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 978-975-11-6269-4

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

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ 10 DERS MATERYALİ

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ | KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ | 10 DERS MATERYALİ

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ

10

DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Aral KARA
Bekir KURT
Fatih ÖZLER
Olgun EROĞLU
Özlem ŞAŞMAZ

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI..... 8024
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ..... 1952

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

HAZIRLAYANLAR

Dil Uzmanı
Ayşegül KOŞAR

Program Geliştirme Uzmanı
Seçkin Seçil BAŞARAN

Ölçme ve Değerlendirme Uzmanı
Gülhan ŞAHİN

Görsel Tasarım Uzmanı
Gökçe KURTULUŞ

ISBN 978-975-11-6269-4

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 arkına 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.

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

Arkadaş, yurdumu alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'detdiği 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!
Cân, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüdâ.

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 cerîhamdan İlâhî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'şım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

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

Mehmet Âkif Ersoy

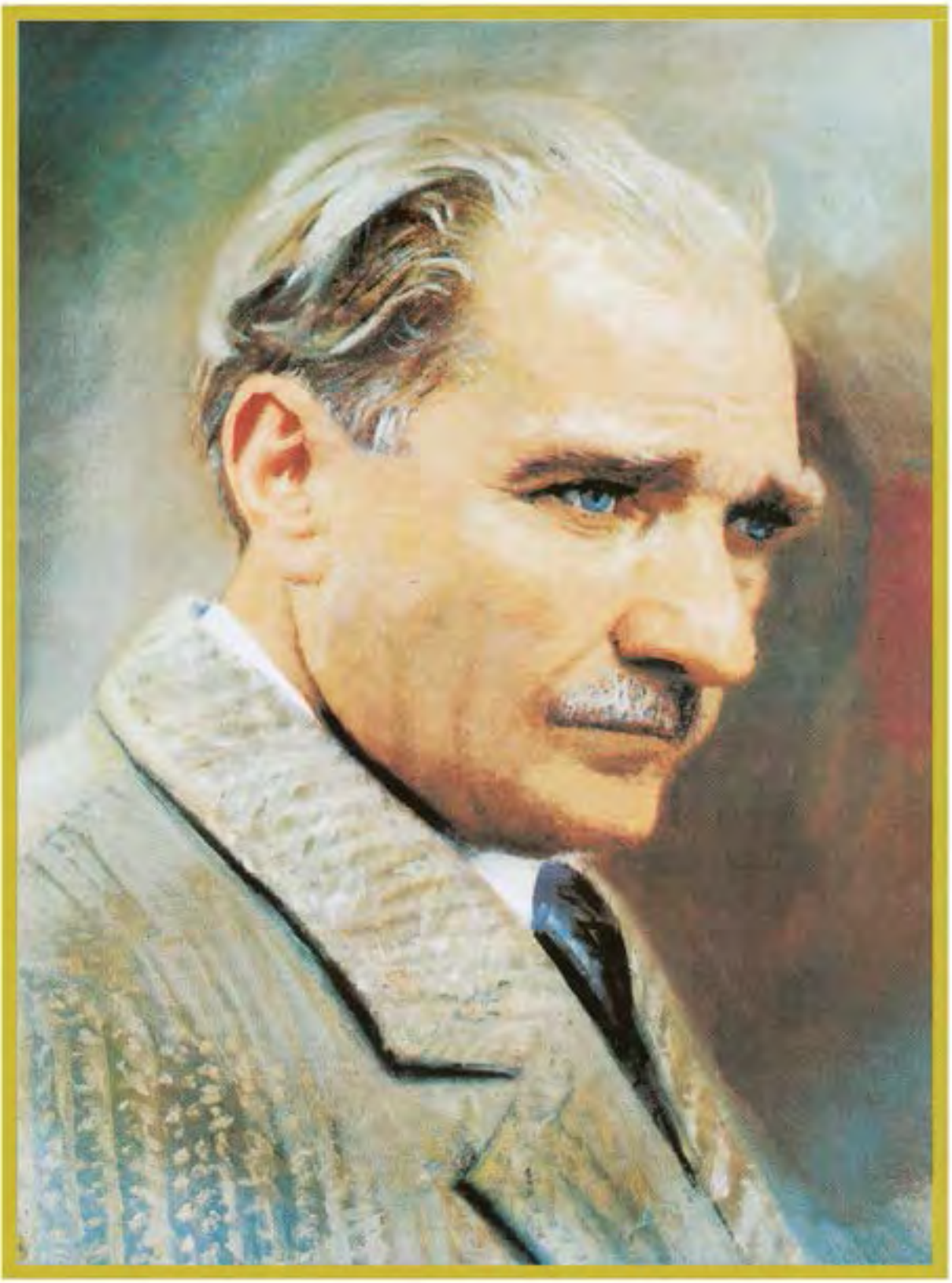
GENÇLİĞE HİTABE

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 namüsait 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

İÇİNDEKİLER

DERS MATERYALİNİN TANITIMI 13

1. ÖĞRENME BİRİMİ
OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ 15

1.1. OTEL PAKET PROGRAMI GENEL AYARLARI 16
1.1.1. Kurulum İşlemleri 18
1.1.2. Sistem ve Program Ayarları 19
1.1.2.1. Otel Bilgileri 21
1.1.2.2. Temel Tanımlar 22
1.1.2.3. Fiyat ve Doluluk 43
1.1.2.4. Standart Fiyatlar 43
1.1.3. Kullanıcı Ayarları 47

1.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON İŞLEMLERİ 50
1.2.1. Rezervasyon Listeleri 53
1.2.1.1. Rezervasyon Listesi 53
1.2.1.2. Bekleyen Listesi (Waiting List) 81
1.2.1.3. Konaklayan Listesi (In-House List) 81
1.2.1.4. Ayrılanlar Listesi (Departure List) 82
1.2.1.5. Hepsi [All (Bütün Rezervasyon Listesi)] 82
1.2.1.6. NoShow Listesi 82
1.2.1.7. İptal Listesi (Cancelled Reservations List) 82
1.2.1.8. Rezervasyon Konfirme Listesi (Reservation Confirmation List) 82
1.2.1.9. Ödeme Tipine Göre Listele (List By Payment Type) 83
1.2.1.10. Rezervasyon Notları (Reservation Notes) 83
1.2.1.11. Grup Rezervasyon (Group Reservation) 84
1.2.1.12. Rezervasyon Misafir Listesi (Reservation Guest List) 89
1.2.1.13. KBS (Polis Kimlik Bildirim) Listesi 90
1.2.2. Çağrı Listesi (Call Logs) 90
1.2.3. Folyo Yönlendirme Listesi (Folio Routing List) 91
1.2.4. Fiyat ve Doluluk (Price And Availability) 91
1.2.5. Tur Operatörü Entegrasyonu (Tour Operator Integrations) 92
1.2.6. Durum (Status) 92

1.3. OTEL PAKET PROGRAMINDA RESEPSİYON İŞLEMLERİ 94
1.3.1. Rezervasyon Listeleri 96
1.3.1.1. Konaklayan Listesi (In-House List) 97
1.3.1.2. Bekleyen Listesi (Waiting List) 106
1.3.1.3. Rezervasyon Listesi (Reservation List) 106
1.3.1.4. Ayrılanlar Listesi (Departure List) 107
1.3.1.5. Hepsi (All) 107
1.3.1.6. Misafir Kartları (Guest Cards) 107
1.3.2. Ekstra Ekranlar 108
1.3.2.1. Room Rack (Oda Durum Tablosu) 108
1.3.2.2. Blokaj (Oda Takvimi/Room Calendar) 110
1.3.2.3. Hızlı İşlem (Quick Desk) 112
1.3.2.4. Hızlı Posting (Quick Posting) 113

1.3.2.5. Online Check-In 113
1.3.3. Operasyon Çözümleri 114
1.3.3.1. Boş Odalar (Available Rooms) 114
1.3.3.2. Oda Tipi Müsaitlik (Room Type Availability) 114
1.3.3.3. Hızlı Oda Blokajı (Quick Room Assignment) 115
1.3.3.4. Oda Değişim Listesi (Room Change List) 116
1.3.3.5. Planlanan Oda Değişimleri (Room Change Plans) 116
1.3.3.6. Rezervasyon Notları (Reservation Notes) 117
1.3.3.7. Misafir Kartları 117
1.3.3.8. Günlük Misafir Sağlık Durumları 117
1.3.3.9. Kayıp Bulunan Listesi (Lost and Found) 118
1.3.3.10. Oda Uyandırma Çağrısı (Room Wakeup List) 118
1.3.3.11. Otel Telefon Rehberi (Hotel Phone Book) 119
1.3.3.12. Otel Transfer Listesi (Hotel Transfer List) 120
1.3.4. Yeni İş Kaydı (Task Record) 121
1.3.5. İşler (Tasks) 121
1.3.6. Polis Listeleri 122
1.3.6.1. KBS Listesi (KBS List) 124
1.3.6.2. Polis Listesi (Police List) 125
1.3.6.3. Kimlik Bildirim Sistemi (Connect KBS) 125
1.3.6.4. Misafir Raporları 126
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 127

2. ÖĞRENME BİRİMİ
OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ 131
2.1. OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA İŞLEMLERİ 132
2.1.1. Folyo İşlemleri 132
2.1.1.1. Harcama Gir 132
2.1.1.2. Ödeme 134
2.1.1.3. Kişi Transfer 135
2.1.1.4. Folyo Transfer 136
2.1.1.5. İade 136
2.1.1.6. İşlem Böl 137
2.1.1.7. Fatura Kes 137
2.1.1.8. Kesilmiş Faturalar 139
2.1.1.9. İşlem Çoğalt 139
2.1.1.10. Folyo Transferleri 139
2.1.1.11. Çoklu Pencere 139
2.1.1.12. Toplu İndirim/Geri Ödeme 140
2.1.1.13. Adisyon Detayı 140
2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 141
2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri 141
2.1.1.16. Kur Hesapla 141
2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı 141
2.1.1.18. +1 Kuruş Farkı Düzelt 141
2.1.1.19. Hızlı Posting 142

2.1.2. Ön Kasa İşlemleri 143
2.1.2.1. Ön Kasa 143
2.1.2.2. Kasa İşlemleri 147
2.1.2.3. Folyo İşlemleri 147
2.1.2.4. Fatura Listesi 147
2.1.2.5. Günlük Döviz Kurları 150
2.1.2.6. Günlük Kur Girişi 150
2.1.2.7. Web Site Basketleri 150
2.1.2.8. Depozit İşlemleri 150
2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ 154
2.2.1. Kontrat Yönetimi 154
2.2.1.1. Acenteler 154
2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159
2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166
2.2.1.4. Kontrat Sihirbazı 170
2.2.1.5. Acente Grup Tanımları 172
2.2.1.6. Fiyat ve Doluluk Listesi 173
2.2.1.7. Fiyat Kodu Grupları 173
2.2.1.8. Kontrat Detayları 173
2.2.1.9. Kontrat İndirim ve Eklentileri 173
2.2.1.10. Promosyonlar 177
2.2.1.11. Alt Acenteler 178
2.2.1.12. Satış Onay 178
2.2.1.13. Özel Durumlar 178
2.2.2. Misafir İlişkileri Yönetimi (CRM) 180
2.2.2.1. Misafir Tipi (VIP) 180
2.2.2.2. Misafir Kartları 181
2.2.2.3. Meslek Tanımları 183
2.2.2.4. Misafir Birleştirme 183
2.2.2.5. Misafir Listeleri 183
2.2.2.6. Rezervasyon Listesi 184
2.2.2.7. Planlanan Oda Değişimleri 184
2.2.2.8. Restoran Rezervasyon Listesi 184
2.2.2.9. Otel Tesis Rezervasyonları 184
2.2.2.10. Anket Menü 187
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 192

3. ÖĞRENME BİRİMİ
OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ 195
3.1. OTEL PAKET PROGRAMLARINDA KAT HİZMETLERİ İŞLEMLERİ 196
3.1.1. HK Oda Kontrolü (HK Room Control) 197
3.1.2. HK Oda İşlemleri (HK Room Operations) 200
3.1.3. HK Kontrol Arşivi (HK Room Control Archive) 205
3.1.4. HK Oda Listesi (HK Room List) 205
3.1.5. Maid Yönetimi (Kat Görevlisi Yönetimi) 206

3.1.6. HK Rezervasyon Notları (HK Reservation List) 206
3.1.7. Kapalı Oda Listesi (Closed Room List) 207
3.1.8. Blokaj (Room Calender-Oda Takvimi) 209
3.1.9. Room Rack (Oda Durum Tablosu) 209
3.1.10. Kayıp Bulunan Listesi (Lost and Found) 211
3.1.11. Oda Değişimi (Room Change) 211
3.1.12. Planlanan Oda Değişimi (Room Change Plans) 212
3.1.13. Rezervasyon Listesi (Reservation List) 212
3.1.14. Görev Yönetimi HK (Task Management HK) 212
3.1.15. Durum (Status) 216
3.1.16. Maid Tanımları (Maid Definitions) 216
3.2. RAPORLAMA İŞLEMLERİ 218
3.2.1. Günlük Raporlar (Daily Reports) 218
3.2.2. Rezervasyon Raporları (Reservation Reports) 224
3.2.3. Küp Analizleri (Cube Analysis) 227
3.2.4. Gelir Raporları (Revenue Reports) 229
3.2.5. CRM Raporları (CRM Reports) 232
3.2.6. Santral Raporları 234
3.2.7. Günlük Kontrol Raporları (Daily Control Reports) 234
3.2.8. Kapı Kilit Durumları (Door Lock Status) 236
3.2.9. Dijital İmza Raporu (Digital Signature Report) 236
3.2.10. Fatura Raporları (Invoice Reports) 237
3.2.11. Muhasebe Raporları (Accounting Reports) 238
3.2.12. Stok Raporları (Stock Reports) 240
3.2.13. Forecast Raporları (Forecast Reports) 240
3.2.14. Yedekleme Raporları 243
3.2.15. Kat Hizmetleri Raporları (Housekeeping Reports) 244
3.2.16. Yönetim Raporları (Management Reports) 246
3.2.17. API Raporları 247
3.2.18. Klima Raporu 247
3.2.19. POS Raporları 247
3.2.20. Satış ve Pazarlama Raporları 247
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 249
KAYNAKÇA 253
CEVAP ANAHTARI 255

DERS MATERYALİNİN TANITIMI

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin ismini gösterir.

Öğrenme birimi içerisinde yer alan temel kavramları gösterir.

Öğrenme biriminin bu bölümünde öğrenilecek konularla ilgili genel bilgilerin ana hatlarıyla verildiği bölümdür.

1. ÖĞRENME BİRİMİ

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

KAVRAMLAR

- blokaj
- city ledger / cari
- eylemler komutu
- filtreleme / süzme
- f klavye ve tuşları
- kuruluş menüsü
- rack
- resepsiyon menüsü
- rezervasyon menüsü
- temel tanımlar

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Otel paket programında paket kurulumu
- Otel paket programında rezervasyon işlemleri
- Otel paket programında resepsiyon işlemleri

Öğrencilerin derse hazır bulunuşluk düzeyini araştırmak amacıyla hazırlanan soruların bulunduğu bölümdür.

Anlatımda adı geçen bazı kavram, olay, yer, kişi veya eserler hakkında tanıtıcı bilgilerin verildiği bölümdür.

OTEL PAKET PROGRAMINDA
REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Paket program kavramı size ne ifade ediyor? Açıklayınız.
2. Kullandığınız bir programda ayarlar kısmında hangi düzenlemeler vardır? Açıklayınız.
3. Herhangi bir programda tüm kullanıcılara tam yetki verilir mi? Açıklayınız.

1.1. OTEL PAKET PROGRAMI GENEL AYARLARI

Otel paket programları, oda sayısına bakılmaksızın konaklama sektöründe yaygın olarak kullanılmaktadır.

Öncelikle bir paket programda çalışırken şu hususlara dikkat edilmelidir.

- Serbest çalışma saatlerinde kendinizle yarışınız, örnekleri ne kadar çok tekrarlarsanız o kadar iyi öğrenirsiniz.
- Öğretmenle birlikte uygulama yaparken tüm dikkatinizi toplayınız.
- Sadece ders öğretmeninin yönergelerini uygulayınız, öğretmeninizden geri kalmayınız veya ileri gitmeyiniz.
- Not alırken acele etmeyiniz ve kısaltmalardan faydalanınız.
- Bilgisayar derslerinde öğrenmenin ölçüsü, programları kimsenin yardımı olmadan kullanabilmektir. Bunun için aynı işlemleri defalarca tekrarlayınız.
- Kitapta yazılanları satır atlamadan noktasına, virgülüne varıncaya kadar aynen uygulayınız. Sonuçları karşılaştırınız. Yanlışlarınız varsa işlemleri tekrarlayınız.
- Pes etmeyiniz, elinizden gelenin en iyisini yapınız.
- Önceki konuları tekrarlamayı unutmayınız.

ÖZLÜ SÖZ

"Başarı hazırlığa bağlıdır ve hazırlık olmadan başarısızlıkların ortaya çıkması kesindir."
Konfüçyüs

"F" ve "Q" olmak üzere iki çeşit klavye vardır. Klavyenin en üst ve en sol tarafındaki harfine göre klavye belirlenir. Görsel 1.1, Türk klavyesi olan "F" klavyeye örnektir. Piyasada en çok bulunan ise "Q" klavyedir. Resmî kurumlarda "F" klavye kullanma zorunluluğu vardır. Bu açıdan "Q" klavye olan dizüstü veya masaüstü bilgisayarların klavye ayarının nasıl yapıldığının bilinmesi gerekir.

Klavye değişimi için şu işlem basamakları uygulanır:

1. Bilgisayarda Başlat düğmesine tıklayınız.
2. Başlat menüsünden Ayarlar komutuna tıklayınız.
3. Zaman ve Dil komutuna tıklayınız.
4. Zaman ve Dil penceresinden Dil komutunu seçiniz.
5. Dil komutu olarak Türkçe seçeneğini tıklayınız.
6. Açılan pencereden Seçenekler komutuna tıklayınız.
7. Klavye Ekle komutuna tıklayınız.
8. Türkçe F seçeneğini tıklayınız.

Ayarlarda iki klavye tanımlanmış ise klavyede mevcut olan diller arasında "Ctrl+Shift" kısayol tuşlarına basılarak diller arasında geçiş yapılabilir.

16

OTEL PAKET PROGRAMINDA
KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ

BİLGİ KUTUSU

Bir iş, yapılan planlama sayesinde hedef odaklı bir varlık hâline gelir. İşletmenin bu hedefe yönelik tutumu, kontrol süreci ile korunur ve güçlendirilir.

OKU-YORUM

LEJYONELLA (LEJYONER HASTALIĞI)

Lejyoner hastalığı, lejyonella isimli bakterinin neden olduğu nadir fakat ciddi bir akciğer enfeksiyon hastalığıdır. Lejyoner hastalığı, kişiden kişiye temas yoluyla bulaşmaz. Bunun yerine çoğu insan, bakterileri solunum yoluyla alır. Bakteri; genellikle otel, hastane veya ofis gibi toplumsal alanlarda bulunur. Lejyoner hastalığına ev ortamında yakalanma riski yok denecek kadar azdır. Lejyoner hastalığı ilk kez 1976 yılında Amerikan lejyonerlerinin katıldığı bir toplantıda salgın halinde görüldü. Bilim adamları, hastalığı ilk kez 29 kişinin hayatını kaybettiği bu salgından 6 ay sonra 1977'de tanımladılar.

Lejyoner Hastalığının Nedenleri Nelerdir?

Etken bakteri olan lejyonella genellikle göl, nehir ve akarsular dahil tatlı su ortamlarında bulunur. Lejyonella ayrıca toprakta da yaşayabilir fakat çoğu insan topraktan bakteri kapmaz. Karmaşık dağıtım sistemleri bakterilerin daha kolay çoğalıp yayılmasına izin verir. Uygun şekilde bakımı yapılmadığında lejyonella için temel üreme alanları şunlardır:

- Spa ve termal havuzlar
- Havalandırma sistemleri
- Manav reyonlarında bulunan sis püskürtme sistemleri
- Dekoratif fıskiyeler
- Otel, hastane ve bakım evlerinin su dağıtım sistemleri

Lejyoner hastalığı salgınları, bu ortamların titiz bir şekilde temizlenmesi ve dezenfekte edilmesi ile önlenebilir. Enfeksiyon riskini azaltmak için kişisel olarak yapılabilecek en önemli şey sigaradan kaçınmaktır. Sigara, bakterilere maruz kalındığında hastalığın görülmesi için risk oluşturur.

Kaynak: https://www.medicalpark.com.tr/lejyoner-hastaligi/hg-2011 (Erişim Tarihi: 11.01.2021 / 14:21)

Discrepancy (Uyuşmazlık): Uyuşmazlık Raporu (Discrepancy Report) hazırlanabilmesi için kat görevlilerinin (maid) odaları kontrol ettiği sırada HK Oda Kontrolü listesinden HK Yetişkin, HK Byk. Çck, HK Kçk. Çck, HK Bebek gibi alanları doldurup kaydetmesi gerekir. Kısaca Ön Büro kayıtlarında yer alan kişi sayıları ile Kat Hizmetleri kontrolü sonucu belirlenen kişi sayı ve durumları arasında bir fark varsa Uyuşmazlık Raporu ile bu tespit edilmiş olur.

HK Oda Kontrolü\Uyuşmazlık Raporu için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. HK Oda Kontrolü sayfasını tıklayınız.
3. Maidler tarafından kontrol edilen bir oda seçiniz.
4. Odada konaklayanların sayısını gösteren HK Yetişkin, HK Byk. Çck, HK Kçk. Çck, HK Bebek gibi alanlardan boş olan bir tanesine "1" rakamını yazınız (Böylece odada 1 kişinin fazla konakladığı belirtilmiş olur.).
5. Kaydet komutuna tıklayınız.

Aralarında uyuşmazlık bulunan odalar farklı renkte görüntülenir ve Discrepancy sayfasında listelenir (Görsel 3.4).

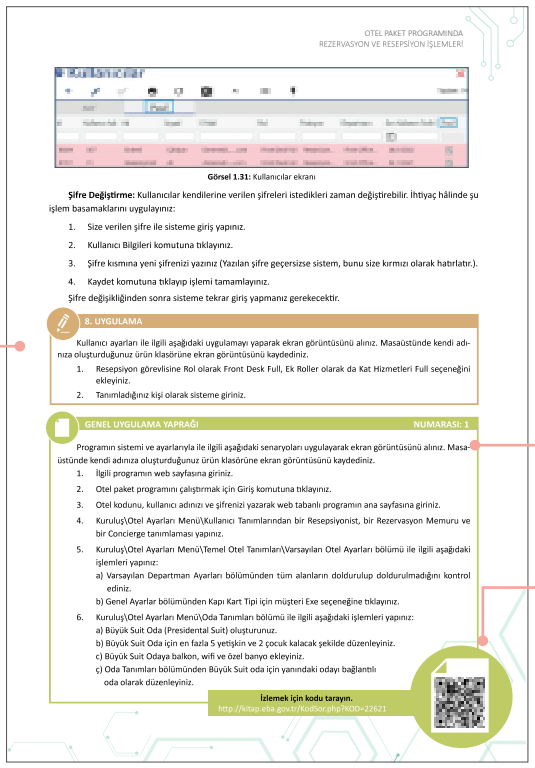
198

Konuyla ilgili anlamlı sözlerin yer aldığı bölümdür.

Öğrenme biriminde yer alan bölümlerin daha iyi kavranması için metinlerin verildiği bölümdür.

DERS MATERYALİNİN TANITIMI

Öğrenme birimi ile ilgili konuların yer aldığı uygulamaları gösterir.



OTEL PAKET PROGRAMINDA
REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

Görsel 1.31: Kullanıcılar ekranı

Şifre Değiştirme: Kullanıcılar kendilerine verilen şifreleri istedikleri zaman değiştirebilir. İhtiyaç hâlinde şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Size verilen şifre ile sisteme giriş yapınız.
2. Kullanıcı Bilgileri komutuna tıklayınız.
3. Şifre kısmına yeni şifrenizi yazınız (Yazılan şifre geçersizse sistem, bunu size kırmızı olarak hatırlatır.).
4. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Şifre değişikliğinden sonra sisteme tekrar giriş yapmanız gerekecektir.

8. UYGULAMA

Kullanıcı ayarları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Resepsiyon görevlisine Rol olarak Front Desk Full, Ek Roller olarak da Kat Hizmetleri Full seçeneğini ekleyiniz.
2. Tanımladığınız kişi olarak sisteme giriniz.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI **NUMARASI: 1**

Programın sistemi ve ayarlarıyla ile ilgili aşağıdaki senaryoları uygulayarak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

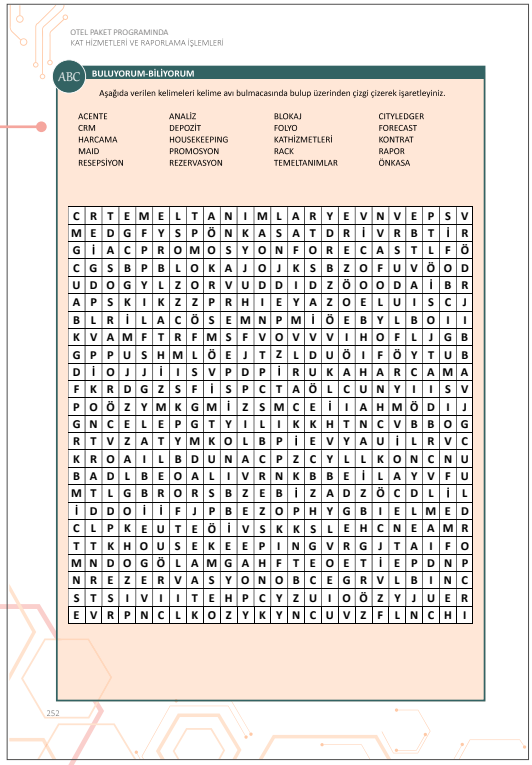
1. İlgili programın web sayfasına giriniz.
2. Otel paket programını çalıştırmak için Giriş komutuna tıklayınız.
3. Otel kodunu, kullanıcı adınızı ve şifrenizi yazarak web tabanlı programın ana sayfasına giriniz.
4. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Kullanıcı Tanımlarından bir Resepsiyonist, bir Rezervasyon Memuru ve bir Concierge tanımlaması yapınız.
5. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımları\Varsayılan Otel Ayarları bölümü ile ilgili aşağıdaki işlemleri yapınız:
   a) Varsayılan Departman Ayarları bölümünden tüm alanların doldurulup doldurulmadığını kontrol ediniz.
   b) Genel Ayarlar bölümünden Kapı Kart Tipi için müşteri Exe seçeneğine tıklayınız.
6. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Oda Tanımları bölümü ile ilgili aşağıdaki işlemleri yapınız:
   a) Büyük Suit Oda (Presidental Suit) oluşturunuz.
   b) Büyük Suit Oda için en fazla 5 yetişkin ve 2 çocuk kalacak şekilde düzenleyiniz.
   c) Büyük Suit Odaya balkon, wifi ve özel banyo ekleyiniz.
   ç) Oda Tanımları bölümünden Büyük Suit oda için yanındaki odayı bağlantılı oda olarak düzenleyiniz.

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSorgu.php?KOD=22621

Öğrenme birimi sonunda konunun tamamını ilgilendiren genel uygulamadır.

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

Konuyla ilgili kavramları bulmak için soruların sorulduğu bölümdür.



OTEL PAKET PROGRAMINDA
KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ

BULUYORUM-BİLİYORUM

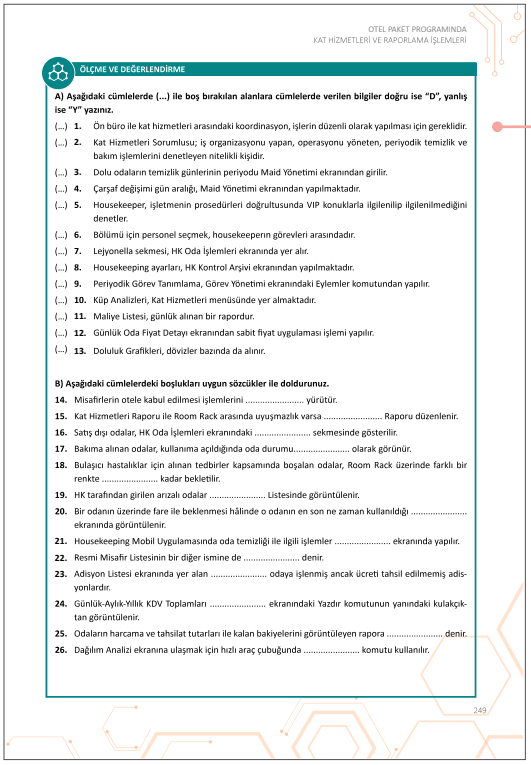
Aşağıda verilen kelimeleri kelime avı bulmacasında bulup üzerinden çizgi çizerek işaretleyiniz.

ACENTE	ANALİZ	BLOKAJ	CİTYLEDGER
CRM	DEPOZİT	FOLYO	FORECAST
HARCAMA	HOUSEKEEPING	KATHİZMETLERİ	KONTRAT
MAID	PROMOSYON	RACK	RAPOR
RESEPSİYON	REZERVASYON	TEMELTANIMLAR	ÖNKASA

C	R	T	E	M	E	L	T	A	N	I	M	L	A	R	Y	E	V	N	V	E	P	S	V
M	E	D	G	F	Y	S	P	Ö	N	K	A	S	A	T	D	R	İ	V	R	B	T	İ	R
G	İ	A	C	P	R	O	M	O	S	Y	O	N	F	O	R	E	C	A	S	T	L	F	Ö
C	G	S	B	P	B	L	O	K	A	J	O	J	K	S	B	Z	O	F	U	V	Ö	O	D
U	D	O	G	Y	L	Z	O	R	V	U	D	D	I	D	Z	Ö	O	O	D	A	İ	B	R
A	P	S	K	I	K	Z	Z	P	R	H	I	E	Y	A	Z	O	E	L	U	I	S	C	J
B	L	R	İ	L	A	C	Ö	S	E	M	N	P	M	İ	Ö	E	B	Y	L	B	O	I	I
K	V	A	M	F	T	R	F	M	S	F	V	O	V	V	V	I	H	O	F	L	J	G	B
G	P	P	U	S	H	M	L	Ö	E	J	T	Z	L	D	U	Ö	I	F	Ö	Y	T	U	B
D	İ	O	J	J	İ	I	S	V	P	D	P	İ	R	U	K	A	H	A	R	C	A	M	A
F	K	R	D	G	Z	S	F	İ	S	P	C	T	A	Ö	L	C	U	N	Y	I	I	S	V
P	O	Ö	Z	Y	M	K	G	M	İ	Z	S	M	C	E	İ	I	A	H	M	Ö	D	I	J
G	N	C	E	L	E	P	G	T	Y	I	L	I	K	K	H	T	N	C	V	B	B	O	G
R	T	V	Z	A	T	Y	M	K	O	L	B	P	İ	E	V	Y	A	U	İ	L	R	V	C
K	R	O	A	I	L	B	D	U	N	A	C	P	Z	C	Y	L	L	K	O	N	C	N	U
B	A	D	L	B	E	O	A	L	I	V	R	N	K	B	B	E	İ	L	A	Y	V	F	U
M	T	L	G	B	R	O	R	S	B	Z	E	B	İ	Z	A	D	Z	Ö	C	D	L	İ	L
İ	D	D	O	İ	İ	F	J	P	B	E	Z	O	P	H	Y	G	B	I	E	L	M	E	D
C	L	P	K	E	U	T	E	Ö	İ	V	S	K	K	S	L	E	H	C	N	E	A	M	R
T	T	K	H	O	U	S	E	K	E	E	P	I	N	G	V	R	G	J	T	A	I	F	O
M	N	D	O	G	Ö	L	A	M	G	A	H	F	T	E	O	E	T	İ	E	P	D	N	P
N	R	E	Z	E	R	V	A	S	Y	O	N	O	B	C	E	G	R	V	L	B	I	N	C
S	T	S	I	V	I	I	T	E	H	P	C	Y	Z	U	I	O	Ö	Z	Y	J	U	E	R
E	V	R	P	N	C	L	K	O	Z	Y	K	Y	N	C	U	V	Z	F	L	N	C	H	İ

252

Konu sonlarında öğrenilen bilgilerin ve kazanılan becerilerin ölçme ve değerlendirme çalışmaları bu bölümde yer alır.



OTEL PAKET PROGRAMINDA
KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde (...) ile boş bırakılan alanlara cümlelerde verilen bilgiler doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

(...) **1.** Ön büro ile kat hizmetleri arasındaki koordinasyon, işlerin düzenli olarak yapılması için gereklidir.
(...) **2.** Kat Hizmetleri Sorumlusu; iş organizasyonu yapan, operasyonu yöneten, periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetleyen nitelikli kişidir.
(...) **3.** Dolu odaların temizlik günlerinin periyodu Maid Yönetimi ekranından girilir.
(...) **4.** Çarşaf değişimi gün aralığı, Maid Yönetimi ekranından yapılmaktadır.
(...) **5.** Housekeeper, işletmenin prosedürleri doğrultusunda VIP konuklarla ilgilenilip ilgilenilmediğini denetler.
(...) **6.** Bölümü için personel seçmek, housekeepernn görevleri arasındadır.
(...) **7.** Lejyonella sekmesi, HK Oda İşlemleri ekranında yer alır.
(...) **8.** Housekeeping ayarları, HK Kontrol Arşivi ekranından yapılmaktadır.
(...) **9.** Periyodik Görev Tanımlama, Görev Yönetimi ekranındaki Eylemler komutundan yapılır.
(...) **10.** Küp Analizleri, Kat Hizmetleri menüsünde yer almaktadır.
(...) **11.** Maliye Listesi, günlük alınan bir raportur.
(...) **12.** Günlük Oda Fiyat Detayı ekranından sabit fiyat uygulaması işlemi yapılır.
(...) **13.** Doluluk Grafikleri, dövizler bazında da alınır.

B) Aşağıdaki cümlelerdeki boşlukları uygun sözcükler ile doldurunuz.

14. Misafirlerin otele kabul edilmesi işlemlerini ..... yürütür.
15. Kat Hizmetleri Raporu ile Room Rack arasında uyuşmazlık varsa ..... Raporu düzenlenir.
16. Satış dışı odalar, HK Oda İşlemleri ekranındaki ..... sekmesinde gösterilir.
17. Bakıma alınan odalar, kullanıma açıldığında oda durumu..... olarak görünür.
18. Bulaşıcı hastalıklar için alınan tedbirler kapsamında boşalan odalar, Room Rack üzerinde farklı bir renkte ..... kadar bekletilir.
19. HK tarafından girilen arızalı odalar ..... Listesinde görüntülenir.
20. Bir odanın üzerinde fare ile beklenmesi hâlinde o odanın en son ne zaman kullanıldığı ..... ekranında görüntülenir.
21. Housekeeping Mobil Uygulamasında oda temizliği ile ilgili işlemler ..... ekranında yapılır.
22. Resmi Misafir Listesinin bir diğer ismine de ..... denir.
23. Adisyon Listesi ekranında yer alan ..... odaya işlenmiş ancak ücreti tahsil edilmemiş adisyonlardır.
24. Günlük-Aylık-Yıllık KDV Toplamları ..... ekranındaki Yazdır komutunun yanındaki kulakçıktan görüntülenir.
25. Odaların harcama ve tahsilat tutarları ile kalan bakiyelerini görüntüleyen rapora ..... denir.
26. Dağılım Analizi ekranına ulaşmak için hızlı araç çubuğunda ..... komutu kullanılır.

249

1.
ÖĞRENME
BİRİMİ

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

KAVRAMLAR

- blokaj
- city ledger / cari
- eylemler komutu
- filtreleme / süzme
- f klavye ve tuşları
- kuruluş menüsü
- rack
- resepsiyon menüsü
- rezervasyon menüsü
- temel tanımlar

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Otel paket programında paket kurulumu
- Otel paket programında rezervasyon işlemleri
- Otel paket programında resepsiyon işlemleri

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. **Paket program kavramı size ne ifade ediyor? Açıklayınız.**
2. **Kullandığınız bir programda ayarlar kısmında hangi düzenlemeler vardır? Açıklayınız.**
3. **Herhangi bir programda tüm kullanıcılara tam yetki verilir mi? Açıklayınız.**

1.1. OTEL PAKET PROGRAMI GENEL AYARLARI

Otel paket programları, oda sayısına bakılmaksızın konaklama sektöründe yaygın olarak kullanılmaktadır.

Öncelikle bir paket programda çalışırken şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Serbest çalışma saatlerinde kendinizle yarışınız, örnekleri ne kadar çok tekrarlarsanız o kadar iyi öğrenirsiniz.
- Öğretmenle birlikte uygulama yaparken tüm dikkatinizi toplayınız.
- Sadece ders öğretmeninin yönergelerini uygulayınız, öğretmeninizden geri kalmayınız veya ileri gitmeyiniz.
- Not alırken acele etmeyiniz ve kısaltmalardan faydalanınız.
- Bilgisayar derslerinde öğrenmenin ölçüsü, programları kimsenin yardımı olmadan kullanabilmektir. Bunun için aynı işlemleri defalarca tekrarlayınız.
- Kitapta yazılanları satır atlamadan noktasına, virgülüne varıncaya kadar aynen uygulayınız. Sonuçları karşılaştırınız. Yanlışlarınız varsa işlemleri tekrarlayınız.
- Pes etmeyiniz, elinizden gelenin en iyisini yapınız.
- Önceki konuları tekrarlamayı unutmayınız.

ÖZLÜ SÖZ

"Başarı hazırlığa bağlıdır ve hazırlık olmadan başarısızlıkların ortaya çıkması kesindir."
Konfüçyüs

"F" ve "Q" olmak üzere iki çeşit klavye vardır. Klavyenin en üst ve en sol tarafındaki harfine göre klavye belirlenir. Görsel 1.1, Türk klavyesi olan "F" klavyeye örnektir. Piyasada en çok bulunan ise "Q" klavyedir. Resmî kurumlarda "F" klavye kullanma zorunluluğu vardır. Bu açıdan "Q" klavye olan dizüstü veya masaüstü bilgisayarların klavye ayarının nasıl yapıldığının bilinmesi gerekir.

Klavye değişimi için şu işlem basamakları uygulanır:

1. Bilgisayarda Başlat düğmesine tıklayınız.
2. Başlat menüsünden Ayarlar komutuna tıklayınız.
3. Zaman ve Dil komutuna tıklayınız.
4. Zaman ve Dil penceresinden Dil komutunu seçiniz.
5. Dil komutu olarak Türkçe seçeneğini tıklayınız.
6. Açılan pencereden Seçenekler komutuna tıklayınız.
7. Klavye Ekle komutuna tıklayınız.
8. Türkçe F seçeneğini tıklayınız.

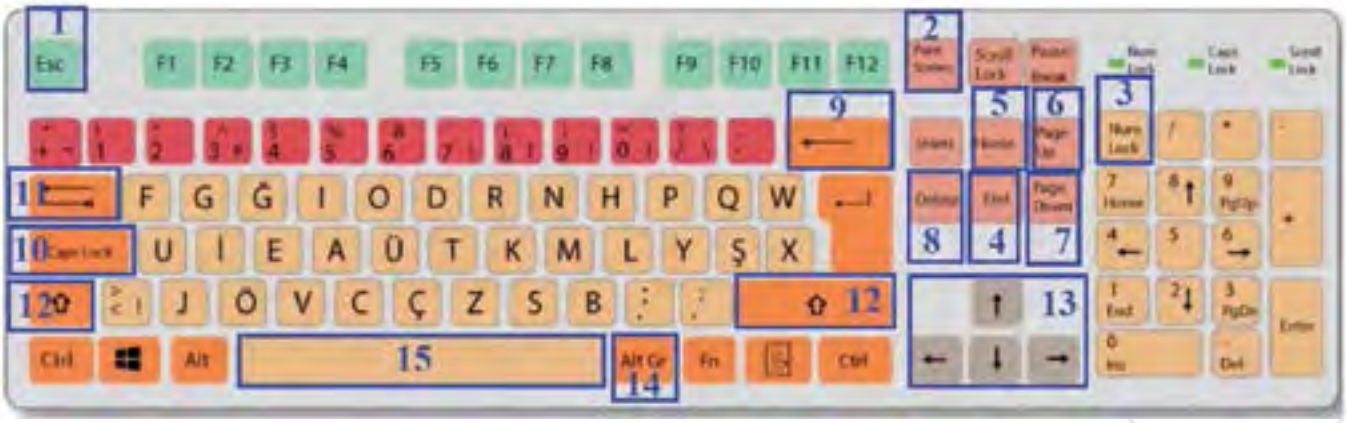
Ayarlarda iki klavye tanımlanmış ise klavyede mevcut olan diller arasında "Ctrl+Shift" kısayol tuşlarına basılarak diller arasında geçiş yapılabilir.

Bilgisayar ile çalışırken en çok kullanılan klavye tuşları ve anlamları şunlar gibidir (Görsel 1.1):

- 1 ile gösterilen Esc tuşu, programlarda bulunulan noktadan geri dönmeyi sağlar.
- 2 ile gösterilen Num Lock tuşu, klavyenin sağ tarafındaki rakamları kullanıma açar veya kapatır.
- 3 ile gösterilen Print Screen tuşu, ekran görüntüsünün anlık fotoğrafını çeker. Daha sonra istenilen belgeye "Ctrl+V" ile yapıştırılabilir.
- 4 ile gösterilen End tuşu, imleci ekranın sonuna getirir.
- 5 ile gösterilen Home tuşu, imleci satırın başına getirir.
- 6 ile gösterilen Page Up tuşu, imleci bir üst sayfaya taşımayı sağlar.
- 7 ile gösterilen Page Down tuşu, imleci bir alt sayfaya taşımayı sağlar.
- 8 ile gösterilen Delete / Del tuşu, sağa doğru silme tuşudur.
- 9 ile gösterilen Backspace tuşu, sola doğru silme tuşudur.
- 10 ile gösterilen Caps Lock tuşu, sürekli büyük harf ile yazmayı sağlar. Tekrar basılınca küçük harfin yazılmasını sağlar.
- 11 ile gösterilen Tab tuşu, imleci ekranda belirli aralıklarla hareket ettirir. Caps Lock tuşunun bir üstündedir.
- 12 ile gösterilen Shift tuşu, solda ve sağda olmak üzere iki adettir. Shift tuşunun iki işlevi vardır: Birinci işlevi, herhangi bir harfe bu tuşla birlikte basıldığında o harfin bir seferlik büyük yazılmasını sağlar. İkinci işlevi ise klavye tuşları üzerinde bulunan üst karakterlerin yazımı için kullanılır [Örneğin "Shift" ve "8" (Shift+8) tuşlarına aynı anda basılırsa "(" yay ayraç işareti çıkar.].
- 13 ile gösterilen yön tuşları, imlecin istenen yöne taşınmasını sağlar.
- 14 ile gösterilen Alt Gr tuşu, klavyedeki üçüncü karakterlerin yazılmasını sağlar [Örneğin "F" tuşu ile birlikte "Alt Gr" tuşuna basıldığında "@" işareti çıkar (F+Alt Gr).].
- 15 ile gösterilen Space Bar tuşu (Boşluk Çubuğu), kelimeler arasında boşluk bırakmayı sağlar.
- Shift+yön tuşu (Aşağı veya Yukarı), seçimin üstten veya alttan sıra ile yapılmasını sağlar.
- Ctrl+farenin sol tuşu, farklı yerlerden çoklu seçim yapılmasını sağlar.

Bir paket program kullanılırken dikkat edilecek en önemli hususlardan biri de tuşlanacak yerler ve bu tuşlara yapılan tanımlardır.

Komut, simgelerle ifade edilmiş bir düğmeyi tıklama veya komut düğmesine bilgi girişi sağlama yoluyla otel paket programında yapılması istenen eyleme ilişkin yönergelerin bilgisayara iletilmesidir. Fare ile komutların üzerine gelip beklendiğinde komut düğmesinin adı ve klavye kısayolu görünür. Örneğin Başlat düğmesi, Başlat butonu, Başlat simgesi veya Başlat komutu şeklinde yazılabilir.



Görsel 1.1: F klavye

1. UYGULAMA

Klavye ile ilgili şu soruları yanıtlayınız.

1. Klavye ayarlarından F klavye seçeneğini uygulayınız.
2. "Ctrl+Shift" tuşlarını kullanarak F ve Q klavye seçenekleri arasında geçiş yapınız.

1.1.1. Kurulum İşlemleri

Otel otomasyon programlarının üç çeşidi vardır.

1. **Yazılım (Kurulum / Set Up) İle Çalışan Otel Otomasyon Programı:** Programı çalıştırmak ve kullanmak için bilgisayarın belirtilen teknik özellikleri minimum düzeyde karşılaması gerekir. Yazılımın her bilgisayar için ayrı olarak kurulması ve PC'nin network ağ bağlantısının yapılması gerekir. Kullanılan bilgisayar, modül ve terminal sayısına göre programın fiyatı değişebilir.
2. **Bulut Sistemi (İnternet Ortamında) İle Çalışan Otel Otomasyon Programı:** Programın kullanımı için sadece internet olması yeterlidir. İstenilen yerde, istenilen teknoloji araçlarından sisteme giriş yapılabilir. İşletim sistemi lisansı, network ağı, virüs programları, yedekleme, bakım gibi maliyetleri yoktur. Günlük giriş, çıkış ve oda değişimi yapan konukların KBS'ye (Kimlik Bildirim Sistemi) otomatik olarak gönderimi yapılabilir. On-line (çevrim içi) destek sağlanabilir. Fiyatlandırma, terminal sayısı ve modüle göre değişebilir (Http-1).
3. **Yazılımlı (Set Up) ve Bulut Sistemli Otel Otomasyon Programı:** Programın kurulumu bilgisayar üzerine yapılır ancak veriler bulut ortamında saklanır. Kayıtlar, senkronize edilerek kullanılabilir.

Web tabanlı (bulut sistemi) otel paket programını demo olarak kullanmak için ilgili firmanın web sayfasına girilerek kayıt oluşturulur. Bunun için şu işlem basamakları yapılır:

1. Otel paket programının web sayfasına giriniz.
2. GİRİŞ YAP komutuna tıklayınız.
3. Gelen ekranın alt köşesindeki (Kayıt) komutuna tıklayınız.
4. Görsel 1.2'deki ekran gelince Hotel Name bölümüne okulunuzun adını yazınız.
5. Room Count bölümüne oda sayısını yazınız (Demo sürümü maksimum 30 oda ile sınırlıdır.).
6. Authorized Name & Surname bölümüne yetkili kişinin adı ve soyadını yazınız.
7. Phone bölümüne cep telefonu numaranızı yazınız.
8. E-Mail bölümüne e-posta adresinizi yazınız.
9. Password bölümüne belirleyeceğiniz şifrenizi yazınız.
10. "I have read and agreed to the agreement" (Sözleşmeyi okudum ve kabul ediyorum.) bölümündeki onay kutusunu tıklayınız.
11. Register komutuna tıklayarak başvurunuzu bitiriniz.

Görsel 1.2: Kayıt ekranı

Aktivasyon kodu, cep telefonuna gelmektedir. Bu kod, Görsel 1.3'teki yere yazılarak kayıt işlemi tamamlanır.

Görsel 1.3: Aktivasyon kodu girişi ekranı

BİLGİ KUTUSU

Programda bulunan ana menü, alt menü, sekme ve komutların zamanla güncellemelerden kaynaklı olarak yerleri ve adları değişebilir veya söz konusu komutlar kaldırılabilir.

Sisteme ilk giriş şu şekilde yapılır:

1. Otel paket programının web sayfasına giriniz.
2. GİRİŞ YAP komutuna tıklayınız.
3. Görsel 1.4 ekranı gelince Hotel Code kısmına öğretmeniniz tarafından verilen kodu giriniz.
4. User Code kısmına daha önce öğretmeniniz tarafından verilen kullanıcı adınızı yazınız.
5. Password kısmına şifrenizi yazınız (Şifrenin en az 8 karakter uzunluğunda olması ve en az 1 harf, 1 rakam ve 1 özel karakter içermesi gerekmektedir.).
6. Login düğmesine tıklayarak sisteme giriş yapınız [Ana sayfa görüntüsü ekrana gelir (Görsel 1.5).].
7. Programdan çıkmak için ana sayfada sağ üst köşedeki çıkış simgesine tıklayınız (Görsel 1.5).

Görsel 1.4: Giriş sayfası ekranı

Program, web tarayıcısından çalıştırıldığı gibi kendi uygulama penceresinde de çalıştırılabilir. Bunun için Web tarayıcı ekranındaki adres çubuğunun sağ tarafında bulunan "+" simgesinde imleç bekletildiğinde "EasyPMS uygulamasını yükle" penceresi çıkar. Bu simgeye tıklandığında "Uygulama yüklensin mi?" penceresi çıkar. Yükle komutuna tıklandığında masaüstünde kısayol tuşu oluşur.

1.1.2. Sistem ve Program Ayarları

Otel kodu, kullanıcı adı ve şifre yazılarak sisteme girildiğinde ana ekran (Görsel 1.5) gelir.

Ana ekranda şu işlemler yapılır:

- 1 ile gösterilen alana tıklandığında ana sayfaya dönülür.
- 2 ile gösterilen alan, programın menülerini gizler veya gösterir. Bu alan, işlem bölümünün tam sayfa olmasını sağlar.
- 3 ile gösterilen alan, hızlı erişim araç çubuğudur (tool bar).
- 4 ile gösterilen alan, menüde arama bölümüdür. Herhangi bir menü adı, burada aranarak bulunabilir.
- 5 ile gösterilen alan, programın menüleridir.
- 6 ile gösterilen alan, açık olan alt menüleri gösterir. Açık olan alt menüler, kırmızı çizgiyle belirginleştirilmiştir.
- 7 ile gösterilen alan, işlem bölümüdür (3 ile gösterilen alandaki kısayollar, burada da yer alır.).

Görsel 1.5: Ana ekran

Otel paket programının standart komutları şunlardır:

- Bana Yardım Et komutu, ilgili sayfa için yardım bölümünün açılmasını sağlar.
- Ekle komutu, ilgili sayfada yeni veri girişini sağlar. Bazı alanlarda doldurulmak için boş form açarken listeden kayıt girişi mümkün olan alanlarda ise boş satır ekler. Bu alana eklenecek kaydın yazılmasını sağlar. Yanında kulakçık varsa ilgili belgeler için yeni veri girişi sağlar.
- Düzenle komutu, ilgili sayfada seçili işlem üzerinde değişiklik yapılmasını sağlar.
- Yazdır komutu, ilgili sayfanın çıktısının alınmasını sağlar. Yanındaki kulakçığa tıklandığında ilgili sayfadaki seçili satırla ilgili belgelerin çıktısının alınmasını sağlar.
- Yenile komutu, ilgili sayfanın verilerinin yenilenmesi (güncellenmesi) için kullanılır.
- Elektronik Tablolama Çıktısı komutu, ilgili sayfanın hesap tablosu formatındaki çıktısının alınmasını sağlar.
- Gruplamayı Aktifleştir komutu, ilgili sayfa sütunlarının açılan yerden sürüklenerek gruplandırılmasını (Örneğin acenteye göre oda numaraları sıralanabilir.) sağlar. Gruplama tek veri için değil, birden fazla veri için de yapılabilir. Gruplamayı kaldırmak için sayfayı yenilemek yeterlidir ya da gruplamak için bırakılanların yanındaki kapat komutuna tıklanabilir.
- Kaydet komutu, ilgili sayfada yapılan işlemi kaydedip ekranın kapanmasını sağlayan komuttur.
- Kapatmadan Kaydet komutu, ilgili sayfada yapılan işlemleri ekranı kapatmadan kaydeder.
- İptal komutu, ilgili sayfadaki seçili işlemin iptalini sağlar.
- Eylemler komutu, ilgili sayfaya ait kısayolları gösterir. Bu komut için "şimşek, aksiyon veya action" adları da kullanılmaktadır.
- Satırda Sarı Renk, bilgilerin girildiği ancak işlemin henüz kaydedilmediğini gösterir.
- Satırda Mavi Renk, bilgilerin girildiği ve kaydetme işleminin gerçekleştiği anlamına gelir.
- Logs Logs komutu, kayıtların kim tarafından ve ne zaman yapıldığını gösterir.
- Klonla komutu, ilgili sayfanın kopyalanmasını sağlar. Sayfa değişmeden yeni sayfa açılır.
- Oda Tipi * Veri girişi yapılan alanlarda yıldız (*) varsa o alanın zorunlu olarak doldurulması gerektiğini gösterir.

- Seç komutu, tek tıkla belirlenen satırın seçilmesini sağlar.
- Süzme (Filtreleme / Sıralama) komutu, ilgili sayfada filtreleme (arama) yapılmak istenirse kullanılır (Görsel 1.6). Örneğin acente sütununun altına tıklanır ve acentenin ilk harfi yazılarak sonuçların ekrana gelmesi sağlanır. Birden fazla filtreleme ve Voucher No yazılarak da iki arama yapılabilir.

Durum	Oda No	Durum	Oda Tipi	Acente

Görsel 1.6: Filtreleme satırı

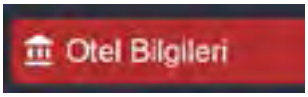
Kuruluş ana menüsünde bulunan alt menü ve komutlar şunlardır:

- Otel Bilgileri
- Otel Ayarları Paneli
- Otel Ayarları Menü
- Lisans Bilgisi
- Destek

BİLGİ KUTUSU

Kitapta kullanılan terimler, otel paket programında yazıldığı şekliyle kullanılmıştır. Bu nedenle bazı farklılıklar olabilir (Örneğin Acente / Acenta). Bu kitapta verilen örnekler hayalîdir. Gerçek kurum ve kuruluşlarla bağlantısı yoktur.

1.1.2.1. Otel Bilgileri



Otel bilgilerine Kuruluş\Otel Bilgileri menüsünden, Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımlarından ve Kuruluş\Otel Ayarları Paneli\Otel Tanımları komutundan ulaşılabilir.

Otel Bilgileri bölümünde tesise ait genel bilgiler, adres ve iletişim bilgileri güncellenebilir. Bu temel bilgiler, aynı zamanda on-line rezervasyon sayfasını tanımlayan bilgilerdir. Adres ve iletişim bilgilerindeki cep telefonu numarası, on-line rezervasyon yapıldığında SMS ile bildirim sağlamak için kullanılmaktadır.

Alt alan adından otelin on-line rezervasyon sayfası için domaini (alan adı veya web sayfası adresi) belirlenir. Hızlı erişim araç çubuğundaki Booking komutuna tıklandığında tesisin on-line rezervasyon sayfası açılır. Otel e-posta ve şifresiyle on-line rezervasyon sayfasına giriş yapılır. Tesisin web sayfası ile program entegre çalışmaktadır. Birinde yapılan değişiklik diğerini etkilemektedir.

Otel Bilgileri alanında yapılan diğer işlemler şunlardır:

- Harita tanımlanırken konum seçilir.
- Tesisin logo görseli eklenir.
- Oda ve yatak kapasitesi belirlenerek forecastten (doluluk raporundan) detaylı ve doğru doluluğa ulaşılır.
- Sistem tarihinden program tarihinin güncelliği kontrol edilir.
- Şimdi Öde komutu ile program için ödeme yapılır. Ayrıca programın hangi modüllerinin kullanıldığını gösterir.
- Anlaşma komutu ile otel paket programı için yapılan anlaşmanın detaylarına erişim sağlanır.
- Sol üstte bulunan Dil seçeneğinden rezervasyon sayfası için dillere göre otel bilgileri tanımlanır.

BİLGİ KUTUSU

Web tabanlı programlarda sistem güncellemeleri yapıldığı zaman menülerin yerlerinde ve kimi başlıklarda değişiklikler olabilir. Bu durumda, aranan komuta Menüde Ara kısmından (Görsel 1.5'te 4 rakamı ile gösterilen alan) ulaşılabilir.

1.1.2.2. Temel Tanımlar

İlk açılış sonrasında standart oda tipleri, fiyat tipleri, döviz kodları ve 10 adet örnek oda otomatik olarak oluşur. Tesise ait tanımlamalar, Kuruluş-Otel Ayarları Paneli veya Kuruluş-Otel Ayarları Menü-Otel Ayarları Menüsü kullanılarak yapılır. Temel Tanımlar tesisten tesise değişebilir. Bu bölümdeki tanımlar, tesisler tarafından kullanılır. Yönetici ya da otel sahibi yetkisi olan kullanıcılar tarafından ayarlaması yapılır.

Otel Ayarları Paneli komutuna tıklandığında açılan ekrandaki Temel Tanımlar menüsünde yer alan alt menüler şunlardır:

- Temel Otel Tanımları
- Kullanıcı Tanımları
- Oda Tanımları
- Muhasebe Tanımları
- Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları
- Standart Ek Fiyatlar
- Görev Yönetimi Tanımları
- CRM Tanımları
- Cihaz ve API Tanımları
- Online Rezervasyon Tanımları
- Kanal Yönetimi Ayarları
- Diğer Tanımlar

Otel Ayarları Paneli komutu tıklandığında ekranda Temel Tanımlar menüsü açılır. Temel Tanımlar menüsünde yer alan komut renkleri şunlardır:

- İlk kayıt esnasında mutlak tanımlanması gereken alanlar kırmızı olarak gösterilir.
- İsteğe bağlı, ihtiyaç oldukça tanımlanacaklar mavi olarak gösterilir.

1. Temel Oda Tanımları

Otel ve kullanıcı temel tanımları, yönetici ya da otel sahibi yetkisi ile yapılır. Buradaki bilgiler, hangi işlerin nasıl yapıldığı hakkında bilgi sahibi olmak içindir (Görsel 1.7).

Görsel 1.7: Temel Otel ve Kullanıcı Tanımları komutları

Otel Tanımları: (1.1.2.1. Otel Bilgileri başlığında detaylandırılmıştır.)
Varsayılan Otel Ayarları: Bu bölüm, aşağıdaki ayarların yapıldığı 10 bölümden oluşur (Http-2).

A. Varsayılan Departman Ayarları

Departman Tanımları ve Gelir Kodu Tanımları bölümünde yapılan tanımlardan biri varsayılan departman olarak seçilir. Bu sayede folyodaki işlem kayıtlarının hangi departmanlara işleneceği belirlenmiş olur. Örneğin Konaklayan Departmanı için Room, Konaklama Geliri için Accommodation ve Peşin Faturalar için Hesap Adı [Cash Client (Nakit Müşteri)] olarak seçilir.

B. Genel Ayarlar

Genel ayarlar alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Dil alanından programın varsayılan dili seçilir.
- Rezervasyon Maili tanımlanarak on-line rezervasyon sonrası gönderilen red maillerinde gönderen kısmında yazılması istenen mail adresi belirlenir. Bu sayede misafirlerin geri dönüş mailleri, bu mail adresinden takip edilir.
- Sunucu saatinden kaynaklı sistemdeki zaman farkı, saat dilimi seçilerek düzenlenir.
- Standart Pax Formülü seçilir ve raporlarda hesaplanacak kişi formülü gösterilir.
- Varsayılan Giriş ve Çıkış saati belirlenir.
- Pansiyon Ayırma Yöntemi seçilir ve pansiyon ayırma yöntemi ile detaylı pansiyon folyosu tutulur.
- Kullanılan POS Versiyonu seçilir.
- Konuklara ait kayıt edilmiş kredi kartları detaylarını görüntülemek için Şifre belirlenir.
- Kapı Kartı entegrasyonu için Kapı Kart Tipi seçilir (Otelde kullanılacak kapı kilit sisteminin programı buradan entegre edilir.).

C. Online Rezervasyon Ayarları

Online Rezervasyon Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Temel Oda Tipi belirlenir. Temel oda tipine bağlı olarak fiyatlandırma yapılır.
- Max Yetişkin Sayısı, Max Bebek Yaşı, Min Çocuk Yaşı ve Max Ergen Yaşı koşulları düzenlenebilir. Tesis, sadece belirli bir yaş grubu içinse buradan ayarlama yapılması gerekir.
- Rezervasyon aşamasında Doğum Tarihi Sor, Sadece Çift Kabul Et, Fiyat Tipini Göster gibi koşullar “tik” ile aktifleştirilir.
- Portalda Gizle ile otel paket programının sağlamış olduğu web sayfasında rezervasyonu yapılan oda satışa kapatılır.
- Min Kalış Süresi ve Opsiyon Gün (kesinleşmemiş rezervasyon için gün sayısı) belirlenir.
- Sezon Başlangıç Tarihi seçilerek o tarihten itibaren oda satışa açılır.
- Online Günlük Max Overbooking oda sayısı verilir (Otelin web sitesinden rezervasyon yapıldığı durumlarda geçerlidir.).
- Rezervasyon sayfasındaki Kaç Gün Sonra Rezerve Edilebilir alanından odanın bugünden itibaren kaç gün sonra rezerve edilebileceği belirlenir.
- Müsait Gösterilecek Max Oda Sayısı belirlenir.
- Düşülebilecek Max Eksi Oda Sayısı belirlenir. Belirlenen sayı sonrasında Stop Sale gönderilir.
- Sepette Gösterilecek Komisyon Tipleri seçilir.
- Rezervasyon sayfası, işletme alanı adı ile kullanılmak istenirse CNAME Web alanına adı yazılır.

Ç. Ödeme Ayarları

Ödeme Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Ödeme ayarları olarak Kredi Kartı, Havale, Otelde Ödeme, Mail Order seçilir ve ilgili alanlar doldurulur. **Mail order işlemi,** kredi kartı kullanmadan ödeme yapacak kart bilgilerinin (kart No., son kullanım tarihi ve CVV) pos cihazı üzerine tuşlanması yoluyla yapılan satışlara denir.
- Kapora bölümünde bir “yüzde” yazılıysa otel web sayfasından rezervasyon yapan misafirin bunu ödemesi gerekir.
- Havale Bilgisi, havale ile ödeme yapılabilmesi için IBAN numarasının yazıldığı bölümdür.

- Ekstra Ödeme Bilgisi, web sayfasından misafire ödeme bilgisi ile ilgili ekstra ödemeyle ilgili bilgilerin girildiği alandır. Örneğin misafir, mail order yapıyorsa misafire ekstra ödeme hakkında bilgi verilmesi için buradan bu bilginin tanımlanması gerekmektedir.

D. Ödeme Ayarları B2B

B2C [Business To Customer (Sadece Konuklar)] ve B2B [Business To Business (Sadece Acenteler)] için ödeme ayarları seçilir ve ilgili alanlar doldurulur.

E. Temel Kanal Acenta Ayarları

On-line rezervasyon sayfasından gelen rezervasyonların hangi acente ismi ile kaydedileceği belirlenir.

F. Bildirim ve Muhasebe Ayarları

Bildirim ve Muhasebe Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Bildirim Ayarları için öncelikle Kimlik Bildirim Modu seçilir ve bildirim bilgileri, ilgili alanlara tanımlanır.
- Otomatik Bildirim, "tik" ile aktif veya pasife alınabilir.
- Günlük Kasa Avansı ve Fatura Sayacı belirlenebilir (Kasa belli bir para ile açılmak istendiğinde bu bölüm kullanılır. Faturanın üstündeki belge numarası buraya yazılır.).
- Fatura Sayacı, kaçıncı faturanın yazdırılacağının tanımlandığı yerdir. Herhangi bir müdahale yapılmaz ise fatura sayacı sıfırdan başlayacaktır.
- Muhasebedeki Ön Büro Hesabı tanımı yapılır. Acc Code (Muhasebe Kodu) girilir. Tesisler için standart bir muhasebe kodu olmayabilir.

G. Promosyon Limit Uyarıları

Promosyon indirim oranları için bir üst limit belirlenir. Bu limitin üstünde bir indirim tanımlanırsa bu alana tanımlanan telefon ve e-mail adresine bir onay mesajı gönderilir.

Ğ. Tema Ayarları

Tema Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- On-line rezervasyon sayfası için bir Favicon (tema rengi) eklenir.
- On-line rezervasyon sayfasına ilk giriş ekranında Pop up açılır pencere içerisinden yazı çıkartılır.
- Özel Sekme Başlık (Custom Tab Caption) alanlarından eklenecek açıklamaların başlıkları ve Özel Sekme İçerik (Custom Tab Content) alanlarından da bu açıklamalar on-line rezervasyon sayfasına eklenir.

H. SMS Ayarları

Toplu SMS firması ile çalışılıyorsa bilgilerin tanımlanması gerekir.

Varsayılan Otel Ayarları 2: Bu bölümde rezervasyon, muhasebe, POS, Housekeping, mail ve programın ayarları ile faturadaki otel bilgileri ile ilgili ayarlamalar yapılır.

A. Rezervasyon Ayarları

Rezervasyon Ayarları bölümünde rezervasyon oluşturulurken doldurulması gereken alanların onay kutuları işaretlenir. İmza için yaş sınırı belirlenir.

Rezervasyon Max. Short Limiti alanında yazılacak rakam "overbooking" olarak kaç adet daha rezervasyon alınabileceğinin ayarlandığı bölümdür. Örneğin bir otel, mevcut oda sayısının %10'undan fazla rezervasyon alabilir. Otelin oda sayısı 100 ise buraya -10 yazılabilir. Böylece 110 rezervasyon alınabilir. Bu, on-line rezervasyon dışındaki tüm rezervasyonlar için geçerlidir.

B. Varsayılan Departman Ayarları

Konaklayan Departmanı, Konaklama Geliri, No Show Departmanı, No Show Gelir Grubu vb. için departmanların ve gelir grubunun seçildiği bölümdür.

C. Housekeeping (Kat Hizmetleri) Ayarları

Housekeeping Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Tesis, ihtiyacına göre Kat Hizmetleri işlemlerini özelleştirilebilir. Görev Yönetimi ekranındaki tanımlar kullanabileceği gibi varsayılan tanımlar da kullanılabilir.
- Lejyonella kontrolleri için gün aralıkları belirlenir. Günü geldiğinde kontroller yapılıp kayıt altına alınabilir.
- Check-in işlemi sırasında odaların check-in yapılabilmesi için statülerinin (Temiz, Onaylanan veya Kirli) ayarlanması gerekir.
- Oda Temizlik Periyodu kısmında dolu odaların kaç günde bir temizleneceği belirlenip raporların ona göre çıkması sağlanır.
- Farklı binalarda bulunan odalar belirlenip maid dağılımı, bina göz önünde bulundurularak yapılabilir.

Ç. Muhasebe Ayarları

Muhasebe Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Muhasebe Ayarları bölümünde Fatura için ilgili koşullar aktifleştirilir.
- Muhasebe Kodları ilgili alanlara tanımlanır.
- Fatura Dili seçilir.
- Döviz Bozma Yüzdesi alanına % olarak bozdurma oranı yazılır.
- Folyo Kur Modu alanından Program Tarihi, Check-in Tarihi ve Ayın İlk Günü tercihlerinden biri seçilir.

D. Mail Ayarları

E-mail, Mail Ayarları bölümündeki E-Mail İletim Ayarlarında kullanılan otel paket programı ile gönderilir. Ayrıca tesisin kendi e-mail adresi girilerek de gönderilmesi sağlanır.

Gün Sonu işlemlerinden sonra rezervasyon yedekleri ve 6 aylık forecast bilgisi, Gün Sonu Yedek E-Mail Adresi satırına yazılan e-mail adresine sistem tarafından otomatik olarak gönderilir.

E. Kullanılan Program Ayarları

Kullanılan Program Ayarları, masaüstü eski programının yerine yeni programı entegre etmek için kullanılır.

F. Faturadaki Otel Bilgileri

Faturadaki Otel Bilgileri bölümü, tesise ait fatura bilgilerinin girildiği alandır. Faturaya logo eklenirse logonun faturada çıkması sağlanır.

Varsayılan Pos Ayarları: Adisyon Dizayn Ayarları, POS Ayarları ve X Raporu Ayarları, kurulum sırasında ayarlanmış olarak gelir. Adisyon, POS ve X raporunun çıktısı alındığında kâğıt üstünde hangi bilgilerin bulunması gerektiği bu alandan belirlenir.

Konfigürasyon Parametreleri: Bu parametreler, programda otomatik olarak oluşmaktadır. Oluşan parametrelerin değer alanı düzenlenir. Örneğin fatura tarihinin check-out tarihi ile aynı gün olması gerektiği bu alandan belirlenir.

Oda Tipi Fotoğraflarını Ekle: Standart oda için fotoğrafların eklenip silindiği alandır. Bu fotoğraflar on-line satış ve rezervasyon sayfasında görünür.

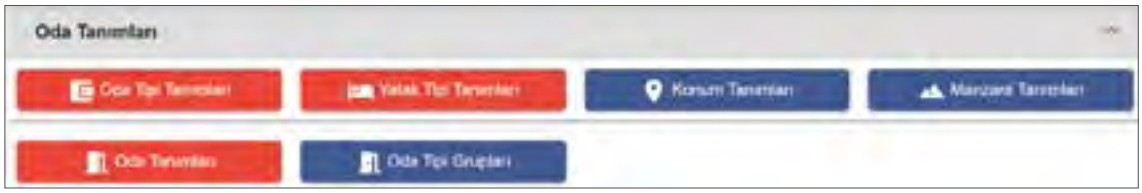
Otel Fotoğraflarını Ekle: Tesisin fotoğraflarının eklenip silindiği alandır.

Kullanıcı Tanımları: Sistem kullanıcıları ve rollerinin tanımlandığı ekrandır. Kullanıcı kodu ve şifresi gibi detaylar tanımlanır. Rol kısmına kullanıcının ana rolü yazılır. Bir kullanıcı birden fazla rol ile çalışacak ise ek roller eklenir.

Bakım Ekranı: Eski tarihli düzeltmeler sonucu oluşan hataları gidermek için yöneticiler tarafından kullanılan bölümdür.

2. Oda Tanımları

Oda tanımlama işlemleri, ilk kuruluş aşamasında yapılır. Bu tanımlar Görsel 1.8'de verildiği gibidir.



Görsel 1.8: Oda Tanımları komutları

Yatak Tipi Tanımları: Odalarda kullanılan Double, French, King, Twin vb. yatak tiplerinin tanımlandığı bölümdür (Görsel 1.9).

Yatak Tipi Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Oda Tanımları bölümünden Yatak Tipleri seçeneğine tıklayınız.
3. + Ekle komutuna tıklayınız.
4. Sistem Yatak Tipi sütunundan French seçeneğine tıklayınız.
5. Yatak Tipi sütununa FRN yazınız.
6. ✓ Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Görsel 1.9: Yatak Tipi çeşitleri

Oda Tipi Tanımları: Oda tipleri; oteldeki odaların özellikleri, satış türü ve fiyatları açısından farklı olması nedeniyle tanımlanır. Oteldeki oda tipleri tanımlanırken genel özellikleriyle birlikte tanımlama yapılması, odaların satış kanallarında görünürlüğünü artırır ve daha hızlı satılmasına yardımcı olur. Bu nedenle bir oda tipi tanımlanırken odanın fotoğrafları ve genel özelliklerinin sisteme yüklenmesi faydalı olacaktır.

Max (Ytş-Çck), bir odadaki toplam yetişkin ve çocuk sayısını gösterir. Min Yetişkin ve Min Çocuk sayısı girilirse o sayıdan daha az kişiyle odada kalınamaz. Örneğin Min Yetişkin 3 yazılırsa en az 3 yetişkin o odada kalabilir. Min Yetişkin ve Min Çocuk sayısının belirlenmesi isteğe bağlıdır.

Maid İş Yükü belirlenerek kat görevlileri (maidler) arasında eşit iş dağılımı sağlanır.

Odada kalabilecek maksimum yetişkin ve çocuk sayıları belirlenir. Fiyat Çarpanları tanımlanarak girilen oda fiyatının kişi bazlı hesaplanması sağlanır. Temel Oda Tipi Faktörü 1,00 olarak belirlenirse ve bu değer, Dbl Faktörü ile aynı ise belirlenen fiyat double oda fiyatı olacaktır. Diğer fiyat faktörleri de buna göre sistem üzerinden otomatik belirlenecektir. Örneğin double odanın fiyatı 100 dolar ve Sng Faktörü 0,75 olarak belirlendi ise single odanın fiyatı 75 dolar olacaktır. İstenirse manuel olarak da ayarlama yapılabilir.

Eklenecek Base Oda Tipi Tutarı (taban fiyat) tanımlanır. Online Oda Tipi Tanımları alanında Kanaldan Oda Azalt seçeneği ile kanalda satışa açılan bu oda tipinin sayısı, azaltılabilir veya Extra Odalar tanımı ile artırılabilir. Bu oda tipi için Min Ücret tanımlanır. Odanın bu ücretin altında satılması engellenebilir.

Yatak özellikleri yazılabilir ve Oda Özellikleri tik ile aktifleştirilebilir.

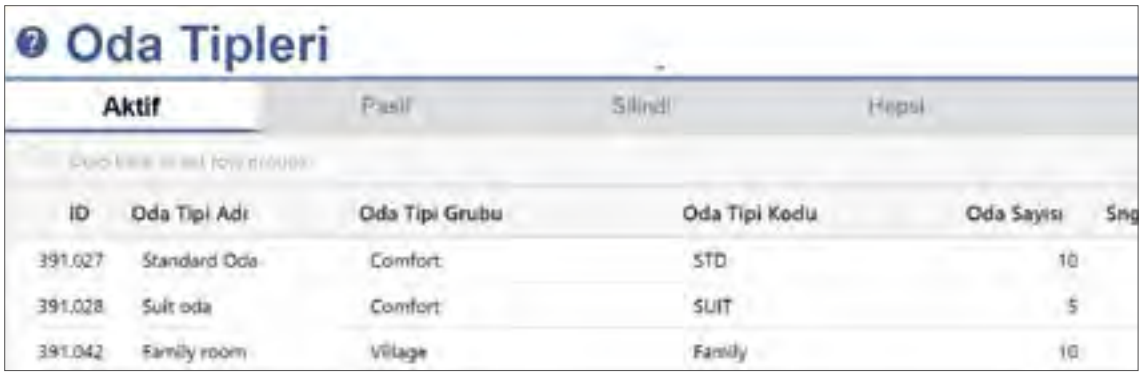
Müsaitlik Havuzu sekmesinde (sayfası) bu oda tipi için bir müsaitlik havuzu tanımlanır. Müsaitlik Havuzu ile o oda tipinden kontenjan kalmadığında belirlenen oda tipinin belirlenen yüzdelik kısmı, o oda tipi yerine satılabilir.

Odalar sekmesinde o oda tipine ait odalar tanımlanır ve oda tanımlı ise oda listesine erişilebilir (Oda tanımları bölümünde açıklanmıştır.).

Paylaşımlı odalar varsa Bağlantılı Odalar sekmesinde tanımlanabilir (Oda tanımları bölümünde açıklanmıştır.).

Oda tiplerini tanımlama için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Oda Tanımları bölümünden Oda Tipleri komutuna tıklayınız.
3. "+" Ekle komutuna tıklayınız.
4. Oda Tipi Adı için Suit Oda yazınız.
5. Oda Tipi Kodu için SUIT yazınız (Suit Oda için kısa kod oluşturulur.).
6. Sistem Oda Tipi için Suit Room seçiniz (Sistemde daha önceden tanımlanmış bir oda ile eşleştirme gerekir.).
7. Oda Sayısı için 5 yazınız (Tesiste kaç tane Suit Oda varsa o odaların sayısı yazılır.).
8. Fotoğraf simgesinin sağındaki "+" simgesine tıklayarak odanın görselini ekleyiniz (Tesisin web sitesinde yayınlanacak olan görsel olacaktır.).
9. "Odanızı Kısaca Tanıtır Mısınız?" bölümünü Suit Odanın özelliklerine göre doldurunuz.
10. Max (Yts+Çck) için 5 yazınız (Oluşturulan suit odada toplam kaç kişinin konaklayabileceğini gösterir.).
11. Max Yetişkin için 2 yazınız.
12. Max Çocuk için 3 yazınız.
13. Oda özelliklerine göre onay kutularını tıklayınız.
14. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız (Görsel 1.10).



Görsel 1.10: Oda Tipi çeşitleri

Konum Tanımları: Tesiste oda tipi dışındaki en önemli özellik, bu odaların konumlarıdır. Misafir, rezervasyon sırasında bile oda konumunu öğrenmek ister. Bu özellik, tesisteki odaları birbirinden ayıran temel özelliğe göre belirlenir. Örneğin A blok, B blok, Batı, Doğu vb. (Görsel 1.11).

Konum Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Oda Tanımları bölümünden Konum Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Oda Konumu sütununa Doğu yazınız.
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Görsel 1.11: Oda Konumu çeşitleri

Manzara Tanımları: Konaklama tercihi yapılırken seçilen tesisin manzarasına dikkat edilir. Oda tanımlaması yapılırken bu alanda girilmiş kayıtlar kullanılır. Manzara için şehir, sahil, havuz, dağ, deniz vb. kullanılabilir (Görsel 1.12).

Görsel 1.12: Oda manzara çeşitleri

Manzara Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Oda Tanımları bölümünden Manzara Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Manzara sütununa Deniz yazınız.
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda Tanımları: Yatak Tipleri, Oda Tipleri, Konum ve Manzara tanımları bitirildikten sonra Oda Tanımlamaları yapılır. Tanımlaması yapılan oda ile numarasının eşleştirilmesi sağlanır.

