

TC.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE ÖNBÜRO SİSTEMLERİ VE
BEŞ YILDIZLI BİR OTELDE UYGULAMA**

93822

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Nihat DEMİRTAŞ

Enstitü Anabilim Dalı : İŞLETME
Enstitü Bilim Dalı :TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Orhan BATMAN

SAKARYA-2000

TC YÜSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ

TC.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE ÖNBÜRO SİSTEMLERİ VE
BEŞ YILDIZLI BİR OTELDE UYGULAMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Nihat DEMİRTAŞ

Enstitü Anabilim Dalı : İŞLETME
Enstitü Bilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

Bu tez 18 / 09 / 2000 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

Ord. Doç. Dr. Dikhan BATMAN

Jüri Başkanı

Ord. Doç. Dr. Burhanettin ZENOİN

Jüri Üyesi

Ord. Doç. Dr. Halil SILDIZ

Jüri Üyesi

Halil Yıldız

İÇİNDEKİLER	I
ŞEKİLLER LİSTESİ	V
TABLolar LİSTESİ	VII
ÖZET	VIII
SUMMARY	IX
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KONAKLAMANIN TARİHİ SEYRİ VE KONAKLAMA İŞLETMELERİ, OTEL İŞLETMECİLİĞİ VE ÖZELLİKLERİ, OTEL İŞLETMELERİNDE ORGANİZASYON VE BÖLÜMLER

1. KONAKLAMANIN TARİHÇESİ	6
1.1. Dünya'da.....	6
1.2. Türkiye'de.....	10
2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI	15
2.1. Geleneksel Konaklama İşletmeleri.....	15
2.1.1. Otel İşletmeleri.....	15
2.1.2. Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri.....	16
3. OTEL İŞLETMECİLİĞİ VE ÖZELLİKLERİ	17
3.1. Tanım	17
3.2. Otel İşletmeciliğinin Özellikleri.....	19
4. OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI	22
4.1. Büyüklüğüne Göre.....	22
4.2. Faaliyet Süresine Göre.....	25
4.3. Sahiplik İlkesine Göre.....	25
4.4. Konaklama İhtiyacının Türüne Göre.....	26
4.5. Ulaştırma Araçlarıyla Olan Bağlantısına Göre.....	26
5. TÜRKİYE'DEKİ OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI	27
5.1. İşletme Belgesiz Otel İşletmeleri.....	27
5.2. İşletme Belgeli Otel İşletmeleri.....	27
5.2.1. Bir yıldızlı Oteller.....	28
5.2.2. İki Yıldızlı Oteller.....	29
5.2.3. Üç Yıldızlı Oteller.....	29
5.2.4. Dört Yıldızlı Oteller.....	30
5.2.5. Beş Yıldızlı Oteller.....	30

6. OTEL İŞLETMELERİNDE BÖLÜMLER.....	31
6.1. Hizmet Bölümleri.....	32
6.2. Faaliyet Bölümleri.....	35

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÖNBÜRONUN YERİ, ÖNBÜRO PERSONELİ, ÖNBÜRONUN ALT BÖLÜMLERİ VE DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİLERİ

1. ÖNBÜRO BÖLÜMÜNÜN YERİ VE ÖNEMİ.....	41
2. ÖNBÜRO BÖLÜMÜ ÖRGÜT YAPISI.....	44
3. ÖNBÜRO BÖLÜMÜNÜN GÖREVLERİ.....	47
4. ÖNBÜRO GENEL KURALLARI.....	48
5. ÖNBÜRO PERSONELİ VE GENEL ÖZELLİKLERİ.....	53
5.1. Önbüro Müdürü (Front Office Manager).....	55
5.2. Gece Müdürü (Night Manager).....	57
5.3. Önbüro Şefi (Front Office Chief).....	59
5.4. Resepsiyon Memuru (Receptionist/Room Clerk).....	61
5.5. Önkasa Memuru (Front Office Cashier)	63
5.6. Concierge Şefi (Concierge Chief/Bell Captain).....	64
5.7. Taşıyıcı/Karşılama Personel (Bellboy/Doorman).....	66
5.8. Rezervasyon Memuru (Reservation Clerk).....	68
5.9. Santral Memuru (Switchboard Operator).....	69
6. ÖNBÜRONUN ALT BÖLÜMLERİ VE ÇALIŞMA ESASLARI.....	70
6.1. Rezervasyon Bölümü.....	70
6.1.1. Rezervasyon Geliş Usulleri.....	71
6.1.2. Rezervasyon Süreci.....	74
6.1.3. Rezervasyon Takip Şekilleri.....	82
6.2. Resepsiyon Bölümü.....	84
6.2.1. Müşteri Çeşitleri.....	85
6.2.1.1. Tüketim Davranışlarına Göre.....	85
6.2.1.2. Seyahat Şekillerine Göre.....	88
6.2.2. Oda Satış Teknikleri.....	89
6.2.3. Oda Satışının Temel Safhaları.....	90
6.2.4. Giriş (Check-in) İşlemleri.....	93
6.2.4.1. Münferit ve Grup Müşteriler.....	94
6.2.5. Oda Satışlarında Özel Durumlar.....	100

6.3. Önkasa Bölümü.....	102
6.3.1. Müşteri Hesaplarının Özellikleri.....	103
6.3.2. Müşteri Hesapları Ödeme Şekilleri.....	104
6.3.3. Müşteri Hesap Ödeme Araçları.....	109
7. ÖNBÜRONUN DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİLERİ.....	116
7.1. Önbüronun Kat Hizmetleriyle İlişkisi.....	117
7.2. Önbüronun Mutfak & Servisle İlişkisi.....	121
7.3. Önbüronun Muhasebeyle İlişkisi.....	122
7.4. Önbüronun Satış & Pazarlamayla İlişkisi.....	122
7.5. Önbüronun Yönetimle İlişkisi.....	123
7.6. Önbüronun Teknik Bölümle İlişkisi.....	123
7.7. Önbüronun Güvenlikle İlişkisi.....	124

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖNBÜRODA BİLGİSAYAR KULLANIMI VE ÖNBÜRO OTOMASYON SİSTEMLERİ

1. OTEL YÖNETİMİ VE ÖNBÜRODA BİLGİSAYAR KULLANIMI.....	125
2. ÖNBÜRO OTOMASYON SİSTEMLERİ.....	127
2.1. Sispar Önbüro Modülü.....	129
2.1.1. Bilgi (Information).....	131
2.1.2. Rezervasyon (Reservation).....	138
2.1.3. Giriş (Check-in).....	144
2.1.4. Önkasa (Front-cash).....	147
2.1.5. Döviz Bozma (Change).....	152
2.1.6. Kat Hizmetleri (Housekeeping).....	153
2.1.7. Yazıcı (Printer).....	155
2.1.8. Program Tanımlama (Assign).....	155
2.1.9. Telefon Yönetimi (Telephone).....	157
2.1.10. Satış Noktaları (Pos).....	158
2.2. Fidelio Önbüro Modülü.....	159
2.2.1. Fonksiyon Tuşları (Function Keys).....	163
2.2.2. Rezervasyon (Reservation).....	169
2.2.3. Resepsiyon (Front Desk).....	182
2.2.4. Önkasa (Cashier).....	185
2.2.5. Odalar Yönetimi (Rooms Management).....	190

2.2.6. Raporlar (Options).....	193
2.2.7. Menü.....	196
2.2.8. Denetim (Night Audit).....	197
2.3. Sispar ve Fidelio Sistemlerinin Karşılaştırılması.....	198
2.3.1. Sispar Programının Üstünlükleri.....	198
2.3.2. Sispar Programının Dezavantajları.....	199
2.3.3. Fidelio Programının Üstünlükleri.....	203
2.3.4. Fidelio Programının Dezavantajları.....	206

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BEŞ YILDIZLI BİR OTELDE UYGULAMA

1. TANITIM VE GENEL ÖZELLİKLER.....	210
2. ORGANİZASYON YAPISI.....	211
3. MÜŞTERİ ANALİZİ VE FİYAT POLİTİKASI.....	212
4. ÖNBÜRO FAALİYETLERİ.....	218
4.1. Rezervasyon.....	218
4.2. Resepsiyon.....	226
4.3. Önkasa.....	230
4.4. Santral.....	234
4.5. Concierge.....	235
4.6. Denetim.....	237

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	240
------------------------	-----

EK-1 TURİZM İŞLETMELERİNİN BAKANLIKLA, BİRBİRLERİYLE VE MÜŞTERİLERİYLE İLİŞKİLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK....

1. SEYAHAT ACENTESİYLE OTEL İŞLETMESİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER.....	254
2. OTEL SÖZLEŞMELERİYLE İLGİLİ ÖZEL KURALLAR.....	261
3. OTEL-MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ.....	266

KAYNAKLAR.....	271
----------------	-----

ÖZGEÇMİŞ.....	275
---------------	-----

ŞEKİLLER LİSTESİ	Sayfa No
Şekil 1 : Küçük Otel Organizasyonu.....	23
Şekil 2 : Orta Büyüklükte Otel Organizasyonu.....	24
Şekil 3 : Müşteri Temeline Göre Bölümlenmiş Büyük Otel Organizasyonu.....	40
Şekil 4 : Resepsiyon Fiziksel Planlaması.....	43
Şekil 5 : Küçük Otel Önbüro Organizasyonu.....	45
Şekil 6 : Orta Boy Otel Önbüro Organizasyonu.....	45
Şekil 7 : Büyük Otel Önbüro Organizasyonu.....	77
Şekil 8 : Oda Rezervasyon Formu.....	77
Şekil 9 : Oda Rezervasyonu Değişiklik Formu.....	78
Şekil 10 : Rezervasyon Teyit (Confirmation) Formu.....	81
Şekil 11 : Rezervasyon Şekline Göre Müşteriler.....	84
Şekil 12 : Geliş Şekline Göre Müşteriler.....	93
Şekil 13 : Konaklama Belgesi.....	96
Şekil 14 : İç Yazışma (Memorandum) Örneği	108
Şekil 15 : Döviz Alım Bordrosu.....	111
Şekil 16 : Housekeeper Raporu.....	118
Şekil 17 : Housekeeper Fark Raporu.....	120
Şekil 18 : Sispar Bilgi (Information) Menüsü.....	131
Şekil 19 : Sispar Oda Durum Tablosu.....	132
Şekil 20 : Sispar Oda İstatistikleri.....	132
Şekil 21 : Sispar Misafir Araştırma Menüsü.....	133
Şekil 22 : Sispar Housekeeping Karşılaştırma Raporu.....	136
Şekil 23 : Sispar Rezervasyon Menüsü.....	139
Şekil 24 : Sispar Oda Durum Tablosu.....	140
Şekil 25 : Sispar Aylık Doluluk İstatistikleri.....	141
Şekil 26 : Sispar Rezervasyon Arama Menüsü.....	142
Şekil 27 : Sispar Rezervasyon Kayıt Menüsü.....	143
Şekil 28 : Sispar Giriş (Check-in) Menüsü.....	144
Şekil 29 : Sispar Giriş (Check-in) Uygulaması.....	145
Şekil 30 : Sispar Önkasa Menüsü.....	147
Şekil 31 : Sispar Hesap Kaydı.....	149
Şekil 32 : Sispar Hesap Folyosu.....	150
Şekil 33 : Sispar Döviz Bozma Menüsü	152
Şekil 34 : Sispar Döviz Alım Bordrosu.....	153
Şekil 35 : Sispar Housekeeping Menüsü.....	154

Şekil 36 : Sispar Yazıcılar Menüsü.....	155
Şekil 37 : Sispar Program Tanımlama Menüsü.....	156
Şekil 38 : Sispar Telefon Menüsü.....	157
Şekil 39 : Sispar Pos Menüsü.....	158
Şekil 40 : Fidelio Oda Sorgulama Menüsü.....	164
Şekil 41 : Fidelio Telefon Operatörü.....	167
Şekil 42 : Fidelio Fonksiyon Tablosu.....	168
Şekil 43 : Fidelio Ana Menü.....	169
Şekil 44 : Fidelio Rezervasyon Menüsü.....	169
Şekil 45 : Fidelio Konuk Kartı.....	171
Şekil 46 : Fidelio Rezervasyon Giriş Kaydı.....	172
Şekil 47 : Fidelio Rezervasyon Kaynağı.....	177
Şekil 48 : Fidelio Acente/Şirket Kaynaklı Rezervasyon Kaydı.....	177
Şekil 49 : Fidelio Oda Tahsisi.....	179
Şekil 50 : Fidelio Grup Rezervasyon Durumu.....	180
Şekil 51 : Fidelio Önemli Olaylar Kayıt/Görüntüleme.....	182
Şekil 52 : Fidelio Resepsiyon Menüsü.....	183
Şekil 53 : Fidelio Önkasa Menüsü.....	186
Şekil 54 : Fidelio Hesap Folyosu.....	187
Şekil 55 : Fidelio Döviz Alım Bordrosu	188
Şekil 56 : Fidelio Odalar Yönetimi Menüsü.....	190
Şekil 57 : Fidelio Oda Durum Tablosu.....	191
Şekil 58 : Fidelio Aylık Oda Doluluk Tahmini.....	193
Şekil 59 : Fidelio Raporlar Menüsü.....	193
Şekil 60 : Fidelio Otomatik Uyandırma Menüsü.....	196
Şekil 61 : Fidelio Menü.....	197
Şekil 62 : Tam Otomasyonda Otomatik Check-out Ekranı.....	208
Şekil 63 : Klassis Resort Oteli Organizasyon Şeması.....	212
Şekil 64 : Klassis Resort Oteli Şirket Anlaşma Örneği.....	214
Şekil 65 : Klassis Resort Oteli Acente Anlaşma Örneği.....	216
Şekil 66 : Klassis Resort Oteli Önbüro Organizasyonu.....	218
Şekil 67 : Klassis Resort Oteli Geliş Şekline Göre Müşteri Yapısı.....	219
Şekil 68 : Klassis Resort Oteli Rezervasyon Formu.....	220
Şekil 69 : Klassis Resort Oteli Grup Anlaşma Örneği.....	221
Şekil 70 : Klassis Resort Oteli Grup Memorandumu.....	225
Şekil 71 : Klassis Resort Oteli Konaklama Belgesi.....	229

Şekil 72 : Klassis Resort Oteli Hesap Folyosu.....	232
Şekil 73 : Klassis Resort Oteli Fatura Örneği.....	233
Şekil 74 : Klassis Resort Oteli Mesaj Formu.....	235
TABLolar LİSTESİ	Sayfa No
Tablo 1 : Türkiye'de Faaliyet Gösteren Uluslararası Zincir Oteller.....	14



ÖZET

Otel İşletmeciliğinde Önbüro Sistemleri ve Beş Yıldızlı Bir Otelde Uygulama

Turizm, sürekli bir gelişim içindedir. Turizm faaliyeti sonucu oluşan konaklamanın karşılanmasında en büyük pay otel işletmelerininindir. Otel işletmesi konukların ihtiyaçlarının karşılanması için çeşitli departmanlardan meydana gelir. Bu departmanların içinde en önemlisi önbüro departmanıdır.

Önbüro departmanı dışarıya karşı işletmeyi temsil etmede fonksiyonel özellikleriyle ön plana çıkarken, diğer departmanlarla olan ilişkilerinde ise bilgi akışının sağlanması ve koordinasyon özellikleriyle önem kazanmaktadır. Önbüro çalışanlarının işletme politikaları doğrultusunda bilişsel ve motor becerilerle donatılması gerekmektedir. Bunlar da eğitim ve işbaşı yetiştirme teknikleriyle sağlanmaktadır. Teknolojik gelişmeler hayatımızı kaplamış ve yaşamımızı kolaylaştırmış durumdadır. Otel işletmeciliği de otomasyon sistemleriyle bu gelişmelerden payını almaktadır. Önbüro otomasyon sistemleri işletme amaçlarının gerçekleşmesinde yönetimin ve çalışanların en büyük yardımcısıdır. İşletmenin özüne ve ihtiyacına uygun olarak seçilip düzenlenmiş sistemler konukların ağırlanması ve memnuniyetlerinin sağlanmasında önem kazanmıştır.

Araştırma dört bölümden meydana geldi. Araştırmamın ilk iki bölümündeki teorik kısımıyla yapılması gerekenler, son iki kısmı olan uygulama kısmıyla ise beklentilerin karşılanmasında sistemlerin rolü irdelendi.

Turizmde asıl olan insandır. İnsanın insana olan hizmeti sözkonusudur. Konuk memnuniyetinin sağlanmasında tercihler sunan işletim sistemlerini kullanmalıyız. Uluslar arası pazardan daha fazla pay almak istiyorsak sistem ve mantalitemizi geliştirmeli ve onlara entegre etmeliyiz. Çünkü gelişmeler devam etmektedir.

ANAHTAR KELİMELER : Konaklama işletmeleri, han, kervansaray, otel işletmeciliği, önbüro, rezervasyon, resepsiyon, önkasa, santral, concierge, Fidelio ve Sispar Önbüro İşletim Sistemleri.

SUMMARY

Front Office Systems At The Hotel Management And A Practise In A Five Star Hotel

Tourism has always been in progress. The greatest share in the accommodation due to tourism activity belongs to the hotel organizations. An organisation constitutes of different departments to meet the needs of the guests. The most important of these departments is the front office department.

The front office department is of vital importance not only with the functional features to symbolize the organisation to out but also to provide the knowledge circulation and the coordination feature with other departments. The front office staff must be given knowledge and ability in the direction of organisation policy. This can be achieved by means of education and orientation.

Constantly developing technology is in social use and makes people's lives easy. Hotel organisations have taken share from the developments thanks to automation systems.

Front office automation systems are the most important helpers of the staff and the management in the fulfillment of organisation's aims. The systems suitably chosen for the spirit and the need of the organisation are very significance in accomodation and satisfying the guests.

My project consists of four chapters. In the first two sections, I have tried to explain what must be done and in the last two sections I investigated the role of the systems to meet the hopes. The last two sections are practice sections.

The main factors in tourism are humanbeings and their service to each other. We have to use management systems which give choises to satisfy the guests. If we want to have a large portion from the international tourism market, we have to develop our systems and mentality and integrate our organisations to them because developments continue.

KEY WORDS : Accomodation organisations, inn, caravanserai, hotel management, front office, reservation, reception, front cash, switchboard, concierge, Fidelio and Sispar Front Office Automation Systems.

GİRİŞ

Konaklama işletmeleri eski çağlardan beri, çeşitli nedenlerle seyahat eden insanoğlunun konaklama ihtiyacını karşılamıştır. Yapılan araştırmalarda M.S. I. Yüzyılda hanlarla karşılanan bu ihtiyacın giderilmesinde ilerleyen dönemlerde kervansarayların da devreye girdiğini görmekteyiz. İpekyolu, Kralyolu gibi ticaret yolları üzerinde bulunan ülkemiz de bu gelişmelerin içinde olmuştur. Özellikle paranın iktisadi bir değişim aracı olarak kullanılmaya başlandığı dönemlerle birlikte ticari amaçlara dönük olarak artış gösteren seyahatler hanlara duyulan ihtiyacı arttırmıştır. Endüstri Devrimine kadar daha çok gezginlerin ve tacirlerin konakladıkları mekanlar olan hanlar, devrimin iktisadi alanda getirdiği değişimlerin bir sonucu olarak günümüzün konaklama işletmelerine öncülük etmişler, endüstri devrimiyle birlikte kendini gösteren yeni gereksinimler ortaya modern otelciliğin ilk örneklerini çıkarmıştır.

Araştırmanın birinci bölümünde seyahat olayına bağlı olarak gelişen konaklama işletmelerini irdelendi. Geleneksel konaklama işletmeleri olarak oteller, tamamlayıcı konaklama işletmeleri olarak motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, oberj, hostel işletmelerine değinildi. Neden otel işletmeciliği? sorusuna ise konaklama endüstrisinin % 91 oranla en fazla paya sahip olduğu ve konaklama alanındaki bütün gelişmelere öncülük ettiği nedeniyledir. Bu nedenle araştırmamın otel işletmeciliği üzerinden yürütmeye karar verilerek otel işletmeciliğinin tanımı ve özellikleri incelendi. Dünyada kabul görmüş kriterlere göre otel işletmeciliğinin sınıflandırılması üzerinde duruldu. Her işletmenin taşıdığı özellik ve verdiği hizmet aynı değildir. Fakat taşımaları gereken minimum özellikler ve vermeleri gereken hizmetlerin ölçüsü belirlenmiştir. Bunu sınıflandırma olarak adlandırıyoruz. Bu açıdan ülkemizdeki duruma bakıldı. Kanunlarda tüzük ve yönetmeliklerle otel işletmeciliğinin nasıl tanımlandığı, sınıflandırmanın nasıl yapıldığı ve sınıfına göre otel işletmelerinin taşıması gereken özellikler incelendi.

Önceleri salt konaklama ve yeme-içme hizmetlerinin verildiği otel işletmelerinde bu faaliyetlere dinlenme, eğlence, kültür, sağlık, spor gibi etkinlikler de eklenmiştir. Bu

etkinliklerin sergilenmesinde mal ve hizmet üretimi birarada oluşur. Konaklama işletmelerinin bu faaliyetleri gerçekleştirebilmeleri için çeşitli bölümlere ayrılmıştır. Günümüzde de genel kabul gören bir anlayış olarak müşteri temeline dayalı bölümlendirme esasına göre incelemeye tabi tutuldu. Bu esas, faaliyet bölümleri ve hizmet bölümleri sınıflamasına göredir. Faaliyet bölümleri, hizmet veren personelin konuklarla birebir ilişki içinde olduğu ve aynı zamanda gelir getirici önbüro, kat hizmetleri, satış & pazarlama, eğlence, yiyecek-içecek bölümleri; dolaylı yoldan hizmet sağlayan personel, muhasebe, teknik işler, güvenlik, çamaşırhane gibi hizmet birimleridir.

Otel işletmeciliğinin özünde üç unsur vardır. Bunlar konuk, personel ve sunulan mal/hizmetler. Faaliyetler bu üçgen içinde gerçekleşmektedir. Mal ve hizmetlerin sunulduğu kişiler diğer işletmelerde müşteri olarak adlandırılırken konaklama sektöründe “konuk yada misafir” olarak adlandırılır. Bu, ona verilen değer, saygının bir ifadesidir. Hizmeti sunan personel de özelliğidir. Diğer endüstri kollarına nazaran emeği daha yoğundur. Hizmete konu olan ürün de sadece mal değil hizmeti de kapsamaktadır. Ayrıca üretildiği yerde tüketilmesi, stok edilememesi, olaylara karşı fazla duyarlı oluşu gibi ayırdedici özelliklere sahiptir. İşleyişin gerçekleştirilmesini sağlayan fonksiyonel bölümlerin her birinin ayrı ayrı özellikleri bulunmaktadır. Özellikleriyle birlikte görev ve sorumlulukları da farklıdır. Bölümlerdeki işlerin çok ve çeşitli olması her işi değişik personelin yapması, çalışanların o işlerde uzmanlaşmasını ve dolayısıyla etkinlik ve verimliliğin artmasını sağlamaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde önbüro departmanı ele alınmıştır. Önbüronun otel işletmesi içindeki yeri, oynadığı rol ve görevleri incelendi. Önbüro çalışanlarının görev tanımları, taşınması gereken özellikler, uymaları gereken kurallar belirtildi. Etkin ve verimli bir çalışma için personel politikalarında adama göre iş değil, işe göre adam mantığının uygulanması gerekleri üzerinde duruldu. Çünkü bu bölümde konuklarla bire bir etkileşim son derece yoğun yaşanmakta ve yapılacak hataların telafisi mümkün olamamaktadır.

Önbüronun alt bölümleri olan rezervasyon, resepsiyon ve önkasa gibi belli çalışma sistemi ve birikim gereken bölümler ayrıntılarıyla incelendi. Rezervasyon bölümünde, rezervasyon süreci, geliş usulleri, takip şekilleri, esasları konuları incelendi. İçinde bulunduğumuz iletişim çağının genel kullanım aracı olan internetin yaygın olarak kullanımı nedeniyle klasik rezervasyon anlayışının değişmeye başladığını görmekteyiz. Turizm pazarını oluşturan ülkelerde yoğun olarak kullanım görmesine karşın ülkemizdeki uygulamalarında emekleme safhasında olmamızın yarışta gerilere düşebileceğimiz hususuna dikkat çekilerek, en kısa zamanda diğer ülkelerle entegrasyona geçmemizin gerekliliği üzerinde duruldu.

Resepsiyon bölümünde satışın gerçekleşeceği müşterilerin tanınmasına yönelik çalışmalar, müşteri analizlerinin yapılması, oda satış safhaları, teknikleri, münferit ve grup müşterileriyle ilgili işlemler, oda satışında odanın hazır olmaması ve short durumu gibi bazı özel durumlar incelendi. Acente, şirket ve gruplarla yapılan anlaşmalar gereği konuklar otelden ayrıldıktan sonra belli dönemlerde yapılmaktadır. Otel işletmesi nakde sıkışsa bile anlaşmanın gerektirdiği süreyi beklemek zorundadır. Walk-in (kapıdan gelen) müşterilerin ödemeleri kredili olmayıp peşindir. Bu alındılar işletmenin nakit akışında olumlu etkileri olmaktadır. Walk-in müşterileri kaçırmamak için kime nasıl oda satılacağına iyi bilinmesi gerekliliği ve müşterilerin iyi analiz edilmesi gerekliliği üzerinde duruldu. Önkasa bölümünde müşteri hesaplarının özellikleri, hesap ödeme şekilleri ve araçları irdelendi. Önbüronun diğer departmanlarla olan ilişkilerinde önbüro kat hizmetleri, mutfak, servis, muhasebe, teknik servis, güvenlik ve yönetim bölümleriyle ilişkileri ele alındı ve konumu değerlendirildi. Otel işletmesi canlı bir organizma gibidir. Sağlıklı ve fonksiyonel bir devamlılık üretilen mal ve hizmetlerin kalitesiyle yakından ilgilidir. Önbüro departmanı işletme içinde hem organizatörlük hem de yürütme görevlerini yerine getirmektedir. Elde ettiği bilgileri diğer departmanlara ileterek belli eylemlere yönelterek organizatör yönünü sergilemektedir. Bizzat verdiği hizmetlerle de sorumluluk alanına giren görevlerini uygulayarak yürütme görevini sürdürmektedir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde önbüro işletim sistemlerinin üzerinde duruldu. Günümüzde otellerde bilgisayar kullanılıp kullanılmaması konusu tartışılmamaktadır. Konu kullanılacak sistemler konusunda yoğunlaşmaktadır. Her sistemin özelliğine göre beklentilerle bunları gerçekleştirme düzeyi arasında belli bir maliyeti vardır. Bu konuda iki sistem ele aldık Sispar ve Fidelio işletim sistemleri. Niçin bu sistemler seçildiği sorusuna cevap olarak ülkemizde en yaygın olarak kullanılan sistemler oldukları için. Bunların tanıtımı ve işleyişi incelendi. Sistemlerin karşılaştırmaları yapıldı. Birbirine karşı üstünlük ve dezavantajları ortaya kondu. İşletmelerin neden bu sistemleri seçtiği araştırıldı. Üçüncü bölümde, otelcilikte otomasyon sağlamaya yönelik uygulanan önbüro sistemleri ele alındı. Ülkemizde en yaygın olması gibi şartlı değişken faktörü uygulanarak Fidelio ve Sispar otomasyon sistemleri hipotez olarak ele alındı ve test edildi. İşleyişleri incelendi. İki sistem birbiriyle karşılaştırıldı. Eksik ve fazla yönleri ortaya kondu. Otomasyon alanındaki uygulamaların orijininde yer alan Amerika'daki duruma kısaca gözetilerek durumumuz ortaya kondu.

Araştırmanın dördüncü bölümünde örnek olay olarak beş yıldızlı bir otel işletmesi olan Klassis Resort Oteli model olarak ele alındı. Tanıtımı yapılarak özellikleri sunuldu. Müşteri analizi ve fiyat politikaları incelendi. Orijinaline sadık kalınarak Klassis Resort Oteli'nin şirketler ve seyahat acenteleriyle münferit, grup ve kontenjan bazında anlaşma yaparken dikkate aldığı kriterler gösterildi. Anlaşma örnekleriyle konuya canlılık kazandırıldı. Münferit ve grup bazda konukların otele gelişlerinden çıkışına kadar olan olaylarla rezervasyon, resepsiyon, önkasa, santral ve gece denetimi çalışmaları incelendi.

Çalışmanın sonuna ek olarak seyahat acentesi, müşteri ve otel işlemcisinin çalışma esaslarını düzenleyen kanuni düzenleme esasları eklendi. Kanunlar otel, müşteri, acente ilişkilerinde serbest akit ilkesini benimsemiştir. Turizmdeki hukuk kuralları, insan hak ve hürriyetlerine tezat teşkil etmediği sürece aralarında serbestçe kararlar almasında bir sakınca görmemiştir. Anlaşmazlık durumlarında aralarında özel bir anlaşma şekli varsa ona bakmıştır.

Araştırma dört bölümden meydana gelmektedir. Teorik olan ilk iki bölümde bilimsel düşünce yöntemlerinden tümdengelim yöntemini kullanarak genelden özele bir yol izlendi. Seyahat olayına bağlı olarak gerçekleşen ve zamanla gelişen konaklama olayı ve konaklama işletmelerinin genel yapısı, taleplere bağlı olarak çeşitlenmeler izlendi. Konaklama işletmeleri dizgesi içinde otel işletmeciliğinin yeri ve önemi gözlemlendi. Otel işletmelerinin satınalma gücü, ihtiyaç ve tüketim şekillerine bağlı olarak değişik boyutlarda sınıflandığı görüldü. Ortak nokta her birinin de yapılacak faaliyetleri gerçekleştirmek için departmanlaştığı, profesyonel bir ekip çalışmasını gerektirdiği görüldü. Departmanlar içinde önbüro departmanının diğer departmanlarla ilişkileri, işletme içindeki yeri, önemi, görevleri, çalışma ilkeleri irdelendi. Faaliyetlerini sürdürebilmesi için önbüronun da rezervasyon, resepsiyon, önkasa, üniformalı hizmetler, santral gibi alt bölümlere ayrıldığı görüldü. Bu alt bölümlerin görev ve çalışma alanları incelenerek tümdengelim yönteminin genelden özele anlayışı uygulandı.

Uygulama bölümü olan dördüncü bölümde alan araştırması yapılarak Klassis Resort Oteli önbürosu örnek olay olarak incelendi. Otelcilik ve önbüro alanında model olarak alınıp alınmayacağı incelendi.

Çalışmanın hazırlanmasındaki amaç, dünyada hızlı bir gelişim içerisinde olan otelcilik sektörünün kalbi durumundaki önbüro departmanının yeri ve önemini ortaya koymak, önbüro personelinin etkinliği ve kullanılan yöntemlerle etkinliğinin nasıl arttırılacağını tespit etmektir.

Çalışmamın sürdürülmesinde büyük destek ve yardımlarını gördüğüm hocam ve danışmanım sayın Yrd.Doç.Dr. Orhan Batman'a şükranlarımı sunarken; her türlü yardımını esirgemeyen hocam Yrd.Doç.Dr. Burhanettin Zengin'e, dikte edilmesindeki gayretlerinden dolayı sayın eşime, uygulamadaki yardımlarından dolayı Klassis Resort Oteli ve The Park Oteli personeline teşekkürlerimi bir borç addederim.

BİRİNCİ BÖLÜM

KONAKLAMANIN TARİHİ SEYRİ VE KONAKLAMA İŞLETMELERİ, OTEL İŞLETMECİLİĞİ VE ÖZELLİKLERİ, OTEL İŞLETMELERİNDE ORGANİZASYON VE BÖLÜMLER

1. KONAKLAMANIN TARİHÇESİ

1.1. Dünya'da

Konaklamanın tarihi geçmişi şüphesiz insanlık tarihi kadar eskidir. Gerek yiyecek bulma, göç gibi zorunluluklar ve gerekse insanların yaradılışında varolan gezme, görme, eğlenme, güzeli arama, seyahat etme, sağlık, dinlenme gibi yer değiştirmeye sebep olan etmenlerle buldukları mahalden başka mahallere yer değiştirmeleri sonucu konaklamaya ihtiyaç duymuştur.

İlk çağlardaki seyahatlere ait bilgileri Robert W. Macintosh, *Tourism Principles Practices Philophies* adlı kitabında bahseder. Sümerler seyahati keşfedenler olarak nitelenir. Çünkü onlar yazıyı ve tekerleği ilk bulanlar olarak kabul edilmektedir. Böylece seyahatlerin tarihinin M.Ö. 4000 yıllarında başladığı söylenebilir. İnsanlar seyahatlerinde ulaşım ve konaklama için takas usulüyle yani malla ödeme yapmakta idiler.

Modern anlamda turizm olayı Eski Yunan'da daha yoğun ve belirgin bir biçimde görülmeye başlanmıştır. Örneğin Olimpiyatların başlangıcı olarak kabul edilen M.Ö. 776 yıllarında sayfiyelere gitmek, kaplıcalardan faydalanmak, kutsal mekanları ziyaret ve spor müsabakalarını izlemek zamanın popüler katılımlarındandı. Diğer taraftan Eski Mısır M.Ö. 3000 yıllarında dahi diğer bölgelerden gelen turistler için adeta bir Mekke idi.¹

¹ Tunca TOSKAY, *Turizm, Turizm Olayına Genel Yaklaşım*, Der Yayınları, İstanbul-1983, ss. 1-8.

Antik Hint yazıtlarında rahiplerin ve tapınaklardaki kutsal kişilerin yolcuları ağırladıkları görülmektedir. Yapılan uzak yolculuklar daha çok merak unsurunun yanısıra politik, diplomatik ya da askeri nedenlerle gerçekleşmekte ve insanlar barınma gereksinimlerini han yada kervansaraylarda karşılıyorlardı. İnsan yaşamıyla ilgili pek çok değişimde olduğu gibi, insanların konaklama gereksinimlerinin karşılanması ile ilgili değişikliklerinin ardında da üretim biçiminin ortaya koyduğu nedenler yatmaktadır. M.Ö. VI. yüzyıla gelinceye kadar barınma ve yeme-içme ihtiyacı duyan insan sayısı sınırlıdır. Fakat Lidyalılar'ın parayı bulmaları ve yaygın bir değişim aracı haline gelmesi ve ticaretin artış göstermesiyle insanlar daha fazla seyahatlerde bulunmaya başlamışlardır. Bu gelişmelere paralel olarak hanlara duyulan ihtiyacın artmasına neden olmuş hanların daha yeni işlevler kazanmasına neden olmuştur. Roma İmparatorluğu döneminde (yaklaşık M.Ö. 200-M.S. 500) öğrenciler, sanatçılar ve tüccarlar için taverna ve hanlar yapılmıştır. Bu yapıların insanların konaklama ihtiyacının yanısıra hayvanları için ahırları da kapsadığı görülmektedir. Daha sonraki dönemlerde ise, seyahat edenlere yiyecek-içecek imkanlarının da sağlandığı ve Romalı rahiplerin yönettiği 'Roma Hospice'ler gelişmiştir.

Ortaçağda konaklama kavramı daha da gelişerek ayrı boyut kazanmıştır. Bir çok yerde manastırlar yolculara konaklama, yiyecek-içecek sağlamakla kalmayarak ayrı binalar inşa etmişlerdir. Bu dönemde Hıristiyanların, yolcuları ağırlamalarını düzenleyen bazı yasalar çıkarılmıştır. Bunların en ilginç yolcunun aynı yerde üç günden fazla kalmamak şartıyla ücretsiz yemek yemesidir. Ancak ağırlama olayı bu şekilde 1282 yılına kadar sürmüştür. Bu tarihten sonra İtalya ve Fransa'da şehrin (Roma, Paris) ileri gelenleri toplanarak bunun bir ticaret haline gelmelerine karar vermişlerdir. Daha sonra da, hanlara lisans verilerek şarap satmalarına izin verilmiştir.

XVI. yüzyıl XVIII. yüzyıl arasında ağırlama ve konaklama kavramında gözle görülür gelişmeler oldu. Özellikle İngiltere'de kalite çok arttı. Yolculuklar yaylı atlı arabalarla yapılırdı. Londra'dan Edinburg'a yapılan yolculuklar birkaç gün sürer ve konaklamayı gerektirirdi. Han ve tavernalar yalnız yolcular için değil atlar için de sığınak sağlıyordu. Yolcular zenginler, soylular gibi üst halkın seçkin kesiminden olduğundan belli bir lüksü de

arıyorlardı. Bunun neticesinde konaklama mekanlarındaki lüksün yanısıra yolcu arabalarının sayısı ve kalitesinde de artış olmuştur. Bu han ve tavernalar aynı zamanda soylular, politikacılar ve rahipler gibi toplumun belli kesimini oluşturan insanların toplanma yerlerini oluşturuyordu. Lisanslarını da içinde buldukları Lord ve Şövalyeler veriyordu.¹

1750-1790 yılları arasında başlayan Sanayi Devrimi sonucu, teknik gelişme ve demiryollarının inşası ile ticaret ve seyahatin önem kazanmasına, bunun sonucu olarak konaklama endüstrisinin değişik bölgelere yayılmasına ve gelişmesine sebep olmuştur. Avrupa'daki gelişmeler 1700'lü yılların sonlarına doğru otel işletmelerinin başlangıcı olarak görülmektedir. 'Hotel de Henri IV' 1788'de Nantes'da inşa edilen, o zaman için Avrupa'nın en iyi otelidir.

Amerika'da otellerin gelişimi 16. Yüzyılda İngiltere'dekilere benzer hanların kurulmasıyla başlamıştır. İngiltere'deki hanlar yol üstüne kurulmuşken, Amerika'daki hanlar limanlara kurulmuştur. 1607 yılında ilk han Virginia'da açılmış ve bunu diğerleri izlemiştir. Konaklama endüstrisinin İngiltere'dekinden diğer bir farkı ve daha hızlı gelişme sebebi de hanların sadece zenginlere değil herkese açık olmasıdır. Bu durum İngiltere'de belli kesimlere hitap nedeniyle konaklama endüstrisinin durağan hale gelmesine neden olmuştur. Ayrıca Amerikan otelcilerinin yenilikçi ve misafirlere daha iyi hizmet etmenin yollarını aramaları gelişmede etkili olmuştur. 1794'te New York'ta açılan 'City Hotel' ve 1829'da Boston'da açılan 'Tremont House' işletmeleri Amerikan otelciliğinde yenilikçiliğin ve lüksün temsilcileri olarak hizmete girdiler ve bunları kısa zamanda diğerleri izledi.

Amerika'da otelcilik alanında sıradan seyahatlara hizmet eden otellerin kurulması için ekonominin güçlenmesi, ülkenin gelişmesi, ticari seyahatlerin artması, ulaşımın kolaylaşp ucuzlaması, seyahat edenlerin ve ihtiyaçların artması gibi faktörlerin oluşması neden oldu. Bunlara en güzel örnek de 1907'de Elsworth M. Statles tarafından açılan 'Buffalo Statler'

¹ Burhan ŞENER, **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara-1997, ss. 4-5.

girişimidir. Bu kişi aynı zamanda modern ticari otelcilik endüstrisinin kurucusu ve birden fazla yere otel açarak 'otel zinciri' kavramını ortaya atan ilk girişimcidir.¹

Birinci Dünya Savaşı ile birlikte hareketliliğin azalmasına rağmen savaş sonrası yıllarda, Amerika'nın ekonomik yapısının güçlenmesiyle dönemin en büyük otelleri inşa edildi. 1929 Sanayi Krizi ise otelcilik alanında yeni bir duraklamanın yaşanmasına yolaçtı. İkinci Dünya Savaşı ise ilkinin aksine otelciliğin gelişmesine neden oldu. Yurtlarından kaçan birçok insanın barınma ihtiyacını karşıladı.

Modern otel endüstrisinin ilerlemesiyle konukların değişik zevklerine hitap eden değişik tiplerde oteller kurulmasına yönelinmiş ve ayrıca modern mimarinin örnekleri uygulamaya konmuştur. Gelişmeler nedeniyle otellerin kuruluş yerlerinde de büyük değişiklikler görülmüştür. 1900'lerin başlarında yolcular tren ve gemiyle seyahat ettiklerinden oteller tren istasyonları ve limanlara kuruluyordu. Otomobil ve karayollarındaki gelişmeler üzerine oteller daha değişik yerlere kurulmaya başlandı. Böylece yeni otellerin çoğu şehir dışında kurulmaya başlandı ve motel biçimine dönüştü. Çünkü moteller karayoluyla seyahat edenlere daha ucuz seçenekler sunan işletmelerdir. Motellerin ilki 1901'de Arizona'da kurulan 'Askins Cottage Camp'tir. Uçağın yaygın ulaşım amaçlı gelişimiyle ise havaalanı otelleri kurulmuş ve gelişmiştir.

1900-1960 yılları arasında otelcilik alanında herbiri belli ihtiyaçlara cevap veren dört değişik tür ortaya çıkmıştır. Bunlar:

- Ticari veya geçici otel: Seyyar satıcılara ve orta sınıf turistlerin ihtiyaçlarını karşılayan işletmeler.
- İkametgah otelleri: Uzun süre kalacaklara ve özellikle kendilerine ait bir evde kalmak istemeyen yaşlılara hizmet eden işletmeler.

¹ William GRAY- C. Salvatore LIQUARI, **Hotel and Motel Management and Operations**, Englewood Cliffs, Per Prentice Hall, Inc., New Jersey-1980, ss. 6-7.

- Lüks oteller: Pekçok insanın bütçe sınırını aşan fiyatlar karşılığında, otelcilik hizmetlerinde mutfak ve konfor olarak en gelişmiş olanakları sunan ve özellikle zengin kesime hitabeden işletmeler.
- Tatil otelleri: Orta sınıfın bütçesine uygun fiyat karşılığında konfor, yemek ve eğlence açısından hizmet veren işletmeler.

Konaklama alanındaki yukarıdaki değişik türdeki otel işletmeleri hancılığın sona ermesine ve konaklama alanındaki yeni bir dönemin başlamasına neden olmuştur.¹

1.2. Türkiye'de

Türkiye'de konaklama hizmetlerinin geçmişi eski hanlara ve kervansaraylara dayanmaktadır. Orhun Kitabeleri'nde 'Moyanlık' denilen konaklama yerlerinden bahsedilmektedir. Moyanlık, aslında Türklerin yardım ve hayır yurdu olarak kurdukları bir konaklama ve geceleme tesisleridir. Çünkü Türkler misafirperverlikleriyle tanınmış bir millettir. Moyanlık ile bugünkü 'Otel' olarak adlandırılan konaklama işletmelerinin ilkinin Türkler kurmuşlardır. Sonraları 'Kervansaray, Han' adlarıyla anılan bu müesseseler Anadolu'da Selçuklular ve Osmanlılarca en mükemmel düzeye ulaştırılmıştır.

Yolların uğrak ve kavşak noktalarına kurulan kervansaraylar, seyahat eden insanların hayvanlarıyla birlikte konaklama, yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri, hayvanlarını değiştirebilecekleri, saldırılara ve olumsuz doğa koşullarına karşı mukavemetli, çoğunlukla su ve ormana yakın yerlerdir. Bölgenin coğrafi ve güvenlik koşullarına göre kare yada U şeklinde inşa edilirler ve şu üniteleri barındırırlardı: Su sarnıçları, şadırvan, mescit, hamam, revir, bakkal dükkanları, aşhane, kiler, depolar, ahırlar gibi mekanlar nalbant, saraç, demirci, arabacı, ayakkabı tamircileri gibi zanaatkarların işyerleri mevcuttu.²

¹ Kültür ve Turizm Bakanlığı, **Konaklama Endüstrisine Giriş**, Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara-1983, ss. 5-10.

² Alparslan USAL, **Yaygın Turizm Faaliyetlerinde Kervansaray, Han, Kale ve Hisarların Yeri**, İzmir Ticaret Odası Dergisi, C.LXI, S.4, Nisan, İzmir-1983, ss. 1-8.

Kervansaraylar, ülke ekonomisinin bel kemiğini oluşturan ticaret unsurunun en önemli öğeleridir. Selçuklular devrinde kervan yollarında yapılmış olan bu kervansaraylar çok önemli mimari özellikleri ile ülkenin sanat ve mimarideki ihtişamını da yansıtmaktaydılar. Kuşadası'ndaki Öküz Mehmet Paşa Kervansarayı, Konya-Aksaray yolu üzerindeki Sultan Han, Nevşehir'deki Sarı Han, Antalya'daki Alara Han, Evdir Han gibi örnekler verilebilir. Bu kervansaraylardan bir kısmı bugün otel yada restoran olarak kullanılmaktadır. Seyahat edenlere ve tüccarlara konaklama ve barınma imkanını sağlayan yerler olmanın yanısıra toplumun ileri seviyesini de gösteren sosyal tesislerdi. Dağ başlarında, ıssız ovalarda bazen tek başına devletin huzur ve güvenini temsil eden bir abide gibi kendini gösterirdi.

Kervansaraylar kar sağlama amacına dayanmayan sosyal tesislerdi. Osmanlı döneminde kervansaraylarla birlikte şehir içi hanlar yapılmıştır. Özellikle 18. Yüzyılda kervansarayları finanse eden vakıfların ekonomik yönden zayıflamaları nedeniyle kervansaray yapımı azalmış ve Tanzimat'tan sonra tamamen terk edilmesiyle de gelir sağlama esasına dayalı şehir içi hanların yapımına hız verilmiştir.

Hanlarla kervansarayları ayıran özellikler şunlardır:

- Kervansaraylar vakıflarca işletilen hayır hasenat kuruluşlarıdır. Hanlar özel teşebbüse ait ticari konaklama tesisleridir.
- Kervansaraylarda yatma odaları kapalı değildir, mahremiyeti yoktur. Hanlarda ise aileler için özel odalar bulunur.¹
- Kervansaraylar yerleşim birimlerinin dışında kurulmalarına karşın hanlar, yerleşim birimlerinde kurulmuşlardır.

¹ Burhan GÖKSEL, **Turizmin Tarihi ve Türkler**, Turizm Yılığ, Turizm Bankası A.Ş. Yayınları, Ankara-1985, ss. 50-56.

- Ülkemizde kervansaraylara Selçuklular devrinde rastlarken hanları, daha ziyade Osmanlılar döneminde görmekteyiz.

Batı'da esasını hanların teşkil ettiği konaklama endüstrisi gelişme olanağına kavuşmuş, fakat Doğu'da ticari espriden uzak kervansaraylar gelişmemiştir.

Ülkemizdeki modern anlamda ilk otel Wagon-Lits tarafından İstanbul-Tepebaşı'nda 1892 yılında inşa edilen 'Pera Palas Otel'i'dir. 1914 yılında yapılan 'Tokatlıyan Otel'i' o dönemin Avrupa ve Ortadoğu'nun lüks otelleri arasında idi. Bu gelişmeleri 1931'de yapılan 'Park Otel' izlemiştir.

Ülkemizdeki modern Türk turizminin başlamasına öncülük eden ilk otel, Türk Hükümeti ile Hilton Şirketi arasında yapılan anlaşma sonucu 1955 yılında kurulan 'İstanbul Hilton'dur. Halen uluslar arası standartlara uygun hizmet vermeye devam etmekte olup pazarlamacılığı ise tüm dünyadaki Hilton Rezervasyon Sistemi ile yapılmaktadır. Bu işletmede yetişenler zamanla diğer işletmelere geçmişler ve deneyimlerini yansıtmışlardır. Bu da Türk otelciliğinin gelişmesinde önemli rol oynamıştır. Ulusal turizmimizin gelişimi için dış yatırımlara açılmak ve onlardan da yararlanmak zorundayız. Tablo 1'de ülkemizdeki uluslar arası zincir yatırımları görmekteyiz.

Yabancı yatırımların yanısıra yerli yatırımlar da yapılmış olup genelde öncülüğün devlet tarafından yapıldığını görmekteyiz. Örneğin Emekli Sandığı büyük ve modern teknolojiye dayalı turistik tesisler kurmak suretiyle modern turizmin gelişmesini sağlamıştır. Bu amaçla 1958 yılında Emekli Sandığının ortak olduğu Emek İnşaat ve İşletme A.Ş. kurulmuştur. Emekli Sandığına bağlı olarak İzmir'de Büyük Efes; İstanbul'da Maçka ve Tarabya; Ankara'da Stad ve Büyük Ankara; Bursa'da Çelik Palas gibi işletmeler mevcuttur. Bugün Emek İnşaat otellerin inşasını yapmakta ve otellerin işletilmesini ve yabancı işletmecilere kiralanmasını yürütmektedir.

Turizm konusunda ilk defa faaliyete başlayan banka Türkiye Turizm Bankası A.Ş.'dir. Turizm sektörüne konaklama ve yan hizmet dallarında yatırımlar yapmak, turizm alanında yapılacak yatırımlara kredi vermek amacıyla Bakanlar Kurulunun kararıyla 1955 yılında kurulmuştur. 1989 yılında ise bu kurumun bankacılık işlemleri Turizm Bankası'na, turizm işleri ise Turban Turizm A.Ş.'ye devredilmiştir. Bugün Turban Turizm A.Ş. sahibolduğu yatak kapasitesiyle ülkenin öncü kuruluşu durumunda olup işletmelerinin bir kısmı özelleştirilmiş olup diğerlerinin özelleştirilmesine de devam edilmektedir.¹

Gerek Emekli Sandığı gerekse Turban olsun işletmecilik alanındaki misyonlarını büyük ölçüde tamamlamış olup birtakım yanlış politik uygulamalar sonucu devletin kamburu durumuna gelmişlerdir. Bu nedenle biran önce özelleştirilme yoluna gidilmelidir.

Turizmin gelişme sürecine bakıldığında ülkemizde iki dönem görülmektedir. Planlı Dönem öncesi ve Planlı Dönem sonrası. 1963'ten itibaren ekonomik uygulamalar için Beş Yıllık Kalkınma Planlarının uygulanmakta olduğunu görmekteyiz. Turizmi ilgilendiren asıl gelişmeler, 1980'den sonra turizme sağlanan teşvikler, özendirmelemler, 'Yap-İşlet-Devret' gibi modellerin uygulanması ve yabancı sermayenin ülkeye çekilmesiyle olmuştur.

¹ Burhan ŞENER, a.g.e., ss. 10-11.

Tablo-1 : Türkiye'de Faaliyet Gösteren Uluslararası Zincir Oteller

Zincir Adı	İşletme Adı	Tür	Oda Sayısı	Yatak Sayısı
HİLTON	Ankara Hilton	5	324	670
	İstanbul Hilton	5	500	758
	İstanbul Hilton Parksa	4	123	191
	İzmir Hilton	5	381	407
	Mersin Hilton	5	188	319
SHERATON	Ankara Sheraton	5	311	638
	Antalya Sheraton	5	409	697
İBEROTEL	İberotel Sarıyerme	4	372	750
	İberotel Marmaris	TK	200	400
	İberotel Belpark Village	5	355	712
	İberotel Belpark Place	4	256	742
ETAP PULLMAN	Etap İstanbul	4	197	340
	Etap İzmir	5	185	368
	Etap Mola	4	57	106
	Etap Konak	5	80	156
HOLIDAY INN	İstanbul Crowne Plaza	5	298	544
	İstanbul Ataköy	4	170	378
SWISS	İstanbul Swiss Otel	5	600	1200
INTERCONTINENTAL	İstanbul Intercontinental	4	88	176
	Ceylan Intercontinental	5	390	605
HYATT REGENCY	İstanbul Hyatt Regency	5	360	720

Kaynak : Türkiye Oteller Rehberi, İstanbul-1996.

Konaklama ve otelcilik endüstrisinin tarihi gelişimini şöyle özetleyebiliriz:

- Gelişme paranın mübadele aracı olarak kullanılmasıyla başlar.
- Doğu'nun kervansarayları ve Batı'nın müstakil hanları. Ticari nitelikli olan hanların gelişimdeki payı kervansaraylara nazaran daha uzun süreli olmuştur.
- Ulaşımındaki teknik gelişmeler. Demiryollarının gelişmesi kitle taşımacılığını sağlamış ve geniş halk kesimlerinin katılımını sağlamıştır.
- Amerikan otelciliğinin gelişmesi. Avrupa'da konaklama zengin sınıfa yönelik hizmet olduğu halde Amerikan otelciliğinde fark gözetilmeden parası olan herkese bu hizmet

sağlanmıştır. Bu durum Avrupa'ya da yansımış ve konaklamanın yaygınlaşmasını ve otelciliğin gelişimini sağlamıştır.¹

2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Konaklama işletmeleri, müşterinin değişik mekanda geceleme ihtiyacını karşılar ve büyük ölçüde turizm olayının etkisi ile birtakım özellikler kazanmışlardır. Konaklama işletmeleri çeşitli kriterlere göre ele alınıp sınıflandırılabilir. Birlikte genel kabul görmüş klasik sınıflamaya göre geleneksel konaklama işletmeleri ve tamamlayıcı konaklama işletmeleri olarak iki grupta ele alınıp incelenmektedir.

2.1. Geleneksel Konaklama İşletmeleri

Geleneksel konaklama işletmelerinin başında oteller gelmektedir. Motel, pansiyon gibi tesisler bu gruba dahil edilseler bile bunlar tamamlayıcı konaklama işletmeleri arasında yer alırlar. Çünkü önceki bölümde de konaklama işletmelerinin tarihi gelişimini incelediğimiz gibi M.Ö. 500 ile M.S. 500 yılları arasında seyahat eden insanların konaklama ihtiyaçlarını karşılayan hanlar Avrupa'da otelciliğin öncüsü durumuna gelmiş ve 1760 yılında da 'Otel' terimi ile anılmaya başlanmıştır. Buna karşılık, tamamlayıcı konaklama işletmeleri grubuna dahil ettiğimiz motel, pansiyon, tatil köyü gibi diğer işletmeler 1841'li yıllarda demiryolu taşımacılığının ve buharlı gemilerin devreye girmesi, 1920'li yıllarda otomobil çağının başlaması ile ortaya çıkan işletmeler olmuştur.²

2.1.1. Otel İşletmeleri

Otel işletmeleri, konukların konaklama, yeme-içme ihtiyaçları ile diğer ihtiyaçlarını da karşılayan ekonomik ve sosyal işletmelerdir. Diğer bir tanıma göre direkt müşteriye yönelik

¹ Hasan OLALI, *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*, Ege Üniversitesi Matbaası, İzmir-1973, ss. 5-9.

² Necdet HACIOĞLU, *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü Ders Notları*, Teksir, Uludağ

ve konaklamaya ilişkin turizm işletmeleridir. Günümüze gelinceye değin her müessese ve kavramda olduğu gibi oteller ve otelcilik mesleği de; çeşitli devirlerde türlü şekillerde, karşıladığı ihtiyaçlara göre, insanlığın hayat ve dünya hakkındaki görüşü ve tekniğin ilerlemesine paralel olarak değerlendirilip buna göre tarif edilmiştir. Zamanımızda otelcilik basit bir hizmet müessesesi olmaktan çıkıp başlıbaşına bir endüstri haline gelmiştir. Sonuç olarak ta bazı ülkeler döviz girdilerini bu endüstriden karşılama durumuna ulaşmışlardır.

2.1.2. Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri

Ulaşım sisteminin yaygınlaşıp gelişmesi, kitle iletişim araçlarının devreye girmesi, kişilerin boş zamanlarının ve gelirlerinin artması uluslararası turizm hareketine katılanların sayısını arttırmıştır. Seyahat ve ulaşım teknolojisindeki bu gelişme konaklama sektörünün de gelişmesini sağlamış literatüre yeni kavramlar eklenmiştir.¹

Moteller : Motel, yerleşim merkezleri dışında karayolu güzergahı veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla seyahat edenlerin konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını da karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisidir.

Tatil Köyleri : Tatil köyü, 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.

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 tesisleridir.

Kampingler : Kamping, karayolu güzergahları ve yakın çevrelerinde, kent girişlerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi

Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu., Balıkesir-1987, s. 2.

¹ Ayhan GÖKDENİZ, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Turhan Kitabevi Yayını, Ankara-1999, ss. 3-6.

imkanları ile geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlenme ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az 30 ünitelik tesislerdir.

Apart Oteller : Apart otel, belgeli bir otel veya tatil köyü işletmesinin bütünü içinde yer alan, müşterinin kendi yeme-içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizatla donatılmış, bağımsız apartman veya villa tipinde konut olarak inşa ve tefriş edilmiş fakat otel gibi işletilen konaklama işletmeleridir.

Oberjler (Dağ Evleri) : Oberj (dağ evi), spor ve avcılık tesisleri; spor ve avcılık turizmine cevap verebilecek ve en az bir yıldızlı otel nitelikleri taşıyan konaklama tesisleridir.

Hosteller : Hostel, kültür ve spor amacıyla seyahat eden öğretmen ve öğrencilerin yada 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.¹

3. OTEL İŞLETMECİLİĞİ VE ÖZELLİKLERİ

3.1. Tanımı

Hanlar ve kervansaraylarla başlayan konaklama hizmetleri, ulaşım araçlarının gelişmesi paralelinde, zamanımızda büyük değişikliğe uğramıştır. Önceleri sadece yatak satarak konaklama ihtiyacına cevap veren ve babadan oğula devredilerek işletilen küçük oteller, iş ve başka amaçlarla seyahat eden günümüz insanının ihtiyaçlarına cevap veremez olmuşlardır.

¹ Ayhan GÖKDENİZ, a.g.e., ss. 3-6.

İnsanlar, konaklama işletmelerinin hizmetlerine mesleki veya ailevi seyahatleri esnasında ihtiyaç duyarlar. Seyahat eden bir insan, konakladığı tesiste iyi ve kaliteli bir hizmeti arar. Hizmetin kalitesi, o tesiste çalışan personelin kalitesi ve başarısına bağlıdır. Konaklama tesisinin büyük olması, dinlenme ve eğlenme yerlerinin mükemmel donatılmış olması, seyahat eden günümüz insanının ihtiyaçlarını karşılamaya yeterli olmamaktadır. Bu nedenle konaklama tesislerinde çalışan personelin; otel organizasyonu, çalışma düzeni, müşteri memnuniyeti ve çevresel faktörlerle donatılması gerekmektedir.

Bugün, rekabetin de etkisiyle hizmet anlayışları değişen işletmeler, restoran, bar, alışveriş eğlence, sağlık gibi merkezlerin tamamını içinde barındıran kompleksler haline gelmişlerdir. Düne kadar uyguladığı hizmet anlayışıyla birlikte hizmet birimleri de değişen

otel işletmeleri; bugün yatırım ve organizasyon gerektiren yılın 365 günü ve günün 24 saati kesintisiz insana hizmet sunan ve onun mutluluğu için çalışan kârlı ve zevkli bir sektör olmuştur.

Otel işletmeleri, turizm sektörünün temeli olup müşterilerine mal ve hizmet sunan ticari kuruluşlardır. Bu kuruluşlar her ülkede değişik görünümde olmakla beraber temel amaç insanlara hizmettir. Konaklama işletmelerinde sunulan hizmetin ölçüsü, tesisin fiziki yapısına ve o işletmede çalışan personelin eğitilmişliğine bağlıdır.

Otel işletmeleri, turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, kısmen eğlence eve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Turizm sektöründen yararlanan turistlerin seyahat nedenleri, seyahat şekilleri, bir yerde konaklamaktan bekledikleri faydalar, gelir düzeyleri, zevkleri gibi etmenler birbirinden farklı olduğu gibi turizm şekilleri ve işletmelerin bulunduğu farklı bölgeler de konaklama işletmelerinin de farklı hizmetler vermesine neden olur.¹

Yukarıdaki açıklamalardan sonra otel işletmeleri;

¹ Ahmet AKTAŞ-Ömer L. MET, "Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi Ders Notları, Teksir, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Balıkesir-1985, s. 23.

Birinci derecedeki turizm işletmeleri arasında ilk sırayı alan, turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelere otel işletmeleri denir.

Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nin 60. Maddesine göre ise şu şekilde tanımlanmıştır:

Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir.¹

3.2. Otel İşletmeciliğinin Özellikleri

Çeşitli nedenlerle konaklama işletmelerinden faydalanmak isteyen müşterilerin konaklama, yeme-içme gibi temel ihtiyaçlarının yanısıra eğlenme, kültürel gibi yardımcı ihtiyaçlarını da karşılayabilen ekonomik ve sosyal işletmeler olan konaklama işletmelerinin başlıca özelliklerini şu şekilde özetleyebiliriz:

1. Otel işletmeciliğinin temel dayanağı insan gücüdür. Bir işletmenin tüm bölümlerinde misafirlere hizmet sunan yine insandır. Tüm konaklama hizmetlerinde sayı bakımından çokluk arzeden insan gücüne gerek duyulmaktadır Diğer işletmelerde otomasyona ağırlık verilerek, insan gücünün makinelerle ikame edilmesi mümkündür. Oysa otel işletmeciliğinde insan gücünün ikame edilemeyeceği işler daha ağırlıklıdır. Bu nedenle işletmelerin bilgili, yetenekli ve formasyonunu almış kalifiye personele ihtiyacı vardır. İyi bir insan gücü planlaması yapılarak bu ihtiyaca cevap verilmesi gerekmektedir.
2. Otel işletmelerinin faaliyetlerinde zaman sınırlaması yoktur. Günün 24 saati, haftanın 7 günü, bütün bir yıl boyunca (sezonluklar hariç) misafirlerine hizmet sunmaya devam ederler. Diğer insanlar tatil yaparken onları memnun etmeye çalışmaktadır. Bu nedenle personelin mesleğini sevmesi ve insan ilişkilerini iyi bilmesi gereklidir.

¹ Burhan ŞENER, a.g.e., s. 4.

3. Otel işletmelerinde üretilen hizmetlerin satışı ancak, misafirlerin işletmeye başvurusu üzerine başlamaktadır.
4. Sürekli çalışmayı gerektiren otel işletmelerinin en önemli gelir kaynağı olan oda satışlarının ayrı bir özelliği vardır. Zaman temelini esas alan bu işletmelerde, satış o gün için sağlanamayan odaların satılacağı güne kadar depolanarak saklanabilme şansları yoktur.
5. Otel işletmeleri bulunduğu ülkenin içine girdiği tehlikelerden çok hızlı biçimde etkilenirler. Gerek uluslararası ilişkilerde politik açıdan meydana gelen olumsuz durumlarda, gerek ülkenin doğal koşullarında ortaya çıkan dengesizliklerde, gerekse ülkede patlak veren savaş, çatışma gibi yıkıcı olaylarla karşı karşıya gelen işletmelerin çalışmalarını ağır biçimde zarar etkilenir.¹
6. Otel işletmeleri misafirlerine her zaman daha kaliteli hizmet sunmak istediğinden teknolojik yeniliklerden sürekli olarak faydalanır ve bunları olanakları doğrultusunda satın alarak kullanırlar. Çünkü konaklama işletmelerinin büyüklüklerine göre geliştirilen önbüro sistemlerinin, genel bakım ve temizlik hizmetlerinde kullanılan gelişmiş makine ve malzemelerin, mutfak ve servis hizmetlerinde işi kolaylaştırmak ve hızlandırmak amacı ile geliştirilmiş yeni ekipmanların kullanılması, aynı zamanda genel olarak konaklama işletmeleri için geliştirilen diğer teknolojik yeniliklerden (anahtar kart sistemi, bilgisayarlı minibar, telefon ve güvenlik sistemi vb) faydalanılması işletme başarısını etkileyen önemli hususlardır.
7. Otel işletmelerinde sunulan hizmetler bölümler ve personel arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımlaşmayı gerektirir. Otel işletmelerinin bütün bölümleri birbirine bağlı olarak ve sürekli bilgi alışverişinde bulunarak görevlerini yerine getirmektedirler. Bir bölümün ya da personelin yapacağı hata, diğer bölümleri ya da personeli misafir karşısında mahcup edeceğinden, konaklama işletmelerinde personel arasında yakın

¹ A.g.e., s. 17.

işbirliği ve karşılıklı yardım kesinlikle gereklidir. Örneğin önbüronun boş oda satışını yapmak için bir odanın boş fakat satışa hazırlanmamış olduğunu farkedememesi bu durumun kat hizmetleri tarafından önbüroya bildirilmemiş olması ya da tam tersi bildirildiği halde önbüronun bu bilgiyi doğru kaydetmemiş olması nedeninden kaynaklanabilir. Durumun sonradan farkedilmesi ise ortaya çıkan anlaşmazlıkları telafi edememektedir. Diğer taraftan servis bölümünün bir yemek organizasyonu için mutfağa bildirdiği sayıdaki yanlışlık, konuklar geldiğinde yemeklerin yetiştirilmesi ve bunu takip eden durumlar büyük fiyaskoya dönüşecektir.¹

8. Otel işletmeleri yalnız konaklama hizmeti değil, yeme-içme ve eğlence gibi değişik ihtiyaçları da karşılar.²
9. Otel işletmelerinde sermayenin büyük bir kısmı sabit değerlere ayrılmıştır. Konaklama işletmelerinin kurulabilmesi ve işletilir duruma getirilebilmesi için büyük miktarlarda sermayeye ihtiyaç vardır. Bu sermayenin önemli bir bölümü de işletme faaliyete geçmeden önce sabit değerlere başlanmasını gerektirir. Varlıkların dağılımı genelde şu şekildedir.

Duran varlıklar: % 85-90 Dönen varlıklar: % 10-15.

10. Otel işletmelerinde satışlar genel olarak peşindir ve ödemelerde yaygın olarak kredi kartı kullanılmaktadır.³

¹ Sabah KOZAK, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir-1995, ss. 11-12.

² Ayhan GÖKDENİZ, **a.g.e.**, s. 9.

³ Burhan ŞENER, **a.g.e.**, s. 17.

4. OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

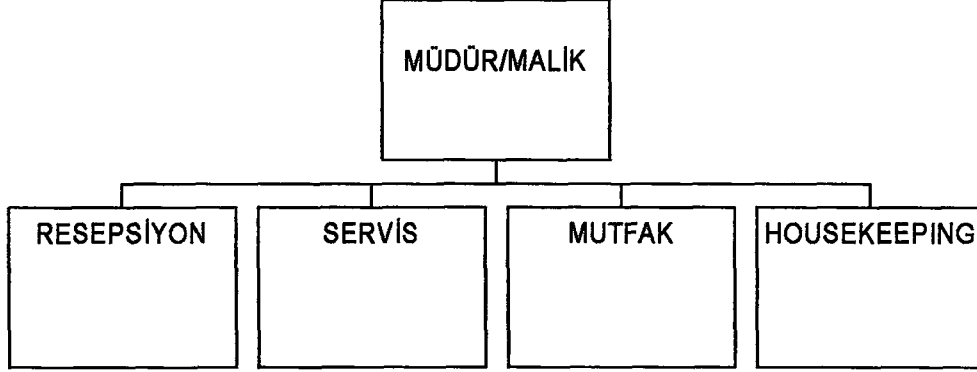
Otel işletmelerinin sınıflandırılması konusunda ortak bir şablon olmayıp değişik görüşler ve yaklaşımlar bulunmaktadır. Her ülke kendi işletmelerini de gözönüne alarak ayrı bir sınıflamaya girmiştir. Ayrıca otelcilik alanındaki gelişmeler, insanların dünya görüşleri, alışkanlıkları, ihtiyaçları ve zevklerindeki gelişmeler doğrultusunda farklı sınıflandırmalar da yapılmaktadır. Biz de ülkemiz şartları ve çalışma konusunu dikkate alarak şu şekilde sınıflandırabiliriz.

