



Otel İşletmelerinde Kullanılan Ön Büro Otomasyon Sistemlerine Yönelik Teknoloji Temelli Bir Bakış

A Technology-Based Perspective on Front Office Automation Systems Used in Hotels

Oğuzhan DÜLGAROĞLU¹

¹Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, ORCID ID: 0000-0002-1992-0531, oguzhan@balikesir.edu.tr.

Gönderilme Tarihi / Submitted: 25.08.2024
Düzeltilme / Resubmitted: 25.10.2024
Kabul / Accepted: 25.11.2024

Özet

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle birlikte ortaya çıkan yenilikler işletmelerin yönetsel faaliyetlerine önemli katkılar sunabilmektedir. Otel işletmelerinde otomasyon sistemlerinin departman içindeki işlevi ve önemi açısından öne çıkan departmanlardan birinin ön büro departmanı olduğu bilinmektedir. Ön büro departmanında kullanılan otomasyon sistemleri de bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yeniliklerin bir sonucu olarak ön plana çıkmaktadır. Çalışmada otel işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerinin ön büro operasyonlarındaki işlevleri en etkin programlar olarak bilinen Suite 8 Fidelio ve Opera otomasyon sistemleri üzerinden incelenmiştir. Çalışmada otellerin ön büro departmanlarında kullanılan otomasyon sistemlerinin teknolojik alt yapıları ve işlevleri hakkında bilgiler sunulması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda otel işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik gerçekleştirilen çalışmalar ve otomasyon sistemi hizmeti veren teknoloji şirketleri mercek altına alınmıştır. Elde edilen verilerin toplanması ve analiz edilmesi sürecinde nitel araştırma yöntemlerinden biri olan doküman analizi yönteminden yararlanılmıştır. Yapılan incelemeler neticesinde; otel işletmelerinde ön büro departmanı, ön büro departmanının görevleri, otel işletmelerinde otomasyon sistemleri, otel işletmelerinde tercih edilen otomasyonlarda yazılım dili, otel işletmelerinde kullanılan veri tabanları ve Suite 8 Fidelio ile Opera otomasyon sistemleri gibi turizm sektöründen örnek uygulamalardan bahsedilmiştir. Sonuç olarak otellerde kullanılan otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine sağladığı yararlar açığa çıkarılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, bilgi ve iletişim teknolojileri, ön büro otomasyon sistemleri.

Abstract

Innovations that emerged with the developments in information and communication technologies could provide significant contributions to the managerial activities of businesses. It is known that one of the prominent departments in terms of the function and importance of automation systems in hotels is the front office department. The automation systems used in the front office department also come to the fore as a result of innovations in information and communication technologies. In this study, the functions of automation systems used in hotels in front office operations have been examined through Suite 8 Fidelio and Opera automation systems, which are known as the most effective programs. The aim of the study is to provide information about the technological infrastructure and functions of the automation systems used in the front office departments of hotels. In this context, studies carried out on automation systems used in hotels and technology companies providing automation system services have been examined. Document analysis, one of the qualitative research methods, has been used in the process of collecting and analyzing the obtained data. As a result of the reviews carried out, the front office department in hotels, duties of the front office department, automation systems in hotels, language options in automation systems, databases used in hotels and sample applications such as Suite 8 Fidelio and Opera from the tourism sector have been mentioned. As a result, the benefits of automation systems to hotels have been revealed.

Keywords: Tourism, information and communication technologies, front office automation systems.

GİRİŞ

Otel işletmelerinde tüm departmanlar misafir memnuniyetinin sağlanması ve işletmelerin yaşamsal fonksiyonlarının yerine getirilmesi konusunda tüm departmanlar önemli görevler üstlenmektedir. Otel işletmelerinde ön büro departmanı işletmeye en fazla gelir getiren departman olması sebebiyle diğer departmanlar arasında önemli roller üstlenmektedir. Zira müşteri otele giriş (check-in) yapmadan önce rezervasyon yapma sürecinde ön büro departmanının personelleriyle iletişime geçmektedir (Eraslan, 2013).

Giriş işlemlerinin yapılması sürecinde misafirlerin otele yönelik ilk izlenimleri oluşmaya başlamaktadır (Şener, 2001). Bilinmektedir ki ilk izlenim pazarlama sürecini önemli ölçüde etkileyen bir unsurdur (Kotler, 2000). Öte yandan ön büro departmanı otellerin merkezi olduğu için müşteri ile otel yönetimi arasında bir köprü görevi üstlenmektedir. Bundan hareketle ön büro departmanı müşterilerin gözünden otelin geneli olarak görülmektedir (Batman ve Demir, 2015). Böylece ön büro departmanının otel işletmelerinin imaj yüzü olduğu söylenebilir.

Otellerde işletmenin genel imajı, müşterilerin otele yaptıkları rezervasyon için geçen süreç ile başlamaktadır. Bahsedilen imaj, müşterilerin otelde konakladığı süre boyunca çıkış işlemi (check-out) yaptığı zamana kadar almış olduğu hizmetlerden algıladıklarıdır (Eraslan, 2013). Otomasyon sistemleri, otel işletmeleri ve müşteriler arasında gerçekleşen işlemleri hızlandırıp pratik hale getirdiği için otelin imajına olumlu katkıda bulunur (Akgün, 2015). Dolayısıyla otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine uygun bir şekilde seçilmesi gerektiği ve otel işletmeleri için yatırım maliyetlerinin ilerideki kazançlarına oranla çok daha önemsiz bir oranda olduğu söylenebilir.