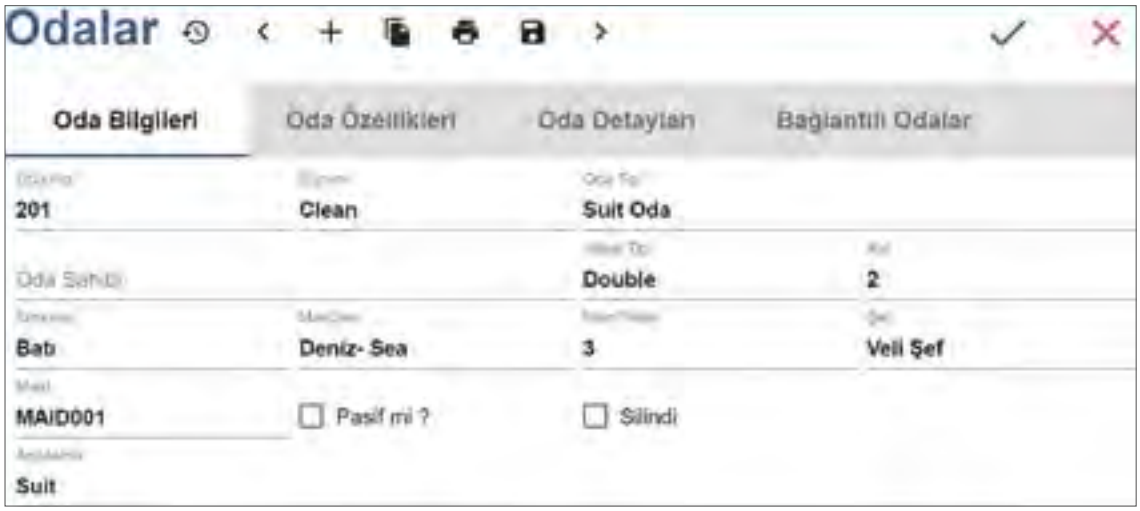
Oda Tanımları ekranında Oda Bilgileri, Oda Özellikleri, Oda Detayları ve Bağlantılı Odalar sekmeleri bulunur.

Oda Bilgileri sekmesinde Oda No, Oda Tipi, Yatak Tipi, Konumu, Manzara, Kat, Max Yatak, Şef, Maid ve Açıklama kısımları bulunur.

Oda Özellikleri sekmesinde Anahtar No, Yanındaki Odalar, Telefon No, Pay TV, Anahtar, İnternet, Klima ve Kapı Kodu kısımları bulunur.

Oda Detayları sekmesinde AC-Klima, KY-King vb. özellikler bulunur. Tanımlanan detay, oda özelliklerinde listelenir.

Bağlantılı Odalar sekmesinde paylaşımlı odanın hangi odaların paylaşımı ile oluştuğu listelenir.



Görsel 1.13: Oda Tanımları ekranı

Oda Tanımları (Görsel 1.13) için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Oda Tanımları bölümünden Oda Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Oda Bilgileri sekmesinde Oda No için 201 yazınız.
5. İlgili sayfadaki bilgileri doldurunuz.

6. Oda Özellikleri sekmesinde yanındaki odaları seçiniz.
7. Oda Detayları sekmesindeki "+" Ekle komutuna tıklayarak odaya ait detayları ilgili yere ekleyiniz.
8. Bağlantılı Odalar sekmesine tıklayıp "+" Ekle komutuna tıklayınız. 202 No.lu odayı seçiniz.
9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda Tanımları işlem basamaklarında yapılan bağlantılı odanın Room Rack tablosunda olup olmadığını inceleyiniz (Görsel 1.14).

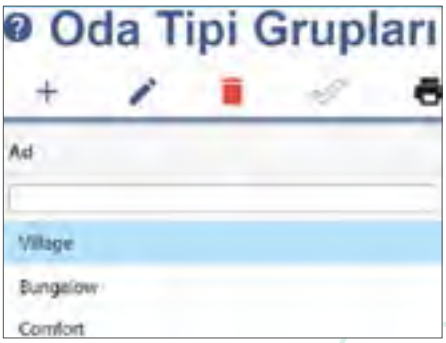
Görsel 1.14: Bağlantılı oda

Oda Tipi Tanımlamalarında 5 adet Suit Oda sayısı girilmiştir. Bir tanesi tanımlanmıştır, geriye kalan 4'ünü de tanımlamak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Oda Tanımları bölümünden Oda Tanımları komutuna tıklayınız.
3. 201 No.lu odayı seçiniz.
4. Eylemler komutuna ve ardından Oda Kopyala komutuna tıklayınız.
5. Ekrana gelen "Oda Numarası İstenilen Sayıda Çoğaltılacaktır. Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
6. Gelen "Oda Kopyalama" kutucuğundaki Artış Sayısı kısmına 1 (Oda numarasının kaçar kaçar artması istendiği yazılır.), Oda Sayısı kısmına 4 yazıp Tamam komutuna tıklayınız.
7. Gelen "Çoğaltma İşlemi Başarılı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.

202, 203, 204 ve 205 No.lu odalar teker teker seçilip bu odaların konum, özellik, manzara vb. özelliklerinin değiştirilmesi gerekir.

Oda Tipi Grupları: Oda tipleri, tesis binasının fiziksel özelliklerine göre gruplandırılabilir (Görsel 1.15). Tesis, tek bir bloktan veya benzer bloklardan oluşuyorsa bu işlem uygulanmayabilir.



Görsel 1.15: Oda Tipi Grupları

Oda Tipi Grupları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Oda Tanımları bölümünden Oda Tipi Grupları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Ad sütununa Village yazınız.
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

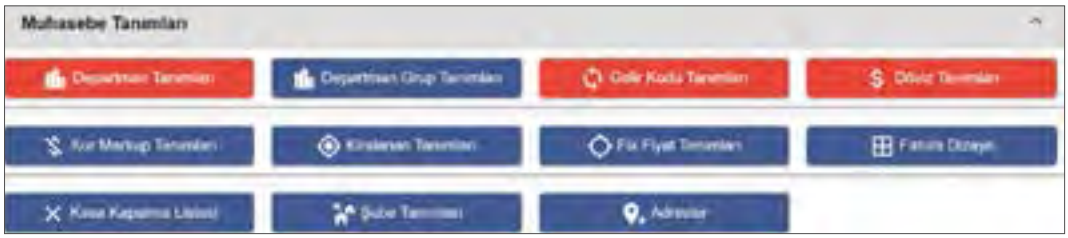
2. UYGULAMA

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Oda Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Yatak Tipi Tanımları olarak King, Twin ve Double tanımlarını yapınız.
2. Oda Tipi Tanımları olarak Family Room, Corner Room, Panoramik Room ve Deluxe Room tanımlarını yapınız.
3. Konum Tanımları olarak Batı, Kuzey, Güney, Back ve Front tanımlarını yapınız.
4. Manzara Tanımları olarak Dağ, Bahçe, Şehir, Havuz ve Göl tanımlarını yapınız.
5. Oda Tanımları olarak 101 ile 110 arasındaki odaları tanımlayınız.
6. Oda Tanımlarında 3 odayı bağlantılı oda olarak tanımlayınız.
7. Oda Tipi Grupları için Comfort, Bungalow, Klasik ve Modern olarak tanımlama yapınız.

3. Muhasebe Tanımları

Muhasebe tanımları Görsel 1.16'da verildiği gibidir.



Görsel 1.16: Muhasebe Tanımları komutları

Departman Grup Tanımları: Departmanlar isteğe bağlı olarak kendi arasında da gruplandırılabilir. Örneğin ön büro ve kat hizmetleri, Odalar grubu altında toplanabilir. Başka bir gruplama ise ödeme departmanı ve gelir departmanı şeklinde olabilir.

Departman Tanımları: Oteldeki satış, tahsilat ve ödeme noktalarında yapılan işlemlerin takibinin yapılacağı departmanlar tanımlanır. Bu departmanlardan bazıları Room (Oda), Spa, Cash (Nakit), City Ledgerdır. Departman tanımları yapılırken sistem tarafından tanımlanan İşlem Türleri olan Oda, FB, Diğer, Nakit, Kredi Kartı, City Ledger, İndirim, Bilet ve Havale seçeneklerinin departmanlara göre seçilmesi önemlidir.

Sistem tarafından oluşturulmuş Departman Kodları vardır. Departman Kodları oluştururken bu kodların aynısının kullanılmaması gerekir. Ödemeler için 90 ile başlayan kodlar kullanılır.

Departman Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Muhasebe Tanımları bölümünden Departman Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Departman Kodu için 33 yazınız.
5. Departman Adı için Laundry (Çamaşırhane) yazınız.
6. İşlem Türü için Diğer seçeneğine tıklayınız.
7. Varsayılan Gelir Grubu için Diğer seçeneğine tıklayınız.
8. Olası Gelir Grupları için Diğer seçeneğine tıklayınız.
9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Gelir Kodu Tanımları: Tesiste kullanılan gelir grupları tanımlanır. Tanımlanan gelir kodlarının KDV oranları bu ekrana yazılır veya oranlarda değişiklik yapılır. Sistem tarafından Accommodation, Food, Beverage gibi en çok kullanılan gelir tipleri ve KDV oranları, tanımlı bir şekilde oluşturulur.

Gelir Kodu Tanımları için sırasıyla şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Muhasebe Tanımları bölümünden Gelir Kodu Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Temel Bilgiler sütunundaki Kod kısmına 10 yazınız.
5. Gelir adı kısmına Late C/Out yazınız.
6. KDV kısmına 8 yazınız.
7. Detay Bilgiler sütunundaki Gelir Tipi kısmından Oda seçiniz.
8. Gelir ana grubu kısmı tanımlanmamışsa "... (üç nokta)" kısmına tıklayınız.
9. Ekle komutuna tıklayınız.
10. ID kısmına 01 yazınız.
11. Grup Adı kısmına Oda yazınız.
12. Değişiklikleri Kaydet komutuna tıklayınız.
13. Gelir Ana Grubu kısmında Oda seçeneğine tıklayınız.
14. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Döviz Tanımları: Konaklama tesisinde kullanılacak döviz tanımları yapılır. Bazı döviz kurları, sadece acente (B2B: Business To Business) içindir. Bazı döviz kurları ise sadece konuklar (B2C: Business To Customer) için belirlenebilir.

Döviz Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Muhasebe Tanımları bölümünden Döviz Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Adı sütunundan Azerbaijan manat (AZN) seçeneğine tıklayınız.
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Kur Markup Tanımları: Döviz bozdurma işleminde tesisin kâr oranı belirlenir. Bu belirlenen kâr oranı, bu ekrandan çarpan olarak yazılır.

Kur Markup Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Muhasebe Tanımları bölümünden Kur Markup Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Döviz sütununda USD seçeneğini tıklayınız.
5. Çarpan sütununa 1,20 yazınız.
6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

1,20 USD olarak belirlenen çarpan; Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası kurları kullanılıp %20 oranında düşürülerek döviz bozdurma işlemi gerçekleştirilir. Örneğin misafir 100 USD bozdurmak istediğinde USD kurunun ₺8,40 olduğu varsayılırsa 8,40 ile 100 çarpılır ve ₺840 sonucuna ulaşılır. Belirlenen çarpan 1,20 olduğundan 840/1,20= ₺700 bulunur. Bu durumda tesisin kârı ₺140 olur. Sağlaması yapılacak olursa ₺700x1,20= ₺840 bulunur.

Kiralanan Tanımları: Kiralanan Tanımıları ile (belirlenen departman, gelir grubu ve döviz türüne bağlı olarak belirlenen kişi numarasında) folyoya basılacak ürün ve fiyat tanımlanabilir.

Kiralanan Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.

2. Muhasebe Tanımları bölümünden Kiralanan Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Ad sütununa bebek arabası yazınız.
5. Toplam Sayı sütununa 7 yazınız.
6. Fiyat sütununa tutarı yazınız.
7. Departman Adı sütununda Rentables (Kiralananlar) seçeneğine tıklayınız.
8. Gelir Adı sütununda Other seçeneğine tıklayınız.
9. Döviz sütununda TRY seçeneğine tıklayınız.
10. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Hızlı Pos Tanımları (Hızlı Posting Kalemleri): Fix Fiyat Tanımları ile belirlenen departman ve gelir grubuna bağlı olarak folyoya basılacak ürün ve fiyat tanımlanabilir. Sistemde tanımlı olan ürün, alanından seçilerek her satışta stoktan düşürülür. Tanımlanan fiyatlar, ana menüde Hızlı Posting komutuna tıklandığında görülür.

Hızlı Pos Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Muhasebe Tanımları bölümünden Hızlı Pos Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Grup Adı sütununa FO (Front Office) yazınız (Departman adını yazınız.).
5. Ad sütununa Extra Room Key (Ekstra Oda Anahtarı) yazınız.
6. Departman sütunundan Room seçeneğine tıklayınız.
7. Gelir sütunundan Other seçeneğine tıklayınız.
8. Fiyat sütununa tutarı yazınız.
9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Fatura Dizayn: İlk kuruluş aşamasında kullanıcılardan bilgi alınarak satın alınan paket program yetkilileri taraftan ayarlanmaktadır. Kâğıda basılacak fatura ölçülerine göre alanların x ve y uzaklıkları üzerinde değişiklik yapılarak yeni bir fatura dizaynı yapılabilir. Ön tanımlı olarak 4 çeşit fatura vardır. Otele uygun olan fatura seçilir. İstenirse faturanın tasarımı değiştirilebilir.

Kasa Kapatma Listesi: Ön Kasadan yapılan kasa kapatma işlemlerinin hangi görevli personel tarafından yapıldığını gösteren ekrandır. Vardiyası biten personel Ön Kasa\Kasa Kapatma yaptığında ismi burada listelenir. Vardiyası biten personelin şifresi ile kasa işlemlerinin yapılmamasını sağlar. Gün içinde kasa kapatılmış fakat yeniden açılmak istenirse bu listeden bugüne ait kapatma işlemi silinerek kasa açılabilir.

Adresler: Misafir Kartı\Adresler sekmesinde yazılan adreslerin listelendiği bölümdür. Ayrıca yeni adreslerin eklenmesi de bu ekrandan yapılabilir.

Şube Tanımları: Muhasebe modülü için kullanılan Ana Depo, Mutfak veya Mersin Şube, İstanbul Şube gibi tanımlamalar yapılabilir.

3. UYGULAMA

Kuruluş\Otel Ayarları Menü-Muhasebe Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Departman Grup Tanımları, Odalar, Yiyecek İçecek, Eğlence, Çeşitli, Transfer ve Paid Out kaydını yapınız.
2. Gelir Kodu Tanımları olarak Accommodation (Konaklama), Food (Yiyecek), Beverage (İçecek), Konaklama Vergisi, Other, Transfer, Santral, Paid Out ve Eğlence kaydını yapınız. Konaklama, yiyecek ve içeceklerin KDV'si %8, diğerlerinin %18'dir. Sadece Paid Out harcamanın KDV'si olmayacaktır.

3. Departman Tanımları olarak Tablo 1.1'deki verilerin kaydını yapınız.

Tablo 1.1: Departman Tanımlarında Kullanılacak Bilgiler

Departman Kodu	Departman Grup Adı	Departman Adı	İşlem Türü	Departman Adı	Olası Gelir Grupları
01	Odalar	Room (Odalar)	Oda	Room (Odalar)	Accommodation
02	Yiyecek İçecek	Restaurant	FB	Restaurant	Food, beverage
03	Yiyecek İçecek	Lobby	FB	Lobby	Beverage
04	Santral	Santral	Diğer	Santral	Other
05	Çeşitli	Rentables	Diğer	Rentables	Other
99	Paid Out	Paid Out	Nakit	Paid Out	Other

4. Döviz Tanımları olarak Azerbaijan Manat (AZN), United Kingdom Pound (GBP) ve Canada Dollar (CAD) seçeneklerini kaydediniz.
5. Kiralanan Tanımları olarak Bisiklet, Safe (Kasa), Baby Coat (Bebek Arabası) ve Havlu seçeneklerini kaydediniz.
6. Hızlı Pos (Hızlı Posting Kalemleri) Tanımları olarak Tablo 1.2'deki verilerin girişini yapınız.

Tablo 1.2: Hızlı Pos Tanımları Olarak Kullanılacak Bilgiler

Grup Adı	Ad	Departman	Gelir	Ücret (₺)
Ön Büro	Ekstra yatak ücreti	Oda	Konaklama	150
Yiyecek İçecek	Kahvaltı	Restoran	Kahvaltı	50
Yiyecek İçecek	Öğle yemeği	Restoran	Öğle yemeği	70
Yiyecek İçecek	Akşam yemeği	Restoran	Akşam yemeği	80
Yiyecek İçecek	Su	Oda	İçecek	10
Yiyecek İçecek	Dondurma	Restoran	Yiyecek	15

4. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları

Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünde Görsel 1.17'deki tanımlamalar yapılır.

Görsel 1.17: Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları

Pansiyon Tipi Tanımları: Tesiste sunulan pansiyon tiplerinin tanımlandığı alandır. Pansiyon için Yetişkin, Çocuk, Bebek Extra Ücret seçenekleri tanımlanabilir.

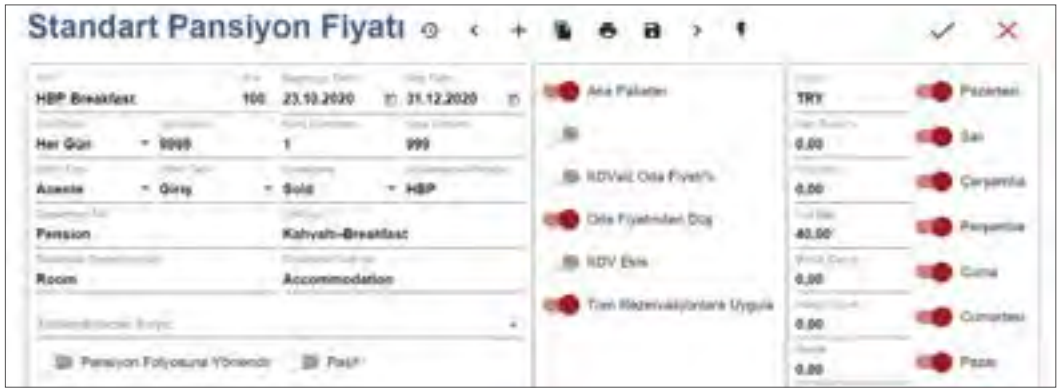
Pansiyon Tipi Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Pansiyon Tipi Tanımları komutuna tıklayınız.

3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Pansiyon Tipi Adı kısmına All Inclusive (Her Şey Dahil) yazınız.
5. Pansiyon Tipi Kodu kısmına AI yazınız.
6. Sistem Pansiyon Tipi kısmından Al seçeneğine tıklayınız.
7. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda ücreti ile pansiyon ücretinin ayrı olarak raporlanması istenebilir. Pansiyon Ayrımı oda ücretinden ayrı raporlanmak istendiğinde şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Pansiyon Tipi Tanımları işlem basamaklarını uygulayıp son kaydetme işleminden önce Pansiyon Ayrımı altındaki Ekle komutuna tıklayınız.
2. Standart Pansiyon Fiyatı ekranı gelince bir tarih aralığı belirleyiniz.
3. Departman ve Gelir Grubu belirleyiniz (Fiyatı etkileyecek seçenekler, aktif veya pasif olarak ayarlanabilir.).
4. Fiyat tanımını ekranın sağ tarafında bulunan alandan yüzdesel ve tutarsal olarak tanımlayınız.
5. Ekranın sağ tarafında yer alan günlerden geçerli olanları işaretleyiniz.
6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız (Görsel 1.18).



Görsel 1.18: Pansiyon Ayrımı ekranı

Fiyat Tipi Tanımları: Fiyat tipi tanımlanırken fiyat faktörü belirlenebilir. Bunlar:

- İptal edilemez (Non-Refundable) seçeneğinde iptal edilebilir fiyat tipine göre oda ücreti daha düşüktür. Ücret iade edilmez.
- İptal edilebilir (Refundable) seçeneğinde iptal ya da rezervasyon değişikliği hakkı verilir.

Örneğin oda ücreti ₺100 ise bu Refundable ücretidir ve ücret iade edilebilir. Aynı odanın ücreti ₺90 yapılıp satışa sunulmuşsa bu ücret Non-Refundable olur. Ücret iade edilmez. Ayrıca fiyat tipi için İptal Ceza Yüzdesi ve Şimdi Öde Oranı, Min Kalış, Maks Kalış ve Faktör haricinde Base Oda Tipi Tutarına ne kadar ekleneceği belirlenebilir. Girişten Önce Min Gün ve Girişten Önce Max Gün Check-in yapılabileceği koşulu sağlanabilir. Aynı zamanda bu fiyat tipi için Stop Sale eklenebilir.

Fiyat Tipi Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Fiyat Tipi Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Kod kısmına KAMU yazınız.
5. Fiyat Faktörü kısmına 0,90 yazınız (Fiyat normalden %10 düşük olduğundan İptal Edebilme onay ku-

tusu işaretlenmez.).

6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Online Bilgi: On-line rezervasyon sayfasında Online Check-in modülü kullanılıyorsa info katalog oluşturulur.

Rezervasyon Modu Tanımları: Rezervasyon Kartında misafirin ödeme durumunu ayrıca takip etmek için Rezervasyon Modları tanımlanır. Bu, rezervasyon sırasında seçilir.

Rezervasyon Mod Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Rezervasyon Mod Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Havale (Wire Payment) yazınız.
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

İptal Sebebi Tanımları: Tesisler, iptal edilen rezervasyonun nedenlerini raporlamak ve bu nedenleri imkânları doğrultusunda kaldırmak ister. Rezervasyonu iptal ederken varsayılan sebebi seçebilmek için bu alandan tanımlama yapılır.

İptal Sebebi Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden İptal Sebebi Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. İptal nedeni sütununa Acente İptali yazınız (İptal nedenleri olarak uçak iptali, otobüs arızası, tarih değişikliği vb. nedenler yazılabilir.).
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda Kapatma Nedenleri: Tesisler, bazı durumlarda (tesisat, tefrişat vb.) oda satışını kapatır ve kapatma nedenini raporlamak ister. Kapatma nedenleri de bu alandan tanımlanır. Bu Duruma Dön sütunu, kapatma nedeni bittikten sonra oda durumunun ne olacağını gösterir. Örneğin Touched odanın dokunulmuş olduğunu (odanın kontrol edilmesi gerektiği), Maintenance kapatıldığını ve sonra tadilatta olacağını gösterir.

Oda Kapatma Nedenleri için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

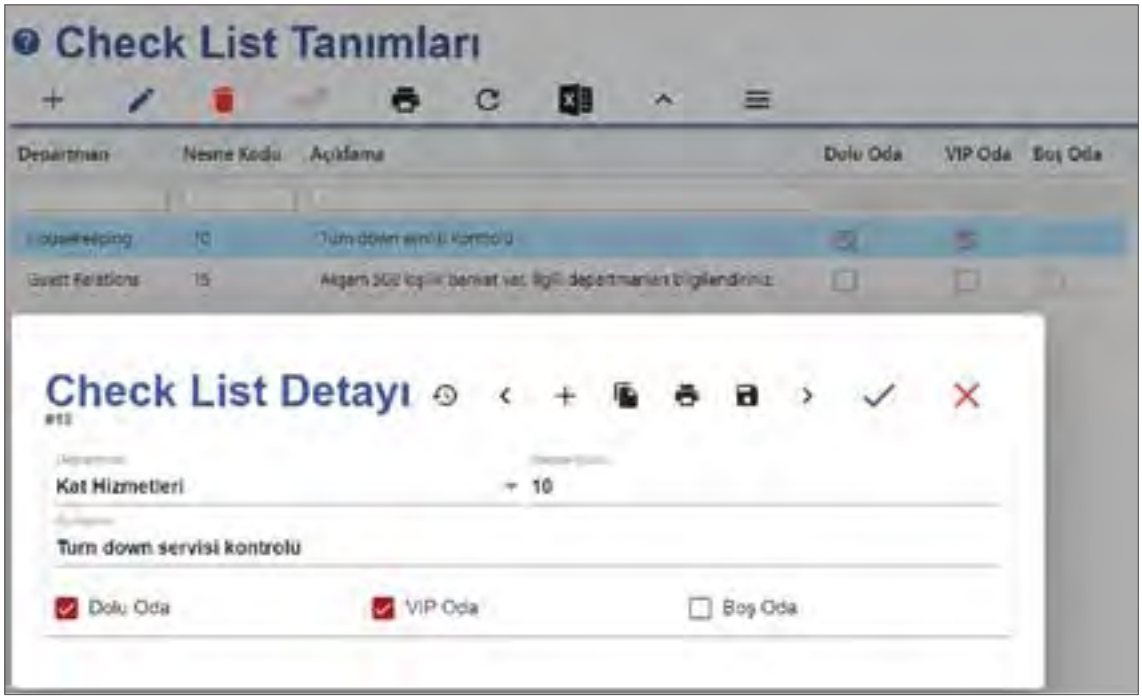
1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Oda Kapatma Nedenleri komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Id sütununa 218 yazınız (Öğrenci numarası yazılabilir.).
5. Kod sütununa Tefrişat yazınız.
6. Ad sütununa Perde Değişimi yazınız.
7. Bu Duruma Dön kısmından Confirmed (Onaylı) seçeneğine tıklayınız.
8. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Check List Tanımları: Departmanlarda görevli kişilerin hangi durumlarda, odanın hangi işlerini kontrol edeceği ile ilgili iş tanımlarının yapıldığı bölümdür. Her görevli, kendi kodu ile sisteme girdiğinde kendisine atanan check list tanımlarını görebilir.

Housekeeping departmanı işlerinden Turn Down Servisi, Check List Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Check List Tanımları komutuna tıklayınız.

3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Departman kısmından ilgili departmanı seçiniz.
5. Nesne Kodu kısmına bir rakam giriniz (Bu kod, o departmana ait açıklamayı gösterir.).
6. Açıklama kısmına Turn Down Servisi kontrolü yazınız (Kontrol edilmesi istenen ne ise onu yazınız.).
7. Dolu, VIP ve Boş Oda onay kutusundan ilgili olanı tıklayınız (Check Listin ne zaman yapılacağını gösterir. Örneğin VIP onay kutusu tıklanırsa VIP oda olduğunda Check List işlemi yapılacaktır.).
8. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız (Görsel 1.19).



Görsel 1.19: Check List Tanımları ekranı

Oda Değişim Nedeni Tanımları: Oda Değişimi (Room Change) yapılırken odanın neden değiştirildiğini belirten tanımlar yapılır.

Oda Değişim Nedenleri için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Oda Değişim Nedeni Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Neden sütununa Oda yazınız.
5. Alt Neden sütununa Manzara yazınız.
6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Room Rack Renk Ayarları: Rack sayfasında oda numaralarının etrafındaki (Görsel 1.20) renklerin anlamları şunlardır:

- **Yeşil renk**, odaya bugün giriş yapılacağını gösterir.
- **Mor renk**, odaya bugün giriş yapıldığını gösterir.
- **Beyaz renk**, boş odayı gösterir.

- **Turuncu renk**, odadan bugün çıkış yapılacağını gösterir.
- **Kırmızı renk**, (102 No.lu oda) ise Rack ekranında henüz check-out üzerinden 12 saat geçmediği anlamına gelmektedir. Oda numarasının üstüne gelindiğinde son check-out ve üzerinden kaç saat geçtiğini gösterir. Bu renk, kuruluşta gelir ve sonradan değiştirilemez.

Görsel 1.20: Room Rack renkleri

VIP Hazırlık: VIP statüsündeki misafirler geldiğinde odalarına nelerin gönderileceğinin tanımlandığı bölümdür. CRM menüsü, Misafir Tipi (VIP) tanımları yapılırken VIP türüne göre tanımlar kullanılır (2.2.2.1. Misafir Tipi (VIP) başlığında detaylandırılmıştır.).

VIP Hazırlık için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. CRM Tanımları bölümünden VIP Hazırlık komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. VIP Hazırlık sütuna Meyve Sepeti yazınız.
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Kaynak Kodları: Kaynak kodları, rezervasyonların ne şekilde yapıldığını takip etmeyi sağlar. Bu tanımlama, Acente Kartında Standart Market Kodu olarak seçilir. Örneğin belgegeçer, telefon, e-posta, on-line, rakip oteller ve yerel acenteler olabilir. Doğru tanımlar, pazarlama stratejilerinin belirlenmesine yardımcı olur. Bu alanla ilgili istatiksel rapor alınabilir. Rezervasyon Kartı Misafir sekmesinde kullanılır.

Kaynak Kodları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Kaynak Kodları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Id sütununu boş geçiniz (Sistem otomatik atayacaktır.).
5. Kaynak sütununa On-line yazınız.
6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Segmentler-Segment Grup Tanımları: Segmentler, rezervasyonun ana pazarını gösterir. Girilen her rezervasyon için bir acenteye bağlı olarak gelir. Rapor veya analizler alınırken acente satış verileri de alınabilir. Segment ve Market Tanımları ise rezervasyonların ana pazarlara ayrılmasını ve pazarlara göre gruplanmasını sağlar.

Bir şehir içi oteli göz önünde bulundurularak örneklemeye göre şu ayarlar yapılabilir:

- Acente
- Grup
- Şirket
- Münferit
- On-line vb. şeklinde bir segment

Girilen segmentleri daha detaylı sınıflandırmak için segmentlere bağlı olarak Market Tanımları yapılır. Bu sınıflandırma, Tablo 1.3'teki gibi örneklendirilebilir.

Tablo 1.3: Segment ve Market Türleri

On-line Segment	Münferit Segment	Şirket Segment
• BTB (Business To Business) Market • BTC (Business To Customer) Market	• Individual-Market • Walk In-Market	• Anlaşmalı Şirketler-Market • Münferit Şirketler-Market • Grup Şirketler

Ayrıca bu tanımlamalar, Bütçe ve Satış raporları için de kullanılmaktadır. Acente kartlarına Standart Market Kodu tanımlanır. Bu acentelere ait rezervasyon girildiğinde acente kartında varsayılan tanımlar, Market Kodu rezervasyonuna gelmektedir. Bu marketler, rezervasyon bazlı olarak değiştirilebilir. Segment bilgisi ise markete bağlı oluşmaktadır.

Marketlere göre Kontrat Girmek, İndirim Tanımlamak, Stop Sale tanımlaması yapmak da mümkün olmaktadır.

Segment ve Market tanımlamalarında otelin konumu ve faaliyet alanı önemlidir. Bunun için önce Segment Grupları oluşturulur. Segment grupları olarak Complimentary, Münferit, On-line ve Acente tanımlanabilir.

Segment Grupları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Segment Grup Tanımları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Kod sütununa MFT yazınız.
5. Ad sütununa Münferit yazınız.
6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Segment gruplarını oluşturduktan sonra segmentler oluşturulur. Segmentler için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Segmentler komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Id sütununu boş geçiniz.
5. Ad sütununa Individual yazınız.
6. Segment Grup sütunundan Münferit seçeneğine tıklayınız.
7. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Marketler: Misafirin geldiği pazarı gösterir. Örneğin şehir içi bir tesis ise hangi ilden (Mersin, Konya, İstanbul vb.) daha çok konuk geldiğini, turistik bir otelse hangi ülkelerden (Avrupa, Rusya, ABD vb.) konuğun geldiğini gösterir. Bu alana göre istatiksel rapor alınabilir. Rezervasyon Kartı Misafir sekmesinde kullanılır.

Market işlemi için şu basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Marketler komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Market kısmına Avrupa yazınız.
5. Segment kısmından Group seçeneğine tıklayınız.
6. Döviz kısmından EURO seçeneğine tıklayınız.

7. Market Ülkeler sekmesindeki Ekle komutuna tıklayınız.
8. Ülke sütunundan Germany seçeneğine tıklayınız.
9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

4. UYGULAMA

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Rezervasyon Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Pansiyon Tipi Tanımları olarak Tablo 1.4'te verilen seçenekleri kaydediniz.

Tablo 1.4: Pansiyon Tipi Tanımlarında Kullanılacak Bilgiler

Pansiyon Tipi	Pansiyon Tipi Kodu	Sistem Pansiyon Tipi
Yarım Pansiyon	HB	HB
Tam Pansiyon	FB	FB
Full Board Plus	FB	FBP
Half Board Plus	HBP	HBP
Ultra All Inclusive	UAI	UAI

2. Fiyat Tipi tanımları olarak Tablo 1.5'te verilen seçenekleri kaydediniz.

Tablo 1.5: Fiyat Tipi Tanımlarında Kullanılacak Bilgiler

Kodu	Fiyat Faktörü	İptal Edebilme
Sivil-Üye değil	1,00	İşaretleyiniz.
Öğrenci	0,75	İşaretleyiniz.

3. Rezervasyon Modu Tanımları olarak Tamamı ödenmiş (Full Paid) ve Kredi kartı (Credit Card) seçeneklerini kaydediniz.
4. İptal Sebebi Tanımları kısmını tarih değişikliği, konuk iptali, No Show (iptali bildirilmeyen) ve opsiyon süresi iptali olarak kaydediniz.
5. Oda Kapatma Nedenleri olarak Tablo 1.6'da verilen seçenekleri kaydediniz.

Tablo 1.6: Oda Kapatma Nedenleri Olarak Kullanılacak Bilgiler

Id Sütunu	Kodu	Adı	Bu Duruma Dön
216	Tesisat	Banyo armatürü	Kirli (Dirty)
217	Boya	Kapı boyası	Kapalı (Closed)
219	Halı	Halı değişimi	Onaylı (Confirmed)
225	Klima	Klima bakımı	Tadilatta (Maintenance)
226	Tefrişat	Mobilya bakımı	Dokunulmuş (Touched)
227	Elektrik	Elektrik	Temiz (Clean)
242	Boya	Banyo nemi	Tadilatta (Maintenance)

6. Oda Değişim Nedeni Tanımları olarak Tablo 1.7'de verilen seçenekleri kaydediniz.

Tablo 1.7: Oda Değişim Nedeni Olarak Kullanılacak Bilgiler

Neden	Alt Neden
Oda	Pis koku
Temizlik	Banyo
Oda	Alt kat
Oda	Gürültü
Oda	Üst kat
Yer	Restorana uzak

7. Aşağıdaki verilen oda renklerini Room Rack ekranında oluşturunuz. Ayrıca 306 ve 307 No.lu odaları birbirine bağlayınız.

Görsel 1.21: Oda renkleri

8. VIP hazırlık olarak gazete, çiçek sepeti ve çerez tabağını tanımlayınız.

5. Görev Yönetimi Tanımları

Tesisteki tüm departmanların, alt departmanlarının tanımlandığı ve bunlara ait iş tanımlarının oluşturulduğu bölümdür (Görsel 1.22).

Görsel 1.22: Görev Yönetimi Tanımları

Görev Alan Tanımları: İşin yönlendirilmesi için Görev Alan Tanımları yapılır. Tesisin alanları (Restoran, Genel Alan, Odalar, Ön Büro, Mutfak vb.) burada tanımlanır. "+" Ekle komutuna tıklanarak Alan sütununa Resepsiyon yazılır. Kaydet komutuna tıklanır.

Görev Kategorileri: İşleri kategorize etmek için tanımlar yapılır. Rezervasyon işleri, Resepsiyon işleri, HK işleri, Teknik Servis işleri gibi gruplamalar yapılabilir.

Kullanıcı Departman Tanımları: Tesisteki tüm ana departmanlar tanımlanmaktadır. Bu departman tanımları yapılırken tesisteki genel müdür dışındaki departman müdürleri düşünülerek tanımlamalar yapılır. Örneğin Mutfak, Halkla İlişkiler, Güvenlik, Kalite Yönetimi vb.

Kullanıcı Departman Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Kullanıcı Departman Tanımları komutuna tıklayınız.
2. "+" Ekle komutuna tıklayınız.
3. Departman sütununa Ön Büro yazınız.
4. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi bitiriniz.

Kullanıcı Alt Departman Tanımları: Kullanıcıların departmanlarına göre alt departmanların tanımlandığı alandır. Örneğin Ön Büro departmanında Resepsiyon, Rezervasyon, Danışma, Santral ve Ön Kasa, Halkla İlişkiler için A La Carte Rezervasyon ve Misafir İlişkileri gibi tanımlamalar yapılabilir.

Otel Görev Tanımları: Önce kullanıcı departman tanımları, sonra kullanıcı alt departman tanımları yapılır. Daha sonra tesisteki işlerin tanımlamasına sıra gelir.

Eylemler komutuna tıklandığında standart iş tanımlarından Seç ve Ekle komutu vardır. Bu komut sayesinde sistem üzerinden hazır hâldeki iş tanımlarının seçimi, hızlı bir şekilde otel iş tanımları olarak yüklenebilir. Manuel olarak da iş tanımı girilebilir.

Otel Görev Tanımlarını yapmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları\Otel Görev Tanımları komutuna tıklayınız.
2. "+" Ekle komutuna tıklayınız.
3. İş kısmına Plaj Havlusu yazınız.
4. Görev Türü kısmından Prosedür seçeneğine tıklayınız (Görev Türü seçenekleri; Prosedür, Problem, Talep, Şikâyet, Beğeni, Yorum, Öneri, Arıza şeklindedir.).
5. Departman kısmından Housekeeping seçeneğine tıklayınız.
6. Alt departman kısmından Havlu seçeneğine tıklayınız.
7. Görevlendirilen Kullanıcı kısmandan bir görevli seçiniz.
8. Alan kısmına Plaj veya Sauna yazınız (Sauna bölümü de plaj havlusunu verebilmektedir.).
9. Önem kısmından Normal seçeneğine tıklayınız (Tüm işlerin önem dereceleri girildiğinde işler, bu önem derecesine göre hızlandırılabilmektedir.).
10. Optimal Süre ve Max Süre kısmına bu işin kaç dakikada bitirileceğini yazınız.
11. Görev Değeri kısmı, personelin yapmış olduğu işi değerlendirmek için verilen değerdir. Bu işlem ne zaman gerçekleşmeli ise 4 kutucuktan birini seçiniz ama burada seçmeye gerek yoktur.
12. "+" Ekle komutuna tıklayıp ikinci bölümde plaj havlusundan sonra ikinci iş olarak yapılması gerekenleri yazınız (Böylece alt işleri tanımlanabilir.).
13. Kaydet komutuna tıklayınız (Görsel 1.23).

Görsel 1.23: Otel Görev Tanımları ekranı

Otel Yorum Tanımları: Misafirlerin yapmış olduğu yorumlara göre talep, şikâyet, beğeni, yorum, öneri, arıza gibi görev türü seçilerek ilgili departmanın ilgili bölümündeki çalışan için kayıtların yapıldığı ekrandır. Misafir yorumları, Misafir Kartı\Yorum sekmesinden yapılmaktadır.

5. UYGULAMA

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Görev Alan Tanımları için Plaj, Restoran, Odalar, Genel Alanlar ve Havuz seçeneklerini kaydediniz.
2. Görev Kategorileri Tanımını Oda Arızası, Elektrik Arızası ve Su Tesisatı Arızası olarak kaydediniz.
3. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Kullanıcı Departman Tanımları için Yiyecek İçecek, Kat Hizmetleri, Kalite Yönetimi, Güvenlik, Teknik Servis ve İnsan Kaynaklarını tanımlayınız.

4. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Kullanıcı Alt Departman Tanımlarını Tablo 1.8'de verilen bilgilere göre yazınız.

Tablo 1.8: Kullanıcı Alt Departmanları Olarak Kullanılacak Bilgiler

Alt Departman	Departman
Resepsiyon	Ön Büro
Rezervasyon	Ön Büro
Danışma	Ön Büro
Santral	Ön Büro
Çamaşırhane	Kat Hizmetleri
İlave Yatak	Kat Hizmetleri
Misafir Talepleri	Kat Hizmetleri
Buklet Malzemesi	Kat Hizmetleri
Temizlik	Kat Hizmetleri
Elektrik	Teknik Servis
Boya	Teknik Servis

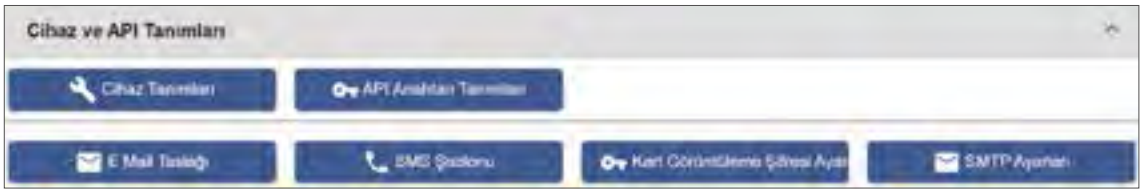
5. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları\Otel Görev Tanımları işlemi için Tablo 1.9'daki tanımları manuel olarak giriniz.

Tablo 1.9: Departman Tanımlarında Kullanılacak Bilgiler

İş	Görev	Departman	Alt Departman
A La Carte Rezervasyonu	Talep	Halkla İlişkiler	Halkla İlişkiler
Balayı Odası	Prosedür	Kat Hizmetleri	
Genel Alan Temizliği	Şikâyet	Kat Hizmetleri	Temizlik

6. Cihaz ve API Tanımları

API (Application Programming Interface), bir uygulamaya ait yeteneklerin başka bir uygulamada da kullanılabilmesi için yeteneklerini paylaşan uygulamanın sağladığı ara yüzdür (Http-3).



Görsel 1.24: Cihaz ve API Tanımları bölümü

Cihaz ve API tanımları şunlardır (Görsel 1.24):

API Anahtarı Tanımları: API, otel programı ile bir başka uygulamanın (sosyal ağlar, internet sağlayıcıları vb.) birbiriyle iletişime geçmesini sağlayan bir yazılım aracıdır. Bu tanımlama, yönetici tarafından yapılır. Eylemler komutuna tıklanır, API Anahtarı Oluştur komutuna tıklanarak gerekli bilgiler doldurulur.

Cihaz Tanımları: Oda kartı cihazı, tablet gibi cihazların tanımlandığı ekrandır (Görsel 1.25). Birinci sütun, port çıkışı ile ilgilidir. Entegrasyonu ise Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımları\Varsayılan Otel Ayarları alt menüsündeki Genel Ayarlar bölümündeki Kapı Kart Tipi seçilerek yapılır.

Görsel 1.25: Oda kartı Cihazı Tanımlama

E Mail Taslağı: Doğum günü, Check-in/out, Kapı Kodu (Door Code), Rezervasyon Onayı (Reservation Confirmation), Evlilik Yıl Dönümü (Wedding Anniversary) gibi zamanlarda misafire e-mail mesajlarının ayarlandığı bölümdür.

E Mail Taslağı için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Cihaz ve API Tanımları\E Mail Taslağı komutuna tıklayınız.
2. "+" Ekle komutuna tıklayınız.
3. Tip kısmından Birthday seçeneğine tıklayınız.
4. Dil kısmından EN (English) seçeneğine tıklayınız.
5. Gönderen adres kısmına tesisin mail adresini yazınız.
6. Konu kısmına "Doğum gününüz kutlu olsun." yazınız.
7. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

SMS Şablonu: Doğum günü, Check-in/out, Kapı Kodu, Rezervasyon Onayı, Evlilik Yıl Dönümü gibi zamanlarda misafire gönderilecek sms'lerin ayarlandığı bölümdür.

Kart Görüntüleme Şifresi Ayarla: Misafirlerin kredi kartı bilgilerini herkes göremez. Bu bilgilerin yetkili kişi tarafından görülebilmesi için bu alandan şifre verilir (Misafir kredi kartı numarası, rezervasyon kartındaki Misafirler sekmesinde bulunan Kredi Kartı düğmesi tıklanıp "+" işareti ile girilebilir.).

SMTP Ayarları: Yönetim tarafından otel paket programının kullandığı elektronik posta adresine ait ayarların yapıldığı alandır.

1.1.2.3. Fiyat ve Doluluk

Rezervasyonların otomatik fiyatlanabilmesi için Fiyat ve Doluluk formundan istenilen tarih aralığında hızlı bir şekilde fiyatlar ve satılabilir oda sayısı girilir. Fiyat ve doluluk girildikten sonra otel, rezervasyon almaya hazırdır (2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk başlığında detaylandırılmıştır.).

Fiyat ve Doluluk alt menüsüne şu gibi farklı işlemler aracılığıyla girilebilir:

- Rezervasyon\Fiyat ve Doluluk komutuna tıklayınız.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Fiyatlar komutuna tıklayınız.

6. UYGULAMA

Fiyat ve Doluluk menüsüne farklı yollardan girerek ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1.1.2.4. Standart Fiyatlar

Folyoya eklenmesi istenen fiyatların tanımlandığı bölümdür. Bu fiyatlandırmalar şunlardır:

Tüm Standart Fiyatlar: Tanımlanan tüm standart fiyatların görüntülenmesini sağlar. Bu bölümde tanımlama yapılmaz. Tüm Rezervasyonlara Uygula sekmesinde tanımlanan standart fiyatlar listelenir.

Standart Paket Fiyatları: Standart paket olarak Ekstra kişi (Extra pax), Spa Break Down (Spa satış tutarından düşülecek tutar), Yeni Yıl Partisi, Golf vb. tanımlanabilir.

Break Down: İlgili departman tutarının oda satış tutarından düşülerek oda satış fiyatının belirlenmesi işlemine denir (Http-4).

Ekstra kişi paket fiyatı tanımlamak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Standart Ek Fiyatlar menüsüne tıklayınız.

2. Standart Paket Fiyatları komutuna tıklayınız.
3. Ekle komutuna tıklayınız.
4. Paket Adı için Extra pax yazınız.
5. Paketin Başlangıç ve Bitiş Tarihlerini seçiniz.
6. Gün Modu kısmından Her Gün seçeneğine tıklayınız (Paketin Her Gün, İlk Gün ve Son Gün seçeneklerinden biri seçilir.).
7. Gün sayısı kısmını boş bırakınız (Bu paketin uygulanması için bir kriter varsa o kadar gün sayısı yazılır. Boş bırakıldığında 9999 gün olarak sistem tarafından oluşturur.).
8. Kalış Gününden ve Kalış Gününe kısımlarını boş bırakınız (Örneğin 1. günden 10. güne kadar gibi. Yazılması zorunlu değildir. Boş bırakıldığında 1 ve 999 olarak sistem tarafından oluşturulur.).
9. İşlem Türü kısmından Acente seçiniz (Bu paketin kim tarafından ödeneceği belirlenir. Acente veya diğer kişiler olabilir.).
10. Döviz Tarihi kısmından Giriş seçeneğine tıklayınız.
11. Diğer seçeneklerde ücret eklenemeyeceği için Konaklama kısmından SOLD seçeneğine tıklayınız.
12. Uygulanacak Pansiyonlar kısmından BB seçiniz (Tanımlanan Paket, sadece bir pansiyona uygulanmak isteniyorsa o paket seçilir. Tüm pansiyonlarda uygulanmak isteniyorsa paket seçilmez.).
13. Departman Adı kısmından Restaurant (Restoran) seçeneğine tıklayınız (Folyoda restoran olarak işlenecektir.).
14. Gelir Adı kısmından Food (Yiyecek) seçiniz (Folyoda gelir grubu, yiyecek olarak işlenecektir.).
15. Oda başı fiyatına ₺ olarak bir tutar yazınız.
16. Ekstra kişi paket fiyatı hangi günler uygulanmak isteniyorsa o günleri (Görsel 1.26) Aktif yapınız.
17. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi kaydediniz.

Görsel 1.26: Standart Paket Fiyatı ekranı

Ekstra kişiyi misafirin folyosuna eklemek için Konaklayan Listesindeki Eylemlerden Paketler komutuna tıklanır ya da ekstra kişinin Rezervasyon Kartına girilmesi gerekir.

Rezervasyon Kartı ekranından Standart Paket Fiyatı eklemek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Konaklayanlar komutuna tıklayınız.
2. İlgili odaya çift tıklayınız.
3. Rezervasyon Kartı ekranından Misafir sekmesinin en altında bulunan Paketler komutuna tıklayınız.

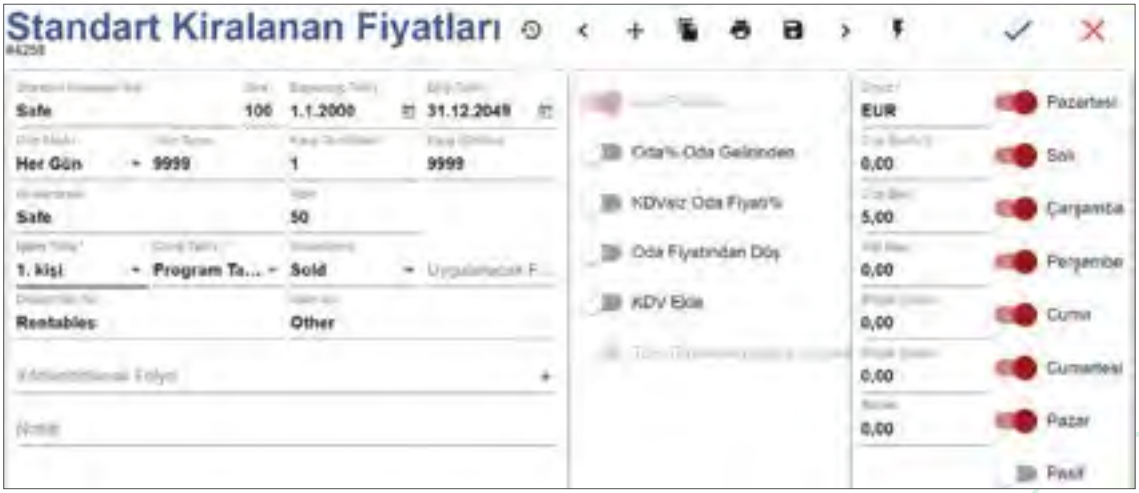
4. Ekle komutuna tıklayınız.
5. Tipi bölümünde Ekstra Fiyat seçili olarak gelmektedir. Tanımlı paketteki kopyala bölümünden önce tanımlanan Extra pax seçeneğine tıklayınız.
6. Kaydet komutuna tıklayınız.

Standart Vergi Fiyatları: Standart Paket Fiyatları tanımlamalarının bir benzeri, Standart Vergi Fiyatları tanımlanmasıdır. Farklı tarihler için uygulanacak kısa süreli vergilerin tanımlanması bu bölümde sağlanır.

Standart Kiralananlar Fiyatları: Tesiste misafirlerden bazı ürünlerin (Örneğin kasa gibi) kullanımı için ücret alınabilir.

Kasa için Standart Kiralama Fiyatı tanımlama işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Paket Adı için Safe (Kasa) yazınız.
2. Paketin Başlangıç ve Bitiş Tarihleri seçeneğine tıklayınız.
3. Gün Modu kısmından Her Gün seçeneğine tıklayınız.
4. Gün Sayısını boş bırakınız.
5. Kalış Gününden ve Kalış Gününe kısımlarını boş bırakınız.
6. Kiralananlar kısmından Safe seçeneğine tıklayınız.
7. Tesisteki toplam safe sayısı olarak Adet kısmına 50 yazınız.
8. İşlem türü kısmından 1. kişi seçeneğine tıklayınız.
9. Döviz Tarihi kısmından Program Tarihi seçeneğine tıklayınız.
10. Konaklama kısmından SOLD seçeneğine tıklayınız.
11. Tanımlanan Paket kısmından HBP seçeneğine tıklayınız.
12. Departman Adı kısmından Rentables (Kiralananlar) seçeneğine tıklayınız.
13. Gelir Adı kısmından Other seçeneğine tıklayınız.
14. Döviz kısmından EURO seçeneğine tıklayınız.
15. Oda başı fiyatına bir tutar yazınız.
16. Hangi günler uygulanmak isteniyorsa o günleri Aktif yapınız.
17. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi bitiriniz (Görsel 1.27).

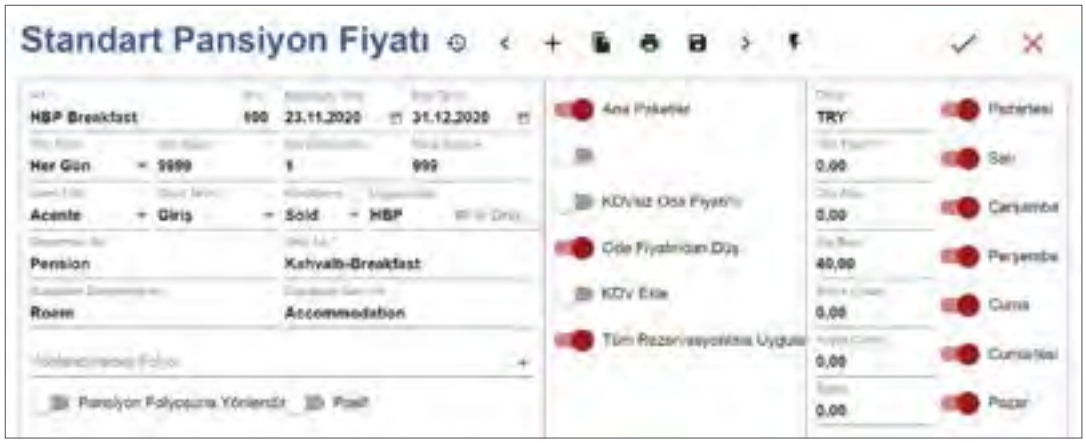


Görsel 1.27: Standart Kiralanan Fiyatları ekranı

Standart Pansiyon Fiyatları: Oda gelirlerinden pansiyon ücretlerini ayırarak kahvaltı, öğle ve akşam yemeği gelirlerinin takibi için yapılır. Bazı tesislerde bu uygulama yapılmaktadır.

Oda gelirlerinden pansiyon ücretlerini ayırıp yarım pansiyon kahvaltı paket fiyatı tanımlaması için şu işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 1.28):

1. Paket Adı için HBP Breakfast (Yarım Pansiyon Plus Kahvaltı) yazınız.
2. Paketin Başlangıç ve Bitiş tarihleri seçeneğine tıklayınız.
3. Gün Modu kısmından Her Gün seçeneğine tıklayınız.
4. Gün Sayısını boş bırakınız.
5. Kalış Gününden ve Kalış Gününe kısımlarını boş bırakınız.
6. İşlem Türü kısmından Acente seçeneğine tıklayınız.
7. Döviz Tarihi kısmından Giriş seçeneğine tıklayınız.
8. Konaklama kısmından SOLD seçeneğine tıklayınız.
9. Uygulanacak Pansiyonlar kısmından HBP seçeneğine tıklayınız.
10. Departman Adı kısmından Pension (Pansiyon) seçeneğine tıklayınız.
11. Gelir Adı kısmından Breakfast (Kahvaltı) seçeneğine tıklayınız.
12. Düşülecek Departman Adı olarak Room (Oda) seçeneğine tıklayınız.
13. Düşülecek Gelir Adı için Accommodation (Konaklama) seçeneğine tıklayınız.
14. Döviz kısmından TRY seçeneğine tıklayınız.
15. Oda Fiyatından Düş düğmesini aktif hâle getiriniz.
16. Kişi Başı fiyatına ₺40 yazınız (Böylece oda ücretinden ₺40 düşülüp kahvaltı ücreti olarak ₺40 konuğun folyosunda görünecektir.).
17. Hangi günler uygulanmak isteniyorsa o günleri aktif yapınız.
18. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.



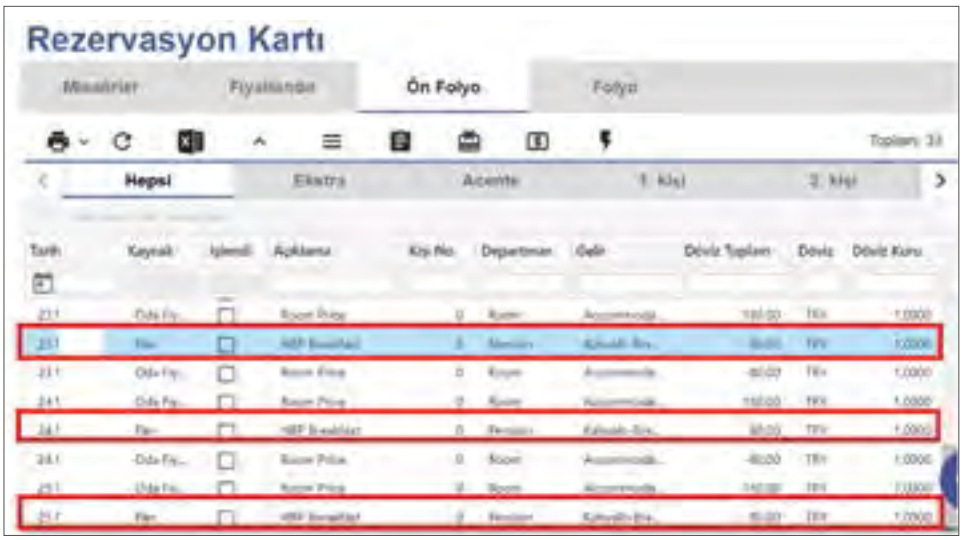
Görsel 1.28: Standart Pansiyon Fiyatı ekranı

7. UYGULAMA

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Standart Ek Fiyatlar ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Golf paketi olarak oda başına ₺300 standart paket fiyatı tanımlamasını yapınız.
2. Kiralananlar olarak bebek arabası, bisiklet ve havluyu tanımlayınız.
3. Standart pansiyon fiyatları olarak HBP Lunch ve HBP Dinner tanımlamasını yapınız.
4. Tüm Standart Fiyatlara ait tanım listesini alınız.

Rezervasyon Kartı\Ön Folyo sekmesinde Görsel 1.29'daki gibi ekran görünecektir.



Görsel 1.29: Rezervasyon Kartında misafirin pansiyon fiyatlarının ekran görünümü

1.1.3. Kullanıcı Ayarları

Programda kullanıcıların tanımlandığı ve yetkilendirildiği bölümdür. Bu bölümde kullanıcı kartı açılıp kullanıcı kodu, adı, görevi ve departmanı yazıldıktan sonra Rol kısmından yetkisi tanımlanır. Kullanıcı, hangi bölümlerde yetkilendirilmek istenirse ilgili bölümler için yetki, Ek Roller sekmesinden ayrı ayrı tanımlanmalıdır. Silinmesi istenen yetkiler ise ilgili satır seçilip Sil komutu ile listeden çıkartılır.

Mesai saati belirleyerek yalnızca o saatler içerisinde sisteme giriş yapılması sağlanabilir.

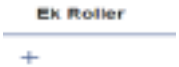
Kullanıcıya grup (zincir) otelde çalışıyor ise yetki vermek için Diğer Oteller alanından Otel ve Rol seçerek yetkilendirme yapılabilir.

Kullanıcı tanımlamaları yapılırken şu güvenlik önlemleri alınabilir:

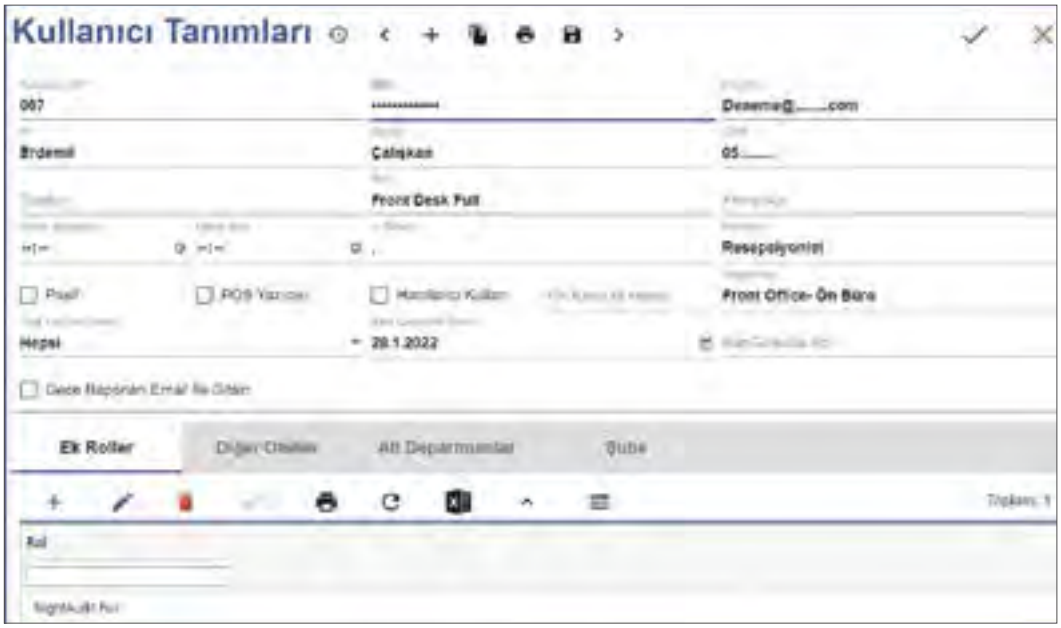
1. Otel için güvenli IP tanımlamaları yapılabilir. Kullanıcılar sadece izin verilen IP adreslerinden giriş yapabilir.
2. Belli bir süre kullanılmayan şifreler, otomatik olarak pasife alınabilir.
3. Kullanıcıların belli gün periyotlarında şifre değiştirmeleri zorunlu tutulabilir.
4. Kullanıcı şifreleri, minimum 8 karakter olmalı ve mutlaka bir harf, sayı ve özel karakter içermelidir.
5. Kullanıcının sadece mesai saatleri içinde programı kullanması sağlanabilir.
6. Kullanıcının sadece bir ya da birden fazla IP'den giriş yapabilmesi sağlanabilir.
7. Bir kullanıcı için son kullanım tarihi belirlenebilir. Bu tarih geldiğinde şifre kullanımdan kaldırılır. Kullanıcı kesinlikle sisteme giriş yapamaz.
8. Kullanıcının en son ne zaman şifre değiştirdiği takip edebilir.
9. Bir kullanıcının ilk defa sisteme girdiğinde kendi şifresini belirleyerek şifre değişimi yapması zorunludur.
10. Diğer hiçbir kullanıcı ya da sistem yöneticisi şifre bilgilerine ulaşamaz.

Kullanıcı tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 1.30):

1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Kullanıcı Tanımları\Kullanıcı Listesi komutuna tıklayınız.
2. "+" Ekle komutuna tıklayınız.
3. Kullanıcı Adı kısmına 007 yazınız (Okul numaranızı da yazabilirsiniz.).
4. Şifre kısmına 123456F* yazınız.

5. Adı kısmına adınızı yazınız.
6. Soyadı kısmına soyadınızı yazınız.
7. E-posta kısmına bir e-posta yazınız (Şifre unutulursa şifre sıfırlama bu e-postaya mesaj olarak gönderilecektir.).
8. Rol kısmından Front Desk Full seçeneğine tıklayınız (Rol kısmında yetki verilecek kişinin çalışacağı bölüme göre seçim yapılmalıdır. Böylece bununla ilgili görevleri sistemden yapılabilecektir.).
9. Pozisyon kısmına Resepsiyonist yazınız.
10. Departman kısmından Ön Büro seçeneğine tıklayınız.
11. Task Görüntü Modu kısmından Hepsi seçeneğine tıklayınız (Bu bölümde Hepsi, Departmanım, Alt Departmanlarım ve Benim Görevlerim bulunmaktadır. Müdür için Hepsi, departman müdürleri Hepsi veya Departmanım, şefler için Alt Departman ve diğer personel için Benim Görevlerim seçilebilir.).
12. 

Ek Roller sekmesinde bu çalışan için gün sonu raporları da alınabilmesi için "+" işaretine tıklayınız (Ek Roller, çalışana kendi görevinin yanında başka görev verilmek istendiğinde eklenen görevlerdir.).
13. NightAudit Full seçeneğine tıklayınız.
14. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

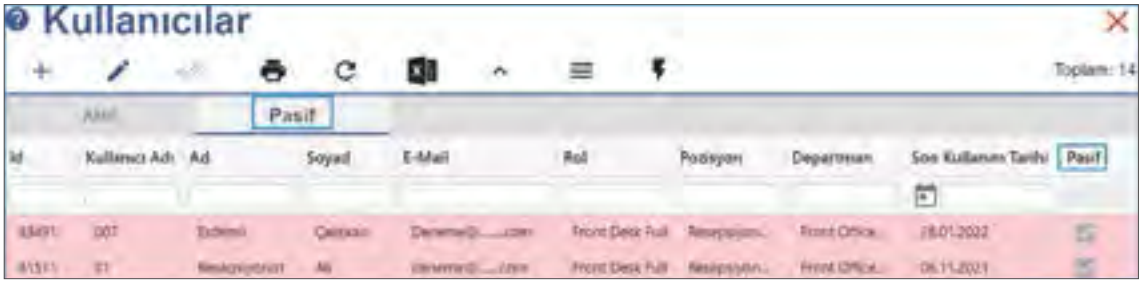


Görsel 1.30: Kullanıcı Tanımları ekranı

ÖZLÜ SÖZ

Bir işi her zaman iyi yapmak için çalışın. İşinizi iyi yapmanız, maaşınızın karşılığı değil; karakterinizin yansımasıdır.
Mümin SEKMAN

Görsel 1.31'de görüldüğü gibi silinmesi istenen bir kullanıcının yapmış olduğu işlemler de silineceğinden silme komutu bulunmamaktadır. Bunun yerine o kullanıcı pasife alınır. Pasif konuma almak için ilgili kullanıcının satırına çift tıklanır. Pasif kutucuğu onaylanarak kaydedilir. Kullanıcılar ekranından çıkış yapılıp tekrar girildiğinde kullanıcı, Pasif sekmesinde yer alacaktır.



Görsel 1.31: Kullanıcılar ekranı

Şifre Değiştirme: Kullanıcılar kendilerine verilen şifreleri istedikleri zaman değiştirebilir. İhtiyaç hâlinde şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Size verilen şifre ile sisteme giriş yapınız.
2. Kullanıcı Bilgileri komutuna tıklayınız.
3. Şifre kısmına yeni şifrenizi yazınız (Yazılan şifre geçersizse sistem, bunu size kırmızı olarak hatırlatır.).
4. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Şifre değişikliğinden sonra sisteme tekrar giriş yapmanız gerekecektir.

8. UYGULAMA

Kullanıcı ayarları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Resepsiyon görevlisine Rol olarak Front Desk Full, Ek Roller olarak da Kat Hizmetleri Full seçeneğini ekleyiniz.
2. Tanımladığınız kişi olarak sisteme giriniz.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI — NUMARASI: 1

Programın sistemi ve ayarlarıyla ile ilgili aşağıdaki senaryoları uygulayarak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. İlgili programın web sayfasına giriniz.
2. Otel paket programını çalıştırmak için Giriş komutuna tıklayınız.
3. Otel kodunu, kullanıcı adınızı ve şifrenizi yazarak web tabanlı programın ana sayfasına giriniz.
4. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Kullanıcı Tanımlarından bir Resepsiyonist, bir Rezervasyon Memuru ve bir Concierge tanımlaması yapınız.
5. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımları\Varsayılan Otel Ayarları bölümü ile ilgili aşağıdaki işlemleri yapınız:
   a) Varsayılan Departman Ayarları bölümünden tüm alanların doldurulup doldurulmadığını kontrol ediniz.
   b) Genel Ayarlar bölümünden Kapı Kart Tipi için müşteri Exe seçeneğine tıklayınız.
6. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Oda Tanımları bölümü ile ilgili aşağıdaki işlemleri yapınız:
   a) Büyük Suit Oda (Presidental Suit) oluşturunuz.
   b) Büyük Suit Oda için en fazla 5 yetişkin ve 2 çocuk kalacak şekilde düzenleyiniz.
   c) Büyük Suit Odaya balkon, wifi ve özel banyo ekleyiniz.
   ç) Oda Tanımları bölümünden Büyük Suit oda için yanındaki odayı bağlantılı oda olarak düzenleyiniz.

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22621

d) Büyük Suit Odanın manzarasını deniz manzaralı olarak ayarlayınız.
e) Büyük Suit Odanın yatak tipini Queen (150x200 cm boyutundaki yatak) olarak tanımlayınız.

7. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları olarak aşağıda verilen işlemleri yapınız:
a) Departman Grup Tanımları seçeneğini SPA merkezi olarak kaydediniz.
b) Gelir Kodu Tanımı olarak SPA seçeneğini tanımlayınız (KDV oranı %18'dir.).
c) Departman Tanımı olarak Departman Koduna 08 yazınız ve Departman Grup Adı olarak SPA seçiniz. Departman Adı olarak SPA yazınız. İşlem türünü Diğer olarak seçiniz, Varsayılan Gelir Grubu ve Olası Gelir Grupları olarak da Other seçeneğine tıklayınız.
ç) Döviz tanımı olarak Kuwait dinar (KWD) seçeneğine tıklayınız.
d) Kiralananları tanımlamak için tekerlekli sandalyeyi kaydediniz.

8. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Rezervasyon Tanımları olarak aşağıda verilen işlemleri yapınız:
a) Pansiyon Tipi Tanımları olarak Pansiyon Tipi Adı için Room Only yazınız. Pansiyon Tipi Kodu için RO yazınız. Sistem Pansiyon Tipi için RO seçeneğine tıklayınız.
b) Fiyat Tipi Tanımı Kodu için Rakip yazınız. Fiyat Faktörü için 1,00 yazınız. İptal Edebilme seçeneğini işaretleyiniz.
c) İptal Sebebi Tanımları olarak tur operatörü iptali, hava koşulları yazarak kaydediniz.
ç) Oda Değişim Nedenleri için oda yazınız, alt neden olarak da duş kabini yazınız.
d) Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımlarından VIP Hazırlık olarak meyve kokteyli seçeneğini tanımlayınız.

9. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları olarak aşağıdaki işlemleri yapınız:
a) Görev Alan Tanımı olarak Danışma seçeneğini tanımlayınız.
b) Görev Kategorisi Adı olarak Hizmetler seçeneğini tanımlayınız.
c) Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Kullanıcı Departman Tanımları olarak Concierge seçeneğini tanımlayınız.

10. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Cihaz ve API Tanımları Bölümünden Rezervasyon Oda Kartı tanımı yapınız.

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. **Sizce otel paket programları olmadan önce rezervasyon işlemleri nasıl yapılırdı?**
2. **Sizce otel paket programları, rezervasyon işlemlerine ne gibi kolaylıklar getirmiştir?**
3. **Konaklama sektöründe teknolojik gelişmelerin kullanılması hakkında fikriniz nedir?**

1.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON İŞLEMLERİ

Rezervasyon bölümü; konuklarla iletişimde olan, onlara tesisin odaları ve faaliyetleri hakkında bilgi veren, konuğun isteğine göre oda satışını yapmaya çalışan bölümdür.

Rezervasyon (Reservation-Booking) menüsünden Bekleme Listesi (Waiting List), İptal Rezervasyon Listesi (Cancelled Reservation List), Rezervasyon Listesi (Reservation List), Konaklayan Listesi (In House List), NoShow Listesi (kullanılmamış ve iptal edilmemiş bir rezervasyon) ile Fiyat ve Doluluk kontrol edilip yeni rezervasyon ve check-in kaydının yapıldığı menüdür (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı; 25).

Mesleki Yeterlilik Kurumuna (MYK) göre otel rezervasyon görevlisi (Seviye 3), rezervasyon talebini aşağıdaki gibi alır (Http-6):

- Günün saatine göre "Günaydın.", "İyi günler." veya "İyi akşamlar." gibi bir cümlelerle ile söze başlayınız.
- İşletme izleklerine göre kendinizi ve pozisyonunuzu tanıtınız.
- Konuğun ad ve soyadını öğreniniz, rezervasyon süresince de konuğa ismi ile hitap ediniz.

- Konuğun ad ve soyadını sisteme giriniz. Repeat guest ise konuğun daha önceki kalış, özel istek ve şikâyetlerine dikkat ediniz. Eğer konuk, istenmeyen konuklar listesinde (Black List) ise işletme izlekleri doğrultusunda rezervasyonu geri çeviriniz.
- Konuğa rezervasyonu hangi tarihler için istediğini sorarak sistemden rezervasyonun uygunluğunu denetleyiniz.
- Talep edilen tarihlerde yer olmaması durumunda alternatif tarihler veya işletme standartlarına yakın başka bir otel öneriniz.
- Tarihler uygun ise konuktan istenilen oda tipi talebini alarak sistemden talebin uygunluğu tespit ediniz.
- Uygun oda yok ise konuğa alternatif olabilecek odalar öneriniz.
- İşletme olarak konuğa oda, konaklama durumu, ücretli veya ücretsiz hizmetler hakkında bilgi veriniz.
- Konuğun varsa özel isteklerini C/In mesaj, C/Out mesaj, HK mesaj olarak veri girişi yapınız.
- Rezervasyonun son geçerlilik zamanını (opsiyon süresini) konuğa söyleyerek konuğun giriş saatini öğreniniz.
- Rezervasyon işlemini yaptıran kişinin iletişim bilgilerini alınız.
- İşletme izlekleri doğrultusunda ve sezon yoğunluğuna göre miktarı belirleyerek rezervasyonu yaptıran kişiden ön ödeme talep ediniz.
- Ön ödemenin yapılabilmesi için banka, hesap numarası bilgileri ve yer ayırma işleminin son geçerlilik süresini konuğa bildiriniz.
- Alınan tüm bilgileri rezervasyon yaptıran kişiye tekrar ederek rezervasyonu onaylatınız.
- Günün saatine göre konuğa “İyi akşamlar.” veya “İyi günler.” diyerek konuşmayı sonlandırınız.

MYK’ye göre acente rezervasyon işlemlerini takip etmek için (Http-6) şunları yapınız:

- Acentelerden gelen rezervasyon değişiklik talebinin uygunluğunu inceleyiniz.
- Amirinizden aldığınız talimatlar doğrultusunda odası ayrıldığı hâlde işletmeye giriş yapmayan konukları acenteye bildirerek iptal veya değişiklikler ile ilgili Yönetmelik maddesini uygulayınız.
- Acente anlaşmalarını inceleyerek kurallara göre işlem yapınız.
- Acente fiyat ve aksiyonlarını takip ediniz.
- Değişiklik talebi uygun görülür ise bunu acenteye bildiriniz.
- Acentelerle ilgili tablolar çıkartarak acentelerin kontenjanlarını takip ediniz.
- Onaylanmayacak rezervasyonları amirinize bildiriniz.
- Erken rezervasyon listelerindeki uyuşmazlık durumunda acenteyle irtibata geçerek mutabakat sağlayınız ve muhasebeye bilgi veriniz.

Rezervasyon menüsü kullanımı ile ilgili bazı bilgiler şunlardır (Http-5):

- Kullanıcılar, yetkilerine göre menü ve formlarda sadece izin verilen bilgileri görebilir ve işlem yapabilir.
- Rezervasyonlar; herhangi bir kritere göre tek tuşla listelenebilir, sıralanabilir, gruplanabilir ve filtre yapılabilir.
- Bilgiler, renklendirmeler sayesinde kolayca görülebilir.
- Grup, münferit, acente, firma ve anlaşmalı işletmeler için rezervasyon yapılabilir.
- Rezervasyonlar için fiyatlandırma, anlaşmalardan veya manuel olarak yapılabilir.
- Tüm ekranlarda, farklı formatlarda elektronik tablolama yapılabilir; pdf formatında bir liste veya yazıcıdan çıktı alınabilir.
- Tüm belgeler, dijital arşivleme sayesinde ilgili kaydın içerisinde saklanabilir.
- Rezervasyon depozitosu [kapora (advance deposit)] alınabilir.

- Oda blokajı yapılabilir.
- Rezervasyonlarda giriş günündeki kur dışında, istenen tarihin kuru da kullanılabilir.

Rezervasyon menüsünde bulunan alt menüler, Tablo 1.10'da gösterilmiştir.

Tablo 1.10: Rezervasyon Menüsünde Bulunan Alt Menüler

Rezervasyon Listesi	Diğer Rezervasyon Listeleri	Eski Listesi
• Konaklayan Listesi • Ayrılanlar Listesi • Rezervasyon Misafir Listesi • Otel Transfer Listesi • Rezervasyon Notları Listesi • Çağrı Listesi • Folyo Yönlendirme Listesi • Fiyat ve Doluluk • Rezervasyon İndirim Onayları • Tur Operatörü Entegrasyonu • Oda Tipi Müsaitlik • Dinamik Oda Tipi Müsaitliği • Durum • Gönderilmiş SMSler • Gönderilmiş Mailler		

OKU-YORUM

Aşağıdaki metni okuyunuz. Rezervasyon donanımları açısından geçmişi ve bugünü karşılaştırarak aralarındaki farkları boş bırakılan alanlara yazınız. Misafirlerin isteklerini ön planda tutmak için neler yapılabileceği hakkındaki düşüncelerinizi boş bırakılan yere yazınız.

DONANIM VE FORMLAR

Geçmişte konaklama tesislerinde ön büro, manuel olarak işlerin yapıldığı ve personelin toplu olarak çalıştığı mekânlar olarak algılanmaktaydı. Ön büro departmanlarında rezervasyon işlemlerinde kullanılan malzemeler; kalem, mürekkep ve defterdi. Günümüzde kullanılan bilgisayar, belgegeçer, telefon, teleks, daktilo ve fotokopi makineleri eskiden mevcut değildi. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte ön büroda rezervasyon işlemlerinde birçok donanım ve formlar kullanılmaya başlandı.

Ön büro rezervasyon donanımları; tesisin çeşidi, büyüklüğü ve kalitesine göre değişmektedir. Tesis ister büyük ister küçük olsun donanım, çok iyi planlanmalı ve yerleştirilmelidir. Donanımın amaca uygun yerleştirilmesi, personelin seri çalışmasına ve zamandan tasarruf sağlamaya yardımcı olmaktadır.

