

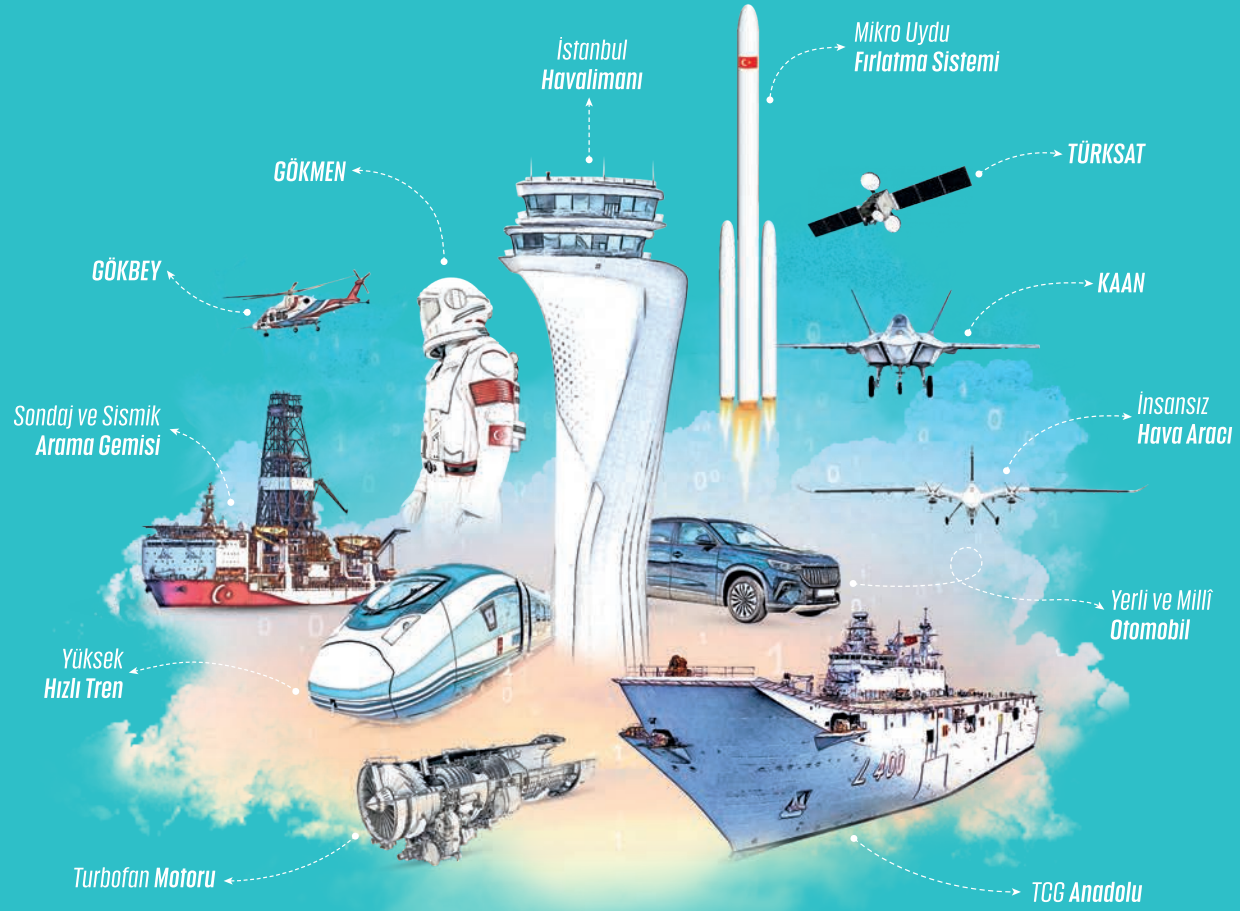
Bu kitaba sığmayan daha neler var!

eba
www.eba.gov.tr



Karekodu okut, bu kitapla
ilgili EBA içeriklerine ulaş!

Teknoloji Yolculuğumuz



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN: 978-975-11-6278-6

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin Beşinci Maddesinin
İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

**MESLEKİ VE TEKNİK
ANADOLU LİSESİ**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ ALANI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

10 DERS MATERYALİ



KONUK GİRİŞ

ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

10 DERS MATERYALİ



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

10

DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Abidin Haldun TAŞDELEN

Fatma KALKAN

Gülsüm KARABULUT

İlker ŞENER

Nalan NASIF



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI	:7985
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ.....	:1913

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir.
Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI

Zeynep Gümeysa AKSEL

REHBERLİK UZMANI

Ahmet GÜL

GÖRSEL TASARIM UZMANI

Başak TUMBA

ISBN: 978-975-11-6278-6

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlâhî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerâhamdan İlâhî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalar sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

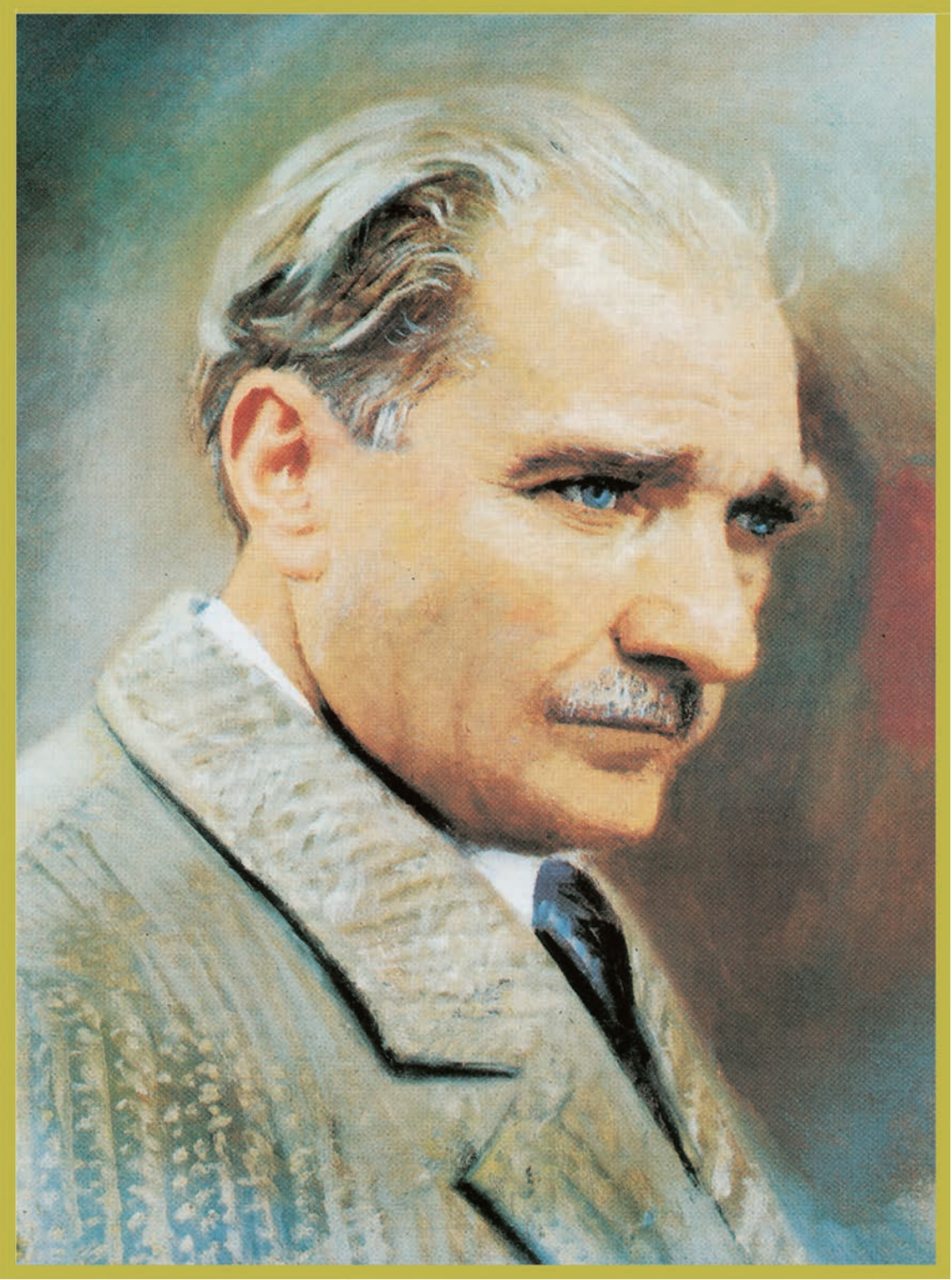
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaît bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

KONUKLARA
ODA SATIŞI

1

1. KONUKLARA ODA SATIŞI	14
1.1. ODA SATIŞ TEKNİKLERİ	15
1.1.1. Doğrudan Satış Teknikleri	15
1.1.1.1. Çevrim İçi Satış	15
1.1.1.2. Sadakat Programları ile Satış	16
1.1.1.3. Telefon ile Satış	17
1.1.1.4. Yüz Yüze Satış	17
1.1.2. Aracı Kuruluşlar Kullanılarak Uygulanan Satış Teknikleri	19
1.1.2.1. Çevrim İçi Seyahat Acenteleri [OTA (Online Travel Agency) (Onlayn Tircil Eycinsi)] ile Satış	21
1.1.2.2. Tur Operatörleri Aracılığı ile Satış	24
1.1.2.3. Sosyal Medya Aracılığı ile Satış	25
1.1.2.4. E-Mail Marketing (E-Posta Pazarlaması) Aracılığı ile Satış	25
1.1.3. Konaklama İşletmelerinde Oda Tipleri	26
1.1.3.1. Yatak Türüne Göre Oda Tipleri	26
1.1.3.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri	27
1.1.3.3. Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri	29
1.1.4. Mimari Yapısına Göre Oda Çeşitleri	29
1.1.5. Günlük Satılabilir Oda Sayısını Kontrol Etme Kuralları	31
1.1.6. Oda Satışlarında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar	31
1.1.6.1. Yüz Yüze Satış İşlemlerinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	31
1.1.6.2. Çevrim İçi Satışlarda Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	32
1.1.6.3. Telefon ile Yapılan Satışlarda Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar	32
1.2. YÜZ YÜZE ODA SATIŞI YAPMA	34
1.2.1. Oda Satış Aşamaları	34
1.2.1.1. Değerlendirme	34
1.2.1.2. Yaklaşım	34
1.2.1.3. Sunum	35
1.2.1.4. Fiyatlandırma	35
1.2.1.5. Oda Gösterme	35
1.2.1.6. Satış Sonuçlandırma	35
1.2.2. Oda Satışlarında Özel Durumlar ve Çözüm Yolları	37
1.2.2.1. Odaların Hazır Olmaması	37
1.2.2.2. Overbooking Sonucunda Shorta (Şorta) Düşme	37
1.2.2.3. Kara Listede (Black Listte) Yer Alan Konuklar	38
1.2.2.4. İşletme İçin Uygun Olmayan Konuklar	40
1.2.2.5. Kritik Zamanlarda Oda Satışlarının Yapılması	40
1.2.2.6. Üst Kategoriden Satış [Upselling (Apseling)]	40
1.2.2.7. Satışa Kapalılık Durumu [Closed Out (Kızozid Aut)]	40
1.2.2.8. Satışların Durdurulması [Stop Sale (Sitop Seyl)]	41
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	43



KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

2

2. KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI	46
2.1. MÜNFERİT [INDIVIDUAL (İNDİVUCİL)] KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI	47
2.1.1. Gelecek Konuklar Listesi [Arrival List (Erayvıl List)] ile İlgili İşlemler	48
2.1.2. Münferit Konukların Ön Ödeme Takibi	49
2.1.3. Münferit Konukların Oda Blokajı	50
2.1.4. Münferit Konuk Listelerini İlgili Bölümlere Gönderme ile İlgili İşlemleri	53
2.2. GRUP KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI	55
2.2.1. Acentenin/Firmanın Gönderdiği Oda Dağılım Listesinin İşletmeye Ulaşması ile İlgili İşlemler	56
2.2.2. Grup Konukların Ön Ödeme Takip İşlemleri	56
2.2.3. Grup Konukların Oda Blokajı	57
2.2.4. Grup Memorandumu (İç Yazışma)	57
2.2.5. Grup Zarflarının Hazırlanması	58
2.3. ÖZEL KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI	61
2.3.1. Özel Konuk Çeşitleri	61
2.3.1.1. VIP Konuklar	61
2.3.1.2. Sadakat Programı Kartı Olan Konuklar	63
2.3.1.3. Özel Gereksinimi Olan Konuklar	65
2.3.2. Özel Konukların Talep Formları ile İlgili İşlemler	66
2.3.3. Özel Konukların Ön Ödeme Takibi	66
2.3.4. Özel Konukların Durumuna Göre Oda Blokajı	66
2.3.5. Özel Konuklar ile İlgili Memorandum Hazırlığı	67
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	71

KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

3

3. KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ	74
3.1. KONAKLAMA BELGESİ DOLDURMA	76
3.1.1. Konaklama Belgesinin Tanımı ve Önemi	76
3.1.2. Münferit Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması	78
3.1.2.1. Konaklama Belgesinde Konuk Tarafından Doldurulması Gerekli Alanlar	78
3.1.2.2. Konaklama Belgesinde Ön Büro Görevlisi Tarafından Doldurulması Gereken Alanlar	81
3.1.3. Konuk Sicil Kartı (History Card)	87
3.1.4. Grup Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması	87
3.1.5. Özel Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması	88
3.2. KONUKLARA İŞLETME İLE İLGİLİ BİLGİ (INFO) VERME	88
3.3. KONUĞA EMANET KASA VERME	89
3.4. KONUKLARIN ODAYA ÇIKARILMASINI SAĞLAMA	90
3.4.1. Oda Hakkında Bilgi Verilmesi	91
3.5. KONUK HESAP KARTI İŞLEMLERİ YAPMA	91
3.5.1. Hesap Kartı (Folio)	92
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	97



KONUK
ÇIKIŞ
(CHECK OUT)
İŞLEMLERİ

4

4. KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ	100
4.1. KONUĞUN AYRILIŞINDAN ÖNCE HAZIRLIK YAPMA	100
4.1.1. Oda Değişim (Room Change) İşlemleri	100
4.1.2. Erken Çıkış (Early Check Out) İşlemleri	102
4.1.3. Geç Çıkış (Late Check Out) İşlemleri	103
4.1.4. Rezervasyon Uzatma (Extension) İşlemleri	106
4.1.5. Ayrılacak Konuklara Uygulanacak İşlemler	107
4.1.5.1. Ayrılacak Konukların Hesap Kontrol İşlemleri	107
4.1.5.2. Ayrılacak Konuklar Listesi (Departure List)	108
4.1.5.3. Departure Listi Diğer Bölümlere İletme	108
4.2. KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ	109
4.2.1. Konuk İçin Ön Fatura Hazırlama	110
4.2.2. Ödeme Yöntemine Göre Tahsilat İşlemi Gerçekleştirme	111
4.2.2.1. Nakit Ödeme	111
4.2.2.2. Efektif Döviz	112
4.2.2.3. Döviz	112
4.2.2.4. Kredi Kartı	112
4.2.2.5. Voucher [Voçır (Acente Kuponu)]	113
4.2.3. Konuk Çeşitlerine Göre Çıkış (Check Out) İşlemleri	113
4.2.3.1. Münferit Konukların Çıkış (Check Out) İşlemleri	114
4.2.3.2. Özel Konukların (VIP) Çıkış (Check Out) İşlemleri	117
4.2.3.3. Grup Çıkış (Check Out) İşlemleri	118
4.3. FATURA DÜZENLEME	120
4.3.1. Faturanın Tanımı ve Özellikleri	121
4.3.2. Fatura Çeşitleri	122
4.3.2.1. Açık Fatura Düzenleme	122
4.3.2.2. Kapalı Fatura Düzenleme	123
4.3.2.3. Elektronik Fatura (E-Fatura)	123
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	125

TERİMLER SÖZLÜĞÜ	127
CEVAP ANAHTARI	133
KAYNAKÇA	135



DERS MATERYALİNİN TANITIMI

2. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

KONULAR

2.1. MÜNFERİT KONUKLARIN CHECK IN HAZIRLIĞI

2.2. GRUP KONUKLARIN CHECK IN HAZIRLIĞI

2.3. ÖZEL KONUKLARIN CHECK IN HAZIRLIĞI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- ✓ Gelecek konuklar listesi (arrival list) ile ilgili işlemleri
- ✓ Münferit, grup ve VIP konukların ön ödeme takibini
- ✓ Münferit, grup ve VIP konukların oda blokajını
- ✓ Acentenin/firmanın gönderdiği oda dağılım listesinin işletmeye ulaşması ile ilgili işlemleri
- ✓ Grup memorandumunun (iş yazışma) ve grup zarflarının hazırlanmasını
- ✓ VIP konuk çeşitlerini, VIP konuklarının talep formları ile ilgili işlemleri ve VIP konuklar ile ilgili memorandum hazırlıklarını

TEMEL KAVRAMLAR

Arrival list, waiting list, özel gereksinimi olan konuklar, VIP konuklar, sadakat programı kartı olan konuklar, complimentary, münferit konuk, grup konuk, özel konuk, memorandum, grup zarfı

QR Code

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Etkileşimli ders materyali, video, ses, animasyon, uygulama, oyun, soru vb. ilave kaynaklara ulaşabileceğiniz karekodu gösterir.

Her öğrenme biriminin başında ön bilgileri hatırlamak ve konuya hazırlanmak için oluşturulmuş soruları gösterir.

Öğrenme biriminde kazanılacak konuları gösterir.

Öğrenme biriminde kazanılacak kazanımları gösterir.

Öğrenme birimindeki temel kavramları gösterir.

Öğrenme birimine ait görsellerin görsel numaralarını gösterir.

Öğrenme birimine ait konu başlıklarını gösterir.

Bazı konularla ilgili dikkat çekici ve ilginç bilgilerin olduğu kutucuğu gösterir.

KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

HAZIRLANALIM

1. Kişisel verilerin korunması hakkındaki kanunu bularak inceleyiniz.
2. Konuğa ait değerli eşyalar ile ilgili konaklama işletmelerinin sorumluluklarını araştırınız.

GÖRSEL 3.1: KONUK GİRİŞ İŞLEMLERİ

Konaklama işletmelerinde konukun karşılandığı ve konuk ile doğrudan temasın kurulduğu yer olan ön büro bölümü, aynı zamanda konukta ilk izlenimin bırakıldığı işletmenin en önemli noktasıdır. Konukların konaklama işletmesinde evinde gibi hissetmesi ve işletme ile ilgili olumlu izlenim edinmesi, tüm ön büro görevlilerinin göstereceği ortak çabaya bağlıdır (Görsel 3.1).

GÖRSEL 3.2: ÖN BÜRO

Konukların Karşılansında Dikkat Edilecek Önemli Noktalar Şunlardır:

- Ön büro görevlisi her zaman konuğa karşı güler yüzlü olmalı, konukla göz teması kurmalı, görüşme sırasında görevlinin gövdesi konuğa dönük olmalı ve görevli, konuğa karşı kibar ve nazik olmalıdır. (Görsel 3.2).
- Konuk, görevlinin yanına geldiğinde görevli başka bir konukla ilgilenmiyorsa hemen yaptığı işe ara vermek ve onunla ilgilenmelidir.
- Ön büro görevlisi, jargon ve argo kullanmadan açık bir dil kullanmalıdır.
- Ön büro görevlisi, konukla dikkatli bir şekilde dinlemeli ve konukun konuşmasını bölmemelidir.
- Çalışanlar, birbirlerine "...Bey, ...Hanım" şeklinde hitap etmeli ve konukun önünde herhangi bir konuda tartışmaya girmemelidir.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Konukun ön büroya geldiği ilk 30 saniye içinde konuk ile göz teması kurulmalı, konuk sırada olsa bile kendisine yardım teklifi bir dakika içinde sunulmalıdır.



1. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUKLARA ODA SATIŞI



KONULAR

1.1. ODA SATIŞ TEKNİKLERİNİ UYGULAMA

1.2. ODA SATIŞI YAPMA

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- ✓ Konaklama işletmelerinde bulunan oda tiplerini ve özelliklerini
- ✓ Konaklama işletmelerinde günlük satılabilir oda sayısını kontrol etme kurallarını
- ✓ Doğrudan oda satış tekniklerinin çeşitlerini
- ✓ Yüz yüze oda satış tekniğini
- ✓ Oda satış aşamalarını
- ✓ Oda satışlarında karşılaşılan özel durumları ve çözüm yollarını
- ✓ Oda satışlarında dikkat edilmesi gereken noktaları

TEMEL KAVRAMLAR

- Sadakat programı,
- yüz yüze oda satışı,
- walk in konuk, çapraz satış sistemi, B2B (işletmeden işletmeye),
- B2C (işletmeden tüketiciye), OTA (çevrim içi seyahat acenteleri),
- kontenjan anlaşması çeşitleri





HAZIRLANALIM



1. Konaklama işletmelerinin satış ve rezervasyonunu internet üzerinden yapan siteleri inceleyiniz.
2. Konaklama işletmelerine ait web sitelerini inceleyiniz.

1. KONUKLARA ODA SATIŞI

Konaklama işletmelerinde en önemli hedef, kaliteli hizmeti en uygun fiyatla konuklara sunmak ve konuklarda en üst düzeyde memnuniyet sağlamaktır. Oda satışları, bu hedefe ulaşmakta her zaman en büyük rolü oynamış ve birincil hedef olmuştur. Konaklama işletmelerinde ön büro bölümü; oda ve diğer aktivitelerin satışlarında önemli rol oynamaktadır. Diğer hizmetlerin satışı, oda satışlarının başarısıyla doğru orantılıdır. Konaklama işletmelerinin ticari yaşamlarını devam ettirebilmesi ve gelir getiren yan bölümlerin işleyebilmesi, öncelikle oda satışlarındaki başarıya bağlıdır. Ön büro bölümünde satış ve rezervasyon birimi bu konuda ne kadar başarılı olursa konaklama işletmesinin hedeflerine ulaşması o derece kolay olacaktır. Bu yüzden oda satışlarında, satış ve pazarlama stratejileri büyük önem taşımaktadır.

Satış ve pazarlama faaliyetleri, sunulan hizmetlerin beklentileri karşılayacak kalitede olduğuna tüketiciyi ikna etmeyi ve hizmeti tüketiciye satabilmeyi amaçlayan bir sanattır. Bu sanatın icrasında en önemli unsur, satış bölümünün çağa ayak uydurabilme ve gelişmeleri yakından takip edebilme yeteneğidir.



Görsel 1.1: Her oda için ayrı fiyatlandırma yapma

Konuk, işletmede kaldığı sürece işletme bünyesinde bulunan diğer bölümlerde de harcama yapacaktır. Oda satışı, sanıldığı gibi sadece konunun işletmeye gelip oda satın alması değildir. Oda satışı ile birlikte konunun işletmede sunulan diğer hizmetleri de satın alma olasılığı artar. Konaklama işletmelerinin rakip işletmeler karşısında özellikle bulundukları bölgedeki konuk potansiyelinden büyük ölçüde yararlanabilmek amacıyla, satış politikalarını dikkatlice belirleyip titizlikle uygulamaları gerekir (Görsel 1.1). Ancak çevredeki sosyoekonomik veya fiziksel değişiklikler, işletmenin satış politikasının ve yönetim şeklinin değişmesini zorunlu kılabilir. Örneğin işletmenin bulunduğu yöreye daha büyük ve nitelikli konaklama işletmelerinin yapılması veya yörede-

ki mimari yapılaşmanın ve doğal çevrenin bozulması, işletme yönetiminin satış politikası ile ilgili yeni kararlar almasına sebep olabilir.

Konaklama işletmelerinde ön büro bölümünün en önemli işlevi, oda satışı yapmak ve satışları artırmaktır. Bu yüzden ön büro görevlisi, konuk psikolojisini çok iyi analiz etmeli ve hangi odayı hangi fiyata satacağını çok iyi bilmelidir. Satılan oda tipi, konunun işletme içerisinde yapacağı ekstra harcamalarının hacmini de aşağı yukarı belirlemiş olacaktır.





1.1. ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

Konuklara yapılan oda satışı, konunun işletmeye geliş şekli ile de bağlantılıdır. Konuklar, bir konaklama işletmesine değişik kanallar aracılığıyla gelebilirler. Değişik kanalları kullanarak işletmeye gelen her konuk için ayrı ayrı oda satış teknikleri kullanılmaktadır. Günümüzde konaklama işletmelerinin klasik satış tekniklerinin yanı sıra en çok kullandığı satış ve pazarlama tekniği, internet üzerinden çevrim içi hizmet veren kanalların kullanılmasıdır.

Satış yönetiminde öncelikli olarak cevabının bilinmesi gereken dört temel soru vardır (Görsel 1.2):



Görsel 1.2: Satış yönetiminde strateji oluşturma

Bu soruların iyi analiz edilip doğru cevaplanması; konaklama işletmesinden hizmet satın alacak hedef kitleye doğru şekilde ulaşılmasını, konaklama işletmelerinin oda doluluk oranlarının artırılmasına yönelik kısa ve orta vadeli planlarının tutturulmasını ve gelirlerinin istenilen düzeyde olmasını sağlar.

1.1.1. Doğrudan Satış Teknikleri

Konaklama işletmelerinin aracı kullanmadan konukla iletişime geçerek yapmış olduğu satışlardır. İnternet üzerinden çevrim içi satış, telefonla satış ve yüz yüze satış olmak üzere üç farklı doğrudan satış tekniği bulunmaktadır.

1.1.1.1. Çevrim İçi Satış

İnternet üzerinden çevrim içi yapılan satışlar, konukların konaklama işletmesinin web sitesi üzerinden doğrudan oda satın aldıkları sistemdir. Teknolojinin gelişmesi ile artık tüketiciler, tatil ve konaklama planlarını çevrim içi kanallar yoluyla internet üzerinden yapmaktadır (Görsel 1.3).

Konaklama işletmeleri, konuyu işletmeye ulaştırarak amacıyla sundukları transfer hizmetleri dâhil daha birçok hizmeti, kendi internet satış kanalları üzerinden konuğa sunmaktadır. Konunun talebine karşılık gelen odaların uygunluk durumuna göre, belirlenen tarihler için önceden sisteme girilmiş olan fiyat seçenekleri kendisine sunulur. Konuk, kendisine en uygun ödeme seçeneğiyle gerekli ödemeyi yaparak satın alma işlemini gerçekleştirmiş olur.



Görsel 1.3: Konaklama işletmesinin web sitesinden hizmet satın alma





Konaklama işletmelerinin tercih edilirliliğinin artması ve oda satışlarının istenilen düzeyde olması için işletmenin web sitesini hazırlarken bazı hususlara önem vermesi gerekir. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Kolay bulunabilirlik
- Gerçekçi bilgiler ve resimler sunma
- Kolay gezilebilme
- Rekabetçi fiyatlar sunma
- Tüketicuyu ikna edebilecek bir dil kullanma

1.1.1.2. Sadakat Programları ile Satış

Konaklama işletmelerine yeni konuk kazandırma maliyeti, işletmede daha önce konaklamış olan konuğu koruma maliyetinden çok daha fazladır. Bu nedenle işletmeler, çeşitli sadakat programları uygulayarak repeat guest [rıpit gest (daha önce işletmede konaklamış konuk)] diye adlandırılan konukların kendilerini sürekli tercih etmesini sağlamaya çalışırlar.

Konaklama işletmelerinin son yıllarda yaygın olarak kullandıkları sadakat programları, konukların işletmeye olan sadakatini destekleyerek aynı işletmede tekrar konaklamalarını veya zincir işletme ise o zincirde olan başka bir işletmesindeki konaklamaları teşvik etmek amacıyla kullanılır. Sadakat programında yer alan konuklar, oda satın alma işleminden işletmeden ayrılmalarına kadar olan süreçte ve sonrasında kendilerine sağlanan öncelik ve avantajlardan yararlanırlar (Görsel 1.4).

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Sadakat programları, konukların işletmeye olan aidiyet bağıını güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

Konaklama işletmeleri, sadakatleri için konuklara tanıdıkları ayrıcalıklar ile konukların bölgedeki diğer konaklama işletmeleri yerine yine aynı işletmeyi tercih etmelerini sağlamaya çalışır. Konuklarına, tatil ve konaklama deneyimlerini daha değerli kılan ve onları ödüllendiren bir sistem sunarak konukların işletmeden mutlu ayrılmalarını amaçlar. Sadakat programları, çevrim içi seyahat acenteleriyle rekabet noktasında konaklama işletmelerine önemli avantajlar sağlamaktadır.

Sadakat programları iki farklı şekilde uygulanmaktadır. Bunlar:

- Zincir işletmelerin kendi bünyesinde uyguladığı ve zincirde bulunan tüm konaklama işletmelerinde geçerli olan sadakat programları
- Konaklama, ulaşım, yiyecek içecek, alışveriş gibi birden fazla sektörden işletmenin yer aldığı ve sadakat programına dâhil olan konukların programda yer alan tüm işletmelerden farklı avantajlarla yararlandıkları sadakat programlarıdır.



Görsel 1.4: Sadakat programı ile gelen konuk





Sadakat programları genel olarak gümüş, altın, platin gibi kademelere ayrılır. Konuklar, ilk kademe-den başlarlar ve puan kazandıkça üst kademelere çıkarlar. Kademe türlerine göre sadakat programında yer alan konuklara:

- Konaklama indirimleri
- Ücretsiz konaklama
- İşletme imkânlarından ücretsiz yararlanma
- Özel fiyatlardan önceden haber alma
- Öncelikli rezervasyon
- Erken giriş yapma
- Fiyat farkı ödemedi üst kategorideki odada konaklama
- Online check in [çek in (giriş)] ve check out [çek out (çıkış)] imkânı
- Late check out [leyt çek out (geç çıkış yapabilme)]
- Zincir işletme ise diğer işletmelerde ayrıcalıklı hizmetler alma gibi ayrıcalıklar tanınmaktadır.

1.1.1.3. Telefon ile Satış

Konuğun konaklama işletmesi ile telefon aracılığıyla iletişime geçmesiyle başlayan bilgi alma, rezervasyon yaptırma ve satın alma işlemlerini kapsayan süreçtir (Görsel 1.5). Telefonla satışta konuk ile yapılan görüşmeler mutlaka kayıt altına alınmalı ve iletişimden kaynaklanabilecek problemler en aza indirilmelidir.



Görsel 1.5: Telefonla satış

1.1.1.4. Yüz Yüze Satış

Walk in [volk in (rezervasyonsuz gelen kapı konuğu)] adını verdiğimiz konuklara yapılan satıştır. Konuk, konaklayacağı destinasyonda (varılacak olan yer) bir işletmeyi seçmiştir. İşletmeye doğrudan gelerek bilgi alır ve satın alma işlemini gerçekleştirir.

Yüz yüze satın almayı en çok tercih eden konuklar;

- İş seyahati yapan,
- Tatilini birçok yeri gezerek yapmak isteyen,
- Çeşitli amaçlarla sınırlı günler için konaklama ihtiyacı bulunan,
- Ani bir kararla seyahat etmek durumunda kalan konuklardır.

Walk in konukların satın alma fikrini olumlu olarak değiştirebilmesi, ön büro görevlisinin satış ve ikna kabiliyetine bağlıdır. Konuğa yaklaşım, işletmenin sunumu ve fiyatlandırma bu aşamada önemli rol oynamaktadır. Kararsız olarak işletmeye gelen bir konuk için ilk izlenim ve ön büro görevlisinin yaklaşımı çok önemlidir. Ayrım yapmaksızın konuğu ilgiyle ve güler yüzle karşılayan ön büro görevlisinin satış ve pazarlama şansı yüksektir. Bu tavrıyla konuğun işletmeye karşı güven duymasını sağlayan ön büro görevlisi, işletmenin sunumunu yapmaya geçebilir.





İşletmenin sunumu yapılırken konaklama dışındaki imkânların da konuğa doğru ve yeterli bir şekilde aktarılması gerekmektedir. Günümüzde konaklama sektöründe, oda gelirleri dışında “ekstra gelirler” adı verilen diğer hizmetlerin de satılması işletmelerin en büyük hedeflerindendir. İşletmelerin sunmuş olduğu ekstra hizmetlerin konuklara doğru şekilde anlatılması, konukların satın alma fikrini olumlu şekilde etkileyen ikna edici bir faktördür.

Fiyatlandırma aşamasında ise özellikle en yüksekten başlayarak farklı oda türleri için farklı fiyatlar konuğa sunulmalı ve fiyat farklılıklarının nedenleri konuğa açıkça anlatılmalıdır. Bir işletmede aynı standartlardaki odalar, farklı özelliklere göre farklı fiyatlandırılabilir. Aynı standartlardaki odaların farklı fiyatlandırılmasında; odanın konumu, oda tipi, konuğa özel indirimler, grup indirimleri, mevsimlik değişimler gibi nedenler söz konusu olabilir.

Konaklama işletmesinde konaklama kararını veren ancak kafasında soru işaretleri olan konuklara odalar gösterilerek konukların şüpheleri giderilmeli ve satış işleminin başarı ile gerçekleştirilmesi sağlanmalıdır.

Konaklama işletmeleri, oda satışlarının yanı sıra ekstra hizmetlerden de gelir elde ederler. Bu hizmetlerden gelir elde edilmesi oda satışlarındaki başarıya bağlıdır. İşletmenin uygulamış olduğu konaklama türüne ve pansiyon durumuna göre F&B [food and beverage (yemek ve içecek)] bölümünün, spa bölümünün, spor ve eğlence faaliyetlerinin satışları ön büro görevlileri tarafından yüz yüze satış ile yapılarak işletmelerin ekstra hizmet satış gelirleri de artırılmaktadır (Görsel 1.6).



Görsel 1.6: Spa hizmetlerinin ekstra hizmet olarak satılması

Ön büro görevlileri, çapraz satış sistemi ile işletmenin farklı bölümlerinde sunulan hizmetlerin satışını da gerçekleştirebilirler. Örneğin spa bölümünde sunulan bir aktivite paketi, ön büro tarafından satılıyor veya satışa yönlendiriliyorsa bu satış, **crossselling** [kırosseling (çapraz satış sistemi)] olarak adlandırılır. Bir konaklama işletmesinin zincir işletme parçası olduğu düşünülürse işletme tarafından zincirdeki diğer işletmelerde bulunan hizmetler de yine zincirdeki herhangi bir işletme tarafından satılabilir.





1.1.2. Aracı Kuruluşlar Kullanılarak Uygulanan Satış Teknikleri

Konaklama işletmeleri; dijital pazarlama araçları, tur operatörleri ve seyahat acenteleri aracılığı ile de oda satışı yapmaktadır. Ülkemizde konaklama işletmelerinin en büyük talep sağlayıcıları bu kanallardır. Örneğin tatil planı yapan bir aile, gidecekleri destinasyonlardaki seçeneklerden kendilerine uygun olan bir paket tur belirleyerek bu paketi satın alabilir. Satın aldıkları paket tur; konaklama, ulaşım ve çevre gezilerini de içerebilir ya da bir şirket, farklı amaçlarla değişik yerlerden gelecek olan iş ortaklarına sunum yapacağı ve aynı zamanda sosyal bir ortam yaratacağı etkinlikler düzenlemek isteyebilir. Bunun için aracı bir seyahat acentesi ile anlaşarak belirlenen konaklama işletmesinde bu etkinliği gerçekleştirebilir.

Aracı kuruluşlar ile yapılan oda satışlarında değişik satış teknikleri kullanılır. Özellikle çevrim içi satışlarda B2B (bi tu bi) ve B2C (bi tu si) adı verilen sistemler (Görsel 1.7), kullanılan aracıya göre değişiklik göstermektedir. Her iki teknolojinin de konaklama işletmeleri tarafından kullanımları ücretsizdir. Gerek sisteme girişlerde gerekse kayıtlarda bir ücret ödenmemektedir. Her iki satış kanalının kullanımında da konaklama işletmeleri istedikleri zaman satışı durdurabilmekte, istedikleri zaman oda fiyatları ile oynayabilmektedirler. Kontrol, yüzde yüz konaklama işletmesindedir.

a) B2C [Business to Customer (Biznis tu Kastımr) (İşletmeden Tüketicie)]: Bu sistemde, tüketiciye ulaşmak için kullanılan extranet [(ekstranet) (çevrim içi veri paylaşım ağı)] yönetimi, tamamen kullanıcı konumundaki konaklama işletmesine aittir. Fiyat ve uygunluk yönetimine, extranet hizmetini sağlayan aracı firma müdahale etmemektedir. Konuklar, konaklama işletmesinin belirlediği ve yayımladığı fiyatları görerek satın alma işlemi yaparlar. Aracı firmalar, kendi sistemleri üzerinden gerçekleşen satış işlemleri ile ilgili satışın gerçekleştiği fiyat üzerinden, konaklama tarihinin bitiminde komisyon faturası ile tahsilat yapar.

b) B2B [Business to Business (Biznis tu Biznis) (İşletmeden İşletmeye)]: Acente ve tur operatörlerinin konaklama işletmesinin vermiş olduğu en düşük fiyatı temel alarak üzerine istedikleri miktarda komisyon ekleyip kendi kapalı devre sistemleri içerisinde yapmış oldukları satış yöntemidir. Büyük tur operatörlerinin kullandığı sistemdir.



Görsel 1.7: B2B ve B2C





1. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE

10 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUKLARA ODA SATIŞI**KONU: EKSTRA HİZMETLERİN SATIŞI**

Amaç: Konuklara, işletmede sunulan ekstra hizmetlerin satışını işletme prosedürlerine göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarından ön büro bankosu oluşturularak da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım	➡ Ön büroya gelen konuğa nezaket kullarına göre hitap ediniz ve güler yüzlü bir şekilde onlara selam veriniz. ➡ Konuğa hangi konuda yardım istediğini sorunuz.
2. adım	➡ Spa merkezinden yararlanıp yararlanmayacağını konuğunuza sorunuz. ➡ Konuğa spa hizmet paketlerini tanıtınız. ➡ Konuğun seçmiş olduğu hizmet paketi hakkında konuğa detaylı bilgi veriniz.
3. adım	➡ Spa merkezini arayarak uygunluk bilgisi alınız ve bu bilgiyi konuğa iletiniz. ➡ Konuğa fiyat bilgisini veriniz. Fiyatta indirim uygulanmışsa konuğu bu konuda bilgilendiriniz. ➡ Konuğun fiyatı kabul etmesi durumunda konuğa satış işlemini yapmaya devam ediniz.
4. adım	➡ Konuğun bilgilerini kaydediniz. ➡ Spa merkezine konuğun randevu bilgisini iletiniz ve bilginin doğruluğunu merkezden teyit ediniz.
5. adım	➡ Konuğa ödeme yöntemi seçeneklerini aktarınız. ➡ Konuğun seçmiş olduğu ödeme yöntemine göre konuktan tahsilat işlemini yapınız.
6. adım	➡ Konuğa satış işleminin tamamlandığını bildiriniz. ➡ Satış işleminin detaylarını konuğa anlatınız. ➡ Satış formu düzenleyip formun bir nüshasını konuğa veriniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş İçin Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





1.1.2.1. Çevrim İçi Seyahat Acenteleri [OTA (Online Travel Agency) (Onlayn Tırevıl Eycınsı)] ile Satış

Çevrim içi seyahat acenteleri, internet kullanımının tüm dünyada yaygınlaşması ve internetin hayatın vazgeçilmez bir parçası olması sonucunda, turizm sektöründe klasik seyahat acentelerine alternatif olarak geliştirilmiş bir sistemdir. Bu sistemler; kullanımı çok karmaşık olmayan, kolay ulaşılabilir, şeffaflık ilkelerini göz ardı etmeyen, zamandan tasarruf sağlayan ve en önemlisi de insanların seyahat alışkanlıklarını kolaylaştıran teknolojilerdir.



Görsel 1.8: Çevrim içi satın alma

Seyahat planlayan tüketici; çevrim içi seyahat acentelerinin web sitelerinde bulunan konaklama işletmelerinin profillerine, fotoğraflarına, internet sitesindeki açıklamalara, işletmelerle ilgili yorumlara ve fiyat avantajlarına bakarak kararını verir (Görsel 1.8). Konuk, belirlediği tarihler için ödemesini yapar ve satın alma işlemini gerçekleştirir. Satın alma bilgileri, konaklama işletmesine çevrim içi seyahat acenteleri aracılığı ile gider ve konunun rezervasyonu da böylelikle kesinleşmiş olur. Çevrim içi seyahat acenteleri, bu satış işlemi üzerinden belirlemiş oldukları komisyonu veya kendi kâr payını alır. Konaklama işletmeleri açısından bakıldığında zaman, işletme, satış kanalında ne kadar fazla yer alırsa işletmenin oda satış şansı da o kadar artacaktır. Özellikle, oda sayısı yüksek bir işletmenin çok sayıda çevrim içi kanalda bulunması önemlidir. Tek bir satış kanalında yer alan işletmelerde, odaların boş kalma riski yüksektir. İşletme, birden çok satış kanalında yer alarak bu riski en aza indirmiş olur. Aynı zamanda işletme, ticari anlamda bütün yatırımını tek bir kaynağa bağlamamış olacaktır.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Average daily room rate (ADR), bir güne ait toplam oda gelirinin satılan oda sayısına bölünmesi ile bulunan ortalama satış fiyatıdır.

Sonuçta konaklama sektöründe işletme kârlılık hedefleri göz önüne alındığında günlük satılan oda sayısı ve “ADR” [average daily room rate (evırıc deyili rum reyıt) (günlük ortalama oda fiyatı)] önemli bir kalemi oluşturmaktadır. ADR, işletmenin günlük satılan oda geliri toplamının satılan oda sayısına bölünmesi ile bulunur. Satılmayan her oda, boş oda maliyetinin zarar olarak yazılmasından dolayı işletmenin o güne ait ADR’sini olumsuz etkilemektedir.

İşletmeler, kullandıkları çevrim içi kanallar aracılığı ile son dakika promosyonları gibi çeşitli imkânları tüketiciye sunarak mümkün olan en fazla oda satışını gerçekleştirebilmektedir. Böylece ADR daha yüksek fiyatlara çekilebilmektedir. ADR oranının artması “RevPar” [revenue per available room (rivenü pör eveyılıl rum) (bir konaklama işletmesindeki satışa hazır durumda olan oda başına günlük gelir)] oranını da artıracak ve işletme daha çok kazanç elde ederken ortalama oda fiyatı da yukarıya çekilmiş olacaktır.





Aynı şekilde, çevrim içi seyahat acenteleri için de kendi internet sitelerinin bünyesinde bulunan bir konaklama işletmesine ait sayfanın ziyaret edilmesiyle oluşan site trafiği, belirli maliyetlere sebep olmaktadır. Tüketicilerin siteyi ziyaretleri sonucunda, planlanan satışların gerçekleşmesi, acentelerin bu maliyetleri daha kolay karşılamasını sağlayacaktır.

Konaklama işletmesinin çevrim içi seyahat acentesi kullanımında en çok dikkat etmesi gereken konu, kullanıcının incelemesi ve satın alma kararını vermesi için hazırladığı profildir. İşletmenin genel ağ sayfası profili, kullanıcının satın alma kararını etkileyen işletmenin güçlü veya zayıf yönüdür. Profilde; konaklama işletmesinin lokasyonu, genel özellikleri, ulaşım ağlarına mesafesi, tarihî ve turistik yerlere uzaklığı, onu rakiplerine göre öne çıkaracak olan avantajları, sunduğu hizmetlerin, sportif ve kültürel faaliyetlerin neler olduğu açık ve etkileyici bir şekilde tüketiciye sunulmalıdır.