4.1. Büyüklüğüne Göre

Küçük Oteller : Oda sayısı 10-50 arasında değişen ve 25-30 işgören istihdam eden turizm işletmeleridir. Ülkemizdeki duruma bakıldığında oda sayısı 75 odaya kadar olan oteller küçük otel sınıfına girmektedir.

Bu tür 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 organizasyon yapısına sahiptir. Çalışanlar genellikle çeşitli görevleri birarada yürütür. İşletmenin sahibi aynı zamanda yöneticisi olabilir. İşletmenin temel gelirini konaklama geliri oluşturur. Şekil-1'de küçük bir otel organizasyonu görülmektedir.

Şekil-1 : Küçük Otel Organizasyonu

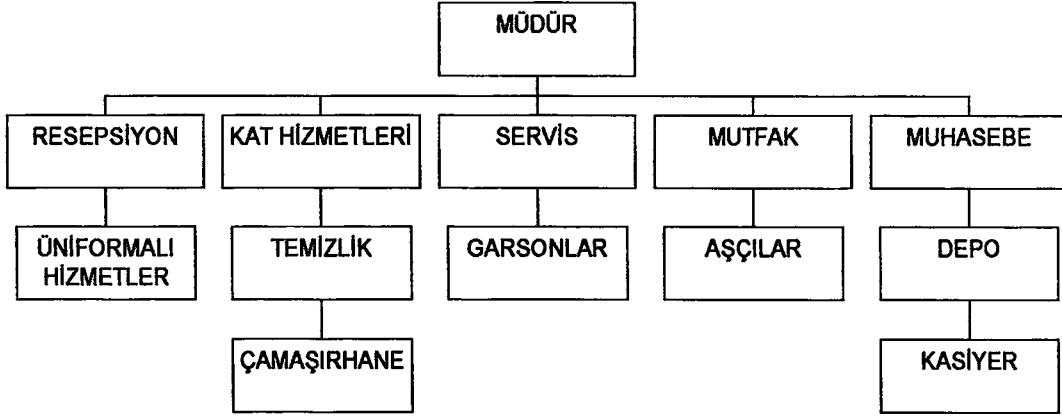


Kaynak: Uygulamadan bir örnek.

Orta Büyüklükte Oteller : Oda sayısı 50-100 arasında değişen ve uluslar arası standartlarda 50-100 arasında işgören çalıştıran konaklama işletmeleridir. Ülkemizdeki uygulamada ise 75-200 oda arasında değişen ve 20-60 eleman çalıştıran işletmelerdir. İstihdam edilen personel sayısı az olduğu için etkin bir denetim sözkonusudur. Hiyerarşik kuruluş biçimi, yetki organlarının az sayıda oluşu kararların hızlı alınmasında ve anında uygulanmasın önemli rol oynar. Örneğin, önbüro müdürü tarafından kabul edilmesi gereken bir grup rezervasyonu onun yokluğunda otel müdürü tarafından da kabul edilebilir. Karmaşık bir organizasyon yapısına sahip olmamasına rağmen işletmede departmanlaşma ve her departmanın yöneticisi vardır.¹ Şekil-2.

¹ Sabah KOZAK, a.g.e., ss. 13-14.

Şekil-2 : Orta Büyüklükte Otel Organizasyonu



Kaynak: Uygulamadan bir örnek.

Büyük Oteller : En az 100 odalı olan ve en az 100-110 işgören çalıştıran konaklama işletmeleridir. Bazı araştırmacılara göre de 150-200 üstü oda kapasitesine sahip otellerdir. Avrupa standartlarına göre 165-220 personelken ülkemizde bu oran 90-120'dir. Yerleşim durumu, donatımı, dekorasyonu ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösterirler. Alanlarında iyi eğitim almış, uzun yıllar işletmelerin değişik kademelerinde görev yaparak belli birikim sahibi olmuş ve alanında uzmanlaşmış kadrolarca yönetilen üst yöneticilere sahiptir. Genel müdür, müdür yardımcıları, departman müdürleri, kısım şefleri tarafından yönetilmekte ve işgörenler tarafından faaliyetler sürdürülmektedir. Hizmetlerde uzmanlaşmaya gidilmiştir. Departmanlar arası ilişkiler küçük ve orta boy işletmelere nazaran resmidir. Üst kademenin mesajları işletme içi memorandumlarla sağlanır. Konusunda uzman ve nitelikli personel çalıştırırlar. Departmanlar arası görev ve sorumluluklar kesin çizgilerle ayrılmıştır. Modern yaklaşım biçimine göre departmanlar hizmet ve faaliyet alanlarına ayrılmıştır. Yönetimleri ayrı müdür yardımcılarına bağlanmıştır. Şekil-3.

4.2. Faaliyet Süresine Göre

Devamlı Oteller : Faaliyetlerini yıl boyunca sürdüren otellerdir. Şehir otelleri ile hava şartlarının ve iş koşullarının bütün yıl boyunca faaliyetini sürdürmesine imkan bulan otelleri bu gruba dahil edebiliriz.

Mevsimlik Oteller : Yılın belli mevsimlerinde faaliyet gösteren ve diğer zamanlarda kapalı bulunan işletmelerdir. Ülkeden ülkeye ve bölgeden bölgeye değişiklik gösterirler.

Ülkemizde son derece yaygın olan otel türüdür. Çünkü turizm olayı ülkemizde yılın 12 ayına yayılmadığı için otel işletmelerinin çoğu belli mevsimde açık diğer zamanlar kapalıdır. Ülkenin turizminin gelişebilmesi için sezonluk işletme anlayışının değişmesi ve yılın 12 ayına yayılması gereklidir. Bu anlayış sadece işletmeleri ilgilendiren bir anlayış olmayıp kamu ile de yakından ilgilidir.

İşletmeciliğin mevsimlik özelliği nedeniyle kalifiye personel ölü sezonda çalışmadıkları için bu işletmeleri tercih etmemekte bu da hizmette kalitenin düşmesine neden olmaktadır. Sürekli kazanamayan işletmeciler gerek otomasyon (sistem) ve gerekse personel açısından yatırım yapmamakta elde olanlarla yetinmektedir. Öte yandan boş kalan yataklar ülkenin milli servetinin atıl vaziyette kalmasıdır.

4.3. Sahiplik İlkesine Göre

Özel Mülkiyete Ait Oteller : Varlıklarının tamamı özel kişilere yada kuruluşlara ait olan otellerdir.

Karma mülkiyetli Oteller : Sermayesinin bir kısmının özel sektörde, bir kısmının da kamu kurumlarınca karşılanan otellerdir.

Kamu kuruluşlarına Ait Oteller : Varlıklarının tamamı kamu kuruluşlarına ait olan otel işletmeleridir. Kamu kuruluşları da kuruluş kanunlarının izniyle otel işletmeciliği

yapabilirler. Örnek olarak Turban, Emekli Sandığı, Vakıflar Genel Müdürlüğü, Belediyeler ve İl Özel İdarelerinin teşebbüsleri gösterilebilir.¹

4.4. Konaklama İhtiyacının Türüne Göre

Şehir Otelleri : Şehir merkezlerinde bulunan ve genellikle işadamlarının, bölgeye gelen yerli ve yabancı konukların işlerini takip etmek amacıyla kısa süreli konakladıkları işletmelerdir.

Kıyı Otelleri : Dinlenmek, eğlenmek, denize girmek, doğa ile iç içe olmak, kumdan ve güneşten faydalanmak amacıyla uzun süreli tatil geçirmek isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir.

Dağ Otelleri : Kayak ve dağ sporları yapmak, dinlenmek ve doğa ile baş başa kalarak tatil geçirmek isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir.

Kaplıca Otelleri : Kaplıca ve şifalı sulardan yararlanmak ve tedavi olmak isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir.

4.5. Ulaştırma Araçlarıyla Olan Bağlantısına Göre

Havaalanı Otelleri : Büyük, uluslar arası havaalanları yakınında kurulan otel işletmeleridir.

İstasyon Otelleri : Genellikle büyük şehirlerin otobüs terminalleri ve istasyonların civarında kurulan otel işletmeleridir.

Liman Otelleri : Büyük liman şehirlerinde kurulan pek yaygın olmayan otel işletmeleridir.

¹ Burhan ŞENER, a.g.e., ss. 22-24.

Karayolları Kavşak Noktalarındaki Oteller : Büyük karayollarının kavşak noktalarında kurulan ve ülkemizde de son yıllarda yaygınlaşan otel işletmeleridir.¹

5. TÜRKİYE'DEKİ OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Türkiye'de otel işletmelerinin sınıflandırılması ve niteliklerinin belirlenmesi Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan yönetmeliklerle düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye göre İşletme Belgeli ve İşletme Belgesiz olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır.

5.1. İşletme Belgesiz Otel İşletmeleri

Turizm işletme belgesine sahip olmayan bütün otel işletmeleri bu sınıflandırma grubuna girmektedir. Bu grupta yer alan oteller yerel yönetimlerin tespit ettiği normlara göre sınıflandırılırlar. Denetimlerinin yerel yönetimler tarafından yapıldığı gibi fiyatları da aynı şekilde yerel yönetimler yani belediyeler tarafından yapılmaktadır. Bu otellerin sınıflandırılması genellikle;

I.Sınıf oteller,

II.Sınıf oteller,

III.Sınıf oteller şeklinde olmaktadır.

5.2. İşletme Belgeli Otel İşletmeleri

Ülkemizde, otel işletmelerinin sınıflandırılması ile ilgili yapılan ilk çalışma 1956 yılında çıkarılan 6068 sayılı Turizmi Endüstrisi Teşvik Kanununa bağlı olarak, Turizm ve Tanıtma Bakanlığı 'Turizm Danışma Kurulu' tarafından hazırlanan ve 1965 tarihinde yürürlüğe giren 'Turizm Müesseselerine Ait Vasıflar Yönetmeliği'nin I. Maddesine göre otel işletmeleri sınıflandırılmıştır. 1979 yılında yetersiz kalan bölümlerine ilaveler yapılmışsa da 1982 yılında bu kanun yürürlükten kaldırılarak yerine 2634 sayılı 'Turizmi Teşvik Kanunu'

¹ A.g.e.,ss. 25-26.

yürürlüğe konmuştur. Bu kanun maddesinde de bazı yetersizlikler görülmesi üzerine 1991 yılında da bazı değişiklikler yapılarak günümüze kadar uygulanmakta olan haline ulaşılmıştır.¹

Turizm işletme belgesine sahip otel işletmelerinin sınıflandırma işlemi için 21728 nolu Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliğinin 21. maddesinde belirtilen sınıflandırma heyetince yapılır. Bu maddeye göre sınıflandırma heyetinde, İşletmeler Genel Müdürlüğüne belirlenecek üç Bakanlık kontrolöründen veya iki Bakanlık kontrolörü ile bir sektör temsilcisinden oluşur. Yapılan kontroller sonucu asgari nitelikleri taşıyanlara şu şekilde sınıflandırma yapılır.

5.2.1. Bir Yıldızlı Oteller

Bir yıldızlı oteller aşağıdaki özellikleri taşırlar:

1. En az 10 oda kapasitesi,
2. Girişte rüzgarlık, otel kapasitesinde uygun iyi düzenlenmiş resepsiyon, bekleme yerini kapsayan lobi, telefon kabini ve vestiyerden oluşan bir kabul holü düzenlenir. Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesislerde rüzgarlık ve vestiyer şartı aranmaz,
3. Yönetim odası,
4. Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat merdiveni üçten fazla ise, otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
5. Kent içinde oda sayısının % 30'u kent dışında %50'si oranında oturma imkanı veren rahat, iyi tefriş edilmiş, oturma salonu düzenlenir. Yazlık tesislerde oturma salonunun bir kısmı açık olabilir.
6. Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu, kahvaltı ofisi ile bağlantılı yeterli büyüklükteki oturma salonu veya varsa lokanta bu amaçla kullanılabilir. Yazlık tesislerde bir kısmı açık olabilir,
7. Lokanta yok ise büfe hizmeti,
8. Emanet kasası, p.t.t. ve telefon hizmetleri ile ilk yardım dolabı.

¹ A.g.e., ss. 26-28.

5.2.2. İki Yıldızlı Oteller

İki yıldızlı oteller, bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir.

1. En az 20 oda,
2. Odalarda telefon hizmeti,
3. İçki servisi verebilen büfe.

5.2.3. Üç Yıldızlı Oteller

Üç yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir.

1. En az 50 oda,
2. En az iki adet yönetim odası,
3. Oturma salonunda veya bağımsız bölümlerde bar düzenlenmesi,
4. Müşterinin inip çıkacağı merdiven sayısı ikiden fazla ise, otelin kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
5. Genel mahallerde ve iklim şartlarına göre odalarda klima tesisatı,
6. Yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan nitelikli malzeme (halı, seramik, vb..)
7. Alakart veya tabldot servisi olan lokanta,
8. Yatak odalarında müzik yayını. Yatak odalarının tümünde tv olması halinde aranmaz,
9. Kişi başına 1,5 metrekare olmak üzere en az 50 kişilik çok maksatlı salon.
10. Yatak katlarında kat ofisi.

5.2.4. Dört Yıldızlı Oteller

Dört yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir.

1. En az 100 oda,

2. Otel kapasitesine uygun servis girişi, servis asansörü veya merdiveniyle bağlantılı bagaj odası, telefon kabinleri yerlerinde oluşan kabul holü,
3. Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat merdiveni birden fazla ise, otelin kapasitesiyle orantılı olarak müşteri asansörleri, ayrıca servis merdiveni ve servis asansörleri.
4. Lokanta, birinci sınıf olarak düzenlenir.
5. Çamaşır yıkama, ütüleme ve kuru temizleme hizmeti.
6. Yemek salonu, bar, resepsiyon holü gibi genel mahallerde zeminde nitelikli malzeme ile tam kaplama.
7. Sayfiye otellerinde spor tesisleri
8. 05-24 saatleri arasında oda servisi,
9. Tüm hacimlerde klima tesisatı
10. İlk yardım gereçleri odası
11. Banyolarda saç kurutma makinesi
12. Bay ve bayan kuaförü
13. Turizm amaçlı küçük satış yerleri
14. Odalarda tv ve minibar
15. Kişi başına 1,5 metrekare düşecek şekilde en az 50 kişilik toplantı salonu ve fuayesi.

5.2.5. Beş Yıldızlı Oteller

Beş yıldızlı oteller, yerleşme durumu, yapı tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren en az 200 odalı, dört yıldızlı oteller için öngörülen nitelikler ve özelliklere ek olarak aşağıdaki nitelikleri de taşıyan tesislerdir.

1. Odalar standartlara uygun tefrişli ve banyo hariç 20 metrekarenin üzerinde olmalıdır.
2. En az iki adet çok amaçlı salon,
3. En az üç çalışma odası ile bağlantılı sekreter ve simultane tercüme hizmetleri ve fuayeyi de kapsayan kişi başına en az 1,5 metrekare alan düşen, en az 100 kişilik kongre salonu,
4. Odalarda kıymetli eşya muhafazası için kasa,
5. Banyolarda küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon ve alarm sistemi,

6. Uydu ve video yayınları imkanı,
7. Garaj, en az oda kapasitesinin %'10 u kadar. Sayfiye otellerinde üstü kapalı otopark varsa garaj şartı aranmaz,
8. Kapalı ve ısıtılmalı en az 80 metrekare büyüklükte yüzme havuzu,
9. Gece kulübü veya diskotek,
10. 24 saat oda servisi,
11. Pastane hizmeti veren bir salon,
12. En az 40 metrekare büyüklükte aletli jimnastik salonu, sauna, Türk hamamı, masaj odası, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az dört adeti,
13. Birinci sınıf lokanta ilaveten en az bir lokanta ,
14. Amerikan bar hizmetinin verildiği bir salon,
15. Çamaşır yıkama, ütüleme ve terzi ünitesi ile kuru temizleme mahalli,
16. Sürekli 24 saat doktor-hemşire hizmeti sağlanan ilk yardım odası.

6. OTEL İŞLETMELERİNDE BÖLÜMLER

Günümüzde meydana gelen teknolojik ve sosyal gelişmeler otel işletmelerinin organizasyon yapılarında önemli değişiklikler göstermiştir. Bu değişiklikler, ekonomik ve sosyal imkanların farklılaşması ile birlikte, otellerin kapasiteleri, sayıları, pazar alanları, sunuş ve satış biçimleri ile örgütlenme şekilleri de önemli değişiklikler göstermiştir. Buna bağlı olarak, otel işletmelerinin faaliyetlerinin organizasyonunda yeni yöntemler ve yaklaşımları de beraberinde getirmiştir.

Otel organizasyonu, birbirinden farklı değişik bölümlerden oluşmasına rağmen, konuklara departmanlar arası işbirliğinden doğan bütünleşmiş bir hizmet sunulması nedeniyle karmaşık bir yapı görünümündedir. Bu karmaşıklığı önlemek ve kolaylık sağlamak için otel organizasyon yapısını 'Faaliyet Bölümleri' ve 'Hizmet Bölümleri' olarak iki kısımda incelenecektir.

6.1. Hizmet Bölümleri

Konuk ile personelin direkt ilişkide bulunmadığı ve uygulamada gelir sağlamayan bölümlere hizmet bölümleri denir.

Personel Bölümü : Personel bölümü, otelin genel personel politikasının esaslarını tespit ederek uygulanmasını sağlayan, sendikal ilişkileri ve toplu sözleşmelerini yürüten, personel ücretlerinin belirlenmesi ve sosyal haklarının fonksiyonel olarak yerine getiren bölümdür.

Turizm işletmeleri emek-yoğun işletmeler olduklarından sanayi işletmelerine göre daha fazla işgören çalıştırılması zorunludur. İşletmede işgörenlerle ilgili bir sorun çözülemediği takdirde ciddi mali sorunlara yolaçabilir. Sorunlarla karşılaşmamak için yukarıda tanıtımda belirtilen görevlerin yanısıra aşağıdaki noktaların çözülmesi gereklidir;

- İş analizi,
- İnsan gücü politikalarının planlanması,
- Personel seçimi,
- İşe alınması,
- Eğitimi,
- İş değerlemesi,
- Personelin ödüllendirilmesi.

Muhasebe Bölümü : İşletmede yürütülen faaliyetlerle ilgili hesapların kaydedilmesi, sınıflandırılması ve bunlarla ilgili raporların hazırlandığı bölümdür.

Muhasebe bölümü daha ziyade işletme ile yönetim arasında bir bölümdür. İşletmeyle ilgili hazırladıkları günlük, haftalık, aylık, yıllık raporları yönetime sunarlar. Yöneticilerin sunulan bu raporları çok iyi analiz etmeleri gerekir. Çünkü geleceğe ait planlamalar bu raporlara göre yapılır. Diğer yandan iç kontrole yönelik faaliyet gösterir. Suiistimaller, işletme mallarının korunması gibi fonksiyonları yaparlar. İşletmenin kaçaklarını kontrol ederler. Diğer bir ifadeyle işletmenin emniyet sübabıdır.

Çoğu işletmede satınalma bölümü muhasebe bölümünün içinde yer almıştır. Talep edilen mal ve malzemelerin satın alınmasından sorumludur. Ayrıca satın alınan malların usulüne uygun kullanılıp kullanılmadığını da denetler. Buna otel işletmeciliğinde cost control denir. Bunu periyodik olarak yaptığı envanter sayımlarıyla gerçekleştirir. Gerçekleştirdiği diğer işler,

- Oda gelirlerinin kontrolü,
- Otel ödemeleri (geri ödemeler, vergi ödemeleri),
- Otel gelirlerinin kontrolü,
- Menü planlama,
- Kredi planlama.

Teknik İşler Bölümü : Otelin değişik bölümlerinde kullanılmakta olan araç, gereç ve donanımların her zaman iyi bir şekilde işlevlerini yapacak biçimde hazır bulunmasını sağlamakla görevli bölümdür.¹

Teknik bölümün amacı oteli işler kılmak, konuklara en iyi hizmetin verilebilmesi için her bölüme destek olmak ve tüm hizmetlerin en ekonomik şekilde yapılmasını sağlamaktır.

Teknik bölümde şu üniteler bulunmaktadır: Sıhhi tesisat, ışık ve aydınlatma, ısıtma-havalandırma, boya, elektronik (bilgisayar, telefon), malzeme ambarı, bakım-onarım atölye birimleri.

Kısacası var olanın işlenmesi, arızanın onarılması ve tasarrufların sağlanması bu bölümün işidir.

Çamaşırhane Bölümü : Bu bölüm otelin kirli çamaşırlarının yıkandığı, kurutulduğu, bakım ve onarımının yapıldığı, ütülendiği, çamaşır stoklarının düzenlendiği ve çamaşırların alınıp verildiği bölümdür.

¹ A.g.e., ss. 156-159.

Modern bir otel işletmesinin çamaşırhanesi yapılan işlerin özelliklerine göre altı bölümden meydana gelmektedir.

- Kirlı çamaşır,
- Yıkama ve kurutma,
- Dikiş ve tamir,
- Ütü ve kola,
- Kuru temizleme,
- Temiz çamaşır bölümü.

Otele ait çamaşırılarla birlikte konukların çamaşırılarının yıkanmasının yanısıra otelin dışından yıkama ve kuru temizleme işlerinin de kabul edilmesi bu departmanı gelir getiren önemli bir departman konumuna getirmektedir.

Günümüzde temizleme ve kuru temizleme fiyatlarının yüksek olması modern işletmeleri çamaşırhane bölümünün daha kuruluş aşamasında geleceğe yönelik ve modern şekilde planlanmasına yöneltmektedir.¹

Güvenlik Bölümü : Turizm olayını meydana getiren unsurlardan birisi de güvenliktir. Zira güvenlik unsuru aynı zamanda temel ihtiyaçlarımızdandır.

Güvenlik bölümü otelin, konukların ve personelin her türlü güvenliğini sağlayan, rahat ve huzuru bozan olaylara meydan vermemek için çalışan bir bölümdür.

Otel işletmelerinde her zaman olağanüstü olaylarla karşılaşılabilir. Bu olayların en önemlileri;

- Yangın,

¹ A.g.e., ss. 185-190.

- Ölüm,
- Kaza,
- Hırsızlık,
- İşletmenin tesis ve demirbaşlarına (kasıtlı olarak yada sarhoşluk sonucu) verilen zarar.¹

Günümüzde bazı işletmeler için güvenlik konusu prestij unsuru haline gelmiştir. Bunu da polisiye tedbirlerin yanısıra kollama, kurtarma ve ilkyardım gibi konularda iyi eğitilmiş ve organize olmuş personeli sayesinde olmaktadır.

6.2. Faaliyet Bölümleri

Faaliyet bölümleri otelin personeliyle müşterilerinin bire bir ilişkide olduğu ve otelin kazanç sağlayan hizmetlerinin sunulduğu bölümlerdir.

Önbüro : Önbüro otelin merkezi olup, müşteri ile işletme arasındaki ilişkiyi kurmada bağlaç görevi yapmaktadır. Müşteri için ise, otel önbüro demektir. İşletmenin ilk ve son imajı; müşterinin otele kaydı, kalışı ve ayrılırken önbürodan aldığı hizmetlerden oluşur.²

Önbüro, gerek işletmeye gelen müşteriyi tatmin etmeyi ve gerekse diğer departmanlarla düzenli bir iletişimi amaçlayan önbüro departmanı, müşterinin otel işletmesine giriş yapmadan önceki dönemden (ya da giriş yapmak için otel işletmesine başvuruda bulunduğu

dönem) başlayarak ayrılmasına kadar geçen süre içerisinde kendisine en iyi hizmeti sunarak tatmin olmuş bir şekilde işletmeden ayrılmasını sağlamak amacıyla diğer departmanlarla uyumlu bir şekilde müşteri ile ilgili işlemlerin yerine getirildiği bir odalar departmanı şeklinde tanımlanabilir.³

¹ Hasan OLALI-Meral KORZAY, **Otel İşletmeciliği**, Beta Yayınları, İstanbul-1993, s. 373.

² Orhan BATMAN, **Otel İşletmelerinin Yönetimi**, Değişim Yayınları, Adapazarı-1999, s. 119.

³ Nazmi KOZAK ve diğerleri, **Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar**, Anatolia Yayınları, Ankara-1995, s. 29.

Önbüro departmanının otel işletmesi açısından önemini şu şekilde açıklayabiliriz:

- Otel işletmesinde odalar departmanı olarak en fazla gelir getiren bölümdür.
- Merkezi bir konumda bulunup diğer departmanlarla uyumlu çalışmayı gerektirir.
- İşletmeye imaj kazandıran en önemli bölümdür. Nitelikli eleman çalıştırılması zorunlu bir departmandır.

Kat Hizmetleri : Otel işletmeleri, çeşitli nedenlerle yer değiştiren insanların öncelikli olarak konaklama ihtiyacını karşılayan yerlerdir. Otelde kalan konuklar, kaldıkları sürenin büyük kısmını uyuyarak yada dinlenerek odalarında geçirirler. Dolayısıyla 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. Bu nedenle kat yöneticisinin ve personelinin temizlik, hijyen ve sağlık kurallarını bilmesi ve uygulaması gerekmektedir. Çünkü, kat hizmetleri personelinin hizmetin sunumunda göstereceği titizlik, konukların işletme hakkındaki imajının gelişmesine katkı sağlayacaktır.¹ Kat hizmetleri bölümünün parolası, konuklara kendi evlerindeki huzur ve rahatlığın sağlanması olmalıdır. Bu başarıldığı sürece işin hakkı verilmiş demektir.

Önbüro ile ilişkisi oda arzı yönünde yoğunlaşmaktadır. Oda arzlarının zamanında, gerektiği kadar odaların temiz ve bakımlı olarak önbüro departmanına teslim edilmesi gerekmektedir. Çünkü otel işletmelerinin en büyük gelirlerini oda gelirleri oluşturmaktadır. Bu departman ne kadar iyi çalışırsa işletmenin devamlılığı o ölçüde gerçekleşecektir.

Satış & Pazarlama : Pazar (piyasa), bilindiği gibi mal ve hizmetlerin arz ve talep edildiği yada alıcı ile satıcıların karşı karşıya geldikleri yer anlamına gelmektedir. Pazar (piyasa) kavramı da adını bazen yer ve alanın adından İstanbul piyasası, Londra piyasası gibi bazen

¹ A.g.e., s. 128.

de alış-verişe konu olan mal veya hizmetin adından turizm piyasası, insangücü piyasası gibi alır.¹

Diğer bir tanıma göre ise satış ve pazarlama faaliyetlerinin reklam, halkla ilişkiler, satış geliştirme, ticaret, fiyatlama gibi fonksiyonların ve satışın gerçekleştirilmesinde optimizasyon şeklinde tanımlanmıştır.²

Otel işletmeleri, ulusal ve uluslar arası turizm hareketlerinin ve toplantıların artması nedeniyle bundan daha fazla yararlanmak için yetenekli satış ve pazarlama personeline ihtiyaç duymuşlardır. Pazarlama departmanı, işletmenin müşteri potansiyeline göre mal ve hizmetini şekillendirerek elindeki arzı piyasaya sürer. Ardından arzının diğer işletmelere oranla cazip yönlerini ve üstünlüklerini vurgular. En son olarak üretilen arzın (mal ve hizmetin) müşterilere sunumu gerçekleştirilerek müşteri memnuniyeti sağlanmaya çalışılır.³ Tüm bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde halkla ilişkiler, yiyecek-içecek, kongre gibi departmanlarla sıkı bir işbirliği içinde olurlar.

Çoğu işletmede kongre departmanının ayrı bir departman olarak değil satış ve pazarlama departmanının içinde bir bölüm olarak yer aldığını görmekteyiz. Bu durumda satış ve pazarlama departmanının mal ve hizmetin şekillenmesinden tüketimine kadar içinde yer aldığını görebiliriz. Bu nedenle satış ve pazarlama personelinin çok iyi birer sunumcu, örgütleyici ve iş bitirici kimseler olmaları gerekmektedir.

Satış ve Pazarlama bölümünün işletmede aşağıdaki faaliyetlerde bulunduğunu görmekteyiz;

- Satış artırıcı çabaları araştırmak. Bu konuda eğlence, halkla ilişkiler gibi bölümlerle işbirliğini yürütmek.
- Oda fiyatlarının belirlenmesinde önbüroyla bölümüyle işbirliği yapmak.

¹ Kemal TOSUN, **Yönetim ve İşletme Politikası**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul-1990, s. 354.

² Hasan OLALI-Meral KORZAY, **a.g.e.**, s. 383.

³ Orhan BATMAN, **a.g.e.**, s. 129.

- Gruplarla ilgili memorandum (memo) düzenlemek ve ilgili departmanlara dağıtımını yapmak.
- Toplantı, seminer gibi gruplarla ilgili organizasyonları takip etmek ve işlerin yolunda gitmesi için grup liderleriyle işbirliğinde bulunmak.

Eğlence : Otel işletmeleri konuklarının konaklama, yeme-içme gibi temel gereksinimlerinin yanısıra eğlence ögesini de kullanarak, müşteri potansiyellerini ve gelirlerini arttırmaktadırlar. Günümüzde başlıbaşına bir sektör haline gelmiştir. Turizmi oluşturan temel esaslar konaklama, etkinlikler ve ulaştırma olmak üzere üç çeşittir. Eğlence ise etkinlikler ögesinin içinde yer almaktadır.

Eğlence, faaliyet olarak gidilen yerde konuklara sunulan yada konukların katılımıyla meydana gelen hoşça vakit geçirmeye yarayan davranışlardır. Eğlence ögesinin aşağıdaki özellikleri kapsadığı görülmüştür.¹

- Kültürel Etkinlikler: Fuarlar, sergiler, bilimsel kongre, konferans, toplantı gibi etkinlikler.
- Eğlence-Dinlence Etkinlikleri: Gece hayatı, sinemalar, tiyatrolar, sportif faaliyetleri izleme, lunaparklar, rekreasyon merkezleri, kır gezileri, hayvanat bahçeleri ve akvaryumlar, mutfak ve yemek kültürü, casino ve kumarhaneler, müzik ve folklor.
- Spor Etkinlikleri: Olimpiyatlar, ulusal ve uluslar arası yarışmalar.
- Sağlık Etkileri: Sağlık merkezleri, kaplıcalar, uluslar arası alanda ün yapmış sağlık kuruluşları.

Eğlence faaliyetlerinin yürütülmesinde profesyonel elemanlar bu işlemi yürütmektedirler. Animasyon faaliyetleri ulusal ve uluslararası alanda eğitilmiş, birden fazla yabancı dili çok iyi konuşabilen profesyonel animatörlerin uğraş alanı olmuştur. Çünkü eğlendirilecek olan kitle dünyanın dört bir yanından ve farklı kültürlerden gelenler olmaktadır.

¹ Harun ERDOĞAN, **Uluslararası Turizm**, Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa-1995, ss. 22-67.

Toplantı, ziyafet, özel yemekler gibi organizasyonlarda yiyecek-içecek departmanı; konser, gösteri gibi etkinliklerde otelin halkla ilişkiler departmanı ile uyumlu bir şekilde çalışması gerekir.

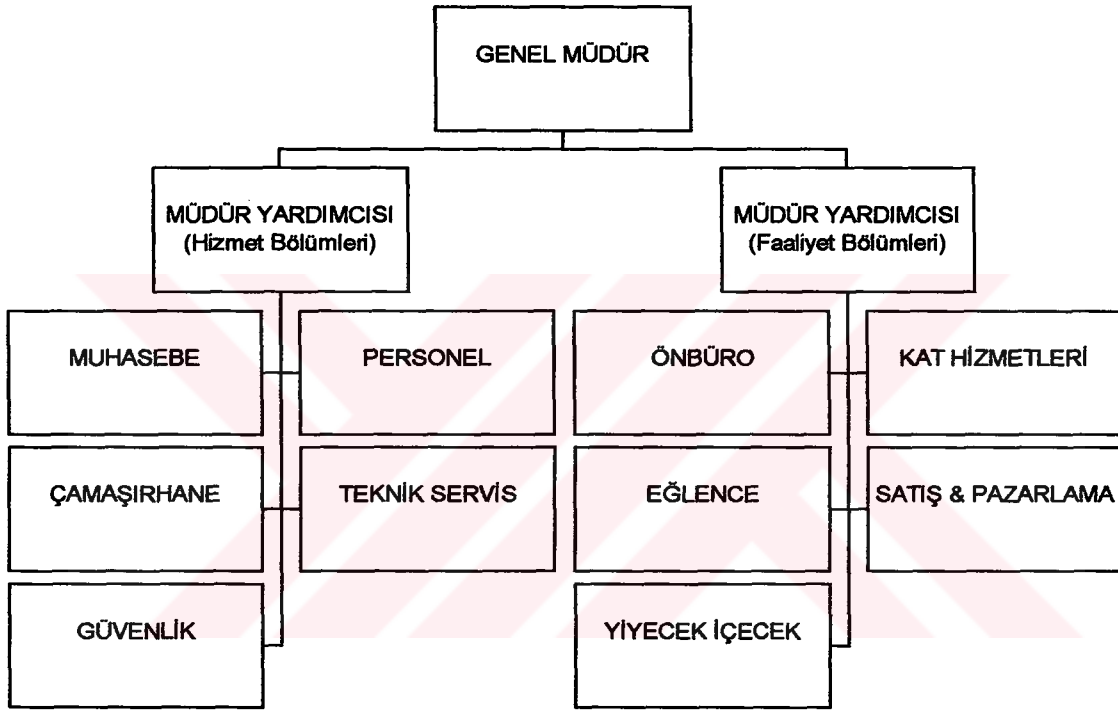
Otel içindeki aktiviteleri diğer departmanlara duyurmaktadır. Pek çok işletmede halkla ilişkiler departmanını temsil etmekte yada halkla ilişkiler departmanı ile beraber çalışmaktadır.

Yasaklanıncaya kadar ülkemizde kumarhane ve casino aktivitelerini, eğlence bölümü yürütmekteydi. Kumarhanelerin kapanmasından sonra bazı işletmelerde satış ve pazarlama departmanı ile birleştirilmiştir.

Yiyecek İçecek Bölümü : Yiyecek-İçecek bölümü, otel işletmelerinde oda gelirlerinden sonra en fazla gelir getiren bölümdür. Yiyecek-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 gerçekleştirir.

Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümüne bağlı ünitelerde sunulan hizmetler çok çeşitli, güç ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir. Dünyamızda yiyecek ve mutfak kültüründen sıkça söz edilmektedir. Örneğin Çin mutfağı, Türk mutfağı, Fransız mutfağı gibi. Son derece komplike ve karmaşık faaliyetlerle birlikte sunulan mutfağın kültürünü de çok iyi şekilde sunabilmek son derece önemlidir. Bu nedenlerle iyi organize edilmiş, nitelikli insan gücü kaynağı ile desteklenmiş, iyi eğitim görmüş ve yeterli tecrübeye sahip işgörenler ve yöneticiler gerekmektedir.

Şekil-3 : Müşteri Temeline Göre Bölümlere Ayrılmış Büyük Otel Organizasyonu



Kaynak: Uygulamadan bir örnek.

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÖNBÜRONUN YERİ, ÖNBÜRO PERSONELİ, ÖNBÜRONUN ALT BÖLÜMLERİ VE DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİLERİ

1. ÖNBÜRO BÖLÜMÜNÜN YERİ VE ÖNEMİ

Konaklama işletmelerinin beyni olarak tanımlayacağımız önbüro, müşterinin karşılandığı, ağırlandığı ve uğurlandığı yerdir. Konaklama işletmelerinde önbüro, müşteri ile otel arasındaki bağıdır. Müşteri ilk izlenimini önbürodan alır ve ilk izlenim son derece önemli olup müşterinin genel yargısını büyük ölçüde etkiler. Müşteriyle ilk temas noktası olan önbüronun vereceği hizmetlerle bağlantılı olarak otel hakkında bilgi sahibi olur.

Organize olmuş bir otelde ilk hareket noktası önbürodur. Müşteriyle sürekli temas halinde olan önbüro, lobi içerisinde stratejik bir noktada yer alır. Önbüro deski, otel ile misafir arasındaki anahtar alışverişinin, müşterinin enformasyon isteklerinin ve müşteri hesaplarının takip edildiği yerdir. Otele giriş ve çıkış işlemlerinin yapıldığı bu yerde, aynı zamanda müşteri şikayetlerine de çözümler aranır. Otel organizasyonunda önbüro, yönetim bölümü de dahil olmak üzere ve tüm müşteri servisleri arasında koordinasyonu sağlayan bir noktadır. Ayrıca, müşteri ile departmanlar arasında iletişimi de sağlayan önemli bir geçiş noktasıdır.

Konaklama işletmelerinde otelin giriş kapısına, asansör ve merdivenlere tamamen hakim, bir banko ile lobiden ayrılmış, banko arkasında ise arka ofis çalışmalarının rahatça yapılabileceği şekilde tasarlanmalıdır.

Önbüroda müşteriye bazı hizmetler direkt olarak verilir ki bu hizmetlere ön ofis çalışmaları denir. Bunlar resepsiyon, önkasa, danışma (concierge) ve üniformalı hizmetleridir. Endirekt

hizmetler ise arka ofis çalışmalarını oluşturur ki bunlar da, rezervasyon ve santral hizmetleridir.¹

Önbüro otel faaliyetleri arasında kumanda merkezi görevini yürüterek otelin beyni rolünü üstlenir. Oteli misafirlere karşı temsil ederek otelin vitrini olur. Bir misafir önbüro tarafından otele kabul edilir, önbüro tarafından karşılanır, önbüro tarafından odasına yerleştirilir, konaklama süresi boyunca sunulan hizmetlerin büyük bir bölümü önbürodan gelen bilgiler doğrultusunda yerine getirilir ve sonuçta otelden ayrılışı ve ayrılmaya ilişkin gerekli işlemleri yine önbüroda tamamlanır. Bu nedenle otel işletmelerinde, misafir ile otel yönetimi arasındaki mantıklı iletişim hattını oluşturan önbüronun küçümsenemez bir görevi vardır.

Bir otel işletmesinin odak noktası veya beyin merkezi konumunda olan önbüro işletmenin organizasyon yapısının her basamağında neler olup bittiğinden haberdardır. Otelin önbüro bölümünden sorumlu olan önbüro müdürü, önbüro personelinin çalışmalarını kontrol eder.

Gelecek dönemlerdeki konaklamalar için rezervasyonların alınması ve gerekli işlemlerin yapılması rezervasyon personelinin temel sorumluluklarıdır. Misafir istek ve ihtiyaçlarını öğrenerek hangi oda fiyatında konaklama yapacağını belirlemeye yardım etme, konaklamaya ilişkin kayıt işlemlerinin yapılması, oda tahsisi ödeme yönteminin belirlenmesi, anahtarların verilmesi, kontrolü ve misafirin odasına yerleştirilmesi resepsiyon personelinin başlıca sorumlulukları arasındadır. Görülüyor ki resepsiyon bir otelin göstergesidir. Resepsiyon personelinin başarısı otelin başarısı anlamına gelir. Tüm misafir gözlerinin sürekli resepsiyon personeli üzerinde olduğu hiçbir zaman unutulmamalıdır.

Misafirlere ait hesap cetvellerinin doğru ve zamanında tutulması, otelden ayrılışlarda hesapların tahsili, ayrıca kasa ile ilgili tüm işlemlerin yapılması önkasa personelinin sorumluluklarıdır.

¹ Ayhan GÖKDENİZ, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Turhan Kitabevi , Ankara-1999, s. 19.

Üniformalı personel, misafirleri otel girişinde karşılar, odalarına götürür. Konaklama sonunda önkasaya götürerek otelden ayrılmalarına ve ulaşım araçlarına gitmelerine yardımcı olur. Üniformalı personelin, otel işletmesinin bütün bölümlerini tanınması ve oralarda bulunması gerektiğinde otel işletmesinin gözleri ve kulakları olarak hareket ederler.

Telefon operatörleri, bütün aramaları cevaplandırmanın ötesinde onları takip etme ve fiyatlandırmadan, ayrıca misafir hesaplarını önkasaya ulaştırmadan sorumludur.¹

Personelin mutlu bir ortamda çalışabilmesi fiziksel ortamla yakından ilgilidir. Mükemmel organizasyonun yanında iyi planlanmış bir ortam personelin mutluluğu, verimli çalışması müşterileri olumlu yönde etkileyecektir. Önbüronun fiziki planlaması yapılırken işletmenin hacmi, sınıf ve standardı, giriş ve çıkışların yoğunluğu, münferit yada tur müşteri ağırlığı gibi faktörler gözönünde bulundurulmalıdır.

Yapılan bir incelemede ideal fiziksel ortamın aşağıdaki şekilde olması gerektiğini göstermiştir;

Şekil-4 : Resepsiyon Fiziksel Planlaması

Otel Oda Sayısı	Tezgah Uzunluğu (m)	Gerekli Alan (m2)
50	3.0	5.5
100	4.5	9.5
200	7.5	18.5
400	10.5	30.0

Kaynak: Çevre, Mimarlık ve Görsel Sanatlar Dergisi, Sayı 6, İstanbul-1979, s. 16.

¹Sabah KOZAK, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir-1995, s.23.

Diğer noktaları da şu şekilde inceleyebiliriz:

- Önbüro bölümleri karşıdan rahatça görülebilmeli, sembol ve yazılar okunabilmelidir. Örneğin 10 cm. boyundaki bir yazı 15-20 m. uzaktan okunabilir.
- Tezgah yüksekliği misafir yönünde 100 cm.'yi geçmemeli, derinliği ise 60-65 cm. olmalıdır.
- Tezgah üstü çok sert (cam,mermer...gibi) yada çok yumuşak (sünger,naylon...gibi) bir sath olmamalı, yazı rahat yazılabilmelidir.
- Işıklandırması, arka panosu, çeşitli dekoratif elemanları, asma tavanıyla önbüro, otel girişinin en göz alıcı yeri olmalıdır.¹

2. ÖNBÜRO BÖLÜMÜ ÖRGÜT YAPISI

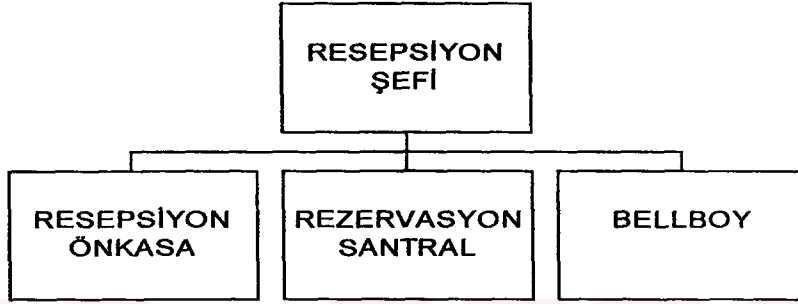
İyi bir önbüro örgüt yapısı otelin genel organizasyonu kadar önemlidir. Fonksiyonları yüklenecek kişilerin rolünü iyi belirlemek, yetki ve sorumlulukları buna göre dağıtmak son derece önemlidir.

Küçük otel organizasyonlarında önbüro departmanı son derece küçük ve basittir. İş hacmi dardır ve herkes her işi yapar. Örneğin odanızı veren memur aynı zamanda odanızı gösterip bavullarınıza yardım edebilir. Şekil-5'te görülmektedir.

Orta boy otellerde işler ön ofis çalışmaları ve arka ofis çalışmaları olarak ayrılmıştır. Ön ofis resepsiyon/önkasa ve üniformalı hizmetleri oluştururken, rezervasyon ve santral arka ofis çalışması olarak önbüronun arkasında konumlanmıştır. Yoğun zamanlarda biri diğerine yardım eder. Şekil-6'da orta boy önbüro organizasyonu görülmektedir.

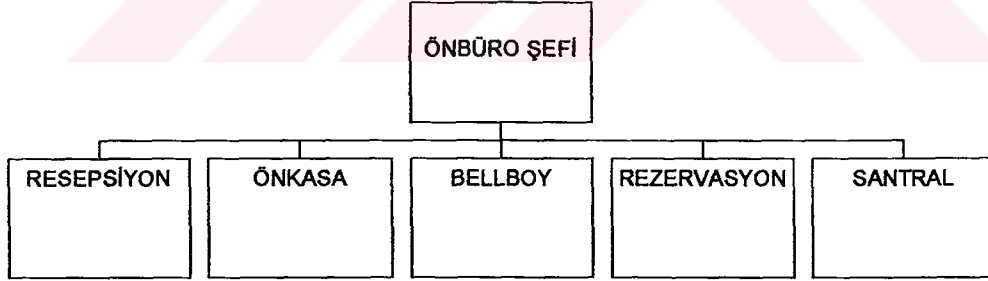
Büyük otel önbüro organizasyonlarında yoğunluk daha fazladır. Elemanların konularında uzmanlaşmaları gerekmektedir. Görev tanımları ve sorumluluklar kesin hatlarıyla belirlenmiştir. departman müdürü, yardımcısı ve grup şefleri vardır. Şekil-7'de görülmektedir.

Şekil-5 : Küçük Otel Önbüro Organizasyonu



Kaynak: Uygulamadan bir örnek.

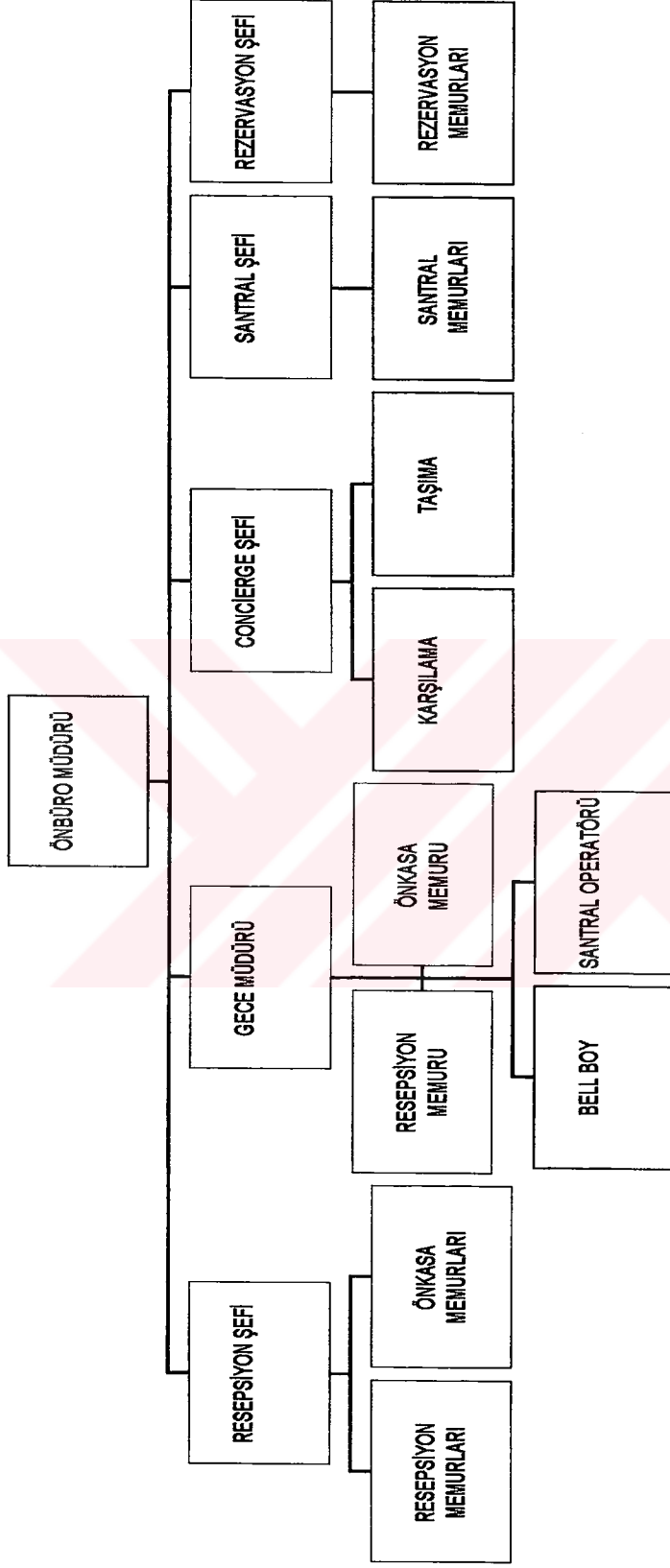
Şekil-6 : Orta Boy Otel Önbüro Organizasyonu



Kaynak: Uygulamadan bir örnek.

¹ Oktay TİTİZER, **Önbüro Planlaması**, TUGEY Yayını, İstanbul-1986, s. 20.

Şekil-7 : Büyük Otel Ön Büro Organizasyonu



3. ÖNBÜRO BÖLÜMÜNÜN GÖREVLERİ

Önbüronun; konaklama amacıyla otel işletmesine müracaatıyla başlayan, konaklamaya başlamasıyla devam eden ve müşterinin çıkış yapmasıyla sona erecek olan görevleri vardır. Bu görevleri şu şekilde sıralayabiliriz :

1. Satışa hazır odaların envanterini sürekli hazır bulundurmak ve bunları satmak.
2. Otelde konaklama talebinde bulunan müşterilerin taleplerini zamanında cevaplandırmak.
3. Otele gelen müşterileri karşılamak, konaklamaya ilişkin gerekli bilgi formlarını düzenli ve eksiksiz biçimde tutmak.
4. Misafire ait bagajların odasına çıkarılması ve yerleştirilmesi.
5. Misafir hesaplarının açılması, düzenli takip edilmesi, her an hazır bulundurulması ve tahsil edilmesi.
6. Misafir ihtiyaç, istek ve şikayetleriyle ilgilenilmesi, sorunlara hemen çözüm bulunulması, gerektiğinde diğer departmanlarla işbirliğine gidilmesi.
7. Misafirlere gelen mektup, telefon, telgraf, fax gibi mesajların yada paketlerinin alınması ve kendilerine zamanında iletilmesi.
8. İşletme ile ilgili yada çevrede gerçekleşen sanatsal ve kültürel etkinlikler ile ihtiyaç hissedilebilecek konularda her türlü enformasyon ve dökümanasyonu müşteriye sağlayabilmek.
9. Misafir emanetlerinin teslim alınması, saklanması, ilgili formların doldurulması ve eksiksiz iadesi.
10. Para bozma, farklı ülke paralarının birbirine çevrilmesi gibi kambiyo işlemlerinin yapılması.
11. Oda anahtarlarının kontrolü.
12. Konaklamaya ilişkin istatistiklerin (polis defteri, bakanlık istatistikleri, işletmeye gerekli istatistikler gibi) tutulması.
13. Müşteriyi güler yüzle otelden uğurlamak.

4. ÖNBÜRO GENEL KURALLARI

1. Tüm önbüro elemanları müşteriye karşı daima ciddi, güleryüzlü, kibar davranırlar ve çok iyi hizmet anlayışıyla çalışırlar. Müşterilere 'Hanımefendi, beyefendi, madam, sir vb.' şeklinde, birbirlerine de 'Bey, hanım' diye hitabederek desk, lobi ve kapıda bunun dışında bir hitap şekli kullanmazlar. Davranışlarını kontrol ederler. Hakarete maruz kalsalar dahi itidalli davranırlar.
2. Otel idaresince kendilerine verilen üniforma ile çalışırlar. Görev yerlerinde ancak bu üniforma ile bulunabilirler. Bu üniforma ile otel dışına çıkamazlar. (Belboylar mesai saatleri içinde ve işle ilgili olmak şartıyla bu kapsamın dışında tutulurlar.) üniformalarının ceket, mendil cebi üzerine isim plaketlerini takmak zorundadırlar. Üniformalarının temizlik ve ütüsünden sorumludurlar.
3. Diğer tüm personel gibi otele giriş ve çıkışlarda personel kapısını kullanır, müşteri mahallerini kullanamaz, müşteri hizmetlerinden yararlanamaz, özel misafirlerini ağırlayamazlar.
4. Ayakkabılarını boyalı tutmak, ayakkabı ve çoraplarını üniformaları ile uyumlu renklerden seçmek zorundadırlar. Eller daima temiz, tırnaklar kısa tutulur. Diş temizliğine özen gösterilir. Bayan personel makyaj ve kuaföründe aşırıya kaçmaz. Erkekler göreve gelmeden kısa bir süre önce sakal tıraşı olur, saç ve favorilerini normal uzunlukta tutarlar. Servise çıkmadan önce duş almaya özen gösteririler.
5. Her önbüro elemanı çalıştığı yeri temiz ve düzenli tutar.
6. Deskte ceket ön düğmeleri ve gömlek yaka düğmesi açık, kravat gevşek tutulamaz. Sigara, su vs. içilmez, sakız çiğnenmez. Deskte yan durulmaz, arka dönülmez ve yaslanılmaz. Sohbet edilmez, eller cebe sokulmaz, özel telefon görüşmesi yapılmaz.¹

¹ Ayhan GÖKDENİZ, a.g.e., ss. 31-32.

7. Deskte görevli personelden başka kimse deske çıkamaz. Bunun kontrolü tüm önbüro personeline aittir.
8. Tüm önbüro personeli önceden belirlenmiş yemek ve ara dinlenme saatleri dışında görev yerlerini terkedemez, genel mahallerde dolaşamazlar. Dinlenmeler birer birer değişerek ve işin yoğunluğu göz önünde bulundurularak yapılır. Desk, lobi, kapı ve santral kesinlikle boş bırakılamaz. Hiç kimse kendi dinlenme yeri dışında dinlenemez. Dinlenme yerinde özel misafir ağırlayamaz, misafirini personel mahalline sokamaz. Özel durumlarda izin almak koşuluyla misafir kabulü puantörlükte mümkün olabilir.
9. Desk personeli, işle ilgili durumlar dışında rezervasyon ve santral ofisinde bulunamaz. Santral ofisine desk ve rezervasyon personeli haricinde kimse giremez ve burada yüksek sesle konuşulmaz.
10. Otele Walk-in müşteriyi kabul edip etmeme inisiyatifi resepsiyon memurlarına bırakılmıştır. Otel standardının altında müşteri kabul edilmez.
11. Döviz alım satım işiyle uğraşmak yasaktır.
12. Otel dahilinde oyun/kumar oynamak, alkol almak yada göreve alkollü gelmek yasaktır.
13. Otel içinde koşmak, bağırarak ve yüksek sesle konuşmak yasaktır.
14. Tüm önbüro personeli shift başlangıcından en az 10 dk. önce görev yerinde hazır bulunmak ve özel durumlarda servis şefine haber vermek zorundadır. Hiçbir personel shift devretmeden görev yerini terkedemez.
15. Personel kapısındaki görevli üzerinizi yada çantanızı arayabilir. Otele ait yada misafir tarafından size hediye edilmiş herhangi bir eşyayı otel dışına çıkarabilmeniz için departman müdüründen yazılı izin almanız gerekir. Aynı şekilde otele getirdiğiniz

kendinize ait eşyanın çıkışta sorun olacağını düşünerek kapıdaki görevliden belge alınız.

16. Personel soyunma odalarını, wc, lavabo ve duş kabinlerini temiz tutmaya özen gösteriniz.

17. Özel telefon görüşmeleri sadece personele ayrılmış kabinlerden yapabilirsiniz.

18. Her önbüro personeli kendi görevi ile ilgili sorulara cevap verir. Kendi konusu dışında sorularla karşılaştığında, misafire konuyla ilgili kişiyi nezaket kuralları içinde gösterecektir.

19. Kullanılan tüm kırtasiye ve büro malzemeleri ayrı ayrı her personele zimmetlenir. Personel bunların muhafazası, tükenenlerin yerine yenilerinin ambardan talebi ve tedariki, bakım ve onarımının yaptırılması ile yükümlüdür.

20. Haftalık çalışma programları hafta başından 3 gün önce servis şefleri tarafından yapılır ve önbüro müdürü tarafından onanır. Çalışma programının onayından sonraki değişiklik talepleri kabul edilmez.

21. Santral memurları tüm dış hatları, günün saatlerine uygun olarak " otelgünaydın, iyi günler , iyi akşamlar , iyi geceler " tüm iç hatları da " santral günaydınvs "diyerek açarlar.

22. Santral kesinlikle boş bırakılmaz. Zorunlu durumlarda santral memurunun yeri , işin yoğunluğu gözönünde bulundurularak, rezervasyon yada resepsiyon memurları tarafından doldurulur.

23. Özel müzik yayını kontrol amacıyla dinlenebilir. Sesin telefonda duyulmamasına özen gösterilir.

24. Şirket yönetim kurulu başkanı ya da üyelerini, Genel Müdür ya da departman Müdürlerini arayanlara kim arıyor diye sorulur ve bağlantı kurulmadan önce bilgi verilir.(özel sekreterleri olanlar, sekreterlerin mesai saatleri süresince bu kapsamın dışında tutulur.)
25. Santral memurların hat dinlemeleri kesinlikle yasaktır. Misafir hatları ancak Önbüro Müdürü ya da o anda yetkili kişi talimatıyla dinlenir.
26. Personel arayan hatlar bağlanmaz. Acil durumlarda not alınır.
27. Bellboylar üzerinde daima mendil, kalem, çakmak ve otel kibriti bulundururlar.¹
28. Bell Captain deski boş bırakılmaz. Daima bir Bellboy deskte hazır bulunmak zorundadır.
29. Bellboylar otel içinde ya da dışında, kendi görevleri kapsamında bir iş yapmak için görev yerlerinden ayrıldıklarında desk personelini haberdar ederler. Yemek ve ara dinlenmeler için deskin olumunu alırlar.
30. Bellboylar önbüro personeli tarafından özel işler için kullanılmazlar.
31. House Man'lerin kat koridorlarında kendi aralarında yüksek sesle konuşmaları, misafirlerin muhtemelen dinlendikleri saatlerde koridorda temizlik yapmaları, oda telefon ve banyolarını kullanmaları ve müşterinin sonu yöneltmesi koşulu dışında müşteriyle muhatap olmaları kesinlikle yasaktır. Sadece nezaket kuralları gereği misafirle selamlaşmak, "günaydın, iyi günler vb " demek durumundadır.
32. İşleriyle ilgili talimatları sadece House Keeper dan alırlar. Çok acil durumlar dışında önbüro ile direkt görüşmeleri yasaktır.

¹ A.g.e., ss. 33-34.

- 33.** Oda değişikliklerinde müşteriye ait eşya eğer bagajlar kapalı ise yeni odaya House Manlar tarafından taşınır.
- 34.** Odalarda unutulmuş ya da kaybolmuş bulunan eşyalarla ilgili servis önbüro Müdürlüğünün emrindedir. Bu tür eşyalar anında Housekeeper aracılığıyla önbüro müdürlüğüne teslim edilecektir.
- 35.** Desk personeli yukarıdaki maddelerin uygulanmasında önbüro müdürlüğünün birinci derecede yardımcısıdır.
- 36.** Tüm önbüro personeli bir aylık deneme devresinden geçirilerek en verimli olacağı servise karar verilecektir.
- 37.** Desk arkasına (night shift dahil) sandalye, tabure vs. çıkarılamaz.¹
- 38.** Dinlenme yerlerindeki çay, kahve boşları ya da boş şişeler anında bulaşıkhaneye gönderilir.
- 39.** Front Desk ve Bell Captain Desk'inin dolap çekmece temizliği önceden belirlenmiş olan gün 24/08 shift'inde görevli Bellboy tarafından yapılır. Anahtar gözelerinin temizliği haftada iki kez yine 24/08 Bellboy tarafından gerçekleştirilir.
- 40.** Hiçbir önbüro personeli alyans dışında yüzük, bilezik, ya da kolye takamaz. (Çalışma saatlerinde)
- 41.** Personelin birbirine ya da misafire "sen " diye hitap etmesi yasaktır.(kendi aralarında ya da misafirlerin duyamayacağı durumlarda istedikleri gibi konuşabilirler) özellikle "filanca bey... yaparmısın?" şekli kullanılmamalıdır.

¹ A.g.e., s. 34.

42. İdarecilerle görüşmek isteyenlerden ne konuda görüşmek istediklerini ve isimlerini öğrenin. Aranılan idareciye bilgi verin. Hiçbir zaman idari ofislere direkt gitmelerine fırsat tanımayın.
43. Lobide ya da otel içinde müşterilerin hiçbir zaman valizlerini kendilerinin taşımalarına fırsat tanımayın.¹

5. ÖNBÜRO PERSONELİ GENEL ÖZELLİKLER

Görevleri sayılamayacak kadar çok ve çeşitli olan önbüro personeli, görev gereği önemli ve nazik bir konumda bulunduğu için, fizyolojik ve psikolojik yönden üstün vasıflara sahip kişiler olmalıdır.²

1. Düzgün bir fiziki yapı. Önbüroda çalışan personelin fiziği düzgün ve bedensel bir eksikliği bulunmamalıdır. Zira bu personel için dış görünüş çok önemlidir. Önbüro elemanı gülyüzlü, itimat telkin edici ve sakin bir görünüme sahip olmalıdır.
2. Temizlik. Temizlik görev icabı değil, gereğine inanılarak yapılmalıdır. temiz ve itinalı giyim müşteride daima güven hissi uyandırır. Bu, personelin kişisel temizliğine özellikle itina göstermesi görevinin bir parçasıdır.
3. Kuvvetli bir hafıza ve akıcı bir konuşma. Önbüro personelinde aranılan niteliklerden biri de kuvvetli bir hafızaya sahip olması, akıcı ve düzgün konuşmasıdır. Zira önbüro personelinin gelen müşteriye ismiyle hitap edebilmesi, onun özel zevk ve tercihlerini hatırlayabilmesi, sorulara pratik ve anında cevaplar verebilmesi ancak bu meziyetlerle mümkündür.

¹ Ayhan GÖKDENİZ, a.g.e., ss. 34.

² Savaş KUTKAN, *Konaklama Tesislerinde Önbüro*, Anadolu Üniversitesi Yayın Eğitim Merkezi Turizm Eğitim Sertifika Programı, Eskişehir-1992, s. 11.

4. Mesleki sevgi, bilgi ve iş disiplini. Her meslekte olduğu gibi turizm mesleğinde de başarılı olabilmek için sevgi, bilgi ve disipline gerek vardır. Özellikle hizmet sektörü olan bu alanda başarılı olmanın teme ögesi mesleki sevgidir. Diğer yandan bilgisinin yanında iş disiplininin gereği olarak dakiklik ilkesine de sahip olmalıdır.
5. Yabancı dil bilgisi. Müşterinin ilk temas noktası olan önbüro personelinin yabancı dil bilmesi bir avantaj değil, zorunluluktur. Unutulmamalıdır ki dünyanın küçüldüğü günümüzde yabancı dil bilmeyen önbüro elemanı düşünmek imkansızdır. Yabancı konuğumuza onun dili ile hitabedebilmek, onda kendi ülkesindeymiş hissini uyandıracak dolayısıyla yabancılik çekmeyecektir.
6. Güç durumlarda kendine hakim olma ve şikayetlerle ilgilenmek. Müşteriyi giyimi, hareketleri ve davranışları ile bir bütün halinde algılamak ve varılan yargılara göre yaklaşımda bulunmak gerekir. Sorunun kaynağı önbüro olmasa bile (ki çoğu zaman değildir) aşağıdaki temel kurallara dikkat etmek gerekir,¹
7. Müşteri ile tartışmamak,
8. Müşterinin eleştirilerine açık olmak,
9. Müşterinin şikayeti ne olursa olsun ilgilenmek ve çözmeye çalışmak,
10. Şikayetini ilgi ile dinlemeye çalışmak ve sinirinin yatışmasını sağlamak,
11. Şikayete ilişkin hatanın sebebini kısa ve basit olarak açıklamaya çalışmak ve gereğinden fazla özür dilememek,
12. Sorunu not edip durumu düzeltmeye çalışmak,

¹ Ahmet AKTAŞ-Yaşar YILMAZ, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi Ders Notları**, Teksir, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Balıkesir-1986, ss. 20-21.

13. Őikayet iletteđi için műűteriye teŐekkűr etmek,

14. Sorun yetkisini aŐıyorsa műűterinin ilgili/yetkiliyle gűrűűmesini sađlamak,

15. Műűteriyi selamlamak,

16. Műűteriye gűlűmsemek.¹

5.1. Őnbűro Műdűrű (Front Office Manager)

Taşıması Gereken Özellikler :

1. Kuvvetli bir hafızaya sahip olmak.
2. En az 3 yabancı dili akıcı bir űekilde konuŐabilmek.
3. Seçkin bir hal ve deđiŐik durumlara uyum Őzelliđi gűsterebilmek.
4. Psikolojik sezgi ve ikna kabiliyetine sahip olmak.
5. Mesleki formasyona ve geniŐ bir genel kűltűre sahip olmak.
6. Yűneticilik vasıflarına sahip olmak.

Gűrev Tanımları :

1. Otelin Őnbűrosunda bulunan resepsiyon, Őnkasa, rezervasyon, concierge (danıŐma, taŐıma, karŐılama), santral (telefon, fax, telex) bűlűmlerini idare eder ve çalıŐan personelin uyumlu ve sistemli yűnetilmelerini sađlamak.
2. Őnbűronun diđer departmanlarla koordinasyonunu sađlamak ve dűzenlemek.

3. Alt ilişkilerinde tüm bölüm şeflerinin birbirleriyle olan koordinasyonlarını düzenlemek, bu şefleri ve onlara bağlı personeli denetlemek.
4. Mevsimsel, politik, ekonomik ve sosyal olayları gözönüne alarak, optimum karlılık sağlayacak müşteri durumlarını saptamak ve bu konuda rezervasyon politikasını belirlemek.
5. V.I.P misafirleri deskte karşılayıp odalarına kadar refakat etmek. Genel Müdüre bilgi vermek.
6. Kredi Kontrol Sistemini denetleyip onaylamak ve genel müdüre bilgi vermek.
7. Gelmeyen rezervasyonları inceleyip no-showlar'ı karara bağlamak
8. Oda durum raporlarını onaylamak ve housekeeper'ı uyarıp genel müdüre bilgi vermek.
9. Odalarla ilgili anket sonuçlarını değerlendirmek, gerekli önlemlerin alınmasını sağlamak, uyarıları yapmak.
10. Önbüro personeli ile ilgili anket sonuçlarını değerlendirmek, gerekli uyarıları yapmak
11. Departman içi toplantılar düzenleyerek, iş ve işleyişle ilgili sorunlara çözümler bulmak, bu toplantılarla olumlu fiziki, sosyal ve psikolojik ortamı yaratarak hedeflere ulaşılmasında tüm önbüro elemanlarını motive etmek ve verimliliği arttırmak.
12. Önbüroda çalışanların eğitim ihtiyaçlarını saptamak, ofis içi (job training) ve ofis dışı eğitim olanakları yaratmak (mesleki kurslar, seminerler, paneller, yabancı dil kursları vb.).