Otomasyon sistemleri müşterilerin şikayetlerini kaydetmek, onlara verilen hizmeti daha özel hale getirmek ve rakip otellere karşı rekabet avantajı elde etmek için gerekli operasyonları gerçekleştirmede ihtiyaç duyulan teknoloji temelli uygulamalardır (Lv vd., 2022). Otomasyon sistemleri müşterilerin konakladıkları süreçte bilgi paylaşımı, ödemelerin alınması, sipariş edilen turistik ürünlerin oda hesaplarına aktarılması, oda ve otellerde verilen diğer hizmetlerde fiyat değişikliklerinin yapılabilmesi için kritik sistemlerdir (Baker vd., 2020). Otomasyon sistemleri barındırdığı tüm özelliklerle otel işletmelerinin stratejik planının bir parçasıdır (Talón-Ballesteros vd., 2022).

Otel işletmelerinde gerek otelin genel imajını yansıtır olması gerekse yönetim faaliyetlerinin yerine getirilmesi sebebiyle ön büro departmanının işlevi büyüktür. Ön büro departmanındaki yönetimsel faaliyetlerin kolaylıkla ve aksamadan yerine getirilebilmesi açısından otomasyon sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Otomasyon sistemleri ne kadar verimli sistemler olursa o kadar da maliyetli olabilmekte ve bu maliyetlerinden dolayı girişimciler tarafından göz ardı edilebilmektedir. Çalışmada otel işletmelerinde yönetsel faaliyetlerde öne çıkan ön büro departmanında kullanılan otomasyon sistemlerinin önemini ve işlevinin açığa çıkarılması hedeflenmiştir. Çalışma, otel işletmelerinde kullanılan en etkin sistemler olarak bilinen Suite 8 Fidelio ve Opera

otomasyon sistemlerini kapsamaktadır. Çalışmanın amacı, otel işletmelerinde tercih edilen otomasyon sistemleri ve otomasyon sistemlerinde kullanılan teknolojiler hakkında bilgi vermektir. Bu çalışmayla birlikte ön büro otomasyon sistemlerinin önemi, Suite 8 Fidelio ve Opera otomasyon sistemleri örnekleriyle beraber otomasyon teknolojilerinin otellere katkılarının ön plana çıkarılması hedeflenmektedir.

OTEL İŞLETMELERİNDE ÖN BÜRO DEPARTMANI VE GÖREVLERİ

Önbüro departmanı oda satışının yanı sıra, birçok yönetsel faaliyetlerin gerçekleştirildiği ve misafirlerin aldıkları hizmete yönelik şikayetlerini ilettikleri bir departmandır. Müşterilerin oturma fırsatı bulup dinlendikleri, yiyecek ve içecek ürünlerine ilişkin gereksinimlerini giderdikleri, çeşitli konularda meydana gelen sorunları ve memnuniyet durumlarını ilettikleri bir departmandır (Akgöz, 2003; Talón-Ballestero vd., 2022; Lv vd., 2022). Bu yönüyle ön büro departmanını müşteri ile otel arasında kurulan köprü olarak değerlendirilebilir. Ön büro departmanı, otel işletmesini müşteriler karşısında temsil etmektedir. Bundan hareketle ön büro departmanı “otelin vitrini” olarak da nitelendirilebilir. Ön büro departmanı, müşterilerin öncelikle başvurdukları ve işletmeye ilişkin ilk izlenimi aldıkları bölgedir. Herhangi bir müşteri otele geldiğinde ön büro personeli tarafından otele kabul edilir, karşılanır, odasına yerleştirilir ve konaklaması boyunca kendisine sunulan hizmet ön büro departmanı çalışanları vasıtasıyla koordine edilir. Müşterinin almış olduğu hizmetlerin çoğu ön büro departmanından gelen bilgilere paralel bir şekilde yerine getirilmektedir (Kozak ve Akoğlan Kozak, 1994). Son olarak, müşterinin otelden ayrılış süreci (check-out) ve ayrılma işlemi kapsamında gerekli işlemler ön büro departmanı tarafından tamamlanmaktadır. Tüm bu süreç içinde ön büro departmanının çeşitli görevleri bulunmaktadır. Ön büro departmanının görevleri şu şekilde sıralanabilir (Kozak, 1998; Gökdeniz, 2003; Öztürk ve Pekdoyurucu, 2009; Talón-Ballestero vd., 2022; Lv vd., 2022):

- Otelde konaklamak isteyen müşterilerin isteklerinin doğru zamanda ve doğru bilgilerle cevaplandırılması.
- Otele gelen misafirlerin iyi bir şekilde karşılanması, konaklamalarına ilişkin bilgi formlarının eksiksiz ve düzenli bir şekilde kayda alınması.

- Müşterilere ait çanta ve valizlerin odalarına çıkarılması ve uygun bir şekilde yerleştirilmesi.
- Müşterilerin istek, gereksinim ve şikayetlerinin kayda alınarak; istek, gereksinim ve şikayetlerle ilgilenilmesi.
- Müşterilerin konaklama boyunca karşılaştıkları sorunlara hemen çözüm getirilmesine çaba gösterilmesi. Eğer sorunu çözme konusunda yeterli olunamıyorsa, üst yöneticiye sorunun haber verilerek çözülmesinin sağlanması.
- Müşteri memnuniyetini sağlamak ya da memnuniyet düzeylerini artırmak için diğer departmanlarla iyi ilişkiler geliştirilmesi.
- Müşterilere otelin yer aldığı çevrede yürütülen kültürel, sanatsal etkinlikler, şehir ve otele ilişkin gerekli bilgilerin eksiksiz bir şekilde sağlanması.
- Müşterilere gelen mektup ve telefon mesajlarının ya da paketlerin teslim alınması ve kendilerine doğru zamanda ve eksiksiz bir şekilde teslim edilmesi.
- Müşterilere ait emanetlerin iyi bir şekilde saklanması, emanetlere ilişkin formların doldurulması ve eksiksiz bir şekilde geri teslim edilmesi.