Hazırlanan profile konaklama işletmesinin genel özellikleri, odaları, yiyecek içecek hizmetleri ve diğer aktivite birimleri ile ilgili kaliteli, gerçekçi ve profesyonel şekilde hazırlanmış görseller ve videolar, konaklama işletmesinin uygulayacağı pansiyon kategorisine dâhil olan tüm hizmetlerin açıklaması, internet bağlantısı, çocuk etkinlikleri, var ise evcil hayvan olanakları ile ilgili bilgiler yer almalıdır.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Revenue per available room (RevPar): Bir güne ait toplam oda gelirinin o gün satışa hazır durumda bulunan oda sayısına bölünmesi ile bulunan ortalama fiyattır. Doluluk oranı ne kadar yüksek olursa RevPar o kadar yüksek olur.

Kullanıcıların işletme profilinde inceledikleri diğer önemli bir nokta ise işletmeyle ilgili yorumlardır. İşletmede konaklamış olan kişilerin işletme ile ilgili deneyimlerini olumlu veya olumsuz şekilde yansıttığı yorumlar, kişilerin satın alma kararında önemli bir rol oynamaktadır. Özellikle, yorumlara karşılık işletmenin verdiği cevaplar ve yaklaşımı, kullanıcıların satın alma kararına doğrudan etki eden faktörlerden biridir. Burada devreye konaklama işletmesinin CRM [customer relationship management (kastırmır rileyşinşip menecmınt)] (konuk ilişkileri yönetimi) bölümü girmektedir. Çeşitli kanallarda yapılan yorumlara anında ve olumlu bir yaklaşım ile cevap veren işletmeler, satış yapabilme konusunda daha avantajlıdır.

Çevrim içi kanallar aracılığı ile satış yönetimi ve kontrolü, gün geçtikçe daha teknik ve profesyonel bir iş hâline gelmiştir. Çevrim içi kanallar aracılığı ile yapılan satışlarda istenilen satış grafiklerini yakalamakta yaşanan zorluklar işletmelerin karşısına iki şekilde çıkmaktadır:

A) Konaklama İşletmelerinin Sektörde Karşılaşmış Olduğu Zorluklar

- Sektörde ve hizmet verilen bölgede rekabet edilecek konaklama işletmesi sayısı her geçen gün artmaktadır.
- Konaklama işletmeleri; yer aldıkları servis sağlayıcı çevrim içi seyahat acentelerine, gerçekleştiren trafik (işletme sayfasına yapılan ziyaret) için ödeme yaparlar. Bu ziyaretlerin satış olarak sonuçlanmaması yani işletme açısından altın oran tutturulamaması durumunda işletmenin ödemiş olduğu tutar, işletme için ekstra bir gider oluşturacaktır.
- Çevrim içi seyahat acenteleri, konaklama işletmelerine kendilerine özel indirim çeşitleri ve oranları ile ilgili baskı yapmakta ve bu baskı, işletmeleri zorlamaktadır.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Altın oran, çevrim içi bir satış sitesine yapılan ziyaretlerin satış olarak sonuçlanma oranıdır.

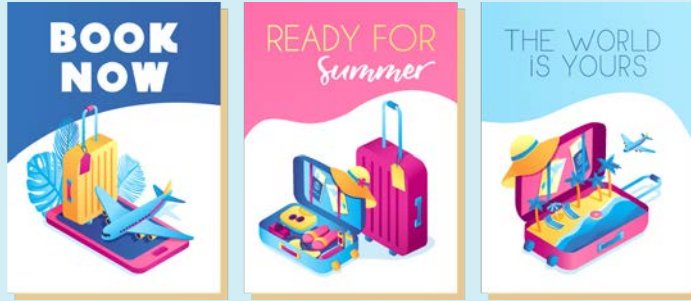




- Teknolojinin gelişmesi ile birlikte dağıtım kanalı sayısı artmıştır. Bu nedenle konaklama işletmelerinin satış ve ön büro bölümleri birçok farklı kanalı yönetmek zorunda kalmaktadır.
- Fiyat şeffaflığının artması ve tüketicilerin aynı işletme için ayrı sitelerde sunulan farklı fiyatları karşılaştırabilmesi, çevrim içi seyahat acenteleri ile konaklama işletmeleri arasında zaman zaman anlaşmazlıkların yaşanmasına sebep olmaktadır.
- Hızlı değişen sosyal, siyasi gelişmelere ve piyasa koşullarına aynı hızda cevap verilememesi işletmeleri rakiplerinden geride bırakmaktadır. Örneğin 2020 yılında tüm dünyayı etkileyen koronavirüs salgın hastalığı ile oluşan pandemi koşullarına ayak uyduramayan ve gerekli hijyen önlemlerini zamanında almayan konaklama işletmelerinin tercih edilme oranları, önlem alan rakiplerinin karşısında oldukça düşük kalmıştır.
- Kullanılan teknolojilerin sayısının ve karmaşıklığının artması, satış yönetimi bölümünün daha profesyonel hareket etmesini gerektirmektedir.

B) Tüketici Alışkanlıklarının Değişmesi Sonucu Karşılaşılan Zorluklar

- Seyahat etmek ve tatil yapmak isteyen insanlar, seyahat etmek için gerekli olan tüm organizasyonlarını internetten yapabilmektedirler (Görsel 1.9). Ulaşım seçeneklerine, konaklayacakları destinasyona ve konaklama işletmeleri hakkında birçok bilgiye kolayca ulaşabilmektedirler. Bu bilgiler, tüketicilerin satın alma kararlarını ciddi şekilde etkilemektedir.



Görsel 1.9: Çevrim içi satın alma

- Dünyadaki tüketicilerin %80'i; satın alma kararlarını, farklı kaynaklardan farklı fiyatları inceledikten sonra vermektedirler. Metasearch (metasörcü) teknolojileri sayesinde tüketiciler, aynı işletmeye ait aynı standarttaki odaların farklı sitelerde sunulan fiyatlarını saniyeler içinde karşılaştırabilmektedirler. Bu durum tüketicilerin satın alma kararını etkilemektedir.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Metasearch, kullanıcı tarafından yapılan bir aramayı birçok arama motorunda ve veri tabanında arayarak tüm sonuçları karşılaştırmalı olarak veren arama sistemleridir.

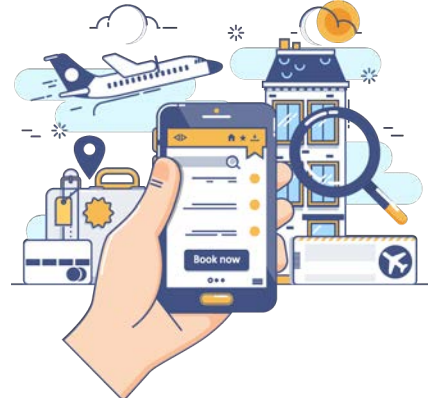
- Dünyada yaşanan siyasi, ekonomik, sosyal (salgın hastalıklar, doğal afetler vb.) krizler insanların evlerinde daha fazla vakit geçirmelerine ve tatil alışkanlıklarını değiştirmelerine sebep olmaktadır.
- Artan rekabet koşulları sonucunda yüksek standartlardaki konaklama işletmelerinde kalabilme imkânı bulan tüketiciler, benzerlerine kıyasla daha ekonomik olan işletmeleri tercih etmektedirler.
- İnsanlar, dünyadaki ekonomik koşulların zorlaşması ve düşük sezondaki fiyat avantajları sebebiyle yüksek sezon yerine düşük sezonda seyahat etmeyi tercih etmektedirler.





1.1.2.2. Tur Operatörleri Aracılığı ile Satış

Dünya Turizm Örgütü; **tur operatörlerini** talep meydana gelmeden önce ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici veya belirli bir turistik merkezde konaklama amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belirli bir fiyat karşılığında tüketiciye sunan işletmeler olarak tanımlamaktadır. Tur operatörleri, turizm sektörünün toptancılarıdır. Tur operatörleri bu hizmetleri paket tur aracılığı ile verirler (Görsel 1.10).



Görsel 1.10: Paket tur

Paket turun hazırlanabilmesi için tur operatörlerinin konaklama işletmelerinden önceden oda satın alması gerekmektedir. Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri arasında genellikle sezonluk (nisan-ekim ayları yaz sezonu, kasım-mart ayları kış sezonu) olarak yapılan kontenjan anlaşmalarına göre işletme odalarının satışını tur operatörleri yapmaktadır. Bu anlaşmaların çeşidine göre işletmeler, tur operatörlerine odaları daha avantajlı fiyatlarla vererek yılın belirli bir döneminde belirli odaların satışını garantilemiş olur. Tur operatörleri de bu odaları, paket tur fiyatı içerisinde belirli bir kâr payı ile tüketiciye satarak gelir elde ederler.

Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri arasındaki ilişkilerin hangi hukuki çerçevede yürütüleceği, ülkemizde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından 23.03.1983 tarih ve 17996 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan **Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik** ile belirlenmiştir.

Konaklama İşletmeleri ve Tur Operatörleri Arasında Yapılan Kontenjan Anlaşmaları :

a) Tamamen Garantili Kontenjanlar: Bu çeşit kontenjanlar, kesin rezervasyonla yapılır. Tur operatörleri, oda satışını gerçekleştirilmesinde bile oda fiyatını konaklama işletmelerine ödemek zorundadırlar.

b) Kısmen Garantili Kontenjanlar: Tur operatörleri, kiralaan odalardan kesin satabileceklerini düşündükleri belirli sayıda odanın fiyatını konaklama işletmesine önceden ödemeyi kabul ederler.

c) Garantisiz Kontenjanlar: En çok kullanılan sözleşme şeklidir. Bu tip sözleşmelerde konaklama işletmeleri, belirtilen sayıda odayı tur operatörlerine ayırmayı kabul eder. Tur operatörleri, yaptıkları rezervasyonları sözleşmede belirtilen rezervasyon süresi içerisinde konaklama işletmelerine bildirmelidir. Faturalar, konukların konaklama işletmesine giriş tarihindeki döviz kuru üzerinden hesaplanır ve konukların konaklama işletmesinden ayrılışından sonra tur operatörüne veya karşılayıcı acenteye gönderilir. Bu çeşit kontenjanlarda konaklama işletmeleri, kendilerini riskten kısmen kurtarmak için overbooking [ovirbiking (fazla rezervasyon)] yapar.

ç) İsteğe Bağlı Rezervasyonlar [On Request (On Rikuest)]: Kontenjanı olmayan tur operatörlerinin konaklama işletmelerinden rezervasyon talebidir. Her türlü rezervasyon isteği konaklama işletmeleri tarafından kabul edilip onaylanır. Genellikle last minute sale [last minüt seyl (son dakika satışı)] için veya münferit (bireysel) konuklar için uygulanır.

d) Serbest Satış Kontenjanı [Free Sale (Fırı Seyl)]: Bu çeşit sözleşmelerde seyahat acentesi istediği zaman rezervasyon yapar. Konaklama işletmelerinin boş olması durumunda zaman, önceden belirlendiği ve serbest satış sözleşmesi yapıldığı takdirde, acente belli fiyattan istediği kadar oda satışı yapabilir. Bu tür rezervasyonlar, konaklama işletmelerinin doluluk oranlarının düşük olduğu dönemlerde uygulanır.

e) Blok Rezervasyon: Bu tür rezervasyon sözleşmelerinde tur operatörleri veya seyahat acenteleri, konaklama işletmesine ait odaların bir kısmını kendi satışları için ayırır. Bu odalar tur operatörleri tarafından kullanılır.





1.1.2.3. Sosyal Medya Aracılığı ile Satış

Konaklama işletmelerinin yeni konuk kazanmasında veya sadık konuk kitleleri oluşturmada sosyal medya oldukça önem kazanmıştır. Etkili ve verimli yönetilen sosyal medya uygulamaları ile konaklama işletmeleri, satış ve reklam faaliyetlerini düşük maliyetle geniş kitlelere ulaştırabilmektedir. Özellikle büyük tanıtım için geniş bütçe ayıramayan küçük ve orta ölçekli konaklama işletmeleri, bu yolla satışlarını artırmaktadır.

Sosyal medya kanalları aracılığıyla işletmeler, kendi ürünlerini pazarlama ve satış imkânı bulurken tüketiciler ise gerek arama seçenekleri gerekse kullanıcı yorumları ile tatil kararlarını daha kolay verebilmektedirler (Görsel 1.11).



Görsel 1.11: Sosyal medya stratejileri

Konaklama işletmelerinde satış ve pazarlama bölümleri artık dijital dünyaya hâkim olan ve interneti etkili şekilde kullanabilen görevlileri tercih etmektedir. Etkili bir sosyal medya ağı, işletmenin reklam giderlerini düşürmekte ve çok daha geniş kitlelere anında ulaşabilmeyi mümkün hâle getirmektedir.

1.1.2.4. E-Mail Marketing (E-Posta Pazarlaması) Aracılığı ile Satış

Markaların müşteri veya kullanıcılardan izin alarak kendi veri tabanlarına kaydettikleri elektronik posta adreslerine, kullanıcının ilgisini çekebilecek şekilde kurguladıkları kampanyaları, elektronik posta yoluyla ulaştırmasına **e-mail marketing** (i-meyil marketing), Türkçe tabiri ile **e-posta pazarlaması** denir. E-posta pazarlama tekniği, temel olarak e-posta yollayan işletmenin web sitesindeki etkileşimi artırıp etkileşimleri satışa çevirmeyi amaçlar (Görsel 1.12).

E-posta pazarlama, hedef kitleyle etkileşimi ve işletmeye olumlu geri dönüşü en yüksek olan dijital pazarlama tekniklerinden bir tanesidir. Yapılan araştırmalar e-posta uygulamalarını kullanan insanların %40'ının elektronik posta iletilerini her gün düzenli olarak kontrol ettiğini göstermektedir.

Konaklama işletmeleri, konuklarından check in sırasında veya internet rezervasyonlarında aldıkları e-posta adreslerini değerlendirip e-posta pazarlaması yapabilir. Konaklama işletmesi böylece daha önce konaklamış olan konuklarına yeni kampanyalarını duyurabilir ve çeşitli fırsatlar sunarak onların tekrar kendi işletmelerinde konaklamalarını sağlayabilir. Bu, hem sadakati arttırmada hem de daha önce konaklamış kişilerin arkadaşlarına tavsiye etmeleriyle gerçekleşen kulaaktan kulağa pazarlamada büyük rol oynamaktadır.



Görsel 1.12: Yeni nesil pazarlama teknikleri





1.1.3. Konaklama İşletmelerinde Oda Tipleri

Konaklama işletmelerinde hizmet çeşitliliğini; işletmenin konumu, kuruluş amacı, hitap ettiği pazar belirler. Hizmette sunulan çeşitlilik, farklı gelir gruplarına yani daha büyük pazar payına ulaşmak anlamına gelir. Ailelerin tatil ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile kurulmuş işletmelerde, ikiden fazla kişinin konaklayabileceği odalar daha fazla talep edilirken şehir içinde bulunan veya iş, fuar, seminer gibi etkinliklere yönelik kurulmuş olan konaklama işletmelerinde bir ya da iki kişilik odalar daha çok talep edilir. Farklı gelir düzeylerine sahip konuklar için lüks ve konfor açısından değişik standartlarda odalar düzenlemek, manzaraya göre odanın ücretini belirlemek konaklama işletmelerinin oda başına elde edilen geliri artırmak üzere uyguladıkları yöntemlerdir.

1.1.3.1. Yatak Türüne Göre Oda Tipleri

a) Single Room [Singıl Rum (Tek Kişilik Oda)]

Bir kişinin kalabileceği şekilde, içerisinde tek kişilik bir yatağın bulunduğu standart odalardır.

b) Double Room [Dabıl Rum (Çift Kişilik Oda)]

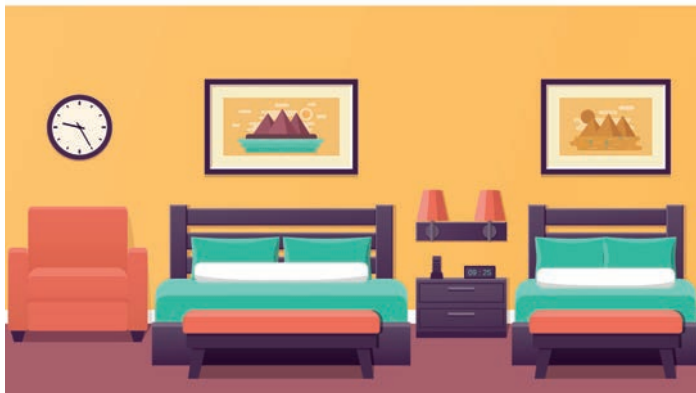
İki kişinin kalabileceği şekilde, içerisinde iki ayrı yatak [twin bed (tvin bed)] veya tek büyük yatak [french bed (firenç bed)] bulunan odalardır (Görsel 1.13).



Görsel 1.13: Çift kişilik, iki ayrı yataklı (twin bed) oda

c) Triple Room [Tıripıl Rum (Üç Kişilik Oda)]

Üç single yatak veya bir french ve bir single yatak bulunan odalardır (Görsel 1.14). Genellikle, iki kişi için hazırlanmış odaların içerisine konunun talebi doğrultusunda ek bir portatif yatak daha açılarak oluşturulan oda tipleridir. Kullanım alanı standart iki kişilik odalara göre biraz daha geniştir.



Görsel 1.14: Üç kişilik oda





ç) Quadruple Room [Kuadrupıl Rum (Dört Kişilik Oda)]

İçerisinde dört kişilik ayrı yatak bulunan ya da iki ek portatif yatağın açılabilirdiği odalardır. Konaklama işletmelerinde, az sayıda bulunur (Görsel 1.15, 1.16). Kış turizmüne hizmet eden konaklama işletmelerinde odalara ranza sistemi ile dört yatak koyulabilmektedir. Sektörde “quad room” olarak da adlandırılmaktadır.



Görsel 1.15: Dört kişilik oda



Görsel 1.16: Dört kişilik oda

1.1.3.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri

a) Presidential Suite [Piresidentıl Suit (Kral Dairesi)]

İşletmenin en iyi dekore edilmiş, en güzel manzarasına sahip, en büyük ve ihtişamlı odalarıdır. Büyük oturma odası, ayrı çalışma alanı, ayrı yatak odası bulunur (Görsel 1.17).



Görsel 1.17: Kral dairesi

b) Suite

Yatak odasından ayrılmış bir oturma bölümü bulunan odalardır. Mobilyaları, işletmenin standart odalarına göre daha lükstür (Görsel 1.18).



Görsel 1.18: Suite oda





c) Junior Suite (Cünyır Suit)

Suite odalara göre daha küçük, standart odalara göre daha büyüktür. Oturma alanları ile yatak odası ayrı olmayıp oda, bir paravan ile bölünmüştür (Görsel 1.19).



Görsel 1.19: Junior suite

ç) Connected Room [Konnektit Rum (Bağlantılı Oda)]

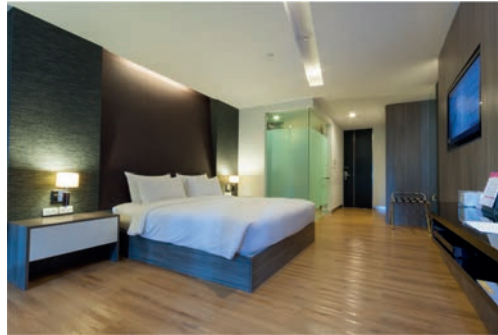
Yan yana iki odanın bir kapı ile birbirine bağlanmasıyla oluşturulan odalardır (Görsel 1.20). Çocuklu ailelerin ihtiyaçları gözetilerek düzenlenmiştir. Gerektiğinde bağlantı kesilerek iki ayrı oda olarak da kullanılabilir. Sektörde “connecting room” olarak da adlandırılmaktadır.



Görsel 1.20: Bağlantılı oda

d) Standart Room (Standart Oda)

Konaklama işletmesinde en fazla bulunan oda türüdür (Görsel 1.21). Standart oda; işletmenin bulunduğu sınıfa göre uygun büyüklükte, içerisinde banyo ve tuvaleti bulunan, genellikle iki kişi tarafından kullanılacak şekilde tasarlanmış oda tipidir.



Görsel 1.21: Standart oda

e) Handicapped Room [Hendikapt Rum (Bedensel Engelli Konuk Odaları)]

Banyosu, tuvaleti, yatağı bedensel engelli konuklar için özel olarak düzenlenmiş odalardır. Bu odalar, çeşitli tutunma aparatları ve yardıma ihtiyaç duyulduğu zaman kolayca ulaşılacak acil çağrı düğmeleri ile donatılmıştır.





1.1.3.3. Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri

Konaklama işletmelerinin fiziki durumlarına göre oda tipleri farklılık göstermektedir. Sahil kenarında kurulmuş bir işletmede, deniz manzaralı odalar daha değerli iken şehir merkezinde kurulmuş bir işletmede, şehrin sembol yapılarını gören odalar daha değerli kabul edilmekte ve buna göre fiyatlandırılmaktadır. İş için konaklayan, odasında çalışmak isteyen konuk, sessiz olması bakımından şehrin az hareketli bölgelerine bakan bir oda tercih edebilir. Soğuk bölgelerden gelen ve tatilini “deniz, kum, güneş” anlayışıyla geçirmek isteyen bir konuk ise deniz manzaralı bir oda tercih edebilir. Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgenin coğrafi özelliklerine göre oda manzaraları da değişiklik gösterir.

Manzara Tipleri

- **Havuz manzaralı**
- **Sahil önü** (İşletmenin sahile olabildiğince yakın bir konumda bulunan odalarıdır.)
- **Göl manzaralı**
- **Şehir manzaralı**
- **Kumul manzaralı** [Kumul, çöllerde veya deniz kıyılarında rüzgârların yığıldığı kum tepesi (Afrika çöl bölgesinde bulunan konaklama işletmeleri).]
- **Golf sahası manzaralı**
- **İç görünüm manzaralı** (İç kısma bakan odalardır. Özellikle kurvaziye gemilerinde rastlanan bir oda türüdür.)
- **Orman manzaralı**
- **Lagün manzaralı** [Lagün, denizden kıyı kordonu ile ayrılan göl (Ölüdeniz / Fethiye).]
- **Kara manzaralı**
- **Dağ manzaralı**
- **Okyanus manzaralı** (Görsel 1.22)
- **Park manzaralı**
- **Deniz manzaralı**



Görsel 1.22: Okyanus manzaralı konaklama işletmesi

1.1.4. Mimari Yapısına Göre Oda Çeşitleri

Konaklama işletmelerinin, bulunduğu bölgenin coğrafi ve mimari koşullarına göre farklı yapıları ve konseptleri vardır. Bu yapı çeşitlilikleri konuklara farklı konaklama deneyimleri sunabilmektedir. Standart konaklama işletmesi binalarının yanı sıra konuklara değişik mimari alternatifler sunan işletmeler de vardır:

- **Jakuzili Villa:** İçerisinde jakuzi bulunan villa veya büyük odalardır.
- **Köşk:** Mimari olarak işletme ana binasından daha lüks ve değişik yapıda bulunan odalardır.
- **Konak:** Özellikle ahşap mimarisi ile ünlü turistik bölgelerde konaklama işletmesi olarak kullanılan, yöreye özgü ahşap binalar ve odalarıdır. Ülkemizde Beypazarı ve Safranbolu evleri bu mimariye örnektir.
- **Rezidans:** Genellikle yüksek katlı binalarda bulunan, yüksek standartlara sahip olan ve konaklama işletmesi konforu sağlayan yaşam alanlarıdır.





- **Bungalow:** Tek kat ve tek odadan oluşan, bağımsız, ahşap veya taş evlerdir. Bungalowlar, konsept ve yöreye göre değişik mimari tarzlarda yapılabilir. Ülkemizde yayla evleri, Olympos ve Çıralı bölgesinde bulunan işletmeler, bu mimari tarzın en güzel örnekleridir (Görsel 1.23).
- **Cabana (Kabana):** Konaklama işletmesinin ana binasından ayrı, plajda veya havuz kenarında bulunan bungalov tipi odalardır (Görsel 1.24).



Görsel 1.23: Bungalow



Görsel 1.24: Cabana

- **Chale (Şale):** Müstakil kır evi şeklinde inşa edilmiş odalardır (Görsel 1.25).
- **Villa:** Bir veya daha fazla odanın yerleştirilebileceği müstakil konutlardır. Tatil köyleri genellikle bu konseptte inşa edilir.
- **Havuzlu Villa:** Bağımsız havuzu bulunan villalardır.



Görsel 1.25: Kır evi şeklinde inşa edilmiş konaklama işletmesi (chale)

- **Su Bungalow:** Suda direkler üzerinde duran bungalowlardır (Görsel 1.26). Tropik ada ülkelerinde görülen işletme şeklidir.



Görsel 1.26: Su bungalowlarından yapılmış bir konaklama işletmesi



Görsel 1.27: İğlolardan oluşan bir konaklama işletmesi

- **Mağara Oda:** Bölgenin coğrafi özelliklerini ve yapısını bozmadan inşa edilen işletmelerin doğal odalarıdır. Ülkemizde Kapadokya bölgesindeki işletmelerde bu tip mimariye rastlanır.
- **İglo:** Buzul bölgesinde bulunan konaklama işletmelerinde görülen oda tipleridir (Görsel 1.27). Kuzey ışıklarını seyretmek için camdan yapılanlar da vardır.





1.1.5. Günlük Satılabilir Oda Sayısını Kontrol Etme Kuralları

Günlük satılabilir oda sayısı; bir konaklama işletmesinde bir önceki akşamın boş oda sayısı ile o gün konaklama işletmesinden ayrılacak konukların oda sayısı toplamından, o günkü rezervasyonlu oda sayısının çıkarılmasıyla elde edilir. Ön büro görevlisi, aşağıdaki hususları da dikkate alarak o gün için satılabilecek oda sayısını hesaplamalı; hesaplamasının doğruluğunu kontrol etmeli ve diğer bölümlere bilgisini vermelidir.

Günlük Satılabilir Oda Sayısını Azaltan Etkenler

- In house [in haus (dolu oda sayısı)]
- Rezervasyonlu oda sayısı
- Extension [ekstensiyon (konaklamalarını uzatan odalar)]
- Out of order [out of order (arızalı veya bakımda olan odalar)]
- Walk in (rezervasyonsuz gelen) konuklar

Günlük Satılabilir Oda Sayısını Artıran Etkenler

- Cancellation [kansileşin (iptaller)]
- No show [no şov (gerçekleşmeyen rezervasyonlar)]
- Early check out [örlü çek out (erken çıkışlar)]
- House use [haus yus (konaklama işletmesi çalışanlarının kullandığı odalar)]
- Check out odalar (çıkış yapan odalar)

1.1.6. Oda Satışlarında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

Ön büro bölümü, çeşitli şekillerde uygulanan oda satış tekniklerini kullanırken bazı hususlara dikkat etmelidir. Farklı satış tekniklerinde dikkat edilmesi gereken ortak noktalar olduğu gibi kullanılan tekniğe özgü hususlar da bulunmaktadır.

1.1.6.1. Yüz Yüze Satış İşlemlerinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Yüz yüze satış işlemlerinde dikkat edilmesi gereken hususlar şu şekildedir:

- Konukları her zaman nezaket çerçevesinde güler yüz ile karşılamak.
- Konukların adlarını hemen öğrenerek konuşma sırasında ... Bey / ... Hanım şeklinde uygun unvanlarla en az üç kez kullanmak.
- Konukla daima göz teması kurarak konuşmak.
- Konukların ihtiyaçlarını anlamak için onlara açık uçlu sorular sorarak doğru zamanda doğru önerilerde bulunmak ve ek satış yapılabilecek alternatifler sunmak.
- Konuğun işletmede sunulan farklı oda tekliflerini öğrenmesini ve yüksek ücretli bir odayı tercih etmesini sağlamak.
- Oda fiyatlarını, mümkün olduğunca oda tanıtımını yaptıktan sonra söylemek.
- Satış aşamasında konukların ihtiyaçlarını, oda imkânları veya manzarası (deniz manzarası, havuz manzarası, dağ manzarası) vb. ile eşleştirerek konuğa ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte bir oda tahsis etmek.
- Konuğun geceleme süresine göre oda alternatifleri sunmak (uzun süre geceleme yapacak konuklara daha büyük ve ferah bir oda tahsis etmek gibi).
- Konuğun sorduğu sorulara sabırla cevap vermek.
- Bilgi sahibi olunmayan konulara yöneltilen sorulara, “Bilmiyorum.” demek yerine, “Sizin için araştırabilirim.” şeklinde cevap vermek.
- Konuğun black listte olup olmadığını kontrol ederek satış yapmak.





1.1.6.2. Çevrim içi Satışlarda Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Çevrim içi satışlarda dikkat edilmesi gerekenler şu şekildedir:

- Konaklama işletmesine ait web sitesinin veya çevrim içi seyahat acentelerinin bünyesindeki web sayfasının profesyonelce hazırlanması ve etkileyici bir tasarıma sahip olması
- Web sitesinin kullanımının ve ulaşılabilirliğinin kolay olması
- Çevrim içi satış yapılan sitelerin, en fazla her iki saatte bir olacak şekilde sürekli kontrol edilerek yapılan satış ve rezervasyonların mutlaka sisteme kaydedilmesi
- Web sitesindeki bilgilerin doğru ve yeterli olması
- İşletmeyle ilgili yapılan yorumlara işletme tarafından hızlıca cevap verilmesi ve cevabın niteliği, işletmenin imajını direkt olarak etkiler. Bu sebeple, konaklama işletmesine yapılan olumlu veya olumsuz yorumların mutlaka hızlı, ikna edici, pozitif yaklaşımla, sonuç ve çözüm odaklı cevaplanması
- Çevrim içi kanallarda doğru zamanda doğru fiyatlandırma yapılması (Rekabet koşullarına göre işletmeyi rakiplerinden bir adım öne çıkaracak fiyatlar ve imkânlar kullanıcılara sunulmalıdır. Ortaya çıkan fırsatlar görülerek anlık indirimlerle kullanıcıların satın alma kararı olumlu yönde etkilenmelidir.)
- Birden fazla çevrim içi satış kanalında yer alan konaklama işletmelerinde, kapasite planlamasının ve yönetiminin doğru yapılması
- AdWords (edvörs) ve AdSense (edsens) adı verilen internet reklamcılığı sistemlerinin etkin şekilde kullanılması ve işletme tanınırlığının sağlanması
- Sosyal medya kanallarının etkin şekilde kullanılması.

1.1.6.3. Telefon ile Yapılan Satışlarda Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Telefon ile yapılan satışlarda dikkat edilmesi gerekenler şu şekildedir:

- Telefonu mutlaka en fazla 3'üncü çalışında veya 10 saniye içinde açmak.
- Telefonu, aranılan saate uygun bir selamlama ile cevaplamak.
- Karşıdaki kişinin ismini öğrenerek ona uygun bir şekilde hitap etmek.
- Konuşu dikkatli bir şekilde dinlemek ve konuşun konuşmasını bölmek.
- Konuşun daha önce işletmede konaklayıp konaklamadığını öğrenmek.
- Konuşun sorularına yeterli ve anlaşılır cevaplar vermek.
- Fiyat ve işletme hizmetleri ile ilgili doğru bilgiler vermek.
- Konuşa en az iki farklı oda alternatifi ve iki farklı fiyat önerisi sunmak.
- Konuşun konaklayacağı gün sayısını, giriş ve çıkış tarihlerini, konaklayacak kişi sayısını doğru şekilde kaydetmek ve alınan bilgilerin doğruluğunu konuşa teyit ettirmek.
- Konuşa mutlaka özel bir isteğinin olup olmadığını sormak.
- Satış işlemi sonucunda yapılacak ödeme türünü konuşa teyit ettirmek ve ödeme seçeneğine uygun işlemleri dikkatli bir şekilde yapmak.
- İşletmenin sunduğu ekstra hizmetlerle ilgili doğru ve yeterli bilgiler vermek.
- Konuşun beklentilerini karşılayacak ve onu ikna edecek şekilde, doğal bir yaklaşım sergilemek.
- Konuşun iletişim bilgilerini eksiksiz ve doğru şekilde almak.
- Yapılan satış mutlaka iki gün içerisinde onaylamak.





2. UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUKLARA ODA SATIŞI

KONU: TELEFONLA SATIŞ

SÜRE



10 dakika

Amaç: Konuklara telefonla oda satışı işlemini prosedürlere göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarından ön büro bankosu oluşturularak da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım	- Telefona, işletme prosedürlerine ve nezaket kurallarına uygun şekilde cevap veriniz. - Telefondaki kişinin ismini öğreniniz ve konuşmaya kişinin ismiyle hitap ederek devam ediniz.
2. adım	- Konuğun oda satın almak isteği tarih aralığını ve kaç kişilik oda istediğini öğreniniz. - Konuğun istediği tarihler için işletmenin uygunluk durumunu kontrol etmek üzere konuktan kısa bir süreliğine izin isteyiniz. - Konuğun istediği tarihler için işletme uygun ise satış işlemine devam ediniz. - Konuğun istediği tarihler için işletme uygun değil ise durumu konuya açıklayınız.
3. adım	- Konuğun istediği oda özelliklerini ve konaklayacak kişi sayısını öğreniniz. - Konuğu fiyat ile ilgili bilgilendiriniz. İndirim yapılacaksa bunu konuya aktarınız. - Konukla fiyat konusunda anlaşma sağlanması hâlinde satış işlemine devam ediniz.
4. adım	- Konuğun ve beraberinde konaklayacak kişilerin kimlik bilgileriniz alınız. - Gerekli ise uluslararası standartlara göre isimleri kodlayarak isimlerin doğruluklarından emin olunuz.
5. adım	- Konuğa ödeme yöntemi seçenekleri hakkında bilgi veriniz. - Konuğun seçtiği ödeme yöntemine göre tutarın tamamının ya da bir kısmının tahsilatını yapınız. - Konuğa yaptığı ödeme ile ilgili bilgileri aktarınız.
6. adım	- Konuğa satış işleminin tamamlandığını bildiriniz. - Satış işleminin detaylarını tekrar konuya aktarınız ve doğruluğunu teyit ettiriniz. - Nezaket ve görgü kurallarına göre telefon görüşmesini sonlandırınız. - Yapılan satış işlemini sisteme kaydediniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20....	
	Değerlendirme Alanları	İş İçin Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

AdWords ve AdSense, internette kullanıcıların arama motorlarında yaptığı aramaları ve bu aramalar sırasında kullandıkları sözcükleri baz alarak çalışan “yeni nesil reklamcılık” sistemidir.

Sistem; kullanıcıların arama motorlarına yazdıkları kelimelere göre reklam veren işletmenin arama sonuçlarında üst sıralarda çıkmasını, sonuç sayfalarında ve gezilen herhangi bir sayfada bulunan reklam alanlarında görünürlüğünü sağlar.

1.2. YÜZ YÜZE ODA SATIŞI YAPMA

Ön büro görevlisi, günlük vardiya işlemlerini yürütürken aynı zamanda çeşitli kanallardan gelen satışlarla ilgili işlemleri de gerçekleştirmek durumundadır. İnternet kanalları üzerinden yapılan satışları düzenli aralıklarla kontrol etmeli ve telefonla gelen talepler doğrultusunda oda satış işlemlerini uygun şekilde yapmalıdır. Aynı zamanda, konaklama işletmesine gelen ve rezervasyonu olmayan konuklara da yüz yüze satış tekniklerine uygun şekilde yardımcı olmalı ve oda satışı yapmalıdır. Ön büro görevlilerinin bu aşamada güler yüzlü, dürüst ve güvenilir olma, akıcı ve doğru konuşma, nezaket kurallarına uyma, satış becerisine ve ikna kabiliyetine sahip olma gibi kişisel özellikleri de konuğa yansıtılmakta ve konuğun satın alma kararı etkilenmektedir.

1.2.1. Oda Satış Aşamaları

Ön büro görevlisi walk in konuklara satış yaparken belli aşamaları doğru şekilde tamamlayarak oda satışlarını gerçekleştirmelidir. Bu aşamalar:

1.2.1.1. Değerlendirme

Konaklama işletmesine rezervasyonsuz gelerek oda satın almak isteyen konuk ile ilgili ilk değerlendirmeler, konuk kapıdan girdiği andan itibaren yapılır. Ön büro görevlisi, tecrübelerine dayanarak konuğun hangi tür oda isteyeceğini tahmin etmeli ve konuğa bu tahminlere göre alternatifler sunmalıdır. Ön büro görevlisi, konuğun giyimine ve dış görünüşüne göre tahminlerde bulunabilir ancak asla konuğa karşı küçümseyici bir tavır takınmamalıdır.

1.2.1.2. Yaklaşım

Rezervasyonsuz gelen ve walk in konuk diye tanımlanan konuklara yapılacak oda satışında ikinci aşama, ön büro görevlisinin konuğa karşı yaklaşımıdır. Alıcı durumundaki konukların satın alma kararlarında oldukça etkili olan etmenlerden biri, satıcı konumundaki ön büro görevlisinin yaklaşım ve tutumudur. Kibar bir üslup, güler yüz, içten ve ikna edici bir ses tonu konuğun üzerinde her zaman olumlu bir etki bırakır (Görsel 1.28).



Görsel 1.28: Konuğa yaklaşım





1.2.1.3. Sunum

Ön büro görevlisi; işletmedeki odaların tüm özelliklerini ve sayısını, o güne ait doluluk durumlarını iyi bilmeli ve buna göre bir sunum yapmalıdır. Ayrıca konuklara işletmenin sunmuş olduğu tüm hizmetler ile ilgili yeterli ve doğru bilgiler de vermelidir. Sunum yaparken konunun ihtiyaçlarına uygun seçenekler sunmalı, konuğa abartılı ve yanlış bilgiler vermemelidir. Dürüstlük ve güvenilirlik, konaklama sektörü çalışanlarında en çok aranan özelliklerdendir. Konukların kendilerine yanlış bilgiler veren işletmeler ve çalışanlara karşı yaklaşımı her zaman olumsuz ve şüpheli olmaktadır. Bu nedenle, konuğa işletme hakkında bilgi verilirken dürüst olunmalı ve bu hissettirilmelidir.

1.2.1.4. Fiyatlandırma

Ön büro görevlisi, konukların istediği oda türü ve odada konaklayacak kişi sayısı ile ilgili bilgiye sahip olduktan sonra konuk fiyat sormamış ise ilk olarak standart oda fiyatını konuğa söylemelidir. Ön büro görevlisi; konunun durumuna, konunun geldiği döneme göre üstlerinden de onay almak kaydıyla indirimli fiyatlar verebilir ve konunun satın alma kararını olumlu yönde etkileyebilir. İşletmeye gelen kişinin davranışlarında ya da hâlinde şüphe uyandıran bir durum varsa kişinin black listede bulunup bulunmadığına bakılır. Kişinin ismi black listede yer alıyorsa kendisine fiyatı yüksek odalar teklif edilerek oda satın alması engellenebilir.

Konukların söylenen fiyata itiraz etmeleri beklenen bir durumdur. İndirim yapılmış olsa bile konuklar, ikinci bir indirim beklentisinde olabilirler. Bu tür durumlarda ön büro görevlisi, fiyatın neden o seviyede olduğunu konuğa açıkça anlatmalı ve konunun kafasında fiyat ile ilgili şüphe bırakmamalıdır.

1.2.1.5. Oda Gösterme

Konuklar, kalacakları odaları görmek isteyebilirler. Bu tür durumlarda, ön büroda kullanılan otomasyon programında veya fotoğraf arşivinde odaya ait fotoğraflar varsa konuğa gösterilir. Eğer yok ise ve konuk odayı görmekte ısrar ederse ön büro görevlisi veya karşılama hizmetlerinden bir bellboy [belboy (taşıma görevlisi)] eşliğinde örnek bir oda gösterilir. Bu sırada ön büro görevlisi veya bellboy oda ile ilgili bilgi verir ve satış işleminin gerçekleşmesine yardımcı olur (Görsel 1.29).



Görsel 1.29: Oda gösterme

1.2.1.6. Satış Sonuçlandırma

Konaklama işletmesinde kalmak üzere karar veren konuklardan teyit alınır. Satın alma kararı veren konuk için check in işlemlerine başlanır ve satış tamamlanır. Eğer konuk kararsız ise işletmeye daha sonra tekrar geldiğinde doluluk oranı nedeniyle oda bulamama gibi bir durumla karşılaşabileceği konuğa hatırlatılır. Konuk, satın alma kararını vermişse işletmenin oda tahsis etme ile ilgili kuralları doğrultusunda en alt katlardan başlayarak oda durumu kontrol edilir ve istenilen özelliklere göre en uygun oda verilir.

SIRA SİZDE

“Ön büro konaklama işletmelerinin aynasıdır. İşletmeye gelen konuk, işletme hakkında iyi veya kötü ilk izlenimini ön büro görevlisinin davranışlarından edinir.” sözünü düşününüz. Sınıf ortamında bu konuyla ilgili düşüncelerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.





3. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE**10 dakika****ÖĞRENME BİRİMİ: KONUKLARA ODA SATIŞI****KONU: YÜZ YÜZE SATIŞ**

Amaç: Walk in konuklara yüz yüze oda satışı işlemini, farklı konuk tiplerine ve prosedürlere göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarından ön büro bankosu oluşturularak da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz. Bu uygulamada demonstrasyon yöntemini kullanırken konuk tiplerinin farklılıklarına göre uygulama yapmaya dikkat ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım	- Konuk işletme kapısından girdiği andan itibaren konuğu gözlemleyiniz ve konukla ilgili ilk değerlendirmelerinizi yapınız. - Konuğun davranışlarında ya da hâlinde şüpheli bir durum var ise dikkatli olunuz ve bölüm şefinize durumu ilgili bilgi veriniz.
2. adım	- Konuğu işletme prosedürlerine uygun, nazik ve güler yüzlü bir şekilde karşılayınız ve konuğa isteğini sorunuz. - Konuğun black listte bulunup bulunmadığını kontrol ediniz. - Konuğun oda satın almak istediği tarih aralığını ve kaç kişilik oda istediğini öğreniniz. - Konuğun istediği tarihler için işletmenin uygunluk durumunu kontrol etmek üzere konuktan kısa bir süreliğine izin isteyiniz. - Konuğun istediği tarihler için işletme uygun ise satış işlemine devam ediniz. - Konuğun istediği tarihler için işletme uygun değil ise durumu konuğa açıklayınız.
3. adım	- Konuğun istediği oda özelliklerini ve konaklayacak kişi sayısını öğreniniz. - Konuğa en az iki farklı fiyatta oda seçeneği sununuz. Yüksek fiyatlı oda bilgisi, konuğun indirim talebini gerçekleştirmeyi kolaylaştıracaktır. - Konukla fiyat konusunda anlaşma sağlanması hâlinde satış işlemine devam ediniz.
4. adım	Konuğun odayı görmek istemesi durumunda işletme prosedürlerine uygun şekilde, odayı konuğa gösteriniz ya da odanın gösterilmesini sağlayınız.
5. adım	- Konuğa ödeme yöntemi seçenekleri hakkında bilgi veriniz. - Konuğun seçtiği ödeme yöntemine göre tutarın tamamının ya da bir kısmının tahsilatını konuktan yapınız. - Konuğa yaptığı ödeme ile ilgili bilgileri aktarınız.
6. adım	- Konuğa satış işleminin tamamlandığı bildiriniz. - Satış işleminin detaylarını konuğa tekrar aktarınız ve detayların doğruluğunu teyit ediniz. - Konuk ve beraberindeki kişilerden gerekli olan kimlik bilgilerini alınız. - Oda verme kuralları gereği, en alt kattaki uygun odalardan başlayarak konuğa oda tahsis etme işlemini yapınız ve oda numarasını söyleyiniz. - Konuğun check in işlemlerine başlayınız.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





1.2.2. Oda Satışlarında Özel Durumlar ve Çözüm Yolları

Konaklama işletmeleri, yaptıkları oda satışları ile ilgili zaman zaman farklı durumlarla karşılaşılır. Konaklama işletmeleri; özellikle yüksek sezon adı verilen yoğun dönemlerde en çok, yanlış rezervasyon yönetimi ya da önceki dönem istatistiklerinden yola çıkılarak yapılan overbooking ve oda satışı sonrası shorta düşme adı verilen durumlarla karşılaşılır. Ön büro görevlileri, karşılaştıkları olumsuz durumlar da sakinliklerini koruyarak konukların sorununu çözmeye yönelik yaklaşım sergilemelidirler.