¹ Bruce BRAHAM, **Hotel Front Office**, Hutchinson & Co. (Publishers) Ltd., London-1985, s. 26.

13. Departman müdürleri toplantısında alınan kararları, yapılan değişiklikleri kendi departmanına iletmek, gerekenlerin yapılmasını sağlamak ve denetlemek.
14. Misafir Şikayetlerini değerlendirmek, Őikayetlerin sebeplerini saptamak, gerekli önlemleri almak ve genel müdüre bilgi vermek.
15. Otelde uygulanacak oda ücretleri konusunda periyodik çalışmalar yapmak. Diğer otellerde uygulanan fiyatları araştırmak, uygulanacak fiyatların belirlenmesi konusunda satış-pazarlama departmanıyla işbirliği yapmak.
16. Dönemsel forecast'lar (haftalık, aylık, yıllık) hazırlamak. Geçmiş yıllara dayanarak geleceğe ait projeksiyonlarda bulunmak.
17. Önbüro ile ilgili istatistik raporlarını düzenlemek, ilgili departman müdürleri ve genel müdüre sunmak.

5.2. Gece Müdürü (Night Manager)

Taşıması Gereken zellikler :

1. Sağ duyu sahibi olmak.
2. Belli başlı dilleri konuşmak.
3. Uyanık bir yapıya sahip olmak.
4. abuk karar verebilme yeteneğine sahip olmak.
5. Yöneticilik zelliklerine sahip olmak.

Görev Tanımları :

1. 4.00-08.00 saatleri arasında oteli sevk ve idare etmek.
2. Gece yöneticisidir. Müşteri kabul etmek ve ayrılma halindeki işlemleri yürütmek.
3. Ani ortaya çıkan durumlarla ilgilenmek ve çözüme kavuşturmak.
4. Gündüz çalışan önbüro elemanlarının kayıtlarını kontrol etmek ve rapor yazmak.
5. Oteli kontrol etmek ve ayrılması gerekirken ayrılmayarak kaçak olarak kalan müşterileri tespit etmek.¹
6. Otel içindeki tüm olaylarla ilgilenmek, önemli olanları genel müdüre rapor etmek.
7. Gece çalışan personelin isim ve görevlerini personel müdürlüğünden temin edip bu personelin işbaşında olup olmadığını kontrol etmek.
8. Teknik arızaları çözemediği durumlarda teknik müdürü arayarak bildirmek. Acil olmayan teknik sorunları teknik müdüre not bırakarak iletmek.
9. 24.00'ten sonra kilitlemesi gereken yerleri kontrol etmek, sönmesi gereken ışıkların sönmesini sağlamak.
10. Vardiyası esnasında açılması icabeden çamaşırhane, ambar, depo vb. bölümleri güvenlik görevlisi nezaretinde açmak ve tutanak düzenleyerek ilgili departman müdürüne bildirmek.
11. Yangın durumunda sırasıyla itfaiyeye, genel müdüre, teknik servis müdürüne ve güvenlik müdürüne haber vermek.

¹ Ahmet AKTAŞ-Yaşar YILMAZ, a.g.e., s. 23.

12. Olağanüstü durumlarda (yangın, deprem vb.) misafirlerin ve personelin paniğe kapılmasını engellemek ve acil tedbirleri uygulamak.
13. Gerekli durumlarda yada misafirin isteği üzerine doktor, sağlık görevlisi, ambulans çağırarak. (Personel için de gerektiğinde aynı şeyleri yapmak)
14. Gece personel servisinin gereği şekilde yapılmasını sağlamak ve kontrol etmek.
15. Otel içindeki şüpheli şahısları veya davranışlarıyla diğer müşterileri rahatsız edenleri ikaz etmek ve güvenlik birimine haber vermek.
16. Hasılat ve istatistik raporlarını (polis defteri, bakanlık raporları, günlük raporlar vb.) kontrol etmek ve onaylamak.¹

5.3. Önbüro Şefi (Front Office Chief)

Taşıması Gereken Özellikler :

Önbüro müdürünün en yakın yardımcısı ve yokluğunda onun temsilcisi olduğundan önbüro müdürüyle aynı özelliklere sahip olması gerekmektedir.

Görev Tanımları :

1. Önbüro müdürünün yokluğunda yerine vekalet etmek.
2. Göreve her zaman vaktinde, kılık ve kıyafeti düzgün olarak başlamak. Diğer önbüro çalışanlarının da aynı şekilde olmalarını sağlamak. Aksaklık ve eksiklikleri önbüro müdürüne bildirmek.

¹ Ayhan GÖKDENİZ, a.g.e., s. 36.

3. Önbüro çalışanlarının çalışmalarını, davranışlarını yakından takip etmek ve aksaklıkları önlemek.
4. Desk'e gelen şikayetlerle ilgilenmek ve çözüm yolları aramak.
5. Bölümün çalışma programını yaparak önbüro müdürüne sunmak.
6. Rezervasyonları gözden geçirip, uygun odaların verilip verilmediğini kontrol etmek, VIP konuklara dikkat ederek odalarına ikram gönderilip gönderilmediğini kontrol etmek.
7. Günlük housekeeper raporunu kontrol ederek yanlışlıklar varsa düzeltmek.
8. Otelin diğer departmanlarına VIP müşterileri ve şüpheli şahısları bildirmek.¹
9. Münferit folio'ları ve grup dosyaları kontrol etmek. Grup aktiviteleri diğer departmanlarla görüşmek.
10. Her an satılabilecek odaları bilmek. Arızalı odaların satışa hazır hale gelmesi için housekeeping ve teknik servis departmanlarıyla irtibat halinde olmak.
11. Kredi kontrol sisteminin dağıtımını yaparak önbüro müdürüne bilgi vermek.
12. Gerektiğinde resepsiyon memurlarının tüm görevlerini üstlenmek, resepsiyon memurlarını denetlemek, gerektiğinde eğitmek ve raporlarını onaylamak.
13. Resepsiyonu organize etmek, ahenkli bir çalışma ortamı yaratmak, oda gelirlerinin ve otel doluluk oranının artması için çaba sarfetmek, aksi durumların olmaması için gerekli önlemleri almak.

¹ Burhan ŞENER, **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara-1997, s. 123.

14. Rezervasyon bölümünün çıkardığı forecast'ları takip etmek varsa yanlışlıkları düzeltmek.

15. Gelmeyen rezervasyonları ve no show'ları kontrol etmek ve önbüro müdürüne bildirmek.

16. Grup giriş ve çıkışlarını organize etmek.¹

5.4. Resepsiyon Memuru (Receptionist/Room Clerk)

Taşıması Gereken Özellikler :

1. **Reliable (Güvenilir)**

2. **Experienced (Deneyimli)**

3. **Capable (Yetenekli)**

4. **Enthusiastic (Gayretli)**

5. **Professional (Uzman)**

6. **Tactful (Anlayışlı)**

7. **Intelligent (Zeki)**

8. **Organised (Düzenli)**

9. **Neat (Temiz)**

10. **Interesting (İlginç)**

11. Sophisticated (Kültürlü)

12. Talented (Hünerli)²

Görev Tanımları :

1. Münferit ve grup müşterileri karşılamak, konaklama belgesi (registration form) doldurtmak ve oda tahsisi yapmak.
2. Otel içindeki çalışma ve aktiviteleri takip etmek.
3. Mesaj defterine (log book) bir önceki shift'te yazılanları takip etmek, çözmeye çalışmak, çözülemeyenleri bir sonraki shift'e devretmek.
4. Dolu, boş ve satışa hazır olmayan odaların envanterini tutmak.
5. Gerekğinde oda değişikliği (room change), uzatma (extension) yapmak.
6. Gelecek rezervasyonları kontrol etmek.
7. Oda anahtarlarını kontrol etmek.
8. Münferit (pasan) müşterilere oda satışı yapmak.
9. Müşterilere bırakılan mesajların alınması ve iletilmesini sağlamak.
10. Müşteri adına diğer otel işletmelerinde rezervasyon yaptırmak.
11. Müşteri şikayetlerini dinlemek ve ilgili bölümlere iletmek.

¹ Ayhan GÖKDENİZ, a.g.e., s. 38.

² Sabah KOZAK, a.g.e., s. 45.

12. Müşterilerin uyandırma isteklerini almak ve santral bölümüne iletmek.

13. Gelen misafirleri polis defterine kaydetmek.

5.5. Önkasa Memuru (Front Office Cashier)

Taşıması Gereken Özellikler :

1. Dürüst, düzenli ve işine bağlı olmak.
2. Nazik ve incelikle hareket etmesini bilmek.
3. Otel muhasebesi ve yazışmalar konusunda bilgi sahibi olmak.
4. Döviz bozma, çekler (traveller cheque, euro cheque, şahsi çek) ve kredi kartları konusunda bilgi sahibi olmak.
5. Önkasa işleyişini iyi bilmek.

Görev Tanımları :

1. Kasasını sayarak almak, önkasa devir tutanağını düzenlemek.
2. Otelden ayrılan müşterilerin hesabını toplamak, ödeme kabul etmek ve fatura kesmek.
3. Günlük kurlara göre para değiştirme ve kambiyo işlemleri yapmak. Otel yönetimince kabul ediliyorsa çek, para havalesi ve banka poliçesi bozmak.
4. Müşteri adına (işletmenin belirlediği limit ve müşterinin imzası karşılığı) paid out ödemesinde bulunmak.

5. Adisyonları girmek ve konaklama belgesindeki imza ile adisyondaki imzaların tutup tutmadığını kontrol etmek.
6. Müşterinin ayrılması sırasında departmanlarda harcaması olup olmadığını kontrol etmek.
7. Emanet kasa (safe box) isteğinde bulunan müşterilere emanet kasa sözleşmesi imzalatır ve kasa teslim eder.
8. Müşteri kaparoları, kredi ve iptalleri titizlikle incelemek ve gereğini yapmak.

5.6. Concierge Şefi/Bell Captain

Concierge (üniformalı personel) bölümünde müşterilere işletme ve çevre konusunda her türlü bilginin verildiği Danışma; müşterilerin karşılanmasını yapan Doorman; müşteri eşyalarının taşıyan Bellboy bulunur.

Bölümün başında işletmenin büyüklüğüne göre concierge şefi yada daha az büyük otellerde bu görevi bell captain yürütür. Danışma (information) görevini de concierge şefi/bell captain yürütür. Bu durumda iyi bir yabancı dil bilgisi gerekir.

Taşıması Gereken Özellikler :

1. Kuvvetli bir hafıza geniş bir genel kültüre sahip olmak.
2. İnisiyatif sahibi, otoriter ve emrindeki personele söz geçirebilen biri olmak.
3. Sır saklama yeteneğine sahip olmak.
4. Seçkin bir tavır ve iyi bir görünüme sahip olmak.

5. Otelin çalışma düzenini iyi bilmek.
6. Bagaj kayıtları, emanet bagajlar, kurye, kargo konularını iyi bilmek.
7. Otelin diğer bölümleri ile iyi işbirliği sağlayabilmek.

Görev Tanımları :

1. Misafirlerin ihtiyaç duyabilecekleri her türlü bilgiyi düzenli bir şekilde hazır bulundurmak. (Ulaşım hava/denizyolları, otobüs tarifeleri, şehir turu bilgileri; doktor, hemşire, sağlık memuru adres ve telefonları; turistik yerler, tiyatro, sinema, eğlence yerleri programları; özel olaylar, konferans, fuar, sergi, Türkiye ve otellerle ilgili broşürler, haritalar vb.)
2. Temel ilkyardım kurallarını bilmek ve uygulayabilmek.
3. Emrindeki personeli (taşıyıcı, karşılayıcı) personeli iyi şekilde yönetmek ve onlara işbaşı eğitimi vermek.
4. Acil tıbbi tedbirlerle ilgili ilaç dolabının tam ve düzenli olmasını sağlamak.
5. Bayrakların ve bayrak dolabının düzenli olmasını sağlamak. Bayrak çekilecek günlerde bayrak çekilmesini sağlamak.
6. Misafirlere gelen mektup, mesaj, telgraf, koli vs. zamanında iletilmesini sağlamak. Gelecek misafirle ilgili olanları tarih sırasına göre takip etmek.
7. Paid out'ların usulüne uygun kesilmesini sağlamak.
8. Otelin otopark yerlerini ve garajı denetlemek.

9. Günlük aktivitelerin yerlerini ve saatlerini öğrenmek. Bunlara göre panoların düzenlenmesini sağlamak.
10. Bilgi panolarının temiz ve düzenli tutulmasını sağlamak.
11. Bagaj odasını periyodik olarak kontrol ederek temiz ve düzenli tutulmasını sağlamak.
12. Bagaj arabalarını kontrol etmek, bakım ve onarımlarını yaptırmak.
13. Konukların eşyalarının geçici olarak muhafazasını sağlamak.
14. Konuklara ait bagajların giriş-çıkış kayıtlarının tutulup tutulmadığını kontrol etmek.
15. Bagajların yığılmasına meydan vermeden taşınmasını sağlamak.
16. Lobby'nin ışık ve ses düzenini sağlamak ve kontrol etmek.
17. Otele giren uygunsuz kişilere dikkat etmek. Gerekli durumlarda güvenlik departmanına bildirmek.
18. Jeton, telefon kartı, harita vb. satışını düzenlemek. Rent a car, otobüs bileti temini gibi konularda hazırlıklı olmak.

5.7. Taşıyıcı/Karşılayıcı Personel (Bellboy/Doorman)

Karşılayıcı (Doorman)

1. Oto kapılarını aıp misafiri karşılamak.
2. Müşteri bagajlarını alıp bellboy'a devretmek.
3. Müşterilere otopark yerini göstermek veya müşteri arabalarını park etmek.

4. Gerektiğinde misafirlere taksi temin etmek.

5. Ana girişi temiz ve düzenli tutmak.

Taşıyıcı (Bellboy)

1. Misafir bagajını doorman'den alıp odasına kadar çıkarmak veya odasından almak.

2. Oda değişikliklerinde müşterilerin eşya ve valizlerini taşımak.

3. Yeni gelen müşterileri odasına çıkardıktan sonra şu bilgileri vermek:

-Radyo, tv, klima çalışma şekli,

-Acil çıkış noktaları (yangın planı, yangın merdivenleri),

-Banyo ve duş,

-Telefonun kullanımı (dahili, harici, acil kullanıma ait bilgiler).

4. Gelen müşterinin bagajı yoksa resepsiyon memuruna bildirmek, bagajı olmasa dahi odasına kadar refakat etmek.

5. Müşteri istek ve şikayetlerini concierge chief/bell captain'a bildirmek.

6. Aranan müşterileri bulmak.

7. Teslim edilen eşyaların muhafazasını sağlamak. (Gerektiğinde palto, manto, şapka, şemsiye gibi eşyaları teslim alarak vestiyerde muhafaza etmek).

8. Bagaj odasını, resepsiyonu, concierge desk'ini, anahtar gözlerinin temiz olmasını sağlamak.

9. Otel içindeki evrak dağıtımını yapmak.

5.8. Rezervasyon Memuru (Reservation Clerk)

Taşıması Gereken Özellikler :

1. Planlama yeteneğine sahip olmak.
2. Kendi dilinde ve yabancı dildeki yazışma kurallarını bilmek.
3. Sorumluluk duygusuna sahip olmak.,
4. Akıcı bir konuşma yeteneğine ve iyi bir ses tonuna sahip olmak.

Görev Tanımları :

1. Belli dönemlere ait (günlük, haftalık, aylık, sezonluk, yıllık) rezervasyon tabloları (forecast) hazırlamak.
2. Rezervasyon taleplerini (şahsen, fax, telefon, mektup, bilgisayar vb. kanalla yapılan) almak ve cevaplamak.
3. Rezervasyon kayıtlarının günü gününe tutulmasını sağlamak.
4. Seyahat acenteleri ve şirketlerle işi ile ilgili görüşmelerde bulunmak.
5. Gerekli memorandumların çıkartılmasında (vip talimatı, özel müşterilerin karşılanması vb.) amirlerine yardımcı olmak.
6. Alınan rezervasyonlara ait formları düzenlemek.
7. Gelecek olan münferit ve gruplara ait oda blokajlarını yapmak.

5.9. Santral Memuru (Switchboard Operator)

Taşıması Gereken Özellikler :

1. Kibar, nazik ve ciddi bir kişi olmak.
2. İyi bir ses tonu ve güzel konuşma yeteneğine sahip olmak.
3. Santral cihazı konusunda teknik bilgi sahibi olmak.

Görev Tanımları :

1. Telefon santralinin aksamadan çalışması için periyodik bakımları yaptırmak.
2. Her türlü telekomünikasyon bağlantısı yapmak.
3. Müşterilere ait telefon faturalarını düzenlemek ve zamanında önkasaya iletmek.
4. Misafir adına mesaj almak ve concierge'e iletmek.
5. Günlük uyandırma formlarını düzenlemek ve uyandırmaları aksatmadan yürütmek.
6. Otel dahilindeki telefon arızalarını teknik servise bildirmek.
7. Otel video ve müzik yayını kontrol etmek.

6. ÖNBÜRONUN ALT BÖLÜMLERİ VE ÇALIŞMA ESASLARI

6.1. Rezervasyon Bölümü

Rezervasyonlar otel faaliyetlerinin hayat damarı olduğunda otel işletmeleri için hayati bir öneme sahiptir. Rezervasyonların sayısı, çokluğu yada azlığı otel faaliyetlerinin kapsam ve devamlılığını belirler. Rezervasyon, hem kendilerine kalacak bir yerin bulunduğunu bilen misafirler hem de odalarının doldurulacağını bilen otel işletmeleri için çok önemlidir.

Rezervasyon kelimesinin anlamı yer ayırma demektir. Rezervasyon bölümü çoğunlukla otel misafirleri ile ilişkiyi kuran ilk bölümdür. Otelin en önemli gelir kaynağı olan odaların satışına bu ilişkiler yardımcı olmaktadır. Bu nedenle otel önbüroları; rezervasyon isteklerini almak, rezervasyonları kayıt etmek, kayıtları muhafaza etmek ve diğer gerekli işlemleri yerine getirmek için son derece etkili bir sisteme ve yöntemlere sahip olmalıdır. Her otelin kullandığı rezervasyon yöntemi farklı olabilir. Rezervasyonunu alınması, kayıtların tutulması, odaların tahsisi, misafirin otele gelişine kadar bu belgelerin muhafazası küçük, orta yada büyük otel işletmelerinde farklı şekillerde yapılmasına rağmen ulaşılmak istenen amaç hepsinde aynıdır. Amaç, herhangi bir nedenle rezervasyon kayıplarını önlemektir. Otelin maksimum doluluğu için gelen tüm rezervasyon isteklerinin süratli, eksiksiz ve doğru bir biçimde ele alınması, misafirlerin memnurluluğunun sağlanması bu amaç doğrultusunda rezervasyon hizmetlerinin sunulmasıyla mümkündür.¹

Rezervasyonist sadece oda satmaz. Otelin bütün hizmetlerini satar. Bu nedenle ne sattığını çok iyi bilmelidir.

Rezervasyon, otele varıştan birkaç dakika önce yapılabildiği gibi aylar öncesinden de yapılabilir. Tatil bilinci oluşmuş Avrupalı müşteriler genelde rezervasyonlarını aylar öncesinden yaptırma alışkanlığına sahiptirler. Temel anlayış olarak önce fiyat alıp daha sonra rezervasyonlarını kesinleştirirler. Rezervasyon akdi bir anlaşmadır. Yasal olarak

¹ Sabah KOZAK, a.g.e., s. 57.

rezervasyonun geçerliliği bir ödemede bulunulduğu ve ödemeyi ispat eden belgenin ibrazı ile kesinleşir. Rezervasyon talebinde istendiğinde otelcinin vereceği hizmetlerin bedellerini gösterir fiyatlandırmayı göndermesi şarttır. Fakat yeterli sürenin olmadığı durumlarda teyit yazısını gönderemeyebilir. Rezervasyon taleplerine en geç üç gün içinde cevap verilmelidir.¹ Anlaşma yapıldıktan sonra otel işletmesi fiyatları değiştiremez. Vergi oranlarını ve uygulamalarının sık sık değiştiği ülkemizde işletmeciler bu durumu göz önünde bulundurularak vergi değişikliklerinin fiyatlara yansıtılacağı yönünde bir ibare koymaktadırlar. Bu durum işletmecilerin zararını telafi etse de makro anlamda ülkeler için kötü bir durumdur. Çünkü turistler tatile çıkmadan önce planlarını yaparlar. Dolayısıyla bu durumdan ekonomik ve psikolojik olarak etkilenmektedirler. Zira istikrarlı bir ekonomi ve turizm politikası turizmin gelişmesindeki en önemli öğelerindendir.

6.1.1. Rezervasyon Geliş Usulleri

Rezervasyon geliş usullerinde temel anlayış, rezervasyon hangi usulle gelmişse o usulle cevap verileceğidir. Ancak bazen karşılıklı anlaşmalarla bu değişebilmektedir. Örneğin telefonla yapılan bir rezervasyonun konfirmasyonu (teyit) fax yoluyla talep edilebilmektedir.

Telefon ile Rezervasyon : Genellikle otele gelmeden kısa bir süre önce yapılan bu tür rezervasyonlarda rezervasyon memurunun çok dikkatli olması, misafirin isteklerini tam ve doğru alması çok önemlidir. Telefonla yapılan rezervasyonlar eğer yazılı olarak teyit edilmeyecekse, alınan bilgilerin ve rezervasyonun doğruluğu tekrar kontrol edilmelidir. Çünkü sözlü yapılan rezervasyonların geçerliliğini kanıtlamak, taraflar arasında kabul edilmediği zamanlar bazı anlaşmazlıklara yol açabilmektedir. Rezervasyonu kesinleştirmek için müşteriden banka hesap numarası verilerek kaparo istenmelidir. Günümüzün en yaygın rezervasyon yaptırma aracıdır.

¹ Yaşar YILMAZ, **Önbüro Ders Notları**, Teksir, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı, Balıkesir-1985, s. 16.

Rezervasyon alırken dikkat edilmesi gereken bazı teknik noktalar vardı ki bunları şu şekilde etüt edebiliriz:

- Tekil (Sen, Ben) ifadeler yerine, çoğul (Siz, Biz) ifadeler kullanılmalıdır.
- Otelin dolu olması durumunda rezervasyonu alan asla, 'Yerlerimiz dolu, Her yer satıldı' gibi sözler söylememeli, bunların yerine 'Bütün kapasitemiz dolmuştur, Mevcut değil' gibi ifadeler kullanılmalıdır. Eğer otelde niçin yer bulunmadığı sorulursa asla, otelin bir toplantı veya bir grup tarafından tamamen kapatıldığı söylenmemelidir. Bu durum müşteride otelin öncelikle gruplara yada toplantılara hizmet ettiği izlenimi verebilir. Bu ise müşteri portföyünün azalmasına yolaçar. Otelin doluluk nedeni olarak talep fazlalığı nedeniyle yer olmadığı izah edilmelidir.
- Bütün rezervasyonlar yapılırken öncelikle oda fiyatı söylenmemeli otelin ve hizmetlerinin tanıtımı yapılmalıdır. Müşterinin dikkati fiyat üzerine değil alacağı hizmetler üzerine yoğunlaştırılmalıdır. Fiyat söylenirken de, en yüksek olan söylenmeli ısrar edilmesi durumunda indirim vb. gibi özellikler sunulmalıdır.

Mektup ile Rezervasyon : Rezervasyon isteği ve rezervasyona ilişkin detaylar bir mektup ile otele gelebilir. Yazılı olan bu rezervasyon isteği otel koşullarına uygunsa, gerekli işlemler yapılarak misafire cevap gönderilir. Karşılığında müşteriden ikinci bir mektup (teyit mektubu) istenir. Eğer rezervasyon talebi o an için uygun değilse çeşitli alternatifler sunulur. Günümüzde acenteler bu yöntemi az da olsa kullanmaktadırlar. Örneğin kesin rezervasyon ve misafire ait voucher'ı göndermek için.

Teleks ile Rezervasyon : Rezervasyon isteği teleks ile gönderildiğinde bilgi aynı anda otele ulaşmış olmaktadır. Teleks makinesi hatta iken olumlu yada olumsuz olarak cevap vermek mümkündür. Teleks hatta iken rezervasyon talebine ait bilgilere ulaşılammışsa, makine beklemeye alınarak yada kapatılarak daha sonra cevap verilebilir. Eskiden yaygın bir haberleşme aracı olan teleks günümüzde önemini yitirmeye başlamıştır.

Faks ile Rezervasyon : Günümüzde telefonda sonra rezervasyon bilgilerinin iletilmesinde en yaygın olarak kullanılan iletişim aracı fakstır. Rezervasyon isteği yazılı olarak faks makinesi ile gönderilir. Telekte olduğu gibi mesajlar karşı tarafa aynı anda gönderilir fakat cevap aynı anda verilemez. Kabul edilsin yada edilmesin rezervasyon isteklerinin cevabı kısa sürede misafire ulaştırılır.

Kişisel Rezervasyon : Müşterilerin konaklama yapmadan önce bizzat kendisinin gelip yada başka birinin vasıtasıyla rezervasyon yaptırma işlemidir. Genellikle faydalanacağı hizmetleri bizzat yerinde görüp karar vermek isteyen müşteriler kullanmaktadırlar. Eğer karar olumlu ise önbüro rezervasyonun kesinleşmesi için bir miktar kaparo isteyebilir. Bu yolla rezervasyon talebi yoğun değildir.¹

Bilgisayar ile Rezervasyon : Son yıllarda gelişen bilgisayar sistemleri turizm sektöründe de kendisini göstermeye başlamıştır. Günümüzde hızlı bir gelişme içinde bulunan internet iletişimi bilgisayarların ulaştığı son nokta olup hayatımıza hükmetmeye başlamış bulunmaktadır. Süreç sona ermemiş olup hala devam etmektedir. Tatile gitmek yada herhangi bir nedenle konaklamak isteyen insanlar gitmeden önce bölgeye ait bilgi ve alternatifleri internet aracılığıyla elde etmektedirler. Rezervasyonlarını da ya direkt olarak kendileri yapmakta yada e-mail göndermek yoluyla talep etmektedirler. Bu yöntem yeni olmasına rağmen hızla yaygınlaşmaktadır. Otel işletmeleri de sistemlerini bu yönetime uygun hale getirmeye çalışmaktadırlar. Bu yolla yapılan rezervasyonların teyidi de yine aynı yöntemle yapılmaktadır.

Bilgisayar sisteminin seyahat edecek turistlere zaman kazandırması, fazla çaba harcamadan bulunduğu bölgede birçok alternatife birden sahip olması sistemin turistlere sağladığı kolaylıklardır.

Merkezi Rezervasyon Sistemleri (CRS) : Sadece rezervasyon işiyle uğraşan uluslar arası

¹ Savaş KUTKAN-İlhan ÜNLÜ, **Konaklama Tesislerinde Önbüro**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir-1989, s. 75.

büyük şirketler bulunmaktadır. Bu işletmelerin otellerde belirli kontenjanları vardır. Bilgisayar sistemi ile rezervasyon yapıldıkça kontenjandaki oda sayıları otomatik olarak azalır. Böylece yapılan rezervasyonlar her an izlenebilir.

Bazı zincir oteller arasında bilgisayar ağı ve satış merkezleri bulunmaktadır. Bir merkeze bağlı otel rezervasyon sistemlerinin kalbi, merkez rezervasyon ofisleridir. Merkez ofis, bağlı tüm otellerin rezervasyon sistemlerine girerek, rezervasyon kaydı, rezervasyon değişikliği ve rezervasyon iptali yapabilir.

Grup rezervasyonları ve tahsis (kontenjan) sözleşmeleri genellikle acentelerle merkez rezervasyon ofislerince yapılır. Tüm şubelerin rezervasyon sistemini kontrol ederek, gerektiğinde müdahale edebilir.¹

Avrupa kuruluşlarının bir araya gelerek oluşturdukları merkezi rezervasyon sistemleri (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre vb.) yardımıyla, Avrupa'nın herhangi bir ülkesinde yaşayan bir kimse, tercih ettiği bir ülkedeki otel işletmesine rezervasyon yaptırabilmekte ve ön ödemede bulunabilmektedir.

Sistem müşteriler için birçok alternatif sunmasının yanında otel işletmeleri için ise, rezervasyon bölümünün yükünü azaltmakta, bürokratik işlemleri ortadan kaldırmakta ve işletmeyi her an rezervasyon talebine açık tutmaktadır. Sistemin daha da yaygınlaşmasıyla, gelecek dönemlerde aracı ve karşılayıcı seyahat acentelerinin sektördeki fonksiyonu da farklı bir boyut kazanacaktır.

6.1.2. Rezervasyon Süreci

Bir rezervasyon işlemi belirli çalışmaların kademe kademe yerine getirilmesiyle tamamlanır. Çalışmaları aşağıdaki şekilde tanımlamak mümkündür.

- Rezervasyonun soruşturulması,

¹ Sabah KOZAK, a.g.e., s. 60.

- Rezervasyonun kabul edilebilirliğinin tespiti,
- Rezervasyon kaydının yapılması,
- Rezervasyonun teyit (konfirme) edilmesi,

Rezervasyon soruşturması : Rezervasyon talepleri telefon, faks, posta veya kişisel gibi farklı usullerle gelebilir. Rezervasyon personeli rezervasyonun geliş yöntemine bakmadan ön soruşturmasını yapar.

Rezervasyon soruşturmasında dikkat edilecek bir husus da Kara Liste (Black List) durumudur. Daha önce otelde konaklamış olup, hesabını ödemediği yada Türkiye Otelciler Birliği, TÜRSAB, civar bölgedeki otellerce black list'e alınmış kişilerin takibi ve rezervasyon aşamasındayken bu kişilerin otele yaklaştırılmamasıdır.

Bunu aşağıdaki gibi açıklayabiliriz:

- Black list,
- Geliş ve ayrılış tarihi,
- Geliş saati,
- Oda ve kişi sayısı,
- İstenilen oda türü,
- Oda fiyatı.

Rezervasyonun kabul edilebilirliğinin tespiti : Talep edilen rezervasyon ile otel koşullarının karşılaştırılması sonucu misafirin isteği aşağıdaki şekilde cevaplanır;

- Rezervasyon isteği kabul edilir veya mümkün olmadığı bildirilir,
- Eldeki durum taleplere uygun değilse alternatif oda türü, tarih ve fiyatlar teklif edilir.

Rezervasyon kaydının yapılması : Rezervasyon talebi hangi kanalla gelirse gelsin aşağıdaki bilgileri içermelidir:

Müşterinin soyadı-adı, adresi, telefon no.su, giriş-çıkış tarihleri, mümkünse kesin giriş saati, istenilen oda tipi, fiyatı, varsa özel istekler; odayı ayırmanın adı, kayıt tarihi, kabul tarihi; iptal edilecekse iptal nedeni, tarihi ve iptal edene ait bilgiler olmalıdır. Full-computerized (tam otomatik bilgisayar) sistemiyle çalışan işletmelerde dahi bilgiler direkt bilgisayara geçirilebilse bile yanlışlıkları önlemek amacıyla rezervasyonla ilgili işlemlerde form açılması istenmektedir. Bilgiler bilgisayara girildikten sonra yazıcıdan form çıkarılmakta ve formlar dosyalar halinde geliş tarihine göre alfabetik olarak dizilmektedir. Müşteriler gelmeden en az bir gün önce formlar incelenmekte ve özel işlem gerektiren müşteriler (vip, complimentary gibi) daha iyi takip edilmektedir. Temel olarak aşağıdaki şekildeki gibi açıklayabiliriz:



Şekil-8 : Oda Rezervasyon Formu

<u>ODA REZERVASYONU</u>	
... OTELİ	
Soyadı-Adı : Geliş Tarihi :
Oda-Kişi Sayısı : Geliş Saati :
Oda Tipi : Ayrılış Tarihi :
Notlar : Ücret :
Odayı Ayırtan : Kaparo :
Adresi : Ödeme :
.....	Ödeme Şekli :
Telefon :	Kabul Eden : Kabul Tarihi :
Fax :	İptal Eden : İptal Tarihi :
e-mail :	İptal Nedeni :

Kaynak: Metin DERELİ, **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, Turban Turizm A.Ş., Eğitim Başkanlığı, Ankara-1989, s. 104.

Bazı rezervasyonlar kesinleşmeden önce müşterinin değişik istekleri nedeniyle değişikliğe uğrayabilir. Bu durumda değişiklik yapılan kısımlar değiştirilir, değişiklik yapılmayan kısımlar aynen yeni forma geçirilir. Eski formun üzerine zımbalanır. Değişiklik görülmek istenirse bir önceki forma bakılır. Rezervasyon değişikliği yapanın adı-soyadı, telefonu ve adresi mutlaka alınır. Aşağıdaki form düzenlenir:

Şekil-9 : Oda Rezervasyonu Değişiklik Formu

<u>REZERVASYON DEĞİŞİKLİK FORMU</u>		
... OTELİ		
SOYADI-ADI :		
ADRES :		
<u>ORJİNAL REZERVASYON</u>		
ODA :		
GELİŞ TARİHİ :	AYRILIŞ TARİHİ :	
<u>DEĞİŞİKLİK</u>		
ODA :		
GELİŞ TARİHİ :	AYRILIŞ TARİHİ :	
AÇIKLAMA :		
DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN:	KABUL EDEN:	TARİH:

Kaynak: Metin DERELİ, a.g.ç., s. 106.

Rezervasyonun teyit (konfirme) edilmesi : Rezervasyonun konfirmasyonu, otellerin rezervasyonu kabul ettiklerini ve istenen hizmetleri sunmayı taahhüt ettiklerini belirten bir anlaşmadır.

Rezervasyonunu kesinleştiren kişi teyit (konfirmasyon) yazısı isteyebilir. Konfirmasyon yazısında müşterinin rezervasyon yaptırırken verdiği bilgiler ve istediği hizmetler işletme kaşesiyle onaylanmış olarak gönderilir. Full compureized sistemi uygulayan işletmelerde teyit formu hazırlandıktan sonra yazıcıdan almadan önce sistem formun hangi dilden çıkması gerektiğini sorar ve sisteme tanımlı dillerden birine göre yazıcıdan çıktı alınır.

Konfirmasyon yazılarında genelde aşağıdaki bilgiler bulunur:

- Geliş-Gidiş tarihi,
- Oda-Kişi sayısı,
- Oda Türü-Fiyatı,
- Gerekirse Kaparo talebi,
- Otel onayını (kaşesini) taşıyan formun müşteriye gönderilmesi,
- Müşteri tarafından da onaylanarak geriye iadesi.

Fazla Rezervasyon (Over Booking) Durumu : Bazı rezervasyonların iptal edileceği varsayılarak kapasite fazlası rezervasyon teyidi (confirme) yapılmasıdır. Bir otel işletmesi rezervasyon kabul ederken sadece satılabilir oda sayısı kadar rezervasyon alırsa o gece oteli dolduramayabilir. Çünkü o ana kadar rezervasyon yaptıran müşteriler otele giriş günü yaklaşırken veya aynı gün rezervasyon iptal ettirebilirler. Otel yönetimleri daha önceki yıllara ait tecrübelerini doluluk iptal ve gelmeme raporlarını dikkate alarak, fazla rezervasyon riskine girebilirler. Uluslar arası otel işletmeciliğinde fazla rezervasyon oranı %5 ile %13 arasında değişebilmektedir. Over booking otel yönetimi ve rezervasyon ofisince oldukça riskli bir konudur. Bu riskin boyutlarını bir örnekle açıklayalım. Rezervasyon ofisi ileride herhangi bir tarih için kapasitesi oranında rezervasyon (100 odalı bir otel ve 100 odalık bir rezervasyon alınıyor) teyidi yapsın. Söz konusu tarih için rezervasyon iptalleri olursa otel ilgili tarihte boş kalabilir. Tam tersi durumunda

rezervasyon ofisi otelin kapasitesi üzerinde rezervasyon alsın. (100 odaya karşılık 113 oda rezervasyonu konfirme edilsin). Bu durumda otelin ilgili tarih için bütün rezervasyonları gerçekleşirse yani hiç rezervasyon iptali olmazsa, otel kapasitesi üzerindeki rezervasyonları karşılayamaz. Bir diğer deyişle 13 odalık fazla rezervasyonu ilgili tarih için başka otelde yatırmak zorundadır. Bu olay da otel yönetimi için artı bir puan değildir.



Şekil-10 : Rezervasyon Teyit (Confirmation) Formu

REZERVASYON TEYİDİ

.....OTELİ

Konu : Rezervasyon Talebi

Adres:

İsim :
Giriş Tarihi :
Giriş Saati :
Çıkış Tarihi :
Oda Durumu :
Pansiyon Durumu :
Fiyatı :

İlave bilgileriniz için lütfen bizi arayınız

- Yukarıdaki fiyatlara KDV ve servis dahildir.
- Rezervasyonunuzun kesinlik kazanması için Kredi Kart Numaranızı ve Kimlik bilgilerinizi en geç tarihine kadar tarafımıza bildiriniz.
- Rezervasyonunuz tarafınızdan garanti edilmediği takdirde geliş gününde saat 18.00'e kadar adınıza tutulacaktır.

Otelimize gösterdiğiniz yakınlığa teşekkür eder iyi işbirliğimizin devamını dileriz.

Saygılarımızla.

Tarih :
Onaylayanın Adı-Soyadı :
İmzası :
Adres :
Telefon/Fax :

Kaynak: Sabah KOZAK, a.g.e., s. 70.

6.1.3. Rezervasyon Takip Şekilleri

Rezervasyon, hizmeti alacak olan müşteri ile otelci arasında yapılan bir akitir. Ülkemiz kanunlarında işletmeci ile müşteri arasında 'Serbest Akit İlkesi' benimsenmiştir. Otel işletmesi ile müşteriler karşılıklı olarak serbestçe anlaşmaları konusunda serbest bırakılmışlardır. Turizm kavramının çok geniş bir uygulama alanına sahip olması nedeniyle sınırlanmamış aksine gelişmesi benimsenmiştir. Kanunlarla ise anlaşmazlık durumlarında sorunları çözmek amaçlanmıştır.

Garantisiz Rezervasyonlar : Münferit (bireysel) rezervasyonlarda kullanılır. Genellikle geliş saati verilmeyen yada herhangi bir ön ödeme yapılmayan rezervasyonlardır. Taraflar arasında aksine bir anlaşma bulunmadıkça şehir otellerinde saat 16.00'ya kadar, sayfiye otellerinde saat 18.00'e kadar bekletilir. Müşterinin gelmemesi durumunda başkasına satılabilir. Görüşme esnasında örneğin saat 18.00'e kadar rezervasyonun bekletileceği ve bildirilen saate kadar gelinmemesi durumunda odanın satılacağına müşteriye hatırlatılması âdettendir.

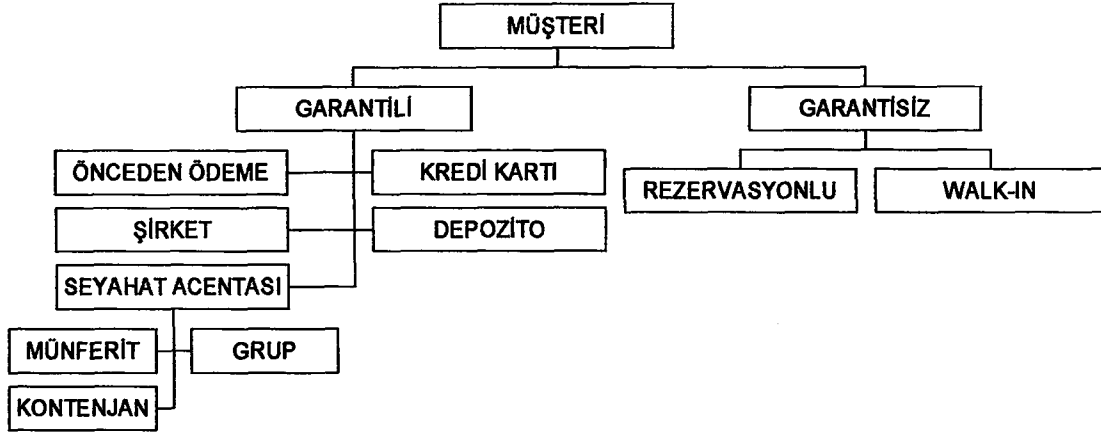
Garantili Rezervasyonlar : Otel işletmeleri karşılıklı anlaşma sonucu misafirlerine gelişlerinde ayrılışlarına kadar oda temin edeceklerini garanti etmeleridir.

- **Önceden Ödeme Garantisi :** Bazı otel müşterileri otele gelmeden önce konaklamalarının tamamını ödeyerek rezervasyonlarını garanti altına almalarıdır. Otel işletmeleri açısından en tercih edilen rezervasyon şeklidir.
- **Kredi Kartı Garantisi :** Günümüzün gelişen bankacılık sistemleri sayesinde misafirler kredi kart numaralarını, kimlik bilgilerini ve ödeme talimatlarıyla birleştirerek otellerden yer ayırtabilmektedirler. Müşterilerin gelmemeleri durumunda işletme belirlenen miktarı müşterinin kredi kartı hesabından tahsil edebilmektedir.

- **Depozito Garantisi :** Bazı misafirler otele gelmeden önce konaklama harcamalarının belirli bir kısmını ön ödeme (kaparo, depozit, avans) olarak otele havale ederler. Misafirin gelmemesi durumunda otel işletmesi alınan miktara el koyabilir.
- **Şirket Garantisi :** Bir şirketle otel işletmesi arasında, iş seyahatleri nedeniyle çalışanlarının yada misafirlerinin otel giderlerini ödemeyi kabul edeceğine dair anlaşma yapabilirler. Anlaşması bulunan şirket, rezervasyonu yaptırmasına rağmen personelinin yada misafirin konaklama yapmaması durumunda konaklama giderlerini karşılayacağını belirtmiş olmasından dolayı, otel işletmesi söz konusu şirketten ilgili meblağı tahsil edebilir.
- **Seyahat Acentesi Garantisi :** Bir seyahat acentesinden gelen rezervasyon isteği, misafirlerin konaklama giderlerini karşılamayı garanti ediyorsa ve ilgili rezervasyon otel tarafından kabul edilmişse, rezervasyonlu misafirlerin gelmemesi durumunda otel masrafları (no-show) acenteden tahsil edebilir.¹

¹ Michael L. KASAVANA-Richard M. BROOKS, **Managing Front Office Operations**, 4th Edition, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, Michigan-1995, ss. 115-120.

Şekil-11 : Rezervasyon Şekillerine Göre Müşteriler



Kaynak: Michael L. Kasavana-Richard M. Brooks, a.g.e., s. 116.

6.2. Resepsiyon Bölümü

Misafirin, otel personeli ile en dolaysız ilişki kurduğu ve pek çok konuyu görüştüğü yer resepsiyondur. Resepsiyon, misafirlerin otele kabul edilmesi ve odalarının tahsisi işlemlerinde kilit noktadır. Resepsiyon personelinin yerine getirdiği işlevler misafir hizmetlerinin misafir hizmetlerinin özelleştirilmesinin ya da standartlaştırılmasının derecesine bağlı olarak otelde otele değişebilir. Bunlar; işletme faaliyetlerinde otomasyona

ayrılan yer, işletmenin özelliği, faaliyet düzeyi, yapısı, büyüklüğü ve yönetim politikaları gibi etkenler resepsiyon hizmetlerinde farklılıklara neden olabilir. Bununla beraber resepsiyon bölümünün yerine getirdiği temel hizmetler kabul, kayıt ve ayrılma işlemleridir.

Resepsiyon otelin bir nevi merkezi olup, misafir ile işletme arasında bağlaç görevi görür. Misafir için otel resepsiyon demektir. İşletmenin ilk ve son imajı, misafirin otele kaydı ve çıkışı esnasında resepsiyondan aldığı hizmetlerle oluşur. Bu durum, resepsiyonu işletmenin imaj yaratan bir merkezi haline getirmektedir.

6.2.1. Müşteri Çeşitleri

Resepsiyonun en temel fonksiyonlarından biri de oda satmaktır. Otel işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetlerin tüketicisi de insan olduğuna göre her şeyden önce, tüketicinin yani müşterinin çok iyi tanınması gerekir. Müşteriyi iyi tanıyabilmek için şu soruların cevaplandırılması gerekecektir.

- Müşteri kimdir ?
- Kimlerin müşterimiz olmasını istiyoruz ?
- Hedef kitlemiz kimler olabilir ?
- Müşterilerin istek ve ihtiyaçları nelerdir ?
- Verilen hizmetler dolayısıyla yeni talepler yaratılabilir mi ? Neler yapılabilir ?
- Müşterilerin önceden saptanan davranışlarını otelin ölçüleriyle uyuşabilir mi ?

Yukarıdaki soruların cevaplarının bulunması durumunda, resepsiyon personelinin müşteri ilişkileriyle o ölçüde uyumlu olacağı kesindir. Herşeyden önce müşteri; çeşitli zevkleri, nefretleri, arzuları, alışkanlıkları olan bireydir. Diğer yandan aynı olaylar karşısında farklı davranış biçimleri gösterir. Müşterilerimizin tüm bu özelliklerini dikkate alarak onları tanımak zorundayız. Günümüzde birçok otel işletmesi, müşterilerini daha iyi tanımak ve pazarlamaya yardımcı olmak için müşterileri konusunda çeşitli çalışmalar yapmakta ve personelini eğitmektedir.

6.2.1.1. Tüketim Davranışlarına Göre

Müşterilerimizi etüt edebilmek için Tüketim Davranışları açısından insanları incelememiz gerekecektir. Bu da insanların tüketim yaparken hangi ruh halleri içinde oldukları, hangi davranışları sergilediklerinin anlaşılmasıyla olacaktır.

- **Sessiz Tüketici Tipi**
 - Alçakgönüllü tüketici,
 - Çekingen tüketici,
 - Kurnaz tüketici,

- Kuşku tüketici,
- Yetersiz tüketici,
- Kendisine yeterli tüketici.
- **Atak ve Küstah Tüketici Tipi**
 - Tartışmacı tüketici,
 - Olumsuz tüketici,
 - Engelleyici Tüketici,
- **Düşüncesiz/Bencil Tüketici Tipi**
 - Otokratik tüketici,
 - Zorba tüketici,
 - Kendini beğenmiş tüketici,
 - İnatçı ve katı tüketici,
 - Doyumlu ve durumundan memnun tüketici,
 - Sert ve tezcanlı tüketici.
- **Anlayışlı ve İncelikli Tüketici Tipi**
- **Şakacı Tüketici Tipi**

Yukarıdaki gruplandırmalar genel tüketim davranışlarına göredir.¹ İnsanları turizme teşvik ederek tüketimde bulandıran etmenlere 'Turistik Tüketim Davranışları' diyoruz. Turistik tüketim davranışları genel tüketimin özelleşmiş bir kısmını teşkil eder. Turistik Tüketim Davranışlarının özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz;

Turistik Tüketim Davranışları

- İnsanların çevre değiştirme arzusu ile ilgilidir, .
- Fiziksel/ruhsal rahatlığa erişme istemidir,
- Kişisel gelirlerin harcanmasını gerektirir,
- Lüks ve kültürel özellikli diğer mal ve hizmetlere olan istemle yer değiştirebilir.
- İkame olanakları turistik tüketime esneklik sağlar,

¹ Harold C. CASH-W.J.E. CRISSY, **Tactics for Conducting The Sales Call**, Psychology of Selling Series, No.2, New York University Personnel Development Associates by 36 Station A Flushing, New York-1964, ss. 29-39.

- Genelde mevsimlik bir özellik taşır.¹

Etkili bir satış için yukarıdaki turistik tüketim davranışlarıyla konunun öznesi olan müşterilerin takınacakları tüketim biçimlerini özdeşleştirmemiz gerekmektedir. Bu özdeşleşmelerde aşağıdaki Sosyal, Kültürel ve Psikolojik elementlerle yapılan soruların cevaplanmasıyla olacaktır;

- Kültürel öğeler;
 - Turist hangi kültürden geliyor ? (Doğu/Batı, Kapitalist/Sosyalist vb.)
 - Hangi ülkeler grubundandır ? (Akdeniz, İskandinav vb.)
 - Hangi ülkeden geliyor ? (Ülkesinin sosyo-ekonomik, gelişmişlik durumu vb.)
 - Hangi sosyal sınıfa mensuptur ? (Alt, Üst, Orta vb.)
- Güdüler;
 - Turistin sosyo-psikolojik gereksinimleri,
 - Hangi tür konaklama ve ulaştırma türlerini tercih ediyor ?
- Psikolojik analiz;
 - Turistin yaşam görüşü,
 - Turistin kişiliği,
 - Davranış belirtileri.²

Temel tüketim eğilimlerinden, özel tüketim davranışı olan turistik tüketim için yukarıdaki kişilik özellikleri; turistik eğilimler ve bu ikisi arasındaki bağlantıyı kurarak olaya yaklaşmak sık sık krizlere giren ülkemiz otel sektörü için yararlı olacağı kanısındayız. Ülkemizin turizm arenasındaki müşterileri (Avrupalı turistler) marjinal olaylardan dahi çok çabuk etkilenebilmektedirler. Bu sorunu aşabilmemiz için de kendimize hedef müşteri kitleleri bulmamız ve geliştirmemizdir. Örneğin Çin, Uzakdoğu ülkeleri, Kanada gibi.

¹ Mustafa SAĞCAN, **Rekreasyon ve Turizm**, Cumhuriyet Basımevi, İzmir-1986, ss. 10-83.

² Hasan OLALI, **Turizm Politikası ve Planlaması**, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, No.228, İstanbul-1990, ss. 127-278.

6.2.1.2. Seyahat Şekline Göre

Yukarıda kişilik, tüketim, sosyo-kültürel ve psikolojik özelliklerine göre analiz ettiğimiz müşterilerimizi geliş şekline göre inceleyeceğiz

Günümüzde çoğu otel işletmesinin gelirlerini (oda, yiyecek-içecek, eğlence gibi) arttırabilmesi için, etkili ve sistemli reklam, promosyon gibi pazarlama kampanyalarına girdiğini görmekteyiz. Bu çalışmaları koordine etmek için hemen hemen tüm büyük oteller bünyelerinde satış ve pazarlama departmanı kurmuşlar ve personellerini de özel olarak eğitmektedirler. Bunda bilhassa ülkemizdeki casinoların kapatılması etkili olmuştur. Kumar gelirleri ve kumarhane müşterisinden mahrum olan otel işletmeleri otelciliği gerçek anlamda uygulamaya başlamışlardır.

- Aile şeklinde müşteriler. Genellikle çocukludurlar.
- İş seyahati yapanlar. Tecrübeli ve mevsimlidir.
- Toplantı ve kongreye katılanlar. Senede birkaç kere gelebilir ve eğlence isterler.
- Şirket ve endüstri toplulukları. Kısa, fakat sık kalırlar.
- Tur grupları. Değişik nitelik taşırlar. Sezon içi ve sezon dışı gelebilirler.
- Yurt dışından gelen müşteriler. Yabancı turistler olup genellikle tatil ve kültür amaçlı gelirler.
- Özel gün müşterileri. Balayı, yıldönümü, düğün ve ziyafet gibi aktiviteler için gelirler.¹

Günümüzde artık oturup müşteri bekleme devri geride kalmıştır. Alternatif turizm hareketlerinin çok çeşitlilik gösterdiği şu dönemde hali hazırda mevcut yada potansiyel müşteri arzını yakından takibetmek zorunluluğu doğmuştur. Satış ve pazarlama ünitelerinin yanı sıra işletmede herkes işinin bir parçası olarak otel hizmetlerini satmak durumundadır.

¹ Ahmet AKTAŞ-Yaşar YILMAZ, a.g.e., ss. 74-75.

6.2.2. Oda Satış teknikleri

Otellerde önbüronun görevi, otelin satışlarını arttıracak ve müşterileri memnun edebilecek rahatlık, konfor ve hizmet satışı yapmaktır. Önbüro yönetimi, müşterilere oda satarken önemli bazı satış teknikleri kullanır.

Otelin Tüm Oda Özelliklerinin Bilinmesi : Önbüro personeli, otelde bulunan tüm odaların fiziksel konumlarını genel mekanlara ve resepsiyona, uzaklığını, odanın donanımını ve kaç kişilik olduğunu bilmek zorundadır. Bu yüzden önbüroda çalışan veya yeni işe giren personel sık sık odalar bölümünde dolaştırılmalı ve bilgilendirilmelidir. Bu konaklama işletmesi bir otel olabileceği gibi geniş bir arazi üzerine kurulmuş tatil köyü de olabilir. Önbüro personeli müşteri talebi doğrultusunda odayı satar. Fakat odanın özelliklerini (denize, restorana, resepsiyona uzaklığı ve odadaki yatak sayısı gibi) bilmezse, müşteri talebini anında ve yerinde karşılayamaz. Bu yüzden önbüro personeli sattığı mamulün (odanın) tüm özelliklerini bilmek zorundadır. Sonuç olarak herhangi bir otelin önbürosunda yeni işe başlayan bir resepsiyon görevlisinin desk'e çıkmadan önce, odaların konumu ve özelliklerini öğrenmesi gerekir.

Sorulmadıkça Fiyatların En Düşüğünün Açıklanmaması : Çoğu otel işletmeleri, gelen müşteri profiline göre odalarında çeşitlilik yaratmışlardır. Bu çeşitlilik de (konfor, deniz tarafı, orman tarafı, suit gibi) doğal olarak fiyatlara yansımaktadır. Önbüro personeli, elinde üç dört çeşit fiyat baremi bulunan odalarından ilk etapta fiyatı yüksek olan odayı satmak için uğraşmalıdır. Eğer bu yapılmıyorsa müşterinin talebi doğrultusunda fiyatı daha düşük olan odaları önerebilir.

Öncelikle Fiyat Değil Odanın Satılması : Müşteriye, öncelikle odanın fiyatı yerine, odanın özellikleri (konumu, rahatlığı, manzarası, çekiciliği vb) anlatılmalıdır. Gerekirse oda gösterilmeli, ondan sonra odanın fiyatı müşteriye söylenmelidir.

Müşteri Analizinin Yapılması ve Çıkan Sonuca Göre Odanın Satılması : Otelin konumluk yerine göre, müşterinin genellikle hangi amaçla otelde kalacağı tespit edilir.

Otelin mevcut oda çeşitlerine göre ilgili müşteriye odanın satılması gerekir. Örneğin, dinlenmek isteyenlere ve işadamlarına avluya veya bahçeye bakan daha sessiz ve sakin odalar verilebilir. Balayı için gelen evli çiftlere suit veya french yatağı olan odalar verilebilir. Yaşlı veya özürlü müşterilere lobiye, restorana ve resepsiyona yakın, düz ayak (merdivensiz) odalar verilebilir.

Potansiyel Bir Satıştan Vazgeçilmemesi : Otelde kalmak isteyen fakat zor beğenen ve pazarlık yapan müşteriler olabilir. Bu tür müşterilere gerekirse oteldeki diğer oda çeşitleri gösterilerek, ödeme gücüne göre bir oda fiyat dökümü çıkarılabilir. Daha da ileri giderek önbüro, yetkisi oranında bu müşterilere (kaçırmamak, otel doluluğunu ve gelirini arttırmak için) indirim (%5-10 gibi) dahi yapabilir.

Oteldeki Diğer Hizmetlerin Satışının Denenmesi : Müşteriye, oda satışı sonuçlandıktan sonra otelin diğer departmanlardaki (gece kulübü, restoran, bar gibi) hizmetlerin satışı denenmelidir. Örneğin gecenin ilerleyen saatlerinde

(02.00 gibi) otele giriş yapan müşteriye oda servisinin (room service) hatırlatılması gibi.

Satılacak Odaların Otel Yerleşimi İçindeki Dağılımlarına Dikkat Edilmesi : Otel yerleşim planı içerisinde satılacak olan odaların fiziksel dağılımı mümkünse alt katlardan başlamalı ve üst katlara doğru yapılmalıdır. Özellikle çok katlı otellerde oda satışında bu strateji yaygın olarak kullanılır. Otellerde bu tür oda satışları kaynakların daha rasyonel kullanıldığının (örneğin, hiç oda satışı yapılmayan ikinci kat koridor ve balkon ışıklarının yakılmaması, otele elektrik tasarrufu sağlar) açık bir göstergesidir.

6.2.3. Oda Satışının Temel Safhaları

Önbüronun amacı otelin odalarının satışını yapmaktır. Otel işletmelerinde gelirlerin en büyük kısmı odalar bölümünün elde edilir. Diğer yandan bir çok otel işletmesinin yan gelir kaynakları (restoran, yüzme havuzu spor tesisleri vb.) oda satışlarının başarısına bağlıdır. Etkin bir rekabet ortamında işletmelerin pazardaki yerlerini koruyabilmeleri için satış

politikalarını dikkatli bir şekilde seçmek ve titizlikle uygulamak zorundadırlar oda satışı sadece müşterinin kayıt edilip anahtarının verilmesi değildir. Oteldeki tüm hizmetlerin dolaylı satışı da aynı anda yapılır.

Oda satışını safhalar halinde bir sıralamaya tabii tutabiliriz.

Yaklaşım : Müşteriye yaklaşım satışın ilk aşamasıdır. Bu aşamada yanlış bir davranış müşterinin rakip işletmeleri tercih etmesine neden olabilir. İşletme satıcı, müşteri ise alıcıdır. Satıcının gerçekleşmesinde önemli pay satıcının yaklaşımına bağlıdır. Yerinde ve zamanında bir yaklaşımla satış gerçekleştirilir. Aslında müşterinin otelin önünde durması bile işletmemizi düşündüğünü gösterir. İyi bir yaklaşım, o andaki satışı gerçekleştirmezse bile ilerisi için bir referans olacaktır.

Sunuş : Oda satışının gerçekleştirilebilmesi için sunuşun özenle ve dikkatle yapılması gereklidir. Etkili bir satış için oda satış memuru kullanacağı kelimeleri özenle seçmeli ve mübalağadan kaçınmalıdır. Diğer yandan satış personeli odaları çok iyi bilmelidir. Odaların dekorunu, mefruşatını, rengi, düzen ve teçhizatını çok iyi bilmelidir ki müşteriye önerilerde bulunabilsin. Zira sunuş aşamasında müşteriye vereceği yanlış bilgiler müşterinin tepkisine yol açabilir.

Fiyatlandırma : Müşteri evvela fiziki görünüşü ve davranışları ile değerlendirilir. Daha iyi anlamak için müşteri konuşturulmalıdır. Odanın değerinin fiyattan üstün olduğu vurgulanmalıdır. Mümkünse müşterinin vermek istediği oda ücreti öğrenilmeye çalışılmalıdır. Müşteri fiyat hakkında bilgi vermezse edinilen kaniye göre fiyat teklif edilir. Odanın özellikleri sürekli vurgulanmalıdır. Eğer müşteri hakkında şüphe varsa ılımlı kalıp orta seviyede fiyat teklif edilmelidir. Müşteriler çoğu kere beğenmemek için suni sebepler ileriye sürerler. İleri sürülen nedenlerin otelde mevcut olmadığı belirtilmemelidir. Onun tarafında olduğumuz vurgulanmalıdır. Ucuz fiyat teklif edilmeden odaların özellikleri üzerinde durularak mümkün olduğu kadar yüksek fiyatlı oda satışı yapılmalıdır. Başka oda teklif edilse bile odanın değerinin fiyattan üstün olduğu belirtilmelidir. Müşteri gitmeye

kalkarsa pazarlık yapılmamalı. Bunun yerine otelle ilgilendiği için teşekkür edilmelidir. Eğer başka otelleri beğenmezse onu misafir etmekten memnun olunacağı söylenmeli ve sonraki günlerde davet edilmelidir.

Oda Gösterme : Genellikle şahsen otele başvuran müşteriler (özellikle tatil işletmelerinde uzun süre kalacaklarsa) kalacakları odayı görmek isterler. Bu durumda müşteri bellboy'lara bırakılmayarak mümkünse oda memuru tarafından odalara çıkartılması daha uygun olur. Zira odanın presentesini ve ek hizmetlerin satışını en iyi oda satış memuru yapabilir. Ancak günümüzde oda gösterme yerine genellikle odaları gösterir broşür kullanılmaktadır.

Satışı Sonuçlandırma : Oda satışı yapıldıktan sonra konaklamaya başlayacaksa müşteri kayıt kartı doldurulur. Müşterinin eşya durumuna göre depozit alınıp alınmayacağına karar verilir. Depozit isteniyorsa ön kasa alındısı ile alınır ve hesabına girilir.

Oda satışı ile ilgili basit kuralları şöyle özetleyebiliriz:

- Önbüro personeli sadece oda satmadığının odayı satarken bunla birlikte rahatlık, konfor, manzarayı da sattığının bilincinde olmalı ve bunu müşterilerine vurgulamalıdır.
- Oteldeki çeşitli oda tiplerine ve özelliklerine aşina olmalı onun için sık sık odaları gezerek gerekli bilgileri edinmelidir.
- Müşteri birkaç seçenek arasında bırakılmalı, muhtemel bir satıştan asla vazgeçmelidir.
- Fiyat değil oda satılmaktadır. Dolayısıyla oda fiyatı söylenmeden önce üstünlükleri ve özellikleri mutlaka vurgulanmalıdır.
- Muhtemel satışta mümkünse müşterimize satabilecek en yüksek fiyatlı oda satılmalıdır.
- Yaşlı müşteriler mümkünse asansöre yakın ve alt katlardaki odalar verilmelidir.

- Odalar alt katlardan başlanarak kat kat kullanılmaya başlanırsa oda servisinin ve iş organizasyonu yükünün hafifleyeceği gözden uzak tutulmamalıdır.

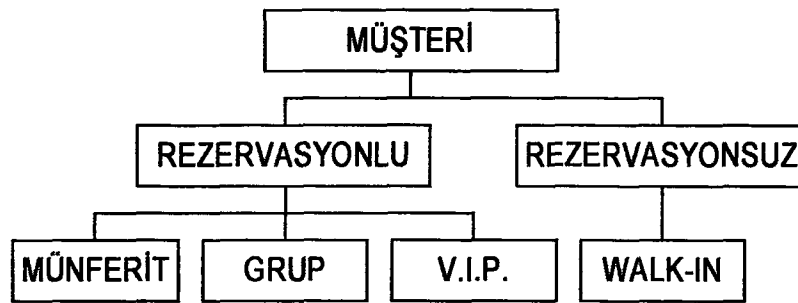
6.2.4. Giriş (Check-in) İşlemleri

Giriş (check-in) işlemi, önbüro tarafından ister rezervasyonlu ister rezervasyonsuz olsun otele gelen müşterilerin en kısa zamanda kayıt altına alınarak odasına konmasıdır.

Müşterilerin araçlarından karşılanmalarından başlayan odalarına kadar süreci kapsar. Bu öyle bir aşamadır ki satış işleminin en can alıcı noktasıdır. O anki tutum ve davranışlara göre müşteri ilk kanaatini edinir. Beğenir yada beğenmez, kabul eder yada etmez.

Şekilde 11'de görüldüğü gibi müşteriler rezervasyonlu yada rezervasyonsuz olmak üzere iki koldan gelmektedirler. Rezervasyonsuz gelenlere pasan yada walk-in diyoruz. Rezervasyonlu gelişlerde ise müşteriler münferit yada grup olarak gelebilmektedirler. Ayrıca özellikli olan yada ayrı bir özen gösterilmesi gereken VIP müşteriler olmaktadır. VIP müşteriler münferit olarak gelebildikleri gibi bazı grupların tamamı VIP olabilmektedirler.

Şekil-12 : Geliş Şekline Göre Müşteriler



Kaynak: Uygulamadan bir örnek.

Bütün müşterilerin girişlerindeki karşılanma süreci şöyledir:

- Taşıtların kapılarını açmak,
- Yolculara yardım etmek,
- Buyur etmek,
- Otel kapılarını açmak ve kapamak,
- Bagajı giriş salonuna almak,
- Gelenleri resepsiyona götürmek,
- Bagajı gerektiğinde emanete almak.

6.2.4.1. Münferit ve Grup Müşteriler

Müşterilerin otele kabulü için ön bilgilenme ve ön hazırlıklar gerekmektedir. Rezervasyonları alınan müşteriler için, gelecekleri günün bir önceki akşamı alfabetik olarak bir dosya hazırlanır. Rezervasyon memuru tarafından hazırlanan dosya son bir kontrol için önbüro müdürüne yada önbüro şefine verilir. Dosyada kimlerin geleceği, extra talepleri olup olmadıklarına dair talepleri rezervasyon formlarında belirtilmiş olmalıdır. Gelecek müşterilerin odaları o anki duruma göre bloke edilir. Bu dosya daha sonra vardiyasına başlayan tüm önbüro personeli tarafından okunur. Bundan sonraki süreç şu şekilde gelişir:

- Desk'e yaklaşan misafir güler yüzle selamlanarak buyur edilir,
- Rezervasyonu olup olmadığı sorulur,
- Rezervasyonu var ise doldurması için konaklama belgesi (accomodation form/registration card) verilir.
- Rezervasyonu varsa bilgisayardan rezervasyonu bulunur,

- Rezervasyon dosyasından formu çıkarılır. Rezervasyon memuru tarafından açılan bu formda müşteriye ait oda talebi, kalış süresi, ödemeye ait notlar gibi bilgiler tekrar gözden geçirilir.
- Müşteriye verilecek odanın okeyli (temiz) olup olmadığı kontrol edilir.
- Konaklama belgesinin eksiksiz doldurulmuş olmasını kontrol eder. Kimlik bilgileri girilir. Konaklama belgesinin doldurulması işletmenin yada konukların inisiyatifinde olmayıp kanuni bir zorunluluktur. Ne tipte olursa olsun konaklama belgesinde aşağıdaki bilgiler bulunur:

Müşterinin adı-soyadı,

Müşterinin adresi,

Müşterinin oda numarası,

Müşteriye verilen oda fiyatı,

Müşterinin otele geliş tarihi ve saati,

Müşterinin otelden ayrılış tarihi,

Müşterinin ibraz ettiği kimlik ve bilgileri,

Müşterinin doğum yeri ve tarihi,

Kartın kaç kişi için geçerli olduğu,

Müşterinin değerli eşyalarını koyabileceği yerle ilgili (emanet kasalar) bilgi,

Kartı müşteriye doldurtanın memurunun adı ve parafı.

Ayrıca şekil 13'de matbu olarak görülmektedir.