Otelcilikte ön büroda kullanılan formlarda standart bir sayı ve şekil yoktur. Formların isimleri, sayıları ve içerdiği bilgiler konaklama işletmelerine göre değişiklik göstermektedir ama hepsinde ortak amaç, rezervasyon alma sırasında misafirlerin isteklerini ön planda tutmak ve onlarla etkili iletişim kurarak onların isteklerine cevap verebilmektir.

Rezervasyon Donanımları Açısından Geçmişin Ve Bugünün Karşılaştırılması: .....
.....
.....
.....
.....

Misafir İsteklerini Ön Planda Tutmak: .....
.....
.....
.....
.....

1.2.1. Rezervasyon Listeleri

Otel paket programında rezervasyon ile ilgili menüler Tablo 1.11'de verilmiştir.

Tablo 1.11: Rezervasyon ile ilgili Alt Menüler

Rezervasyon Listeleri
• Bekleyen Listesi • Rezervasyon Listesi • Konaklayan Listesi • Ayrılanlar Listesi • Hepsi • No Show Listesi • İptal Listesi • Rezervasyon Konfirme Listesi • Rezervasyon Notları Listesi • Grup Rezervasyon • Misafir İsim Listesi • KBS Listesi

1.2.1.1. Rezervasyon Listesi

Tüm rezervasyon listelerine Rezervasyon-Rezervasyon Listesi komutu ile karşımıza gelen Önbüro Kontrol Paneli ekranından erişilebilir. Önbüro Kontrol Paneli ekranında farklı sekme başlıkları ile istenilen rezervasyon listelerine ulaşılabilir.

Sekmelerde yer alan rezervasyon listeleri şunlardır:

- Bekleyen sekmesi, rezervasyonun kesin olmaması ya da ödemesi alınmayan rezervasyonlar ile otelde yer olmayan durumlarda rezervasyonların tutulduğu sekmedir.
- Rezervasyon sekmesinde on-line dâhil tüm rezervasyonlar listelenir.
- Beklenen Gelişler sekmesinde Check-in tarihi ile program tarihi aynı olan rezervasyonlar görüntülenir.
- Konaklayanlar sekmesinde konaklama tesisinde kalan tüm misafirler listelenir.
- Gerçekleşen Gelişler sekmesinde program tarihinde check-in yapılan rezervasyonlar görüntülenir.
- Beklenen Çıkışlar sekmesinde program tarihinde çıkış yapacak misafirler listelenir.
- Bugün Ayrılanlar sekmesinde program tarihinde çıkış yapmış misafirler listelenir.
- Ayrılanlar sekmesinde daha önce ayrılmış misafirler listelenir.
- Hepsi sekmesinde mevcuttaki rezervasyonların iptal edilenleri hariç tamamı görüntülenebilir.
- No Show sekmesi iptal edilmeyen ancak giriş işlemi de yapılmayan misafirler listelenir.
- İptal sekmesi rezervasyonunu iptal eden misafirler listelenir.
- Hepsi + İptal sekmesinde Rezervasyon Listesinde bulunan sekmelerin tamamı listelenir.

Yeni bir rezervasyon kaydetme yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\+ Ekle komutuna tıklanarak rezervasyon yapılır.
- Menüde Ara kısmına Rezervasyon Listesi yazılarak gelen komuta tıklanır. + Ekle komutuna tıklanarak rezervasyon yapılır.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Rezervasyon simgesi\Ekle tıklanarak rezervasyon yapılır.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Rack simgesi\İlgili odanın altındaki "+" tuşuna tıklanarak rezervasyon

yapılır.

- Resepsiyon\Room Rack\ilgili odanın altındaki "+" tuşuna tıklanarak rezervasyon yapılır.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Blokaj simgesine tıklanır. Tarih aralığı fare (mouse) ile seçilerek rezervasyon yapılır.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Fiyatlar simgesine tıklanır. Satılabilir Oda bölümlerinden birine tıklanır. Rezervasyon Kartı ekrana gelir ve rezervasyon girişi yapılır.
- Resepsiyon\Blokaj aralığı fare ile seçilerek yapılır.
- Rezervasyon\Fiyat ve Doluluk ekranında Oda Tiplerindeki Satılabilir Oda seçeneğine tıklanıp Rezervasyon Oluştur komutu ile rezervasyon yapılabilir.
- Misafir tarafından on-line olarak rezervasyon yapılabilir.

Hızlı şekilde rezervasyon girişi, şu aşamalarla yapılır (Ekranda yıldızlı olan kısımların mutlaka doldurulması gerekmektedir.):

1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi komutuna tıklayınız.
2. Ekle komutuna tıklayınız.
3. Acenteyi seçiniz (Acente ismi yazılarak da seçilebilir.).
4. Varsa Voucher (Acente Kuponu) Numarasını giriniz.
5. Misafirin Check-in tarih, saat ve konaklama gün sayısını giriniz.
6. Oda Tipi, Oda Sayısı, Pansiyon Tipi ve Milliyeti ile ilgili bilgileri doldurunuz.
7. Kişi sayısı, varsa çocuk ve çocuğun yaş bilgisini giriniz.
8. Konuğun adı ve soyadı, TC No, telefon numarası ve adresini yazarak Kaydet komutuna tıklayınız.

Rezervasyonun aynı şartlarda çoğaltılması gerekirse Klonla komutu ile ilgili sayfanın kopyalanması (klonlanması) sağlanır. Sayfa değişmeden yeni sayfa açılmış olur. Oda numarası verilmiş ise sadece yeni oda girişi yapılıp kaydet komutuna tıklanır.

9. UYGULAMA

8 arkadaşınız için 8 farklı pansiyon tipinde, bir günlük konaklama ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\Ekle komutuna tıklayınız.
2. Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Rezervasyon düğmesi\Ekle komutuna tıklayınız.
3. Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Rack (Oda Durum Çubuğu)\İlgili odanın altındaki "+" tuşuna tıklayınız. Rezervasyon Oluştur komutuna tıklayınız.
4. Resepsiyon\Room Rack\İlgili odanın altındaki "+" tuşuna tıklayarak rezervasyon kaydını yapınız.
5. Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Blokaj simgesine tıklayınız. Tarih aralığını fare ile seçiniz.
6. Hızlı Erişim Araç çubuğundaki Fiyatlar simgesine tıklayınız. Satılabilir oda bölümlerinden birine tıklayınız. Rezervasyon Kartı ekranına rezervasyon girişi yapınız.
7. Resepsiyon\Blokaj\Tarih aralığını fare ile seçiniz.
8. Rezervasyon\Fiyat ve Doluluk ekranında Oda Tiplerindeki Satılabilir Oda seçeneğini tıklayıp Rezervasyon Oluştur komutu ile rezervasyon kaydını yapınız.

Görsel 1.32'de Rezervasyon Kartı bölümleri yer almaktadır.

Görsel 1.32: Rezervasyon Kartı ekranı

1. bölümde [Hızlı Erişim Araç Çubuğu (Görsel 1.32)] yer alan komutlar ve işlevleri şunlardır:

- Log Kayıtları komutu, daha önce yapılmış bir rezervasyon kartına bakılıyorsa kartı ilk kimin açtığını ve daha sonraki işlemlerin kimler tarafından yapıldığını gösterir.
- Önceki komutu, açık olan sekmelerin daha önceki rezervasyon kayıtlarını gösterir.
- Yeni komutu, yeni bir rezervasyon kartı açar.
- Klonla komutu, mevcut rezervasyon kaydının aynısını Rezervasyon Listesinde ikinci defa kaydeder. Daha sonra oda ve konuk isimleri değiştirilerek aynı nitelikte yeni bir rezervasyon kaydı oluşturulur.
- Yazdır komutu, rezervasyon kaydı ile ilgili dokümanların yazdırılması için kullanılır. Bunun için yanındaki kulakçığa (oka) tıklanması gerekir (Görsel 1.33).

Görsel 1.33: Yazdır komutunun kulakçığındaki komutlar

Yazdır komutunun kulakçığındaki komutlar ve işlevleri şunlardır:

- Misafir Folyosu (Guest Folio) komutu, misafir folyosunun yazdırılması için kullanılan komuttur.
- Confirmation Form komutu; misafirin genel bilgileri, konaklama ve ücretlendirme bilgilerinin yer aldığı formu yazdırmak için kullanılan komuttur.
- Konaklama Kartı (Register Card) komutu, konaklama belgesinin çıktısını alır.
- Register Card Alternative komutu, ikinci çeşit konaklama belgesinin çıktısının alınmasını sağlar.

- Police komutu, Türkiye için kullanılmamaktadır.
- Pos Check Summary komutu; misafirin acentesi, voucher numarası, misafir adı, oda tipi, giriş ve çıkış tarihlerini gösteren küçük bir kâğıdın yazıcıdan çıkmasını sağlar.
- Mail Order komutu, misafirin kredi kartından konaklama ücretini tahsil edebilmek üzere misafirden izin alınması için kullanılır.
- Proforma Invoice komutu, gerçek fatura yerine geçmez. Misafirin konaklama süresince ödeyeceği tutarı gösteren mali değeri olmayan faturadır. Bu faturayı misafirin onaylaması durumunda tesis tarafından hazırlanmış olan proforma fatura üzerindeki tutarın misafir tarafından kabul edildiği anlamına gelmektedir.
- Register Card Unpriced (Fiyatsız Konaklama Kartı) komutu, oda ücreti olmadan konaklama belgesinin çıktısının alınmasını sağlar. Acente ile gelen konuğun fiyat bilgisini görmemesi amacıyla bu belge kullanılmaktadır.
- Mail Order Extra komutu, ekstralar için mail order yapar.
- Kapatmadan Kaydet komutu, rezervasyon kaydı yapıldıktan sonra pencerenin kapanmamasını sağlar.
- Sonraki komutu, açık olan sekmelerin sonraki rezervasyon kayıtlarını gösterir.
- Eylemler komutu; rezervasyon kartı bilgilerinin yazdırılması, kur hesaplama, oda kartı işlemleri, kapı şifresi gönderme vb. işlemlerinin yapıldığı bölümdür (Görsel 1.34).

Görsel 1.34: Eylemler komutunun içerisindeki komutlar

10. UYGULAMA

Rezervasyon Kartı ekranında bulunan komutlar için aşağıdaki uygulamaları yapıp ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Uygulama 9'da yapmış olduğunuz bir rezervasyonu Klonla tuşunu kullanarak öğretmeniniz için yeni rezervasyon kaydına dönüştürünüz.
2. Bir oda kaydının kim tarafından ve ne zaman yapıldığını bulmak için Log kayıtlarını inceleyiniz.
3. Daha önce kaydettiğiniz bir misafir için konaklama belgesini masaüstündeki ürün klasörüne kaydediniz.
4. Rezervasyonu olan bir misafir için mail order belgesini alınız.

2. bölümde [Rezervasyon Bilgileri (Görsel 1.35)] şunlar bulunur:

- Acenta/Firma/Münferit satırındaki üç türden biri seçilir. "..." var olan türleri, kalem işareti ise seçilen acentenin bilgilerinin düzeltilmesini sağlar. Acente seçilmez ise Görsel 1.35'te görüldüğü gibi "+" işareti; yeni bir acente, firma ya da münferit kartın açılabileceğini belirtir.
- Voucher numarası varsa yazılır.
- Rezervasyon oluşturmak için geliş ve ayrılış tarihleri, oda tipi, pansiyonu, yetişkin ve çocuk sayıları girilir.
- Giriş ve çıkış saatleri, standart olarak gelir. Bir değişiklik yapılacaksa saat girilir.
- Oda sayısı birden fazla yazılabilir.

- Çıkış saatlerinin dışındaki bir zamanda tesisten ayrılacak konuğun çıkış saati, Geç Çıkış (Late C/Out) menüsünden ayarlanır.
- Oda Tipi seçeneğine tıklanıp oda tiplerinden biri, misafirin isteğine göre seçilir.
- Oda Sayısı tıklanarak birden fazla oda rezervasyonu yapılabilir.
- Pansiyon Tipi tıklanarak tesiste uygulanan pansiyon şekillerinden biri seçilir.
- Uyruk kısmına misafirin milliyet bilgisi mutlaka girilmelidir.
- Oda Numarasının rezervasyon sırasında verilmesi şart değildir ama daha önce konaklamış bir misafirin bir oda isteği varsa verilebilir.
- VOda Tipi seçeneğindeki oda tipi ile burada verilen oda tipi farklı olabilir.
- Yatak Tipi olarak misafirler, çift kişilik veya tek kişilik iki yatak isteyebilir.
- VIP Türü sekmesinden biri, misafir VIP ise seçilir.
- Repeat Misafir, misafir daha önce konaklamış ise otomatik olarak ekrana gelir.
- Konaklama sekmesinde Konaklama ücretinin ödenip ödenmemesi ile ilgili olarak konaklama çeşitleri yer alır:
  1. **Satış (Sold):** Acente konuklarının ya da münferit konukların standart konaklamaları için tanımlanır.
  2. **Comp:** Bedelsiz konaklayan konuğun sadece yaptığı ekstra harcamaları ödendiği konaklama şeklidir.
  3. **Fcomp:** Konuğun hiçbir ücret ödediği konaklama şeklidir.
  4. **H/Use:** Personele ait konaklama tipi için tanımlanır.

Görsel 1.35: Rezervasyon bilgileri bölümü

- Durum Şekli, rezervasyonun kesinleşip kesinleşmediğini gösterir.
- Kayıt Tipi seçeneğindeki Folyo kayıt tipleri şunlardır:
  1. **Normal:** Varsayılan olarak ekrana gelir. Otelde konaklayanlar için açılır.
  2. **Day Use:** Tesisin faaliyetlerinden yararlanır ancak gece otelde konaklamaz.
  3. **Share:** Odada iki kişinin ödemeleri ayrı ayrı alınıp faturalandırılacaksa Share olarak seçilir. Share olarak seçildiğinde sistem aynı odanın benzerini oluşturmaktadır. Örneğin 1907S gibi.
  4. **Walk Out:** Overbooking durumunun gerçekleşmesi sonucu (Shorta düşmek) misafirin başka bir otelde konaklamasının sağlanması ve konuğun diğer oteldeki harcamalarının konuk hesabında takip edilmesi için kullanılır.
  5. **NoShow:** Rezervasyon yaptırmasına rağmen gelmeyen misafirin folyosunun tutulduğu yerdir. Rezervasyonu kesinleşmesine rağmen ya da son dakikada rezervasyonun iptali durumunda faturanın kesilmesi için açılan folyodur. Bu folyo, City Ledger olarak kapatılır. Program NoShow kelimesinin baş harflerinden başlayan NS5603984 şeklindeki folyoya bir numara vermektedir.
  6. **OnTrip:** Konuk tesise gelir ancak başka bir tura katılmak isterse odasının saklı kalması için açılan folyo tipidir.
  7. **Sanal Folyo:** Oda numarası verilmeden konuğun hesap takibini yapmak için kullanılır.
- Share No kısmı, share bir odada iki ayrı folyo oluşturulmasını sağlar. Odadaki kişiler, share olarak kayıt yapılacaksa bu C/In sonrası olur ve numara buraya otomatik olarak gelir. Aynı odanın ikincisi oluşturulur.

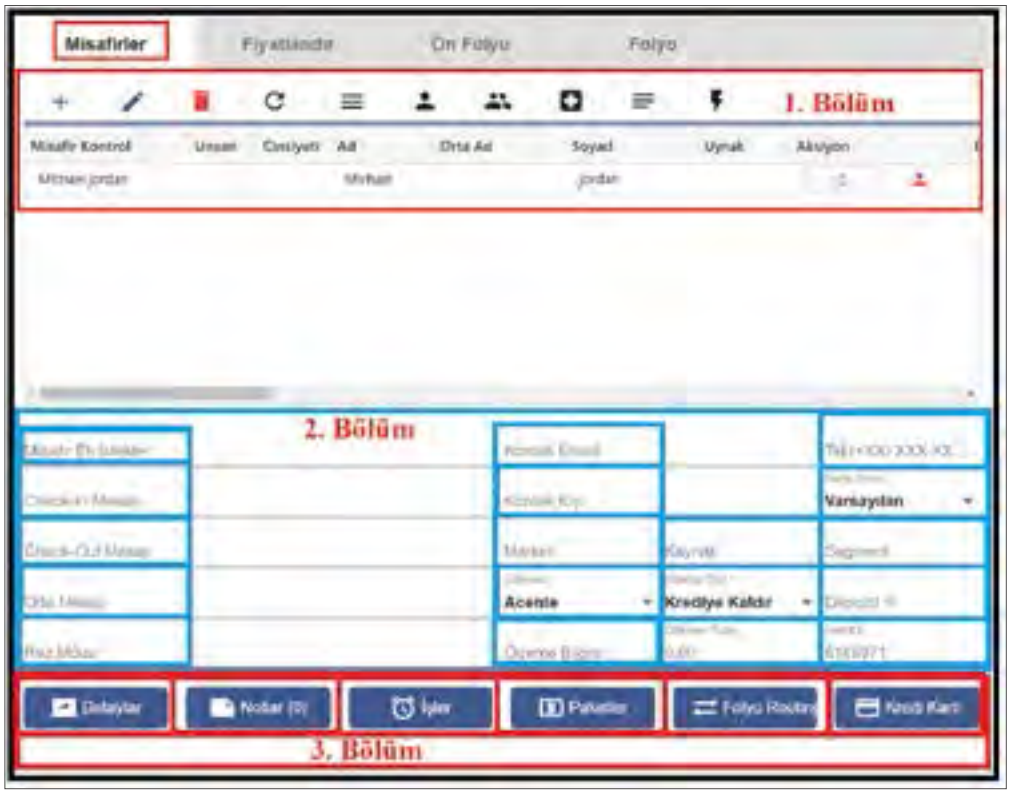
11. UYGULAMA

Rezervasyon Bilgileri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Herhangi bir acente için 10 odalık bir rezervasyon oluşturunuz.
2. Başka bir acente için 5 odalık bir rezervasyonu geç çıkış saati ekleyerek oluşturunuz.
3. Tesisin personeli için 2 odalı bir rezervasyon kaydı yapınız.

3. bölümde yer alan Sekmeler (Sayfalar) menüsündeki Rezervasyon kartında 4 sekme vardır ve işlevleri şunlardır:

Misafir Sekmesi: Misafir Kartı; Check-in/out sırasında mesajların oluşturulduğu, departmanlara notların yazıldığı, misafirin hangi kaynağı kullanarak rezervasyon yaptığı, hangi segmentten ve hangi market grubundan olduğunu gösteren ekrandır (Görsel 1.36).



Görsel 1.36: Misafirler sekmesi ekranı

1. bölümde Misafirler sekmesinin Hızlı Erişim Araç Çubuğu ve Eylemler komutu yer alır.

- Ekle komutu, misafir eklemek için kullanılır.
- Düzenle komutu, seçili Misafir Kartındaki bilgileri düzenlemek için kullanılır.
- Misafir Kartını Aç komutu, Misafir Kartı açılmışsa ekrana gelir; açılmamışsa "Lütfen öncelikle yeni misafir kartı oluşturunuz." kutucuğundaki OK komutuna tıklanarak açılır.
- Sağlık Durumu komutu ile misafirin sağlık durumu için HES kodu, vücut sıcaklık derecesi, Covid-19 durumu, şikayetleri, ateş, öksürük vb. durumlarının girişi yapılır.
- Eylemler komutundaki ile misafir sekmesindeki Hızlı Erişim Araç Çubuğu ekranında benzer komutlar vardır (Görsel 1.37).

Görsel 1.37: Rezervasyon Kartı Misafirler sekmesi eylemleri

- Grup Hotel Rezervasyonları komutu, birden fazla tesis yani zincir olduğunda kullanılır.
- Misafir Yorumları komutu, CRM tercih tanımlarından girilen bilgiler burada çıkar. Misafirin özel istekleri için kullanılır.

simgesi, Yeni Misafir Kartı ile Misafir simgesini göstermektedir. Misafirlere ait doğum tarihi, kimlik No., telefon ve e-mail gibi kayıtları bir kereye mahsus almak ve Misafir Kartları içerisinde saklamak için Misafir Listesine artı ile eklenir. Kimlik Bildirim Sisteminde de bu bilgilere ihtiyaç vardır.

2. bölümdeki Misafir sekmesinde Mesajlar, Kaynaklar, Acente ve Res ID bölümleri vardır.

- Misafir Ek İstekleri kısmında konuk on-line olarak rezervasyon yaptığı zaman bildirdiği ek istekler görünür. On-line olmayan rezervasyonlarda ise konuğun isteğini rezervasyon görevlisi buraya yazabilir.
- Kontak E-maili Misafir Kartı sayfasında on-line rezervasyon sırasında doldurulduysa e-mail dolu olarak gelir, doldurulmadıysa da yazılır.
- Check-in Mesajı kısmı, konuğun otele girişi sırasında resepsiyon görevlisinin hatırlaması gereken bir mesaj varsa ya da Check-in işlemi sırasında mesajın not olarak ekrana gelmesi isteniyorsa doldurulur.
- Check-out Mesajı kısmı, konuğun otelden çıkış sırasında resepsiyon görevlisinin hatırlaması gereken bir mesaj varsa ya da Check-out işlemi sırasında not olarak ekrana gelmesi isteniyorsa buraya yazılır.
- Oda Mesajı kısmına misafirin odası ile ilgili mesaj yazılır. Rezervasyon menüsünün altındaki Rezervasyon Notları bölümünde tüm mesajlar gösterilir. Bu bölüm, aynı zamanda odada konaklayan kişiye bırakılan mesajların da kaydedildiği alandır.
- Rez. Mod kısmı; Kuruluş\Temel Tanımlar menüsü Rezervasyon Modu Tanımlamaları, Havale, Tamamı Ödenmiş, Kredi Kartı ile ödeme (Credit Card Payment) gibi ödeme notları ile ilgili bilgilerin bulunduğu bölümdür.
- Ödeyen kısmında Acente ya da Misafir seçeneklerinden oluşur.
- Ödeme Bilgisi kısmı, on-line rezervasyon için ödeme bilgisi, otomatik olarak ekrana gelir.
- Depozit % kısmına on-line işlemlerde toplam rezervasyon tutarının ne kadarının ödeneceği yüzde olarak yazılır. Yani 50 yazılırsa rezervasyon ücretinin yarısının ödenmesi zorunlu hâle gelir.
- Res ID kısmında otomatik olarak bir numara oluşur ve silinemez. Sistemle ilgili sorun olduğunda ilgili odanın Res ID numarasından ulaşım daha kolay olmaktadır. Örneğin Gün Sonu işlemleri yapılırken hatalı kayıtlarda Res ID no ekrana gelmektedir. Problemin çözümü için bu numara not alınarak ilgili kayda ulaşılır ve çözüm sağlanır.
- Ödeme Tipi kısmında ödeme için Krediye Kaldır, Nakit, Kredi Kartı, Havale ve Paybylink seçenekleri vardır. Paybylink, on-line rezervasyon yapan misafire link göndermek için kullanılır.
- Market, misafirin geldiği pazarı gösterir.

- Kaynak ve kaynak kodları, rezervasyonların ne şekilde yapıldığını takip etmeyi sağlar.
- Segment, rezervasyonun ana pazarını gösterir.

3. bölümde Detay, Notlar, İşler, Paketler, Folyo Routing ve Kredi Kartı komutları bulunur.

1. **Detaylar Komutu:** Rezervasyonla ilgili bilgiler vardır. Sol taraftaki bilgilerin çoğu, misafir kartından otomatik olarak ekrana gelmektedir.

Q (kuyruğa alma) saati, misafirin odası hazır olmadığında kullanılır. Bunun için Rezervasyon Listesinden Eylemler\Kuyruğa Al tıklanarak işlem yapılır. Misafirin ödediği bir ücret varsa konaklamaya başlamadan önce Ödenen Tutar bölümüne yazılır.

Ödeme Durumu bölümünde şunlar yer alır:

- Bekleyen Listesi (Waiting List)
- Tanımsız Fiyatlı Rezervasyon (Undefinite Price Reservations)
- Fiyatı Belirli Rezervasyon (Definite Price Reservations)
- İlk Miktar Fiyatı (First Amount Price)
- Check-in Hatırlatıcı (Check-in Reminder)
- Hepsini Öde (Paid All)
- İptal Listesi (Cancel List)

On-line rezervasyon bilgileri sağ tarafta otomatik olarak ekrana gelmektedir. Acenteye ödenecek komisyon tutarı, burada otomatik olarak oluşur.

2. **Notlar Komutu:** Rezervasyon notu girmek için kullanılır. Tipi sütunundan tanımlamalar seçilir. Not sütununda detaylar yazılır. Örneğin Tipi sütunundan Housekeeping seçilip Not sütununa da Extra Bed yazılabilir. Bu yazılanlar, Kat Hizmetleri\HK Rezervasyon Notları kısmından görülmektedir. Bu not, Maid Raporu çıkarıldığında otomatik olarak bu rapora yansır.
3. **İşler Komutu:** Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları bölümündeki Otel Görev Tanımları, rezervasyon kartında gösterilir. Misafirin istek ve şikâyetleri buradan yapılır.
4. **Paketler Komutu:** Tesisteki belirli sayıdaki pansiyon, kiralananlar ve ekstra fiyat ile ilgili ayrımların yapıldığı yerdir. Örneğin oda ücreti ile pansiyon ücretinin ayrı hesaplanması istendiğinde Tipi bölümünden Pansiyon seçilir. Döviz kuru, misafirin giriş günü veya program tarihine göre ayarlanabilir. Ayrıca bu ücreti kimin ödeyeceği veya hangi odanın folyosuna ekleneceği de seçilebilir. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Standart Ek Fiyatlar\Standart Paket Fiyatları bölümünden tanımlamaları yapılır.
5. **Folyo Routing Komutu:** Folyoyu başka bir oda, bir kişi veya acenteye yönlendirmek için kullanılır.
6. **Kredi Kartı Komutu:** Kredi kartı bilgileri girilir ve daha sonra bu bilgileri görmek için kullanılır. Şifrelenen bu bilgileri herkes göremez. On-line rezervasyonlarda kullanılan kredi kartları da burada yer alır.

12. UYGULAMA

Rezervasyon Kartındaki Misafir sekmesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

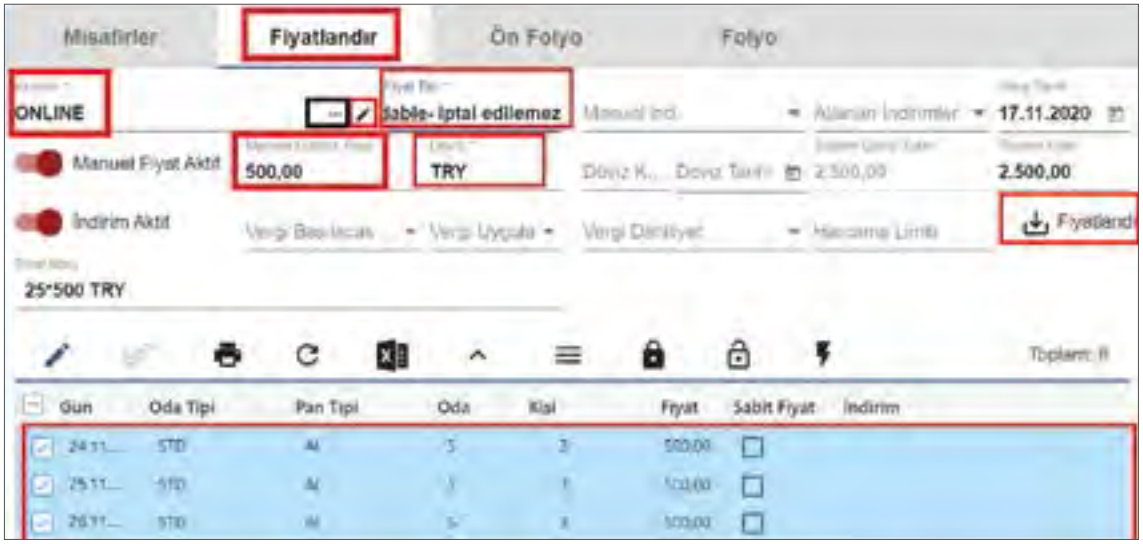
1. Yeni bir Rezervasyon Kartı açınız.
2. Kendi adınıza Misafir Kartı oluşturunuz.
3. Bir HES kodunu sisteme giriniz.
4. Check-in notuna “Üç adet oda kartı oluşturulacak.” diye yazınız.
5. Rezervasyon Modu olarak “ödemenin tamamı yapılmış” seçeneğine tıklayınız.
6. Market Kodu olarak Individual seçeneğine tıklayınız.
7. Kaynak olarak Telefon seçeneğine tıklayınız.
8. Segment olarak Münferit seçeneğine tıklayınız.

Fiyatlandır Sekmesi: Rezervasyon için günlük basılacak olan fiyatlar buradaki değerlerdir. Fiyatlandır sekmesinden rezervasyonun hangi kontrattan fiyatlandırılacağı ve hangi fiyatın kullanılacağı belirlenir.

Görsel 1.38'de yer alan Kontrat bölümünde "..." kısmından ONLINE fiyat kodu seçilir. Fiyat Tipi bölümünde ise İptal Edilebilir veya İptal Edilemez seçeneklerinden biri seçilir. Manuel İndirim alanında daha önce tanımlanmış indirimler seçilebilir. Rezervasyonun manuel fiyatlandırılması da yapılabilir. Bunun için Manuel işaretlenerek Manuel günlük fiyat alanına bir tutar yazılabilir. Fiyatlandır (Günlük Fiyatları Hesapla) komutuna tıklandığında fiyatlandırma aşağıda oluşacaktır. Fiyatın oluştuğu bölüme programda **Resday** denir (Görsel 1.38'deki turkuaz renkli bölüm). Harcama limiti kısmına yazılacak tutar, hatırlatma amacıyla kullanılmaktadır ancak misafir bu limiti geçebilir.

Satış Tarihi alanı, rezervasyonun gerçek satışının gerçekleştiği tarihtir. İndirim döneminin sonunda bir rezervasyon alınmış ve sisteme kaydedilmemiş olabilir. Bu durumda rezervasyon, indirimden faydalanamaz. Faydalanması isteniyorsa tarih değiştirilip erken rezervasyon yaptırılması gerekir. Böylece indirim yapılmış olacaktır. İndirimlerin tarihleri, buradaki satış tarihi açısından önemlidir.

Sabitle Fiyat sütunundaki onay kutusu tıklanırsa buradaki fiyatlar, herhangi bir güncelleme yapıldığında değişmeyecektir.



Görsel 1.38: Rezervasyon Kartı Fiyatlandırma sekmesi ekranı

13. UYGULAMA

Rezervasyon Kartı\Fiyatlandır sekmesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne kaydediniz.

1. Yeni bir Rezervasyon Kartı açınız.
2. Birinci bölümü doldurunuz.
3. Misafir sekmesine müdürünüzün adını yazınız.
4. Fiyatlandır sekmesine tıklayınız.
5. Kontrat bölümünden On-line seçeneğine tıklayınız.
6. Manuel Fiyatı Aktif edip 300 yazınız.
7. Fiyat Tipini İptal Edilebilir olarak seçiniz.
8. Döviz olarak TRY seçeneğine tıklayınız.
9. Fiyatlandır (Günlük Fiyatları Hesapla) komutuna tıklayarak fiyatı oluşturunuz.
10. Fiyatın değişmemesi için Sabit Fiyat sütunundaki onay kutusuna tıklayınız.

Ön Folyo Sekmesi: Konaklama gerçekleşmeden önce konaklama sonuna kadar oluşacak tüm konaklama bedelini gösterir. Konaklama masraflarının yanı sıra diğer bölümlerden ek masraflar da listelenebilir ve buradan takip edilebilir. Misafirin işlenmiş folyoları, Ön Folyo sekmesinde gösterilir.

Folyo Sekmesi: Folyo sekmesi, misafirin harcama ve ödemelerinin girildiği alandır. Seçili olan rezervasyona ait tüm folyo işlemlerinin gösterildiği bir ekran açılır. İlk sekmede rezervasyon bilgileri yer almaktadır. Hepsi, Acente, Misafir, 1. Kişi-9. Kişi vs. sekmeleri bulunmaktadır. Bu ekran, oda ve ekstra harcamalar ile gerektiğinde odada konaklayan kişilerin hesaplarının birbirinden ayrılması için kullanılır. (2.1.1. Folyo İşlemleri başlığında detaylandırılmıştır.)

Rezervasyon Listesindeki Eylemler Simgesi: Eylemler simgesi (Görsel 1.39), Rezervasyon Listelerinin üst araç çubuğundaki son komuttur. Bu simgeye tıklandığında ekranda tüm eylemlerin bulunduğu alan açılacaktır. Bir rezervasyonla ilgili tüm işlemlere bu ekrandan erişilebilir ve işlemler buradan gerçekleştirilebilir. Kullanıcı, bu işlemlerden birini gerçekleştirmek için istenen rezervasyon kaydını seçer ve ardından Eylemler simgesi altındaki seçeneklerden birine tıklar. Bu Eylemler komutuna ulaşmak için başka bir yöntem, istenen rezervasyonu seçmek ve fare ile sağ tıklamaktır. Kullanıcı, bu şekilde kendisine en uygun görünümü seçebilir (Http-7).

Görsel 1.39: Rezervasyon Listesi Eylemler simgesindeki komutlar

1. Check-In (Giriş işlemi)

Bir rezervasyonun Check-in yapılabilmesi için şu şartların yerine getirilmiş olması gerekir:

- Giriş gününün program tarihi ile aynı olması
- Rezervasyona bir oda numarası verilmiş olması
- Odanın durumunun Temiz ya da Onaylandı olması

Giriş işlemi yapılırken gelen uyarılar şunlardır:

- "Giriş işlemi başarılı."
- "Rezervasyonun Check-In tarihi bugün değil."
- "...." No.lu oda temiz olmadığı için kullanılamaz."
- "Geliş notu eklendi."
- "Rezervasyona oda numarası verilmemiştir. Lütfen önce oda numarası veriniz!"

Giriş işlemi şu iki yolla yapılabilir:

1. Rezervasyon\Rezervasyon Listeleri\Rezervasyon
2. Menüde Ara kısmana Rezervasyon Listesi yazılarak

Giriş işlemini gerçekleştirmek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Rezervasyon\Rezervasyon Listeleri komutuna tıklayınız.
2. Beklenen Gelişler sekmesine tıklayınız.
3. Oda numarası verilmiş Konuk seçeneğine tıklayınız.
4. Check-in komutuna tıklayınız.
5. "... No.lu odaya Check-in yapmak istediğinize emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
6. "Giriş işlemi başarılı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
7. "Oda kartı oluşturulacaktır, emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
8. Interface adı kısmından Oda Kartı seçeneğine tıklayınız (Hangi kart okuyucusundaki oda kartı hazırlanacaksa o seçilir.).
9. Anahtar sayısını misafir sayısına göre yazınız.
10. Tamam komutuna tıklayınız.

Eğer grup rezervasyonu ayrı ayrı odalar için yapılmış ise istenen odalar Ctrl+farenin sol tuşu ile tek tek seçilir. Seçim üzerinden sağ tıklanır. Check-in tıklanarak işlem tamamlanmış olur.

Check-in işlemi yapıldıktan sonra Konaklayan Listesi ekranından Gerçekleşen Gelişler veya In House sekmeleri tıklanıp oda ve konuğun girişi kontrol edilir.

14. UYGULAMA

Check-in komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Farklı oda tipleri için 5 adet yeni rezervasyon (2 adet VIP1, 1 adet balayı, 2 adet de normal) oluşturunuz.
2. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\Rezervasyon sekmesinden 2 rezervasyonun Check-in işlemini gerçekleştiriniz.
3. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\Beklenen Gelişler sekmesinden 3 rezervasyonun Check-in işlemini gerçekleştiriniz.

2. Boş Oda Listesinden Seç (Select Room From Available Rooms)

Blokajı olmayan rezervasyonlara oda vermek için kullanılır. Bir odaya blokaj atılabilmesi için oda sayısının 1 olması gerekir. Blok rezervasyonlar için blokaj atılamaz.

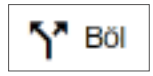
Boş Oda Listesinden Seç işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi komutuna tıklayınız.
2. Oda verilmemiş bir rezervasyon seçiniz.
3. Eylemler\Boş Oda Listesinden Seç komutuna tıklayınız.
4. Gelen ekrandan bir odaya çift tıklayarak odayı seçiniz veya simgesi ile tek tıkla belirlenen satırın seçilmesini sağlayınız.

Burada dikkat edilmesi gereken husus, rezervasyon alınırken oda tipinin doğru olmasıdır. Boş Oda Listesi açılıp Seç tıklandığında seçili odanın durumundaki Oda Tipi gelir. Seçilen oda tipinde müsait oda yoksa oda tipi değiştirilerek alternatif boş oda aranır.

3. Kişi Sayısına Göre Böl (Divide)

Rezervasyon kaydı sırasında oda sayısı birden fazla girildiğinde bu odaların tek tek ayrılmasını sağlar.



Böl işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi komutuna tıklayınız.
2. Bir rezervasyon kaydı açınız.
3. Oda sayısı 5 olacak şekilde rezervasyon kaydını tamamlayınız.
4. Yaptığınız 5 odalı Rezervasyonu seçiniz.
5. Eylemler bölümünden Kişi Sayısına Göre Böl komutuna tıklayınız.
6. “Bölme işleminden emin misiniz?” sorusuna cevap olarak Evet komutuna tıklayınız.
7. Kişi Sayısına Göre Böl ekranındaki Sng Oda 2, Dbl Oda 2 yazarak Tamam komutuna tıklayınız.
8. “İşlem Başarılı” kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

15. UYGULAMA

Böl ve Boş Oda Listesinden Seç komutları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 2-5-7 odalı 3 rezervasyon oluşturunuz.
2. 3 rezervasyon için de aşağıdaki işlemleri yapınız:
   - 2 odalı olan rezervasyonu bölünüz ve Boş Oda Listesi\Seç komutuyla oda veriniz.
   - 5 odalı olan rezervasyonu 3’e bölünüz ve Boş Oda Listesi\Seç komutuyla oda veriniz.
   - 7 odalı olan rezervasyonu 5’e bölünüz ve Boş Oda Listesi\Seç komutuyla oda veriniz.

4. Share ile Böl (Alman Usulü)

Grup rezervasyonlarında konaklayacak kişilerin giriş çıkış tarih ya da hesaplarının ayrı tutulması istendiğinde kullanılır. Share ile Böl komutunun kullanılması için en az iki yetişkin sayısı girilmesi gerekir.

Share ile Böl için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. 5 odalı ikişer yetişkinden oluşan bir yeni bir Rezervasyon Kaydı yapınız.
2. Kaydı seçerek Eylemler komutundan Share İle Böl seçeneğine tıklayınız.
3. “Seçili rezervasyonda (6106874) bölme yapılacaktır. Emin misiniz?” kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız (6106874 numaralı rezervasyon IDdir. Her rezervasyonun farklı bir numarası vardır.).

4. Share ile Böl kutucuğu gelince bölünecek oda sayısına 1 yazıp Tamam komutuna tıklayınız.
5. "İşlem başarıyla tamamlanmıştır." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız (Böylece ekrana iki rezervasyon daha gelmiş olacaktır. Toplamda 3 rezervasyon olacaktır. Misafir adı, NO NAME/NO NAME ODA şeklinde olur.).

Görsel 1.40: Share İle Böl işlem sonrası ekranı

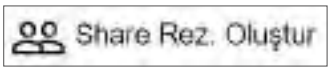
Yeni oluşturulan rezervasyonda Oda Ver komutu tıklandığında bir oda 101, diğeri ise 101S şeklinde oluşacak ve iki kişinin folyoları ise ayrılmış olacaktır (Görsel 1.40). Bu, Rezervasyon Listesi\Hepsi sekmesindeki sütunlarda Share No bölümünden kontrol edilir.

16. UYGULAMA

Share ile Böl komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Yetişkin kişi sayısı 3 olan 8 odalı bir rezervasyon kaydı oluşturunuz. Bu rezervasyon kaydı için Share ile Böl komutuna tıklayınız ve bölünecek oda sayısına 1 yazınız. Böldüğünüz odaya Blokaj yapınız.
2. Yetişkin kişi sayısı 2 olan 8 odalı bir rezervasyon kaydı oluşturunuz. Bu rezervasyon kaydı için Share ile Böl komutuna tıklayınız ve bölünecek oda sayısına 2 yazınız. Böldüğünüz odaya Blokaj yapınız.

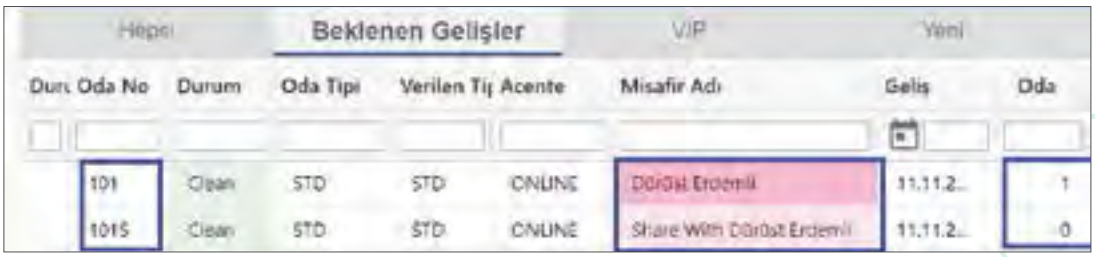
5. Share Rez. Oluştur (Create Share)



Mevcut bulunan rezervasyonlara da Share kayıt eklemek istendiğinde kullanılır. İşlemden sonra her iki rezervasyon kartında da aynı Share No. yazmaktadır. Böylece bir odada iki farklı folyo oluşturulmuş olacaktır.

Share Rezervasyon Oluşturma için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Mevcut oda numarası verilmiş bir rezervasyonu seçiniz.
2. Eylemler\Share Rezervasyon Oluştur komutuna tıklayınız.
3. "Share rezervasyon oluşturulacaktır. Emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
4. Share Rez. Oluştur kutucuğunda "Share kişi sayısını yazınız" kısmına 2 rakamı yazılı olarak gelir. Tamam komutuna tıklayınız.
5. "Share rezervasyon oluşturulmuştur." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.



Görsel 1.41: Share Rez. Oluştur komutu ile oluşturulmuş rezervasyon kaydı.

Böylece Share Rezervasyon olan odanın yanında "S" harfi (Örneğin 101S şeklinde) oluşacak ve Share yapıldığı anlaşılacaktır (Görsel 1.41). Buradaki önemli nokta, yeni giriş yapan kişinin giriş tarihi kaydının odanın ilk oluşturulduğu tarih değil; share yapılan tarih olmasıdır.

17. UYGULAMA

Share Rezervasyon Oluştur komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Yeni bir rezervasyon oluşturunuz. Bu rezervasyona Oda Blokajı yapınız. Oda blokajlı olan rezervasyon için üç kişilik Share uygulanmış oda oluşturunuz.
2. Yeni bir rezervasyon oluşturunuz. Bu rezervasyona Oda Blokajı yapınız. Oda blokajlı olan rezervasyon için 2 kişilik Share oda oluşturunuz.

6. Share Olarak Bağla (Connect As Share)

İki adet ayrı rezervasyonun bir odada birleştirilmesi için kullanılır. Tek odada iki farklı folyo oluşturulur.

Share Olarak Bağla işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Birleştirilmek istenen iki rezervasyon kaydının seçilmesi için klavyeden Ctrl+farenin sol tuşu ile birinci ve ikinci rezervasyona sırayla tıklayınız.
2. Eylemler komutuna tıklayıp Share Olarak Bağla komutuna tıklayınız.
3. "Share olarak birleşsin mi?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.

Blokaj yapmak için Share Olarak Bağla olan odalardan biri seçilir, Eylemler\Oda Ver komutu tıklanınca her iki rezervasyona da aynı oda numarası verilir. Birinin oda numarasının yanına "S" harfi gelir (Görsel 1.42).

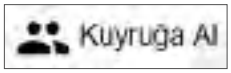
Görsel 1.42: Share Olarak Bağla komutu ile oluşturulmuş rezervasyon kaydı.

18. UYGULAMA

Share Olarak Bağla komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 4 adet yeni Rezervasyon oluşturunuz.
2. 4 odaya Blokaj yapınız.
3. Seçme işlemi için Shift+Yön tuşlarını kullanarak ilk rezervasyon ile son rezervasyon komutuna tıklayınız.
4. Share Olarak Bağla komutunu kullanarak rezervasyonları birleştiriniz.
5. Rezervasyonların yeni odalarını kontrol ediniz.

7. Kuyruğa Al (Queue)



Misafirin çeşitli nedenlerden (odanın hazır olmaması, otel dolu olduğunda misafirin beklemesi gerektiği vb. durumlar) dolayı giriş işleminin bekletilmesi gerekiyorsa Kuyruğa Al işlemi yapılır.

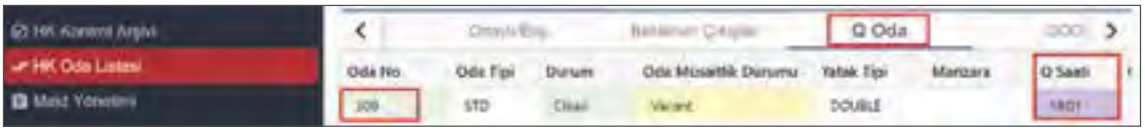
Kuyruğa Al işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Beklenen Gelişler sekmesinde kuyruğa alınacak rezervasyonu seçiniz.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Kuyruğa Al komutana tıklayınız.

Görsel 1.43: Q Saati (Kuyruğa alınma zamanı) ekranı

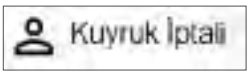
Check-in tarihi, kuyruğa alındığında otomatik olarak renk (mor) değiştirmektedir ve Q Saati bilgisi ekrana gelmektedir (Görsel 1.43). Böylelikle Kuyruğa Al komutunun saat kaçta verildiği, Rezervasyon Listesi ekranında görüntülenebilmektedir. Rack ekranında misafirin beklediği bilgisi görülebilir.

Görsel 1.44'teki ekran, Kat Hizmetleri menüsü HK Oda Listesi alt menüsündeki Q Oda sekmesinde de gözükecektir.



Görsel 1.44: Kat Hizmetleri menüsü, HK Oda Listesi ekranı

8. Kuyruk İptali (Queue Canceled)



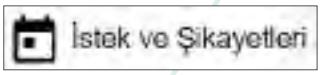
Kuyruğa alma işlemi, kuyruğa alınan rezervasyonun nedenleri ortadan kalktığında ilgili rezervasyon seçilip Eylemler\Kuyruk İptali komutuyla düzeltilebilir.

19. UYGULAMA

Kuyruğa Al ve Kuyruk İptali komutları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

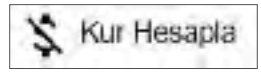
1. Bugün girişli bir Rezervasyon Kaydı oluşturunuz.
2. Bu rezervasyona bir oda veriniz.
3. Hızlı Erişim Araç Çubuğundan Room Rack komutuna ve bu oda için Kirli seçeneğine tıklayınız.
4. Misafir tesise gelmiş ancak oda henüz temizlenmemişse misafiri kuyruğa alınız.
5. Room Rack ekranından odayı kontrol ediniz ve Temiz olarak tıklayınız.
6. Kuyruğa aldığınız misafirin odası temizlendiği için Kuyruk İptalini sağlayınız.
7. Misafirin Check-in işlemini gerçekleştiriniz.

9. İstek ve Şikayetleri (Requests/Complaints)



Misafirin bir istek veya şikâyeti varsa bu kısımdan hızlıca sisteme girilmesi sağlanır. Misafirin istek ve şikâyetleri olduğunda bunları rezervasyon kartında da görmek mümkündür. (1.3.1.1. Konaklayan Listesi başlığında detaylandırılmıştır.)

10. Kur Hesapla (Currency Converter)



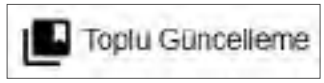
Farklı döviz cinslerinin farklı kur tarihlerindeki fiyatlarını bulmak için kullanılır. Bunun için Eylemler\Kur Hesapla komutu verilir. İstenilen döviz cinsi tutarı girilir ve daha önce sistem üzerinden ayarlanan döviz tanımlarına göre hepsinin karşılığını gösterir. Örneğin 100 euro yazıldığında diğer kurların karşılığı ekrana gelir. (2.1.1.16. Kur Hesapla başlığında detaylandırılmıştır.)

20. UYGULAMA

Kur Hesaplama komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rezervasyon alınırken misafiriniz, 255 Azerbaycan manatının TL olarak karşılığını sormuştur. Bu durumda dövizin TL olarak karşılığını hesaplayınız.
2. Rezervasyon alınırken misafiriniz, ₺300'nin dolar olarak karşılığını sormuştur. Bu durumda TL'nin dolar olarak karşılığını hesaplayınız.

11. Toplu Güncelleme (Bulk Edit)



Birden fazla rezervasyon üzerinde topluca değişiklik (Check-in/out tarihleri, giriş/çıkış saati, oda tipi, geliş notu, pansiyon tipi, market, segment, kaynak, acente, uyruk, voucher, ödeyen, kontrat vb.) yapılması için kullanılır.

Toplu güncelleme yapmak için (Görsel 1.45) şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Ctrl+farenin sol tuşu ile 3 rezervasyon seçiniz.
2. Eylemler komutundan Toplu Güncelleme komutuna tıklayınız.
3. Check-in ve Check-out tarihlerini değiştiriniz.
4. Tamam komutuna tıklayınız.
5. "Toplu güncelleme başarı ile tamamlandı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

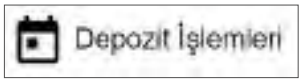
Görsel 1.45: Toplu Güncelleme ekranı

21. UYGULAMA

Toplu Güncelleme komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rezervasyon Listesi ekranından 5 oda için bir adet rezervasyon kaydı oluşturunuz. Bu rezervasyon için aşağıdaki işlemleri uygulayınız:
   - Böl komutu ile odayı 4'e bölünüz.
   - Beklenen Gelişler sekmesine tıklayınız.
   - 5 odayı Shift tuşu kullanarak seçiniz.
   - Eylemler\Toplu Güncelleme komutuna tıklayınız.
   - Check-out tarihini, pansiyon tipini ve acentesini değiştiriniz.
2. Rezervasyon Listesi ekranındaki sıralı olmayan rezervasyonlardan 3 adedini seçiniz.
   - Eylemler\Toplu Güncelleme komutuna tıklayınız.
   - Uyruk bölümünü değiştiriniz.

12. Depozit İşlemleri (Deposit Transactions)



Laundry, anahtar, oda kartı gibi depozit ile ilgili işlemler için kullanılır. Ön Kasa\Depozit İşlemleri tıklanarak yapılan Depozit İşlemleri hem tanımlanır hem de listelenebilir (2.1.2.8. Depozit İşlemleri başlığında detaylandırılmıştır.).

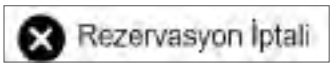
13. Dijital İmza (Digital Signature)

Misafirden dijital imza istenildiğinde kullanılır (1.3.1.1. Konaklayan Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

14. Gelecek Folyoları Güncelleme (Refresh Future Folios)

Programı aynı anda birden çok kişi kullanabilmektedir. Folyo işlemleri sırasında aynı işlemin bir daha yapılmaması için güncellenmesi gerekir. Eylemler komutundan ilgili odanın folyosu güncellenebilir.

15. Rezervasyon İptali (Cancel Reservation)

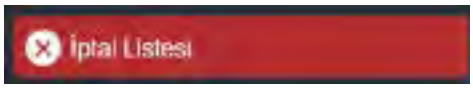


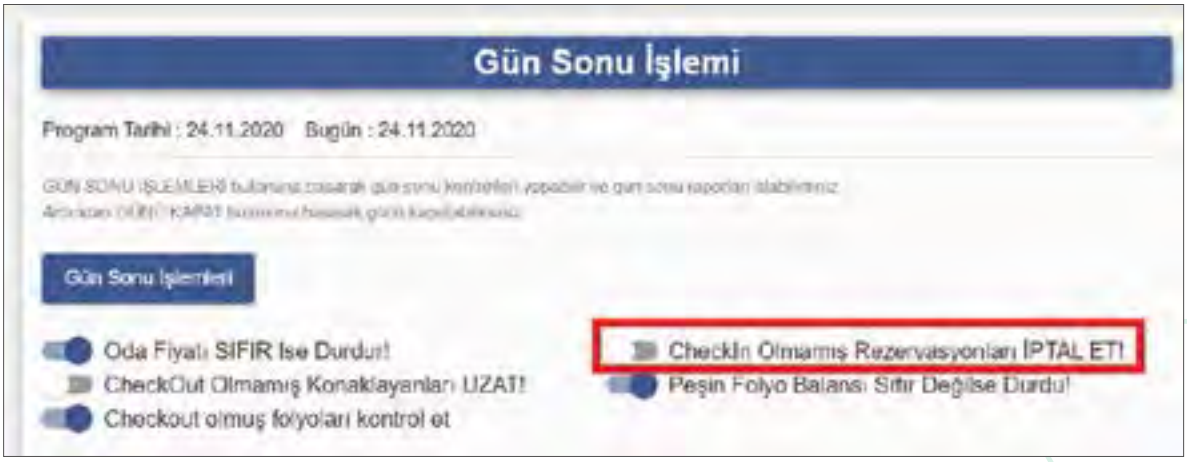
Seçili olan rezervasyon veya rezervasyonların iptal edilmesi için kullanılır.

Silme işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Silinecek rezervasyon veya rezervasyonları seçiniz.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Rezervasyon İptali komutuna tıklayınız.
4. "Seçili olan rezervasyonlar iptal edilecektir. Emin misiniz (5604887)?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız (5604887 numarası, rezervasyonun ID numarasıdır. Otomatik olarak sistem tarafından oluşturulur.).
5. Rezervasyon İptali kutucuğundaki varsayılan iptal sebeplerinden birini seçiniz (Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Rezervasyon Tanımları\İptal Sebebi Tanımları ekranından yapılır.).
6. Manuel İptal Sebebi satırına yazılmak istenen bir şey varsa yazınız. Tamam komutuna tıklayınız.
7. "İptal işlemi yapıldı." kutucuğundaki OK tuşuna tıklayarak işlemi bitiriniz.

İptal edilen rezervasyonlar, Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\İptal Listesi ve Önbüro Kontrol Paneli İptal sekmesi içerisinden takip edilmektedir. Gününde gelmeyen rezervasyonlar, Gün Sonu alınırken otomatik olarak iptal edilir. İstenirse otomatik iptal seçeneği kapatılabilir (Görsel 1.46).





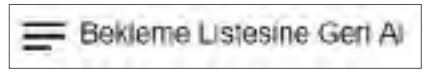
Görsel 1.46: Gün Sonu İşlemleri ekranındaki düğmeler

22. UYGULAMA

Rezervasyon İptali komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rezervasyon Listesi ekranından 5 rezervasyon seçiniz.
2. Eylemler komutundan Rezervasyon İptali komutu ile bu rezervasyonları siliniz. İptal nedenini Acente İptali olarak belirtiniz.
3. Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\İptal Listesi komutuna tıklayarak iptal etmiş olduğunuz rezervasyonları görüntüleyiniz.
4. Rezervasyon Listesi ekranından geri gönderdiğiniz rezervasyonları görüntüleyiniz.

16. Bekleme Listesine Geri Al (Send To Waiting List)



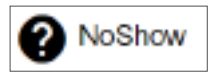
Rezervasyonun herhangi bir sebepten bekleme listesine alınması gerektiğinde kullanılır.

Bekleme Listesine Geri Al işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Rezervasyon seçildikten sonra Eylemler komutuna ve ardından tıklayıp Bekleme Listesine Geri Al komutuna tıklayınız.
2. "Seçili olan rezervasyonlar bekleme listesine alınacaktır. Emin misiniz? (5611791)" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
3. "İşlem başarıyla tamamlanmıştır." kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Bekleyen rezervasyonları listelemek için Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Bekleyen Listesi komutuna tıklanır.

17. NoShow (Send to No Show List)



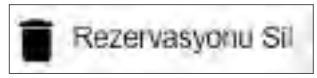
Belirlenen rezervasyon tarihinde gelmeyen ve acente anlaşmalarında belirlenen tarihe kadar iptal edilmeyen rezervasyonlara No Show uygulanır. No Show uygulanan kayıtlardan konaklama yapmamalarına rağmen acente anlaşmalarında belirlenen miktarlarda ücret talep edilir.

Rezervasyonu No Show sekmesine göndermek için şu işlemleri yapınız:

1. Rezervasyonu seçtikten sonra Eylemler komutuna tıklayınız.
2. NoShow komutuna tıklayınız.
3. "{7299227} numaralı rezervasyon NoShow listesine gönderilecektir. Emin misiniz?" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
4. "İşlem başarıyla tamamlanmıştır" kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

NoShow listesine ulaşmak için Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\NoShow Listesine tıklayınız.

18. Rezervasyonu Sil (Delete Reservation)

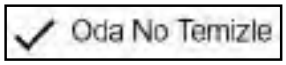


Rezervasyonu tamamen silmek, bu sistemde mümkün değildir. Sadece Rezervasyon Listesi ekranından silinmektedir. Böylece analizlerde görünmesi engellenmiş olmaktadır. Önbüro Kontrol Paneli\Hepsi + İptal sekmesinde veya Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\İptal komutu ile listelenir. Silinen rezervasyona hiçbir işlem yapılamaz.

Rezervasyonu silmek için şu işlemleri uygulayınız:

1. Rezervasyon seçildikten sonra Eylemlerden Rezervasyon Sil komutuna tıklayınız.
2. "{7284385} numaralı rezervasyon silinecektir. Emin misiniz?" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
3. "Başarı ile silindi" kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

19. Oda No Temizle (Clear Room No)



Seçili olan rezervasyonun Oda Blokajı varsa bu blokajın kaldırılmasını sağlayan işlemdir.

23. UYGULAMA

Oda No Temizle komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rezervasyon Listesi ekranından 5 rezervasyon seçiniz.
2. Eylemlerden Oda Ver seçeneğine tıklayıp oda blokajlarını yapınız.
3. Oda blokajlı 3 odayı Ctrl+farenin sol tuşu ile seçiniz.
4. Eylemler komutundan blokajları kaldırmak için Oda No Temizle komutuna tıklayınız.

20. Oda Tipi Müsaitlik (Room Type Availability)

Bir oda tipinin belirli tarihler arasında müsaitliğini kontrol etmek için kullanılır.

Oda Tipi Müsaitlik için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Eylemler menüsünden Oda Tipi Müsaitlik komutuna tıklayınız.
2. Tarih aralığını seçiniz.
3. Oda Tipi seçiniz.
4. Raporla komutuna tıklayınız.

21. Folyo Routing (Folyo Yönlendirme)

Seçili olan rezervasyonun konaklama veya ekstralarının Posting (Ekleme) işlemi olurken belirlenen bir folyoya yönlendirilmesi için kullanılır. Kısaca, hesabı hesap sahibi yerine başkasının ödemesi durumudur. Sadece bir oda için yapılabilir.

510 No.lu odanın tüm folyosu, 310 No.lu Ben Densin adlı misafirin folyosuna yönlendirilecektir. Folyo Yönlendirme için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

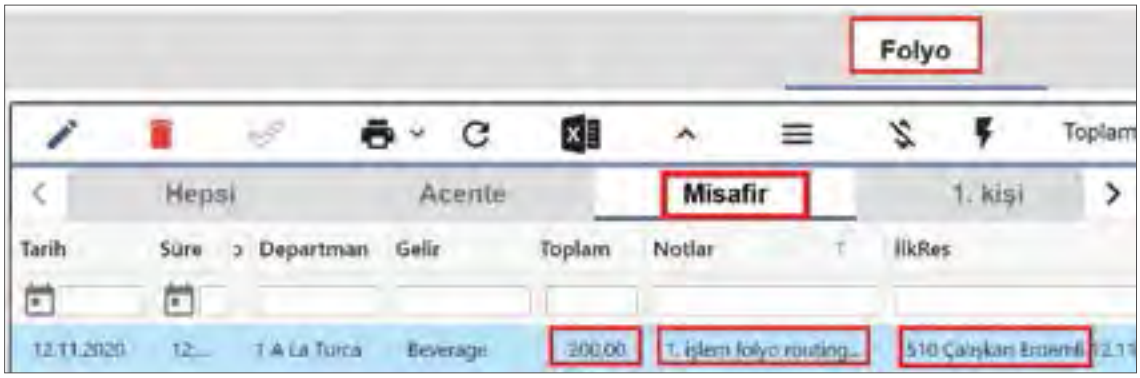
1. 510 No.lu odayı seçiniz.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Folyo Routing komutuna tıklayınız.
4. “+” Ekle komutuna tıklayınız.
5. Tarih bölümünü boş bırakınız (Tarih bölümüne herhangi bir tarih girişi yapılırsa o tarihler arasında yönlendirme yapılacaktır.).
6. Departman bölümünü boş bırakınız (Departman bölümüne veri girişi yapılırsa ilgili departman için yönlendirme yapılacaktır.).
7. Detaylar bölümünden Yönlendirilecek Hesap kısmına tıklayarak 310 No.lu odayı seçiniz (Oda listede gelmiyorsa oda numarası için 310 yazınız.).
8. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

İşlemin kontrolü için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. İki odanın Check-in işlemini yapınız (Check-in işleminden sonra Folyo Routing işlemi gerçekleşmektedir.).
2. Konaklayan Listesi komutuna tıklayınız.
3. Gerçekleşen Gelişler sekmesine tıklayınız.
4. 510 No.lu hesaba Eylemler komutundan Harcama Gir komutuna tıklayınız.
5. Departman seçiniz.

6. TRY Tutar kısmına 200 yazınız.
7. Evrak No (Adisyon No) yazınız.
8. Açıklamaya Folyo Routing yazınız.
9. Kaydet komutuna tıklayınız.
10. 310 No.lu odaya çift tıklayınız.
11. Folyo İşlemleri komutuna tıklayınız.
12. ₺200 harcamayı bulunuz.

Rezervasyon Listesi üzerinden takip edilebilir ya da ana folyo olan hesabın rezervasyon kartına girip Folyo sekmesine, ardından Misafirler sekmesindeki Folyo Routing tıklanarak işlemin kontrolü sağlanabilir (Görsel 1.47).



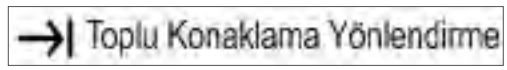
Görsel 1.47: Rezervasyon Kartı, Folyo sekmesinin Misafir sekmesinde Folyo Routing işlemi ekranı

24. UYGULAMA

Folyo Routing komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 101 ve 102 oda numaralı iki yeni rezervasyon oluşturunuz. 101 No.lu odanın tüm folyosunu 102 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Folyo Routing işlemini gerçekleştiriniz.
2. 201 ve 202 oda numaralı iki yeni rezervasyon oluşturunuz. 201 No.lu odanın sadece ekstralarını 202 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Folyo Routing işlemini gerçekleştiriniz.

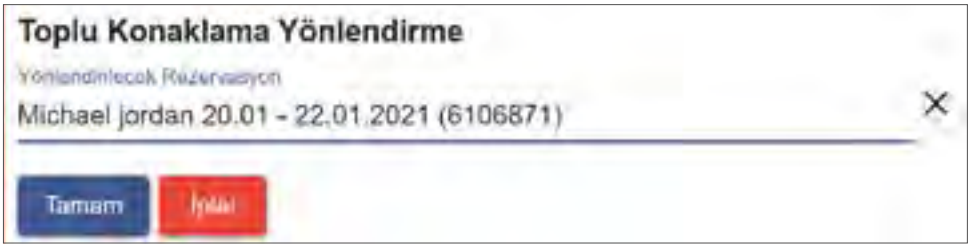
22. Toplu Konaklama Yönlendirme



Seçili olan birden çok rezervasyonun sadece konaklamasının Posting (Ekleme) işlemi yapılırken belirlenen bir folyoya yönlendirilmesi için kullanılır. Bir önceki Folyo Routingten farkı, sadece konaklamanın aktarılmasıdır.

Toplu Konaklama Yönlendirme için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Üç odanın rezervasyonunu yapınız.
2. Eylemler komutunun ardından Oda Ver komutuna tıklayınız.
3. Oda numarası verilmiş iki odayı seçiniz.
4. Eylemler komutunun ardından Toplu Konaklama Yönlendirme komutuna tıklayınız.
5. Yönlendirilecek Rezervasyon bölümüne seçili olmayan üçüncü odanın oda numarasını yazıp gelen odayı seçiniz (Görsel 1.48).
6. Tamam komutuna tıklayınız.



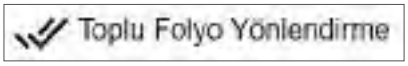
Görsel 1.48: Toplu Konaklama Yönlendirme ekranı

25. UYGULAMA

Toplu Konaklama Yönlendirme komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 301 ve 302 oda numaralı iki yeni rezervasyon oluşturunuz. 301 No.lu odanın sadece konaklama ücretini 302 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Toplu Konaklama Yönlendirme işlemini gerçekleştiriniz.
2. 204 ve 205 oda numaralı iki yeni rezervasyon oluşturunuz. 204 No.lu odanın sadece konaklama ücretini 205 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Toplu Konaklama Yönlendirme işlemini gerçekleştiriniz.

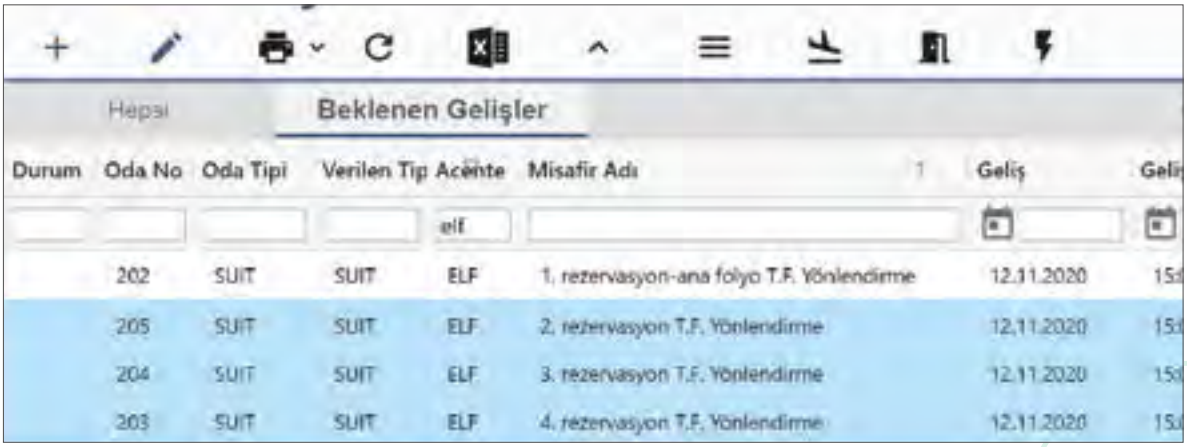
23. Toplu Folyo Yönlendirme (Add Bulk Folio Routing)



Acenteler, grup rezervasyonlarında konaklama ücretini, misafir ise kendi ekstrasını öder. Bu durumda acenteye folyodaki oda ücretinin toplu folyo yönlendirmesi yapılabilir. Folyo Routing ve Toplu Konaklama Yönlendirme ekranından birden fazla odaya konuğun hem konaklaması hem de ekstraları için aynı anda farklı folyo yönlendirme işlemi yapılabilir. X acentesi için 4 oda rezervasyonu olduğu varsayılırsa bir odaya grubun tüm konaklama ücretinin basılması için kullanılır.

Toplu Folyo Yönlendirme için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Aynı acenteye ait standart 4 oda rezervasyonu yapınız (Ana folyo oluşturan öğrencinin okul numarası ve adı olabilir, diğerlerinin adını siz belirleyiniz.).
2. Dört odayı seçiniz.
3. Eylemler komutuna tıklayınız.
4. Oda Ver komutuna tıklayınız (Böylece 4 odaya blokaj yapılmış olur.).
5. 3 odayı Ctrl+farenin sol tuşu ile tek tek seçiniz (Görsel 1.49).



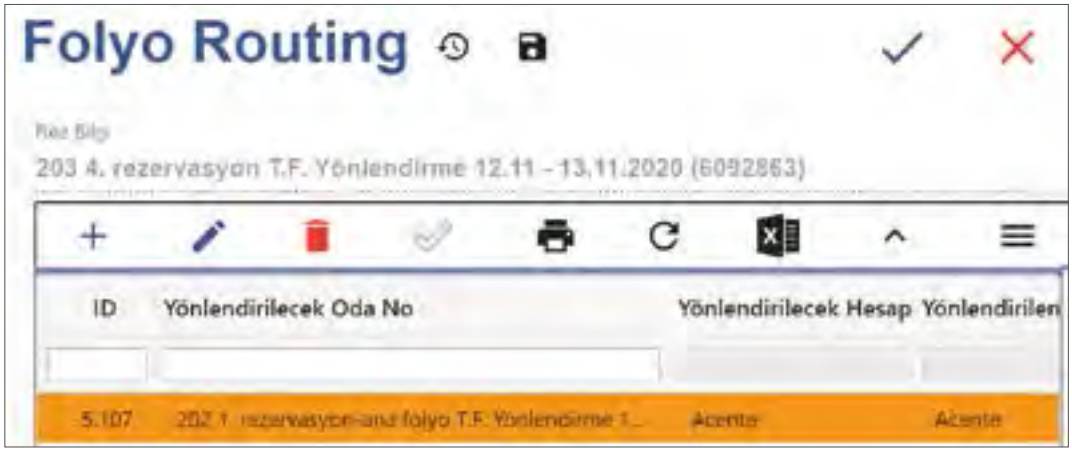
Görsel 1.49: Crtl+farenin sol tuşu ile üç rezervasyonun seçildikten sonraki ekran görünümü

6. Eylemler menüsünden Toplu Folyo Yönlendirme komutuna tıklayınız.

7. Yönlendirilecek Oda No bölümünde ana folyo isimli odayı (202) seçiniz [Oda numarasının verilip verilmediği rezervasyon ID (numarası) ile belli olur.].
8. Yönlendirilecek Hesap bölümünde Acente seçeneğine tıklayınız [Buradaki oda ücreti, konaklama ücreti faturalandığında alınacaktır. Acente seçilmezse tüm harcamalar bu odaya yönlendirilmiş olur (Görsel 1.50).].

Görsel 1.50: Yönlendirilecek Hesap seçimi

9. Kaydet komutuna tıklayınız.
10. Toplu Folyo Yönlendir kutucuğundaki Kapat komutuna tıklayınız (Bilgisayar ekranına Görsel 1.51 ekranı gelecektir.).

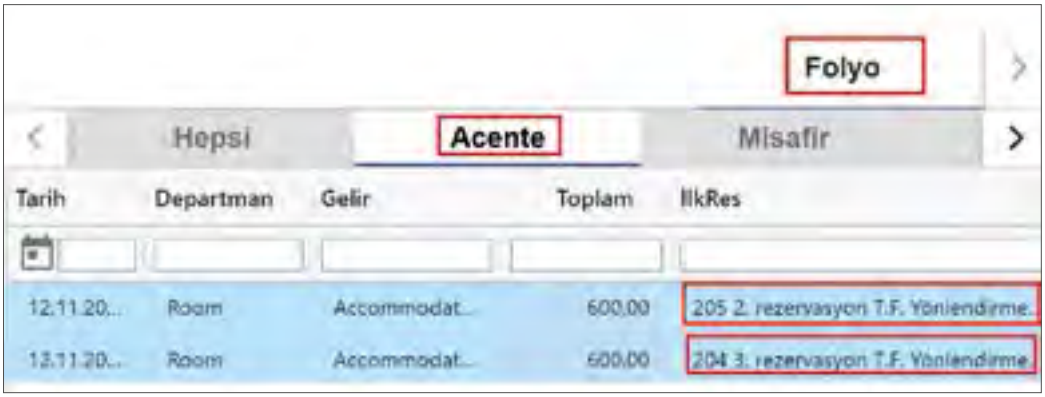


Görsel 1.51: Folyo Routing yapıldığını gösteren ekran

Kontrol işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Tüm odaların Check-in işlemini yapınız.
2. Konaklayan Listesine giriniz.
3. 204 No.lu odayı seçiniz.
4. Eylemler komutundan Tüm Konaklamayı Bas komutuna tıklayınız.
5. 205 No.lu oda için de aynı işlemi yapınız.
6. 202 No.lu odanın Rezervasyon Kartına giriniz.
7. Folyo sekmesine tıklayınız.

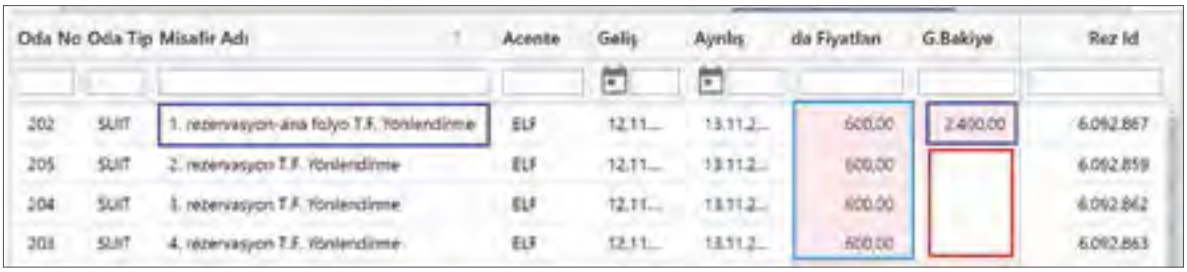
Konaklama Ücreti ekrana yansımış olacaktır [Sistemden kaynaklı olarak işleme geç gelebilir (Görsel 1.52).].



Görsel 1.52: Konaklama ücretinin 202 No.lu odanın folyosundaki ekran görünümü

Rezervasyonun yönlendirildiği bilgisi yine Rezervasyon Listesi üzerinden takip edilebilir ya da 203 No.lu odanın rezervasyon kartına girip Misafirler sekmesindeki Folyo Routing tıklanarak işlemin kontrolü sağlanabilir.

Önbüro Kontrol Panelinde bulunan Beklenen Çıkışlar sekmesinden Görsel 1.53'teki gibi bir ekran görünecektir. 202 No.lu oda ana folyo olduğundan toplam oda fiyatı, G. Bakiye sütununda yer almaktadır.



Görsel 1.53: Önbüro Kontrol Panelinde bulunan Beklenen Çıkışlar sekmesindeki 202 No.lu odanın G. Bakiye sütununa yansıması

26. UYGULAMA

Toplu Folyo Yönlendirme komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 103, 104 ve 105 oda numaralı üç yeni rezervasyon oluşturunuz. 103 ve 104 No.lu odaların tüm folyosunu 105 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Toplu Folyo Yönlendirme işlemini gerçekleştiriniz.
2. 203, 204 ve 205 oda numaralı üç yeni rezervasyon oluşturunuz. 203 ve 204 No.lu odaların sadece ekstralarını 205 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Toplu Folyo Yönlendirme işlemini gerçekleştiriniz.

24. Transfer Rezervasyon

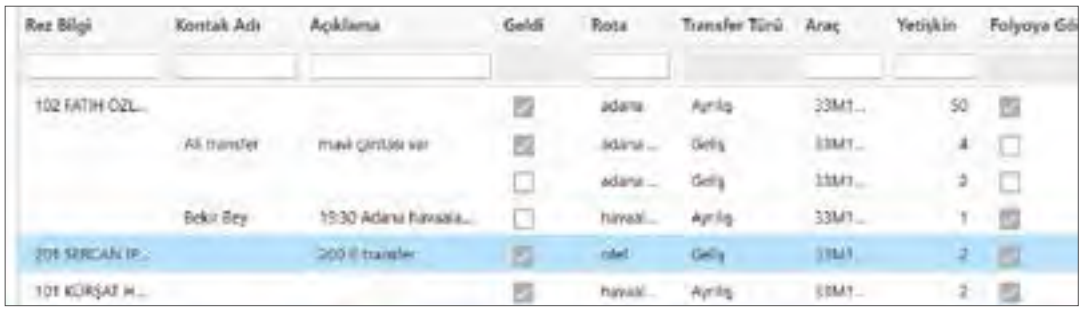
Misafirin tesise geliş veya tesisten ayrılış transferi ile tur transfer ve araçlarının planlanması için kullanılır. Bir oda seçilir ancak bu seçim, o oda için transfer rezervasyonu eklemek için değil; sistem gereği işlemi yapabilmek içindir.

Transfer Rezervasyon işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Rezervasyon sekmesinden bir oda seçiniz.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Transfer Rezervasyon komutuna tıklayınız.
4. Transfer Rezervasyon ekranında "+" işareti ile yeni bir Transfer Rezervasyon açınız.