1.2.2.1. Odaların Hazır Olmaması

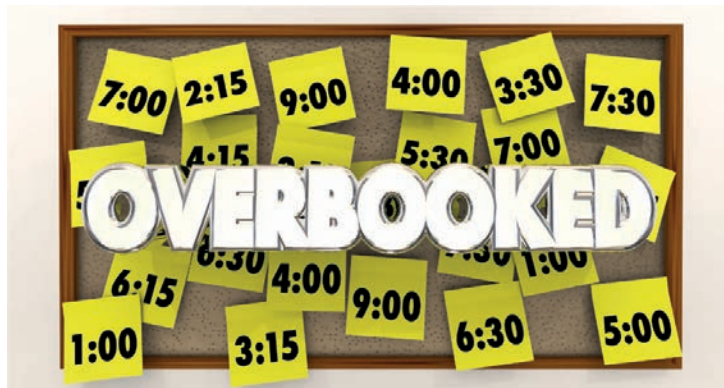
Konaklama işletmelerinde girişler genellikle 14.00'te yapılmaktadır ancak zaman zaman konukların işletmeye erken gelmesi veya işletmeden kaynaklanan bir durum sebebiyle oda hazır olmayabilir. İşletmeden kaynaklanan bu durumlar; odaların zamanında boşaltılmaması ve bu sebeple temizlenememiş olması, fazla rezervasyonlar, beklenmeyen oda arızaları ve konukların kalışlarını uzatmaları extension (ekstensin) olabilir.

Odanın hazır olmadığı durumlarda sergilenebilecek tutumlar şunlardır:

- Odanın hazır olmaması nedeniyle konuktan özür dilenmelidir.
- Derhâl kat hizmetleri bölümüyle irtibata geçilip odanın ne zaman hazır olacağı öğrenilmeli ve konuğa bunun bilgisi verilmelidir.
- Konuk, lobide ağırlanmalı ve bekleme süresi uzayacaksa konuğa mutlaka konuğa işletme imkânlarından hemen yararlanmaya başlayabileceği bildirilmelidir.
- Verilen sürede odanın mutlaka hazır olması sağlanmalıdır. Verilen sürede oda yine de hazır edilemezse konuğa bunun ile ilgili bilgi verilmelidir. Bu tutum konuğun kendisine değer verildiğini gösterecek, ön büro görevlisinin kendisini baştan savmaya çalıştığı izlenimine kapılmasını önleyecektir.
- Oda hazır olur olmaz konuğa haber verilmeli ve gerekirse odasına kadar eşlik edilmelidir.
- Odaya, bu gecikmeden dolayı özür amaçlı bir ikram koyulmalıdır.

1.2.2.2. Overbooking Sonucunda Shorta (Şorta) Düşme

Konaklama işletmeleri, ileriki tarihlerde odalarının çeşitli nedenlerle boş kalmasını önlemek için daha önceki yıllara ait istatistik raporlarına göre iptaller ve gelmeyen rezervasyon oranlarını göz önünde bulundurarak belli sayıda satılabilir oda sayısından daha fazla rezervasyon alırlar. Bu duruma turizm sektöründe **overbooking** [ovirbiking (fazla rezervasyon)] denir. **Shorta düşme durumu** ise overbooking durumunun gerçeğe dönüşmüş şeklidir. Overbooking olayın planlama kısmı, shorta düşme durumu olayın planlamadan çıkıp gerçekleşmiş hâlidir (Görsel 1.30).



Görsel 1.30: Overbooking





Konaklama işletmeleri çeşitli nedenlerle shorta düşer. Bunlar; iptallerin olabileceği ihtimaliyle fazla rezervasyon kabul etme, kalmakta olan konukların kalışlarını uzatmaları, rezervasyonlu olduğu tarihten önce gelişler, grup olarak gelenlerin sayısındaki artışlar, odalardaki beklenmeyen arızalar gibi nedenlerdir. Sebep her ne olursa olsun bu iki durum, hem işletmeler için hem de konuklar için kötü bir durumdur.

Shorta düşme durumunda ön büro görevlisinin tutumu ve izlemesi gereken süreç çok önemlidir:

- İşletmeden oda satın aldığı hâlde işletmede yer olmadığını öğrenen konuklar, bu durum karşısında genellikle sinirli ve agresif bir tutum sergilerler. Tecrübeli bir ön büro görevlisi veya yöneticisi her şeyden önce ortamı yumuşatmalıdır. Görevli, asla konukla tartışmaya girmemeli ve konuğa gereksiz açıklamalarda bulunmamalıdır.
- Konuğu dinlemeli ve konuğun sinirini boşaltmasını beklemelidir.
- İşletme haklı olsa bile “Konuk her zaman haklıdır.” ilkesi gereğince konuğun haklı, işletmenin haksız olduğunu kabul etmelidir. Olayın sebebini konuğa kısaca izah etmelidir.
- Sorunun çözümü için elinden geleni yapmalıdır.
- Ön büro görevlisi işletme ile eş değer özelliklere sahip yakın bir işletmeyle hemen iletişime geçerek konuğa oradan eş değer bir odada yer önermelidir. Konuk önerilen işletmede kalmayı kabul ederse işletme politikası gereği diğer işletmede geçireceği gecenin fiyatı işletme tarafından ödenmelidir. İşletmede yer açılır açılmaz kendisinin konuk edileceği bildirilmeli ve konuk diğer işletmeye kadar ön büro müdürünün refakatinde götürülmelidir.
- İşletmede yer açıldığı zaman gerekirse oda upgrade [apğıreyd (satışı yapılan odanın bir üst sınıf oda ile ücretsiz olarak değiştirilmesi)] edilerek konuğun kendi rezervasyonundan daha üst seviye bir odada kalması sağlanabilir.
- Konuğa işletmenin tüm hizmetlerinden yararlanma imkânı verilmelidir. Ayrıca işletmede var ise konuğun ücretli bölümlerinden ücretsiz şekilde faydalanması sağlanabilir. Örneğin a la carte (alakart) restoranlarda akşam yemeği hediye edilebilir.

1.2.2.3. Kara Listede (Black Listte) Yer Alan Konuklar

Konaklama işletmelerinin önceki yıllarda karşılaştığı, işletmenin huzurunu bozan, işletmeden hesap ödemediği konuklar olabilir. Bu durumdaki konuklar için işletmeler “kara liste” [black list (bılek list)] isimli bir kayıt tutarlar. Bu kayıtlar işletme içinde olabileceği gibi diğer işletmelerle paylaşılan genel listeler de olabilir. Black listteki kişilerin satış işlemleri çevrim içi kanallar aracılığı ile yapılmış ise satış iptali gerçekleştirilip uygun bir dille karşı tarafa bildirilmelidir. Eğer walk in gelen ve black listte yer alan bir konuk ise işletmede yer olmadığı ve oda satışının mümkün olmadığı uygun bir dille konuğa işletmeye kabulü önlenmeli ve diğer vardiyalarda çalışacak ön büro görevlileri için bilgi notu yazılmalıdır.

SIRA SİZDE



1. İşletmede oda sayısının üzerinde satış yapılması sonucunda iki oda shorta düşmüştür. Bu durumda ön büro görevlisinin sergilemesi gereken doğru davranış hakkında sınıfta arkadaşlarınızla konuşunuz.
2. Black listte bulunan bir kişi işletmede kalmak üzere oda satın almak istemektedir. Ön büro görevlisinin karşısındaki konuğu incitmeden ve yanlış anlaşılmalara sebep olmadan yapması gerekenleri sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.





4. UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUKLARA ODA SATIŞI

SÜRE



10 dakika

Amaç: Walk in gelen ancak black listede yer alan konuklara yüz yüze oda satışında uygulanacak işlemleri prosedürlere göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarından ön büro bankosu oluşturularak da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım	- Konuk, işletme kapısından girdiği andan itibaren konuğu gözlemleyiniz ve konukla ilgili ilk değerlendirmelerinizi yapınız. - Konuğun davranışlarında ya da hâlinde şüpheli bir durum var ise dikkatli olunuz ve bölüm şefinize bilgi veriniz.
2. adım	- Konuğu işletme prosedürlerine uygun, nazik ve güler yüzlü bir şekilde karşılayınız ve konuğa isteğini sorunuz. - Konuğun isminin black listede bulunup bulunmadığını kontrol ediniz. - Konuğun ismi black listede yer alıyorsa istediği tarihler için işletmede uygun oda olmadığını konuğa bildiriniz.
3. adım	Konuk işletmeden ayrılana kadar konuğu gözünüzle takip ediniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	imza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





1.2.2.4. İşletme İçin Uygun Olmayan Konuklar

İşletme politikasına göre, bazı konuklar işletmeye kabul edilmez. İşletmeden işletmeye değişiklik gösterse de genel olarak bunlar; hırsızlar, dolandırıcılar, dilenciler, alkolikler, işletme içinde veya dışında ahlak dışı davranışlarda bulunanlar, hesap ödemediği işletmeden ayrılanlar, herhangi bir nedenle black listede yer alanlar, kimlik bilgilerini vermek istemeyenler olarak sayılabilir. Bu sayılan durumlar, işletme içinde karşılaşılmış olunabileceği gibi başka bir işletme ile ilgili de olabilir. Bu tür insanlar işletmeye geldiklerinde onlara oda verilemeyeceği, doluluk durumunun uygun olmadığı ifade edilmelidir. Yukarıda belirtilen durumlardaki kişiler eğer görünüşlerinden ve tavırlarından belli oluyorsa bina girişinde doorman [dormen (konaklama işletmelerinde kapı görevlisi)] veya güvenlik görevlisi tarafından onların işletmeye girişleri engellenmelidir.

1.2.2.5. Kritik Zamanlarda Oda Satışlarının Yapılması

Rezervasyon taleplerinin yoğunlaşması ve kritik bir seviyeye ulaşması durumunda, işletme yönetimi tarafından satış ve rezervasyonların kısıtlanması konusunda talimat verilerek o andan itibaren bütün işlemlerin ancak ön büro müdürü kanalıyla gerçekleşmesi kararlaştırılabilir. Kritik dönemlerde tüm oda satış ve rezervasyon alım işlemleri ön büro müdürünün iznine bağlanır. Böyle bir kararın alınması durumunda bütün ön büro görevlilerinin uyarılması gerekmektedir.

Bazen konaklama işletmelerinde sınırlı sayıda satılmamış oda kalabilir. Bu tür durumlarda da bu odaların tam fiyattan satılması istenir. Bu odalar için özel fiyat veya indirimli fiyat kabul edilmez.

1.2.2.6. Üst Kategoriden Satış [Upselling (Apseling)]

Konuğun satın almış olduğu oda fiyatına ek bir fiyatla manzaralı oda, özel kat, masaj paketi, mini bar kullanımı, geniş bant ve daha hızlı internet kullanımı, büyük yatak, büyük oda, havalimanı transferi gibi birçok farklı hizmet eklenerek bir üst kategoriden oda satış yapılmasıdır. Genellikle çevrim içi sitelerden oda satın alan konuklara, işletmeye geldikleri zaman ön büro görevlisi tarafından daha kullanışlı ve uygun bir oda tavsiye edilerek üst kategoriden satış yapılması durumudur.

Üst Kategori Satışlarının İşletmeye Faydaları

- Günlük oda fiyatı ortalamalarını (ADR ve RevPar) artırır.
- Ön büro görevlileri; satış, rezervasyon ve konuk ilişkileri konularında kendilerini eğitime fırsatı yakalamış ve pratik yapmış olurlar.
- İşletmedeki farklı bölümlerde sunulan hizmetlerin satışına yardımcı olur.
- Konuk memnuniyetini artırır.
- Konukların işletmeye bağlılığını sağlar.

1.2.2.7. Satışa Kapalılık Durumu [Closed Out (Kilozid Aut)]

Bazı özel günlerde ve işletmenin olduğu bölgede ya da işletmenin bünyesinde gerçekleşecek bir organizasyon zamanında (fuar, konferans, kongre, festival ve bayram gibi), işletme tam doluluk kapasitesine ulaşacaktır. Bu günlerde satılabilir oda sayısı mevcut olsa bile kısa süreli oda satışlarının işletmeye gelir yönünden çok fayda sağlamayacağı düşüncesiyle kısa süreli konaklamalar için oda satışlarının tamamen durdurulması işlemine closed out denir. Söz konusu bu tarihler için satış, rezervasyon işlemleri kapatılır. Bu tarihlerde mutlaka acil durumlar ve önemli konuklar (VIP [Very Important Person (veri important pörsın) (çok önemli kişi)]) için kontenjan ayrılmalıdır. Kapalı günler içerisinde gelecek satış ve rezervasyon talepleri uzun süreli konaklamalar için olarsa ve o süre içinde işletmenin satılabilir oda sayısı da uygunsa bu rezervasyonları kabul etmek işletmenin yararına olacaktır. İşletmenin yararına olabilecek rezervasyonlar hemen alınabilir.





1.2.2.8. Satışların Durdurulması [Stop Sale (Sıtop Seyl)]

Konaklama işletmeleri fazla rezervasyon limitleri dâhil tüm oda kapasitelerini doldurdıkları zaman satışlarını durdururlar. Bu duruma **satışı durdurmak** yani **stop sale** denir. Bu günü veya günleri içeren hiçbir rezervasyon ve satış talebi kesinlikle kabul edilmez.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

08.09.2020 TARİHİ İTİBARIYLA BAKANLIK BELGELİ KONAKLAMA İŞLETMESİ İSTATİSTİKLERİ (TÜRKİYE)					
Şehir	İşletme Belgeli İşletme Sayısı	İşletme Belgeli Oda Sayısı	İşletme Belgeli Yatak Sayısı	Yatırım Belgeli İşletme Sayısı	Yatırım Belgeli Oda Sayısı
Ankara	183	14.491	29.039	12	1.001
Antalya	800	213.961	461.122	96	20.718
Aydın	87	13.086	27.348	16	3.820
Bursa	81	6.070	12.384	31	2.963
İstanbul	636	63.543	128.032	98	10.246
İzmir	215	19.410	39.919	38	3.597
Denizli	40	3.579	7.171	8	556
Gaziantep	49	3.929	7.839	13	1.044
Muğla	408	51.057	108.801	82	9.304
Nevşehir	109	5.544	11.690	18	1.190
Diğer iller	1.535	87.318	176.143	309	27.399
TOPLAM	4.143	481.988	1.009.488	721	81.838

08.09.2020 TARİHİ İTİBARIYLA BAKANLIK BELGELİ KONAKLAMA İŞLETMESİ İSTATİSTİKLERİ (TÜRKİYE)				
Şehir	Yatırım Belgeli Yatak Sayısı	Belediye Belgeli İşletme Sayısı	Belediye Belgeli Oda Sayısı	Belediye Belgeli Yatak Sayısı
Ankara	2.049	63	2.420	4.765
Antalya	45.308	1 027	52.868	136.041
Aydın	9.267	129	5.149	12.214
Bursa	6.558	181	5.138	11.491
İstanbul	21.112	14	401	842
İzmir	7.793	16	554	1.074
Denizli	1.108	1.430	43.228	81.898
Gaziantep	2.201	184	4.837	10.177
Muğla	20.841	900	28.606	64.793
Nevşehir	2.393	324	5.827	13.732
Diğer iller	59.705	4.294	102.976	235.270
TOPLAM	178.335	8.562	252.004	572.297





SIRA SİZDE



1. İşletmenin satışlarını bir dönem için durdurması durumu ortaya çıkmıştır. Ön büro görevlisi, oda satın alma istekleri karşısında ne yapmalıdır? Sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.
2. “Tatlı bir tebessüm, içten bir yaklaşım, konukları işletmemizde görmekten memnun olduğumuzu göstermenin en güzel şeklidir.” sözüyle ilgili düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

SIRA SİZDE



Sevgili öğrenciler; konaklama sektörü çalışanı olmak, güvenilir ve dürüst olmayı gerektirmektedir. Yaşamımızın her anında da dürüstlükten ödün vermememiz gerekmektedir. Aşağıda ünlü düşünürlerin dürüstlikle ilgili sözleri yer almaktadır. Bu sözleri dikkatli bir şekilde okuyarak anlamaya çalışınız. Siz de düşünürlerin dürüstlikle ilgili farklı sözlerini bularak aşağıdaki boşluklara yazınız. Bulduğunuz sözleri arkadaşlarınızla paylaşınız.

- ✓ Yalan zekâ işidir, dürüstlük ise cesaret. Eğer zekân yetmiyorsa yalan söyleme, cesa-retini kullan da dürüst olmayı dene. Victor HUGO
- ✓ Dürüstlük bir hazineye benzer, ortaya çıktığında taraftarları çoğalır; yalan ise gizli ateşe benzer, yanmaya başlayınca kötülükler ortaya çıkar.
- ✓ Ya görüldüğün gibi ol ya da olduğun gibi görün. Hz. MEVLÂNÂ
- ✓ Dürüstlüğü kanıtlamanın en önemli yollarından biri, o sırada yanınızda olmayan kişilere sadakat göstermektir. Stephen R. Covey
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓





ÖÇLME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıdaki sorular için verilen seçeneklerden doğru olanı işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi işletmenin almış olduğu fazla rezervasyonların tamamının satışa dönüşmesi sonucunda ortaya çıkan durumdur?

- A) Closed out B) Overbooking C) Shorta düşme
D) Stop sale E) Upselling

2. İşletmelerin ön büro bölümünde odalar dışındaki birimlerde sunulan hizmetlerin satışına ne ad verilir?

- A) Çapraz satış B) Ekstra hizmet C) Promosyon
D) RevPar E) Upselling

3. Tur operatörlerinin belirli sayıda odayı belirli bir dönem için fiyatını ödemek şartıyla blok olarak satın aldıkları anlaşma türü aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Garantisiz kontenjan anlaşmaları
B) Serbest satış anlaşmaları
C) Tamamen garantili kontenjan anlaşmaları
D) Kısmen garantili kontenjan anlaşmaları
E) İsteğe bağlı satış anlaşmaları

4. Özellikle çocuklu aileler için ön büro çalışanlarının önerebilecekleri oda tipi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Connected room
B) Junior suite
C) Quadruple room
D) Standart room
E) Suite

5. Aşağıdaki konuk tiplerinden hangisine yüksek fiyatlı bir oda önerilerek işletmeden oda satın alması kibarca önlenebilir?

- A) Arkadaş grupları
B) Çocuklu aileler
C) İşletme için uygun olmadığı düşünülen konuklar
D) Black listede bulunan kişiler
E) VIP konuklar

6. Aşağıdakilerden hangisi günlük satılabilir oda sayısını azaltan durumlardan değildir?

- A) Dolu odalar
B) Erken çıkışlar
C) Konukların konaklama sürelerini uzatmaları
D) Rezervasyonlar
E) Rezervasyonsuz gelen konuklar



**ÖÇLME VE DEĞERLENDİRME**

7. Konaklama işletmesinde kalmakta olan konukların konaklama süresini uzatmaları işlemine ne ad verilir?

- A) Extension B) In house C) Repeat guest
D) Room change E) Upselling

8. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinin uyguladığı sadakat programı avantajlarından değildir?

- A) Erken rezervasyon indirimleri
B) Uygun fiyatlardan öncelikli haberdar olma
C) İşletmeye transfer imkânı
D) Ücretsiz konaklama
E) Erken giriş imkânı

9. Aşağıdakilerden hangisi dijital pazarlamanın bir kolu değildir?

- A) E-posta pazarlama
B) Mobil pazarlama
C) Promosyon pazarlaması
D) Sosyal medya pazarlaması
E) Video pazarlama

10. Aşağıdakilerden hangisi bir internet sitesine yapılan ziyaretlerin satışa dönüşme oranının yüksek olması anlamına gelir?

- A) Altın oran B) B2B C) B2C
D) Çapraz satış E) Yüksek kategoriden satış

B) Aşağıdaki terimlerin, alanda terim olarak kullanılan İngilizce karşılıklarını karşlarına yazınız.

1. Satışları durdurma:
2. Fazla rezervasyon:
3. Çapraz satış:
4. Üst kategoriden satış:
5. İşletmeye giriş yapma:
6. Çıkış işlemi:
7. Satışa kapalılık:
8. Çoklu arama motoru sistemi:



2. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI



KONULAR

- 2.1. MÜNFERİT KONUKLARIN
CHECK İN HAZIRLIĞI
- 2.2. GRUP KONUKLARIN
CHECK İN HAZIRLIĞI
- 2.3. ÖZEL KONUKLARIN
CHECK İN HAZIRLIĞI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- ✓ Gelecek konuklar listesi (arrival list) ile ilgili işlemleri
- ✓ Münferit, grup ve VIP konukların ön ödeme takibini
- ✓ Münferit, grup ve VIP konukların oda blokajını
- ✓ Acentenin/firmanın gönderdiği oda dağılım listesinin işletmeye ulaşması ile ilgili işlemleri
- ✓ Grup memorandumunun (iç yazışma) ve grup zarflarının hazırlanmasını
- ✓ VIP konuk çeşitlerini, VIP konuklarının talep formları ile ilgili işlemleri ve VIP konuklar ile ilgili memorandum hazırlıklarını

TEMEL KAVRAMLAR

- Arrival list, waiting list, özel gereksinimi olan konuklar, VIP konuklar, sadakat programı kartı olan konuklar, complimentary, münferit konuk, grup konuk, özel konuk, memorandum, grup zarfı





HAZIRLANALIM



1. Konukların giriş öncesi hazırlığında yapılması gerekenleri araştırınız.
2. Özel konuk çeşitlerini internetten araştırınız.
3. Topladığınız bilgileri sınıfta öğretmeniniz ve arkadaşlarınızla paylaşınız.



Görsel 2.1: Konuk giriş hazırlığı

2. KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

Ön büro, konuğun konaklama işletmesine giriş yaptığı andan işletmeden ayrıldığı ana kadar konukla ilgili tüm işlemlerinin yapıldığı ve diğer bölümlerle koordinasyonun sağlandığı bölümdür (Görsel 2.1). Gerek tatil için gerekse iş için seyahat eden konuklar açısından zaman çok önemlidir. İşletmeye gelen her konuk, bekletilmeden en kısa sürede işlemlerinin tamamlanmasını ister. Ön büro görevlisinin nazik ve güler yüzlü iletişimi, konuğun diğer bölümlerde alacağı hizmetlere de olumlu bakış açısı geliştirmesini sağlar.



Görsel 2.2: Check in hazırlığı

Check in işlemleri, rezervasyon formunda konuğun belirttiği talepler doğrultusunda mümkün olan en kısa zamanda gerçekleştirilmelidir. Birçok konaklama işletmesinde konukun check in süresi ön büro görevlisinin performansını ölçmek için kullanılır. Konuğun memnuniyetini sağlayarak işlemlerini en kısa sürede yapmak ve odasına yerleşmesini hızlandırmak ise etkin ve doğru planlanmış bir ön hazırlıkla mümkündür (Görsel 2.2).

Konukların check in öncesi hazırlığının planlanması üç ana başlık altında incelenir:





2.1. MÜNFERİT [INDIVIDUAL (İNDİVUCİL)] KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK İN) HAZIRLIĞI

Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük'te **münferit**; “tek, ayrı, kendi başına olan” olarak yer almaktadır. Konaklama işletmeciliğinde ise **münferit konuk**, konaklayacak kişi sayısına göre yapılan bir gruplandırmayı ifade eder. Rezervasyonlu olarak gelen 1 ila 10 kişi arası konuklar, münferit konuk olarak tanımlanır. Konaklama işletmeciliğinde münferit ve grup konuk kavramları, tek bir rezervasyondaki kişi sayısına göre birbirinden ayrılır.

Münferit konukların check in öncesi hazırlığı, rezervasyon formlarında belirtilen konuk taleplerinin incelenmesi ile başlar (Görsel 2.3). Konuk giriş hazırlıklarının başarılı şekilde gerçekleşmesi, rezervasyon formlarının doğru doldurulmasına bağlıdır. Rezervasyon görevlisi, bu konuda kilit rol oynar. İstenilen hizmete dair özelliklerin rezervasyon görevlisi tarafından rezervasyon formuna açık ve doğru bir şekilde yazılması, konunun önemsendiğini hissettirebilmek için önemli bir fırsattır.



Görsel 2.3: Konuklar için check in hazırlığı

Konuk check in hazırlığı yapılırken ilk olarak rezervasyon formu dikkatlice incelenmeli, notlar bölümünde konunun özel bir isteğinin olup olmadığı kontrol edilmelidir. Konukların rezervasyon aşamasında belirttikleri özel talepler genel olarak şöyle sıralanabilir:

- Sigara içilmeyen oda veya kat talebi
- Manzara talebi
- Ek yatak talebi (Görsel 2.4)
- Balkonlu oda talebi
- Asansöre yakın oda talebi
- Bebek yatağı talebi (Görsel 2.5)
- French bed veya twin bed talebi
- Balayı odası talebi (Görsel 2.6)
- Gizli kalma talebi [incognito (inkognito) (gizli konuk)]
- Bedensel engelli konuk odası talebi (Görsel 2.7) vb.



Görsel 2.4: Ek yatak koyulmuş oda



Görsel 2.5: Bebek yatağı koyulmuş oda



Görsel 2.6: Balayı odası



Görsel 2.7: Bedensel engelli konuklar için oda



2.1.1. Gelecek Konuklar Listesi [Arrival List (Erayvıl List)] ile İlgili İşlemler

Ön büro, konaklama etkinliklerinin yürütülmesinde diğer bölümlerle iş birliği yaparak bilginin toplanması ve dağıtılması işlemini de yerine getirir. Rezervasyonlu konuklar işletmeye gelmeden önce yapılması gereken işlemlerden biri de arrival list hazırlığıdır. **Arrival list**, aynı gün gelecek konukların konaklama bilgilerinin yer aldığı listedir ve ön hazırlığa kaynak oluşturur. Bu listenin doğru hazırlanması, rezervasyon formundaki bilgilerin tam ve doğru olmasıyla mümkündür.

Arrival listte yer alan bilgiler; konaklama işletmesinin küçüklüğüne, büyüklüğüne ve işletmenin ihtiyaçlarına göre değişiklik gösterebilir (Görsel 2.8, 2.9, 2.10). Kullanılan otomasyon programında ihtiyaç duyulan bilgiler seçilir ve istenilen liste hazırlanır.

Görsel 2.8: Arrival list

Adresler / Firma / Müşteriler

INDIVIDUAL

...

Fiş numarası

Giriş *

20.1.2021 15:00 1

Göç Çıkış

21.1.2021 12:00 -- --

Göç Tipi *

DLX 1

Pan Tipi *

BB Netherlands

Verilen 6-12 2-6 0-2

2 0 0 0

1. Çık Y... 2. Çık Y... 3. Çık Y... 4. Çık Y...

Oda

Vizite Tipi

DLX Yatak Tipi

VIP Türü

Konaklama *

Satış Projesi

Durum

Rezervasyon

Kayıt Tipi

Normal

Hisse Hayır

+

✎

🗑

🔄

☰

👤

👥

🏠

☰

🔍

Toplam: 2

Misafir Kontrol	Unvan	Cinsiyeti	İlan	Orta Reklam	Soyad	Uyruk	Aksiyon	Doğum Yeri
Ahmet a	Bay				a		👤 👤	
					a		👤 👤	

Misafir Ek İstekler

Check-in Mesajı

Check-Out Mesajı

Oda Mesajı

Rez. Modu

Konaklama Etileri

📧

...net

Renk Kodu

BDT

AGN

AGN

Krediye Kaldır

6839193

Tel (+ XXX XXX XXX XXXX)

+905

Res ID

6839193

Detaylar

Notlar (7)

İşler

Paketler

Folyo Yönlendir

Kredi Kartı

Görsel 2.9: Münferit konuk rezervasyonu

ARRIVAL LIST									
Oda No	Durum	Oda Tipi	Verilen Tip	Acenta	Müşteri Adı	Geliş	Ayrılış	Oda	Yetişkin
117	Clean	STD	STD	Münferit		21.01.2021	25.01.2021	1	2
105	Clean	STD	STD	Münferit		21.01.2021	26.01.2021	1	2
120	Clean	STD	STD	Münferit		21.01.2021	27.01.2021	1	2
TOPLAM								3	6

Görsel 2.10: Arrival list



Arrival listte yer alabilecek bilgiler şu şekildedir:

- Konuğun adı ve soyadı
- Konuğun oda numarası
- Odada konaklayacak kişi sayısı
- Oda tipi
- Yatak tipi
- Özel konuk kategorisi
- Ödeme yöntemi
- Check in tarihi
- Check out tarihi
- Pansiyon durumu
- Konaklama süresi
- Konuğun uyuğu
- Rezervasyonun kaynağı (acente ismi, firma ismi ve-ya rezervasyonun kim tarafından yapıldığı)

2.1.2. Münferit Konukların Ön Ödeme Takibi

Konaklama işletmeleriyle seyahat acenteleri veya firmalar arasında yapılan kontratlar (sözleşme), her işletmenin kendi çalışma politikasına göre değişiklik gösterebilir. Ön büro görevlisi, rezervasyonları uygunluk durumuna göre konukların geliş tarihlerinden bir gün önce kontrol eder. Rezervasyon sırasında belirlenen ödeme yöntemi, ödemenin gerçekleşip gerçekleşmediği, gerçekleşti ise ödeme detayları kontrol edilir. Ödeme gerçekleşmemiş ise rezervasyon, waiting liste [veytink list (bekleme listesi)] alınır ve ödemenin takibi yapılır.

Ödeme takibinde dikkat edilmesi gereken diğer önemli bir konu da complimentary [komplimentari (ücretsiz ağırlanan konuk)] olarak konaklayacak konuklardır. Bu konukların rezervasyon formunda "Comp" olarak kodlandığından emin olunmalı ve konuklardan asla ödeme talep edilmemelidir.

Konaklama işletmeleri, yönetim ekipleriyle hangi konukları complimentary konuk olarak kabul edeceğini belirler ve genel müdürün onayı ile complimentary konuk prosedürlerini uygular.

Complimentary konuklar üç farklı şekilde sınıflandırılır (Görsel 2.11):

- **Full Complimentary:** Tamamen ücretsiz konaklayan konuklardır (acente müdürleri, konaklama işletmesinin ticari ilişkisi olan şirket yöneticileri vb.).
- **BB Complimentary:** Yalnızca oda ve kahvaltı hizmetlerinden ücretsiz yararlanan konuklardır (Tur şoförü gibi.).
- **Room Complimentary:** Konaklama hizmetinden ücretsiz yararlanmakla birlikte konaklama işletmesinin sunduğu diğer hizmetler için ücret ödeyen konuklardır (Acente adına sorumlu rehber gibi.).

Konuk hesaplarının düzenli olarak tutulması ve eksiksiz tahsil edilebilmesi iyi bir ön hazırlığa bağlıdır.

?

Rezervasyon Listesi

Print ve Gözetim - Çap ve Gözetim -

+

Toplam: 6

Hepsi		Beklenen Gelişler			vip		Yeni		Ödeme Beklenen		Online kayıt	
da	Yetişkin	TCck	Gün	Fiyatları	Toplam Döviz Tutar	Tava	vip	Onl Cln	Fiyat Tipi	Konaklama	Kaydeden	tez Kimliği
1	1	0	6	100,00	600,00	FB	VIP1		Konu	FComp	dema	6.295.451
1	2	0	3	400,00	1.200,00	AI	Balay		Geri ödene...	Satıldı	dema	6.287.194
1	1	0	6	100,00	600,00	FB	VIP1		Konu	FComp	dema	6.295.452
1	1	0	6	100,00	600,00	FB	VIP1		Konu	FComp	dema	6.295.453
1	1	0	6	100,00	600,00	FB	VIP1		Konu	FComp	dema	6.295.454
1	2	0	6	170,00	1.020,00	RO	Eğil...		Konu	Satıldı	INTERNET...	6.113.152

Görsel 2.11: Complimentary konuk rezervasyon listesi





ÖNCE GÜVENLİK!

Çalışma sırasında, çalışanın gereksinim duyduğu her şey elinin, kolunun yetiştirebileceği mesafede olmalıdır (Görsel 2.12)!



Görsel 2.12: Ön büro görevlilerinin çalışma alanı

2.1.3. Münferit Konukların Oda Blokajı

Blokaj; oda ya da odaların rezervasyon yaptırmış olan konuklar için oda numarası ile ayrılması ve satışa kapatılması işlemini ifade eder. Örneğin 5007 numaralı odanın 18.11.2020’de check in, 25.11.2020’de check out yapılacak şekilde, konuk Ahmet YEŞİL adına bloke edilmesi ile 5007 numaralı oda satışa kapatılmış olur.

Odaların blokajının yapılması, satışa hazır boş odaların kolayca görülebilmesi için önemlidir. İşletmeye walk in gelen konuğun “Boş odanız var mı?” sorusuna ancak doğru blokaj yapılmış ise hızlıca yanıt verilebilir.

Konukların rezervasyon sırasında not alınan talepleri ile birlikte daha önceki konaklamalarındaki tercihleri de dikkate alınarak konuğa en uygun oda bloke edilir. Odanın diğer ön büro görevlileri tarafından walk in konuklara verilmemesi için blokaj işleminin mümkün olduğunca erken yapılması gerekmektedir.

Konukların rezervasyon formları, işletmenin doluluk oranının düşük olduğu dönemlerde konuğun check in yapacağı günden bir gün önce çıkartılarak sabah vardiyasında çalışan ön büro görevlisinin blokajları yapması için hazırlanmış olur. İşletme doluluk oranının yüksek olduğu dönemlerde ise check in günü içerisinde, öncelikle özel taleplerden başlanarak blokajlama işlemi yapılır. Bazı özel durumlarda, konuğun rezervasyon formundaki özel talepleri doğrultusunda blokaj işlemi daha erken tarihlerde yapılır ve böylelikle istenilen odanın satışı engellenmiş olur. Örneğin konuğun oda talebi sınırlı sayıdaki oda türlerinden (presidental suite, connected room vb.) ise işletme sınırlı sayıdaki oda tiplerini talepler doğrultusunda önceden bloke etmelidir. Aynı durum engelli konuklar için hazırlanmış olan handicapped room blokajları için de geçerlidir.

SIRA SİZDE

Rezervasyonlu konuk, yaşadığı kaza nedeni ile geçici bir sakatlık yaşadığını ve rezervasyonunu handicapped room olarak değiştirmek istediğini konaklama işletmesine bildirmiştir. Ön büro görevlisinin bu durumda hangi işlemleri yapabileceğini sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.





Blokaj; çok ciddi emek, zaman, dikkat ve deneyim gerektiren bir işlemdir. Aynı gün pek çok farklı konuk check in yapabilir. Burada bir konunun değil, tüm konukların talepleri söz konusudur. Bazen ne kadar iyi planlama yapılırsa yapılsın tüm konukların isteklerini karşılamak mümkün olmayabilir. Bu gibi durumlarda ön büro görevlisinin alternatif planları olmalı ve ön büro görevlisi, konuk memnuniyetini sağlayacak şekilde hareket etmeye özen göstermelidir. Bu aşamada ön büro görevlisinin profesyonel tutum ve davranışı, problem çözme yeteneği ve mesleki deneyimi devreye girmektedir. Yeterli deneyime sahip bir ön büro görevlisi, iyi bir organizasyon becerisi ile doğru planlamayı yapabilir.

Konukların oda blokajı, manuel olarak yapılabildiği gibi otel otomasyon programları kullanılarak yapılabilir. Günümüzde manuel olarak oda blokajı yapan işletme sayısı yok denecek kadar azdır. İşletmelerin büyük bir kısmı, blokaj için otel otomasyon programı içindeki modülleri kullanmaktadır. Bilgisayar sisteminde oda blokajına, rezervasyon alma aşamasında başlanabilir. Rezervasyon yaptıran kişinin talep ettiği hizmetler (oda tipi, kişi sayısı, varsa özel istekler vb.), rezervasyon görevlisi ya da ön büro görevlisi tarafından otel otomasyon programına kaydedilir. Otomasyon programındaki rezervasyon formuna işlenen konuk talepleri doğrultusunda, konuya ait rezervasyon formu sayfası açılır ve konunun talebine uygun (Görsel 2.13) şekilde ilgili tarihlerdeki boş, temiz odalar [V/C (vacant clean) (veykint kılın) (temizlenmiş boş oda)] (Görsel 2.14) ekranda görünür. Ön büro görevlisi, en uygun oda numarasını sistemden seçip kaydederek oda blokajını rezervasyon sırasında yapmış olur. Böylece işlemin hem çok hızlı hem de hatasız bir şekilde yapılabilmesi mümkün hâle gelir. Ön büro görevlisi, bir yandan rezervasyon alırken diğer yandan konunun ön hazırlık işlemlerine de başlamış olur. Manuel sistemde aynı işlem, ön büro görevlisinin saatlerini alırken otel otomasyon programında bu işlem saniyeler içerisinde tamamlanır.

?

Rezervasyon Listesi

+

Toplam: 1

Hepsi	Beklenen Gelişler	vip	Yeni	Ödeme Beklenen	Online kayıt							
Oda Hayır	Durum	Oda Tipi	Verilen İpucu	Acenta	Misafir Adı	Fiş numarası	Geliş	Geliş Saati	Ayrılış	Ayrılış Saati	Oda	Rez Kimliği
							19.01.2021					
		STD	STD	8-MÜNFERİT	hayır hayır		19.01.2021	15:00	21.01.2021	12:00	1	6.814.103

Görsel 2.13: Otomasyon programındaki rezervasyon listesinde konuk rezervasyonu seçimi

Rezervasyon Kartı											
Toplam: 0											
Misafir Kontrol											
Gösterilecek Satır Yok											
1001 101 102 103 104 105 106 107 108 109 15:00 12:00 0 0 0 0 0 0 0 0 HB 2 0 0 0 0 0 0 0 0 Yatak Tipi DLX VIP Tüni VIP4 Yatak Tipi Misafiri tekrarla											

Ne

Fiyatlandır

Ön Folyo

Folyo

Unvan

Cinsiyeti

İlan

Orta Reklam

Soyad

Uyruk

Aksiyon

Doğum Yeri

Misafir Ek İstekler

Check-in Mesajı

Check-Out Mesajı

Oda Mesajı

Kontak Emailı

Kontak Kişi

Markel

Ödeme Tipi

Ödeme Tutarı

Tel (+ XX) XXX XXXX

Renk Kodu

Kaynak

Krediye Kaldır

Depozit Tutarı

Varsayılan

Segment

Ödeme Bilgisi

Res ID

Görsel 2.14: Otomasyon programında oda blokajı





Oda blokajı yapılırken göz önünde bulundurulması gereken hususlar şunlardır:

- Konuğun talebine uygun oda bulunup bulunmadığı kontrol edilmelidir.
- Konuğun VIP, repeat guest veya sadakat kartına sahip konuk olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- Giriş yapılacak olan odalar arasında aynı soyada sahip konuklar varsa onlara yan yana odalar verilmelidir.
- Bağlantılı (connected) odaların, check out tarihleri aynı olan konuklara verilmesine özen gösterilmelidir.
- Aynı odada konaklayacak konukların ihtiyaçlarına uygun yatak tipine sahip oda blokajı yapılmasına özen gösterilmelidir.
- Konuğun rezervasyon formunda talep ettiği oda tipleri (handicapped room, standart suite, connected room vb.) mutlaka göz önünde bulundurulmalıdır. Talebin dikkate alınmadığı ya da gerçekleşmediği durumların konuk üzerinde olumsuz etki bırakacağı, hiçbir zaman unutulmamalıdır.
- Konukların memnuniyeti açısından, konuğun geleceği saatte hazır hâlde bulunabilecek bir odanın bloke edilmesine özen gösterilmelidir.
- Bebekli ve çocuklu ailelere blokaj yapılırken ihtiyaca uygun oda seçilmesine özen gösterilmelidir.
- Rezervasyon sırasında alerjisi olduğunu belirten konuklara antialerjik oda blokajı yapılmalıdır. Bu konuda kat hizmetleri bölümü ile uyum içinde hareket edilmelidir.
- Engelli konuklara talepleri doğrultusunda handicapped room blokajı yapılmalıdır. Engelli odalarının amacına uygun kullanılmasına özen gösterilmelidir.
- Konukların özel talepleri mümkün olduğunca gerçekleştirilmeye çalışılmalıdır.

Blokaj işlemlerinin doğru yapıp yapılmadığı kontrol edilmeli, yanlışlıklar varsa düzeltilmelidir. Blokajı gerçekleşen odaların anahtar kartları (Görsel 2.15) hazırlanmalıdır.



Görsel 2.15: Oda anahtar kartı

SIRA SİZDE

10.01.2021 tarihinde check in, 15.01.2021 tarihinde check out yapılacak şekilde Hakan BEYAZ ve Zeynep BEYAZ adına yapılan rezervasyona ait blokaj işlemini yapmak için takip edilmesi gereken işlemleri yazınız.





2.1.4. Münferit Konuk Listelerini İlgili Bölümlere Gönderme ile İlgili İşlemleri

Rezervasyon formlarında yer alan bilgiler doğrultusunda konuk talepleri tespit edilir. Bu talepler, yapılacak hazırlıkları bildirmek amacıyla işletmenin ilgili bölümlerine bilgilendirme notu olarak gönderilir. Bu bilgilendirme notları, konukların odasına koyulacak çiçek ve ikramlar için olabileceği gibi ek yatak talebi, alerjik konuklar için detaylı temizlik gibi istekler için de olabilir. İsteklerin zamanında hazırlanabilmesi için kat hizmetleri bölümüne ve ilgili tüm bölümlere check in öncesi yazılı talimat verilir.