Ön büro çalışanlarının görevleri/sorumlulukları başarılı şekilde yerine gerçekleştirebilmesi ve müşteri memnuniyetini üst seviyede tutabilmesi adına ön büro operasyonları kapsamında temel düzeyde bilgi sahibi olmak, gelişime açık ve teknolojiye hâkim olmak gibi özellikleri taşıması gerekmektedir. Bu vasıflar arasında önbüro departmanında bütün işlemlerin yürütüldüğü otomasyon sistemlerinin de yetkin şekilde kullanılması gerekmektedir. Ön büro departmandaki görevler belli sistemler üzerinden yürütülebilmektedir. Dolayısıyla çeşitli görevleri yerine getirebilmek için ön büro otomasyon sistemlerini bilmek gerekmektedir.

OTEL İŞLETMELERİNDE OTOMASYON SİSTEMLERİ

Teknolojik gelişmelerle birlikte otelcilik endüstrisinde önemli gelişmeler olduğu görülmektedir. Gelişmelerin yaşandığı departmanlardan biri de ön büro departmanıdır (Eraslan, 2013). Teknolojik gelişmelerle ortaya çıkan otomasyon sistemleri fiziksel dosyalamayı, kırtasiye sürecini ve diğer kayıt işlemi süreçlerini en az düzeye indirerek çalışanların gerçekleştirdikleri işin daha çok hizmet kalitesi boyutuna ve hizmeti daha iyi sunmaya odaklanmalarını sağlamıştır (Emeksiz ve Yolal, 2007). Otel

işletmelerinde bilişim teknolojileri, otellerin amaç ve hedeflerine ulaşmaları yolunda yönetsel süreçlerinin ve faaliyetlerinin yönetilebilmesi açısından önemli teknolojilerdir (Dülğaroğlu, 2022). Bu teknolojiler oteller için yönetim süreçlerinin yazılım, donanım, ağ bağlantısı ve veri tabanı araçları vasıtasıyla sürdürülmesini içermektedir (Bertan, 2008; Dülğaroğlu ve Avcıkurt, 2021). Özellikle ön büro departmanında personelleri, kendilerine yüklenen çeşitli sorumlukları taşıyabilecek düzeyde ve kapasitede olmaları gerekmektedir (Öztürk ve Seyhan, 2005).

Müşteri otel işletmesine giriş yaptıktan hemen sonra müşterinin ödeme işlemleri, rezervasyon bilgileri, ekstra harcamaları, profil bilgileri gibi tüm bilgiler kayıt altına alınmaktadır. Bunlara ek olarak, kat hizmetleri gibi müşterinin otelden çıkış işlemine (check-out) kadar her çeşit işlem önbüro otomasyon sistemleri vasıtasıyla kolaylıkla kayıt altına alınmaktadır (Emeksiz ve Yolal, 2007). Bu doğrultuda gerekli bilgilerin saklanması kolaylık sağlanması mümkündür ve gereksinim duyulduğu anda kullanıcıya sunulmaktadır. Geliştirilen otomasyon sistemleri, otellerin yapısına göre ayarlanması sayesinde kaplıca tesislerinden otellere, tatil köylerinden şehir otellerine kadar birçok farklı konaklama işletmelerine göre uyarlanabilmektedir işlemleri kolaylaştırmaktadır (Batman ve Demir, 2015).

Türkiye'de, turizm işletmelerine ilişkin otomasyon konusunun gün geçtikçe araştırmacıların dikkatini çektiği görülmektedir. Son zamanlarda, turizm sektörünün gereksinim duyduğu otomasyon sistemleri, farklı yazılım şirketleri tarafından dünya standartları da dikkate alınarak geliştirilebilmektedir. Otomasyon sistemleri, otel işletmelerinin kapasite durumlarına ve hizmet standartlarına göre çeşitlilik gösterebilmektedir. Bu çeşitliliğin bir başka sebebi de kullanılmakta bulunan sistemin platformu, sahip olduğu veri tabanı ve donanım düzeyi ile ilgili olmasıdır (Zengin ve Bozkurt, 2016). Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelerle beraber yazılımda meydana gelen teknolojik gelişmelerin, otomasyon sistemlerinin de gelişmesine katkısı olmuştur. Sıradan programların yerini artık daha donanımlı platformlar üzerinde güçlendirilen yazılımların desteklediği programlar almıştır (Şanlıöz vd., 2013). Otel otomasyonlarının geliştiricileri, "ISO 20000-1: 2005 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi, ISO 27001: 2006 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 2230: 2012 Toplumsal Güvenlik İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri-Gereksinimler" gibi örneklerdeki gibi uluslararası nitelikte olan sertifikalara sahip olmaları gerekir (Akgün, 2015).

Ön büro otomasyon sistemleri her otel için önemli hale gelince yazılım şirketleri vasıtasıyla büyük ölçüde önem verilmeye başlanmıştır (Zengin ve Bozkurt, 2016). Bu eğilimin sonrasında piyasada faaliyet gösteren gelişmiş otellerin işlerini kolaylaştırmak için kapsamlı ve otelin tüm departmanlar ile senkronize olarak çalışabilen otomasyon sistemlerinin yanı sıra, daha küçük boyutta faaliyet yürüten orta ölçekli oteller ve oda sayısı az olan küçük oteller için de yalnızca ön büro otomasyon sistemleri oluşturulmuştur (Şanlıöz vd., 2013). Turizm sektörü içinde her tür gereksinime uygun çok sayıda otomasyon programı olduğundan en yaygın olarak kullanılan otomasyon programları örnek olarak verilmiştir. Bunlar; Fidelio/Opera (Oracle), Sentez, Sedna ve Elektra gibi vb. otel otomasyon programlarıdır (Akgün, 2015). Örnek olarak verilen otomasyon sistemlerinin içinde rezervasyon yönetiminin beraberinde, kasa işlemleri, önbüro işlemleri, odalar yönetimi, miscellaneous ve kontrat ve promosyon yönetimi gibi hizmetler bulunmaktadır.