Şekil-13 : Konaklama Belgesi

..... OTELİ KONAKLAMA BELGESİ ACCOMODATION FORM					
SOYADI-ADI : Surname-Name:			BERABERİNDEKİLER ACCOMPANNIED BY Eş, Çocuk ile 15'den küçük diğer kişiler Wife, children and persons under 15 years old		
Doğum Yeri-Tarihi : Place And Date of Birth :					
Uyruğu : Nationality :			Soyadı-Adı Name and Surname	Yaş Age	Yakınlığı Relationship
Halen Yaptığı İş : Occupation :					
Adres : Adress :			Ödeme Şekli : On checking out my account will be settled by, O Nakit O Diner's Club Cash O American O Visa/Master Express Credit Card No :		
Tel. / Phone :					
Son Ayrıldığı Yer : Last Place of Left :			Sayın Misafirlerimizin Dikkatine Para, mücevherat, değerli eşyalarınızın kaybından otel mesul tutulamaz. değerli eşyalarınızın konmasına mahsus kasalarımız önkasada misafirlerimizin emrindedir. Notice to Guest The hotel management cannot be held responsible for any loss of money, jewelry or valuables. Safe deposit boxes are available for our guests at Front Desk Cashier		
Gideceği Yer : Next Destination :					
KİMLİK BELGESİ TRAVEL DOCUMENT					
Türü : Type :			Geliş Tarihi : Arrival Date :		
Tarihi : Date of Issue :					
Sayısı : Number :			Ayrılış Tarihi : Departure Date :		
Verildiği Yer : Country of Issue :					
İMZA SIGNATURE					
Room	Units	Pax	Rate	Clerk	
R	NR	Co.	Agen		
Oto No / Car Plate :					

Kaynak: İstanbul Pera Palas Oteli.

Konaklama belgesi otel ile müşteri arasındaki anlaşmayı belgeleyen bir vesikadır. Aynı odayı paylaşan aileler için bir belge doldurulur. Aynı odayı paylaşımlarına rağmen hesaplarını ayrı ödeyecek kişiler için ayrı ayrı konaklama belgesi doldurtulur. Anlaşmazlık durumlarında mahkemelerde bu vesikadan faydalanılmaktadır. Konaklama belgeleri müşterinin çıkışta hesabını öderken faturasının tanziminde kolaylık sağlayacaktır. Bazı işletmeler tarafından bazı istatistiklerin yapılmasında konaklama belgelerinden faydalanılmaktadır.

- Rezervasyon formundaki bilgiler bir kez müşterinin önünde tekrar edilir. Değişiklik olmuşsa düzeltilir. Bu durum sıkça olmaktadır. Örneğin müşteriler genelde iki kişi yola çıkarken çocukları da konaklamaya dahil olabilmekte yada çıkış tarihlerini uzatıp kısaltabilmekte ve bu durumlar onlara göre önemli değilmiş gibi görülüp resepsiyona bildirme gereği duymayabilmektedirler. Oysa bu durumlar resepsiyon için bazen çok ta önemli olmaktadır. Bu yüzden giriş esnasında da karşılıklı mutabakat çok önemlidir.
- Ayrılırken ödemeyi nasıl yapacakları kibarca sorulur. Ödemeye ilgili durumlarda da aşağıdaki noktalara dikkat edilmelidir:

Ödeme kredi kartıyla yapılacaksa kart alınarak isim ve geçerlilik süresi kontrol edilerek imprint çekilir yada numarası kaydedilir.

Ödeme seyahat acentesi tarafından yapılıyorsa, acentece önceden verilen ve sunulacak hizmetlerin belirtildiği 'Voucher' müşteriden istenir. Müşterinin verdiği voucher ile acentenin gönderdiği voucher karşılaştırılarak farklılıklar olup olmadığı kontrol edilir.

Ödemeyi şirket yapıyorsa, gerekli talimat yazısının evvelce otele ulaşmış olması gerekir. Talimata göre şirketin hangi masrafları karşıladığı müşteriye bildirilerek karşılıklı mutabık kalınır.

- Müşteri nakit ödeme yapacaksa bagaj durumuna bakılır. Bagajı yoksa masraflar mukabil makbuz karşılığı giriş anında tahsil edilir.

Rezervasyonsuz (walk in) gelen müşterilerde süreç daha kısadır. Kalacağı süre, kaç kişi oldukları ve ödeme konusunda anlaştıktan sonra müşteri bellboy eşliğinde odasına götürülür.

Walk in müşterilerde dikkat edilecek bir husus black list'te olup olmadığına dikkat edilmesi gerektiğidir. Herhangi bir nedenle black list'e alınmışsa usulüne uygun bir şekilde otelden uzaklaştırılır.

Diğer bir müşteri olarak VIP konukların giriş işlemleridir. VIP konukları, önbüro müdürü yada müdür yardımcısı karşılar. Bu tip konukların girişlerinde derhal önbüro müdürüne haber verilir ve girişlerinde özenle karşılanmalıdır. Çünkü resepsiyon memuru o anda işlerinin yoğunluğunda yada tecrübesizliğinden dolayı bazı konuları atlayabilir. VIP konuklar genelde sanatçılar, bürokratlar, acente sahipleri yada otele müşteri potansiyeli sağlayacak kimselerdir.

VIP konukların prosedürünü genelde önbüro müdürü yada yardımcısı takibeder. Müdürler özel işleri, memurlar genel işleri yaparlar. Odaları daha önceden boş olarak bekletilir. Minibarının ekstra olarak doldurulması, meyve sepeti, çiçek gönderilmesi gibi ikramlar, bornoz-terlik konması vb. uygulamalar yapılabilir. VIP konuklar genelde bedelsiz (complimentary) olarak kalmaktadırlar. VIP konuklarında odasına neler gideceği, ödeme şekli, kalış süreleri gibi bilgiler rezervasyon formlarında belirtilmelidir. Zira bu formlardan tüm önbüro personeli bilgilenmektedir. Ayrıca VIP konukların gelecek olmaları memorandumlarla daha önceden otelin geneline de bildirilmelidir.

Gruplarla ilgili uygulamalar ise şu şekilde olmaktadır:

Grup müşterilerin ağırlanmasında asıl olan ön çalışmalardır. Satış pazarlama birimince gruba ilgili anlaşma yapılır. Grubun geleceğine dair memorandum en az bir hafta önceden tüm departmanlara detaylı olarak bildirilir. Memorandumun içeriğinde grubun kaç kişi olduğu, giriş-çıkış tarihleri, giriş-çıkış saatleri, ödeme durumu, grubun aktiviteleri, vip

konukları, grubun imza yetkilisi, grubun ne amaçla geleceği (toplantı, dinlenme, spor vb.), hangi yemekleri alacakları, yemeklerin içeriği, saatleri gibi bilgilerdir.

Satış-pazarlama birimi, gruba ait anlaşma örneğinin bir nüshası ile isim listesini önbüroya verir. Rezervasyon görevlisi isim listesine göre grubu bilgisayara girer. Bir gün önceden otelin durumuna göre oda blokasyonunu yapar. İlave yatak açılacakları (örneğin üçlü, dördü) housekeeping departmanına bildirir. Önbüro müdürü grubun gelmesinden bir gün önce grubun dosyasını son defa kontrol ederek okeyledikten sonra resepsiyona gönderir.

Müşterilerle ilgili bilgiler otel personelinde ne kadar açık ve tam bilinirse verilen hizmet o kadar kaliteli ve aksaksız olacaktır. Hizmetlerin tam verilemediği işletmeler genellikle departmanlar arası bilgi akışının tam sağlanamadığı işletmelerdir. Açıklık otel işletmelerinin temel prensibi olmalıdır.

Ön çalışması yapılan hizmetlerin sunumu çok kolaydır. Otel işletmelerinde zamanı alan olay prezentasyon (hazırlık) olayıdır.

Grup müşterileri genelde topluca giriş yaptığı için yığılmalara ve gürültüye meydan verilmemelidir. Unutulmamalıdır ki otel sadece grup müşterilerinin değildir. Gruplarda muhatap alınacak kişi grup lideridir. Müşteriler lobby'e alınıp kalabalık ve gürültü önlenemez. Konaklama belgesi doldurtulacaksa müşteriler lobby'de otururken doldurabilirler. Yada grup müşterileri için ayrı bir yere desk yada masa kurularak kabul ve kayıt işlemleri oralardan yürütülebilir. Ayrıca bazı işletmeler yığılmaları önlemek için gruplara 'Hoşgeldin Kokteyli' adı altında içecek ikramı yapmaktadırlar.

Grup müşterilerine tek tek konaklama belgesi doldurtulmayabilir. Acenteye ait isim listesi kullanılarak da giriş işlemi yapılabilir. Bu uygulama genelde tüm harcamaların acente tarafından karşılandığı durumlarda uygulanmaktadır. Örneğin konaklamayı acente, diğer harcamaları müşterilerin ödeyeceği gibi durumlarda konaklama belgesi doldurtulması gerekmektedir.

Kayıt kartlarının doldurulması yada listeye göre kayıtları alınan grup müşterilerine anahtarları verilerek odaları gösterilir. Bagajlar, grup liderinin nezaretinde isim listesinden kontrol edilerek odalara dağıtılır.

Grubun konaklama ve harcamaları için ana hesap (master account, ana folio) açılarak bu hesapta biriktirilir. İmza yetkisi kimdeyse harcamalar o kişiye imzalatılır. Grubun çıkışını müteakip anlaşmaya göre fatura düzenlenerek hesap tahsil edilir.

Giriş işleminden sonra satış-pazarlama birimi grup lideriyle detaylar konusunda tekrar görüşerek mutabık kalır. Örneğin programda değişiklik olup olmadığı, uyandırma isteyip istemedikleri, yemek saatlerinin değişip değişmeyecekleri, özel isteklerinin olup olmadığı gibi konulardır. Satış-pazarlama biriminin olmadığı işletmelerde bu tür anlaşma ve görüşmeler önbüro tarafından yapılmaktadır.

6.2.5. Oda Satışlarında Özel Durumlar

Resepsiyon, oda satışlarıyla ilgili bazen istenmeyen olaylarla karşılaşabilir. Örneğin, rezervasyonu olduğu halde ilgili odanın zamanında boşalmadığı veya temizlenemediği zamanlarda yeni gelen müşteriye hemen oda tahsisi yapılamayabilir. Fazla rezervasyonlar yada beklenmeyen oda arızaları, müşterilerin kalışlarını uzatmaları (extension) gibi nedenlerle otel short'a düşebilir. Bu gibi sevimsiz durumlarda çözüm yolları bulunmalıdır.

Odanın Hazır Olmaması : Önceden rezervasyon yaptırdığı halde gelen müşteriye odası hemen verilemeyebilir. Bunun çeşitli sebepleri vardır. Örneğin çıkması gereken müşteri zamanında odayı boşaltmamış olabilir. Yada yoğunluk nedeniyle house keeping odayı zamanında temizleyememiştir. Bu gibi olaylar otelcilik alanında çok sık rastlanan olaylardır. Bu gibi durumlarda olaya resepsiyon personeli aşağıdaki gibi yaklaşmalıdır:

- Odanın hazır olmaması nedeniyle müşteriden özür dilenmelidir.
- Derhal house keeping departmanı ile irtibata geçip odanın temizlenmesi istenmelidir.
- Odanın ne zaman hazır olacağı öğrenilmeli ve müşteriye bilgisi verilmelidir.

- Müşteriye lobide biraz istirahat etmesi söylenmeli ve gerektiğinde ikramda bulunulmalıdır.
- Verilen sürede odanın hazır olması sağlanmalıdır. Eğer verilen sürede yine de hazır edilemezse, müşteriye bilgisi verilmelidir. Bu tutum müşterinin kendisine değer verildiğini gösterecek olup, resepsiyonun kendisini baştan savmaya çalıştığı izlenimine kapılmasını önleyecektir.
- Oda hazır olur olmaz müşteriye haberdar edilecek ve gerekirse bizzat resepsiyon memuru tarafından odasına çıkarılacaktır.¹

Short Durumu : Over Booking olayı, iptal olacağı düşüncesiyle kapasitenin üstünde rezervasyon kabul etme durumudur. Short olayı ise, over booking durumunun gerçeğe dönüşmüş şeklidir. Over booking olayın planlama kısmı, short durumu olayın planlamadan çıkıp aktüaliteye geçiş aşamasıdır.

Otel işletmeleri çeşitli nedenlerle short'a düşerler. Bunlar iptal olacağı düşüncesiyle fazla rezervasyon kabul etme, kalmakta olan müşterilerin kalışlarını uzatmaları, rezervasyonlu olduğu tarihten önce gelişler, grup olarak gelenlerin sayısındaki artışlar, odalardaki beklenmeyen arızalar gibi nedenlerdir. Sebep her ne olursa olsun her iki taraf için de kötü bir durumdur. Bu durumda resepsiyonun tutumu çok önemlidir.

- Akıllı ve tecrübeli önbüro elemanı veya yöneticisi herşeyden önce tansiyonu düşürmelidir. Otel haklı olsa bile tartışmaya girmez ve gereksiz izahata kaçmaz.
- Müşteriyi dinler. Müşterinin boşalmasını bekler.
- Müşteri her zaman haklıdır ilkesinin gereğince (işletme haklı bile olsa bile) müşterinin haklı, işletmenin haksız olduğunu kabul eder. Kısaca olayın sebebini izah eder.
- Sorunun çözümü için elinden geleni yapar.

¹ Metin DERELİ, **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, Turban Turizm A.Ş., Eğitim Başkanlığı, Ankara-1989, ss. 140-141.

- Çözüm önerileri olarak, başka otelde yer bulur; taksi temin edip ücretini ödeyebilir; otel politikasında varsa başka otelde geçireceği gecenin ücretini ödeyebilir; yer açılır açılmaz kendisinin misafir edileceği bildirilir; diğer otele kadar otel müdürü yada önbüro müdürünün refakatinde götürülür. Saydığımız öneriler müşteriyi kaybetmemek içindir. Müşteri kendisiyle ilgilenilmesini ve değer verilmesini ister.

6.3. Önkasa Bölümü

Önkasa bölümünün temel görevi müşterilere ait hesapların takibi ve tahsilatıdır. Bu olayın gerçekleşmesi bazı aşamalardan sonra olur. Tüm otel işletmelerinde müşteriler, otele giriş yaparken kimlik beyanında bulunmak zorundadır. Resepsiyon memuru, konaklama belgesine müşterinin kimlik bilgilerini (ehliyet, pasaport, nüfus cüzdanı gibi) bizzat yazar ve konaklama belgesini müşterinin imzalamasıyla otel işletmesiyle müşteri arasında bir akit yapılır. Bu belgeyi giriş işlemi (check-in) gerçekleştiren resepsiyon memuru da imzalar. Bu işlemler bittikten sonra konaklama süresince müşterinin otel içerisinde yapacağı harcamaların girileceği bir hesap açılır. Açılan bu müşteri hesabına, müşterinin otelin değişik departmanlarında yaptığı kredili harcamalar periyodik olarak girilir. Bu harcamaların toplamı, müşteriden çıkış günü itibariyle tahsil edilir. Bu tahsil işleminde müşterinin otele girişte ödediği ön ödeme (depozito) miktarı varsa, hesap toplamından düşülür ve geri kalan bakiye müşteriden alınır.

Otel işletmesinin günlük gelir ve giderleri ile ilgili kayıtların da tutulduğu önkasa bölümünün görevleri şunlardır:

- Otelden ayrılan müşterilerden fatura karşılığı hesap tahsil etmek,
- Müşteriden döviz, seyahat çeki, kredi kartı almak,
- Günlük olarak, bir önceki güne ait toplam departman gelirleriyle ilgili raporu hazırlamak ve ana kasaya teslim etmek,
- Müşteri adına extra harcama yapmak ve bunu paid out makbuzuyla belgelemek,
- İşletmeden ayrılacak müşterilerin kredili harcaması olup olmadığını kontrol etmek ve tahsil etmek,

- Emanet kasa kiralamak.¹

6.3.1. Müşteri Hesaplarının Özellikleri

Otel İşletmesinin müşterilere yapmış olduğu satışlardan doğan alacaklarında takip etmek için açmış oldukları hesaplara müşteri hesabı adı verilir. Otel işletmeciliğinde müşteri hesaplarının özelliklerini genelde dört noktada toplayabiliriz.

- Otel işletmeciliğinde müşteri hesaplarının kayıt ve kontrolü büyük bir dikkat ve itina gerektirir. Karşılaştırma yapmak gerektiğinde çoğu ticaret işletmeleri müşterilerinin adreslerini bildikleri halde, otel işletmelerinde müşteri adreslerinin sağlıklı alınmadığı durumlarda hesabını ödeyip ayrıldıktan sonra unutulmuş bulunan extra bir ödemesinin tahsili güçleşebilmektedir.
- Otelde konaklayan müşterinin hangi gün ve saatte otelden ayrılacaklarının kesin olarak belirlenmemesi nedeniyle müşteri hesaplarının her an ödenmeye hazır olacak şekilde tutulması gerekir.
- Müşteri hesaplarının ödenmesinde çok dikkatli olmak gerekir. Son yıllarda artan kredi kartı ve kullanma alışkanlığı ile hesapların ödeme şekli de değişmiştir. Kredi kartı ve benzeri ödemeler (seyahat çeki, şahsi çek gibi) otel yönetimi tarafından riskli ödemelerdir. Çünkü, müşteri otelden ayrıldıktan sonra bu tür kıymetli değerler nakde çevrilebilmektedir. Bu tür ödemelerin eğer karşılığı yoksa, tekrar ilgili müşteriye ulaşmamız güçleşir. Ayrıca yapılan yanlışlıklar, işletmeyi yada müşteriyi zarara sokabilir bu da müşterinin işletmeye güveninin sarsılmasına dolayısıyla işletmenin prestij kaybetmesine neden olur.
- Her otel yönetimi, müşterileri adına otelin değişik departmanlarında harcama yapması için toplam bir kredi limiti belirlemiştir. Bu kredi limiti periyodik olarak günlük müşteri

¹ Nazmi KOZAK ve diğerleri, **Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar**, Anatolia Yayınları, Ankara-1995, s. 33.

hesaplarından kontrol edilir. Örneğin, bir otel yönetimi tüm otel müşterileri için (acente, Vip müşteriler hariç) belli bir kredi limiti tanıyabilir. Bu limiti aşan müşteriden hesabını sıfırlanması nazik bir dille istenir. Müşteriden, girişte (check-in işleminde) kendisine tanınan bu kredi limitin ödemesi için garanti istenir. Bu garanti veya seyahat çeki gibi verilir. Ancak, burada dikkat edilmesi gereken konu, özellikle kredi kartları ile sağlanan garantinin kartın limit miktarını aşıp aşmamasıdır. Örneğin, kredi kart miktar limitinin Amerikan Express için 1200 dolar, Diners Club, Visa ve Master Card için 500 dolar olması gibi. Kredi limitlerini aşan müşterilerin takibi her gün ön kasa tarafından yapılır ve limiti aşan müşteriler için "over credit list " düzenlenir.¹

6.3.2. Müşteri Hesaplarını Ödeme Şekilleri

Otelde konaklayan müşteriler hesaplarını dört değişik şekilde ödeyebilir. Bunlar;

- Müşterinin, hesabını kendisinin ödemesi (self payment),
- Müşterinin hesabını seyahat acentesinin ödemesi,
- Ödenmez (full complimentary) durumu,
- Hesabın kredilendirilmesi.

Müşterinin Hesabını Kendisinin Ödemesi (Self Payment) : Rezervasyonlu yada rezervasyonsuz olarak otele gelen, yerleşen herhangi bir müşteri, ayrılacağı zaman resepsiyona haber verir. Önkaşa müşterinin hesabını hazırlar ve hesabın tamamını tahsil eder. Ödeme aracı değişik olabilir. Örneğin bir kısmını nakit, bir kısmını döviz, bir kısmını kredi kartıyla ödemek isteyebilir.

Müşterinin Hesabını Seyahat Acentesinin Ödemesi : Seyahat acentesi aracılığıyla rezervasyonlu olarak otelde konaklayan müşterinin, otelde kaldığı süre içinde yaptığı konaklaması veya çeşitli departmanlarda yaptığı harcamaların toplamını da kapsayan bir toplamı seyahat acentesi tarafından ödenebilir. Bunun için önceden acente ile otel işletmesi arasında bir kredi anlaşmasının yapılmış olması gerekir. Seyahat acentesi rezervasyonu

¹ Ayhan GÖKDENİZ, a.g.e., ss. 201-202.

yaptırıldığı ilgili müşteriye ödemenin kendisi tarafından garanti edildiğini gösterir bir belge verir. Bu belgeye 'Voucher' diyoruz. Voucher, seyahat acenteleri aracılığıyla gelen müşterilerinin otele giriş aşamasında resepsiyon personeline teslim etmek zorunda oldukları ve üzerinde müşterinin adı-soyadı, kişi sayısı, konaklama işletmesinin adı, konaklama süresi, pansiyon durumu, giriş-çıkış tarihi gibi bilgilerin yer aldığı acente tarafından müşteriye verilen bir belge olup, otel işletmesi bu belge olmadan seyahat acentesinden ücret talep edemez.¹ Voucher, otel işletmesi ile acente arasında önemli bir araç olduğundan giriş anında mutlaka almak istedikleri bir belgedir. Özellikle Avrupalı müşterilerin voucher konusunda çok titiz oldukları ve girişlerinde mutlaka voucher'larını ibraz ettiğini görmekteyse de ülkemiz insanının henüz bu konuda yeteri kadar bilinçlenmediğini

söyleyebiliriz. Voucher, ödeme aracı olduğu kadar aynı zamanda rezervasyonun yapıldığını da gösteren bir belgedir. Rezervasyonun acente tarafından yapılıp ödemenin müşteri tarafından ödendiği durumlarda da acenteler voucher düzenlemektedir. Bu durumda rezervasyonun yapıldığını gösteren bir belgedir.

Acentelerle otel işletmeleri arasında üç şekilde hesap ödeme şekli görülmektedir;

- Müşterinin konaklama ve pansiyon toplamının acente tarafından ödenmesi,
- Müşterinin toplam hesabının (konaklama, pansiyon ve extra harcamalar dahil) acente tarafından ödenmesi,
- Rezervasyonun acente tarafından yaptırılıp ödemenin çıkışta müşteri tarafından ödenmesi.

Oda ve Pansiyon Toplam Ücretini Ödeme : Seyahat acentesi, müşteriyle yapmış olduğu anlaşma ve aldığı para gereği otele, ilgili müşterinin kaldığı süre içindeki toplam oda ve pansiyon ücretini öder. otelcilik sektöründe genel uygulama bu yöndedir. Çünkü, seyahat

¹ Nazmi KOZAK ve diğerleri, a.g.e., s. 244.

acentesi müşterinin yapacağı extra harcama tutarının toplamını önceden bilemediği için bu riske girmez. Seyahat acentesi, otel işletmesiyle önceden yapmış olduğu anlaşma gereği ilgili müşterinin faturası eline geçtiği andan itibaren belli süre içinde otel işletmesine ödemeyi yapar. Ülkemizde bu süre genelde 15-30 gün arasındadır.

Müşteriye Ait Tüm Hesabın Seyahat Acentesi Tarafından Ödenmesi (Full Credit/Full Payment) : Müşterinin ibraz ettiği voucher'da tüm ödemenin ilgili acente tarafından ödeneceğinin belirtilmiş olması durumunda çıkış sırasında müşteriden ücret talep edilmez. Müşteri hesabını kontrol eder ve folio'yu imzalar. Fatura kesilerek ilgili acenteye gönderilir ve acente ödemeyi yapar. Bu tür uygulamalar genelde acentenin yakından tanıdığı kişi veya kuruluşlar olduğundan acenteler bu uygulamaya girerler. Kendisi için risk unsuru sözkonusu olmadığından eline ulaştığında ilgili kişi veya kuruluştan tahsilatı yapar.

Rezervasyonun Acente Tarafından Ödemenin Müşteri Tarafından Yapılması : Rezervasyonun acente tarafından yapıldığı durumlarda acenteye belli oranda komisyon verilir. Ülkemizde aksine bir anlaşma yapılmadıkça bu oran % 10'dur. Ödeme ister acente ister konaklayan kişi tarafından yapılsın bu değişmez. Ödemenin acente tarafından yapıldığı durumlarda bu oran düşülerek fatura kesilir. Rezervasyonun acente tarafından, ödemenin müşteri tarafından yapıldığı durumlarda da acente komisyonu düşülür ve geriye kalan tutar müşteriden tahsil edilir. Acente otel işletmesine komisyon faturası keser ve komisyon tutarı otel tarafından acenteye ödenir. Bu yöntem genelde müşteriyle acentecinin yüz yüze görüşemediği durumlarda olmaktadır. Görüşmeler telefonda olur. Müşteri acenteden kendisine yer bulmasını ister. Voucher'ı fax ile gönderir. Acente müşteriye yer temin eder ve karşılığında komisyon kazanır.

Ödenmez (Full Complimentary) Durumu : Otel yönetimleri, çok önemli müşterileri (otel sahibi, tur operatörü, acente sahibi gibi) için özel bir ödeme şekli geliştirmişlerdir. Buna Full Complimentary, hesabın otel müdürü yada otel işletmesi tarafından ödenmesi diyoruz. İlgili kişinin geleceği daha önceden ilgili departmanlara bir memorandumla (iç yazışma) bildirir. Bu talimatlar genelde VIP talimatı şeklindedir. Hesap tahsil edilecekmiş gibi işlem

görür. Hesap açılır, harcamalar kaydedilir. Müşteri çıkış günü önkasaya geldiğinde hiçbir ödeme kabul edilmez ve hesabın genel müdürün talimatında olduğu söylenir. Bu otelin bir jestidir. Fakat misafirin yaptığı harcamalar otelin maliyetlerini etkilediğinden gelir-gider dengesini analiz edebilmesi için hesap folio'su açılmıştır.



Şekil-14 : İç Yazışma (Memorandum) Örneği

..... Otel	MEMORANDUM	Sayı :	
		Tarih :	
Konu : V.L.P. Talimatı			
İsim	:		
Oda No	:		
Geliş Tarihi ve Saati	:		
Ayrılış Tarihi ve Saati	:		
Ödeme Durumu	:		
Not	:		
Odaya Meyve Sepeti Gönderiniz	:		
Odaya Çiçek Gönderiniz	:		
Küçük/Büyük Bar Set-Up Gönderiniz	:		
Gelişinde Genel Müdüre Haber Veriniz	:		
Müdür Muavini Tarafından Odasma Çıkarılacak	:		
Önbüro Müdürü/Şefi Tarafından Odasma Çıkarılacak	:		
Bütün Servislerde Öncelik Tanınacak	:		
Dağıtım : Müdür Muavini :			
Önbüro	:		
Muhasebe	:		
Servis	:		
Mutfak	:		
House-Keeping	:		
		Talimatı Veren :	
		Adı	:
		Görevi	:
		İmzası	:

Kaynak : Metin DERELİ, a.g.e., s. 192.

Hesabın Kredilendirilmesi : Bazı büyük otel işletmeleri sürekli kalan müşterilerine 'Üyelik Sistemi' uygulamaktadır. Bankaların müşterilerine kredi kartı vermesi gibi, otel işletmesi doluluk oranı yüksek, portföyü geniş müşterilerine üye kartı vermektedir. Misafir giriş sırasında üyelik kartını resepsiyona beyan eder. Resepsyonist kartı kontrol ettikten sonra odayı verir.

Satış ve Pazarlama, Halkla İlişkiler gibi bölümlerin belirleyerek ve görüşerek otel yönetimine sunduğu bu kişilere özel ayrıcalıklar sağlanmaktadır.

- Üye müşteri eşi yada birinci derece akrabalarıyla konakladığında (aynı odada) diğer kişilerin oda ücretini ödemez,
- Rezervasyonlu yada rezervasyonsuz gelsin özel odalardan verilir,
- Konaklama ve extra harcamalarından belli bir indirim alır,
- Odaya ikram servisi yapılır. (Gazete, meyve, çiçek gibi).

Üye müşteri çıkışta hesabını ödemeyerek kredilendirilmesini isteyebilir. Bu durumda harcamaları takdim edilerek folio'su imzalatılır. Fatura adresine gönderilir. Üye müşteri verilen banka hesap numarasına ödemeyi yapar.

6.3.3. Hesap Ödeme Araçları

Nakit (Cash) Ödeme : Müşteri, hesabını ilgili ülkenin para cinsinden ödeyebilir. Örneğin herhangi bir otelde kalan bir müşteri yerli/yabancı hesap toplamını Türk Lirası cinsinden ödeyerek kapatabilir. Günümüzde sahte para olayları sıkça yaşanmakta olduğundan önkasada sahta paraları teşhis etmeye yarayan makine, ışık, kalem gibi araçların bulundurulması zaruridir. Personelin de bu gibi konularda eğitilmesi gereklidir.

Dövizle Ödeme : Genellikle sayfiye otellerinde müşteriler hesaplarını dövizle yada döviz bozdurarak öderler. Ülkemiz parasını tanımayan yada bol sıfırlı olduğu için hesaplayamayan yabancı turistler hesaplarının tutarının kaç USD yada DM tuttuğunu öğrenerek toplam üzerinden kendi para birimiyle ödemek isteyebilirler. Bu durumda dikkat edilecek bazı noktalar vardır. Şöyle ki;

- İlgili dövizin uluslar arası kullanılabilirliği var mıdır ? Diğer bir ifadeyle convertible midir ? örneğin Türk Lirası'nın Amerika'da ödeme aracı olarak kullanılamaması gibi.
- Dövizin yerli para cinsinden değişim oranı (kur) nedir ? 1 USD = 650.000 TL. gibi.
- Döviz gerçek midir ? Uluslar arası para kalpazanları bazı paraları rahatlıkla taklit edebilmektedir.
- Bozulmak istenen döviz o an kullanımda olan bir para mıdır ? Nasıl ki ülkemizde belli süre sonra bazı paraların yerine yenisi basılıp eskisinin geçerliliği kalmıyorsa bozulmak istenen döviz için de aynı durum var mıdır ? Örneğin eski 100 USD'nin ve 100 DM'nin yenilerinin basılarak eskilerin geçerliliklerini kaybetmeleri gibi.
- Bazı otel işletmeleri dövizleri belli komisyon alarak bozarlar. Müşterinin bu komisyonu kabul etmesi gerekir.
- Bozulan döviz karşılığında müşteriye döviz bordrosu düzenlenmeli ve imzalatılmalıdır.

Şekil-15 : Döviz Alım Bordrosu

..... OTELİ DÖVİZ ALIM BORDROSU Seri No : Currency Change Form (Serial Num.)			
DÖVİZİ SATANIN	ADI-SOYADI : (First & Family Name)		
	Kimlik No : (Country & Passport No.)		
SATIN ALINAN DÖVİZİN (Foreign Currency Purchased)			
Cinsi (Kind)	Miktarı (Amount)	Kur'u (Rate)	Ödenen TL. Karşılığı (Countervalue in TL.)
		Tarih (Date)	İmza (Signature)

Kaynak : Metin DERELİ, a.g.e., s. 99.

Şahsi Çekle Ödeme : Ülkemizdeki otel işletmelerinin kabulü bakımında yaygınlığını kaybetmiş bir ödeme aracıdır. Şahsi çekler konusunda yaşanan problemler nedeniyle otel işletmeleri bu konuya sıcak bakmazlar. Örneğin sürekli çalışılan ve tanınan müşteriler için bazı durumlarda esneklik tanınmakta ve şahsi çek kabul edilmektedir. Problem olması durumunda müşteriye kolayca ulaşılabilmelidir. Şahsi çek kabul ederken bazı noktalara dikkat etmek gerekir;

- Tarih doğru olmalıdır. İki ay, üç hafta sonraya olmamalıdır.
- Alıcı ile ilgili bilgiler doğru olmalıdır. Genelde 'Hamiline' tabiri kullanılır.

- Çek üzerindeki yazı ve rakamla belirtilen miktarlar birbirinin aynısı olmalıdır.
- Çek, müşteri tarafından önkasa memurunun gözü önünde imzalanmalıdır.
- Çekle ilgili ödeme garantisi bankadan sorularak alınmalıdır.¹
- Otel işletmesi çeki bozdurma masrafını çekin sahibinden tahsil edebilir. Bunun bilgisi müşteriye verilmelidir. Gerektiğinde çekin üzerine bu miktar hesaplanarak yazdırılabilir.

Seyahat Çeki (Travellers Cheque/Euro Cheque) İle Ödeme

- **Travellers Cheque** : Tüm dünyada seyahat çekleri büyük bankalar ve seyahat acenteleri tarafından belli standartlarda basılarak, ilgili banka tarafından verilir. Müşteri bu çekleri (kendi ülkesinden ayrılmadan önce) kendi ülke para birimi karşılığında alır.

Müşteri tarafından imza karşılığı alınan çeklerin bedeli ilgili bankaya yatırılmış veya garanti edilmiştir. Bankaya yatırılan para, komisyon ve masraf hizmetlerini de kapsadığından seyahat çekinin nominal değerinden fazladır. Bu fazlalık ilgili banka tarafından, çeklerin çalınması veya kaybolması halinde ödeneceğinin bir teminatı ve garantisidir. Eğer seyahat çekleri çalınır veya kaybedilirse ilgili banka 24 saat içinde müşteriye geri ödeme yapar. Bu yüzden, seyahat çekleri paradan daha emniyetlidir ve kullanım alanları oldukça geniştir.

Seyahat çeki ile ödemeyi yapan müşteri, kasiyerin gözü önünde daha önce çeki alırken bankada attığı imzanın aynısını atmalıdır. Ön kasa memuru bu imzayı kontrol eder ve müşteriden bir imza da çekin arkasına atmasını ister. Bu çalışma, sahtekarlığa karşı önemli bir silahtır. Çünkü çok az kişi, önünde imza örneği olmadan herhangi bir imzayı taklit etmeyi başarır. Aynı zamanda müşterinin kimlik ve pasaport gibi belgesinin fotokopisi de alınır. Döviz alım belgesi de müşteriye imzalatılır. Bütün imzaların birbirinin aynısı olup olmadığı kontrol edilir. Çek muhasebeye teslim edilir ve muhasebe tarafından daha sonra ilgili bankaya tahsil için gönderilir.

¹ Ayhan GÖKDENİZ, a.g.e., ss. 206-210.

- Seyahat çeki (Travellers Cheque) ülkesinde geçerliliği olan ve kabul edilen bir çek midir?
- Ülke parası cinsinden değişim oranı bilinmelidir. Örneğin, 1 USD = 620.000 TL. gibi.
- Bazı seyahat çeklerinde önkasa uyanık olmalıdır. Şüphelendiği çekleri kabul etmemelidir. Örneğin, dolar, mark, kron ve frank cinsinden bastırılan seyahat çekleri taklit edilebilmektedir.
- Müşteri, ilgili seyahat çekini önkasa personelinin gözü önünde imzalamalıdır. İmza müşterinin pasaportundaki imza ile kontrol edilmelidir.¹
- Çek üzerindeki tarih ve yerle ilgili bilgilerin doğruluğu kontrol edilmelidir.
- Doğru komisyon alınıp alınmadığı kontrol edilmelidir.
- Boz durulan seyahat çeki için 'Döviz Alım Belgesi' düzenlenmelidir.
- Müşterinin kimliği (pasaport vb gibi) adı-soyadı, adresi ülkesi gibi bilgiler kontrol edilmelidir.
- Karşılığı olmayan çeklerin listede (stop list) kontrol edilmesi gerekir. İlgili kişinin adı-soyadı ve çek numarası bu listede varsa, seyahat çeki kabul edilemez.
- Şüphelenilen konular ve diğer durumlar için ilgili bankalar veya şirketler aranmalıdır,
- Çekin her ülkede geçerli olup olmadığı hakkında bir açıklama bulunabilir. Bu duruma dikkat edilmeli ve belirtilen ülkeler için geçerli olmayan çekler alınmamalıdır.
- Travellers Cheque ibaresi bulunmalıdır.
- Düzenleme yeri ve tarihi yazılmalıdır.

Euro Cheque : Bu çekler esas olarak seyahatçiler yurt dışındayken kullanılır. Bir çok seyahatçi ve tatilci hesaplarını kendi ülke paraları cinsinden ödemek isterler. Nakit para yerine, seyahat çekleri (euro cheque) kullanırlar. "Euro" çekler bazı özellikleri ile "Travellers" çeklerden ayrılırlar.

Bu özellikler:

¹ Nazmi KOZAK ve diğerleri, a.g.e., s. 55.

- Euro çeklerinin karşılığı da aynen bir çek gibi çeken kişilerin kendi hesaplarından ödenir ve genellikle kendi ülke parası cinsinden yazılırlar. Herhangi bir çekte olan bilgileri de içermektedir. Euru Cheque'te para miktarı elle (rakam ve yazı ile) yazılır. Yani çekin miktarı seyahat çeklerinde olduğu gibi (100 USD, 200 DM gibi) matbu değildir. Müşteri çekin üzerini kendisi yazar. Örneğin 82 DM gibi.
- Euro çeklerle birlikte bir de 'Euro Check Card' kartı kullanılır. Bu kart ile Travellers Cheque'deki çalıntı olaylarına karşı imza taklit sahteciliğine karşı bir önlem olarak düşünülmüştür. Euro Cheque'de kart ile çifte kontrol sağlanmaya çalışılmaktadır. Çünkü Euro Card'ın üzerinde kullanıcının adı-soyadı ve bankanın verdiği kimlik numaraları bulunur. Bilgi şekli ülkeden ülkeye, bankadan bankaya değişebilmektedir. Kart üzerindeki bilgiler ile (banka ismi, kodu müşteri imzası vb. gibi) çek üzerindeki bilgiler karşılaştırılmalıdır. Aynı zamanda bu bilgilerin Euro Cheque'in arkasına yazılması gereklidir.¹
- Bir çek kart yardımıyla düzenlenen seyahat çekinin (euro çek belirli bir miktara kadar ödeme limiti vardır. Bunlar Almanya : 400 DM, Hollanda : 300 HFL ve diğer bütün Avrupa Ülkeleri : 200 USD'dir. Bu limitleri aşan seyahat çeklerinin karşılığı ödenmez.

Euro çeklerin önkasada kabul edilmesinde dikkat edilmesi gereken noktalar ise şöyledir:

- Euro Cheque ibaresi bulunmalıdır,
- Kredi veren işletmenin adı bulunmalıdır,
- Euro Cheque ile Euro Cheque Card'ı üzerindeki imzanın, kredi kuruluşunun adının ve hesap numarasının birbirine uygunluğu tam olmalıdır,²
- Bu çek resepsiyonda (veya önkasada) ilgili personelin gözü önünde imzalanmalıdır,
- İlgili çek kartı ile seyahat çeki (euro cheque) üzerindeki imza aynı olmalıdır.
- Çek kartının süresinin geçip geçmediği kontrol edilmelidir.³

¹ Ayhan GÖKDENİZ, a.g.e., ss. 210-214.

² Nazmi KOZAK ve diğerleri, a.g.e., 56.

³ Bruce BRAHAM, a.g.e., ss. 159-161.

Kredi Kartıyla Ödeme : Günümüzde otel işletmelerinde ödeme aracı olarak kullanılan en yaygın ödeme aracıdır. Kredi kartlarının yaygınlaşmasıyla tüketiciler para taşıma riskinden kurtularak tüm harcamalarını kredi kartıyla öder duruma gelmişlerdir. Bankaların birbirleriyle rekabet etmeleri ve kredi kartı kullanımındaki birtakım riskleri de ortadan kaldırmaya çalışmaları bunda etkili olmuştur. Örneğin kredi kartıyla satın alınan bazı mallar kaza durumlarına karşı sigorta güvencesine alınmıştır. Ayrıca kaybolma, çalınma gibi risklere karşı da kredi kartları sigorta güvencesine alınmıştır. Banka şubeleri üye işyerlerine pos terminaleri kurarak kartların bu terminallerden geçirilerek hesabından anında tahsilat yapılmasını sağlamaktadırlar. Pos makinelerinin olmadığı işyeri yok gibidir. Fakat hatlarda oluşabilen arızalar ve elektrik kesilmesi gibi durumlarda manuel işlem yapılması gerekebilmektedir. Bu gibi durumlarda dikkat edilmesi gereken bazı noktalar mevcuttur.

Bunlar;

- Kredi kartıyla yapılan ödemelerde önkasa kasiyerinin mutlaka kimlik kontrolü yapması gereklidir. Çünkü çalıntı bir kartla yapılan alışverişte yapılan harcamayı bankalar sigorta kapsamına almamaktadır. Kimlik kontrolü uygulaması hem otomatik işlemlerde (pos) hem de manuel işlemlerde gereklidir.
- Müşterinin kullanmak isteği kredi kartını otel kabul etmelidir. Bu kart ile anlaşması olmalıdır. Örneğin hemen hemen bütün işyerlerinde Visa geçerli olduğu halde Amex yada Diners Club kartları geçerli olmayabilir.
- Tahsil edilecek olan miktar müşterinin ödeme limitini aşmamalıdır. Limit aşımını bankalar kabul etmemektedir.
- Kredi kartının arkasındaki imza ile slibe atılan imzalar aynı olmalı ve imza kasiyerin gözü önünde atılmalıdır.
- Tahsil edilecek miktar için otel işletmesinin aracılık eden banka şubesi aranarak provizyon alınmalıdır. Provizyonun belli bir saati olmayıp, bu konuda bankalar 24 saat hizmet vermektedirler.
- Kredi kartının son kullanma tarihi kontrol edilmeli ve süresi geçerli olmalıdır.

- Müşterinin kullanmak isteği kredi kartını otel kabul etmelidir. Bu kart ile anlaşması olmalıdır. Örneğin hemen hemen bütün işyerlerinde Visa geçerli olduğu halde Amex yada Diners Club kartları geçerli olmayabilir.
- Tahsil edilecek olan miktar müşterinin ödeme limitini aşmamalıdır. Limit aşımını bankalar kabul etmemektedir.
- Kredi kartının arkasındaki imza ile slibe atılan imzalar aynı olmalı ve imza kasiyerin gözü önünde atılmalıdır.
- Tahsil edilecek miktar için otel işletmesinin aracılık eden banka şubesi aranarak provizyon alınmalıdır. Provizyonun belli bir saati olmayıp, bu konuda bankalar 24 saat hizmet vermektedirler.
- Kredi kartının son kullanma tarihi kontrol edilmeli ve süresi geçerli olmalıdır.
- Slip üzerine yazılacak miktar TL. cinsinden olmalıdır. Yabancı misafirler TL. olayını iyi bilmedikleri durumlarda USD veya DM gibi yabancı para birimlerinden isteyebilmektedirler. Bunun mümkün olmadığı kendilerine izah edilmelidir.

7. ÖNBÜRONUN DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİLERİ

Misafir hizmetlerinin başarısı, önbüro ile otel işletmesinin diğer bölümleri arasındaki faaliyetlerin düzenli bir şekilde yürütülmesiyle ilgilidir. Misafir hizmetlerinin istenilen biçimde sunulmasında önemli payı bulunan önbüro, bu görevini yerine getirirken diğer bölümlerle geniş boyutlarda bilgi değişimine gerek duyar. Önbüronun otelin odak noktasında bulunması, müşteri ile işletmenin esas kontak kurduğu mekan olması nedeniyle bu departmanı diğer departmanlarla sıkı bir işbirliği içinde olmaya zorlamaktadır. Ayrıca işletmenin büyüklüğü, yönetim yapısı ve uygulanan sistemler gibi faktörler bu ilişkilerin yoğunluğunu belirlemektedir. Mekanik sistemlerde bire bir ilişkiler daha yoğun yaşanırken otomasyona dayalı sistemlerde ise ilişkilerin düzeyini kullanılan sistemler belirlemektedir. Resmi yada gayri resmi diğer departmanlarla iletişim sonucu mal ve hizmet ortaya

çıkabilmektedir. Sunulacak mal ve hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyeti bölümler arası bilgi aktarımının zamanında ve hatasız olmasının büyük payı vardır.

7.1. Önbüronun Kat Hizmetleriyle İlişkisi

Önbüro ile kat hizmetleri arasındaki ilişki satışa sunulan ürünle ilgilidir. Bu ürün otelin odasıdır. Ürünün üreticisi kat hizmetleri departmanı, satışa sunan ise önbürodur. Önbüro ile kat hizmetleri arasındaki odalarla ilgili ilişkiler üç aşamada yoğunlaşmıştır.

- Konuklar otele gelmeden önce,
- Konuklar kalmakta iken,
- Konuklar otelden ayrıldıktan sonra.

Konuklar Otele Gelmeden Önce : Rezervasyon durumuna ilave yatak yada Vip uygulaması gibi konular kat hizmetlerine bildirilir. Bu bildirimler küçük işletmelerde telefonla yada sözlü olmaktadır büyük işletmelerde memorandumlarla yapılmaktadır. Bildirilen talimatlara göre konuk odalarına ilave yatak konur yada Vip gibi uygulamalarda istenen değişiklik yapılır. Örneğin '... tarihinde X grubunun yapacağı toplantı için girişlerden önce odalara toplantı programı ve bayan katılımcıların odasına çiçek konacaktır' gibi bir ibare bulursa bu uygulamada kat hizmetleri ve önbüro çalışmasını görürüz. Bu durumda kat hizmetleri giriş yapacak konuklar listesini önbürodan alır, giriş saatini öğrenir ve ilgili düzenlemeleri yapar.

Konuklar Otele Geldikten Sonra : Bu aşamada önbüro kat hizmetleri oldukça önemlidir. Küçük ve orta büyüklükteki işletmelerde bu ilişki yukarıda da belirttiğimiz gibi sözlü ve telefonla yapılan iletişim şeklindedir. Tam otomasyonu sağlamış büyük işletmelerde iletişim bilgisayar terminalleri aracılığıyla olur. Uygulamanın nasıl olduğuna gelince;

Gece resepsiyonisti gece işlemlerinde (Night Audit) bir önceki güne ait tüm hesapları ve işlemleri sıfırlar. Otelde kalan müşteriler hakkında rapor düzenler. Bu rapora Oda Sayım Cetveli denir. Bu raporda oda ve kişi sayılarına ait dökümler vardır. Bu raporun bir nüshası da kat hizmetlerine gönderilir.

Kalmakta olan müşterilerin her gün odaları temizlenir ve çarşafları değiştirilir. Bu uygulama 10.00-16.00 saatleri arasında olur. Kapıda 'Rahatsız Etmeyin (Don't Disturb) kartı asılıysa bu odalara girilmez ve not alınır. Oda temizliği isteyen odalara öncelik tanınır. Kat valesi (chamber maid) girdiği her oda için rapor tutar. Bu raporda o gece odada kaç kişi yatmış, ilave yatak, bebek beşiği (baby coat), odanın malzemeleri hasarsız ve tamam mı ? gibi konuları raporuna yazar. Ayrıca minibarda konuğun kullandığı malzemeler tamamlanır ve kullanılanlar hesaba girilir. Odada hasarlı malzeme varsa resepsiyona bildirilir ve müşterinin hesabına girilerek tahsil edilir. Kat valederinin raporlarına göre kat şefi tüm odaları kapsayan genel bir rapor tutar. Bu raporda odaların boş, dolu, temiz, kirli, bagaj olup olmadığı, kaç kişinin kaldığı gibi bilgileri içerir. Bu bilgiler gerçek bilgilerdir.

Şekil-16 : Housekeeper Raporu

Oda No.	Oda Durumu	P a x	Oda No.	Oda Durumu	P a x	Oda No.	Oda Durumu	P a x
101	OCC	2	201	CL	-	301	XWL	1
102	VC	1	202	S/O	-	302	C/O	3
Tarih					Düzenleyen			

Kaynak : Michael L. Kasavana-Richard M. Brooks, a.g.e., s. 154.

Housekeeper raporuna yazılacak simgeler aşağıdaki gibidir;

O.K. : Okey (Bakım Yapılmış Dolu Oda)

OCC : Occupied (Bagajlı Dolu Oda)

VC : Vacant Clean (Boş Temiz Oda)

VD : Vacant Dirty (Boş Kirli Oda, Önceki günlerden boşalmış ve temizlenmemiş)

C/O : Checked Out (Çıkış Yapmış Oda, Bugün boşalmış henüz temizlenmemiş)

S/O : Slept Out (Odada Bagaj Var, Kalan Olmamış)

OOO : Out of Order (Arızalı Oda)

OOI : Out of Inventory (Aynı günün içerisinde arızası giderilebilecek oda)

XWL : Occupied Without Luggage (Bagajsız Dolu Oda)

Kat şefi, resepsiyonun verdiği Oda Sayım Cetveli ile kat valelerinin kendisine sunduğu gerçek bilgileri karşılaştırır. Tutmayan sonuçlar için 'Housekeeping Fark Raporu'nu düzenler. Bu raporun bir nüshasını muhasebeye bir nüshasını önbüroya gönderir. Örneğin önbüronun kayıtlarında odada kalan kişi sayısı 1 kişi iken odada 2 kişi kalmışsa 1 kişilik fark (Single Supplement) hesaba girilir. Yada resepsiyonun kayıtlarında odada kalan görünüyor fakat oda boş ve kullanılmamışsa müşteri hesabı ödemededen kaçmış yada odanın çıkışının yapılması (Check Out) unutulmuş olabilir. Fark raporunda tüm bu sorunlara çözümler aranır.

Önbüro ile kat hizmetleri departmanları hem birbirlerini sürekli denetleyen hem de birlikte çalışan en yakın departmanlardır.

7.2. Önbüronun Mutfak & Servisle İlişkisi

Önbüronun mutfak ve servis departmanı ile çoğu kez sözlü (telefonla veya şahsen) bazı durumlarda da yazılı haberleşme yaptıkları görülmektedir. Yazılı haberleşme daha çok şu konularda olmaktadır.

- Önbüro departmanı belirli dönemlerde otele gelecek olan müşterilere ait forecast'lar yayınlar. Bu forecast'larda gelecek kişi sayıları, tarihi ve pansiyon durumlarını gösterir bilgiler yer alır. Münferit ve grup ayrımı yapılmadan yayınlanan bu genel forecast'lara göre mutfak ve servis departmanları planlamalarını yaparlar.
- Ziyafet Emri. Bir ziyafet talebi olduğunda otel yönetimi ile ziyafeti talep eden taraf anlaşma sağlarsa, otel yönetiminin talimatı üzerine önbüro gerekli olan bilgileri içeren ziyafet emrini ilgili bütün departmanlara yayınlar. Bu anlaşma yiyecek- içecek müdürlüğünün olduğu otellerde bu birim tarafından gerçekleştirilir. Ziyafet emri mutfak, servis ve satın alma departmanlarını ilgilendirdiği için bu birimlere yönelik olarak hazırlanır.
- Tur Memorandumu : Özellikle grup halindeki konukların otele geliş ve ayrılış tarihleri, gelecek kişi sayısı, özellikleri vb. gibi grupla ilgili tüm bilgileri içeren bu belge, ilgili departmanlar olan mutfak, satınalma ve servis departmanlarına gönderilir.
- V.I.P. (Very İmportant Person- Çok Önemli Kişi) Talimatı: Otel yönetimi tarafından çok önemli konuklar için yayınlanması istenen VIP Talimatı, önbüro personeli tarafından yayınlanır. Talimat servis ve mutfağa yönelik olduğu gibi santral, muhasebe ve kat hizmetlerini de içine alabilir.

- **Lunch Box (Yiyecek Paketi):** Pansiyonlu müşterilerin otelden ayrılacakları günün yemeğini alamayacak şekilde erken ayrılmaları halinde düzenlenen bu form, mutfağın belirtilen miktarda yiyecek paketini hazırlaması yönündeki talimatını içerir.

7.3. Önbüronun Muhasebeyle İlişkisi

Önbüro ile muhasebe departmanı arasındaki ilişkilerin düzeyi ve sıklığı da oldukça fazladır. Muhasebe departmanı, otelin gelir getiren tüm departmanların kontrolünü yapan, dikkatini çeken ve para trafiğini yönlendiren önemli bir işleve sahiptir. Bu departman aynı zamanda, otelin bütün departmanlarında kullanılan formların ve tutulan kayıtların son geliş noktasıdır. Çeşitli departmanlardan gelen bu evraklar üzerinde yapılan kontroller sonucunda otelin genel bir gelir gider planı çıkarılır. Otelin kar zarar ölçümlerinin yapıldığı bu departmanı besleyen en önemli departman oda satışlarının yapıldığı önbüro departmanıdır. Önbüro departmanı ile muhasebe arasındaki ilişkinin düzeyi, çoğu zaman raporlama tekniğinin iyi yapılmasına ve sağlıklı düzenlenmesine bağlıdır. Günlük olarak önbüro tutulan hemen hemen bütün kayıtların bir nüshası muhasebe departmanına her gün sabahın ilk saatlerinde gönderilir. Daha çok önkasada tutulan kayıtlar ve oda satışlarıyla ilgili evraklar günlük hasılat ve diğer departmanlardan gelen (restoran, bar vs. gibi) toplam hasılat muhasebeye (ana kasaya)devredilir.

7.4. Önbüronun Satış & Pazarlama Bölümüyle İlişkisi

Bütün konaklama işletmelerinde otelin satış gelirlerini arttırıcı çalışmalarda bulunan önemli bir departman da satış departmanıdır. Otele, büyük grupların, baloların, banket ve ziyafet aktivitelerinin gelmesi için ciddi reklam ve satış geliştirici çalışmaların yapıldığı bu departmanda, ana hedef otel gelirlerinin arttırılmasıdır. Bunun için, tüketici pazarındaki marjinal gruplara yönelik ciddi reklam ve promosyon kampanyaları yapılır. Otelin ileriki günlerde fazla rezervasyon alarak short'a düşmemesi için satış departmanının önbüro departmanı ile koordineli çalışması gerekir. İki aynı kanaldan (hem önbüro hem de satış departmanı tarafından) aynı tarihler için alınan iki farklı grup rezervasyonu oteli ilgili

tarihte short'a düşürebilir. Bu yüzden iki departman arasında sağlıklı ve etkili bir iletişim şarttır.

7.5. Önbüronun Yönetimle İlişkisi

Otel personeli ile misafirlerinin yakın ilişkilerini gerektiren otel faaliyetleri arasında üst yönetimin çok önemli rolü vardır. Otel yönetimi bu pozisyonda personelin etkinliğini ve misafirlerin memnuniyetini sağlamak için kararlar alırlar ve bu kararları ilgili bölümlere bildirirler. Üst yönetim önbüro yöneticileri ile sürekli temas halindedir. Periyodik olarak belirli gün ve saatlerde toplanarak önbüronun çalışmalarını değerlendirirler. Günlük haftalar, aylık ve yıllık olarak tutulan önbüro bilgi ve istatistikleri bu toplantılarda üst yönetimi sunulur ve tartışılır. Üst yönetim önbüronun idari olan bu görevlerine ilişkin görüşlerini veya kararlarını bildirirler. Önbüro yöneticileri de üst yönetimden gelen bu kararları dikkate alarak çalışmalarını yönlendirirler. Otele gelecek çok önemli misafirlerin otel yönetimi tarafından önbüroya bildirilmesi ve konunun ilgili bölümlere iletilmesi önbüro ilgilendirir. Önbüro bu görevini gelen misafirlere ait bilgileri içeren memorandumlara hazırlayarak ve bu yazıların ilgili bölümlere dağıtılmasını sağlayarak yerine getirir. Memorandum, otel işletmelerinde bölümlerin kendi aralarındaki yazışmalarda kullandıkları standart bir formdur. Otel misafirlerinin konaklamalarına ilişkin yapılanması gereken işlemleri içeren memorandum duyuru niteliğindedir.

7.6. Önbüronun Teknik Bölümle İlişkisi

Önbüro ve teknik bölüm sürekli karşılıklı bilgi aktarımında bulunurlar. Bir önbüro personelinin çalışmasına başlamadan, bir önceki personelin çalışma süresi esnasında alınan bazı kararları, önemli olayları ve diğer bölümlere iletilmesi gereken hususları öğrenebilmesi amacıyla önbüroda bir not defteri tutulur. Bu deftere logbook adı verilmektedir. Otelin teknik bölüm personeli önbüronun not defterini inceleyerek çalışmalarına başlar. Önbüro personeli ısıtma ve soğutma yetersizliği, su tesisatındaki bozukluk, zarar gören mobilyalar yada otel misafirlerinin teknik alanda yardıma ihtiyaç

duydıkları bakım ve onarım gerektiren problemlerini takip etmek için bu defteri kullanırlar. Önbüro, otelin bakım ve onarım problemlerini tamir emri formu kullanarak da teknik bölüme bildirebilirler. Tamir emri formu örneği verilmektedir. Arızaya neden olan durum satışını engelliyorsa, arıza tamiri sona erdiğinde derhal önbüro haber verilmesi, meydana gelebilecek oda geliri kaybını en aza indirecektir.

7.7. Önbüronun Güvenlik Bölümüyle İlişkisi

Önbüro personeli otel güvenliğinde önemli rol oynar. Çünkü resepsiyon personeli ile üniformalı personel misafirlerin otele gelişlerini ve ayrılmalarını sürekli olarak takip edebilmektedir. Önbüro personeli herhangi bir şüpheli davranışı yada olayı bildirmek için en uygun pozisyonda bulunmaktadır. Hırsızlık olayının en önemli kaynağı olan oda anahtarlarının takibi önbüroda yapılmaktadır. Misafirlerin satın aldıkları hizmetlere ilişkin ödemelerin takibi de önemlidir. Hesaplarını kapatmadan otelden ayrılmaya çalışan misafirler ve ya hesaplarına itiraz ederek olay çıkaran misafirlerle birlikte, otelde meydana gelen olağanüstü veya acil durumlarda önbüro ve güvenlik bölümünün işbirliği zorunludur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖNBÜRODA BİLGİSAYAR KULLANIMI VE ÖNBÜRO OTOMASYON SİSTEMLERİ

1. OTEL YÖNETİMİ VE ÖNBÜRODA BİLGİSAYAR KULLANIMI

Günümüzde otel işletmelerinin kapasiteleri her geçen gün daha çok büyümekte ve buna paralel olarak organizasyon yapıları da karmaşık bir görünüm almaktadır. Böyle bir gelişme sürecinde otel işletmelerinin faaliyetlerini yakından izlemek, bu faaliyetlerle ilgili bilgileri çok kısa bir zaman dilimi içinde toplamak, gruplandırmak ve yönetimin kullanımına sunmak ancak bilgisayar sistemlerinin kullanılmasıyla mümkün olmaktadır.

Otel işletmelerinin kapasitelerinin büyümesi, sundukları mal ve hizmetlerin, çeşitliliğinin artması, bilimsel teknolojik gelişmelerin otel imajında ve atmosferinde hissettirilebilme düşünceleri ile birlikte son derece karmaşık ve fonksiyonel bir organizasyon yapılarına sahip olmaları, hızlı ve yoğun konuk sirkülasyonunu gerçekleştirebilecek doğru ve sürekli bilgi akışını 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 fonksiyonların 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.

Otel yöneticisi zamanını en verimli şekilde değerlendirme imkanı bulur. Gereksiz bilgileri okuma ve gereksiz çıktıları bilgisayardan almak için zaman kaybetmemiş olur. Sadece yöneticinin ihtiyaç duyduğu veriler bilgisayardan alınarak gerekli olan işlevler yerine getirilir.

Yukarıdaki açıklamalar çerçevesinde bilgisayar kullanımının otel işletmelerine sağlayacağı avantajlar şu şekilde açıklanabilir:

- Otel işletmecisine objektif ve güvenilir seçenekler sunarak, isabetli karar almasına yardımcı olur.
- İşletmenin mevcut kaynaklarını en iyi biçimde kullanarak ve fon kaynak fazlasını daha verimli alanlarda değerlendirerek, işletme sermayesini azaltmak.
- Otelin Örgüt yapısında yer alan bölümler arasında bilgi alış verişini, işbirliğini ve koordinasyonu artırarak modern bir yönetim anlayışının yerleşmesini sağlar.
- Konuklara sunulan hizmetleri nitelik ve nicelik bakımından geliştirmesini sağlar.
- İşletme faaliyetlerinin sonuçlarını ve buna bağlı olarak ortaya çıkan gelişmeleri hazırlanacak stratejik planlama çalışmalarına katkı verecek biçimde değerlendirilmesini sağlar.

- İşletmede zaman kaybına neden olan, kırtasiyeciliği gerektiren ve elle yapılan dökümanların sayısını minimize eder.¹
- Pek çok iş bilgisayarlarla yapılacağından kayıtların azaltılmasını sağlar.
- Hız ve doğruluk sağlar. Elde edilmek istenen sonuçlara kısa zamanda doğru olarak ulaşma imkanı verir. Önemli olan girdilerin doğru girilmesidir.
- Saklanmak istenen bilgilere geniş imkan tanır. Gizlenmek istenen bilgiler de sistemde gizlenebilir.²
- En önemli unsur olarak müşteri mutluluğunun sağlanmasıdır. Bilgisayar sistemleri sayesinde can sıkıcı formaliteler azalmış, müşteriye özel ilgi sunulmasını gerektiren bir sektör olan otelcilik sektöründe müşterilere daha fazla zaman ayrılmakta ve konuklarla daha fazla ilgilenilebilmektedir. Bu da müşterinin aldığı servisten memnun kalmasını sağlamaktadır.³
- Üretimde ve sunulan mal ve hizmetlerde standardizasyon sağlar.

2. ÖNBÜRO OTOMASYON SİSTEMLERİ

Günümüzde bilgisayar kullanmayan otel işletmesi kalmamıştır. Otelleri işletmelerini bilgisayar kullanmaya iten sebeplere yukarıda değindik. Bu bölümde ise sistemler üzerinde duracağız. İncelemek üzere iki sistem seçtik. Sispar ve Fidelio sistemleri. Niçin bu

¹ Burhan ŞENER, **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara-1997, ss. 219-243.

² Sabah KOZAK, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir-1995, ss. 187-188.

³ Armağan YILDIRIM, **Otellerde Bilgisayar Kullanımı**, Master Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul-1991, s. 43.

sistemler? Çünkü ülkemizde profesyonel bazda ve yaygınlık olarak en fazla kullanılan sistemler oldukları için.

Hangi sistem kullanılırsa kullanılsın, önbüro sistemlerinde kullanıcılar aşağıdaki menülerden sistemlerinin kendilerine hizmet vermelerini beklemektedirler;

- **Rezervasyon** : Oda kullanılabilirliği göstergeleri, grup-münferit rezervasyon işlemleri, otomatik confirmasyon mektupları, gelecekler listesi, iptal, değişiklik ve düzeltme işlemleri.
- **Bağlantı** : Merkez büro ile, diğer otel gruplarıyla, havayollarıyla, seyahat acenteleriyle.
- **Giriş** : Otomatik giriş kaydı, önkayıt işlemi, oda tahsisi, oda durum listesi, misafir bilgi araştırması.
- **Ödeme** : Misafir hesapları, satış noktası ücretleri, otomatik ilaveler- indirimler, otomatik ücret toplamları.
- **Çıkış** : Otomatik hesap gösterimi, direkt ödeme kolaylığı, otomatik oda durum değişikliği, otomatik misafir bilgilerinin açıklanması, münferit-grup müşterileri çıkış işlemleri.
- **Raporlar** : Oda doluluk raporları, oda ve misafir gelir raporları, misafir analiz raporları, tahminler (forecast), toplam gelirler raporu,
- **Güvenlik** : Kara liste (black list) kontrolü, otomatik kredi kartı kontrolü, kodlanmış anahtar vasıtasıyla oda giriş kontrolü, çocukların kontrolü, yangın, saldırı, baskın ve hırsızlık alarmı.
- **Misafir Hizmetleri** : Otomatik uyandırma hizmeti, mesaj gönderim kolaylığı, bilgi giriş ağı.

- **Odalar Yönetimi** : Otomatik oda tahsisinin kontrolü, enerji kontrolü, kat hizmetlerini programlama, bakım-onarım programlaması.

Sistemler insansız otelciliğe doğru hızla ilerlemektedir. Fransa'da bu alanda pilot uygulamalar başlatılmış olup olumlu sonuçlar alınmaya başlanmıştır. Turizmde emek-yoğunluğunun fazla olması nedeniyle insansız otelciliğin yürümeyeceği kanısı oluşmuşsa da bunun tüm otelciliğe değil konaklama işletmelerinin sadece bir kısmına o da çeşitliliği sağlamak amacıyla uygulanabilirliği sözkonusudur. İnsanın yerini hiçbir sistemin alamayacağı bilinen bir gerçekse de bunu turizmde bir çeşitlendirme olarak görüyoruz

Seçilmiş sistemlerimizin nasıl kullanıldıklarına gelelim:

2.1. Sispar Önbüro Modülü¹

Sispar Önbüro Modülü, yerli yazılım ürünü olup programlar Dos, Nowell, Windows 95/98, NT, Worksgroup, Xenix, Unix, Aix işletim sistemleri altında çalışmaktadır. Bu durum düşük versiyonlu bilgisayarlarda dahi kullanılabilmesi nedeniyle bilgisayarını değiştirmeden programını değiştirmek isteyen bir çok otel işletmesi tarafından tercih edilen bir önbüro işletim sistemidir.

Ülkemizde 450 otel işletmesinde başarıyla uygulanmaktadır.

Programın ana menü adları hariç diğer menüleri Türkçe'dir. İlk giriş ekranında temel menüler ve ekranın en üstünde kullanıcının kodu yazmaktadır. Programda şu ana başlıklar bulunmaktadır:

¹ Sis-Par Önbüro Demo Programı, <http://www.sispar.com.tr>

- 1. Info (Genel Bilgi Menüsü),**
- 2. Rezervasyon,**
- 3. Check-In (Giriş Kabulü),**
- 4. Front Cash (Ön Kasa),**
- 5. Change (Döviz Bozma),**
- 6. House (Housekeeping),**
- 7. Printer (Yazıcılar),**
- 8. Assign (Yardımcı Parametreler),**
- 9. Telephone (Telefon İşlemleri),**
- 10. Pos ((Point of Sales = Satış Noktaları) Departmanlardan Hesap Girişi).**

Ana menülerle birlikte alt programları inceleyelim:

2.1.1. Bilgi (Information) Menüsü

Şekil-18 : Sispar Information (Bilgi) Menüsü

SİS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
<u>Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos</u>		
1. ROOM RACK	16 ODALARIN KİŞİLERE GÖRE DAĞILIMI	
2. GRUP ODALARI	17 H.KEEPING KARŞILAŞTIRMA RAPORU	
3. MİSAFİR ARAMA	18 İSKONTOLU MİSAFİRLER LİSTESİ	
4. MİSAFİR SİCİLLERİ	19 GEÇ AYRILAN MİSAFİRLER LİSTESİ	
5. GELECEK MİSAFİRLER	20 ERKEN AYRILAN MİSAFİRLER LİSTESİ	
6. GİDECEK MİSAFİRLER	21 ODA RAPORU ve İSTATİSTİKLER	
7. GELEN MİSAFİRLER	22 İSTENE TARİHTEKİ OTEL DURUMU	
8. GİDEN MİSAFİRLER	23 ODA & PANSİYON FİYAT KONTROLÜ	
9. VIP & BLACK LİSTELERİ	24 FATURA Sicil Bilgileri	
10. MİLLİYET DÖKÜMLERİ - Geceleme	25 TELEFON REHBERİ	
11. AYRINTILI FORECAST	26 GÜNLÜK KULLANILAN ODALAR	
12. CHECK OUT MİSAFİR BİLGİLERİ	27 SHIFT MESAJLARI	
13. TARİHLER ARASI HASILAT RAPORU	28 MİSAFİR MESAJLARI LİSTESİ	
14. ACENTE GECELEME RAPORLARI		
15. MİSAFİR BİLGİLERİ		
Esc ile Programdan çıkılır.	F1 Hesap Mak. F2 Takvim	

Programa girildiğinde ekrana ilk bölüm Info (Information=Bilgi) ekranıdır. Info ekranında oteldeki odalar ve müşteriler hakkında bilgiler vardır. Info bölümünden odalar veya konuklar hakkında bilgiler alabiliriz. İstersek değişiklik yapmamız da sözkonusudur. Buradan diğer ana menülere geçiş için menünün ilk harfini yazıp enter demek gerekir.

