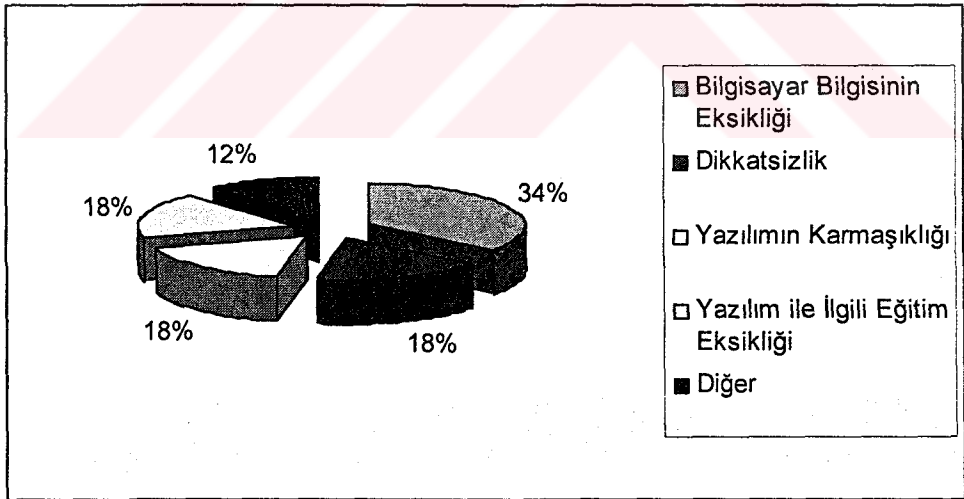
Aynı katılımcılar bu hataların neden kaynaklanıyor olabileceği sorusuna ise, 8 kişi kullanıcı hatalarından ve eksik bilgidен, 5 kişi yazılımdaki hatalardan, 4 kişi de kullanılmakta olan işletim sisteminden olduğunu beyan etmişlerdir.





Şekil 4.11 Paket Program Hata Nedenleri

Kullanıcı kaynaklı hatalarının nelerden oluşabileceğini ise 6 kişi bilgisayar bilgisi eksikliği, 3'er kişi dikkatsizlik, yazılımın karmaşıklığı ve yazılım ile ilgili eğitim eksikliği 2 kişi de diğer sorunları sebep olarak belirtmişlerdir. Tüm bunlarda göstermektedir ki; önbüro çalışanlarının bilgisayar ve yazılım hakkında eğitim ve bilgi eksikliği %52 gibi yüksek bir oranı bulmaktadır.

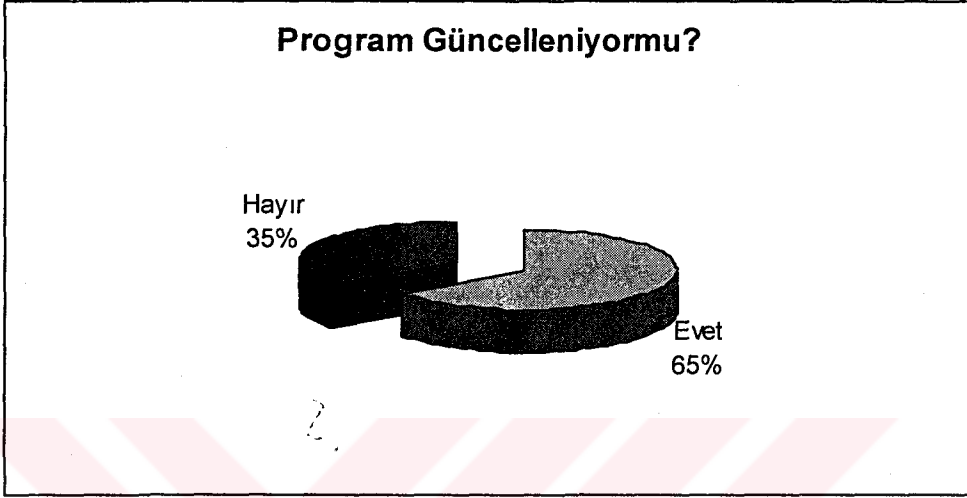


Şekil 4.12 Kullanıcıdan Kaynaklanan Hata Nedenleri

Yazılımdan kaynaklanan sorunları yetkili firmaya bildiriyor musunuz? Sorusuna 1 katılımcı hariç tüm katılımcılar evet cevabını vermişlerdir. Bu da paket programı satın alınan yazılım firmasına olan bağımlılığının bir başka göstergesi olarak yorumlanabilir.