YÖNTEM

Çalışma nitel araştırma yöntemlerinden biri olan doküman analizi yöntemine başvurularak gerçekleştirilmiştir. Bu yöntem ile araştırılması planlanmakta olan konulara ilişkin bilgi içeren yazılı ya da sözlü materyallerin analizi yapılmaktadır (Wach ve Ward, 2013). Doküman analizi yapılırken araştırılması planlanan konulara ilişkin bilgi içeren materyaller mercek altına alınmaktadır (Can, 2014). Çalışmada ön büro otomasyon sistemlerinin önemi ve işlevi ön plana çıkarılması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda ön büro otomasyon sistemlerine ilişkin materyalleri içeren web kaynakları doküman analizine tabi tutulmuştur.

Araştırma verileri ön büro otomasyon sistemleri üzerine bilgiler içeren web sitelerinden ve akademik çalışmalardan elde edilmiştir. Verilere ulaşılırken Google ve YouTube arama motorlarından yararlanılmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda bulunan materyaller bulgular bölümünde verilmiştir.

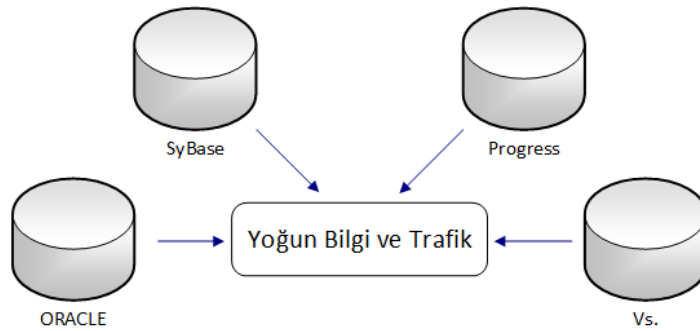
Nitel araştırma alanyazınında sıklıkla kullanılan aktarılabilirlik, inandırıcılık, güvenilirlik ve doğrulanabilirlik kavramları, nicel araştırmalar için başvuru alan iç ve dış geçerlik, güvenilirlik ve nesnellik kavramlarının yerine geçebilmektedir (Wach ve Ward, 2013). Çalışmada geçerliğin sağlanması ve güvenilirlik hesaplamaların gerçekleştirilmesi için değerlendirmeye alınan web kaynaklı materyaller tekrar incelenmiştir. Nitel

araştırmalarda araştırma sonuçlarının toplanan verilerle birlikte tutarlı (güvenilirlik) bir niteliğe sahip olduğunun ortaya çıkarılması adına yapılan uzman analizi kullanılmaktadır (Can, 2014). Bu noktada turizm alanında uzman beş akademisyenin de görüşüne başvurulmuştur.

Turizm işletmelerinde Tercih Edilen Otomasyonlarda Yazılım Dili ve Veri Tabanları

Otomasyon sistemlerinin güçlendirilmesinde farklı yazılım dilleri, platformlar ve veri tabanları kullanılabilir. Tüm bu farklılıklar bilgi yoğunluğuna, hizmet verilmekte olunan alanlara ve donanım kapsamlı uyumluluğa göre çeşitlenmektedir (Akgün, 2015). Bir otelin otomasyon sisteminde; Satış ve Banket Yönetimi, otel yönetim sistemi, POS Sistemi, BARTECH Otomatik Mini Bar Sistemi gibi alt sistemler yer almaktadır (Zengin ve Bozkurt, 2016). Böyle bir otomasyon sistemi içinde bilgilerin birbirine karışması ve yoğun bilgi depolama işlemi gibi süreçler sık sık ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle kullanılmakta olunan veya tercih edilen platformun veri tabanı yapısının ve yazılım dillerinin iyi olması önemli bir gerekliliktir (Akgün, 2015). Sistem geliştiriciler çeşitli otomasyonlarda genel olarak Sybase, ORACLE ve Progress gibi veri tabanlarından yararlanmaktadır (Zengin ve Bozkurt, 2016). Bu yoğun bilgi ve trafik ortamını sağlayan veri tabanları Şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1: Yoğun Bilgi ve Trafik Ortamında Kullanılan ÖrneK Veri Tabanları



Kaynak: (Akgün, 2015).

Bazı otomasyon sistemlerinin sakladığı bilgi düzeyi ve trafiği daha düşüktür. Bu gibi durumlarda PostgreSQL, MySQL ve MsSQL gibi çeşitli veri tabanları tercih edilmektedir (Akgün, 2015).

Turizm sektöründe otomasyon sistemleri, teknolojik gelişmelerle beraber mobil donanımlarla da uyumlu hale gelmiştir (Şanlıöz vd., 2013). Bundan hareketle Türkiye’de turizm alanı içinde mobil pazarlama uygulamalarının kullanımı da git gide yaygınlaşmaktadır. Örneğin, yazılı basında çıkan reklamlarda anlık kampanya ve bilgilere ulaşmayı mümkün kılan QR kodlar oluşturulmuştur. Bununla birlikte, özellikle topluca pazarlama olanaklarını barındıran güçlü seyahat acentelerinin ve grup otel zincirlerinin de yönetsel kolaylıklar sağlamak adına mobil uygulamalar geliştirdikleri görülmektedir. İşletmelerin özellikle reklamlarında bu uygulamalara da yer vermeleri dikkat çekmektedir (Zengin ve Bozkurt, 2016). Mobil donanımlarda ağırlıklı olarak Android işletim sistemi kullanılmaktadır. Buna ek olarak, donanım şirketlerinin kendine has işletim sistemleri de bulunabilir (Şanlıöz vd., 2013). İşletim sistemlerine yönelimin gün geçtikçe artış gösterdiği görülmektedir.