Info 1>Room Rack :Info>Room Rack'den kategorilerine göre kısım kısım yada oteldeki tüm odaların özellikleriyle beraber görüntülediği bölümdür. Örneğin, T-temiz, D-münferit dolu, G-grup dolu, K-kirli, b-blokeli, N-no show, v-vip, h-house use, c-compliment, *-mesajı var gibi ifadeler yanında bu gruplamaları ayrı renklerde yapar. Mesajlar görüntülenip misafirlere iletilebilir.

Şekil-19 : Sispar Oda Durum Tablosu

SiS-PAR DEMO PROGRAMI		User 101		Tarih 30/06/00 Cum					
101 K	102 G	103 G	104 G*	105 b	106 v	107 h	108 T	109 D	110 N
201 b	202 T	203 c	204 T	205 T	206 G	207 v	208 h	209 D	210 c*

* Misafir adı : BATMAN ORHAN				000010		*			
* Ülke : TUR Oda Tip : F3 Kişi : 2 0 0				Bağlantı oda : 206-206		*			
* Geliş Tarihi : 30/06 Gidiş Tarihi : 15/07				Acente : Pacha Tur		*			

Esc/Enter ? 206		Dolu : 112		Boş : 70		182		Doluluk % 62	

Info>Room Rack ekranından gelecek 1 Aylık görüntü elde edilebildiği gibi odanın üzerine basıp enter dersek kalan veya bloke edilen kişi hakkında adı-soyadı, geliş-gidiş tarihi, kişi sayısı, varsa acentesi gibi konularda bilgi alabiliriz. Bu bölümde ayrıca özet olarak otelin oda ve müşteri bazında geliş ve gidiş sayısı ile otelin istatistiksel bilgilerine de ulaşabiliriz.

Şekil-20 : Sispar Oda İstatistikleri

Dolu Oda	: 50	50.00	Bugün gelen oda	: 10
Boş Oda	: 50	50.00	Bugün gelen misafir	: 22
Comp. Oda	: 1	2.00	Bugün gidecek oda	: 5
H.Use Oda	: 1	2.00	Bugün gidecek misafir	: 10
Vip Oda	: 2	2.00		
Blokeli Oda	: 10	10.00		
Bakımda Oda	:			
Misafir Adedi	: 75			
1. Çocuk Adedi	:			
2. Çocuk Adedi	: 12			
Misafir Toplamı	: 87			

Info 2>Grup Odaları : Acentelere ait konaklayan grup ve münferit müşterilere ait yüzeysel yada detaylı bilgiler almaya yarayan bölümdür. Kalanların hangi acenteden olduğu, hangi odalardan oluştuğu, grup kodları, giriş ve çıkış tarihleri gibi bilgilere ulaşılır.

Info 3>Misafir Arama : Daha ziyade telefon operatörünün kullandığı bu bölümde ad ve soyada göre arama yapmak mümkündür. Aranılan kişinin odasını, acentesini, uyuşunu, giriş-çıkış tarihlerini, yanında yıldız (*) işareti varsa kendisine bırakılan mesajını, aynı gün otelden çıkış yapmışsa oda numarası ve çıkış saatini görmek olası olup aşağıdaki aşağıdaki gibidir:

Şekil-21 : Misafir Araştırma Menüsü

SiS-PAR DEMO PROGRAMI			User > 101			Tarih 30/06/00 Cum		
Surname	Name	Ace	Room	Px	Int	Rec.No.	C/I Date	C/O Date
AYARCI DOĞAN	ADEM * ERGÜN	TEN	419 216	2 1 3	TR	15	30/06/00	15/07/00 13:10
Enter/Room ?								

Pax (kişi sayısı) 2 1 3 ibaresi odada 2 kişi yetişkin, 1 kişi 0-6 yaş arası ve 3 kişi de 6-12 yaş arası olduğunu gösterir. Ayrıca Rec. No. (Record Number = Kayıt Numarası) ise rezervasyon yapılan her oda için sistem farklı bir folio numarası açmakta olup odanın rezervasyon ve hesap takiplerinde kullanılabilir kayıt numarasıdır.

Info 4>Misafir Sicilleri : Otele giriş yapan her misafir için misafir sicil kartı açılır. Giriş sırasında doldurduğu Kayıt/Konaklama Belgesindeki (Registration/Accommodation Form) bilgilerin aynen geçirildiği bölümdür.

Info 5>Gelecek Misafirler : İstenen bir tarihte gelecek misafirlerin görülebildiği bölümdür. Acente kodu verildiğinde o acenteye bağlı rezervasyonlar görüntülenir. Ayrıca oda bu bölümden giriş yapmak da mümkündür. Bilgi menüsünden giriş yapmanın gelmemiş misafiri yanlışlıkla giriş yapmak mümkündür. Çünkü bilgi menüsüne pek çok kullanıcı tarafından girileceğinden bu fonksiyonun olmaması daha iyi olacaktır.

Info 6>Gidecek Misafirler : İstenilen tarihte otelden ayrılacak misafirlerin listesini verir. Acente kodu verilerek sadece acente müşterilerini görüntülemek de mümkündür. Gelecekteki her tarih için alınabilir. Ayrıca herhangi bir odayı çıkış yapma (check out) imkanı da mevcuttur. Fakat Info 5 menüsünde de değindiğimiz gibi bilgi menüsünden çıkış yapma bir fonksiyon gerçekleştirilmesi bilgi menüsünün sık başvurulmasından dolayı bazı yanlışlıklara yolaçabileceğini dikkate almak gerekecektir.

Info 7>Gelen Misafirler : Otele giriş yapmış misafir dökümlerinin ayrıntılı bir şekilde dökümüne imkan verir. Ayrıca acente kodu verilerek sadece acente müşterilerinin dökümü de alınabilir. İstenilen tarih verilerek döküm almak mümkündür.

Info 8>Giden Misafirler : Otelden çıkış yapmış bütün kişileri (grup yada münferit) görüntülemek bu bölümden olmaktadır. Geçmişteki tüm tarihler için almak mümkündür.

Info 9>Vip & Black Listleri : Vip veya Black List'e alınmış kişilerin dökümleri bu bölümden alınmaktadır. Fakat bu bölüme ait bilgi girişleri Assign bölümünden yapılmaktadır.

Info 10>Milliyet Dökümleri - Geceleme : Kalmakta olan veya geçmişte otelde kalan misafirleri milliyetlerine göre dökümünü almak için tarih yada tarih aralığı verilerek bu bölümden alınmaktadır. Turizm Bakanlığı'nın ay sonlarında istediği istatistik raporları ve otel işletmesinin müşteri analizi yapmak için kullandığı bilgiler bu bölümden alınmaktadır.

Info 11>Ayrıntılı Forecast : İstenilen tarih aralığında otelde kaç oda, kaç kişi olacaklarını ve bunların pansiyon durumlarını gösterir. Ayrıntıya girilmetip özet alındığında ise kalan ve

kalacakların sadece pansiyon durumlarını verir ki mutfak departmanının en çok faydalandığı listeler bu bölümden oluşturulur.

Info 12>Check-Out Misafir Bilgileri : Daha önce otelde kalmış ve ayrılmış misafirlerin bilgilerine bu bölümden ulaşmak mümkündür. Ayrıca çıkış yapmış istenilen kişinin registration bilgilerine de ulaşabiliriz. Bu bilgileri yazıcıdan çıktı alabilir, silebilir, rezervasyon yapabilir yada girişini (check in) yapabiliriz.

Info 13>Tarihler Arası Hasılat Raporu : Tarih yada tarih aralığı vererek oteldeki departmanların tek tek yada topluca tüm departmanların gelirlerini görebiliriz.

Info 14>Acente Geceleme Raporları : Tarih aralığında acentelere ait konaklamaları oda-kişi olarak münferit yada grup olarak alabiliriz.

Info 15>Misafir Bilgileri : Otelde kalan misafirlere ait tüm detaylarıyla bilgilerin alınabileceği bilgileri elde etme imkanı sunan bölüm olup 13 adet alt bölümden oluşmaktadır. Bunlar;

1 House Use Odalar

2 Compliment Odalar

3 No Show Odalar

4 V.I.P. Odalar

5 İlave Foliolar

6 Müşteri Tipleri

7 Müşteri Meslekleri

8 Müşteri Doğum Günü

9 Müşteri Araba Plakaları

10 Otelde Geceleyenler

11 İlave Departman Listesi

12 Oda ve Pansiyon Listesi

13 Folio No Sıralı Liste

Info 16>Odaların Kişilere Göre Dağılımı : Oteldeki dolu odalar ve kaçır kişiden oluştuğunu, odaların dökümünü, ayrı ayrı toplamını, genel toplamını ve tüm odalarda kaç kişinin kaldığı gibi bilgileri veren bölümdür.

Info 17>Housekeeping Karşılaştırma Raporu : Housekeeping temizliğini ve bakımını yaptığı odaların durumunu House bölümüne girer. Eğer müşteriden alınan kayıt anında girilen bilgilerle Housekeeping'in House bölümüne girdiği bilgiler arasında bir çelişki olursa bu bölümde görünür. Önbüroyu kontrol eden örneğin muhasebe gibi kontrol departmanlarının işine yarayan bir bölüm olup, farkı bulmak için raporları tek tek tiklemesine gerek kalmadan kolaylıkla tespit edebilmesine yarar ve zaman tasarrufu sağlar. Aşağıdaki şekilde gibidir.

Şekil-22 : Housekeeping Karşılaştırma Raporu

SiS-PAR DEMO PROGRAMI		User > 101		Tarih 30/06/00 Cum	
Oda	Bilgisayar	Kişi	H.Keeping	Kişi	Açıklama
108	Oda Dolu	1 0 0	Oda Dolu	2 1 1	Çarşafı Değişecek
205	Oda Dolu	1 0 0	Oda Temiz	0 0 0	
217	Oda Dolu	1 0 0	Oda Kirli	0 0 0	
218	Oda Dolu	1 0 0	Oda Bakımda	0 0 0	TV. Arızalı
404	Oda Dolu	2 0 0	Oda Dolu	2 1 1	
Esc/Enter					

Info 18>İskontolu Misafirler Listesi : İskonto (indirim) yapılan misafirler ve odaları ile hangi departmanlardan % kaç iskonto yapıldığını gösterir. İskonto yapılan departmanlar oda, pansiyon, telefon ve extra olarak saptanmıştır. Ürün yelpazesi geniş olan otel işletmelerinde yüzlerce ürün bulunabileceği hesaba katılırsa bu uygulamanın tümüne yaygınlaştırılmak istenmemesi durumunda yetersizlikler ortaya çıkacaktır. Örneğin extraların bir kısmından iskonto uygulamak isterken, dışarıdan ithal ürünlere iskoto yapmak istemezsek bunun uygulaması nasıl olacaktır? Bu gibi olayları kapsamaması iskonto menüsünün yetersizliğini göstermektedir.

Info 19>Geç Ayrılan Misafirler Listesi : Ayrılış tarihini uzatmış müşterilerin listelendiği bölümdür. Bu bölümde normal ayrılması gereken tarih ile uzattığı tarihler görülür.

Info 20>Erken Ayrılan Misafirler Listesi : Ayrılması gereken tarihten önce ayrılan misafirlerin listesinin görüntülediği bölümdür.

Info 21>Oda Raporu ve İstatistikler : Otelin genel istatistiksel durumu istenen tarih itibariyle bugün, bu ay, bu yıl şeklinde detaylı istatistiklerinin görüntülediği bölümdür.

Info 22>İstene Tarihteki Otel Durumu : İstene tarihler arasında gelen, giden, kalan oda ve misafir sayılarının görüldüğü bölümdür. Başlangıç tarihine eski bir tarih verilirse bugünkü tarihe kadar dökümleri verir.

Info 23>Oda & Pansiyon Fiyat Kontrolü : Otele bugün gelen yada daha önceden kalmakta olan müşterilerin oda-pansiyon fiyatlarını registration belgesinde müşteriye verdiğimiz fiyatlarla afişe fiyatlar arasında karşılaştıran bölümdür. Fiyatlar döviz cinsinden verilse de TL. cinsinden görüntülenmektedir. Bu durum ise bir miktar kur farkına yolaçmaktadır. Ayrıca diğer bir durum sadece münferit müşterilere ait fiyatları görüntülemektedir ki, grup müşterilerine ait fiyat hatalarını buradan göremiyor olmamız uygulamanın genele uygulanmadığını göstermektedir.

Info 24>Fatura Sicil Bilgileri : İstenilen tarihteki kesilen fatura dökümleri alınarak kontroller yapılabilir. Bilgiler, Brüt toplam + Kdv.Toplam = Genel toplam şeklinde görüntülenmektedir.

Info 25>Telefon Rehberi : Telefon operatörlerinin çok sık kullandığı bir bölümdür. Kişinin ismi veya isminin baş harfi verildiğinde o isimle ilgili isimleri listeler halinde sıralar. Yeni bilgi ekleme, düzeltme yada iptal yapmak mümkündür.

Info 26<Günlük Kullanım Odalar (Day Use) : Gün içinde gelip giden odaların giriş ve çıkış saatleriyle beraber dökümünü veren bölümdür.

Info 27>Shift Mesajları : Çalışanlar birbirlerine tarih belirterek mesaj bırakabilirler. Yeni mesaj girme, ekleme, düzeltme yapılabilir. Geçmiş tarihe mesaj girilemez fakat görüntülenebilir.

Info 28>Misafir Mesaj Listesi : Misafirlere bırakılan mesajların girişlerinin ve listelenmesinin yapıldığı bölümdür. Yeni mesaj girişi, düzeltme ve iptal yapılabilir. Mesajlar ayrıca Room Rack bölümünden de görüntülenebilir.

2.1.2. Rezervasyon (Reservation)

Rezervasyon işlemleriyle ilgili tüm fonksiyonların yerine getirildiği bölümdür. Münferit-acente rezervasyonları, foş-dolu odalarla ilgili forecast ve satış bilgileri ile ayrıca check-in yapma imkanı vardır. 11 adet alt bölümde bu fonksiyonlar yerine getirilmektedir.

Şekil-23 : Rezervasyon Menüsü

SİS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 FORECAST & REZERVASYON GİRİŞİ		
2 REZERVASYON ARAMA VE DÜZELTME		
3 ACENTE KONTENJANLARI		
4 REZERVASYON GİRİŞİ		
5 GRUP REZERVASYONU / CHECK IN		
6 BLOKE ODA GİRİŞLERİ & REZERVASYON		
7 BLOKELİ ODA DÖKÜMLERİ - Ekran		
8 BLOKELİ ODA DÖKÜMLERİ - Yazıcı		
9 REZERVASYON LİSTELERİ - Ekran		
10 ACENTE SATIŞLARI		
11 ACENTENİN VERDİĞİ FORECAST		
Esc ile Programdan çıkılır.		F1 Hesap Mak. F2 Takvim

Rez 1>Forecast & Rezervasyon Girişi : Rezervasyon taleplerinde rezervasyon yapabilmek için oda durumunu uygun olmalı ve bunu için talep edilen oda tiplerinden boş oda durumunu görmek gerekir. Aşağıdaki forecast'ta ve tiplerine göre boş odaları görmekteyiz;

Şekil-24 : Oda Durumu Tablosu

SiS-PAR DEMO PROGRAMI		User > 101					30/06/2000 Cum		
Rez. Tarihi		A1	A2	B1	B2	B3	Dolu	Boş	Oran %
30/06	Cum	11	11	5	6		33	77	33
01/07	Cts	16	16		16		48	52	48
02/07	Paz	18	18		18		54	46	54
03/07	Pts	13	13		13		39	61	39
04/07	Sal	12	12		12		36	44	36
05/07	Çar	15	15		15		45	55	45
06/07	Per	12	12		12		36	64	36
07/07	Cum	10	10		10		30	70	30
08/07	Cts	1	1		1		3	97	3
09/07	Paz	8	8		8		24	76	24
10/07	Pts	12	12		12		36	64	36
11/07	Sal	7	7		7		21	79	21
12/07	Çar	20	20		20		60	40	60
13/07	Per	12	12		12		36	44	36
14/07	Cum	6	6		6		18	82	18

Esc/Enter/H/R Sayfa 01

Yukarıdaki ekrandan ayrılmadan tarih vererek rezervasyon girişi yapılabileceği gibi, tarih verilerek geçmişe ve geleceğe yönelik bilgiler ve istatistikler almak mümkündür. Örneğin tarih sorgulamasına 00 yazdığımızda 2000 yılının aylık doluluk rezervasyon istatistiklerini aşağıdaki gibi görebiliriz;

Şekil-25 : Aylık Oda Doluluk İstatistikleri

Ocak	% : 25.2	
Şubat	% : 12.3	
Mart	% : 36.0	
Nisan	% : 40.5	
Mayıs	% : 55.1	
Haziran	% : 75.0	
Temmuz	% :	
Ağustos	% :	
Eylül	% :	
Ekim	% :	
Kasım	% :	
Aralık	% :	
Bu güne kadar	% 40.6	Enter

Rez 2>Rezervasyon Arama & Düzeltme : Aranan rezervasyon 7 çeşit aramayla aranarak bulunabilir ve 7 çeşit arama şekli şunlardır:

- 1 Rezervasyon numarasına göre,
- 2 Geliş tarihine göre,
- 3 Soyadına göre,
- 4 Adına göre,
- 5 Rezervasyon yaptırana göre,
- 6 Acenteye göre,
- 7 V.I.P. rezervasyonlarına göre arama yapılabilir.
- 8 Rezervasyon açıklamaları.

Yukarıdaki 7 çeşit arama yolundan hangisiyle ararsak arayalım bulduğumuz ekran aşağıdaki şekilde ekrana gelir ve buradan bulduğumuz rezervasyon üzerinde düzeltme, check-in (giriş), sebep belirterek veya belirtmeyerek iptal yapılabilir, gerekli durumlarda açıklamalar ekleyebiliriz. Rezervasyon arama ve giriş yapma gibi işlemler için çokça kullanılan bir bölümdür.

Şekil-26 : Rezervasyon Arama Menüü

SiS-PAR DEMO PROGRAMI		User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
01-Geliş tarihi	: 30/06/00 Cum	**Kayıt No	: 44
02-Gidiş tarihi	: 15/07/00 Paz	**Kabul Tarihi	: 21/06/00
03-Geliş saati	: 12:00	**Kabul Eden	: ND
04-Soyadı Adı	: BATMAN ORHAN	26-Çocuk 1.Grup	: 1
05-Şirket Unvanı	: OB DIŞ.TİC.	27-Çocuk 2.Grup	: 2
06-Ödeme Durumu	: AMEX 3450 2512 3654 0214	28-Oda Numarası	: 253
07-Telefon	: 0264 252 65 45	29-Uyruğu	: 32 TUR
Oda Tipi	08-X1 09-X2 10-X3 11-X4 12-X5 13-X6 14-X7 15-X8 16-X9 17-Xz (3) (2) () () () () () () () (4)		
19-Açıklama	: ODALARA VIP İŞLEMİ YAPILACAK	30-Vip e/h	: E
20-Depozit	: 500 USD	31-Misafir Tipi	: MÜN
21-Oda Fiyatı	: 150 ABD Doları	32-Pansiyon Tipi	: BB
22-Pansiyon Fiyatı	: 26 ABD Doları	33-Acente	: PAC
23-Grup Kodu	: SAÜ	34-Rezervas. Türü	: N
24-Adresi	:	35-Döviz Cinsi	: 01
25-İskont. O-P-T-E	: 00 00 00 00	36-Opsiyon Tarihi	: 26/06/00
38-Sing=(2)	39-Dou=(1) 40-D+1=(5) 41-D+2=() 42-D+3=() >>> 8		
(1) Check-in (2) Düzeltme (3) Yazıcı (4) İptal (5) Açıklama			

İlgili değişiklik ve düzeltme işlemleri için satır numarası seçilerek yapılır. 01-22-35 gibi.

Rez 3>Acente Kontenjanları : Anlaşma yapıp da adına kontenjan ayrılmış acentelerin tarih, oda tipi ve sayılarına göre, ayrıntılı ve ayrıntısız oda sayılarının görülebileceği bölümdür. Anlaşma yapılan acenteler belli kod numaraları verilerek bilgisayara girilirler. Kod numarası üç karakterden oluşur. Örneğin acentenin adının ilk üç harfi gibi. Verilen bu kod numarası verilerek ilgili acenteye ait odalar görüntülenerek değişiklikler yapılabilir.

Rez 4>Rezervasyon Girişi : Münferit yada acente rezervasyonlarının girildiği bölümdür. Acente rezervasyonu girilecekse acentenin kodu yazılır, münferit rezervasyon girilecekse enter ile geçilerek boş bırakılır. Münferit rezervasyon girişinde döviz cinsi ve pansiyon miktarı yazılırsa check-in yaparken TL. olarak karşımıza çıkar. Acente rezervasyon girişinde ise acentenin adı ve kodu, oda sayıları tip ve kişi sayısına göre, çocuk sayıları 0-6 : 1. Grup ve 06-12 : 2. Grup olarak girilir. Acente rezervasyonlarında fiyat girmeye gerek yoktur. Yapılan anlaşmaya göre fiyatlar ekrana gelir ve enter ile geçilerek yazması sağlanır.

Değişiklik yapılması gerekiyse buna imkan verir. Rezervasyon girişinde karşımıza aşağıdaki ekran çıkar;

Şekil-27 : Rezervasyon Kayıt Menüü

SiS-PAR DEMO PROGRAMI		User > 101		Tarih 30/06/2000 Cum	
Geliş Tarihi :	30/06/00 Cum	Gün : 15	Giriş Kodu :	TENTUR	
Gidiş Tarihi :	15/07/00	Çar	Acente Kodu :	TEN	
Geliş saati :	13:00		Dead Line :	Ops	
Soyadı / Adı :	BATMAN ORHAN		Dead Line Date :	31/12/2000	Paz
Telefonu :	0264 275 86 50		Kayıt Numarası :	00046	
Sing	2	Dou	2	D+1	2
				D+2	1
				D+3	1
				Top.	21
Oda Tipi	X1	X2	X3	X4	X5
					X6
					X7
					X8
					Top.
	2	2	3		8
Açıklama :	ODALARA MEYVE SEPETİ GİDECEK		Vip e/h - isk :	Vip	
Odayı Ayırtan :	CEVDET BEY		Pan.Tp / Mis.Tp. :	BB Grup	
Gurup kodu :	SAÜ	Döviz Cinsi :	Uyruğu / Rez.Tür. :	32 TUR	
Çocuk1 Çocuk2 :	0	0	Depozit Mik. :		
Ödemesi :	KREDİ		Oda Fiyatı :	100.00	
Şirket Ünvanı :	OB DIŞ.TİC.		Pan. Fiyatı :	45.00	
Comp/H.Use/Bed:	C	Acente Kredi :	Opsiyon Date :	05/07/00	
Döküm alınacak mı ? E/Enter					

Rez 5>Grup Rezervasyonu & Check-in : Grup rezervasyonu ile ilgili değişiklik, iptal, kontrol ve check-in gibi işlemler yapılabilen bölümdür. F2 fonksiyon tuşuyla boş odalar çağrılarak oda blokasyonu yapılabilir. F2 tuşu genel olarak takvim fonksiyonunu görüntülemek için kullanılan bir tuş iken burada boş odaları çağırarak için kullanılmaktadır. Boş oda belirleme ve takvim fonksiyonları otelcilikte çok sık kullanılan fonksiyonlardır. Bu durumda F2 tuşunun işlevi hem kısıtlanmış hem de iki fonksiyonu birden gördüğü için karışıklıklara yolaçacaktır. Diğer fonksiyon tuşları boş dururken bu iki önemli fonksiyonun biraraya sıkıştırılmaması gerekirdi.

Rez 6>Bloke Oda Girişleri & Rezervasyon : Münferit müşterilere ait rezervasyonları girmek için kullanılmakta olup grup rezervasyonu girmek mümkün değildir.

Diğer alt bölümler Blokeli Oda Dökümleri ekran ve yazıcı, Rezervasyon Listeleri, Acente Satışları, Acentenin Verdiği Forecast bölümleridir. Bu bölümler döküm ve liste almak için kullanılan bölümlerdir.

2.1.3. Giriş (Check-in)

Münferit ve grup müşterilerinin girişlerinin yapıldığı, oda ve pansiyonların kontrol edildiği, oda değişikliği, ilerleyen tarihlerde kişi sayılarıyla ilgili değişikliklerin de yapıldığı bölümdür. Giriş, iptal ve değişiklikler 13 alt bölüm aracılığıyla yapılır ve aşağıdaki tabloda görüldüğü gibidir,

Şekil-28 : Giriş (Check-in) Menüsü

SİS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 Check-in 2 Registration Düzeltme 3 Grup Check-in 4 Grup Registration Düzeltme 5 Grup Oda & Pansiyon Hesaplama 6 Check Out Geri Alma 7 Oda Birleştirme & Ayırma 8 Oda Değişirme 9 Registration İptali 10 Sıfır Oda Girişi 11 İlave Registration Girişi - Ekran 12 İlave Registration Departman Girişi 13 Oda & Müşteri Bilgileri		
Esc ile Programdan çıkılır.		F1 Hesap Mak. F2 Takvim

Check 1>Check-In : Check-in bölümünde karşımıza aşağıdaki ekran gelir. Buradan münferit müşterilerle ilgili işlemler yapılır. Grup müşterileriyle ilgili giriş işlemleri

rezervasyon bölümünde incelediğimiz bölümden yapılmaktaydı. Kişinin soyadını yazdığımızda karşımıza history dökümü gelir. Daha önce otelimizde konaklamışsa yani bizde kaydı varsa kimlik bilgilerini girmemize gerek kalmadan girişini onaylayabiliriz. Aksi takdirde eksik bilgileri tek tek gireriz. Vip ise E yazarız. Oda numarası tespiti için F1 fonksiyon tuşu ile boş oda sorgularız. Burada dikkat etmemiz gereken bir konu rezervasyon yaparken oda sorgulama tuşu F2 iken giriş yapma aşamasında bu tuşun F1 olarak değiştiğidir. Genel kullanımda da F1 tuşunun hesap makinesi olarak kullanıldığıdır. Burada da bir çelişki göze çarpmaktadır. Afişe fiyatlar Assing bölümünden ve günlük kurlar da Change bölümünden daha önceden girilmişse fiyatlar USD ve TL bazında önümüze gelir.

Şekil-29 : Giriş (Check-in) Uygulaması

SiS-PAR DEMO PROGRAMI		User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum	
Mesleği / Telefon	: ÖĞRETMEN	0264-2556654	Soyadı	: BATMAN
Doğum Yer / Tar.	: SAKARYA	22/03/67 YAŞ: 33	Adı	: ORHAN
Bagaj / Evl. Tar.	: 2 BAVUL	07/01/1996	VIP e/h	: E
Baba / Anne Adı	: MESUT	AYŞE	Oda Numarası	: 205
Ödemesi	: NAKİT		Gün Adedi	: 15
Şirket Unvanı	: BATMAN İHRACAT A.Ş.		Geliş Tarihi	: 30/06/00 Cum
Açıklama	: VIP MUAMELESİ GÖRECEK		Gidiş Tarihi	: 15/07/00 Paz
Kredi Kart No	:		Kişi / Ço1 / Ço2	: 2 0 1
Kimlik Türü No	: EHL	D352014586	Pansiyon Durumu	: FB
Kimlik Yer Tarih	: ANTALYA	15/03/1995	Iskontosu e/h	: E 10 15 05 20
Araba Plakası	: 54/OB/456		Oda Fiyatı	: 60.300.000
Misafir Tipi	: Üye		Pansiyon Fiyatı	: 60.300.000
Adresi	: AK SOK. NO:52/2		Acente Kodu	:
Adresi	: GEYVE		Grup Kodu	:
Şehir	: SAKARYA		Uyruğu	: TUR
Vergi Dai. & No.	: ADPAZARI 4587025845		Ödeme Limiti	: YOK
Yanıdakiler Soy. Adı :			Depozit Miktarı	: 100.000.000
			Etiketleme E/H	:
			Giriş Kodu	: ND
			Kayıt Doğru mu ?	e/h

Check 2>Registration Düzeltme : Girişi yapılmış müşterilerin kayıtlarındaki hataların düzeltildiği bölümdür. Üzerinden gün atladıktan sonra kişi sayısı değiştirilememektedir. Ayrıca kayıt yapan, geliş tarihi gibi bölümler değiştirilemez. Kayıt yapan kişinin

değiştirilememesi güvenlik nedeniyledir. Misafirle görüşme ve anlaşmayı kimin yaptığıyla ilgilidir. Bilinmeyen bir olduğu takdirde kayıt yapan kişiye dönmek içindir. Fakat burada şöyle bir durum da ortaya çıkmaktadır. Misafir giriş yaptıktan sonraki günlerde yapılan değişiklikler acaba ne olacaktır ? Örneğin kaldığı gün sayısının uzaması-kısalması, pansiyon durumundaki değişiklikler, konaklayan kişi sayısındaki değişiklikler, kim yapmış, ne zaman yapmış gibi bilgilerin de bilinmesi gerekli olduğu durumların saptanması yararlı olurdu. Ancak bu konuda sistemin güvenlik tedbirleri bulunmuyor.

Check 3>Grup Check-In : Münferit olarak gelen grup müşterilerin hızlı bir şekilde girişlerinin yapıldığı bölümdür. Fiyatlar otomatik gelmeyeceği için manuel olarak girilir ve dikkatli olmak gerekir.

Check 4>Grup Registration Düzeltme : Grup adı yada kodunun bilinmesiyle gruba ait tüm odaların görüntülediği ve kayıtlara dair gerekli düzeltmelerin yapılabileceği bölümdür.

Check 5>Grup Oda & Pansiyon Hesaplama : Acentelere bağlı olarak gelen münferit yada grup odalarına ait hesapların tek bir odada toplanmasını sağlayan bölümdür. Örneğin yarım pansiyon olarak kalan bir grubun yarım pansiyon hesabının farklı bir hesap numarasına bastırılma olayıdır. Yarım pansiyon hesabı başka hesaba basacağından dolayı kalanların hesaplarıyla karışmayacak olup doğrudan acente yada şirketlerine fatura etme imkanı olacaktır. Acente müşterileri ise varsa sadece extra harcamalarını ödeyerek çıkış yapabileceklerdir. Burada diğer bir konu ilgili gruba yada acenteye ait fiyatlandırmanın daha önce Assing bölümüne tanımlanmış olması gereklidir. Çünkü sistem fiyatlandırmaları verilen acente koduna göre yapmaktadır.

Check 6>Check-Out Geri Alma : Yanlışlıkla çıkışı yapılan odaların çıkışlarının iptal edilerek geri alındığı bölümdür.

Check 7>Oda Birleştirme & Ayırma : Herhangi odanın hesaplarının başka bir odada toplanmasını sağlamak için yapılan uygulamadır.

Check 8>Oda Değiştirme : Çok sık kullanılan bir bölümdür. Müşteriler çeşitli nedenlerle odalarını değiştirmek isterler. Örneğin arıza, beğenmeme durumları gibi. Bu tür değişikliklerin yapıldığı bölümdür.

Check 10>Sıfır Oda Girişi : Kalmakta olan misafirlerin odalarına yeni ilaveler olması durumunda bu bölümden girişleri yapılabilir.

2.1.4. Önkasa (Front-Cash) İşlemleri

Otelin para ile ilgili girdi ve çıktılarının denetlendiği bölümdür. Konaklama yada extra hesap giriş ve çıkışlarının yapıldığı, tahsil edildiği, kontrol yapıldığı bölümdür. 26 adet yardımcı hesabı mevcut olup aşağıdaki tablodaki gibidir.

Şekil-30 : Önkasa Menüsü

SiS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/<u>Front Cash</u>/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 ODA FOLIO DÖKÜMÜ	16 ÖN KASA ALINDISI - Müşteri	
2 TEK FOLIO GİRİŞİ	17 ÖN KASA ALINDISI - Departman	
3 FOLIO DÜZELTME	18 KASİYER RAPORU	
4 CHECK OUT	19 YARDIMCI KASA İŞLEMLERİ	
5 EXTRA FATURA KESME	20 RACK SLIP - Yazıcı	
6 TOPLU FOLIO GİRİŞLERİ	21 FOLIO HESAP TRANSFERLERİ	
7 DEPARTMAN FOLIO GİRİŞLERİ	22 FOLIO TRANSFER LİSTESİ - Ekran	
8 DEPARTMAN HESAP DÖKÜMÜ - Ekran	23 OTOMATİK ODA & PANSİYON GİRİŞİ	
9 DEPARTMAN HESAP DÖKÜMÜ - Yazıcı	24 DÖVİZLİ ODA/PANS. KONTROL - Ekran	
10 ÖN KASA HASILAT RAPORU - Ekran	25 DÖVİZLİ ODA/PANS. KONTROL - Yazıcı	
11 ÖN KASA HASILAT RAPORU - Yazıcı	26 BAKİYEDE BEKLETME	
12 MİSAFİR KREDİ KONTROL - Ekran		
13 MİSAFİR KRED, KONTROL - Yazıcı		
14 DÖKÜMLERİ - Yazıcı		
15 SIFIR ODA ÇIKIŞI		
Esc ile Programdan çıkılır.	F1 Hesap Mak. F2 Takvim	

Front 1>Oda Folio Dökümü : Odaların hesap durumlarının görülebilmesi için girilmesi gereken bölümdür. Menüye girdiğimizde 'Kimin Hesabı' şeklinde bir kutu çıkar. Bir odada

5 kişiye kadar misafir kalabilir ve hesapları ayrı ayrı takip edilebilir. Buradan kimin hesabına bakılacaksa seçilir. Hesap görüntülemek için üç tercihten birini kullanmak durumundayız. 1-5 tercihi, 6 tercihi ve 7 tercihi. 1-5 arası sadece extra harcamaları görmek için kullanılır. 6 no oda ve extralarla beraber toplam hesabı görmek için, 7 ise sadece oda (varsa pansiyon) hesabını görmek için kullanılır. Bazı otel işletmeleri villa tipinde odalara sahiptir ve buralarda özelliği gereği 5 kişiden fazla misafir konaklayabilir ve hesaplarını ayrı ayrı isteyebilirler. Özellikle şirketlerin düzenlediği toplantı gruplarında bu durum ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda sistemin 5 kişiye kadar olan sınırlılığı nedeniyle sistem yetersiz kalmaktadır. Ön kasa ekranıyla ilgili diğer bir konu ise aynı adı ve fonksiyonu sağlayan bölümlerin Ekran ve Yazıcı şeklinde ikiye ayrılarak boşuna çoğaltılmaya çalışılmış olmasıdır. Örneğin '8-Departman Hesap Dökümü - Ekran ve

9-Departman Hesap Dökümü - Yazıcı' gibi benzer ikiye ayrılmış bir sürü menü vardır. Bunların içine 'Yazıcı (Printer) İsteniyor mu?' şeklinde bir ilave yapılmış olsa bir sürü gereksiz menü ortadan kaldırılacak kalabalık yapmamış olacaktır.

Konaklamakta olan müşterilerin harcamaları rutin olarak hesaplarına işlenir. Oda-pansiyon tutarı, departmanlarda yaptıkları extra harcamalar imzalana adisyonlar olarak müşterinin borç hanesine kaydedilir. İşletmenin konuklarına belirlediği kredi miktarı aşıldığında önbüro kasiyeri misafirden ara ödeme talep edebilir. Tahsil edilen ara ödeme hesabın alacağına kaydedilir. Burada dikkat edilmesi gereken konu, ara ödemenin extra harcamalara mahsuben ise 1 koduyla, oda-pansiyon tutarına mahsuben ise 6 kodunu kullanarak kaydedilmesidir. Müşterinin yaptığı harcamalara ilişkin folio aşağıdaki gibidir.

Müşterinin extra harcamalarına mahsuben tahsil edilen 13.000.000 için Front 16 no.lu menüde görülen 'Ön Kasa Alındısı - Müşteri' menüsüne giriş yapılarak makbuz çıkarılır ve bir nüshası müşteriye verilir.

Tahsilatlar yalnızca kalmakta olan müşterilerin harcamalarına mahsuben olmayıp müşterinin girişi sırasında Ön Ödeme olarak da alınabilmektedir. Bu durumda müşteriden

tahsil edilen miktarın ne kadarı oda harcamasına mahsuben, ne kadarı extra harcamalarına mahsuben yapılacağı şeklinde bir sorun çıkmaktadır. Çünkü extra harcama miktarı önceden bilinmeyen bir harcama şeklidir. Sisteme göre ise extra harcamalar ayrı kod ile, odapansiyon harcamaları da ayrı kodlarla girilmektedir. Girilecek miktarlar çoğunlukla tutturulamayıp karışıklıklara yolaçacaktır.

Şekil-31 : Hesap Kaydı

SiS-PAR DEMO PROGRAMI			User > 101			Tarih 30/06/2000 Cum		
Oda No : 256 ZEYBECİK AHMET								
Tarih	Oda	Saat	Açıkl.	Departm	Kabul	Sh	Borç/Alac	Bakiye
30/06	256	05:10	Oda	Oda	ND	6	2.000.000	2.000.000
30/06	256	05:10	Pans.	Pans.	ND	6	1.000.000	3.000.000
30/06	256	13:00	123	Bar	ND	1	5.000.000	8.000.000
01/07	256	05:13	Oda	Oda	ND	6	2.000.000	10.000.000
01/07	256	05:13	Pans.	Pans.	ND	6	1.000.000	11.000.000
01/07	256	17:15	456	Rest.	ND	1	3.000.000	14.000.000
02/07	256	06:00	Oda	Oda	ND	6	2.000.000	16.000.000
02/07	256	06:00	Pans.	Pans.	ND	6	1.000.000	17.000.000
02/07	256	23:56	789	Sauna	ND	1	5.000.000	22.100.000
03/07	256	05:00	Oda	Oda	ND	6	2.000.000	24.000.000
03/07	256	05:00	Pans.	Pans.	ND	6	1.000.000	25.100.000
03/07	256	13:00	Ödeme	Kasa	OSM	1	13.000.000	12.000.000
(F1 Hesap Mak. F2 C/Out) Oda Borcu 13.000.000 Extra Bakiye 100.000								

Front 4>Check-Out (Çıkış) İşlemleri : Münferit ve Acente müşterileri olmak üzere çıkış işlemleri için iki değişik çıkış işlemi uygulanır. Çıkış menüsüne girildiğinde 'M' (münferit), 'G' (grup) mu ? diye sorar. Burada gruptan kasıt konaklamasının herhangi bir acente tarafından ödenip ödenmeyeceğidir. Eğer extralar müşteri, konaklama bedeli acente tarafından ödenecekse 'Odalar Acenteye İşlenecek mi ?' sorusu gelir. Evet dendiğinde konaklama ücreti acentenin hesabına gönderecektir. Extra harcamalar için ise 1:Kasa,

2:Kredi, 3:K.Kartı, 4:Döviz seçeneklerinden birini seçerek ödemeyi kapatırız. Münferit müşteriler için ödemenin tamamı o anda kapatılacağından ödeme tiplerinden birini seçerek kapatırız. Aşağıda müşterinin toplam harcamaları görülmektedir.

Şekil-32 : Hesap Folyosu

SiS-PAR DEMO PROGRAMI			User > 101			Tarih 30/06/2000 Cum		
Oda No : 256 ZEYBECİK AHMET								
Tarih	Oda	Saat	Açıkl.	Departm	Kabul	Sh	Borç/Alac	Bakiye
			Rest.					5.000.000
			Bar					6.000.000
			Sauna					2.500.000
			Telefo					1.500.000
			Oda					9.000.000
			Pans.					2.000.000
Dosya Sonu		Oda Borcu		11.000.000	Extra Hesabı		15.000.000	

Front 5>Extra Fatura Kesme : Otel gelirlerini sadece otelde konaklayan müşteriler değil dışarıdan gelip harcama yapanlar da oluşturmaktadır. Hatta bu rakam önemli miktarlara ulaşmaktadır. Dışarıda gelip harcama yapan ve fatura almak isteyen müşteriler için Extra Fatura Kesme menüsü kullanılır. Bunun için müşteri adına kayıt kartı açılır ve isim ve fatura bilgileri gibi bilgiler girilir. Harcamalar neyse adisyonlara istinaden miktarlar girilir. Bu bölümde özellik gösteren bir konu KDV oranının bizim tarafından girilmesidir. KDV oranları her mal/hizmet için aynı oranda olmadığı için hesaplarırken dikkat etmeliyiz. Örneğin bazı mallar için % 17 iken ithal mallar için bu oran % 25 olmaktadır. Yüzlerce sayıda ürün üreten büyük işletmelerde KDV oranları hangi ürün için ne kadar olduğu nasıl bilinecektir? Aynı faturada değişik KDV oranlarını içeren harcamalar olduğunda hesaplamamız bir o kadar da güç olacaktır.

Bu bölüm aynı zamanda otelde konaklayan ve özel açıklamalı fatura isteyen otel müşterileri için de kullanılmaktadır. Fatura bilgilerinde ilgili değişiklikler yapılarak hazırlanır. Miktarlar ve KDV oranı yine manuel olarak girilerek fatura kesilir. Burada dikkat edilmesi gereken konu ise buradaki miktarın müşterinin hesabından otomatik olarak düşmediğidir. Müşterinin hesabından, buradaki miktar kadar Ön Kasa Alınısıyla azaltmamız gerekmektedir.

Front 10 / 11>Ön Kasa Hasılat Raporu : Otele ait departmanlardaki hasılatlar önkasaya teslim edilmekte ve kontrolü de önkasa tarafından yapılmaktadır. Bu bölüm departman gelirlerinin peşin, kredi gibi ne kadar olduğunu göstermektedir. Departman kasiyerlerinin önkasa kasiyerine teslim ettiği döviz, kredi kartı, nakit gibi değerler için '17-Ön Kasa Alındısı - Departman' menüsüne girilerek teslim alınan miktarlar kadar fiş kesilmektedir. Fişin bir nüshası teslimatı yapan kasiyere diğer nüshası teslim alınanlarla beraber muhasebeye teslim edilir.

Front 12 / 13>Misafir Kredi Kontrol : Otelde kalan misafirlerin borçlarına yönelik balans raporları almamıza yarayan bölümdür. Kredi limitini aşan müşteriler buradan saptanarak ara ödemede bulunmaları talep edilir.

Front 14>Sıfır Oda Çıkışı : Odada konaklamakta olanlardan bazılarının otelden ayrılmaları durumunda tamamının çıkışının yapılmasına gerek kalmadan yapılan çıkış işlemidir.

Front 18>Kasiyer Raporu : Kasiyerin gün içinde yaptığı işlemlerin görülüp kontrolü yaptığı bölümdür. Nakit, kredi kartı, döviz, çek gibi tutarlarının toplam olarak görülebildiği gibi hangi odadan ne alınmış gibi ayrıntıların da görülebilmesini sağlar.

Front 26>Bakiyede Bekletme : Müşterinin hesabını kapatmadan belli süre bekletilmesini sağlar. Örneğin 216 numaralı odada kalan müşteri 3 gün dışarıda olacağını, hesabının kapatılmamasını ve döndüğünde kaldığı yerden hesabının üzerine devam edilmesini istemiş

olsun. Bu durumda 3 günlük ilave folio numarası verilerek açılan hesaba alınır. Müşteri gelince kaldığı yerden üzerine devam eder.

2.1.5. Change (Döviz Bozma)

Otelde kalan yada dışarıdan gelen kişiler için döviz ve seyahat çeki gibi kambiyo işlemlerinin yapılmasını sağlayan bölümdür. Aşağıdaki şekilde de görüldüğü gibi 7 alt bölümden oluşur;

Şekil-33 : Döviz Bozma Menüsü

SİS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 DÖVİZ BOZMA - Ekran / Yazıcı		
2 DÖVİZ DEĞERLERİ - Ekran		
3 DÖVİZ DEĞERLERİ - Yazıcı		
4 DÖVİZ RAPORU - Ekran		
5 DÖVİZ RAPORU - Yazıcı		
6 GÜNLÜK KUR GİRİŞLERİ		
7 DÖVİZ HAREKETLERİ İPTAL		
Esc ile Programdan çıkılır.		F1 Hesap Mak. F2 Takvim

Otelde konaklayan müşteriye bozuyorsak oda numarasını yazdığımızda misafire ait bilgiler karşımıza gelir, eğer dışarıdan birisine bozuyorsak müşteriye ait bilgileri manuel olarak gireriz. Döviz bozma işleminin gerçekleşebilmesi için daha önceden döviz kurlarının girilmiş olması gerekir.

Şekil-34 : Döviz Alım Bordrosu

..... OTELİ DÖVİZ ALIM BORDROSU	
CHANGE FORM	
SOYADIADI	: AKGÜN ERTAN
KİMLİK & NO	: EHLİYET 76385612
DÖVİZ TÜRÜ	: ABD DOLARI USD KOMİSYON % 10
DÖVİZ MİKTARI	: 100
KOMİSYON MİKTARI	: 6.200.000
TL KARŞILIĞI	: 55.800.000 TL.
Kayıt Doğrumu ? E	

Bu bölümde tarih verilerek eski günlere ait döviz kurlarını almak mümkündür. Günlük kurları girerken Acente Kuru, Change Kuru ve Efektif Kuru olmak üzere 3 çeşit kur girişi vardır. Acente Kuru, konaklayan acente odalarının oda paralarının bastığı anlaşma kurudur. Change Kuru, günlük para bozma işlemlerinde kullanılan kurdur. Efektif Kur ise münferit müşterilerin oda paralarını hesaplamada kullanılan kurdur. Oda parası hesaplamada bu kurlardan başka kendimizin belirleyebileceği özel kurlar varsa onu da kullanabiliriz.

2.1.6. Kat Hizmetleri (Housekeeping)

Bu bölümde odaların durumlarını görebilir, odaların durumlarını değiştirebilir, Housekeeping Raporunu hazırlayabilir, bazı bilgi girişlerinde bulunabiliriz. Alt bölümler şunlardır:

Şekil-35 : Housekeeping Menüsü

SİS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 ODA DURUMLARI - EKLAN		
2 ODA DURUMLARI - YAZICI		
3 ODA DURUMLARI DEĞİŞTİRME		
4 ODA MESAJ GİRİŞİ		
5 MİSAFİR MESAJ GİRİŞLERİ		
6 HOUSEKEEPING RAPORU		
7 DEĞİŞTİRİLEN ODA LİSTESİ - EKLAN		
8 DEĞİŞTİRİLEN ODA LİSTESİ - YAZICI		
9 HOUSEKEEPING LİSTESİ - YAZICI		
Esc ile Programdan çıkılır.		F1 Hesap Mak. F2 Takvim

House 1>Oda Durumları : Bu bölümde kullanıma hazır, dolu, bakımdaki, kullanılmayan ve kirli-boş odaları görebiliriz. Ayrıca tüm odaların bu zamana kadar olan geceleme adetlerini de görmek mümkündür.

House 4>Oda Durumları Değişirme : Kat şefi kendisine iletilen bilgilere göre odaların durumlarını kirliden temize, temizden kirliye gibi değişikliklerde bulunabilir. Her an satışa hazır oda bulundurulması açısından Housekeeping odaların kirli-temiz gibi durumlarını bu bölümden eline bilgi geldikçe değiştirir.

House 6>Housekeeping Raporu : Kat şefi, kat valelerinin kendisine sundukları detaylı raporlara göre odalarla ilgili bilgileri işlediği bölümdür. Kat valelerinin tespitlerine göre odada kaç kişi kaldığı, saat kaçta bakımının yapıldığı, misafirin özel isteğinin olup olmadığı gibi bilgiler oda oda itina ile girilir. Kat şefinin girdiği kişi sayısı ile resepsiyonun kayıt sırasında girdiği sayı arasında uyumsuzluk çıkarsa Info-7'deki Housekeeping Fark Raporunda belli olur.

2.1.7. Yazıcı (Printer)

Bilgi ekranından alınan tüm listeler yazıcıdan alınabilir. Yazıcıdan alınan listeler şunlardır;

Şekil-36 : Yazıcılar Menüsü

SİS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 GELECEK MİSAFİRLER LİSTESİ	16 ACENTE GECELEME RAPORU	
2 GİDECEK MİSAFİRLER LİSTESİ	17 DEPARTMAN RAPORU & İSTATİSTİK	
3 GELEN MİSAFİRLER LİSTESİ	18 ACENTE KONTENJANLARI	
4 GİDEN MİSAFİRLER LİSTESİ	19 H.KEEPİNG KARŞILAŞTIRMA RAPORU	
5 OTELDE GECELEYEN MİSAFİRLER	20 İSKONTOLU MİSAFİRLER LİSTESİ	
6 MAIN CURRENT	21 FORECAST	
7 FOLIO HAREKETLERİ	22 ACENTE ANLAŞMALARI	
8 REZERVASYON LİSTELERİ	23 POLİS RAPORU	
9 İSTENEN TARİHTEKİ OTEL DURUMU	24 TELEFON REHBERİ	
10 MİLLİYETLER LİSTESİ - Geceleme	25 ACENTE SATIŞLARI	
11 ODA RAPORU VE İSTATİSTİKLER	26 ODALARIN KİŞİLERE GÖRE DAĞILIMI	
12 AYRINTILI FORECAST	27 FATURA SİCİLLERİ	
13 MİSAFİR BİLGİLERİ	28 FOLIO HESAP TRANSFERLERİ	
14 GRUP ODALARI LİSTESİ		
15 İPTAL EDİLEN FOLIO HAREKETLERİ		
Esc ile Programdan çıkılır.		F1 Hesap Mak. F2 Takvim

2.1.8. Program Tanımlama (Assign)

Sistemin sağlıklı olarak çalışabilmesi için bütün tanımlamaların yapıldığı bölümdür. Sistemdeki diğer menüler bir aracın değişik parçaları olarak kabul edilirse Assing bölümü ise aracın motorudur. Bu bölümde afişe fiyat tanımlamaları, departman açılışları, gün kapanışı, acente anlaşmaları, parametre tanımlamaları, başlık tanımlamaları, oda sicil düzeltmeleri gibi işlevlerin yapıldığı bölümdür. Aşağıdaki gibi 25 adet alt bölümden oluşur;

Şekil-37 : Program Tanımlama Menüsü

SiS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 GÜNLÜK HAREKETLER LİSTESİ	16 ADİSYONLARIN KONTROLÜ	
2 AFİŞE ODA FİYATLARI GİRİŞİ	17 MİSAFİR TİPLERİ GİRİŞ / DÜZELTME	
3 DEPARTMAN AÇILIŞLARI	18 BAŞLIKLARIN DÜZELTİLMESİ	
4 VIP & BLACK LİSTESİ GİRİŞLERİ	19 C/O MİSAFİR BİLGİLERİ ETİKETLEME	
5 ÖN KASA KAPANIŞI	20 ACENTE KONTENJAN DÜZENLEME	
6 FATURA SİCİL İPTAL / DÜZELTME	21 DEPARTMAN RAPOR DÜZELTME	
7 BİLGİ YEDEKLEME	22 ODA RAPOR DÜZELTME	
8 FOLIO HAREKET İPTAL LİSTESİ	23 YENİ HISTORY GİRİŞİ	
9 İLAVE FOLIO GİRİŞLERİ	24 ODA SİCİLLERİ GİRİŞLERİ	
10 NO SHOW ODA GİRİŞLERİ	25 DEVRE MÜLK PROGRAMLARI	
11 ACENTE ANLAŞMALARİ GİRİŞİ		
12 KULLANICI GİRİŞLERİ		
13 YAZICI TANIMLARI GİRİŞİ		
14 PROGRAM PARAMETRELERİ GİRİŞİ		
15 FORECAST KONTROLÜ		
Esc ile Programdan çıkılır.	F1 Hesap Mak. F2 Takvim	

Assing 1>Günlük Hareket Girişi : Kullanıcı kodu verilerek kimin, hangi saat ve tarihte nereye girdiğinin tespit edildiği bölümdür. Kullanıcıların hareketleri buradan denetlenebilir. Kullanıcılara ait bilgilerin daha detaylı alınabilmesi kontrol ve değişiklikleri anlama açısından daha iyi olacaktır. Örneğin değişikliklerin hangi miktardan hangi miktara değiştirildiğini gibi bilgilerin görülmesi gerekirdi.

Assing 3>Departman Açılışları : Satış departmanlarına ait departman açılışlarının yapıldığı bölümdür. KDV yüzdesi buradan tanımlandığı halde extra fatura keserken buraya tanımlanan oran kestiğimiz faturaya yansımamakta hesaplama manuel yapılmaktadır. Bu da buradaki tanımlamanın sistemle tam entegre olmadığını göstermekte ve sistemin gelişmeye ihtiyacı olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

Assing 4>Vip & Black Listesi Girişleri : VIP (önemli) yada Black List (istenmeyen) olarak girilen kişilere ait bilgiler giriş (check-in) yaparken görülmektedir. Black List'e

alınmış kişiler işletmeler için istenmeyen kişilerdir. Girilen bilgilerin check-in yaparken değil daha önceden görülebilmesi önemlidir. Kişi otele gelmiş giriş yapmaya çalışırken istenmeyen kişi olduğu farkediliyor. Oyda rezervasyon aşamasında olayın farkına varılsa olay daha baştan çözümlenebilir.

2.1.9. Telefon Yönetimi

Bu bölümde müşteri odaları ve departmanlara ait telefon görüşme detayları alınabilir. Müşterilere ait görüşmelerim odasına aktarılması sağlanır. Departmanlara ait görüşmelerin detayları alınarak gereksiz görüşmeler önlenmiş olur. Çoğu işletme departmanlardan edilen görüşmelerin müşterilerden elde edilen telefon gelirlerini aşmamasını ister. Bu da etkili bir kontrolü gerektirir.

Şekil-38 : Telefon Menüü

SiS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 TELEFON DÖKÜMLERİ - Ekran 2 TELEFON DÖKÜMLERİ - Yazıcı 3 TELEFON AKTARMA 4 TELEFON SİCİL DÜZELTME 5 TELEFON SİCİL LİSTESİ		
Esc ile Programdan çıkılır.		F1 Hesap Mak. F2 Takvim

Telefon 4>Telefon Sicil Düzeltme : Telefonlara ait fonksiyonların yapıldığı bölümdür. Bu bölümden odaların telefonları kapatılabilir. Odanın telefon numarası değiştirilerek başka odaya yazması sağlanabilir.

Telefon 5>Telefon Sicil Listesi : Telefonlara ait bilgi vermeye yönelik bölümdür. Odaların telefonlarına ait açık, kapalı, başka odaya yönlendirme yapıp yapılmadığı gibi bilgileri verir.

Telefon santralleri günümüzde sadece görüşme amacına yönelik olmayıp kolaylıklarıyla yaşantımızın kolaylaştırmaktadır. Bunda da hiç kuşkusuz sistemler rol oynamaktadır. Randevu hatırlatma, uyandırma, rahatsız edilmeme, mesaj bırakma gibi sadece birkaçını sayabildiğimiz fonksiyonları yerine getirmektedirler. Sistem bu özelliklere yeterli değildir. Bu gibi yönlerde de geliştirilmesi iyi olacaktır.

2.1.10. Satış Noktaları (Pos)

Pos (Point of Sales = Satış Noktaları) sistemi, temelde müşterilere ait harcamaların terminaller aracılığıyla oda hesaplarına işlenmesine yönelik çalışmaları kapsar. Yada otelde gelir getiren noktalara terminaller yerleştirilmesidir. Bu işlem için müşteri adına kredi kartına benzer bir kart hazırlanır. Müşteri harcama yaptıkça bu kart aracılığıyla harcamaları oda hesabına işlenir. Müşteriye mesaj bırakıldığında harcama yaptığı ilk terminalde kendisine bırakılan mesajı görür. Harcama kartına belli bir limit tanımlandıysa tanımlanan limit dahilinde harcama yapabilir. Müşteri için bazı departmanlardan indirim alması tanımlanmışsa belli oranlarda otomatik olarak indirim alabilir. Pos bölümünün alt menüleri aşağıdaki gibidir;

Şekil-39 : Pos Menüsü

SİS-PAR DEMO PROGRAMI	User > 101	Tarih 30/06/2000 Cum
Info/Reservation/Check-in/Front Cash/Change/House/Printer/Assign/Telephone/Pos		
1 POS KART TANITIMI		
2 ODAYA MESAJ GÖNDERME		
3 POS SATIŞ İNDİRİMLERİ		
Esc ile Programdan çıkılır.		F1 Hesap Mak. F2 Takvim

Sispar önbüro modülü, Türkçe kullanımı, pek çok yazılım tabanına uyumluluğu, fonksiyonelliği ve günden güne kendini sürekli geliştirmesiyle işletmeler için vazgeçilmez

bir konuma gelmiştir. Uluslar arası otomasyona tam entegre olamamasına rağmen sürekli kendini yenilemesi dinamik özelliğinin ön plana çıkmasına neden olmaktadır.¹

2.2. Fidelio Önbüro Modülü

Ülkemizde en çok tercih edilen bir sistemdir. Fidelio, Alman software ürünü olup kullanım dili İngilizce'dir. Kullanımındaki kolaylığı, tam otomasyonu sağlaması, uluslar arası entegrasyona izin vermesi gibi nedenlerle zincir işletmeler, dört ve beş yıldızlı otellerde tercih nedenidir.

Yazılım sistemleri olarak; Önbüro Modülü, Muhasebe, Satış & Pazarlama, Stok-Satınalma-Cost Kontrol, Pos (Post of Sales = Satış Noktaları) sistemlerini kapsayan programları mevcuttur.

Önbüro modülü ile ilgili olan bölümü 8 ana başlık ve alt bölümlerden oluşmaktadır. Bunlar;

1. Fonksiyon tuşları,

- F1: Yardım
- Shift+F1: Genel Yardım,
- Ctrl+F1: Yeni Yardım Tanımlama,
- F2: Maksimum Boş Odalar,
- Shift+F2: Kontrol Tablosu,
- Ctrl+F2: Detaylı Doluluk Durumu,
- F3: Boş Odalar,
- Shift+F3: Genel Oda Durumu,
- Ctrl+F3: Detaylı Doluluk Durumu,
- F4: Takvim,

¹ Sis-Par Uygulamaları, İstanbul The Park Oteli Uygulamalarından Faydalanılmıştır.

- Shift+F4: Tahmin,
- Shift+F5: Fiyat Bilgisi,
- F6: Gelişler,
- Shift+F6: Oteldeki Konuklar,
- Ctrl+F6: Ayrılacaklar,
- F7: Rezervasyonlar,
- Shift+F7: Telefon Rehberi,
- Ctrl+F7: Telefon Operatörü,
- F8: Kullanıcı Değişimi,
- Shift+F8: Departmanlar Arası Transfer Görüntüleme,
- Ctrl+F8: Elektronik haberleşme,
- F9: Hesap Makinesi,
- Shift+F9: Çapraz Döviz Kuru,
- Ctrl+F9: Sonucu Yerleştirme,
- F10: Ana Menü,
- Shift+F10: Program Bilgisi,
- Ctrl+F10: Not Defteri.

2. Rezervasyon,

- Rezervasyon Girişi,
- Oda Tahsisi,
- Grup İşlemleri,
- Blokeler,
- Önemli Olaylar,

- Konfirmasyon,
- Bekleme Listesi.

3. Resepsiyon,

- Gelişler,
- Konaklayan,
- Konuk Bilgi Kartı,
- Hesaplar,
- Mesajlar.

4. Önkasa,

- Faturalama,
- Hesap Girişi,
- Peşin Ödeme,
- Kasiyer Yönetimi,
- Toplu Hesap Girişleri,
- Kredi,
- Hızlı Check-out.

5. Odalar yönetimi,

- Oda Durumu,
- Housekeeping Yönetimi,
- Arıza,
- Fazla Rezervasyon,
- Oda Arşivi,
- Grafikler.

6. Raporlar,

- Raporlar,
- Kelime İşlemci,
- Yazıcı,
- Sistem Bilgisi,
- Kütük Dosyası,
- Folyo Basımı,
- Hesap Kontrolü,
- Telefon Kontrolü.

7. Menü,

- Ana Menüler,
- Çıkışlar,
- Girişler,
- İptaller,
- Açık Durumdaki Kasalar.

8. Gece Hesap Kontrolü (Night Audit).

- Departman Gelirleri Kontrolü,
- Sistem Bakımı,
- Giriş-Çıkış Kontrolü,
- Oda-Fiyat Kontrolü,
- Kasa Kapanışı,
- Günlük/Haftalık Backup,
- Index,
- Toplu Liste ve Raporlar.

Her departman kendisi ile ilgili bölümlere girebilir ve değişikliklerde bulunabilir. Diğer departman menülerine ait sayfaları görüntüleyebilir fakat değişikliklerde bulunamaz. Örneğin Housekeeping departmanı odalarla ilgili bütün değişiklikleri yapabildiği halde rezervasyona ait bilgileri gözlemleyebilir fakat değişiklik yapamaz.

2.2.1. Fonksiyon Tuşları

Fidelio programındaki fonksiyon tuşları otel, misafirler ve sistem hakkında bilgi vermeye yönelik tuşlardır. Herhangi menü yada programda bulunursak bulunalım programdan çıkmamıza gerek kalmadan fonksiyon tuşlarını kullanabiliriz. Her fonksiyon tuşu üç değişik işleve sahiptir. Bunlar;

1 Sadece fonksiyon tuşunun kendisine basılarak F1, F2, F3 vb.

2 Fonksiyon tuşunu SHIFT ile birlikte kullanarak SHIFT+F1, SHIFT+F2, SHIFT+F3 vb.

3 Fonksiyon tuşunu CTRL ile birlikte kullanarak CTRL+F1, CTRL+F1, CTRL+F3 vb.

- F1 Yardım : O alan için tanımlanmış yardım metnini küçük bir pencerede ekrana getirir.
- SHIFT+F1 Genel Yardım : F1 tuşu üzerinde bulunulan konuya ilişkin yardımı sunarken, Shift+F1 tanımlanmış tüm yardımlara ulaşılmasını sağlar.
- CTRL+F1 Yeni Yardım Tanımlama : Herhangi bir alana yeni yardım tanımlamak için kullanılır.
- F2 Maksimum Boş Odalar : Belirli bir dönem için her kategoride toplam boş oda sayısını verir.
- SHIFT+F2 Kontrol Tablosu : Belli bir tarih verildikten sonra otelin 6 günlük durumunu gösterir. Özetle şu bilgileri kapsar: Toplam oda , arızalı oda , kalmakta olanların,

garantili rezervasyonlar, garantisiz rezervasyonlar, garantili+garantisiz=toplam rezervasyonlar, satılabilir odalar, fazla rezervasyon, doluluk yüzdesi, gelecekler ve ayrılacakların sayıları toplamları verir.

- CTRL+F2 Detaylı Doluluk Durumu : Gün bazında oda tipine göre doluluk durumunu verir.
- F3 Boş Odalar : Belirli bir tarihten başlanarak istenilen bir dönem için, özellikleri tanımlanmış ve istenilen tipte boş odaların listesini verir. Resepsiyon ve rezervasyonun oda belirlerken en çok kullandıkları fonksiyondur. Örneğin 30/06/00 tarihinden itibaren 3 gün süreyle, suit (SUI) tipinde, temiz (CL), A Bloktan (AB), balkonlu (BLK), sofalı (S), deniz manzaralı (SVW) bir oda isteyen müşterimiz için,

Şekil-40 : Oda Sorgulama Menüsü

Date	Days	RoomTypes	Status	Features
30/06/00	3	SUI	CL	AB,BLK,S,SVW

Özelliklerini yazdığımızda bu özelliklere uygun bütün odaları listeler. Seçenekleri arttırabileceğimiz gibi, F3 yapıp Pg Dn (Page Down) yaptığımızda da sınıflama yapmaksızın tüm odaları listeler.

- SHIFT+F3 Oda Durumu : O anki oda durumlarını gösteren fonksiyondur. Dolu, boş, kirli, temiz, kullanım dışı, toplam oda sayısı gibi anlık bilgileri verir.
- CTRL+F3 Oda Planı : Otelde bulunan tüm odalar hakkında ayrıntılı bilgi veren tablo sunar.
- F4 Takvim : Bir aylık zaman dilimini gösterir. 00 tarihine kadar geriye ve sonsuza kadar ileriki tarihi gösterebilir.

- **SHIFT+F4 Forecast (Tahmin)** : İstenilen tarihten itibaren 8 günlük otelin doluluk durumu hakkında bilgi verir. Bu bilgiler içinde garantili-garantisiz rezervasyonlar, oda tiplerine göre boş, kullanım dışı oda sayıları, overbooking seviyesi, doluluk yüzdesi, otelde kalmakta olan, gelen ve giden konuk sayısı gibi bilgileri içerir.
- **CTRL+F4 Aktiviteler** : Yöredeki belli zamanlardaki aktiviteler tanımlanmışsa, o tarihteki aktiviteler hakkında bilgi verir. Milli ve dini bayramlar, yılbaşı gibi.
- **F5 Fiyat Bilgisi** : Sisteme tanımlanan fiyatlar, fiyat kodları, paket fiyatlar hakkında gerekli bilgileri verir.
- **SHIFT+F5 Kat Planı** : Otelin her katındaki odaları sisteme tanımlanan şekliyle gösterir. Her kattaki odaları durumlarına göre ayrı renklerde gösterir. Konaklayanlar, gelişi beklenenler, çıkışı beklenenler, odalarının temiz, kirli, boş, dolu durumları gibi.
- **CTRL+F5 Boş Bölüm** : Yeni tanımlamalar için boş bırakılmıştır.
- **F6 Gelişler** : Belirli bir tarihteki bütün gelişleri gösterir. Gelişler soyadı, adı, gün, oda, eşlik edenler, şirket, acente adı gibi kriterlere göre seçilebilir. İptal edilen rezervasyonları başına CXL harfleriyle belirtir.
- **SHIFT+F6 Oteldeki Konuklar** : Belirlenen tarihte otelde kalan konukların listesini verir. Bu bölümden misafirlere ait mesajları yazabiliriz. Bu iki şekilde olmaktadır.