İletilen bu hatalara firma anında çözüm üretiliyor mu? Bu çözüm için ek bir ücret talebinde bulunuyor mu? Sorusuna ise 12 katılımcı evet, 5 katılımcı ise hayır cevabını vermiştir.

Programın güncellenmesini programcı firmaların yapıp yapmadığı sorusuna, 11 katılımcı evet, 6 katılımcı ise hayır olarak yanıtlamışlardır.

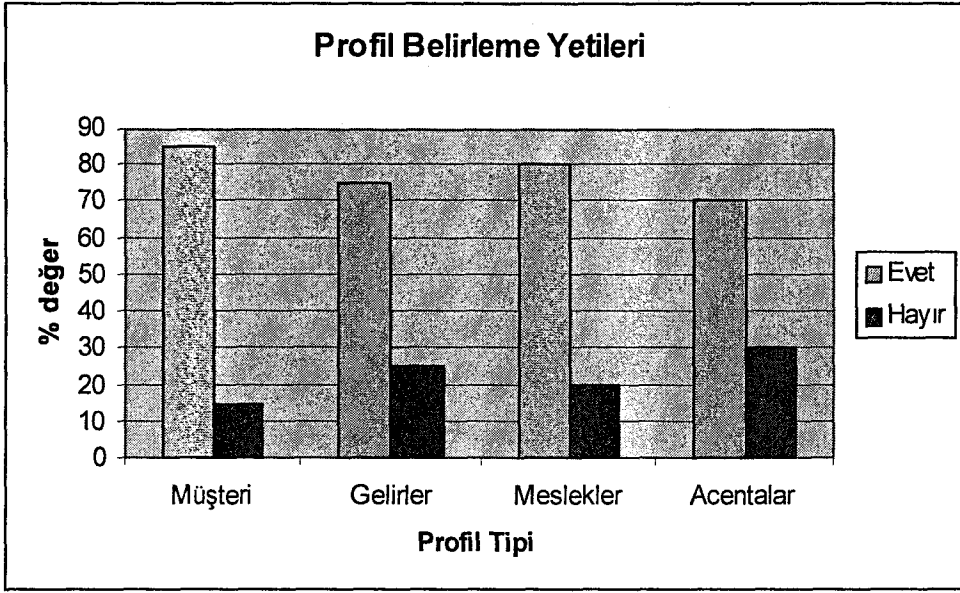


Şekil 4.13 Paket Programın Güncellenmesi

Kullanılmakta olan yazılımların sahip oldukları müşteri profili belirleme ve diğer bazı önemli raporlama tekniklerinin personel tarafından kullanımı ve bilinmesi ile ilgili olarak anketten elde edilen veriler de Tablo 4.4'te verildiği gibi elde edilmiştir. Yazılımlardan özellikle yoğun kullanıma sahip olan Fidelio yazılımının sahip olduğu birçok niteliğin personel tarafından çok sık olarak kullanılmama nedeni ile bilinmediği de gözlenmiştir. Yazılımların hazırladıkları müşteri profili, otelin gelir durumunun yoğunlukla nereden kaynaklandığına dair POS raporları ve mesleklere ya da diğer önemli niteliklere göre müşteri dağılımı raporları özellikle otelin hedef müşteri kitlesine göre biçimlenmesinde ve gelecek satış stratejileri yaratmasında önem taşımaktadır.

**Tablo 4.4 Yazılımdan profil çıkartma yetenekleri**

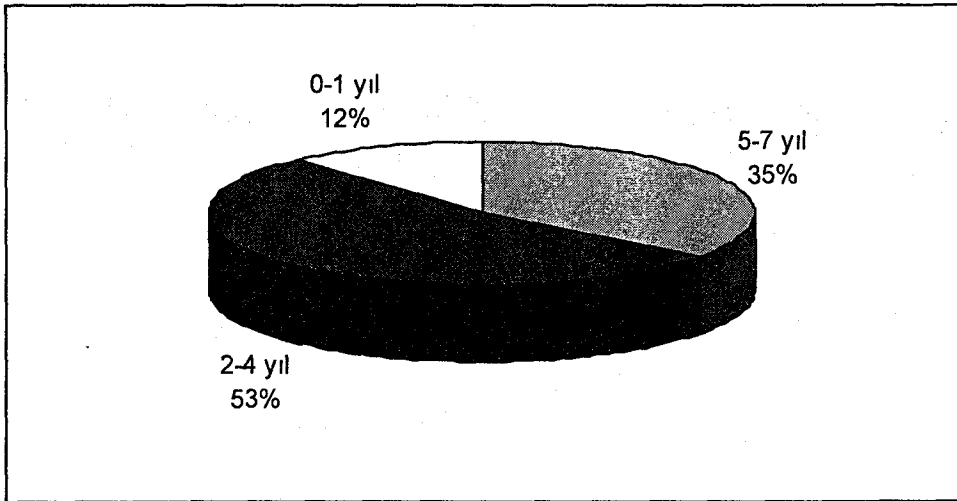
	Evet	Hayır
Müşteri	85	15
Gelirler	75	25
Meslekler	80	20
Acentalar	70	30