Yazılım şirketleri otel otomasyonlarını günümüz teknolojisine ve otel ihtiyaçlarına göre ürünü geliştirmeye devam etmektedir. Mevcut duruma uyum sağlayarak ve koşulları değerlendirerek otomasyonların en verimli şekilde kullanılmasını hedefler (Akgün, 2015). Bu geliştiriciler arasında özellikle Fidelio ile Opera otomasyon sistemleri öncü bir konumda yer almaktadır. Sistemlerin çalışmaları birçok geliştirici açısından kılavuz niteliği taşımaktadır (Şanlıöz vd., 2013).

Otel İşletmelerinde Kullanılan Otomasyon Sistemlerindeki Örnek Uygulamalar

Otel işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerinin kullanıcılara sağladığı birçok olanağın bulunduğu bilinmektedir (Eurotel, 2023). Bunlardan birinin de mevcut tarihte otelin durumunu, varışları, ayrılışları, müsait olan odaları, kat hizmetleri durumunu ve otelin doluluk bilgilerini içeren “house status” bölümü olduğu söylenebilir. “House status” bölümü sayesinde kullanıcılar otelin son durumu hakkında bilgi sahibi olabilmektedir. Böylece ön büro işlemlerinin yerine getirilmesi ve otel yönetim planının oluşturulma süreci kolaylaşabilmektedir. Şekil 2’de yer alan görselde Opera otomasyon sistemindeki “house status” bölümü görülmektedir (Oracle, 2024). Bu bölümde sistemin içinde bulunduğu tarihte otelin özetini tek bir tabloda görmek mümkündür.

Şekil 2: Opera Otomasyon Sistemi “House Status” Bölümü

House Status - 29/04/06

Room Summary			
Total Physical Rooms	157		
Out of Order	3		
Total Owner Rooms	0		
Total Rooms to Sell	154		
Out of Service	0		

Activity			
	Room	Persons	VIP
Stayovers	1	1	0
Departures Expected	1	2	0
Departures Actual	11	14	3
Arrivals Expected	15	16	0
Arr. Exp. Made Today	15	16	0
Arrivals Actual	28	34	3
Extended Stays	0	0	0
Early Departures	9	12	3
Day Use Rooms	10	14	3
Walk Ins	0	0	0
Day of Arrival Cancels	0	0	0

Complimentary and House Use			
	Room	Persons	VIP
Complimentary Arrivals	0	0	0
Stayovers	0	0	0
Departures	0	0	0
House Use Arrivals	0	0	0
Stayovers	0	0	0
Departures	0	0	0

End of Day Projection			
Min. Available Tonight	95		
Max. Occupied Tonight	59	49	3
Max. % Occupied Tonight	38.31		<input type="checkbox"/> Include Day Use
Blocks not Picked Up	15		
Individuals	36	39	3
Groups & Blocks	8	10	0
Room Revenue	108.49		
Room Revenue Avg.	1.84		

Housekeeping Room Status			
	Vacant	Occupied	HIR
Inspected	81	29	1
Clean	2	0	0
Dirty	29	1	0
Pickup	11	0	0
Out of Order	3	0	0
Out of Service	0	0	0
Queue	0		

Turndown Status	
Required	33
Not Required	1
Completed	0

Property: DDH Room Class:
 Date: 29/04/06 Room Type:
 Search Close

Kaynak: (Oracle, 2024a).

Şekil 3'te yer alan görselde ise Suite 8 Fidelio otomasyon sistemindeki “house status” bölümü görülmektedir. Suite 8 Fidelio otomasyon sisteminde de tıpkı Opera otomasyon sisteminde olduğu gibi bir ekran yardımıyla mevcut tarihte otelin durumu, varışlar, ayrılışlar, müsait olan odalar, kat hizmetleri durumu, otelin doluluk bilgilerine ulaşılabilmektedir (Eurotel, 2023). Burada yer alan istatistikler de ara butonuna her tıkladığında güncellenebilmektedir (Oracle, 2024a). Aynı zamanda mavi ok butonlarına tıkladığında ise kolay kullanım sağlanarak kullanıcının ilgili menüye yönlendirilmesi sağlanabilmektedir.

Şekil 3: Suite 8 Fidelio Otomasyon Sisteminde Yer Alan “House Status” Bölümü

Total			
Total Number	Rooms		
	138		
Total to sell	138		

Housekeeping			
	Total	Occupied	Vacant
Clean Rooms	79	16	63
Dirty Rooms	59	55	4
Total	71	67	
Out of Order	0	0	0
Out of Service	0	0	0
Rooms in Queue			0

Movement			
	Room	Pax	Children
Expected Arrivals	2	4	0
Actual Arrivals	3	4	0
Arrival Rooms assigned	2	4	0
Expected Departures	2	2	0
Actual Departures	0	0	0
Day Rooms	0	0	0
Walk Ins	0	0	0
Same Day Reservations	0	0	0
Room Moves to perform	0	0	0
Early Departures	0	0	0
Current Occupancy	0	77	0
	0	%	

End of Day		
Average Room Rate gross	92.37	83.02
Average Room Rate net	85.29	76.65
Available Tonight	67	
Allotments	0	0
Groups	0	0
Group and Allotment	0	0
Individuals	71	79
In House Tonight	71	79

End of Day Revenue		
Average Room Rev. gross	81.24	73.02
Average Room Rev. net	75.93	68.24

Add Children to Pax
 Include Day Use Reservations

Hotel Segment:

Time to next Update: 287

Refresh OK

Kaynak: (Oracle, 2015; Eurotel, 2023).

