

DÖNEM PROJESİ

OPHELIA'S OASIS OTEL OTOMASYONU

Otelde kalma fiyatı yılın zamanına ve rezervasyon tipine göre değişir. Yönetim, en az bir yıl evvelinden 45 odanın günlük fiyatlarını belirler. Bu fiyata taban fiyat denir. Taban fiyat, kış mevsiminde ve tatil günlerinde daha yüksek olur.

Rezervasyon tipleri:

- 1- **Ön ödemeli rezervasyon:** Müşteriler rezervasyonu yaptığında tüm ücreti öder. Ön ödeme fiyatı taban fiyatın %75 iştir. Ön ödemeli rezervasyon en az 90 gün önceden yapılmalıdır. Bu rezervasyon iptal edildiğinde geri ödeme yoktur. Fakat ek bir ücretle rezervasyon günü değiştirilebilir. Bu ek ücret de o anki taban fiyatın %110 udur.
- 2- **60 gün önceden rezervasyon:** Bu tip rezervasyon yapıldığında, müşteriler bir e-posta adresi temin etmelidir. Konaklama günlerinden 45 gün önce müşterilere rezervasyon ücretlerinin 15 gün içinde ödenmesini, aksi takdirde rezervasyonlarının iptal edileceğini bildiren bir e-posta gönderilir.

Görevli her sabah bu e-posta mesajlarını göndermelidir. Bu rezervasyon türünün fiyatı taban fiyatın %85 iştir. Rezervasyon iptalinde geri ödeme yoktur fakat ek bir ücretle rezervasyon günü değiştirilebilir. Bu ek ücret de o anki taban fiyatın %110 udur. (Değiştirilmiş rezervasyon ücreti, eski ücretten daha düşük olursa artan miktarın geri ödemesi yoktur.)

- 3- **Standart(klasik) rezervasyon:** Bu rezervasyonda, müşteriler konaklamalarının sonunda ödemeyi yaparlar. Bununla beraber, rezervasyonu yaptıkları zaman kredi kartı numaralarını vermek zorundalar. Eğer konaklamalarına 3 günden daha az bir zaman kala rezervasyonu iptal ederlerse veya konaklamalarının ilk günü otele gelmezlerse kartlarından ceza fiyatı çekilir. Bu rezervasyonlar herhangi bir zamanda yapılabilir ve herhangi bir zamanda değiştirilebilir. (O anki otel durumuna bakılır)
- 4- **Teşvik rezervasyonları:** Otel en yakın kasabaya yaklaşık 125 mil uzaklıktadır. Bu yüzden yoğun dönemlerde (kış ve tatil günleri) geçici işçi kiralama, yönetim için zor olmaktadır. Kiralama yerine yönetim, tam zamanlı çalışan ve otel tam doluyken işleri halledebilecek yeterli sayıda elemanı işe alır. Bununla birlikte bu elemanlara yüksek fiyat ödemek için yönetim her gece oteli tam doldurmaya çalışmalıdır. Konaklamanın başından itibaren 30 günden az yapılmış bir rezervasyon için, eğer beklenen ortalama doluluk oranı %60 veya daha az ise fiyat %20 düşürülür. Örneğin 25 gün sonraya Pazar'dan Perşembe'ye rezervasyon yapıldığını farzedin (4 gece) ve o andaki bu 4 gece için ortalama rezerve edilmiş oda sayısı 22.5 dur. O zaman bu süre için beklenen ortalama iş oranı %50 dir. Böylece bu 4 gecenin fiyatı, daha önceden bu geceler için belirtilmiş taban fiyatının %80 i olacaktır. Müşteriler ücreti konaklamanın sonunda öderler. Teşvik rezervasyonlarındaki iptal ve gün değiştirme konuları Standart Rezervasyondaki gibidir.

Bütün ödemeler kredi kartıyla yapılmalıdır. Kredi kartı bilgisi, rezervasyon yapıldığı zaman alınmalıdır. 60 gün önceden yapılan rezervasyon hariç.

Yönetim, taban fiyatı herhangi bir gün için değişebilir. Bu yüzden gelecek olan müşterilere kalacakları her gecenin fiyatının farklı olacağı söylenir. Aynı zamanda bu değişim, mevcut bir rezervasyonu etkilememelidir.

Rezervasyonlar belirli bir odaya yapılamaz. Müşterilere “check-in” zamanında oda tahsis edilir.

Bütün kayıtlar arka planda tutulmalıdır (veritabanı). Örneğin bir rezervasyon iptal edilirse, rezervasyon bilgisi değiştirilmelidir.

Bütün veri tabanı, her iş gününün sonunda yedeklenmelidir.

5 çeşit rapor basılacak.

Bunların 3’ü yönetici, 2’si çalışan tarafından basılacak.

Yöneticinin basacağı raporlar:

1. **Beklenen doluluk raporu:** Gelecek 30 gün içerisinde şimdiden rezerv edilmiş oda sayısını gösteren rapordur. Raporun her satırı, tarihi, rezervasyonları tipine göre ayırıp sayısını ve toplam rezerv edilmiş oda sayısını gösterir. Raporun son satırında (bu veriler baz alınarak) 30 günlük ortalama doluluk oranını gösterir.
2. **Beklenen oda gelir raporu:** Gelecek 30 gün içerisinde beklenen geliri gösteren rapordur. Raporun her satırı tarihi ve basıldığı günkü beklenen geliri gösterir. Raporun son 2 satırı, o süre için toplam geliri ve ortalama geliri gösterir.
3. **Teşvik raporu:** Yapılan teşvik indiriminden dolayı gelecek 30 gün içerisinde ne kadar para kaybedileceğini gösterir. Raporun her satırı tarihi ve o akşamki toplam yapılan indirimi gösterir.

Çalışanın basacağı raporlar:

1. **Günlük gelenler raporu:** O gün gelecek olan müşterilerin listesini oluşturur. Raporun her satırı müşterinin ismini, rezervasyon tipini, verilen odanın numarasını ve ayrılış tarihini gösterir. Rapor içeriği müşteri ismine göre sıralanır.
2. **Günlük doluluk oranı:** Şuanda otelde kalan müşterilerin listesini oluşturur. Oda numarasını, müşterinin ismini ve eğer oda bir önceki gece tutulmuşsa ayrılış tarihi yazılır. Eğer müşteri o gün ayrılıyorsa isminin önüne bir asteriks “*” konur. Liste oda numarasına göre sıralanır.

Bunlara ek olarak, program bir fatura basmalıdır. Bu faturada fatura basım tarihi, müşteri ismi, oda numarası, geliş tarihi, gidiş tarihi, kaldığı gece sayısı ve toplam hesap gösterilir. Ön ödemeli ve 60 günlük rezervasyonlar faturada, ödemenin yapıldığı tarih ve ödenen miktarı göstermelidir. Bu fatura, müşteri otelden ayrılırken (check-out) zamanı verilir.