Şekil 4.14 Profil Belirleme Yetenekleri

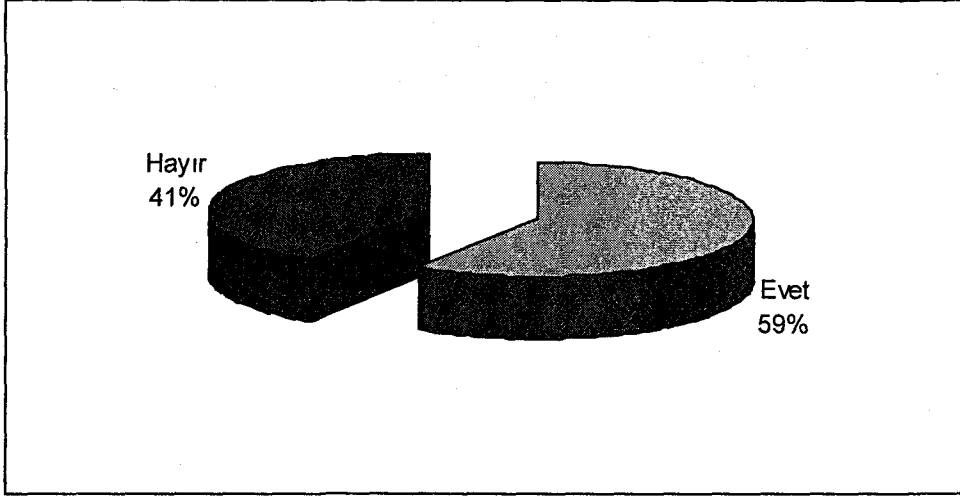
Öte yandan kullanılan yazılımlar arasında Fidelio'nun verileri saklama süresinden genellikle otel çalışanlarının memnun olduğu gözlemlenmiştir. Hogatex yazılımının veritabanındaki veriler belli bir süre geriye gidildiğinde düzenli olarak silindiğinden ötürü bazı yakınmalarla karşılaşmıştır. Verinin uzun süreli saklanması en temel getirisi otel stratejisinin müşterilerin gelir düzeyleri, beğenileri, beklenti ve tercihleri doğrultusunda belirlenmesi olacaktır. Bu durum otelin kar marjını yükseltmesi açısından oldukça önemlidir.

Kaç yıldır sektörde çalışmaktasınız? Sorusuna 5 ila 7 yıl arasında 6 kişi, 2 ila 4 yıl arasında 9 kişi, 0 ila 1 yıl arasında 2 kişi olarak cevaplanmıştır.



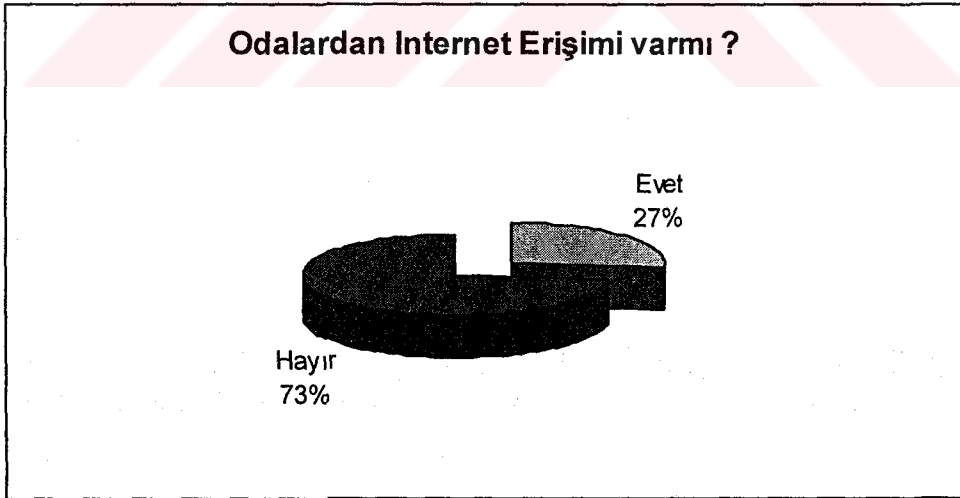
Şekil 4.15 Önbüro Personelinin Sektörde Çalışma Tecrübesi

Eğitim hayatınız boyunca bilgisayar kullanımı hakkında herhangi bir ders aldınız mı? Sorusuna 10 kişi Evet, 7 kişi Hayır diye cevaplandırmıştır.