Otel işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerinin kullanıcılara sağladığı olanaklardan biri de “room rack” ekranıdır (Eurotel, 2023). Room rack ile ekrandan çıkmadan odaların doluluğunu ve müsaitliğini kontrol etmek mümkündür. Ayrıca rezervasyonlara doğrudan erişim imkânı vererek rezervasyonların düzenlenmesi sağlanabilir, giriş-çıkış işlemleri yapılabilir, oda değişimi işlemi gerçekleştirilebilir, konaklama tarihinde değişiklik olacak ise yine bu ekrandan yapılabilmesine olanak sağlanabilmektedir (Oracle, 2024). Ayrıca aynı ekran üzerinden misafir profillerine bakılabilir ve odalar yönetiminde de kat hizmetleri durumu güncellenebilmektedir. Opera otomasyon sisteminde yer alan “room rack” bölümü Şekil 4’te verilmiştir.

Şekil 4: Opera Otomasyon Sisteminde Yer Alan “Room Rack” Bölümü

Room	Status	Rm. Type	Mon 01/02/06	Tue 01/03/06	Wed 01/04/06	Thu 01/05/06	Fri 01/06/06	Sat 01/07/06	Sun 01/08/06	Mon 01/09/06	Tue 01/10/06	Wed 01/11/06
202	Inspected	SUP	>>									
19997	Clean	WINTER	>>									
333	Clean	TD										
502	Clean	SUP										
120	Inspected	SUP										
604	Clean	TK										
901	Dirty	CK										
501	Clean	DLX										
106	Dirty	DLX										
102	Inspected	SUP										
421	Dirty	CK										
419	Clean	CK										
904	Clean	CD										
417	Clean	CK										
420	Clean	CK										
1221	Clean	DBL										
912	Clean	CD										
523	Dirty	DLX										
105	Dirty	DLX										
344	Dirty	DLX										
119	Dirty	DLX										
101	Dirty	DLX										
505	Dirty	DLX										
107	Pickup	DLX										
9000	Clean	PM										

Kaynak: (Oracle, 2024b).

Şekil 5 ise Suite 8 Fidelio otomasyon sisteminin room rack ekranı görülmektedir. Hem Opera hem de Suite 8 Fidelio otomasyon sistemlerinde yer alan bu ekranlar kullanıcı dostu olup, ön büro departmanında çalışanların işini kolaylaştırarak özellikle küçük işletmelerde rahatlıkla otel yönetim operasyonlarının gerçekleştirilebilmesini sağlayabilir (Oracle, 2015; Eurotel, 2023).

Şekil 5: Suite 8 Fidelio Otomasyon Sisteminde Yer Alan “Room Rack” Bölümü

Room \ Date	31/08/11 Wednesday 122	01/09/11 Thursday 98	02/09/11 Friday 120	03/09/11 Saturday 119	04/09/11 Sunday 121	05/09/11 Monday 122	06/09/11 Tuesday 124	07/09/11 Wednesday 94
100	SR							
101	SR							
102	DR							
103	SR							
104	SR							
105	DR							
106	DR							
107	DR							
108	DR							
109	DR							
110	DR							
111	DR							
112	DR							
113	DR							
114	DR							
115	DR							
116	TR							
117	TR							
118	TR							
119	TR							
120	TR							
200	SR							
201	SR							

Kaynak: (Oracle, 2015; Eurotel, 2023).

Büyük ya da küçük ölçekli otel işletmelerinin yöneticileri önünü görmek ve planlamalarını gerçekleştirmek için çeşitli raporlara başvurabilmektedir. “History and forecast” raporu da bunlardan en sık başvurulan rapordur (Protel Akademi, 2016). Bu rapor her otomasyon sisteminde yer alabilmektedir. Raporda belirtilen parametrelerdeki doluluk oranları, giriş ve çıkış sayısı, misafir sayısı, boş oda bilgisi gibi veriler bulunmaktadır (Eurotel, 2023). Ayrıca ortaya çıkan raporlamaya istinaden işletmenin doluluğu hakkında verinin de görüntülenmesi sağlanabilmektedir. Opera otel yönetim sisteminde bulunan “history and forecast” adlı raporun görseli Şekil 6’da verilmiştir.

Şekil 6. Youtube Protel Academy Opera Yönetim Raporları History ve Forecast

Date		Total Occ.	Arr. Rooms	Comp. Rooms	House Use	Deduct Indiv.	Non-Ded. Indiv.	Deduct Group	Non-Ded. Group	Occ. %	Room Revenue	Average Rate	Dep. Rooms	Day Use Rooms	No Show Rooms	OOO Rooms	Adj. & Chl.
History																	
06.05.16	Fri	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
07.05.16	Sat	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
08.05.16	Sun	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
09.05.16	Mon	4	4	0	2	4	0	0	0	2.58%	4,185.19	1,046.30	0	0	0	0	4
10.05.16	Tue	9	5	0	2	9	0	0	0	5.81%	1,630.37	181.15	0	0	0	0	9
11.05.16	Wed	9	0	0	2	9	0	0	0	5.81%	760.37	84.49	0	0	0	0	9
12.05.16	Thu	12	3	0	2	12	0	0	0	7.74%	3,367.78	280.65	0	0	0	0	13
Subtotal		34	12	0	8	34	0	0	0	5.48%	9,943.70	292.46	0	0	0	0	35
Forecast																	
13.05.16	Fri	19	10	0	2	9	0	10	0	12.75%	3,525.93	185.58	3	0	0	0	20
14.05.16	Sat	4	0	0	1	4	0	0	0	2.58%	600.00	150.00	15	0	0	0	4
15.05.16	Sun	2	0	0	0	2	0	0	0	1.29%	400.00	200.00	2	0	0	0	2
16.05.16	Mon	2	0	0	0	2	0	0	0	1.29%	400.00	200.00	0	0	0	0	2
17.05.16	Tue	2	0	0	0	2	0	0	0	1.29%	400.00	200.00	0	0	0	0	2
18.05.16	Wed	2	0	0	0	2	0	0	0	1.29%	400.00	200.00	0	0	0	0	2
19.05.16	Thu	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	2	0	0	0	0
20.05.16	Fri	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
21.05.16	Sat	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
22.05.16	Sun	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
23.05.16	Mon	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
24.05.16	Tue	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
25.05.16	Wed	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
26.05.16	Thu	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
27.05.16	Fri	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
28.05.16	Sat	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
29.05.16	Sun	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
30.05.16	Mon	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
31.05.16	Tue	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
01.06.16	Wed	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
02.06.16	Thu	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
03.06.16	Fri	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
04.06.16	Sat	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
05.06.16	Sun	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00	0.00	0	0	0	0	0
Subtotal		31	10	0	3	21	0	10	0	0.83%	5,725.93	184.71	22	0	0	0	6
Total		65	22	0	11	55	0	10	0	1.50%	15,669.63	241.07	22	0	0	0	6