5. Transfer\Uçuş Bilgileri sütunundan Transfer Türü olarak Geliş seçiniz (Transfer; geliş, ayrılış ya da havaalanı dışında bir tur transferi olabilir. Bunlardan birini seçiniz. "..." olan kısımlarda kendi tanımlamanızı yapabilirsiniz.).
6. Transfer Tarihini seçiniz.
7. Uçuş ile ilgili bilgileri giriniz.
8. Rota olarak Otel seçeneğine tıklayınız (Rota; Otel, Havaalanı veya Tur olabilir.).
9. Fiyat Bilgileri sütunundan transferi kullanacak kişi sayısını yazınız.
10. Toplam Fiyatı yazınız.
11. Araç Bilgisi sütunundaki bilgileri giriniz.
12. Rezervasyon Bilgi bölümündeki Kontak Adı kısmına transferi kullanacak kişinin ismini yazınız (Grup ise grup liderinin adını yazınız.).
13. Açıklama kısmını boş bırakınız (Transfer ile ilgili bir konu varsa o yazılır, bir konu yoksa boş bırakılabilir.).
14. Alt kısımdaki "+" işaretine tıklayınız. İlgili odayı seçiniz (Transfer birden fazla rezervasyon için geçerli ise başka rezervasyonların da buradan eklenmesi gerekir.).
15. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
16. Otel Transfer ekranındaki Eylemler\Folyoya İşle komutuna tıklayarak "Transfer geliri folyoya işlenecektir." kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız [Yukarıdaki fiyatın rezervasyon folyosuna eklenmesi sağlanır. Charge (Ekleme) ederken Departman ve Gelir Grupları\Varsayılan Otel Ayarları\Transfer Departman ve Gelir Grubu Tanımlamaları içerisinde yapılabilir.].
17. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Misafirin Rezervasyon Kartındaki Ön Folyosundan transfer rezervasyonu kontrol edilebilir. Aynı zamanda ana menüdeki Otel Transfer Listesi ekranından da yapılan işlemler görüntülenebilir (Görsel 1.54).



Görsel 1.54: Otel Transfer Listesi ekranı

27. UYGULAMA

Transfer Rezervasyonu komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 3 rezervasyon için Transfer Rezervasyonu oluşturunuz.
2. Rezervasyonun kontrolünü sağlamak için Rezervasyon\Otel Transfer Listesi ekranından ilgili odaları listeleyiniz.

25. Paketler (Packages)

Tanımlanan paketlere buradan ulaşılabilir. Örneğin Board fiyatları, daha önce tanımlandığından burada gösterilir. Kiralananlar da buradan yapılabilir. "+" Ekle komutuna tıklanarak

tanımlama yapılabilir (1.1.2.4. Standart Fiyatlar başlığında detaylandırılmıştır.).

26. Oda Kartı İşlemleri (Card Operations)

Oda kart işlemlerinin yapıldığı menüdür. Oda kartı hazırlama, okuma, silme vb. işlemleri burada yapılmaktadır. Özellikle grup rezervasyonlarında grup gelmeden önce oda kartları hazırlanır.

Oda kartı işlemleri komutunun çalışabilmesi için kartın sisteme entegrasyonunun ve cihaz tanımlarının yapılması gerekir.

Oda Kartı İşlemleri için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Oda numarası verilmiş rezervasyonu seçiniz.
2. Eylemler komutuna ardından da Oda Kartı İşlemleri komutuna tıklayınız.
3. Arayüz kısmından Rez. Oda Kartı seçeneğine tıklayınız.
4. Anahtar Sayısı için bir rakam yazınız.
5. Kartı Yaz komutuna tıklayarak kartı oluşturunuz.
6. Kart okuyucudan kartı alınız.

Oda Kartı İşlemleri ekranında (Görsel 1.55) şu işlemler bulunur:

Rezervasyon Kartı: Rezervasyon kartı ekranını açar.

Check-Out: Misafirin otelden ayrılırken kartı alınır. Kart okutulup Check-out tıklanınca odanın çıkış işlemlerinin yapılması sağlanır.

Kartı Sil: Kartın içindeki bilgilerin silinmesini sağlar.

Kartı Oku: Misafir, oda numarasını hatırlamadığında ya da bir oda kartı bulunduğunda hangi odaya ait olduğunun anlaşılması ve kartın okutulmasında kullanılır.

Görsel 1.55: Oda Kartı İşlemleri ekranı

28. UYGULAMA

Oda Kartı İşlemleri komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne kaydediniz.

1. 5 adet yeni rezervasyon kaydı yapınız.
2. Oluşturmuş olduğunuz rezervasyonlar için oda kartı oluşturunuz.

27. Grup Folyosu

Grup Folyosu ekranının gösterilmesi için önce grup rezervasyonunun yapılmış olması ve bir satış projesine bağlanmış olması gerekir. Grup rezervasyonu olan oda seçilip Eylemler\Grup folyosu tıklandığında gruba ait folyo ekrana gelir.

28. Online Misafir İşlemleri (Online Guest Operations)

Misafire on-line olarak Görsel 1.56'daki konular için link açılması sağlanır. Böylece mail order veya geri ödeme riski kalmaz. Misafir de kredi kartı bilgilerini listede paylaşmak zorunda kalmaz.

Online Misafir İşlemleri için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Rezervasyon Listesinde olan bir kaydı seçiniz.
2. İlgili odayı seçip Eylemler menüsünden Online Misafir İşlemleri komutuna tıklayınız.
3. Misafirin telefon numarasını (Daha önce kayıt yapılmışsa ekrana gelir.) yazıp SMS ile Link Yolla komutuna tıklayınız [(Görsel 1.56) Misafir, ödeyeceği miktarı görüp kendisine açılan sayfadan ödeme yapabilir.].

Görsel 1.56: Online Misafir İşlemleri ekranı

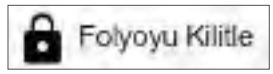
29. Ödeme (Payment)

Folyoyu açmadan seçilen odaya ödeme girilebilir. Misafirin acente ya da ekstra balansına herhangi bir ödeme miktarı, tanımlı departmanlardan yapılabilir (2.1.1.2. Ödeme başlığında detaylandırılmıştır.).

30. Fatura Kes (Create Invoice)

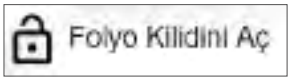
İlgili rezervasyon için fatura kesileceğinde kullanılır (2.1.1.7. Fatura Kes başlığında detaylandırılmıştır.).

31. Folyoyu Kilitle (Lock Folio)



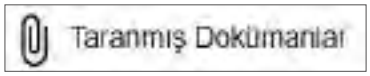
Posttan (tüm departmanlar) ve SPA'dan gelen harcamaların seçili misafir folyosuna eklenmemesi (Charge etmemek) için folyonun kilitlenmesini sağlar.

32. Folyo Kilidini Aç (Unlock Folio)



Yanlışlıkla bir kilitleme işlemi yapıldığında ya da misafirin harcama limiti tekrar sağlandığında Folyo Kilidini Aç komutu ile kilitleme işlemi kaldırılır.

33. Taranmış Dokümanlar (Scanned Documents)



Acentelerin kontratları, belgegeçerden gelenleri, konaklama belgelerini ve voucherları taratılarak rezervasyon kartına yüklenebilir. Seçili olan rezervasyona .xls- .docx ve jpeg formatında bir doküman eklemek (Attachment) için kullanılır. Konaklama belgesi, misafire imzalatıldıktan sonra buraya eklenebilir. Rezervasyon Listesi ekranındaki Ek sütununda kaç dosya eklendiği yeşil renkle görülebilmektedir (Görsel 1.57).

Görsel 1.57: Taranmış dokümanların bulunduğu ek sütunu

29. UYGULAMA

Taranmış Dokümanlar menüsü ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Yeni bir rezervasyon oluşturunuz.
2. Acenteden gelen voucherı taratarak oda Rezervasyon Kartına yükleyiniz.

34. Fiyatlandır (Pricing)

Fiyatlandır komutu, kontratta herhangi bir değişiklik yapıldıysa veya fiyatlar yeniden oluşturulmak istendiyse kullanılabilir. Seçili olan rezervasyonların fiyatlandırma ekranına girmeden yeniden oluşturulmasını sağlar.

35. Oda Ver (Give Room Number)

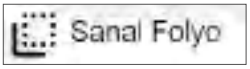
Bir grup konaklaması ya da birden fazla odaya oda numaralarının sistem tarafından sıradan verilmesi istendiğinde kullanılır. Üst kata ve sağdan sola doğru boş / müsait olan odaların atanması sağlanır.

30. UYGULAMA

Oda Ver komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 5 adet yeni rezervasyon oluşturunuz.
2. Oluşturduğunuz rezervasyonlara Oda Ver komutu kullanarak blokaj işlemini yapınız.

36. Sanal Folyo (Virtual Folio)



Bir banket organizasyonu, havuz, günlük kullanım (Day Use) vb. otel faaliyetlerinden faydalanmak için bir Sanal Folyo oluşturulur.

Bir oda seçmeden Sanal Folyo oluşturmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Önbüro Kontrol Panelindeki Rezervasyon sekmesindeki Sanal Folyo komutuna tıklayınız.
2. İşlem yapma tarihi, Check-in ve Check-out olarak hemen oluşur.
3. Misafirin ismini yazınız.
4. Check-in/out mesajı varsa ilgili kısma yazınız.

5. Durum bölümünden Rezervasyon seçiniz (Bu bölümdeki seçeneklerden hangisi seçilirse o sekmeye sanal folya kayıt olacaktır.).
6. Kaydet komutuna tıklayınız.

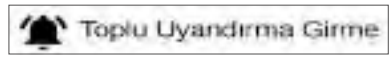
Konaklama Listesi ekranındaki Konaklayanlar ve Hepsi sekmesinde T566874 şeklinde "T" ile başlayan bir oda numarası program tarafından oluşturur. İlgili satır üzerinde imleç bekletildiğinde giriş ve çıkış mesajı yazıldıysa küçük bir kutucukta gösterilir.

31. UYGULAMA

Sanal Folyo komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi komutuna tıklayınız veya Önbüro Kontrol Paneli ekranını açınız.
2. Eylemler menüsünden Sanal Folyo komutuna tıklayınız.
3. Misafir ismi olarak kendi adınızı yazınız.
4. Giriş mesajı olarak "Misafir havuzu kullanacaktır." yazınız.
5. Kaydet komutuna tıklayarak işlemi sonlandırınız.
6. Sanal Folyo numarasını buraya (.....) yazınız.
7. Sanal Folyolu olan odayı seçiniz.
8. Eylemler komutuna tıklayınız.
9. Check-in komutuna tıklayınız.
10. Gelen mesajı arkadaşınıza okuyunuz.
11. Konaklayanlar sekmesi girerek odayı kontrol ediniz.

37. Toplu Uyandırma Girme (Add Bulk Wake Up)



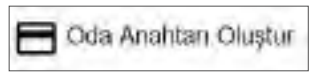
Misafir uyandırma istediğinde kullanılan komuttur (1.3.1.1. Konaklayan Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

38. Folyo Balansları Yenile (Refresh Res Balance)

Otel paket programı, aynı anda birden çok bilgisayardan işlem yapılırken misafirin ödeme yapacağı zaman bütün folyo işlemlerini güncellemek için kullanılır.

39. Oda Anahtarı Oluştur

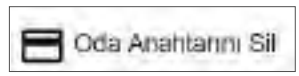
Otele gelen misafirin odasına çıkması için zaman kaybetmeden oda kartlarının hazırlanması gerekir.



Oda Anahtarı Oluştur işlemi için şu basamakları uygulayınız:

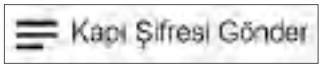
1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi komutuna tıklayınız.
2. Beklenen Gelişler sekmesine tıklayınız.
3. Eylemler\Oda Anahtarı Oluştur komutuna tıklayınız.
4. "Oda kartı oluşturulacaktır, emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
5. Arayüz kısmından Rez. Oda kartını seçiniz.
6. Anahtar Sayısı için 2 yazınız.
7. Tamam komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

40. Oda Anahtarı Sil



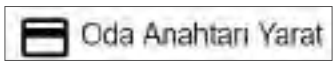
Daha önce oluşturulmuş oda anahtarının silinmesi için kullanılır. Oda kartı, kart okuyucuya yerleştirilir. Eylemlerden Kartı Sil komutuna tıklanır. Kaydet tıklanarak kartın silinmesi sağlanır.

41. Kapı Şifresi Gönder (Send Door Access Code)



Akıllı telefonlara kapı şifresinin gönderilmesi için kullanılmaktadır.

42. Oda Anahtarı Yarat (Create Room Card)



Seçili olan oda için oda anahtarı tanımlanabilir. Öncelikle kapı kilit programının kurulup otel paket programı ile entegrasyonunun yapılmış olması gerekir. Bu kitapta yapılan uygulamalarda entegrasyon yapılmamıştır.

43. Periyodik Rezervasyon Oluşturma

Var olan bir rezervasyondan belirli aralıklarda otomatik olarak rezervasyon oluşturulmasını sağlar. Rezervasyon seçilir, Eylemler komutuna tıklanır. Periyodik Rezervasyon Oluşturma komutuna tıklanır, istenilen gün aralığı ve sayısında rezervasyon çoğaltılır. Örneğin periyodik gün sayısı bölümüne 10, eklenecek rezervasyon sayısına 5 gün yazılır. Böylece 5 defa gelecek ve 1 gün kalacak olan bir kişiye ait 5 rezervasyon, tek işlem ile oluşturulmuş olur.

1.2.1.2. Bekleyen Listesi (Waiting List)

Otel rezervasyonların doluluğu etkilemeyecek şekilde tutulduğu alandır. Bu liste şu durumlarda kullanılır:

- Kesin olmayan rezervasyonlar
- Ödemesi alınmamış rezervasyonlar
- Otelde yer olmadığı durumlar

Bekleme Listesine alınacak bir rezervasyonun sisteme kaydı şu şekillerde yapılabilir:

- Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Bekleyen Listesi\+ Ekle komutu tıklanarak kaydedilir.
- Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\Beklenen Gelişler sekmesi\İlgili kayıt seçilir\Eylemler\Bekleme Listesine Geri Al komutuna tıklanarak Bekleyen Listesi ekranına rezervasyonun geçmesi sağlanır.
- Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\İlgili kayıt seçilir\Eylemler\Bekleme Listesine Geri Al komutuna tıklanarak Bekleyen sekmesine rezervasyonun geçmesi sağlanır.

Buradaki rezervasyonlar, gerçek birer rezervasyondur. İçerisine tıklandığında Rezervasyon Formu açılmaktadır. Bekleme Listesinde bulunan rezervasyon, Eylemler menüsünden Rezervasyonu Onayla seçeneği ile Rezervasyon Listesine alınır veya Rezervasyon İptali seçeneği ile kalıcı olarak iptal edilebilir.

32. UYGULAMA

Bekleyen Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 2 farklı menüden Bekleyen Listesi ekranına 2 adet yeni rezervasyon kaydı giriniz.
2. Bekleyen sekmesindeki bir rezervasyonu Rezervasyon Listesine alınız.
3. Bekleyen sekmesindeki bir rezervasyonu iptal ediniz.

1.2.1.3. Konaklayan Listesi (In-House List)

Tesiste kalan konukların listesine ulaşmak için kullanılır (1.3.1.1. Konaklayan Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

Konaklayan Listesine ulaşım yolları şunlardır:

- RezervasyonKonaklayan Listesi
- Menüde Ara kısmına Konaklayan Listesi yazılarak ulaşılır.

1.2.1.4. Ayrılanlar Listesi (Departure List)

Otelden ayrılanların listelendiği ekrandır (1.3.1.4. Ayrılanlar Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

Ayrılanlar listesine ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Ayrılanlar Listesi
- Menüde Ara kısmına Ayrılanlar Listesi yazılarak ulaşılır.

1.2.1.5. Hepsi [All (Bütün Rezervasyon Listesi)]

Otelde bulunan rezervasyonların durumları, Hepsi sekmesinden göz önünde bulundurmadan görülebilir. Bu listeye Rezervasyon\Eski Listesi\Hepsi komutu ile ulaşılabilir.

Yukarıda bir Filtrelendirme bölümü bulunur. Bu Filtrelendirme bölümünde konaklama, check-in/check-out ve rezervasyonun alınma tarihine ulaşılır. Diğer filtrelere göre filtreleme yapıp listenin ona göre hazırlanması sağlanır.

Hepsi menüsündeki sekmeler şunlardır:

- Forecast sekmesi (Ayrılanlar, Konaklayanlar ve Rezervasyon hâlindekiler bu sekmede çıkmaktadır.)
- Hepsi (All) sekmesi [Rezervasyon Durumlarıyla (statü) birlikte bütün rezervasyonlar görülür.]
- Bekleme Listesi (Waiting)
- Rezervasyon
- Yeni (New)
- Sanal Folyo (Virtual Folios)
- Konaklayan (In House)
- Ayrılan (Departure)
- No Show
- İptal (Cancel)
- Silindi (Deleted)

1.2.1.6. NoShow Listesi

Gün sonu alınırken rezervasyonu iptal edilmemiş ve misafiri gelmemiş rezervasyonlar NoShow Listesine alınır. Bu listede yer alan bir rezervasyon, Eylemler ya da Rezervasyon Listesine Gönder komutundan tekrar Rezervasyon sekmesine gönderilebilir.

Bu listeye Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\NoShow Listesi komutu ile ulaşılabilir.

1.2.1.7. İptal Listesi (Cancelled Reservations List)

İptal edilen tüm rezervasyonlar bu ekranda gösterilir. Listede her kayıt için sağa kaydırma yapıldığında iptal süresi, iptal eden kişi ve iptal nedeni görülebilir. İptal edilen rezervasyonlar, Rezervasyon Listesine Gönder komutuna tıklanarak geri alınabilir. Eylemler komutuna tıklanarak da aynı işlem yapılabilir. Bu listeye Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\İptal Listesi komutu ile ulaşılabilir.

1.2.1.8. Rezervasyon Konfirme Listesi (Reservation Confirmation List)

Rezervasyonlara konfirme (onay) verildiği ekrandır (Görsel 1.58). Tek tek Onayla veya Onaylama işlemi yapılır. Bu listeye Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Rezervasyon Konfirme Listesi komutu ile ulaşılabilir.

Görsel 1.58: Rezervasyon Konfirme Listesi ekranı

33. UYGULAMA

Rezervasyon Konfirme Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 5 adet yeni rezervasyon kaydı oluşturunuz.
2. Oluşturduğunuz rezervasyonların konfirme edilmesi için Rezervasyon\Rezervasyon Listeleri\Rezervasyon Konfirme Listesine tıklayınız.
3. 3 adet rezervasyonu onaylayınız.
4. 2 adet rezervasyonu onaylamayınız.

Görsel 1.59: Rezervasyon Kartı, Misafir sekmesi, Detaylar komutunun bölümü

1.2.1.9. Ödeme Tipine Göre Listele (List By Payment Type)

Bir rezervasyonun farklı ödeme kategorileri vardır. Bu, Rezervasyon Kartı\Misafir sekmesinin en altındaki Detaylar komutuna tıklandığında Ödeme Durumu bölümünde görülür (Görsel 1.59). Buradaki ödeme durumundan biri seçildiğinde Ödeme Tipine Göre Listele ekranda görülür. Bu ekranı kullanan tesisler çok azdır.

1.2.1.10. Rezervasyon Notları (Reservation Notes)

Rezervasyon kartında yazılan notların tamamı, bu ekranda (Görsel 1.60) görülmektedir. Bu listeye CRM\Rezervasyon Notları komutu ile ulaşılabilir.

Filitreler bölümünden ilgili alanlar doldurularak istenen not türü Rapor-la komutuna tıklanılarak ulaşılır.

Görsel 1.60: Rezervasyon Notları ekranı

34. UYGULAMA

Rezervasyon Notları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 6 adet yeni rezervasyon kaydı oluşturunuz. Daha sonra her rezervasyon kaydı için aşağıdaki işlemleri yapınız.
   - Rezervasyon Kartına girerek Check-in Mesajı oluşturunuz.
   - Rezervasyon Kartına girerek Check-out Mesajı oluşturunuz.
   - Rezervasyon Kartına girerek Oda Mesajı oluşturunuz.
   - Rezervasyon Kartına girerek Notlar komutuna tıklayınız. “+” Ekle komutuna tıklayarak mesajı oluşturunuz.
2. Oluşturduğunuz rezervasyonlardan iki adedini seçiniz. Eylemler menüsü, ardından Toplu Güncelleme komutuna tıklayınız. Gelen ekranda Giriş Notu bölümüne bir mesaj yazınız.
3. Tüm mesajları listelemek için Rezervasyon\Rezervasyon Listeleri\Rezervasyon Notları Listesi komutuna tıklayınız. Buradan Rezervasyon sekmesine tıklayarak rezervasyonlar için yazılan mesajları listeleyiniz.

1.2.1.11. Grup Rezervasyon (Group Reservation)

Tesisler, grup rezervasyonlarını ayrıca görüp yönetebilmek için bu ekranı kullanmaktadır. Bu listeye Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Grup Rezervasyon komutu ile ulaşılabilir.

Grup Rezervasyon ekranındaki sekmeler (Görsel 1.61) şunlardır:

1. **Definite (Kesin):** Bir grubun statüsü kesin olarak belirlendiğinde kalış sözleşmesinin kabul edildiği anlamına gelir. Bir grup kesin olarak ayarlandığında Rezervasyon Listesine düşer (Görsel 1.61).
2. **Tentative (Geçici):** Bir grubun statüsü geçici ise bu, o grubun kalış şartlarından bazılarını kabul etmediğini gösterir. Bu pürüzlerin büyük ihtimalle giderileceği düşünülür. Bir grup geçici olduğunda Bekleme Listesine düşer.
3. **Pending (Beklemede):** Bu rezervasyonun gerçekleşme ihtimali, Tentativeye göre daha düşüktür. Bu, başlamış ancak henüz tamamlanmamış bir rezervasyondur.
4. **Optional (İsteğe Bağlı):** Rezervasyonun belli bir süreye (tarih ve saat olarak) kadar bekletilmesidir.
5. **Canceled (İptal Olanlar):** Grup rezervasyonun iptal olduğunu gösterir.
6. **Lost (Kayıp):** Grubun başka bir otele rezervasyon yaptırdığı anlamında kullanılır.
7. **Hepsi:** Tüm sekmelerin gösterildiği sekmedir.

5 günlük 1 single, 2 double ve 3 triple olmak üzere 14 pax (kişi); konukların uyruğu Rus, oda tipi standart, pansiyon tipi de oda kahvaltı olacak şekilde bir grup rezervasyonu oluşturmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız (Http-8):

1. Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Grup Rezervasyon komutuna tıklayınız.
2. Ekle komutuna tıklayınız.
3. Grup Detayları sekmesinde Proje Detayları bölümüne Grup Adına Otelcilik Grubu yazınız.
4. Konukların Acentesini belirleyiniz.
5. Rezervasyon Detayları bölümünden Rezervasyon giriş çıkış tarihlerini belirleyiniz.
6. Pansiyon Tipini seçiniz.
7. Fiyat Tipini seçiniz.
8. Toplam Fiyat kısmına grupla anlaşılan fiyatı yazınız (Zorunlu değildir.).
9. Döviz Kodu seçiniz.
10. Durum bölümünde Rezervasyon Tipini seçiniz.
11. Uygulanacak Fiyat Kodunu seçiniz.
12. Ödeme Tipini Sold olarak seçiniz.
13. Market seçiniz.
14. Kaynak seçiniz.
15. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
16. Ekranın alt bölümündeki 3 Rezervasyonlar sekmesine tıklayınız (Odaların tek tek kayıt işlemlerini yapacaksınız.).
17. Ekle komutuna tıklayarak misafir adlarını giriniz (Rezervasyon kartı ekrana gelecektir.).
18. Oda tipi olarak standart (STD) seçeneğine tıklayınız.
19. Uyruğu seçiniz.
20. Ödeme tipi olarak Krediye Kaldır seçeneğine tıklayınız.
21. Misafir sekmesine tıklayınız.
22. Ekle komutuna tıklayınız ve misafirlerin ad ve soyadını giriniz (Kişi sayısı, otomatik olarak 2 gelir. Bu da odanın double oda olduğunu gösterir.).
23. Kapatmadan kaydet komutuna tıklayınız.

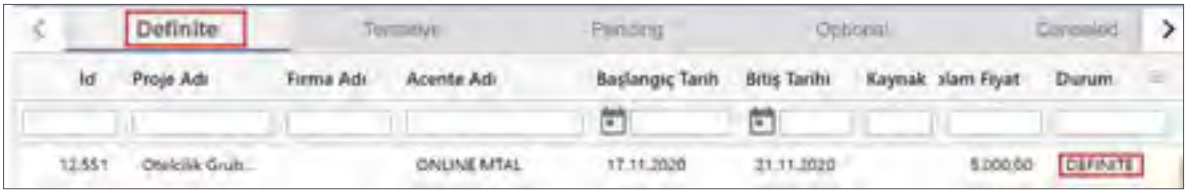
24. Fiyatlandır sekmesinden Fiyatlandır komutuna tıklayarak ücreti tablo olarak yansıtınız (Manuel olarak da fiyat girebilirsiniz.).
25. Kaydet komutuna tıklayarak ekranın kapanmasını sağlayınız.
26. Grup Rezervasyonu işlemine diğer misafirlerin isimlerini ekleyerek devam ediniz (Rezervasyon sekmesindeki "+" Ekle komutuna tıklayınız. 2 double, 1 single ve 3 triple oda için 18-26. maddedeki işlemleri tekrarlayınız.).
27. Grup Rezervasyon ekranındaki Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

İşlemler, misafirle rezervasyon için görüşmeye başlar başlamaz kayıt altına alınabilir.

Bir isim listesi olmadan 1 single oda, 2 double oda ve 4 triple odaya göre örnek bir grup rezervasyon kayıt işlemi için şu basamakları uygulayınız (Görsel 1.61):

1. Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Grup Rezervasyon komutuna
2. Ekle komutuna tıklayınız.
3. Grup Detayları sekmesinde Proje Detayları bölümüne Otelcilik Grubu yazınız.
4. Konukların Acentesini belirleyiniz.
5. Rezervasyon giriş çıkış tarihlerini belirleyiniz.
6. Pansiyon Tipini seçiniz.
7. Fiyat Tipini seçiniz.
8. Toplam Fiyat kısmına grupla anlaşılan fiyatı yazınız.
9. Döviz Kodunu seçiniz.
10. Durum bölümünde Rezervasyon Tipini seçiniz.
11. Uygulanacak Fiyat Kodunu seçiniz.
12. Ödeme Tipini Sold olarak seçiniz.
13. Market seçiniz.
14. Kaynak seçiniz.
15. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
16. Satış Blokları sekmesine tıklayınız.
17. Blok Ekle komutuna tıklayınız.
18. Aşağıdakileri ekranın ilgili alanları için kullanınız (Ünite kota bölümünde oda sayıları tek tek girilmeden tek seferde bir kota oluşturulabilir. Örneğin 30 oda garanti olmak üzere 50 oda yazılabilir. Aynı durum, Single Quota, Double Quota ve Triple Quota için geçerlidir.).
    - Standard Room seçiniz.
    - Single için 1 yazınız.
    - Double için 2 yazınız.
    - Triple için 4 yazınız.
19. Tamam komutuna tıklayınız.
20. "Başarılı" yazan kutucuktaki OK komutuna tıklayınız.
21. Refresh komutuna tıklayınız (Sayfayı yenile ile 21. maddeye kadar yapılanlar ekrana gelir.).
22. Rezervasyonlar sekmesine tıklayınız.
23. Ekle komutuna tıklayınız.
24. Belirlenen kriterlere göre Rezervasyon Kartı dolu gelir.
25. Standart Odayı seçiniz.
26. Uyruk seçiniz.
27. Ödeme Tipini Krediye Kaldır olarak seçiniz.
28. Misafirin ad ve soyadını yazıp kaydediniz (Böylece bir kişinin ismi girilmiş olur.).

29. Satış Blokları ekranına girerek Blok Hesapla komutuna tıklayınız.
30. "Başarılı" yazan kutucuktaki OK komutuna tıklayınız.
31. İsim Listesi sekmesinde misafirin ismi çıkar (Satış Bloklarında bir oda düşmüş olur.).
32. Folyo Gelirleri sekmesinde grubun tüm gelirleri görülebilmekte ve istenirse Folyodan da girilebilmektedir.



Görsel 1.61: Grup Rezervasyonu ekranı

Satış Blokları Sekmesi: Rezervasyon isimleri kesinleşmemiş ve sadece sayısal bir değeri varsa bu sekme kullanılmaktadır. Örneğin belli tarihlerde 10 oda blok olarak ayrılacak ve gelecek olan odaların durumları belli ise (double, triple gibi olduğu durumlarda) bu sütunlar kullanılır.

Rezervasyonlar sekmesinde rezervasyonlar girildikçe Satış Blokları sekmesindeki oda sayıları düşer.

Grup rezervasyonu yaparken birden çok kriter olabilir. Örneğin 4 odalı bir grup rezervasyonu, 5 günlük, 1 single oda, grup lideri için Konaklama Tipi Comp olarak seçilecektir. Diğer 2 double oda 50, 1 triple oda ise 65 euro olarak fiyatlandırılacaktır. Pansiyon Tipi FB, misafirlerin milliyeti Alman, Fiyat Tipi ise İade Edilemez şeklindedir. Ayrıca odaların konaklama ücretleri, grup liderinde toplanacaktır. Bu kriterlere göre bir grup rezervasyonu için şu işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 1.62):

1. Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Grup Rezervasyon komutuna tıklayınız.
2. Ekle komutuna tıklayınız.
3. Grup Detayları sekmesinde Proje Detayları bölümüne Alman Grubu yazınız (Öğrenciler Alman grubunun adının başına numaralarını da yazabilir.).
4. Acenteyi belirleyiniz.
5. Rezervasyon giriş çıkış tarihlerini 5 günlük olarak belirleyiniz.
6. Pansiyon Tipini FB olarak seçiniz.
7. Fiyat Tipini Non Refundable (İptal Edilemez) olarak seçiniz.
8. Toplam fiyat kısmına fiyat yazmayınız.
9. Döviz Kodunu Euro olarak seçiniz.
10. Durum bölümünden Definite olarak seçim yazınız.
11. Uygulanacak Fiyat Kodu olarak On-line seçeneğine tıklayınız (Bu seçim zorunlu değil.).
12. Ödeme Tipini boş bırakınız (Bir odanın ödemesi Comp olduğunda ödeme yapılmaz.).
13. Market olarak Avrupa seçeneğine tıklayınız.
14. Kaynak olarak On-line seçeneğine tıklayınız.
15. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
16. Satış Blokları sekmesine tıklayınız.
17. Ekle komutuna tıklayınız.
    - İşlem yapma tarihini yazınız (veya seçiniz).
    - PNR Oda Tipini seçiniz.
    - Single için 1 yazınız.
    - Double için 2 yazınız.

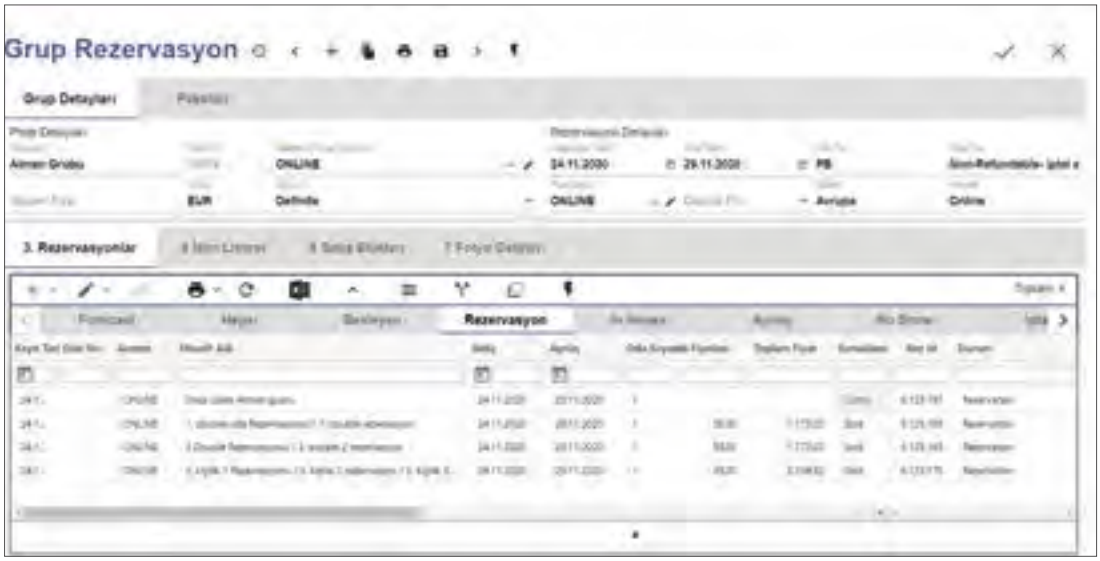
- Triple için 1 yazınız.

18. Rezervasyonlar sekmesine tıklayınız.
19. Ekle komutuna tıklayınız (Belirlenen kriterlere göre rezervasyon kartı dolu gelir.).
20. Oda Tipi olarak Standart Oda seçeneğine tıklayınız.
21. Oda sayısına 4 yazınız (Toplamda 4 oda vardır.).
22. Uyruk olarak Germany seçeneğine tıklayınız.
23. Ödeme Tipi olarak Krediye Kaldır seçeneğine tıklayınız.
24. Misafir sekmesindeki "+" Ekle komutuna tıklayınız.
25. Misafir adını, soyadını ve bir telefon numarası yazıp Kaydet komutuna tıklayınız (Böylece misafir kartı da oluşturulmuş olacaktır.).
26. Fiyatlandırma sekmesine tıklayınız.
27. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
28. Kaydet komutuna tıklayınız (Grup rezervasyonun ilk ekranı açılır.).
29. 5 odalı rezervasyonu seçiniz.
30. Rezervasyon sekmesindeki Böl komutuna tıklayınız.
31. "Are you sure you want to divide the rooms of the reservation number 6125157?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
32. Gelen ekrana 4 yazınız.
33. "İşlem başarılı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız (Böylece 4 rezervasyon oluşmuş olacaktır.).
34. Oluşturulan birinci rezervasyona çift tıklayınız (Rezervasyon Kartı açılır.).
35. Yetişkin (kişi) sayısını 1 olarak değiştiriniz.
36. Konaklama bölümünden Comp olarak değiştiriniz.
37. Misafirin adını, soyadını yazıp kaydediniz.
38. Fiyatlandırma sekmesine tıklayınız.
39. Manuel Fiyat Aktif düğmesine tıklayınız.
40. Manuel Günlük Fiyat bölümünü boş bırakıp Fiyatlandır komutuna tıklayınız (Comp olduğu için ücret girilmez.).
41. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
42. > sıradaki komutuna tıklayınız (Kapatmadan kaydet komutunun sağındaki komuttur.).
43. Misafirlerin adını yazınız (2 ayrı kişi yazılacak.).
44. Fiyatlandırma sekmesine tıklayınız.
45. Manuel Fiyat Aktif düğmesine tıklayınız.
46. Manuel Günlük Fiyat olarak 50 yazınız.
47. Fiyatlandır komutuna tıklayınız.
48. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
49. > sıradaki komutuna tıklayınız (Kapatmadan kaydet komutunun sağındaki komuttur.).
50. Aynı işlemi, double oda için bir kere daha yapınız.
51. > sıradaki komutuna tıklayınız (Kapatmadan kaydet komutunun sağındaki komuttur.).
52. Yetişkin (kişi) sayısını 3 olarak değiştiriniz.
53. Misafirlerin adını yazınız (3 ayrı kişi yazılacak.).

54. Fiyatlandırma sekmesine tıklayınız.
55. Manuel Fiyat Aktif seçeneğine tıklayınız.
56. Manuel Günlük Fiyat olarak 65 yazınız.
57. Fiyatlandır komutuna tıklayınız.
58. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
59. Kaydet komutuna tıklayınız (Böylece tüm rezervasyonlar isim isim girilmiş olacaktır.).

Folyo Routing işlemi yapılmasına sıra gelince şu işlemleri yapınız:

1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi komutuna tıklayınız.
2. Beklenen Gelişler sekmesine tıklayınız.
3. Double odaları ve triple odayı seçiniz.
4. Eylemler komutuna tıklayıp Toplu Folyo Yönlendirme komutuna tıklayınız.
5. Folyo Routing ekranından tarihi seçiniz.
6. Gelir Grubu olarak Accommodation seçeneğine tıklayınız.
7. Departman olarak Room seçeneğine tıklayınız.
8. Yönlendirilecek Oda olarak Grup Lideri Alman Grubu seçeneğine tıklayınız.
9. Kaydet komutuna tıklayınız.
10. Toplu Folyo Yönlendirme kutucuğunda “başarılı” olarak görününce Kapat komutuna tıklayınız.
11. Toplu Folyo Yönlendirme işleminin kontrolü için double odalardan birini seçerek Eylemlerden Folyo Routing komutuna tıklayınız.



Görsel 1.62: Alman grubu için yapılan rezervasyon ekranı

35. UYGULAMA

Grup Rezervasyonu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Definite (kesin) durumunda bir grup rezervasyonu oluşturunuz.
2. Tentative (geçici) durumunda bir grup rezervasyonu oluşturunuz.
3. Pending (beklemede) durumunda bir grup rezervasyonu oluşturunuz.

OKU-YORUM

KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞINDAN "ÇİFTE REZERVASYON" UYARISI

Kültür ve Turizm Bakanlığı, turizm sezonunda çifte rezervasyon olaylarının yaşanmaması için otelleri kapasitelerinden fazla oda pazarlama yoluna gidilmemesi yönünde uyardı.

Müsteşar yardımcısı imzasıyla yayınlanan genelgede geçen yıllarda bazı tesislerin kapasitelerini aşan oranlarda oda arz etmeleri ve seyahat acentelerinin de yaptıkları rezervasyonları aşan oda satışlarına yönelmelerinin otel, acente ve müşterilerin mağdur olmalarına yol açtığı hatırlatıldı. Bu durumun ülke turizmini de olumsuz etkilediğine değinilen genelgede turizm sezonunda çifte rezervasyon olaylarının yaşanmaması için Bakanlıktan belgeli konaklama işletmelerinde hiçbir şekilde fazla oda pazarlama yoluna gidilmemesi, seyahat acentelerinin de otellerle yaptıkları anlaşmalarda belirtilen oda-yatak kontenjanlarını aşan satışlar yaparak otelleri zor durumda bırakmamaları istendi.

Kaynak: https://www.turizmguncel.com/haber/sezon-baslarken-bakanliktan-otel-ve-acentelere-cifte-rezervasyon-uyarisi-h5771.html (Erişim tarihi: 16/04/2021, Erişim saati: 13.30)

Yukarıdaki metni okuyarak verilen soruları cevaplayınız.

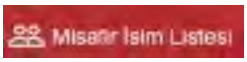
1. Çifte rezervasyon nedir?
2. Çifte rezervasyonun turizme etkileri neler olabilir?
3. Çifte rezervasyon durumuyla karşılaşmanız hâlinde tutumunuz ne olurdu?
4. "İtibarını zedelemek" deyimini yorumlayarak boş bırakılan alana yazınız.

UYMAYANLAR HAKKINDA CEZAİ İŞLEM

Tarafların birbirlerine tanıdıkları kontenjanın yıl boyunca uygulanabilecek gerçekçi bir rakamı yansıtması gerektiğine değinilen genelgede şöyle denildi: "Diğer taraftan otel işletmecileri ile seyahat acentesi yetkililerinin çifte rezervasyon tehlikesi ortaya çıkmadan ve grupların otele gelme gününden en az 30 gün öncesinden karşılıklı temaslarda bulunarak tarafları mağdur etmeyecek şekilde tedbir almaları yararlı görülmektedir." Bu hususların aksine tutum ve davranışta bulunarak çifte rezervasyona sebep olan ve ülke turizminin itibarını zedeleyen işletmeler hakkında 2634 sayılı turizmi teşvik kanunda ve 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'nda yer alan cezai müeyyideler etkin bir şekilde uygulanacaktır.

İtibarını zedelemek: .....
.....
.....
.....

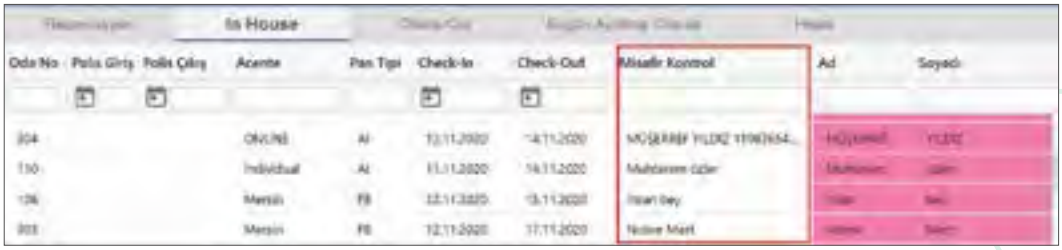
1.2.1.12. Rezervasyon Misafir Listesi (Reservation Guest List)



Rezervasyon Misafir Listesi ekranında Rezervasyon, Konaklayan, Check-out ve Bugün Ayrılmış Olanlar ve Hepsi sekmesi vardır. Ayrılan misafirler liste hâlinde görüntülenebilir.

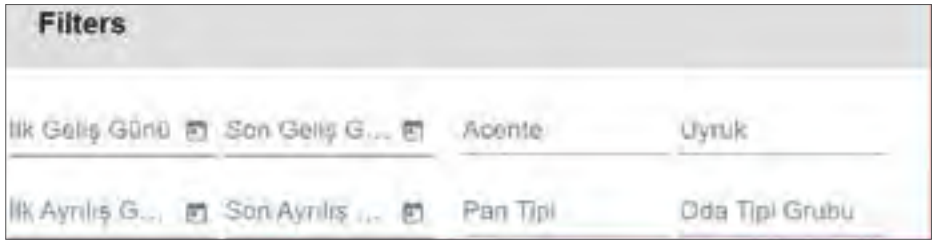
Burada beyaz ve yeşil renkli satırlar vardır. Misafirin profili oluşturulmuşsa beyaz, oluşturulmamışsa yeşil olarak görünür. Bu ekrana Rezervasyon\Rezervasyon Misafir Listesi komutu ile ulaşılabilir.

Misafir Kontrol Sütununda veri varsa misafirin profili oluşturulmuştur. Bu listeden bazı değişiklikler yapılabilir. Örneğin Misafir Kontrol sütununda yanlış yazılmışsa (Görsel 1.63) buraya tıklanarak doğrusu yazılabilir. Sonra Kaydet komutuna tıklanması gerekir. KBS sistemi entegrasyonu olduğunda Polis Giriş ve Çıkış sütununda misafirin otele giriş ve çıkış saati, program tarafından otomatik oluşturulur.



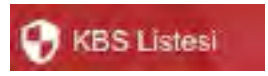
Görsel 1.63: Konaklayan sekmesindeki Misafir İsim Listesi ekranı görünümü

Bu listede filtreleme yapılabilir (Görsel 1.64). Acente, uyruk, pansiyon ve oda tipine göre filtreleme yapıldığında ekrana sadece bu bilgiler gelecektir.



Görsel 1.64: Filters ekranı

1.2.1.13. KBS (Polis Kimlik Bildirim) Listesi



Misafirler polis veya jandarmaya bu ekrandan bildirilir (1.3.6.1 KBS Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

KBS listesine ulaşım yolları şunlardır:

- Resepsiyon\Polis Listeleri\KBS listesi
- Menüde Ara kısmana KBS Listesi yazılarak ulaşılır.

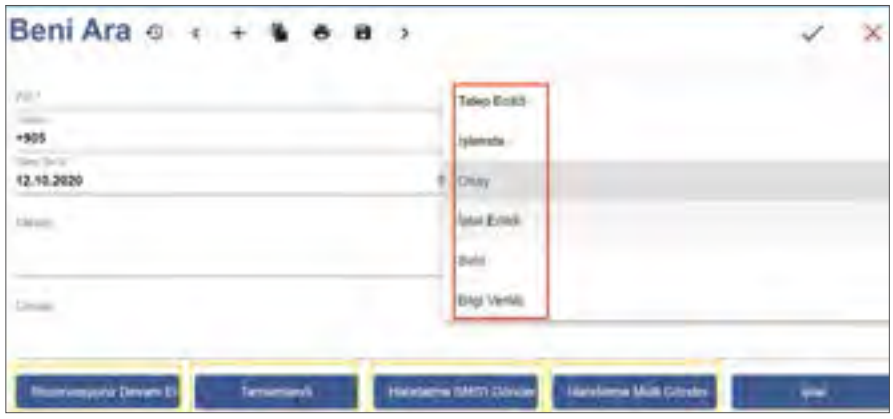
1.2.2. Çağrı Listesi (Call Logs)

Otelin on-line rezervasyon kanalında bir kişi rezervasyon yapmaya başlamış ama rezervasyonu tamamlamamış ise ilgili kişinin bilgileri bu ekrandan görüntülenir. Extranet\Çağrı listesi komutuna tıklanarak ulaşılır.

Kişinin satın almak istediği rezervasyonun detayları, bir kayıt üzerine çift tıklandığı zaman Mesaj kısmında görülür. Rezervasyonu konusunda misafire yardımcı olmak amacıyla sms veya e-mail gönderilir.

On-line rezervasyonun hangi aşamada bırakıldığı, Durum kısmında görülür (Görsel 1.65). Burada şu işlemler görüntülenir:

1. Talep Edildi (Requested)
2. İşlemde (Processing)
3. Onay (Confirmed)
4. İptal Edildi (Cancelled)
5. Satıldı (Sold)
6. Bilgi Verildi (Information Given)



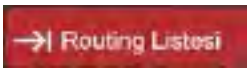
Görsel 1.65: Tamamlanmayan bir on-line rezervasyon durumu ekranı görünümü

Rezervasyona Devam Et: Misafirin yarım bıraktığı rezervasyon ekrana gelir, misafir aranır ve isterse rezervasyonu buradan tamamlanır.

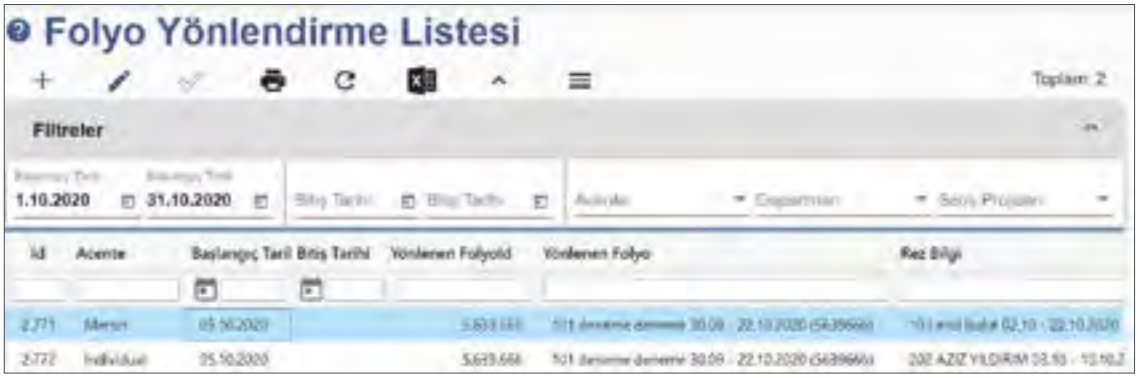
Tamamlandı: İstenirse rezervasyonu otel görevlisi tamamlayabilir.

Rezervasyonun alınabilmesi için kişiye SMS veya e-mail gönderilir.

1.2.3. Folyo Yönlendirme Listesi (Folio Routing List)

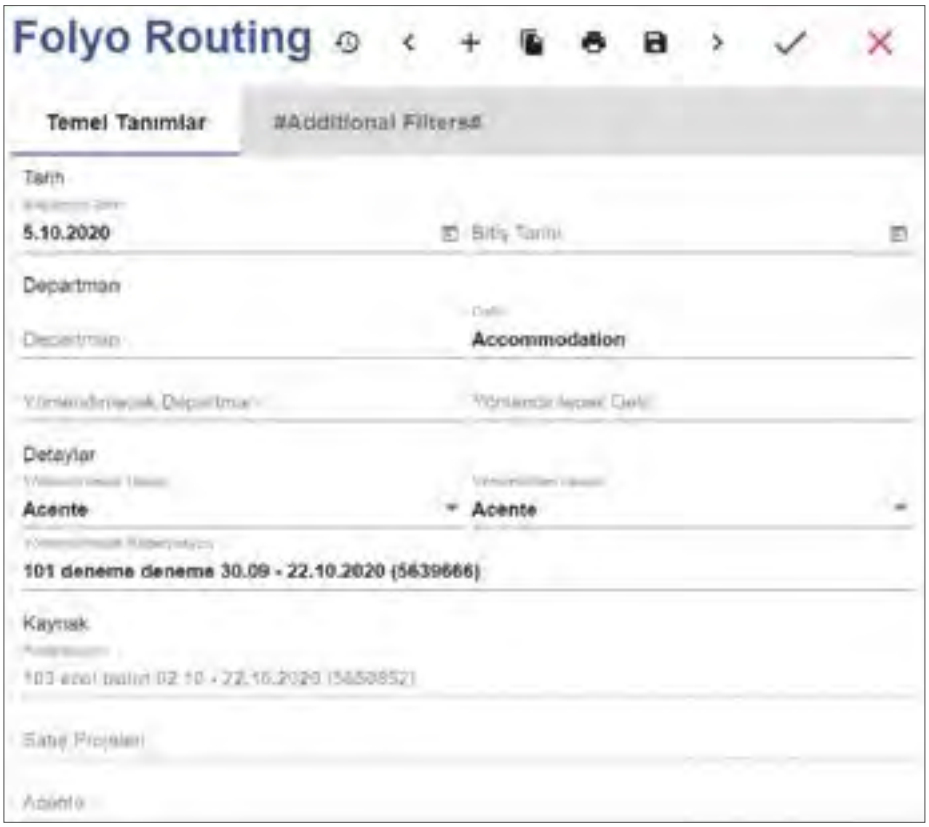


Folyo Yönlendirme Listesi (misafirin folyosunu bir başka misafirin folyosuna yönlendirme) işlemlerini verir (Görsel 1.66). Filtreler bölümünden tarih aralıkları seçilir. Ayrıntılı inceleme yapılacaksa Folyo Routing yapıldığı tarih, acente, departman ve satış projeleri aratılarak da folyo routing işlemleri listelenebilir.



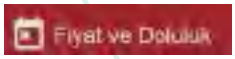
Görsel 1.66: Folyo Yönlendirme Listesi ekranı

Görsel 1.66'daki ilk satıra çift tıklandığında Görsel 1.67'deki ekran görünür.



Görsel 1.67: Folyo Routing yapılan kaynak ve yönlendirilecek oda

1.2.4. Fiyat ve Doluluk (Price And Availability)



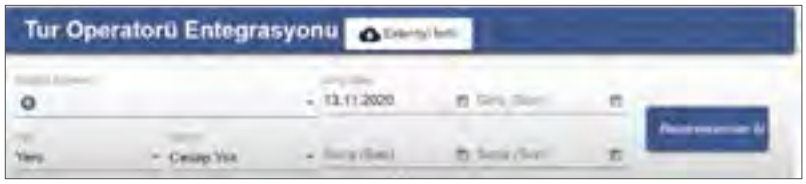
Fiyat giriş işlemi yapılmasını sağlayan ekrandır (2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk başlığında detaylandırılmıştır.).

1.2.5. Tur Operatörü Entegrasyonu (Tour Operator Integrations)

Programa on-line (internetteki oda satışı yapan web sayfaları) ve offline (çevrim dışı) kanallar (tur operatörü ve acentelerle) da entegre edilebilir. Bu entegre sayesinde on-line ve offline kanallardan gelen rezervasyonların bu sayfada listelenmesi sağlanmaktadır.

Seçilen Kanallar bölümüne tıklandığında liste içerisinde istenen herhangi bir kanal (acenteler, tur operatörleri) ile entegre edilebilir. Bunun için o kanala ait kullanıcı adı ve şifresi olması gerekir (Görsel 1.68).

Rezervasyonun giriş çıkış tarihlerine göre filtreleme yapılabilir. Satış başlangıç ve bitiş tarihlerine göre filtreleme yapılabilir. Tipi bölümünde ise rezervasyonun yeni, değişmiş ve iptal durumlarına göre listelenmesi sağlanır. Durumlarına göre rezervasyonunun cevap yok, onaylanan ve onaylanmayan olarak listelenmesi sağlanır.



Görsel 1.68: Tur Operatörü Entegrasyonu ekranı

Görsel 1.68'deki Rezervasyonları Al komutuna tıklandığında rezervasyonların ekrana gelmesi sağlanır. Tesis, listelenen bu rezervasyonları onaylayabilir veya iptal edebilir.

Not: Program, gerçek entegrasyon yapılması gerektiğinden bu işlemin yapılmasına izin vermez. Burada sadece programdaki bu bölümün hangi amaçla kullanıldığı açıklanmıştır.

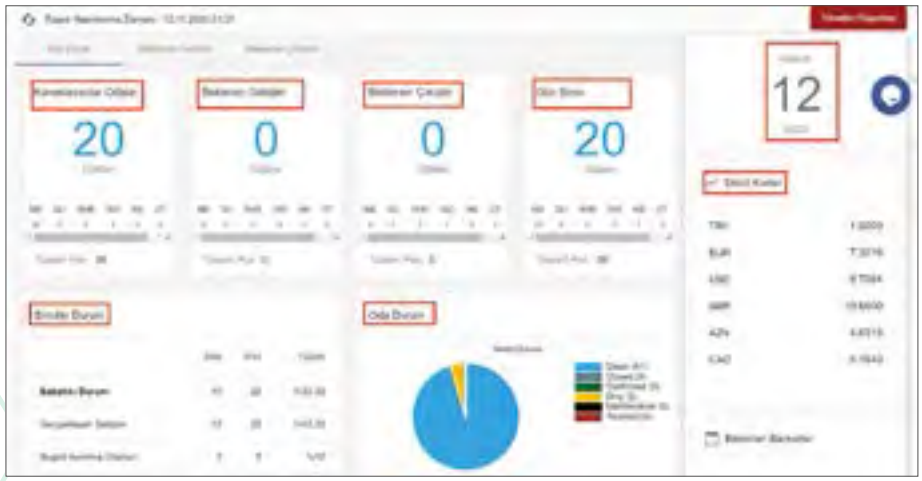
1.2.6. Durum (Status)

Otelin günlük durumu, gün içerisinde gerçekleşen giriş çıkışları, an itibarıyla kaç odada konaklandığı ve gün sonunda kaç adet odanın kaldığı bu liste üzerinden kontrol edilebilir. Durum alt menüsü ile Rezervasyon menüsünden ve Hızlı Erişim Araç Çubuğundan da bu listeye ulaşılabilir.

Forecast, müsaitlik, geliş, ayrılış, doluluk, oda geliri ve pansiyon durumuna göre sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeğini kaç kişinin alacağı, konaklama tipleri ve oda tipi müsaitlik durumlarını hem grafik olarak hem de listeler üzerinde takiplerini sağlar (Görsel 1.69).

Son 20 aramanın listesi, sayfanın sonunda Call Center takipleri olarak görülebilir.

Günün tarihi ve döviz kuru, aynı anda ekrana gelmektedir.



Görsel 1.69: Durum ekranı

36. UYGULAMA

Durum alt menüsü ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Durum ekranındaki Beklenen Gelişler kutucuğuna tıklandığında gelen ekranın görüntüsünü alınız.
2. Durum ekranındaki Beklenen Çıkışlar kutucuğuna tıklandığında gelen ekranın görüntüsünü alınız.
3. Oda Durumu bölümünde kirli odayı kaldırarak pasta grafiği oluşturunuz.
4. Durum ekranındaki döviz çeşidi kaç adettir? Kaç adet olduğuna dair bilginin ekran görüntüsünü alınız.
5. Durum çubuğundaki Forecast bölümünün Müsaitlik bölümünü liste şeklinde görüntüleyiniz.
6. Durum çubuğundaki Forecast bölümünün Konaklama Tiplerini liste şeklinde görüntüleyiniz.
7. Durum çubuğundaki Forecast bölümünün Board State (Pansiyon Durum) sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeği alacakların sayısının görüntüsünü alınız.

OKU-YORUM

İNTERNET VE TURİZM TESİSLERİ

İnternet kullanımı büyük bir hızla artmaktadır. Konuklar, interneti yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Turizm tesislerinde on-line rezervasyon ve satışlar tercih edilmeye başlanmıştır. Bazı tesisler ise sadece çevrim içi olarak oda satışında bulunmaktadır. Bu nedenle gerek potansiyel konuklarının bilgi ve ihtiyacının karşılanması gerek bilinirliğin artırılması gerekse çevrim içi satış ve rezervasyon imkânlarının sunulabilmesi için konaklama tesislerinin istenilen özelliklere sahip güncel web siteleri ile sosyal medyaya sahip olmaları, bu siteleri etkin olarak kullanabilmeleri en önemli pazarlama araçlarından biri hâline gelmiştir.

Web sayfası ve sosyal medya da yer almayan turizm tesisleri için gelecekte pazar paylarını kaybetme durumu olacaktır. Turizm tesisleri, on-line rezervasyon satışları için internet sağlayıcıları ile sözleşmeler yaparken aynı zamanda seyahat acenteleri ve internette konaklama satan web sayfaları vasıtasıyla da sözleşmeler yapmakta, bunun karşılığında komisyon ödemektedir.

Konuk, otel ve acentelerin web sitelerini kullanma nedenleri; fiyat, zaman ve kalite arayışlarındandır. Bir turizm tesisinin web sitesi hem hizmet ve ürünler hakkında bilgi veren çevrim içi bir kanal hem satışlarını tüm dünyada yapabilmesine olanak sağlayan bir mecradır.

Verilen metni okuyarak aşağıdaki soruları cevaplayınız. Cevaplarınızı aşağıdaki boşluğa yazınız.

1. İnternet üzerinden verilen otel reklamlarının kişiler üzerindeki etkisi neler olabilir?
2. Otel reklamlarının rezervasyona etkisini yorumlayınız.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI **NUMARASI: 2**

Rezervasyon menüsü ile ilgili aşağıdaki senaryoları uygulayarak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Aşağıdaki bilgilere göre bir adet rezervasyon giriniz.
   - Konuk sayısı 2 olup rezervasyon bugün girer, 3 gün kalır şeklindedir.
   - Acentesi tarafından verilen zarf, Check-in sırasında misafire teslim edilecektir. İlgili mesajın kaydını yapınız.
   - Acente, misafire ertesi gün saat 07.00 için uyandırma girilmesini söylemiştir.
   - Gidiş ve dönüş olmak üzere golf transferi yapılacak olup toplam 50 euro fiyat girilecektir.
2. Aşağıdaki bilgilere göre bir adet grup rezervasyonu giriniz.
   - 6 odalık grup rezervasyonu oluşturulacaktır.
   - Rezervasyon 5 günlük olacaktır.
   - 1 single oda, grup lideri içindir ve konaklama tipi Comp olacaktır.
   - 2 double oda, 55 euro olarak fiyatlandırılacaktır.
   - 3 triple oda, 80 euro olarak fiyatlandırılacaktır.
   - Pansiyon tipi FB, misafirlerin tamamı Alman, fiyat tipi ise iptal edilemez olacaktır.
   - Odaların konaklama fiyatları grup liderinde toplanacaktır.
3. Aşağıdaki bilgilere göre iki adet münferit rezervasyon giriniz.
   - 2 double oda, yarım pansiyon ve fiyatı 90 dolar olacaktır.
   - Rezervasyonlar 17.00'de geç çıkış yapacaktır.
   - Tüm hesaplar bir odada olacaktır.
   - Oda blokajı yapılacaktır.
   - Misafir hava alanından alınacak olup toplam transfer fiyatı ₺800'dir.
   - Konuğun giriş işlemleri yapılacaktır.
4. Aşağıdaki bilgilere göre 5 odalı 1 adet rezervasyon giriniz.
   - Odaları bölüp oda numarası veriniz.
   - 2 oda için Share oluşturunuz.
   - Tüm odalar için her gün temizlik yapılacağı notunu oluşturunuz.
   - Tüm harcamalar sadece bir odaya işlenecektir.
   - Tüm odalar için ₺500 kapora, kredi kartı ile alınmıştır.

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22622

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. **Konaklama tesislerinde kullanılan otel paket programındaki resepsiyon işlemlerinde kullanılan terimleri internet üzerinden araştırınız.**
2. **Sizce resepsiyon bölümü, konaklama tesisi için neden önemlidir?**

1.3. OTEL PAKET PROGRAMINDA RESEPSİYON İŞLEMLERİ

Resepsiyon (Reception); tesisin giriş bölümünde bulunan, misafirle ilk teması sağlayan, konuğun giriş ve çıkış işlemlerinin yapıldığı ve konaklama süresince konuğun çeşitli taleplerinin karşılandığı bölümdür. **Resepsiyon görevlisi** (Receptionist), MYK tarafından ön büro görevlisi olarak tanımlanmıştır.

MYK'ye göre görevleri şunlardır (Http-9):

- Rezervasyon işlemlerini yürütür (1.2. Otel Paket Programlarında Rezervasyon İşlemleri başlığında detaylandırılmıştır.).
- Oda satışı ve giriş işlemlerini yürütür.
  1. Konukları karşılarken nezaket ve görgü kurallarını uygular.

2. Konuğun rezervasyon durumunun kontrolüne yönelik işlemleri uygular.
3. Rezervasyon çeşidine göre giriş kayıtlarına ilişkin işlem basamaklarını uygular.
4. Rezervasyonlu konuklara oda verilememesi durumunda gerekli uygulamaları yapar.
5. Rezervasyonsuz konukların oda taleplerinin uygunluğunu değerlendirir.
6. Oda satış işlemlerini standartta belirtildiği şekilde uygular.
7. Konaklama belgesini standartta belirtilen adımlara göre düzenler.
8. Ön ödeme ile ilgili işlemleri uygular.
9. Konuğu odasına uğurlamadan önce işletme ile ilgili gerekli bilgileri konuğa aktarır.
10. Konuğu odaya uygun şekilde uğurlar.
11. Konuk bilgilerinin sisteme giriş kaydı ile ilgili işlemlerini uygular.
12. Grup giriş işlemlerinde gerekli adımları izler.

- Ön büro hizmetlerini yürütür.
  1. Konuk istek ve şikâyetlerini kabul ederken etkili iletişim tekniklerini kullanır.
  2. Konuk tiplerinin özelliklerine göre gerekli davranışları sergiler.
  3. Konuk şikâyet ve sorunlarının takip ve çözümünde kalite standardının gerekliliklerini uygular.
  4. Konuk mesajlarının alınması ve iletilmesinde gerekli adımları takip eder.
  5. Oda değişikliği taleplerinde gerekli adımları izler.
  6. Konukların çıkış tarih ve saat değişikliği taleplerinde izlenecek adımları uygular.
  7. Bildirilen teknik arızaların çözüm sürecini takip eder.
  8. Uyandırma taleplerinin karşılanmasında gerekli adımları izler.
  9. Döviz ve seyahat çeki bozma işlemlerini standartta belirtildiği şekilde yapar.
  10. Kredi kartı işlemlerinde gerekli adımları takip eder.
  11. Emanet kasaların satış ve takibine ilişkin işlemleri yürütür.
  12. Ön bürodaki iletişim ve bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanır.
- Ön büroda yürütülen günlük oda işlemlerini açıklar.
  1. Kat hizmetleri raporu ile ilgili kontrolleri açıklar.
  2. Günlük rezervasyonların incelenmesine yönelik işlemleri açıklar.
  3. Günlük satışa hazır odaların belirlenmesine yönelik işlemleri açıklar.
  4. Oda blokajında dikkate alınacak hususları açıklar.
  5. Rezervasyon çeşidine göre giriş öncesi hazırlıkları açıklar.
  6. Konuk çeşitlerine göre verilecek hizmetleri açıklar.
  7. Dosyalama ve arşivleme tekniklerini sıralar.
  8. Anahtarların muhafaza ve kontrolüne yönelik işlemleri belirtir.
  9. Konuk hesaplarının takibine ilişkin işlemleri açıklar.
- Konukların çıkış işlemlerini yürütür.
  1. Konuk çıkışlarının takibine ilişkin işlemleri yürütür.
  2. Çıkış yapacak konukların kabulünde gerekli adımları uygular.
  3. Konuk hesabının hazırlanmasına yönelik işlemleri uygular.
  4. Hesapların tahsilinde çeşitli ödeme araçlarını kullanır.
  5. Ödeme araçlarını kabul ederken uygunluğunu (kredi kartının süresini, paranın sahte olup olmadığını) kontrol eder.
  6. Tahsilât işlemlerinde gerekli form ve evrakları kullanır.
  7. Faturayı esaslarına uygun şekilde düzenler.
  8. Konukları uğurlarken gerekli adımları uygular.
  9. Hesap çeşitlerine göre çıkış kayıt işlemlerini uygular.
  10. Grup çıkış işlemlerinde gerekli adımları takip eder.
- Ön büroda gece işlemlerini açıklar.
  1. Gün içerisindeki giriş ve çıkışlarla ilgili kontrolleri açıklar.
  2. Gelmeyen rezervasyonlu konuklarla ilgili işlemleri belirtir.
  3. Döviz kurları ile ilgili yapılması gereken işlemleri belirtir.

4. Departmanlardan gelen raporlarla ilgili işlemleri açıklar.
5. Gün içerisinde hatalı yapılmış işlemleri düzeltme yollarını açıklar.
6. Yasal olarak tutulması zorunlu liste ve evrakların hazırlığında dikkat edilecek hususları açıklar.
7. Ön kasanın muhasebeye devri için gerekli hazırlıkları sıralar.
8. Gece geç saatte giriş yapacak konuklarla ilgili hazırlıkları belirtir.
9. Otomasyon programında günün kapatılmasına yönelik işlemleri açıklar.
10. Departmanlara göndermek üzere hazırlanması gereken raporları sıralar.
11. Uyandırmaların takibine ilişkin adımları sıralar.
12. Erken kahvaltı taleplerinde yapılacak işlemleri açıklar.
13. Erken giriş yapacak odalarla ilgili hazırlıkları belirtir.

- Vardiya devir işlemlerini açıklar.
  1. Vardiyası sırasında giriş-çıkış yapmış odalarla ilgili kontrolleri belirtir.
  2. Ön kasanın devrine ilişkin işlemleri sıralar.
  3. Malzeme ihtiyaçlarının tespit ve talebine ilişkin işlemleri belirtir.
  4. Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işlemleri açıklar.
  5. Konuk tarafından verilen hediyelerin kabulünde izlenecek adımları belirtir.
  6. Araç gereçlerin tesliminde dikkat edilecek hususları belirtir.
  7. Vardiyalar arası bilgi akışını sağlama yöntemlerini belirtir.

Otel paket programının Resepsiyon menüsünde bulunan alt menüler Tablo 1.12'de gösterilmiştir.

Tablo 1.12: Resepsiyon Menüsünde Yapılacak İşlemler

Alt Menüler	Günlük Listeler	Polis Listeleri
• Boş Odalar • Hızlı Oda Blokajı • Rezervasyon Folyo Bakiyeleri • Room Rack • Blokaj • Hızlı İşlem • Hızlı Posting • Online Check-In • Misafir Kartları • Günlük Listeler • İşler • Yeni İş Kaydı • Otel Telefon Rehberi • Web Sitesi Basketleri	• Oda Değişim Listesi • Planlanan Oda Değişimleri • Misafir Sağlık Durum Listeleri • Kapalı Oda Listesi • Kayıp Bulunan Listesi • Oda Uyandırma Çağrısı	• KBS Listesi • Polis Listesi • Kimlik Bildirim Sistemi • Misafir Raporları

1.3.1. Rezervasyon Listeleri

Rezervasyon ile ilgili alt menülerin bulunduğu ana menüdür. Tablo 1.13'teki programda Rezervasyon\Rezervasyon Listesimenüsünde bulunanlar gösterilmiştir.

Tablo 1.13: Önbüro Kontrol Panelinde Yer Alan Sekmeler

Rezervasyon sekmesi	
• Bekleyen Listesi • Rezervasyon Listesi • Ayrılanlar Listesi	• Konaklayan Listesi • Hepsi

1.3.1.1. Konaklayan Listesi (In-House List)

Konaklayan listesine Resepsiyon\Eski Listesi\Konaklayan listesi veya Rezervasyon\Konaklayan Listesi komutları ile ulaşılır. Konaklayan Listesi ekranında şu sekmeler bulunmaktadır:

1. **In House:** Konaklayan misafirlerin listesidir.
2. **Beklenen Gelişler (Expected Arrivals):** Bugün Check-in yapacak misafirlerin listesidir.
3. **Gerçekleşen Gelişler (Realized Arrivals):** Bugün tesise giriş yapmış misafirlerin listesidir.
4. **Beklenen Çıkışlar (Expected Departures):** Bugün Check-out olacak misafirlerin listesidir.
5. **Bugün Ayrılmış Olanlar (Realized Departures):** Tesisten bugün ayrılmış misafirlerin listesidir.
6. **VIP In House:** Tesiste kalmakta olan VIP misafirlerin listesidir.
7. **Genel Bakiye (G. Balance):** Şu an kalan misafirlerin sadece genel, ekstra ve acente bakiyesini gösteren misafir listesidir.
8. **Sanal Folyolar (Virtual Folios):** Tesiste odada kalmayıp tesisin diğer faaliyetlerini kullanan misafirlerin listelendiği sekmedir.
9. **NoShow Folyo:** Tesise gelmesi gereken ancak gelmeyen misafirlerin folyolarının bulunduğu listedir.

Görsel 1.70: Hızlı Erişim Araç Çubuğu

In House List sekmesinin Hızlı Erişim Araç Çubuğunda bulunanlar ve işlemleri şunlardır (Görsel 1.70):

Ekle: Yeni bir rezervasyon kartını açar.

Düzenle: Mevcut oda kayıtlarında düzenleme yapmak için kullanılır. Düzenleme işlemini yapmak için çift tıklanması yeterlidir.

Yazdır: Konuk ile ilgili ilgili dokümanların yazdırılması için kullanılır. Bunun için yanındaki kulakçığa (oka) tıklanması gerekir (Görsel 1.71).

Görsel 1.71: Konaklayan Listesi Yazdır komutu seçenekleri

1. **Rezervasyonlar Özeti (Bugün):** Konaklayan misafirlerin kişi sayısı, pansiyon durumu, Check-in/out tarihleri, telefon numaraları, balans vb. bilgilerinin listelenmesini sağlar.
2. **Konaklama Kartı (Register Card):** Konaklama belgesinin çıktısını alır.
3. **Toplu Folyo Yazdırma:** Seçili odanın folyosunun yazdırılmasını sağlar.
4. **Polis:** Bu komut Türkiye'de kullanılmamaktadır.
5. **Misafir Folyosu (Guest Folio):** Seçili misafirin folyosunun yazdırılması için kullanılan komuttur. Toplu folyo yazdırmadan farkı ise döviz kuru bölümünün olmasıdır.

6. **Register Card Unpriced (Fiyatsız Konaklama Kartı):** Oda ücreti olmadan konaklama belgesinin çıktısının alınmasını sağlar.
7. **Proforma:** Gerçek fatura yerine geçmeyen, misafirin konaklama süresince ödeyeceği tutarı gösteren tahmini faturadır. Bu faturayı misafirin onaylayacağı, tesisin ise ticari faturayı keseceği anlamına gelmektedir.
8. **Confirmation Form:** Misafirin genel, konaklama ve ücretlendirme bilgilerinin yer aldığı formu yazdırmak için kullanılan komuttur.
9. **Register Card Alternative:** İkinci çeşit konaklama belgesinin çıktısının alınmasını sağlar.
10. **VIP Form:** Seçili oda için VIP formun çıktısının alınmasını sağlar.

Yenile: Sayfanın güncellenmesini sağlar.

Hesap Tablosu Çıktısı: Konaklama Listesi ekranının hesap tablosu olarak çıktısının alınmasını sağlar.

Gruplamayı Aktifleştir: Listenin istenen özelliklere göre gruplandırılmasını sağlar. Bunun için listede bulunan sütunların gruplama bölümüne konması gerekir.

Araçlar: Logs, listede işlem yapanları gösterir. Kolon tasarımını kaydet ise gruplamaları kaydederek istenen şekilde listeler. Bu gruplama daha sonra silinebilir.

Check Out: Seçili odanın çıkışını sağlar.

Folyo İşlemleri: Seçili oda için işlem ve harcamaların girilmesini sağlar.

Eylemler: Konaklayan Listesi ekranında kullanılan komutlar burada yer alır (Görsel 1.72).

Görsel 1.72: Konaklayan Sekmesi Eylemler Komutları

Konaklayan sekmesi\Eylemler simgesindeki komutlar şunlardır (Görsel 1.72):

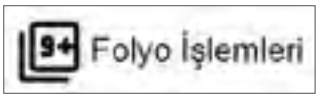
1. Harcama Gir (Posting)

Seçilen bir odaya folyo açılmadan harcama ve adisyonların girilmesini sağlar (2.1.1.1. Harcama Gir başlığında detaylandırılmıştır.).

2. Ödeme (Payment)

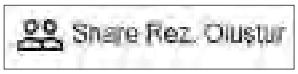
Harcama işlemi gibi ödeme işlemi de folyo açılmadan yapılabilir. Misafirin ödemeleri, seçili oda için bu komutla sisteme kaydedilir (2.1.1.2. Ödeme başlığında detaylandırılmıştır.).

3. Folyo İşlemleri (Folio Transaction)



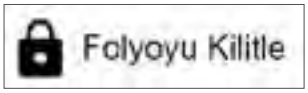
Seçili olan bir odadaki misafire ait Rezervasyon Kartı ekranından sonra Folyo ekranı gelir. Folyoya ait tüm işlemler burada yapılabilir (2.1.1. Folyo İşlemleri başlığında detaylandırılmıştır.).

4. Share Rezervasyon Oluştur (Create Share)



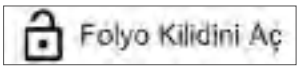
Çalıştaya gelen gruplar, öğretmenevleri ve pansiyonlarda bir odada birbirini tanımayan kişilerle kalabilmektedir. Bu durumda bir odada kalan her kişi için folyonun açılması gerekir (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

5. Folyoyu Kilitle (Lock Folio)



Misafirin harcamalarını durdurmak için kullanılır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

6. Folyo Kilidini Aç (Unlock Folio)

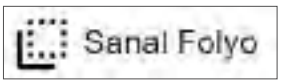


Misafirin kilitlenmiş olan folyosunu açmak için kullanılır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

7. Folyo Routing

Bir odanın konaklaması ya da ekstralarının başka bir kişi tarafından ödenmesi durumunda bu odanın başka bir odaya yönlendirilmesi gerekir. Bu yönlendirme, sadece bir oda için yapılabilmektir (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

8. Sanal Folyo (Virtual Folio)



Odada kalınmadan otel hizmetlerinden faydalanan konuğun hesap takibi için kullanılır. (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

9. Transfer Rezervasyonu

Misafirin tesise geliş veya ayrılış transferi ve tur transferleri için araçların planlanmasında kullanılır. Bir oda seçilir ancak bu seçim, o odaya transfer rezervasyonu eklemek için değil; sistem gereği işlemi yapabilmek içindir.

Tesiste konaklayan bir misafirin golf transfer rezervasyonu girişi için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Rezervasyon Listesi ekranından bir oda seçiniz.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Transfer Rezervasyon komutuna tıklayınız.
4. Transfer Rezervasyonu ekranında “+” işareti ile yeni bir Transfer Rezervasyon ekranı açınız.
5. Transfer\Uçuş bilgileri sütunundan Transfer Türü olarak Ayrılış seçeneğine tıklayınız.
6. Transfer tarihini seçiniz.
7. Rota için “…” kısımlarında kendi tanımlamanızı yapınız. “…” kısmına tıklayınız. “+” Ekle komutuna tıklayarak Golf Transferi yazınız. Kaydet komutuna tıklayınız. Kaydettiğiniz tanımlamayı Golf transferi satırına çift tıklayarak seçiniz.

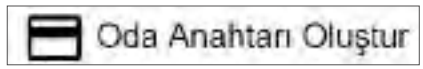
8. Fiyat bilgileri bölümünden transferi kullanacak kadar kişi sayısı yazınız.
9. Toplam fiyatı yazınız.
10. Araç Bilgisi sütunundaki bilgileri giriniz.
11. Açıklama kısmına "Otelden golf sahasına gidiş." yazınız.
12. Alt kısımdaki "+" işaretine tıklayıp ilgili odayı seçiniz.
13. Kapatmadan Kaydet komutuna tıklayınız.
14. Eylemler menüsünden Folyoya Gönder komutuna, ardından da "Transfer geliri folyoya işlenecektir." kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
15. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

37. UYGULAMA

Transfer Rezervasyon komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rafting turuna katılacak 3 oda için transfer rezervasyonu oluşturunuz. Toplam fiyatı ₺300 olarak giriniz.
2. Transfer işlemini gerçekleştiriniz.
3. Misafirin folyosuna işlemeyi (posting) gerçekleştiriniz.

10. Oda Anahtarı Oluştur



Misafirin oda kartlarının oluşturulması için kullanılan ekrandır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

11. Dijital İmza (Digital Signature)

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Cihaz ve API Tanımları\Cihaz Tanımları komutundan Dijital İmza cihazı tanımlanır. Misafire anket uygulanması, varsa misafirin siparişlerinin on-line olarak verilip gerektiğinde de misafirin tablete imzasını atabilmesi için kullanılır. Ekrandaki Interface Adı, hangi tablette imza atılacağını gösterir (Görsel 1.73).