şekil 4.16 Eğitim Hayatında Alınan Bilgisayar Eğitimi

Odalardan internete erişim imkanı veren otel sayısı sadece 4 tür.



şekil 4.17 Otel Odalarından İnternet Erişim İmkani

Günümüz dünyasında İnternetin tartışılmaz yeri sebebiyle önümüzdeki günlerde bu konunun önem kazanacağı, odalardan internet erişimi sağlayan otellerin pazarlamada avantaj sağlayacağı muhakkaktır. Ayrıca burda belirleyici olacak diğer

bir husus ise bu erişim bant genişliğinin büyüklüğüdür. Hala azda olsa kullanılan dial-up bağlantının yavaşlığı, hızla yerini ISDN, ADSL, Leased Line gibi yüksek bant genişliklerinde internet erişimine imkan veren yöne doğru kaymaktadır. Günümüzde geldiğimiz noktada birçok ISP (Internet Service Provider) çok düşük yatırımlarla mevcut oda telefon hatları kullanılarak yüksek hızda internet erişimini sağlayan altyapıyı otellerde kurabilmekte ve işletebilmektedirler. İnternet kullanımının her geçen gün yaygınlaşması, oda ekstra gelirlerinin arttırılmasını sağlayacaktır.



### 4.3 SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu tezde, öncelikle otel kavramının tarihsel gelişim süreci ile birlikte günümüz teknolojisi ile almış olduğu son durum hakkında geniş bir inceleme sunulmuştur. Ayrıca geleneksel anlamda büyük bir otel işletmesine ait organizasyon şemaları ayrıntıları ile incelenmiştir. Çalışmada baskın rol oynamakta olan önbüro departmanı hakkında ayrıntılı bir inceleme de sunulmuştur. Önbüro içerisinde yer alan birimlerin çalışma şekilleri ile görevlerinin aktarılması ve önbüronun otelin diğer departmanları ile olan etkileşimlerinin boyutları da incelenerek önbüroyu hedef seçmiş olan bir yazılımın içermesi gereken bileşenlerin neler olması gerektiği belirtilmiştir.

Bu tez çalışmamızda, bir önbüro yazılımına yazılımsal ve donanımsal olarak temel teşkil etmesi gereken bilişim kavramları üzerinde öncelikle durulmuştur. Bu kavramların önbüro işlemlerini gerçekleştirecek personel tarafından en azından genel kültür düzeyinde bilinmesi gerektiği düşünülmektedir. Karşılaşılabilecek temel düzeydeki problemlerin ilk anda müşteri memnuniyetinde bir eksilmeye yol açmadan çözülebilmesi için ilgili personelin konuya hakim olması önem taşımaktadır. Ayrıca varolacak olan bilgi işlem bürosu personelinin de benzer şekilde her an erişilebilir olması oldukça önemli bir noktadır. Temel anlamda doğrudan müşteriye ait kritik bilgilerin (Kredi Kartı numarası, adres bilgisi, telefon bilgisi v.b. ) saklandığı veri tabanının güvenli bir şekilde kullanımı da ayrıca yazılımsal altyapı ile ilgili bilgi sahibi olan bir kullanıcı personel grubu ile mümkün olabilecektir. Aksi takdirde günümüz network (ağ) ortamında oldukça yaygın bulunan ağ açıklarını, güvenlik problemlerini kullanan ve bilgisayar korsanı (hacker) adı verilen saldırgan ve kötü amaçlı bireylerin saldırılarına karşı bilgisizlik dolayısıyla açık verme şansı artmaktadır. Bu noktada sektör yazılım firmalarının ve otellerin bilgi-işlem departmanı çalışanlarının etkileşimli çalışmaları önem arz etmektedir. Yine benzer bir noktadan, güvenlik noktasından baktığımız zaman ücretli yazılımların (Fidelio v.b.) garanti ve destek hizmetlerine karşın açık yazılım ürünlerinin de (elbet yetkin düzeyde kullanıldığı takdirde) virüs içermemelerinden ve network yapılarının daha stabil oluşlarından ötürü tercih edilebilirliği olmalıdır.