SIRA SİZDE

Aşağıdaki ikram formunu (Görsel 2.16) şu bilgiler doğrultusunda doldurunuz:

- 👉 20.01.2022 tarihinde check in yapacak olan konuk Hülya ŞENOCAK için suite room hazırlanacak olup odasına büyük boy meyve sepeti, çerez ve meyve suyu ikram olarak koyulacaktır.
- 👉 Konuk, 15.00'te check in yapacağını belirtmiştir.
- 👉 İkramların saat kaçta odasında hazır edileceğini belirtiniz.
- 👉 Ayrıca odasına bornoz koyulması için gerekli ikram formunu doldurunuz.
- 👉 Formun hangi bölümlere gönderileceğini formda işaretleyiniz.

İŞLETME LOGOSU	İşletme Bilgisi	İKRAM FORMU	
		TARİH: .../.../20...	
		SIRA NO:	
GÖNDEREN BÖLÜM:			
KİMİN İÇİN:			
VIP STATÜSÜ:			
MEYVE SEPETİ:	KÜÇÜK BOY	ORTA	BÜYÜK
EKSTRA İKRAMLAR:	MEYVE SUYU	ÇEREZ	SOFT DRİNK
DİĞER İKRAMLAR:			
GÖNDERME TARİHİ:		ODAYA GÖNDERME SAATİ:	
FORMU HAZIRLAYAN:		ONAYLAYAN:	
DAĞITIM: İŞLETME MÜDÜRÜ, F&B MÜDÜRÜ, KAT HİZMETLERİ ŞEFİ, ÖN BÜRO MÜDÜRÜ, MUTFAK ŞEFİ, MUHASEBE, GÜVENLİK			
İŞLETME MÜDÜRÜ ☐	F&B MÜDÜRÜ ☐	KAT HİZMETLERİ ŞEFİ ☐	GÜVENLİK ☐
ÖN BÜRO MÜDÜRÜ ☐	MUTFAK ŞEFİ ☐	MUHASEBE ☐	

Görsel 2.16: Manuel olarak hazırlanmış ikram formu





5. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE



15 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

KONU: MÜNFERİT KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

Amaç: Münferit konuk girişi öncesi hazırlıkları, standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak yapmak.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde otomasyon programında yapılabileceği gibi sınıf içinde manuel olarak yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım REZERVASYON FORMUNUN İNCELENMESİ	- Rezervasyon listesinden konunun ismini seçiniz. - Rezervasyon formunu açınız. Formdaki bilgileri kontrol ediniz. - Konunun özel konuk olup olmadığını, özel konuksa kategorisini kontrol ediniz.
2. adım ÖN ÖDEME TAKİBİ	- Rezervasyonun bekleyen rezervasyonlar listesinde olup olmadığını kontrol ediniz. - Rezervasyon, ilgili listede ise rezervasyonu yaptıran kişi ya da işletmeyle iletişime geçiniz. - Konuktan ön ödeme talep ediniz.
3. adım ARRIVAL LİST HAZIRLIĞI	- O gün gelecek konuk listesi ekranını açınız. - İstenilen bilgileri seçiniz. - Arrival listi hazırlayınız. - Listeyi ilgili tüm bölümlere gönderiniz.
4. adım ODA BLOKAJİ	- Konunun rezervasyon formunu açınız. - Konunun talebine uygun özelliklerdeki müsait oda numarasını seçiniz. - Oda blokajını yapınız. - Oda anahtar kartını hazırlayınız.
5. adım MÜNFERİT KONUK LİSTELERİNİN İLGİLİ BÖLÜMLERE GÖNDERİLMESİ	- Konunun taleplerini tespit ediniz. - İlgili bölümlere taleplerle ilgili bilgilendirme notu gönderiniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





2.2. GRUP KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

Grup konukların check in işlemlerinin (Görsel 2.17) kısa sürede gerçekleşmesi ciddi bir ön hazırlık ve planlama gerektirir. **Grup**; aynı rezervasyondan yararlanan, acente veya konaklama işletmesi tarafından bir bütün olarak kabul edilen, en az 11 kişiden oluşan konuk topluluğu olarak tanımlanır. Acente aracılığı ile gelen gruplar olabileceği gibi acenteden bağımsız olarak rezervasyon yaptıran gruplar da olabilir. Münferit konuklardan farklı olarak grup konuklar için ön hazırlık, check in gününden önce başlar. Örneğin spor kulüpleri, deplasmana gittikleri zaman konakladıkları işletmede gruba özel menü ve aynı katta konaklama gibi taleplerde bulunurlar. Bu taleplerin gerçekleştirilmesi daha uzun bir ön hazırlık gerektirir. Her grup rezervasyonunun (Görsel 2.18) kendine özgü hazırlıkları vardır.



Görsel 2.17: Ön büro görevlisinin konuk check in hazırlığı

Grup aracının ön kapıdan girdiğini ön büroya bildirmesi için ana giriş kapısında bulunan güvenliğe grup aracının geleceği bilgisi verilir. Bu sayede bellboyların araç durak noktasında zamanında hazır bulunmaları ve bagajların vakit kaybedilmeden araçtan indirilerek lobiye taşınması sağlanır. Hazırlığı tamamlanan grupların işlemleri, grupların giriş saatlerine göre sıraya koyulur. Talepler son defa kontrol edilir. Son dakika değişiklikleri varsa ilgili kişi ya da bölümlere değişiklikler hakkında bilgi verilir. Doğru planlanmış grup check in hazırlığı, konunun hayalini kurduğu tatile bir an önce başlamasını sağlayacak, böylelikle konuk memnuniyeti artacaktır.

Grup Rezervasyon								
+ Edit Print Refresh Excel Up Menu Lightning								
Toplam: 1								
Filtreler								
Başlangıç Tarihi								
< Kesin Geçici Bekliyor İsteğe bağlı İptal Edildi Kayıp >								
ID	Proje Adı	Firma Adı	Acenta Adı	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Kaynak	Toplar	
12.569	senaryo2		B-ACENTE	23.11.2020	25.11.2020			
12.564	ERS TOPLANTI		Elektronik Rezervas...	26.11.2020	28.11.2020			
12.154	Ünver		B-ACENTE	02.10.2020	09.10.2020			
12.139	granada oyna		B-ACENTE	17.11.2020	22.11.2020			

Görsel 2.18: Otomasyon programındaki grup rezervasyon ekranı





2.2.1. Acentenin / Firmanın Gönderdiği Oda Dağılım Listesinin İşletmeye Ulaşması ile İlgili İşlemler

Acente veya firma, grup işletmeye ulaşmadan en az bir hafta önce grup listesinin son hâlini konaklama işletmesine ulaştırmalıdır. Ön hazırlık çalışmalarında bu liste temel alınır. Ön büro görevlisi bu liste yardımı ile konuklara oda tahsisi yapar ve konuklar adına hazırlık çalışmalarını başlatarak her oda için, içinde oda anahtar kartı ve konaklama belgesinin bulunduğu zarfları hazırlar.

Oda dağılım listesinde yer alan bilgiler ise şunlardır:

- Konukların adı, soyadı ve cinsiyetleri
- Oda / pansiyon durumları
- Oda tipleri
- Her bir odada konaklayacak kişi sayısı
- Check in ve check out tarihi
- Grubun en son oda dağılım durumu (20 double, 8 single, 6 triple vb.)
- Grup rehberi ve tur şoförünün adı ve soyadı
- Özel istekler (odaların tamamının deniz manzaralı olması, menüde protein ağırlıklı yemeklerin olması, özel tasarımı oda anahtar kartları vb.)

Nadiren de olsa grup isim listesi check in gerçekleşene kadar acente tarafından gönderilmeyebilir. Bu durum sağlıklı blokaj yapılmasını engeller ve check in sürecini uzatır.



ÖNCE GÜVENLİK!

Ayakta iş yapan işçiler, alçak topuklu ve tabanı destekli iş ayakkabısı giymelidir!

2.2.2. Grup Konukların Ön Ödeme Takip İşlemleri

Tüm rezervasyonlar, garantileri ya da ön ödemeleri alınana kadar bekleme listesinde tutulur. Grup rezervasyonlarında da yapılan anlaşma ve kontratlarda belirlenen esaslar doğrultusunda ön ödeme ve garantiler takip edilir. Ön ödeme, yapılan sözleşmeye göre ücretin tamamı ya da bir bölümü şeklinde olabilir. Sözleşme dikkate alınarak ödeme durumu kontrol edilir. İstenilen şartlar gerçekleşmiş ise rezervasyon, bekleme listesinden rezervasyon listesine alınır. Grubun girişi için gerekli hazırlıklar başlatılır.

Grup içinde farklı oda talepleri veya farklı konuk statüleri olabilir. Rezervasyon ile ilgili bilgilerin kontrolü sağlanarak ödeme bilgisinin sisteme doğru işlendiğinden emin olunmalıdır.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Konaklama işletmesi ile acente / firma arasında yapılan sözleşme, konaklama işletmesinin sözleşmeyi kabulü ile tamamlanır.

- Kabul, konaklama işletmesi tarafından üç gün içinde yazılı olarak belirtilmelidir. Kabulde acentenin talep ettiği hizmetlerin bedeli de yazılır.
- Konaklama işletmecisinin isteyeceği ön ödemenin tutarı, talep edilen hizmetlerin (oda, kahvaltı, yemekler vs.) sezonda üç gecelik, sezon dışında bir gecelik fiyatına eşittir.
- Konaklama işletmesi, rezervasyon talebinin kabulü için bir ön ödeme talebinde bulunabilir.





2.2.3. Grup Konukların Oda Blokajı

Grubun büyüklüğüne göre grup girişinden bir ya da birkaç gün önce rezervasyon ve konuk listesi son olarak gözden geçirilir. Grubun büyüklüğü, blokaja ne zaman başlanması gerektiğini belirleyen önemli bir unsurdur.

Gruplara oda blokajı yapılırken dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

- Grubu oluşturan konukların oda fiyatları aynı ise blokaj yapılırken mümkün olduğunca aynı katta, birbirine yakın ve aynı standartları taşıyan odalar seçilmelidir.
- Birbirine yakın odalarda konaklamak isteyen konuklara olabildiğince yakın odalar verilmelidir.
- Çocukları için ayrı oda talep eden konuklar için blokaj yapılırken bu talepleri dikkate alınmalı, çocuklar için ek yatak açılması gereken konuklarda ise ek yatak açılacak kadar büyük odalar bloke edilmelidir.
- Alerjik rahatsızlığı bulunan konuklara antialerjik oda blokajı yapılmalıdır.
- Bedensel engelli konuklara engelli odalarının blokajı yapılmalıdır.
- Konuğun özel talepleri için notlar dikkate alınmalı ve bu notlardaki istekler gerçekleştirilmeye çalışılmalıdır.
- Konukların yaşları dikkate alınmalıdır (Genç, yaşlı ve çocuklu aileler gibi.).
- Uyrukları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Özellikle aynı etkinliğe katılmak için konaklayan grup konuklarına aynı katta ve birbirine yakın odalar vermek oldukça önemlidir. Bu gruplar aynı saatlerde (Günün çok erken ya da çok geç saatleri olabilir.) birlikte hareket ettikleri için diğer konukların rahatsız olma ihtimalleri de önlenmiş olur.

Grup odalarının birbirine yakın olması, bagajların odalara çıkarılması ve dağıtılmasını kolaylaştırır. Blokajı gerçekleşen odaların anahtar kartı, grup gelmeden önce hazırlanır. Son olarak blokaj işlemlerinin doğru yapılıp yapılmadığı kontrol edilmeli, yanlışlıklar varsa düzeltilmelidir.

2.2.4. Grup Memorandumu (İç Yazışma)

Konaklama işletmelerinde yazılı bilgilendirme ve emirlerin iletilmesi için memorandumlar (Görsel 2.19) kullanılır. Grupların memorandumları, yapılacak olan hazırlıkların türüne göre bir hafta öncesinden ilgili bölümlere iletilir. İşletmelerin haberleşme ağları günümüzde daha çok, dijital olarak gerçekleşmektedir. Bu sayede işletmeler hem duyuru ve emirleri hızla yerine ulaştırılabilir hem de bu duyuru ve emirlerin kimler tarafından ne zaman okunduğunu takip edebilir.

Grup konukların check in hazırlığında, grup check in işlemlerinde ve konaklamasında rol alacak işletme bölümlerine (yiyecek ve içecek hizmetleri, kat hizmetleri, güvenlik vb.) memorandum gönderilmesi büyük önem taşır. Böylece her bölüm, personel ve araç gereç planlamalarını memorandumdaki bilgiler doğrultusunda gerçekleştirir.

Bazı özel gruplarda hazırlıklar çok daha önceden başlar. Örneğin 5 yıldızlı bir konaklama işletmesinde uluslararası bir ekonomi zirvesi yapılmıştır. Gruba hizmet edecek personellerin belirlenmesi, mutfağın yemek hazırlığı için malzeme siparişlerini vermesi ve toplantı salonlarının hazırlanması gibi hazırlıklar, günler öncesinden yapılmak zorundadır. Personelin, güvenlik nedeni ile konaklama işletmesi bölgesinde konaklaması gerekmiştir. Buradan hareketle her rezervasyon, her grup rezervasyonu konaklama işletmesinin imkânları doğrultusunda kendine özgü yapıdadır, denebilir. Önemli olan, sözleşmede belirtilen şartların ilgili bölümlere tam ve zamanında bildirilmesini ve hazırlıkların yapılmasını sağlamaktır.





GROUP & BANQUET EVENT ORDER									
GRUP DETAYLARI									
Organizasyon Adı		Firma adı		Kontak Kişi					
Organizasyon Acentası				Kontak Kişi Tel					
Organizasyon Tarihi				Gönderim Tarihi					
KONAKLAMA (FRONT OFFICE)									
PANSİYON TİPİ		PANSİYON AÇIKLAMASI							
☒ KAHVE ☐ BB ☐ FB ☐ HB ☐ FB+ ☐ ALL ☐ ALL (KURUSLUZ)		☐ BB : Kahvaltı dahildir ☐ HB : Kahvaltı ve akşam yemeği dahildir. ☐ FB : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği dahildir. ☐ FB+ : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği, öğünler arasında alınacak olan yerli içecek dahildir. ☒ ALL : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği, yemekler arasında alınacak olan yerli içecek ve 2 kez kurabiye kahve molası, 09:00-00:00 saatleri arasında ☐ ALL : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği, yemekler arasında alınacak olan yerli içecek ve günde 2 kez kurabiye kahve molası, 09:00-00:00 saatleri arasında alınacak olan soft içecek dahildir. ☐ FB+ (Taksim) : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği, yemekler arasında alınacak olan soft içecek ve lobby'de alınacak olan soft içecekler dahildir. ☐ Diğer :							
Her şey dahil konaklamalar (aksi belirtilmedikçe) Giris günü öğle yemeği ile başlar çıkış günü sabah kahvaltısı ile sona erer.									
ODA SAYISI		ODA FİYATI		ÖNBURO NOTLARI					
Tarih	SGN	DBL	TRP	SNG	DBL	TRP	GECELİK-HERŞEY DAHİL - SINGLE : .. C DOUBLE : .. C		
15.01.2021	6			€	0	€			
16.01.2021	22								
17.01.2021	22+4 ops			FREE ODA					
18.01.2021	çıkış								
TOTAL		28	0	0	1 UPGRADE ODA				
F & B (BANQUET)									
EVENT TARİHİ	SAAT	EVENT ADI	YER	DÜZEN	PAX	DEPARTMAN	TEKNİK MALZEME & NOT		
17.01.2020	09:00-18:00	...PETROLLERİ	...	U DÜZEN	22 kişi +4 kişi OPSİYONLU	BANKET	PERDE, SES SİSTEMİ, MİKROFON, FLÜPHART VE KALEMLER, PROJEKSİYON, WIRELESS İNTERNET		
F & B / BANKET NOTLARI									
GÜNDE 2 KEZ COFFEE BREAK OLACAK OLUP, SABAH 08:30 DA SALONUNA KURULMASINI VE ÖĞLEDEN SONRA SAAT 14:00'DA YENİLENMESİNİ RİCA EDERİZ.				GALA MENÜ			KAHVE MOLASI MENÜSÜ		
Firma bayraklarını getirecek. Toplantı günü bayraklar asılacaktır.							SUSAMLI DEREOTLU KURABIYE DAMLALI ÇIKOLATALI UN KURABIYESİ VANİLYA AROMALI ERSÖN KURUPASTA KARAMELLİ CEVİZLİ MİDİ TARTALET VANİLYA SOSLU KAREKES MEYVELİ BATON KEK TUZLU ZEYTİNLİ KURU PASTA TUZLU SAL CALI KURU PASTA POGACA KURU MEYVELER: INCİRKAYISI,UZUM MEVSİM MEYVESİ 3 CESİT COFFEE BREAK MESRUBAT		
Salonun sol köşesine koltuk takımı getirilecektir									
DİĞER DEPARTMAN NOTLARI (HK & TEKNİK & GR)									
TEKNİK DEPART.		HK		DİĞER					
		İÇ MEKAN BAKIMI VE HAVALANDIRILMASI RİCADIR.		İNTERNET ŞİFRESİ VERELİM LÜTFEN					
ÖDEME & FİNANS									
		ÖDEME		ÜCRETSİZ HİZMETLER					
		Toplam bedelin % 20 'si girişten önce yapılacak. Kalan bedel ise grup içerisindeki konaklamalarla ödenecek.							

Görsel 2.19: Grup memorandumu (iç yazışma)

2.2.5. Grup Zarflarının Hazırlanması

Grup check in hazırlığında, bölümlere yazılı talimat gönderildikten sonra grup check in zarfları hazırlanmaya başlanır. Grup zarflarında bulunacaklar, grubun türüne göre farklılık gösterse de genel olarak grup zarflarında şunlara yer verilmektedir:

- Konaklama işletmesinin konsept bilgileri, haritası, broşürü ve sunduğu ek hizmetler
- Konaklama süresince işletme içinde gerçekleşecek sosyal ve kültürel aktivite bilgileri
- İşletme ile ilgili ya da çevrede gerçekleşen sanatsal ve kültürel etkinlikler
- Konuğun ihtiyaç hissedilebileceği her türlü konuda bilgilendirme notları
- Oda anahtar kartı (Görsel 2.20).



Görsel 2.20: Oda anahtar kartı





Hazırlanan zarfların üzerine konuk ad ve soyadları, oda numaraları yazılır. Zarflar, check in işlemi tamamlanan konuğa teslim edilmek üzere hazır hâle getirilir. Zarflar hazırlandıktan sonra check in işlemi için gerekli tüm ön hazırlıklar tamamlanmış

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Usulüne uygun olarak yapılmış ve teyit edilmiş bir rezervasyonla ilgili olarak konaklama işletmesi, sözleşme ile yükümlendiği hususları yerine getirmek zorundadır. Bunları yerine getirmeyen işletme, acentenin bu nedenle uğradığı gerçek zararı tazmin etmekle yükümlüdür ancak işletme, rezervasyonrezervasyon kabulü sırasında bilinmeyen bir durumun ortaya çıkması ve en az üç hafta önceden acenteye bildirilmesi koşuluyla konukları yakın çevredeki eşit ya da daha iyi nitelikli başka bir konaklama işletmesine yerleştirebilir. Bu durumda ortaya çıkan fiyat farkı işletme tarafından ödenir.

SIRA SİZDE



Antalya şehir merkezinde bulunan 5 yıldızlı bir konaklama işletmesine giriş yapacak olan grup bilgileri aşağıdaki şekildedir:

- ✓ Grup; 27.12.2021 tarihinde işletmeye giriş, 02.01.2022 tarihinde işletmeden çıkış yapacaktır.
- ✓ Grup, 20 kişiden oluşmaktadır.
- ✓ Grup pansiyon durumu, FB'dir.
- ✓ Grup isim listesi, öğrenciler tarafından belirlenecektir.
- ✓ Yeni yıl balosuna katılım, ücrete dâhildir.

Bu bilgiler doğrultusunda;

- 👉 Grup zarfının üzerinde bulunması gereken bilgileri zarflara yazınız,
- 👉 Zarfların üzerlerini, gruba ait kişi bilgilerine göre doldurunuz ve
- 👉 Zarfların içlerinde olması gereken belgeleri oluşturarak zarfları hazırlayınız.

This image shows a single sheet of white paper with ten horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.



6. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE



20 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

KONU: GRUP KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

Amaç: İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak grup konukların check in hazırlığını yapmak.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde otomasyon programında yapılabileceği gibi sınıf içinde manuel olarak da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım ODA DAĞILIM LİSTESİ İLE İLGİLİ İŞLEMLER	- Listeyi kontrol ediniz. Listede değişiklik olup olmadığına bakınız. Değişiklik varsa bunları tespit ediniz. - Özel talepler varsa talepleri ilgili formlara not ediniz. - Konuğun complimentary veya özel konuk olup olmadığını kontrol ediniz.
2. adım GRUP KONUKLARIN ÖN ÖDEME TAKİBİ	- Kontratta belirtilen ödeme koşullarının gerçekleşip gerçekleşmediğini kontrol ediniz. - Ödeme gerçekleşmedi ise ödeme takibini yapınız.
3. adım ARRIVAL LİST HAZIRLIĞI	- O gün gelecek konuklar listesi ekranını açınız. - İstenilen bilgileri seçiniz. - Arrival listi hazırlayınız. - Listeyi, ilgili tüm bölümlere gönderiniz.
4. adım GRUP KONUKLARIN ODA BLOKAJİ	- Rezervasyon listesi ile oda dağılım listesini karşılaştırınız. Varsa değişiklikleri tespit ediniz. - Rezervasyon listesinde belirtilen taleplere göre uygun odalar için blokaj yapınız. - Oda numaralarını belirleyiniz.
5. adım GRUP MEMORANDUMU İLE İLGİLİ İŞLEMLER	- Grubun ekstra taleplerini not alınız. - Bu talepleri, ilgili bölümlere yazılı olarak bildiriniz.
6. Adım GRUP ZARFLARININ HAZIRLANMASI	- Oda anahtar kartlarını hazırlayınız. - Grubun özelliğine ve işletme prosedürüne uygun şekilde konuk zarflarını hazırlayınız.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	imza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





2.3. ÖZEL KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

İşletmeye gelen her konuk, özel davranılmayı hak eder (Görsel 2.21). Konuklar; satın aldıkları hizmetin çeşitliliği açısından özel konuk statüsü taşıyabileceği gibi sahip oldukları nitelikler, engeller veya konunun işletmeye kattığı değer açısından da bu statüye layık görülebilirler.



Görsel 2.21: Özel konukları karşılama

2.3.1. Özel Konuk Çeşitleri

Özel konuklar üç başlık altında incelenebilir.

2.3.1.1. VIP Konuklar

Konukları VIP (Görsel 2.22) olarak tanımlama kriterleri, işletmeden işletmeye farklılık gösterebilir. Geçmişten günümüze uygulanmakta olan VIP konuk sınıflandırması, hemen hemen her işletmede uygulanmaktadır. Bazı konuklar, konaklama işletmesi için çeşitli nedenlerle (repeat guest, yıl dönümü kutlamaları için gelen konuklar, balayı ve doğum günü kutlamaları için gelen konuklar, devlet adamları vb.) VIP konuk olarak tanımlanır. VIP konuklar, önem derecesine göre sınıflandırılırlar. Bu sınıflandırma; konaklama işletmesinin küçüklüğüne, büyüklüğüne ve sunduğu hizmetlerin çeşitliliğine göre farklı düzeylerde yapılabilmektedir.



Görsel 2.22: VIP konukların hazırlığı

VIP kriterleri; konaklama işletmelerinde satış müdürü, ön büro müdürü, yiyecek ve içecek müdürü ve kat hizmetleri müdürünün bulunduğu komisyon tarafından belirlenir. Belirlenen kriterler, genel müdürün onayı ile uygulanır. Farklı kategorilerdeki VIP konuklar için hazırlanan standartlar, ilgili departmanlara yazılı olarak bildirilir.





İşletmelerde uygulanan VIP konuk kategorileri aşağıdaki gibi düzenlenebilir:

- **VIP 1:** İşletme politikasına göre iki veya daha fazla kez işletmeyi tercih eden konuklar (repeat guest) ile basın mensubu konuklar bu kategoride kabul edilirler.
- **VIP 2:** Balayı, doğum günü ve yıl dönümü kutlaması amacıyla konaklayan konuklar, seyahat acentesi müdürleri, acentenin üst düzey çalışanları, yerel yöneticiler bu kategoride kabul edilirler.
- **VIP 3:** Acente veya şirket yönetim kurulu başkanı ve üyeleri, popüler sanatçılar, ünlü sporcular ile konaklama işletmesi genel müdürü tarafından belirlenmiş kişilerdir.
- **VIP 4:** Diplomatlar, büyükelçiler, elçiler, ataşeler bu kategoride değerlendirilebilirler.
- **VIP 5:** Devlet başkanları, başbakanlar, bakanlar, bakan yardımcılar gibi üst düzey devlet adamlarıdır.

CIP [Commercially Important Person (kimmörjli important pörsın)]; konaklama işletmeleri için önemli medya yetkilileri, seyahat acentesi ve tur şirketi yetkilileri veya işletmeye gelir sağlama potansiyeline sahip şirketlerin konukları gibi ticari açıdan önemli olan konuklardır. CIP konuk kategorisi için farklı bir tanım yapılmış olsa da günümüzde CIP konuklar da VIP konuk tanımının içine dâhil edilmeye başlanmıştır.

Bazı işletmeler; balayı, doğum günü ve yıl dönümü kutlaması (Görsel 2.23) için işletmeye gelen konukları VIP kategorilerine almak yerine, ayrı bir kategoride değerlendirirler. Balayı konsepti, doğum günü konsepti, yıl dönümü konsepti gibi kutlamanın anlamına uygun hazırlıklar yapılır.



Görsel 2.23: Balayı odası hazırlığı

VIP kategorilerinde göre konuk odalarında yapılabilecek hazırlıklar aşağıdaki gibi hazırlanabilir:

- **VIP 1:** Meyve tabağı, terlik, gazete, özel kişisel bakım setleri (Görsel 2.24)...
- **VIP 2:** Meyve tabağı, çikolatalı tart, içecek, terlik, bornoz, diş fırçası, tıraş seti, banyo kesesi, lavanta kesesi...
- **VIP 3:** Meyve tabağı, üç çeşit kuru yemiş, çikolata, içecek, terlik, bornoz, diş fırçası, tıraş seti, banyo kesesi, lavanta kesesi, gazete...



Görsel 2.24: Kişisel bakım setleri



- **VIP 4:** Meyve tabağı (Görsel 2.25), kuru meyve, içecek, terlik, bornoz, diş fırçası, tıraş seti, banyo kesesi, lavanta kesesi, gazete...



Görsel 2.25: VIP konuk yiyecek içecek hazırlığı



Görsel 2.26: Kahvaltı servisi

- **VIP 5:** Üç çeşit kuru yemiş, üç çeşit meyve, içecek, terlik, bornoz, diş fırçası, tıraş seti, banyo kesesi, lavanta kesesi (Görsel 2.27), gazete, oda-ya kahvaltı servisi (Görsel 2.26)...



Görsel 2.27: Bornoz ve kişisel bakım ürünleri



2.3.1.2. Sadakat Programı Kartı Olan Konuklar

Sadakat programları, konuklara puan kazandırma ya da ödül vermenin yanında birtakım ayrıcalıklar da tanıyabilir. Bu ayrıcalıklar, konduğu aynı işletme veya işletme zincirinde yer alan diğer işletmeleri tercih etmeye teşvik eden kart sistemleridir. Sadakat kartı, tek ya da zincir konaklama işletmesine ait bir kart olabileceği gibi farklı isimlerdeki konaklama ulaşım, giyim, yiyecek ve içecek işletmelerinin bir araya gelerek oluşturdukları sadakat programlarına ait kartlar da olabilir. Sadakat kartına sahip konukların rezervasyonları, normal rezervasyon süreçlerinden farklı olarak kartı veren işletme üzerinden yapılır. Rezervasyon, kartı sağlayan işletme üzerinden konaklama işletmesine ulaşır. Bu rezervasyonlar otomasyon programına işlenirken kartın statüsüne göre VIP konukların işlemlerine benzer şekilde işlem yapılır. Sadakat kartı kategorilerinde, kart sahibinin ayrıcalıkları ve ödülleri, kartı veren işletmelerde değişiklik gösterebilir.



Sadakat kartı kategorileri şu şekildedir (Görsel 2.28):

- **Klasik Kart:** Online check in ve hızlı check out imkânı
- **Gümüş Kart:** Online check in ve hızlı check out imkânı, öncelikli karşılama, ücretsiz late check out, hoş geldiniz ikramı
- **Altın Kart:** Oda garantisi, upgrade hakkı, online check in ve hızlı check out imkânı, öncelikli karşılama, late check out, hoş geldiniz ikramı (Görsel 2.29)
- **Platinyum Kart:** Oda garantisi, upgrade hakkı, online check in ve hızlı check out imkânı, öncelikli karşılama, late check out, hoş geldiniz ikramı, ücretsiz kahvaltı, ücretsiz spa
- **Elmas Kart:** Oda garantisi, upgrade hakkı, online check in ve hızlı check out imkânı, öncelikli karşılama, late check out, hoş geldiniz ikramı, ücretsiz akşam yemeği, ücretsiz spa



Görsel 2.28: Sadakat kartı



Görsel 2.29: Hoş geldiniz ikramı

Bazı kart sistemleri; bağımsız konaklama işletmelerini de kendi ağlarına dâhil ederek bu işletmelerin tanıtımı, reklamı, isim kullanım hakkı, işletmeler arası rezervasyon hareketleri gibi maliyet unsuru olan iş ve işlemlerini de üstlenirler. Bu uygulama, bağımsız işletmelere daha geniş bir alandan rezervasyon akışı sağlar. Her kart kategorisi, kendi içinde konuga birtakım ayrıcalıklar sağlar. Sadakat kart programı; üyelerine, üyelik avantajlarının ve kartın kullanım alanlarının açıkça belirtildiği mesajlar ya da e-postalar gönderilir ve üyeler, fırsatlar hakkında bilgilendirilir. Kartı sık kullanan konuklara gerekli şartları sağladıklarında kendilerine üst kategoriye geçme imkânı da tanınır.

SIRA SİZDE

Konaklama işletmelerinde uygulanan sadakat programı kart çeşitlerini, internet ortamında araştırarak sınıf içinde arkadaşlarınızla ve öğretmeninizle paylaşınız.





2.3.1.3. Özel Gereksinimi Olan Konuklar

Yaşlı ve hasta konuklar, engelli konuklar [handicapped guests (hendikapt gest)] (Görsel 2.30) gibi ihtiyaçları ve istekleri konusunda daha özenli olunması gereken konuklara **spatt [special attention guests (şıpeyşıl atenshin gest) (özel gereksinimi olan konuklar)]** denir. Konukların ihtiyaçlarını önceden tahmin etmek ve özel taleplerini karşılamak, konaklama işletmesinin en önemli görevidir. Tüm konuklara mümkün olan en iyi hizmet sunulsa da bazı konukların özel gereksinimleri nedeni ile, verilen hizmetlere daha fazla özen göstermek gerekir (Görsel 2.31). Bu konukları şu şekilde belirtebiliriz:

- Bedensel engelli konuklar (yürüme, görme, duyma engelli ve diğer bedensel engeller)
- Yaşlı konuklar
- Belirli hastalıkları olan konuklar (özel diyet gereksinimi olan konuklar, alerjisi olan konuklar)
- Bebekler ve çocuklar



Görsel 2.30: Uluslararası engelli işaretleri



Görsel 2.31: Bedensel engelli konukları karşılamak

Konaklama işletmelerinde, özel gereksinimi olan konuklar için göz önünde bulundurulması gereken hususlar şöyledir:

- Yaşlı konuklar için gürültüden uzak olan ve kolay ulaşılabilen odaların seçilmesi
- Konukların özel durumuna uygun davranılması (eşlik ederken konuğun hızına ayak uydurulması)
- Konuğun engeline göre ihtiyaçlarının önceden tahmin edilmesi ve planlamanın buna göre yapılması
- Bebeği ya da küçük çocuğu olan konukların özel konuk olarak değerlendirilmesi ve bu duruma uygun davranılması (eğlenceli, özenli bir tavırla)
- Konuğun ihtiyacına uygun karşılanması, konaklama süresince ihtiyaç hâlinde kendisine destek olunması ve uğurlamada eşlik edilmesi
- Konuğun engeli ve gereksinimi doğrultusunda bölümlerin bilgilendirilmesi
- Mümkünse işletmelerde görme engelli konuklar için Braille alfabesi ile hazırlanmış menü bulundurulması,
- Konukların engel durumuna göre işletmeye nasıl daha kolay ulaşabilecekleri ve işletmede engelliler için sağlanan kolaylıklar hakkında önceden bilgilendirme yapılması.

Bu maddeleri, konaklama işletmesinin sunduğu hizmet ve imkânlar ölçüsünde fazlaştırmak mümkündür. Konaklama işletmelerinin bedensel engelli konuklar için sağlaması gereken standartlara, 26.06.2011 itibarıyla yürürlüğe giren “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ” (Tebliğ No. 2011/1)’de yer verilmiştir. Bu Tebliğ’de, Yönetmelik’in 18’inci maddesinin 1’inci fıkrasının c bendi hükmü uyarınca bedensel engelliler için yapılacak düzenlemeler belirlenmiştir.





Bu Yönetmelik'te belirlenen esaslara göre düzenlenen konaklama işletmelerinde, konukların işletme içinde rahat hareket etmelerine olanak sağlanmaktadır. Konukların fiziksel koşullar dışında talep ettikleri iş ve hizmetler, konaklama işletmesinin personeli tarafından imkânlar ölçüsünde karşılanır. Burada önemli olan, yerine getirilebilecek iş ve hizmetlerin dürüst ve açık bir şekilde belirtilmesidir. Hizmet sektöründe çalışan personelin taşıması gereken en önemli özelliklerin başında “dürüstlük” gelmektedir. Dürüst davranmanın, konukların işletmeye sadakatini sağlamada ve işletmenin reklamını yapmada büyük rol oynadığı unutulmamalıdır.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ'de turizm tesislerinde bedensel engelliler için sağlanması gereken birtakım standartlara yer verilmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın yayımladığı tebliğe göre; 80 odalı otellerde en az 1, 200 odalı otellerde en az 2, 300 odalı otellerde ise en az 3 tane bedensel engellilere uygun oda olmalıdır. Minimum oda sayısı her 100 odada bir tane artmaktadır.

2.3.2. Özel Konukların Talep Formları ile İlgili İşlemler

Rezervasyona ait bilgiler sisteme işlenirken rezervasyonda belirtilen özel konuk bilgisi, VIP konuk bilgisi ya da sadakat kartı bilgisi sisteme işlenir. Ayrıca konuğun incognito talebi olup olmadığı kontrol edilir. Talep edilen ekstra hizmetler de rezervasyon formuna işlenir. Bilgiler girildikten sonra bu bilgilerin doğruluğunun kontrol edilmesi için teyit alma işlemi yapılır. Arrival list hazırlandığında özel konuklar listede görünür. Günümüzde genellikle işletmede VIP talep formu yerine, ilgili bölümlere arrival list gönderilerek hazırlıkların yapılması sağlanır. Ön büro bölümü, rezervasyonlu özel konukların gelişi için yapılacak hazırlıkların tamamlanabilmesi için gereken zamanı öngörerek ilgili tüm birimleri doğru zamanda bilgilendirmelidir. Olağan şartlarda grup özel konuklar için bir hafta önce, münferit özel konuklar için bir gün önce bilgilendirme yapılması yeterlidir.

Özel konuklar için yapılacak iş ve işlemlerin takibi, uygulanması ve denetimi ön büro yöneticisinin yetki ve sorumluluğundadır. Ön büro yöneticisi, belli aralıklarla özel konuklar için yapılacak ön hazırlıkların uygunluğunun takibini ve kontrolünü yapar. Bazı durumlarda aynı konuk hem VIP hem de sadakat kartı programı üyesi olabilir. Bu durumda konuğun hangi özel durumu daha üst kategoride ise o kategoriye göre hazırlık yapılır.

2.3.3. Özel Konukların Ön Ödeme Takibi

Rezervasyonlu özel konukların ön ödeme takibi, münferit konukların ön ödeme takibi gibidir. Ön ödeme, rezervasyon sonrasında takip edilir. Ödeme gerçekleşmiş ise rezervasyon, bekleme listesinden rezervasyon listesine alınır. Konuğun geliş tarihi yaklaştığında rezervasyonda belirtilen esaslara uygun oda blokajı yapılır. Ancak üst kategori VIP konuklarla hiçbir şekilde doğrudan fiyat ve ödeme görüşmesi yapılmaz. Ödeme konusunda rezervasyonu yaptıran kişi ya da kurumlarla irtibat kurulur.

2.3.4. Özel Konukların Durumuna Göre Oda Blokajı

Onaylanan rezervasyonda özel konuklar için talep edilen oda, işletmede sınırlı sayıda bulunan özel bir oda tipi ise (handicapped room, king suite, connected room vb.) ileride herhangi bir sorun meydana gelmemesi için rezervasyon sırasında talep edilen odaya, oda numarası verilerek odanın blokajı yapılır. Bu şekilde ayrılan oda, başka rezervasyon için ya da walk in satışlarda ilgili tarihler için kapatılmış olur.





VIP konuklara ait rezervasyonların blokajı ve hazırlığı yapılırken göz önünde bulundurulacak hususlar şunlardır:

- Oda blokajı yapılmadan önce tüm rezervasyon detayları incelenir.
- Geliş detayları, check in, check out saatleri göz önünde bulundurularak karşılama için ilgili yöneticilere bilgi verilir.
- Blokaj işleminin mümkün olduğunca bir gün önceden de kullanılmamış boş ve temiz odalara yapılmasına özen gösterilir.
- Konuğun odasına koyulacak ikramların tazeliğini koruyabilmesi için ikramlar; konuğun geliş saati biliniyor ise konuğun gelişinden bir saat önce, bilinmiyorsa en geç saat 15.00'te odaya koyulur.
- Üst düzey VIP konukların anahtar kartları, ön büro müdürü; odaları, kat hizmetleri müdürü tarafından kontrol edilir.
- Konuktan gelen özel taleplerin karşılandığından emin olunur.
- Kat hizmetleri bölümü tarafından temizlik işlerinde özel konukların odalarına öncelik tanınır.
- Konuk sadakat kartına sahip ise kartın kategorisine uygun oda blokajı yapmaya özen gösterilir.

2.3.5. Özel Konuklar ile İlgili Memorandum Hazırlığı

Konaklama işletmelerinde bölümlerin birbirleri ile uyum içinde çalışmaları için yazılı iletişim önemli bir unsurdur. **Memorandum**, tek bir işin parçalarını farklı bölümlerin uyum içinde yürütebilmesinin kurallarını anlatan metindir. Memorandum hazırlanırken açık ve net ifadeler kullanılmalıdır. Böylece her bölüm, üzerine düşen görevi kolaylıkla anlayabilir ve yapabilir.

Ön büro görevlisi, rezervasyon formunu inceledikten sonra gerekli notları alarak memorandumunu hazırlar ve ön büro müdürüne sunar. Ön büro müdürü, memorandumunu imzaladıktan sonra memorandumun ilgili bölümlere dağıtımını sağlar. Dağıtım, kâğıt olarak bölümlerin duyuru panolarına asılmak suretiyle yapılabilir gibi ilgili bölümlerin tüm çalışanlarının e-posta kutularına mesaj gönderilerek de yapılabilir. Konuklar için yapılması gereken hazırlıkların türüne göre memorandum, ilgili bölümlere bir hafta önceden gönderilebilir.

Özel konuk üst düzey bir devlet adamı ise karşılamayı işletme müdürü gerçekleştirir. Memorandum, bu konuda işletme müdürüne bilgi verir. Özel konuk ünlü bir sanatçı ise memorandum ile güvenliğe, sanatçının hayranlarının işletmeye girişinin engellenmesi ya da sanatçıya özel güvenlik sağlanması gerektiğinin bilgisi verilir. Özel konuk, ünlü ya da çok tanınan biri değil ise giriş yapacak konuğun doğru karşılanması için güvenliğe konuğun fotoğrafı ve isim bilgisi verilebilir.

Memorandumun kat hizmetleri bölümüne ulaşmasıyla özel konuğun kategorisine göre odasına bırakılması gereken özel buklet (tırış seti, diş seti vb.) ve tekstil malzemelerinin (bornoz vb.) eklenmesi için kat hizmetleri bilgilendirilmiş olunur. Yiyecek ve içecek bölümü, memorandumun kendisine ulaşmasıyla konuğun tercih ettiği özel bir içecek ya da yiyeceği temin etmek ve sunmak için hazırlık yapar. Planlama yapılırken rezervasyonda belirtilen tüm esaslar dikkatlice not alınmalı ve kontrol edilmelidir. Bölümlere gönderilecek memorandumlar ile tüm bölümlerin eksiksiz bilgilendirilmesi sağlanmalıdır. Unutulmamalıdır ki başarılı bir ağırlama; her bölümün doğru zamanda, birbirleriyle ve kendi içlerinde uyumlu çalışmaları ile mümkündür. Yukarıdaki örnekleri konaklama işletmesinin küçüklüğüne veya büyüklüğüne göre artırmak mümkündür. Burada unutulmaması gereken asıl nokta, ön büro bölümü tarafından eksiksiz hazırlanmış bir memorandumun her bölümün üstüne düşen görevi yapmasını sağlaması açısından oldukça önemli olduğudur.





7. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE



20 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

KONU: ÖZEL KONUKLAR İÇİN MEMORANDUM HAZIRLIĞI

Amaç: İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak özel konuklar için check in hazırlığı yapmak.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde otomasyon programında yapılabileceği gibi sınıf içinde manuel olarak da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

Aşağıdaki rezervasyon formunda (Görsel 2.32) belirtilen esaslar doğrultusunda memorandum formunu hazırlayınız.

Görsel 2.32: Rezervasyon formu

İşlem Basamakları:

1. adım	Rezervasyon formunu dikkatlice inceleyiniz.
2. adım	Konuğun geliş tarihi ve saatini dikkatlice okuyarak forma not ediniz.
3. adım	Konuğun ayrılış tarihi ve saatini dikkatlice okuyarak forma not ediniz.
4. adım	Konuğun ödeme yöntemini (pansiyon durumu) not ediniz.
5. adım	Konuk için yapılacak ikramları not ediniz.
6. adım	Karşılama gerekiyorsa konukun kim tarafından karşılanacağını not ediniz.
7. adım	Formun hangi bölümlere gönderileceğini işaretleyiniz.
8. adım	Formu düzenleme talimatı veren bölüm yöneticisinin adını ve soyadını yazınız.
9. adım	Formda yer alan bilgilerin doğru olup olmadığını kontrol ederek yanlışlık varsa düzeltmeleri yapınız.
10. adım	Bölüm yöneticisine memorandum formunu imzalatınız.