Görsel 1.73: Dijital imza için ilgili cihaz seçimi

12. Grup Folyosu (Group Folio)

Grup olarak gelen misafirlerin hesaplarının gösterildiği ekrandır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

13. Gelecek Folyo Güncelle (Refresh Future Folios)

Folyolara yapılan işlemlerin personelin ekranında da gösterilmesi için güncellenmesi gerekir. Eylemler komutundan ilgili odanın folyosu güncellenebilir.

14. Check-Out (Çıkış işlemi)

Bir odanın çıkış işlemini yapmak için hesabının mutlaka kapatılması gerekir. Hesabı kapatmak için misafirin Rezervasyon Kartı ekranındaki Folyo sekmesine tıklanıp Nakit Ödeme, Kredi Kartı Ödeme veya Krediye Kaldır seçeneklerinden biri seçilmelidir.

Hesap kapatıldıktan sonra Beklenen Çıkışlar sekmesinden bir veya birden fazla odanın çıkış işlemi yapılabilir.

Check-out için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

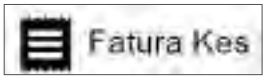
1. Check-out yapılacak iki odayı seçiniz.
2. Check-out yapılacak odaların folyolarının tamamının ödenmiş olduğundan emin olunuz.
3. Eylemler komutundan Check-out ya da Konaklama Listesi simgesine tıklayınız.
4. "... No.lu oda check-out yapılacaktır. Emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
5. "Check-out işlemi başarıyla tamamlandı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.

38. UYGULAMA

Check-out komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Beklenen Çıkışlar sekmesinde bulunan bir odanın çıkış işlemini gerçekleştirirken ödeme tipini Nakit Ödeme şeklinde gerçekleştiriniz.
2. Beklenen Çıkışlar sekmesinde bulunan bir odanın çıkış işlemini gerçekleştirirken ödeme tipini Kredi Kartı şeklinde gerçekleştiriniz.
3. Beklenen Çıkışlar sekmesinde bulunan bir odanın çıkış işlemini gerçekleştirirken ödeme tipini Krediye Kaldır şeklinde gerçekleştiriniz.

15. Fatura Kes (Create Invoice)



Fatura Kes işleminden önce misafirden ödeme alınır, daha sonra faturası kesilir. Son olarak da check-out işlemi gerçekleşir (2.1.1.7. Fatura Kes başlığında detaylandırılmıştır.).

16. Kesilmiş Faturalar (Created Invoices)

Kesilmiş faturaların listelendiği ekrandır (2.1.1.8. Kesilmiş Faturalar başlığında detaylandırılmıştır.).

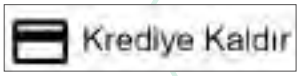
17. Folyoyu Kapatmadan C/Out Et (C/Out Without Close Folio)

Çıkması beklenen bir misafir, odasını boşaltmış ama tesisten yararlanmaya devam edecekse folyosunu kapatmadan Check-out işlemi yapılabilir.

Folyoyu Kapatmadan C/Out Et işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Beklenen Çıkışlar sekmesinden ilgili odayı seçiniz.
2. Eylemler\Folyoyu Kapatmadan C/Out Et komutuna tıklayınız.
3. "... No.lu oda check-out edilecek ve Folyosu Sanal Folyoya taşınacaktır." kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
4. "İşlem tamamlandı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
5. Sanal Folyolar sekmesine tıklayınız (T ile başlayan oda No. ile ilgili misafirin adından folyosuna ulaşılabilir.).
6. Gerçekleşmiş Çıkışlar sekmesinde ilgili odayı görüntüleyiniz.

18. Krediye Kaldır (City Ledger)

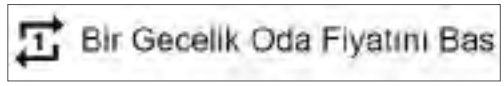


Seçilen oda veya odaları bir seferde krediye kaldırmak için kullanılır. Genellikle acenteler ve anlaşma yapılmış firmalar için uygulanır.

Krediye Kaldır işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Beklenen Çıkışlar (Expected Departures) sekmesine geliniz.
2. Krediye kaldırılacak olan odaları seçiniz.
3. Eylemler\Krediye Kaldır komutuna tıklayınız.
4. "Rezervasyon folyosu krediye kaldırılacaktır. Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
5. Gelen kutucuktan City Ledger seçeneğine tıklayınız.
6. Tamam komutuna tıklayınız.
7. "Krediye Kaldırıldı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

19. Bir Gecelik Oda Fiyatını Bas (One Night Room Charge)



Oda ücreti, gün sonu yapıldığında odanın folyosuna işlenir. Misafir, oda ücretini hemen ödemek isteyebilir. Bu durumda bir gecelik oda fiyatı basılır ve ödemesi alınır.

Bir gecelik oda fiyatının folyoya eklenmesi için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Konaklayanlar sekmesinde bir oda seçiniz.
2. "... No.lu odanın bir gecelik oda fiyatı basılacaktır. Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
3. "Bir gecelik oda fiyat basılmıştır." kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

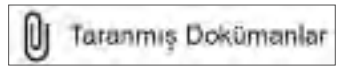
Misafirin, Rezervasyon Kartı ekranına giriş yapıp Ön Folyo sekmesine bakıldığında ilgili günün İşlendi sütununda onay kutucuğu vardır. Bu da bir gecelik oda fiyatının basıldığını gösterir.

39. UYGULAMA

Bir Gecelik Oda Fiyatını Bas komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

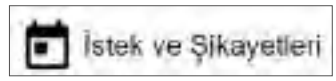
1. Önbüro Kontrol Panelinden Konaklayanlar sekmesinde bir odanın bir gecelik oda ücretini basınız. İlgili odanın rezervasyon kartından oda ücretini kontrol ediniz.
2. İlgili odanın rezervasyon kartından oda ücretini kontrol ediniz.

20. Taranmış Dokümanlar (Scanned Documents)



Misafire ait belgelerin eklendiği ekrandır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

21. İstek ve Şikayetleri (Requests/Complaints)



Konaklayan misafirlerin istek, öneri ve şikâyetlerinin kaydedildiği alandır. Bu istek ve şikayetler; Resepsiyon Menüsü\İşler bölümünde listelenmektedir. Ayrıca misafirin Rezervasyon Kartındaki İşler bölümüne tıklandığında da görülmektedir.

Durum bölümünde şunlardan biri seçilebilir:

1. Aktif (Active)
2. Yeni (New)
3. İşlemde (Processing)
4. Bekleme (Pending)
5. Planlandı (Planned)
6. Tamamlandı (Completed)
7. İptal Edildi (Cancelled)
8. Hepsi (All)

Kime Ait bölümünde şunlardan biri seçilebilir:

1. Hepsi (All)
2. Departmanım (My Department)
3. Benim Alt Departmanım (My Sub-Departments)
4. Benim Görevlerim (My Tasks)

Sıralama bölümünde şunlardan biri seçilebilir:

1. Yeniden Eskiye (New To Old)
2. Önem (Importance)

22. Paketler (Packages)

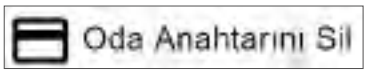
Tanımlanan paketlerin ulaşıldığı bölümdür. Örneğin Board Fiyatları daha önce tanımlandığından burada gösterilir. Kiralananlar da buradan yapılabilir.

"+" Ekle komutuna tıklanarak tanımlama yapılabilir (1.1.2.4. Standart Fiyatlar başlığında detaylandırılmıştır.).

23. Folyo Transfer (Folio Transfer)

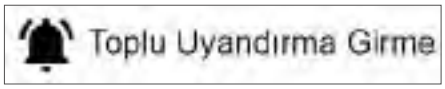
Bir odanın harcamalarının başka bir odaya transfer yapılması istendiğinde kullanılır (2.1.1.4. Folyo Transfer başlığında detaylandırılmıştır.).

24. Oda Anahtarı Sil



Misafire verilen oda kartlarının silinmesi için kullanılan ekrandır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

25. Toplu Uyandırma Girme (Add Bulk Wake Up)

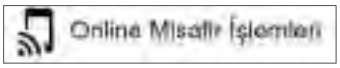


Uyandırma işlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Konaklayan sekmesine tıklayınız.
2. Uyandırma isteyen oda ya da odaları seçiniz.
3. Toplu Uyandırma Girme komutuna tıklayınız
4. Tarih ve saati seçiniz.
5. Bir not yazılacaksa bu notu ikinci kısma yazınız.
6. Kaydet komutuna tıklayarak işlemi tamamlayınız.

Girilen uyandırmalara Resepsiyon\Günlük Listeler\Oda Uyandırma Çağrısı komutu ile erişilebilir.

26. Online Misafir İşlemleri (Online Guest Operations)



Online Misafir İşlemlerinden Hesabı Kapat, Online Check-out, Otel Anket komutlarının bu ekran sayesinde SMS ile Link Yolla veya Uygulamayı Şimdi Aç komutu ile misafir işlemlerinin yapılmasını sağlar (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

27. Oda Değişimi (Room Change)

Misafirler, çeşitli nedenlerden dolayı kaldığı odayı değiştirmek isteyebilir.

Oda Değiştirme için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Oda değiştirmek isteyen misafirin odasını seçiniz.
2. Eylemler sekmesine, ardından da Oda Değişimi komutuna tıklayınız (Boş Odalar ekranı gelir.).

3. Bir odayı çift tıklayarak seçiniz.
4. Oda Değişim Nedeni Seçiniz kısmından bir seçeneğe tıklayınız.
5. Açıklama kısmını boş bırakabilirsiniz.
6. Tamam komutuna tıklayınız.
7. "Oda değişikliği başarıyla tamamlandı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

İşlemin kontrolü için Resepsiyon\Günlük Listeler\Oda Değişim Listesi tıklanır ve ilgili oda görülebilir.

40. UYGULAMA

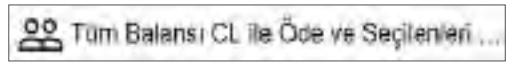
Oda Değişimi komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Konaklayanlar sekmesinde bir odanın oda değişimini gerçekleştiriniz.
2. Hızlı Erişim Araç Çubuğu sekmesinde bulunan Blokaj ekranından oda değişimini gerçekleştiriniz.

28. Fiyatlandır (Pricing)

Fiyatlandır işlemi, başka bir otel programından aktarım sonrası kullanılmaktadır. Yani farklı bir programdan şu an kullanılan programa geçiş yapan tesislerin tüm dataları aktarılır. Bu eylemi kullanarak fiyatlandırma satırlarının ekrana gelmesi sağlanır.

29. Tüm Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala (Pay All Balance By CL And Bill Selecteds)

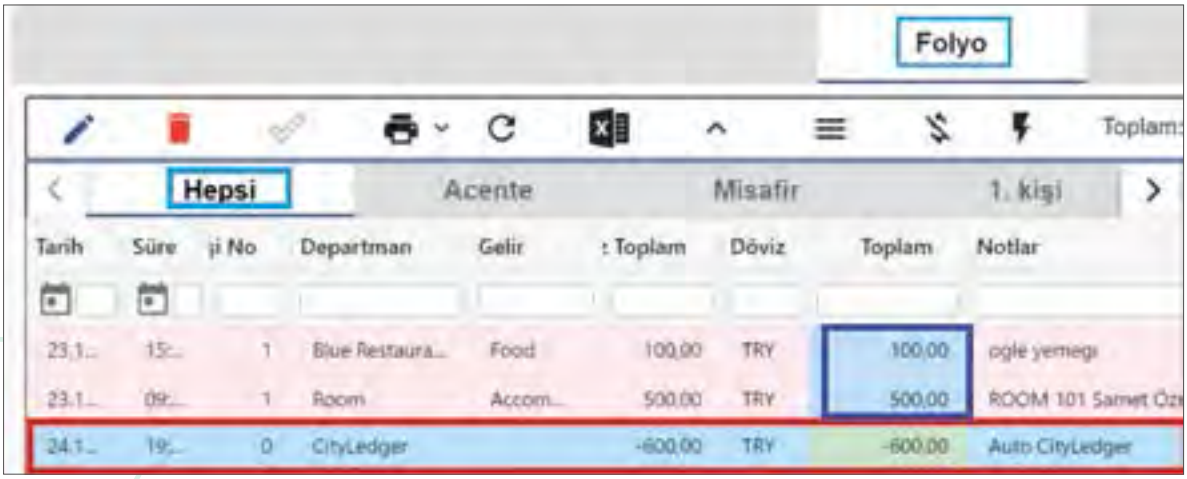


Seçilmiş folyoya ait tüm balansın City Ledger olarak kapanmasını sağlar.

Tüm Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala işlemi için şu basamaklarını uygulayınız:

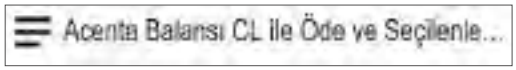
1. Bir oda seçiniz.
2. Eylemler\Tüm Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala komutuna tıklayınız.
3. "Pay All Balance By CL And Bill Selecteds?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
4. "Tüm Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala" kutucuğundaki "☑ Fatura acenteye mi kesilsin?" onay kutucuğunu işaretleyerek Tamam komutuna tıklayınız.
5. "Tamamlandı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.

Kontrol amacıyla misafirin Rezervasyon Kartındaki Folyo sekmesine giriniz. Buradan da Hepsi sekmesine tıklayınız (Görsel 1.74).



Görsel 1.74: Rezervasyon Kartının Folyo ekranının Hepsi sekmesi

30. Acente Balansı CL İle Öde ve Seçilenleri Faturala (Pay Agency Balance by CL and Bill Selecteds)



Seçilen folyonun sadece Acente Balansının City Ledger olarak kapanmasını sağlar.

Acente Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala işlemi için şu basamakları uygulayınız:

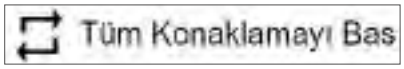
1. Rezervasyon\Konaklayan Listesi komutuna tıklayınız.
2. Bir oda seçerek Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Acente Balansı CL ile Öde ve Seçilenler komutuna tıklayınız.
4. "Acente Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
5. "Acente Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala" kutucuğunda Ödeyen Dep. kısmından City Ledger seçerek Tamam komutuna tıklayınız.

31. Rezervasyon Listesine Gönder (Send to Reservation List)

Yanlışlıkla Check-in yapılmış bir odanın tekrar rezervasyon listesinde yer alması için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Gerçekleşen Gelişler sekmesine tıklayınız.
2. İlgili odayı seçiniz.
3. "... No.lu odayı rezervasyon listesine göndermek istediğinizden emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
4. "İşlem başarı ile tamamlandı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız (İlgili oda, Beklenen Gelişler sekmesine yer alacaktır.).

32. Tüm Konaklamayı Bas (Charge All Accommodation)



Misafir, girişte fatura isterse Tüm Konaklamayı Bas komutu ile konaklama ücreti basılır. Ödemesi alınarak Fatura Kes işlemi yapılır.

Tüm Konaklamayı Bas ve Ödeme Al işlemi için şu basamakları uygulayınız:

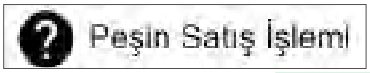
1. Konaklayan sekmesinden ilgili odayı seçiniz.
2. Eylemler\Tüm Konaklamayı Bas komutuna tıklayınız.
3. "Seçili (ID numarası ekrana gelir.) Rezervasyon için tüm konaklama günlerine oda fiyatı basılacaktır. Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
4. "Bütün konaklama ücreti basılmıştır." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
5. İlgili odayı seçerek Eylemler komutuna tıklayınız.
6. Ödeme Al komutuna tıklayarak ödemeyi sisteme giriniz.

41. UYGULAMA

Tüm Konaklamayı Bas komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

Konaklayanlar sekmesindeki iki odanın tüm konaklama ücretini basınız.

33. Peşin Satış İşlemi (Cash Posting & Payment)



Misafire yapılan hizmetin bedeli, nakit olarak tahsil edildiğinde kullanılır. Misafirin folyosuna giriş yapılmaz. Bu yüzden işlemi yaparken misafirin oda numarası seçilmez.

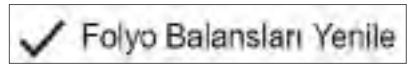
Peşin Satış İşlemi için şu basamakları uygulayınız:

1. Konaklayalar sekmesi\Eylemler komutuna tıkladıktan sonra Peşin Satış İşlemi komutuna tıklayınız.
2. Departman olarak Fast Food seçeneğine tıklayınız.

3. Gelir olarak yiyecek seçeneğine tıklayınız.
4. Ödeme departmanı olarak Cash (Nakit-Peşin) seçeneğine tıklayınız.
5. Döviz tutarına 200 yazınız.
6. Tamam komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

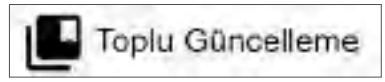
Peşin Satış İşlemi, kasa işlemlerinde sanal folyo olarak listelenmektedir. Ayrıca Konaklayan Listesi ekranında Cash Folio olarak aktarıldığı görülür.

34. Folyo Balansları Yenile (Refresh Res Balance)



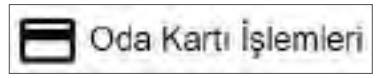
Fiyatlar ile ilgili bir güncelleme yapıldığında ilgili folyo seçilip folyonun balansının güncellenmesi içindir. Ayrıca bu işlem, bir otel paket programından yeni bir otel paket programına geçiş yapılmasında da kullanılmaktadır. Misafirin folyosunun yeni otel paket programındaki folyosuna aktarılmasını sağlamaktadır.

35. Toplu Güncelleme (Bulk Edit)



Birden fazla rezervasyon üzerinde topluca değişiklik (check-in/out tarihleri, giriş/çıkış saati, oda tipi, geliş notu, pansiyon tipi, market ve segment, kaynak, acente vb.) yapılması için kullanılır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

36. Oda Kartı İşlemleri (Issue Room Key)



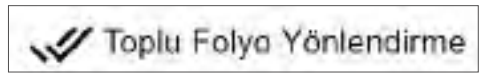
Oda kartı entegrasyonu ve cihaz tanımlamayla çalışan komuttur. Misafire oda kartı hazırlanmasında kullanılır. Özellikle grup rezervasyonlarında grup gelmeden önce oda kartları hazırlanır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

37. Depozit İşlemleri (Deposit Transactions)

Parayla ilgili bir işlem değildir. Laundry, anahtar, oda kartı gibi depozit ile ilgilidir (2.1.2.8. Depozit İşlemleri başlığında detaylandırılmıştır.).

Ön Kasa\Depozit İşlemleri sekmesi tıklanarak yapılan Depozit İşlemleri hem tanımlanır hem de listelenebilir.

38. Toplu Folyo Yönlendirme (Add Bulk Folio Routing)



Acenteler, grup rezervasyonlarında konaklama ücretini öderken misafir de kendi ekstrasını öder. Bu durumda folyodaki oda ücretinin acenteye toplu folyo yönlendirilmesi yapılabilir (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

1.3.1.2. Bekleyen Listesi (Waiting List)

Bekleyen rezervasyonların görüntülendiği ekrandır (1.2.1.2. Bekleyen Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

Bekleyen Listesi ekranına ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Bekleyen Listesi
- Menüde Ara kısmana Bekleyen Listesi yazılarak ulaşılır.

1.3.1.3. Rezervasyon Listesi (Reservation List)

Tüm rezervasyonların listelendiği ekrandır (1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

Rezervasyon Listesi ekranına ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Rezervasyon Listesi
- Menüde Ara kısmana Rezervasyon Listesi yazılarak ulaşılır.

1.3.1.4. Ayrılanlar Listesi (Departure List)

Tesisten çıkış yapan misafirlerin listelendiği ekrandır.

Ayrılanlar Listesi ekranına ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Ayrılanlar Listesi
- Menüde Ara kısmana Ayrılanlar Listesi yazılarak ulaşılır.

Önbüro Kontrol Panelinde ayrılanlar ile ilgili sekmeler şunlardır:

1. Hepsi sekmesindeki ekranda tesiste check-out olmuş olan bütün misafirler görülebilir.
2. Bugün Ayrılanlar sekmesinde bugün check-out olmuş misafirler gösterilir.
3. Ayrılanlar sekmesinde ise daha önce check-out olmuş misafirler görünür.

Bir odada yanlışlıkla check-out olmuşsa şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Yanlışlıkla yapılan işlemi seçiniz.
2. Ayrılanlar sekmesinde bulunan Eylemler\Check-out\Geri Al komutunu tıklayıp odanın Rezervasyon Listesi ekranına gitmesini sağlayınız [Konaklayanlar Listesi ekranında (In House List) geri gittiğine dair küçük bir kutucuk ekrana gelir.].

Check-out edilmiş ancak faturası kesilmemiş oda için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. İlgili çıkış işlemini seçiniz.
2. Eylemlerden Fatura Kes komutuna tıklayınız.

Ayrılmış bir misafirin bilgilerine doküman eklenebilir. Bunun için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Eylemler komutundan Taranmış Dokümanlar komutuna tıklayınız.
2. Dosya seçiniz.
3. Kaydet komutuna tıklayınız.

Misafirin folyo işlemleri kontrol edilebilir. Yeni Harcama Ödeme Ekle ise misafir check-out yaptıktan sonra yanlış folyo işlenmişse düzeltme kaydının yapıldığı yerdir (Eylemler\Yeni Harcama Ödeme Ekle, misafirin hesaplarında bir yanlışlık yapıldığında bunun düzeltilmesi için kullanılmaktadır.).

42. UYGULAMA

Ayrılan sekmesi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

201 No.lu odanın çıkış işlemi yerine yanlışlıkla 101 No.lu odanın çıkışı yapılmıştır. Düzeltme işlemini yapınız.

1.3.1.5. Hepsi (All)

Rezervasyon durumlarıyla birlikte bütün rezervasyonların göründüğü ekrandır (1.2.1.5. Hepsi başlığında detaylandırılmıştır.).

Hepsi listesine ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Eski Listesi\Hepsi
- Menüde Ara kısmana Hepsi yazılarak ulaşılır.

1.3.1.6. Misafir Kartları (Guest Cards)

Rezervasyon Kartı ekranındaki Misafirler sekmesinin Aksiyon sütununda tanımlanan misafirlerin listelendiği alandır. Hepsi, Sorunlu, İletişim, Kara Liste, VIP sekmeleri ile Misafir Kartları burada listelenebilir (2.2.2.2. Misafir Kartları başlığında detaylandırılmıştır.).

1.3.2. Ekstra Ekranlar

Resepsiyon menüsünde ekstra işlemler yapılabilir (Tablo 1.14).

Tablo 1.14: Resepsiyon Menüsündeki Ekstra Ekranlar

Ekstra Ekranlar
• Room Rack • Blokaj • Hızlı İşlem • Hızlı Posting • Online Check-In

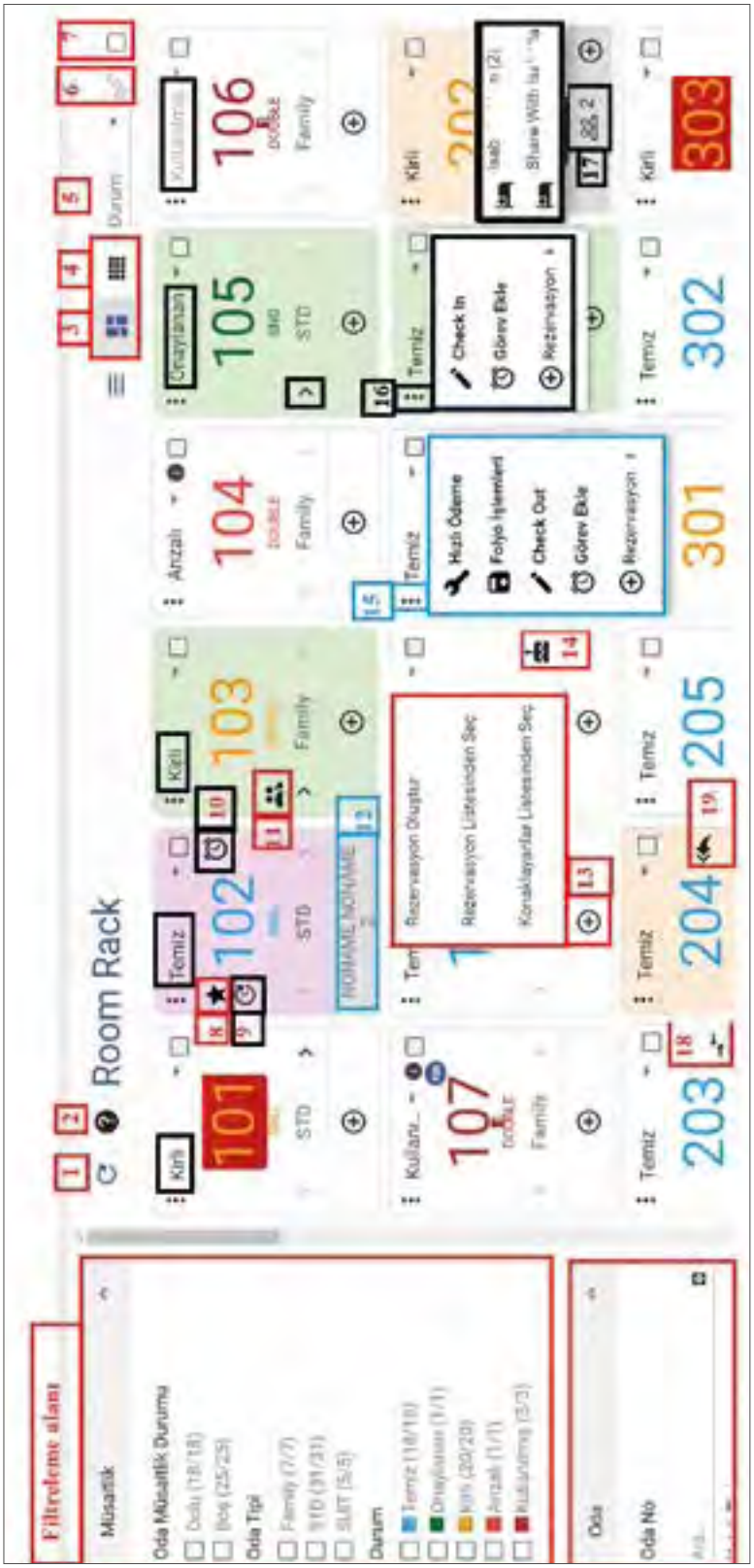
1.3.2.1. Room Rack (Oda Durum Tablosu)

Room Rack, o anda tesisteki odaların durumunu görsel olarak gösterir.

Room Rack ekranında (Görsel 1.75) odaya ait şu işlemler yapılabilir:

- 1 ile gösterilen alan, sayfayı yeniler.
- 2 ile gösterilen alandaki soru işaretine tıklandığında Rack ekranındaki komutların anlamları ekrana gelir.
- 3 ile gösterilen alanda tüm odalar, büyük kutucuklar hâlinde görüntülenebilmektedir.
- 4 ile gösterilen alanda tüm odalar, küçük kutucuklar hâlinde küçültülerek görülebilmektedir.
- 5 ile gösterilen alanda odaların temiz (102), onaylanmış (105), kirli (103), arızalı veya kullanıma kapalı (104) ve kullanılmış (106-107) olup olmadığı görülür.
- 6 ile gösterilen alan, oda durumlarından seçilen kriterin seçili odaya uygulanmasını sağlar.
- 7 ile gösterilen alan, tüm odaların seçilmesini sağlar.
- 8 ile gösterilen alan, VIP oda olduğunu gösterir.
- 9 ile gösterilen alan, geç çıkış olduğunu gösterir.
- 10 ile gösterilen alan, işler olduğunu gösterir.
- 11 ile gösterilen alan, Kuyruğa Al komutudur. Rezervasyonlu odayı bekletir.
- 12 ile gösterilen alan; misafirin adı, soyadı ve kişi sayısını gösterir.
- 13 ile gösterilen alandaki oda numarasının altında bulunan ⊕ işaretine tıklandığında şu işlemler gerçekleştirilir:
  1. Rezervasyon Oluştur komutu tıklandığında yeni bir Rezervasyon Kartı açılır.
  2. Rezervasyon Listesinden Seç komutu tıklandığında mevcut bir rezervasyon için odanın blokajı yapılabilir.
  3. Konaklayanlar Listesi ekranından Seç komutu tıklandığında Konaklama Listesi ekrana gelir.
- 14 ile gösterilen alan, odadaki misafirin doğum günü olduğunu gösterir.
- 15 ile gösterilen alandaki üst üste üç nokta dolu oda üzerindeyken tıklandığında odaya ait şu işlemler görüntülenir:
  1. Hızlı Ödeme girişi sağlanır.
  2. Folyo İşlemleri ekranı açılır.
  3. Check-out yapılabilir.
  4. Görev eklenebilir.
  5. 13 ile gösterilen alandaki üç seçenek ekrana gelir.
- 16 ile gösterilen alan, üst üste üç nokta ise bugün gelecek oda olduğundan şu işlemler yapılabilir:
  1. Check-in yapılabilir.
  2. Görev eklenebilir.
  3. 13 ile gösterilen alandaki üç seçenek ekrana gelir.
- 17 ile gösterilen alan, Share Oda olduğunu gösterir.

- 18 ile gösterilen alan, Room Change olacağını gösterir.
- 19 ile gösterilen alan, Günlük Kullanım (Day Use) oda olduğunu gösterir.



Görsel 1.75: Room Rack ekranı

43. UYGULAMA

Room Rack ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rack ekranındaki tüm komutları oluşturacak işlemleri yapınız.
2. Sadece temiz odaları listeleyiniz.
3. Bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
4. Tüm odaları temize alınız.
5. Share olan odaların ekran görüntüsünü alınız.
6. Sadece double olan odaları listeleyiniz.
7. Sadece bağlantılı odaları listeleyiniz.

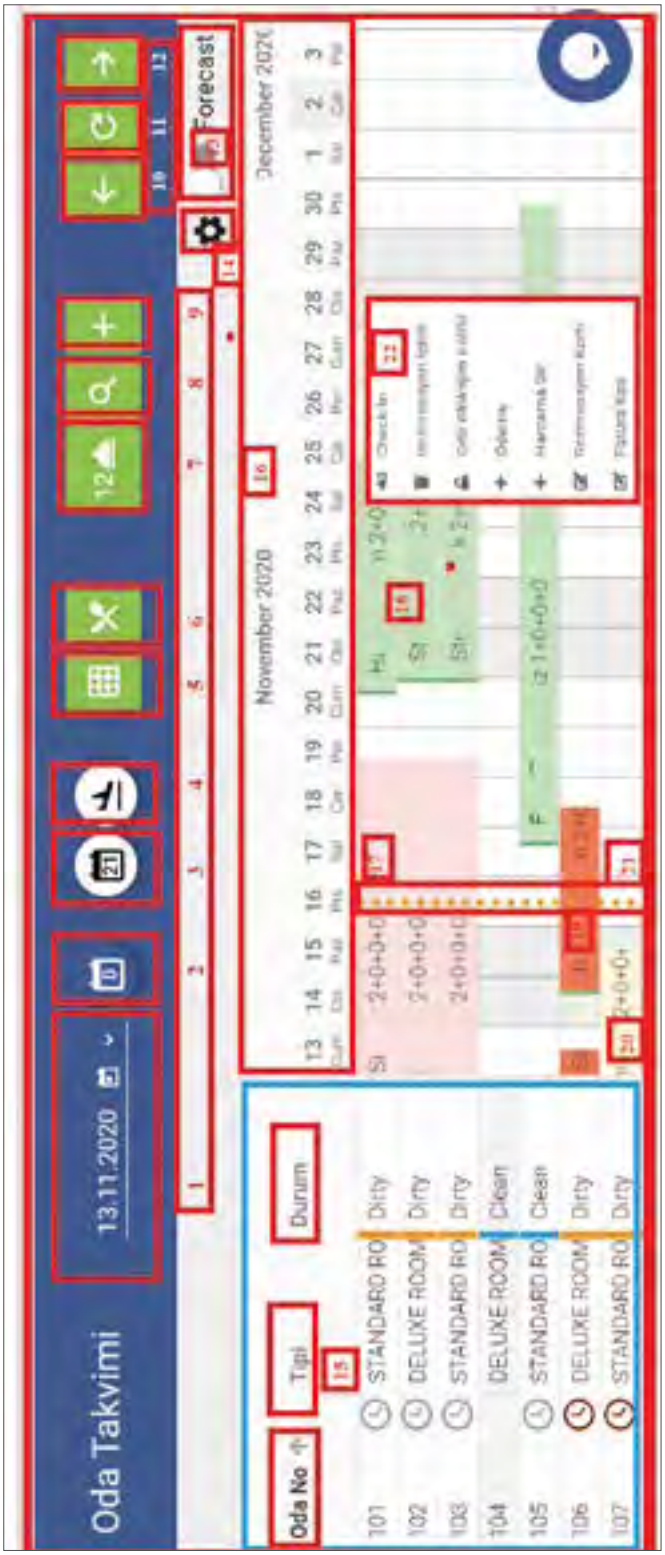
1.3.2.2. Blokaj (Oda Takvimi/Room Calendar)

Hızlı Erişim Araç Çubuğu ve Resepsiyon\Blokaj menüsünde yer alır. Kat Hizmetleri menüsünde de yer alır ancak departmanın işlem yapma yetkisi yoktur.

Görsel 1.76'daki blokaj ekranındaki numaralarla gösterilen işlem ve komutlar şunlardır:

- 1 ile gösterilen alandaki Tarih komutu, istenilen günün ekrana gelmesini sağlar.
- 2 ile gösterilen alandaki müsaitlik komutu, seçilecek gün sayısı kadar müsait olan odaları gösterir. Örneğin 24 gün seçilirse 24 gün boş olan odaları gösterir.
- 3 ile gösterilen alandaki Gün Aralığı komutu, ekranı 3, 7, 14, 21 ve 31 gün aralıklarına göre ayarlar.
- 4 ile gösterilen alanda Rezervasyon Listesi ekranı gelir.
- 5 ile gösterilen alanda Fiyat ve Doluluk ekranı gelir.
- 6 ile gösterilen alanda Hızlı Pos ekranı gelir.
- 7 ile gösterilen alandaki Blokajsızları Göster komutu, On-line ve blokajsız rezervasyonları gösterir.
- 8 ile gösterilen Filtrele komutu, misafir adına göre filtreleme (bulmayı) yapmayı sağlar.
- 9 ile gösterilen alanda ekrana yeni rezervasyon oluşturmak için bir kutucuk getirir.
- 10 ile gösterilen Önceki komutu, gün aralığına göre bir önceki günleri ekrana getirir. Örneğin 3 gün olarak belirlendiyse 3 gün öncekini ekrana getirir.
- 11 ile gösterilen Yinele komutu, sayfayı günceller.
- 12 ile gösterilen Sonraki komutu, gün aralığına göre sonraki günleri ekrana getirir.
- 13 ile gösterilen Forecast komutu, rezervasyonlu dolu oda ve müsait odaları grafik şeklinde gösterir.
- 14 ile gösterilen Ayarlar komutunda blokaj ekranının nasıl gösterileceği ile ilgili ayarlar yapılır.
- 15 ile gösterilen alandaki oda numarası, Oda Tipi (Standart Oda, Aile Odası, Suit Oda vb.), Oda Durumu (Temiz, Kirli, Arızalı, Onaylı, Dokunulmuş ve Kapalı) ekranın sol tarafında yer alır. Buradaki başlıklara tıklandığında listenin durumu değişir. Oda No., Tipi ve Durum başlıklarının herhangi birine sağ tıklandığında sütunlar kaldırılabilir, gruplama yapılabilir vb. ayarlamalar düzenlenebilir.
- 16 ile gösterilen alan, tarihleri hafta sonlarına göre sütunlar hâlinde gösterir.
- 17 ile gösterilen pembe renk, misafirin odada konakladığını gösterir. Pembe renk, daha koyu olursa misafirin bugün çıkış yapacağı anlamına gelir.
- 18 ile gösterilen yeşil renk, gelecek misafiri gösterir. Yeşil renk daha koyu olursa misafirin bugün giriş yapacağı anlamına gelir.
- 19 ile gösterilen turuncu renk, Covid-19 virüsünden dolayı boşalan odanın havalandırılması için 12 saat boş kalacağını gösterir. Daha sonra kendisi otomatik olarak kaybolur.

- 20 ile gösterilen krem rengi, Check-out olmuş odayı gösterir.
- 21 ile gösterilen sarı çizgi, günün tarihini gösterir.
- 22 ile gösterilen alanın çıkması için yeşil alana (18 ile gösterilen alan) sağ tıklanır ve 22 ile gösterilen komutlar çıkar.



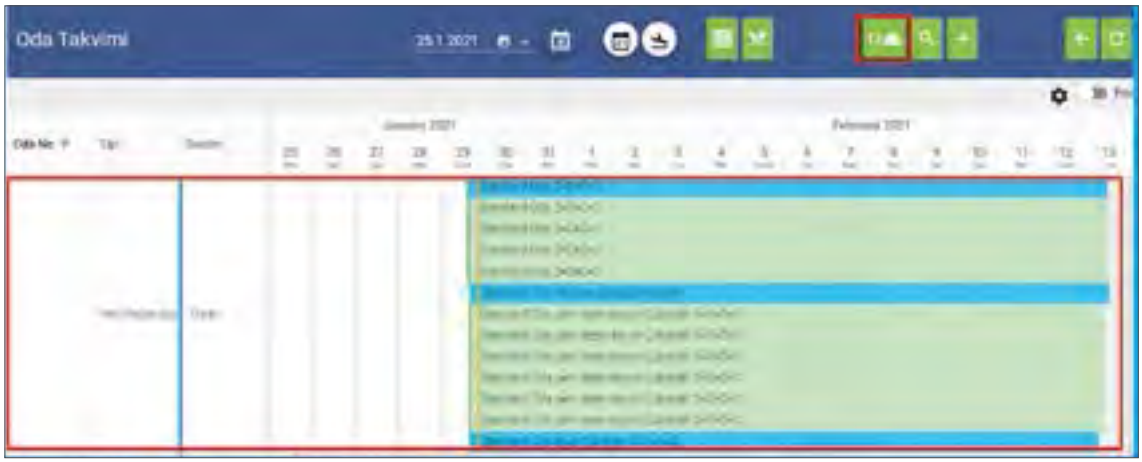
Görsel 1.76: Blokaj ekranı

Sürükle bırak yöntemi ile rezervasyon kaydı oluşturulabilir. Bunun için şu işlemler yapılır:

1. İlgili tarih aralığını farenin sol tuşu ile tutup bitiş tarihine kadar sürükleyiniz.
2. Gelen "Etkinliği Düzenle" ekranındaki kutucukları doldurunuz.
3. Kaydet komutuna tıklayınız.

Yeşil renk olan sütuna sağ tıklandığında (Görsel 1.76'da 22 No.lu) Check-in, Rezervasyon İptali, Oda Blokajını Kaldır, Ödeme, Harcama Gir, Rezervasyon Kartı ve Fatura Kes işlemleri yapılabilir.

Görsel 1.76'daki 9 numara ile gösterilen "+" simgesine tıklandığında blokajsız oda rezervasyonu yapılabilir. Yapılan bu rezervasyon, Görsel 1.76'daki 7 numara ile gösterilen alanda bulunur. Zil simgesine tıklandığında blokaj ekranındaki oda numarasının hemen üzerinde gösterilir (Görsel 1.77).



Görsel 1.77: Blokaj ekranındaki Blokajsız odalar

44. UYGULAMA

Blokaj ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Blokaj tablosundan sürükle bırak yöntemiyle iki rezervasyon kaydı yapınız.
2. Konaklayan bir misafirin harcamasını giriniz.
3. Konaklayan bir misafirin bilgilerini rezervasyon kartına giriniz.
4. Durum kısmında temiz odaların ilk sırada listelenmesini sağlayınız.
5. Gün aralığını 14 gün olarak ayarlayınız.

1.3.2.3. Hızlı İşlem (Quick Desk)

Resepsiyon\Hızlı İşlem komutuna tıklanarak ulaşılır. Ad, soyad, Voucher No., Rez Id gibi seçeneklerden birini yazıp Rezervasyon Bul komutuna tıklanır ve arama yapılarak istenilen rezervasyon seçilir (Görsel 1.78). İstenirse Konaklayan sekmesinden de konaklayan misafir aranabilir.

Görsel 1.78: Hızlı İşlem ekranı

Görsel 1.78'deki Seç komutuna tıklandığında Görsel 1.79'daki ekran görünür.

Görsel 1.79: Hızlı İşlem ekranında Folyo işlemleri

Görsel 1.79'daki ekrandan işlem girişiyle Folyo Harcama, Ödeme komutuyla misafirden tahsilat yapma, Fatura komutuyla da misafirden hem ödeme alması hem de misafirin faturasının oluşturulması sağlanır. Folyo komutuyla misafirin folyosunu görme ve işlem yapma, ProFolioyla Resday ekranını görme, Hızlı Posting komutuyla da misafirin çeşitli yerlerde yapabileceği harcamaların girilmesi sağlanır.

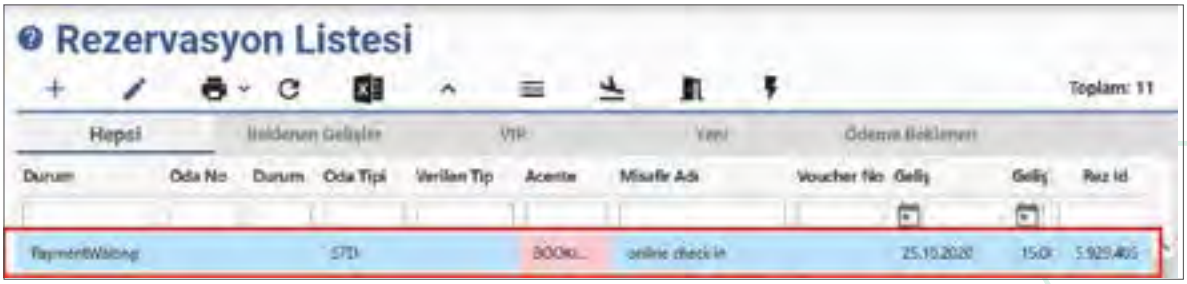
1.3.2.4. Hızlı Posting (Quick Posting)

Resepsiyon\Hızlı Posting ve Hızlı Erişim Araç Çubuğu sekmesindeki Hızlı Pos ile konaklayan ve konaklama dışında çeşitli nedenlerle gelen misafire ait satış ve işlemlerin Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları bölümündeki Fix Fiyat Tanımları kullanılarak yapıldığı ekrandır (2.1.1.19. Hızlı Posting başlığında detaylandırılmıştır.).

1.3.2.5. Online Check-In

Resepsiyon\Online Check-in komutuna tıklanarak ulaşılır. Tesisin web sitesi aracılığıyla misafirler tarafından yapılan rezervasyon için İsim ve Soyadı ya da Voucher No. yazılıp Rezervasyon Bul komutu ile tıklanınca ilgili rezervasyonlar ekrana gelir.

On-line rezervasyonlar, Rezervasyon Listesi Hepsi sekmelerine gelir (Görsel 1.80). Oda verilip Check-in işlemi gerçekleştirilebilir.



Görsel 1.80: Rezervasyon Listesindeki Online Rezervasyon ekranı

1.3.3. Operasyon Çözümleri

Resepsiyon menüsünde operasyon adı altında resepsiyon ile ilgili diğer alt menüler oluşturulabilir. Tablo 1.15'te, programda bulunan Resepsiyon ile ilgili alt menüler gösterilmiştir.

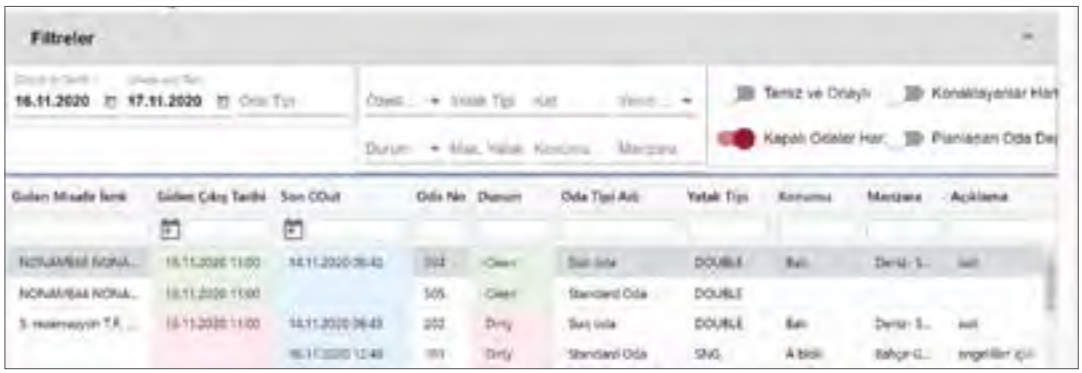
Tablo 1.15: Resepsiyon Menüsünde Bulunan Diğer Alt Menüler

Operasyon Çözümleri	
• Boş Odalar	• Misafir Kartları
• Oda Tipi Müsaitlik	• Günlük Misafir Sağlık Durumları
• Hızlı Oda Blokajı	• Kayıp Bulunan Listesi
• Oda Değişim Listesi	• Oda Uyandırma Çağrısı
• Planlanan Oda Değişimleri	• Otel Telefon Rehberi
• Rezervasyon Notları Listesi	• Otel Transfer Listesi

1.3.3.1. Boş Odalar (Available Rooms)

Boş odanın durumunu, şu an dolu odaların ne zaman boş olacağını ve odaların tüm özelliklerini gösterir.

Filtreler bölümü ile "Check-in ve Check-out Tarihi, Oda Tipi, Odanın Özellikleri, Odaların Durumları, Konumu, Kat, Temiz ve Onaylı, Konaklayanlar Hariç, Kapalı Odalar Hariç ve Planlanan Oda Değişimleri" düğmelerinin aktif olup olmadığına göre işlem yapılabilir (Görsel 1.81).



Görsel 1.81: Boş Odalar ekranı

1.3.3.2. Oda Tipi Müsaitlik (Room Type Availability)

Grup sütununda [16.11.2020 (7)] yay ayraç içindeki "7" rakamı, oteldeki oda tipi sayısını göstermektedir. Örneğin CON, Corner Room, DLX, Family, PNR, STD, SUIT gibi (Görsel 1.82).

Görsel 1.82: Oda Tipi Müsaitlik ekranı

1.3.3.3. Hızlı Oda Blokajı (Quick Room Assignment)

Resepsiyon\Hızlı Oda Blokajı komutuna tıklanarak ulaşılır. Hızlı Oda Blokajı ekranında, sol alt tarafta rezervasyonlu misafirler bulunmaktadır. Sağ tarafta ise seçilen rezervasyonlu oda için boş ve temiz odalar bulunmaktadır. Sağ taraftaki odalardan birine çift tıklandığında seçili rezervasyon için o oda blokajlanır.

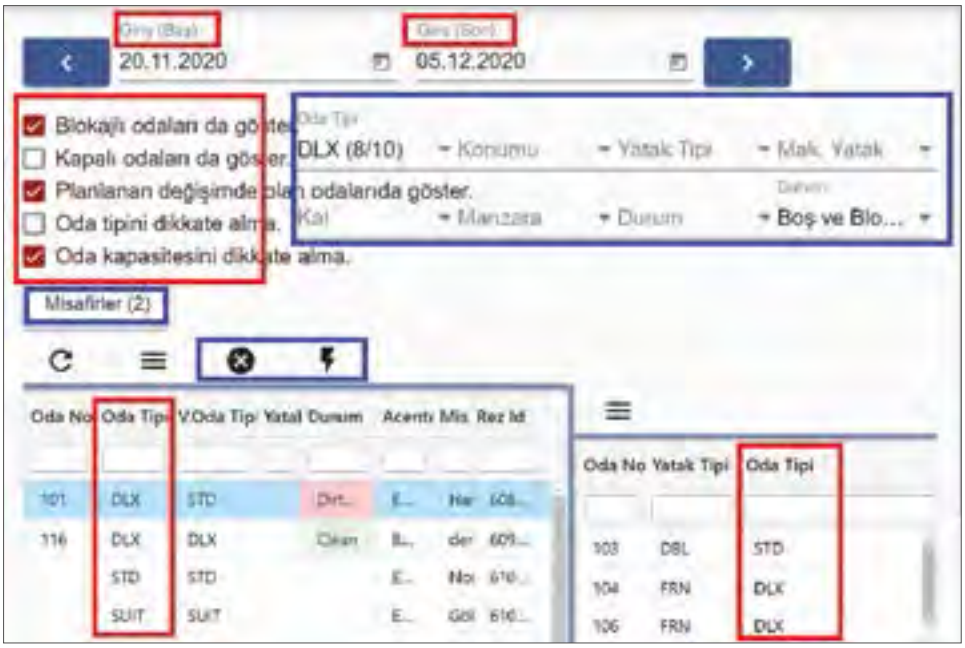
Blokajı Kaldır veya Eylemler\ Blokajı Kaldır komutuna tıklandığında seçilmiş odanın blokajı kaldırılır.

Onay kutularının aktif olup olmamasına göre listeleme sağlanır. Görsel 1.83'teki onay kutuları şu komutları verir:

- Blokajlı odaları da göster.
- Kapalı odaları da göster.
- Planlanan değişimde olan odaları da göster.
- Oda tipini dikkate alma.
- Oda kapasitesini dikkate alma.

Misafir komutu yanında bulunan yay ayraç içindeki "1" rakamı Misafirler (1) , seçili olan rezervasyona ait kaç kişi varsa onların adı, soyadı, geçmiş bilgileri ve geçmiş işlerini gösteren ekranı getirir.

Giriş (Başlangıç) ve Giriş (Son) tarihleri, Oda Tipi, Konumu, Yatak Tipi, Mak. Yatak, Kat, Manzara, Durum (Temiz, Kirli ve Hepsi) seçenekleri ve Durum (Boş ve Blokajsız, Sadece Boş ve Hepsi seçenekleri) için filtreleme yapılmasını sağlar.



Görsel 1.83: Hızlı Oda Blokajı ekranı

45. UYGULAMA

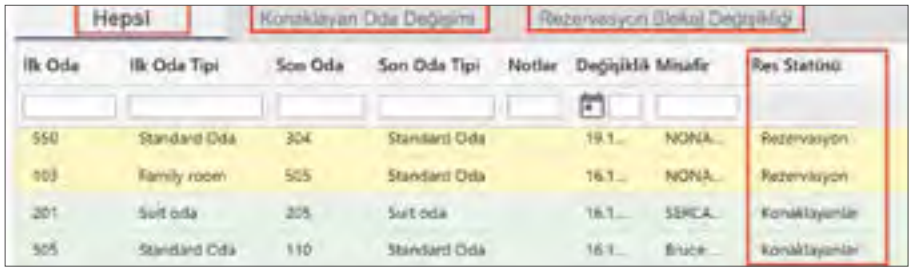
Hızlı Oda Blokajı ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 3 farklı oda tipi için 3 adet rezervasyon kaydı oluşturunuz.
2. Resepsiyon menüsünden yeni rezervasyonlar için Hızlı Oda Blokajı işlemini gerçekleştiriniz.
3. Rezervasyon menüsünü Rezervasyon Listesi ekranından kontrol ediniz.

1.3.3.4. Oda Değişim Listesi (Room Change List)

Misafirin odayı beğenmemesi, durumunu upgrade etmesi (bir üst kaliteli odaya geçmek istemesi) gibi durumlarda oda değişimi yapılır. Kat Hizmetleri ve Resepsiyon menülerindeki Oda Değişimi Listesi ile bunların zaman aralığına göre listelenmesini sağlar.

Resepsiyon\Günlük Listeler\Oda Değişim Listesi komutlarına tıklanarak Oda Değişimi ekranına ulaşılır. Zaman aralıkları oluşturulduktan sonra Raporla komutuna tıklanınca liste aşağıda oluşur. İstenirse Konaklayan Oda Değişimi ya da Rezervasyon Blokaj Değişikliği sekmelerinde ayrı ayrı listelenebilir (Görsel 1.84).



Görsel 1.84: Oda Değişim Listesi ekranı

1.3.3.5. Planlanan Oda Değişimleri (Room Change Plans)

Oda değişikliği üç ayrı şekilde yapılabilir:

1. Blokaj tablosundan sürükle bırak yöntemi kullanılarak değiştirilir.
2. Rezervasyon Kartının içerisine girilip oda numarası değiştirilerek yapılır.
3. Resepsiyon\Günlük Listeler\Planlanan Oda Değişimleri komutuna tıklanıp işlem basamakları uygulanarak oda değişikliği yapılır.

Gün içerisinde yapılan bütün oda değişiklerini ana ekrandaki Resepsiyon menüsünün altındaki Oda Değişim Listesinden görmek mümkündür.

Oda değişimi yapmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Resepsiyon\Günlük Listeler\Planlanan Oda Değişimleri komutuna tıklayınız.
2. Ekle komutuna tıklayınız.
3. Rez. Bilgi satırında istenirse rezervasyonu olan bir oda ya da konaklayan bir oda seçilebilir. Bir oda seçiniz.
4. Planlanan Tarihi seçiniz.
5. Bitiş Tarihini seçiniz.
6. Oda No. sekmesinden yeni odayı seçiniz.
7. Neden kısmı için istenirse var olanlardan birini seçebilirsiniz.
8. Notlar kısmında oda değişimi ile ilgili bilgi verebilirsiniz.
9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Planlanan oda değişim işlemini yaptıktan sonra yeni sekmede yapılacak oda değişimi listelenir. Gerçekleşen (Occured) listesinde gerçekleşen, İptal sekmesinde gerçekleşmeyen oda değişimleri, Hepsi sekmesinde ise tüm Oda Değişim Listesi görülür (Görsel 1.85).

Görsel 1.85: Planlanan Oda Değişim listesi ekranı

46. UYGULAMA

Planlanan Oda Değişimleri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. İki oda için oda değişimi kaydı oluşturunuz.
2. Bir oda için oda değişimini gerçekleştiriniz.
3. Bir oda için oda değişimini iptal ediniz.

1.3.3.6. Rezervasyon Notları (Reservation Notes)

Rezervasyon Kartı, Misafir sekmesinin en altındaki Notlar komutundan girilen notların listelendiği yerdir. CRM\Rezervasyon Notları tıklanarak bu notlara ulaşılır. Filters bölümünden tarih aralıkları seçilebilir. Durum bölümünden Rezervasyon Kartının şu an hangi yerde bulunduğu seçilebilir. Not Türü veya sadece Tarih Aralığı seçilerek Raporla komutuna tıklandığında da olan notlar ekrana gelir.

1.3.3.7. Misafir Kartları

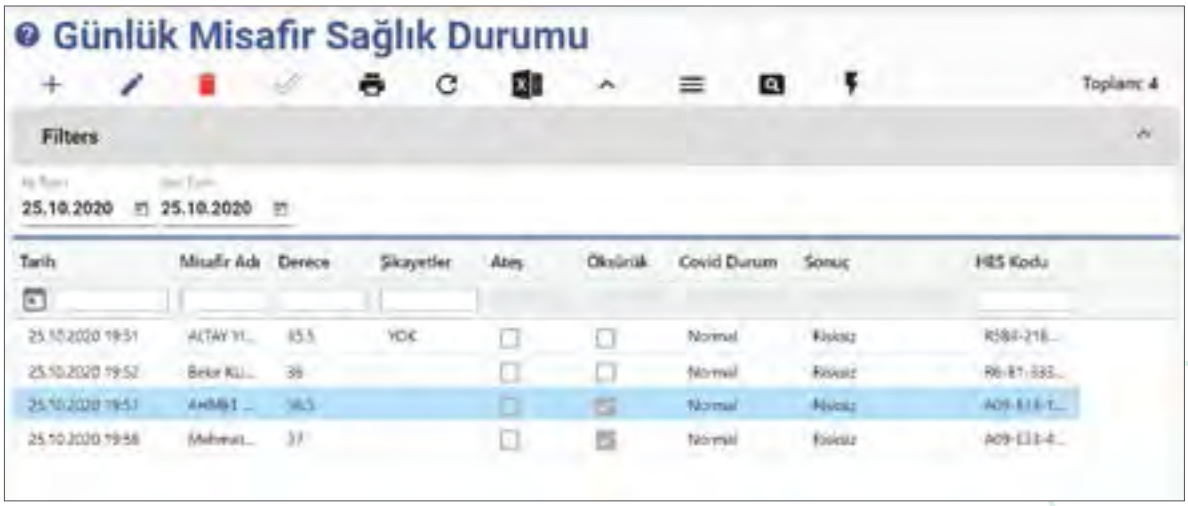
Tüm misafir profil bilgilerinin listelendiği ekrandır (2.2.2.2. Misafir Kartları başlığında detaylandırılmıştır.).

1.3.3.8. Günlük Misafir Sağlık Durumları

Misafirin günlük sağlık durumunun takip edildiği ekrandır. Öncelikle Misafir Kartı\Sağlık Durumu sekmesinde gerekli bilgilerin girişinin yapılması gerekir (Görsel 1.86).

Görsel 1.86: Misafir Kartı Sağlık Durumu sekmesi

CRM\Misafir\Günlük Misafir Sağlık Durumları komutuna tıklanarak Günlük Misafir Sağlık Durumlarına ulaşılır (Görsel 1.87). Tesiste konaklayan misafirlerin sağlık durumlarının günlük olarak kontrolleri, tesis doktoru ve hemşiresi gözetiminde yapılır.



Görsel 1.87: Günlük Misafir Sağlık Durumu ekranı

1.3.3.9. Kayıp Bulunan Listesi (Lost and Found)

Kayıp ve bulunan eşya kayıtları; Resepsiyon, Kat Hizmetleri ve CRM menüsü altındaki Kayıp ve Bulunanlar Listesi ekranından takip edilir. Bu listede Hepsi, Kayıp, Bulundu, Teslim Edildi ve Zaman Aşımı sekmeleri bulunmaktadır. Zaman aşım süresi, tesisten tesise değişmekle birlikte genelde 6 aydır.

Kayıp Bulunan Listesi doldurulurken öncelikle yıldızlı alanların mutlaka doldurulması gerektiğini unutmayınız. Bu listeyi doldururken şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Resepsiyon\Günlük Listeler\Kayıp Bulunan Listesi komutuna tıklayınız.
2. Ekle komutuna tıklayınız.
3. Sol taraftaki fotoğraf komutunun altında "+" işareti varsa ürünün fotoğrafını ekleyiniz.
4. Personel kısmına bu işlem kaydını yapan kişi otomatik olarak gelir.
5. "Değerli?" düğmesini sağa doğru çekerek Aktif duruma getirebilirsiniz.
6. Durum, Kayıp ise Oda Bilgisi seçildiğinde Oda No. ve Misafir Adı otomatik olarak ekrana gelir.
7. Telefon ve E-mail yazınız.
8. Açıklama kısmına ürünün tüm detaylarını yazınız.
9. Ürün kısmına da bulunan, kaybolan eşyanın ne olduğunu ve markasını yazınız.
10. Durum kısmından Kayıp veya Bulundu seçeneğine tıklayınız [Teslim Edildi (Delivered), Zaman Aşımı (Time Out) seçenekleri, Kayıp ve Bulundu durumlarından sonra kayıt işlemi için birini seçiniz.].
11. Konumu kısmında ürünün nerede bulunduğu veya nerede kaybedildiğini yazınız.
12. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Ürün bulunursa aynı ekranı açarak şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Durum kısmından Bulundu seçeneğine tıklayınız.
2. Bulan kişi kısmına kendi adınızı yazınız.
3. Sonuç kısmı, Durum kısmında Teslim Edildi olarak seçildiyse bu alanı doldurunuz.
4. Kayıt No takip ediliyorsa bunu yazınız.
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Ürün teslim edilecekse aynı ekranı açarak şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Durum kısmından Teslim Edildi seçeneğine tıklayınız.
2. Sağ taraftaki bölümden Teslim Edildi Tarih ve Saati seçiniz.
3. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

47. UYGULAMA

Kayıp Bulunan Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bir misafirin cüzdanı kaybolmuştur. Kayıp kaydı oluşturunuz.
2. Bellboy Mustafa, havuz çevresinde bir adet saat bulmuştur. Kaydını yapınız.
3. Kaybolan cüzdan bulunmuş ve ilgili misafire teslim edilmiştir. Kaydını yapınız.

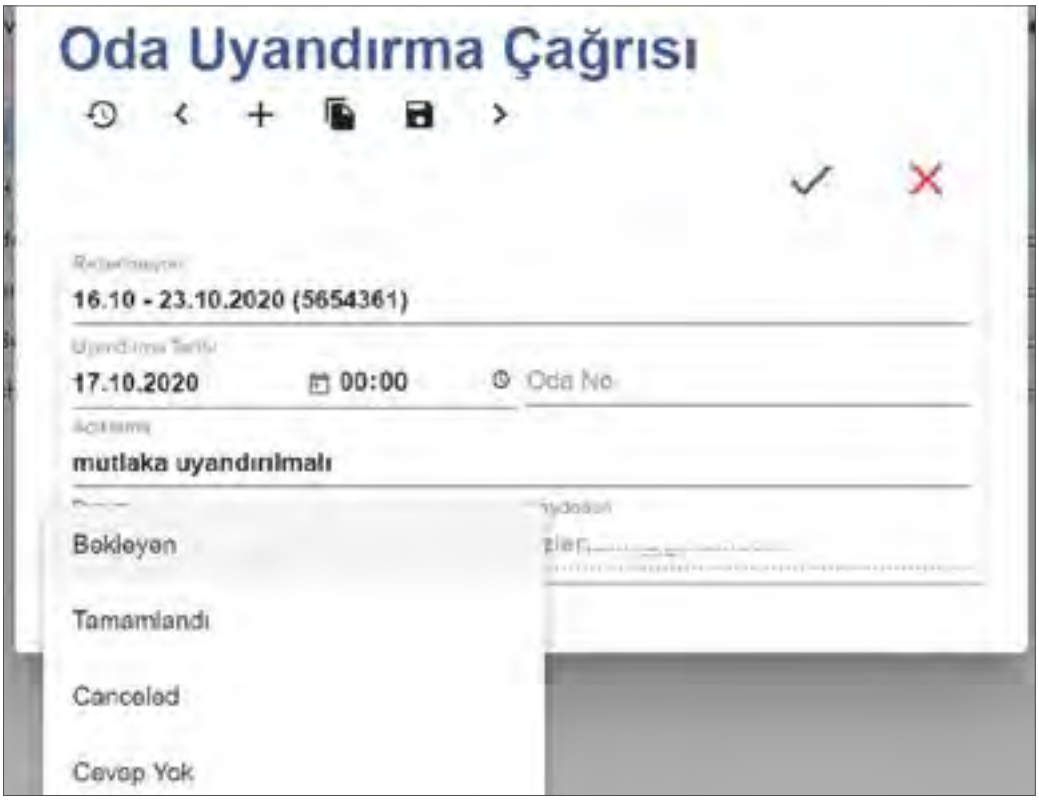
1.3.3.10. Oda Uyandırma Çağrısı (Room Wakeup List)

Resepsiyon\Günlük Listeler\Oda Uyandırma Çağrısı komutuna tıklanarak ulaşılır. Rezervasyon ve Konaklama Listeleri Eylemler bölümünden girilen toplu

uyandırmayı girme sonucu oluşan listenin görüntülenmesini sağlar (Görsel 1.88). Ayrıca bu menüden de Oda Uyandırma Çağrısı girilebilir.

Görsel 1.88: Oda Uyandırma Çağrısı ekranı

Misafirin uyandırılıp uyandırılmadığını yani durumunu belirlemek için ilgili odaya çift tıklanarak Oda Uyandırma Çağrısı (Görsel 1.89) ekranı açılır. Durum kısmına sonuç yazılarak kaydedilir.



Görsel 1.89: Oda Uyandırma Çağrısı durum güncellemesi

1.3.3.11. Otel Telefon Rehberi (Hotel Phone Book)

Tesis yönetici ve personellerinin, tesisin çalışmış olduğu firma ve şirket yetkililerinin ad, soyad, telefon ve gsm numaraları, e-posta ve adresleri ile notların yazıldı-

ğı ve takip edildiği ekrandır. Otel telefon rehberine kayıt için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Resepsiyon\Otel Telefon Rehberi\+ Ekle komutuna tıklayınız.
2. Eklenecek kişinin adını ve soyadını yazınız.
3. Firma adını yazınız.
4. Kategori kısmına firma hangi sınıflamaya alındığını yazınız.
5. Telefon, GSM, telefon 2 numaralarını yazınız.
6. Faks numarasını yazınız.
7. E-mail adresini yazınız.
8. Ülke, şehir ve mahalleyi yazınız.
9. Notlar kısmına kişi ve firma ile ilgili konuları yazınız.
10. Adresini yazınız.
11. Kaydet komutuna tıklayınız.

48. UYGULAMA

Otel Telefon Rehberi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

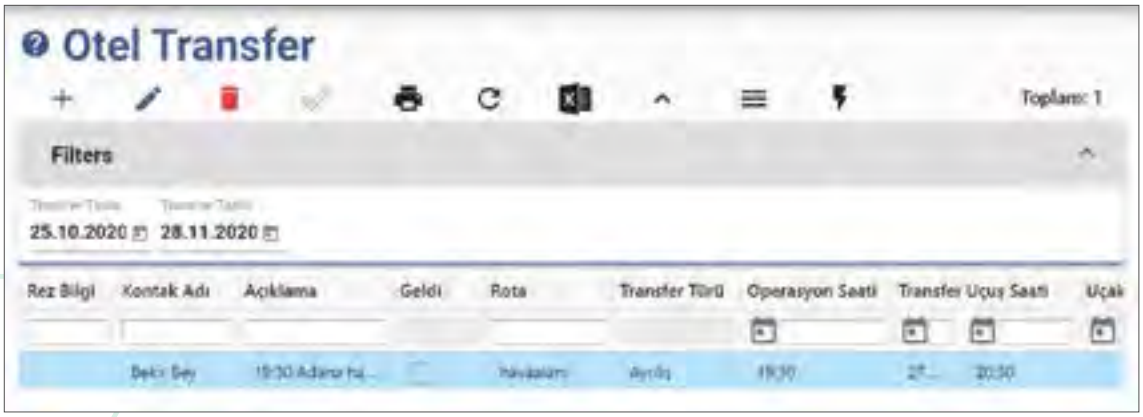
1. Genel müdür için bir telefon kaydı oluşturunuz.
2. Ön büro müdürü için bir telefon kaydı oluşturunuz.
3. En yakın polis merkezinin telefon kaydını oluşturunuz.

BİLGİ KUTUSU

Yangın, jandarma ve polis için 2021 Haziran ayından itibaren tüm acil durumlar 112 üzerinden yapılmaktadır.

1.3.3.12. Otel Transfer Listesi (Hotel Transfer List)

Resepsiyon menüsünden transfer edilecek oda seçilip Eylemler komutuna tıklandıktan sonra transfer rezervasyon kaydının oluşturulduğu liste bu ekranda (Görsel 1.90) çıkar. İstenirse buradan da transfer rezervasyonu yapılabilir. Otel Transfer Listesi ana menüsünden girilerek Otel Transfer ekranındaki Eylemler\Folyoya işle komutu tıklanarak misafirin folyosuna ücret eklenebilir, var olan transfer düzenlenebilir veya silinebilir.



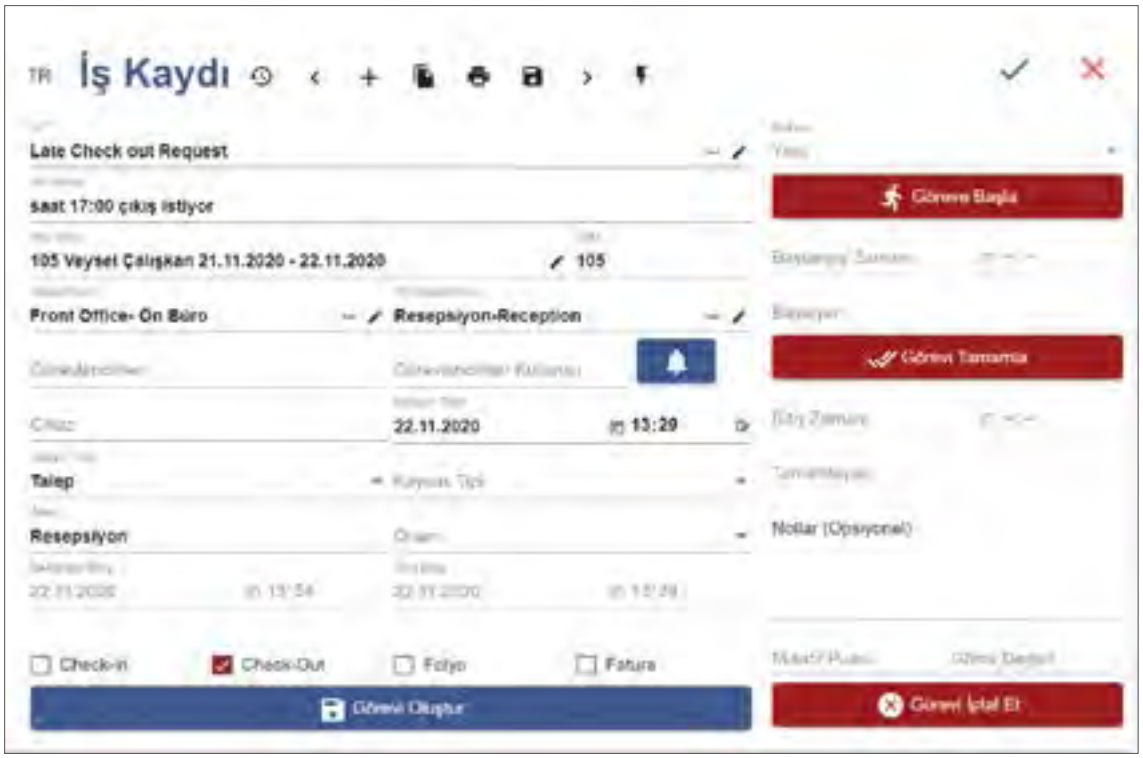
Görsel 1.90: Otel Transfer Listesi ekranı

1.3.4. Yeni İş Kaydı (Task Record)

İş Kaydı ile resepsiyon bölümüne ait görevler listelenir. Kullanıcının yetkisine göre listeleme yapılır. Yeni işler için buradan kayıt oluşturulur.

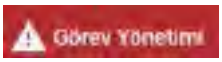
Yeni bir görev notu (iş kaydı) eklemek için (Görsel 1.91) şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Resepsiyon\Yeni İş Kaydı komutuna tıklayınız.
2. İş kısmından Late Check-out Request (Geç Çıkış İşlemi) seçeneğine tıklayınız.
3. Açıklamaya misafirin saat kaçta çıkış yapmak istediğini yazabilirsiniz.
4. İlgili odayı seçiniz.
5. Departman ve alt departman ekrana otomatik olarak gelecektir.
6. Check-out Onay kutusunu işaretleyiniz.
7. Görevi Oluştur komut veya işlemini tamamlamak için Kaydet komutuna tıklayınız.



Görsel 1.91: İş Kaydı oluşturma ekranı

1.3.5. İşler (Tasks)



Başka departmanlar tarafından resepsiyon için ve resepsiyon departmanı tarafından da hem kendi bölümü hem başka bölüm için oluşturulan işlerin görüntülendiği ekrandır. Bu işler, kullanıcının yetkisine göre yapılabilmektedir.

Görev tanımları, Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları\Otel Görev Tanımlarından yapılır.

Görev kaydını oluşturmak için beş yol vardır:

1. Hızlı Erişim Araç Çubuğunda bulunan İşler komutu
2. Rezervasyon Kartı ekranındaki

komutu
3. ResepsiyonİŞler alt menüsü

4. Kat Hizmetleri menüsündeki Görev Yönetimi HK alt menüsü

Görev eklemek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Resepsiyon\İşler komutuna tıklayınız (Ana sayfadaki Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki İşler komutuna tıklayınız.).
2. İş kısmındaki seçeneklerden biri seçiniz (Seçtiğiniz iş hangi departmanla ilgili ise o departman ve alt departmanın görev türü ile alanı otomatik olarak ekrana gelir.).
3. Cihaz kısmında daha önceden tanımlanan cihazlardan ilgili olanı seçiniz (Cihaz yoksa seçilmez.).
4. Önem kısmından işin önemini seçiniz (Zayıf, Normal, Acil ve Çok Acil seçenekleri vardır.).
5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Girilen iş, resepsiyon ile ilgili ise ekrana gelecektir. Başka bölüme ait ise ekranda çıkmayacaktır. Ekranda çıkmasını isterseniz Filters bölümünden Hepsi olan düğmeleri işaretleyip Raporla kısmına tıklayınız.

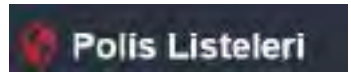
Göreve başlanacaksa Görev kaydına girilip İşe Başla komutuna tıklanır ve kaydedilir. İş tamamlandığında aynı İş Kaydına girilip Görevi Tamamla komutuna tıklanır ve kaydedilir. Görev iptal edilecekse de Görevi İptal Et komutuna tıklanır ve kaydedilir.

49. UYGULAMA

Görev Yönetimi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bir oda için bagaj taşıma işi giriniz.
2. İşlemi başlatınız.
3. İşlemi tamamlayınız.

1.3.6. Polis Listeleri



Tesiste kalan misafirler, tesisin bağlı bulunduğu polis veya jandarmaya bildirilmesi zorunludur.

Programdaki Polis/Jandarma bildirimlerinde şu işlemler yapılır:

- Giriş ya da çıkış yapan misafir otomatik olarak bildirilir.
- KBS Listesi üzerinden (Görsel 1.92);
    1. Gönderim yapılan saat bilgisi gösterilir.
    2. Misafir Profil eksiklik kontrolü ve tamamlama işlemleri yapılabilir.
    3. Gönderilmemiş misafirler, tek tek ya da topluca gönderilebilir.

Tablo 1.16'da programda bulunan Resepsiyon\Polis Listeleri menüsündeki listeler gösterilmektedir.

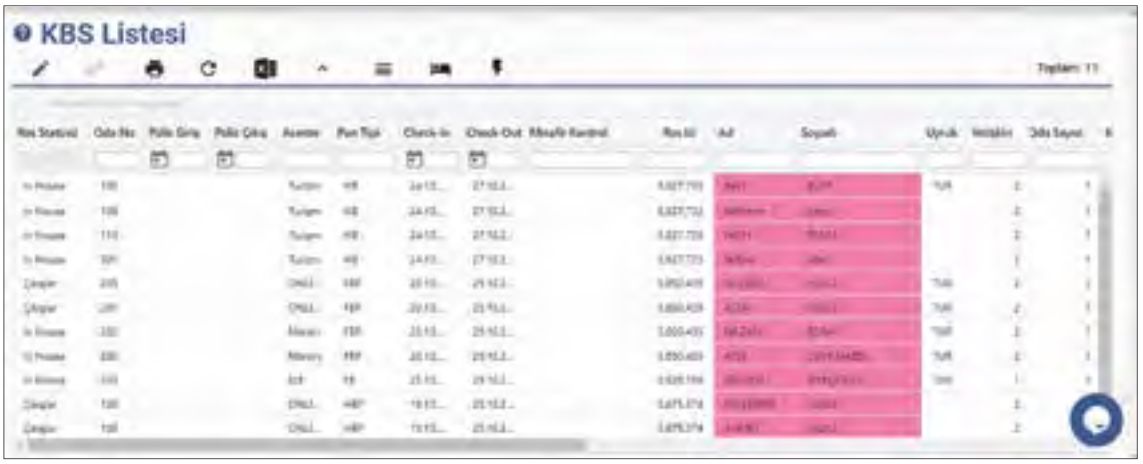
Tablo 1.16: Polis Listeleri Menüsünde Bulunan Alt Menüler

Polis Listeleri
• KBS Listesi • Polis Listesi • Kimlik Bildirim Sistemi • Misafir Raporlar

Görsel 1.92 KBS Listesi ekranı

1.3.6.1. KBS Listesi (KBS List)

Resepsiyon\Polis Listeleri\KBS Listesi komutuna tıklanarak ulaşılır. Görsel 1.93'te şu an konaklayan misafirlerin tamamı listelenmektedir. Hem giriş hem de çıkış yapan misafirlerin durumları, KBS Listesi olarak otomatik gönderilmektedir. Gitmeyenler, hatalı bir kayıt varsa listenin sonuç kısmında yeni bir ekranda görüntülenir. Ayrıca Görsel 1.93'teki gibi listede polis giriş ve polis çıkış sütunları boş kalır.

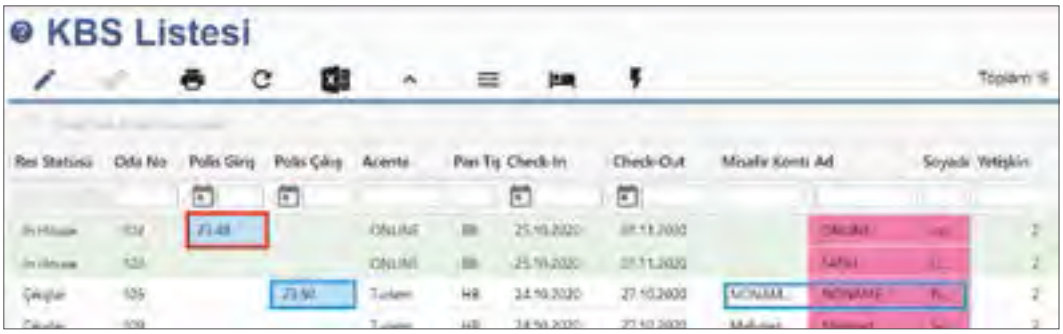


Görsel 1.93: KBS Listesi ekranı

KBS Listesi ekranında gönderilmeyen konuklar için manuel olarak gönderilebilir. Bunun için KBS Listesi\ Eylemler komutuna tıklanır (Görsel 1.94).