Otellerin genellikle Fidelio kullanmayı tercih ettikleri görülmüştür. Düşük oranda İstanbul kaynaklı bir yazılım firması olan Bilişim Yazılım isimli firmaya ait

Boys adlı yazılımın kullanılmakta olduğu da gözlenmiştir. Ayrıca yine ülke dışı kaynaklı yazılım olan Hogatex ve yerli bi yazımı olan Homacs yazılımları da düşük yoğunluklu olarak kullanılmaktadır. Pazarda etkin ve belirgin bir ağırlığa sahip olan Fidelio yazılımının eski bir sürümü tercih. Bunda kullanılmakta olan donanımın oldukça büyük bir etkisi vardır.

Hangi türden bilgisayar kullanılırsa kullanılsın, önemli olan bir husus, kullanıcıların yalnızca uygulama programlarına erişebilmelerinin sağlanmalıdır. Bunlar arasında işlerini yapabilmeleri için gereken fonksiyonlar ve veriler de bulunmalıdır. İşlerin yürütülmesi açısından özel bir takım bilgiler de bulunacaktır. Örneğin, bazı çalışanların görmesinin gerekmediği ve bunlardan uzak tutulması gereken hesaplar bulunabilir. Bu tür kısıtlamalara izin verebilir bir yapıya sahip olmalıdır.

Ayrıca bu erişimler tüm seviyelerde kişiye özel şifreler ile olmalı ve bu şifrelerin veri güvenliği açısından başkaları ile paylaşılması önlenmelidir.

Önbüro çalışanları ile yapılan görüşmelerde 5 yıldızlı otellerde genellikle üniversite mezunu çalışanlara rastlanırken, 4 yıldızlı otellerde bu oran azalmaktadır. Önbüro çalışanları genellikle bir yabancı dil bilgisine sahip olduklarını beyan etmektedirler. Yapılabilecek genel bir gözlem ise çoğunlukla kullanılan yazılıma hakim olunduğu gözlenmiştir. Ancak genel bilgisayar bilgilerinde önemli eksiklikler olduğu tespit edilmiştir. Bu durum doğal bir sonuç olarak otel bünyesi içerisinde uzman personelin sürekli bulundurulması gerekliliğini ortaya çıkartmakta ve maliyetlerde bir artıma neden olmaktadır. Bu konuyla ilgili olarak personelin yetiştiği okullarda (gerek lise, gerek yüksekokul, gerek üniversite) bilgisayar derslerine verilen önemin artırılması gerekmektedir.

Personelin kullanıcı olmaktan öteye eğitilmeleri gerekmektedir. Bu konuda turizm eğitimi veren kurumlar ile işbirliği yapılarak piyasada yaygın olan yazılım programları ücretsiz olarak üretici firmalardan temin edilip, bilgisayar laboratuvarlarında öğrencilere eğitim verilmesi sağlanmalı ve ayrıca bu eğitimi almış kişilerin piyasada yüksek ücretle iş bulma şanslarının da artırma yoluna gidilmelidir.

Alınan bu eğitim sonunda yetkili/uzman kullanıcı sertifikaları verilerek kullanıcı kaynaklı güvenlik açığının oluşması ve etkin kullanama gibi sorunların önüne geçilmelidir. Bu eğitimleri eğitim ve öğretim kurumlarında verecek yetkili eğitimci ve öğretimciler yetiştirebilmek için ilgili yazılım firmaları ile ortak projeler üretilmelidir.

Gözlenen başka bir olgu da otellerin tek bir yazılımı satın alarak, satın aldıkları şirkete olan bağımlı kaldıklarıdır. Burada önerilebilecek bir çözüm de bu bağımlılığı azaltmak için serbest yazılıma yönelmesidir. Sözgelimi php web programlama dili ve mysql veritabanı dili beraber kullanıldığında oldukça etkin çözümler üretebilmektedir.





## EK - 1

### Araştırmada Kullanılan Anket Formu:

#### A- ANKET YAPILAN BİREY HAKKINDA GENEL BİLGİ:

1- Adınız:

2- Yaşınız:

3- Eğitim Durumu:

a) Yüksek Lisans

b) Lisans

c) Lise

• Meslek Lisesi

• Düz Lise

d) Ortaokul

4- Yabancı dil bilgisi: Bildiğiniz yabancı diller için lütfen 1 ile 5 arası bir rakam atayınız.

(5- Çok iyi 4-İyi 3- Orta 2- Zayıf 1-Vasat )

Konuşma Yazma

Dinleme

İngilizce

Fransızca

Almanca

Diğer

Lütfen Belirtiniz:

5- Kaç senedir sektörde çalışmaktasınız?

6- Daha önce otelin önbüro dışında bir departmanında çalıştınız mı? Çalıştı iseniz ne kadar süre ile ve hangi departmanlarda çalıştınız?