Locator (@) : Misafir resepsiyona gelerek dışarıdan bir misafir beklediğini fakat odasında olamayacağını bildirdiğinde hangi saatler arası nerede olacağını belirten mesajı Shift+F6'dan Locator menüsüne işaretlenir. Misafirin mesajı gelir yada soran olursa belirtilen departmana yönlendirilir. Misafirin foliosuna girildiğinde @ işareti yanıp sönerek kullanıcıyı uyarır. Örneğin saat 10:00-16:00 arasına ayarlanmışsa zamanı geldiğinde kendiliğinden silinir.

Mesaj : Rezervasyonu olan yada kalmakta olan misafire mesaj bırakılırsa Shift+F6'dan mesaj bölümüne işlenir. Foliosuna girildiğinde M işareti yanıp sönerek kullanıcıyı uyarır. Ayrıca tam otomasyonu sağlamış sistemlerde misafirlere gelen mesajlar sisteme işlendiğinde harcama yaptığı Pos terminallerinde ve odasındaki televizyonu açtığında görülür.

- **CTRL+F6 Çıkışlar :** Belirlenen tarihte otelden ayrılacak tüm konukların listesini sunar.
- **F7 Rezervasyonlar :** F6 fonksiyonunda sadece belirlenen güne ait rezervasyonları vermekteyken bu fonksiyonda belirlenen günden itibaren olan tüm rezervasyonları listeler. Bu bölümdeyken rezervasyon iptal etmek de mümkündür.
- **SHIFT+F7 Telefon Rehberi :** Gerekli bütün telefonların kaydedilebileceği bölümdür. telefon numaraları önce kendi alanında belli kategorilere ayrılır. Örneğin oteller, restoranlar, müzeler, tiyatrolar, sinemalar gibi. Girilecek telefon hangi kategorinin alt bölümüne giriyorsa o bölüme kaydedilir. Arama yaparken iki türlü aranabilir. Birincisi neyi arıyorsak adını yazdığımızda direkt o numarayı verir. İkincisinde opsiyonlu arama biçimidir. Örneğin şehirdeki restoranlar bölümüne girdiğimizde bütün restoranların listesini verir.
- **CTRL+F7 Telefon Operatörü :** Daha çok telefon operatörü tarafından kullanılır. Gelecek, kalmakta olan ve ayrılan konukları bulmak, münferit ve gruplar için mesaj bırakmak için kullanılır. Aranılan bilgilere ulaşmak için sorgulama aşağıdaki tablo aracılığıyla olur.

Şekil-41 : Telefon Operatörü

Telefon Operatör
Name Room Accompanying Partial Name Agent / Company Group

Shift+F6 bölümünde açıkladığımız Mesaj ve Locator (@) oluşturma ve okuma seçenekleri burada da kullanılabilir.

- F8 Kullanıcı Değişimi : Programdan çıkmadan kullanıcı değiştirmeye imkan verir. Kullanıcının çalışma alanını kısa bir süre terk etmesi durumunda yardımcı olan seçenektir. Kullanıcılar için bir ad ve şifre verilir. Kişinin kendi adıyla işlem yapabilmesi için bu bölümden adını ve şifresini girer. Kullanıcının yaptığı her türlü düzeltme, kullanıcı adı, tarih ve saat olarak kaydedilir.
- SHIFT+F8 Transfer Görüntüleme : Departman terminalerinden girilen gönderimler (harcamalar) kanallar vasıtasıyla ilgili hesaplara akarlar. Gönderimler yerine ulaşmadıkça sistem başka işleme izin vermez. Bu fonksiyon tuşuyla kanallardaki hareketler görüntülenebilir.
- CTRL+F8 Elektronik Haberleşme : Bu bölümden kullanıcılar başkalarına mesaj bırakabilirler ve kendilerine bırakılan mesajları okuyabilirler.
- F9 Hesap Makinesi : Bu fonksiyon ile 4 basit işlemi ve parantezli işlemleri yapmak mümkündür.

- **SHIFT+F9 Döviz Hesap Makinesi** : Dövizlerin günlük kurlar üzerinden ne kadar ettiklerinin değerini veren fonksiyondur. Örneğin 82 Usd = 51.004.000 Tl gibi.
- **CTRL+F9 Sonucu Yerleştirme** : Hesap makinesiyle yapılan işlemlerin sonucunu belirlenen alanlara otomatik olarak yazdırılmasını sağlar.
- **F10 Ana Menü** : Tek bir tuşla hızlı bir şekilde ana menüye dönmek için kullanılır.
- **SHIFT+F10 Program Bilgisi** : Fonksiyon tuşlarının (F, SHIFT+F, CTRL+F) ne işe yaradığını gösteren tabloyu gösterir. Özellikle program hakkında yeterli bilgisi olmayan yeni kullanıcılar için faydalı bir bölümdür. Tablo aşağıdaki gibidir;

Şekil-42 : Fonksiyon Tablosu

Key		Shift+Key	Ctrl+Key
F1	Yardım	Genel Yardım	Yeni Yardım Tanımlama
F2	Maksimum Boş Odalar	Kontrol Tablosu	Detaylı Doluluk Tahmini
F3	Boş Oda Arama	Oda Durumu	Oda Planı
F4	Takvim	Tahmin	Aktiviteler
F5	Fiyat Bilgisi	Kat Planı	Boş Fonksiyon
F6	Gelişler	Oteldeki Konuklar	Ayrılacaklar
F7	Rezervasyonlar	Telefon Rehberi	Telefon Operatörü
F8	Kullanıcı Değişimi	Transfer Görüntüleme	Elektronik Haberleşme
F9	Hesap Makinesi	Döviz Hesap Makinesi	Sonucu Yerleştirme
F10	Ana Menü	Program Bilgisi	Not Defteri

- **CTRL+F10 Not Defteri** : Bu fonksiyon terminaller arasında taşınabilecek bir not defteri sunar. BU fonksiyonla karşımıza her türlü notu yazabileceğimiz bir ekran çıkar. Yaptığımız telefon görüşmelerini kayıt edebilir, yapacağımız işlerin listesini hazırlayabiliriz. Kısacası daha önceleri kağıt parçaları üzerine yazılan her türlü notu

buraya yazabiliriz. Yazılanlar kişiye özel olup sadece kendi şifresi açıkken yazılanlar okunabilir. Kullanıcı adının değişmesiyle yeni bir not defteri ekrana gelir.

Ana menüye girildiğinde şu menüler çıkar;

Şekil-43 : Ana Menü

Reservation	Front Desk	Cashier	Room Mngm.	Options	Menü
--------------------	-------------------	----------------	-------------------	----------------	-------------

2.2.2. Rezervasyon (Reservation)

Rezervasyon menüsü 8 alt menüden oluşmakta olup dosya oluşturmak, bilgi vermek, düzeltme ve iptal yapma fonksiyonlarını gerçekleştirir. Rezervasyonla ilgili bütün işlemler için sadece bu bölüm kullanılır. Rezervasyon alt menüleri şunlardır;

Şekil-44 : Fidelio Rezervasyon Menüsü

Rezervasyon
1. Rezervasyon
2. Oda Tahsisi
3. Gruplar
4. Blokajlar
5. Olaylar
6. Konfirmasyon
7. Bekleme Listesi

Rezervasyon menüsüne girildiğinde rezervasyon talebimiz için Yeni Rezervasyon mu ? Acenta/Şirket Rezervasyonu mu? Seçenekleri karşımıza çıkmaktadır. Yeni rezervasyon seçeneği bireysel talepler için geçerli olan bir bölümdür.

Sistemin rezervasyon kurgusu Münferit Rezeravasyonlar, Acenta/Şirket Rezervasyonları ve Grup Rezervasyonları esasına göre kurulmuştur. Hangi bazda olursa olsun herhangi bir rezervasyon girişinden önce kişilere yada kurumlara ait rezervasyon girmeden önce; talep edilen rezervasyon münferit (bireysel) rezervasyon ise birey Konuk Kartı (Profile) açılır. Acente/Şirket rezervasyonu ise Acente/Şirket için Konuk Kartı, rezervasyon grup rezervasyonu ise grup için Konuk Kartı açılır. Oda, fiyat, tarih gibi bilgiler konuk kartından sonra işlenir. Konuk kartları şahıslar, kurumlar yada gruplar için ayrı ayrı açılrsa da sonuçta aynı işlevi görmekte, kime açılmış ise onu tanıtmaktadır.

Münferit Rezervasyonlar : Aşağıda şahıslar için açılmış bir konuk kartı örneği görülmektedir;

Şekil-45 : Konuk Kartı

I ♥ Fidelio	Nihat	Fidelio Demo Program, Munich	30/06/00	
Name	: DEMIRTAS	Prefer Room	: 566	
First	: NIHAT	Features	: BB,F5,SVW,S	
Memberer	: 100	Save ?	Y	
Vip	: 1	Language	: E	
Street 1	: ZIYA PASA SOK. NO:10/10	Last Room	: 566	
Street 2	: BEYPAZARI	Last Price	: 155 Usd	
City	: ANKARA	Last visit	: 22.03.97	
Code	: 06730	Country	: TR	
Telephone	: 0312.763 30 20 - 21	Next visit	: 30.06.00	
Nation	: TR	Id	: EHL	
Date/No.	: 02.03.95	52401256	Total stays	: 4
Birthday	: 05.02.1967	Total nights	: 8	
Sal. Code	: 1	# of Cancel.	: 0	
Mr./Mrs./Dear/Fam.	: Mr.	# of Noshows	: 0	
Firm	: TAS A.S.	Revenue	: 12.452.987	
Profession	: ENGINEER	Blacklist	:	
Remarks	: Portfoyu yuksek VIP islemi yapılıyor. Giriş yapmadan önce odasına Finanas ve spor gazetelerinden gitmesine memnun olur.	Cashlist	:	
Created on.	: 20.01.97			

PgUp PgDn Correct Add Remarks History OK

Yukarıda ekranda görüldüğü üzere Fidelio'nun yazı dili noktasız harflerden oluşmaktadır. Ekranın üst kısmında kullanıcının adı ve tarih mevcuttur. Konuk kartında bilgiler iki kısma ayrılmıştır. Sol sütun kişilik bilgileri sağ sütun istatistik ve mali bilgilerdir.

Rezervasyon talebinde bulunan bir kişi için önce fonksiyon tuşlarının yardımıyla otelin doluluk durumuna bakılır. Kişinin Soyadı, Adı ve Şehir adı yazılır. Arşivde o kişinin adı varsa karşımıza gelir yoksa, No Name Found? New Entry? Yes/No yazısı gelir. Yes dediğimizde yukarıdaki konut kayıt kartı gelir. Konuk daha önceden Blacklist yada Cashlist'e alınmışsa sistem uyarı verir. Blacklist'teki müşteri için rezervasyon giremezsiniz.

Sistem izin vermez. Cashlist'e alınmışsa rezervasyon kabul edilebilir. Cashlist, ödeme nedeniyle müşterinin yakın takibe alınmasıdır. Bu misafir otele kabul edilecekse rezervasyon formuna mutlaka gerekli açıklama yazılır ve giriş sırasında yüksek ön ödeme alınır, harcama kredisi ya düşük tutulur yada kredi tanınmaz. Bilgiler girildikten sonra rezervasyonun yapılacağı ekran gelir. Fakat yukarıdaki konuk kartının özeti de ekranın üst bölümünde görülmeye devam eder. Misafirin talepleri doğrultusunda rezervasyonu girilir. Aşağıda standart rezervasyon ekranı görülmektedir;

Şekil-46 : Rezervasyon Giriş Kaydı

I ♥ Fidelio	Nihat	Fidelio Demo Program, Munich	30.06.00
Name	Group	Last Rate	
Company	Vip	Last Room	
Agent	Country	Language	Last Visit
Source	City	Pref. Room	
Arrival	: 30.06.00	Friday	Confirmation Number : 10100
Nights	: 14	14 Nights	
Departure	: 14.07.00	Friday	Userid : Nihat Made on : 20.06.00
Adult/Child	: 2 3		
Number of Rooms	: 1	C/H ?C	Ext.Bed : 1 B.Cote : 1
Room Type	: SUI	BB : 2	HB : 2 FB : 0
Room No.	: 404		
Rate Code	: RACK	Packages	: BRK,DDH
Rate \$: 420		
Resv. Type	: 6	Currency	: 620.500
Arrival Time	: 08:00	Payment	: VC
		C. Card	: 4560345000217852 Exp. 07/01
Market	: MUN		
Source of Buss.	: BMS		
Confirmation	: Nihat	Notes	: Odeme çıkışta.Kredi kart slip kasada
1 Correction	2 Cancel	3 Rate Info.	4 Confirmation
5 Profile	6 Options	7 Message	9 History
A Add on	B Share		

Yukarıdaki ekranda 3 bölüm görülmektedir. Birincisi müşterinin konuk kartının özeti olup Profile olarak izahı yapıldı. İkinci bölüm müşterinin taleplerine ve daha önceden kalmışsa

istatistiklerine ait bölümdür. Üçüncü bölümde ise kullanıcının daha kolay tanımlama yapmasına yarayan bölümdür.

İkinci bölüm ve rezervasyon detaylarının girilmesi;

Arrival/Departure, konuğun geliş ve gidiş tarihi.

Nights, kalış süresi.

Adult/Child, kalacak yetişkin/çocuk sayısı.

Number of Rooms, rezerve edilecek oda sayısı.

Room Type, sisteme tanımlanmış oda kategorilerinden seçilebilir.

Room No. Herhangi bir odanın bloke edilmesi için F3 (boş odalar) fonksiyon tuşu yardımıyla bloke edilebilir, yada konuğun gelişinden bir gün önce yada check-in sırasında da yapılabilir.

Rate code, parametreler bölümünde odalar ve oda kategorileri tanımlanırken eğer belirli bir fiyat kodu belirlenmişse sistem otomatik bu fiyat kodunu önerir. Ayrıca her bir konuk, firma, acente, tarih aralığı için (yaz/kış) değişik fiyat kodu tanımlaması yapılabilir.

Rate, seçilen fiyat koduna göre fiyat alanını otomatik olarak doldurur. Manuel olarak yapmak da mümkündür. Misafirin konaklaması için sisteme tanımlanmış herhangi bir döviz birimi ile fiyat kodu girilmesi mümkündür.

Reservation Type, her bir rezervasyon tipi şu 6 rezervasyon tipinden birine bağlıdır:

1 Garantili münferit,

2 Garantisiz münferit,

3 Garantili acente,

4 Garantisiz acente,

5 Kontenjan,

6 Depozit.

Market Code, müşterinin ait olduğu Pazar kodudur. İstatistik ve geleceğe ait planlar yapılırken bu kodlardan faydalanılır.

Source of Business, konukların rezervasyonlarını yaptırırken hangi kanalı kullandıklarını gösterir. Örneğin telefonla, başka bir otel gibi.

Confirmation, sistem yapılan her bir rezervasyon için ayrı bir konfirme (teyid) numarası belirler (buradaki 10100 gibi) ve bunun ekranın sağ üst bölümüne yazar. Bu numara otelin politikası doğrultusunda müşterilere teyit numarası olarak söylenebilir yada yazılı belge istenmesi durumunda teyit mektubunun belirlendiği yerdir. Bu mektuplar çeşitli dillerde sisteme tanımlanır ve sistem boşluklara girilen bilgileri doldurarak istenilen dilde yazar.

Packages, fiyata dahil olup da odanın haricinde misafire sunulacak servislerdir. Ürün yelpazesi geniş olan işletmeler için bu bölüm çok büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Örneğin 7 gece tam pansiyon ve spor aktiviteleri fiyata dahil olarak bir paket fiyat satışa sunulsa bu bölüm kullanılmaktadır. Bu bölüme tanımlı olduğu için misafirlerin kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri adisyon açılıp girilmesine rağmen odasına basmamaktadır. Çünkü konaklama fiyatına tanımlı olduklarından işletmenin gelir-gider dengesini yaptığı Paketler hesabına akmaktadır. Ayrıca değişik servis ve hizmet talebinde bulunan toplantı grupları için de bu hesap kullanılmakta ve çok başarılı olmaktadır.

Currency, misafirin konaklamasının hesaplanacağı döviz biriminin kurudur. Sistem belirlenen döviz cinsinin aybaşı efektif satış kurunu otomatik olarak alır. Ayrı bir kur miktarı girilecekse buraya manuel olarak elle girilir.

Payment, ödeme şeklidir. Nakit, kredi kartı gibi. Kredi kart numarası girildiğinde işletmenin bankalarla otomatik tahsilata ait anlaşması varsa çıkışta buradaki numaradan otomatik tahsilatı yapabilir ve bankanın pos makinesinden yazdırarak alınan çıktı müşteriye imzalatılır.

Üçüncü bölüm ve düzenlemelerin yapılması.

- 1 Correction, ekrandaki rezervasyon bilgilerinin düzeltilmesini sağlar.
- 2 Cancel, rezervasyonu iptal eder. Tekrar aktif duruma getirmek mümkündür. Niçin iptal edildiğine dair bölüm açarak sebebi yazılabilir.
- 3 Rate info, fiyat TL olarak girilmişse çeşitli döviz kurlarından hesaplanmasını sağlar.
- 4 Confirmation, rezervasyon teyitlerinin girilmesine, düzeltilmesine ve yazdırılmasına yarar.
- 5 Profile, konuk kartında değişiklikler yapılmasını sağlar.
- 6 Options, çok yönlü bir bölümdür. Konukların birden fazla ve değişik faturalama istemeleri halinde örneğin konaklama tutarının şirkete extra harcamalarının başka bir şirkete kesilmesini istemeleri gibi. Müşterilerin girişlerinden önce depozit alınmışsa alınan miktar rezervasyon aşamasında hesabına girilir. Müşteri konaklayıp ayrılırken tutarı otomatik olarak düşer ve artan tahsil edilir. Harcamaları önceden ödediği depozit miktarını aşmazsa müşteriye aradaki fark tediye edilir. Bir odada kaç kişi kalırsa kalsın her kişinin adına ayrı ayrı ve istenilen şekilde talimat verilerek hesabı hazırlanır. Kalmakta olan misafirlerin ödeme durumu değişiklikleri yeniden yapılandırılabilir. Örneğin giriş sırasında hesabını kendisi ödeyecek olan misafir daha sonra anlaşmalı acentelerden birinin kontenjanına dahil olsa ve hesabı acenteye fatura edilecek olsa, hesap acentenin hesabına yönlendirilebilir.
- 7 Messages, müşteriye iletilecek mesaj olması durumunda giriş sırasında aktif hale geçerek kullanıcıyı uyararak mesajın iletilmesini sağlar. Sistem ile odalardaki televizyon kanalı arasında otomasyon kurulmuşsa aynı mesaj odadaki televizyonda da görülecektir.
- 9 History, misafir daha önce kalmışsa önceki kalışına ait bilgileri görmede kullanılır.

A Add on, oluşturulan rezervasyon dosyasının aynısını kopyalamak için kullanılır. Kopyalama sayısı sınırsızdır.

B Share, aynı odada kaldığı halde hesapları ayrı ayrı olan konuklar için kullanılır.

İnternet İle Rezervasyon : Otel işletmelerinin müşteri yelpazesi local düzeyden global düzeye ulaşması nedeniyle pazarlama çabaları da müşterilerinin kendilerine rahatça ulaşabilmelerini sağlamaya yönelik olmaktadır. Dünyamız çabuk ve hızlı değişen bir yapıya bürünmüştür. Bu nedenle insanlar amaçlarına çabuk ve bir o kadar da zahmetsizce ulaşmak istemektedirler. Dünyanın bir ucunda olan bir insan talep edeceği mal ve hizmete nasıl ulaşmayı tercih etmektedir? Uygulama iki şekildedir.

- Seyahat acenteleri,
- Bireysel rezervasyonlar.

Kaynak olarak farklı olmalarına rağmen izledikleri yol aynıdır. İnternet. Her iki durumda da bilgisayarın başına geçilmekte ve talepler araştırılmaya başlanmaktadır. İnternet sisteminin dünyada büyük yaygınlık kazanması nedeniyle insanlar işlerinin çoğunu bu kanalla yapmaktadırlar. İşletmeler de sistemlerini buna göre entegre etmektedirler. Otel işletmeleri odalarını satmaları için bu işlerle uğraşan merkezlerle anlaşmakta ve onlara belli kontenjanlar ayırmaktadır. Buna Merkezi Rezervasyon Sistemleri (CRS) diyoruz. Talepler geldikçe bu bürolar internet aracılığıyla otelin sistemine girerek kendi kontenjanlarını satmaktadır. Satışlar karşılığında sistem karşı tarafa confirmasyon numarası vermektedir. Diğer yöntem olarak oteller, münferit müşterilerin kendi işlemlerini yapabilmeleri için belli kontenjanlar tanımaktadırlar. Burada da kişiler kimlik bilgileri ve kredi kart numaraları gibi bilgileri girerek oda blokasyonlarını kendileri yapmaktadırlar. Burada da karşı tarafa bir confirmasyon numarası verilmektedir. Fidelio sistemi dünyada uygulanan bütün sistemlerle çok kolay entegre olabilme özelliğine sahiptir.

Acente/Şirket Rezervasyonları : Rezervasyon kaynağı, acente veya firma bağlantılı münferit rezervasyon yapmak için kullanılan bölümdür.

Şekil-47 : Rezervasyon Kaynağı

Source Agent Company

Acente veya şirket adı yazıldıktan sonra sistem bu ad altında daha önce kayıt olup olmadığına bakar. Eğer bulunamazsa konuk kartının benzerinden acente/şirket için açılır. Aşağıda Acente/Şirket adres kartı görülmektedir;

Şekil-48 : Acente/Şirket Kaynaklı Rezervasyon Kaydı

I ♥ Fidelio	Nihat	Fidelio Demo Program, Munich	30.06.00
Key Name : SAU	Master Acc :	Full Name : SAKARYA UNIVERSITESI	Price Code : SAU
Bill Instruct. :	Commision %: 10	Member : 001	Language : TR
Street 1 : ESENTEPE KAMPUSU	Total Stays :	Street 2 :	Total Nights :
City : ADAPAZARI	# of Cancel :	P. Code : 54100	Country : TR
Tel. : 0264-252 65 40	# of No Shows:	Fax : 0264-252 65 39	Black List :
Res. Clerk : AHMET ÇALIŞ	Cash List :	Acc. Clerk : ALİ YEL	Created on 20.02.99
Remarks :			
PgUp PgDn	Correction	Delete	Purge
Future	History	Remarks	Special Filds

Key Name, aramalarda kısaltma isim kullanıyorsak örneğin Sakarya Üniversitesi yerine SAU gibi. Full Name, faturada çıkmasını istediğimiz isim girilir. Aramalarda Key Name veya Full Name'den herhangi birini kullanabiliriz. Commission, genelde acentelere satışları karşılığında aksine bir anlaşma hükmü olmadıkça % 10 komisyon verilir. Buraya yazacağımız miktar acentelere vereceğimiz toplam komisyon miktarını gösterir. Reservation Clerk, rezervasyonları veren acente/şirket yetkilisinin ismi; Account Clerk, ödemelerden sorumlu acente/şirket yetkilisinin ismidir. Billing Instruction, acente/şirkete belirli ödeme tanımını yapmak istiyorsak kullanılır. Örneğin 'konaklamayı ve extralardan belirli kalemleri öde' gibi. İkinci aşamada misafir ile ilgili bilgiler girilir.

Daha önceden rezervasyonu yapılmış bilgileri aramak ve ulaşmak için şu alt menüler kullanılmaktadır;

Name	Time of Arrival	
Arrival	Allotment	
Company	Confirmation No.	
Agent	Miscellaneous ----->	Created by
Source		Rate code
Group		Rate
First Name		Country
Partial Name		Complimentary
Room Type		Color code
Type of Reservation		City
No Show		Market code
Cancellations		Source of business
Cancel. Number		Deposit limit date
Room Number		Deposit
Day Use		Vip code from ... to
Departures		CRS number

Room Assignment (Oda Belirleme) : Check-in işlemi yapılmadan önce, gelecek konuklar için kolay ve hızlı oda tahsisi işlemi için kullanılır. İlk olarak seçim kriterlerini belirlemek gerekir.

Şekil-49 : Oda Tahsisi

Arrival
Group Order (Y/N)
Vacant Room Window (Y/N)

Seçenekler geliş tarihine, grup adına ve gelişlerin oda tipine göre boş ve temiz oda seçenekleri sunması şeklindedir. Otomatik oda tahsisi özellikle gruplar için çok kullanışlı bir yöntemdir. Çünkü grup misafirleri genelde birbirine yakın ve aynı katta olmak isterler. O nedenle verilecek komutlarla aynı katlarda, aynı özelliklere sahip temiz ve boş oda tiplerinin adı yazılan grup için tahsis etmesi istenir. Kalabalık gruplar için örneğin 100 odalı bir grup için 30 dk. sürecek bu işlemi sistem 10 sn. içinde gerçekleştirir. Münferit müşterilerin çok özel istekleri olabileceği düşünülerek otomatik oda tahsisi tavsiye edilmez. İstenilen standartta mevcut oda kalmaması halinde fiyatın sabit kalarak bir üst kategoriden oda verilebilir buna odanın 'Upgrade' edilmesi diyoruz. Bu durumda sistem değişik tipte bir oda verildiğini fiyatın değişip değişmeyeceğini sorar. Ayrıca iki kişilik bir odaya üç kişilik bir rezervasyon yapmışsak odanın iki kişilik standardında olduğu üçüncü kişinin sisteme uymadığı uyarısı gelir. Oda tahsis işlemi misafirlerin otele gelmesinden önceki akşamı gerçekleştirilir.

Groups (Gruplar) : Grup rezervasyonları ve gruplara ait her düzeltme ve iptal işlemleri grup bölümünden gerçekleştirilir. Grup rezervasyonu da münferit ve acente/şirket rezervasyonundan farklı değildir. Grup adına ana kart açılır. Grup kaç oda ise o kadar oda tipinde oda sayısı belirlenir. Grup rezervasyonları satış & pazarlama departmanının grup organizatörleriyle yaptığı anlaşma metnine göre açılır. Organizasyonun müşterilerin hangi harcamalarını karşılıyorsa o kalemler grup hesabına diğer harcamalar misafirlerinin kendi hesaplarına basar. Bu işlem tüm grup için uygulanabileceği gibi kısmi olarak da uygulanabilir. Gruplarla ilgili oda planlama tablosuna örnek aşağıdaki gibidir;

Sakarya Üniversitesi Akademik Kurul Toplantısı

Şekil-50 : Grup Rezervasyon Durumu

	A Tipi	B Tipi	C Tipi	Suit	Villa
27.04.92 Sat	5			4	2
28.04.92 Sun	5			4	1
29.04.92 Mon	5			4	1
02.05.92 Tue	6			4	0
01.05.92 Wed	4			4	0
02.05.92 Thu	4			4	1

Groups menüsünden grup ana kartı açıldıktan sonra konaklayacak müşterilerin isimleri girilir. Detaylara ait her türlü değişiklik groups bölümünden yapılır. Örneğin kalacakların isimleri, konfirmasyon mektupları, kimin kiminle kalacağı, iptaller, kişilerin geçmiş dönemlere ait bilgileri gibi sorgulamalar, değişiklik ve iptaller.

Rezervasyon Dosyasının Hazırlanması : Rezervasyonu olan konukların gelişlerinden bir önceki gün (genelde önceki gece) yazıcıdan çıkmış rezervasyon formları alfabetik olarak sıraya dizilir. Bu form rezervasyon yapıldıktan hemen sonra yazıcıdan alınır ve önemli bilgiler varsa formun üzerine de yazılır. Bilgisayar da olmasına rağmen gözden kaçmaması için renkli bir kalemle rezervasyon formuna da işaretlenir. Örneğin, 'Konuk VIP'dir, odasına meyve sepeti gönderilecek' gibi. Vardiyasına başlayan resepsiyon personeli ilk iş olarak bu dosyayı inceler ve yapılması gerekenleri öncelikle yapar. Grup müşterileri için ayrı ayrı form düzenlemeye gerek yoktur. Grup anlaşmasının bir örneği dosya olarak klasöre konur. Bu dosyada da grup isim listesi, kontrat, oda-kışı sayısı, fiyatlar gibi grupla ilgili her şey bulunur.

Blocks (Blökajlar) : Bu bölüm sadece Fidelio sistemine ait bir uygulamadır. Grup bölümünde konuklara ait detaylar izlenirken blocks bölümünde grubun geneli üzerinde uygulamalarda bulunulur. Örneğin grubun tarihinin değişmesi, tamamen iptal olması,

ödeme durumuyla ilgili değişiklikler, organize eden şirket yada acentenin değişmesi, faturanın kime kesileceği gibi bilgiler bu bölümden girilir.

Bu bölümde şu başlıklar bulunur: Blok başlığı, firma başlığı, acente başlığı ve blok durumu başlığı.

Blok başlığı, 10 haneli isim veya karakterden oluşan başlıktır. Firma başlığı, grubun hangi firmaya ait olduğudur. Acente başlığı, organizasyonu düzenleyen acentenin adıdır. Block durumu, bir grubun bloku iki durumda olabilir. Garantili ve garantisiz. Acenteler firmalardan kendilerine toplantılar için organizasyon talebi geldiğinde otel işletmelerinden ön bilgi ve fiyat talep ederler. Ön şartlarda anlaşılırsa prensip anlaşması yaparlar. Bu, garantisiz durumda olan bir grubun durumudur. Otele rezervasyon talepleri gelirse otel işletmesi rezervasyon taleplerini kabul edebilir. Grup organizasyonu için anlaşmaya binaen acente bir ön ödeme yapar yada taahhüt ederse bu kesinlik kazanmış bir grubun durumudur. Bu durumda otel işletmesi dışarıdan gelen münferit rezervasyon taleplerini geri çevirecektir. Çünkü gelmesi kesinleşmiş grubu vardır ve gelmemesi halinde no show hükümlerini uygulayabilir.

Bazı otel işletmelerinin gelirlerinin büyük kısmını grup organizasyonları oluşurmaktadır. Bu nedenle gruplara ait işlemlerin takibinde büyük titizlilik zorunludur. Çünkü işlem hacmi yüksek büyük otellerde irili ufaklı, aynı tarihlerde bir çok grup organizasyonları olduğundan takibi de oldukça zordur.

Events (Faaliyetler) : Otelin doluluğunu etkileyecek her türlü aktiviteler bu bölüme girilir. Bu aktiviteler doluluk ve doluluk tahminleri ile ilgili ve fonksiyon tuşları ile elde edilen tablolarda görülür. Belli dönemlere ait rezervasyonlarda bu olaylar nedeniyle özel planlama gerekebilir.

Şekil-51 : Önemli Olaylar Kayıt/Görüntüleme

Date	Events
24.01.01	Film Festivali
14.02.01	Sevgililer Günü
08.07.01	Jazz Festivali
03.10.01	Otelcilik Fuarı
04.10.01	Otelcilik Fuarı

Confirmation (Teyit) : Rezervasyonu yaptıran misafirlerin teyit yazısı istemeleri halinde düzenlenecek mektubun düzenlendiği bölümdür. Parametrelere tanımlanması halinde istenilen dilde yazdırılması mümkündür. Bu bölümde, mektuplar üzerinde değişiklik yapılması, mektubun gönderileceği adresin belirlenmesi ve tamamlanması, teyit mektubunun bastırılması işlemleri gerçekleştirilir.

Wait List (Bekleme Listesi) : Otelin dolu olacağı tahminlendiği durumlarda yine de iptallerin olacağı gözönünde tutularak belli sayıda rezervasyonun bekleme listesine alınmasıdır. Arayan müşteriye '-Şu an kontenjanımız doldu. Fakat açılma durumu olursa arzu ederseniz sizi bekleme listemize alabiliriz' şeklinde bir yaklaşımla fazla rezervasyonların beklemeye alınmasıdır. Fazla rezervasyon (over booking) alınma durumunda sistem otelin dolduğunu ve bekleme listesine almak isteyip istemediğimizi sorar. Bekleme listesine alabildiğimiz gibi fazla rezervasyona da sistem izin verir.

2.2.3. Resepsiyon (Front Desk)

Resepsiyon işlemlerinin gerçekleştirildiği bölümdür. Rezervasyonlu yada rezervasyonsuz gelen misafirlerin aranması, girişlerinin yapılması, kalmakta olanların aranması, dışarıdan gelen misafirlere hesap açılması, mesajların görüntülenmesi gibi işlemler bu bölümden yapılır. Ana menüde resepsiyon seçeneğine girildiğinde şu alt menüler çıkar.

Şekil-52 : Resepsiyon Menüsü

Resepsiyon
1. Check-in
2. In House
3. History
4. Hesaplar
5. Mesajlar

Varışlar (Arrival) :Rezervasyonlu veya rezervasyonsuz gelsin bütün konukların otele giriş işlemleri bu başlık altında yapılır. Check-in işlemi büyük ölçüde rezervasyon bilgilerine dayanır. Eğer verilerde değişiklik yoksa check-in işlemi kısa sürer. Girişi yapılacak olan rezervasyonlara çeşitli yollardan ulaşmaya olanak sağlar. Bu yollar şunlardır;

Arrival ----->Name	Type of Reservation
Walk-in	Time of Arival
All Arrivals	Day Use
Company	Allotment
Agent	Confirmation No.
Group	Member Number
Fisrt Name	Already c-in
Partial Name	

Arrival (gelmesi beklenen rezervasyonlu) misafir yukarıdaki arama seçeneklerinden biriyle bulunarak ulaşılır ve karşımıza o kişinin rezervasyon ekranı çıkar. Arrival dosyasından gelen misafirin rezervasyon formu çıkarılır ve bir kez daha kontrol edilir. Bilgilerin

doğruluğu misafire teyit ettirilir. Özel bir durum varsa görüşülür. Mesajı varsa iletilir. Misafirin odası boş olmasına rağmen hala kirli ise sistem odanın kirli olduğu konusunda uyarır. Uyarılara rağmen ısrar edersen giriş işlemi gerçekleşir. Oda dolu ise sistem yine uyarır fakat check-in işlemi gerçekleşmez.

Check-in işlemi, misafir odasına ulaşmadan önce bitirilmelidir. Misafire verilen harcama kartı aynı zamanda oda kapısını açmak için kullanılan anahtardır. Check-in işlemi tamamlanmadıkça misafir oda kapısını açamaz, herhangi bir departmanda kredili harcama yapamaz.

Walk-in : Rezervasyonsuz gelen konukların check-in işlemleri bu bölümden yapılır. Kişinin soyadı girilir, arşivde kaydı (profile) yoksa önce konuk kayıt kartı açılır ve konuğun talebi doğrultusunda oda seçilerek girişi yapılır.

In House (Otelde Kalanlar) : Otelde kalmakta olan (check-in yapmış) konukların kayıt ve rezervasyon kartlarıyla her türlü değişiklik için bu seçenek kullanılır. Geliş tarihi ve saati konusunda her türlü bilgi değiştirilebilir. Kalmakta olan misafirlerin bilgilerine ulaşmada şu seçim kriterleri kullanılır;

Room Number / Name ----->	Company	Room Type
	Agent	Day Use
	Source	Departures
	Group	Allotment
	First Name	Confirmation No.
	Partial Name	All in House
	Arrival	Miscellaneous

Ulaşılan bilgilerde düzeltme, değişiklik ve iptal yapmak mümkündür. Oda değişikliği, check-in iptali, fatura bilgilerinin eklenmesi tüm değişiklikler yapılabilir.

History : Daha önce otelde konaklamış münferit, acente, şirket yada grup müşterilerine ait kalış bilgilerinin arşivlenmesidir. Detaylı yada özet şeklinde görüntülenebilir. Kalışların tarihi, oda numarası, harcama miktarları, kaç kişi oldukları gibi bilgileri içerir.

Accounts (Hesaplar) : Konaklama yapmadığı halde otelde harcama yapan konukların hesaplarının takibi için kullanılır.

Mesajlar : Misafir adına gelen mesajlar gerek rezervasyon gerekse check-in işleminden sonra sisteme girilebilir. Rezervasyon aşamasında girilen mesajlar check-in sırasında uyarı olarak ekranda görünür. Daha sonra girilen mesajlar ise sistemdeki yapılan tanımlamaya göre misafirin harcama yaparken pos terminalinde, odasındaki televizyonda yada oda telefonunun mesaj bölümünde karşısına çıkar. Mesaj silinmediği takdirde çıkış anına kadar sürekli sistemde kalır. Mesaj bölümüyle tüm misafirlere, grup misafirlerine yada bazı misafirlere toplu mesaj göndermek mümkündür. Mesajların yazıcıdan çıktısını almak da mümkündür.

2.2.4. Önkasa (Cashier)

Doğru bir kontrol sistemi sağlayabilmek için kasiyer bölümünde çalışma yetkisine sahip kullanıcıların herbirine bir kasiyer numarası verilir. Tüm kasiyer işlevlerinin kullanımı kasiyer numarasına ve kullanıcı koduna dayalıdır. Kasa yetkisi bulunmayanlar kasa ile ilgili işlemlerde bulunamazlar. Kullanıcının kayıt işlemi konunun rezervasyon kaydının girilmesinden itibaren başlar ve çıkışına kadar devam eder. Yapılan tüm işlemlerde tarih, saat, yapılan işlem ve kullanıcının adı kaydedilir. Böylece kullanıcı yaptığı işlemlerden sorumlu olur.

Şekil-53 : Önkasa Menüsü

Önkasa
<ol style="list-style-type: none">1. Faturalama2. Posting3. Peşin Ödeme4. Kasiyer Yönetimi5. Grup Posting6. Kredi7. Hızlı Check-Out

Faturalama (Billing) : Konuk check-in yapılır yapılmaz, program konuk için fatura açar. Bu fatura üzerinde 4 adet pencere bulunur. Örneğin, pencerelerden birini sadece konaklama harcamaları, diğerini extra harcamaları için kullanabileceği gibi; biri kredi kartı ile ödeyeceği harcamaları diğeri nakit olarak ödeyeceği harcamaları için kullanabilir. Yardımcı hesaplarla sonsuz pencere açmak olasıdır. Konuk istediği kadar çeşitli fatura alabilir. Örneğin harcamalarının bir kısmını şirketi adına, bir kısmını kendi adına, bir kısmını eşi adına vb. Olasılıkları çoğaltmak mümkündür. Aşağıda faturalama örneği görülmektedir.

Şekil-54 : Hesap Folyosu

I ♥ Fidelio	Nihat	Fidelio Demo Program, Munich	30.06.00
---BATMAN A.S.---		- 440.000.000--	---YILMAZ-----5.350.000--
100 Room	15.05	50.000.000	400 Telephone 15.05 2.200.000
110 Breakfast	15.05	10.000.000	400 Telephone 16.05 3.150.000
900 Cash	01.05	- 500.000.000	
---SAU-----		-14.000.000--	---PINAR LTD-----150.000.000--
401 Fax	15.05	5.000.000	500 Health Club 15.05 90.000.000
401 Fax	15.05	9.000.000	500 Health Club 16.05 60.000.000

Yukarıda misafirin faturası BATMAN A.S., YILMAZ, SAU ve PINAR LTD. OLARAK 4 parçaya bölünmüştür. Ayrıca birinci pencerede 01.05 ödenen 500.000.000 TL. bakiyeden düşülmüş olarak görülmektedir. Hesap sıfırlandıktan sonra çıkış (check-out) işlemi gerçekleştirilir.

Harcama Kayıt (Posting) : Konukların otelde yaptıkları harcamalara ilişkin adisyonların manuel olarak girildiği bölümdür. POS sistemi kullanılmıyorsa harcama kayıtları bu bölümden girilmektedir. Değişik tarihlerde girilen harcamaları görüntülemek mümkündür.

Peşin Ödeme (Passer by Folios) : Otelde konaklamayıp dışarıdan gelen konukların harcama yapmaları ve herhangi bir isme fatura düzenlenmesini talep etmeleri halinde

kullanılan bir bölümdür. Peşin ödemeler karşılığında yazar kasa fişi verilmektedir. Fakat bazen belirli isimler adına (örneğin şirket adına) fatura tanzimi istendiğinde harcamalar konuk adına açılan folyoya girilerek istenilen şekilde düzenlenebilir.

Kasiyer Yönetimi (Cashier) : Bu bölümde kasa kapanışı, döviz ve çek bozdurma, ana kasa, rezervasyon depozitleri girişi, yabancı para birimleri, kur değiştirme, döviz bozma, kasiyer durumları, kullanıcı şifre değişimi, fatura arşivi işlemleri yapılır. Kasiyer kapanışı, kasiyerin aldığı ödemelerin takibi ve kasiyer raporlarının bastırılmasını sağlar. Otel genelini ilgilendiren ödeme ve gelirler için otel kasiyeri kullanılır. Otele henüz gelmemiş konuklardan alınan depozitler bu bölüme girilir. Tüm kasiyerlerin açılış ve kapanış saatleri, gün içinde yaptıkları işlemlere ait dökümler alınabilir. Muhasebe departmanı kasiyerlerin kendisine yaptığı teslimatları kontrol için bu kasiyer bölümünden çektiği raporlarla karşılaştırır. Ayrıca tüm otel gelir ve giderlerinin yönetimi de bu bölümden yapılır.

Aşağıda döviz bozma folyosu görülmektedir. Bozulacak döviz cinsi ve miktar girildikten sonra yazılı belge istenip istenmediğini sorar. Konuk otelde kalıyorsa bilgileri otomatik gelir. Kalmıyorsa manuel olarak girilir. Kimlik bilgileri girilmedikçe işlemi gerçekleştirmez.

Şekil-55 : Döviz Alım Bordrosu

..... OTELİ DÖVİZ ALIM BORDROSU CHANGE FORM					
Adı Soyadı Name & Surname Nationality	: PHILLIP MOORE	Oda No Room Number	: 206	Uyruğu Room Number	: GBR
Adres Address	: 160 LXV SOUTH ST. NO.17/45 LONDON-ENGLAND	Kimlik Türü ve No Passport Num.	: PASS. 1457892012		
ABD DOLARI	: 100				
Buy exchange rate for 1	: 620.000				
Buy exchange rate for 1 TL	: 0.000				
Local Currency	: 62.000.000 TL.				
İşlemi Yapan : Clerk	Tarih : Date	Saat : Time	Müşteri İmza : Guest Signature		

Toplu Hesap Girişi (Grup Posting) : Bir departmanda yapılan aynı tutardaki bir harcamanın birden fazla odanın hesabına yada bir grubun tüm üyelerine ve aynı acenteden gelen herkese aynı anda kayıt edilmesi gibi girişler bu bölümdeki grup posting seçeneğinden yapılır.

Kredi (Receivables) : Kredi kartıyla yapılan ödemeler ve kredili müşterilerin takibinin yapıldığı bölümdür. İşletmeler belirli müşterileri için kredili ödeme sistemini benimsemektedir. İşletme müşterilerine hesaplarını ödemeleri için belli bir kredi süresi

tanır. Kredili müşterilerine ait hesaplarının takibi bu bölümden yapılır. Konukların kredi kartıyla ayaptıkları ödemeler bu bölümde toplanır. Kredi kartı ile ödenen her ödeme için bir satır açılır. İşletme bankalarda ne kadar kredi kartı alacağı olduğunu öğrenir.

Hızlı Check-Out (Quick Check-Out) : Balansı sıfır olan odaların kısa yoldan check-out edilmesini sağlar.

2.2.5. Odalar Yönetimi (Rooms Management)

Otel odalarına ait durumların gözlemlendiği, her türlü değişikliklerin yapıldığı, geçmiş kayıtların incelendiği ve geleceğe ait projeksiyonlarda bulunduğu bölümdür.

Şekil-56 : Odalar Yönetimi Menüsü

Odalar Yönetimi
1. Oda Durumu
2. Housekeeping
3. Arıza
4. Overbooking
5. Oda Arşivi
6. Grafikler

Oda Durumu (House Status) :Otelin o anki durumu ile ilgili bilgilerin saklandığı tek sayfalık otel durum özettir. Seçeneğe her girildiğinde hesaplama yapar.

Şekil-57 : Oda Durum Tablosu

ODA DURUMU	BUGÜNKÜ HAREKETLER			
	Oda	Kişi		
Oteldeki Odalar : 50				
Out of Order : 0				
Satılabilir Odalar : 50				
Out of Service : 0				
	Çıkışı Beklenen : 3	3		
	Çıkışı Gerçekleşen : 1	1		
	Gelişi Beklenen : 0	0		
	Gelişi Gerçekleşen : 11	12		
	Kalışı Uzayanlar : 1	1		
	Erken Çıkışlar : 2	2		
	Günlük Kullanım : 1	1		
	Walk-In : 3	3		
GÜN SONU BEKLENTİSİ		HOUSEKEEPING DURUMU		
	Oda	Kişi	Dolu	Boş
Mevcut Oda : 35	35	65		
Dolu Oda : 15	15	19		
Kontenjan : 0	0	0		
Münferit Odalar : 8	8	12		
Grup Odaları : 7	7	7		
			Kirli Odalar : 7	4
			Temiz Odalar : 11	20
			Out of Order :	0
			Out of Service :	0

Housekeeping : Otelde mevcut tüm odaların durumlarının kontrol edildiği bölümdür. Seçenekler bilgi verme ve değişiklik yapma işlevlerini sunar. Gerekliğinde yazıcıdan döküm alınabilir. Şu alt seçenekleri vardır;

Boş, dolu, kirli, temiz, gelişi beklenen, çıkışı beklenen, oda temizleme, bölüm halinde temizleme, hızlı temizleme, odaları out of order ve out of service durumuna getirme, uyumsuz odalar gibi alt seçenekler mevcuttur.

Out of Order ve Out of Service durumları birbirlerine benzedikleri için çoğunlukla birbirine karıştırılır yada tam işlevi bilinmez. Out of Order (OOO) durumu, arıza nedeniyle odanın satışa sunulmamasıdır. Doluluk yüzdelerinde sonucu etkilerler. Out of Service (OOS)

durumu ise düşük sezon, müşteri yokluğu gibi nedenlerle satışa kapatılamasıdır. İstatistikleri etkilemezler. Satışa hazır durumda olduğu için herhangi bir talep durumunda değerlendirilebilir.

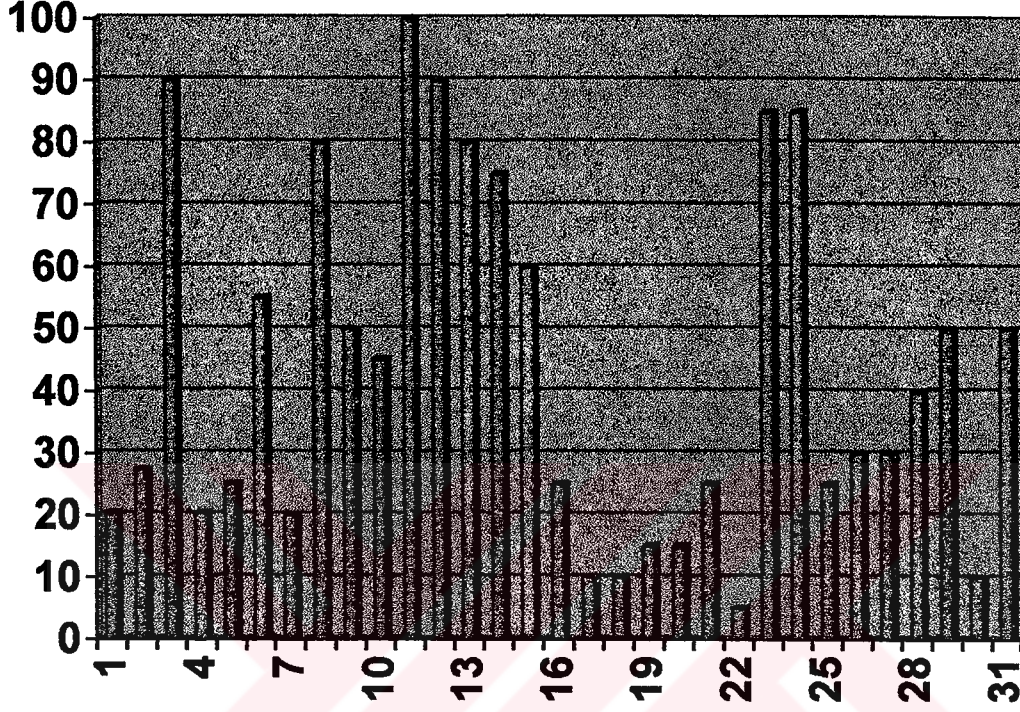
Uyumsuz odalar iki şekilde olmaktadır. Birincisi, önkasadan odanın çıkışı yapıldığı halde konuğun eşyaları hala odada duruyorsa, oda statüsü boş görüldüğü halde housekeeping açısından doludur (sleep). İkincisi, müşteri odadan ayrıldığı halde odasının çıkışı yapılmadı ise, housekeeping açısından boştur (skip). Uyumsuzluklar sistemin uyumsuz odalar bölümünden görülmekte ve resepsiyon ile housekeeping arasında görüşülerek çözümlenmektedir.

Fazla Rezervasyon (Overbooking) : Otel işletmeleri maksimum doluluğu sağlamak amacıyla olası iptal rezervasyonlar için belli oranda fazla rezervasyona olanak tanırırlar. Önbüro yöneticisi belli bir fazla rezervasyon üzerine çıkılmasını istemiyorsa belli bir sayı belirler ve rezervasyon görevlisi o sayının üzerinde satış yapamaz. Örneğin 100 odalı bir otel işletmesinde overbooking bölümüne 13 yazdığımızda 113 odalık rezervasyon alabiliriz. Fakat fazlasını almamızı sistem engeller. Fazlasını ise bekleme listesine almamıza ise izin verir. Overbooking sayısı çift yönlü çalışan bir sistemdir. Artı girilebildiği gibi eksi olarak da girilebilir. Aynı örneğe göre - 13 girersek en fazla 87 rezervasyon alabiliriz.

Oda Arşivi (Room History) : Odalarda daha önceden kimlerin, hangi tarihler arasında kaldığını bulmak için kullanılır. Odada bulunan bir eşyanın kime ait olduğunu bulmak, odadaki tahribatın kimin tarafından yapılmış olabileceğini bulmak gibi konularda kullanılmaktadır.

Grafikler : 31 günlük otel doluluğunun grafik üzerinde gösterilmesidir.

Şekil-58 : Aylık Oda Doluluk Tahmini



2.2.6. Raporlar (Options)

Bu bölümde raporların yanı sıra yazışma, form etiket basma, sistem bilgisi, printer parametre tanımlama, telefon uygulamaları seçenekleri bulunur.

Şekil-59 : Raporlar Menüsü

Raporlar
1. Raporlar
2. Kelime İşlemci
3. Yazıcı
4. Sistem Bilgisi
5. Kütük Dosyası
6. Folio Hazırlama
7. Telefon

Raporlar : Raporlar toplam 9 ana başlık altında toplanmıştır.

1. Oteldeki Müşterilere Ait Raporlar.

- Tüm müşteriler (oda numarasına göre, kalanların ismine göre),
- Gruplar,
- Münferit müşteriler,
- Gelmesi beklenen müşteriler,
- No-show ve iptaller,
- Giriş yapmışlara ait listeler,
- Oteldekilerin fatura balansları,
- Check-out listeleri,
- Ücret ödemeyenler (complimentary),
- Polis raporu (alfabetik, oda numara sırası).

2. Rezervasyon Raporları.

- Rezervasyon listeleri (tarihe ve isme göre),
- Rezervasyon iptalleri,
- Acente, şirket rezervasyonları,
- Kontenjan raporları,
- Rezervasyon tahminleri,
- Doluluk tahminleri.

3. Arşiv Raporları.

- Acente, şirket geceleme raporları,
- Müşteri etiketleri.

4. Finansal Raporlar.

- Departman gelirleri,
- Ödeme raporları,
- Finansal tahminler,
- Kredili alacaklar,

- Depozit, kaparo alacakları,
- Kasiyer raporları.

5. Night Audit Raporları.

- Geçmiş günlere ait night audit raporları.

6. İstatistikler.

- Oda kategorilerine göre,
- Oda istatistikleri,
- Günlük istatistikler,
- Milliyet istatistikleri,
- Bakanlık raporları.

7. Configurasyon.

- Parametre tanımlama raporları.

8. Shift Raporları.

- Değişik shiftlerde alınması gereken raporlar tek bir ana başlık altına toplanarak toplu olarak alınabilir.

9. Özel Raporlar.

- Otelin kendine has oluşturulması istenen raporlar.

Kelime İşlemci : Her türlü yazışmaların yürütülmesine olanak tanıyan yardımcı bir programdır. Konuk arşivinde yer alan isim ve adreslerin doğrudan kelşme işlemciye transferi mümkündür.

Printer : Her terminal için yazıcı tanımlamaları bu bölümde yapılır.

Sistem Bilgisi : Sistem hakkında bilgiler verir. Programın hangi versiyonunun hangi dilde kullanıldığını, sistem tarihini, üzerinde çalışan terminalin kapasitesi, işlemcisi gibi bilgiler verir.

Kütük Dosyası : Kullanıcının rezervasyon, blok, harcama kaydı, firma ve acente kartı, parametreler bölümünde yaptığı değişiklikleri gösterir. Kullanıcının ismi ve tarih yazıldığında detaylı bilgi alınır.

Folio Hazırlama : Konukların otelden ayrılmadan daha önce folio vermek yada balansları hakkında bilgilendirmek için son derece faydalıdır. Bu işlem kullanılarak çıkış tarihinden önce konukların hesaplarının bastırılarak hesabını görmesine yada ödemesine olanak sağlar.

Telefon : Odalardaki telefonların kontrolü (açma, kapama), uyandırma, kabin görüşmelerinin ücretlendirilmesi, faturalandırılması, transfer edilmesi olanaklarını sunar. Otel içindeki tüm telefonların istenilen tarihe göre detaylı dökümünü (ekrandan yada yazıcıdan) verir.

Sistemin uyandırmayla ilgili çok büyük kolaylıkları vardır. İstenilen odaları istenilen saatlerde mükerrer defalar otomatik uyandırmak mümkündür. Ayarlama aşağıdaki gibi olmaktadır;

Şekil-60 : Otomatik Uyandırma Menüsü

Oda Numarası :	
From :	
To :	
Grup Adı :	
Saat :	

2.2.7. Menü

Menü seçeneğinde yer alan alt seçenekler kontrol amacı ile kullanılır. Ait seçenekler şunlardır;

Menü, programdan tamamen çıkılmasını sağlar. Check-out, o gün ayrılması gerektiği halde henüz ayrılmamış konukları gösterir. Check-in, o gün gelmesi gerektiği halde henüz gelmemiş konukların listesini verir. İptal, gün içinde yapılan rezervasyon iptallerini listeler. Kasiyer seçeneği ise, açık durumda olan kasiyerlerin listesini verir.

Şekil-61 : Menü

Menü
1. Menü 2. Cecheck-out 3. Check-in 4. İptal 5. Kasiyer

2.2.8. Denetim (Night Audit)

Ana menünün son seçeneği Night Audit seçeneği olup gün içinde yapılan işlemlerin kontrolünü sağlar. Temel fonksiyonu, verilerinin doğruluğu ve birbirleriyle uyumunun kontrolüdür. Night Audit şu işlemlerle ilgilidir;

1. Önbüro hesaplarının balans edilmesi, müşteri hesaplarındaki harcamalarla departman gelirleri arasındaki uyumluluğun gözden geçirilmesi ve sağlanması.
2. Oda fiyatlarının ve sabit harcamaların ilgili hesaplara işlenmesi.
3. Departmanların ve yönetimin ihtiyaç duyduğu listelerin basılması.
4. İstatistiki bilgilerin hazırlanması.¹²

Fidelio modülü, konukların beklediği bir hizmeti sunmada önemli rol oynamaktadır. Günümüzün rekabet ortamında bir otelin, check-in ve check-out programından çok daha

¹ Fidelio Önbüro Modülü Kullanım Kılavuzu, Protel Ltd. Şti, İstanbul-1994, ss. 1-146.

² Fidelio Software Documentation Accounts Receivable User Manuel, Version 5.00, Fidelio Software GmbH, Germany-1995, ss. 1-80.

fazlasına ihtiyaç vardır. Teknolojideki gelişmelere paralel olarak insanlar teknolojinin yaşamlarını daha fazla kolaylaştırmasını istemektedirler. Bu açıdan Fidelio güvenilir, günlük operasyonlar için yeterli bilgi akışını sağlayabilecek kadar profesyonel, konukların değişen ihtiyaçlarına cevap verebilecek, işletmenin kritik kararlar almasında yardımcı olabilecek bir programdır.¹

2.3. Sispar ve Fidelio Önbüro Sistemlerinin Karşılaştırılması

2.3.1. Sispar Programının Üstünlükleri

Genel Kullanıma Ait Özellikler

1. Yerli yazılım olduğu için ucuz bir sistemdir.
2. Her işletme için ayrı bir yazılım olanağı mevcut olup işletmenin yapısına kolayca adapte imkanı vardır.
3. Kullanım açısından küçük ve orta büyüklükteki işletmeler için ideal idealdir.
4. Yerli yazılım olduğu için ülkemiz dışına milli servet kaçıışı olmaz. Ülkemizdeki yazılımların çoğu yabancı patentlidir. Satın aldığımız her yabancı ürün için milli servetimizden pay ödemekteyiz.
5. Sistem bir çok işletim sistemi (Dos, Nowell, Windows 95/98, NT, Worksgroup, Xenix, Unix, Aix gibi) altında çalışabilmektedir. Bilgisayarını değiştirmeden sistemini değiştirmek isteyen işletmeler için idealdir.
6. Konuklara serbestçe belirlenen oranlarda iskonto sağlanması pazarlama açısından işletmeye esneklik sağlayabilir. Fakat iskonto kalemlerinin oda, pansiyon, extra ve telefon kalemlerinden olması işletmeleri sınırlandırabilir. Örneğin extraların bir kısmından % 15 iskonto verirken bir kısmından (ithal ürünler gibi) iskonto yapılmak istenmeyebilir. Bu konunun daha da geliştirilmesi gerekebilir.
7. Kullanım dili Türkçe olduğu için anlaşılama gibi bir sorun yoktur.

¹ Sabah KOZAK, a.g.e., s. 208.

Güvenlik Açısından

1. Konaklayan misafirleri araç plakalarına göre listeleme olanağı vardır. Bu durum, genellikle hatalı park yapma, aracına çarpma, alarmın çalması gibi durumlarda araç sahibine en kısa zamanda ulaşılmasına imkan vermektedir. Küçük ayrıntılar gibi görünse de büyük rahatsızlıklara yolaçmaktadır.
2. Giriş yapan konukların bavul adetlerinin yazılması hesabı ödmeden kaçmaları önlemek için iyi bir yoldur.

Planlama Açısından

1. Konukları mesleklerine göre listeleme imkanı vermesi, ne tür müşteri gruplarının oteli tercih ettiğinin bilinmesi, hedef alınacak kitlelerin daha iyi analiz edilmesini sağlar.

Önkasa Hizmetleri

1. Döviz bozma işlemlerinde komisyon uygulayan işletmeler için komisyon parametresi mevcuttur.
2. Eski tarihe ait günlük döviz kuru listesini alma imkanı mevcuttur.

2.3.2. Sispar Programının Dezavantajları

Genel Özellikler Açısından

1. Büyük işletmeler için kullanımı uygun değildir. Kullanımı çok detaylıdır. Oysa büyük işletmelerde gerek iş yoğunluğu gerekse mal ve hizmet üretimi çok çeşitlidir.
2. Information (bilgi) menüsünün amacı bilgi vermek olduğu için, işletme içinde pek çok kullanıcıyı genel durumu öğrenmek için çok sık bu bölümü kullanır. Oysa bu bölümden rezervasyon, check-in ve çıkış yapma gibi bazı faaliyetler de gerçekleştirilebilmektedir. Böyle olması kullanıcıların yanlışlıkla, odaların müşterisi gelmediği halde giriş-çıkış yapması olasıdır. Bu gibi durumları engellemek için bilgi menüsünden gerçekleştirilecek fonksiyonel operasyonların kaldırılması gerekir.

3. Uluslar arası entegrasyona tam uyumlu değildir. Örneğin internet aracılığıyla gerçekleştirilen bir takım işlevler (rezervasyon gibi) için sistem geliştirilmeye ihtiyaç duymaktadır.
4. Her rezervasyon yapılan konuk için sistem bir folyo açılmaktadır. Konuklara ait takiplerde rezervasyondan çıkış aşamasına kadar kim, ne zaman, ne tür değişiklikler yapmışsa bunların her folyonun altında detaylı olarak ayrı ayrı izlenmesi pratiklik açısından uygun olacaktır. Sistem bu bilgileri ayrı bir bölümde ve özet olarak vermektedir. Aynı folyoda ve detaylı vermesi kullanılabilirliği arttıracaktır.

5. Fonksiyon tuşlarının kullanımı aşağıdaki gibidir;

Genel kullanımda; F1 Hesap Makinesi, F2 Takvim.

Boş oda sorgulama, Check-in aşamasında F1, Rezervasyon aşamasında F2.

Check-in yaparken boş oda sorgulama için F1 tuşu kullanılmaktadır. Genel kullanımda ise bu tuş 'hesap makinesi' olarak kullanılmaktadır. Check-in sırasında ise hesap makinesi kullanılamamakta ve aynı zamanda oda sorgulama fonksiyonu karıştırılmaktadır. Rezervasyon aşamasında boş oda sorgulaması için F2 tuşu kullanılmaktadır. Genel kullanımda ise bu fonksiyon 'takvim' fonksiyonu için kullanılmaktadır. Dolayısıyla bu aşamada takvim fonksiyonu kullanılamamakta, F2 tuşunun bazen boş oda sorgulama bazen de takvim fonksiyonunda kullanılması karışıklıklara yolaçmaktadır. Oysa bilgisayarlarda 12 adet fonksiyon (F) tuşu bulunmaktadır. Yeteri kadar fonksiyon tuşu varken bunların biraraya sıkıştırılmasının bir anlamı yoktur.

6. Alt bölümlerde çoğu bölümler yazıcı ve ekran şeklinde ayrı ayrı tanımlanmıştır. Örneğin 'Oda durumu - Ekran' 'Oda durumu - Yazıcı' gibi. Bu durum ise gereksiz fazlalıklara yolaçmıştır.
7. Kağıt-kalemi tam olarak ortadan kaldıramamıştır. Bu da onun tam otomasyonu sağlayamadığını gösterir. Örneğin minibar kontrol sistemi, odalardaki TV yada telefona mesaj bırakma, housekeeping'in odalardan oda okeylemesi gibi kolaylıkları sağlayamamaktadır.

Rezervasyon Hizmetleri

1. Rezervasyon, resepsiyon ve kasa işlemleri içiçe girmiş. Kullanıcıların sorumluluk alanları farklıdır. Örneğin rezervasyon görevlisinin kendi alanı dışında olan kasa olayına müdahalesi ne kadar yanlışsa, resepsiyon ve kasa elemanlarının da rezervasyon alanına müdahaleleri işlemleri karıştırabilir.
2. Rezervasyon ve check-in menüleri aynı bölüm içinde bulunmaktadır. Oysa iki bölümün işlevi farklıdır.
3. Konuklar genellikle rezervasyon yaptırdıktan sonra teyit mektubu isterler. Sistemin teyit mektuplarını otomatik basmaması kullanıcının bu işi manuel olarak yapmasını gerektirmektedir.
4. Rezervasyon ve check-in aşamasında kara listeye (black list) alınmış kişiler için uyarı vermesine rağmen girişe imkan sağlamaktadır. Bu uyarı gözden kaçabilir. Giriş yada rezervasyon kontrolü önbüro müdürünün kontrolünde yapılabilirdir. Çünkü normal eleman durumun kritiklik derecesini doğru değerlendiremeyebilir. Yada bu tür kişileri rezervasyon aşamasında geri çevirsek daha sonra sorun yaşamamış oluruz.

Resepsiyon Hizmetleri

1. Rezervasyonlu konuklar, giriş yapılırken münferit veya grup olarak ayrılmakta ve ona göre giriş yapılmaktadır. Yoğun zamanlarda konukların münferit yada grup olduğu bilinemez. Bu olayın tespiti zaman kaybı demektir. Konuklar ise bekletilmekten hoşlanmazlar.
2. Rezervasyonlu misafirlere ait oda blokajları girişten önceki günlerde yapılmaktadır. Misafir check-in için geldiğinde oda hazır olmayabilir. Kirli odaya yanlışlıkla check-in yapıldığında sistem, görevliyi uyarmamaktadır. Bu durum işletme itibarı için kötü bir durumdur.

Önkasa Hizmetleri

1. Otel gelirlerinin önemli bir kısmını otelde konaklama yapmayan misafirlere aittir. Ödemeleri gereği bu kişilere extra harcama faturası vermek gerektiğinde KDV miktarı

manuel olarak girilmektedir. Yüzlerce mal ve hizmet üreten büyük ölçekli işletmelerde hangi mal/hizmetin KDV oranı nasıl bilinecektir? Bu durum karışıklıklara yolaçacaktır.

2. Aynı odada kalıp da ayrı ayrı hesap ödemek isteyen konuklar olmaktadır. Bu durum özellikle kongre, toplantı ve gezi gibi organizasyonlarda sık rastlanan bir durumdur. Sistem ayrı hesap takibini 5 kişiyle sınırlamaktadır. Oysa villa tipi gibi geniş odalarda daha fazla kişi kalabilmektedir.
3. Münferit misafirlerin konaklama ücretleri günlük kurdan basılmaktadır. İşletmeler ve departmanlar arası bütünlüğü sağlama açısından bunun aybaşı döviz kuru olması gerekirdi. Turizm Bakanlığı'nın kararı da bu yöndedir.
4. Rezervasyon aşamasında kaparo alınan misafirlerin kaparoları, rezervasyon aşamasındayken hesaplarına girilememektedir. Bu durum elden takibi gerekli kılmaktadır.
5. Kredi kartlarıyla ilgili olarak bankalardan otomatik tahsilata izin vermemektedir.
6. Konukların hesapları birden fazla parçaya bölünmemektedir. Oysa konuklar hesaplarının bir kısmının faturasını şirketine, diğerlerinin değişik yerlere fatura edilmesini isteyebilmektedirler.
7. Konaklamakta olan misafirlerin yaptıkları ara ödemeler, konaklama ve extra harcamalara ait ödemeler olarak ayrı ayrı takibedilmektedir. Hesap bir bütündür. Hesabın bu şekilde parçalanması kasiyer ve konuk açısından kontrolünü güçleştirir.
8. Para bozma ve çıkış (check-out) işlemleri ayrı menülerde toplanmıştır. Hesap ödemelerinde genelde aynı anda heriki hesap da kullanılmaktadır. İkisi de önkasa işlemi olmasına rağmen ayrı bölümlerde yer almışlardır.