Görsel 1.94: KBS Listesi Eylemler komutları

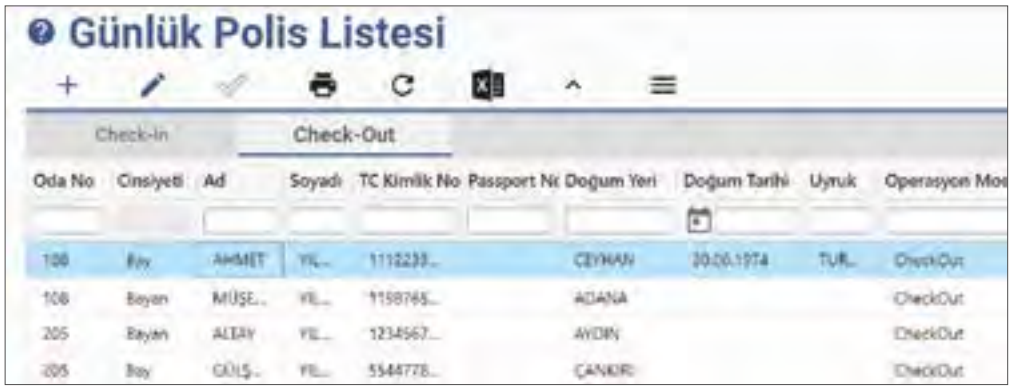
- KBS Giriş Hepsi ile konaklayan listesindeki tüm misafirlerin girişleri gönderilmiş olur.
- KBS Giriş ile sadece bir odanın giriş bildirimi yapılır.
- KBS Çıkış Hepsi ile ayrılanlar listesindeki tüm misafirlerin çıkışları gönderilmiş olur.
- KBS Çıkış ile sadece bir odanın çıkış bildirimi yapılır.
- Gönderildi Olarak İşaretle (C-IN) tıklanırsa polis giriş sütununa saat işlenir (Otel programı dışında KBS'nin kendi programından yapıldığını belirtmek için bu işlem yapılabilir.).
- Gönderildi Olarak İşaretle (C-OUT) tıklanırsa polis çıkış sütununa saat işlenir (Otel programı dışında KBS'nin kendi programından yapıldığını belirtmek için bu işlem yapılabilir.).
- Gönderilmedi Olarak İşaretle (C-IN) ve (C-OUT) daha önce gönderilmiş olanları silme için kullanılır.
- Misafiri Anonimleştir, misafir kartındaki bilgilerin No Name hâline gelmesini sağlar (105 No.lu oda satırındaki misafirin adı). KVKK'ye (Kişisel Verileri Koruma Kanunu) göre yapılması zorunludur (Görsel 1.95 ad sütunu).



Görsel 1.95: Polis Giriş ve Çıkış saati olan KBS Listesi

1.3.6.2. Polis Listesi (Police List)

Resepsiyon\Polis Listeleri\Polis Listesi komutuna tıklanarak ulaşılır. Bu ekranda günlük Polis Listesi düzenlenir (Görsel 1.96). Yeni bir ekleme yapılamaz ama düzeltmeler yapılabilir. Hem Check-in hem de Check-out işlemleri, günlük olarak Günlük Polis Listesi ekranında çıkar.



Görsel 1.96: Günlük Polis Listesi

1.3.6.3. Kimlik Bildirim Sistemi (Connect KBS)

Kimlik bildirim sistemi için program şifresi alınması gerekir. Demo programlarda bu uygulama yüklenemediğinden sadece nasıl kurulduğu ve nasıl işlem yapıldığı anlatılmıştır.

Kimlik Bildirim Sisteminin kurulması için (Http-10) şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Resepsiyon\Polis Listeleri\Kimlik Bildirim Sistemi komutuna tıklayınız.
2. Eklentiyi İndir komutuna tıklayınız.
3. İndirilen eklenti sıkıştırılmış şekildedir. Eklentinin indirildiği klasörü tıklayınız.
4. Eklentiye sağ tıklayınız. Dosyayı Çıkar komutuna tıklayınız.
5. Sıkıştırılmış dosya, klasör olarak ekranınızda oluşacaktır.
6. Otel programı ekranına tekrar giriniz.
7. İnternet sağlayıcısının seçenekler bölümündeki Ayarlar menüsüne tıklayınız (üst üste üç nokta).
8. İnternet sağlayıcısının sayfası açılınca sol taraftaki Ayarlar menüsüne ve ardından Uzantılar kısmına tıklayınız.
9. Uzantılar sayfasının sol üst köşesinde, Geliştirici Modun yanındaki düğmenin sağ tarafta (aktif hâlde) olduğunu kontrol ediniz.
10. Sol üste gelen Paketlenmiş Öğe Yükle komutuna tıklayınız.

11. Açılan ekrandan eklentinin bulunduğu klasörü seçiniz. Ekranın başlık çubuğuna otel programının simgesi (eklenti) gelmiş olacaktır.
12. Aynı ekranda Geliştirici Modun yanındaki düğmeyi sol tarafa (kapatma) çekiniz.
13. KBS'yi kullanabilirsiniz.

Kurulum işlemi bittikten sonra KBS kullanmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Resepsiyon\Polis Listeleri\Kimlik Bildirim Sistemi komutuna tıklayınız.
2. Giriş bilgilerinizi yazarak sisteme giriş yapınız.
3. Konaklayan Ekle sekmesine tıklayınız.
4. Gelen ekranda bildirmek istediğiniz misafirleri seçiniz.
5. Check-in komutuna tıklayınız.
6. Açılan Sonuç ekranında Listede Mevcut, Tamamlandı, Bilgileri Eksik gibi sonuçlar alacaksınız.
7. In House sekmesine tıklayınız.
8. Polis giriş bölümünde bildirilen saat yer almaktadır (Bildirilmemişse saat gelmeyecektir.).

1.3.6.4. Misafir Raporları

Kıbrıs için hazırlanmış Kıbrıs Misafir Listesi ekranının görüntülenmesi ve çıktısının alınması için kullanılır.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI **NUMARASI: 3**

Resepsiyon menüsü ile ilgili aşağıdaki senaryoyu uygulayarak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Aşağıdaki bilgilere göre bir adet rezervasyon kaydı giriniz.
   - 2 kişi, 5 gecelik konaklama rezervasyon kaydını yapınız.
   - Giriş işlemini gerçekleştiriniz.
   - Misafir In House olacaktır.
   - Misafir, odayı beğenmeyecek ve oda değişimi yapılacaktır.
   - Misafir, Room servisten ₺45 tutarında yiyecek, ₺30 tutarında içecek isteyecektir.
   - Misafir, ara ödeme yapacak ve fatura isteyecektir.
   - Restorandan ₺200 tutarında harcama yapacaktır.
   - Misafirin ₺200 olan restoran harcaması başka bir odaya transfer edilecektir.
2. Aşağıdaki bilgilere göre bir adet rezervasyon kaydı giriniz.
   - 2 kişi, 3 günlük, FB ve oda ücreti ₺200 olan rezervasyon kaydını yapınız.
   - Misafir In House olacaktır.
   - Misafir, girişte konaklama ücretinin tamamını ödeyip faturasını isteyecektir.
   - İkinci gün saat 06.00 için uyandırma girilecektir.
   - Misafir, kol saatini kaybettiğini resepsiyona bildirmiştir.
3. Aşağıdaki bilgilere göre blokaj tablosundan bir rezervasyon oluşturunuz.
   - Blokaj tablosunda oluşturulan odaya ₺500 tutarında harcama giriniz.
   - Blokaj tablosunda oluşturulan odanın başka bir odaya geçişini sağlayınız.
   - Blokaj tablosunda oluşturulan odanın çıkış işlemini gerçekleştiriniz.
4. Aşağıdaki bilgilere göre Room Rack işlemlerini yapınız.
   - Bir tane yeni rezervasyon oluşturunuz.
   - İki odayı arızalı olarak gösteriniz.
   - İki odayı kirliden temize alınız.
   - İki odaya görev ekleyiniz.
   - İki odanın çıkış işlemini gerçekleştiriniz.

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22623

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde (...) ile boş bırakılan alanlara cümlelerde verilen bilgiler doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

(...) **1.** Caps lock tuşu, ekran görüntüsünün anlık fotoğrafını çeker.

(...) **2.** Crtl+farenin sol tuşu, sayfa üzerindeki farklı yerlerden seçme işlemini yapmak için kullanılır.

(...) **3.** Shift+yön tuşları, arka arkaya seçme işlemi için kullanılır.

(...) **4.** Otel otomasyon sistemleri sadece web tabanlıdır.

(...) **5.** Ctrl+Shift tuşu ile klavyeler arası geçiş sağlanır.

(...) **6.** Kullanıcı tanımlarını yaparken IP adresi bölümü silinirse kullanıcının sadece bir yerden girişine izin verilmiş olur.

(...) **7.** Yeni rezervasyon kaydı, sadece rezervasyon menüsünden yapılır.

(...) **8.** Oda numarasının yanında "S" harfi varsa bu, o odanın Share oda olduğunu gösterir.

(...) **9.** Oda No Temizle komutu, odanın temizliği ile ilgilidir.

(...) **10.** MYK'ye göre resepsiyonda çalışan kişiye ön büro görevlisi denir.

B) Aşağıdaki cümlelerdeki boşlukları uygun sözcükler ile doldurunuz.

11. Ödeme ayarları; B2C sadece konuklar, B2B ise sadece ..... için düzenlenir.

12. Fiyat tipi tanımlamasında Refundable kelimesinin anlamı .....olarak kullanılır.

13. Bir odada iki kişi için ayrı folyo oluşturma işlemine ..... denir.

14. Birden fazla rezervasyonda benzer değişiklikler yapmak için ..... komutu kullanılır.

15. Golf oynamak isteyen bir misafirin transferi için Konaklayan Listesi\Eylemler komutundan ..... komutu kullanılır.

16. İki oda arasında folyo yönlendirilecekse ..... komutu kullanılır.

17. İkiden fazla oda için sadece konaklama ücretinin yönlendirilmesi yapılacaksa ..... komutu kullanılır.

18. İkiden fazla oda için hem konaklama ücreti hem de ekstralarının yönlendirilmesi yapılacaksa ..... komutu kullanılır.

19. Grup rezervasyonunda Definite kesin ve Pending ..... rezervasyonlar için kullanılır.

20. Bir gecelik oda basmak için ..... sekmesi Eylemler bölümüne girmek gerekir.

C) Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

21. Aşağıdakilerden hangisi Kaydet komutunun sembolüdür?

A) **B)** **C)** **D)** **E)**

22. Aşağıdakilerden hangisi Eylemler komutunun sembolüdür?

A) **B)** **C)** **D)** **E)**

23. Aşağıdakilerden hangisi Ekle komutunun sembolüdür?

A) **B)** **C)** **D)** **E)**

24. Aşağıdakilerden hangisi Yatak Tipi tanımlarından <u>değildir</u>?

A) King **B)** French **C)** Twin **D)** Double **E)** Suit

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

25. Kiralanan tanımları, aşağıda bölümlerin hangisi ile yapılır?

A) Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümü
B) Görev Yönetimi Tanımları bölümü
C) Muhasebe Tanımları bölümü
D) Cihaz ve API Tanımları bölümü
E) Temel Otel ve Kullanıcı Tanımları bölümü

26. Aşağıdakilerden hangisi Pansiyon Tipleri tanımlarından biri <u>değildir</u>?

A) Her Şey Dahil
B) Ultra Her Şey Dahil
C) Sadece Kahvaltı
D) Yarım Pansiyon
E) Tam Pansiyon

27. VIP misafirlere gönderilecek tanımlar, aşağıdaki bölümlerden hangisi ile yapılır?

A) Muhasebe Tanımları bölümü
B) Görev Yönetimi Tanımları bölümü
C) Cihaz ve API Tanımları bölümü
D) CRM Tanımları bölümü
E) Temel Otel ve Kullanıcı Tanımları bölümü

28. Oda kartı okuyucu tanımları, aşağıdaki bölümlerden hangisi ile yapılır?

A) Muhasebe Tanımları bölümü
B) Cihaz ve API Tanımları bölümü
C) Görev Yönetimi Tanımları bölümü
D) Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümü
E) Temel Otel ve Kullanıcı Tanımları bölümü

29. Aşağıdaki alt menülerden hangisi sadece rezervasyon menüsünde yer alır?

A) Bekleyen Listesi
B) İptal Listesi
C) Durum
D) Rezervasyon Listesi
E) Grup Rezervasyonu

30. Aşağıdakilerden hangisi MYK'ye göre rezervasyon işlerini yürüten kişidir?

A) Otel rezervasyon görevlisi
B) Rezervasyonist
C) Rezervasyon memuru
D) Oda ayırma memuru
E) Resepsiyonist

31. Aşağıdaki komut sembollerinden hangisi rezervasyonun aynı şartlarda çoğaltılmasını sağlar?

A) **B)** **C)** **D)** **E)**

32. Aşağıdaki komut sembollerinden hangisi konaklama belgesini gösterir?

A) **B)** **C)** **D)** **E)**

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

33. Aşağıdakilerden hangisi konaklama şekillerinden biri değildir?

A) Fcomp **B)** Rez. Mod **C)** Sold **D)** H/Use **E)** Comp

34. Aşağıdakilerden hangisi Rezervasyon Kartı ekranında bulunan sekmelerden biridir?

A) Share **B)** Acente **C)** Day Use **D)** H/Use **E)** Ön folyo

35. Aşağıdakilerden hangisi segmenttir?

A) On-line **B)** Grup şirketleri **C)** BTC **D)** BTB **E)** Walk in

36. Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon yapmak için kullanılan kaynak kodlarındandır?

A) Münferit **B)** E-posta **C)** Şirketler **D)** Acente **E)** Grup

37. Aşağıdakilerden hangisi gelmeyen misafirin folyosunun tutulduğu yerdir?

A) Walk out **B)** Day Use **C)** Share **D)** NoShow **E)** OnTrip

38. Aşağıda verilen durumlardan hangisinde Check-in işlemi yapılabilir?

A) Odanın temiz olmaması
B) Odanın giriş günü olmaması
C) Odada konaklayan olması
D) Odanın confirme olması
E) Odanın arızalı olması

39. Aşağıda verilen sekmelerden hangisinde Check-out işlemi yapılır?

A) Konaklayanlar
B) Rezervasyon
C) Ayrılanlar
D) Bugün Ayrılanlar
E) İptal

40. Aşağıda verilen işlemlerden hangisi blokaj ekranından yapılmaz?

A) Check-in
B) Transfer Rezervasyonu
C) Fatura Kes
D) Oda Değişikliği
E) Yeni Rezervasyon

Ç) Aşağıdaki verilen soruların cevaplarını altta verilen boşluklara yazınız.

41. Repeat Guest kavramını bir örnekle açıklayınız.

.....
.....
.....
.....

42. KBS kavramını açıklayınız.

.....
.....
.....
.....

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

43. Mail order kavramını bir örnekle açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

44. Log kayıtlarını açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

45. Check-in ve Check-out mesajı nasıl girilir? Açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

46. Day Use kavramını bir örnekle açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

47. City Ledger kavramını bir örnekle açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

48. Tüm konaklama ücreti, hangi durumlarda misafir girişi sırasında basılır? Açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

49. Oda Blokajını açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

2.
ÖĞRENME
BİRİMİ

OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

KAVRAMLAR

- acente
- crm
- depozit
- folyo
- harcama
- kontrat
- misafir kartı
- ön kasa
- promosyon

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Otel paket programında ön kasa işlemleri
- Otel paket programında arka büro işlemleri

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. **Alışverişe gittiğiniz market, mağaza gibi yerlerdeki kasa bölümünde ne tür işlemler yapılır? Açıklayınız.**
2. **Alışveriş sonrası kasa fişi almanın önemini anlatınız**

2.1. OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA İŞLEMLERİ

Ön kasa bölümünün temel görevi, misafirlere ait hesapların takip ve tahsilatını yapmaktır. Bu işlemin gerçekleşmesi, bazı aşamalardan sonra olur. Otele gelen misafirin öncelikle giriş işlemleri yapılır. Bu işlemler bittikten sonra konaklama süresince misafirin otelde yapacağı harcamaların kaydı için bir hesap açılır. Bu açılan hesap kartına **folyo** adı verilir. Misafirin tesisin değişik bölümlerinde yaptığı harcamalar, açılan bu misafir hesabına düzenli olarak girilir. Bu harcamaların toplamı, çıkış günü misafirden tahsil edilir. Tahsil işleminde misafir otele girişte ön ödeme yaptıysa bu ödeme, hesap toplamından düşülür. Geri kalan bakiye, misafirden tahsil edilir.

Ön kasa, misafir hesaplarının tutulduğu ayrı bir bölümken günümüzde birçok otelde resepsiyon bölümüyle birleşmiştir. Konuğun otelden her an ayrılabileceği göz önünde bulundurulup konuk hesaplarının çok dikkatli takip edilmesi gerekir çünkü otelden ayrılan misafirden hesaba dâhil edilmemiş bir harcamanın daha sonra tahsil edilmesi hemen hemen imkânsızdır. Bu nedenle son derece karmaşık bir yapıya ve yoğun bir işleyişe sahip olan büyük otel işletmelerinde misafir hesaplarının daha rasyonel takip edilebilmesi için ön kasa bölümü oluşturulmuştur (Demirtaş, 2010; 158).

2.1.1. Folyo İşlemleri

Misafir folyo işlemlerini yapmak için Rezervasyon Kartı\Folyo Sekmesi\Eylemler komutuna tıklanır. Açılan pencerede Eylemler komutuna tıklanarak folyoya ait işlemler yapılır (Görsel 2.1). Eylemler simgesinde yer alan komutlar ve işlevleri, sırasıyla aşağıda açıklanmıştır.

Görsel 2.1: Rezervasyon Kartı\Folyo Sekmesi\Eylemler ekranı

2.1.1.1. Harcama Gir

Misafirin konaklama tesisinde yapmış olduğu harcamaların kaydedildiği ekrandır. Harcama Gir komutuna tıklanarak ilgili ekran açılır ve harcamalar buraya kaydedilir. Yapılan harcamalar, hizmet işletmelerinde satın alınan mal ve hizmetin miktar ve fiyatını göstermek amacıyla **adisyon** adı verilen belgelere kaydedilir. Yapılan tüm harcamalar, adisyonda yer alan bilgilere göre misafir folyolarına aktarılır. Har-

cama giriş işlemi gerçekleştirilirken ilk olarak ilgili oda seçilmelidir.

Misafir, konaklama tesisindeki Blue Restaurant 'ta ₺250 tutarında harcama yapmıştır (Görsel 2.2).

Harcama Gir için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Harcama girişi yapılacak misafir odasına çift tıklayınız.
2. Açılan pencerede Folyo ekranını açınız.
3. Eylemler simgesinden Harcama Gir komutuna tıklayınız (Ekranın altında yer alan Harcama Gir komutuna tıklayınız.).
4. Harcamanın yapıldığı departmanı seçiniz.
5. Gelir olarak ilgili bölümü seçiniz.
6. Kullanılan döviz birimini seçiniz.
7. Tutarı giriniz.
8. Kayıt Tipi olarak İşlem Girişi seçeneğine tıklayınız. Kayıt Tipi olarak ekranda üç seçenek çıkar.

   İşlem Girişi: Normal harcamaların girişi için kullanılır.

   İade: Yapılan harcamalardan misafire iade işlemi varsa bu seçenek kullanılır.

   İndirim: Yapılan harcamalarda indirim işlemi varsa bu seçenek kullanılır.
9. Evrak numarasını yazınız.
10. Harcamanın yansıtılacağı kişiyi seçiniz (Kişi alanında harcamaların kimin hesabına yansıtılacağı belirtilir. Misafirler ödemeleri ayrı ayrı yapacaksa işlem, ilgili kişi seçilip gerçekleştirilmektedir. Kişi ayrımı yoksa bir seçim yapılmadan işleme devam edilir.).
11. Notlar alanına yazılması gereken bir bilgi varsa yazınız.
12. İşlemi tamamlamak için Kaydet komutuna tıklayınız.
13. İşlem tekrarlanacaksa Kaydet & Yeni komutuna tıklayınız (İşlem kaydedilir ve yeni işlem için pencere açılmış olur.).

BİLGİ KUTUSU

Kayıt işlemlerinde adisyon numaraları, Evrak No alanına yazılmaktadır. İşlemlerde dikkatli olunuz.

Görsel 2.2: Harcama Gir ekranı

1. UYGULAMA

Harcama Gir komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
2. Oluşturduğunuz rezervasyona Tablo 2.1'de verilen bilgileri Harcama Gir komutunu kullanarak kaydediniz.

Tablo 2.1: Harcama Gir

Departman	Dövizli Tutar (₺)	Evrak No
Restoran	200	2021
Lobby	100	2022
Spa	300	2023
Kuru Temizleme	50	2024

2.1.1.2. Ödeme

Otele gelen misafirden giriş esnasında konaklama bedeli istenebilir. Misafir, yapacağı harcamalar için bir ön ödeme yapmak veya hesabı ayrılırken ödemek isteyebilir. Bu üç durumda Ödeme komutu kullanılarak misafirin yaptığı harcamaların bedeli tahsil edilir. Bu komut, misafirin harcamalarını tahsil etmek amacıyla kullanılır. Misafire ait ödemeler iki şekilde gerçekleşir:

1. Folyo sekmesi Eylemler\Ödeme komutu
2. Folyo sekmesinin altında yer alan Ödeme Al komutu

Misafir resepsiyona gelerek ödeme yapacağı zaman bu komut kullanılır. Ödeme veya Ödeme Al komutuna tıklandığında Görsel 2.3'teki görüntü ekrana gelir.

Ödeme için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Harcama girişi yapılacak odaya çift tıklayınız.
2. Misafir Folyo ekranını açınız.
3. Folyo ekranı Eylemler simgesinden Ödeme komutuna tıklayınız.
4. Kişi No alanında uygun seçimi yapınız. Burada karşımıza şu seçenekler çıkar:

   Agency Balance (Acente Balansı): Acente ile tesise gelen misafirin konaklama ücretinin yansıtıldığı alandır ve konaklama tutarı burada görünür.

   All Balance (Tüm Balans): Misafirin oda ve ekstra harcamalarına ait tutar burada görünür.

   Extra Balance (Ekstra Balans): Misafirin yaptığı ekstra harcamalara ait tutar burada görünür.

   1 Balans (1. Kişi Balansı): Misafire ait harcama tutarı burada görünür.
5. Ödeme Tipi alanında Cash, Credit Card, Ticket vb. seçenekler listelenir. Misafir ödeme yöntemini seçiniz.

Görsel 2.3: Ödeme ekranı

6. Kayıt Tipi alanında uygun olan seçimi yapınız. Burada iki seçenek gelir. Ödeme işlemlerinde Payment (Ödeme), iade işlemlerinde Refund (Geri İade) seçilir.
7. Dövizli Tutar bölümüne ödeme yapılacak olan tutarı yazınız.
8. Yapılan işlem için bir evrak tutuluyorsa bunu Evrak No alanına numarayı yazınız.
9. Tek kayıt ise Kaydet, birden fazla kayıt yapılacaksa Kaydet&Yeni komutuna tıklayınız.

2. UYGULAMA

Ödeme komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
2. Oda ücreti olarak ₺500 giriniz.
3. Bu rezervasyon için Tablo 2.2'de yer alan ödeme işlemini kaydediniz.

Tablo 2.2: Ödeme Komutu

Kişi No	Ödeme Tipi	Tutar (₺)	Evrak No
All Balance	Cash	500	1071

2.1.1.3. Kişi Transfer

Misafire ait harcamalar, folyoya aktarıldığında Görsel 2.4'te göründüğü gibi "1. Kişi" olarak kayda geçmektedir. Acente ile gelen misafirlerin oda tutarları, acente adına faturalandırılır. Yapılan ekstra harcamalar, misafire fatura edilmek üzere Folyo Kartı ekranında kayıt altında tutulur. Bazı durumlarda odada kalan misafirler, sadece kendilerine ait olan harcamaları ödemek ister. Odada beraber kalırlar ama herkes, kendi yaptığı harcamayı öder ve otelden ayrılır.

Yapılan harcamalar, misafirlere kolay bir şekilde fatura edilebilmek için Folyo Kartı ekranında her misafirin kendi alanına kaydedilir. Kişi Transfer komutu da yapılan harcamaların istenen kişiye aktarılmasını sağlar.

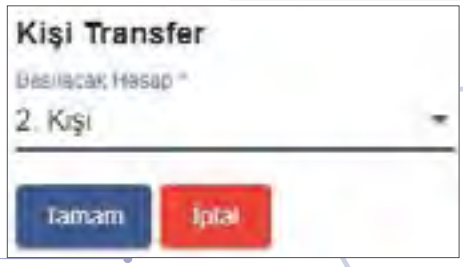
Tarih	Süre	Kişi No	Departman	Gelir	Döviz Toplam	Döviz
	09:46	1	Blue Restaura...	Food	250,00	TRY
	09:46	1	Blue Restaura...	Food	250,00	TRY
	09:47	1	Blue Restaura...	Food	250,00	TRY
	09:48	2	Blue Restaura...	Food	250,00	TRY

Görsel 2.4: Misafir folyo ekranı

Kişi Transfer

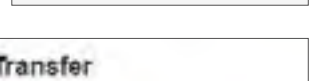
Kişi Transfer için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Herhangi bir harcamanın belirlenen misafire aktarılması için ilgili satırı seçiniz.
2. Kişi Transfer komutuna tıklayınız.
3. Açılan pencereden harcamanın aktarılacağı kişiyi seçiniz (Görsel 2.5).
4. Yapılan harcamayı ilgili kişinin borcuna kaydediniz.



Görsel 2.5: Kişi Transfer ekranı

2.1.1.4. Folyo Transfer



Misafire ait oda folyosunda bulunan harcamaları başka oda folyosuna yönlendirmek amacıyla kullanılır. Bu işlem yapıldığında misafire ait harcamalar, folyonun yönlendirildiği odaya ait folyoya işlenir. Oda folyoları, grup rezervasyonlarında tek bir oda hesabına yönlendirilebilir. Misafir oda folyosunda bulunan harcamalar, Folyo Transfer komutu veya Rez Id ile Folyo Transferi komutu aracılığıyla başka oda folyosuna transfer edilebilir. Aralarındaki tek fark, birisinde oda numarası girilirken diğerinde işlemin Rezervasyon Id ile yapılmasıdır.

Görsel 2.6: Folyo Transfer ekranı

Folyo Transfer için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. İşlem yapılacak satır veya satırları seçiniz.
2. Eylemler simgesinden Folyo Transfer komutuna tıklayınız.
3. Karşınıza çıkan pencerede hesabın aktarılacağı oda numarasını yazınız (Görsel 2.6).
4. Transfer Notu yazınız (Not yazılması zorunludur.).
5. Kişi alanından transfer edilen odadaki hesabın hangi kişinin hesabına aktarılacağını seçiniz.
6. Tamam komutuna tıklayarak işlemi kaydediniz.

2.1.1.5. İade

Konaklama tesisinde kimi durumlarda misafir memnuniyetsizliği, işletme politikası veya yanlış harcama kaydı gibi durumlarda iade işlemi yapılabilir. Misafir harcamaları, Folyo Kartı ekranına işlenirken yanlışlıkla farklı bir tutar girilebilir veya misafir aldığı mal ve hizmetten memnun kalmamış olabilir. Bu gibi durumlarda işletme kurallarına uygun olarak iade işlemi yapılabilir. İade, misafirin ödediği tutardan düşülebilir. Bu işlemler için misafir folyo ekranı kullanılır.

Görsel 2.7: İade ekranı

İade için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Misafir Folyo ekranını açınız.
2. İade edilecek işlem için ilgili satırı seçiniz.
3. Eylemler simgesi İade komutuna tıklayınız.
4. Karşınıza gelen uyarı ekranında Evet komutuna tıklayınız.
5. Açılan pencerede iade edilecek rakamı yazınız (Görsel 2.7).
6. Not kısmına açıklama yazınız ve Tamam komutuna tıklayınız (Yazılan tutar, toplam harcama tutarından düşecektir.).

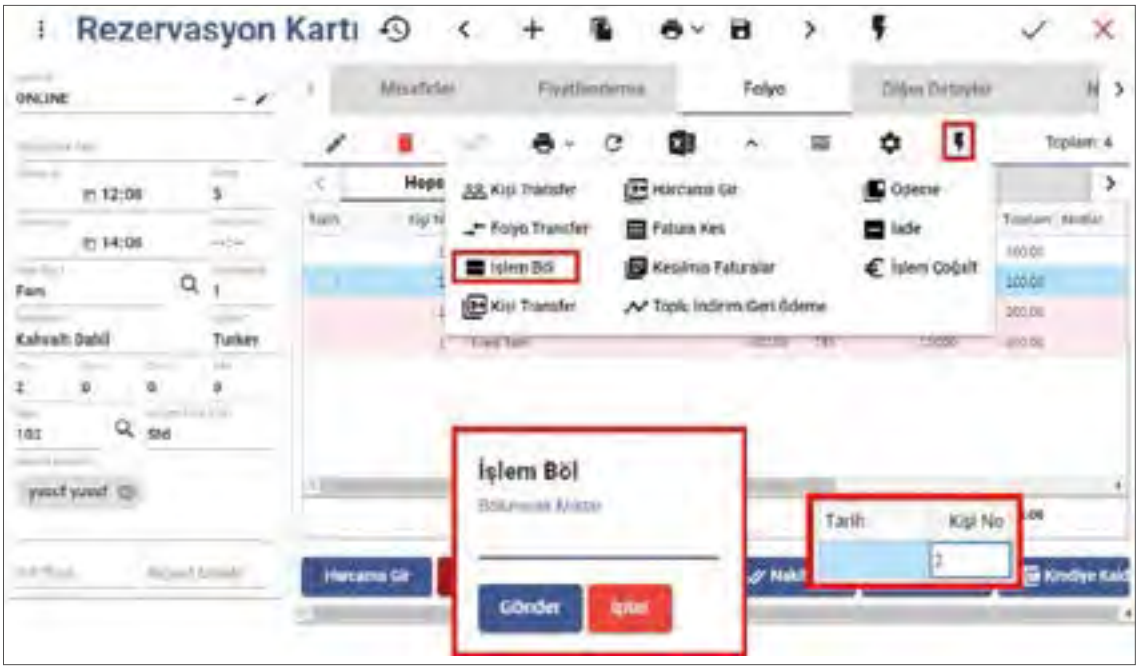
3. UYGULAMA

İade komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bir misafir folyosu açınız.
2. ₺400 tutarında bir harcama girişi yapınız.
3. ₺125 tutarında iade işlemi yapınız.

2.1.1.6. İşlem Böl

Misafirler, kimi durumlarda sadece kendi yaptıkları harcamaları ödemek isteyebilir. Bu durum, misafirin tesise giriş işlemleri esnasında ön büroya bildirilebilir. Oda ve kişi ismi belirtilerek harcamaların doğru kişilere kaydedilmesi sağlanır. Kayıt işleminden sonra harcamaların kişi hesabına aktarılması sağlanır. Harcama girişleri tek kişi üzerinden yapılmışsa bu durum, çıkış esnasında problem oluşturabilir. Her misafir, sadece kendine ait harcamaların tutarını öder. Misafir, kendi adına fatura isterse tek kişi üzerine yapılan harcama girişlerinin İşlem Böl komutu ile ayrılması sağlanır (Görsel 2.8). Bu sayede tüm harcamalar, iki kişi üzerine kolay bir şekilde aktarılmış olur.



Görsel 2.8: İşlem Böl detayları ekranı

İşlem Böl için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Misafir folyo kartını açınız.
2. Restoranda ₺400 tutarında bir harcama girişi yapınız.
3. İşlem yapılacak satırı seçiniz.
4. Eylemler menüsünden İşlemi Böl komutuna tıklayınız.
5. Açılan pencerede (Görsel 2.9) bölünecek miktarı giriniz.
6. Tamam komutuna tıklayınız (Bölünmüş tutar, folyoya yeni bir satır olarak gelir.).
7. Kişi alanındaki numarayı, yeni satırda değiştirerek işlemi tamamlayınız.

Görsel 2.9: İşlem Böl ekranı

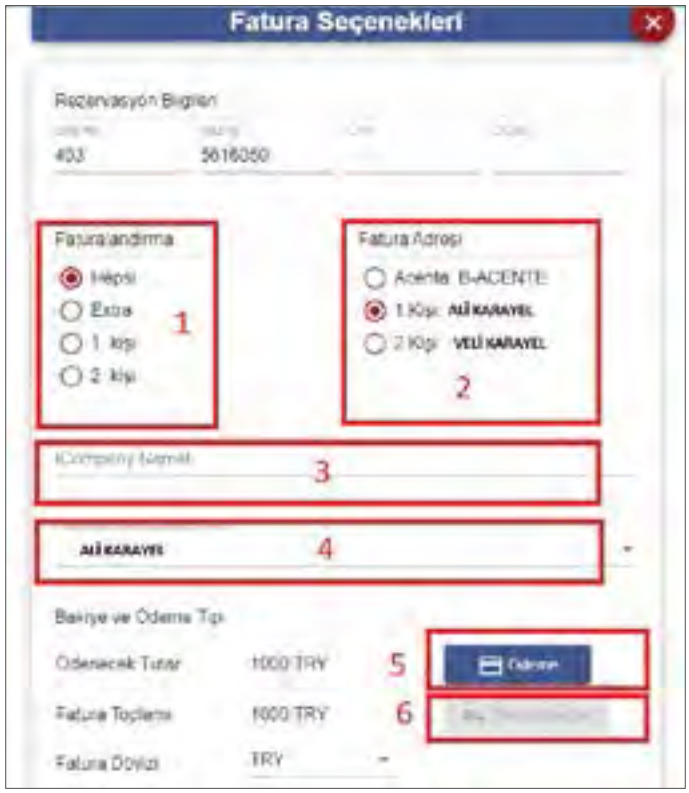
2.1.1.7. Fatura Kes

Misafir, konaklama süresi bittiğinde resepsiyona gelerek otelden çıkış yapacağını bildirir. Ön büro görevlisi ise misafirin folyosunda yapılacak herhangi bir ödeme olup olmadığını kontrol eder. Ödeme işlemini yapan misafire aldığı mal ve hizmetin karşılığında bedelini ödediğini gösteren fatura kesilir ve misafirin otelden çıkış işlemleri tamamlanır.

Konaklayan misafire acente veya şirket adına fatura kesilebilir. Bu durumda ön büro görevlisi, çıkış esnasında faturanın kimin adına kesileceğini sorar ve fatura için gerekli bilgileri misafirden alır. Alınan bilgiler, fatura ekranında ilgili yerlere yazılır ve misafire fatura kesilir.

Fatura Kes için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Misafir folyo ekranını açınız.
2. Eylemler simgesinde veya pencerenin altında yer alan Fatura Kes komutuna tıklayınız (3. işlem basamağından itibaren uygulanacak olan işlem basamakları, Görsel 2.10'da belirtilen bölümlere göre anlatılmıştır.).
3. Faturalandırılacak hesabı (1. bölüm) seçiniz (Hepsi, Extra, 1. Kişi vb.). Odada konaklayan misafirler, ayrı ödeme yapabilir ve ayrı fatura isteyebilir. Misafir isteklerine uygun olan faturayı yazdırınız.
4. Fatura adresini (2. bölüm) seçiniz. Bunun olabilmesi için rezervasyon kartındaki bilgileri eksiksiz doldurunuz veya çıkış esnasında misafirden isteyiniz.
5. Fatura şirket adına kesilecekse şirket adını (3. bölüm) yazınız.
6. Faturada görünecek ismi (4. bölüm) seçiniz.
7. Ödeme alındıysa Ödeme komutu pasif hâldedir (5. bölüm). Misafir ödeme yapmadıysa Ödeme komutu aktif, Fatura Oluştur komutu ise pasif hâldedir. Misafirin ödemesini alınız (Fatura oluştur aktif hâle gelir.).
8. Fatura Oluştur komutuna (Görsel 2.11) tıklayınız. Faturayı, programda ayarlanan fatura şekline göre Yazdır komutuyla basınız (Fatura ile ilgili ayarlar, programın ilk kurulum aşamasında kullanıcı tercihlerine göre ayarlanır.).



Görsel 2.10: Fatura Seçenekleri ekranı

Görsel 2.11: Fatura Oluştur komutu

BİLGİ KUTUSU

Fatura kesilmeden önce adres bilgileri kontrol edilir.

4. UYGULAMA

Fatura Kes komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Aşağıda verilen bilgilere göre rezervasyon kaydı oluşturunuz.
   - Misafir isimleri, Ali Kara ve Ahmet Beyaz'dır.
   - Konaklama süresi 1 gecedir.
   - Suit oda seçilmiştir.
   - FB pansiyon tipi seçilmiştir.
   - Oda fiyatı ₺600 tutarındadır.
2. Misafirlerin check-in işlemini yapınız.
3. Misafir folyosuna ₺250 tutarında restoran harcaması giriniz.
4. Bir sonraki gün misafir çıkış işlemini gerçekleştiriniz.
5. Faturayı Ahmet Beyaz adına kesiniz.
6. Fatura çıktısını öğretmeninize elektronik posta ile gönderiniz.

2.1.1.8. Kesilmiş Faturalar

Kesilmiş Faturalar komutu, odaya ait kesilmiş bir fatura varsa onu görüntüler. Kesilen tüm faturalara Ön Kasa\Otel Fatura Listesi komutları ile ulaşılabilir. Faturada bir yanlışlık varsa bu alandan fatura silinip yenisi basılabilir. Fatura üzerinde tutar dışında yapılmak istenen değişiklikler, bu menü yardımı ile yapılabilir. Adres, kişi, şirket vb. ile ilgili bilgiler değiştirilmek isteniyorsa bu alan kullanılabilir.

Fatura ile ilgili değişiklik işlemleri, muhasebe departmanı tarafından yapılır. Gün Sonu işlemi yapıldıktan sonra da faturalar silinip yenisi düzenlenebilir. İstisnai durum, e-fatura olarak basılan faturanın silinme işleminin yapılamamasıdır. Bu yüzden e-fatura kesilirken dikkatli olunmalıdır.

2.1.1.9. İşlem Çoğalt

Oda folyo kartında var olan bir işlemin hızlı bir şekilde kopyalanmasını sağlar. Misafir, otelin çeşitli departmanlarında farklı mal ve hizmetleri satın almaktadır. Bazı departmanlarda ise misafirin yaptığı harcamalar daha fazla olabilir. Bu işlem, ön büro görevlisi tarafından her gün sisteme aktarılmaktadır. Harcamanın tekrarı, İşlem Çoğalt ile hızlı bir şekilde kopyalanmaktadır. Bunun için ilgili işlem satırı seçilir ve kolay bir şekilde kopyalanarak harcama girişi yapılmış olur.

2.1.1.10. Folyo Transferleri

Oda folyosunda yer alan bir işlemin başka odadan transfer edilip edilmediği Folyo Transferleri komutu yardımıyla görülebilir. Bu komut, oda veya odalardan başka odaya yapılan folyo transferlerinin görülmesini sağlar.

2.1.1.11. Çoklu Pencere

Çoklu Pencere komutuna misafir folyo kartındaki Eylemler menüsünden ulaşılabilir. Çoklu Pencere (Görsel 2.12), çoğu işlemin tek pencerede yapılabilmesini sağlar. Bu pencere yardımı ile işlemleri bölme, faturalama, ödeme ve harcama giriş işlemleri yapılabilmektedir. Misafir folyosunda bulunan tutar, kişi pencereleri arasında kolay işlem yapılabilmesini sağlar. Buradaki pencereler; Acente, 1. Misafir, 2. Misafir olarak görülmektedir. Her bir kişiye ait harcamanın kolay bir şekilde görülmesi ve işlem yapılmasını sağlayan penceredir.

Çoklu Pencere komutu için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. İlk olarak işlem yapılacak satırı seçiniz.
2. Açılan küçük pencerelerin sağ üst köşesinde yer alan "taşı" simgesine tıklayınız.

3. Farenin sol tuşuna basılı tutarak istenen pencere üzerine gidiniz.
4. Penceredeki taşıma alanı üzerine gelince farenin sol tuşunu bırakınız (İşlem, bir pencereden başka bir pencereye taşınır.).

Görsel 2.12: Çoklu Pencere ekranı

2.1.1.12. Toplu İndirim/Geri Ödeme

Oda folyo kartında misafir harcamalarına ait indirim veya belirli bir geri ödeme yapılabilir. Bu işlem yapılırken folyo kartında yer alan Acente, 1. Kişi veya 2. Kişi sekmesi seçilebilir. Hepsi seçeneği tıklanarak tutardan indirim veya iade yapılabilir.

Toplu İndirim/Geri Ödeme için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

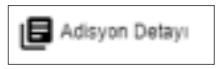
1. Toplu İndirim/Geri Ödeme komutuna tıklamadan önce işlem yapılacak satır veya satırları seçiniz.
2. Eylemler menüsünde yer alan Toplu İndirim/Geri Ödeme komutuna tıklayınız (Görsel 2.13'teki ekran görülür.).
3. Çıkan ekrana indirim yüzdesi veya indirim tutarını yazınız.
4. Not kısmına açıklama yazınız ve Tamam komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Görsel 2.13: Toplu İndirim/Geri Ödeme ekranı

İndirim yapılmış bir satır, Görsel 2.14'te örnek olarak verilmiştir.

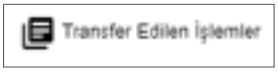
Görsel 2.14: Toplu İndirim/Geri Ödeme uygulanmış bir harcama satırı

2.1.1.13. Adisyon Detayı



Misafir folyo kartında yapılan harcamaya ait adisyon detaylarına ulaşılmasını sağlayan komuttur. Folyo Kartı\Eylemler menüsünden ulaşılır.

2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler



Mevcut oda folyosundan başka bir odaya transfer edilmiş işlemlerin görülmesini sağlar ve folyo işlemleri ekranını açar. Burada tüm detayları ile transfer edilmiş işlemler görülür.

2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri

Oda folyo kartında yapılan işlemler gün içerisinde silinebilir. Program gün sonu yapılır. Yeni bir gün başlarsa girilen işlemler silinemez. Odaya ait silinmiş bir kayıt varsa bunlar, Silinmiş Folyo İşlemleri komutu ile görülebilir. Buna Folyo\Eylemler komutundan ulaşılabilir.

2.1.1.16. Kur Hesapla

Otele gelen misafirler, ödemeyi farklı para birimleri ile yapabilmektedir. Folyo Kartı\Eylemler menüsünde yer alan Kur Hesapla komutu, o andaki folyo tutarının farklı para birimlerinde karşılığını göstermektedir. Bu para birimleri, programın kuruluş aşamasında belirlenmektedir. Ön büro görevlisi, bu komutu kullanarak tutarın karşılığını misafirin ödeyeceği para birimine çevirir ve misafirden tahsilatı gerçekleştirir (Görsel 2.15).

Görsel 2.15: Kur Hesapla ekranı

ÖZLÜ SÖZ

Gerçek başarıların en geçerli yolu, doğruluktur.
M. Mobe

2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı

İlk Rezervasyon Kaydı komutu, oda folyo kartında başka odadan gelmiş bir folyo transfer işlemi varsa bu işlemin geldiği rezervasyon kartını açmaktadır. Bu sayede işlemin hangi odadan geldiği ile ilgili detay bilgilerine erişilebilir.

2.1.1.18. +1 Kuruş Farkı Düzelt

Döviz yani yabancı para ile işlem yapıldığında ortaya kuruş farkları çıkabilmektedir. Bu işlem, bunu bir üste yuvarlamayı sağlar. Gün sonu yapılırken folyoda kuruş farkları oluşabilir ve program, gün sonu yapılmasına izin vermez. Bu tip problemler oluştuğunda bu komut kullanılarak işlem düzeltilebilir.

2.1.1.19. Hızlı Posting

Fix Fiyat Tanımları (Hızlı Posting Kalemleri), Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Hızlı Pos Tanımları içerisinde yer almaktadır. Hızlı Posting, ön büro personelinin harcama girişlerinin misafir folyolarına aktarılmasını sağlar. Burada otelde sunulan mal ve hizmet tanımlamaları yapılarak bu harcamanın ilgili görevli tarafından misafir folyosuna hızlı bir şekilde aktarılması sağlanır.

Hızlı Posting için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. 101 No.lu oda Folyo ekranını açınız.
2. Hızlı Posting komutuna tıklayınız.
3. Açılan ekranda (Görsel 2.16) iki kahvaltı ücretini misafir folyosuna ekleyiniz.
4. Evrak numarası yazınız ve Odaya İşle komutuna tıklayınız.

Görsel 2.16: Hızlı Posting ekranı

5. UYGULAMA

Hızlı Posting komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Hızlı Posting ekranındaki kalem simgesine tıklayınız.
2. Açılan Hızlı Posting Kalemleri ekranından Tablo 2.3'te yer alan veri girişlerini yapınız.

Tablo 2.3: Hızlı Posting

Grup Adı	Ad	Departman	Gelir	Ürün	Ücret (₺)
Minibar	Gazlı İçecek	Minibar	İçecek	Sarı Gazoz	10
SPA	Masaj	SPA	Spa Güzellik Merkezi	Thai Masajı	250
Room Service	Breakfast	Lobby	Yiyecek	Continental Breakfast	50

6. UYGULAMA

Hızlı Posting komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

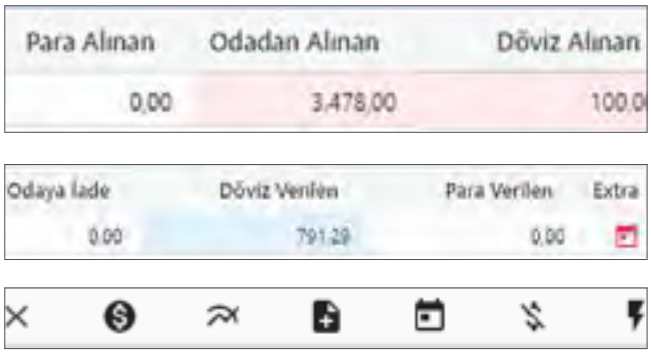
1. Bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
2. Hızlı Posting komutunu kullanarak aşağıdaki işlem kayıtlarını gerçekleştiriniz:
   - 1 adet Continental Breakfast
   - 1 adet Thai Masajı
   - 2 adet Sarı Gazoz
3. Kayıt işlemlerini tamamladıktan sonraki ekran görüntüsünü öğretmeninize elektronik posta ile gönderiniz.

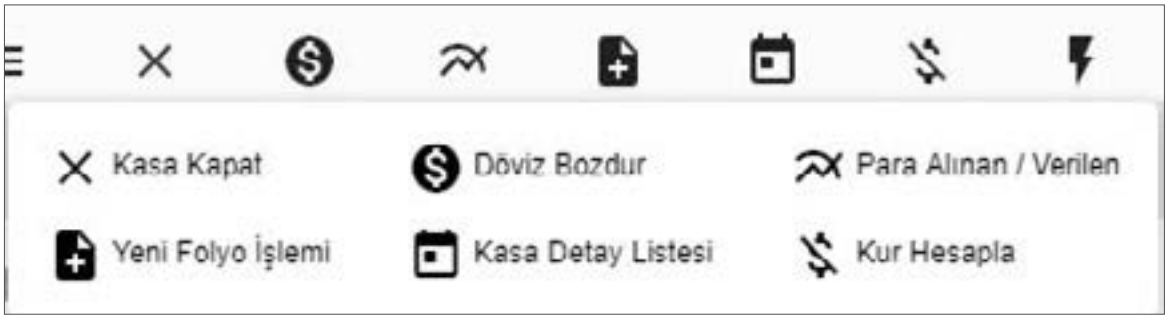
2.1.2. Ön Kasa İşlemleri

Otel paket programı Ön Kasa menüsü ile kasadaki nakit yönetimi gerçekleştirilir. Döviz cinsinden nakit olarak kasada bulunan para miktarı burada görülür. Odalardan alınan, verilen vb. nakit para akışı takip edilir. Kredi kartı ile yapılan işlemler takip edilir. Yapılan tüm ön kasa işlemlerinin tutulduğu ve raporlarının alındığı menüdür. Bu menü ile döviz bozdurma, misafir folyosuna harcama girişi, fatura işlemleri, depozit işlemleri ve günlük kur girişi işlemleri yapılmaktadır.

2.1.2.1. Ön Kasa

Ön Kasa, nakit ve kredi kartı ile günlük yapılan işlemlerin takibini ve bu işlemlerin hangi personel tarafından yapıldığını gösterir. Ön büro görevlisi ön kasada yapılan işlemlerin takibini Ön Kasa ekranından takip eder. Tesis kasasına giren ve kasadan çıkan paralar Ön Kasa ekranından takip edilebilir. Açılan pencerenin üst kısmında sağdaki komutlar görülmektedir. Eylemler menüsüne tıklandığında da aynı komutlara (Görsel 2.17) erişilebilir. Aşağıda bu komutların detayları açıklanmıştır.





Görsel 2.17: Ön Kasa komutları

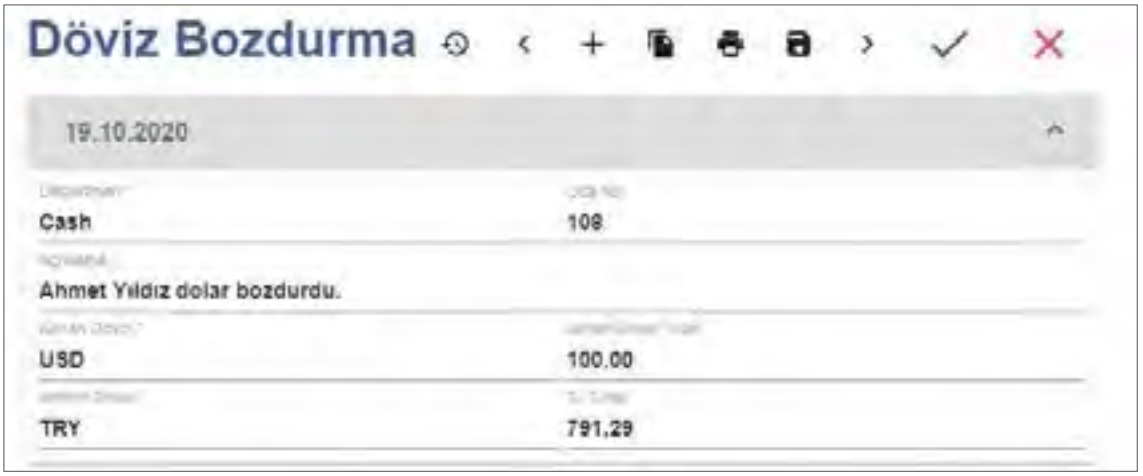
Vardiya değişiminde Kasa Kapat işlemi yapılmaktadır. Ekranda bir değişiklik görülmese de Kasa Kapat komutunun kullanılma amacı, vardiya değişimlerinde yapılan işlemlerin kim tarafından ve hangi vardiya da yapıldığını tespit etmektir. Kasa Kapatma Listesine Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Kasa Kapatma Listesi ile ulaşılabilir. Bu sayede hangi personelin bu işlemi yaptığı görülür.

Bu komut ile otel misafirlerinin döviz bozdurma işlemleri yapılmaktadır.

Döviz Bozdur için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Döviz Bozdur komutuna tıklayınız.
2. Açılan penceredeki (Görsel 2.18) alanları doldurunuz.
3. Misafir oda numarasını seçiniz.
4. Açıklama yazınız.
5. Alınan Döviz birimini seçiniz (USD, EUR vb.).
6. Alınan Döviz tutarını giriniz.
7. Verilen Döviz birimini seçiniz (USD, EUR, TRY vb.).
8. Kaydet komutuna tıklayarak işlemi tamamlayınız.

Görsel 2.18'de 108 No.lu odada konaklayan misafir Ahmet Yıldız için 100 dolar bozdurma işlemi yapılmıştır.



Görsel 2.18: Döviz Bozdurma ekranı

7. UYGULAMA

Döviz Bozdurma işlemi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Otelde kalan misafir X için 300 euro döviz bozdurma işlemi yapınız.
2. Döviz bozdurma işlemini tamamlayınız.
3. Ön Kasa menüsünde yapılan işlemi bulunuz.
4. Kaydettiğiniz ekran görüntüsünü öğretmeniniz tarafından verilen elektronik posta adresine gönderiniz.

Kasada nakit giriş ve çıkışının (Görsel 2.19) yapıldığı alandır. Alınan avanslar ve çeşitli günlük ödemeler için verilen paralar, bu komut ile takip edilmektedir. Açılan pencerede işlem türü olarak iki seçenek vardır.

1. **Verilen (Devir):** Kasadan verilen yani çıkan parayı ifade eder.
2. **Alınan (Avans):** Kasaya giren parayı ifade eder.

Harcama İşlemi penceresinde dikkat edilmesi gereken alan, İlgili Hesap alanıdır. Bu alanda çıkan seçenekler, Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Gider Kodları komutu ile yapılmaktadır. Kasadan nakit olarak çıkışı yapılan gazete, çiçek vb. harcamaların tanımlamaları, Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Gider Kodları alanından tanılanmaktadır. Tanımlanan Gider Koduna ait Harcama İşlemi her gün tekrarlanacaksa Her Gün Tekrarla onay kutusu tıklanır. Ön Kasa\Harcama İşlemi komutuna tıklandığında açılan pencerede Alınan olarak yapılan işlemler Avans, Verilen olarak yapılan işlemler ise Devir şeklinde görünmektedir.

Görsel 2.19: Harcama İşlemi ekranı

8. UYGULAMA

Gider Kodları komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

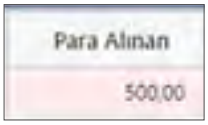
1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Gider Kodları komutuna tıklayınız.
2. Ekle komutuna tıklayarak Temizlik gider kodunu tanımlayınız.
3. Taksi Ücreti için de gider kodu tanımlama işlemini yapınız.

9. UYGULAMA

Harcama İşlemi komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Otel lobisinde kullanmak üzere günlük ₺100 tutarındaki çiçek harcaması peşin olarak yapılmaktadır. Yapılan ödemeyi Harcama İşlemi olarak kaydediniz.
2. Otel etrafında bulunan esnaflar, otel otoparkını kullanmaktadır. Esnaf X, otele gelerek aylık otopark ücreti olarak ₺500 ödeme yapmıştır. Verilen bu bilgilere göre Harcama İşlemi kaydediniz.

Her gün belirli bir tutar, muhasebeden kasaya gönderiliyorsa bunun kaydı da Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımları\Varsayılan Otel Ayarları\Bildirim ve Muhasebe Ayarları seçenekleri ile yapılabilir (Görsel 2.20). Kasa bakiyesi, her gün belirlenen rakam ile açılmış olur. Bundaki amaç, çeşitli işlemlerin yapılabilmesi için kasada para bulundurulmasıdır. Kasa bakiyesi, Ön Kasa ekranındaki Para Alınan alanında görülebilir.



Görsel 2.20: Bildirim ve Muhasebe Ayarları ekranı

BİLGİ KUTUSU

Ön kasa kayıtlarında işlem türü alanında para girişleri için Alınan, çıkışları için Verilen seçilir.

10. UYGULAMA

Kasa Açılış Avansı işlemi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. İşlem Türü olarak Alınan seçeneğine tıklayınız.
2. İlgili Hesap alanını boş bırakınız.
3. Döviz Tutarı alanına ₺5000 yazınız.
4. Açıklama alanına Kasa Açılış Avansı yazınız ve işlemi kaydediniz.

Bir diğer yöntem Ön Kasa\Harcama İşlemi komutu ile Görsel 2.21'de gösterildiği gibi kayıt yapılarak işlemin gerçekleştirilmesidir.

Görsel 2.21: Harcama İşlemi ekranı

Görsel 2.22: Örnek işlem kaydı ekranı

Kasadaki para, kasa kapatıldıktan sonra muhasebeye devredilir. Bu kayıt, Görsel 2.22'deki gibi yapılmaktadır. İşletme prosedürlerine göre işlemler farklılık gösterebilir. Burada genel olarak uygulanan işleyiş örneklendirilmiştir.

Oda folyo ekranından yapılan Harcama Gir komutu gibi misafir tarafından yapılan harcamalar, oda folyosuna işlenmek amacıyla kullanılır (Görsel 2.23).

Yeni Folyo İşlemi komutu için şu basamakları uygulayınız:

1. Yeni Folyo İşlemi komutuna tıklayınız.
2. Açılan pencereden oda numarasını seçiniz.
3. Harcamanın yapıldığı departmanı seçiniz.
4. Gelir türünü seçiniz.
5. Döviz ve tutar girerek işlemi kaydediniz.

Görsel 2.23: Yeni Folyo İşlemi ekranı

Ön Kasa ekranında seçilen satıra ait kasa işlemleri ekranını açar. Açılan kasa işlemleri ekranından, yapılan işlemin detaylarına ulaşılabilir.

Sistemde var olan para birimleri içerisinde girilen döviz cinsine göre tutarın diğer para birimlerindeki karşılığını o günkü kura göre gösterir (Görsel 2.24, 25).

Görsel 2.24: Kur Hesapla ekranı 1. örnek

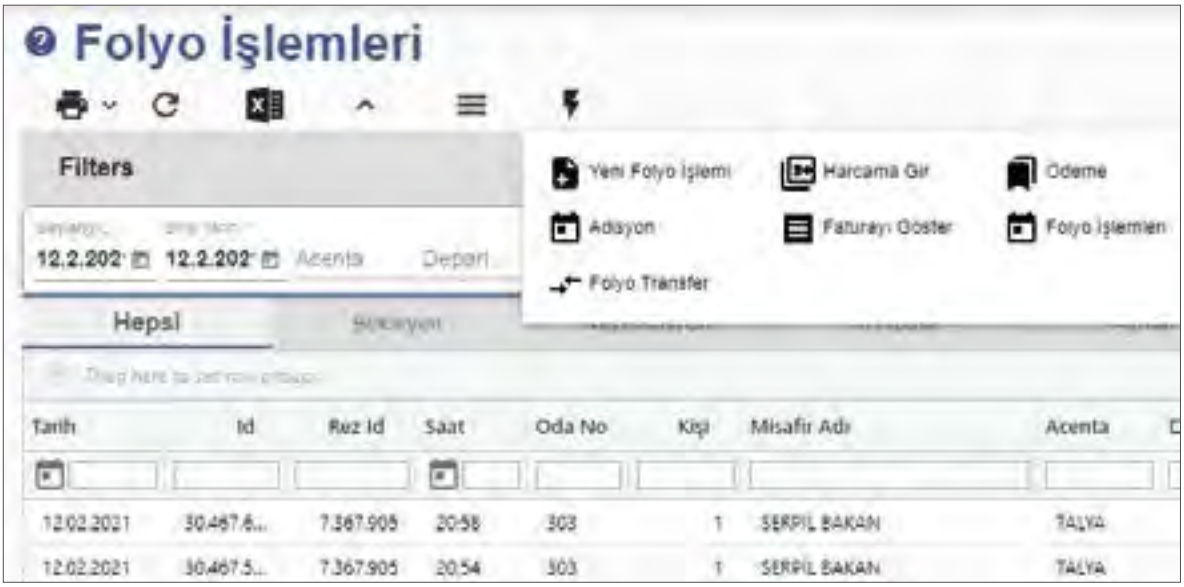
Görsel 2.25: Kur Hesapla ekranı 2. örnek

2.1.2.2. Kasa İşlemleri

İstenen tarihlere ait peşin, kredili ve döviz cinsinden yapılan işlemlere ait bilgilere ulaşılmasını sağlayan ekrandır. Raporlama amacıyla kullanılır.

2.1.2.3. Folyo İşlemleri

Folyo İşlemleri, bu menüden de yapılabilir. Bu ekran (Görsel 2.26) vasıtasıyla da harcama girişi, folyo işlemleri, ödeme, adisyon, faturayı gösterme gibi işlemler yapılabilir.



Görsel 2.26: Folyo İşlemleri ekranı

2.1.2.4. Fatura Listesi

Kredili, peşin, gönderilmiş, krediye kaldırılan, iade edilmiş veya iptal edilen faturaların listelenmesini sağlayan ekrandır. Kesilmiş faturalar buradan görülebilir, iade faturası oluşturulabilir, fatura silinebilir veya daha farklı işlemler de gerçekleştirebilir. Bu işlemler, muhasebe departmanı tarafından yapılmaktadır.

Fatura Silme: Faturada bir yanlışlık olduğunda ilk olarak faturanın silinmesi gerekir. Sonrasında ise düzeltme işlemleri yapılıp faturanın tekrar oluşturulması gerekir.

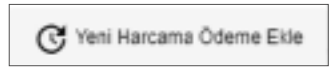
Fatura Silme için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Ön Kasa\Otel Fatura Listesi ekranında silinecek faturayı seçiniz.
2. Sil komutuna tıklayarak faturayı siliniz (Fatura silindikten sonra kesilmemiş olarak görünür.).
3. Gerekli düzenlemeleri yapınız.
4. Fatura Kes komutu ile faturayı yeniden kesiniz.

Eylemler\Yeni Harcama Ödeme Ekle komutu yapılan hatalı kayıtların düzeltilmesini sağlar.

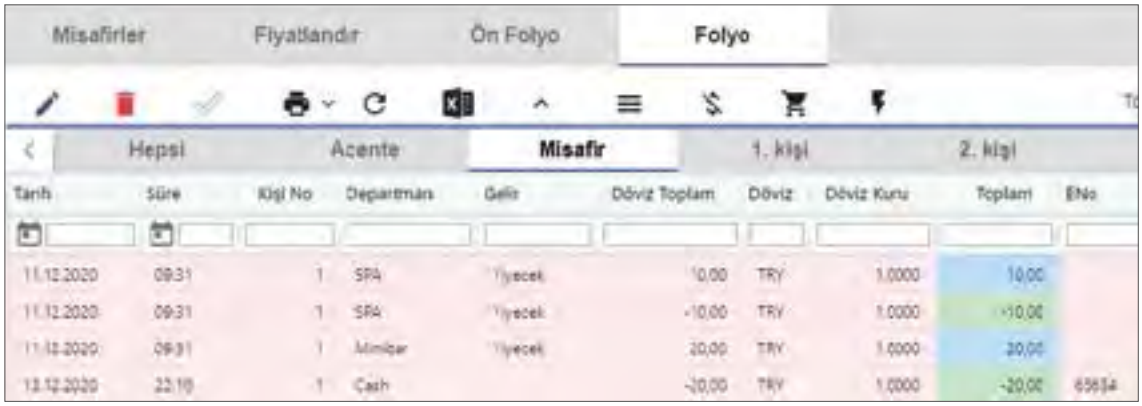
Misafir ödemeyi kredi kartıyla yapmış olmasına rağmen işlem, yanlışlıkla peşin olarak kaydedilmiştir. Yanlış işlem kaydının düzeltilmesi için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Ön Kasa\Fatura Listesi ekranında silinecek faturayı seçiniz.
2. Sil komutuna tıklayınız.
3. Rezervasyon\Ayrılanlar Listesi ekranını açınız.
4. İşlem yapılacak satırı seçiniz.
5. Eylemler\Yeni Harcama Ödeme Ekle komutuna tıklayınız (Görsel 2.27).



Görsel 2.27: Ayrılanlar Listesi\Yeni Harcama Ödeme Ekleme

Görsel 2.28'deki folyo ekranında ödeme bilgisi, peşin (Cash) olarak görünmektedir.



Görsel 2.28: Misafir Folyo ekranı

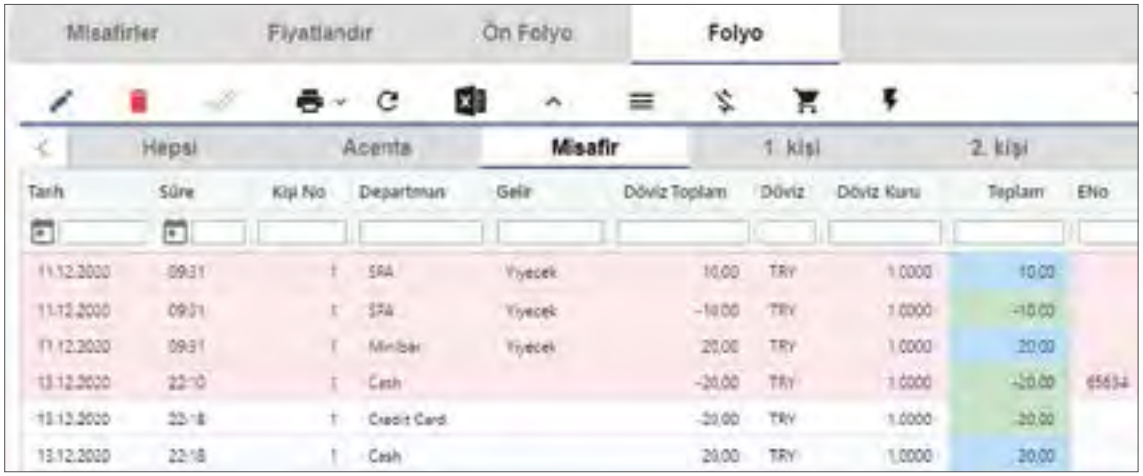
Yeni Harcama Ödeme Ekle komutu ile hatalı işlem kaydının düzeltilmesi için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Eylemler\Yeni Harcama Ödeme Ekle komutuna tıklayınız.
2. Gelen ekranda (Görsel 2.29) Departman Credit Card seçeneğine tıklayınız.

3. Tutarı yazınız.
4. İşlem tipi için normal seçeneğine tıklayınız.
5. Gelen ekranda (Görsel 2.29) ikinci sütundaki hatalı kaydedilen Düzeltme Departmanı Cash seçeneğine tıklayınız.

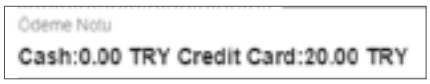
Görsel 2.29: Yeni Harcama Ödeme Ekle ekranı

6. Tamam komutuna tıklayarak işlemi kaydediniz (Yapılan değişiklik, Görsel 2.30'da görülmektedir.).
7. Tekrar Fatura Kes komutuna tıklayınız ve fatura kesme işlemini tamamlayınız.



Görsel 2.30: Kayıt değiştirildikten sonraki Folyo ekranı

Fatura içerisinde yapılan değişiklik, sağdaki gibi görünecektir.



Fatura İadesi: Konaklama tesisinde çeşitli nedenlerle faturalar iade edilebilir. Hatalı fatura bilgisi, mükerrer basım, yanlış tutar vb. sebeplerle faturanın iade işlemi yapılabilir.

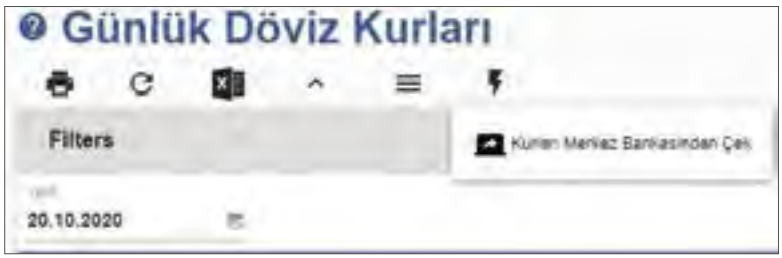
İade Faturası Oluştur için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Ön Kasa\Otel Fatura Listesi ekranında işlem yapılacak faturayı seçiniz.
2. Fatura numarasını not ediniz.
3. Eylemler menüsünden İade Faturası Oluştur komutuna tıklayınız.
4. Açılan ekranda fatura numarasını giriniz.
5. Tamam komutuna tıklayınız.

2.1.2.5. Günlük Döviz Kurları

Sistem döviz kurlarını Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasından otomatik alır ve işlemlerde bu kur değerleri kullanılır. Döviz kurları, farklı bir Kur Tipi olarak Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasından çekilecekse Ön Kasa\Günlük Döviz Kurları\Eylemler\Kurları Merkez Bankasından Çek komutuna tıklanır (Görsel 2.31). Açılan pencerede (Görsel 2.32) başlangıç ve bitiş tarihleri seçilir.

Kur Tipi alanında Satış, Alış seçenekleri ekrana gelir (Görsel 2.33). Bu, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının on-line olarak döviz alım satımında belirlediği para değerini ifade etmektedir. Diğer seçenekler ise Efektif Alış ve Efektif Satıştır. Bu seçenekler, para alış ve satışlarının gerçek değerini ifade etmektedir. Otel işletme prosedürüne hangi döviz kuru uygunsa onu seçer.



Görsel 2.31: Günlük Döviz Kurları ekranı

Görsel 2.32: Kur çekme ekranı

Görsel 2.33: Kur Tipi seçenekleri ekranı

2.1.2.6. Günlük Kur Girişi

Konaklama tesisi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının kurlarını kullanmak istemeyebilir. Farklı kur uygulaması yapılıyorsa bu alan kullanılarak manuel fiyat giriş işlemi gerçekleştirilir.

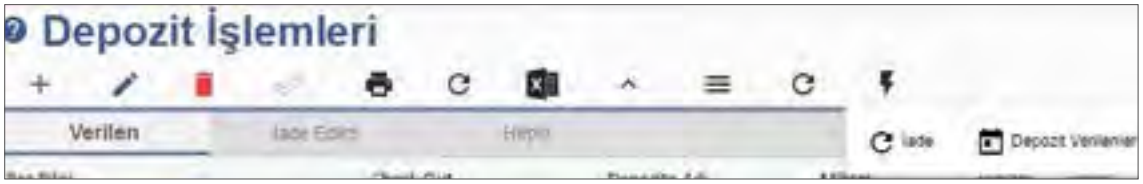
2.1.2.7. Web Site Basketleri

On-line rezervasyonlara ait bilgilerin geldiği ekrandır. Bu ekran ile misafirlerin rezervasyon durumları takip edilmekte ve büyük otel işletmelerinde rezervasyon ofisleri tarafından kullanılmaktadır.

2.1.2.8. Depozit İşlemleri

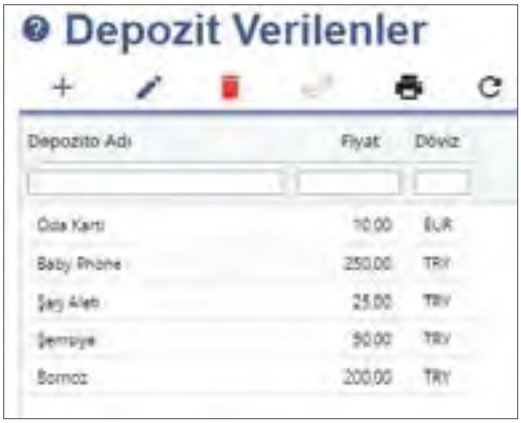
Depozito, kiralanan mülkün zarar görmeyeceğine dair para ya da kıymetli evrak olarak verilen teminattır. **Depozit,** karşılığı verilecek eşya, hizmet ve fiyatlarının tanımlandığı ekrandır (Görsel 2.34). Misafire depozit karşılığı verilecek eşyanın kaydı, bu ekrandan yapılır. Oda için girilen depozit, oda çıkışı esnasında uyarı olarak ekrana gelir. Depozit ekranı açılarak alınan bedelin iade edilmesi de Depozit İşlemleri bölümünden yapılır.

Depozit karşılığı olarak verilen nesnelerin tanımlamaları, Ön Kasa\Depozit İşlemleri\Eylemler\Depozit Verilenler komutu yardımıyla tanımlanır.



Görsel 2.34: Depozit İşlemleri ekranı

Görsel 2.35'te örnek Depozit tanımlamaları yapılmıştır.



Görsel 2.35: Depozit Verilenler ekranı

11. UYGULAMA

Ön Kasa\Depozit İşlemleri\Eylemler\Depozit Verilenler komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

Depozitolu ürün tanımlamasını aşağıda verilen bilgilere göre yapınız:

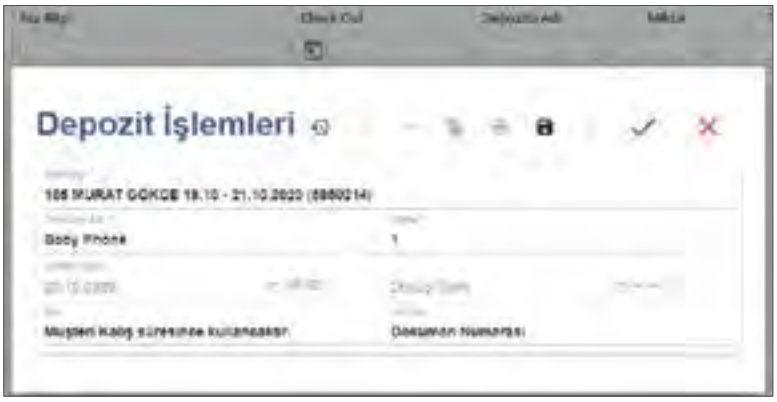
1. Depozit adı olarak plaj havlusu yazınız.
2. Fiyat olarak ₺20 yazınız.

12. UYGULAMA

Depozit İşlemleri ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

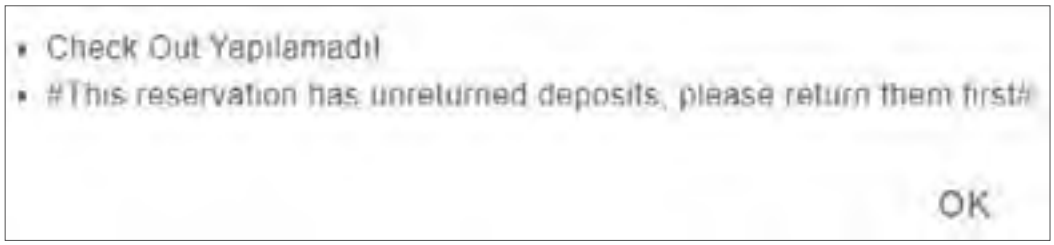
Otelin 105 No.lu odasında kalan misafir X, bebek telsizi istemiştir. Misafirin Depozit işlem kaydını yapınız (Görsel 2.36).

1. Depozit İşlemleri menüsüne tıklayınız.
2. Yeni komutuna tıklayınız.
3. Rezervasyon bilgi alanından misafirin oda numarasını seçiniz.
4. Depozito Adı alanından alınan nesneyi seçiniz.
5. Miktarı giriniz.
6. Dokümantasyon işlemi yapılıyorsa doküman numarasını yazınız.
7. Depozito alma işlemini Kaydet komutu ile tamamlayınız.



Görsel 2.36: Depozit İşlemleri ekranı

Misafir için Check-out işlemi yapılırken Görsel 2.37'deki mesaj görülür. Misafir aldığı nesneyi teslim ederse misafire iade işlemi yapılır. Aksi durumda ücret, misafirden tahsil edilir.



Görsel 2.37: Depozit uyarı ekranı

Depozit olarak karşılığı verilen nesnelerin iadesi, Ön Kasa\Depozit İşlemleri\Eylemler\İade komutu (Görsel 2.38) yardımıyla gerçekleştirilir. İşlem yapılacak satır seçilir ve İade komutuna tıklanır.

Görsel 2.38: Depozit İade işlemi ekranı

ÖZLÜ SÖZ

Bana güvenilen bir sırrı kutsal bir emanet gibi saklarım ama sırları, elimden geldiği kadar bilmemeye çalışırım.
Albert EINSTEIN

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI **NUMARASI: 4**

Aşağıda sırasıyla verilen folyo işlemlerini uygulayınız. Rezervasyon Kartı ekranındaki Ödeyen alanından Kişi seçimini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne kaydediniz.

1. Oda Tipi, Pansiyon Tipi vb. seçimler için kendi tercihlerinizi yazınız. Her odada 2 kişi konaklayacak ve toplam konaklama süresi 3 gün olacak şekilde iki rezervasyon kaydı oluşturunuz. Bu bilgilere göre misafir giriş işlemlerini tamamlayınız.
   - 1. odada Bülent Ada ve Gökçe Ada konaklayacaktır.
   - 2. odada Elif Kurt ve Zeynep Duru konaklayacaktır.
   - Oda fiyatları ₺600 olacaktır.
2. Her iki misafir de girişte ₺1500 ödeme yapmıştır. Ödeme kaydını yapınız.

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22624

3. Misafirler, 2. gün Tablo 2.4'te yer alan departmanlarda harcama yapmıştır. Bu bilgiye göre Harcama giriş işlemlerini yapınız.

Tablo 2.4: Harcama Detay

Departman	1. Oda		2. Oda	
	Dövizli Tutar (₺)	Evrak No.	Dövizli Tutar (₺)	Evrak No.
Restoran	250	1701	100	1704
Lobby	80	1702	200	1705
Spa	200	1703	400	1706

Not: Evrak numaraları temsili olarak verilmiştir. Sistem aynı evrak numarasını kabul etmediğinden her öğrenci için farklı numara vermeye dikkat edilmelidir.