7- Eğitim hayatınız boyunca bilgisayar kullanımı hakkında herhangi bir ders aldınız mı? Aldınızsa içeriği ne idi?

8- Bilgisayar ile ilgili bir kursa gittiniz mi? Gitti iseniz bu kursun başlığı ne idi?

9- Bilgisayarınızda bir problem olduğunda ilk olarak ne yapıyorsunuz?

10- Bilgisayar bilginize dair aşağıdaki seçeneklere lütfen 1 ila 5 arası bir rakam atayınız.

(5- Çok iyi 4-İyi 3- Orta 2- Zayıf 1-Vasat )

**Bilgisayar Bilgisi**

**Düzey**

Bilgisayar Donanımı (RAM, CPU, Harddisk,vs.)

İşletim Sistemleri (Win9x, Win2000, Linux, Unix)

Ağ yapıları (TCP/IP vs.)

Web Tasarım (HTML, PHP, ASP)

Office Programları(MSOffice,Openoffice)

Veritabanı (MySQL, Postgresql, MsSQL, Oracle)

Otel Yazılımları (Fidelio, Homacs, Hogatex,vs.)

Bilgisayar Çevre Birimleri (Yazıcı, Tarayıcı, vs.)

**B- OTEL ve OTELİN BİLİŞİM SİSTEMİ HAKKINDA GENEL BİLGİ:**

1- Otelin adı: .....

2- Otelin nitelikleri: .....

3- Otel kapasitesi: .....

4- Otelin doluluk oranı (şu an): .....

5- Otelin toplam personel sayısı ? .....

6- Otelinizde bulunan özellikler nelerdir? (konferans Salonu, bar, disko, vs. )

.....

7- Tüm birimlerde bilgisayar kullanılıyor mu? Hayır ise hangi departmanlarda bilgisayar kullanılmıyor?

.....

8- Bilgisayar kullandığınız departmanlarda hangi program ya da modülleri kullanıyorsunuz?

.....

9- Odalarda internet imkanı var mı?

a) Evet b) Hayır

10- Önbüroda kullanılmakta olan bilgisayarların özellikleri neler?

.....

11- Otelinizde kullanılan işletim sistemi ya da işletim sistemleri nelerdir?

.....

12- Otelinizdeki bilgisayarlar bir ağ sistemi ile mi çalışıyor? a) Evet b) Hayır

- 13- Eğer cevabınız evet ise kullandığınız ağ sistemi nedir?(NT, Win2000Server, Win9x, Novell, Linux ) Diğer(Belirtiniz):.....
- 14- Otelin ağ protokolü nedir? (TCP/IP, NETBEU, vs. ) .....
- 15- Otelin bilgi-işlem departmanı var mı? Var ise kaç personel görevli?
- 16- Bilgisayarlarda işletim sistemi ve ya donanım kaynaklı bir sorun çıkması durumunda bilgi-işlem yeterli müdahaleyi yapabiliyor mu?

### C- ÖNBÜRO YAZILIMLARI:

1-Otelinizde kullandığınız otel programı hangisidir?

- a)FIDELIO b)SENTEZ c)RMOS d)ELEKTRA e)ODEON f)WINHOTEL  
g)HOGATEX h)HOMACS i)INFOTEL j)JIBEM  
k)Diğer(Belirtiniz):.....

2- Kullanmakta olduğunuz yazılımın, sürümü ve bu sürümün piyasaya sürülüş tarihi nedir?

3- Bu sürümün seçilme nedeni: .....

4- Otelinizdeki bilgisayarların donanımsal kapasitesi kullanmakta olduğunuz otel yazılımının performansını etkiliyor mu?

- a) Evet b)Hayır

5- Otelinizde kullandığınız otel programı kullanım dili nedir?

- a)Türkçe b)İngilizce c)Diğer  
(Belirtiniz).....

6- Yazılım sizce son kullanıcıya dönük (user-friendly) olarak mı tasarılmış?

- a)Evet b)Hayır c) Kısmen

7- Cevabınız hayır ise programın kullanımı sırasında ne gibi zorluklarla karşılaşıyorsunuz?

- a) Özelleştirme seçenekleri sınırlı  
b) İstedğim bilgi veya rapora ulaşmak için gereğinden fazla adım atmak durumunda kalıyorum  
c) Yardım dosyaları yetersiz  
d) Mouse desteği yetersiz  
e) Klavye desteği yetersiz  
f) Diğer : .....