.....KONAKLAMA İŞLETMESİ

MEMORANDUM

Sayı / Tarih:

Konu: VIP (Özel Konuk) Talimatı

Adı Soyadı:

Oda numarası:

Geliş Tarihi ve Saati:

Ayrılış Tarihi ve Saati:

Ödeme Yöntemi:

Rezervasyonla ilgili Notlar:

Odaya Meyve Sepeti Gönderiniz:

Odaya Çiçek Gönderiniz:

Küçük / Büyük Boy Bar Set Up Gönderiniz:

Konuk Geldiğinde Genel Müdüre Haber Veriniz:

Müdür Yardımcısı Tarafından Odasına Çıkarılacak:

Ön Büro Müdürü / Şefi Tarafından Odasına Çıkarılacak:

İşletmenin Bütün Bölümlerinde Öncelik Sağlanacak:

Dağıtım Yerleri

Ön Büro :
 Muhasebe :
 Servis :
 Mutfak :
 Kat Hizmetleri :

Talimat Verenin

Adı ve Soyadı:

Görevi :

İmzası :

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	imza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





8. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE



20 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

KONU: VIP KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

Amaç: İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak VIP konukların check in hazırlığını yapmak.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde otomasyon programında yapılabileceği gibi sınıf içinde manuel olarak da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım REZERVASYON FORMUNUN İNCELENMESİ	☞ VIP konuk kontrolünü yapınız. ☞ Konuk taleplerini dikkatlice inceleyiniz. ☞ Talepleri not ediniz.
2. adım VIP KONUKLARIN ÖN ÖDEME TAKİBİ	☞ Rezervasyonun, bekleyen rezervasyonlar listesinde olup olmadığını kontrol ediniz. ☞ Ödeme takibini yapınız. ☞ Ödeme alınacaksa VIP konuk kategorisini dikkate alarak ödemeyi talep ediniz.
3. adım ARRİVAL LİST HAZIRLIĞI	☞ O gün gelecek VIP konuk listesi ekranını açınız. ☞ İstenilen bilgileri seçiniz. ☞ VIP konuk arrival listini hazırlayınız. ☞ Listeyi ilgili tüm bölümlere gönderiniz.
4. adım VIP KONUKLARIN ODA BLOKAJİ	☞ Konuğun rezervasyon formunu açınız. ☞ Konuğun talebine uygun özelliklerdeki odanın blokajını, VIP konuk talimatına uygun şekilde yapınız. ☞ Oda numarasını belirleyiniz. ☞ Oda anahtar kartını hazırlayınız.
5. adım MEMORANDUM HAZIRLIĞI	☞ VIP konuk kategorisine uygun olan hazırlıkları not ediniz. ☞ Talep edilen ekstra hazırlıklar varsa onları not ediniz. ☞ Taleplerle ilgili yapılacak hazırlıkları, ilgili bölümlere yazılı olarak bildiriniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	imza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıdaki sorular için verilen seçeneklerden doğru olanı işaretleyiniz.

1. İşletmeye aynı gün check in yapacak konuklar için hazırlanan, konukların konaklama bilgilerinin yer aldığı liste aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Arrival list
 - B) Black list
 - C) Departure list
 - D) In house list
 - E) Registration form
2. Complimentarynin anlamı aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Bedelsiz konaklayan konuk
 - B) Bedensel engelli konuk
 - C) Çok önemli konuk
 - D) Devamlı gelen konuk
 - E) Rezervasyonsuz gelen konuk
3. Aşağıdakilerden hangisi bir odanın rezervasyon yaptırmış olan konuk için ayrılarak satışa kapatılması anlamına gelmektedir?
 - A) Arrival
 - B) Blokaj
 - C) Booking
 - D) Forecast
 - E) Incognito
4. Aşağıdakilerden hangisi grup konuklar için oda blokajı yapılırken özellikle dikkat edilmesi gereken noktalardan birisidir?
 - A) Grupların özel isteklerini dikkate almak
 - B) Aynı etkinlik için gelmiş gruplara aynı kattan oda vermek
 - C) Grupların kişi sayısını dikkate almak
 - D) Aile olarak gelen grup konuklarına aile odası vermek
 - E) Grupta engelli konuklar varsa ona uygun oda seçmek
5. Aşağıdakilerden hangisi ön büronun işletmedeki diğer bölümleri konuklarla ilgili bilgilendirmek için kullandığı belgedir?
 - A) Arrival list
 - B) Departure list
 - C) Memorandum formu
 - D) Registration card
 - E) Rezervation formu



**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

6. Aşağıdaki konuk tiplerinden hangisi özel gereksinimi olan konuk kategorisinde yer almaz?
- A) Bebek
B) Bedensel engelli
C) Belirli hastalıkları olan
D) Ticari önemi olan
E) Yaşlı
7. Aşağıdakilerden hangisi konuklara oda blokajı yapılırken dikkat edilmesi gereken konulardan değildir?
- A) Konukların özel istekleri
B) Konukların check in ve check out tarihleri
C) İşletmenin rezervasyon durumu
D) Aynı odada konaklayacak kişi sayısı
E) Konuğun gelir durumu
8. Aynı konaklama işletmesi hizmetlerinden faydalanan 10 kişiye kadar olan konukları adlandırmakta kullanılan konuk çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Complimentary
B) Grup
C) Münferit
D) Özel
E) VIP
9. Aşağıda yer alan belgelerden hangisinde bir hata yapıldığında tüm işlemler hatalı yapılır?
- A) Arrival list
B) Registration card
C) VIP formu
D) Reservation formu
E) In house list
10. Konaklama işletmelerinin özel konuk sınıflandırmasını belirleyen komisyonda aşağıdaki yöneticilerden hangisi yer almaz?
- A) Kat hizmetleri müdürü
B) Ön büro müdürü
C) Satış müdürü
D) Teknik müdür
E) Yiyecek ve içecek müdürü

B) Aşağıdaki terimlerin okunuşunu ve Türkçe anlamlarını karşılıklarına yazınız.

TERİM	OKUNUŞU	ANLAMI
Incognito		
Arrival list		
Waiting list		
Complimentary		
VIP / Very Important Person		



3. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ



KONULAR

- 3.1. KONUĞUN
KARŞILANMASI
- 3.2. KONAKLAMA BELGESİ
DOLDURTMA
- 3.3. KONUKLARA İŞLETMEYLE
İLGİLİ BİLGİ VERME
- 3.4. KONUĞA EMANET KASA
VERME
- 3.5. KONUK HESAP KARTI
İŞLEMLERİNİ YAPMA

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- ✓ Konuk karşılamayı
- ✓ Konaklama belgesini doldurmayı ve konuğa
doldurtmayı
- ✓ Konuğa işletmeyle ilgili bilgi vermeyi
- ✓ Emanet kasa iş ve işlemlerini
- ✓ Konuk hesaplarını tutmayı

TEMEL KAVRAMLAR

- Registration card
(konaklama belgesi),
- check in (giriş işlemleri),
- folio (konuk hesap kartı)





HAZIRLANALIM



1. Kişisel verilerin korunması hakkındaki kanunu bularak inceleyiniz.
2. Konuğa ait değerli eşyalar ile ilgili konaklama işletmelerinin sorumluluklarını araştırınız.



Görsel 3.1: Konuk giriş işlemleri

3. KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

Konaklama işletmelerinde konunun karşılandığı ve konuk ile doğrudan temasın kurulduğu yer olan ön büro bölümü, aynı zamanda konukta ilk izlenimin bırakıldığı işletmenin en önemli noktasıdır. Konukların konaklama işletmesinde evinde gibi hissetmesi ve işletme ile ilgili olumlu izlenim edinmesi, tüm ön büro görevlilerinin göstereceği ortak çabaya bağlıdır (Görsel 3.1).



Görsel 3.2: Ön büro

Konukların Karşılansında Dikkat Edilecek Önemli Noktalar Şunlardır:

- Ön büro görevlisi her zaman konuğa karşı güler yüzlü olmalı, konukla göz teması kurmalı, görüşme sırasında görevlinin gövdesi konuğa dönük olmalı ve görevli, konuğa karşı kibar ve nazik olmalıdır. (Görsel 3.2).
- Konuk, görevlinin yanına geldiğinde görevli başka bir konukla ilgilenmiyorsa hemen yaptığı işe ara vermeli ve onunla ilgilenmelidir.
- Ön büro görevlisi, jargon ve argo kullanmadan açık bir dil kullanmalıdır.
- Ön büro görevlisi, konuyu dikkatli bir şekilde dinlemeli ve konunun konuşmasını bölmemelidir.
- Çalışanlar, birbirlerine "...Bey, ...Hanım" şeklinde hitap etmeli ve konunun önünde herhangi bir konuda tartışmaya girmemelilerdir.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Konunun ön büroya geldiği ilk 30 saniye içinde konuk ile göz teması kurulmalı, konuk sırada olsa bile kendisine yardım teklifi bir dakika içinde sunulmalıdır.





İyi bir check in, konukların karşılanması ile başlar. Grupların, münferit ve özel konukların karşılanması farklı süreçleri gerektirse de konukları karşılayıp ön büroya kadar eşlik eden concierge [konsiyerj (danışma)] görevlisinin yapacağı işlem basamakları genel olarak aşağıdaki gibidir:

- Konuk, işletmeye geldiğinde var ise kapıda doorman, yok ise işletmenin dışında bellboy tarafından karşılanır. (Görsel 3.3).
- Konuk, araç ile işletmenin önüne gelmişse konukların araç kapıları doorman ya da bellboy tarafından açılır. Konuk; günün saatine göre “Günaydın, İyi günler, İyi akşamlar, İyi geceler, Hoş geldiniz vb.” (Konuk daha önceden tanınıyorsa adıyla Bey / Hanım şeklinde hitap edilerek.) ifadeleriyle selamlanır.
- Konuğun adı bilinmiyor ise nazikçe konuğa sorulur.
- Var ise konuğun elindeki bagajlar alınır.
- Konuğa ön büroya kadar refakat edilir.
- Ön büro bankosunda o sırada bir başka konuğun işlemleri yapılıyor ise konuk, beklemesi için lobiye yönlendirilir.
- Konuk, araç ile gelmişse konuktan aracın anahtarı kibarca istenir; konuğa anahtarın alındığına dair bir belge ya da anahtar numarası verilir. Araç, işletme önünden alınarak işletmeye ait otoparka park edilir.
- Konuğun aracındaki bagajlar, bellboy tarafından araçtan indirilerek etiketlenmek üzere bagaj odasına götürülür.



Görsel 3.3: Konuğun karşılanması

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Konaklama işletmelerinde, yapılan herhangi bir hatayı düzeltmek oldukça güçtür. Hataların büyük kısmı, doğru iletişim kurulamamasından kaynaklanır.

Konuk, işletmeye kendi aracı ile gelmiş ise araç, konuk izin verdiği takdirde concierge bölümünden bir görevli tarafından işletmenin otoparkına park edilir. Aracın park edilmesiyle ilgili izlenmesi gereken yollar sırasıyla şu şekildedir:

- Araç ile gelen konukların kapısı, öncelikle kadın konukların bulunduğu taraftan açılır.
- Aracı park edecek doorman ya da bellboy, otopark fişi hazırlayarak konuğa hazırlanan fişi verir.
- Araç, otoparka götürülürken oldukça düşük hızla kullanılır.
- Park edilen yerin uygunluğu ve güvenliği kontrol edilir.
- Park edilen aracın farları, camları, müzik sistemi, sunroofu [sanruf (tavan penceresi)] vb. kapalı olup olmadığı kontrol edilir. Açık olanlar kapatılır.
- Değerli eşyaların görünürde olup olmadığı kontrol edilir. Var ise konuğa iletilmesi için ön büroya bilgi verilir.
- Araca ait anahtar, güvenli bir yerde muhafaza edilir.

“Düşmanınızın dost olmasını istiyorsanız onun hakkında güzel konuşun, o söz onu bulur. İnsan iltifatın kölesidir.”
Mevlâna





Konuk ya da konuklar ön büro bankosuna geldiğinde ön büro görevlisi tarafından günün saatine uygun selamlanarak karşılanırlar. Ön büro görevlisi tarafından konunun adı öğrenildikten sonra rezervasyonu olup olmadığı konuya sorulur. Rezervasyonu olmayan konuklara oda satış işlemleri, yüz yüze satış tekniğine uygun olarak yapılır. Rezervasyonu olan konuklarda ise konunun adı öğrenildikten sonra rezervasyon listesine bakılarak konunun adı bulunur ve konuya ait rezervasyon formu, check in işleminde yardımcı olması için o gün gelecek konukların rezervasyon formları arasından alınır. Konaklama belgesi, belgenin yönü konuya dönük olacak şekilde ve bir tükenmez kalem ile konuya verilir.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Konaklama işletmeleri, konukların bagajlarından ve eşyalarından sorumludur. Türk Ticaret Kanunu'na göre; bagajların kaybolması ya da konuya ait eşyaların çalınması durumunda işletme, konuya konaklama ücretinin üç katına kadar tazminat öder.

3.1. KONAKLAMA BELGESİ DOLDURMA

Konaklama belgesi (registration card), işletme ve konuk arasında güvenli konaklama hizmetinin yanı sıra konuya yiyecek ve içecek sağlanması, odanın temizliğinin yapılması vb. hizmetleri kapsayan ve oda kiralama sözleşmesi niteliği taşıyan belgedir (Görsel 3.4).

Konaklama işletmesi, konaklama hizmetini konuya sözleşmeye uyarak sunmakla yükümlüdür. Sözleşmenin imzalanmasıyla birlikte konuk, işletmenin konaklama kuralları ve fiyat tarifeleri hakkında bilgilendirildiğini kabul eder.

3.1.1. Konaklama Belgesinin Tanımı ve Önemi

Konaklama belgesi; işletmeye gelen konuktan ihtiyaç duyulan bilgileri almak, konuk ile işletme arasında bir sözleşme oluşturmakla birlikte 1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu'nda belirtilen "Konaklama işletmeleri tüm kayıtlarını bilgisayarda günü gününe tutmak, genel kolluk kuvvetlerinin bilgisayar terminallerine aktarmakla yükümlüdür." hükmünü yerine getirmek için kullanılır.



Görsel 3.4: Konuya konaklama belgesi doldurtma

Konaklama belgesinde yer alan, konunun ve ön büro görevlisinin imzalayarak kabul ettikleri yazılı hükümlerden bazıları şunlardır:

- Odada en az bir konuk, 18 yaşından büyük olmalıdır. 18 yaş altındaki konuklar, yanında en az bir yetişkin olması koşulu ile konaklayabilirler.





- Fatura, konuğun konaklama hizmetini almasından sonra işletmeden çıkışı esnasında konuğa verilecektir. Konuk, faturasını çıkış esnasında almaz ise konuğun konaklama belgesinde belirttiği adrese fatura gönderilecektir. Konuğun yanlış adres belirtmesi, alıcıyı belirtmemesi veya alıcının belirtilen adreste bulunmaması nedenleri ile faturanın konuğa ulaşmamasından konaklama işletmesi sorumlu tutulmayacaktır.
- Konuğa kalitesiz hizmet sunulması durumunda konuk, şikayetini yazılı şekilde işletmenin temsilcisine bildirecektir. Aksi takdirde, işletme tarafından sunulan hizmet, kusursuz ve zamanında sunulmuş sayılacaktır.
- İşletme; konuğun odasında ve genel alanlarda konuğun açtığı hasarlardan, yaptığı tahribatlardan ve / veya kaybolmuş parçalardan dolayı oluşan maddi, manevi tutarları tazmin etme hakkını saklı tutar.
- İşletmenin kapalı alanlarında sigara içmek ilgili kanuna göre yasaktır. Bu yasaklar, yasalar çerçevesinde belirlenmektedir. İşletmenin içerisinde, her türlü sigara veya tütün mamulünün kullanılmasına belirtilen konuk odaları haricinde bu nedenle izin verilemez.
- Konuk, en erken saat 14.00'te odaya yerleşeceğini ve en geç saat 12.00'de odadan çıkış yapacağını, odadan çıkış yaptıktan sonra kendisine bir hizmet verilirse bu hizmetin bedelini ödeyeceğini kabul eder.
- İşletme, hizmet sunma yükümlüklerini kısmen ya da tam olarak yerine getirmediği durumlarda, tazminatın ödenmesi sırasında ilgili kanun ve yönetmeliklerde yer alan hükümler uygulanacaktır.
- Sözleşmenin herhangi bir maddesini ihlal eden konuk, işletmenin uğradığı her tür zararı karşılamayı kabul ve taahhüt eder.

Konaklama belgesi, konuk ile işletme arasında hizmet ve sorumlulukların karşılıklı belirtildiği geçerli bir sözleşmedir. Konuğa güvenli konaklama hizmeti ile birlikte sunulacak diğer hizmetler (BB, HB, FB, AI), konaklama belgesi üzerine ön büro görevlisi tarafından anlaşılır bir şekilde yazılır. Konuk, attığı imza ile bu hizmetler karşılığında ödeme yapacağını kabul etmiş olur.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Konaklama işletmesi; konuğun rezervasyon yaptırdığı odaya yerleşmesinden sonra, mücbir sebepler dışındaki sebeplerden yaşanan sorunları konuğa ek hizmet ve / veya alternatif hizmet sunarak ortadan kaldırmalı ya da telafi etmelidir. Ek hizmet veya alternatif hizmetin konuk tarafından kabul edilmesi, konuğun tazminat olarak isteyebileceği rezervasyon ücretini iade etme talebinde bulunma hakkından ve diğer her tür tazminat ve dava talep haklarından feragat etmesi anlamına gelir.

Konuk tarafından imzalanan bu belgede, konuğun check out tarihi de yer aldığı için check out gününde konuğun işletmeden çıkmaması gibi bir sorun da önlenmiş olunur.

Konaklama belgesine, konuk bilgileri ile birlikte beraberindeki konukların da bilgileri yazılır ve kimlikleri kontrol edilir. Konuğun yanlış bilgi vermesinden kaynaklanabilecek hukuki sorumlulukları peşinen kabul ve taahhüt ettiğine dair bilgi de konaklama belgesinde beyan edilmektedir. Böyle bir durumdan doğabilecek zararları konuk karşılar. Konaklama işletmesine ilk kez gelen konuklar, check in sırasında kimlik bildiriminde bulunmak zorundadırlar. Kimlik bildirimini, işletmeye ilk girişte ön büro bölümünde konaklama belgesi doldurularak gerçekleştirilir.





3.1.2. Münferit Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması

Konaklama belgesi (Görsel 3.5), her bir konuk için ayrı ayrı doldurulabileceği gibi aile ya da aralarında kan bağı olan konuklarda her oda için bir tane de doldurulabilir. Özellikle aralarında kan bağı olmayan ve aynı odada konaklayan münferit ya da grup konuklarda her konunun ayrı ayrı konaklama belgesi doldurması istenir. Konaklama belgesi ön büro görevlisi tarafından okunaklı bir yazıyla doldurulmalıdır.

Konuk, işletmede daha önce konaklamışsa önceden kaydedilmiş olan bilgiler, ön büro görevlisi tarafından otel otomasyon sistemi kullanılarak yazıcı ile yazdırılır. Konunun check in işlemi, bu sayede daha hızlı gerçekleşmiş olur. Konaklama belgesi, doldurulup konunun imzası alındıktan sonra ön büro görevlisi tarafından otel otomasyon programına ivedilikle kaydedilir. Kaydın bir an önce yapılması, konunun işletme içinde yaptığı ekstra harcamaların konuk hesabına yani foliosuna [folyo (hesap kartı)] işlenebilmesi için önemlidir. Otel otomasyon programına kaydedilen konaklama belgesi, oda numaraları ile etiketlenmiş bir dosya içinde konuk işletmeden ayrılıncaya kadar saklanır. Her bir oda için hazırlanmış ve oda numaraları ile etiketlenmiş bu dosyaların bir arada bulunduğu yere **folio havuzu** denir. Folio havuzu, konukların kolay erişemeyecekleri ve bilgilerinin görülemeyeceği bir yerde, ön büro içerisinde tutulur.

KONAKLAMA BELGESİ REGISTRATION CARD			
Oda No	Acenta	No: 024744	
Adı - Soyadı * Name & Surname	Adres * Address		
Doğum Yeri ve Tarihi Place of Birth & Date	Kimlik Türü ID Type		
Uyruğu Nationality	T.C. Kimlik No Passport Nr.		
Telefon * Telephone	Verildiği Yer ve Tarih Country & Date of Issue		
E-posta E-mail			
Araç Plaka *	BERABERİNDEKİLER - ACCOMPANIED BY		
DİKKAT - ATTENTION			
Müessesemiz, resepsiyona teslim edilmeyen para, mücevherat ve diğer değerli eşya kayıbdan mesul değildir. Konaklama belgesini imzalayan misafir, otelin vermiş olduğu hizmetler hakkında bilgi almış ve bu hizmetleri kabul etmiş sayılır.			
Please be advised that we will not be responsible for loss of money, jewellery or other valuables that are not deposited to reception. The guest accepts with his/her signature that he/she has been informed about all the activities in the hotel.			
ODA BOŞALTMA SAATİ CHECK - OUT TIME 11:00			
Giriş Tarihi	Giriş Saati	Çıkış Tarihi	Çıkış Saati
/ / 20	:	/ / 20	:
Kişi	Oda Fiyatı	Görevli	Misafir İmza - Guest Signature *

Görsel 3.5: Konaklama belgesi

3.1.2.1. Konaklama Belgesinde Konuk Tarafından Doldurulması Gerekli Alanlar

a) **Konuğun Unvanı:** Türkçede "bay, bayan, hanımefendi, beyefendi" gibi cinsiyet bildiren sözcükler adların önüne getirilerek saygı ifadesi olarak kullanılır. Bununla birlikte, görgü kurallarına göre hem İngilizcede (Mr. / Mrs.) hem de Türkçede, cinsiyet bildiren bu sözcükler soyadların önünde kullanılır (Bayan UZUN, Mr. SMITH gibi.). Ayrıca ismin önüne gelen meslek ve kariyer ile ilgili kısaltmalar da unvan olarak kullanılır (Dr., Prof. Dr., Av., Astğm. vb.) (Tablo 3.1).

Tablo 3.1: Konuğun Unvanı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Unvanı:	Title:	Mr, Mrs





b) Konuğun Adı ve Soyadı: Konaklama belgesinde işletmeye ilk kez gelen konukun el yazısı ile doldurması gereken alandır (Tablo 3.2). Konukun adını ve soyadını el yazısı ile yazması, imzasını kendisinin atması kadar önem taşır.

Tablo 3.2: Konuğun Adı ve Soyadı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Adı ve Soyadı:	Name and Surname:	Mehmet Uzun

c) Konuğun Adres, Telefon ve Elektronik Posta Bilgileri: Konuğun ikamet ettiği adres, posta kodu ile birlikte açık olarak yazılmalıdır (Tablo 3.3). Konuk tarafından aksi bildirilmediği sürece bu adres, check out işlemleri sırasında fatura adresi olarak da kullanılır.

Konuğa acil bir durumda ulaşabilmek için ya da konuk ilişkileri bölümü (CRM) tarafından konuğun sadakatini sağlamak için yapılan çalışmalar kapsamında kullanılmak üzere konuğun telefon numarası ve elektronik posta adresi bilgileri alınır (Tablo 3.3) ancak konuk bu bilgileri vermesi için zorlanamaz; konuğun, bilgileri verip vermemesi kişisel tercihinine bağlıdır. Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na göre konuk, kişisel bilgilerinin kullanılıp kullanılmayacağına kendisi karar verir.

Tablo 3.3: Konuğun Adres, Telefon ve Elektronik Posta Bilgileri

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Adresi:	Permanent Address:	Kavaklıdere Mh. Yaşam sk. No:4 Çankaya / Ankara
Telefon Numarası:	Mobile Phone Number:	+90 5.. 123 45 67
E-Posta Adresi:	E-Mail Address:	@mail.com

ç) Konuğun Yanındaki Konuklar, Eş ve Çocuklarına Ait Bilgiler: Konaklama işletmelerinde aile olarak bir odada kalan konuğun eşi ve 18 yaş altındaki çocukları için genellikle ikinci bir konaklama belgesi doldurtulmaz ancak konaklayan herkesin kimlikleri ve kimlik bilgileri alınır. Eş ve çocukların adları, soyadları, yaşları ve kimlik bilgileri konaklama belgesi üzerinde bulunan "konuğun yanındaki konuklar" bölümüne yazılır (Tablo 3.4). Aile bağı bulunmayan iki konuk bir odada kalacak ise işletme politikasına göre ikinci konuğun da konaklama belgesi doldurması talep edilir.

Tablo 3.4: Konuğun Yanındaki Konuklar, Eş ve Çocuklarına ait Bilgiler

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Yanındaki Konuklar, Eş ve Çocuklarına Ait Bilgiler:	Name of Occupants, Relationship, Date of Birth, Place of Birth, ID No.:	Yanınızdaki konuğun;
		Adı ve Soyadı: Yakınlığı: Doğum Tarihi: Doğum Yeri: Kimlik No:
		Aysel Uzun Eşi 23.08.1983 Ankara 1111111111





d) Konuğun Uyuğu: Uyruk, bir ülkeye vatandaşlık bağı ile bağlı olan kimse demektir. Türkiye Cumhuriyeti kimlik belgesi taşıyan konuklarda ilgili alan, T.C. kısaltması kullanılarak doldurulur. Pasaport ile check in yapan yabancı konuklarda uyruk, pasaportu veren ülkenin kısaltması olarak kaydedilir. Konuk, biliyor ise bu alanı ülkenin kısaltmasını yazarak bilmiyor ise ülkenin tam adını yazarak doldurur (Tablo 3.5).

Tablo 3.5: Konuğun Uyuğu

Bölüm	İngilizce	Açıklama	Örnek
Konuğun Uyuğu:	Nationality:	Konuğun tabi olduğu ülkenin kısaltması yazılır.	T.C., KKTC, GB, RU, DE vb.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Tablo 3.6'da ülkelerin kısaltma kodları yer almaktadır.

Tablo 3.6: Ülkelerin Kısaltma Kodları

KOD	ÜLKE	KOD	ÜLKE	KOD	ÜLKE	KOD	ÜLKE
AF	Afganistan	FI	Finlandiya	KE	Kenya	MZ	Mozambik
DE	Almanya	FR	Fransa	KKTC	Kıbrıs	MM	Myanmar
USA	Amerika Birleşik Devletleri	GM	Gambiya	KG	Kırgızistan	NA	Namibya
AL	Arnavutluk	GH	Gana	CO	Kolombiya	NP	Nepal
AU	Avustralya	GN	Gine	KW	Kuveyt	NG	Nijerya
AT	Avusturya	KP	Güney Kore	KR	Kuzey Kore	NO	Norveç
AZ	Azerbaycan	GE	Gürcistan	CU	Küba	UZ	Özbekistan
BH	Bahreyn	HR	Hırvatistan	LV	Letonya	PK	Pakistan
BE	Belçika	IN	Hindistan	LR	Liberya	PA	Panama
BY	Belarus	NL	Hollanda	LY	Libya	PY	Paraguay
AE	Birleşik Arap Emirlikleri	IQ	Irak	LI	Lihtenştayn	PE	Peru
BA	Bosna Hersek	IR	İran	LT	Litvanya	PL	Polonya
BR	Brezilya	IE	İrlanda	LB	Lübnan	PT	Portekiz
BG	Bulgaristan	ES	İspanya	LU	Lüksemburg	RO	Romanya
GB	Büyük Britanya (UK)	IL	İsrail	HU	Macaristan	RW	Ruanda
DZ	Cezayir	CH	İsviçre	MK	Makedonya	RU	Rusya
CZ	Çek Cumhuriyeti	IT	İtalya	MY	Malezya	LK	Sri Lanka
CN	Çin	IS	İzlanda	ML	Mali	SA	Suudi Arabistan
DK	Danimarka	JM	Jamaika	MT	Malta	CL	Şili
ID	Endonezya	JP	Japonya	MX	Meksika	OM	Umman
EE	Estonya	CM	Kamerun	EG	Mısır	JO	Ürdün
ET	Etiyopya	CA	Kanada	MN	Moğolistan	NZ	Yeni Zelanda
MA	Fas	QA	Katar	MD	Moldova	GR	Yunanistan
PH	Filipinler	KZ	Kazakistan	MC	Monako		





e) Konuğun Doğum Tarihi ve Yeri: Konaklama işletmesinde ilk kez konaklayacak olan konukun doğum tarihi ve yerini konaklama belgesinde ilgili bölüme yazması istenir (Tablo 3.7). Konuk kimlik bilgilerini yazarken bu bilgilerin doğruluğu, ön büro görevlisi tarafından konukun kimlik belgesi üzerinden kontrol edilir. Konukun doğum günü, konuk ilişkileri bölümü tarafından çeşitli iletişim kanalları ile kutlanarak konukun işletmeye bağlılığı sağlanabilir.

Tablo 3.7: Konuğun Doğum Tarihi ve Yeri

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Doğum Tarihi ve Yeri:	Date and Place of Birth:	10.01.1981

f) Konuğun İmzası: İmza; bir kimsenin, bir yazının altına bu yazıyı yazdığını ya da onayladığını belirtmek için her zaman aynı biçimde ve kendi el yazısıyla yazdığı, adı ya da adının kısaltması olarak tanımlanır. Konuk, konaklama belgesini imzalayarak vermiş olduğu bilgilerin doğruluğunu ve konaklama belgesi üzerinde yazan işletmenin şart ve sorumluluklarını yasal olarak kabul etmiş sayılır (Tablo 3.8).

Tablo 3.8: Konuğun İmzası

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun İmzası:	Guest Signature:	m. Uzun

3.1.2.2. Konaklama Belgesinde Ön Büro Görevlisi Tarafından Doldurulması Gereken Alanlar

a) Oda Numarası: Konuk için bloke edilmiş oda numarasının yazıldığı alandır. Ön büro görevlisi tarafından konaklama belgesi üzerine yazılır (Tablo 3.9).

Tablo 3.9: Oda Numarası

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Oda Numarası:	Room Number:	304

b) Oda Tipi: Konuğun satış ya da rezervasyon sırasında talep ettiği oda tipidir. Konaklama belgesine ön büro görevlisi tarafından yazılırken konuğa da teyit ettirilir (Tablo 3.10).

Tablo 3.10: Oda Tipi

Bölüm	İngilizce	Örnek
Oda Tipi:	Room Type:	STD, SUIT

c) Konuğun Geliş Tarihi: Konuğun konaklama işletmesine check in yaptığı tarihtir. Ön büro görevlisi tarafından konaklama belgesi üzerinde ilgili yere yazılır (Tablo 3.11). Bu tarih, aynı zamanda konukla konaklama işletmesi arasındaki oda kiralama sözleşmesinin başlangıç tarihidir.

Tablo 3.11: Konuğun Geliş Tarihi

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Geliş Tarihi:	Check In Date/Date of Arrival:	01 Mart 2020





ç) Odada Konaklayan Kişi Sayısı: Ön büro görevlisi tarafından dikkatlice doldurulması gereken alanlardan birisidir. Odada konaklayan kişi sayısı, fiyatı etkileyen önemli faktörlerden biri olduğu için kişi sayısının doğru şekilde yazılması ve odada konaklayan kişi sayısının konaklama süresince takip edilmesi oldukça önemlidir. Gerek kat hizmetleri ile yapılan mutabakat raporlarında gerekse yiyecek ve içecek bölümüne gönderilen pansiyon listelerinde bu sayı kullanılır. Sayının hemen arkasına “yolcular ya da konaklayanlar” anlamına gelen, konaklama ve seyahat sektöründe yaygın olarak kullanılan “PAX” ifadesi yazılır. Odanın mevcut yatak sayısı dışında odaya ilave yatak açılması gereken bir durum var ise odanın standart kapasitesinin yanına “+” işareti ile odada açılan ilave yatak sayısı yazılarak gösterilir (Tablo 3.12).

Tablo 3.12: Odada Konaklayan Kişi Sayısı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konaklayan Kişi Sayısı:	Number of Persons (PAX):	1 PAX 2 PAX 2+1 PAX

d) Rezervasyonun Kaynağı: Rezervasyon formunda belirtilen rezervasyonu yaptıran kişi, şirket ya da acente bilgisi bu bölüme yazılır (Tablo 3.13).

Tablo 3.13: Rezervasyonun Kaynağı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Rezervasyonun Kaynağı:	Booked by / Company:	X. Anonim Şirketi Y. Seyahat Acentesi Z. Online rezervasyon sitesi

e) Konuğun Ayrılış Tarihi: Konuğun, konaklama işletmesinden ayrılmayı beyan ettiği tarihtir. Konaklama işletmeleri, rezervasyonlarını mevcut konaklayan konuklarının check out tarihlerinde boşaltacak odalarının sayısına göre aldıklarından tarihin doğru girilmesi, ileriki tarihlerde konaklama işletmesinin shorta düşme gibi bir durum yaşamaması için büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, check out tarihinin konuğun göreceği şekilde yazılması ve konuğa teyit ettirilmesi önemlidir (Tablo 3.14).

Tablo 3.14: Konuğun Ayrılış Tarihi

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Ayrılış Tarihi:	Check Out Date / Date of Departure:	03.03.2020

f) Konuğun Konaklayacağı Gün Sayısı: Gerek rezervasyon gerekse check in işlemi sırasında konuk çıkış tarihini belirtmek yerine, konuğun konaklamak istediği gün sayısını söyleyebilir. Bu durumda ön büro görevlisi, konaklama belgesi üzerindeki belgenin ilgili bölümüne konaklanacak gün sayısını, konuğun da teyit edebileceği şekilde yazar (Tablo 3.15). Tarihi, belirtilen gün sayısına göre hesaplayarak ayrılış tarihi bölümüne check out tarihini yazar.

Tablo 3.15: Konuğun Konaklayacağı Gün Sayısı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konaklayacağı Gün Sayısı:	Duration of Stay:	2





g) Oda Fiyatı: Konaklama işletmelerinde oda fiyatları; sezona, hafta içi ve hafta sonu günlerine, odada konaklayan kişi sayısına, odanın konumuna, odadaki donatım malzemelerine göre farklılık gösterebilmektedir. İşletmede aynı tarihte farklı tip odalarda kalan konukların ya da çeşitli indirimlere sahip konukların oda fiyatları farklı olabilir. Bu nedenle check in sırasında konuğa günlük oda fiyatı bilgisi verilip teyit ettirilirken diğer konukların oda fiyatlarını duymamalarına özen gösterilir. Oda fiyatı, konaklama belgesine diğer konukların gördüğünde anlayabileceği şekilde değil; genellikle önceden belirlenmiş kodlar ile yazılır (Tablo 3.16).

Tablo 3.16: Oda Fiyatı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Oda Fiyatı:	Room Rate: Rate Code:	A B C Rack Rate (RR) Company Rate (CR)

ğ) Ön Büro Görevlisinin Parafı: Ön büro bölümü 24 saat esasına göre çalıştığından her sekiz saatte bir, en az bir ön büro görevlisi, burada görev yapar. Konuğun işlemlerinde herhangi bir sorun yaşanması durumunda check in işlemini yapan ön büro görevlisinin kim olduğunu tespit edebilmek için konaklama belgesinin bu bölümünün ilgili görevli tarafından paraflanması büyük önem taşır (Tablo 3.17).

Tablo 3.17: Ön Büro Görevlisinin Parafı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Check In İşlemini Yapan Ön Büro Görevlisinin Parafı:	Checked In By:	H.T.

h) Kimlik Belgesine Ait Bilgiler: Her konuğun konaklama işletmesine girişte kimlik bildirimi yapması yasal bir yükümlülüktür. Adli makamlarca aranan şahısların yakalanabilmesi amacıyla her gün, konaklayan konukların bilgileri polis veya jandarma raporu olarak bölgedeki kolluk kuvvetlerine elektronik ortamda gönderilir. Bu nedenle, işletmede konaklayacak tüm konuklar kimliklerini ya da pasaportlarını check in sırasında ön büro görevlisine vermek zorundadırlar (Tablo 3.18). Bu duruma istisna olarak daha önce işletmede konaklamış, otel otomasyon sisteminde kayıtlı ve ön büro görevlisi tarafından tanınan konukların kimlik bilgilerinde herhangi bir değişiklik yok ise kimlikleri alınmadan check in işlemleri yapılabilir.

Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında konaklama işletmesi tarafından alınan bu bilgilerin, kolluk kuvvetleri dışında herhangi bir üçüncü tarafla paylaşılması suçtur. Bu nedenle, ön büro görevlisinin aldığı kimlik belgeleri ve pasaportlara özen göstermesi, kayıt ve ödeme işlemleri bittiğinde ivedilikle konuğa iade etmesi gerekmektedir.

Tablo 3.18: Kimlik Belgesine ait Bilgiler

Bölüm	İngilizce	Örnek
Kimlik Belgesine Ait Bilgiler:	Id Type, Id / Passport Number, Date of Issue, Given:	Passaport S 13856541 03.07.2025 London





1) Ödeme Yöntemi: Rezervasyonlu ya da rezervasyonsuz münferit konuğun konaklama ücretini nasıl ödeyeceği check in sırasında sorulur. Nakit ödeme yapılacaksa konunun konaklayacağı gece kadar ön ödeme nakit olarak kendisinden alınır. Konunun kredi kartı ile ödeme yapacağını belirtmesi durumunda, konaklayacağı gece kadar ön ödeme konunun kredi kartı ile alınır.

Rezervasyon formunda, konunun tüm harcamalarına ait ödemeyi rezervasyonu yaptıran anlaşmalı şirket ya da acentenin yapacağı bilgisinin bulunması durumunda, konuya ödeme yöntemi sorulmaz. Sadece konaklama ücretine ait ödemenin şirket ya da acente tarafından yapılacağı durumlarda konuya sadece ekstra harcamalarının ödeme yöntemi sorulur. İşletme politikasına göre ekstra harcamalar için bir miktar depozito istenebilir. Complimentary olan konukların ödemesiz konuk olduğu "Comp" kısaltması ile belirtilir (Tablo 3.19).

Tablo 3.19: Ödeme Yöntemi

Bölüm	İngilizce	Örnek
Ödeme Yöntemi:	Billing Type: Payment Type:	Nakit Banka havalesi Kredi kartı City ledger Voucher

Acente aracılığı ile gelen konuklarda ise konaklama belgesi doldurulduktan sonra acente tarafından düzenlenmiş voucher, konuktan ya da rehberden alınır. Voucher; check in ve check out tarihleri, konuk isimleri, oda tipi bilgileri, pansiyon durumu kontrol edilerek konaklama belgesi ile birlikte folio havuzuna koyulur.



Görsel 3.6: Konuya oda anahtar kartının takdim edilmesi

SIRA SİZDE

Konuklara internet üzerinden online check in hizmeti veren konaklama işletmelerini araştırarak bu işletmelerin Web sitelerini inceleyiniz.





9. UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

KONU: KONAKLAMA BELGESİ (REGISTRATION CARD) DOLDURULMASI

SÜRE



10 dakika

Amaç: Konaklama belgesi doldurma prosedürlerini uygulamak.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. Bir arkadaşınızın konuk, sizin ise ön büro görevlisi olduğunuz bir kurguyla aşağıdaki konaklama belgesini verilen açıklamalar doğrultusunda doldurunuz.

İşlem Basamakları:

1. adım	☞ Konuğa dönük bir şekilde ve bir kalem ile ön büro bankosuna konaklama belgesini bırakınız.
2. adım	☞ Konaklama belgesini doldurmasını, konuktan “..... Bey / Hanım, lütfen konaklama belgesini doldurur musunuz?” şeklinde talep ediniz.
3. adım	☞ Konuğun doldurması gereken bilgileri konuğa tek tek göstererek belgeyi eksiksiz doldurmasını sağlayınız.
4. adım	☞ Konuğa şartlar bölümünü göstererek bunları kısaca açıklayınız.
5. adım	☞ Konuğun imzalayacağı alanı gösteriniz. Konuk imzaladıktan sonra konaklama belgesini kendinize çeviriniz.
6. adım	☞ Konuktan ve yanındaki konuklardan geçerli bir kimlik belgesi talep ediniz.
7. adım	☞ Kimlik belgesindeki bilgileri konaklama belgesine yazınız.
8. adım	☞ Konuğun yanındaki konukların bilgilerini ve odada konaklayacak kişi sayısını konaklama belgesine yazınız.
9. adım	☞ Ödeme yöntemini konuğa sorarak teyit ettiriniz ve konaklama belgesindeki ödeme bilgisi alanını doldurunuz.
10. adım	☞ Rezervasyonlu konuklarda bloke edilmiş oda numarasını kartın üzerindeki ilgili yere yazınız. Yazarken oda numarasını konuğa “..... Bey / Hanım oda numaranız 3007’dir.” şeklinde sesli bir şekilde söyleyiniz.
11. adım	☞ Günlük oda fiyatını ya da fiyat kodunu ilgili alana yazınız. Bunları yazarken “Günlük oda fiyatınız (pansiyon durumunu da belirterek) TL’dir.” şeklinde konuğun duyabileceği şekilde söyleyerek konuğa teyit ettiriniz. Konuğun pansiyon durumunu ilgili alana yazınız.
12. adım	☞ Check in ve check out tarihlerini sesli olarak söyleyip konuğa teyit ettirdikten sonra ilgili bölüme yazınız.
13. adım	☞ Boş, unutulmuş bir alan bulunup bulunmadığını kontrol ediniz.
14. adım	☞ Konuğa oda anahtar kartını teslim ediniz (Görsel 3.6).
15. adım	☞ Ön büro görevlisinin paraflaması gereken alanı paraflayınız.
16. adım	☞ Konuk ön bürodan ayrıldıktan sonra bilgisayar kaydını yapınız. Var ise rezervasyon formu, voucheri ve diğer belgeleriyle birlikte konaklama belgesini folio havuzuna yerleştiriniz.





X OTEL KONAKLAMA BELGESİ

Unvan / Title:		Konuğun Adı ve Soyadı/Guest Name and Surname:		Kimlik veya Pasaport Üzerindeki Bilgilerden Doldurulacaktır. Please Fill From Identity or Passport Only	
Adres / Address:		Organizasyon /Company:		Uyruğu/Nationality:	
Doğum Yeri / Birth Day:		Doğum Tarihi / Birth Date:		Pasaport No / Kimlik Belgesi No / T.C. Kimlik No Passport No / Identity No / National Id No:	
Geldiği Yer / Arrived From:		Gideceği Yer / Proceeding To:		Veriliş Tarihi/Date of Issue:	
Yanınızdaki Konuğun / Occupants, Adı ve Soyadı/ Name and surname:		Yaş/Age:		Geçerlilik Tarihi/Expiried Date:	
Yakınlığı/ Relationship:					
Kimlik No/Id Passport No:					
Resepsiyon Görevlisi Tarafından Doldurulacak. For Hotel Staf Use					
Geliş Nedeni ☐ Turistik / Tatil Purpose of Visit: Tourist / Holiday		☐ Grup / Acente Group / Agency		Oda No/Room No:	
☐ İş Business		☐ Konferans Conference		☐ Diğer Other	
Ödeme Şekli: ☐ Nakit Type of Payment: Cash		☐ Şirket / Acente City Ladger / Agency		Pansiyon Tipi/ Pension Type:	
☐ Kredi Kartı/Credit Card				Oda Tipi/Room Type:	
Kredi Kartı No/Credit Card No:		Geçerlilik Tarihi Expiry Date:		Oda Fiyatı/Room Rate:	
				Oda Fiyatı/Room Rate:	
				Kişi Sayısı/PAX:	
				Receptionist:	
Şartlar ve Koşullar/Terms and Condition:				Notlar/Notes:	
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.					
				Konuk İmza/Guest Signature:	

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır ** Bulunma	Toplam	imza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





3.1.3. Konuk Sicil Kartı (History Card)

Daha önce işletmede kalmış olan konuğun check in sürecini hızlandırmak için konunun tüm bilgilerini yeniden almak yerine konuya ait history karttaki bilgiler kullanılır. Konuk sicil kartında; konunun işletmede daha önceki konaklamasına ait konaklama bilgileri, ödeme yöntemi bilgisi, konunun kişisel bilgileri, özel istekleri ve notları bilgisi yer alır. Konunun VIP, CIP ya da black listede yer alma gibi özel durumları da bu kartta bulunur (Görsel 3.7).