4. 2. odada kalan misafirlerin spa harcamaları, 2. kişi olan Zeynep Duru'nun folyosuna işlenecektir. Kişi Transfer komutunu kullanarak bu işlemi gerçekleştiriniz.
5. 2. odada kalan misafirlerin Lobby ve Restoran harcamaları, İşlem Böl komutu ile iki konuk arasında paylaştırılacaktır. İşlemi yaptıktan sonra Kişi alanında gerekli değişikliği yapınız.
6. 1. odada kalan misafirler, 3. gün restoranda yemek yemişlerdir. İşlem tutarı ₺250'dir. Bu işlemi Folyo\Eylemler menüsünde yer alan İşlem Çoğalt komutunu kullanarak yapınız.
7. 3. gün 2. odada kalan misafirler arasında oda ücretlerini eşit paylaştırarak kaydediniz. Bu işlem için İşlem Böl veya Kişi Transfer komutları kullanılabilir. Gerekli işlem kaydını yapınız.
8. 2. Odada kalan misafirler için faturayı ayrı ayrı kesiniz.
9. 1. Odada kalan misafirler için tek fatura kesiniz.
10. Fatura kesme işlemlerinden sonra oda check-out işlemlerini yapınız.
11. Kendi adınıza bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
12. Otel misafiri olarak kendi oda kaydınız için $500 Döviz Bozdur komutunu kullanarak işlemi gerçekleştiriniz.
13. Gider Kodları menüsünden öğrenci numaranıza ait bir gider kodu tanımlayınız. Tanımladıktan sonra oluşturduğunuz gider koduna ait bir Harcama İşlemini aşağıda verilen bilgilere göre kaydediniz.
    - İşlem Türü alanında Verilen seçiniz.
    - Her Gün Tekrarla onay kutusunu işaretleyiniz.
    - Döviz Tutarı alanına ₺10 yazınız.
    - Açıklama alanına Harçlık yazınız.
14. Ön Kasa\Ön Kasa\Kur Hesapla komutunu kullanarak ₺500'nin diğer para birimlerindeki karşılığını görünüz.
15. Günlük Kur Girişi komutunu kullanarak EUR:1, USD:1, TRY:10 olacak şekilde tutarları yazınız. İşlem tarihine bugünün tarihini yazıp kaydediniz.
16. Depozit İşlemleri ekranında Depozit Verilenler komutunu kullanarak kendi öğrenci numaranıza ait ₺500 tutarında bir depozit tanımlaması yapınız.
17. Ön Kasa\Ön Kasa\Yeni Folyo İşlemi komutu ile kendi odanıza ait bir işlem kaydı giriniz. Departman olarak restoran seçeneğine tıklayınız. Gelir olarak Dinner seçiniz. Tutar olarak ₺100 ve Evrak No. alanına da öğrenci numaranızı yazınız.
18. Ön Kasa\Kasa İşlemleri komutunu kullanarak o günkü raporun elektronik tablolama program dosyası olarak çıktısını alınız.
19. Kasa Kapat komutunu kullanarak kasayı kapatma işlemini yapınız. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımlarından Kasa Kapatma Listesini açınız.

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. **Kontrat kavramı sizin için ne ifade ediyor?**
2. **Misafir memnuniyetinin konaklama işletmesi açısından önemine dair fikirleriniz nelerdir?**

2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

Otel işletmelerinde farklılıklar olsa da yapılan işlemler, genelde belirli noktalarda toplanmıştır. Ön büro departmanı incelendiğinde içerisinde farklı bölümler olduğu ve farklı işlemler yapıldığı görülmektedir. Otel işletmelerinde hesap, muhasebe, kontrat, acente ve misafir yönetimi gibi işlemlerin arka büro içerisinde toplandığı görülmektedir.

2.2.1. Kontrat Yönetimi

Turizm endüstrisinin en önemli elemanlarından bir tanesi de seyahat acenteleridir. Seyahat acenteleri, sektör içerisinde yurt içi ve yurt dışı misafirlerin konaklama işletmelerine gelmesinde aracı kuruluşlar olarak hizmet vermektedir. Konaklama işletmeleri de ticari faaliyet sürdürdükleri için odalarını satmak istemektedir. İşletmeler, çeşitli şekilde otelde bulunan mal ve hizmetlerini misafirleri ile buluşturmaktadır.

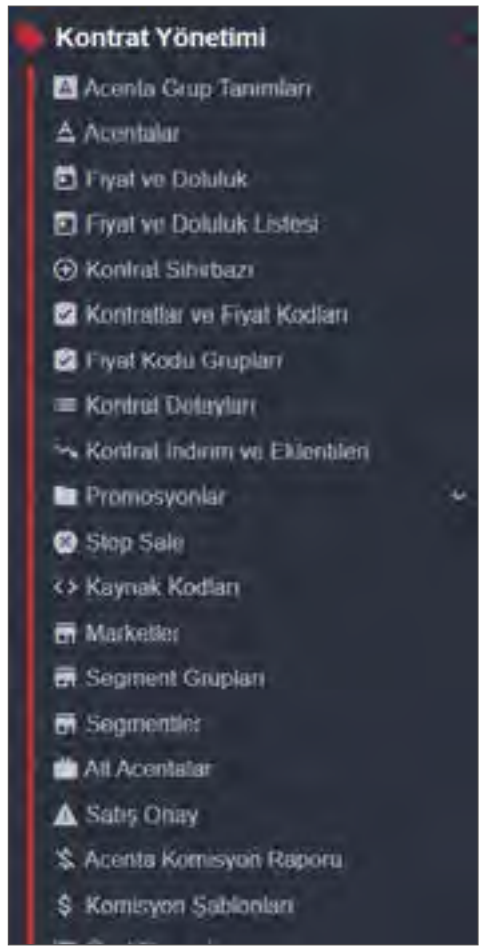
Misafirler, internet ve acenteler aracılığıyla veya kapı misafiri olarak tesise gelebilir. Günümüzde özellikle turizm sezonunda yoğunluk yaşanan bölgeler incelendiğinde tüm misafirlerin çeşitli acenteler vasıtası ile hizmet satın aldıkları görülmektedir.

Konaklama tesisleri ve acenteler; yılın belirli dönemleri için kendi aralarında mal, hizmet satışı veya gelir elde edebilmek amacıyla anlaşmalar yapar. Yapılan bu anlaşmalara **kontrat** denilmektedir.

Otel paketleme programında oda fiyatı girişi genel olarak üç şekilde yapılmaktadır.

- Manuel
- Fiyat ve Doluluk ekranı
- Acente kartına tanımlanmış fiyat kodu ile

Tüm kontrat ve acente işlemleri, otel yönetim programındaki Kontrat Yönetimi menüsü yardımıyla yapılmaktadır (Görsel 2.39).



Görsel 2.39: Kontrat Yönetimi menüsü

2.2.1.1. Acenteler

Rezervasyon kartında yer alan acentelerin tanımlandığı menüdür. Misafirlerin acente, şirket vasıtasıyla veya münferit olarak tesise geldiğini belirlemek ve fiyat girişlerini düzenlemek amacıyla kullanılır.

İşletme olarak çalışılan tüm acente kartları bu menüden tanımlanır. Kontrat Yönetimi\Acentalar komutuna tıklanır. Açılan Acenteler sayfasında "+" simgesine tıklanınca Seyahat Acentesi ekranı açılır (Görsel 2.40). Açılan pencerede gerekli alanlar, ihtiyaç doğrultusunda doldurulur. Yıldızlı (*) alanların doldurulması zorunludur. Tablo 2.5'te acente kartı alanlarında yer alan bölümlere ait açıklamalar yapılmıştır.

Görsel 2.40: Seyahat Acentası ekranı

Tablo 2.5: Seyahat Acentası Ekranı Sol Bölüm

	Acente Kodu: Her acente kartına isim veya rakamla bir kod verilir.
	Tam İsim: Acentenin tam ismi, fatura işlemleri için önemlidir ve doğru yazılmalıdır.
	Fiyat Kodu: Kontratta yer alan oda fiyat girişlerinin yapıldığı alandır.
	Satış Yetkilisi: Satış Pazarlama menüsündeki Temsilciler seçeneğinden oluşturulur. Buraya acentenin satış yetkilisinin ad ve soyadı yazılır.
	Kontak Adı: Rezervasyon işlemleri sırasında acentede iletişim kurulacak kişinin adı, pozisyonu, telefon numarası, elektronik posta adresi buraya yazılır.
	Web Anahtarı: Acente ile otel arasında web bağlantısı varsa ve tanımlanmış ise bu alana yazılır.
	Portal Satıcı: İnternet ortamında satış işlemlerini gerçekleştiren kişi varsa onun adı yazılır.
	Notlar: Acente ile ilgili notlar varsa bu alana yazılır.
	Acenta mı?/Firma mı?: Tanımlaması yapılacak olan firma veya acentenin hangisi ile çalışılıyorsa uygun olan aktif edilir. Eğer Münferit olarak bir acente kartı tanımlanacak ise Seyahat Acentası ekranı Ek Bilgiler sekmesinden "Sanal mı?" alanı aktif hâle getirilmelidir. Sanal olarak tanımlanan Acente Kartları tesiste münferit misafirler için gerekli fiyat tanımlama işlemlerinin kolay bir şekilde yapılmasını sağlar.
	Bavel Kodu: Turizm sektöründeki elektronik faturalandırma ağının kod numarası buraya yazılır.

Açılan Seyahat Acentası ekranının sağ bölümündeki sekme başlıkları şunlardır:

1. Ek Bilgiler Sekmesi

a) Varsayılan Ayarları Bölümü

Varsayılan Oda Tipi: Rezervasyon kartında acente seçildiği zaman ekrana kontratta yer alan bilgiler aracılığıyla otomatik olarak gelen ya da kontratta yer alan oda tipi seçilir.

Varsayılan Uyruk: Rezervasyon kartında acente seçildiğinde uyruk, kontratta yer alan bilgiler aracılığıyla otomatik olarak ekrana gelir. Örneğin Alman bir acente ile çalışılıyorsa gelen tüm misafirler, Alman olarak seçilir. Uyruk bilgisinin acente kartıyla otomatik olarak ekrana gelmesi istenirse bu seçenek kullanılır.

Market, Kaynak, Segment, Fiyat Tipi, Ödeyen, Ödeme Tipi, Konaklama Tipi, Ödeme Tipi, Konaklama Tipi, Pansiyon vb. konular, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında detaylandırılmıştır.

b) Genel Bilgi Bölümü

Pasif: Bu alan aktif edilirse acenteler, Rezervasyon Kartının Acente alanında görünmez. Acenteler ile çalışılmadığı zaman pasife alınabilir.

Kara Liste: Acente ile ilgili problem varsa konuk kara listeye alınıp açıklaması yazılır.

Manuel Fiyat Durumları: Ücretsiz olarak konaklayacak çocuklar bu bölümden seçilir.

Adres Bilgileri: Bu alana acenteye ait adres bilgileri yazılmaktadır.

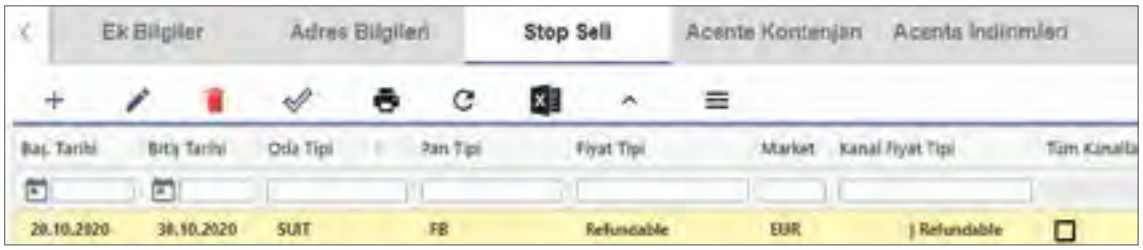
2. Muhasebe Bilgileri Sekmesi

Muhasebe Bilgileri sekmesindeki bilgiler (Görsel 2.41), muhasebe departmanı yetkilileri tarafından doldurulur.

Görsel 2.41: Acente ekranı Ek Bilgiler

3. Stop Sell Sekmesi

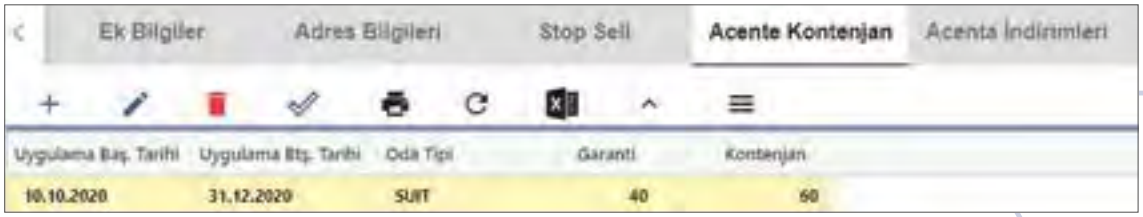
Stop Sell anlam olarak "satışları durdurma" demektir. Belirli dönemlerde otel yoğun olabilir ve acentelere oda satışı yapılamayabilir. Acenteye satışın durdurulması isteniyorsa bu alanın kullanılması gerekir (Görsel 2.42). Hangi tarihlerde, hangi oda, pansiyon tipi vb. alanlar doldurulur ve satışı yapılmayan oda durumları belirlenir. Belirlenen tercih ve tarihlere göre acenteye oda satışı durdurulmuş olur.



Görsel 2.42: Acente Stop Sell sekmesi

4. Acente Kontenjan Sekmesi

Konaklama işletmesinin acente için ayırdığı oda kontenjan sayıları bu sekmede girilir (Görsel 2.43). Garanti kısmı, kesinlikle verilmesi gereken oda sayısını ifade eder. Kontenjan ise otel boş olduğunda satılabilecek oda sayısını ifade etmektedir.



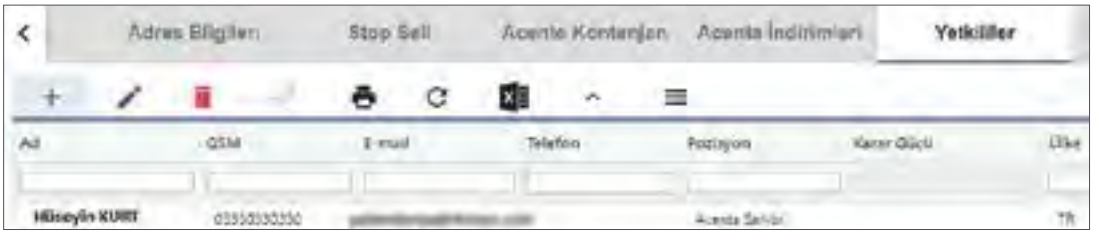
Görsel 2.43: Acente Kontenjan sekmesi

5. Acenta İndirimleri Sekmesi

Acente ile gelen misafirlere ait indirim tanımlamaları bu ekrandan yapılır. Promosyon olarak ifade edilen "7 kal 5 öde (Aksiyon)", "belirli bir oranda indirim", "son gün indirimi" vb. tanımlamalar bu ekrandan yapılır (2.2.1.9. Kontrat İndirim ve Eklentileri başlığında detaylandırılmıştır.).

6. Yetkililer Sekmesi

Acente tanımlamalarında ilk ekranda yetkili tanımlaması yapılır. Acentede birden fazla yetkili olabilir. Bunların tanımlaması bu pencereden yapılmaktadır (Görsel 2.44).



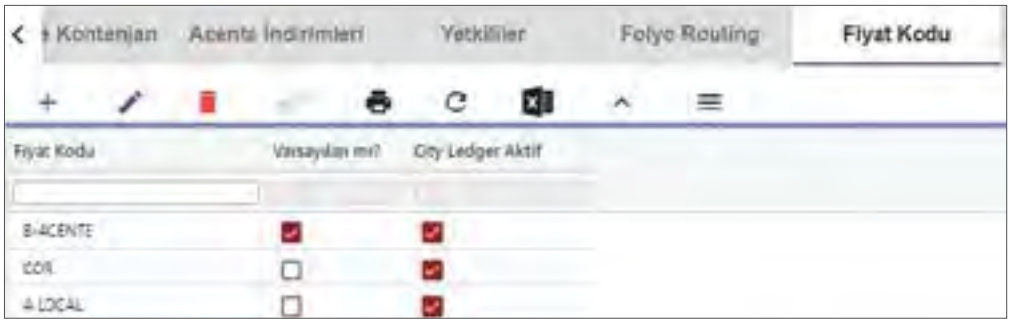
Görsel 2.44: Acente Yetkililer

7. Folyo Routing Sekmesi

Acenteye ait hesaplar ile ilgili yönlendirme yapılacak hesap ve ayarların yapıldığı alandır. Muhasebe departmanı tarafından ilgili ayarlar yapılır.

8. Fiyat Kodu Sekmesi

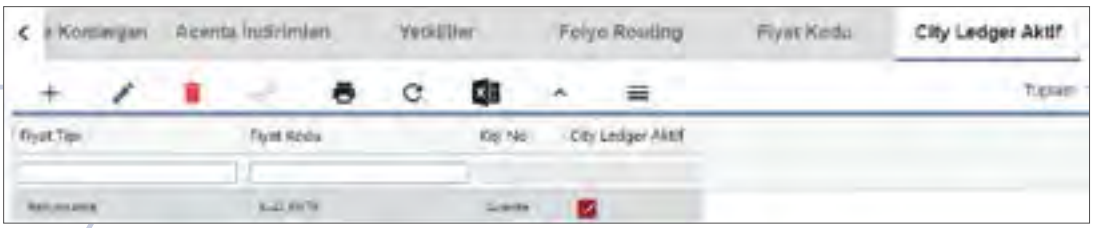
Fiyat Kodu, acentenin otel ile anlaşmasından oluşan ve kontratta yer alan fiyatları ifade etmektedir. Fiyat kodunun karşılığı, kontrat fiyatlarıdır. Acente, birden fazla fiyat kodunu kullanabilir. Otel ile acente, bazı dönemlerde farklı fiyat uygulaması yapabilir. Bu ayrımı yapabilmek amacıyla farklı fiyat kodları oluşturmaktadır. Örneğin bu kod "YAZ, KIŞ, SEZON, SEZON DIŞI" gibi farklı tanımlamalarda olabilir. Önemli olan, otelin kendi standardına uygun bir kod sistemi oluşturmasıdır (Görsel 2.45).



Görsel 2.45: Fiyat Kodu sekmesi

9. City Ledger Aktif Sekmesi

Genelde acente adına yapılan harcamalar, daha sonra faturalandırılıp tahsil edilmek için krediye ve cari hesaba aktarılır. Bu alanda da (Görsel 2.46) hangi fiyat tipi, hangi fiyat kodu vb. seçimler yapılarak krediye aktarılacak fiyatlar belirlenmiş olur.



Görsel 2.46: City Ledger sekmesi

13. UYGULAMA

Acente Kartı tanımlama işlemi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Acenta Id için öğrenci numaranızı yazınız.
2. Tam isim olarak ad ve soyadınızı yazınız.
3. Fiyat Kodu olarak öğrenci numaranızı yazınız.
4. Telefon bilgisi kısmına okulunuzun telefon numarasını yazınız.
5. E-mail bilgisi kısmına okulunuzun elektronik posta adresini yazınız.
6. Varsayılan Oda Tipi için Suit seçeneğine tıklayınız.
7. Varsayılan Uyruk olarak Turkey seçeneğine tıklayınız.
8. "Acenta mı?" butonunu aktif hâle getiriniz.
9. Fiyat Tipi olarak İade Edilebilir seçeneğine tıklayınız.
10. Varsayılan Döviz olarak EURO seçeneğine tıklayınız.

2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları

Programda kullanıcılar tarafından oluşturulmuş fiyat kodlarına erişilebilir veya yeni bir Fiyat Kodu oluşturulabilir. Kontrat Yönetimi\Kontrat ve Fiyat Kodları\+ Ekle komutu ile kontrata ait oda fiyatlarının girilmesini sağlanır. Kontrat Yönetimi\Kontratlar ve Fiyat Kodları\+ Ekle komutuna tıklandığında Fiyat Kodu ekranı (Görsel 2.47) görünür. Kontrat Yönetimi\Kontratlar ve Fiyat Kodları ekranından yeni bir fiyat kodu oluşturma, silme ve düzenleme işlemleri yapılabilir.

Görsel 2.47: Fiyat Kodu ekranı

Fiyat Kodu oluşturma için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kontrat Yönetimi\Kontrat ve Fiyat Kodları\+ Ekle komutu ile Fiyat Kodu ekranını açınız.
2. Fiyat Kodu alanına bir kod giriniz (Karışıklığı azaltmak amacıyla genel olarak acente adı ile aynı kod verilebilir.).
3. Döviz olarak kontratta geçerli olan para birimini seçiniz.
4. Otelde yaşlarına göre çocuk fiyatları değişiklik gösterecekse çocuk yaşlarını değiştiriniz.
5. Fiyatları Kullan alanında kontratı seçiniz.
6. Fiyat Kodu Detayı sekmesine tıklayınız.

BİLGİ KUTUSU

Fiyat kodu=Kontrat fiyatları

7. Ekle komutuna tıklayarak kontrata ait Kontrat Detay ekranını (Görsel 2.48) açınız.

Görsel 2.48: Kontrat Detay ekranı

8. Kontrat Kodu giriniz (Yapacağınız uygulamalarda öğrenci numaranızı giriniz.).
9. Fiyat Tipi olarak sistemde tanımlı olup kontratta yazılan Fiyat Tipini seçiniz.
10. Kontratta yer alan Pansiyon Tipini seçiniz.
11. Kontratta yer alan Oda Tipini seçiniz.
12. Market bilgisi, raporlar için gerekli olan bir bilgidir; istenirse girilebilir. Uyruk bilgisi standart ise oda seçilebilir.
13. Kontrat başlama ve bitiş, satış başlama ve bitiş tarihlerini giriniz.
14. Detaylar sekmesindeki kontratta yer alan Single, Double vb. odaların fiyat girişlerini yapınız.
15. Kişi sayılarına göre çocukların ücretlendirilmesine ait girişleri yapınız.

14. UYGULAMA

Görsel 2.49'daki örnek kontratta verilen bilgilere göre ile ilgili uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Kontrat Kodu olarak öğrenci numaranızı yazınız.
2. Kontratı kaydediniz.

Görsel 2.49: Örnek kontrat

Bu kontrata göre oluşacak fiyatlar, Tablo 2.6'da gösterilmiştir.

Tablo 2.6: Kontrat Sonrası Oluşacak Fiyatlar

Yetişkin Sayısı	Çocuk (0-6)	Çocuk (7-12)	Olması Gereken Oda Fiyatı (₺)
1	1		100
1		1	200
1	1	1	200
1	2		150
1		2	300
2	1		200
2		1	300
2	1	1	300
2	2		250
2		2	400

Görsel 2.50'de örnek bir kontrat girişi yapılmıştır. Bu girilen tutarlar, Tablo 2.7 üzerinde renklendirilmiştir. Tablo altında yer alan bölümde rezervasyon kartına girilecek kişilere göre oluşacak fiyat bilgisi gösterilmiştir. Girilecek kontrat girişlerinde yol göstermesi amaçlanmıştır. Renklere dikkat edilirse her fiyat bilgisinin nereden geldiği açıkça gösterilmiştir (Fiyatlar temsilidir.).

Görsel 2.50: Örnek kontrat

Tablo 2.7: Örnek Kontrat 2

Single	Double	Triple	Quad
₺200	₺400	₺600	₺800
Çocuklar	**Bebek (0-2 yaş)**	**Küçük Çocuk (2-6 yaş)**	**Büyük Çocuk (6-12 yaş)**
İlk Çocuk		₺50	₺100
2 ve Üzeri Çocuk	₺20	₺40	₺80
SNG+İlk Çocuk	₺25	₺45	₺85
SNG+2 ve Üzeri Çocuk	₺1	₺2	₺3

Rezervasyon kartında girilecek kişilere göre kontrattan gelecek olan fiyatlandırma bilgileri Tablo 2.8'de gösterilmiştir. Bu örnek uygulamada oda tipi maksimum kişi sayıları değiştirilmiştir.

Tablo 2.8: Kontrat Fiyatı Oluşum Tablosu

2 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+		₺500	400	100		
2 Yetişkin	+	1 Büçük Çocuk	+		₺450	400	50		
2 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	1 Küçük Çocuk	₺550	400	100	50	
2 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	2 Küçük Çocuk	₺590	400	100	50	40
2 Yetişkin	+	2 Büyük Çocuk	+	1 Küçük Çocuk	₺630	400	100	50	80
1 Yetişkin	+	1 Büçük Çocuk	+		₺245	200	45		
1 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+		₺285	200	85		
1 Yetişkin	+	2 Büyük Çocuk	+		₺288	200	85	3	
1 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	1 Küçük Çocuk	₺330	200	85	45	
1 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	2 Küçük Çocuk	₺332	200	85	45	2
1 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	1 Küçük Çocuk 1 Bebek	₺355	200	85	45	25

Kontrat\Kurallar (Görsel 2.51) sekmesinde kontratın çalışması için koşul ve şartlar oluşturulabilir. Kontrat, belirlenen kurallara göre çalışacaktır. Aksi hâlde kontrat çalışmaz.

Görsel 2.51: Kontrat Kurallar

Kontrat\Özel Durumlar sekmesinde (Görsel 2.53) kontratta belirtilmeyen durumlar olabilir. Özel Durumlar sekmesi, bu gibi durumlar için oda fiyatlarının oluşturulmasını sağlar. Bu işlemin yapılabilmesi için oda tipi tanımlamalarında yer alan Max Yetişkin, Max Çocuk ve Max Oda Kişi sayıları bilinmelidir. Aksi hâlde kontrat çalışmaz. Görsel 2.52'te kontratta bazı değişiklikler yapılarak özel durum oluşturulmuştur.

Görsel 2.52: Kontrat\Özel Durumlar sekmesi

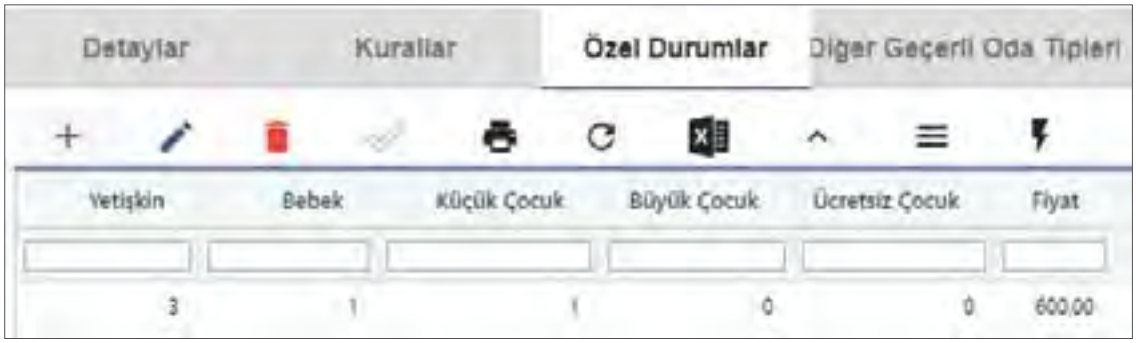
3 yetişkin ve 1 büyük çocuk için oluşturulan rezervasyon kaydında düzenlenen özel duruma ait fiyat bilgisinin kontratta çalıştığı görülmektedir (Görsel 2.53).

Görsel 2.53: Kontrat\Özel Durumlar\Fiyatlandır ekranı

15. UYGULAMA

Kontrat\Özel Durumlar ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Kontrat\Özel Durumlar\+ Ekle komutuna tıklayınız.
2. Görsel 2.54'te yer alan koşulları oluşturunuz [Uygulamayı yaparken Oda Tipi\Max (Ytş+Çck) kişi sayılarına dikkat ediniz.].
3. Oluşturduğunuz Özel Durumların Rezervasyon Kartı Fiyatlandırma sekmesinde çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.

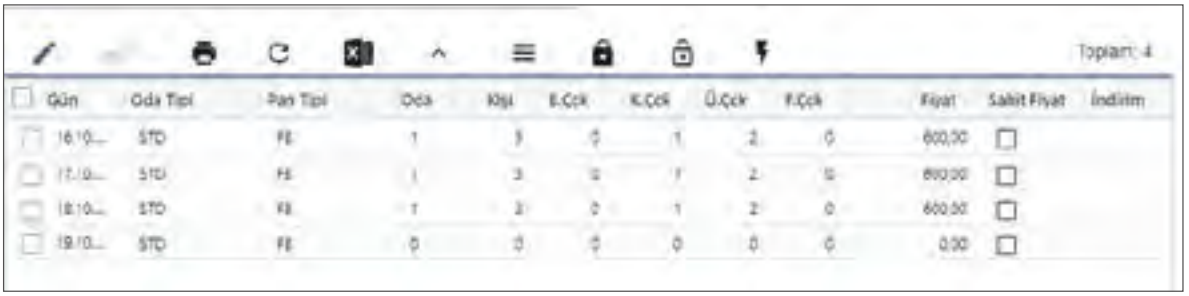


Görsel 2.54: Kontrat\Özel Durumlar

ÖZLÜ SÖZ

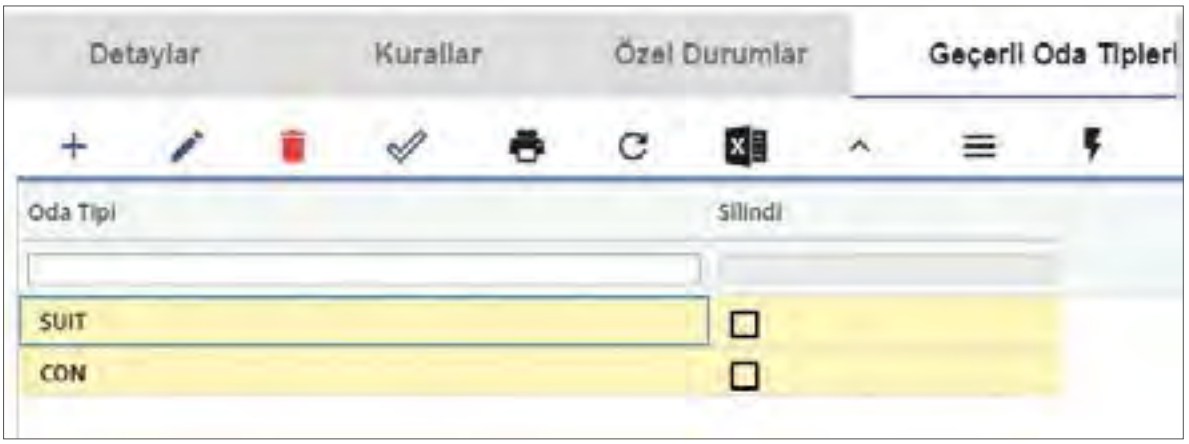
Misafir, her şeyden önde gelir.
Çerkes Özdeyişi

Rezervasyon Kartı\Fiyatlandır sekmesinde Görsel 2.55'te yer alan ekran görüntüsü varsa 15. Uygulama doğru yapılmıştır, aksi durumda girilen bilgiler kontrol edilmelidir.



Görsel 2.55: Rezervasyon Kartı\Fiyatlandır

Girilen kontrat bilgileri, başka oda tipleri için geçerli olacak ise Kontrat Detaylar\Geçerli Oda Tipleri sekmesinde (Görsel 2.56) kontratın geçerli olduğu diğer odalar + Ekle komutu ile eklenir. Böylece kontrat, başka odalar için de uygulanır hâle gelecektir.



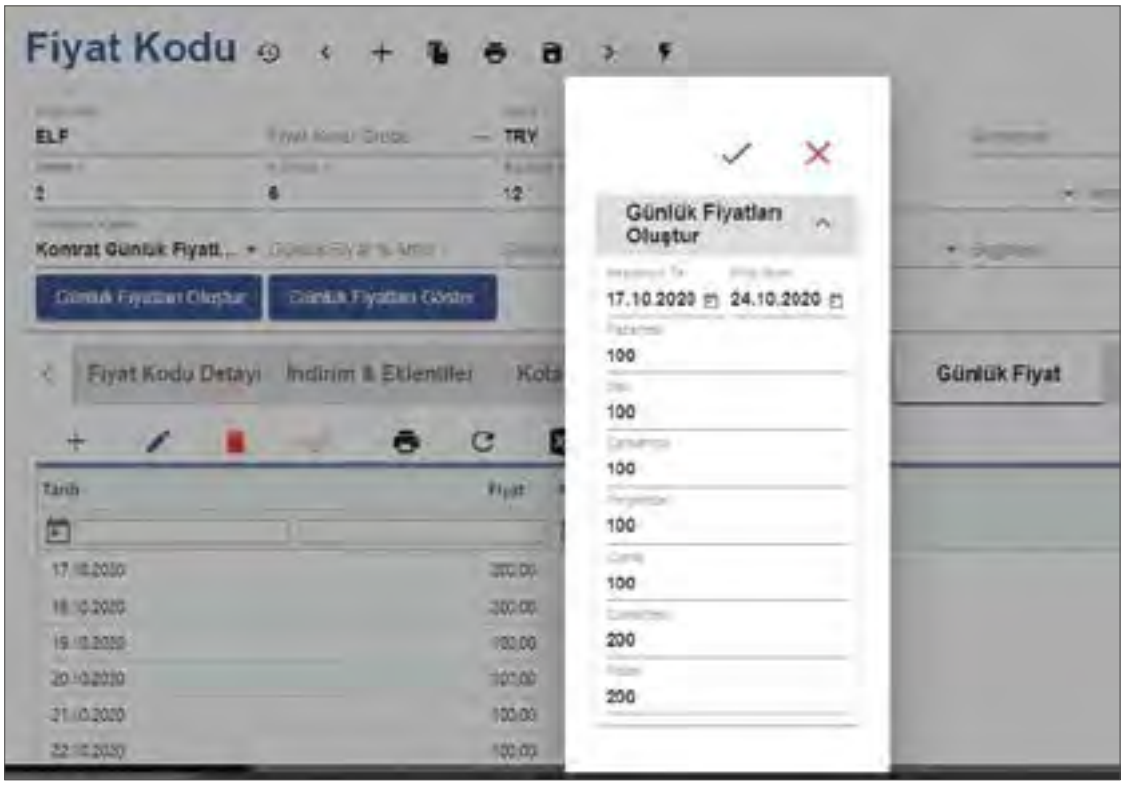
Görsel 2.56: Kontrat Geçerli Oda Tipleri sekmesi

Otel Günlük Fiyatları: Program içerisinde kanallara on-line olarak farklı şekillerde fiyat gönderimi yapılmak isteniyorsa Kontrat Fiyat Kodu ekranındaki Fiyatlarını Kullan alanında Otel Günlük Fiyatları (Görsel 2.57) seçenekleri kullanılabilir. Burada kontrattaki gibi farklı kombinasyonlar kullanılarak oda fiyatları oluşturulabilir. Oda Miktarı alanlarına da fiyat girişi yapılırsa oda fiyatı değişecektir. Bu unutulmamalıdır.

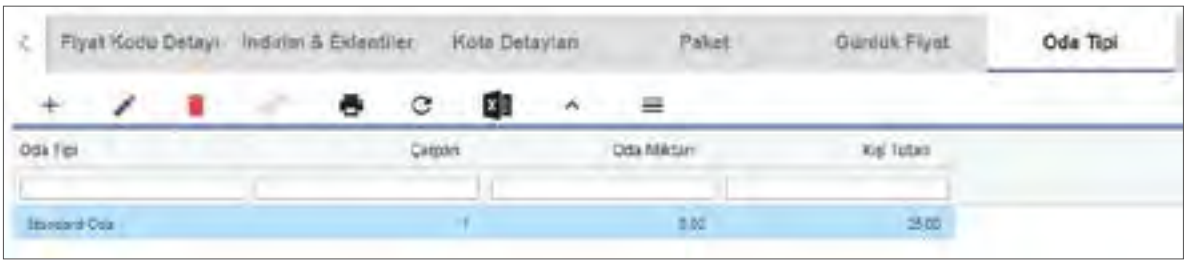
Görsel 2.57: Fiyat Kodu\Otel Günlük Fiyatları ekranı

Otel Günlük Fiyatları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

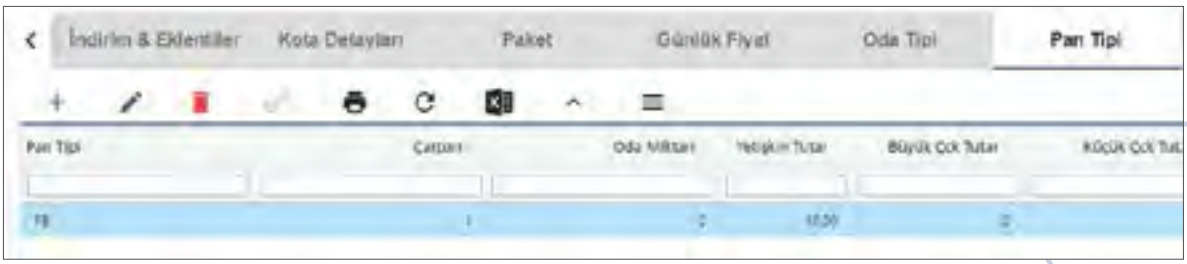
1. Fiyat Kodu\Fiyatlarını Kullan\Otel Günlük Fiyatlarını seçiniz.
2. Günlük Fiyatları Oluştur (Görsel 2.58) komutuna tıklayarak belirlenen tarihler arasındaki haftanın günlerine ait fiyat girişini yapınız (Girilen bu fiyat, iki kişi ücreti içindir.).
3. Girilen fiyat bilgisinin geçerli olduğu Oda Tipini seçiniz (Görsel 2.59). Ekstra fiyatları ekleyiniz.
4. Girilen fiyat bilgisinin geçerli olduğu Pansiyon Tipini seçiniz (Görsel 2.60). Ekstra fiyatları ekleyiniz.



Görsel 2.58: Günlük Fiyatları Oluştur ekranı

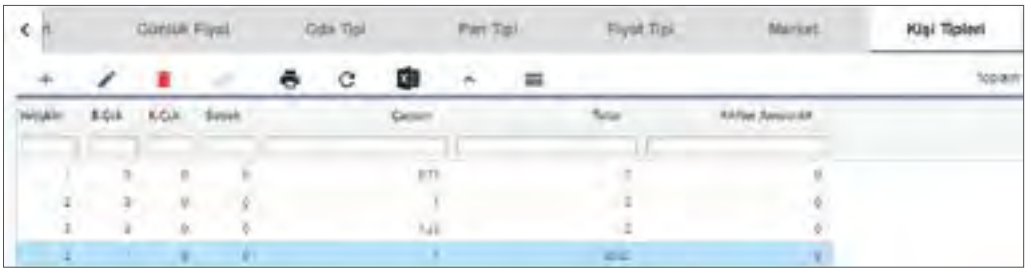


Görsel 2.59: Günlük Fiyatlar\Oda Tipi



Görsel 2.60: Günlük Fiyatları\Pansiyon Tipi

Seçenekler artırılarak farklı fiyat oluşturulması, işletmenin ihtiyacına göre şekillendirilebilir (Görsel 2.61).



Görsel 2.61: Günlük Fiyatları\Kişi Tipleri

Tablo 2.9'da verilen değerlere göre fiyatın nasıl oluştuğu gösterilmiştir.

Tablo 2.9: Fiyat Oluşum Tablosu

Oda Fiyatı (₺)	Oda Tipi (₺)	Pansiyon Tipi (₺)	Oluşan Fiyat (₺)
200	25	10	270
200x1	25x2	10x2	

16. UYGULAMA

Otel Günlük fiyatları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Tablo 2.10'daki bilgilere göre otel günlük fiyatlarını oluşturunuz.
2. Online Rezervasyon sayfasında oluşturduğunuz otel günlük fiyatlarını kontrol ediniz.

Tablo 2.10: Otel Günlük Fiyatları

Oda Fiyatı (₺)	Oda Tipi (₺)	Pansiyon Tipi (₺)	Oluşan Fiyat (₺)
300	50	25	?

2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk

Kontrat Yönetimi\Fiyat ve Doluluk ekranı, tesiste bulunan odalara en hızlı ve en kolay yoldan fiyat giriş işlemi yapılmasını sağlayan ekrandır (Görsel 2.62). Günlük, haftalık vb. fiyatların oluşturulmasını sağlar. Açılan

Görsel 2.62: Fiyat ve Doluluk ekranı

pencerede 14, 21, 31, 45, 60 gün gibi sürelere ait fiyatların görülmesi ve fiyat girişinin yapılmasını sağlar. Bu alana girilen fiyatlar, iki yeri etkilemektedir. Birincisi, web ortamında otelin satışını yapan kanallarda yani on-line olarak tabir edilen internet sayfalarında fiyat girişi ve değişikliklerinin hızlı bir şekilde yapılmasını sağlar. İkincisi ise kontratta "Fiyatlarını Kullan" alanında "Otel Günlük Fiyatları" seçilirse program girilen fiyatları kullanacaktır.

Fiyat	500
Oda	8

Bu ekranda satılabilir, müsait oda sayıları ve satışa kapalı günler gibi bilgiler görülebilir ve satış durdurma işlemleri yapılabilir. Bilgi değiştirilecekse alan üzerine farenin sol tuşu ile tıklanır ve değişiklik yapılır. Oda fiyatının yanında yıldız işareti varsa alt satırda bu odaya manuel olarak bir fiyat girişi yapıldığını ifade eder. Odaya ait detayları görmek için Standart Oda yazısının başındaki oka tıklanınca ekranda oda tipine ait diğer detaylar görünür.

Single Fiyat	auto
Double Fiyat	700
Triple Fiyat	auto
Quad Fiyat	auto

Soldaki resimde Double Fiyatın 700 olarak girildiği görülmektedir.

Bu ekranda fiyat girişi, aşağıdaki şekillerde yapılmaktadır.

Farenin Sol Tuşu ile Fiyat Girişi: Farenin sol tuşuna basılıyken işaretçi ile fiyat alanı üzerinde fare sürüklenir. Seçili alandaki kutular, rakamların girilmesi amacıyla açılır (Görsel 2.63). Herhangi bir hücre içerisine yeni rakam yazılır ve enter tuşuna basılır. Böylece yeni rakamlar, hücreler içerisine yazılmış olur. Tüm işlemlerde yapılan değişikliklerin kalıcı olabilmesi için Kaydet komutuna tıklanmalıdır.

Oda / Tarih	12 Eki	13 Eki	14 Eki	15 Eki	16 Eki	17 Eki	18 Eki	19 Eki	20 Eki	21 Eki
Standard Oda										
Fiyat	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Satılabilir Oda	7	8	8	8	4	5	5	4	4	4

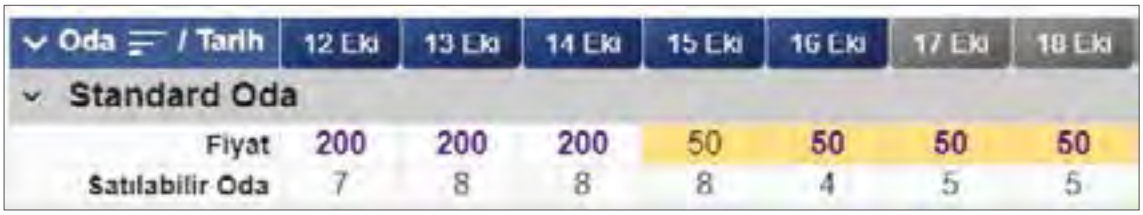
Görsel 2.63: Fiyat ve Doluluk Fiyat girişi

Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Toplu Güncelle Komutu ile Fiyat Girişi: Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Toplu Güncelle komutuna tıklayınca ekrana (Görsel 2.64) gelir. Burada kullanıcıların yapacağı işlem sırasıyla şöyledir:

1. Fiyatların geçerli olduğu başlangıç ve bitiş tarihini giriniz.
2. Base Oda Fiyatını giriniz (Base oda fiyatı, standart oda fiyatıdır.).
3. Fiyatların geçerli olacağı günleri seçiniz.
4. Güncelle komutuna tıklayınız.

Görsel 2.64: Toplu fiyat güncelleme ekranı

Tutarlar değiştikten sonra Görsel 2.65'teki gibi görünür.



Görsel 2.65: Fiyat ve Doluluk Fiyat değişikliği

Fiyatlar, işletmelerde yer alan tüm odalar için en basit şekilde güncellenmiş olacaktır. Burada önemli olan oda tipi tanımlarında yer alan çarpanların doğru olarak ayarlanmasıdır çünkü oda tipi içerisinde yer alan temel oda tipi faktörü, oda fiyatları değerinin oluşmasında en önemli noktadır. Tablo 2.11'de Fiyat ve Doluluk ekranında Toplu Güncelle komutu kullanıldığında oda fiyatlarının nasıl oluştuğu gösterilmektedir. Sadece Base (baz) oda fiyatı girildiğinde oda fiyat çarpanlarına göre oda fiyatları güncellenecektir.

Tablo 2.11: Oda Çarpanlarına Göre Fiyat Oluşumu

Base Oda Fiyatı (₺)	Oda Tipi	Temel Oda Tip Faktörü	Oluşan Oda Fiyatı (₺)
200	Standart Oda	1	200*1=200
	Suit Oda	1,5	200*1,5=300
	Deluxe Oda	2	200*2=400

Fiyat ve Doluluk\Eylemler menüsünde yer alan komutlar ve işlevleri aşağıda açıklanmıştır.

Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Kanalları Güncelle Komutu: Web ortamındaki on-line satış kanallarında belirlenen tarih, oda tipi, fiyat tipi gibi seçimler yapılarak otel fiyatlarının güncellenmesini sağlar (Görsel 2.66).

Görsel 2.66: Kanalları Güncelle ekranı

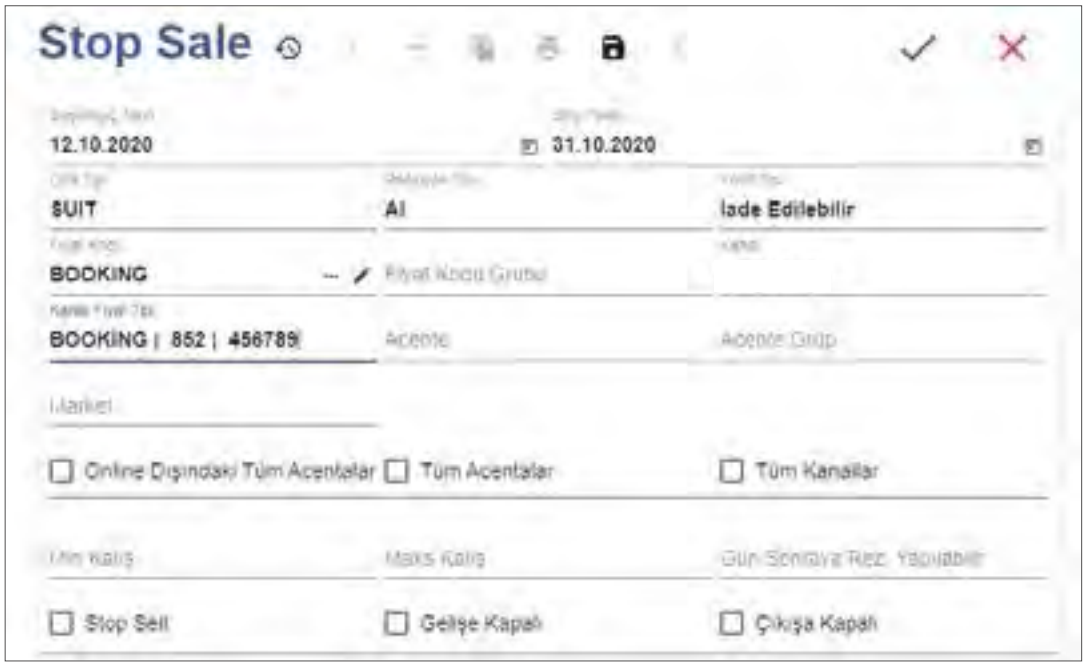
Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Doluluğu Hesapla Komutu: Belirlenen tarihler için Fiyat ve Doluluk ekranında doluluğunun güncellenmesi ve kanallara gönderilecek bilgilerin yenilenmesini sağlar.

Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Kanal Yönetimi Komutu: Otele ait oda satışı yapılan kanalları aktif etmeyi, kapamayı veya yeni kanallarla bütünleşmeyi sağlayan alandır. Program geliştiriciler tarafından gerekli ayarlar yapılmaktadır.

Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Fiyat Yönetimi Komutu: Desteklenen sitelere fiyat gönderimi yapılır (Görsel 2.67). Program geliştiriciler tarafından gerekli ayarlar yapılmaktadır.

Görsel 2.67: Fiyat Yönetimi ekranı

Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Stop Sale komutu: Web ortamındaki oda satışı durdurulmak isteniyorsa bu komut seçilir (Görsel 2.68). Hangi kanallarda satış durdurulmak isteniyorsa gerekli seçimler yapılarak internetten kanallara satış durdurulabilir. Bu alanda Gelişe Kapalı ve Çıkışa Kapalı seçenekleri yer almaktadır.



Görsel 2.68: Stop Sale ekranı

Gelişe Kapalı: Oda için belirli tarihlerde giriş günü itibarıyla rezervasyon alınması istenmiyorsa bu seçeneğe tıklanır. Bir nevi oda için bir koşul oluşturulmuş olur (Görsel 2.69).

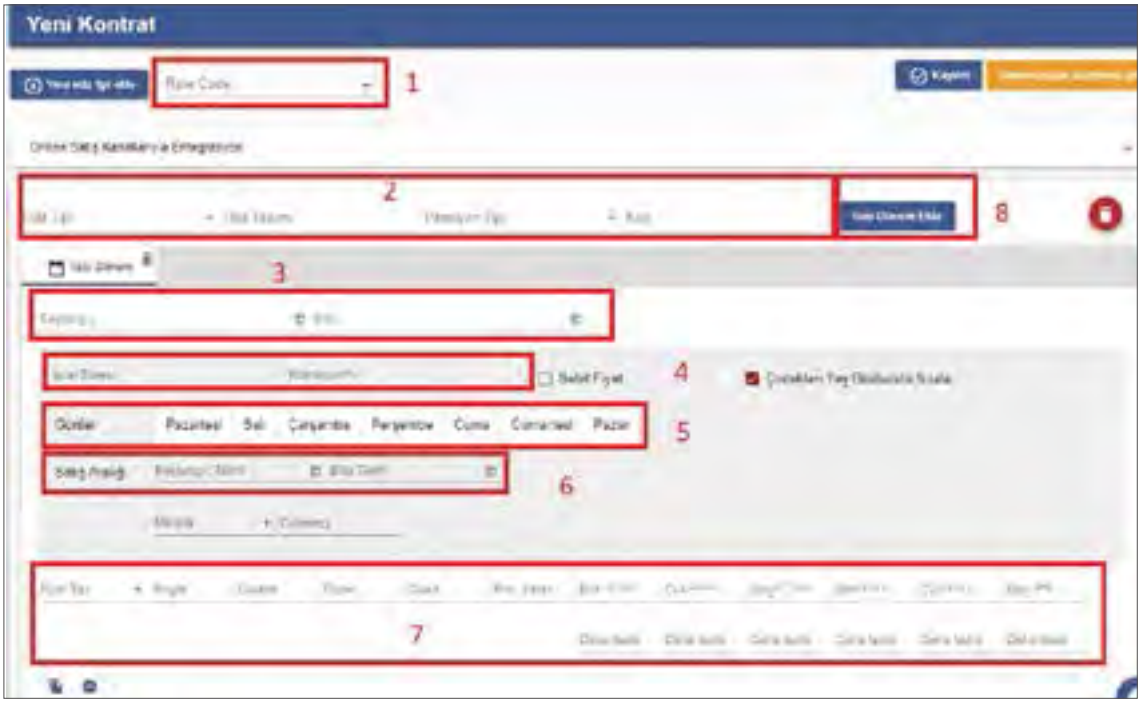
Çıkışa Kapalı: Oda için belirli tarihlerde çıkış günü itibarıyla rezervasyon alınması istenmiyorsa bu seçeneğe tıklanır. Örneğin misafir 10 Ekim başlangıç tarihi ile 3 günlük bir rezervasyon oluşturmaya çalıştığında çıkış tarihi olan 12 Ekim, Çıkışa Kapalı ise o rezervasyon uyarı mesajı verir ve rezervasyon işlemi gerçekleşmez.

Görsel 2.69: Gelişe Kapalı uyarısı

2.2.1.4. Kontrat Sihirbazı

Kontrat Sihirbazı, belirli dönemler ve birden fazla oda tipi için kontratın hızlı bir şekilde kopyalanmasını sağlar.

Kontrat Yönetimi menüsünden Kontrat Sihirbazı komutuna tıklandığında Yeni Kontrat ekranı gelir. Bu pencerede sırasıyla yapılması gereken işlemler, Görsel 2.70'te gösterilmiş ve görselde yer alan rakamlara göre anlatılmıştır.



Görsel 2.70: Kontrat Sihirbazı ekranı

Kontrat Yönetimi\Kontrat Sihirbazı komutuna tıklanır. Yeni Kontrat ekranı görülür. Bu ekranda işlemleri yapmak için şu basamakları uygulayınız:

1. Girilecek kontratın bağlı olduğu fiyat kodunu yazınız.
2. Kontratın geçerli olduğu Oda Tipi, Pansiyon Tipini seçiniz (Burada önemli olan bir nokta da Kod kısmıdır. Acenteye ait birden fazla kontrat girilecekse ve bu girilen kontratlar arasında bir ayrım yapılması isteniyorsa bu alana bir kod yazılması gerekir. Örneğin bu kod yaz fiyatları için YAZ, kış fiyatları için KIŞ olarak tanımlanabilir. Başka bir seçenek ise her bir döneme A, B, C gibi harflerin kod olarak verilmesidir.).
3. Kontratın geçerli olduğu başlangıç ve bitiş tarihlerini yazınız (Görsel 2.71).
4. Rezervasyonlarda iptal süresi ve acente komisyon oranı varsa ilgili alanları doldurunuz.
5. Kontratta yer alan oda fiyatlarının geçerli olduğu günleri seçiniz.
6. Kontratta yer alan odaların satış başlangıç ve bitiş tarihlerini yazınız.
7. Fiyat Tipini seçerek Single, Double, Triple vb. kişi sayılarını esas alan oda fiyat bilgilerini giriniz. Ücretsiz ve ücretli konaklayacak çocuklara ait ücretlendirme bilgilerini giriniz.
8. Kontrata farklı bir dönem girilerek işleme devam edilecekse Yeni Dönem Ekle komutuna tıklayınız ve işlemleri tekrarlayınız. Yeni Period ekranında başlangıç ve bitiş tarihleri otomatik olarak ekrana gelir. Bir önceki dönemin bitiş tarihinden sonraki gün, yeni dönemin başlangıcını oluşturur. Süre olarak bir ay seçilmişse Yeni Period ekranında da bir aylık süre geçerlidir. Süre üç ay ise Yeni Period ekranında

üç aylık süre otomatik olarak oluşur. Açılan pencerede Double Fiyat Kullan veya Tek Kişilik Fiyatları Kullan seçimi yapılarak Yeni Period oluşturulur. Oteller, buradaki double veya tek kişilik fiyatı kullanımlarına göre belirler. Kimi otel için kişi başı fiyat, kimi otel için ise iki kişilik fiyat önemlidir. Otel politikasına göre uygun olan fiyat kullanılır.

Görsel 2.71: Kontrat Sihirbazı\Yeni Period ekranı

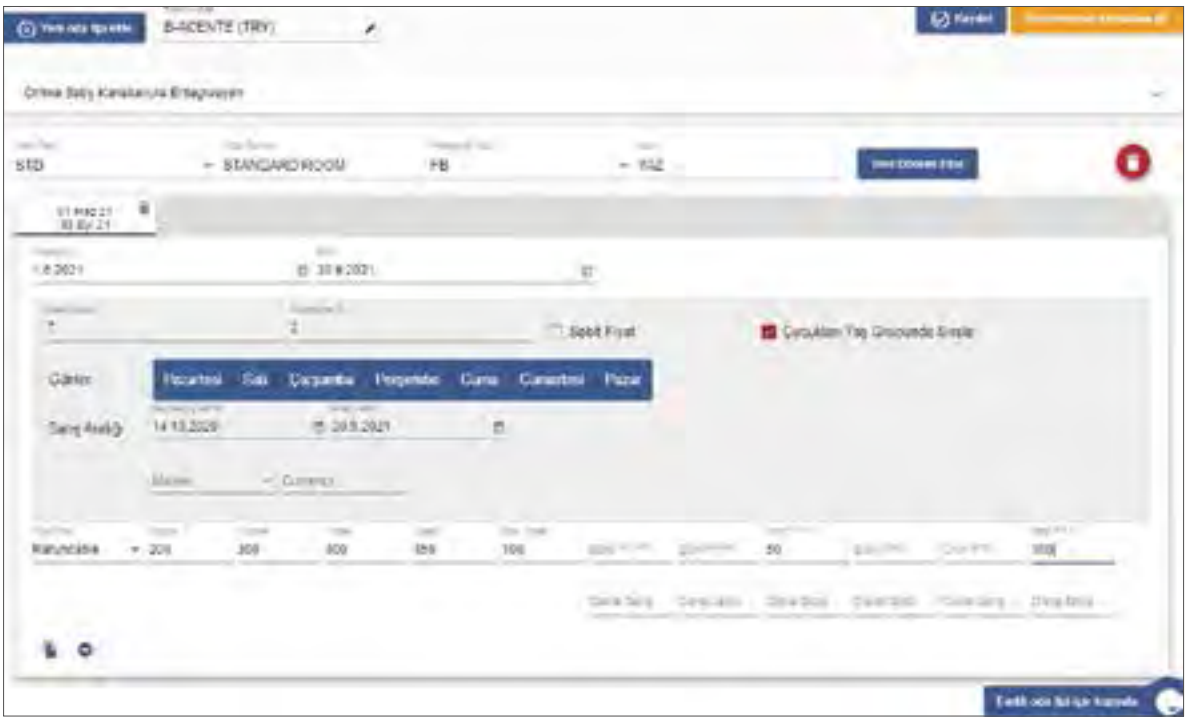
9.

Girilen kontrat farklı odalar için kopyalanacak ise açık olan pencerenin sağ alt kısmında yer alan Farklı Oda Tipi İçin Kopyala komutuna tıklanır. Açılan pencerede (Görsel 2.72) ilgili Oda Tipi, Pansiyon Tipi, Kişi Başı veya Double Fiyat bilgisi girilerek Uygula komutuna tıklanır ve var olan kontrat bilgileri, farklı oda için hızlı bir şekilde kopyalanır.

Görsel 2.72: Kontrat Sihirbazı farklı oda tipi

10. Tüm işlemler yapıldıktan sonra Kaydet komutuna tıklanır ve işlem tamamlanır. Kontrata girilen bilgilere ulaşılmak isteniyorsa Kontrat Yönetimi\Kontrat Detayları komutu ile gerekli düzenlemeler yapılabilir.

Görsel 2.73'te girilmiş olan bir kontrat görülmektedir.



Görsel 2.73: Kontrat Sihirbazı örneği

17. UYGULAMA

Kontrat Sihirbazı ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Tablo 2.12'de verilen bilgilerine göre Kontrat Sihirbazını kullanarak veri girişlerini yapınız.
2. Oluşturduğunuz kontratı standart oda için de kopyalayarak işlemi tamamlayınız.

Tablo 2.12: Kontrat Sihirbazı Uygulama Bilgileri

İşlem Tarihi	Oda Tipi	Market Fiyat Tipi	Fiyat Kodu	Pan Tipi	Kontrat Baş.	Kontrat Btş.	Sng (₺)	Dbl (₺)	Trp (₺)
Uygulama Tarihi	SUIT	İade Edilebilir	Öğrenci No.	AI	1.10.2023	31.10.2023	200	300	400
Uygulama Tarihi	SUIT	İade Edilebilir	Öğrenci No.	AI	1.11.2023	30.11.2023	300	400	500
Uygulama Tarihi	SUIT	İade Edilebilir	Öğrenci No.	AI	1.12.2023	31.12.2023	400	500	600

2.2.1.5. Acente Grup Tanımları

Otel işletmeleri, otele misafir getiren acenteleri belirli bir grup altında toplayabilir. Örneğin otele Rus misafir getiren 5 farklı Rus seyahat acentesiyle çalışılıyorsa ve bunların bir grup çatısı altında toplanması isteniyorsa bu grup tanımları kullanabilir. Buradaki amaç, bilgileri belirli bir çatı altında toplamak ve istatistiksel bilgilerin kolay bir şekilde görülmesini sağlamaktır. Acente Grup Tanımları, kontrat yönetimi menüsünden yapılır.

Acente Grup Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kontrat Yönetimi\Acente Grup Tanımları komutuna tıklayınız.
2. Açılan penceredeki (Görsel 2.74) Ekle komutuna tıklayınız.
3. Oluşturmak istediğiniz grup adını açılan satıra yazınız ve kaydediniz.

Görsel 2.74: Acenta Grup Tanımları

2.2.1.6. Fiyat ve Doluluk Listesi

Belirtilen tarihler arasındaki fiyat, oda tipleri ve kişi sayılarına göre satılabilir odalara ait fiyatların gösterildiği listedir.

2.2.1.7. Fiyat Kodu Grupları

Fiyat kodlarını belirli bir grup altında toplamak amacıyla kullanılabilir. Örneğin yaz fiyatlarına ya da misafirlerin milliyetlerine göre bir çatı altında toplanmak istenebilir. Yeni komutuna tıklanarak ve isim yazılarak tanımlama işlemi yapılır.

2.2.1.8. Kontrat Detayları

Programda tanımlanmış tüm kontratların görüldüğü ekrandır. Bu pencerede herhangi bir kontrat düzenlenebilir veya silinebilir.

2.2.1.9. Kontrat İndirim ve Eklentileri

Acente veya misafirlere yapılan indirimlere ait tanımlama işlemlerinin yapıldığı menüdür. Kontrat İndirim ve Eklentileri\+ Ekle komutuna tıklanınca ekrana İndirim & Eklentiler ekranı (Görsel 2.75) gelir. Bu pencerede gün, kişi, oran ve fiyat indirimi gibi işlemler yapılmaktadır (Bunlar ile ilgili tüm bilgilerin açıklaması yapılıp bilgiler örnekler üzerinde gösterilecektir.).

Görsel 2.75: İndirim & Eklentiler ekranı

İndirim & Eklentiler ekranının sol bölümünün açıklamaları Tablo 2.13'te verilmiştir.

Tablo 2.13: İndirim & Eklentiler Sol Bölüm

	İndirim / Eklenti: Açılan seçeneklerden İndirim seçilir. Bunu yanında Eklenti seçeneği de vardır. İndirimin fiyatları düşürme, Eklentinin ise fiyatları yükseltici etkisi vardır. Seçime göre fiyatlar düşer ya da yükselir.
	Kod: Her indirime bir kod verilmesi gerekir (Uygulamalarda öğrenci numarası yazılır.).
	Fiyat Kodu: İndirimin bağlı olduğu fiyat kodu seçilmelidir.
	İndirim & Eklenti Tipi: 10 farklı İndirim veya Eklenti seçeneği vardır.
	İndirim Tutarı veya Yüzdesi: Seçilen İndirim tipine göre uygun değer yazılır.
	Uygulama başlangıç ve bitiş, satış başlangıç ve bitiş tarihleri yazılır. Saatler seçilmelidir.

Programda yer alan İndirim & Eklenti Tipleri, Tablo 2.14'te detaylı olarak açıklanmıştır.

Tablo 2.14: İndirim & Eklenti Tipi Detayları

İndirim & Eklenti Tipi	İşlevi
Daily Adult	Günlük yetişkin fiyatları üzerinden belirtilen tutarda kişi başı indirim sağlar. İndirim, misafirin kaldığı her gün için geçerlidir. Uygulamada indirim yapılacak tutar girilir.
Daily Children	Çocukların günlük konaklama fiyatları üzerinden belirtilen tutarda kişi başı indirim sağlar. İndirim, misafirin kaldığı her gün için geçerlidir. Uygulamada indirim yapılacak tutar girilir.
Daily Price	Belirtilen tutar üzerinden oda fiyatında günlük indirim sağlar.
First Day Free	İlk günden başlamak üzere belirtilen gün sayısı kadar ücretsiz konaklama sağlar. "İlk gün ücretsiz." anlamına gelir. Uygulamada ücretsiz olacak gün sayısı girilir.
Free Day	Belirtilen gün sayısı kadar oda ücret indirimi yapar. Uygulamada ücretsiz olacak gün sayısı girilir.
Last Day Free	Son günden başlamak üzere belirtilen gün sayısı kadar ücretsiz konaklama sağlar. Kelime anlamı olarak son gün ücretsiz anlamına gelir. Uygulamada ücretsiz olacak gün sayısı girilir.
Percent Cumilative (%)	Oda fiyatları toplamı üzerinden belirtilen oranda indirim sağlar. Uygulamada indirim yapılması istenen yüzde oranı yazılır.
Percent (%)	Oda fiyatlarında belirtilen oranda indirim sağlar. Uygulamada indirim yapılması istenen yüzdelik oran yazılır.
Total Price Once	Oda fiyatları toplamı üzerinden belirtilen tutarda indirim sağlar. Uygulamada indirim yapılması istenen tutar yazılır.
Total Price Once, Adult	Oda fiyatları üzerinden kişi başı olarak belirtilen tutarda indirim sağlar. Uygulamada indirim yapılması istenen tutar yazılır.

İndirim & Eklentiler ekranının sağ bölümüne (Görsel 2.76) ait alanlar şunlardır:

Acente: İndirimin hangi acente için geçerli olduğunu belirtmek amacıyla seçilir. Seçim yapılmaz ise indirim, fiyat koduna bağlı olarak tüm acenteler tarafından kullanılabilir.

Market Seçenekleri: İndirim belirli bir pazara yönelik ise market seçilebilir.

Fiyat Tipi: Belirli bir fiyat tipi için indirim geçerli olacaksa seçim yapılır. Seçim yapılmaz ise tüm fiyat tipleri için geçerli olur.

Oda Tipi: Belirli bir oda tipi için indirim geçerli olacaksa seçim yapılır. Seçim yapılmaz ise tüm oda tipleri için geçerli olur.

İndirim Türü: İki seçenek ekrana gelir. Birincisi Erken Rezervasyon, ikincisi ise Diğer seçeneğidir. Bunlardan biri seçilebilir. Seçilmez ise de indirim çalışır.

Uygulama Tipi: Burada Maliyet Fiyatı, Satış Fiyatı ve Tüm Fiyatlar seçenekleri ekrana gelir. İndirimin hangi fiyat için geçerli olacağı seçimi yapılabilir. Görsel 2.76'da Hepsine Uygula seçilerek örnek uygulama yapılmıştır.

Giriş Tarihi/Kalış Tarihleri: İndirimin misafirin otele giriş tarihinde mi yoksa kalış tarihleri içeresinde mi geçerli olacağı belirlenir. Verilen örnek uygulamalarda kalış tarihleri esas alınmıştır.

Görsel 2.76: İndirim & Eklentiler\Detaylar

Aşağıdaki tabloda 2 kişilik bir rezervasyon kaydına uygulanmış indirimler vardır. Buradaki oda fiyatları günlük ₺300 olarak girilmiştir ve misafirler 5 gece konaklamışlardır. Tablo 2.15 konunun detaylarını aktarmak amacıyla verilmiştir.

BİLGİ KUTUSU

Yapılan işlem kaydında İndirim veya Eklenti türüne dikkat edilmelidir.

Tablo 2.15: İndirim Tipi Örnek Uygulama Sonuçları

Oda Fiyatı (₺)	Konaklama Gün Sayısı	Toplam (₺)	Girilen Değer	İndirim		İndirim Türü	İndirim Sonrası Sonuç (₺)
300	5	1500	275 (₺)	275	275	Total Price Once	1225
300	5	1500	20 (₺)	2*20*5	200	Daily Adult	1300
300	5	1500	35 (₺)	5*35	175	Daily Price	1325
300	5	1500	1 (gün)	1*300	300	First Day Free	1200
300	5	1500	2 (gün)	2*300	600	Free Day	900
300	5	1500	1 (gün)	1*300	300	Last Day Free	1200
300	5	1500	10 (%)	10%	150	Percent Cumilative (%)	1350
300	5	1500	20 (%)	20%	300	Percent (%)	1200
300	5	1500	1 (₺)	1*2	2	Total Price Once, Adult	1498

Görsel 2.77'de indirimin uygulanış, Görsel 2.78 ise sonucu göstermiştir.

Görsel 2.77: İndirim & Eklentiler örneği

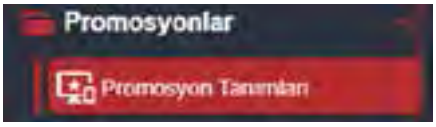
Görsel 2.78: İndirim & Eklentiler uygulaması

18. UYGULAMA

İndirim & Eklentiler ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. İndirim & Eklentilere girerek First Day Free indirim türünü ekleyiniz.
2. Girilen indirimi bir fiyat koduna eklemeyi unutmayınız.
3. Bu indirimi kullanarak misafire 1 günlük ücretsiz konaklama sağlayınız.
4. Bir rezervasyon kaydı oluşturarak indirimin çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.

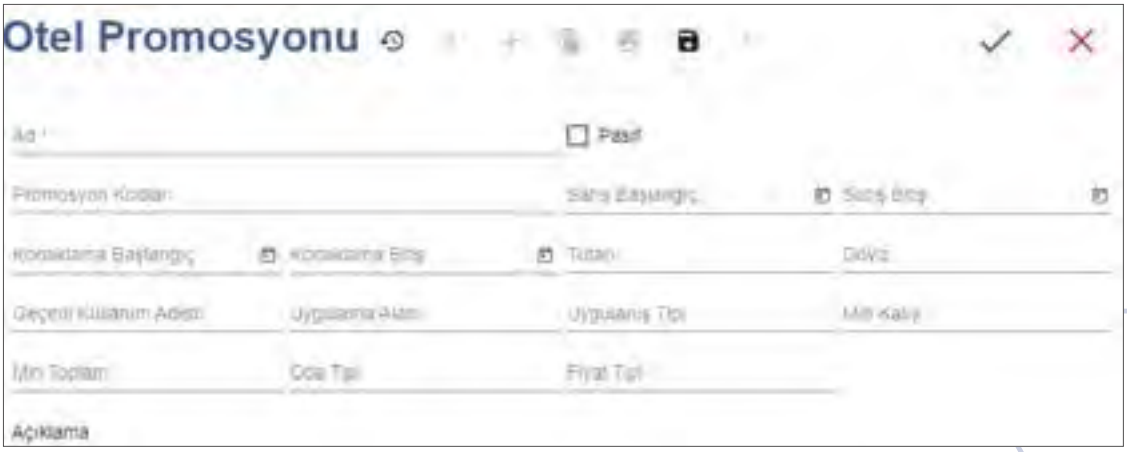
2.2.1.10. Promosyonlar



İndirim ve Eklentiler, acente ve kontrat tanımlamalarında kullanılırken Promosyonlar, on-line kanallarda indirim tanımlaması yapmak amacıyla kullanılmaktadır. Otelin anlaşmalı olduğu kanallarda misafirlere kampanyalar sunulabilir. On-line satış kanallarında otelin indirim bildirimleri yapılarak misafirlerin otele gelmesi sağlanabilir. Günümüzde çok kullanılan kupon kampanyası, indirim kodu gibi on-line alışveriş sitelerinde çokça karşılaşılan uygulamaların karşılığı, otellerde promosyon ve promosyon kodu olarak ortaya çıkmaktadır. Otele ait promosyonlar, banket menüsü promosyon menüsü ile yapılmaktadır.

Promosyon tanımlaması şu şekilde yapılmaktadır:

1. Açılan promosyon ekranında (Görsel 2.79) promosyona bir isim verilir.
2. Promosyon kodu, manuel olarak yazılabilir veya yazılmaz ise sistem bunu otomatik olarak oluşturur.
3. Promosyonun geçerli olacağı satış başlangıç ve bitiş, konaklama başlangıç ve bitiş tarihleri yazılır.
4. İndirim tutarı yazılır. Döviz türü seçilir.
5. Üretilecek kupondan kaç kişinin faydalanacağını belirten geçerli indirim sayısı girilir.
6. Uygulama alanında yapılacak indirimin ekstralar için mi konaklama ücreti için mi geçerli olduğu seçilebilir ya da hepsi seçilerek indirimin tüm harcamalar için geçerli olması sağlanabilir.
7. Fiyat türü seçilebilir.
8. **Uygulanış Tipi:** Bu işlem altı farklı şekilde uygulanabilir.
   - Gün Başı Tutarsal İndirim, belirtilen tutarı her gün uygular.
   - Günlük Kişi Başı Tutarsal İndirim, girilen tutarı her gün kişi başı olarak uygular.
   - Kişi Başı Tutarsal İndirim, girilen tutarı bir seferliğine kişi başı uygular.
   - Rezervasyon Başı Tutarsal İndirim, belirtilen tutarda rezervasyon başı indirim sağlar.
   - Tutarsal İndirim, belirtilen tutarda indirim sağlar.
   - Yüzdesel, belirtilen yüzdelik oran kadar indirim sağlar.
9. Bu promosyonun belirli gün kalma şartı ile uygulanması gerekirse Min Kalış süresi girilmelidir.
10. Minimum toplamda ise oda toplam ücret toplamı için en az bir rakam belirlenir. Oda ücret toplamı, belirlenen rakamın altında ise indirim çalışmaz.
11. Oda Tipi ve Fiyat Tipi de istenirse seçilebilir. Kaydet komutuna tıklanarak işlem tamamlanır. Kullanıcı tarafından verilen kod veya sistemin ürettiği otomatik kod misafirlere verilir. Kodu kullanan misafir, on-line işlem yaparken indirim almış olur.



Görsel 2.79: Otel Promosyonu ekranı

19. UYGULAMA

Otel Promosyonu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bir adet otel promosyon örneği oluşturunuz.
2. Promosyon tanımlama işlemini yaparken Görsel 2.80'deki örnekten yararlanınız.
3. %10 oranında bir promosyon tanımlaması yapınız.
4. Promosyon adı ve kodu için öğrenci numaranızı yazınız.
5. Otele ait web sayfasındaki promosyonun çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.

Görsel 2.80: Otel Promosyonu örneği ekranı

Promosyon kodu kullanılarak oluşturulan rezervasyon ekranı Görsel 2.81'de yer almaktadır.

Görsel 2.81: %10 promosyon uygulanmış rezervasyon ekranı

2.2.1.11. Alt Acenteler

Web ortamında otelin satışını yapan portal, satıcılara ait tanımlama işlemlerinin yapıldığı alandır.

2.2.1.12. Satış Onay

Kontratlara onay veren yetkililerin tanımlandığı menüdür.

2.2.1.13. Özel Durumlar

Kontrat Yönetimi\Özel Durumlar, kontrat içerisinde oluşturulamayan fiyat giriş ve çarpanların oluşturulmasını sağlar. Görsel 2.82'de 3 oda tipi için örnek olması amacıyla farklı girişler yapılmıştır. Burada girilen kişi ve çarpanlara göre oda fiyatlaması yapılacaktır. Görsel 2.82'de yer alan girişler, Kontrat Yönetimi\Kontrat Detayları\Düzenle Komutu\Kontrat Detay\Özel Durumlar sekmesinde kullanılacaktır.

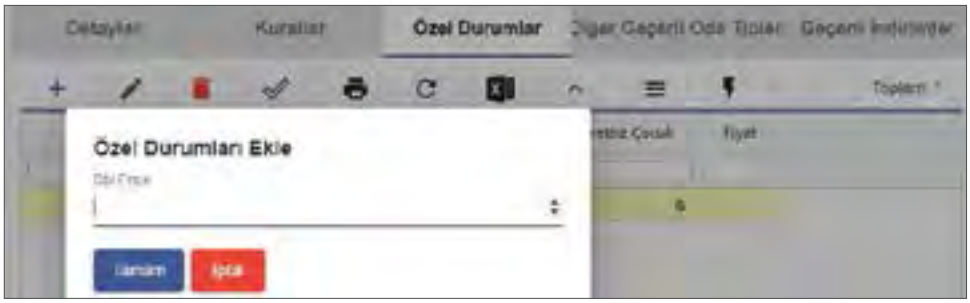
Görsel 2.82: Özel Durumlar

Kontrat Yönetimi\Kontrat Detayları\Düzenle Komutu\Kontrat Detay\Özel Durumlar sekmesinde yer alan tanımlamalar şu şekilde yapılmaktadır:

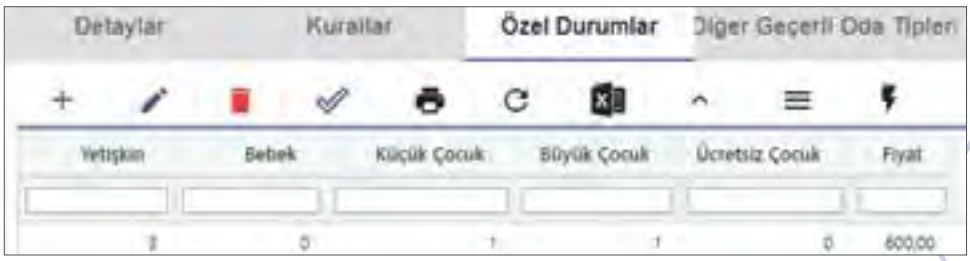
1. Kontrat Yönetimi\Kontrat Detayları\Düzenle Komutu\Kontrat Detay\Özel Durumlar\Ekle komutuna tıklanarak oluşturulan kişi bilgileri (Görsel 2.83) aynı şekilde girilir.
2. Fiyat alanındayken Eylemler\Özel Durum Ekle komutuna tıklanır (Görsel 2.84).
3. Açılan pencerede Double Fiyat bilgisi girilir, Tamam komutuna tıklandıktan sonra ilk girilen oda çarpanı ile fiyat çarpılıp oda için oluşturulan özel duruma ait fiyat oluşturulur.