8- Yazılımın kullanımı sırasında sorun ile karşılaşma sıklığı nedir?

a) Çok sık b) Sık c) Arasıra d) Nadir e) Hiç

9- Yazılımın kullanımı sırasında en sık karşılaştığınız hatalar nelerdir (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)

a) Rezervasyon karışıklığı olabiliyor; (çifte rezervasyon vb.)

b) Kayıtların karışması; (ekstraların işlendiği odaya değil farklı odaya kayması vb.)

c) Raporlar (hesapların tutmaması vb.)

d) İstenen raporların alınamaması

e) Misafir kartlarının takip zorluğu

f) Uyarı mesajları yetersizliği; (gelecek müşterinin VIP olduğunu bildirmeme vb.)

g) Diğer birimler ile iletişim sorunları yaşanıyor olması,

h) Manuel kayıt tutma zorunluluğu hissettirmesi,

i) Fiyat kodları ile satış kodları arasında yaşanan uyumsuzluk

j) Program çoğu zaman kilitleniyor ya da çok ağır çalışmaya başlıyor.

k) Diğer (Belirtiniz):.....

10- Sözkonusu sorunlar sizce daha çok aşağıdakilerden hangisinden kaynaklanmakta olabilir?

a) Kullanılmakta olan işletim sisteminden

b) Sahip olunan donanımın yetersizliğinden

c) Kullanıcı hatalarından ve eksik bilgiden

d) Yazılımdaki hatalardan

e) Diğer: .....

11- Varsa kullanıcı hatalarındaki temel etken hangisi olabilir?

a) Dikkatsizlik

b) Bilgisayar bilgisi eksikliği

c) Yazılımın karmaşıklığı

d) Yazılımla ilgili eğitim eksikliği

e) Diğer:.....

12- Kullandığınız otel programının kaynağı neresi?

a) İl içerisinde b) İl dışında c) Yurtdışında

13- Yazılımdan kaynaklanan sorunları yetkili firmaya bildiriyor musunuz?

.....

14-Firma iletilen hatalara anında çözüm üretiyor mu? Bu çözüm için ek bir ücret talebinde bulunuyor mu?

.....

15- Programınızın kullandığı veri tabanı nedir?

a)Oracle

b)MS SQL

c) MySQL

d)PostgreSQL

c)Diğer (Belirtiniz).....

16- Programınızın verilerinde kayıplar oluyor mu?

a)Evet b)Hayır c)Bilmiyorum

17- Otel programınız üzerinde sizce gereksiz bir bileşen var mı? Var ise sizce bunun nedeni ne?

.....

18- Oteliniz internet üzerinden işleyen herhangi bir rezervasyon sistemine üye mi?

a)Evet b)Hayır

19- Yanıtınız evet ise sözkonusu rezervasyon sistemi ile otel programınız arasında direkt bir ilişki var mı?

a) Evet b) Hayır

20 - Programlar gelecek yıllara pazarlama stratejisi belirlemenize yardımcı oluyor mu?

a)Otelinize gelen misafir profilini belirleyebiliyor musunuz?

I)Evet II)Hayır

b)Gelir noktalarınıza göre strateji belirleyebiliyor musunuz?

I)Evet II)Hayır

c)Mesleklere göre misafir profilini belirleyebiliyor musunuz?

I)Evet II)Hayır

d)Acentalara göre strateji belirleyebiliyor musunuz?

I)Evet II)Hayır

e)Diğer(Belirtiniz).....

21-Programda eksik olup da sizce var olması gereken bir nitelik var mı?.....

22- Otel programınızın ağ performansı nasıl?

a)Çok iyi b)İyi c)Orta d)Kötü e)Çok kötü

23- Programları kullandığınız terminallerin işletim sistemi nedir?

a)Win9x b)Workstation c)DOS d)Linux e)Diğer(Belirtiniz):.....

24-Terminaller için tercih ettiğiniz işletim sistemi hangisidir?

a)Win9x b)Workstation c)DOS d)Linux e)Diğer(Belirtiniz):.....

25-POS sistem kullanıyor musunuz?

a)Evet b)Hayır

26-Cevabınız evet ise POS (sayısı) noktalarınız hangileridir? (Birden çok şık işaretlenebilir)

a)Snackbar b)Poolbar c)Lobbybar d)Restaurant e)Disco f)Diğer

.....