Filter: From Date 06.05.16 To Date 05.06.16
Room Type All
***Deduct Y Non-Deduct Y Pseudo Rooms N Include House Use in Occ.% and ADR Y Include Day Use in Occ.% and ADR N Include No Show in Occ.% and ADR N Exclude OOO from Occ.% Y
Room Revenue Net Distributed N

Page 1 of 1

Kaynak: (Protel Akademi, 2016)

Ön büro otomasyon sistemleri, konaklama işletmelerindeki ön büro departmanında yönetsel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi adına önemli katkılar sunabilmektedir. Bu çalışmada ön büro otomasyon sistemleri arasında en etkin olduğu

bilinen Suite 8 Fidelio ve Opera otomasyon sistemlerinin konaklama işletmeleri için sağladığı kolaylıklara değinilmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler birçok sektörün işleyişini derinden etkilemiştir. Bu gelişmelerin özellikle eski alışkanlıkların değişmesini sağlayan yeni sistemler üzerine gerçekleşmesi durumunda sektör çapında büyük yankı uyandırmaktadır. Otomasyon sistemleri de önemli teknolojik gelişmeler arasındadır. Otel işletmelerinde makineleşmeye geçişin hızlandığı ve otomasyon sistemleri üzerinde gerçekleşen yeniliklerin gün geçtikçe artış göstermesi otomasyon sistemlerinin önemini artırmıştır. Otel işletmelerinin yönetsel faaliyetlerini otomasyon sistemleri sayesinde daha kolay gerçekleştirebildikleri belirlenmiştir. Özellikle misafirlere ait önemli bilgilerin sistemsal bir şekilde kayıt altına alınması ve otellerde konaklamaları sürecinde gerekli olan tüm operasyonların yapılması otel işletmelerinin yönetsel faaliyetlerini kolaylaştırmıştır.

Çalışmada otel işletmelerinde ön büro departmanında kullanılan otomasyon sistemleri Suite 8 Fidelio ve Opera otomasyon sistemleri özelinde incelenmiştir. Bu sistemlerin kullanıcılara sağladığı olanaklar ve avantajlar vurgulanmıştır. Sistemlerdeki “house status” bölümü vasıtasıyla mevcut tarihlerde otelin durumu, varışlar (check-in) listesi, ayrılışlar (check-out) listesi, müsait olan odaların durumu, kat hizmetlerinin durumu ve otelin doluluk bilgileri gibi yönetsel operasyon gibi önemli bilgilere ulaşılabildiği tespit edilmiştir. Böylece ön büro işlemlerinin yerine getirilmesi ve otel yönetim planının oluşturulması kolaylıkla gerçekleştirilebilmektedir. Otel işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerinin otel yöneticilerine ve kullanıcılara sağladığı olanaklardan birinin de “room rack” ekranı olduğu tespit edilmiştir. Room rack ekranı vasıtasıyla; odaların doluluğunun ve müsaitliğinin kontrolü, rezervasyonlara doğrudan erişim, giriş (c-in)-çıkış (c-out) işlemleri, oda değişimi (room change) işlemi, konaklama tarihinde değişiklik ve kat hizmetleri durumunda güncellemeler yapılabildiği saptanmıştır. Otel yöneticilerinin sıklıkla başvurduğu raporlardan biri olan “history ve forecast” raporu vasıtasıyla ise, kullanıcıların belirttikleri parametrelerdeki doluluk oranlarına, giriş ve çıkış sayısına, güncel misafir sayısına, boş oda bilgisine ve işletmenin parametrelerde seçilen günlere ilişkin doluluk oranları gibi önemli bilgilere ulaşılabildiği