Muhasebe Hizmetleri

1. Ücret alınmadığı düşünülerek sistem, complimentary misafirlerin konaklama bedelleri, harcamaları basmamaktadır. Her ne kadar ücret alınmasa da bu kişilerin işletmeye belli bir maliyeti vardır. Bu maliyetlerin görülememesi işletmenin maliyet muhasebesini ve gelir-gider dengesini etkileyecektir.

Telefon Hizmetleri

1. Sistem, telefon kullanımıyla ilgili telefon hattını açma, kapama ve yönlendirme gibi sınırlı hizmet vermektedir. Telefon hatlarının arızalı olup olmadığı bilgisini vermesi, konukların odalarından kendi kendilerine uyandırma girmelerini sağlama, santral operatörünün sadece grup adı ve saatleri girerek istenilen saatlerde uyandırma yapması gibi çok yönlü hizmetleri içeren kolaylıklar sağlamamaktadır.
2. Misafirlerle ilgili odalara mesaj girme bölümü telefon olması gerekirken housekeeping bölümünden de girilmektedir. Oysa housekeeping bölümünün misafir mesajlarıyla hiçbir ilgisi yoktur.

Raporlar

1. Aynı verilerin, ekrandan alınan görüntülemeyle yazıcıdan alınan çıktıları farklı olmaktadır. Ekrandan alınan görüntülemeler ekranın dar geldiği gerekçesiyle özet olarak görüntülenmektedir.
2. Polis raporu alfabetik olarak değil oda numarası sırasına göre çıkmaktadır. Polisler için gerekli olan oda numarası değil aradıkları kişinin adıdır. Bodrum, Marmaris gibi yoğun bölgelerde yüzlerce raporun bu şekilde düzenlendiğini düşünürsek aradıkları kişiyi bulmaları güç olacaktır.

2.3.3. Fidelio Sisteminin Üstünlükleri

Genel Özellikler Açısından

1. Uluslar arası bütün otomasyon sistemleriyle kolayca entegre olabilme özelliğine sahiptir.
2. Büyük işletmeler için ideal bir kullanım sunmaktadır.
3. Menüler ana başlıklar halinde düzenlenmiş olup kullanıcılara büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Örneğin kasa işlemleri kasa menüsünden, rezervasyon işlemleri

rezervasyon menüsünden kontrol edilmektedir. Gerektiğinde kullanıcıların yetkileri sınırlandırılarak bir bölümün diğer bölümü ihlali engellenmektedir.

4. Sispar modülünde ekran görüntüsüyle yazıcıdan alınan çıktılar birbirinden farklı olurken, Fidelio sisteminde ekran görüntülemesi ile yazıcı çıktıları aynıdır.
5. Sağladığı tam otomasyonla kağıt ve kalemi ortadan kaldırmıştır.
6. Local ağ sistemiyle bütün departmanlar arasında etkili bir iletişim ve kullanım sunmaktadır.

Rezervasyon Hizmetleri

1. Rezervasyon yaptırarak confirmasyon yazısı isteyen konuklar için, otomatik olarak çeşitli dillerde confirmasyon mektubu çıkarmak mümkündür.
2. Grup rezervasyonlarında iyi bir planlama, kontrol ve uygulama olanakları sağlar.
3. Rezervasyon garantisi için alınan kaparolar misafirin giriş yapmasından daha önce hesaba girilebilmektedir. Ödeme şekli nakit, döviz, kredi kartı, çek gibi bütün ödemeleri kabul edebilmektedir. Çıkış yaparken hesaptan otomatik olarak düşmektedir.
4. İnternet aracılığıyla rezervasyona imkan vermektedir.
5. İşletmenin politikasına uygun olarak belirlediği fazla rezervasyon (overbooking) için sistem ayarlanabilmektedir. Örneğin 100 odalı bir otel için +13 overbooking girdiğimizde 113 odaya kadar rezervasyon kabul ederken -13 olarak girdiğimizde ise sistem 87 odaya kadar rezervasyon kabul etmektedir.
6. Büyük organizasyonların olduğu dönemlerde sistemi satışlara kapatarak işletmenin short'a düşmesi önlenmiş olur. Bu dönemlerde satışlar yüksek ücretlerden satılarak işletmenini daha fazla gelir elde etmesi sağlanabilir.
7. 'Events' (olaylar) bölümünün kullanımıyla ne zaman, ne tür organizasyonların olduğu (yılbaşı, bayramlar gibi) görevlinin bilgisinde olur. Müşteri kaçırma gibi endişeye kapılmadan üst sınırdan serbestçe satışlarını gerçekleştirir.
8. Sistem, Black List'teki rezervasyonları kabul etmeyerek kullanıcıyı uyarır. Böylece bu kişilerin otele gelme girişimleri başlangıç aşamasında önlenmiş olur.

9. 'Traces' (işaret bırakma) yöntemiyle herhangi bir tarihe ve çeşitli departmanlara notlar bırakılarak, gerçekleşecek olayların takibi sağlanabilir.

Resepsiyon Hizmetleri

1. Giriş sırasında misafirlere verilen otel kartıyla misafirler yanlarında para taşımadan her türlü harcama yapabilmekte, aynı kartla oda kapılarını açabilmektedir. Kaybolma durumunda eskisi iptal edilerek anında yenisi çıkarılmaktadır.
2. Konuklara rezervasyon aşamasında mesajlar gelebilmektedir. Gelen mesajlar menüye yazılmakta ve konuk check-in olurken uyarı vererek ekranda görünmektedir. Bir şekilde atlansa bile, mesaj odasındaki televizyonun mesaj kanalında uyarı vererek görüntülenmektedir.

Önkasa Hizmetleri

1. Otomatik minibar programıyla odalarda bulunan minibar, kullanıldığı anda hesaba kaydedilmektedir. Böylece hem kaçaklar önlenmekte hem de bu iş için görevlendirilecek personelden tasarruf sağlanmaktadır.
2. Kredi kartıyla yapılan ödemelerde otomatik tahsilatlar mümkündür. Bankaların otellere yerleştirdiği pos makineleriyle tam uyum içinde çalışmaktadırlar.
3. Hesap birçok parçaya bölünebilmektedir. Örneğin faturanın bir kısmı konunun şirketine, diğer kısmı şahsına, geri kalanı belirleyeceği adreslere kesilebilmektedir.
4. Bütün ödeme araçlarıyla hesap tahsili mümkündür. Konuk, aynı hesabı parçalayarak birçok ödeme aracıyla ödeyebilir.
5. Konaklama ücreti basımında Turizm Bakanlığı'nın da önerdiği gibi aylık Merkez Bankası USD kuru baz alınmaktadır.
6. Fatura bilgilendirmeleri Türk Lirası'nın yanısıra yabancı ülke para birimleriyle göstermek de mümkündür. Yabancı ülke konukları ülkemizdeki enflasyon nedeniyle paramızdaki bol sıfırlar nedeniyle hesabı anlamakta güçlük çekmektedirler. Faturayı kendi ülke parasıyla hesaplayıp gösterdiğimizde kolayca anlamakta ve 'kazıklandık' şüphesini atmaktadır. Bu durum, işletmeye güven duymalarını sağlamaktadır.

Telefon Hizmetleri

1. Telefon, sadece görüşme yapmak için kullanılmamaktadır. Konukların kendi kendine uyandırma işlemlerini gerçekleştirmeye 'self wake-up' imkan vermektedir.
2. Uyandırmalarda periyodik uyandırma ayarlanabilmektedir. Örneğin 15 gün kalan misafirin uyandırmaları giriş gününde kodlandığında çıkışına kadar devam etmektedir. Diğer bir örnek toplantı gibi organizasyonlarda grubun adı ve uyandırma saati kodlanmak suretiyle 150 odalık bir grubun uyandırma işlemi 10 sn. gibi kısa bir sürede gerçekleşmektedir.
3. Misafirlere gelen mesajlar oda telefonuna sesli mesaj olarak bırakılabildiği gibi televizyonun mesaj kanalına da yazılmak suretiyle iletilebilmektedir.

2.3.4. Fidelio Programının Dezavantajları

1. Diğer yazılımlara oranla pahalı bir sistemdir. Küçük ve orta ölçekli işletmeler için birim maliyet yüksek olduğundan tercih edilmemektedir.
2. Yabancı yazılım ürünü olduğundan ülkemizden dışarıya milli servet çıkışına yolaçmaktadır.
3. İşletmenin yapısına uygun özel programlar geliştirmek gerektiğinde hemen cevap verilememektedir. Talepler dışarıya iletilmekte gelen cevaba göre uygulamaya konmaktadır.
4. Sistemin kurulum ve kullanımını düşük versiyonlu bilgisayarlar kaldıramamaktadır. Sistemin versiyonuna eklenen yeni programlar sistemin yavaşlamasına yolaçmakta, bilgisayar sisteminin yenilenme gereği doğmaktadır.
5. Kullanım dili İngilizce olduğundan bu dilin bilinmesi gereklidir.

Amerika'da bir çok otelde özellikle Hyatt ve Sheraton gibi zincir işletmelerde tam otomasyon uygulaması sürdürülmektedir. Bunun uygulaması şu şekilde olmaktadır. Konuklar rezervasyon işlemlerini internet aracılığıyla yaptırırken sistem tarafından konfirmasyon numarası verilmektedir. Otele geldiklerinde express check-in denen

makinalar yardımıyla verilen konfirmasyon numarasına girdiklerinde sistem kredi kart numarası yada nakit ücret istemektedir. Belli tutar ödendikten sonra makine tarafından oda kapısının açma, departmanlarda harcama yapma, çıkış gerçekleştirmede kullanma gibi çok amaçlı elektronik bir kart verilmektedir. Misafirin konaklaması sırasında da harcamaları hesabına geçmektedir.

Çıkış işlemi için self check-out terminaller vasıtasıyla çıkış işlemleri yapılmaktadır. Bunun uygulaması ise şu şekilde gerçekleşmektedir: Misafir çıkış için makinaya oda numarasını girip check-out menüsünü seçtiğinde ekranda hesap dökümü görülmektedir. Kredi kartıyla ödeyecekse kredi kart numarası ve şifresini girmekte, nakit ödeyecekse bildirilen miktarı nakit bölümüne atmaktadır. Sonunda çıkış işlemi tamamlar. Aşağıda çıkış işlemi için menü görülmektedir:



Şekil-62 : Tam Otomasyonda Otomatik Check-out Ekranı

<p style="text-align: center;">Room : 606</p> <p>Orhan Batman</p> <p>30/06/2000 Room Service \$ 21.34 30/06/2000 Room 125.00 30/06/2000 Room Tax 7.50 30/06/2000 Movie 7.95 01/07/2000 Room 125.00</p> <p style="text-align: center;"><u>Balance: \$ 310.22</u></p> <p>1.Check-out 2.Next Page</p>	<p style="text-align: center;">Previous Screen 9</p> <p style="text-align: center;">Start Over</p> <p style="text-align: center;"><u>SERVICES</u></p>
--	--

<p>Check-out is complete.</p> <p>Your bill is at the front desk.</p> <p>1.Channel Guide</p>	<p style="text-align: center;">Start Over</p> <p style="text-align: center;"><u>SERVICES</u></p>
--	--

Kaynak : Michael L. KASAVANA-Richard M. BROOKS, Managing Front Office Operations, 4th Edition, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, Michigan-1995, s. 253.

Yapılan araştırmalarda konukların otomatik giriş ve çıkış terminallerini sadece resepsiyon ve önkasanın yoğun olduğu zamanlarda kullandıkları görölmüştür. Otomatik terminaller konuklara tercih imkanı sunmuş buna rağmen konukların tercihleri personelle yüzyüze görüşerek işlemlerini halletmek istemişlerdir. Bu da göstermektedir ki hizmet sektöründe

aslolan insandır ve insanın rolü hiçbir zaman yadsınamayacaktır.¹

Tam otomatik sistemler ülkemizde henüz mevcut değildir. Yukarıda örneğini verdiğimiz benzeri sistemlerin ülkemizde de uygulanmasının yakın gelecekte gerçekleşeceğini umuyoruz. Sistemlerimiz bunu gerçekleştirmeye uygundur. Şuan için sorun ülkemizde turizm alanında yaşanan istikrarsızlıklar ve sektörün sezonluk yapı arzemesi gibi sorunlardır. Yeni ürünler geliştirerek, turizmimizi çeşitlendirme gibi uygulamalara giderek konaklama sektörümüzün çalışmasını 12 aya yayabilirsek düzlüğe çıkabiliriz. Bu konu sadece özel sektörün sorunu olmayıp kamu politikalarıyla da yakından ilgilidir. Sürekli kazanmayan işletmeler ölü yatırım gözüyle bakarak sistemlere ve pahalı olduğu için kalifiye personele yatırım yapmamaktadır. Bu faktörler turizmimizin gelişimini olumsuz etkilemekte, işletmelerde imaj sorunu yaratmakta, ileri teknolojilerin uygulanması gecikmektedir.

¹ Richard M. BROOKS-Michael L. KASAVANA, *a.g.e.*, ss. 170-253.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BEŞ YILDIZLI BİR OTELDE UYGULAMA

KLASSIS RESORT OTELİ

1. TANITIM VE GENEL ÖZELLİKLER

Klassis Resort Otel, Marmara Denizi kıyısında ve İstanbul'a 90 km. mesafededir. Bu özelliğiyle özellikle İstanbul'da yaşayan konuklarına şehrin dışında tatil imkanı sunmaktadır. Ana yollara olan yakınlığıyla konuklarının ev ve işyelerine istedikleri an ulaşabilecekleri konumdadır. Kısacası 'ne evden uzak nede şehrin içinde' olan konumuyla avantajlı bir durumdadır.

Anadolu medeniyetlerinden Yunan, Roma, Selçuk ve Osmanlı mimarilerinin özgün bir sentezi ile oluşturulan Klassis Resort Otel, kendine özgü mimari yapıya ve dekora sahiptir. Yılın 12 ayında yerli ve yabancı müşterilerine eğlence, dinlence, sağlık, spor hizmetleri uluslar arası kongrelerde teknolojinin son sistemleriyle hizmet vermektedir.

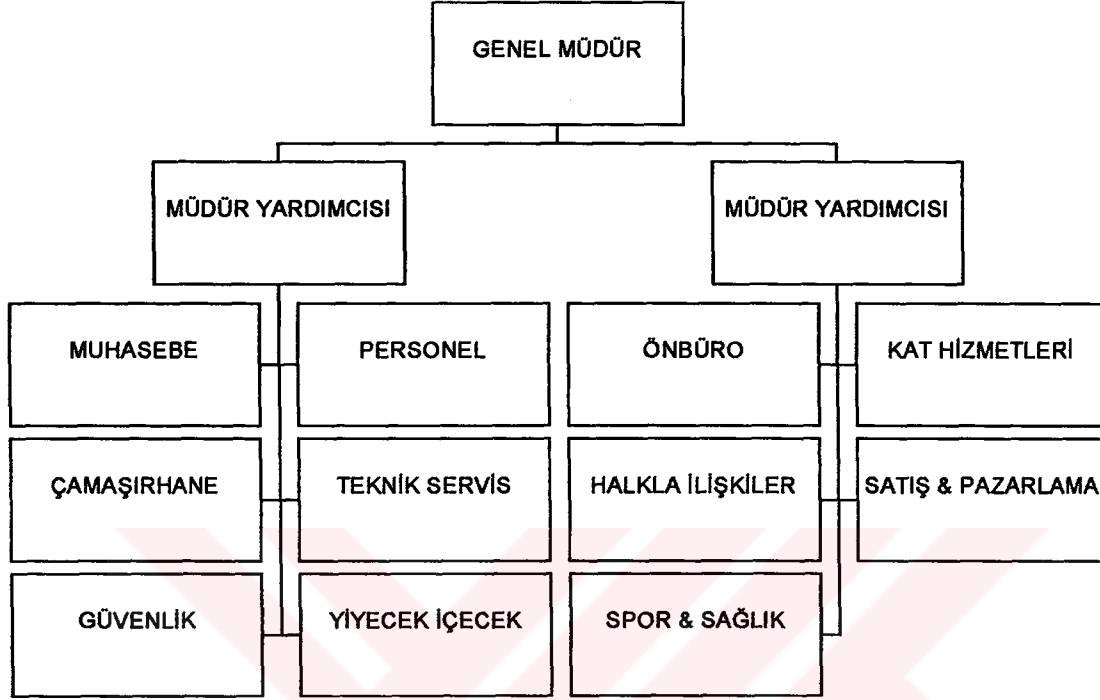
Otel işletmesi 304 oda, 628 yatak ve 5 yıldızlı bir işletmedir. Konaklama bölümü 3 bölümden oluşmaktadır. Bahçe villalar (bahçe manzaralı apartlar), havuz villalar (havuz ve deniz manzaralı apartlar) ve ana bina.

2. ORGANİZASYON YAPISI

Klassis Resort Oteli'nde yönetimin en üst kademesinde bir genel müdür ve ona bağlı iki genel müdür yardımcısı bulunur. İşletmenin departmanlaşması müşteri temeline göre yapılandığından genel müdür yardımcıları da faaliyet alanlarına ve hizmet alanlarına göre hizmet vermektedir. Bunlar şu şekildedir: Faaliyet alanları önbüro, kat hizmetleri, halkla ilişkiler, satış & pazarlama, spor & sağlık departmanlarıdır. Hizmet alanları ise muhasebe, personel, çamaşırhane, teknik servis, güvenlik ve yiyecek-içecek departmanlarıdır. Servis bölümünün faaliyet alanı içinde olmasına rağmen yiyecek-içecek bölümüyle aynı değerlendirildiği için hizmet alanlarında değerlendirilmiştir.

Üst yönetim kendi arasında yatay bir yönetim örgütlenmesi varken alt kademelerde doğrusal bir yönetim anlayışı hakimdir. Herhangi bir departman yöneticisi kendi bölümünden olmayan bir personeli görevlendirebilir, ona emir verebilir. İşlerin daha akıcı yürümesi açısından iyi bir yol olarak görülmektedir. Yetki kargaşasına yolaçmadığı sürece bir çok faydalı tarafı görülmektedir.

Şekil-63 : Klassis Resort Otel Organizasyon Şeması



3. MÜŞTERİ ANALİZİ VE FİYAT POLİTİKASI

Klassis Resort Otel'i'nin ücret ve fiyat politikaları için müşteri profillerini incelememiz gerekmektedir. Fiyatlandırmalarda diğer beş yıldızlı otel işletmelerinde olduğu gibi en uygun fiyatların belli kurallar çerçevesinde bulunmasıyla oluşturulur. Fiyatlandırmalarda hitabedilen pazarın, hedef kitlenin, mali politikaların etkisi olmaktadır. Müşteri seçiminde seçici davranılmakta belli bir kalitenin altına inilmemektedir. Hedef çok satmak değil kalite pazarlamaktır. Müşteri profiline göre alternatif fiyatlandırmalar yapıldığından müşteri profilini irdeleyelim.

Klassis Otel müşterileri;

1. Münferit müşteriler,
2. Şirketler,

3. Yerli/Yabancı seyahat acenteleri aracılığıyla gelenler,
4. Klassis üyeleri,
5. Kongre müşterileri.

Münferit Müşteriler İçin Fiyatlandırma : Münferit müşteriler rezervasyonlu gelebildiği gibi walk-in dediğimiz rezervasyon yaptırmadan çat kapı şeklinde de gelebilmektedir. Her ne şekilde gelirse gelsin her iki grup için fiyatlar aynı olmakla birlikte bazı özellikler taşımaktadır.

Tek günlük kalıŖlarda kapı fiyatı uygulanır. Bir günü aşan konaklamalarda 'Paket Program' olarak nitelendirilen indirimli periyot başlar. Örneğin 'standart' tipli 1 double oda BB olarak günlük kalıŖta 210 USD'dir. Eğer iki gün kalınırsa % 35'lik bir indirimle gün başına 137 USD'ye düşer. Konaklama süresi uzadıkça indirim oranları da artmaktadır. Bunun yanı sıra tek günlük kalıŖlarda Ticaret ve Sanayi Odası, Boğaziçi Üniversitesi Mezunları, Türk Tabipler Birliği mensuplarına konaklamadan % 25 indirim uygulanmaktadır. Sarı Basın Kartı sahiplerine ise konaklamalarda % 50, extra harcamalarında % 30 indirim uygulanmaktadır.

Konaklamalarda balayı, doğum günü, evlilik yıldönümü gibi kutlamalarda odalara çeşitli ikramlar gönderilmektedir.

Şirketler İçin Fiyatlandırma : İşletme, sanayi merkezlerine olan yakınlığı ve uyguladığı özel fiyatlandırmalar sebebiyle yakınlarında bulunan şirket çalışanları ve şirketlerin misafirlerini de ağırlamaktadır. Örneğin Enron, ABB, Botaş, Trakya Elektrik, UEİ Power gibi şirketlerde özel anlaşmalar yapmış ve bu şirketlerden gelen rezervasyonlarda çok uygun fiyatlar verilmiştir.

Genelde şirket çalışanları için uzun süre konaklamalarda 'Uzun Dönem Paket Fiyatları' adında özel fiyatlar da hazırlanmış (aylık, üç aylık, altı aylık ve yıllık gibi) ve şirket çalışanları büyük rağbet göstermiştir.

Aşağıda Gümüşsuyu Halı ve Yer Kaplamaları San. Tic. A.Ş. ile Klassis Resort Hotel arasında yapılan bir anlaşma örneği görülmektedir.

Şekil-64 : Şirket Anlaşma Örneği

ŞİRKET KONTRATI

TO : GÜMÜŞSUYU HALI VE YER KAPLAMALARI SAN. TİC. A.Ş.
ATTN : MEMDUH CİNER
DATE : 20.01.1999
FAX : 0212 548 90 90

SAYIN CİNER,

Klassis Resort Hotel'de 01.09.2000 tarihine kadar şirketinize uygulanacak özel anlaşma fiyatları aşağıda bilgilerinize sunulmuştur.

ÖZEL ŞİRKET ANLAŞMASI

İş bu anlaşma Dereboyu Yolu 34660 Halkalı/İSTANBUL adresinde bulunan GÜMÜŞSUYU HALI VE YER KAPLAMALARI SAN. TİC. A.Ş. (firma) ile KLASSİS RESORT HOTEL arasında yetkili şahısların imzaları ile geçerlilik kazanacak olup 01.09.2000 tarihine kadar geçerlidir.

AFİŞE FİYATLAR

	<u>SGL</u>	<u>DBL</u>
STANDART ODA	185 USD	215 USD
ÖZEL ODA	210 USD	240 USD
GARDEN VİLLA (4 PAX)	370 USD	
POOL VİLLA (4 PAX)	430 USD	

ŞİRKET FİYATLARI

	<u>SGL</u>	<u>DBL</u>	<u>15-30 Gün</u>		<u>30-60 Gün</u>		<u>60 Gün Üzeri</u>	
			<u>Sgl</u>	<u>Dbl</u>	<u>Sgl</u>	<u>Dbl</u>	<u>Sgl</u>	<u>Dbl</u>
STANDART ODA	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
ÖZEL ODA	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
GARDEN VİLLA (4 PAX)	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
POOL VİLLA (4 PAX)	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX

- Yukarıda belirtilen fiyatlara büfe kahvaltı, KDV ve servis dahildir. (KDV oranında meydana gelebilecek değişiklikler fiyatlara yansımaktadır.)
- İlave kişi başı farkı 30 USD / Günlük'dür. (Kahvaltı ve KDV dahildir.)

1. Rezervasyonları şirketinizin anteli kağıdı ile 0212 727 40 49 no.lu faxtan rezervasyon departmanına yaptırabilirsiniz. Aşağıda bildireceğiniz kişiler şirketiniz adına rezervasyon yaptırmaya yetkilidirler.
2. Rezervasyonlarımız otelin doluluk durumuna göre konfirme edilecektir.
3. Rezervasyonlar aynı gün saat 18:00'a kadar opsiyonlu olup, 18:00'dan sonraki girişler için yazılı şirket garantisi gerekmektedir.

4. Garantili rezervasyonlar yada rezervasyon günü 18:00'a kadar yapılmayan iptallerde, şirketiniz belirtilen ilk gece ücretini ödemeyi kabul eder.
5. Ödeme fatura ibrazından itibaren 15 gün içerisinde yapılacaktır.
6. Şirket 1 yıl içinde gerçekleştireceği geceleme potansiyelini geceleme olarak öngörmektedir.
7. Otel, potansiyel sağlanamadığı takdirde bu fiyatları değiştirme hakkına sahiptir.
8. Her iki tarafa, yazılı olarak 15 gün önceden haber vermek şartı ile anlaşmayı iptal edebilir.
9. Uzun dönem fiyatları bayram, yılbaşı gibi özel günlerde paket fiyatlar çıkması nedeni ile kullanılmamaktadır. Özel şirket fiyatları kullanılacaktır.

ŞİRKET

Yetkili Kişi : Memduh CİNER
Görevi : Pazarlama Müdürü
Tel No : 0212 548 75 80
Fax No : 0212 548 90 90
Tarih : 20.01.1999
İmza :

KLASSİS RESORT HOTEL

Yetkili Kişi : İnci DANIŞ BULCAN
Görevi : Club Mdr. Yrd.
Tel No : 0212 748 46 00
Fax No : 0212 748 46 43
Tarih : 20.01.1999
İmza :

Yerli/Yabancı Seyahat Acenteleri Aracılığıyla Gelenler : Yerli ve yabancı acentelerle sözleşmeler yapılmaktadır. Acentenin yollayacağı müşteri potansiyeline göre acenteye verilen fiyat değişmektedir. Bu fiyatlandırmaya 'TT' (Inclusive Tour) fiyatlar denmektedir. Bu fiyatlar yabancı müşteri getirecek acentelere yönelik olmaktadır. Bu uygulamada acentelerle karşılıklı anlaşma ile kapı fiyatından oldukça düşük fiyatlar verilmektedir. Acenteler serbestçe uygulayacağı fiyatı kendisi belirlemektedir. Otel konaklayan müşteri karşılığında alacağı miktarı takibetmektedir. Fakat acentelerin vereceği fiyatlar otelin uyguladığı fiyatları geçememektedir. Bununla müşteriler korunmaya çalışılmaktadır.

Yerli acentelerle olan uygulama ise belli satışlar üzerinden komisyon ödenmesidir. İster acente kanalıyla gelsin ister münferiden gelsin müşterilerin ödeyeceği ücret aynıdır. Acentelerin kazancı, otelin ödediği komisyonlardır. Müşteri portföyü yüksek olan acentelere diğerlerine göre daha yüksek komisyon oranları uygulanabilmektedir. Satış ve pazarlama işlevi acentelerin asli görevi olduğundan, otel bu yönde daha fazla kaynak ayırmak istememekte bu görevi acentelere yaptırmak istemektedir.

Aşağıda Arar Tours Acentesi ile Klassis Turz. İşl. A.Ş. arasında yapılan bir anlaşma yer almaktadır;

ŞEKİL-65 : Acente Anlaşma Örneği

GRUP KONTRATI

İş bu kontrat Cumhuriyet Cad. 279/6 Harbiye / İSTANBUL adresinde bulunan ARAR TOURS (Bundan Böyle Acente Olarak Anılacaktır) ile, Salih Tozan Sok. No : 13 Mecidiyeköy / İSTANBUL adresinde bulunan SSİS TURİZM İŞL. A.Ş. (Bundan Böyle Otelci Olarak Anılacaktır) arasında, Silivri - İSTANBUL adresinde bulunan KLASSİS RESORT HOTEL'in Acenteye vereceği kontenjan, hizmet, servis ve fiyatlarını belirlemek amacıyla 01.Kasım.1998'den 31.Ekim. 1999'a kadar olan süreyi kapsayacak şekilde 11.06.1998 tarihinde imzalanmıştır.

MADDE 1

Otelci, Acenteye broşür çalışmalarında kullanılmak üzere geçerli olacak aşağıdaki özel fiyatları uygulayacaktır.

KLASSİS RESORT HOTEL (*****)

1998/1999 Kış Sezonunda Geçerli Olacak Fiyatlar :

01.11.1998 - 31.03.1999
Single Oda BB XX USD
Double Oda BB XX USD
HB. Suppl. PP XX USD
Add. Bed BB XX USD

1999 Yaz Sezonunda Geçerli Olacak Fiyatlar

01.04.1999 - 31.10.1999
Single Oda BB XX USD
Double Oda BB XX USD
HB. Suppl. PP XX USD
Add. Bed BB XX USD

- 1998/1999 dönemi İspanyol ve Güney Amerika pazarı broşürleri için acentenize uygulanacak olan fiyatlardır.
- Yukarıdaki fiyatlar net olup Büfe Kahvaltı, KDV ve Servis dahildir.
- Anne Baba odasında kalan 0-9 yaş çocuklardan oda-kahvaltı ücreti alınmaz.
- Klassis Resort Hotel Lavniun Sağlık Merkezi Paketlerine ait fiyatlardan acentenize % 20 komisyon verilecektir.
- Havaaalanı-Otel-Havaalanı transferleri ve hergün Klassis Resort Hotel ve İstanbul arasında servis ücretsizdir.
- Klassis Resort Hotel'de konaklayan misafirleriniz açık ve kapalı yüzme havuzları, tenis-squash kortları, windsurf, bilardo, buz pateni (kış aylarında), aerobik, su egzersizleri, step, casino ve diskoyu ücretsiz olarak kullanabilirler.

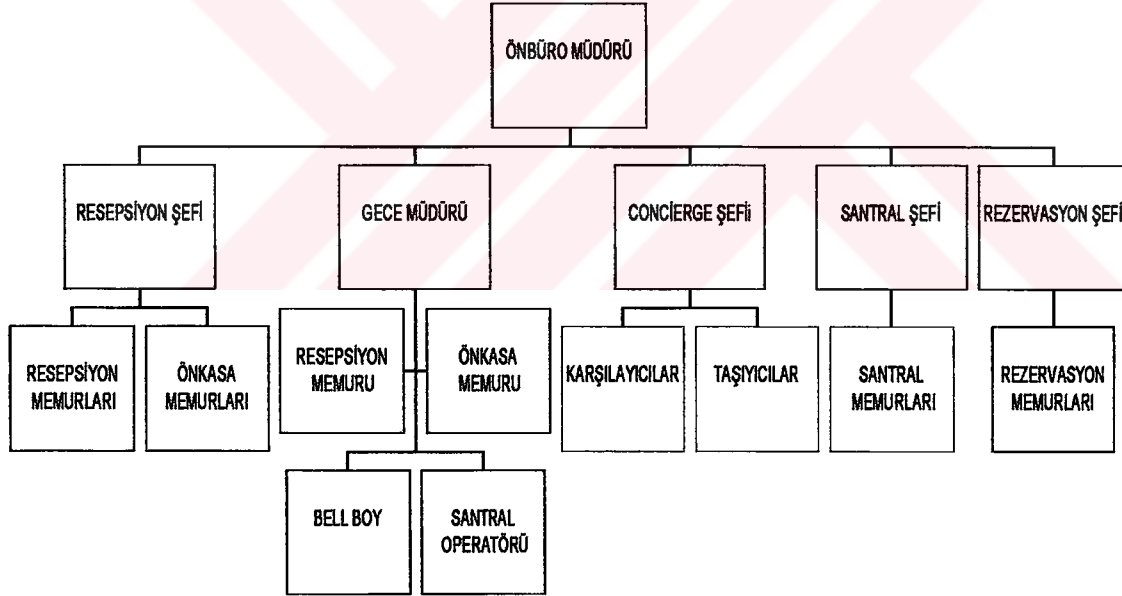
MADDE 2

Acentenizin otelde organize edeceği tüm incentive, kongre ve seminer gruplarında Otel ile Acente bazında

Comp (Complimentary) Üyeler : Otel misafiri olarak kalırlar. Konaklama yada extra harcamaları için kendilerinden ücret alınmaz. Örneğin ülkemizdeki bazı sanatçılar (İbrahim Tatlıses, Kayahan Acar gibi) ve bölgede görevli Emniyet Müdürü, Milli Eğitim Müdürü, Belediye Başkanı, Hakim gibi kişilere uygulanmaktadır.

Kongre Müşterileri : İşletme, yerli ve yabancı kongre turizmine büyük önem vermektedir. Kongre düzenlemek isteyenleri bazı avantajlar sağlayarak desteklemektedir. Ülkemizde turizm sezonluk bir yapı arz etmektedir. Özellikle düşük sezonda toplantı ve kongreler işletme için can simidi olmaktadır. Toplantı salonları ayrıca bölgeden gelen taleplere göre nişan, düğün gibi aktiviteler için kiraya verilmektedir.

Şekil-66 : Klassis Resort Oteli Önbüro Organizasyonu



4. ÖNBÜRO FAALİYETLERİ

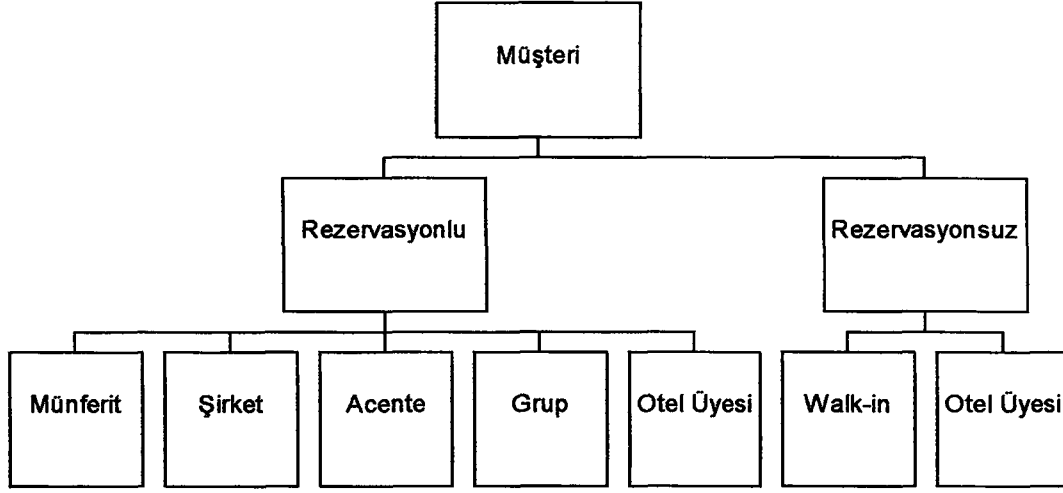
Klassis Resort Oteli önbüro departmanında 3 şift (vardiya) uygulanmakta olup saatleri şöyledir. Sabah şifti : 08:30-17:30, Akşam şifti : 16:30-01:30, Gece şifti : 00:30-09:30. Görev devretmelerde kopukluk olmaması için şiftler birer saat içiçe geçmiştir. Göreve başlamadan önce her şift kısa bir toplantı yapar. Toplantıda o şifte çalışacak bölümün elemanları (rezervasyon, resepsiyon, önkasa, concierge, santral) bulunur. Önbüro müdür yardımcısı tarafından kısa bir brifing verilir. Konaklayan, gelecek, gidecek ve oteldeki önemli olaylar, varsa VIP kişiler duyurulur. Kısacası genel durum değerlendirmesi yapılır. Personel kılık kıyafetini son defa kontrol eder. Kendisine bırakılan mesaj olup olmadığını kontrol eder. Memorandum panosunu okuyarak o günkü ve ilerideki olaylar hakkında bilgi sahibi olur. Çalışmasında kullanacağı matbu evrak, kalem, kağıt gibi malzeme kontrolü yapar. Gazeteye kısa bir gözatarak aktüel olaylar hakkında bilgi sahibi olur. Varsa sorunlarından sıyrılarak yüksek moralle işe başlar.

4.1. Rezervasyon

Rezervasyonist, şift toplantısına katılıp kontrollerini yaptıktan sonra gelecek konukların özel istekleri olup olmadığını kontrol eder. Özel istekler varsa ilgili departmanlara bildirir.

Klassis Resort Otelin'deki rezervasyon hizmetlerini incelememiz için otele geliş şekline göre müşterileri incelememiz gerekir.

Şekil-67 : Klassis Resort Otel Geliş Şekline Göre Müşteri Yapısı



Konaklamalar genelde rezervasyonlu olmaktadır. Bu nedenle rezervasyon bölümüne büyük sorumluluk düşmekte, görevinde titiz olmasını gerektirmektedir. Büyük organizasyonlara ağırlık verildiğinden hiç umulmadık bir zamanda dahi otel dolu olabilmektedir. Uzun süre araba kullanmış ve dinlenmeyi hakettiğinizi düşündüğünüz bir anda konaklamak istediğiniz otelin dolu olmasından daha kötü bir şey olamaz. Misafirler bu gibi durumlarla sıkça karşılaştıklarından gelmeden önce rezervasyon yaptırmayı tercih etmektedir. Konaklamalarda balayı, evlilik yıldönümü, doğum günü kutlamaları ve otel üyeleri için otele gelmeden önce odalarına çiçek, şampanya, şarap, meyve sepeti gibi ikramlar gitmekte ve bu tür komplimanlar misafirlerin çok hoşuna gitmektedir. Bunun bilgisi rezervasyon aşamasında alınmaktadır. Daha önce konaklamış misafirlere kaldıkları ve alışkın oldukları odalar verilmektedir. Böylece misafirler otele alıştırmakta ve evlerindeymiş havası verilmeye çalışılmaktadır. Rezervasyon yaptıran tüm münferit misafirler için bilgisayardan rezervasyon formu çıkarılmakta ve özelliği olan odalara (balayı, evlilik yıldönümü gibi) notlar ayrıca belirtilmektedir. Bu formlar dosyaya alfabetik olarak dizilmekte ve resepsiyonistler şifte başlamadan önce formları incelemektedir. Aşağıda rezervasyon formu örneği görülmektedir. Tüm bunların yanı sıra rezervasyonsuz konaklamalara da önem verilmekte ve müşteri mutluluğu için ne gerekiyorsa yapılmaktadır.

Şekil-68 : Klassis Resort Oteli Rezervasyon Formu

<u>REZERVASYON FORMU</u>	
Misafirin Soyadı - Adı : ZENGİN BURHANETTİN	
Münferit :	X
Acente :	
Şirket :	
Üye :	
Giriş Tarihi :	01.10.2000
Çıkış Tarihi :	10.10.2000
Giriş Saati :	19:00
Oda No. :	267
Oda Tipi :	ÖZEL ODA
Oda Sayısı :	1
Kişi Sayısı :	2 BÜYÜK 0 ÇOCUK
Pansiyon Durumu :	HB
Telefon :	0 264 252 69 45 - 0 532 441 80 81
Fax :	0 264 255 69 41
Rezerve :	KENDİSİ
Ödeme Durumu :	VC 4546 3450 1287 0098 07/02
Notlar :	EVLİLİK YILDÖNÜMÜ, ODASINA MEYVE SEPETİ GİDECEK. CHECK-IN'DE HALKLA İLİŞKİLERE HABER VERİLECEK.

Toplantı grupları ve kongre organizasyonları gibi büyük organizasyonlarda daha evvelden bir takım ön hazırlıklar yapılmaktadır. Departman müdürleri genel müdürün başkanlığında her hafta toplantı yapmaktadırlar. Bu toplantılarda genel durum değerlendirmesi

yapılmakta, otelin genel durumu, rezervasyon yoğunluğu, gelecek gruplar için alınacak düzenler görüşülmekte ve geleceğe ait projeksiyonlarda bulunmaktadır. Satış ve Pazarlama departmanı acente ve şirketlerle grup anlaşmaları yapmaktadır. Bütün anlaşmaları rezervasyon bölümüyle takibetmekte, kesinleşen grupları memorandumlarla 15 gün önceden departmanlara duyurmaktadır. Aşağıda, Turkcell firmasının Klassis Resort Hotel'de düzenleyeceği toplantıya binaen yapılan bir anlaşma örneği görülmektedir;

Şekil-69 : Grup Anlaşma Örneği

<u>GRUP ANLAŞMASI</u>	
TO	: TURKCELL
ATT	: OSMAN ÖZBOSTAN
FROM	: KLASSIS RESORT HOTEL
DATE	: 02.02.2000-07-22
TEL	: 0216 313 13 14
FAX	: 0216 313 19 99 - 0216 313 10 10
Sayın ÖZBOSTAN,	
04-06.02.2000 tarihlerinde Klassis Resort Hotel'de gerçekleştirilecek konaklamalı toplantı grubunuz ile ilgili aşağıda detayları sunulan kontratınızın imzalanarak geri faksalamanızı rica ederiz.	
<u>KONTRAT:</u>	
İş bu kontrat Turkcell Plaza Meşrutı No: 153 Tepebaşı-İstanbul adresinde bulunan Turkcell (bundan böyle şirket olarak anılacaktır) ile Salih Tozan Sok. İyigün İş Merkezi No:1 Mecidiyeköy-İstanbul adresinde bulunan Klassis Turizm İşl. A.Ş. (bundan böyle otel olarak anılacaktır) arasında 04-06.02.2000 tarihlerindeki grubunun Klassis Resort Hotel'de konaklamasında uygulanacak fiyatları, verilecek hizmet ve servisleri belirlemek üzere 15.01.2000 tarihinde imzalanmıştır.	
<u>MADDE 1</u>	
Otel, şirketin bu grubu için aşağıdaki belirtilen oda sayılarını, belirtilen tarih ve fiyatlarla uygulamayı kabul etmiştir.	
• Grubun odalara giriş ve çıkış saatleri ve oda sayıları;	
04.02.2000	06.02.2000
Giriş : 09:00	Çıkış : 06.02.2000
04.02.2000	1 Double+16 Single Oda
05.02.2000	1 Double+16 Single Oda
Standart Single Room BB 135 USD	
Standart Double Room BB 185 USD	

İlave Kişi

BB 30 USD

- Fiyatlarımıza açık büfe kahvaltı, KDV ve servis dahildir.

AÇIKLAMALAR

- 05.02.2000 tarihinde saat: 20:00'de gruba 1 hat bowling 1 saat free olarak verilecektir.
- Basketbol için kullanılan toptan ücret alınmayacaktır.
- Squash salonu ve tenis kortu ücretsiz olup, talep olduğu takdirde malzemeler de ücretsiz olarak verilecektir.
- Grubun Dementia Gece Club'a gitmesi halinde giriş ücreti dahil ilk yerli içki 4.500.000 TL, ilk yabancı içki 5.000.000 TL tutarı şirkete fatura edilecektir. Extralar ise misafirlerin oda hesabına girilmiştir.

MADDE 2

Otel, şirketin bu grubu için aşağıdaki belirtilen tarihlerde alınacak yemekleri, garanti sayılarını ve fiyatları konfirme eder.

ÖĞLE ve AKŞAM YEMEKLERİ

Akşam Yemeği

Tarih : 04-05.02.2000
Yer : Festus
Saat : 19:30
Garanti : 18 kişi
Menü : Otel açık büfesi
Fiyat : 22 USD-Kişi başı
İçki : İçilenler tek adisyonda toplanıp grup hesabına girilecektir.

Öğle Yemeği

Tarih : 04-05-06.02.2000
Yer : Festus
Saat : 12:30-13:30
Garanti : 18 kişi
Menü : Set menü
Fiyat : 20 USD-Kişi başı
İçki : İçilenler tek adisyonda toplanıp grup hesabına girilecektir.

Set Menü İçeriği

04.02.2000 : Bulgurlu Kırmızı Mercimek Çorbası, Piliç Kafkas Kebabı (Kremalı Patates ve Mantar Sote ile), Mevsim Salata, Rokoko.

05.02.2000 : Spaghetti Milanez, Meksika Soslu Piliç Pompay (Patates ile), Göbek Salata, Kup Denmark.

06.02.2000 : Meze Tabagı, Breze Soslu Biftek (Kaşar Peyniri Rendeli Tagliatelle ile), Salata, Ekmek Kadayıfı.

Kaşık

TOPLANTI ve KAHVE MOLALARI

Toplantı

Tarih : 04-05-06.02.2000
Yer : Athrium
Saat : 09:00-18:00
Garanti : 18 kişi
Düzen : U düzeni hazırlanacaktır
Ekipman : 2 adet flipchart, 1 perde-tepegöz, 1 adet Tv ve kasetçalar tarafınıza ücretsiz olarak verilecektir.

Kahve Molası

Tarih : 04-05-06.02.2000
Yer : salon içerisinde
Saat : 09:00-18:00
Garanti : 18 kişi
Nevii : Gün boyu kurabiyeli kahve molası
Fiyat : 13 USD. Kişi başı

MADDE 3

25.01.2000 tarihinden itibaren yukarıdaki Madde 1'de belirtilen oda ve garanti sayılarında azalma olması halinde Otel No-Show uygulama hakkını saklı tutar.

MADDE 4

Grubunuzun organizasyonu boyunca otel dışından yiyecek-içecek maddesi getirilmesi otel yönetimimiz tarafından uygun görülmemektedir.

MADDE 5

Şirket ve otel, organizasyonun ödemesi konusunda aşağıdaki şartlarda anlaşmaya varmışlardır;

Grubun program dahili ödemesi fatura ibrazından itibaren 30 gün içerisinde yapılacaktır. Extralar misafirler tarafından ödenecektir. Ödenmeyen extra garantisi şirket tarafından verilmiştir. Misafirlerden giriş esnasında nakit ödeme yada kredi kartı slibi alınmayacaktır.

Ödemenin şirket tarafından zamanında gerçekleşmemesi halinde ilk ay için % 10, müteakip aylar için % 6 gecikme faizi tahakkuk eder.

MADDE 6

İş bu kontratta çıkabilecek ihtilaflarda TC. Silivri Ticaret Mahkemesi yetkili kılınmıştır.

TURKCELL

KLASSİS TURİZM İŞL. A.Ş.

Osman ÖZBOSTAN

Enver DEMİR

Kongre Mtd.
İmza

Satış & Paz. Mtd.
İmza

Yukarıdaki grup anlaşması gruba ait dosyada bulunmakta ve dosya grubun otele girişinden 1 gün önce rezervasyon dosyasına konmakta, önbüro personeli tarafından incelenmektedir. Grubun ayrılışından itibaren muhasebe tarafından faturası kesilmekte ve yukarıdaki kontratın bir örneğiyle beraber şirkete gönderilmektedir.

Aşağıda da yine aynı grubun grup aktivitesi bulunmaktadır. Satış ve Pazarlama departmanının grup kontratının özeti niteliğinde olan ve tüm departmanlara yayınladığı grup Memorandum örneği görülmektedir. Satış ve Pazarlama departmanı aşağıdaki grup aktivitesini grubun gelişinden 1 hafta önceden yayınlamaktadır.



Şekil-70 : Grup Memorandumu

GRUP MEMORANDUMU	
GRUBUN İSMİ	TURKCELL
ÖDEME DURUMU	Grubun Program Dahili ödemesi fatura ibrazından 30 gün içerisinde yapılacaktır. Extralar misafirler tarafından ödenecektir. Ödenmeyen extralar şirkete fatura edilecektir. Check-in esnasında misafirlerden güvence bedeli olarak nakit ödeme yada kredi kartı alınmayacaktır.
OTELE GİRİŞ TARİHİ / SAATİ	04.02.2000 09:00
OTELDEN AYRILIŞ TARİHİ / SAATİ	06.02.2000 18:00
ZİYARET NEDENİ	TOPLANTI
FİRMA	TURKCELL
GRUP YETKİLİSİ	OSMAN ÖZBOSTAN
<p><u>04.02.2000</u> 09:00-18:00 Toplantı-Athrium-18 Kişi 09:00-18:00 Kahve Molası-Salon İçi-18 Kişi 12:30-13:30 Öğle Yemeği-Festus Restoran-18 Kişi 19:30-23:00 Akşam Yemeği-Cedrus Restoran-18 Kişi</p> <p><u>05.02.2000</u> 07:30-09:00 Kahvaltı-Festus Prive-18 Kişi 09:00-18:00 Toplantı-Athrium-18 Kişi 09:00-18:00 Kahve Molası-Salon İçi-18 Kişi 12:30-13:30 Öğle Yemeği-Festus Salon-18 Kişi 19:30-22:30 Akşam Yemeği-Actium Cafe-18 Kişi</p> <p><u>06.02.2000</u> 07:30-09:00 Kahvaltı-Festus Prive-18 Kişi 09:00-18:00 Toplantı-Athrium-18 Kişi 09:00-18:00 Kahve Molası-Salon İçi-18 Kişi 12:30-13:30 Öğle Yemeği-Festus Salon-18 Kişi</p> <p>ACIKLAMALAR</p> <ul style="list-style-type: none">• Gruba 1 hat bowling, 05.02.2000'de saat 23:00'de 1 saat free olarak verilecektir.• Basketbol için kullanılan toptan ücret alınmayacaktır.• Squash salonu ve tenis kortu ücretsiz olup; talep olduğu takdirde raketler de ücretsiz olarak verilecektir.• Grubun Dementia Gece Klübü'ne gitmesi halinde giriş ücreti dahil ilk yerli içki 4.500.000 TL, ilk yabancı içki 5.000.000 TL tutarı firmaya fatura edilecektir. Extralar ise misafirlerin oda hesabına girilecektir.• Grubun set menü öğle yemekleri aşağıdaki gibidir; <p>04.02.2000 : Bulgurlu Kırmızı Mercimek Çorbası, Piliç Kafkas Kebabı (Kremalı Patates ve Mantar Sote ile), Mevsim Salata, Rokoko. 05.02.2000 : Spagetti Milanez, Meksika Soslu Piliç Pompay (Patates ile), Göbek Salata, Kup Denmark. 06.02.2000 : Meze Tabağı, Breze Soslu Biftek (Kaşar Peyniri Rendeli Tagliatelle ile), Kaşık Salata, Ekmek Kadayifi.</p> <p>Onur GENÇAY 16.01.2000</p>	

Rezervasyon bölümü talep edilen oda tiplerine göre 1 gece önceden ertesi günü gelecek olan grup ve münferit odaları bloke ederek odalandırır. Rezervasyon dosyasını son kez gözden geçirir kontrol etmesi için önbüro müdürüne yada yardımcısına teslim eder.

4.2. Resepsiyon

Konukların karşılanması ve ilk izlenim oldukça önemlidir. İlk izlenim genelde son kanaati meydana getirir. Bu nedenle resepsiyonun ayrı bir önemi vardır. İyi bir resepsiyonist zeki, kültürlü, kıvrak ve hazırcevap kimselerdir. Vardiyasına başlayan resepsiyonist konaklayan, gelecek konukları inceler. Kirli odalar varsa housekeeping ile temasa geçerek temizlenmesini sağlar. Oda envanterini sürekli kontrol eder ve elinin altında satışa hazır oda bulundurur. Rezervasyon dosyasını kontrol ederek gelecek konukların özel istekleri, mesajları, bloke edilen odalarının boş ve temiz olup olmadığını kontrol eder.

Kapıdan giren misafiri gülyüzlü selamlar ve ismini öğrenir. Doldurması için kendisine konaklama belgesi verir. Rezervasyon dosyasından rezervasyon formunu çıkarır. İsminden bilgisayara girerek form ile karşılaştırır. Otelde harcamalarında kullanacağı harcama kartı hazırlar. Bavul durumuna göre depozit alıp almayacağına karar verir. Konaklama belgesini dolduran misafire giriş-çıkış tarihini, kaç kişi olduklarını, oda fiyatı ve pansiyon durumunu tekrar ederek misafirle mutabık kalır. İstenen oda tipinden boş ve temiz oda vererek iyi tatiller temennisiyle bellboy nezaretinde odasına gönderir.

Rezervasyonlu konuklarda durum yukarıdaki gibiyken rezervasyonsuz gelen konuklarda şu şekilde bir süreç izlenir;

Rezervasyonsuz olarak otele gelip oda talebinde bulunan misafirlere deskte çalışan bütün personel oda vermek yetkisine sahiptir. Bunu yapabilmek için otelin doluluk durumu ve özel konular hakkında eksiksiz bilgi sahibi olmak gerekir.

Otelde oda olsa dahi oda talepleri geri çevrilecek kişiler;

- Rus-Romen gibi hayat kadınlarıyla gelenler,
- Görünüşleri ve davranışları açısından konaklamakta olan misafirlerimizi rahatsız edecek kişiler,
- Ödeme konusunda güvenilir olmayanlar,
- Black List'te bulunanlar.
- Otel standardına uymayan her türlü insan görevli resepsiyonistler tarafından geri çevrilir.

Yukarıdaki noktalara dikkat edildikten sonra misafirin oda talebi uygun bulunursa izlenecek yol şu şekildedir;

- Misafire kaç kişi oldukları sorulur,
- Kaç gece kalmak istedikleri öğrenilir,
- Misafire oda tipleri ve fiyat seçenekleri hakkında bilgi verilir,
- Özellikle düşündükleri bir oda tipi veya blok, kat olup olmadığı sorulur,
- Misafir indirim kategorilerinden birine giriyorsa (sanayi odası, tabipler odası gibi) kimliği alınarak fotokopisi çekilerek konaklama belgesine zımbalanır,
- Misafirin özel bir durumu (balayı, evlilik yıldönümü, doğum günü vs.) olup olmadığı misafirle yapılan seviyeli sohbet sırasında öğrenilmeye çalışılır,
- Bütün bu bilgiler düşünülerek Fidelio sistemindeki F3 fonksiyon tuşundan boş odalar menüsü yardımıyla,

Date; uygun tarih girilir,

Days; misafirin konaklamak istediği gün sayısı girilir,

Room Type; varsa misafirin talep ettiği, yoksa bizim misafire tavsiye ettiğimiz oda tipi girilir.

- Bavul durumuna göre depozit alımı alınmayacağına karar verilir.
- Otel harcama kartı hazırlanarak imzalatılır,

- İyi tatiller, dinlenceler gibi dilekle bellboy nezaretinde odasına gönderilir.¹

Yukarıdakilere ilaveten giriş yapan önemli kişiler check-in esnasında halkla ilişkilere, önbüro müdürüne yada genel müdüre haber verilerek özel ilgilenilmesi sağlanır.

Aşağıda Klassis Resort Oteli'nde kullanılan konaklama belgesi örneği görülmektedir;



¹ Önbüro Personeli Eğitim Kitapçığı, Klassis Resort Hotel, İstanbul-1996.

Şekil-71 : Klassis Resort Oteli Konaklama Belgesi

KLASSIS RESORT HOTEL KONAKLAMA BELGESİ REGISTRATION CARD		ROOM		PAX	IN	OUT
Soyadı : <i>Surname</i> :	Adı : <i>Name</i> :			Room	Breakfast	Meals
Adresi : <i>Address</i> :				\$	\$	\$
Telefonlar : <i>Phones</i> :	Fax : <i>Telefax</i> :			Notes :		
Doğum Yeri & Tarihi : <i>Date Place of Birth</i> :	Uyruğu : <i>Nationality</i>			Cash :	Card :	
Mesleği : <i>Occupation</i> :	Firma : <i>Company</i> :			Depozit/Deposit :		
Berberindeki 10 yaş üzeri kişiler <i>Accompanying persons over 10 years</i>	Para, mücevher ve değerli eşyaların kaybından otel sorumlu tutulamaz. eşyaların korunmasına mahsus kasa misafirlerimizin emrindedir. <i>The management can not be held res- ponsible for any loss of money, je- wellery or valuables. Safe deposit boxes are available for our guests.</i>			Kimlik No: <i>Pass. No:</i>		
1.				Türü : <i>Type :</i>	Tarih: <i>Date:</i>	
2.				IMZA / <i>Signature</i>		
3.						
Berberindeki 10 yaş altı kişiler <i>Accompanying under 10 years</i>						
1.						
2.						
C/in Time	C/in Clerk	Kontrol				

4.3. Önkasa

Fidelio Sistemi işlemlerin çoğunu tamamladığından kasiyerlere fazlaca iş düşmemektedir. Şift toplantısını tamamlayan kasiyer kasasını sayar ve imza karşılığı teslim alır. Kasada kasa avansı olarak bir miktar TL, DM ve USD olarak para bulunur. Tatillerini tamamlayan misafirler direkt ülkelerine uçtuklarından ellerinde TL kalmasını istememektedirler. Bu nedenle Dolar yada Mark olarak para üstü verildiğinde memnun olmaktadırlar. Kasiyer kasasını saydıktan sonra kasasında Türk Lirası ve döviz olarak bozuk para olup olmadığını kontrol eder. Şayet yoksa muhasebeden bozuk para temin eder.

Otelde kalmakta olan ve gidecek konukların listesini inceler. Saat 12:00 olduğu halde çıkmayan konuklar varsa ne zaman çıkacaklarını öğrenir. Konuklar eğer geç ayrılacaklarsa ve otelin durumu müsaitse çıkış saatlerini departure time (çıkış zamanı) bölümüne kaydeder. Eğer otelin durumu müsait değilse uygun bir dille durumu izah eder ve değişik öneriler getirir. Örneğin '- Efendim girişlerimiz var. Eğer arzu ederseniz eşyalarınızı konsiyerje alalım çıkış yaparken eşyalarınızı konsiyerjden alabilirsiniz. Hesabınızı da açık tutalım, otel aktivitelerinden faydalanmaya devam edebilirsiniz.' gibi öneriler getirir. Saati geldiği halde çıkışını aynı gün içerisinde uzatmaya late check-out (geç çıkış) denir. Misafire extra ücret basılmamaktadır. Misafir bu süre içerisinde zaten extra harcamalar yapmaktadır. Önemli olan müşteri mutluluğudur ve bu durumda müşteri mutlu olmaktadır.

Çıkış için önkasaya gelen misafir uygun bir dille selamlanır. Konaklamadan memnun kalıp kalmadığı sorulur. Eğer sorunları varsa halkla ilişkiler departmanına haber verilerek sorununa çözüm aranır. Her odada anket formu bulunmaktadır. Şayet o formu doldurmamışsa kendisine bir anket formu verilerek doldurması sağlanır. Duyduğu rahatsızlık nedeniyle kendisinden özür dilenir. Bildirdiği durum nedeniyle kendisine teşekkür edilir ve tekerrür etmemesi için gerekli yerlere iletileceğine dair kendisine güvence verilir. Giriş-çıkış tarihleri kontrol edilerek incelemesi için misafire hesap folyosu verilir. Hesap konusunda misafirle mutabık kaldıktan sonra faturanın kayıtlı olan isme mi yoksa şirkete mi çıkacağı babından sorular sorulur. Çoğu misafir fatura düzenlendikten

sonra değişik isim ve adreslere fatura düzenlenmesini isteyebilmektedir. Bu duruma mahal vermemek için önceden misafire hatırlatılmalıdır.

Kredi kartıyla ödemelerde otomatik makineden alınmıyorsa bankaların her ay yayınlayıp ye işyerlerine gönderdiği stop list'lere bakılarak kredi kartı numarasının burada bulunup bulunmadığı kontrol edilir. Kimlik ve imza kontrolü yapıldıktan sonra imzalatılır.

Euro/Traveller's Cheque gibi ödemelerde de yine kimlik ve imza kontrolleri yapılır ve miktarların limitleri aşmamasına dikkat edilir.

Giriş esnasında misafirlerden bir miktar kaparo alınmışsa bakiye makbuz karşılığı tahsil edilir ve açık fatura kesilir. Giriş esnasında alınan kaparo çıkış esnasında misafirin hesabından fazlaysa aradaki fark tediye makbuzu kesilerek iade edilir. Fatura yine açık kesilerek misafire takdim edilir.

Şekil-72 : Hesap Foliosu Örneği

NIHAT DEMIRTAS		24-26.07.2000
HACIKARA MAH.		3 / 0
ZIYA PASA SOK. 10/10		
BEYPAZARI		
06730 ANKARA		
<hr/>		
Bed & Breakfast (1)	24.07	150.000.000 TL.
Lobby Bar	24.07	4.000.000 TL.
Lobby Bar	24.07	2.000.000 TL.
Telephone 0212 288 01 75	24.07	500.000 TL.
Telephone 0532 441 80 81	25.07	9.000.000 TL.
Pastry Shop	25.07	500.000 TL.
Total		166.000.000 TL.

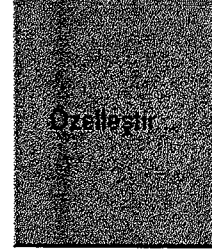
Şekil-73 : Klassis Resort Oteli Fatura Örneği



Klassis Turz. İşl. A.Ş.

Kargaburun Mevkii
Silivri-İstanbul, Türkiye 34630
0212 727 4050 fax 0212 727 40 49

Fatura No. **33678512**



FATURA

Müşteri

Ad	Nihat DEMİRTAS	Tarih	29.08.2000
Adres	Hacıkara Mah. Ziya Paşa Sok. Oğuzhan Apt. 12/10	Sipariş No.	
Şehir	Beypazarı-ANKARA	Ülke	TR
Telefon	0532 441 80 81	PK	06730
		İlgili	
		FOB	

Tanım	TOPLAM
Bed & Breakfast	150.000.000 TL
Lobby Bar	6.000.000 TL
Pastry Shop	500.000 TL

Ödeme Avrıntıları

Nakit
 Çek
 Kredi Kartı

Adı _____
Kart No _____

Son Kullanma Tarihi _____

	156.500.000 TL
TOPLAM :	156.500.000 TL

YALNIZ YUZELLİ ALTIMİLYON BES YUZBIN LİR ADIR...

4.4. Santral

Santral hizmetleri otel işletmesinin iletişiminin sağlandığı bölümdür. Eskisine oranla santrallerin otomatikleşerek operatörlere daha az iş düşüyor gibi görünse de, çağımız bir iletişim çağına doğru gitmekte olduğundan insanlar birbirleriyle daha fazla iletişimde bulunmaktadır. Nasıl ki bir savaş muhaberesiz nasıl kazanılamazsa, santrali iyi çalışmayan bir otelin işleri yolunda gitmeyecektir.

Santral operatörü karşısında asılı duran ve davranış modelini belirleyen aşağıdaki konuşma prensiplerini kendisine düstur edinir;

- Telefonu bekletmeden açmak.
- Sesine gülyüz ifadesi vererek açmak. Ses tonunuzun sıkıntı ve üzüntünüzü yansıtmamasını engellemek.
- Anonsu unutmamak. (Dış hatlar için Günaydın Klassis Resort Hotel! iç hatlar için İyi günler santral! gibi).
- Gerekli notları alabilmek için kâğıt ve kalemi el altında bulundurmak.
- Arayana ismiyle hitap etmek.
- Konuşmanın önemli noktalarını (soruyu, isimleri, rakamları) tekrar etmek.
- Ahizeyi omuza sıkıştırmamak, bir şey çiğnememek ve yememek.
- Mümkün olduğu kadar fazla bilgiyi alarak misafire yardımcı olmak için azami çaba sarfetmek.
- Hattan ayrılmanız gerektiğinde özür dilemek ve nedenini açıklamak.
- Gerekli durumlarda teşekkür etmeyi bilmek ve özür dilemeyi de ihmal etmemek.
- Herhangi bir konuda sinirlenmiş olan misafiri sakinleştirmek veya durumu üst makama bildirmek.

- Görüşmeyi kibarca sona erdirmek ve misafirden önce telefonu kapamamak.¹

Şekil-74 : Mesaj Formu

MESAJ / MESSAGE	
İsim : Name :	Oda No : Room No :
Not : Note :	
Telefon etti : Phoned :	Lütfen kendisini arayın : Please call :
Tekrar arayacak : Will call again :	Sizi görmeye geldi : Came to see you :
Tel no. : Fax no.:	Tarih : Date :
Memur / Clerk :	

4.5. Concierge

Concierge hizmetleri karşılayıcı ve taşıyıcı olarak iki fonksiyona ayrılmıştır. Karşılayıcı (doorman), misafirleri karşılar. Arabasının kapısını açar ve otele buyur eder. Eşyalarını bellboy'a teslim eder. Misafire ait aracın park edilmesini sağlar. Taksi ihtiyacı olan misafirlere taksi temin eder.

Bellboy misafire resepsiyona kadar eşlik eder. Resepsiyonistin misafire ait eşyaları görebileceği şekilde karşısında bekler. Resepsiyonist bagaj durumuna göre misafirden kaparo alıp almayacağına karar verir. Misafirin giriş kaydı yapıldıktan sonra bellboy eşliğinde eşyalar odaya götürülür. Çoğu misafir eşyalarının kendisiyle beraber odasına

¹ Önbüro Personeli Eğitim Notları, Klassis Resort Hotel, İstanbul-1994.

gelmesini ister. Çünkü karışma ve yanlış odalara gitme gibi endişeler taşırlar. Eşyalar çoksa gerektiğinde birden fazla bellboy görevlendirilir. Odanın kapısını bellboy açar ve odaya ilk olarak yine bellboy girer ve her ihtimale karşın (dolu/kirli olma gibi durumlara karşın) odayı şöyle bir kontrol eder. Ardından misafiri davet eder. Perdeleri ve ışıkları açar. Odadaki cihazların (telefon, minibar, klima) kullanımını hakkında kısaca bilgiler verir. Misafirin yardım talep etmesi halinde eşyaların dolaplara ve çekmecelere yerleştirilmesine yardım eder. İşini bitirdikten sonra misafire başka misafirden izin ister. Yaptıklarını görev şuuruyla yapar. Herhangi bir bahşış beklentisi içinde olmaz. Bahşış, misafirin memnunluk ifadesidir. Misafir bahşış verecek olduktan sonra her ne zaman olursa olsun bir şekilde ulaştırır. Çünkü o anda uygun olmayabilir. Bahşışın azı çoğu olmaz. Özellikle yabancı misafirler ülkemizdeki enflasyon durumunu bilmediklerinden, ülkemizi daha önceki ziyaretlerinde kalan ve o an için tedavülden kalkmış paraları (kağıt 10 bin, 50 bin gibi) bahşış olarak verebilmektedirler. Bu durumda da almamazlık yapılmayıp misafire teşekkür edilir. Bazen de içten bir teşekkür çok fazla bir bahşışten daha kıymetli olabilmektedir.

Cocierge bölümü misafirlere gelen her türlü mesaj, mektup, paket, koli gibi alındıların saklandığı ve misafirlere ileildiği bölümdür. Misafir henüz otele giriş yapmamışsa gelen mesajlar tarih sırasına dizilir ve teslim edileceği güne ait tarihe not alınır. Ayrıca misafirin folio'suna da kaydedilir (concierge'de mektubu var, kolisi var gibi). Misafir check-in olurken mesaj kendiliğinden çıkmaktadır.

Kalmakta olan misafirlerin otel dışından teminini istedikleri ihtiyaçları concierge tarafından karşılanır. Örneğin misafirin hastalanması durumunda doktorun yazdığı reçetenin ücreti önkasa tarafından ödenmesine rağmen tedarikini concierge yapar. Taksi ücretine binaen alınan makbuz ve eczaneden alınan fiş misafire takdim edilir. Misafir oda hesabına girilmesini isterse paid out makbuzu açılarak misafire imzalatılır ve oda hesabına kaydedilir. İşletme içinde yayınlanan memorandumların dağıtımını da concierge tarafından yapılmaktadır.