Check in için ön büro bankosuna gelen konunun oda talebini bildirmesinden sonra ön büro görevlisi tarafından konuya, “Daha önce işletmemizde konaklamış mıydınız?” sorusu sorulur. Soruya konuk tarafından olumlu cevap verilmesi durumunda konunun adı ve soyadı, telefon numarası, kimlik numarası, e-posta adresi gibi bilgilerden bir ya da birkaçı konuya sorularak işletmenin konuk veri tabanında konunun geçmiş bilgileri aranır. Daha önce işletmede konaklamış olan konunun check in sürecini hızlandırmak için konunun tüm bilgilerini yeniden almak yerine konuya ait history karttaki bilgiler kullanılır. Otomasyon sisteminin olmadığı dönemlerde her konuk için ayrı kart oluşturulup alfabetik dizinler hâlinde saklanırdı. Günümüzde ise kâğıt belge olarak herhangi bir kart oluşturulmamakta ancak tüm konuk bilgileri otomasyon programının veri tabanında saklanmaktadır.

Görsel 3.7: History card

3.1.4. Grup Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması

Grup check in işlemi, aynı anda en az on ya da daha fazla konunun check in işleminin yapılmasını ifade eder. (Görsel 3.8). Bu nedenle, sınırlı sayıda görevli ile çalışan ön büro bölümünde, grup girişlerinde olağan dışı bir yoğunluk yaşanır. Bu yoğunluğu sorunsuz şekilde yönetebilmek, grup girişi öncesi yapılan hazırlığın eksiksiz olmasına bağlıdır.

Ana kapıda bulunan güvenlik görevlisi, grubu taşıyan araç işletmeye girdiği anda derhâl ön büroya grubun işletmeye geldiğini haber verir. Ön büro, concierge bölümünde görev alan bellboy'ları, grup bagajlarının araçtan indirilmesine yardım etmeleri amacıyla aracın konukları indireceği alana yönlendirir. Bellboy'lar, öncelikle tüm konukların araçtan inmesini bekler ve konuklara lobiye kadar eşlik ederler. Tüm konuklar lobiye alındıktan sonra bellboy'lar, konukların bagajlarını araçtan alarak lobiye getirirler.



Görsel 3.8: Grup check in işlemleri sırasında ön büro bölümü





Görsel 3.9: Grup check in

Ön büro görevlileri öncelikle grup lideri ya da tur rehberi ile temasa geçerler. Tur rehberinde bulunan grup listesi ile rezervasyon sırasında işletmeye gönderilen liste karşılaştırılır (Görsel 3.9). Herhangi bir son dakika değişikliği var ise grup lideri ya da grup rehberi tarafından ön büroya bilgi verilir. Konaklayacak kişi ya da oda sayısı kadar konaklama belgesi ve tükenmez kalem grup liderine verilir. Grup lideri, elindeki listeden tek tek konukların adlarını okuyarak konaklama belgelerini, doldurmaları için konuklara verir.

Gruba dâhil olan konuklar, ön büro bankosu üzerinde ya da lobide oturarak konaklama belgelerini doldururlar. Ön büro görevlisi tarafından, konaklama belgesini dolduran konuktan belgesiyle birlikte pasaport veya kimliği de alınır. Konaklama belgesi ve kimliği alınan konuğa, önceden hazırlanan oda anahtar kartı, oda numarası söylenerek verilir. Oda anahtar kartını alan konuk, bir bellboya lobideki bagajlar içerisinde hangilerinin kendisine ait olduğunu gösterir. Bellboy, önceden etiketlenmiş bagajlara konuğun oda numarasını yazar. Bagajlar, tüm konuklar odalarına çıkarıldıktan sonra bellboylar tarafından, etiketlerine dikkat edilerek odalara dağıtılır.

3.1.5. Özel Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması

Özel ilgi gösterilmesi gereken VIP, CIP konuklar ile birlikte bedensel engelleri bulunan konuklar da özel konuklar kapsamında değerlendirilir. Check in işlemi sırasında gerek bu konuklara öncelik tanıyarak gerekse prosedürleri kısaltarak özel olduklarını onlara hissettirmek gerekir. VIP ve CIP konuklarda konuğun düzeyine göre karşılama, genel müdür veya ön büro müdürü tarafından yapılır. Bakan, milletvekili gibi üst düzey devlet görevlilerinin girişlerinde gerek güvenlik gerekçesiyle gerekse konuğa kendini özel hissettirmek için konuk doğrudan odasına alınabilir. Konaklama belgesinin doldurulması ve imzalanması işlemi konuk odasında gerçekleştirilebilir. Bunun olmadığı durumlarda ise bu konukların check in işlemleri, diğer tüm konuklardan önce tamamlanır.

3.2. KONUKLARA İŞLETME İLE İLGİLİ BİLGİ (INFO) VERME

Check in sırasında ön büro görevlisi tarafından konuğa, işletmenin politikaları kısaca anlatılır. Konuk; check out günü odadan çıkış saati, oda ücretine dâhil olan ya da dâhil olmayan hizmetler gibi konular hakkında bilgilendirilir. Bu bilgilendirme; konaklama işletmesinin vermiş olduğu konaklama ücretine dâhil olmayan ek hizmetlerin duyurulması, satışı ve işletme gelirlerinin artırılması için ayrıca önemlidir.

Ön büro görevlisi tarafından konuklara verilen bilgiler şu şekildedir:

- İşletmenin konsepti
- Odanın konumu
- Odanın manzarası
- Odadaki yatak tipi
- Pansiyon durumu, kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeği saatleri ile bu yemek servislerini sunan restoranların işletme içindeki konumları
- Oda anahtar kartının kullanımı
- Odanın / katın smoking [sımokink (sigara içilebilir)] veya non smoking [nan sımokink (sigara içilemez)] durumu





- Odadaki / işletmedeki ücrete dâhil olmayan olanaklar ve sunulan hizmetler (a la carte restoran, havuz, spa, kuaför vb.) ve bu hizmetlerden oda anahtar kartı ile kredili olarak yararlanılabileceği bilgisi
- Odadaki, TV, uydu TV, pay TV hizmetleri ve kablolu, kablosuz internet olanakları
- Çocuklar için sunulan özel hizmetler (mini kulüp, çocuk bakım hizmeti vb.)
- Kuru temizleme ve çamaşırhane hizmetleri
- Check out saati
- Emanet kasa kullanımı
- Konuğun odadan ön büroya ve oda servisine telefon ile ulaşımı
- İşletmede verilen, konuğun oda fiyatına dâhil olan hizmetler ile bu hizmetlerin başlangıç bitiş saatleri
- Var ise animasyon hizmetleri
- Gerekirse engelli konuklar için sunulan özel hizmetler.

Bu bilgilerin yanında, çok geniş alana yayılmış konaklama işletmelerinde, konuğun işletme içerisinde istediği alanlara ulaşabilmesi için üzerinde işletmenin yerleşim planının ya da haritasının bulunduğu broşürler verilir (Görsel 3.10). Her şey dâhil sisteminin uygulandığı işletmelerde, bu sistemden yararlanan konuklar ile yararlanmayan konukları belirleyebilmek için konuklara renkli plastik bileklikler takılabilir.



Görsel 3.10: Konuklara işletmeyle ilgili bilgi verilmesi

3.3. KONUĞA EMANET KASA VERME

Konaklama işletmesine giriş yapan konuklar; yanlarında bulunan nakit para, mücevher gibi değerli eşyalar ile kaybolması ya da çalınması durumunda sorun yaşayabilecekleri seyahat belgeleri, pasaport ve kıymetli evraklarını düşünmeden rahat bir şekilde tatil yapmak isterler (Görsel 3.12). Çoğu konaklama işletmesi; konukların para, kıymetli eşya ve kıymetli evraklarını koruyabilmeleri için konuk odasının içerisinde ücretsiz kasa hizmeti sunar. Konuklar ilk kullanımlarında kasa için bir şifre belirlerler (Görsel 3.11). Kasayı kilitlemek ve açmak için bu şifreyi kullanırlar.

Konuğun şifreyi unutması durumunda sadece ön büro yetkilisi tarafından bilinen ana şifre kullanılarak kasa açılabilir. Bu şifrenin diğer görevliler tarafından öğrenilmesi, konaklama işletmesi için çok ciddi güvenlik açığı oluşturur.



Görsel 3.11: Odada emanet kasa



Görsel 3.12: Odada emanet kasa





Günümüzde, konuk odalarında konukların kullanımı için genellikle şifreli ya da kilitli kasalar yaygın olarak tercih edilmektedir. Bu kasanın yetersiz kalması ya da konuğun odadaki kasaya sığmayacak kadar büyük ve değerli eşyasının olması durumunda konuğa, ön büroya yakın ancak diğer konukların kolaylıkla göremeyecekleri “kasa odası” içerisinde ayrıca emanet kasa hizmeti de verilebilmektedir (Görsel 3.13). Emanet kasa hizmeti ücretlidir. Bu hizmetin avantajları; ön büroda bulunan kasanın sürekli olarak ön büro görevlisinin gözetimi altında olması ve kasanın açılabilmesi için biri konukta, biri ön büroda bulunan iki anahtarın birden aynı anda kullanılmasının gerekmesidir.

Anahtarların biri konukta kalırken diğer anahtar ön büroda muhafaza edilir. Bu hizmeti almak isteyen konuk için “emanet kasa kartı” doldurulur. Konuk, kasayı her açmak istediğinde bu karta konuğun kasayı açma ve kapatma saati yazılarak konuğun imzası alınır. Konuk, bir ön büro görevlisi refakatinde kasa odasındaki kasaya kıymetli eşyalarını koyar ya da kasadan alır.

Yanında değerli tarihî eser, yüklü miktarda para ve mücevher gibi yoğun güvenlik tedbirleri gerektiren eşyaları bulunan konuklar bu eşyalarını yanlarından ayırmak istemeyebilirler. Bu durumda konuk için satın alma bölümü tarafından işletme dışından büyük bir kasa kiralanır. Bu kasa, teknik servis bölümü tarafından konuk odasına yerleştirilir. Ayrıca konuk, bu kasanın güvenlik kamerası ile 24 saat izlenmesini de talep edebilir. Bu talebi de teknik servis bölümü tarafından karşılanır.



Görsel 3.13: Ön büro bölümündeki emanet kasalar

3.4. KONUKLARIN ODAYA ÇIKARILMASINI SAĞLAMA



Görsel 3.14: Konuğun odaya çıkarılması

Ön büro görevlisi tarafından yapılan check in işleminden sonra konukların bagajları, bellboy tarafından etiketlenir ve oda numarası etikete yazılır. Oda hazır ise konuk, bellboy eşliğinde odaya kadar çıkarılır. Konuktan oda anahtar kartı alınarak konuk, işletme çok katlı ise asansöre, tatil köyü ise kulüp arabasına yönlendirilir. Asansörde ya da kulüp arabasında konuğa nazikçe yolculuğunun nasıl geçtiği sorulur. Yol boyunca veya asansörde işletme ve çevre hakkında genel bilgiler verilir. Konukla nezaket çerçevesinde sıcak bir iletişim kurulur. Konuğun sorduğu sorular yanıtlanır. Oda kapısı önüne gelindiğinde bellboy tarafından kapı üç kez çalınır ve açılır (Görsel 3.14). Kapı açılırken göz ucuyla oda gözden geçirilir. Bunu yapmak-

taki amaç, olabilecek bir yanlışlığı büyümeden önlemektir. Nadiren de olsa odada başka bir konuğun bulunması ya da ön büro görevlisi tarafından henüz temizlenmemiş bir odanın konuğa verilmesi gibi durumlar olabilir. Bellboy tarafından odada herhangi bir sorun olmadığı görüldüğünde öncelikle konuk, odaya davet edilir.



Görsel 3.15: Bagajların konuk odalarına çıkarılması



Görsel 3.16: Bagaj arabası





Konukların bagajları, konuk odaya çıkarıldıktan sonra en geç 10 dakika içinde odaya götürülmelidir (Görsel 3.15). Bagaj arabası kesinlikle odaya sokulmaz (Görsel 3.16). Konukların bagajları, odada bagaj için ayrılmış bir yer var ise oraya koyulur. Askıda kıyafetler var ise o kıyafetler dolaba asılır. Dolaba asılan kıyafetlerin görülebilmesi için dolabın kapağı açık bırakılır. Bellboy tarafından konuğa oda hakkında detaylı bilgi verilir. Henüz odası hazır olmayan konuklar, odaları hazır olana kadar lobiye ya da konuğun konforlu şekilde bekleyebileceği bir bölüme yönlendirilir. Bekletilen konukların odaları hazır olur olmaz bagajları konuklardan önce odaya çıkarılır.

Küçük konaklama işletmelerinde her bir vardiyada tek bellboy görev yaparken büyük işletmelerde oda kapasitesine göre birden fazla bellboy görev yapar. Birden fazla bellboyun görev yaptığı büyük konaklama işletmelerinde bellboyların organizasyon ve yönlendirmesi, bellcaptain [belkaptan (danışma şefi)] tarafından yapılır.

3.4.1. Oda Hakkında Bilgi Verilmesi

Odaya girdikten sonra bellboy tarafından konuklara aşağıdaki konular hakkında bilgi verilir:

- Energy saver [enerji seyvır (enerji tasarrufu)] paneline oda anahtar kartı takılır, sistemin nasıl çalıştığı ve amacı kısaca anlatılır.
- TV ve kumandasının nasıl kullanıldığı, TV'nin nasıl açılıp kapanacağı gösterilir. Bu sırada bellboy odadaki TV'nin çalışıp çalışmadığını da kontrol etmiş olur. İşletmede var ise pay TV ve ücretlendirmesi anlatılır.
- Odadaki mini buzdolabı gösterilir, içindeki ücretli ve ücretsiz olan yiyecek ve içecekler ile bunların ne zaman yenilendiği anlatılır.
- Odadaki telefon, telefon rehberi ve telefonun kısa yol tuşları anlatılır.
- Balkon gösterilir, balkon kapısı ve camlar açıkken enerji tasarrufu nedeniyle soğutma ve ısıtma sisteminin çalışmadığı hatırlatılır.
- Lambader ve apliklerin nasıl yandığı gösterilir.
- Havalandırma, ısıtma ve soğutma sistemlerine ait panellerin nasıl kullanıldığı anlatılır.
- Odadaki safeboxın [seyfbaks (güvenlik kasası)] yeri gösterilir ve nasıl kullanılacağı özenle anlatılır.
- VIP konukların ikramlarının ve VIP set uplarının odaya koyulup koyulmadığı kontrol edilir, koyulmamış ise ön büroya bilgi verilir.

Bellboy odadan ayrılırken bir isteğinin olup olmadığını konuğa sorar. Odadan ayrılırken yüzü konuğa bakacak şekilde durur. Günün saatine uygun biçimde konuğu selamlayarak odadan ayrılır. Konuk bagajları, konuk tarafından özel olarak talep edilmediği sürece konukla birlikte odaya çıkarılmaz. Check in sırasında etiketlenen bagajlar, konuğun odasına çıkarılması sırasında bagaj odasında muhafaza edilir. Konuk odasına çıkarıldıktan sonra bagajlar, işletmede var ise servis asansörü ile konuğun odasına çıkarılır. Konuğun kapısı çalınır. Bellboy kendisini tanıtır ve “Bagajlarınızı getirdim efendim.” şeklinde içeriye seslenir. Konuk, kapıyı açtıktan sonra, bagajlar için ayrılmış olan bagaj sehpasına kadar bagajlar taşınır. Kesinlikle oda kapısı önünde bırakılmaz. Konuk kıyafetleri askı ile taşınıyor ise askılar, odada bulunan giysi dolabına asılır. Konuk, günün saatine uygun şekilde selamlanır ve odadan çıkarılır.

3.5. KONUK HESAP KARTI İŞLEMLERİ YAPMA

Konuk; odaya gönderildikten sonra ön büro görevlisi tarafından konuğun işletme içindeki harcamaları, günlük oda fiyatı ve check in sırasında tahsil edilen ön ödemenin kaydedilmesi için konuğun oda numarasına bağlı bir folio açılır. Günümüzdeki otel otomasyon programları, check in işlemi ile birlikte otomatik olarak folio açma işlemini de gerçekleştirir.





Konaklama işletmeleri, kâr amacı güden ticari işletmelerdir. Tüm ticari işletmelerde olduğu gibi verilen hizmetlerin bedellerine ait kayıtların düzenli tutulması, işletmenin kârlılığını doğrudan etkileyen unsurlardan biridir. Konukların geceleme, yeme içme ve diğer tüm harcamaları ve ödemeleri ön büroda her oda için ayrı ayrı oluşturulmuş foliolarda kayıt altına alınır. Konaklama işletmelerinin çoğunda bilgisayarlı otomasyon sistemine geçildiğinden kayıtlar, doğrudan elektronik ortamda oluşturulan foliolarda tutulur. Konuk, check out yapacağı zaman folio yazıcıdan yazdırılıp konunun harcamalarını kontrol etmesi sağlanır.

3.5.1. Hesap Kartı (Folio)

Konaklama işletmeleri, oda fiyatına dâhil olan ya da ekstra ücrete tabi birçok ürün ve hizmet sunarlar. Konunun işletme içinde ekstra sunulan ürün ve hizmetlerin her biri için ürün ve hizmetten faydalandığı anda ücretini ödemek zorunda olması, konuk için konforlu bir deneyim sunmaz. Konuklar, ekstra harcamalarını genellikle işletmeden ayrılırken toplu olarak öderler. Bu nedenle, konaklama işletmeleri için konukların faydalandıkları tüm ekstra hizmetlerin ön büroda kaydını tutan otomasyon programları geliştirilmiştir. Konuk, a la carte restoranda ekstra olarak yediği yemeğin ücretinin oda hesabına aktarılmasını talep ettiğinde servis görevlisi, konunun oda numarasını öğrenerek yemek ücretini konunun oda hesabına borç olarak anında kaydeder. Foliodaki “Tarih ve Saat” sütununa harcamanın yapıldığı tarih ve saat ile “Açıklama” sütununa harcamanın yapıldığı işletme bölümünün adı yazılır. Konuktan rezervasyon ya da check in sırasında alınan ön ödemeler folioda “Alacak” sütununa kaydedilir.

Konaklama bedelleri, konaklamanın gerçekleştiği her gece night audit [nayt oidit (gece ön kasa görevlisi)] ya da gece vardiyasındaki ön büro görevlisi tarafından folio üzerine borç olarak kaydedilir. Açıklama bölümüne room charge [rum çarç (oda fiyatı)] ya da accommodation [ekomodeyşin (konaklama)] olarak yazılır.

Folio üzerinde bulunan bilgiler şunlardır:

- Konunun adı ve soyadı
- Check in ve check out tarihleri
- Borç sütunu
- Oda numarası
- Tarih ve saat sütunu
- Alacak sütunu
- Günlük oda fiyatı
- Açıklama sütunu

Folioda, açıklama sütunu yanında kayıtların para birimi olarak tutulduğu “Borç” ve “Alacak” olmak üzere iki sütun bulunur. Borç bölümüne konunun yapmış olduğu ya da konuk için yapılan harcamaların tutarı, alacak bölümüne ise konunun yapmış olduğu ödemelerin tutarı kaydedilir. Konuk, konaklama işletmesinden ayrılırken borç ve alacak bakiyelerinin birbirine eşit olması sağlanır. Borç ve alacağın tek sütunda kaydedildiği işletmelerde borç pozitif (+) sayılarla, alacak ise negatif (-) sayılarla gösterilir. Pozitif sayılarla negatif sayıların toplamı, sıfır değerini verdiğinde hesap kapatılmış olur (Görsel 3.17).

105 Guest Folio

20.01.2021
07:29

Reservation Informations

Agency : WALKIN

Room Type : Standart

Folio No : 6836656

Check-in : 11/01/2021

Room No : 105

Check-Out : 15/01/2021

Guest : Nalan Güneş

Voucher No :

Folio Transactions

Date	Department	Revenue	No	Remarks	C.Total	Curr	CurRate	Amount
11.01.2021	Room	Accommodation		ROOM 105 Nalan Gü	150.00	TRY	1,0000	150.00
12.01.2021	Room	Accommodation		ROOM 105 Nalan Gü	150.00	TRY	1,0000	150.00
13.01.2021	Room	Accommodation		ROOM 105 Nalan Gü	150.00	TRY	1,0000	150.00
14.01.2021	Room	Accommodation		ROOM 105 Nalan Gü	150.00	TRY	1,0000	150.00
15.01.2021	Lobby	Beverage	123	Sıcak İçecek	20.00	TRY	1,0000	20.00
15.01.2021	Cash			Cash	-620.00	TRY	1,0000	-620.00

Currency

Total

TRY

620.00

Balance :

0.00

Debit :

-620.00

Credit :

620.00

Görsel 3.17: Folio





10. UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

SÜRE



10 dakika

KONU: REZERVASYONSUZ KONUKLARIN (WALK IN) CHECK IN İŞLEMLERİ

Amaç: Rezervasyonu olmayan konukların check in işlemini prosedürlere göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım KARŞILAMA	- Konuğu bellboy tarafından karşılanmasını, bagajlarının alınmasını ve lobiye kadar eşlik edilmesini sağlayınız. - Konuk, ön büroya geldiği zaman kendisini günün saatine uygun bir selamlama ile karşılayınız. - Konuğun adını ve soyadını öğreniniz ve daha önce işletmede konaklayıp konaklamadığını ona sorunuz.
2. adım KONTROL AŞAMASI	- Konuğun oda talebini dinleyiniz. - Konaklamanın yapılacağı tarih aralığını öğreniniz. - Belirtilen tarih aralığında istenilen özelliklerde, uygun oda olup olmadığını kontrol ediniz. - Konuğun işletmenin kabul ettiği konuk tipine uygunluğunu belirleyiniz.
3. adım SATIŞ SÜRECİ	- Konuğa oda fiyatı ile ilgili bilgi veriniz. - Konuğa oda fiyatına dâhil olan hizmetler hakkında bilgi veriniz. - Konuğun kararsız olduğu durumlarda konuğa örnek bir oda gösteriniz.
4. adım ODA BELİRLEME	- Konuktan konaklama belgesini doldurmasını ve imzalamasını isteyiniz. - Odada konaklayacak kişilerden pasaportlarını ve kimlik bilgilerini isteyiniz. - Konuğun oda numarasını belirleyiniz. - Oda anahtar kartı hazırlayınız.
5. adım ÖDEMEYİ GÜVENCEYE ALMA	- Konuktan ön ödeme talep ediniz. - Konuğa ön ödeme alındığına dair belge veriniz.
6. adım İŞLETME HAKKINDA BİLGİ VERME	- Konuğa işletmenin sunduğu hizmetler hakkında bilgi veriniz. - Pansiyon durumunun kapsadığı hizmetler hakkında bilgi veriniz. - Genel kurallar ve sunulan hizmetlerin sunulduğu saatler hakkında bilgi veriniz.
7. adım CHECK IN FORMALİTELERİNİN TAMAMLANMASI	- Bagajların bellboy tarafından etiketlenmesini sağlayınız. - Belboy tarafından konuğa odasına kadar eşlik edilmesini, odadaki araç gereçler hakkında bilgi verilmesini sağlayınız. - Bellboyun konuk bagajlarını odaya taşımasını sağlayınız.
8. adım KONUK ÖN BÜRODAN AYRILDIKTAN SONRA YAPILACAK İŞ VE İŞLEMLER	- Konaklama belgesindeki bilgileri, otomasyon sistemine kaydediniz. - Folioya ön ödeme bilgisini işleyiniz. - Konuk sicil kartı oluşturunuz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





11. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE



10 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

KONU: REZERVASYONLU KONUKLARIN CHECK IN İŞLEMLERİ

Amaç: Rezervasyonu olan konukların check in işlemlerini prosedürlere göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım KARŞILAMA	- Konuğun bellboy tarafından karşılanmasını, bagajlarının alınmasını ve lo-biye kadar konuğa eşlik edilmesini sağlayınız. - Konuk, ön büroya geldiği zaman kendisini günün saatine uygun bir selam-lama ile karşılayınız. - Konuğun adını ve soyadını öğreniniz ve daha önce işletmede konaklayıp konaklamadığını konuğa sorunuz.
2. adım KONTROL AŞAMASI	- Rezervasyon listesinden konuğun ismini bulunuz. - Rezervasyon formunu bulunuz ve formdaki bilgileri teyit ediniz. - Blokajı yapılan odanın durumunu kontrol ediniz.
3. adım CHECK IN İŞLEMLERİ	- Konuktan konaklama belgesini doldurmasını ve imzalamasını isteyiniz. - Odada konaklayacak kişilerden pasaportlarını ve kimlik bilgilerini isteyiniz. - Konuğa oda anahtar kartını veriniz.
4. adım ÖDEMEYİ GÜVENCEYE ALMA	- Rezervasyon sırasında ön ödeme alınıp alınmadığını kontrol ediniz. - Rezervasyon sırasında alınmamış ise ön ödeme talep ediniz. - Konuğa ön ödeme alındığına dair belge veriniz.
5. adım İŞLETME HAKKINDA BİLGİ VERME	- İşletmenin sunduğu hizmetler hakkında bilgi veriniz. - Pansiyon durumunun kapsadığı hizmetler hakkında bilgi veriniz. - Genel kurallar ve sunulan hizmetlerin sunulduğu saatler hakkında bilgi veriniz.
6. adım CHECK IN FORMALİTELERİNİN TAMAMLANMASI	- Bagajların bellboy tarafından etiketlenmesini sağlayınız. - Belboy tarafından konuğa odasına kadar eşlik edilmesini, odadaki araç ge-reçler hakkında bilgi verilmesini sağlayınız. - Bellboyun konuk bagajlarını odaya taşımasını sağlayınız.
7. adım KONUK ÖN BÜRODAN AYRILDIKTAN SONRA YAPILACAK İŞ VE İŞLEMLER	- Konuğun kayıtlı bilgilerinde değişiklik var ise güncelleme yapınız. - Fatura detaylarını güncelleyiniz. - Konuk hakkındaki görüşleri güncelleyiniz. - Konuğun folio kartına ön ödemeyi işleyiniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





12. UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

SÜRE



10 dakika

KONU: SÜREKLİ KONUKLARIN (REPEAT GUESTS) CHECK IN İŞLEMLERİ

Amaç: Sürekli konukların (repeat guest) check in işlemini prosedürlere göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım KARŞILAMA	- Konuğun bellboy tarafından karşılanmasını, bagajlarının alınmasını ve lobiye kadar konuğa eşlik edilmesini sağlayınız. - Konuk ön büroya geldiği zaman kendisini günün saatine uygun bir selamlama ile karşılayınız. - Konuğun adını ve soyadını öğreniniz ve daha önce işletmede konaklayıp konaklamadığını konuğa sorunuz.
2. adım ODA BELİRLEME	- Konuğun önceki konaklama bilgilerini kontrol ediniz. - Oda numarasını belirleyiniz. - Yazıcıdan konaklama belgesinin çıktısını alınız. - Oda anahtar kartını hazırlayınız.
3. adım ÖDEMEYİ GÜVENCEYE ALMA	- Konuktan ön ödeme talep ediniz. - Konuğun foliosuna ön ödeme bilgisini işleyiniz.
4. adım CHECK IN FORMALİTELERİNİN TAMAMLANMASI	Bellboy tarafından konuğa odasına kadar eşlik edilmesini sağlayınız.
5. adım KONUK ÖN BÜRODAN AYRILDIKTAN SONRA YAPILACAK İŞ VE İŞLEMLER	- Konuğun kayıtlı bilgilerinde değişiklik var ise bilgileri güncelleyiniz. - Fatura detaylarını güncelleyiniz. - Konuk hakkındaki görüşleri güncelleyiniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	imza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





13. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE



10 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

KONU: GRUPLARIN CHECK IN İŞLEMLERİ

Amaç: Rezervasyonu olan konukların check in işlemlerini prosedürlere göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım KARŞILAMA	Bellboy tarafından konukların karşılanması, konuklara lobiye kadar eşlik edilmesini ve bagajların lobiye taşınarak güvence altına alınmasını sağlayınız.
2. adım CHECK IN İŞLEMLERİ	- Konuklara ya da grup liderine konaklama belgelerini doldurmaları için veriniz. - Konukların kimlik belgelerini ya da pasaportlarını toplayınız ve bu belgeleri konaklama belgeleriyle eşleştiriniz. - Son dakika değişiklikleri olmuş ise grup lideri ya da rehber ile görüşerek anlaşmaya varınız. - Konaklama belgesini dolduran konuklardan belgeleri alınız ve oda anahtar kartlarını veriniz.
3. adım BAGAJLARIN AYRILMASI	Konuklar lobide kendi bagajlarını bellboya göstererek bagajların oda numaralarına göre etiketlenmesini sağlayınız.
4. adım İŞLETME HAKKINDA BİLGİ VERME	Konuklara toplu bir şekilde grup lideri ya da rehber tarafından, işletmenin sunduğu hizmetler, pansiyon durumunun kapsadığı hizmetler, hizmetlerin sunulduğu saatler ve genel kurallar hakkında bilgi veriniz.
5. adım CHECK IN FORMALİTELERİNİN TAMAMLANMASI	- Bellboy tarafından konuklara odalarına kadar eşlik edilmesini sağlayınız. - Konuk bagajlarının bellboy tarafından odalara taşınmasını sağlayınız.
6. adım KONUK ÖN BÜRODAN AYRILDIKTAN SONRA YAPILACAK İŞ VE İŞLEMLER	- Konukların bilgilerini kaydediniz. - Acente detaylarını güncelleyiniz. - Konukların ekstra harcama foliolarını hazırlayınız.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	imza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıdaki sorular için verilen seçeneklerden doğru olanı işaretleyiniz.

1. Sicil kartı (history card) ile ilgili aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?

- A) Check in işlemini hızlandırmak için kullanılır.
- B) Birden fazla defa işletmeye gelen konuklar için hazırlanır.
- C) Önceki konaklamaların bilgileri bu kartta bulunur.
- D) Konuğun özel istek ve talepleri sicil kartına kaydedilir.
- E) Sicil kartı olan konukun check in sırasında imzasına gerek yoktur.

2. Aşağıdaki bilgilerden hangisi konaklama belgesi için yanlıştır?

- A) Tüm alanlar, konuk tarafından dikkatlice doldurulur ve imzalanır.
- B) Konuğun oda numarası ve oda fiyatının kodu yazılır.
- C) Konuğun kabul ettiği şartlar ve koşullar bulunur.
- D) Konukla işletme arasında yapılmış sözleşme niteliği taşır.
- E) VIP dâhil her konuk için doldurulur.

3. Kimlik bilgileri ile ilgili aşağıdaki bilgilerden hangisi konaklama belgesine yazılmaz?

- A) Doğum tarihi
- B) Doğum yeri
- C) Kimlik numarası
- D) Kimlik türü
- E) Medeni durumu

4. PAX kısaltması aşağıdakilerden hangisini belirtmek için kullanılır?

- A) Kişi sayısını
- B) Konaklama süresini
- C) Oda tipini
- D) Pansiyon durumunu
- E) Yatak sayısını

5. "CA" aşağıdaki ülkelerden hangisinin kısaltmasıdır?

- A) Cezayir
- B) Çin
- C) Kamerun
- D) Kanada
- E) Rusya Federasyonu

6. Aşağıdakilerden hangisi konaklama belgesinde konuk tarafından doldurulması gerekli alanlardan biri değildir?

- A) Konuğun adı ve soyadı
- B) Konuğun adresi
- C) Konuğun eş ve çocuklarına ait bilgiler
- D) Konuğun geliş tarihi
- E) Konuğun imzası

7. Check in sırasında ön büro görevlisi tarafından konuğa aşağıdaki bilgilerden hangisi verilmez?

- A) İşletmenin konsepti
- B) İşletmede sunulan özel hizmetler
- C) Check out saati
- D) Odadaki havalandırma sisteminin kullanımı
- E) Konaklama ücretine dâhil olan hizmetler



**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME****8. Konuk foliosu ile ilgili aşağıdaki bilgilerden hangisi yanlıştır?**

- A) Konuğun yaptığı ödemeler alacak bölümüne kaydedilir.
- B) Konuğun yaptığı harcamalar alacak bölümüne kaydedilir.
- C) Oda numarası folio üzerine yazılır.
- D) Foliolar, konaklama süresince konaklama belgesiyle folio havuzunda saklanır.
- E) Konuk ayrılırken folionun borç ve alacak bakiyeleri birbiriyle eşit olmalıdır.

9. Üst düzey VIP konukları karşılayan görevli aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Bellboy
- B) Doorman
- C) Genel müdür
- D) Ön büro görevlisi
- E) Rezervasyon memuru

10. Konuk araçları park edilirken aşağıdakilerden hangisi yapılmaz?

- A) Konuk araçları mümkün olduğunca hızlı park edilerek görev yerine dönülür.
- B) Park edilen yerin uygunluğu kontrol edilir.
- C) Araçla ilgili otopark fişi hazırlanarak konuğa verilir.
- D) Park ettikten sonra araçta unutulmuş göz önündeki değerli eşyalarla ilgili ön büroya bilgi verilir.
- E) Aracın tüm camlarının, kapılarının, müzik sisteminin kapalı olup olmadığı kontrol edilir.

B) Aşağıda, konaklama işletmesinde üç gece konaklayacak konuğun bilgileri verilmiştir. Bu bilgilere göre konuk foliosundaki boş alanları doldurup konuktan alınacak 3 gecelik ön ödemeyi hesaplayarak folioya işleyiniz.

- Odada konaklayan kişi sayısı: 2 PAX
- Kişi başı kahvaltı hariç günlük oda ücreti: 180 TL
- Kişi başı kahvaltı ücreti: 30 TL

603 No.lu Oda Folio Dökümü

Tarih	Açıklama	Departman	Borç	Alacak
10.10.2020	Ön ödeme (kredi kartı)	Kasa		
10.10.2020	Konaklama ücreti	Odalar		
10.10.2020	Kahvaltı ücreti	Yiyecek ve içecek		
11.10.2020	Konaklama ücreti	Odalar		
11.10.2020	Kahvaltı ücreti	Yiyecek ve içecek		
12.10.2020	Konaklama ücreti	Odalar		
12.10.2020	Kahvaltı ücreti	Yiyecek ve içecek		
TOPLAM				



4. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ



KONULAR

4.1. KONUĞUN AYRILIŞINDAN ÖNCE HAZIRLIK YAPMA

4.2. KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİNİ YAPMA

4.3. FATURA DÜZENLEME

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- ✓ Room change işlemlerini
- ✓ Early check out işlemlerini
- ✓ Late check out işlemlerini
- ✓ Ayrılacak konuklar ile ilgili yapılacak işlemleri
- ✓ Konuk için proforma fatura hazırlamayı
- ✓ Ödeme yöntemine göre tahsilat işlemi gerçekleştirmeyi
- ✓ Konuk çeşitlerine göre check out işlemlerini
- ✓ Fatura düzenlemeyi ve özelliklerini

TEMEL KAVRAMLAR

- Check out, room change, early check out, late check out, departure list, fatura, açık ve kapalı fatura, e-fatura





HAZIRLANALIM



1. Konaklama işletmelerinde kullanılan ödeme yöntemlerini araştırıp ulaştığınız bilgileri sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Çevrenizdeki işletmelerden veya internetten “açık fatura”, “kapalı fatura” ve “e-fatura” örnekleri bulunuz. Fatura örneklerini sınıf arkadaşlarınızla paylaşınız.

4. KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

Konuk check out işlemleri, konuğun konaklama işletmesinden ayrılmadan önce yapılan hazırlıkları ve çıkış esnasındaki işlemleri kapsamaktadır. İşletmeden ayrılacak konuklar, çok fazla bekletilmeden işlemlerinin tamamlanmasını isterler. Check out işlemlerinin hatasız ve en kısa sürede yapılabilmesi için ön büro bölümünün çıkış hazırlıklarını iyi planlamış olması gerekir (Görsel 4.1).

4.1. KONUĞUN AYRILIŞINDAN ÖNCE HAZIRLIK YAPMA

Konukların konaklama işletmesine giriş ve işletmeden çıkış işlemleri için aynı derecede özen gösterilmelidir. Konukların işletmeden olumlu izlenimler ile ayrılmaları için gösterilen bu çaba, konukların yine aynı işletmeyi tercih etmelerinde etkili olacaktır.

Konaklama işletmelerinde uluslararası geçerlilikteki check out saati 12.00'dir. Bazı işletmelerde bu saat 11.00 olarak da uygulanmaktadır. Konukların check out gününde işletmenin belirlediği check out saatine uymaları beklenir. Konuklar da check out işlemleri sırasında işlemlerinin hızlı bir şekilde tamamlanmasını isterler.

Konaklama işletmelerinde ayrılan konukların check out işlemlerinin kayıt altına alınması, hesaplarının tahsil edilmesi ve sonrasında işletme için önemli olan istatistik bilgilerin kaydedilerek saklanması için check out işlemleri öncesi ve check out esnasında yapılması gereken bazı işlemler vardır. Günümüzde, bu hazırlık işlemleri otel otomasyon programları sayesinde hızlı ve doğru bir şekilde yapılabilmektedir.

Konuğun çıkışından önce kontrol edilmesi gereken bazı istisnai durumlar vardır. Bu istisnai durumlar; konuğun oda değişimi [room change (rum çeynç)], erken çıkış (early check out) işlemi, geç çıkış (late check out) işlemi, uzatma [extension / stay over (ekstenşin / stey ovır)] işlemi yapılıp yapılmamasıdır.

Konuk, bu işlemlerden birini ya da birkaçını gerçekleştirmiş ise gerekli düzenlenmeler yapılmalı ve check out öncesi bu işlemler konuk hesabına dâhil edilmelidir. Departure list [dipörçır list (ayrılacak konuklar listesi)] hazırlanmalı ve departure listin dağıtım işlemi gerçekleştirilmelidir.

4.1.1. Oda Değişim (Room Change) İşlemleri

Konaklama işletmelerinde çeşitli nedenlerden kaynaklanan konuğun odasını değiştirme işlemine **room change** denir. Room change işlemi farklı nedenlerden kaynaklanabilir.

Room change işleminin nedenleri şu şekildedir:

- Konuk odasında yaşanan teknik sorunlar



Görsel 4.1: Ön büro bölümü





- Konuğun oda ile ilgili memnuniyetsizliği
- Konuğun kalış tarihindeki değişiklikler
- Konuk oda standartlarının yükseltilmesi (upgrade)
- Konuk oda standartlarının düşürülmesi [downgrade (davngıreyt)]
- Misafirin ücret karşılığında daha üst bir kategoride oda istemesi (upselling).

Room change işlemlerinde uygulanan bir üst kategoride oda verilmesi işlemine **upgrade**, konuk isteği ile fiyat farkı alınarak bir üst kategoride oda verilmesi işlemine **upselling**, konuğun isteğiyle, satın aldığı oda tipinden daha düşük oda tipine yapılan değişim işlemine de **downgrade** işlemi denir.

Upselling ve downgrade işlemleri yapıldığında konuktan mutlaka değişiklikle ilgili yazı alınmalıdır. Room change işlemine neden olan durumlar karşısında ön büro görevlisi, gerekli değişimleri yaparak konuk memnuniyetini sağlamaya çalışır. Gerekli değişim işlemleri gerçekleştikten sonra otel otomasyon programı üzerinden günlük olarak “oda değişim listesi” alınır.

Oda değişim listesi, yapılan oda değişimlerinin otomasyon programında listelendiği ekrandır. Konaklama işletmelerinde, yapılan oda değişimlerinin sistemden takibi için kullanılır. Anlık olarak oda değişimleri yapılabilirdiği gibi ileri bir tarih için de oda değişimleri planlanabilir ve bu değişimler sistemden kontrol edilebilir (Görsel 4.2).



Görsel 4.2: İleri bir tarihe room change işlemi yapılıyor.

Herhangi bir nedenle ileri bir saate ya da tarihe room change işlemi planlanan odalar da bu ekrana kaydedilmektedir. Konaklama belgesi, planlanan room change listesine kaydedildiğinde günlük fiyat farklılıkları ortaya çıkabilir. Oda ücretindeki farklılık, otomasyon programında bu durumda, gözlemlenebilir. Oda değişim günü geldiğinde program üzerinden kayıt açılarak “Room Change” fonksiyonundan



Görsel 4.3: Oda değişiminde bagajların taşınması

“Oda Numarası” alanına yeni oda numarası girilerek room change işlemi tamamlanır. Değişim gerçekleştiği zaman kayıt, liste üzerinde farklı bir renk ile gösterilir.

Room change işlemlerinin programa işlenmesi; konukların hangi odadan hangi odaya geçtiklerini, varsa oda fiyatındaki değişikliği, değişim sebebini ve zamanını, değişimin kim tarafından yapıldığını görmek açısından önemlidir.

Room change yapıldığında ilgili birimler, ön büro bölümü tarafından bilgilendirilmelidir. Bu bölümlerden ilki conciergedir. Bellcaptain, ön bürodan aldığı bilgiler doğrultusunda bellboya gerekli talimatı verir. Bellboy, konuk eşyalarını yeni odaya taşınması için bilgilendirilir (Görsel 4.3). Eşyalar, konuktan





habersiz veya izinsiz taşınmamalıdır. Taşıma işlemi mümkün olduğunca konuk nezaretinde veya konuğun izni ile gerçekleştirilmelidir. Eşyaların taşınmasında özenli davranılmalı ve yeni odadaki dolaplara yerleştirilmelidir.

Bellboy, oda değişimini gerçekleştirdikten sonra ön büro bölümünü bilgilendirmelidir. Ön büro görevlisi de house keeping [haus kiiping (kat hizmetleri)] bölümüne konuğun çıktığı odanın okeylenmesi (odanın temizlenmesi) için talimat vermelidir. Kat hizmetleri bölümü de oda temizlenip satışa hazır hâle getirildiğinde ön büro bölümünü bilgilendirmelidir. Bu bölümler arası bilgilendirme işlemlerinin tümü, otomasyon programı kullanılan konaklama işletmelerinde sistem üzerinden gerçekleştirilir ve odanın okeyi alınınca değişim fişi eski oda numarasından çıkarılıp oda başka bir konuğa satılmak üzere hazır hâle getirilir.

SIRA SİZDE

Sınıfınızda öğretmeninizin rehberliğinde görev dağılımı yaparak bir konaklama işletmesinde yaşanabilecek room change işlemini, işlem sırasıyla canlandırınız.