27-POS-Önbüro-Muhasebe-Cost bağlantısı ile hizmet alınan firma arasında on-line bağlantı var mı?

a)Evet b)Hayır

28-Programlarınızın güncellemesini programcı firmalar yapıyor mu?

a)Evet b)Hayır c)Ek ücret talep ediliyor e)Diğer(Belirtiniz)

## KAYNAKÇA

- AKTAŞ A., Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi (Genişletilmiş İkinci Baskı), Azim Matbaası, Antalya, 2002.
- Aktaş, A., Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi, Livane Matbaası. Antalya,2001
- Barutçugil, İ., Turizm İşletmeciliği, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa, 1982
- Devlet İstatistik Enstitüsü resmi web sitesi, Erişim: 5.11.2003, <http://www.die.gov.tr>.
- Eraslan, N., Önbüro Genişletilmiş İkinci Baskı. Özgül Tipo Ofset Matbaacılık. Egridir, 1999.
- Fidelio firması resmi web sitesi, Erişim: 5.11.2003, <http://www.protel.com.tr>.
- Gökdeniz, A., Dinç, Y., Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Önbüro Modülleri) 3. baskı. Detay Yayıncılık. Ankara, 2003.
- Göksan, E., Turizm Ekonomisi ve İşletmeciliği. Ege Üniversitesi Matbaası. İzmir, 1968.
- Göksel, B., Turizmin Tarihi ve Türkler, Turizm Yıllığı, Ankara, 1985
- Gülersoy, Çelik., Türk Toplumunu ve Turizm. Yenilik Basımevi, İstanbul, 1970
- Güran, C., Türk Hanlarının Gelişimi ve İstanbul Hanları Mimarisi . Vakıflar Gnl. Müd. Yayını. İstanbul, 1976.
- Hacıoğlu, N., Turizm Pazarlaması, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa, 2000
- Hogatex Resmi Web Sitesi, Erişim 04.06.2004 <http://www.omniture.com>
- İmage Yazılım Resmi Sitesi, Erişim 04.06.2004 <http://www.imageyazilim.com.tr>
- Konaklama Endüstrisine Giriş, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları, No:53, Ankara, 1983
- Kozak, Sabah. Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi. Anadolu Üniversitesi Yayınları. Eskişehir, 1998

- Maviş, F., Otel Yönetimi ve beş yıldızlı otel işletmelerinde Likert modeli uygulamaları. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1985.
- Maviş, F., Otel İşletmeciliğinde ilke ve Kavramlar. Eskişehir Birlik Matbaası. Eskişehir, 1992.
- Önbüro, Turizm Bakanlığı Yayını, Ankara, 1995
- Rutherford, D. G., Hotel Manegament and Operations . Van Nostrant Reinhold In. Comp. Ltd. New York, 1990
- Sentez Yazılım Resmi Sitesi, Erişim 12.06.2004 <http://www.sentez-yazilim.com.tr>
- Sis-Par Tanıtım Dökümanı Erişim, 01.06.2004, <http://www.sispar.com.tr>
- Şener, B., Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi. Detay Yayıncılık. Ankara, 2001
- Şener, B., Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon (Geliştirilmiş 3.Baskı). Detay Yayıncılık. Ankara, 2001
- T. C. Turizm Bakanlığı resmi web sitesi, Erişim 5.11.2003, <http://www.turizm.gov.tr>.
- Turizm Gazetesi Erişim 02.11.2003 <http://www.turizmgazetesi.com>
- WORLD TOURISM ORGANIZATION: Indentification and Evaluation of Controlled Elements of Tourist Services Controlling the Tourist Satisfaction and State Measures Entended to Guarentee the Level of Tourist Products, 1985



## ÖZGEÇMİŞ

**Adı ve SOYADI** : Mehmet BAHAR  
**Doğum Tarihi ve Yeri** : 15.04.1968 - İzmit  
**Medeni Durumu** : Evli  
**Eğitim Durumu**  
**Mezun Olduğu Lise** : Gölcük Endüstri Meslek Lisesi  
**Lisans Diploması** : Dokuz Eylül Üniversitesi, Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu  
**Yabancı Dil / Diller** : İngilizce

### İş Deneyimi

**Çalıştığı Kurumlar** : 1987 – 1987 Pizzeria Restuarant, Pamukkale - DENİZLİ  
1988 – 1989 Phaselis Princess Otel, Tekirova - ANTALYA  
1980 – 1991 İzmir Orduvleri, İZMİR  
1992 – 1993 Club Mega Saray, Belek - ANTALYA  
1993 – 1996 İberotel Belpark, Belek - ANTALYA  
1996 – 2001 Magic Life World, Kemer - ANTALYA  
2001 – 2002 Magic Life Duni, Burgas - BULGARİSTAN  
2002 – 2004 Magic Life Marmaris, Marmaris - MUĞLA  
2004 – Devam ediyor Magic Life Bodrum, Bodrum - MUĞLA

**Adres** : Magic Life Bodrum Imperial  
Bağla Koyu Akyarlar – 48400  
Bodrum – MUĞLA

**Tel. no** : 0252 – 391 80 01