Çıkış yapacak olan misafir resepsiyonu aradığında kaç parça eşyası olduğu, araba plakası gibi bilgiler alınır. Bagaj durumuna göre bellboy arabası (büyük, küçük) gönderilir. Aracı garajdan çektilerilerek hazır tutulur. Hesabını hazırlaması için önkasaya haber verilir. Eşyaları almak için odaya giden bellboy odanın her tarafını kontrol ederek eşya kalıp kalmadığını kontrol eder. Misafirlerin bazen acele işleri çıkmakta ve eşyalarının bir kısmını odada bırakabilmektedirler. Eşyaları alan bellboy hesabın kapanıp kapanmadığına dair önkasa memuruyla temasa geçer. Hesap kapanmadıysa eşyalar concierge odasına alınarak kapanmadığına dair kırmızı sticker yapıştırır. Bunun anlamı hesabın ödenmediği olup bavulların bloke edildiğidir. Misafir eşyalarını almaya geldiğinde tekrar önkasa ile bağlantıya geçilir. Hesabı kapanan misafirin eşyaları aracına yüklenerek misafir otelden uğurlanır.

4.6. Denetim (Night Audit)

Otel işletmeleri haftanın 7 günü ve günün 24 saati hizmet verirler. Bu hizmetler gündüz olduğu gibi gece de devam eder. Gece işlerin yoğunluğunda biraz azalma olur. Fakat hizmet kalitesi aynıdır. Uyuklama yada işleri ağırdan alma gibi uygulamalara kesinlikle müsamaha gösterilmez.

Gece vardiyasında işlerin aksaksız yürütülmesinden gece müdürü sorumludur. Vardiyaya başlamadan önce gece müdürünün nezaretinde önbüro çalışanları arasında kısa bir toplantı yapılır. Çalışanlar genelde bellboy, santral operatörü, resepsiyonist, önkasa memuru ve gece müdürüdür. Gece müdürü aynı zamanda faaliyette bulunan diğer departmanların kontrolünden de sorumludur. Vardiya devralmada bir önceki çalışanlardan vardiya eksiksiz devralınır. Çünkü gece işler aksayınca başvurulabilecek çok az yer vardır.

Night Audit operasyonları önbüro tarafından yürütülmektedir. Night Audit, önbürodaki günlük operasyonun vazgeçilmez bir parçasıdır. Önbüro muhasebesi olarak da adlandırabileceğimiz bu işlem, gün içinde yapılan işlemlerin kontrolünü sağlar. Temel işlevi verilerin doğruluğunun kontrolüdür. Her önbüro, o iş gününün ne zaman

kapatılacağına dair kararı kendisi verir. Sistem saat 24:00'e geldiğinde günü otomatik olarak değiştirmez. Çünkü barlar, disko, kafeteryalar gibi bölümler çok daha sonraları kapanır. Bu departmanların kapanması ve kontrolü gerekir.

Night Audit işlemi başlatılmadan önce yapılması gereken bir dizi kontrol işlemi vardır. Bunlar şu şekildedir;

Check-in ve Check-out kontrolü : O gün gelmesi gerektiği halde gelmeyen konukların raporları çekilir. Rezervasyon dosyasından formu çıkarılır. No-show basılıp basılmayacağına dair kararı vermek üzere önbüro müdürünün masasına bırakılır. Çünkü bazı rezervasyonlarda no-show kararı satış & pazarlama departmanı işbirliğini gerektirmektedir. Bu işleme check-in kontrolü denir.

Check-out kontrolünde ise o gün çıkması gerektiği halde çıkışı yapılmamış konukların görüntülediği bölümdür. Normalde çıkışlar gündüz 12:00 itibariyledir. Gecenin o saatine çıkışı bilinmeyen oda kalmaz. Fakat ödemesi alındığı halde çıkışı unutulmuş odalar gibi hatalar varsa bu durum vuku bulabilir. Bu durumda oda kontrol edilir. Çıkıştan emin olduktan sonra çıkış gerçekleştirilir.

Departman Gelirlerinin Kontrolü : Night audit işlemi sonunda muhasebe kayıtlarına temel teşkil eden bir takım gelir raporları çıkmaktadır. Bu raporlarda otelde yer alan tüm departmanlara ait gelirlerin doğru ve eksiksiz olarak yer alabilmesi için, night audit öncesi departman gelirlerinin sisteme tam olarak girişinin yapıldığından emin olunmalıdır. Bunun uygulaması şu şekilde olmaktadır: her departmanın kasiyeri departmanını kapattıktan sonra hasılat bilgileri ve adisyonları önkasa memuruna teslim eder. Önkasa memuru sisteme girilenlerle eldeki mevcut adisyon balanslarını departman bazında karşılaştırır. Farklar varsa nedenini araştırır ve düzeltir.

Oda Fiyat Kontrolü : Oda fiyatı kontrolünde sistem, konukların rezervasyon kartlarında yazan oda fiyatlarını oda satış kurları ile çarparak folyolara yazmaktadır. Oda fiyatı

hesaplaması; 'Oda Fiyatı = Rezervasyon Kartına Girilen Fiyat x Oda Satış Kuru' formülüne göreğir. Bu nedenle misafire verilen fiyatla kur bilgileri doğru olmalıdır.

Kasa Kapanışı : Night Audit işleminin yapılabilmesi için tüm departmanların ve kasaların kapanmış olması gerekir. Sistem oto kontrole sahiptir. Kendi içerisinde karşılaştırmalar yapar ve tutarsızlıklar kolayca tespit edilebilir.

İşlemlerin karşılaştırılması yapıldıktan sonra gün kapanışına geçilir. Sistem son defa tutarsızlıkları liste halinde verir. Gerekli düzeltmelerin yapılmasını ister. Düzeltmeler yapıldıktan sonra gün kapanışını gerçekleştirir.

Sistem açıldıktan sonra damgalı kâğıda basılan 'Resmi Müşteri Listesi' çekilir. Bu liste mali denetimlerde istenir. Bu nedenle her gün çekilir. Ayrıca ay sonlarında hazırlanan ve Turizm Bakanlığına gönderilen 'Bakanlık Raporu' adındaki istatistiklerin hazırlanmasından gece müdürü sorumludur. Yeni güne ait birtakım raporlar çekilerek genel müdür, müdür yardımcıları ve önbüro müdürün masasına bırakılır. Bu raporlar otelde kalmakta olan konuklar, o gün gelecek konuklar, o gün içerisinde ayrılmaları beklenen konuklar ve VIP konuklar raporlarıdır. Bu raporlar mesai başlamadan önce hazır edilir.

Klassis Resort Hotel'de kullanılan sistem, çalışanların çalışmalarını kolaylaştırmakta ve misafirlere daha fazla zaman ayırmalarına yardımcı olmaktadır. Üretilen her malın satılacağı anlayışı artık geçerliliğini yitirmiştir. Konukların tercihte bulunabilecekleri bir çok alternatif anlayışlar gelişmiş ve gelişmeye de devam etmektedir. Ayrıca çağımızın parolası olan müşteri mutluluğu felsefesi gelişmiştir. Memnun kalan konuklar sadece kendileri değil çevrelerini de etkilemekte ve yeni müşteri potansiyelleri yaratabilmektedir. Otelin pazarlama departmanının hiç ulaşamayacağı kitlelere ulaşacak, memnun bir konuk bin konuk olacaktır. Kullanılmakta olan model diğer işletmelere örnek olabilecek niteliktedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Seyahatlerde at arabasından uçaklara, konaklamada hanlardan lüks otellere, hizmette basitten komplekse doğru bir seyir izleyen turizm endüstrisi sürekli mükemmeli arar olmuştur. Geçmişte zengin kişiler ve tacirlerin tekeline olan turizm faaliyeti günümüzde lüks olmaktan çıkıp zengin, yoksul, burjuva, işçi, memur ayrımı olmaksızın genel bir ihtiyaç haline gelmiştir. Durum böyle olunca mal ve hizmet üretiminde de değişimler olmuştur. Konaklama sektörü otel, motel, tatil köyü, kamping, pansiyon, oberjleriyle her kesime hitabedebilen hizmet çeşitlemesine gitmiştir.

Turizm, otomotiv ve kimya sektörlerinden sonra dünya gayri safi hasılasında üçüncü sırada gelmektedir. Otomotiv ve kimya sektörleri özellikle ekonomik açıdan değer ifade ettikleri halde turizm ekonomik özelliğinin yanısıra sosyal, kültürel, politik ve psikolojik değerler de ifade etmektedir. 1950'li yıllardan itibaren giderek artan, 1974 yılında 200 milyonu 1989 yılında 426 milyonu aşan uluslar arası turist sayısı 1997'de 613 milyonu aşmıştır. İleriye dönük projeksiyonlara uluslar arası turist sayısının 2010 yılında 1 milyar 18 milyonu, 2020 yılında da 1 milyar 602 milyonu aşacağı tahmin edilmektedir. Uluslar arası gelişmelere ilave olarak sayısı tam olarak kestirilemeyen yurtiçi seyahatlerdeki artışlarla içinde bulunduğumuz 2000'li yıllarda dünyada küresel anlamda hizmet sunan otel işletmelerinin gerek sayı gerekse sahip oldukları yatak sayıları bakımından devasa boyutlara ulaştırmıştır. Gelişmelere paralel olarak otel işletmeleri zincirler halinde birleşerek genişlemekte sınırları ülkeleri aşarak uluslar arası alanda hizmetler sunmaktadır.

Dünya her alanda olduğu gibi, turizm ve konaklama alanında da globalleşmektedir. Otelcilik alanındaki yatırımlar ülkemize Hilton örneğinde olduğu gibi yabancı yatırımcılar aracılığıyla gelmiştir. Esas gelişme 1980'den sonra olmuş, ülkemizin dışa açılarak yerli ve yabancı yatırımcılar teşvik edilerek hızlı bir gelişme sağlanmıştır. Bu da göstermiştir ki otelcilik alanındaki gelişmeler uluslararası entegrasyonlarla daha rahat gelişme alanı bulacaktır. Yabancı yatırımcılar kendi ülkelerinde uyguladıkları yeni yöntem ve teknikleri

ülkemize de yansıtacaklarından yabancı yatırımcılara daha fazla yatırım şansı vermek faydalı olmaktadır.

Türkiye'deki konaklama endüstrisinin gelişiminde yerli yatırımcılar için sağlanan teşvik ve istisnalar çok etkili olmuş, girişimcilerimizin yoğun olarak bu alana yatırım yapmalarına imkan sağlamıştır. Fakat teşvik tedbirlerinin kapsamı arsa, arazi ve bazı ithal ürünlerle sınırlı tutulmuştur. Hardware ve software ürünleri kapsamadığından dışarıda uygulanan sistem ve otomasyonlar ülkemize gelememiştir. Bunun sonucunda mal ve hizmetlerin otomasyona dayalı olarak sunumu ve denetlenmesi yapılamamıştır.

Ülkeler ve bölgeler arasında artan rekabet ve gelişen teknolojik yenilikler hizmet kalitesi ve tüketici tatmini kavramlarını etkin hale getirerek konaklama endüstrisini daha modern olmaya zorlamaktadır.

Turizm olayının ülkemize geç gelmesiyle orantılı olarak turizm eğitimi de ülkemizde geç başlamıştır. Okul sektör işbirliği yeterince sağlanamamıştır. Turizm eğitimi alan öğrenciler sadece teorilerle kalmış motor becerilerden yoksun kalmışlardır. Turizm kuruluşları çekirdekten yetişme olarak tabir edilen elemanlara öncelik tanımışlar, okullular ikinci plana itilmişlerdir.

Konuklar ödedikleri ücret karşılığında ürünle birlikte hizmet de alırlar. Hizmet soyut bir kavram olduğu için somut bir ifadesi yoktur. Fakat kaliteli hizmet sunanların eğitim durumu, motivasyonları gibi özelliklerle yakından ilgilidir. Konukların kaliteli hizmet alması hizmeti verecek personelin mutluluğuna bağlıdır. Kaliteli hizmet, personelin gerek maddi tatmin gerekse çalışma ortamı açısından tatmin olmasıyla ilgilidir. Zor çalışma şartları personel üzerinde olumsuz baskı unsuru oluşturmaktadır.

Ülkemizdeki turizm yapısı mevsimlik bir özellik arz etmektedir. Büyük işletmelerin bir kısmı da dahil olmak üzere orta ve küçük işletmeler düşük sezonda kapanarak personelini işten çıkarmaktadır. Bu durum kalifiye elemanların başka sektörlerle geçmesine

yolaçmaktadır. Bunun sonucunda otelcilik alanında kalifiye eleman bulunamamasına neden olmaktadır.

60-70 yıl önce otellerde yeni yeni kullanılmaya başlanan asansör, odalardaki tuvalet, banyo, telefon vb. yenilikler günümüzün zorunlulukları arasına girmiş, hatta belli standartlar getirilmiştir. Talebe bağlı olarak gelişmeler sürecektir. Maddi gelişmeler gelişimini az çok tamamlamış olup gelişim başka alana kaymıştır. Bu alan yönetim ve uygulanacak sistemler bazındadır. Yakın zamana kadar uygulanan emir komuta zinciri -ki buna doğrusal organizasyonlar diyoruz- yerini karma organizasyonlara bırakmaktadır. İşletmelerde uygulanan şeffaf yönetimlerle bütün kademelerdeki personelin mahremiyeti ortadan kalkarak sorgulanmaya açık hale gelmiştir. Terfilerde basamaksal olarak daha yakın olan değil daha fazla üretken olanlar tercih edilmeye başlanmıştır. Bu durum personelin birbirini kontrol etmeye, üretkenliklerini arttırmaya zorlamıştır. Dikey organizasyonları yataya doğru geçişe zorlamaktadır.

Uluslar arası bazda sendikaların güçlenmesi işverenler üzerinde baskı unsuru oluşturmaktadır. Çalışanları, işverenin insafından kurtararak personele hakettiği maddi ve sosyal haklarını vermesini sağlamıştır. Ülkemizde ise kanuni yetersizlikler, işsizlik oranının yüksek olması, işgücü devir hızının yüksek olması, eğitimsiz ve deneyimsiz işgörenlerin sektörde yoğun olarak çalışma imkanı bulması, ücretlerin düşük olması, çalışma sürelerinin uzunluğu, işverenlerin tutumu gibi nedenlerle bu alanda gelişme yeterince sağlanamamıştır. Bu gibi durumlar hizmet kalitesinin düşmesine, turizm konusunda eğitilmiş ve hakettiğini alamayan personelin meslekten soğumasına, motivasyon eksikliğine ve uzaklaşmasına neden olmaktadır.

Yakın bir zamana kadar otel işletmeleri babadan oğula yada geleneksel yaklaşımlarla yönetilen işletmelerken, günümüzde artık profesyonellerce modern yönetim tekniklerinin uygulandığı işletmeler haline gelmeye başlamıştır. 'Ürettiğimi satarım' mantığı yerine konukların taleplerini karşılama yoluyla ve temelinde konuk memnuniyeti olan bir mantalite gelişmektedir.

Otel işletmelerinde konuklara sağlanacak ürünlerin standardı yasa ve yönetmeliklerle belirlenmiştir. Verilecek ürünün tanımı yapılmasına karşın, aynı tanımlama hizmet için yapılamamaktadır. Bunun belirleyicisi olarak ise, konuk memnuniyetinin sağlanması esasına dayalı olarak bunun da sınırları çizilmeye çalışılmaktadır. ISO (Uluslararası Standart Kuruluşu) tarafından otelcilik alanındaki mal ve hizmet standartlarını belirleyen ISO 9002 anlayışı benimsenmiştir. Bu anlayışa göre üretilen mal ve hizmetlerin tanımı yapılarak belli ölçüler getirilmektedir. Esas alınan ölçüler işletmede kullanılan sistemler, yöneticilerin ve personelin eğitim durumu, eğitim politikaları, ücretlendirme, işletmenin büyüklüğü, amaçları gibi her konuda işletme baştan sona incelenmektedir.

Belli bir kaliteyi sürdürebilecek işletmelere eğitim verilmekte ardından standartlara uygunluğunu belirleyen belge verilmektedir. Müteakip dönemlerde işletme kontrol altında bulundurulmaktadır. Bu uygulama ülkemizde yeni olup Amerika ve Avrupa ülkelerinde yaygın bir şekilde uygulanmaktadır. Bu ülkelerin insanları kalacakları otellerde bu standardı sorgulamaya başlamışlardır. Özelliklerde kongre, konferans gibi büyük organizasyonlarda şirketler ISO 9000 uygunluğuna sahip otelleri özellikle tercih etmektedirler. Yakın gelecekte ise bu uygulamanın daha da yaygınlaşacağını rahatça söyleyebiliriz. Ülkemiz bu olaya yabancıdır. Fakat dünya pazarıyla rekabet edebilmesi için bu uygulamayı en kısa zamanda benimsemek zorundadır. Bu uygulama önbüro merkezli olup önbüro departmanına büyük iş düşmektedir. Önbüro işletmenin merkezi durumunda olduğu için bu sistem anlayışında faaliyetlerin sevk ve idaresinde önbüronun rolü daha da önem kazanmaktadır.

Yıllardan beri otel işletmeciliği alanında 'Toplam Kalite Yönetimi' konusu tartışılmakta ve uygulamada başarılı örnekleri görülmektedir. Toplam kalite yönetimi, çalışanların ve konuk beklentilerinin en üst düzeyde karşılanmasını hedef alan, çalışanların bilgilendirilip yönlendirilmesini ve ekip çalışmasıyla tüm süreçlerin iyileştirilmesini öngören bir yönetim yaklaşımıdır. Uluslar arası standart belirleme kuruluşlarının üzerinde durduğu en önemli konulardan biridir. Yukarıda açıkladığımız ISO örneğinde olduğu gibi, kalite standardı almak isteyen kuruluşların taşıması gereken özelliklerin başında toplam kalite anlayışı

gelmekte ve olmazsa olmaz durumundadır. Toplam kalite yönetimine sahip değilseniz ISO belgesi alamazsınız. Otel işletmelerinde toplam kalite yönetiminin ağırlığını iletişim faktörü oluşturmaktadır.

Toplam kalite yönetimi, otelde üretilen ürünlerin ve sunulan hizmetlerin çalışanların tam katılımıyla gerçekleştirilmesi, konuk tatmininin artırılması, imaj yaratılarak konuk bağımlılığının sağlanması amacıyla alınan sonuçların gözden geçirilmesini gerektirir. Konukların ilgi ve beklentilerini ön planda tutan ve konuklar tarafından beklenen kalitenin sürekli iyileştirilmesine dayanan modern yaklaşım biçimidir.

Otel işletmelerinde toplam kalite yönetiminin ağırlığını iletişim faktörü oluşturmaktadır. İletişimi sağlayan departman önbüro departmanıdır. İşletmenin rekabet edebilmesi için gereken bilgi üstünlüğünün sağlanması gerekir. Politika ve stratejilerin tüm çalışanlar tarafından paylaşılması, bireylerin yetki ve sorumluluklarının artırılarak aynı hedefe yönlendirilmeleri, kararlara esas oluşturacak verilerin süratle toplanması, konuk ihtiyaç ve beklentilerinin tespit edilerek ortaklaşa çözüm bulunması, devamlı iyileştirmeyi mümkün kılacak mekanizmaların çalıştırılması ancak etkin bir iletişim modelinin varlığıyla mümkündür. Bunu yapabilmek için klasik ve doğrusal modellerin yerine yatay organizasyonlara geçerek hiyerarşiyi minimuma indirmek ve açık kapı politikalarını uygulamak gerekir.

Yöneticiler, işletmeye sistem getirirken şu faktörlere dikkat ederler:

- Yönetim ve maliyetler açısından,
- Personelin verimliliğine etkileri açısından,
- Konukların beklentileri açısından.

Otomasyon sistemlerinin yöneticilere şu açılardan kolaylıklar sağladığı görülmüştür:

Otel yöneticilerine objektif ve güvenilir bilgiler sunarak isabetli kararlar almasına yardımcı olmuştur. Belirsizlik ve kararsızlık bir yöneticinin düşebileceği en büyük handikaptır. Geleceğe yönelik kararlar alabilmek için elde sağlam verilerin bulunması gerekir. Sistemler yöneticilere plan yapma ve strateji belirleme konularında yardımcı olmuştur.

Geçmişle içinde bulunulan durumu karşılaştırarak geleceğe ait projeksiyonlarda daha gerçekçi olmayı mümkün kılmıştır.

Otel işletmeleri inşaat masrafları, binanın kirası, bakımı, aydınlatılması, ısıtılması, havalandırılması ve güvenliğinin sağlanması gibi konularda sabit masraflar yapmak durumundadır. Otelin arzu edilen doluluğu sağlayamadığı durumlarda meydana gelen gelir kaybının yanısıra sabit maliyetler daha da dikkat çekmektedir. Ancak bu olumsuz durumlar otomasyon sistemleriyle sağlanan kontrol sistemleriyle anında önlenabilmektedir. Boş odaların ısıtılması, aydınlatılması ve havalandırılması sistem sayesinde durdurulabilmekte, blok halinde tasarruf sağlanmaktadır.

Sanayi dallarında kol gücünün yerini otomasyon almıştır. Otel işletmelerinde uygulanan otomasyonların amacı da personelden tasarruf sağlayarak maliyetleri düşürmektir. Tüm gelişmelere rağmen otellerde yataklar hala insan eliyle yapılmakta, halılar insanların kullandığı süpürgelerle temizlenmekte, banyo, wc ve mahallerin yıkanması ve temizliği insan eliyle yapılmakta, yemekler aşçılar tarafından pişirilmekte, konuklar karşılanarak odalarına yerleştirilmektedir. Ne kadar tasarruf sağlanırsa sağlansın diğer sektörlerle nazaran daha fazla insangücünü gerekli kılmaktadır. Sistem tüm bu personelin tam kapasite ve maksimum etkinlikle çalışmasını sağlayacak iş akış programlarının yapılması, kontrolü, personele yardımcı olacak araç gerecin saptanmasına yardımcı olmuştur.

Adama göre iş prensibinin tarihe karıştığı modern yönetim anlayışlarında, iş tanımına en uygun personeli bulmak için özel çaba sarfetmektedir. Bu konudaki personel kütükleri, insan kaynakları bilgi deposu haline getirilmiştir. Gerektiğinde en uygun personeli sistem önerebilmektedir.

Sistemler büyük miktardaki veriyi güvenli bir şekilde saklayabilmekte istendiğinde geri vermektedir. Bu veriler satış-pazarlama politikalarında kullanılmaktadır.

Kesin veriler belirsizlikleri ortadan kaldırarak işletmenin kendi zararına olan elastikiyetini ortadan kaldırmıştır. Özellikle satış ve pazarlama alanında kendini hissettirmiş, işletmenin kârını arttırmıştır.

Yöneticilerin önemli görevlerinden biri de finansal kaynakları en iyi şekilde kullanmalarıdır. Yöneticinin görevi kârlılığı arttırmaktır. Mali politikaların planlamasında da yöneticilerin en büyük dayanağı işletim sistemi olmuştur.

Günümüz otel işletmelerinin kapasiteleri her geçen gün daha çok büyümekte ve buna paralel olarak organizasyon yapıları da karmaşık bir hal almaktadır. Böyle bir gelişme sürecinde faaliyetleri yakından izlemek, faaliyetlerle ilgili bilgileri kısa bir zamanda toplayarak, gruplandırarak yönetimin faydalanacağı anlamlı bir şekle dönüştürülmesini sağlamıştır. Kısa zamanda işletme ile ilgili maksimum bilgiyi yönetimin kullanımına sunmaktadır.

Yöneticilerin ihtiyaç duydukları bilgililere anında ve hatasız bir şekilde ulaşarak çok sayıda seçeneği değerlendirme imkanı sunmaktadır. Gerekli bilgileri zamanında ve doğru olarak elde eden yöneticilerin sorunlara erken çözüm bulabilmeleri ve anında gerekli düzeltici önlemleri alabilmektedir.

Rekabetin arttığı, sosyal ve politik çevrenin değiştiği günümüzde faaliyetlerin devamı için bilişim teknolojilerini kullanmak ve geliştirme imkanı sunmaktadır.

İşletmelerinde otomasyona geçmemiş yöneticiler zamanlarının büyük kısmını önemsiz ve tekdüze işletme faaliyetlerine ilişkin kararların hazırlanması ve bu kararların alınmasına ayırmaktadır. İşletmenin yapısına modifiye edilmiş sistemlerle bu uğraşlar ortadan kalkmış, yönetici enerjisini daha verimli alanlarda kullanma imkanı bulmuştur.

Sistemler otel işletmesinin departmanları arasındaki etkin bilgi akışı ve doğru üretimi ayarlamıştır. Üretim fazlaları önlenerek israfın önüne geçilmiştir. Ne eksik ne fazla yeteri kadar üretilerek konukların ihtiyaçları tam karşılanmıştır.

Sistemlerin kullanılmasıyla yönetici kendini çevreleyen işletme içi ve dışı faaliyetlerdeki belirsizliklerden kurtulmuş, zamanının önemli bir kısmını alan işler ortadan kalkmış, düzensiz ve çözülmesi zor sorunlar daha kolay çözülür hale gelmiştir. Böylelikle önsezi yerine mantıksal düşünce ön plana çıkmıştır.

Sistemin sağladığı verilerle isabetli planlar yapmak kadar sonuçları değerlendirmek, etkili bir denetim mekanizması kurmak da önemlidir. Denetleme, üretim alanında olduğu gibi gelir, gider, personel, konuklar üzerinde de olmaktadır. Gücün kendi kontrolünde bulunduran yöneticilerin başarıları daha da artmıştır.

İşlerin çoğu sistem tarafından yapıldığından personel tasarrufu sağlamıştır.

Otomasyon sistemlerinin personel açısından etkileri;

Otel işletmelerinde fazla sayıda insan gücü olduğu için bunların yönetim, sevk ve idaresi de güçtür. Fakat sistemlerimiz ne zaman ve ne kadar mal ve hizmet üretileceği gibi sorulara net cevaplar verdiğinden belirsizlikler ortadan kalkmıştır. Ne zaman izin kullanabileceği, ne kadar mesai yapabileceği gibi konuları kendisi de net olarak görebilmektedir. Bu durum personelin moral ve motivasyonu üzerinde olumlu etkiler bırakmıştır.

Önbüronun oteldeki diğer departmanlarla daha iyi işbirliği kurmasını sağlayarak amaçlara kolayca ulaşmayı sağlamıştır.

Manuel olarak yapılan ve zaman alıcı işlerden kurtulan personelin enerjilerini faydalı alanlarda kullanmalarını sağlayarak personelin kendini ifade etmesine imkan sağlamıştır. Yeteneklerini geliştiren personel işletmeye daha faydalı olmuş ayrıca daha kolay terfi etme imkanı bulmuştur.

Üretimde standartlaşma sağlamış, personelin kararsız durumda kalmasını ve sübjektif kararlarla işletmeye zarar vermesi önlenmiştir.

Manuel işlemleri azaltarak zaman tasarrufu sağlamıştır. Elde edilmek istenen sonuçlara kısa zamanda ulaşma imkanı vermiştir. Girdilerin doğru girilmesi koşuluyla işlemlerde hız ve doğruluk sağlamıştır.

Kırtasiyeciliği önleyerek kayıtların azaltılması ve benzer pek çok alanda tasarruf sağlamıştır.

Çağın yeniliklerinden faydalandığını bilmek personelde güven hissi uyandırmaktadır.

Personele sorumlulukları oranında sisteme giriş izni verilerek yetkilerini aşan menüleri karıştırmaları ve kötü duruma düşmeleri önlenmektedir.

Kullanımının sunduğu kolaylıklar yanında personelin eğitiminde kullanılmıştır. Oryantasyon ve işbaşı eğitim tekniklerinin etkisini artırarak eğitimin kalitesini yükseltmiştir.

Otomasyon sistemlerinin konuklar açısından etkileri şunlar olmuştur;

Konuklara sunulan hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak gelişmesini sağlamıştır.

Konuklara sunulan ürünlerin kesin bir tanımı yapılmıştır. Konukların kafasında her zaman var olan 'acaba, aldatılma' gibi soruları yok ederek konukların işletmeye güvenmelerini sağlamıştır.

En önemli unsur olarak müşteri mutluluğunun sağlanmasıdır. Otomasyon sistemleri sayesinde can sıkıcı formaliteler azalmış, müşteriye özel ilgi sunulmasını gerektiren bir sektör olan otelcilik sektöründe müşterilere daha fazla zaman ayrılmakta ve konuklarla

daha fazla ilgilenilebilmektedir. Bu da müşterinin aldığı servisten memnun kalmasını sağlamaktadır.

Üretimde ve sunulan mal ve hizmetlerde standardizasyon sağlamış, farklı muameleleri ortadan kaldırmıştır.

Konukların zamanını alan ilgili bürokratik işlemlerin konuğun girişi sırasında kayıtlarla ilgili işlemler ve çıkışı sırasında hesap hazırlama, denetimi ve ödemeye ilgili işlemler olduğu görülmüştür. Oysa konuklar genelde giriş yaparken de çıkış yaparken de acelecidir. Giriş yaparken yorgun, çıkış yaparken ise uçağını yakalamaya çalışmaktadır. Kullanılan ön büro sisteminin başarısı bu zamanlarda konuyu bekletmemeye bağlıdır ve sistemler bunu başarmışlardır.

Teknoloji, bilimin uygulamaya geçmiş şeklidir. Günümüz insani teknolojinin bütün nimetlerinden faydalanmak istemektedir. Teknolojik gelişmelerin sağladığı rahatlık, konfor ve kolaylıkları günlük yaşantımızın her anında yaşamaktayız. Konuklar bu gelişmeleri evi gibi gördükleri mekanlarda da yaşamak isterler.

Tatildeyken de işlerini takibetmek isteyen hatta çalışan konuklar mevcuttur. Bunlar işlerini iletişim sayesinde görürler. Bu konuklara internet, uydu bağlantıları imkanları sağlanması, mesajlarının en kısa zamanda iletilmesi gibi konular son derece önem taşımıştır.

Günümüz insanı yorgundur. Tatile çıkanların çoğunluğunu büyük şehirlerde yaşayanlar oluşturmaktadır. Yaşadıkları ortamlardaki gürültü, trafik, çevre kirliliği, iş stresi gibi faktörler insanları yıpratmaktadır. Bunları yaşayan insanlar tatillerinde parmağını dahi oynatmaya halleri yoktur. Bütün servislerin kısa zamanda hazır olmasını ve ayağına gelmesini isterler. Otomasyonların bunların kısa zamanda hatasız gerçekleşmesinde önemi gün geçtikçe artmaktadır.

Otomasyonun yaygınlaşması konuklar üzerinde tüketici bilinci oluşturmuştur. Neyi ne zaman yapması gerektiği konusunda uyması gereken dizgeler olduğunu anlamış, olumsuz

duygu ve düşüncelerini personele yansıtamamıştır. Bir bakıma tüketicinin eğitimi de sağlanmaktadır.

Yukarıdaki sonuçlardan sonra önerilerimiz şunlardır:

Ekonomiye katkısı gün geçtikçe artan ve bu nedenle uluslar arası düzeyde sürekli gelişme gösteren otelcilik sektörü, pek çok ülkede olduğu gibi Türkiye'de de özel önem taşıyan sektörler arasında yer almaktadır. Bu nedenle rekabete açık, yüksek katma değer yaratan ve uygun teknolojilerin kullanıldığı yeni yatırımlar ile mevcut tesislerin rekabet gücünü arttırmaya devam edilmelidir.

Prestij yaratmak, işletmeler arası rekabeti ayakta tutmak, farklı stratejiler oluşturmak otel işletmeciliğinde önbüronun görevleri arasında yer almaktadır. Rekabet ortamının gelişmesi sonucu işletmeye sadece kâr sağlamak değil, topluma karşı sorumluluklarını yerine getirmeli, olumlu kurum imajını muhafaza etmelidir.

Dünyamız, iletişim çağında hızla ilerlemektedir. Düzenli bilgi akışı ve iletişimi sağlamak bu alandaki gelişmeleri yakından izlemekle mümkün olacaktır. İnternet insan hayatının ve kurumların çalışma alanlarının bir parçası olmuştur. Özellikle yabancı konuklar alışveriş, rezervasyon, enformasyon gibi işlerini internet aracılığıyla düzenlemektedirler. Dünyada bunun yaygın örneklerini görmekteyiz. Tanıtım açısından ülkemizde de bunun ülke ve kurumlar bazında yaygınlaştırılması gereklidir.

Doğumgünü, evlilik yıldönümü, balayı gibi özel günler için konaklayan misafirlerle ilgili bilgilere önbüro sahiptir. Bu tür konukların odasına pasta, meyve sepeti, bir buket çiçek göndermek konukların hatıralarında mutlu anılar olarak yer alacak işletmeye prestij kazandıracaktır. Bunu sağlayacak olan önbüro personelidir. Otelin verdiği hizmetlerden memnun kalmamış olsa dahi mutsuz ayrılmakta olan bir konukla yakından ilgilenmek, yapılacak bir şey olmasa dahi konuğun dertlerini, ızdırabını paylaşmak dahi insanların fikirlerini değiştirebilmektedir. Bunlar profesyonellikle sağlanabilecek olan davranışlardır.

Konuların otele girerken karşılanması, kalırken ağırlanması ve çıkarken uğurlanması ile olayın odak noktasında önbüro vardır. Konukların soruları, ricaları, şikayetleri ile muhatap olan önbürodur. Konukların gözünde önbüro otelin kendisidir. İyi imajın kazanılması ve devamlılığın sağlanması bilincini önbüro muhafaza etmelidir.

Amerikan otellerinde yaygın olarak kullanılmaya başlanan konukların işlemlerini kendi başlarına otomatik olarak halletmelerini sağlayan otomatik terminaller kurulmuştur. Buradaki amaç konukları makinelerle yüzyüze bırakmak değil konuklara alternatifler sunmaktır. Tam otomasyon sistemleri (full computerized systems) büyük ölçekli, lüks ve zincir işletmelerde uygulanmaktadır. Ülkemizde bu uygulama henüz mevcut değildir. Turizm alanında bazı mallara sağlanan teşviklerin teknoloji transferi alanına uygulanarak ülkemize getirilmesi için devletin destek vermesi uygun olacaktır.

Otel işletmeleri ve önbüroda uygulanacak otomasyonları personelin yerine ikame olarak görülmemelidir. Zaman alıcı ve kırtasiyecilik gerektiren işlemler otomasyona tabi olacak, personel konukları memnun etmede daha fazla zaman sahibi olacaklardır. İlgi, güler yüz, sorunlarının paylaşılması insanların beklentileridir. Personelin kendileriyle daha fazla ilgilenilmesi konukları mutlu edecektir.

Otel işletmelerinde sistemden etkin bir şekilde faydalanılmak isteniyorsa aynı sistem işletmenin tümünde uygulanmalıdır. Kısmi uygulamalar yeterince verimli olmayacaktır.

Ülkemizde en yaygın olarak kullanılan Fidelio ve Sispar sistemleri şu anki ihtiyaca cevap vermektedir. Fidelio sistemi daha ziyade lüks ve büyük ölçekli işletmelerde kullanılmaktadır. Departmanlar arası entegrasyon ve bilgi akışını iyi organize etmektedir. Uluslar arası gelişmelere ve entegrasyona daha uygun bir sistemdir. Fakat konaklama endüstrisinin öncüsü Amerikan işletmeciliğiyle karşılaştırdığımızda rekabet edecek düzeye ulaşamamıştır. Daha hızlı gelişmeye ihtiyacı olduğu gerçeği ortaya çıkmıştır.

Sispar sistemi daha ziyade küçük ölçekli ve az yıldızlı işletmelerde kullanım alanı bulmuştur. Otomasyona daha az izin vermektedir. Küçük ölçekli işletmelerde ürün çeşidi

fazla olmadığından tam otomasyon uygulamasına gerek yoktur. Şu anki uygulamalar yeterlidir.

Sispar sistemi yerli yazılım olduğu için ucuz bir sistemdir. Maliyetler ve düşük gelir ortalaması nedeniyle sistem bazında yatırım yapamayan işletmeler için iyi bir kullanım sunabilir. Üzerinde çalışılıp geliştirildiği takdirde gelişmiş sistemlerle rekabet edebilir. Yurt dışına pazarlayıp ölkemize döviz kazandırabilir.

İşletmelerde tam otomasyon kullanımının işsizliği arttıracığı endişesi yaygındır. Bu alanda işsiz kalacak olan personele sistemi kullanması öğretilerek sorun giderilebilir. Sistem, kalifiye olmayan personelden kalifiye olan personele doğru bir gelişme sağlayacaktır.

Konuklarla birebir ilişkilerin yoğun yaşandığı önbüroda hataya yer yoktur. Bu nedenle çalıştırılacak personel iyi eğitim görmüş ve motivasyonu tam olmalıdır. Kaliteli personel mükemmel sistemlerle desteklenmelidir. En mükemmel sistemler bile insanın yerini tutamayacağı gibi sistemsiz personelin eli kolu bağlı kalacaktır. Gelecek dönemler teknolojik gelişmelerin egemen olacağı zamana doğru ilerlemektedir. Yönetici ve personel olarak her türlü yenilik ve gelişmelere daima hazır olunmalıdır.

EK-1 : TURİZM İŞLETMELERİNİN BAKANLIKLA, BİRBİRLERİYLE VE

MÜŞTERİLERİYLE İLİŞKİLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK¹

Otel işletmeleri, seyahat acenteleri ve müşteriler arasındaki karşılıklı ilişkiler anayasamızın 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu uyarınca düzenlenmiştir. Bu kanuna göre;

- **Seyahat Acenteleri İle Otel İşletmeleri Arasındaki İlişkiler;**

Münferit (bireysel) müşterilerle ilgili sözleşmeler,

Grup müşterilerle ilgili sözleşmeler,

Tahsis (kontenjan) sözleşmeleri.

İptaller

- **Otel Sözleşmeleriyle İlgili Ortak Kurallar,**

- **Otel Müşteri İlişkileri.**

¹ **Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik,** 23.03.1983 tarih ve 17996 sayılı Resmi Gazete.

1. SEYAHAT ACENTELERİ İLE OTEL İŞLETMELERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Sözleşmeler,

Otel Sözleşmeleri,

Madde 5- Acente ile otel arasında yapılacak otel sözleşmelerinde akit serbestisi esastır. Böyle bir özel sözleşme olmaması halinde veya özel sözleşmede yer verilmeyen tüm konularda bu yönetmelik hükümleri uygulanır.

Otel Sözleşme Türleri,

Madde 6- Acente ile otel işletmesi arasında üç çeşit otel sözleşmesi düzenlenebilir.

- a-** Bireysel olarak seyahat eden (münferit) müşterilerle ilgili sözleşmeler,
- b-** Grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler,
- c-** Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak (kontenjan) tahsis sözleşmeleri.

Otel Sözleşmeleri İle İlgili Ortak Kurallar,

Otel sözleşmesinin Meydana Gelmesi

Madde 7- Bir otel sözleşmesinin oluşması, acenteden otelciye yapılacak rezervasyon talebi ile başlar. Rezervasyon talebinin yazılı olması gerekir. Sözlü talepler, en geç bir hafta içinde otelciye ulaşacak yazılı olarak (mektup , telgraf, telex vb.) edilir.

Otel Sözleşmelerinin Kapsamı,

Madde 8- Otel sözleşmelerinde aşağıdaki hususlar belirtilebilir.

- Taraflar,
- Rezervasyon süresi, (başlama, sona erme, kesintiler)
- Rezervasyonların süre içindeki dağılımı, (odalara ilişkin ayrıntılar)
- Rezervasyon süresi içindeki (tam, yarı , ölü) sezon fiyatları,
- Özel durumlar, (indirimli fiyat, ücretsiz hizmetler) Mali koşulları, hesabın kapatılması, haber verme süresi, verebilecek güvence türü,
- Rezervasyonların iptaline ilişkin haber verme süreleri sonuçların ve mali sorumlulukları,
- Sözleşmenin uygulama şemalarına (zamanlamasına) ilişkin ayrıntılar,
- Sözleşmenin yürürlüğe konabileceğini bildirmek için son tarih,
- Kesin rezervasyonların dağılımı,
- Yerleşme listelerini göndermek için son tarih,
- Ayrılan yerlerin tutulmaması halinde seyahat acentesine ödenecek tazminat,
- Otelcilik kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat,

- Otelcilik kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat,
- Ödeme yöntemleri,
- Konukları eşdeğerdeki bir otele aktarma ihtimali,
- Mücbir haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları,
- Sözleşmenin iptali ile ilgili ayrıntılar,

Otelcinin Kabulü,

Madde 9- Otel sözleşmesi otelcinin kabulü ile tamamlanır.

Kabul, otelci tarafından 3 gün içinde yazılı olarak (mektup, telgraf veya telex) belirtilmelidir. Kabulde acentesinin talep ettiği hizmetlerin bedeli de yazılır.

Otelcinin isteyeceği ön ödemenin miktarı ismarlanan hizmetlerin (oda, kahvaltı, yemekler vs.) sezonda üç gecelik, sezon dışında bir gecelik fiyatı tutarına eşittir. Otelci, rezervasyon talebinin kabulü için bir ön ödeme talebinde bulunabilir.

Ön Ödeme,

Madde 10- Otelcinin rezervasyon talebinin kabulü için bir ön ödeme (Teminat akçesi, kaparo veya teminat mektubu) talep etmesi halinde otel sözleşmesi ancak bu ödemenin yapılmasıyla veya bu ödemeyi kanıtlayan belgenin ibrasından sonra yürürlüğe girer. Otelci ön ödeme olarak gönderilen parayı aldığı en geç 24 saat içinde bildirir.

Otelciye Yapılacak Ödeme,

Madde 11- Sözleşmede belirtilen hizmetler için otelci tarafından seyahat acentesine bildirilen fiyatlar hiçbir şekilde otele doğrudan başvuran müşteriler için tarifede belirtilen fiyatlardan daha yüksek olamaz. Faturanın Seyahat Acentesince ya da doğrudan doğruya yolcu tarafından ödenmesi bu kuralı değiştirmez.

Fiyat Değişiklikleri,

Madde 12- Otelcinin otel sözleşmesi ile mutabık kalınmış fiyatlara uyması gereklidir. Fiyatların değişmesi halinde yeni fiyatların uygulanmaya konulması için 30 günlük bir uyarılama süresi bırakılacaktır. Ancak, bu fiyat değişiklikleri, teyit edilmiş rezervasyonlar için uygulanamaz.

Acentelerin, otel işletmeleriyle yapacakları otel sözleşmelerinden döviz cinsinden fiyat belirlenebilir. Anlaşma süresi içinde bu fiyatın Türk Lirası karşılığı tasdikli tarifeyi aşması, tarifi üstü fiyat uygulanması kabul edilmez.

Acentenin Yükümlülüğü ,

Madde 14- Ödemenin bizzat müşteri tarafından yapılacağı kanosunda anlaşmaya varılan durumlar dışında, fatura, otel sözleşmesini yapan acente tarafından ödenir.

Faturalar sözleşme ile belirlenen zaman sınırları içinde, ya da böyle bir hüküm yoksa, faturanın alınmasından itibaren 30 gün içinde ödenir. Bu süreden sonra borç miktarı için aylık %10 faiz ve ana borcun %5 oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

Uzun süreli konaklamalarda otelci, acenteden sürenin sonunu beklemeden, verilmiş olan hizmetlerin tutarını kısım talep edebilir.

Acentenin rezervasyon yaptığı, fakat ödemenin doğrudan müşteri tarafından yapıldığı durumlarda, otelci, kredi kartı kabul edip etmemekte serbesttir.

Seyahat Acentesine Komisyon Ödenmesi,

Madde 15- Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılan sözleşmeler dışında, diğer otel sözleşmeleri ile ilgili olarak otelci, acenteye verdiği hizmetler (oda- yemek) bedellerinin belli bir oranında komisyon öder.

Otelci komisyonu yalnız sözleşmeye taraf olan seyahat Acentesine öder.

Komisyonun Oranı,

Madde 16- Seyahat Acentesine ödenecek komisyonun oranı iki tarafın kabulü ile belirlenir. Aksine anlaşma olmayan durumlarda komisyon, vergi ve servis ücreti hariç faturanın %10'u dur.

Süre Uzatımı,

Madde 17- Müşterinin, otelcinin muvaffakatiyle otelde kalış süresinin uzatılması veya otelde kaldığı sırada ileriki bir tarih için yeni bir rezervasyon yaptırılması hallerinde de otelcinin acenteye komisyon ödemesi esastır,

Müşterinin aynı seyahat sırasında, otel içinde yer değiştirmesi veya aradaki süre 30 günden az olmak koşuluyla otelde aralıklı olarak kalması durumlarında süre uzatılması kabul edilecektir.

Müşterinin, uzatmaları dahil, 60 günden fazla otelde kalması halinde, 60 günü aşan süre için acenteye komisyon ödenmez.

Faturanın Müşteri Tarafından Ödenmesi,

Madde 18- Faturanın doğrudan müşteri tarafından ödenmesi durumundan, otelci, fatura toplamı üzerinden seyahat acentesinin komisyonunu belirler ve müşterinin ayrılışından itibaren 30 gün içinde acenteye öder. Bu süreden sonra borç miktarı için aylık %10 faiz ve ana borcun %5 oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

Otelci ve Acentenin Karşılıklı Yükümlülükleri,

Hizmette Eşitlik,

Madde 19- Otelcinin, bir seyahat acentesinin müşterisi olarak seyahat eden kişilere (ister bireysel ister grup halinde olsunlar) otel sözleşmesi uyarınca vereceği hizmetlerle aynı kalitede olacaktır.

Madde 20- Otelci, ayrıtılan yerleri, geliş günü saat 14.00'den , ayrılış günü saat 12.00' ye kadar müşterinin kullanımına açık tutacaktır.

Otelcinin Genel Yükümlülüğü,

Madde 21- Usulüne uygun olarak yapılmış ve teyit edilmiş bir rezervasyonla ilgili olarak, otelci sözleşme ile yükümlendiği hususları yerine getirmek zorundadır. Bunları yerine getirmeyen otelci, Acentenin bu nedenle uğradığı gerçek zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

Ancak otelci rezervasyon kabulü sırasında bilinmeyen bir durumun ortaya çıkması ve en az üç hafta önceden acenteye bildirilmesi koşuluyla müşterileri yakın çevredeki eşit ya da daha iyi nitelikli başka bir otele yerleştirebilir. Bu durumda fiyat farkı otel tarafından ödenir.

Otelci hiçbir şekilde, acente müşterisini doğrudan kendi müşterisi haline getirecek yöntemlere başvuramaz.

Mücbir Sebepler,

Madde 22- Taraflardan birinin, öngörülmesi ve engellenmesi irade dışında olan zorlayıcı sebeplerle otel sözleşmesindeki yükümlülüklerini yerine getirmesi imkansız hale gelirse bundan dolayı herhangi bir tazminat ödenmez.

Bilgi Verme,

Madde 23- Otelci, acenteye otelin yeri, sınıfı , servislerinin niteliği konusunda doğrudan ve eksiksiz bilgi vermek zorundadır.

acente, otelcinin verdiği bilgileri doğrudan ve eksiksiz olarak müşterilerine yansıtır.

Karşılıklı Yükümlülük,

Madde 24- Otel ve acente, müşterileri nezdinde birbirlerinin ticari itibarını zedeleyecek ve servislerin niteliği hakkında şüphe uyandıracak herhangi bir ifadeden kaçınmak zorundadırlar.

acente ve otel arasında herhangi bir otel anlaşması mevcut değilken tarafların biri böyle bir anlaşmaya varmışçasına ilan ve reklam yapamaz, duyuruda bulunamaz.

Gerek seyahat acentesi gerekse otelci sözleşmede belirtilen fiyatı müşterilere ve üçüncü kişilere bildirilemez.

İptaller,

İptalin Şekli,

Madde 25- Otel sözleşmelerinin tümüyle veya kısmen iptali, yazılı olarak yapılmalı ve tarih konmalıdır .

acente tarafından şifahi ve telefonla yapılan tüm iptaller yazılı olarak teyit edilmelidir,

İptaller Tazminat,

Madde 26- Sözleşmelerin kısmen veya tamamen iptallerinin şekli, süre ve şartları ile sonuçları ve ödenmesi gerekecek tazminat hakkında aksine anlaşma olmayan haller için yönetmeliğin üçüncü bölümü hükümleri uygulanır.

2. OTEL SÖZLEŞMELERİ İLE İLGİLİ ÖZEL KURALLAR

Münferit Müşterilerle İlgili Sözleşmeler,

Tanım;

Madde 27- Münferit (Bireysel) müşteri sözleşmeleri, aynı otel hizmetlerinden yararlanan 1 ile 10 yolcu için yapılan sözleşmelerdir. Esas alınacak müşteri sayısı rezervasyon fişinde yazılan rakamdır.

İptal Süreleri,

Madde 28- Taraflara arasında aksine bir anlaşma olmadıkça, rezervasyonlar, aşağıda belirtilen süreler içinde iptal edilebilir.

- a- Konaklama talebinin yoğun olduğu yer ve dönemlerde 24 saatten az olmamak koşuluyla otelin doğrudan gelen müşterilerine uyguladığı iptal süresi içinde,
- b- Tatil otellerinde, yüksek sezonda girişten 30 gün öncesine kadar, sezon dışında girişten 14 gün öncesine kadar,
- c- Yukarıda belirtilen sürelerden sonra yapılan iptallerden otelin tazminat talep hakkı doğar.

Tazminat Miktarı,

Madde 29- Rezervasyonun 28. Maddede belirlenen sürelerle aykırı olarak iptali halinde veya iptal bildirilmeden müşterinin otele gelmesi hallerinde her müşteri için istenecek tazminat, genelde en az bir gecelik kalış için istenen hizmetlerin (oda, yemekler vs.) yüksek sezonda ise 3 gecelik kalış için istenen hizmetlerin parasal karşılığıdır.

Geç gelme, rezervasyon süresinin bitiminde önce otelden ayrılma veya ısmarlanan hizmetleri kısmen veya tamamen kullanmaması hallerinde, bu durumun otelcinin hatasından kaynaklanmaması koşuluyla, otelcinin uğradığı gerçek zarar, seyahat acentesi tarafından tazmin edilir

Acentenin yapmış olduğu ön ödemenin fatura toplamını karşılamadığı durumlarda otelci farkı müşteriden talep eder.

Bu hallerde otelcinin kendi müşterilerine uyguladığı kurallar, acente müşterisine de uygulanabilir.

Tazminat geç ödenmesi halinde 18. Madde hükmü uygulanır.

Açentelerin Uygulanabileceği Fiyat,

Madde 30- Acente müşterisine hiçbir şekilde otelin kendisine üzerinden komisyon ödediği fiyatlardan daha yüksek bir fiyat fatura edemez. Ancak rezervasyon masrafları müşteriye ayrıca fatura edilebilir.

Grup Müşterilerle İlgili Otel Sözleşmeleri,

Rezervasyon Bağlayıcılığı,

Madde 31- Grup müşterilerle ilgili hizmetlerin tek bir rezervasyon belgesi ile talep edilmesi ve otelci tarafından bir arada teyit edilmesi gerekir.

Grup müşterilerinin sayısında daha sonra bir azalma olsa bile esas alınacak müşteri sayısı rezervasyonda gösterilmiş olmalıdır.

Yerleşme Düzeni,

Madde 32- acente, grubun geliş tarihinden en az 14 gün önce müşterilerin odalara dağılımını (yerleşme düzenini) gösteren listeyi otele gönderir. Bu yükümlülüğü yerine getirmeyen acente bunun doğuracağı sonuçlardan sorumludur. Ancak otelci de oda listelerinin eline geçmediği konusunda acenteyi haberdar eder.

Ödeme Zamanı,

Madde 33- acente ile Otelci arasındaki sözleşmede ödeme koşulları hakkında bir hüküm bulunmamamsı halinde grupla ilgili ödemenin %50 ' si grubun girişinden 30 gün önce, kalan ise grubun ayrılışından önce ödenir.

Ücretsiz Konaklama,

Madde 34- Seyahat Acentesinin kadrosunda görevli en az 15 kişilik bir müşteri grubuna eşlik eden acente temsilcilerine (ulak, rehber, sürücü, grubun başkanı vb.) grubun kaldığı

koşullarla bir kişilik ücretsiz konaklama verilebilir. Otelci ilave her 20 kişi için bir temsilcinin daha ücretsiz hizmetlerden yararlanmasını sağlayabilir.

İptallerden Süre,

Madde 35- En az ihbar süresi, iptalin grubun %50'si aşması halinde, giriş tarihinden 21 gün, grubun %50'sinden az olması halinde ise 14 gün öncedir. Bu sürelerden sonra yapılan iptallerden otelin tazminat hakkı doğar.

Tazminat Miktarı,

Madde 36- Rezervasyonu iptal edilen her bir müşteri ile ilgili tazminat, otel sözleşmesinde ayrı bir miktar tespit edilmemiş ise, sözleşmede yer alan koşullar ve özel fiyat üzerinden ısmarlanmış olan hizmetlerin toplamını üçte ikisidir.

Yararlanılmayan Hizmetler,

Madde 37- Bildirimsiz geç varış, alınmayan yemekler, yararlanılmayan hizmetler değerlerinin üçte ikisi oranında bir tazminata hak kazandırır,

Grubun Otele Gelmemesi,

Madde 38- Yükümlülüklerini yerine getirmeyen ya da eşdeğerde hizmet sağlayamayan otelci, acenteye tazminat ödemek zorundadır. Tazminat miktarı Acentenin gerçek zararından fazla, 36. Maddede belirtilen miktardan daha az olamaz.

Tazminatın Ödenmesi,

Madde 40- Tazminat ödemeleri, karşı tarafın talep tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılır. Bu süreden sonra yapılacak ödemelere aylık %10 faiz ve ana borcun %5 oranında tahsil masrafi tahakkuk ettirilir.

Belirli Bir Sürenin Üzerindeki Rezervasyonlar İçin Yapılacak Sözleşmeler,

Tahsis (Kontenjan) Sözleşmesi,

Madde 41- Kontenjan sözleşmesi, özel organizasyonlar için, bir biri ardından düzenli olarak gelecek gruplar veya münferit müşterilerle ilgili olarak ya da odaların belirli bir dönem tahsisini gerektiren hallerden düzenlenir.

Tahsis Esasları,

Madde 42- Tahsisle ilgili rezervasyon yapılırken otel sözleşmelerine 8. Maddede belirtilen hususların açık ve detaylı biçimde yazılması esastır.

Tahsiste İptal,

Madde 43- Bu tür tahsislerin iptali durumunda haber vermek için genellikle aşağıdaki süreler tanınır:

- Münferit müşteriler 30 gün,
- Gruplarda tam iptal için 60 gün,
- Grubun %50'sini aşan iptallerde 45 gün,
- Grubun %50'sinden 11 kişiye kadar iptal için 30 gün,
- Grubun 10 müşteriden az iptaller için 7 gün,

3. OTEL-MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

Rezervasyon,

Madde 44- Bir müşteri tarafından veya onun adına bildirilen bir istek üzerine otelci istenilen konaklama için gerekli rezervasyonu yapmayı kabul edince sözleşme oluşmuş sayılır.

Bu durumda otelci ve müşteri mevcut yasa, tüzük ve yönetmeliklere ve otel kurallarına uymayı taahhüt etmiş olurlar. Şu kadar ki , otelci, müşterinin gerekli otel kurallarını bilmesi için tedbir alır.

Kabulün Yazılı Olması,

Madde 45- Yazılı rezervasyon taleplerinde otelcinin yazılı kabulü esastır. Kabul ile ilgili teyit, rezervasyon talebinin otele fiyatları da içirecek şekilde müşteriye bildirilir.

Güvence Parası,

Madde 47- Sözleşme üzerine müşteri otelde kendisine ayrılan yere yerleşme ve kabul edilen süre içinde kendisine ait bölümdeki imkanları kullanma, bunlardan tam olarak yararlanma ve ayrıca otelin diğer normal hizmetlerinden de yararlanabilme hakkını kazanır.

Müşterinin Sorumlulukları,

Madde 49- Müşterinin konaklamayı, yemekleri, otel tarafından sağlanan diğer imkan veya hizmetleri fiyatlarını sormadan kabul etmesi halinde yürürlükteki Bakanlıkça tasdikli fiyatlar uygulanır. Müşteriye sağlanan (bilet, sekreter,mihmandar temini,araç kiralama gibi) özel hizmetlerin ücretleri hesabı ilave edilir.

Ek Ücret,

Madde 50- Müşterilerin, odalarında yemek pişirmelerine izin verilmez. Otel tarafından sağlanan içki ve yiyeceklerin müşteri tarafından otele getirilerek tüketilmesine izin için, otelci ek bir ücret talep edebilir.

Apart oteller ve pansiyonlarda bu madde hükmü uygulanmaz.

Müşterinin Genel Sorumluluğu,

Madde 51- Müşteri, kendisi beraberindekiler veya konukları ya da sorumluluğu altındaki kişiler tarafından otele verilecek hasar ve zararlardan tam sorumludur.

Müşterinin Beraberindeki Hayvanlar,

Madde 52- Otelcinin açık izni olmadıkça, müşteri oteli hayvan getiremez. İzin halinde hayvanlar ortak mekanlara özellikle yemek salonlarına sokulamaz. Hayvanların yol açacağı tüm zararlardan müşteri sorumludur. Otele getirilen hayvanlar için ücret alınır.

İyiniyet Kurallarına Aykırı Davranış,

Madde 53- Otel yönetimi, iyiniyet kurallarına uymayan müşteri ile yapılan sözleşmeyi derhal sona erdirebilir. Müşterinin ciddi bir suç işlemesi veya bulaşıcı bir hastalığı görülmesi hallerinde otelci, sözleşmeye son verir.

Otele Geliş, Otelden Ayrılış,

Madde 54- Otelin koşulları genellikle bir gün ya da bir gece için belirtilir. Müşteri otele geliş gününün fiyatını tam olarak öder. Ayrıca günü için ödeme yapmaz. Aksine bir şart konmamışsa, ayrılan yerler ayrılmış günü saat 12.00'ye kadar müşterinin kullanımına tutulur.

Otelci, müşterinin uyması gereken kuralları yatak odaları ve genel kullanım alanlarına asacağı duyurularla belirtir.

Otele Girişte Özel Haller,

Madde 55- Otele geliş günün sabahında odalarına girmek isteyen müşteriler için, odalar boş tutulmuşsa o gecenin ücreti de istenebilir.

Oda ve Yemek Ücretleri (Pansiyon),

Madde 56- Tam pansiyon ücretleri, oda kahvaltı ve iki yemek fiyatlarını kapsayan özel bir tarifedir. Yarım pansiyon ücretleri oda, kahvaltı ve bir yemek fiyatlarını kapsayan bir tarifedir. Müşterinin otele varıştan sonra alacağı ilk yemek pansiyon anlaşmasını başlatır.

Müşteriler tam veya yarım pansiyon ücretlerine tabi oldukları zaman, otelde yenilmeyen yemekler için fiyattan indirim yapmayabilir.

Yemekler,

Madde 57- Aksi belirlenmemiş ise yemekler sözünden kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeği anlaşılır. Tüm yemekler belirtien yemek talepleri için ilave ücret istenebilir.

Müşterinin Eşyasına Karşı Sorumluluk,

Madde 58- Otelci müşterinin eşyasının yok olmasından, bozulmasından, çalınmasından sorumludur.

Şu kadar ki otelci veya hizmetlilerine yüklenebilecek bir kusur ispat olunmadıkça bu sorumluluk Borçlar Kanununu hükümleri ile sınırlıdır.

Değerli Eşya,

Madde 59- Otelci müşterinin değerli eşyasını saklamak üzere almış veya almaktan kaçınmışsa sorumluluk sınırsızdır.

Para, mücevher, kıymetli evrak vb. değerli şeyler saklamak üzere otelciye bırakılmamışsa, otelci ancak kendisinin veya hizmetlilerinin kusurluluğu durumunda sorumlu olur.

Sorumluluğun Sona Ermesi,

Madde 60- Müşteri zararını öğrenir öğrenmez otelciye bildirmezse talep hakkı kaybolur. Otelcinin sorumluluğu üzerine almadığını, sorumluluğu kabul etmeyeceğini veya 58 ve 59'cu maddeler aksine bir koşula bağlandığını bildirilmesi sorumluluğunu kaldırmaz.

Madde 61- Otelci, müşterinin otelin garaj veya parkına koyduğu otomobil vb. vasıtasının hasar görmesinden kendi veya personelinin kusur veya ihmali koşulu ile sorumludur.

Hesabın Ödenmesi,

Madde 62- Faturanın müşteriye sunulması üzerine ödenmesi gerekir. Ödeme ulusal para ya da o günkü kur üzerinden hesaplanacak dövizle yapılır. Banka çekleri ya da seyahat acentelerinden alınmış kuponlar ancak tam bir güvenceye sahip iseler kabul edilirler.

Otelcinin çek yada kuponları kabul etme zorunluluğu yoktur.

Alıkoyma Hakkı (Hapis Hakkı),

Madde 63- Otelci faturasını ödemeyen müşterinin eşyasını alıkoymak hakkına sahiptir.

Otelde Bulunan Kayıp Eşya,

Madde 63- Otelde bulunan kayıp eşya otel yönetimine teslim edilmelidir.

Ölüm Durumu,

Madde 65- Müşterinin otelde ölmesi durumunda varisler veya müşteri adına hareket etmeye yetkili kılınmış kişiler müşterinin ölümü nedeniyle uğranılan zararı veya eğer gerekiyorsa, odanın yeniden döşenmesi veya dezenfekte edilmesi ve yatak takımının yenilenmesi gibi giderleri karşılamak zorundadır.



KAYNAKLAR

- AKTAŞ, Ahmet, Ömer L. MET**, Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi, Teksir, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Balıkesir-1985.
- AKTAŞ, Ahmet, Yaşar YILMAZ**, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Teksir, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Balıkesir-1986.
- BATMAN, Orhan**, Otel İşletmelerinin Yönetimi, Değişim Yayınları, Adapazarı-1999.
- BARUTÇUGİL, İsmet Sabit**, Turizm İşletmeciliği, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul-1992.
- BRAHAM, Bruce**, Hotel Front Office, Hutchinson & Co. (Publishers) Ltd., London-1985.
- CASH Harold C., W.J.E. CRISSY**, Tactics for Conducting the Sales Call, Psychology of Selling Series, No. 2, Personnel Development associates by 36 Station a Flushing, New York-1964.
- DERELİ, Metin**, Otel İşletmeciliğinde Önbüro, Turban Turizm A.Ş. Eğitim Başkanlığı, Ankara-1989.
- ERDOĞAN, Harun**, Uluslararası Turizm, Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa-1995.
- EREN, Erol**, Yönetim ve Organizasyon, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul-1991.
- Fidelio Software Documentation Accounts Receivable User Manuel**, Version 5.00, Fidelio software Gmbh, Germany-1995.

FİDELİO Önbüro Modülü Kullanım Kılavuzu, Protel Limited Şirketi, İstanbul-1994.

Fidelio Uygulamaları, Klassis Resort Oteli, İstanbul-Silivri.

GÖKDENİZ, Ayhan, Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Turhan Kitabevi Yayını, Ankara-1999.

GÖKSEL, Burhan, Turizmin Tarihi ve Türkler, Turizm Yıllığı, Turizm Bankası A.Ş. Yayınları, Ankara-1985.

GRAY, William, C.Salvatore LIQUARI, Hotel and Motel Operations, Englewood Cliffs, Per Prentice Halls, Inc., New Jersey-1980.

GÜROL, Mehmet, Resepsiyon-Muhasebe, Milli Eğitim Yayınları, İstanbul-1997.

HACIOĞLU, Necdet, Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Teksir, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Balıkesir-1987.

KASAVANA, Michael L., Hotel Information Systems, CBL Publishing Company, Inc., Boston-1987.

KASAVANA, Michael L., Richard M. BROOKS, Managing Front Office Operations, 4th Edition, Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, Michigan-1995.

KOZAK, Nazmi ve diğerleri, Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar, Anatolia Yayınları, Ankara-1995.

KOZAK, Sabah, Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir-1995.

KUTKAN, Savaş, Konaklama Tesislerinde Önbüro, Anadolu Üniversitesi Yayın Eğitim Merkezi, Turizm Eğitim Sertifika Programı, Eskişehir-1992.

KUTKAN, Savaş, İlhan ÜNLÜ, Konaklama Tesislerinde Önbüro, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir-1989.

Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı, Konaklama Endüstrisine Giriş, Ankara-1983.

MAVİŞ, Fermani, Otel Yönetimi ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Likert Model Uygulaması, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir-1985.

OLALI, Hasan, Otel İşletmeciliği ve Yönetimi, Ege Üniversitesi Matbaası, İzmir-1973.

OLALI, Hasan, Turizm Politikası ve Planlaması, İstanbul Üniversitesi İşletme Fak. Yayını, No. 228, İstanbul-1990.

OLALI, Hasan, Meral KORZAY, Otel İşletmeciliği, Beta Yayınları, İstanbul-1993.

Önbüro Personeli Eğitim Kitapçığı, Klassis Resort Hotel, İstanbul-1996.

Resmi Gazete, Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik, 23 Mart 1983 tarih ve 17996 sayılı Resmi Gazete.

SAĞCAN, Mustafa, rekreasyon ve Turizm, Cumhuriyet Basımevi, İzmir-1986.

SEZGİN, Orhan M, Modern Otel Yönetimi, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları, Ankara-1970.

SiS-Par Önbüro Demo Programı, <http://www.sispar.com.tr>

SiS-Par Uygulamaları, The Park Oteli, İstanbul.

ŞENER, Burhan, Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara-1997.

TİTİZER, Oktay, Önbüro Planlaması, Tugev Yayını, İstanbul-1986.

TOSKAY, Tunca, Turizm, Turizm Olayına Genel Yaklaşım, Der Yayınları, 3. Basım, İstanbul-1989.

TOSUN, Kemal, Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul-1990.

USAL, Alparslan, Yaygın Turizm Faaliyetlerinde Kervansaray, Han, Kale ve Hisarların Yeri, İzmir Ticaret Odası Dergisi, C.LXI, Sayı 4, Nisan, İzmir-1983.

YILDIRIM, Armağan, Otellerde Bilgisayar Kullanımı, Basılmamış Master Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul-1991.

YILMAZ, Yaşar, Önbüro Ders Notları, Teksir, Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksek Okulu, Balıkesir-1985.

ÖZGEÇMİŞ

1967 yılında Balıkesir-Kepsut'ta doğdu. İlköğrenimini burada ortaöğrenimini ise Çanakkale-Biga'da tamamladı. 1990 yılında Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu'ndan mezun oldu. Group Hotels Bergama'da resepsiyon şefi, Klassis Resort Otel'de resepsiyon şefi görevleri de dahil olmak üzere 10 yılı aşkın bir süre otelcilik sektöründe Türkiye'nin çeşitli yerlerinde çalıştı. 1999 yılında Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı'na başladı. 2000 yılında Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksek Okulu Turizm Rehberliği bölümünde Öğretim Görevlisi olarak göreve başladı. Halen aynı yerde görevini sürdürmektedir.