4.1.2. Erken Çıkış (Early Check Out) İşlemleri

Konuğun rezervasyonunda veya check in işlemleri sırasında, konaklama işletmesine bildirdiği check out tarihinden önce otelden ayrılmasına **early check out [örli çek aut (erken çıkış)]** denir. Early check out talebi gelen konuklardan mutlaka teyit alınmalıdır. Ayrıca konuğun check out tarihini neden değiştirdiği uygun bir dil ile ona sorulmalıdır. Erken çıkış nedeninin sorulmasının amacı, konaklama işletmesinden kaynaklı nedenlerin olup olmadığının öğrenilmesidir.

Otel otomasyon programında, check out tarihi değişen rezervasyon ya da konaklayan kayıtlarının değişim sebepleri ile birlikte listelendiği bir menü vardır. Gün sonu işlemleri sırasında early check out yapan konukların kayıtları da yine bu listeden otomatik olarak takip edilebilir. Konuk, online satışta “non refundable” [nan rifaundıbil (iade edilemez)] bir oda satın almış ise konuğa uygun bir dille, rezervasyonun “iade edilemez ve değiştirilemez” olarak alınmış olduğu ve bu nedenle işletmeden erken çıkış durumunda herhangi bir ücret iadesinin yapılamayacağı belirtilmelidir. Konuk, bu durumla ilgili sorun çıkarır ise ön büro müdürü veya rezervasyon müdürüne konuyla ilgili bilgi verilmelidir.

Early check out talebi, yoğunluk olmayan bir dönemde ise konuğun kaldığı günlerin tahsilatı yapılır ve faturası kesilir. Ön büro görevlisi tarafından konuğa, kendilerini otelde tekrar ağırlamaktan memnun olunacağı belirtilir.

Rezervasyon, acente veya şirket ödemeli ise oda hesabının faturası acente veya şirkete kesilir. Konuğa ait ekstra harcamalar konuktan tahsil edilir ve konuk adına faturalandırılır.

İptal edilen rezervasyonlara, rezervasyon yaptırıldığı hâlde iptal ettirmeden gelmeyen konuklara ve ara sıra da olsa early check out yapan konuklara tam dolu sezonda bile rastlanmaktadır. Konaklama işletmeleri, “forecast (forkast) raporları” (tahmin raporları) hazırlarken bu durumları göz önünde bulundurmalıdır. (Görsel 4.4).



Görsel 4.4: Forecast raporu





4.1.3. Geç Çıkış (Late Check Out) İşlemleri

Konaklama işletmelerinde odadan çıkış saati 12.00'dir. Bazı durumlarda konuklar, odayı geç boşaltmak isteyebilirler. Bu talepler karşısında ön büro görevlisi, otelin doluluk durumuna ve işletme prosedürlerine göre işlem yapmalıdır (Görsel 4.5). Bazı konaklama işletmeleri, late check out için belirli bir ücret talebinde bulunabilir. Bu ücret, günlük konaklamanın yarısı ya da saat başı ücret gibi farklı şekillerde belirlenmiş olabilir. Ayrıca, konaklama işletmelerinde kullanılan bazı sadakat programlarında konuklara ücretsiz late check out hakkı tanınmaktadır. Yoğun dönemlerde, konuk ücret ödemeyi kabul etse bile late check out talebi kabul edilmeyebilir. Yoğun dönemlerde kabul edilen late check outlar, o gün check in yapacak konukların girişlerini zaman açısından olumsuz etkileyebilir.

Konaklama işletmelerinde çıkış saatinde konuğa esneklik sağlamak, konuk memnuniyetini arttırmada önemli rol oynar ancak bunu zamanında, doğru ve etkili bir biçimde yapmak gerekir. Late check out yapmak isteyen konuklar, ön büro bölümüyle görüşmelidir. Ön büro görevlisi, böyle bir istekle karşılaştığında yapması gereken bazı işlemler vardır. Bu işlemler aşağıdaki gibidir:

- Konuk, late check out talebini ön büroya iletmemiş ve odasından çıkmamış ise öncelikli olarak konuğun konaklama kartının kontrol edilip çıkış gününün o gün olduğundan emin olunmalıdır. Konuğun çıkış tarihinde bir yanlışlık var ve bu yanlışlık personelden kaynaklanıyor ise durum, konuğa yansıtılmadan ilgili birim şefi ile iletişime hemen geçilmelidir.
- Çıkış gününün o gün olduğundan emin olunduğunda ise konuğa ulaşmaya ve konuğun, odasını ne zaman boşaltacağını öğrenmeye çalışmak gerekmektedir. Konuğa ulaşılamıyor ise oda kartı iptal edilerek konuğun odaya girmesi engellenip ön büroya ulaşması sağlanmalıdır. Konuk ön büroya geldiğinde durum, konuğa kibarca izah edilmeli ve çıkış saati konuktan öğrenilmelidir.
- Late check out konusunda, özellikle tam dolu sezonda zaman zaman sorunlar yaşanabilmektedir. Bu gibi durumlarda konukla asla tartışılmamalı ve karşı karşıya kalınmamalıdır. Her türlü sorun, sorunun yaşandığı sırada ilgili şef veya müdüre devredilmelidir. Konuğa karşı kibar olunmalı, hatanın işletmeden kaynaklanabileceği ve konuğun her zaman haklı olduğu unutulmadan hareket edilmelidir. Gerekli olduğu düşünülen durumlarda inisiyatif kullanılabilir ancak inisiyatif kullanılan durumlarda atılacak adımın doğruluğundan emin olunmalı ve durum, sebepleriyle bölüm şefi veya müdürüne bildirilmelidir.



Görsel 4.5: Late check out işlemleri





14. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE



15 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

KONU: ROOM CHANGE İŞLEMLERİ

Amaç: Konuğun odasında yaşadığı problemten kaynaklanan room change işlemini, işletme prosedürlerine göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım	- Ön büroya gelen konuğu karşılayınız. - Konuğun adını ve soyadını öğreniniz. - Oda numarasını öğreniniz ve konuk foliosunu açınız. - Konuğun foliosundan check out tarihini kontrol ediniz.
2. adım	- Konuğun oda ile ilgili sorununu dinleyiniz. - Sorunun, işletmeden mi konuktan mı kaynaklı olduğu konusunda karar veriniz. - Soruna yönelik çözüm önerilerini konuğa sununuz.
3. adım	- Konuğun isteğine uygun bir oda belirleyiniz. - Room change işlemini sistem üzerinden gerçekleştiriniz. - Yeni oda kartını konuk için hazırlayınız.
4. adım	- Upselling ya da downgrade işlemleri yapıldı ise fiyat farkını gözden geçiriniz. - Upselling yapıldı ise kalan ödeme tutarını konuktan tahsil ediniz. - Downgrade yapıldı ise aradaki fiyat farkını konukun hesabından düşünüz.
5. adım	- Konuğun folio kartına yeni oda numarasını işleyiniz. - Eski oda hesabını, yeni oda hesabına aktarınız.
6. adım	- Bellboya room change işlemi bilgisini veriniz. - Belirtilen saatte, belirtilen odadan diğer odaya konuk eşyalarının bellboy tarafından taşınmasını sağlayınız. - Taşıma esnasında ergonomi ve iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uyulduğundan emin olunuz. - Bellboy tarafından eşyalar, eski odadan alındığı şekliyle yeni odaya yerleştirilir.
7. adım	- Room change işlemi teknik bir arızadan kaynaklıysa teknik servis bölümüne konu hakkında bilgi veriniz. - Odadaki arıza teknik servis görevlisi tarafından giderilir.
8. adım	- Room change işlemi bilgisini kat hizmetleri bölümüne bildiriniz. - Konuğun çıktığı odanın okeylenmesini sağladıktan sonra odayı, satış listesine yeniden dâhil ediniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş İçin Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





15. UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

SÜRE



15 dakika

KONU: LATE CHECK OUT İŞLEMLERİ

Amaç: Konukların late check out işlemlerini prosedürlere göre gerçekleştirmek.**Yönerge:** Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.**İşlem Basamakları:**

1. adım	- Departure listi, sabah vardiyasında kontrol ediniz. - Check out ile ilgili saat bilgisi vermeyen konukları belirleyiniz. - Saat 12.00'ye kadar çıkış yapan konukların işlemlerini yapınız. 12.00'den sonra çıkış yapmayan konukları, departure listten belirleyiniz.
2. adım	- Check out yapmayan ve ön büro bölümüne çıkışla ilgili bilgi vermeyen konukları arayarak c / o (check out) saati ile ilgili bilgi alınız. - Konuğa ulaşıldı ve konunun late c / o yapacağı öğrenildi ise kaldığı odanın uygun olması durumunda aynı oda için işlem yapınız. - Konunun kaldığı oda için bir c / i (check in) varsa uygun olan başka bir oda için kalacağı gün ya da saat ücretini konuk foliosuna işleyiniz. - Oda değişim durumu varsa bellboya bilgi vererek taşıma işleminin gerçekleşmesini sağlayınız.
3. adım	- Konuğa ulaşamadığı takdirde konunun oda kartını iptal ederek konunun ön büro bölümüne gelmesini sağlayınız. - Konuk, ön büro bölümüne geldiğinde durumu konuğa kibarca ızh ediniz. - Konunun çıkış saatini ya da gününü öğrenerek işlemleri gerçekleştiriniz. - Kalacağı saat ya da gün üzerinden konunun ödemesi gereken ücreti hesaplayarak late check out için konuğa söyleyiniz. - Konuk, ücret ödemeyi kabul ederse late check out işlemini gerçekleştiriniz.
4. adım	- Konunun bildirmiş olduğu check out günü ve saati geldiğinde c / o işlemini yapınız. - Konunun hesap işlemlerini gözden geçiriniz. - Konunun ekstra harcamaları varsa gerekli bilgileri folioya işleyiniz. - Hesap kartını, incelemesi için konuğa veriniz ve süre tanıyınız. - Hesap tutarını konunun ödeme yöntemine göre ondan tahsil ediniz.
5. adım	- Konuktan oda kartını ve kullandı ise emanet kasa anahtarlarını nazikçe isteyiniz. - Konunun bagajlarının, aracına kadar bellboy tarafından taşınmasını sağlayınız. - İyi temennilerde bulunarak konuğu uğurlayınız.
6. adım	- Konunun çıkış bilgisini kat hizmetleri bölümüne konuk c / o işlemini gerçekleştirdiği için iletiniz. - Kat hizmetleri tarafından odanın okeylenmesini sağlayınız. - Ön büro bölümüne odanın okeylendiği bilgisi geldiğinde odayı, yeniden satış listesine alınız.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş İçin Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





4.1.4. Rezervasyon Uzatma (Extension) İşlemleri

Konukların, rezervasyon yaptırırken belirttikleri check out tarihinden daha geç bir tarihte çıkmak istemeleri durumunda yapılan işlemlerdir. Extension işlemleri, konaklama işletmesinin oda uygunluk durumuna göre yapılmalıdır. Konuğun kaldığı oda, extension istenilen tarihte boş ise konuk aynı odada konaklamaya devam edebilir. Konuğun konakladığı oda, istenilen tarihte uygun değilse uygun başka bir oda bulunarak extension işlemi yapılmalıdır fakat uzatma istenilen tarihte konaklama işletmesi uygun değilse konuk, anlaşmalı olan başka bir konaklama işletmesine yönlendirilebilir.

Yapılan extension işlemleri ve işlemin detayları, otel otomasyon programlarında check out tarihi değişen rezervasyon ya da konaklayan kayıtlarının listelendiği menüden takip edilebilir (Görsel 4.6). Bu menüden alınan listeler, uzatılan rezervasyon kayıtlarını takip etmeyi ve oda değişikliği gereken durumlarda konuk eşyalarının taşınması için bellboyun bilgilendirilmesini sağlar. Konuğun extension işleminde oda değiştirmesi gerekirse taşıma esnasında uygulanacak işlemler room change işlemleri ile aynıdır.

ŞUBAT						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
Check In Tarihi	KONAKLAMA 7 GECE					
15	16	17	19	20	21	22
Check Out Tarihi	EXTENSION 4 GECE			Yeni Check Out Tarihi		
23	24	25	26	27	28	29

Görsel 4.6: Rezervasyon uzatma (extension) işlemleri

SIRA SİZDE

30/08/2020 tarihinde 5 gün rezervasyon yaptırarak konaklama işletmesine gelen Ayşe Hanım, kalış süresini 3 gün uzatmak istediğini ön büro görevlisine iletmiştir. Görevli konuğun aynı odada devam etmesi ve başka odada devam etmesi durumlarında hangi işlemleri gerçekleştirmelidir? Arkadaşlarınızla tartışınız. Birlikte ulaştığınız sonuçları, iki durum için de ayrı işlem basamakları şeklinde aşağıda boş bırakılan yere yazınız.

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓





4.1.5. Ayrılacak Konuklara Uygulanacak İşlemler

Yukarıda açıklanan istisnai durumların kontrolü sağlandıktan sonra konukların check out süreçlerinin tamamlanması için yapılacak işlemler bulunmaktadır. Bu işlemlerin check out öncesinde yapılması, konuğun en kısa sürede ve sorunsuz bir check out yapabilmesi açısından oldukça önemlidir.

4.1.5.1. Ayrılacak Konukların Hesap Kontrol İşlemleri

Konuk check out ve ödeme işlemleri, konuk işlemlerinin son aşamasıyla ilgili kavramlardır. Konuk check in yaptığı anda, konuğun odası için bir folio açılır. **Folio**, konuğa sunulan hizmetlerin bir listesidir. Konuğun odası için listelenebilen telefon görüşmeleri, mini bar, çamaşırhane hizmetleri, oda servisi, vale hizmetleri, paid out (konuk hesabına geçmesi kaydıyla konuk adına ödeme yapılması) gibi bütün hizmetleri kapsamaktadır. Kısacası konuğa sunulan tüm hizmetler bu folioya kaydedilir ancak ödeme işlemine gelindiğinde faturanın içeriği olarak yalnızca faturalandırılabilir hizmetler ödeme tutarına yansıtılır. Örneğin oda içi kablosuz internet veya havaalanı servisi, oda tipi için ücretsizse bu hizmetler yine de folioya kaydedilir ancak faturaya yansıtılmaz.

Konuğun hizmet aldığı bölümlerde yaptığı harcama detayları, otomasyon programı üzerinden folioya işlenmelidir. Check out yapacak konuğun foliosu incelenmeli ve herhangi bir yanlışlık varsa folioda düzeltilerek yeni ödeme miktarı belirlenmelidir. Foliosu konuğa sunulurken konuğun, hesabını incelemesi sağlanmalıdır (Görsel 4.7).

Bu süreçte ön büro görevlisinin konuğa yaklaşımı, hesapların doğruluğu ve işlemlerin profesyonelce yapılması oldukça önemlidir. Zira hesaplama işlemlerinde yapılan bir yanlışlık, konuğun görevli ve konaklama işletmesi hakkındaki olumlu düşüncelerini tamamen tersine çevirebilir. Check out süreci, ön büro görevlisine misafirler üzerinde olumlu bir izlenim bırakmak için son bir şans sağlar. Olumlu bir izlenim, konukları aynı konaklama işletmesine tekrar gelmeye teşvik eden önemli bir etkidir.



Görsel 4.7: Hesaplarını kontrol eden konuklar

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Prosedür: Fransızca procedure “süreç” sözcüğünden alıntıdır. Fransızca sözcük, Fransızca procédéer “sürmek, devam etmek, ilerlemek” fiilinden türetilmiştir. Bu sözcük Latince procedere, process “ileri gitmek” fiilinden alıntıdır. Latince fiil, Latince cedere, cess- “gitmek” fiilinden pro+1 önekiyle türetilmiştir.

Bir görevi doğru bir şekilde yerine getirmek için atılacak bazı adımlar vardır. Bu adımlar, bir çalışma alanı içinde sistematik olarak önceden belirlenir ve doğruluğu aşama aşama test edilir. Süreç içinde doğruluğu test edilen adımlar, hedeflenen amaç doğrultusunda başarıyı getiriyorsa sonraki süreçlerde de izlenmesi gereken yol / yöntem bulunmuş demektir.

Prosedür:

- İş sürecinin nasıl yürütüleceği hakkında bilgi verir.
- Hedefe ulaşmak için atılacak adımların sırasını belirler ve bu adımlar arasındaki bağlantıları kurarak yapılan işten daha fazla verim elde edilmesini sağlar.
- İşlerin belli bir düzen içinde gerçekleşmesine yardımcı olur.
- Organizasyon içindeki hataları önceden tespit eder ve zararları minimize ederek yapılan işi daha verimli hâle getirir.
- Faaliyetin amacını ve kapsamını tanımlayarak organizasyon içindeki her birimin doğru adımlar atmasına yardımcı olur.





SIRA SİZDE



Konaklama işletmelerindeki check out prosedürleri farklılıklar gösterebilmektedir. Farklı check out prosedürlerini araştırıp sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

4.1.5.2. Ayrılacak Konuklar Listesi (Departure List)

Konaklama işletmesinden ayrılacak olan konukların adı soyadı, oda numarası, oda sayısı ve odada konaklayacak kişi sayısının yazılı olduğu listeye **departure list (ayrılacak konuklar listesi)** denir. 07.00 ila 12.00 arasında yapılan bir check out, normal çıkış olarak adlandırılır. Normal saatinde check out yapacak konuklar için departure list konukların ayrılacakları tarihten bir gün önce otel otomasyon programında otomatik olarak hazırlanır (Görsel 4.8).



Görsel 4.8: Departure list hazırlığı

Bu listenin bir gün önceden hazırlanarak kat hizmetleri, oda servisi, restoran, çamaşırhane gibi birimlere gönderilmesi ve check out yapacak konunun harcamalarının konuk hesabına geçmesinin sağlanması gerekir. Ayrıca check out işlemlerinin konukları bekletmeden gerçekleştirilmesi için de departure listin önceden çıkartılıp hazırlanması gerekmektedir.

4.1.5.3. Departure Listi Diğer Bölümlere İletme



Görsel 4.9: Kat hizmetleri bölümünün oda hazırlıkları

Departure list, ön büro bölümü tarafından birkaç nüsha olarak bir gün önceden hazırlanmalı ve gerekli bölümlere iletilmelidir. Bir nüsha bar, restoran kasiyerlerine ve oda servisi bölümüne gönderilerek işletmeden ayrılacak konuklar bildirilir. Kasiyerler, konukların yapmış oldukları harcamaları gösteren hesapları zaman kaybetmeden ön büro bölümüne göndererek harcamaların konuk hesabına işlenmesini sağlarlar.

Departure listin bir nüshası da o gün boşalacak odaların temizlenmesi ve yeniden satışa hazır hâle getirilmesi için bir gün önceden kat hizmetleri bölümüne gönderilir (Görsel 4.9). Böylece ertesi gün yapılacak görev dağılımında bu odalar da temizlenecek odalar listesine dâhil edilir. Bir başka nüsha, concierge bölümüne gönderilir ve bellboy'lar, check out saatine göre görevlendirilir. Böylece konunun bagajı, konunun söylediği saatte odasından alınarak lobeye indirilir ve check out işlemi sırasında konuk, lobide çok fazla bekletilmemiş olur (Görsel 4.10).



Görsel 4.10: Check out yapacak konukların valizleri





Konaklama işletmeleri, 7/24 hizmet veren işletmelerdir. Konuklar da günün herhangi bir saatinde harcama yapabilirler. Yapılan her harcama en kısa zamanda konuk hesabına işlenmelidir. Konukların check out işleminden hemen önce bir harcama yapıp işletmeden ayrılabilme ihtimallerinin olduğu unutulmamalıdır. Konuk, işletmeden ayrıldıktan sonra ön kasaya bir harcama bedeli iletilirse bu harcama bedelinin tahsilatı çok güç hatta imkânsız olabilir. Böyle sorunları engellemek için konuğun işletmeden ayrılmadan hemen önce bir harcama yapabileceği düşünülerek check out işlemleri sırasında santral, oda servisi, restoran vb. bölümler aranıp folioya işlenmemiş herhangi bir hesabın bulunup bulunmadığı araştırılmalıdır.

SIRA SİZDE



“Konaklama işletmeciliği; teknolojik gelişmelerle kendini sürekli yenileyen ama merkezinde her zaman insan olan, hizmet sektöründe yer aldığı için insan faktörünün asla göz ardı edilmediği, modern hayatın gereklerine göre özel bilgi ve yetenek isteyen önemli bir iştir.

İşletmenin başarısında, turizm bilincine sahip ve bu alanda eğitim görmüş personelin payı oldukça fazladır. Turizm bilincinden ve mesleki bilgiden yoksun personellerin çalıştığı bir işletmede başarıdan söz edilemez.” Bu bilgilerden yola çıkarak nitelikli bir ön büro görevlisinde olması gerektiğini düşündüğünüz özellikleri aşağıdaki boşluğa yazınız. Düşüncelerinizi nedenleri ile birlikte sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

4.2. KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

Check out süreci, bir işletmede konuk memnuniyetini artırmak için son fırsattır ve bu fırsat ön büro görevlisi tarafından çok iyi kullanılmalıdır. Bu nedenle check out işlemlerinin hızlı ve sorunsuz bir şekilde tamamlanması önemlidir (Görsel 4.11).



Görsel 4.11: Check out işlemlerini yapan konuklar





Konuk, check out işlemi için ön büro bölümüne geldiği zaman otomasyon programı üzerinden konuk foliosu açılarak hesap incelenir. Konuk, konaklama süresince sunulan hizmetleri ve ürünleri peşin olarak ödemedi ise check out işlemleri sırasında ödeme yapacaktır. Konaklama işletmesi, harcamalarla ilgili tüm hesapları konuk check out yapana kadar düzenli bir şekilde bu sebepten dolayı kaydetmelidir.

Ön büro görevlisi, konuklara ait harcamaları düzenli olarak sistemden takip ettiyse ödeme işlemi sırasında herhangi bir aksaklık yaşanmayacaktır ancak harcamaların sisteme işlenmesi son dakikaya bırakıldıysa diğer bölümlerle iletişim zaman alacağı için konuk bu süreci beklemekten rahatsızlık duyabilir.

Hesap ödemek amacıyla ön büro bölümüne gelen konunun güler yüzle karşılanması, nazikçe selamlanması, istek ve şikâyetlerinin öğrenilmesi, konuya iyi yolculuklar dilenmesi ve en önemlisi de kendisine değerli olduğunun hissettirilmesi gerekmektedir. Bu hususlar, konukların aynı işletmeyi tekrar tercih etmeleri açısından oldukça önemlidir.

SIRA SİZDE



Öğretmeninizin de yardımıyla sınıfı eşit sayıda olacak şekilde gruplara ayırınız. Öğretmeninizin size vereceği hazırlanma süresinde “ön büroya check out için grup hâlinde gelen konukları ön büro bankosunun önünde bekletme süresini en aza indirmek için check out esnasında ya da öncesinde yapılması gerekenleri” düşününüz. Grup olarak beyin fırtınası yapınız. Grup içinde fikirlerinizi paylaşıırken birbirinizi dinleyiniz ve birbirinizin fikirlerine saygı gösteriniz. Ortaya çıkan ortak fikirlerinizi aşağıdaki boşluğa maddeler hâlinde yazınız. Süre bitiminde her grubun kendi içinden seçtiği bir grup sözcüsü aracılığıyla grubun fikirlerini nedenleriyle birlikte sınıfta paylaşınız. Gruplar fikirlerini paylaştıktan sonra bütün gruplara ait ortak fikirleri sınıfta tahtaya yazarak konuyu özetleyiniz.

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

4.2.1. Konuk İçin Ön Fatura Hazırlama

Konaklama işletmelerinden aracısız hizmet satın alan konuklara ve anlaşmalı satış acentelerine, ödeme ile ilgili hizmetin ücret ve niteliklerini göstermek amacıyla hazırlanan faturalara **ön fatura** veya **proforma fatura** denir. **Ön fatura**, genellikle işletmenin antetli kâğıt ile otel otomasyon programı içinde bulunan hazır şablonlar kullanılarak hazırlanan, faturanın kesilmeden önceki son hâlinin ve detaylarının yer aldığı belgedir. Proforma fatura, konunun hesabı ile ilgili detayları incelemesi için hazırlanıp konuya sunulmalıdır.





Acente üzerinden yapılan rezervasyonlar için ise konuğun toplam konaklama tutarının ne kadar olacağı konusunda acenteyi bilgilendirmek amacıyla konaklama işletmesi tarafından proforma fatura düzenlenebilir. Aracısız gelen konuk için proforma fatura hazırlamak, ön büro görevlisinin işine verdiği önemi sergilemesi için bir fırsattır. Kaşelenmiş proforma faturada, işletme ve hizmet hakkında detaylarla satış şartlarının da bulunması konukun işletmeye güven duymasını sağlar.

SIRA SİZDE

Konaklama işletmesinde check out yapacak olan konukun, hesabını incelemesi için bir proforma fatura düzenleyiniz.

4.2.2. Ödeme Yöntemine Göre Tahsilat İşlemi Gerçekleştirme

Ödeme sürecinin en önemli hedefi, konukun hesap kapatma işlemini olabildiğince hızlı ve doğru bir şekilde gerçekleştirmektir. Konuk, hesabını çeşitli şekillerde ödeyebilir. İşletme, konukun ödeme yöntemini ya rezervasyon sırasında ya da en geç check in sırasında belirlemelidir. Walk in konuklarda ödeme yönteminin belirlenmesi ve oda ücretinin konuktan tahsilatı check in sırasında gerçekleştirilse de ekstra harcamaların tahsilatı check out sırasında yapılır. Ödemenin check out sırasında gerçekleştirilmesinin sebebi, konukun ekstra harcamalarının folioda eksiksiz bir şekilde görülebilmesinin ancak check out sırasında mümkün olmasıdır.

Turizm, evrensel bir etkinlik olduğu için dünyanın farklı ülkelerinden konuklar ülkemize gelmektedir. Konukların turizm faaliyetlerine katılımlarında, mali açıdan güvende olmalarını sağlamak adına çeşitli ödeme yöntemleri geliştirilmiştir. Ödemeler, TL ile de dünyaca kabul görmüş diğer ödeme yöntemleriyle de yapılabilir. Ödeme yöntemleri fazla olmasına rağmen burada asıl belirleyici etken, konaklama işletmesinin hangi ödeme aracını veya araçlarını kabul ettiğidir. Yabancı konuklardan alınacak ödemelerde, ulusal ve uluslararası banka ve mali kuruluşların belirlediği kurallara göre hareket edilmelidir. Ödeme yapmanın konuk için güvenli olabilmesi, ön büro görevlisinin alanında deneyimli ve bilgili olmasını gerektirmektedir. Yapılan küçük hatalar, işletme açısından ciddi kayıplara neden olabilir.

Konaklama işletmelerinde kabul edilen başlıca ödeme yöntemleri şunlardır:

4.2.2.1. Nakit Ödeme

Konukların, hesaplarını bulundukları ülkenin para birimiyle ödemesidir (Görsel 4.12). Nakit ödeme yönteminde önemli olan, paranın güvenilirliğini tespit edebilmektir. Güvenilirliğin tespiti için kullanılan bazı yöntemler vardır. Bu yöntemler tüm ülkeler için aynıdır. Paradan şüphelenildiği zaman, konuk kırımdan paranın güvenilirliğini tespit etmek için şu hususlara dikkat etmek gerekmektedir:

- Kâğıt paranın yıpranmışlık durumu
- Paranın farklı bir kâğıttan olup olmadığı
- Para kupürünün renk ve şekil bakımından orijinalliği
- Kâğıt paraların kontrol makinesi hata vermeden geçmesi.

Konuktan alınan para, belirtilen kontrollerin ardından bir para sayma makinesi yardımı ile sayılmalıdır.



Görsel 4.12: Nakit ödeme (Türk lirası)





4.2.2.2. Efektif Döviz

Merkez Bankası tarafından alım satımı yapılan ve Türk lirası olarak kurları belirlenen yabancı ülke parasıdır. Yabancı ülkelere ait nakit parayı ifade eder. Kâğıt ve metal olarak kullanılan ve elle tutulan nakit paradır (Görsel 4.13).

Ön büro görevlisi, yabancı para ile ödeme aldığı anda “döviz alım bordrosu” düzenlemelidir. Bordro üzerinde yabancı paranın miktarı, o günkü kur, Türk lirası karşılığı ve paranın alındığı tarihin bulunması gerekmektedir.



Görsel 4.13: Efektif döviz

Nakit ödemede paranın güvenilirliğini tespit etmek için uygulanan yöntemler efektif döviz için de kullanılmaktadır.

SIRA SİZDE

Konaklama işletmenizde beş gece double roomda konaklayan Ahmet Bey, check out sırasında hesabını efektif döviz ile ödemek istemektedir. Verilen bilgilere göre Ahmet Bey'in efektif döviz ile ne kadar ödeme yapacağını hesaplayınız.

Double odada gecelik kişi başı ücreti: 600 TL

Ekstra harcamalar toplamı: 1.650 TL

Günlük döviz kuru: 1 € = 9.354,1 TL

4.2.2.3. Döviz

Ülkelerin elinde bulunan madenî ve kâğıt para cinsinden bütün ülke paraları ve bu paralarla ödemeyi sağlayan her türlü hesap, belge ve araçların tümüne **döviz** denir. Döviz kavramı, efektif döviz kavramı yerine kullanılmakta ve yanlış yapılmaktadır. Yabancı para cinsinden düzenlenmiş her türlü kâğıt (bono, poliçe, kredi mektubu, havale ve benzeri varlıklar) ve hesap “döviz” kavramını tanımlarken “efektif döviz” kavramı sadece nakit yabancı paralar olarak tanımlanmalıdır.

4.2.2.4. Kredi Kartı

Kredi kartları, harcama işlemlerinin kişinin nakit hesabındaki paradan değil de banka tarafından kişiye bir aylık dilimler için tanımlanmış kredi bakiyesinden karşılandığı kartlardır. Kredi kartı; bankaların ve bazı finans kuruluşlarının müşterilerine verdiği, anlaşmalı pos cihazı bulunan alışveriş noktalarında ödeme amaçlı veya banka ATM'lerinden nakit avans çekmek amaçlı kullanılabilen, yapılan harcamaların aylık olarak bankaya tek seferde ya da taksitlerle ödenmek zorunda olduğu, nakit paraya alternatif bir ödeme aracı olarak da tanımlanmaktadır. Bakiyesi, kişinin geçmiş ve şu anki mali durumuna göre başvuru ile belirlenmektedir.





Kredi kartları, günümüzün en yaygın ödeme araçlarından birisidir. Fazla para taşımaktan doğacak riskleri ortadan kaldırdığı için sıkça tercih edilmektedir. Konuğun, kredi kartı kullanması durumunda, ödeme öncesinde kredi kartı hesabının doğrulanması ve ödeme işlemi için onay alınması gerekmektedir (Görsel 4.14). Önceden yapılan bu onay işlemi, konuğun check out süresini de kısaltmaktadır.



Görsel 4.14: Kredi kartı ile ödeme

4.2.2.5. Voucher [Voçır (Acente Kuponu)]

Voucherın diğer adı **acente kuponudur** (Görsel 4.15). Tur operatörü veya seyahat acentesi, kendisinden paket tur satın alan ya da konaklama işletmesi rezervasyonu yaptıran konuklara bu belgeyi vermektedir çünkü **voucher**, üzerinde yazılı olan hizmetlerin satın alındığını gösteren ve para değeri taşıyan bir belgedir. En az iki nüsha olarak düzenlenir. Konaklama işletmeleri, restoranlar, hava ve kara yolu taşımacılıkları için yapılan rezervasyonlarda kullanılır ve bir nüshası konuğa verilir. Bir nüsha da acente muhasebesine gönderilir. Bağımsız müşterilere verildiğinde voucher üzerine müşteri adı ve soyadı yazılır. Gruplar için düzenlendiğinde ise voucher üzerine isim yazılmaz ancak kişi sayısı belirtilip ikinci bir kâğıda isim listesi yapılır.

ACENTE ADI:							Seri No:			
Adresi :										
Tarih :										
Müşteri Adı	Kişi Sayısı	Giriş Tarihi	Çıkış Tarihi	Tek	Çift	Üçlü	Pansiyon			
							BB	HB	FB	AL
Açıklama:							Hazırlayan: Tarih : İmza : Kaşe :			

Görsel 4.15: Voucher

4.2.3. Konuk Çeşitlerine Göre Çıkış (Check Out) İşlemleri

Ön büro bölümünün çalışmaları, konuk işletmeye gelmeden başlar ve işletmeden ayrılıncaya kadar devam eder. Sürecin tamamında asıl amaç, konukların işletmeden memnun ayrılmasıdır. Konukların memnuniyeti, işletme açısından oldukça önemlidir. Konuğun işletme ile ilgili düşünceleri, odalarda bulunan cevaplandırılmış anketlerle veya online satış yapan aracı internet siteleri ve rezervasyon uygulamaları üzerinden yapılan yorumlarla analiz edilebilmektedir. Check out sürecinde yapılacak işlemler konukların münferit, grup ya da özel olmalarına göre farklılık göstermektedir.





4.2.3.1. Münferit Konukların Çıkış (Check Out) İşlemleri

Konaklama işletmesine bireysel olarak gelen konukların check out işlemleri yapılırken oldukça dikkatli davranılmalıdır (Görsel 4.16). Konaklama işletmesi tarafından konuğa en iyi şekilde hizmet verilmiş olsa da check out sırasında sergilenen performansın konuk üzerinde çok etkili olduğu unutulmamalıdır. Konuğun beklenmedik bir sorunla karşılaşmaması için check out sırasında görevi olan bütün personelin hazır olması gerekmektedir. Mümkün olduğunca hızlı ve etkili bir şekilde hizmet verilmeye çalışılmalıdır.



Görsel 4.16: Münferit konuk check out işlemleri

Konuk, ön büro bölümüne geldiğinde aşağıdaki işlemler sırası ile gerçekleştirilmelidir:

- Konuk, nazikçe ve güler yüzle karşılanarak konuktan oda numarası öğrenilmelidir.
- Konuğun otelden ayrılması sırasında en önemli konu bagajlardır. Konuğa, bagajları için yardım isteyip istemediği sorulmalıdır. Yardım isterse concierge bölümüne bilgi verilerek bagajların lobiye getirilmesi sağlanmalıdır.
- Odanın hazırlanıp tekrar satışa hazır hâle getirilmesi için konuğun check out yaptığı, kat hizmetleri bölümüne de bildirilmelidir. Ayrıca konuk, odadaki emanet kasayı kullanmış ise kat hizmetleri bölümüne bilgi verilerek konuk, işletmeden ayrılmadan kasa kontrolü yapılmalıdır. Konuk tarafından odada unutulmuş bir eşya olup olmadığı kontrol edilmeli; unutulmuş bir eşya varsa konuk, işletmeden ayrılmadan konuğa eşyalar teslim edilmelidir.
- Konuk, check out işlemi için ön bürodayken konuğun odasında bulunan minibarın kontrol edilmesi için minibar personeline haber verilmelidir. Ayrıca önceden bilgilendirilen oda temizleme görevlisi tarafından, odada herhangi bir hasarın olup olmadığı, havlular ve bornozlar gibi oda demirbaşları kontrolünün yapılması da sağlanmalıdır. Odada hasar ya da eksik demirbaş tespit edilirse işletmenin zararı konuk, işletmeden ayrılmadan prosedürlere göre; konuk, acente aracılığı ile gelmişse acente anlaşmalarına göre konuktan tahsil edilebilir.



Görsel 4.17: Münferit konuk çıkışı

- Konuk foliosu hazırlanırken konuğun anket doldurup doldurmadığı öğrenilmelidir. Konuk, anket doldurmadıysa nazik bir şekilde işlemleri tamamlanana kadar konuktan anket formunu doldurması istenmelidir. Konuğun foliosu, konuğa sunularak hesabı incelemesi için kendisine süre tanınmalıdır.
- Konuğun ekstra harcamalarının tutarını nasıl ödeyeceği check in sırasında belirlenmediyse konuktan ödeme yöntemi öğrenilmelidir.
- Konuk, oda anahtarını teslim etmemiş ise oda anahtarı konuktan kibarca istenmelidir.
- Konuğun konaklama sürecine ilişkin memnuniyeti nazikçe öğrenilmeli (Umarım konaklamanızdan memnun kalmışsınızdır. vb. ifadelerle.) ve doğal gülümsemeyi eksik etmeden konukla göz teması korunmalıdır.
- İşlem tamamlandığında konuğa işletmeyi tercih ettiği için teşekkür edilmeli ve iyi yolculuklar dlenmelidir (Görsel 4.17).



16. UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

SÜRE



15 dakika

KONU: ÖDEME YÖNTEMİNE UYGUN TAHSİLAT YAPMA

Amaç: Check out sırasında konuk hesabının tahsilat işlemini prosedürlere göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım	- Departure listi kontrol ediniz. Check out yapacak konukların bagajlarının bellboy tarafından lobiye indirilmesi ve konuk aracına taşınmasını sağlayınız. - Konuk, ön büroya geldiği zaman konuğu karşılayınız ve selamlayınız. - Konuğa ait folioyu hazırlayınız.
2. adım	- Konuğa proforma faturayı incelemesi için süre tanıyınız. - Konuğun oda hesabı ile ilgili bir sorun yoksa konuğun c / i sırasında belirttiği ödeme yöntemine göre konuktan ödemeyi alınız. - Ekstra harcamaları da folioya dâhil ederek proforma faturayı düzenleyiniz ve konuğa sununuz.
3. adım	- Konuk, ödemeyi nakit yapmak istemektedir. - Konuğun oda fiyatı ve ekstra harcamalarının tutarını nakit olarak konuktan tahsil ediniz. - Konuk tarafından verilen kâğıt paraları konuğa fark ettirmeden kontrol ediniz. - Alınan nakit paraları, konuğun da görebileceği şekilde para sayma makinesinde sayınız.
4. adım	- Konuk, ödemeyi efektif döviz ile ödemek istemektedir. - Konuğun oda fiyatı ve ekstra harcamalarının tutarını günün kuru ile efektif dövizde çeviriniz. Konuğa tutarı söyleyiniz. - Alınan efektif döviz tutarını ve TL tutarını gösteren "döviz alım bordrosu" düzenleyiniz. Bordroyu konuğa imzalatınız. - Nakit ödeme işlemindeki kâğıt para kontrolü ve sayımı ile ilgili tüm aşamaları burada da uygulayınız.
5. adım	- Konuk, ödemeyi kredi kartı ile yapmak istemektedir. - Konuğun oda fiyatı ve ekstra harcamalarının tutarını kredi kartı kullanılarak tahsil ediniz. - Ödemeyi, kredi kartından pos cihazı ya da sanal pos ekranını kullanarak tahsil ediniz.
6. adım	- Konuk, konaklama tutarının tamamını aracı seyahat acentesi ya da tur operatörüne ödemiştir. - Bu durumda konuktan voucherı alınız ve konuğun faturasını düzenleyiniz. - Voucher sadece konaklama bedelini karşılıyor ise ekstra harcamaların tutarını diğer ödeme yöntemlerinden biri ile konuktan tahsil ediniz.
7. adım	- Konuğun ödeme işlemi, anlaşmalı firmalar tarafından vadeli ödenecektir. - Bu durumda, konuk hesabını otomasyon programı üzerindeki "krediye" kaldırınız. Vadesi geldiğinde ödeme alınacaktır.
8. adım	- Tahsilat işlemi tamamlandıktan sonra konuğun faturasını normal fatura ya da e-fatura olarak düzenleyiniz. - Faturayı konuğa takdim ederken, iyi dileklerde bulunarak konuğu uğurlayınız.

Öğrencinin	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
Adı, Soyadı ve Numarası:	Değerlendirme Alanları	İş İçin Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





17. UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE



15 dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

KONU: MÜNFERİT KONUKLARIN CHECK OUT İŞLEMLERİ

Amaç: Münferit konukların check out işlemlerini işletme prosedürlerine göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım	- Departure listi, check out gününden bir gün önce kontrol ediniz. - Bir sonraki gün check out yapacak konular için hazırlık yapınız. - Diğer bölümlerden, konunun ekstra harcamalarına ait hesapları isteyiniz. - Konunun çıkış saatini öğrenerek bagajlarının taşınması için bellboyu bilgilendiriniz.
2. adım	- Bagajların odadan lobiye konunun çıkış saatinde taşınmasını sağlayınız. - Konuk, ön büro bölümüne geldiğinde minibar görevlisini bilgilendiriniz ve minibarın görevli tarafından kontrol edilmesini sağlayınız. - Minibar kullanılmış ise bilgisi, minibar görevlisi tarafından ön büro bölümüne iletilir.
3. adım	- Konuk, check out işlemi için ön büroya geldiği zaman konuyu güler yüzle selamlayarak karşılayınız. - Konunun foliosunu hazırlayınız. - Konuk, işletme memnuniyet anketini doldurmadı ise konuktan anketi doldurmasını kibarca isteyiniz. - Oda anahtar kartını konuktan nazikçe isteyiniz. - Odadaki emanet kasa kullanıldı ise konuk, işletmeden ayrılmadan kasanın kontrol edilmesini sağlayınız.
4. adım	- Konuk için proforma fatura hazırlayınız. - Konuğa hesabını incelemesi için süre tanıyınız. - Konuktan ödeme yöntemini öğreniniz ve tahsilat işlemini yapınız. - Konuk için ödeme sonrasında fatura hazırlayınız ve faturayı konuğa sununuz.
5. adım	- Konuk bagajlarının bellboy tarafından araca taşınmasını sağlayınız. - İyi dileklerde bulunarak konuyu uğurlayınız.
6. adım	- Check out işlemi sonrası, kat hizmetleri bölümünü bilgilendiriniz. - Odanın kat hizmetleri tarafından okeylenmesini sağlayınız. - Oda okeylendikten sonra kat hizmetleri tarafından ön büro bölümünün bilgilendirilmesini sağlayınız. - Okeyi alınan odayı, tekrar satış listesine dâhil ediniz.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME					/...../20.....		
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	imza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.





4.2.3.2. Özel Konukların (VIP) Çıkış (Check Out) İşlemleri

Konaklama işletmeleri için **özel konuklar**; VIP (politikacılar, bürokratlar, sanatçılar vb.), CIP (işletme sahipleri, tur operatörleri ve seyahat acenteleri yöneticileri vb.), bedensel engelli ve hasta konuklar gibi özel ilgi gösterilmesi gereken ve işlemlerinde farklılıklar olan konuklardır. Bu konukların konaklama sürecinde gösterilen özen, check out işlemleri yapılırken de gösterilmelidir (Görsel 4.18).

VIP konukların check out işlemleri sırasında genellikle VIP talimatı uygulanır. Bakan, milletvekili gibi konukların işlemleri, gerekli durumlarda konukların odalarında check out öncesi tamamlanabilir. Ödeme işlemleri hakkında VIP konukla görüşme yapılmaz. Konuğun hesabına ait tutarın tahsilatı, daha sonra aracı kişi ya da kuruluşlardan yapılabilir. VIP konuklarda konuğun önemine ve düzeyine göre konuk, genel müdür veya ön büro müdürü tarafından uğurlanır.

İşletmeye konuk potansiyeli kazandıracak ve işletme için ticari öneme sahip acente sahipleri ve üst düzey yöneticileri, tur operatörleri, tur rehberleri gibi CIP konuklar için de işletme prosedürüne uygun hareket etmek gerekir. Check out işlemleri, check out sırasında yapılabileceği gibi konuk işletmeden ayrılmadan önce odasında da yapılabilir. CIP konuklar da genel müdür veya ön büro müdürü tarafından (konuğun önem derecesine göre) uğurlanabilir.