saptanmıştır. Bundan hareketle otel işletmelerinde otomasyon sistemlerinin işletmelere önemli avantajlar sağladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Otel işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerinin işletmelere sağladığı çeşitli avantajların yanında otomasyon sistemlerinin potansiyel zorlukları ve dezavantajları da bulunmaktadır. Otomasyon sistemleri çok ayrıntılı sistemler olduğu için öncelikle personelin otomasyon sistemlerine ilişkin kapsamlı bir şekilde eğitilmesi gerekmektedir. Öte yandan konaklayan kişilere ait kişisel ve kredi kartı bilgileri gibi çeşitli bilgilerin otomasyon sistemlerine aktarılması sebebiyle personelin durumu kötüye kullanması mümkündür. Bu gibi tehditlere karşı otel işletmelerinin özel önlemler alması gerekmektedir. Wang ve Kogan (2018) da buna paralel olarak işletmelerin personellerinin verilen görevi kötü kullanma ihtimalini dikkate alarak sistemlerdeki bazı operasyonel yetkilerinin kısıtlamasını önermiştir. Otomasyon sistemlerinin tamamen elektronik sistemler olması sebebiyle işletmeler için çeşitli dezavantajları da olabilmektedir. Otellerde elektrik enerjisi ve internet erişiminde yaşanabilecek zorluklar işletmelerin yönetim sürecini de olumsuz yönde etkileyebilir. Bunu önlemek için jeneratör ve alternatif internet sistemlerinin kurulması gibi önlemler alınmalıdır. Baker ve diğerleri (2020) de otomasyon sistemlerinin aksamaması adına işletmelerin bilgi işlem uzmanlarıyla iç kontrol mekanizması oluşturmasını önermiştir. Öte yandan otellerde konaklayan müşterilere ait veriler otomasyon sistemlerinde depolandığı için dışardan gerçekleştirilecek siber saldırı ihtimalleri düşünülerek siber güvenlik önlemleri de alınmalıdır. Bu duruma paralel olarak Karacaer (2023) de çalışmasında büyük hacimli veri kullanan otomasyon sistemlerindeki veri gizliliği konusundaki düzenlemelerin hayata geçirilemediğini ve bu durumun müşteriler için dezavantaj oluşturacağını tespit etmiştir. Otel işletmeleri açığa çıkabilecek tüm zorlukları ve dezavantajları ortadan kaldırmak adına gerekli tüm önlemleri almalıdır.

KAYNAKÇA

Akgöz, E. (2003). Önbüro İşlemleri. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Akgün, T. (2015). Otel Otomasyon Sistemleri ve Teknolojik Gelişmeler. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.

Baker, T., Aziz, A. ve Harrington, R. J. (2020). Hotel Revenue Management for the Transient Segment: Taxonomy-based Research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 108-125.

Batman, O. ve Demir, N. (2015). *Otel İşletmeleri*. İstanbul: Değişim Yayınları.

Bertan, S. (2008). Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilişim Teknolojileri ve 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, 293-312.

Can, A. (2014). *SPSS ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

Dülğaroğlu, O. (2022). Metaverse Teknolojisi ve Turizm. *Review of Tourism Administration Journal*, 3(1), 82-93.

Dülğaroğlu, O. ve Avcıkurt, C. (2021). Turizm Sektöründe Sosyal Medya İletişiminin Duyusal Markalama, Müşteri Değeri ve Müşteri Sadakatine Etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(1), 253-274.

Emeksiz, D. ve Yolal, D. (2007). *Otel Otomasyon Sistemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Eraslan, Ö. (2013). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınevi.

Eurotel (2023). Suite 8 hotel property. <https://eurotel.gr/products-new> (Erişim Tarihi: 20.07.2024).

Gökdeniz, A. (2003). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Karacaer, B. (2023). Akıllı Otomasyon Sistemlerinin Getirdiği Riskler ve İç Denetime Etkileri. *İşletme Akademisi Dergisi*, 4(2), 155-173.

Kotler, P. (2000). *Pazarlama Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım.

Kozak, N. ve Akoğlan Kozak, M. (1994). *Genel Turizm*. Ankara: Anatolia Yayıncılık.

Kozak, S. (1998). Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Lv, H., Shi, S. ve Gursoy, D. (2022). A Look Back and a Leap Forward: A Review and Synthesis of Big Data and Artificial Intelligence Literature in Hospitality and Tourism. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(2), 145-175.

Oracle (2015). Hospitality Suite 8. <https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:AP:8270aea6-88f2-4f62-a02a-54b4e15d2396?viewer%21megaVerb=group-discover> (Erişim Tarihi: 22.07.2024).

Oracle (2024a). House status. [https://docs.oracle.com/cd/E53533_01/opera_5_05_00_core_help/house_status_\(shift+f3\).htm](https://docs.oracle.com/cd/E53533_01/opera_5_05_00_core_help/house_status_(shift+f3).htm) (Erişim Tarihi: 20.06.2024).

Oracle (2024b). Room plan. [https://docs.oracle.com/cd/E98457_01/opera_5_6_core_help/room_plan_\(ctrl+f3\).htm](https://docs.oracle.com/cd/E98457_01/opera_5_6_core_help/room_plan_(ctrl+f3).htm) (Erişim Tarihi: 11.07.2024).

Öztürk, Y. ve Pekduyurucu, B. (2009). Müşteri İlişkileri Yönetiminde Ön Büro Departmanı. *Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 15, 33-44.

Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 121-140.

Protel Akademi (2016). History forecast. <https://www.youtube.com/watch?v=fjA14ULFFrU> (Erişim Tarihi: 12.07.2024).

Şanlıöz, H. K., Dilek, S. E. ve Koçak, N. (2013) Değişen Dünya, Dönüşen Pazarlama: Türkiye Turizm Sektöründen Öncü Bir Mobil Uygulama Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 250-260.

Şener, B. (2001). Otel İşletmelerinde Önbüro Bölümünün Organizasyonu. Ankara: Detay Yayıncılık.

Talón-Ballester, P., Nieto-García, M. ve González-Serrano, L. (2022). The Wheel of Dynamic Pricing: Towards Open Pricing and One to One Pricing in Hotel Revenue Management. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103184.

Wach, E. ve Ward, R. (2013). Learning about Qualitative Document Analysis. *IDS Practice Paper in Brief*, 13, 1-11.

Wang, Y. ve Kogan, A. (2018). Designing Confidentiality-Preserving Blockchain-Based Transaction Processing Systems. *International Journal of Accounting Information Systems*, 30(1), 1-18.

Zengin, B. ve Bozkurt, E. (2016). Otomasyon Dersi Alan Turizm Öğrencilerinin Önbüro Otomasyon Programlarına Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 5(2), 43-55.