Görsel 4.18: VIP konukların check out işlemleri

Konaklama işletmeleri için özel konuk statüsünde yer alan bedensel engelli konukların check out işlemleri, çok hızlı ve özenli gerçekleştirilmelidir. Check out prosedürleri, konuğun engel durumuna göre kısaltılarak işlemler en kısa sürede tamamlanabilir. Bedensel engelli konuklar uğurlanırken kendilerine, yardıma ihtiyaçları olup olmadığı sorulmalıdır. İhtiyaç durumunda konuğa yardımcı olunmalıdır.

Check out işlemleri sırasında özel konukların ödeme takibinde dikkat edilmesi gereken önemli bir konu da complimentary olarak konaklayacak konuklardır. Bu konukların rezervasyon formunda "Comp" olarak kodlandığından emin olunmalı ve konuklardan asla ödeme talep edilmemelidir. Konaklama işletmesi yönetimi tarafından belirlenen bu konuklara, complimentary konuk prosedürleri uygulanmalıdır.

Özel bir ödeme yöntemi olan complimentarynin farklı uygulama biçimleri bulunmaktadır. Bunlardan ilki "full complimentary"dır. Konaklama işletmesine full complimentary uygulanacak bir konuk gelecek ise hesap tahsil edilecekmiş gibi işlem yapılır. Konuk için folio açılır ve konuğun bütün harcamaları folioya kaydedilir ancak konuktan check out sırasında hiçbir ödeme alınmaz. Full complimentary yöntemi, işletmenin konuğa yaptığı bir jesttir fakat konuğun yaptığı harcamalar, işletme hesaplarını etkilediğinden gelir gider kontrolünü yapabilmek için konuk foliosuna işlenen hizmet bedelleri işletme hesabından karşılanmalıdır. Bir diğer complimentary uygulama biçimi de "BB complimentary"dır. BB complimentary konuklar (tur şoförü vb.) için sadece oda ve kahvaltı ücretsizdir. Bunların dışında alınan tüm hizmetlerin bedeli konuktan tahsil edilir. Bir diğer complimentary uygulama biçimi ise "room complimentary"dır [ruum koplimentari (sadece oda ücretinin işletme tarafından karşılanması)]. Bu uygulamada konuktan (tur rehberi vb.) sadece konaklama ücreti alınmaz. Konuğun satın aldığı diğer hizmetlerin ücreti konuktan tahsil edilir.

Özel konuklar için sözü edilen uygulamaların yanı sıra farklı prosedürler de uygulanabilmektedir. İşletmede ücretli olarak sunulan bazı hizmetlerin (late check out, ekstra konaklama hakkı, upgrade vb.) ücretsiz olarak sunulması da özel konuklar için uygulanabilen ayrıcalıklı prosedürlerden bazılarıdır. Ayrıca sadakat programları aracılığı ile işletmeyi tercih eden konuklar da özel konuk statüsünde değerlendirilebilmektedir. Uygulanan prosedürler ve bu prosedürlerin uygulandığı VIP ve CIP kişiler, işletmeden işletmeye farklılık göstermektedir.





Özel konukların check out işlemlerinde, konuğun münferit konuk ya da grup üyesi bir konuk olması durumuna dikkat edilmelidir. Grup şeklinde check out yapacak özel konukların işlemleri, grup sorumlusu ile yapılmalıdır. Münferit ya da grup özel konukları için full complimentary uygulanmayacaksa konukların folioları hazırlanıp konuklara sunulmalı ve hesap tutarları konuklardan tahsil edilmelidir. Full complimentary uygulanan özel konuklar, yukarıda bahsedildiği gibi ödeme alınmadan VIP talimatına uygun şekilde uğurlanmalıdır.

4.2.3.3. Grup Çıkış (Check Out) İşlemleri

Konaklama işletmelerine münferit gelen konukların yanı sıra grup konuklar da gelebilmektedir. Münferit ve VIP konuklarda olduğu gibi grup konuklarına da folio açılmaktadır ancak grup konuklarına genellikle tek tek konaklama belgesi doldurtulmaz. Bunun yerine acenteye ait isim listesi kullanılarak check in işlemi yapılır. Bu yöntem, genellikle tüm harcamaların acente tarafından karşılandığı durumlarda uygulanmaktadır. Sadece konaklama bedelinin acente tarafından ödendiği, diğer tüm harcamaların grup konukları tarafından ödeneceği durumlarda ise bütün grup konuklarına konaklama belgesi doldurulması gerekmektedir.

Grup konukları işletmeden ayrılmadan önce beklenmeyen bir sorun yaşanmaması için konaklama işletmesi ve grup lideri arasında iyi bir düzenleme yapılmalıdır. Grup konuklarının check out saati önceden bilindiği için bagajlar seri bir şekilde lobiye indirilmeli ve bagaj kontrolleri sağlanarak tur otobüsüne taşınmalıdır (Görsel 4.19).



Görsel 4.19: Grup konukların check out işlemleri

Grup dosyasında ödeme şekilleri hakkında bütün gerekli bilgiler bulunur ancak detaylar grup lideri tarafından tekrar kontrol edilmelidir. Eğer o gün yoğun bir çıkış bekleniyorsa (o gün çıkan oda sayısının %50'den fazlası grup konukları ise) konuklara bir gün önceden, hesaplarını ödemeleri için onları ön büro bölümüne davet eden ve hesapları hakkında bilgilendiren bir yazı gönderilebilir.

Check out sırasında gruba ait anahtar kartları hızlıca kontrol edilerek gruptan eksiksiz bir şekilde teslim alınmalıdır. Konuk bagajlarının kontrol edilmesi ve araca taşınması, ekstra harcamaların kontrolü ve anahtarların alınması hususunda grup lideri ile mutabakata varıldıktan sonra konuklar uğurlanabilir.

SIRA SİZDE

Sınıfınızda öğretmeninizin de yardımıyla konaklama işletmesinden bir gün sonra ayrılacak olan grup konuklarına, hesapları ile ilgili bilgi içeren ve onları ön büro bölümüne davet eden bir yazı hazırlayınız. Bu yazıyı sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.





18. UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

SÜRE



15 dakika

KONU: GRUP KONUKLARIN CHECK OUT İŞLEMLERİ

Amaç: Grup konukların check out işlemlerini işletme prosedürlerine göre gerçekleştirmek.

Yönerge: Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:

1. adım	- Departure listi, check out gününden bir gün önce kontrol ediniz. - Bir sonraki gün c / o yapacak grup konukları için hazırlık yapınız. - Diğer bölümlerden, grup konuklarının ekstra harcamalarına ait hesapları isteyiniz. - Grup konuklarının hesaplarını c / o vaktinden önce ödemeleri için konukların odalarına bir not gönderiniz.
2. adım	- Grup konuklarının çıkış saatinde bellboy tarafından bagajların odalardan lobiye taşınmasını sağlayınız. - Bagaj sayısı kontrolünün yapılmasını ve bagajların tur otobüsüne taşınmasını sağlayınız. - Grup konukları, ön büro bölümüne geldiğinde minibar görevlisini bilgilendiriniz ve minibarın görevli tarafından kontrol edilmesini sağlayınız. - Minibar kullanılmış ise bilgisi, minibar görevlisi tarafından ön büro bölümüne iletilir.
3. adım	- Konuklar, ön büroya geldikleri zaman konukları güler yüzle selamlayarak karşılayınız. - Grup lideri ile iletişim önemlidir. - Konuklardan oda kartları grup lideri tarafından hızlı bir şekilde toplanır. - Grup listesine göre anahtar kontrolü grup lideri tarafından yapılır. - Kontrolü yapılan anahtarlar, ön büro görevlisine teslim edilir.
4. adım	- Grup konukları, genellikle voucher ile gelirler. Voucherın hangi hizmetleri karşıladığını kontrol ediniz. - Ekstra harcaması olan konukları belirleyiniz. - Hesabı incelemesi için konuğa süre tanıyınız. - Konuktan ödeme yöntemini öğreniniz ve harcama tutarını tahsil ediniz.
5. adım	İyi dileklerde bulunarak konukları uğurlayınız.
6. adım	- Check out işlemi sonrası, kat hizmetleri bölümünü bilgilendiriniz. - Kat hizmetleri tarafından odanın okeylenmesini sağlayınız. - Oda okeylendiği zaman kat hizmetleri tarafından ön büro bölümü bilgilendirilir. - Okeyi alınan odayı, tekrar satış listesine alınız.

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20.....	
	Değerlendirme Alanları	İş için Ön Hazırlık	Uygulama Becerisi *	Zamanı Kullanma Becerisi	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunma **	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	10	60	10	10	10	100	
	Takdir Edilen Puan							

Not: * Uygulama becerisi, uygulama adımlarını ifade eder.

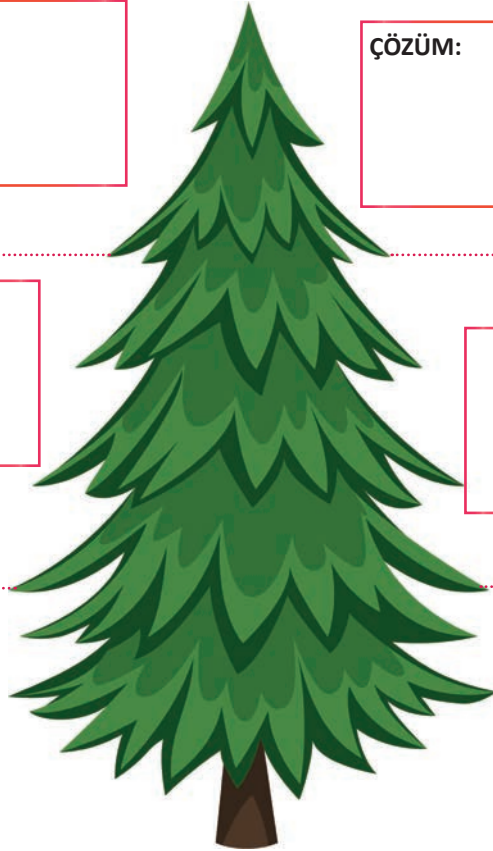
** Uygulamanın türüne göre, ders öğretmeni tarafından belirlenir.



**ÖRNEK OLAY**

Aşağıda verilen örnek olayı okuyunuz. Örnek olayda ele alınan soruna ilişkin önerilerinizi çözüm ağacına yazınız. Önerilerinizi sınıf arkadaşlarınızla paylaşınız.

Ön büro görevlisi olarak çalıştığınız konaklama işletmesinde konuğunuz, rezervasyonunu üç gün uzatmak istediğini check out tarihinden bir gün öncesinde size bildirdi. Siz extension işlemini yapmayı unuttunuz. Ertesi gün sabah vardiyasında departure listi kontrol eden ön büro görevlisi, konuğu arayıp kibarca check out yapması gerektiğini bildirdi. Konuk rezervasyonunu üç gün uzattığını söyledi ancak o hafta işletmeniz de shorta düştü. Bu sorunun çözümüne ilişkin neler yapabilirsiniz?

ÇÖZÜM:**ÇÖZÜM:****ÇÖZÜM:****ÇÖZÜM:****4.3. FATURA DÜZENLEME**

Konaklama işletmelerinde kalan konuklar; konaklamanın yanı sıra yeme içme, eğlence gibi birçok hizmetten faydalanmaktadırlar. Konukların yaptığı tüm harcamalar, konuk foliosuna çok dikkatli bir şekilde işlenmelidir. Konuklar, alacakları hizmetin bedelini ister check in sırasında ister check out sırasında ödeyebilirler. Yapılan ödemenin karşılığında, konaklama işletmesi tarafından fatura düzenlenmesi gerekmektedir.

Konaklama işletmeleri, ticari faaliyet gösteren kuruluşlardır. Kendilerinden hizmet alan konuklara, seyahat acentelerine ve tur operatörlerine verdikleri hizmet karşılığında alınan ödemeler için fatura düzenlemek zorundadırlar. İşletmelerin ticari faaliyetlerinin kayıt altına alınabilmesi, mali kazanç ve kayıplarının analiz edilebilmesi ve gerektiğinde ispat edilebilir olması için fatura düzenlemek oldukça önemlidir.





4.3.1. Faturanın Tanımı ve Özellikleri

Türk Ticaret Kanunu'na (TTK) göre fatura; bir ticari işin (mal imali, satımı veya hizmet görülmesi) yapılması neticesinde karşı tarafın isteği üzerine verilecek belgedir. Konaklama işletmeleri için fatura; konuğun yapmış olduğu harcamaları ve aldığı hizmetlerin bedelini gösteren ticari bir belgedir. Faturalar ya Maliye Bakanlığı ile anlaşmalı matbaalardan temin edilir ya da noter tarafından onaylanmış faturalar kullanılır.

İşletmelerde mali değeri olan işlemlerin kaydedilebilmesi ve gerektiğinde doğruluğunun kanıtlanabilmesi için bir belgeye dayandırılması zorunludur. Faturaların Gelir Vergisi Kanunu'na göre 5 yıl, Türk Ticaret Kanunu'na göre 7 yıl saklanması zorunludur.

Konaklama işletmelerinde düzenlenen faturalarda bulunması gereken bazı bilgiler vardır.

Faturalarda bulunması gereken bilgiler şu şekildedir:

- Faturanın düzenlendiği tarih, seri ve sıra numarası
- Faturayı düzenleyen kişinin adı, ticari unvanı, iş adresi, bağlı bulunduğu vergi dairesi ve hesap numarası
- Konuğun adı, ticari unvanı, adresi, varsa vergi dairesi ve hesap numarası
- Verilen hizmetin tanımı, miktarı, ücreti ve toplam tutarı
- Faturayı düzenleyen işletmenin ticaret sicil numarası, sermaye tutarı ve MERSİS (Merkezi Sicil Kayıt Sistemi) numarası.

Faturalar düzenlenirken bazı kurallara uyma zorunluluğu bulunmaktadır. Vergi Usul Kanunu, madde 231'e göre bu kurallar şöyledir: *"Faturalar düzenlenirken sıra numarasına göre düzenlenmelidir. Konaklama işletmeleri manuel fatura ve otomasyon sisteminden düzenlenen fatura olmak üzere iki şekilde fatura düzenleyebilirler. Fatura manuel olarak düzenleniyorsa tükenmez kalemle ya da bilgisayar ortamında hazırlanmalıdır. Faturanın üst tarafında konaklama işletmesinin kaşesi ve imza yetkisi olan personelin imzası bulunmalıdır. Faturalar en az bir asıl ve bir örnek olarak hizmetin gerçekleştirildiği tarihten itibaren en fazla 7 gün içinde düzenlenmelidir."*

Otomasyon programı kullanılan işletmelerde program üzerinden fatura düzenlemek de mümkündür. Otel otomasyon programından düzenlenen fatura, acentelerin veya konukların ödeyecekleri tutarlar hakkında bilgi veren proforma fatura niteliğindedir.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Gider Vergisi Kanunu

Ülkemizde Nisan 2020 tarihinden itibaren konaklama vergisi uygulaması başlamıştır. 6802 sayılı Gider Vergileri Kanunu'na eklenen 34'üncü madde hükmü uyarınca; *01.04.2020 tarihinden itibaren, otel, motel, tatil köyü, pansiyon, apart otel, misafirhane, kamping, dağ evi, yayla evi gibi konaklama tesislerinde verilen geceleme hizmeti ile bu hizmetle birlikte satılmak suretiyle konaklama tesisi bünyesinde sunulan yeme, içme, aktivite, eğlence hizmetleri ve havuz, spor, termal ve benzeri alanların kullanımı hizmetleri gibi diğer tüm hizmetlerin bedeli üzerinden "konaklama vergisi" alınacaktır. Verginin oranı %2'dir. Ancak, 01.04.2020 tarihinden 31.12.2020 tarihine kadar vergi oranı %1 olarak uygulanacaktır. Bu oran, cumhurbaşkanı tarafından bir katına kadar artırılabilir, yarısına kadar indirilebilir, belirlenen sınırlar dâhilinde farklı oranlar tespit edilebilir.*

Konaklama vergisi, konuklardan tahsil edilecektir. İşletmeler her ayın 26. günü konaklama vergisini beyan ederek ödemekle yükümlüdür. **Kanunlarda ve yönetmeliklerde değişiklik olabileceğinden güncel bilgiler için Gider Vergisi Kanunu'nda gerçekleşen değişiklikleri kontrol ediniz.**





Örneğin konaklama bedeli 1.000 TL olan rezervasyon için ödenecek tutar şöyle hesaplanmalıdır:

Tablo 4.1: Ödenecek Tutarın Hesaplanması

KONAKLAMA BEDELİ	1.000 TL
KATMA DEĞER VERGİSİ (1.000 × %8 =)	80 TL
KONAKLAMA VERGİSİ (1.000 × %1 =)	10 TL
TOPLAM ÖDENECEK TUTAR	1.090 TL

- KDV %8 olarak alınmıştır (Konaklama işletmeleri için KDV oranı %8'dir.).
- Konaklama vergisi, KDV hariç tutar üzerinden hesaplanmıştır.
- Konaklama vergisi, faturalarda ayrıca gösterilmelidir.
- Bu konaklama işlemine ait 10 TL'lik konaklama vergisi, 26.8.2020 tarihine kadar konaklama işletmesi tarafından beyan edilecek ve ödenecektir (Tablo 4.1).

4.3.2. Fatura Çeşitleri

Ticari faaliyette bulunan işletmeler, mali durumlarını analiz edip yorumlayabilmek için gelir ve giderlerini muhasebe kaydı şeklinde tutmak durumundadır. Konaklama işletmeleri, verdikleri hizmetlerin karşılığını peşin olarak tahsil ettikleri gibi vadeli şekilde de tahsil edebilmektedirler. Örneğin walk in konuklardan oda ücreti check in sırasında, ekstra harcamaların ödemeleri check out sırasında alınabilmektedir. Seyahat acenteleri ve tur operatörleri ile yapılan anlaşmalar, genellikle ödemenin vadeli şekilde yapılması üzerinedir. Bu durumda, faturaların da farklı düzenlenmesi gerekmektedir. Kanunlarda açık ve kapalı fatura terimleri ayrı ayrı açıklanmamıştır. Açık ve kapalı fatura terimleri tamamen ticari hayatın akışında ortaya çıkmıştır.

4.3.2.1. Açık Fatura Düzenleme

Açık fatura, satılan mal veya hizmet bedelinin peşin olarak tahsil edilmediği yani satışın kredili olarak yapıldığı durumlarda düzenlenen faturadır (Görsel 4.20). Örneğin seyahat acentesinin konaklama hizmet bedelini iki ay sonra ödeyecek olması durumunda konaklama işletmesi, acenteye açık fatura düzenler. Seyahat acentesi konaklama işletmesine ne kadar borcu olduğunu düzenlenen açık faturadan öğrenir.

Konaklama işletmeleri; bazı şirketler, sivil toplum örgütleri, dernekler vb. kuruluşlar ile özel anlaşmalar yapmaktadır. Konaklama bedeli ile ilgili ödemeler anlaşmalar gereği farklı periyotlarda yapılmaktadır. Yani vadeli ödeme yapılmaktadır. Vadeli ödeme durumunda yine fatura kesilir ve bu durum konaklama işletmelerinde **city ledger** [siti lecri (krediye kaldırma)] olarak tanımlanır.

Görsel 4.20: Açık fatura

Konaklama işletmesi tarafından açık fatura olarak düzenlenen faturalarda kaşe ve imza, faturanın üst kısmında yer alır. Bu tür faturalar açık faturalara örnektir. Açık fatura kavramından “borcu henüz ödenmemiş” anlamı çıkar.





4.3.2.2. Kapalı Fatura Düzenleme

Kapalı fatura, mal ya da hizmet bedelinin peşin olarak tahsil edildiği durumlarda düzenlenen faturadır (Görsel 4.21). Kapalı faturada kaşe ve imza, faturanın alt tarafında bulunur. Konaklama işletmesinden hizmet alan konukların, ödemelelerini peşin olarak yaptığı durumlarda düzenlenen faturadır.

Açık fatura ile kapalı fatura arasındaki fark, ödemelerin peşin ya da vadeli olarak yapılmasıdır. Diğer bir ifadeyle “açık fatura” kavramından bedeli ödenmemiş fatura, “kapalı fatura” kavramından ise bedeli ödenmiş fatura anlaşılmalıdır.

4.3.2.3. Elektronik Fatura (E-Fatura)

Teknolojinin çağımızda hızla değişmesi ve gelişmesi sonucu ticari hayatta ortaya çıkan yeni kavramlardan birisi de e-fatura uygulamasıdır. **E-fatura** (e invoice / i invoiss), kâğıt olarak kullanılan standart fatura ve faturalama sürecinin dijital ortama aktarılması işlemidir (Görsel 4.22). E-fatura sistemini kullanan işletmeler, fatura takibini dijital ortamdan yaptıkları için hem zamandan hem de arşivleme masraflarından tasarruf ederler. Ayrıca e-fatura kullanımı, kâğıt kullanımını azaltacağı için ağaç kesimini önlediği için doğayı korur ve ülke ekonomisine katkı sağlar.

Kâğıt faturaların hazırlanması, iletilmesi, arşivlenmesi ve muhafaza edilmesi oldukça zaman ve maliyet gerektirdiğinden işletmeler e-fatura kullanımına başlamışlardır. Ülkemizde e-fatura uygulaması Vergi Usul Kanunu’nun 397 No.lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile hayata geçirilerek 5 Mart 2010 tarihinden itibaren uygulanmaya başlanmıştır. Bazı işletmeler için e-fatura kullanımı isteğe bağlı olduğu gibi e-fatura kullanımının zorunlu olduğu işletmeler de mevcuttur. İşletmenin eğer e-fatura kullanma zorunluluğu yok ise e-fatura ile birlikte normal fatura da kullanılabilir. Bu durum tamamen işletmenin tercihinin bağlıdır.

Görsel 4.21: Kapalı fatura

Elektronik faturanın işletmelere sağladığı faydalar şu şekildedir:

- E-faturanın çevre dostu olması
- İşletmenin kırtasiye masraflarını azaltması
- Arşivleme maliyetlerini azaltması
- Faturalar internet üzerinden hazırlanıp gönderileceği için faturaların saklanması çok daha güvenli ve kolay olması
- Geçmiş tarihli faturalara daha kolay ulaşılabilmesi
- İki işletme arası fatura alımı ve gönderiminin çok daha hızlı ve güvenli olması
- Muhasebe sistemi ile uyumlu hâle getirilebilmesi
- Faturalar bilgisayarda kayıtlı olacağı için faturaların kaybolma riskinin ortadan kalkması.



Görsel 4.22: Elektronik fatura (e-fatura)



**BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?**

Turizm Haftası etkinlik programı 26.07.1976 tarih ve 1893 Sayılı Millî Eğitim Bakanlığı Tebliğler Dergisinde yayımlanarak yürürlüğe girmiş, 1977 yılından itibaren mart ayının ikinci pazartesi günü olarak kutlanmıştır. 1983 yılından itibaren olumsuz hava şartları ve turizm sezonunun açılışı gerekçesiyle 15 ila 22 Nisan tarihleri arasında kutlanmasına karar verilmiştir.

Önceleri turizm sezonunun açılışı olarak kutlanan haftanın anlamı, günümüzde değişmiştir. Günümüzde Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Millî Eğitim Bakanlığı, turizm sektörü ve turizm okulları tarafından Turizm Haftası kapsamında çeşitli etkinlikler ve projeler gerçekleştirilmektedir. Bu çalışmaların amacı ülkemizin turizm kaynaklarını tüm dünyaya tanıtabilmek, turizm faaliyetlerini tüm yıla yayabilmek, bu faaliyetlerden en yüksek geliri elde edebilmektir. Bunun yanı sıra, turizm kaynaklarının etkili ve verimli bir şekilde kullanılması konusunda halkımızın bilinçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

SIRA SİZDE

Bir konaklama işletmesinde “Turizm Haftası” çeşitli etkinliklerle kutlanacaktır. Bu kutlamalar kapsamında siz de işletmede konaklayan yabancı konuklara şehrinizi tanıttak bir afiş tasarlayınız.

SIRA SİZDE

Aşağıda yer alan boş fatura formunu “Açık Fatura Düzenleme” ve “Kapalı Fatura Düzenleme” konusunda belirttiği gibi açık ve kapalı fatura olarak düzenleyiniz.

FATURA İBARESİ					

FATURA İBARESİ					





ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıdaki sorular için verilen seçeneklerden doğru olanı işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki durumlardan hangisi oda değişim işleminde ek bir ücret ödenmesini gerektirir?

- A) Check out B) Downgrade C) Overbooking
D) Upgrade E) Upselling

2. Aşağıdakilerden hangisi room change gerektiren durumlardan biri değildir?

- A) Konuk odasında klimanın çalışmaması
B) Konuğun oda ile ilgili memnuniyetsizliği
C) Konuğun erken çıkış yapması
D) Konuğun kalış süresini uzatması
E) Konuk odasında yaşanan teknik problemler

3. I. Konukların hangi odadan hangi odaya geçtiklerinin belirlenmesi

II. Varsa oda ücretlerindeki değişikliğin görüntülenmesi

III. Ön büro müdürünün bilgilendirilmesi

IV. Değişim sebebinin ve zamanının görülebilmesi

Oda değişim işlemlerinin otel otomasyon programına işlenmesi belirli amaçlarla gerçekleştirilmektedir.

Verilen bilgiye göre aşağıdaki seçeneklerin hangisinde bu amaçlar bir arada verilmiştir?

- A) I ve III
B) II ve III
C) III ve IV
D) I, II ve IV
E) II, III ve IV

4. Ayrılacak konuklar için hazırlanan departure listte aşağıdaki bilgilerden hangisi yer almaz?

- A) Konukların adı ve soyadı
B) Konukların oda numarası
C) Oda sayısı
D) Odada kalan kişi sayısı
E) Ödeme tutarı

5. I. Bar ve restoran kasiyerleri

II. Kat hizmetleri bölümü

III. Oda servisi bölümü

IV. Konuk ilişkileri bölümü

Departure listin gönderilebileceği bölümler aşağıdaki seçeneklerin hangisinde bir arada verilmiştir?

- A) I ve III B) I, II ve III C) I, II ve IV
D) II ve III E) II, III ve IV



**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

6. Konaklama işletmesinden early check out yapacak konuklara herhangi bir ücret iadesi yapılamayacağını belirten kavram aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Downgrade B) Extension C) Non refundable
D) Overbooking E) Upselling
7. Konaklama işletmesinden ayrılacak olan Ahmet Bey hesabını döviz ile ödeyeceğini belirtmiştir. Buna göre Ahmet Bey aşağıdakilerden hangisi ile ödeme yapamaz?
- A) Bono B) Euro C) Havale
D) Kredi mektubu E) Poliçe
8. İşletme yönetimleri; işletme sahibi, tur operatörü, acente sahibi, bürokratlar ve sanatçılar gibi çok önemli konuklar için özel bir ödeme şekli geliştirmişlerdir. Yukarıda belirtilen ödeme şekline verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Full board B) Full complimentary C) Non refundable
D) Stop sale E) Upgrade
9. Aşağıdakilerden hangisi elektronik faturanın işletmeye sağladığı faydalardan biri değildir?
- A) E-fatura çevre dostudur.
B) İşletmenin kırtasiye masraflarını azaltır.
C) Arşivleme maliyetlerini azaltır.
D) Faturaların saklanması çok kolaydır.
E) Geçmiş tarihli faturalara ulaşmaz.

B) 10 - 13. soruları aşağıdaki bilgilere göre cevaplayınız.

Elif Hanım, bir konaklama işletmesinde 28.10.2020-31.10.2020 tarihleri için bir double oda rezervasyonu yaptırmıştır. Double oda fiyatı, katma değer vergisi (KDV) dâhil kişi başı 100 TL'dir. Konaklama işletmelerinde uygulanan KDV bedeli %8'dir. Konaklama vergisi, KDV hariç konaklama bedelinin %1'idir. Toplam ödenecek tutar; konaklama bedeli, konaklama vergisi ve KDV toplamıdır.

10. Elif Hanım'ın ödeyeceği konaklama bedelini hesaplayınız.

11. Konaklama bedeli üzerinden KDV tutarını hesaplayınız?

12. Konaklama vergisini hesaplayınız.

13. Toplam ödenecek tutarı hesaplayınız.



A

acente	: A grubu, B grubu, C grubu olarak ayrılan ve konaklama, ulaşım, rehberlik, çevre gezileri gibi hizmetleri paket hâlinde hazırlayıp tüketiciye uygun fiyatlarla sunan turizm kuruluşu.
adwords/adsense	: İnternette kullanıcıların arama motorlarında yaptığı aramaları ve bu aramalar sırasında kullandıkları sözcükleri baz alarak çalışan yeni nesil reklamcılık sistemi.
altın oran	: Çevrim içi bir satış sitesinde yapılan ziyaretlerin satış olarak sonuçlanma oranı.
average daily room	: Günlük ortalama oda ücreti.

B

bellboy	: Bagaj görevlisi.
black list	: Otele alınmaması gereken konukların isimlerinin yer aldığı liste.
booking	: Rezervasyon
bungalow	: Tek kat ve tek odadan oluşan bağımsız ahşap veya taş ev.
business to business (B2B)	: İşletmeden işletmeye satış.
business to customer (B2C)	: İşletmeden müşteriye satış.

C

cabana	: Konaklama işletmesinin ana binasından ayrı, plajda veya havuz kenarında bulunan bungalov tipi oda.
cancellation	: İptal.
chale	: Müstakil kır evi şeklinde inşa edilmiş oda.
check in	: Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odasının verilmesi işlemi.
check out	: Konuğun çıkış işlemlerinin yapılarak otelden ayrılması.
city ledger	: Krediyeye kaldırma.
complimentary	: Bedelsiz konaklayan konuk, ücretsiz ağırlanan konuk.
customer relationship management (CRM)	: Müşteri ilişkileri yönetimi.



Ç

- çapraz satış sistemi** : Bir bölümün, işletme içerisindeki farklı bir bölüm tarafından sunulan hizmetleri satma ya da satışa yönlendirme işi.
- çevrim içi satış** : İşletmenin web sayfası üzerinden yapılan mal ve hizmet satışı.

D

- departure list** : Ayrılacak konuklar listesi.
- depozit** : Konuklar işletmeye gelmeden ya da geldikten sonra alınan ön ödeme, güvence akçesi.
- destinasyon** : Varılacak yer, varış noktası.
- doorman** : Kapı görevlisi.
- downgrade** : Konuğun satın aldığı oda tipinin daha düşük oda tipiyle değiştirilmesi işlemi.
- döviz alım bordrosu** : Konuk hesapları kapatılırken veya özel harcamalarda kullanılmak üzere dövizlerin Türk lirasına çevrilmesinde kullanılan form.

E

- early check out** : Erken çıkış, işletmeden erken ayrılma işlemi.
- ekstra** : Konuğun işletme içinde yaptığı harcamaların genel adı.
- extension** : Konaklama süresinin uzatılması, uzatma.
- e-mail marketing** : Markaların, müşteri veya kullanıcılardan izin alarak kendi veri tabanlarına kaydettikleri elektronik posta adreslerine kullanıcının ilgisini çekebilecek şekilde kurguladıkları kampanyaları elekt-ronik posta yoluyla ulaştırması.

F

- free sale** : Serbest satış.
- folio** : Konuk hesap kartı, konuğun harcamalarının kaydedildiği hesap cetveli.
- forecast** : Tahmin.



H

- handicapped** : Engelli.
- house use** : Konaklama işletmesi görevlilerinin kullandığı odalar.

İ

- iglo** : Buzul bölgesinde bulunan konaklama işletmelerinde görülen oda tipi.
- info** : Bilgi.

J

- jakuzi** : Masaj yapan banyo küveti.

K

konaklama belgesi (registration card): İşletme ile konuk arasında yapılan bir tür kiralama sözleşmesi.

- kontenjan** : Bir kuruluşun ya da bir kimsenin seçip almakta kullanabileceği, yararlanabileceği sayı, miktar.
- kumul** : Çöllerde veya deniz kıyılarında rüzgârların yığıldığı kum tepesi, eksibe.

L

- lagün** : Denizden kıyı kordonu ile ayrılan göl.
- late check out** : Geç çıkış, işletmenin belirlediği normal çıkış saatinden daha geç bir saatte çıkış yapmak.

M

- memorandum** : Otel genel müdürü tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirim.
- metasearch** : Kullanıcı tarafından yapılan bir aramayı birçok arama motorunda ve veri tabanında arayarak tüm sonuçları karşılaştırmalı olarak veren arama sistemi.



N

- no show** : Gerçekleşmeyen rezervasyon.
- non refundable** : İade edilemez.

O

- oda blokajı** : Odaların satışa kapatılması, konuk için ayrılması, konuğa tahsis edilmesi.
- out of order** : Arızalı, kullanım dışı.
- overbooking** : Fazla rezervasyon.

P

- pandemi** : Bir hastalığın bir kıta ya da birkaç ülke üzerinde aynı anda yaygın şekilde görülmesi, büyük salgın.
- persons approximately (PAX)**: Turizm ve taşımacılık sektörlerinde yolcular ya da konaklayanlar anlamına gelen kısaltma.
- prosedür** : İşlem, yöntem.
- proforma fatura** : Ticari fatura ile aynı içeriğe sahip olmakla beraber malın/hizmetin satışının kesinleşmesinden önce fiyatını ve niteliklerini göstermek üzere düzenlenen belge.
- pos cihazı** : Kredi kartları ve banka kartlarının işlem yapabilmesi için kullanılan cihaz.

R

- repeat guest** : Sürekli gelen konuk.
- revenue per available room**: Bir konaklama işletmesinde satışa hazır durumdaki oda başına düşen günlük gelir.
- rezervasyon** : Konuğun işletmeye gelmeden önce kendisi için oda, yer ayırma işlemi.
- rezidans** : Genellikle yüksek katlı binalarda bulunan, yüksek standartlı ve kişiye otel konforu sağlayan yaşam alanı.



room change : Oda değişimi işlemi.

S

sadakat : Sağlam, güçlü ve içten bağlılık.

shorta düşmek : Alınan fazla rezervasyonların gerçeğe dönüşmüş hâli.

sosyal medya : Kullanıcılar tarafından oluşturulan bilginin basit, anlık ve çift taraflı olarak paylaşılmasını ve ulaşılmasını sağlayan yeni bir medya biçimi, sosyal ağ.

T

tazmin etmek : Zararı ödemek.

tefrişat : Döşemenin gerektirdiği bütün parçalar veya eşyanın tümü.

U

upgrade : Konuk oda standartlarının yükseltilmesi, konuğun seçtiği odadan daha yüksek standarttaki bir odaya değişim yapılması.

upselling : Misafirin ücret karşılığında daha yüksek standartta bir oda satın alması.

uyandırma formu : Konuğun uyandırılmak istediği saat ve oda numarasının kaydedildiği form.

V

vardiya (shift) : Çalışma aralığı.

vip (very important person) : Çok önemli kişi.

voucher : Otel ile seyahat acentesi ya da tur operatörü arasındaki ödeme belgesi, acente kuponu.



W

walk in

: Kapı müşterisi.

web sitesi

: İnternet ağında barınan grafik tasarım ve web yazılım dilleriyle şekillen-
dirilmiş bir tanıtım ve paylaşım biçimi.

Y

yükümlenmek

: Bir şeyin sorumluluğunu üzerine almak, tekeffül etmek.

Z

zincir işletme

: Birden fazla şubesi olan ve bir merkezden yönetilen konuk ağırlama iş-
letmeleri.



1. ÖĞRENME BİRİMİ

A)

1	2	3	4	5
C	A	C	A	C
6	7	8	9	10
B	A	A	C	A

- B) 1. Satışları durdurma: Stop sale
 2. Fazla rezervasyon: Overbooking
 3. Çapraz satış: Cross selling
 4. Üst kategoriden satış: Upselling
 5. İşletmeye giriş yapma: Check in
 6. Çıkış işlemi: Check out
 7. Satışa kapalılık: Closed out
 8. Çoklu arama motoru sistemi: Metasearch

2. ÖĞRENME BİRİMİ

A)

1	2	3	4	5
A	A	B	B	C
6	7	8	9	10
D	E	C	D	D

B)

TERİM	OKUNUŞU	ANLAMI
Incognito	Inkognito	Gizli konuk
Arrival list	Erayvıl list	Gelecek konuklar listesi
Waiting list	Veytink list	Bekleme listesi
Complimentary	Komplimentari	Ücretsiz ağırlanan konuk
VIP / Very Important Person	Veri importınt pörsın	Çok önemli kişi



CEVAP ANAHTARI

3. ÖĞRENME BİRİMİ

A)

1	2	3	4	5
E	A	E	A	D
6	7	8	9	10
D	D	B	C	A

- B)
- Odada konaklayan kişi sayısı 2 olduğu için günlük oda fiyatı, $180 \times 2 = 360$ TL'dir.
 - 2 kişi için günlük kahvaltı fiyatı, $30 \times 2 = 60$ TL'dir.
 - 1 gece için alınacak ön ödeme, $360 + 60 = 420$ TL'dir.
 - 3 gece için alınacak ön ödeme, $420 \times 3 = 1.260$ TL'dir.
 - Ön ödeme, foliodaki alacak kısmına kaydedilir.

603 No.lu Oda Folio Dökümü

Tarih	Açıklama	Departman	Borç	Alacak
10.10.2020	Ön ödeme (kredi kartı)	Kasa		1.260 TL
10.10.2020	Konaklama ücreti	Odalar	360 TL	
10.10.2020	Kahvaltı ücreti	Yiyecek ve içecek	60 TL	
11.10.2020	Konaklama ücreti	Odalar	360 TL	
11.10.2020	Kahvaltı ücreti	Yiyecek ve içecek	60 TL	
12.10.2020	Konaklama ücreti	Odalar	360 TL	
12.10.2020	Kahvaltı ücreti	Yiyecek ve içecek	60 TL	
TOPLAM			1.260 TL	1.260 TL

4. ÖĞRENME BİRİMİ

A)

1	2	3	4	5	6	7	8	9
E	C	D	E	B	C	B	B	E

B)

10	- Double oda olduğu için odada konaklayacak kişi sayısı 2'dir ve günlük konaklama bedeli, $100 \times 2 = 200$ TL'dir. 3 gün için ödenecek konaklama bedeli, $3 \times 200 = 600$ TL'dir.
11	Konaklama bedeli 600 TL olduğundan KDV tutarı, $600 \times 0,08 = 48$ TL'dir.
12	- Konaklama vergisi tutarı, KDV hariç tutar üzerinden hesaplanacağı için KDV hariç konaklama tutarı, $600 - 48 = 552$ TL'dir. - Konaklama vergisi, KDV hariç konaklama tutarının %1'i olduğundan konaklama vergisi tutarı, $552 \times 0,01 = 5,52$ TL'dir.
13	Toplam ödenecek tutar, konaklama vergisi ve konaklama bedelinin toplamı olduğu için $600 + 5,52 = 605,52$ TL'dir.



- Atabay, E., Güzeller, C.O., Güzel, B. (2018). Türkiye’de Yerel 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mobil Uygulamaların İncelenmesi. 19.Ulusal Turizm Kongresi Sonuç Bildirileri, Afyonkarahisar.
- Artar, Y., Kıymetli Şen, İ. (2020). Dijital Ekonomide Finansal Raporlamaya İlişkin Sorunlar ve Türkiye Açısından Çözüm Önerileri, Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde: *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* Cilt 13, Sayı 3.
- Aköz, E. (2006). *Önbüro İşlemleri*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Atasoy, F. (2019). *Önbüro Yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Beypazarı Myo Turizm ve Otel İşl.
- Demirtaş, N. (2010). *Ön büro İşlemleri*. Ankara: Ankuzem.
- Emeksiz, M., Yolal, M. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Eraslan, N. (1994). *Ön büro*. Bevşehir: Damla Yayınevi.
- Gökdeniz, A., Dinç, Y. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Önbüro Modülleri)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdeniz, A., Dinç, Y. (2011). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları Ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gönen, S. (2007). Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu ve İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Arttırılmasına Yönelik Bir Uygulama. (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Gümüş, Dönmez, F. (2014). Kıyı Otellerinde Elektronik İlişkisel Pazarlama Faaliyetleri: Antalya İl’indeki 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
- Kantarcı, K., Yörükoğlu, M.A. (1998). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. (2020). Ankara.
- Kozak, M., Bahar, O. (2013). *Turizm Ekonomisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kozak, N., Denizler, D., Tetik, N., Akoğlu, M., Yeşiltaş, M., Kozak, M. (1995) *Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar*. Ankara: Anatolia Yayınları.
- Kozak Akoğlu, M., Kozak, M., Kozak, N. (2015). *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Maitrise hotels guest arrivals and depatures manual
- Mesleki Yeterlilik Kurumu Ön Büro Görevlisi Seviye 4 Meslek Standartı. (2010). *T.C. Resmî Gazete* (27632, 05.07.2010).
- Mısırlı, İ. (2003). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mısırlı, İ. (1996). *Önbüro*. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü-ILO.
- Oktay Kılıç, H. (2020). Avrupa Birliği’nde Elektronik Fatura ve Türk Hukukuna Uygulanabilirliği. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Osmanoğlu, Ş.(2019). Konaklama İşletmeleri Rekabet Ortamında Getiri Yönetimi Uygulamaları. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İstanbul
- *Önbüro Öğretmen El Kitabı*. (1993). Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü-ILO.
- *Önbüro*. Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Daire Başkanlığı.
- Rixos Hotels Front Office Hizmet Standartları 2019



KAYNAKÇA

- Sezgin, E., İzöz, O., Kozak, R. (2018). *Seyahat Acentacılığı Ve Tur Operatörlüğü*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Muğla
- Şener, B.(2001). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tourism Signs & Symbols, WTO,2001
- Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik. (1983). *T.C. Resmî Gazete* (17996, 23.03.1983).
- Yolal, M., Özel, Ç. H., Yılmaz, H., Olgaç, S. (2018). *Odalar Bölümü Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları,
- Yetgin, D.(2009). Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Pazarlanmasında Satış Geliştirme Yöntemlerinin Etkisi: Bodrum Örneği. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı, İzmir
- Yiğit, Ş.(2007). Otel İşletmelerinde Satış Geliştirme Çabaları ve İstanbul'daki Dört Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Bolu
- Weissenberg A., Katz A., Narula A., A Restoration In Hotel Loyalty Developing A Blueprint For Reinventing Loyalty Programs Deloitte Development Llc 2013

GENEL AĞ KAYNAKÇASI VE GÖRSEL KAYNAKÇASI

Materyalin genel ağ kaynakçası ve görsel kaynakçasına bu karekodu okutarak veya aşağıdaki URL adresinden ulaşılır.



Karekodu elektronik cihazlarınızdan okutarak ilgili belgeye erişebilirsiniz.



<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=1617>



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



This image shows a full page of a document template designed for handwriting practice or note-taking. It consists of approximately 30 evenly spaced, horizontal dotted lines extending across the entire width of the page. The background is plain white, and there are no margins, headers, footers, or other markings present.



NOTLAR

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

This image shows a full page of a document template. It consists of approximately 30 evenly spaced horizontal dotted lines across the entire width of the page, providing a guide for handwriting or typing. There are no margins, text, or other markings present.