Standart oda için oluşturulan koşula göre oda çarpanı 3 olarak girilmiştir. Özel Durum Ekle ekranında Double Fiyat bilgisi ₺200 olarak girilmiştir. Bu iki rakamın çarpımı olan ₺600 ekrana gelmiştir (Görsel 2.85).

Görsel 2.83: Özel Durumlar örneği



Görsel 2.84: Özel Durumları Ekle



Görsel 2.85: Özel Durumlar fiyat oluşumu

2.2.2. Misafir İlişkileri Yönetimi (CRM)

CRM (Customer Relationship Management) ya da Misafir İlişkileri Yönetimi; işletmelerin misafirleri ile kurdukları ilişkiyi en verimli, etkin ve kârlı hâle getirmek için kullanır.

Turizmi diğer sektörlerden ayıran en önemli özellik, insanlara hayallerini gerçekleştirme fırsatı sunan hizmetleri alma imkânı vermesidir. Hizmetin yoğun olduğu bu sektörde kusursuz olmak zordur. Turizm sektöründe misafir ilişkileri bu nedenle çok önemlidir. Misafirin zamanının değerli olduğu bilinciyle her şeyin dört dörtlük yapılması gerekmektedir.

Otel yönetim programında misafirlere daha iyi hizmet vermek, işletme kârını artırmak, misafirlerin talep ve şikâyetlerine hızlı bir şekilde cevap vermek amacıyla programda yer alan CRM kullanılmaktadır. Misafir ile ilgili tüm işlemler CRM ile takip edilebilir.

2.2.2.1. Misafir Tipi (VIP)

Otelde genel misafirlerin yanı sıra devlet büyükleri, önemli iş adamları ve sanatçılar gibi tanınmış kişiler de konaklayabilir. Tesiste konaklayan bu tür misafirlere ilgi daha fazla olur. Bu tür misafirler, **VIP** olarak kabul edilir. Gelen bu misafirleri, otel yönetim programında ayırt edebilmek için rezervasyon kartındaki ilgili alanda tanımlama yapılması gerekmektedir.

Rezervasyon kartında yer alan VIP Türü alanında misafir için uygun olan VIP tanımlaması seçilir. Bu tanımlama, konaklama işletmesinin kendi belirleyeceği kurallara göre oluşturulur. VIP olarak kaydedilen misafir, rezervasyon veya konaklayan listelerindeki VIP sekmesi ile takip edilebilir. Konaklama işletmelerinde bu alana "VIP" gibi tanımlar yerine "Balayı" gibi farklı ifadelerle de kayıtlar oluşturulabilmektedir.

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Misafir Tipi (VIP) komutu ile ekranda görülen VIP tanımlamaları yapılır (Görsel 2.86). Bu ekranda + Ekle komutu ile tanımlama yapılmaktadır. Misafir Grupları alanında işletme kurallarına uygun bir tanımlama yapılır.

Görsel 2.86: Misafir Tipi (VIP) ekranı

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Misafir Tipi (VIP)\Eylemler\Vip\Setup Tanımları ile misafirlere gönderilecek ikramlar veya yapılacak hazırlıklara ait tanımlamalar burada yapılmaktadır.

20. UYGULAMA

Vip Setup Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Öğrenci numaranıza ait bir Misafir Tipi (VIP) tanımlaması yapınız.
2. Vip Setup tanımlarında Çikolata Sepeti adında bir kayıt oluşturunuz.

OKU-YORUM

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MİSAFİR SADAKATİ

Misafir sadakatinin sağlanmasında özellikle ön büro bölümüne büyük görevler düşmektedir. Bu görevlerden biri misafiri çeşitli yollarla onurlandırmaktır. Örneğin otele gelen tüm misafirlerin adresleri veya e-mail adresleri alınarak çeşitli bayramlarda ve özel günlerinde tebrik mesajları gönderilebilir. Bu yolla misafirin, kendisini hatırlayan ve ihmal etmeyen konaklama işletmesine karşı bağlılığı sağlanabilir. Ayrıca, konaklayan misafirlerin odasına meyve, çiçek, özel indirim kuponları gibi çeşitli sürprizler yapılarak ödüllendirilmeleri, onların işletmeye bakış açısını olumlu etkileyebilir. Böylece, misafirin konaklama işletmesinde kendisini özel hissetmesini sağlayacaktır. Misafirlerle iyi bir iletişim kurabilmek için onlara daha yakın olabilmek ve onları yeterince tanımak gerekmektedir. Misafirlerin, kendileriyle üst düzeyde ilgilenildiği zaman konaklama işletmesine olan güven duyguları artacaktır. Bu da misafir memnuniyetinde sürekliliğin sağlanabilmesi için önemli bir unsurdur. Misafirlerin gerek istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasında gerekse sorunlarının çözümünde onlarla birebir ilgilenip, iyi iletişim kurulması, hizmet kalitesinin gelişimine üst düzeyde etki edecektir. Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin yükseltilmesindeki en temel yol misafirin isteklerini öğrenmekten geçer. Misafirler kendilerine sorulmadan önerilerini söyleme gereği duymayabilirler. Bu nedenle, misafirlerle yakından ilgilenerek, onlarla sohbet edilerek konaklama işletmesinin eksiklikleri öğrenilebilir ve bu eksikliklerin giderilmesi için onların önerileri dinlenilebilir. Misafirler, toplum içinde onlara daha özenli ve yakın davranılmasını, konaklama işletmesi hakkındaki düşüncelerinin alınması ve bunları yaparken de mümkünse isimleriyle hitap edilmesini isterler. Bu davranışlar misafirleri gururlandırır ve toplum içerisinde önemli olduklarını hissetmelerine yardımcı olur. Sonuç olarak misafirin konaklama işletmesine sadık kalmasında ön büronun önemi unutulmamalıdır.

Kaynak: Öztürk, Y. (2009). Müşteri ilişkileri yönetiminde ön büro departmanı. ABMYO Dergisi. cilt 15, s 33-34). https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/746209 (Erişim Tarihi:11.03.2021/20:00)

Yukarıdaki metni okuyarak verilen soruları cevaplayınız.

1. Sadakat kavramı size ne ifade ediyor?
2. Sadık bir misafir, konaklama işletmesi için neden önemlidir?

2.2.2.2. Misafir Kartları

Sisteme kaydedilen misafir profil bilgilerinin tümünün listelendiği ekrandır. CRM\Misafir\Misafir Kartları\ Ekle komutuna tıklanarak yeni bir kart (Görsel 2.87) oluşturulabileceği gibi var olan kartların düzenlemesi de yapılabilir. Otele kaydı yapılan her misafirin kimlik bilgilerinin yanı sıra adresi, nüfus bilgileri, sosyal medya hesapları, tercihleri, geçmiş konaklama ve sağlık durumları ile ilgili bilgilerinin kaydedildiği karttır. Her misafir için bir numara (ID) belirlenerek kayıtlar yapılır.

Görsel 2.87: Misafir Kartı ekranı

Bir misafir kartının sistem tarafından oluşturulabilmesi için rezervasyon kartında misafirin isim bilgileriyle birlikte telefon numarası, kimlik belgesine ait numarası veya elektronik posta adresi kaydedilirse sistem otomatik olarak misafir kartını oluşturacaktır. İşletme kurallarına göre belirlenen bilgiler sisteme kaydedilir.

Misafir kartında nüfus, adres, telefon, elektronik posta adresi ve fatura için gerekli bilgilerin doldurulması gerekir. Misafir kendi aracıyla gelmişse araca ait bilgiler de Adres sekmesinin en altına kaydedilir.

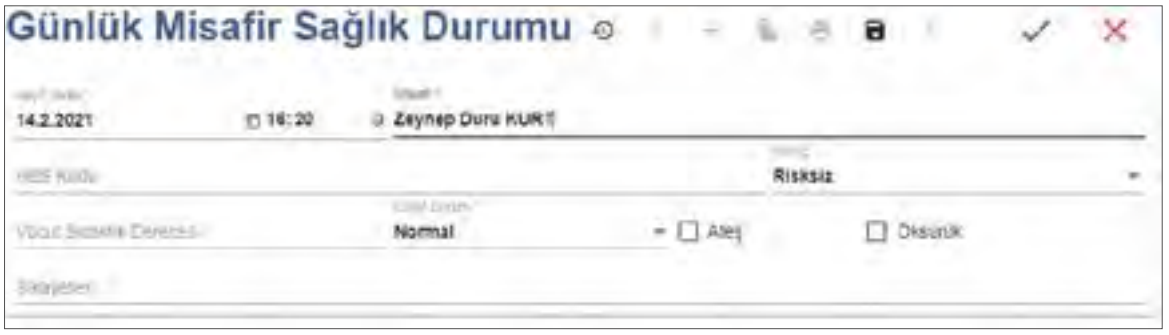
Kara Liste, otele kabul edilmemenin sebepleriyle belirlendiği alandır. Bu misafirler otele tekrar gelirse isimlerinin girilmesiyle birlikte Kara Liste kısmı, ekrana otomatik onaylı olarak gelecektir. Bu durumda işletme kurallarına göre misafir kabul edilir veya edilmeyebilir. Rezervasyon kartı ekranında kara listede kayıtlı olan bir misafir ile ilgili işlem kayıtlarında yanda yer alan uyarı mesajı ekrana gelir. Bu uyarı mesajı, rezervasyon kartı değişikliklerinde çalışan personeli sürekli uyarmaktadır. Ayrıca misafir bilgileri, rezervasyon kartı misafir sekmesinde de siyah olarak görünmektedir.

Sorunlu alanı; misafirlerin sorunlarının sebepleri ile belirlendiği, dikkat edilmesi gereken önemli bir alandır (Görsel 2.88).

Görsel 2.88: Misafir Bilgileri

Günümüzde işletmeler, misafirleriyle çeşitli yollardan iletişim kurabilmektedir. Misafirler; tesiste yapılan promosyon, avantajlı rezervasyon dönemleri vb. kampanyalar için bilgilendirilmek isteyebilir. Kişisel Verileri Koruma Kanunu gereğince bunların yapılabilmesi için misafirden onay alınmalıdır. Bu bilgilendirme; kısa mesaj, elektronik posta vb. şeklinde olabilir. Misafirden izin alındıktan sonra misafir kartında ilgili alanlar işaretlenmelidir.

2019 yılının sonunda başlayan Covid-19 salgını sonucunda otel yönetim sistemi programlarında da bu duruma ait bilgi girişlerinin yapılması için alanlar oluşturulmuştur. Bu işlem, CRM\Misafir\Günlük Misafir Sağlık Durumları ve CRM\Misafir Kartları\Misafir Kartı\CRM sekmesi Sağlık Bilgisi alanından yapılabilir (Görsel 2.89). Misafire ait bir durum varsa bununla ilgili bilgiler, bu pencerede eksiksiz olarak doldurulmalıdır.



Görsel 2.89: Misafir Kartı\Sağlık Durumu sekmesi

Misafir Kartı\CRM\Tercihler sekmesinden misafirin girişinden çıkışına kadar olan süreçte misafirlerin tercihleri sisteme kaydedilebilir. Misafir tercihleri, bir sonraki kalışında misafire daha iyi hizmet verilebilmesi için önemli kayıtlardır. Sisteme kaydedilen tercihler, misafirin bir sonraki kalışında otomatik olarak Misafir Kartı ekranında görünür.

Misafir tercihleri; yastık türü, oda manzarası, oda tipi, minibar düzeni vb. şeklinde olabilir. Bu tanımlamalar, CRM\Tanımlar\Tercih Tanımları ile yapılmaktadır.

CRM\Misafir Kartları\Eylemler komutu ile yapılacak işlemler şunlardır:

Grup Hotel Rezervasyonları: (1.2.1.11. Grup Rezervasyon başlığında detaylandırılmıştır.)

Misafiri Anonimleştir: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında misafir, kendi bilgilerinin paylaşılmasını istemiyorsa ilgili misafir kartı seçilir ve kayıt anonimleştirilir. Misafire ait bilgiler, sistemden kaldırılmış olur. Misafir, otel programı kayıtlarından tamamen kaldırılır.

Taranmış Dokümanlar: Misafire ait taranmış belgeler buradan yüklenebilir veya silinebilir.

Repeat: Otele tekrar gelen misafirleri belirlemek amacıyla kullanılan bir komuttur. Bu komuta gerek kalmadan program, otomatik olarak misafir işlemini tekrar kendisi yapmaktadır. Misafir kartında tekrar sayısı otomatik olarak yazar.

2.2.2.3. Meslek Tanımları

CRM\Tanımlar\Meslek Tanımları ile misafir kartına detaylı bilgiler girildiği zaman Misafir Kartı ekranında yer alan meslek seçenekleri, bu alanda girilen bilgilerden verileri almaktadır. İşletme için kaydedilmesi önemli ise bu bilgiler de tanımlanmalıdır.

BİLGİ KUTUSU

Misafir kartları doldurulurken dikkatlice girilen bilgiler, misafirlere ulaşmamızda önemli bir rol oynamaktadır.

21. UYGULAMA

Meslek Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Meslek tanımlama listesinde olmayan bir meslek tanımlayınız.
2. Kendi adınız için bir misafir kartı oluşturunuz.
3. Meslek alanına hayalinizdeki mesleği yazınız.

2.2.2.4. Misafir Birleştirme

Programda misafir kartları düzenlenirken yanlışlıkla farklı misafir kartları oluşturulabilir. CRM\Misafir\Misafir Birleştirme komutuyla sistemde aynı olan kayıtlar listelenir. Aynı Misafir adına açılmış tüm kayıtlar seçilerek Misafir Birleştirme (Görsel 2.90) komutu ile tek bir kayıt altında toplanır. Bu sayede karışıklıklar azalır.

Görsel 2.90: Misafir Birleştirme ekranı

2.2.2.5. Misafir Listeleri

CRM\Misafir\Rezervasyon Misafir Listesi, programda kayıtlı olan misafir kartlarının belirli bir kritere uygun olarak listelenmesini sağlar. Buradaki kriterler; Konaklayan, Vip, Repeat, Acente, Market, belirli tarihlere vb. ölçeklere göre misafirleri listeleyebilir.

2.2.2.6. Rezervasyon Listesi

CRM\Rezervasyon Listesi ile Konaklayan ve Ayrılış şeklinde misafirlerin listelenmesi sağlanır. Bu menü ile listelenen kayıtlar için Eylemler menüsünde yer alan Online Restoran Rezervasyonu ve Online Misafir İşlemleri yapılabilmektedir.

Online Restoran Rezervasyonu olarak yapılan kayıt seçilerek misafirin tesiste bulunan bir restorana rezervasyon işlemi yapılır. Otelin on-line sayfası açılarak ve misafirin belirttiği özelliklere uygun olarak restoran rezervasyon kaydı oluşturulur. Girilen kayıt, otomatik olarak Restoran Rezervasyon Listesi içerisinden takip edilir.

Online Misafir İşlemleri komutu kullanılarak misafire internet bağlantı adresi SMS olarak yollanır. Böylece misafir internet üzerinden otele giriş, ödeme, otelin çeşitli bölümleri için rezervasyon vb. işlemlerini yapabilmesi sağlanır.

2.2.2.7. Planlanan Oda Değişimleri

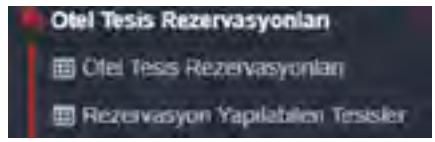
CRM\Planlanan Oda Değişimleri ile ilgili listelerin alınmasını sağlar.

2.2.2.8. Restoran Rezervasyon Listesi

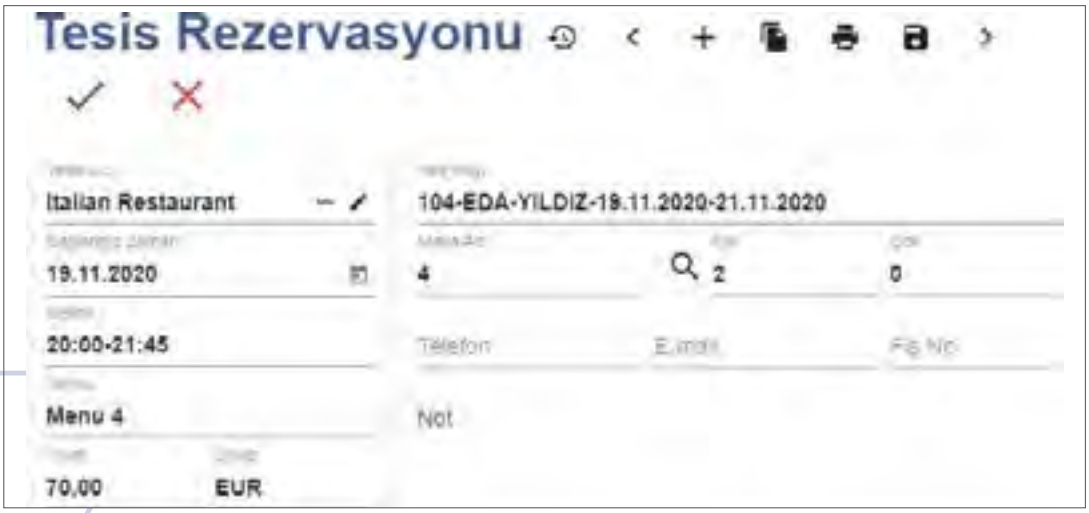
CRM\Restoran Rezervasyon Listesi ile tesiste bulunan restoranlar için rezervasyon kayıt ekleme, silme ve değiştirme işlemleri yapılmaktadır. Bunun yanında Eylemler simgesi Masa Seç komutu ile seçilen rezervasyona ait masa değişikliği kolay bir şekilde yapılabilir.

2.2.2.9. Otel Tesis Rezervasyonları

CRM\Otel Tesis Rezervasyonları\Otel Tesis Rezervasyonları komutu ile tesiste bulunan restoran, spa, hamam, fitness salonu, Türk hamamı gibi tesislere yapılan rezervasyonlar görülür. Yeni rezervasyon kayıtları ve bir rezervasyona ait değişiklikler buradan yapılır. Otel Tesis Rezervasyonlarına ait listelerin çıktılarının alındığı yerdir.



Görsel 2.91'de otel misafiri için bir rezervasyon kaydı oluşturulmuştur.



Görsel 2.91: Tesis Rezervasyonu ekranı

CRM\Otel Tesis Rezervasyonları\Rezervasyon Yapılabilen Tesisler komutuyla işletmenin içerisinde bulunan tesisler listelenir, tesise ait değişiklikler veya yeni tesis tanımlamaları yapılır (Görsel 2.92).

Görsel 2.92: Rezervasyon Yapılabilen Tesisler ekranı

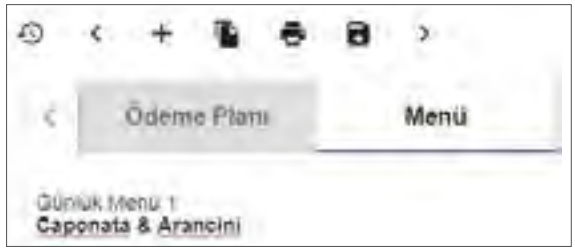
CRM\Otel Tesis Rezervasyonları\Rezervasyon Yapılabilen Tesisler\Ekle komutuyla Otel Tesis Kartı ekrana gelir (Görsel 2.93).

Oda Tesis Kartı\Ödeme Planı ekranında doldurulması gereken alanlar şunlardır:

1. **Tesis Tipi:** İşletmedeki tesis ve bu tesise tanımlanmış olan restoran, tenis, golf, spa gibi tesisler seçilir.
2. **Tesis Adı:** Tesise verilecek isim yazılır.
3. **Departman Adı:** Bu alanda tesisin bağlı olduğu departman seçilir.
4. **Gelir Adı:** Alınacak gelirin hangi departmana ait olduğu bu alanda seçilir.
5. **Toplam Pax:** Tesisin kapasitesi ve kişi sayısı yazılır.
6. **Toplam Masa:** Bu alana tesisin özelliğine uygun olarak masa, oda veya bölüm sayısı yazılır.
7. **Kapalı Günler:** Tesisin kapalı olduğu günler seçilir.
8. **Odabaşı Max. Kullanma Hakkı:** Kullanım olarak oda başı bir kısıtlama varsa sayısı yazılır.
9. **Max. Kullanma Hakkı:** Tesisten en fazla ne kadar yararlanılabileceği ile ilgili sayı girilir.
10. **Kullanma Hakkı:** Misafirlere tanınan kullanma hakkı sayısı yazılır.
11. Yetişkin ve Çocuk fiyatları yazılır.
12. Tesisin açılış ve kapanış saatleri yazılır.
13. Döviz türü seçilir.

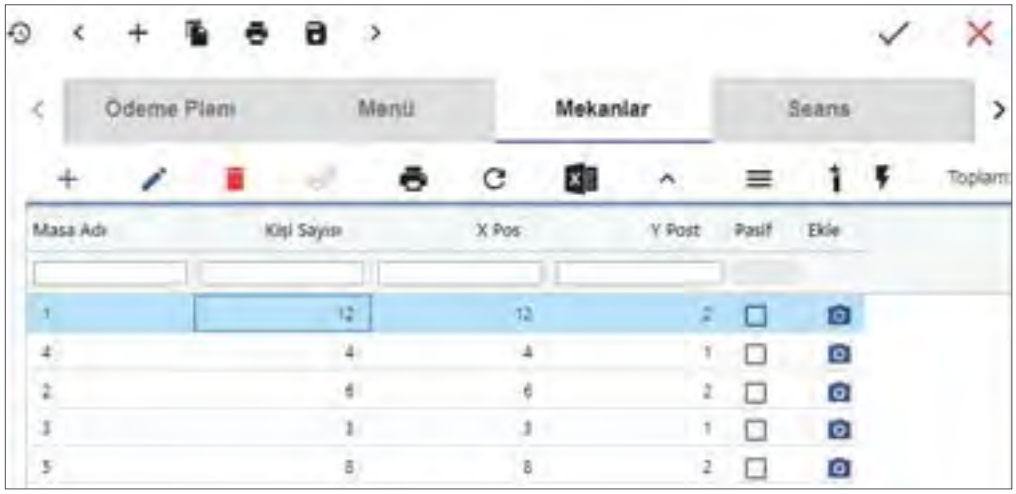
Görsel 2.93: Oda Tesis Kartı ekranı

Oda Tesis Kartı\Menü sekmesi alanında sunulan hizmetlerin menülerinin yazıldığı alandır. Görsel 2.94'te örnek olarak bir restoran için menüler oluşturulmuştur. Bu alandaki menü, tesisin özelliğine göre değişebilmektedir. Örneğin bu tesis hamam ise burada yazılanlar kese, masaj vb. ifadeler olabilir. Bu alanda günlük menü adıyla 7 tane menü tanımlaması yapılabilir. İşletme prosedürlerine uygun olan tanımlamalar da burada yapılır.



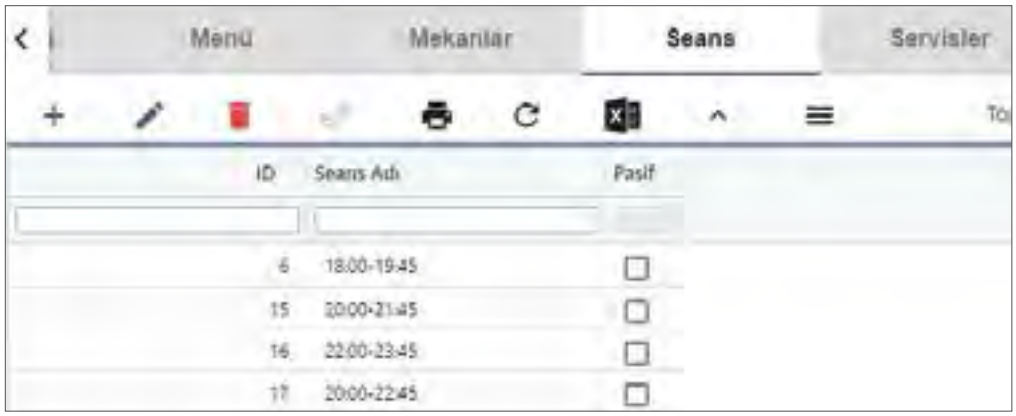
Görsel 2.94: Oda Tesis Kartı\Menü sekmesi

Oda Tesis Kartı\Mekânlar sekmesinde ise tanımlanan tesise ait masa, bölüm veya oda tanımlamaları yapılır (Görsel 2.95). Yapılan mekân tanımlamalarında alanlara ait kişi sayıları da belirtilir. Örneğin masa adı olarak "Masa 1, kişi sayısı 4" ya da "Aile Oda 1, kişi sayısı 4" şeklinde bir tanımlama yapılabilir. Tesisin özelliğine göre mekânlar değişiklik gösterecektir. İşletme prosedürlerine uygun olan tanımlamalar yapılır.



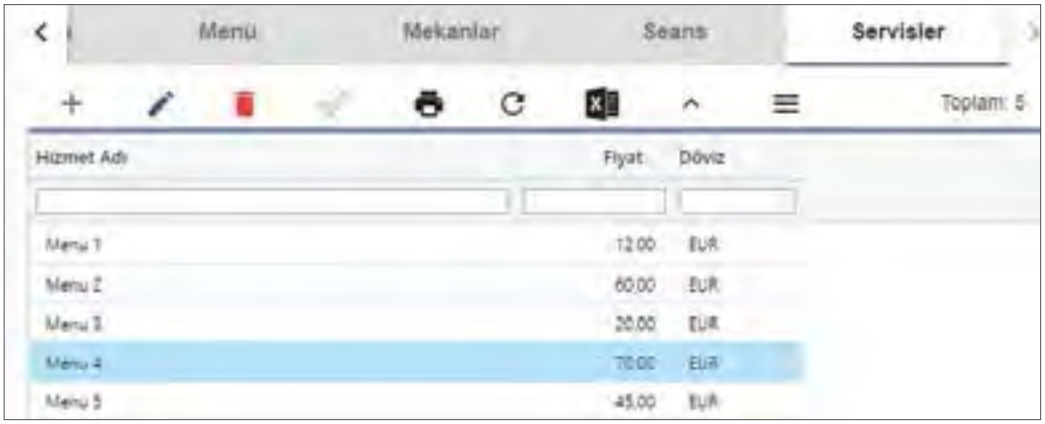
Görsel 2.95: Oda Tesis Kartı\Mekânlar sekmesi

Oda Tesis Kartı\Seans sekmesinde ise seans ile ilgili saat tanımlamaları yapılmaktadır (Görsel 2.96). ID alanında rakamsal olarak bir numara verilirken Seans Adı alanında saat veya seansa bir ad tanımlaması yapılabilmektedir. İşletme prosedürlerine uygun olan tanımlamalar burada yapılır.



Görsel 2.96: Oda Tesis Kartı\Seans sekmesi

Oda Tesis Kartı\Servisler sekmesinde sunulan hizmetler ve fiyatları tanımlanır (Görsel 2.97). Örneğin Hizmet Adı "masaj veya yemek menüleri" olabilir. Bir golf tesisi ise burada sunulan servisler de farklılık gösterecektir. İşletme prosedürlerine uygun olan tanımlamalar yapılır.



Görsel 2.97: Oda Tesis Kartı\Servisler sekmesi

22. UYGULAMA

Tesis Tanımlaması ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Kendi adınıza ait bir restoran oluşturunuz.
2. Toplam masa sayısını 3 olarak yazınız.
3. Açılış saatini 18.00, kapanış saatini 00.00 olarak ayarlayınız.
4. Döviz olarak Türk lirası seçiniz.
5. Menü sekmesi tanımlamalarında Menü 1'i Kuru Fasulye, Pilav; Menü 2'yi Et Sote, Salata olarak tanımlayınız.
6. Mekân sekmesi tanımlamalarında 1. Masayı 2, 2. Masayı 4 ve 3. Masayı 6 kişi olarak ayarlayınız.
7. Seanslar sekmesinden 18.00'den başlamak üzere saat 00.00'a kadar olan zaman aralığında birer saatlik seans tanımlayınız.
8. Servisler sekmesinde "Kuru Fasulye ₺20, Pilav ₺10, Et Sote ₺40, Salata ₺20" olacak şekilde gerekli tanımlamaları yapınız.

2.2.2.10. Anket Menü

Anket; kişilerin belli konulardaki tutum, öneri, düşünce ve duygularını saptamak üzere yazılı olarak hazırlanmış soru listeleridir. Misafir İlişkileri Yönetimi de otelde anket çalışmaları yaparak misafirlerin duygu ve düşüncelerini öğrenmeye çalışır, onlara daha iyi hizmet vermek için yoğun çaba sarf eder.

CRM\Anket Menüsü ile anketler oluşturulabilir. Bu sayede işletmenin güçlü ve zayıf yönleri belirlenir. İşletme, çıkan sonuçlara göre gerekli tedbirleri alır. Oluşturulan bu anketler, on-line olarak misafirlere uygulanmaktadır. Bunun yanında işletme tercihlerine göre doküman olarak da anket yapılabilir.

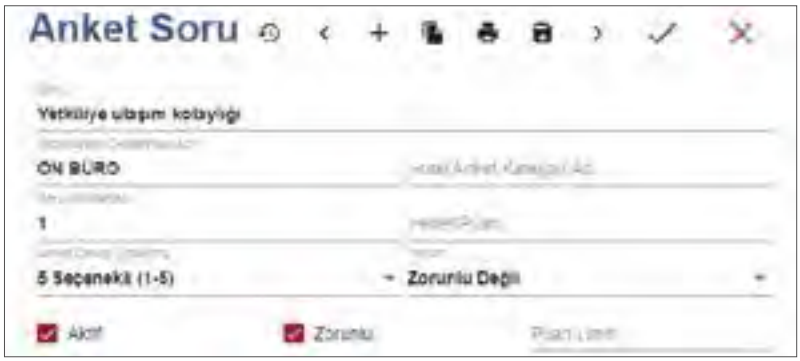
CRM\Anket Menüsü ile yapılan işlemler şunlardır:

Anket Tanımları: Programda anket tanımlamalarını yapmak için CRM\Anket Menüsü\Anket Tanımları komutu kullanılmaktadır.

Anket Tanımları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. CRM\Anket Menü\Tanımlar\Anket Tanımları\+Ekle komutuna tıklayınız.
2. Ankete bir başlık veriniz.
3. İstenirse başlık alt bilgi alanlarını doldurunuz.
4. Anketin yatay veya dikey olarak ayarını yapınız.
5. Anket sorularını oluşturunuz.

Açılan Ankette, Ekle komutu ile anket sorularını oluşturma ekranı gelir (Görsel 2.98).

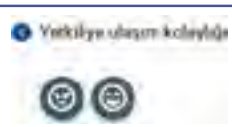
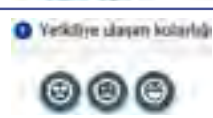


Görsel 2.98: Anket Soru ekranı

Anket sorularını oluşturmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Anket sorularını yazınız.
2. Anketi ilgilendiren departman ve kategoriyi seçiniz.
3. Soru sıralaması alanına soru numarası yazınız.
4. Hedef puan alanında bu soruda amaçlanan hedef puan değerini yazınız.
5. En önemli alan ise Anket Cevap Opsiyonu alanıdır. Bu alanda 6 farklı seçenek çıkar. Ekrana gelecek olan seçenekler Tablo 2.16'da verilmiştir.
6. Anketi kaydediniz.

Tablo 2.16: Anket Cevap Opsiyon Açıklamaları

Açıklama	Ekranda Gözükecek Görüntü
"Seçenek Yok" seçilirse açık uçlu soru sorulmuş olur ve misafir, bu alanda sorulan soruya cevap yazar.	
"Yes No" seçilirse "Evet" ve "Hayır" seçenekleri ekrana gelir ve misafir birini tercih eder.	
2 Seçenekli (1,5) anket seçilirse "memnunsun" ya da "değilsindir" seçeneği ekrana gelir. Misafir; sorulara 1 veya 5 puan verecektir.	
3 Seçenekli (1,3,5) anket seçilirse ekrana 3 seçenek gelir. Misafir; sorulara 1, 3 veya 5 puan verecektir.	
4 Seçenekli (1,2,4,5) anket seçilirse ekrana 4 seçenek gelir. Misafir; sorulara 1, 2, 4 veya 5 puan verecektir.	
5 Seçenekli (1-5) anket seçilirse ekrana 5 seçenek gelir. Misafir; sorulara 1, 2, 3, 4 veya 5 puan verecektir.	

Misafir, anket sayfasında sorulara cevap verirken cevapladığı sorunun üstü çizilir. Buradaki amaç, misafirin soruya cevap verdiğini kolay bir şekilde anlamasını sağlamaktır.

Ankette yer alan simgeler ve derecelendirme kriterleri Tablo 2.17'de açıklanmıştır.

Tablo 2.17: Örnek Otel Anket Derecelendirme Kriterleri

Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi
Otel Yönetim Programı Anket Derecelendirme Kriterleri				
Puan Olarak Karşılığı				
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Sizdeki Seçenek Sayısına Göre Yüz İfadeleri Gelmektedir.				

ÖZLÜ SÖZ

Memnuniyet, talihin inkâr ettiği bir taç verir.
John FORD

Anket Kategorileri: Hazırlanan anketler, kategorilere ayrılmak isteniyorsa programda kategori tanımlamaları yapılmalıdır. Anket kategorileri ile anketler gruplandırılabilir. Örneğin açık büfe anketi ile açık büfedeki problemler veya iyi olan yönler belirlenebilir. Spa ile ilgili bir anket yapılabilir. Yapılan anketle spa için misafirlerin bakış açısı belirlenmiş olur. Oluşturulan kategoriler aracılığıyla bir alan ile ilgili detaylı analiz yapılabilir. CRM\Anket Menü\Tanımlar\Anket Kategorileri menüsüne girilerek kategoriler oluşturulabilir.

Anket Departmanları: Oteldeki departmanlara göre de tanımlama yapılabilir. Her departman, kendi işleyişi ile ilgili bilgi toplamak isteyebilir. Bu sayede kendi eksik, zayıf ve iyi oldukları alanları tespit edebilir ve gerekli önlemleri alabilir. Bu sayede departmanın detaylı şekilde analizi yapılır. CRM\Anket Menü\Tanımlar\Anket Departmanları menüsüne girilerek departmanlar oluşturulur.

Anket Cevap: CRM\Anket Menü\Anket Cevap seçeneği ile anketleri cevaplayan misafirler görülebilmektedir. Her misafirin hangi soruya kaç puan verdiği görülür ve istenirse yazıcıdan çıktıları alınabilir. Bu alandaki listeleme, misafirlere göre yapılmaktadır.

Anket Puan Raporu: CRM\Anket Menü\Anket Puan Raporu ile belirlenen tarihlerde seçilen anketteki sorulara verilen cevapların puanları ile görüntülendiği alandır. Bu alandaki listeleme, tarih ve ankete göre yapılmaktadır.

Olumsuz Anket Raporu: CRM\Anket Menü\Olumsuz Anket Raporu ile departmanlara göre ankette ortalama ve ortalamanın altında puan alan sorular listelenmektedir. Bu alandaki verilere göre işletme, eksik yanlarını gidermeye çalışır.

Misafir Yorumları: CRM\Anket Menü\Misafir Yorumları komutu ile misafirlerin yapmış olduğu öneri, talep, şikâyet, istek vb. seçenekler seçilip listelenebilir.

Anket Analizi: CRM\Anket Menü\Anket Analizi komutu anketlerin departmanlara göre başarı istatistiklerinin incelendiği ekranı açar.

Detaylı Anket Cevap Analizi: CRM\Anket Menü\Detaylı Anket Cevap Analizi ile küp analizinde olduğu gibi detaylı ölçeklerle anketteki soruların analizi yapılmaktadır.

BİLGİ KUTUSU

Anketler, verilen hizmetin geri bildirimidir.

23. UYGULAMA

Anket ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Anket adı olarak "Tesis Genel Hizmet Değerlendirme" yazınız.
2. Ankette cevap opsiyonu olarak 5 Seçenekliyi (1-5) tercih ediniz.
3. Aşağıdaki soruları anket sorusu olarak kullanınız.
   - Tesis giriş işlemleri hızlı mıydı?
   - Tesis hakkında bilgilendirme yeterli miydi?
   - Personel nazik miydi?
   - Konaklama süresince oda temizliği yeterli miydi?
   - Tesis genel düzeni ve peyzajı iyi miydi?
   - Yemeklerin lezzet ve kalitesi yeterli miydi?
   - Yemek çeşitliliği yeterli miydi?
   - Tesis aktiviteleri yeterli miydi?
   - Çocuk kulübü aktiviteleri yeterli miydi?
   - Genel tesis memnuniyetiniz nedir?
4. Anketi kaydediniz.
5. Ad ve soyadınıza ait bir rezervasyon kaydı oluştunuz.
6. Otelin web sayfasına giriş yapınız.
7. Anket menüsüne giriniz.
8. Oluşturduğunuz anketi doldurunuz.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI — NUMARASI: 5

Aşağıda sırasıyla verilen Kontrat işlemlerini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak bir kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne kaydediniz.

1. Bir acente kartı oluşturunuz. Acente kodunu öğrenci numaranızın başına 33 ekleyip "33..." gibi bir değer vererek yazınız. İsim alanına kendi ad ve soyadınızı yazınız. Acente mi? alanındaki düğmeyi aktif hâle getirmeyi unutmayınız. Döviz olarak TRY seçiniz.
2. Öğrenci numaranızın başına 17 rakamını ekleyerek bir Fiyat Kodu oluşturunuz.
3. Aşağıda verilen ve Tablo 2.18'deki bilgilere göre kontrat girişlerini yapınız.

   Fiyat Tipi: İade edilebilir.
   Pansiyon Tipi: Al
   Oda Tipi: Delux
   Kontrat Başlama: 01.01.2023 — Kontrat Bitiş: 31.05.2023
   Satış Başlama: 01.01.2023 — Satış Bitiş: 31.05.2023

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22625

Tablo 2.18: Kontrat Detayları

Yetişkin Sayılarına Göre Uygulanacak Ücretler			
Single (Tek Kişi)	Double (İki Kişi)	Triple (Üç Kişi)	Quad (Dört Kişi)
₺150	₺300	₺450	₺600
Çocuk Yaş Aralıklarına Göre Uygulanacak Ücretler			
Çocuklar	Bebek (0-2 yaş)	Küçük Çocuk (2-6 yaş)	Büyük Çocuk (6-12 yaş)
İlk Çocuk	-	-	₺50
2 ve Üzeri Çocuk	-	₺50	₺100
SNG+İlk Çocuk	-	-	₺100
SNG+2 ve Üzeri Çocuk	-	₺50	₺100

4. Oluşturduğunuz acente ve kontrat bilgilerine göre 1 yetişkin ve 1 büyük çocuktan oluşan rezervasyon kaydını tamamlayınız. Fiyatlandırma alanındaki oda fiyat bilgisinin kontrat fiyat tablosundan geldiği alanlara dikkat ediniz.
5. Bir rezervasyon kaydı oluşturarak oluşturduğunuz acente ve kontrat bilgilerine göre 2 yetişkin ve 2 büyük çocuktan oluşan rezervasyon kaydını tamamlayınız. Fiyatlandırma alanındaki oda fiyat bilgisinin kontrat fiyat tablosundan geldiği alanlara dikkat ediniz.
6. Kontrat İndirim ve Eklentileri menüsü yardımıyla tanımladığınız kontrat tarihlerini ve Fiyat Kodu için geçerli olacak First Day Free tanımlamasını yapınız. Oluşturduğunuz ilk rezervasyon kaydını açınız. Bu kaydı rezervasyon kartında aktif duruma getiriniz.
7. Stop Sale menüsünü kullanarak uygulamanın yapıldığı tarihten başlamak kaydıyla standart odanın satışını 1 hafta süreyle acentelere kapatınız.
8. Görsel 2.99'da yer alan Kontrat Yönetimi\Özel Durumlar sekmesinde bilgi girişlerini yapınız. Sonra kontrat detay ekranında yer alan Özel Durumlarda bu çarpanın çalışması için gerekli işlemi yapınız. Oda çarpanlarında double oda fiyatı ₺300 olacaktır. Oluşturduğunuz kontrattaki oda tipini değiştirerek kayıt işlemini yapınız (İşlem doğru yapılırsa Görsel 2.100'de yer alan fiyat oluşacaktır.).

Görsel 2.99: Özel Durumlar

Görsel 2.100: Fiyat oluşum sonucu

9. Family Oda Tipi ekranındaki kişi sayılarını kontrol ediniz. Family Oda Tipi için Görsel 2.100'de yer alan Özel Durumlarda kişi sayıları geçerli olmak şartıyla rezervasyon kaydı oluşturunuz. Oda fiyatı olarak ₺900 tutarının ekrana gelip gelmediğini kontrol ediniz.
10. Fiyat ve Doluluk ekranını kullanarak 1 haftalık suit odaların fiyatlarını ₺500 olarak değiştiriniz.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI — NUMARASI: 6

Aşağıda sırasıyla verilen CRM işlemlerini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak bir kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra oluşturduğunuz dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz klasör içerisine kaydediniz.

1. Kendi adınıza bir misafir kartı oluşturunuz ve bilgileri eksiksiz doldurunuz.
2. Misafir kartında Kara Liste onay kutusunu işaretleyiniz ve sebebini yazınız.
3. Kendi adınıza bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
4. Rezervasyon kartında Kara Liste ile ilgili bir uyarı olup olmadığını kontrol ediniz.
5. VIP türü olarak öğrenci numaranıza ait olanı seçiniz.
6. Kendi adınıza oluşturduğunuz restorana saat 20.00 için iki kişilik rezervasyon kaydı yapınız.

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22627

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde (...) ile boş bırakılan alanlara cümlelerde verilen bilgiler doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

(...) **1.** Kişi Transfer komutu, yapılan harcamaları istenen kişiye aktarabilmeyi sağlar.

(...) **2.** Ön büro görevlisi, Kur Hesapla komutunu hızlı bir şekilde kullanarak misafir folyosundaki tutarın karşılığını görür.

(...) **3.** Ön Kasa menüsüyle kasadaki nakit yönetimi gerçekleştirilir.

(...) **4.** Verilen (Devir), kasaya giren parayı ifade eder.

(...) **5.** Döviz kur girişi, programda sadece manuel olarak yapılır.

(...) **6.** Otel yönetim programında kanalların ve otel günlük fiyatlarını belirlemenin en kolay ve hızlı yolu, Fiyat ve Doluluk ekranıdır.

(...) **7.** Fiyat ve Doluluk ekranından sadece bir haftalık oda fiyatları girilir.

(...) **8.** Fiyat ve Doluluk ekranında oda fiyatı hesaplanırken oda çarpan oranları fiyatı etkiler.

(...) **9.** Oteldeki tesislere ait tanımlama işlemleri, Tesisler ana menüsü ile yapılmaktadır.

(...) **10.** Anket oluştururken tek tip soru çeşidi kullanılır.

(...) **11.** Anketler, departman ve kategori türlerine göre oluşturulur.

B) Aşağıdaki cümlelerdeki boşlukları uygun sözcükler ile doldurunuz.

12. Hızlı bir şekilde belirli dönemler ve birden fazla oda çeşidi için kontrat girişi yapılmasını ..... sağlar.

13. Misafirlerin mesleklerine ait tanımlamalar ..... menüsü altında yapılmaktadır.

14. Otel işletmelerinde misafire ait oda, yiyecek içecek, spa vb. departmanlara ait harcamaların kaydedildiği hesap kartlarına ..... denir.

15. Misafirin mal ve hizmet bedelini ödediğini gösteren belgeye ..... denir.

16. Sistemde var olan para birimlerinin diğer para birimlerindeki karşılığını gösteren ..... komutudur.

17. Kiralanan mülkün zarar görmeyeceğine dair para ya da kıymetli evrak olarak verilen güvence teminatına ..... denir.

18. Konaklama, yiyecek içecek, ulaşım vb. faaliyetleri bir araya getiren ..... turizm sektörünün lokomotifi görevindedirler.

19. Misafir, konaklama tesisinde problem çıkardığında ..... listeye alınır.

20. Aynı kişiye ait birden fazla misafir kartını birleştirmek için CRM\ ..... komutu kullanılır.

C) Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

21. Aşağıdakilerden hangisi misafir kartında misafir isteklerinin yazılmasını sağlayan alandır?

A) Durum **B)** Geçmiş **C)** İşler **D)** Tercihler **E)** Yorumlar

22. Misafir kartının otomatik olarak oluşması için aşağıda verilen bilgilerin hangisine ihtiyaç duyulmaz?

A) Ad Soyad **B)** E-Mail Adresi **C)** Kimlik No.
D) Sosyal Medya Hesabı **E)** Telefon No.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

23. CRM menüsünde aşağıdaki listelerden hangisine ulaşılamaz?

A) Araç
B) Konaklayanlar
C) Misafir
D) Restoran
E) Rezervasyon

24. Aşağıdaki işlemlerden hangisi Seyahat Acentesi tanımlama ekranında yer almaz?

A) Acente Kodu
B) İndirimler
C) Döviz Bozdurma
D) Döviz Türü
E) Stop Sell

25. vvvvlerden hangisi misafir harcamalarına ait adisyon girişlerinin hesap kartlarına aktarılmasını sağlayan komuttur?

A) Folyo Transfer
B) Harcama Gir
C) İade
D) Kişi Transfer
E) Ödeme

26. Misafire ait harcamaları başka oda folyosuna yönlendirmek amacıyla kullanılan komut aşağıdakilerden hangisidir?

A) Folyo Transfer
B) Harcama Gir
C) İade
D) Kişi Transfer
E) Ödeme

27. Misafir folyosunda yer alan bir harcama kaydını odadaki kişiler arasında paylaştırmayı sağlayan komut aşağıdakilerden hangisidir?

A) Folyo Transfer **B)** İade **C)** İşlem Böl **D)** Paylaş **E)** Ödeme

28. Misafir folyosundaki harcama kaydının kopyasını oluşturmaya yarayan komut aşağıdakilerden hangisidir?

A) Folyo Transfer
B) İade
C) İşlem Çoğalt
D) Kopyala
E) Paylaş

29. Programda çeşitli harcamalarının misafir hesabına aktarılmasını Fix Fiyat Tanımları olarak sağlayan komut aşağıdakilerden hangisidir?

A) Folyo Transfer **B)** Hızlı Posting **C)** İşlem Çoğalt **D)** Kopyala **E)** Paylaş

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

30. Ön Kasada yapılan işlemlerin hangi vardiya da yapıldığını belirlemek için kullanılan komut aşağıdakilerden hangisidir?

A) Folyo Kapat
B) İşlem Bitir
C) Kasa Kapat
D) Kapat
E) Vardiya Kapat

31. Misafirlerinin para bozdurma işlemleri için kullanılan komut aşağıdakilerden hangisidir?

A) Bozdur
B) Change
C) Döviz Bozdur
D) Exchange
E) Para Boz

32. Günlük yetişkin fiyatlarından kontrat indirimlerinde belirtilen tutarda kişi başı indirim sağlayan seçenek aşağıdakilerden hangisidir?

A) Adult
B) Daily Adult
C) Daily Child
D) Percent Adult
E) Total Price Adult

33. Aşağıdaki menülerden hangisinde Misafir Tipi (VIP) tanımlamaları yapılır?

A) CRM
B) Gün Sonu
C) Kat Hizmetleri
D) Ön Kasa
E) Rezervasyon

34. Aşağıdakilerden hangisi otel ile acente arasında yapılan oda fiyat anlaşmasıdır?

A) Anlaşma
B) Fesih
C) Kontrat
D) Mutabakat
E) Sözleşme

35. Aşağıdaki komutlardan hangisi yoluyla acente ile yapılan kontrata ait fiyat tanımlama işlemleri yapılır?

A) Fiyat Belirle
B) Fiyat Kodu
C) Kontrat
D) Kontrat Kodu
E) Paket

3.
ÖĞRENME
BİRİMİ

OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ

KAVRAMLAR

- analiz
- forecast
- housekeeping
- kat hizmetleri
- maid
- rapor

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Otel paket programında kat hizmetleri işlemleri
- Otel paket programında raporlama işlemleri

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. **Sizce konaklama işletmelerinde kat hizmetleri neden önemlidir?**
2. **Konaklama işletmelerinde kullanılan paket programlar sizce kat hizmetleri departmanının işlerini nasıl kolaylaştırır?**

3.1. OTEL PAKET PROGRAMLARINDA KAT HİZMETLERİ İŞLEMLERİ

Ön büro ve kat hizmetleri (housekeeping), bir konaklama tesisinin en önemli bölümleri arasında yer alır. Ön büronun rezervasyon ve konaklamaya ilişkin işlemleri gerçekleştirebilmesi kat hizmetleri birimiyle uyumlu çalışmasına bağlıdır. Ön büro, misafirlerin otele kabul edilmesiyle ilgilenirken kat hizmetleri de gereken hazırlıkların yapılması faaliyetini üstlenir. Misafirlerin konaklamaya yönelik en önemli beklentileri, sağlıklı şekilde temizlenmiş ve konforlu bir ortamdır (Tuna ve Akça, 2018; 2-28).

Ön büronun kat hizmetleri ile ilişkisi, diğer bölümlere göre daha yoğundur.

- Kat hizmetleri, günde iki kez odaları temizleyip bunu rapor hâlinde ön büroya bildirmelidir (Görsel 3.1).
- Ön büro, çıkış yapan odaları kat hizmetlerine bildirmelidir.
- Ön büro, dolu odaları her gün rapor hâlinde kat hizmetlerine vermelidir.
- Kat hizmetleri raporu ile Room Rack arasında uyuşmazlık varsa Uyuşmazlık Raporu düzenlenir ve kat hizmetlerine yeniden denetlenmesi için gönderilir.
- Konuğun ilave yatak ve bebek yatağı gibi istekleri, kat hizmetlerine anında bildirilmelidir.
- Konuğun oda değişiminde resepsiyon tarafından Oda Değişim Formu düzenlenerek kat hizmetlerine gönderilmelidir.
- Ön büro, konuğun odasına konulacak birtakım özel ikramlar için kat hizmetleri ile iletişim içinde olmalıdır.
- Konuğun çamaşır harcamaları, kat hizmetleri tarafından ön kasaya anında iletilmelidir.
- Ön büro, hazırladığı odaların 3 günlük doluluk durumlarını kat hizmetlerine göndermelidir.
- Gelecek grupların bilgileri, kat hizmetlerine gönderilmelidir (Http-11).

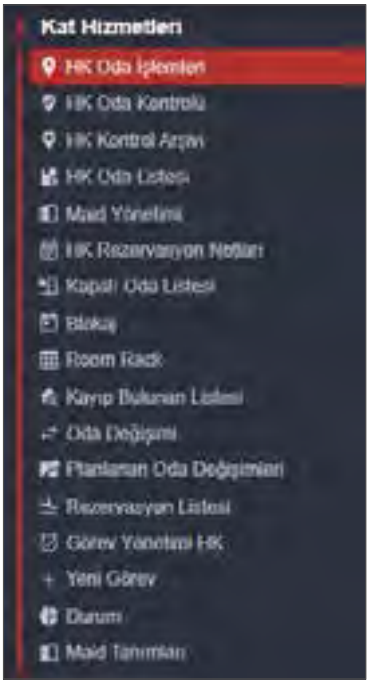
Görsel 3.1: Rapor bildirimi

Kat hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu kişi, kat hizmetleri sorumlusudur. MYK'ye göre **kat hizmetleri sorumlusu;** "iş sağlığı ve güvenliği ile çevreye ilişkin önlemleri alarak kalite sistemleri çerçevesinde mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, operasyonu, periyodik işlemleri ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişi" olarak tanımlamıştır.

MYK'nin Ulusal Meslek Standartlarına göre (Http-12) kat hizmetleri sorumlusunun (housekeeper) görevleri arasında şunlar yer alır:

- İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek.
- Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak.
- Kalite yönetim sistemini uygulamak.
- İş organizasyonu yapmak.
- Operasyonu yürütmek.
- Periyodik işlemleri yürütmek.
- Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek.

Otel paket programında housekeeping (HK) işlemleri için Kat Hizmetleri menüsü kullanılır (Görsel 3.2). Housekeeper, bu ekrandan odaların mevcut durumunu kontrol edip gerekli değişiklikleri yapabilir.



Görsel 3.2: Kat Hizmetleri menüsü

3.1.1. HK Oda Kontrolü (HK Room Control)

Housekeeper tarafından odaların kontrol edildiği sayfadır. Morning ve Evening sekmeleri kullanılarak günde iki defa kontrol yapılabilir. Eylemler komutu altında yer alan #Prepare Daily Room Status# komutu kullanılarak odaların durumları güncellenir. Yeni rapor hazırlanırken eskisi silinir.

Yazdır simgesine tıklanarak HK Oda Kontrolü Raporu alınabilir. HK Oda Kontrolü ekranında yer alan diğer sekmeler şunlardır:

Lejyonella: Bu sekmede (Görsel 3.3) lejyonella temizliğinin yapılıp yapılmadığı takip edilir. Lejyonella bakterisinin üreme alanlarında gerekli bakımlar, düzenli şekilde yapılmalıdır.

Görsel 3.3: HK Oda Kontrolü ekranı

1. UYGULAMA

Lejyonella temizliği yapılan tüm odaları Lejyonella sekmesinde listeleyerek ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

BİLGİ KUTUSU

Bir iş, yapılan planlama sayesinde hedef odaklı bir varlık hâline gelir. İşletmenin bu hedefe yönelik tutumu, kontrol süreci ile korunur ve güçlendirilir.

OKU-YORUM

LEJYONELLA (LEJYONER HASTALIĞI)

Lejyoner hastalığı, lejyonella isimli bakterinin neden olduğu nadir fakat ciddi bir akciğer enfeksiyon hastalığıdır. Lejyoner hastalığı, kişiden kişiye temas yoluyla bulaşmaz. Bunun yerine çoğu insan, bakterileri solunum yoluyla alır. Bakteri; genellikle otel, hastane veya ofis gibi toplumsal alanlarda bulunur. Lejyoner hastalığına ev ortamında yakalanma riski yok denecek kadar azdır. Lejyoner hastalığı ilk kez 1976 yılında Amerikan lejyonerlerinin katıldığı bir toplantıda salgın halinde görüldü. Bilim adamları, hastalığı ilk kez 29 kişinin hayatını kaybettiği bu salgından 6 ay sonra 1977'de tanımladılar.

Lejyoner Hastalığının Nedenleri Nelerdir?

Etken bakteri olan lejyonella genellikle göl, nehir ve akarsular dahil tatlı su ortamlarında bulunur. Lejyonella ayrıca toprakta da yaşayabilir fakat çoğu insan topraktan bakteri kapmaz. Karmaşık dağıtım sistemleri bakterilerin daha kolay çoğalıp yayılmasına izin verir. Uygun şekilde bakımı yapılmadığında lejyonella için temel üreme alanları şunlardır:

- Spa ve termal havuzlar
- Havalandırma sistemleri
- Manav reyonlarında bulunan sis püskürtme sistemleri
- Dekoratif fıskiyeler
- Otel, hastane ve bakım evlerinin su dağıtım sistemleri

Lejyoner hastalığı salgınları, bu ortamların titiz bir şekilde temizlenmesi ve dezenfekte edilmesi ile önlenebilir. Enfeksiyon riskini azaltmak için kişisel olarak yapılabilecek en önemli şey sigaradan kaçınmaktır. Sigara, bakterilere maruz kalındığında hastalığın görülmesi için risk oluşturur.

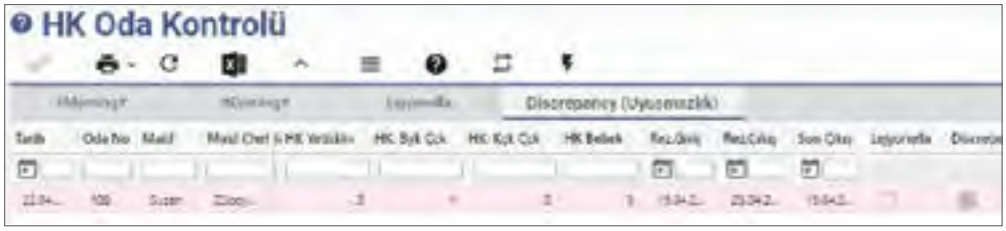
Kaynak: https://www.medicalpark.com.tr/lejyoner-hastaligi/hg-2011 (Erişim Tarihi: 11.01.2021 / 14:21)

Discrepancy (Uyuşmazlık): Uyuşmazlık Raporu (Discrepancy Report) hazırlanabilmesi için kat görevlilerinin (maid) odaları kontrol ettiği sırada HK Oda Kontrolü listesinden HK Yetişkin, HK Byk. Çck, HK Kçk. Çck, HK Bebek gibi alanları doldurup kaydetmesi gerekir. Kısaca Ön Büro kayıtlarında yer alan kişi sayıları ile Kat Hizmetleri kontrolü sonucu belirlenen kişi sayı ve durumları arasında bir fark varsa Uyuşmazlık Raporu ile bu tespit edilmiş olur.

HK Oda Kontrolü\Uyuşmazlık Raporu için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

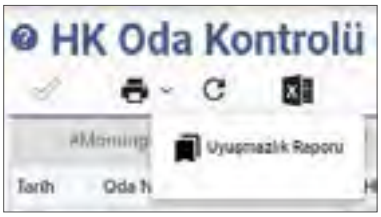
1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. HK Oda Kontrolü sayfasını tıklayınız.
3. Maidler tarafından kontrol edilen bir oda seçiniz.
4. Odada konaklayanların sayısını gösteren HK Yetişkin, HK Byk. Çck, HK Kçk. Çck, HK Bebek gibi alanlardan boş olan bir tanesine "1" rakamını yazınız (Böylece odada 1 kişinin fazla konakladığı belirtilmiş olur.).
5. Kaydet komutuna tıklayınız.

Aralarında uyuşmazlık bulunan odalar farklı renkte görüntülenir ve Discrepancy sayfasında listelenir (Görsel 3.4).



Görsel 3.4: Uyuşmazlık sekmesi

Uyuşmazlık Raporu, Yazdır simgesinin yanındaki kulakçığa tıklanarak alınır (Görsel 3.5).



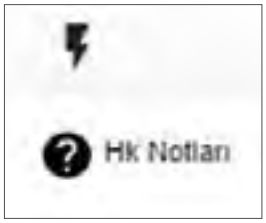
Görsel 3.5: Uyuşmazlık Raporu komutu

2. UYGULAMA

Uyuşmazlık Raporu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. HK Oda Kontrolü ekranını kullanarak 2 odaya ait konaklayan misafir sayılarını değiştirip kaydediniz.
2. Var olan uyuşmazlığı Discrepancy sekmesinde listeleyiniz.
3. Uyuşmazlık Raporu alınız.

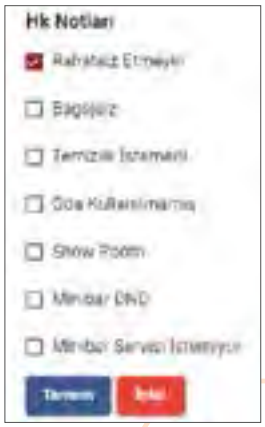
Hk Notları: Eylemler komutunda Hk Notları komutu bulunmaktadır (Görsel 3.6). Odalar ile ilgili kimi bilgiler, kat hizmetleri tarafından girilir.



Görsel 3.6: Hk Notları komutu

Hk Notları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. HK Oda Kontrolü alt menüsüne tıklayınız.
3. İşlem yapılacak odanın bulunduğu satırı seçiniz.
4. Önce Eylemler ardından da Hk Notları komutuna tıklayınız.
5. Açılan Hk Notları menüsünde (Görsel 3.7) yer alan şu notlardan ilgili olanları işaretleyiniz:
   - Rahatsız Etmeyin (DND: Do Not Disturb)
   - Bagajsız (NL: No Luggage)
   - Temizlik İstemedi (NS: No Service)
   - Oda Kullanılmamış (SO: Sleep Out)
   - Show Room (SR: Show Room)
   - Minibar DND
   - Minibar Servisi İstemiyor (Minibar No Service)
6. Tamam komutuna tıklayınız.



Görsel 3.7: Hk Notları

Bilgi girişi, istenirse HK Oda Kontrolü listesinde yer alan Hk Notları sütunundan manuel olarak da girilebilir. HK Notları sütununa bilgi girişi yaptıktan sonra Kaydet komutuna tıklamak gerekir.

Hk Notları toplu bir şekilde girilmek istenirse Ctrl+farenin sol tuşu ile ilgili odalar seçilip Eylemler komutuna tıklanır. Açılan menüdeki Hk Notlarından ilgili kutucukları seçip Tamam komutuna tıklanır. Kaydedilen notlar, HK Oda Kontrolü sayfasında yer alan Hk Notları sütununda yukarıdaki not kısaltmaları şeklinde yer alır.

3. UYGULAMA

Hk Notları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 1 odaya Rahatsız Etmeyin, 1 odaya Bagajsız, 1 odaya Temizlik İstemedi notu ekleyiniz.
2. Boş 1 odaya Show Room, 1 odaya Oda Kullanılmamış notlarını manuel olarak ekleyiniz.
3. 5 odaya toplu olarak Minibar Servisi İstemiyor notu ekleyiniz.
4. Eklenen notları HK Oda Kontrolü ekranındaki Hk Notları sütununda görüntüleyiniz.

3.1.2. HK Oda İşlemleri (HK Room Operations)

Housekeeper'ın oda durumlarını inceleyip gerekli değişiklikleri yaptığı ekrandır. Ayrıca tüm oda durumlarını (statü) gösteren ekrandır. Buradaki oda durumlarına göre oda temizleme ve düzenleme görevlilerinin görevleri planlanır. Bu ekranda şu sekmeler bulunmaktadır (Görsel 3.8):

Hepsi (All): Tüm oda durumlarını gösterir.

Kirli/Boş (Dirty/Vacant): Kirli ve boş durumdaki odaları gösterir.

Temiz/Boş (Clean/Vacant): Temiz ve boş durumdaki odaları gösterir.

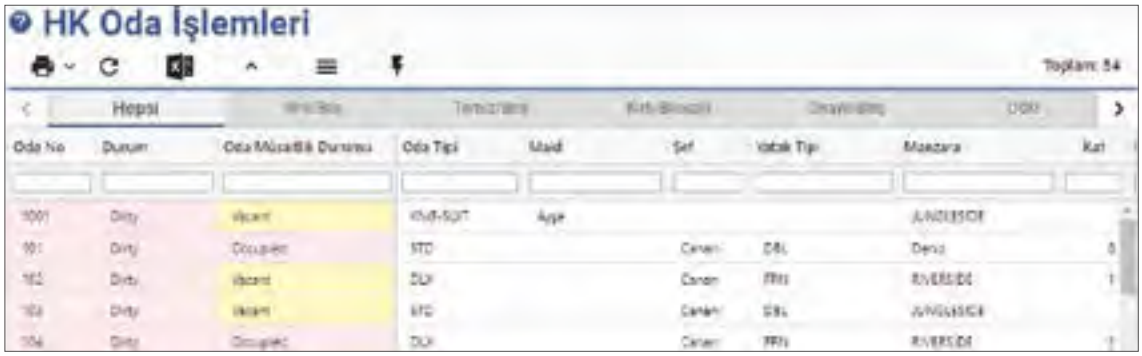
Kirli/Blokajlı (Dirty/Block): Kirli ve blokajlı olan odaları gösterir.

Onaylı/Boş (Confirmed/Vacant): Onaylı ve boş odaları gösterir.

OOO (Out of Order): Satış dışı odaları gösterir.

OOS (Out of Service): Bakımdaki odaları gösterir.

Beklenen Çıkışlar (Expected Departures): Çıkışı beklenen odaları gösterir.



Görsel 3.8: HK Oda İşlemleri ekranı

Durum ve Oda Müsaitlik Durumu sütunlarında Occupied (Dolu), Closed (Kapalı), Maintenance (Bakım), Touched (Kullanılmış) kavramları da kullanılmıştır.

Housekeeper, oda ve kat hizmetlerindeki görevlilerle ilgili işlemleri; HK Oda İşlemleri\Eylemler komutlarıyla açılan sekmede yapar (Görsel 3.9).

Odaların statüsünü değiştirmek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. HK Oda İşlemleri alt menüsüne tıklayınız.
3. Statüsü değişecek odayı seçiniz.
4. Eylemler komutuna tıklayınız (Farenin sağ tuşuna tıklayarak da aynı işlem yapılabilir.).
5. Açılan pencerede yer alan aşağıdaki durumlardan birisini seçerek işlemi tamamlayınız.

Görsel 3.9: HK Oda İşlemleri eylemleri

4. UYGULAMA

HK Oda İşlemleri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 2 odanın statüsünü Temiz Oda, 2 odanın statüsünü Onaylandı, 3 odanın statüsünü Kirli Oda olarak kaydediniz.
2. Kirli/Boş, Temiz/Boş ve Kirli/Blokajlı odaları HK Oda İşlemleri ekranındaki ilgili sekmelerde listeleyiniz.

Housekeeper, maidler ile ilgili işlemleri Eylemlerin altında yer alan komutlarla yapmaktadır (Görsel 3.9).

1. Maid Dağılımı

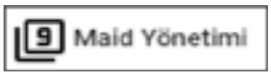
Kat hizmetlerinde görev yapan personelin görev dağılımını belirlemek amacıyla kullanılmaktadır. Tesisten ayrılan misafirlere ait odaları temizlik işleri ilgili kattaki maidler tarafından yapılır. Bu noktada tüm personele görev dağılımının eşit olarak yapılması gerekir.

Personele birbirine yakın ve eşit sayıda oda düşmesi için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

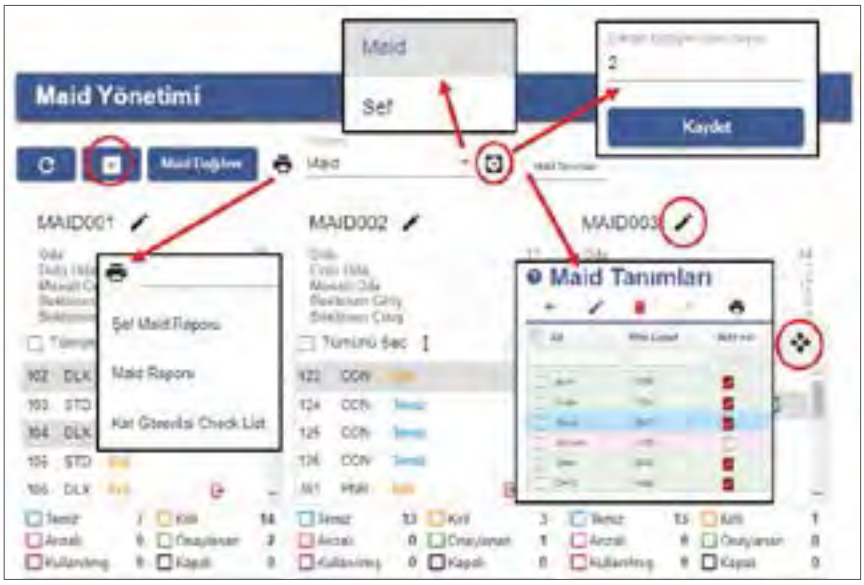
1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. HK Oda İşlemlerine tıklayınız.
3. Eylemler komutuna tıklayınız.
4. Açılan ekranda Maid Dağılımını tıklayınız (Maid Yönetimi ekranında yer alan Maid Dağılımı komutu da kullanılabilir.).
5. Açılan pencereye o gün çalışacak Maid Sayısını yazınız (Görsel 3.10).
6. Dağılım yapılacak odaların durumlarını (Kirli ve Kullanılmış) işaretleyiniz.
7. Tamam komutuna tıklayınız.

Görsel 3.10: Maid Dağılımı

2. Maid (Kat Görevlisi) Yönetimi



Maid ve şeflerin yönetimi bu ekrandan yapılmaktadır. Ekran açılınca Yönetim yazan alanın sağ tarafındaki kulakçığa tıklanarak Maid ya da Şef seçimi yapılır. Maid Ekleme ve Maid Dağılımı da buradan yapılmaktadır (Görsel 3.11).



Görsel 3.11: Maid Yönetimi ekranı

- Bir maid veya şefte bulunan odaları seçip başka bir maid veya şefe aktarmak için kullanılır.

Maid veya şefler arası oda değiştirmek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

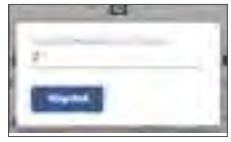
1. Kat Hizmetleri\HK Oda İşlemlerine tıklayınız.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Açılan ekranda Maid Yönetimi komutuna tıklayınız.
4. İlgili maid veya şeften alınacak odaları tek tek (Ctrl+ farenin sol tuşu) veya odaların tümünü seçiniz.
5. Odalar seçili iken sürükleme düğmesine basılı tutarak fare ile odaların verileceği maid veya şefin alanındaki sürükleme düğmesinin üzerine sürükleyerek bırakınız.

- Maid veya şef eklemek için kullanılır.

Maid veya şef eklemek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri\HK Oda İşlemlerine tıklayınız.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Açılan ekranda Maid Yönetimi komutuna tıklayınız.
4. Maid Yönetimi ekranında Ekle komutuna tıklayınız (Yönetim bölümü alanında şef yazarken ekleme işlemi yapılırsa şef ekler, maid yazarken ekleme yapılırsa maid ekler.).
5. Açılan kutucuğa maid veya şef adını yazarak Onay komutuna tıklayınız.

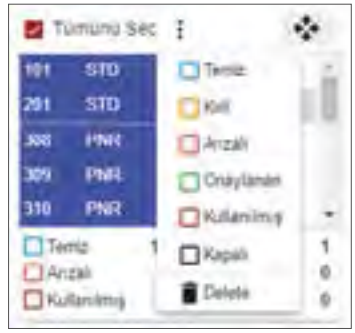
- Düzenle komutu, maid veya şeflere isim girmek veya ismi değiştirmek için kullanılır.
- Ayarlar komutu, çarşaf değişiminin hangi sıklıkta yapılacağının ayarlanması için kullanılır. Örneğin 2 yazılırsa çarşaflar iki günde bir değiştirilecektir. İstenen gün sayısı girildikten sonra Kaydet komutu kullanılmalıdır.



- Yazdır komutu ile Şef Raporu, Maid Raporu ve Kat Görevlisi Check List (Kontrol Listesi) alınır.

Bir maid veya şefe ait odaların durumunu değiştirmek için şu işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 3.12):

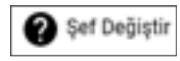
1. Kat Hizmetleri\HK Oda İşlemlerine tıklayınız.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Açılan ekranda Maid Yönetimi komutuna tıklayınız.
4. Bir maid veya şefe ait alanda yer alan Tümünü Seç kısmının sol tarafındaki onay kutucuğunu işaretleyiniz (Değişiklik yapılmak istenen odalar ayrı ayrı da seçilebilir.).
5. (üç nokta üst üste) işaretini tıklayınız.
6. İstediğiniz oda durumunu seçiniz (Listede istediğiniz oda durumu olacaktır.).



Görsel 3.12: Oda durumları

3. Şef Değiştir

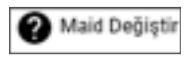
Şefi değiştirilmek istenen oda için şu işlem basamaklarını uygulayınız:



1. Şefi değiştirilmek istenen odayı HK Oda İşlemleri ekranından seçiniz.
2. Önce Eylemler, ardından da Şef Değiştir komutuna tıklayınız.
3. Açılan kutucuğa şefin adını Bahattin olarak yazınız.
4. Tamam komutuna tıklayınız (Maid ve şef alanlarında değiştirme işlemi yapılırken programda tanımlı olmayan bir isim yazıldığında yeni bir şef veya yeni bir maid eklenir.).

4. Maid Değiştir

Maidi değiştirilmek istenen oda için şu işlem basamaklarını uygulayınız:



1. Maidi değiştirilmek istenen odayı HK Oda İşlemleri ekranından seçiniz.

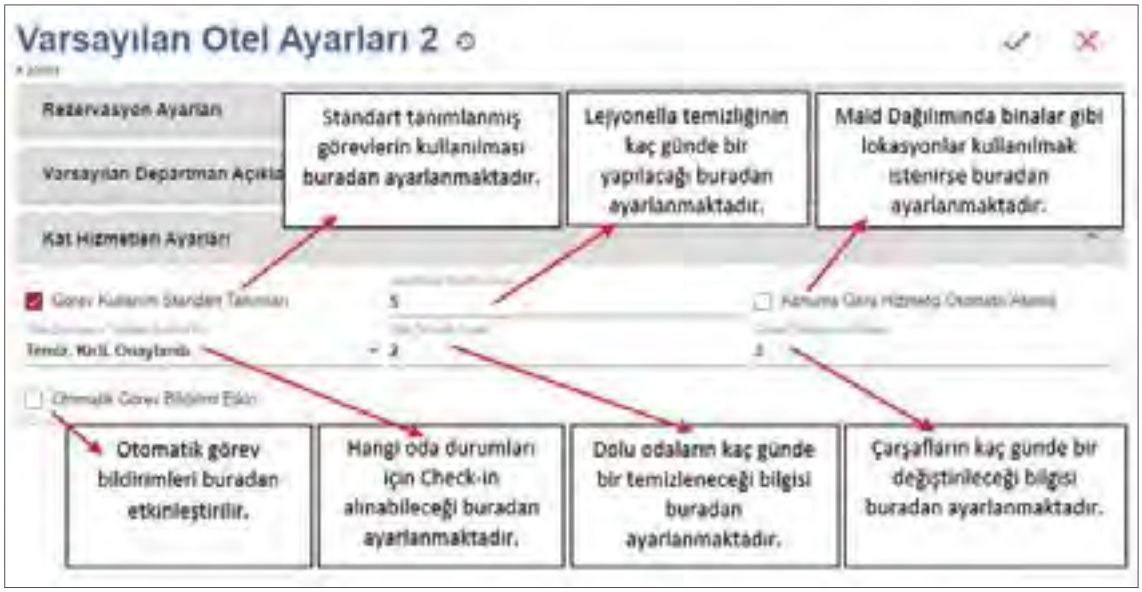
2. Önce Eylemler, ardından da Maid Değiştir komutuna tıklayınız.
3. Açılan kutucuğa maidin adını Necati olarak yazınız.
4. Tamam komutuna tıklayınız.

5. UYGULAMA

Maid Yönetimi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 4 tane maid ekleyerek kirli ve kullanılmış odaları eşit bir şekilde dağıtınız.
2. Maidlerin adlarını Kerem, Oktay, Nursel, Nuray olarak belirleyiniz.
3. Sebahattin ve Senem adında 2 şef ekleyiniz.
4. Nursel ve Nuray'a ait odaların tamamının durumunu Temiz olarak değiştiriniz.
5. Çarşaf Değiştirme Gün Sayısını "3" olarak belirleyiniz.
6. 102 numaralı odanın şefini Uğur olarak değiştiriniz.
7. 103 numaralı odanın maidini Tülin olarak değiştiriniz.

Kat hizmetleri, program ayarlarını otel ihtiyacına göre özelleştirebilir. Görev Yönetiminde kullanılan tanımlarda varsayılan ayarlar kullanılabileceği gibi otel kendi tanımlarını da kullanabilir. Lejyonella kontrolleri için gün aralıkları belirlenebilir, günü geldiğinde kontrolleri yapılıp kayıt altına alınabilir. Check-in işlemi esnasında hangi statüdeki odaların check-in alınabileceğine otel karar verebilir. Dolu odaların kaç günde bir temizleneceği ayarlanır ve raporların ona göre çıkması sağlanabilir. Farklı binalarda bulunan odalar belirlenerek bina, maid dağılımında göz önünde bulundurulabilir (Görsel 3.13).



Görsel 3.13: Housekeeping Ayarları ekranı

Housekeeping Ayarları için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli\Varsayılan Otel Ayarları 2'yi tıklayınız.
2. Housekeeping Ayarlarını tıklayınız.
3. Görsel 3.13'te yer alan Lejyonella Kontrol Gün Sayısı, Oda Temizlik Periyodu, Check-in Alınabilecek Oda Durumları, Standart Tanımlanmış Görevleri Kullan ve Maid Dağılımında Lokasyon Kullan ayarlamalarını yapınız.

6. UYGULAMA

Housekeeping Ayarları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Lejyonella kontrolünün 4 günde bir yapılmasını ayarlayınız.
2. Maid dağılımı yaparken odaların bulunduğu binaların dikkate alınmasını sağlayınız.
3. Tanımlanmış standart görevlerin kullanılmasını sağlayacak ayarlamayı yapınız.
4. Check-in yapılacak odaları Temiz ve Onaylanan durumundakilerden yapılmasını ayarlayınız.
5. Dolu odaların temizliğinin 2 günde bir yapılması için gerekli bilgileri giriniz.

HK Oda İşlemleri ekranındaki Yazdır komutuna tıklandığında tüm odaların durumunu gösteren HK Oda İşlemleri görüntülenir. Yazdır komutunun sağ tarafındaki kulakçığa tıklayınca açılan pencereden Maid Raporu, Şef Raporu, Kat Görevlisi Check List, Uyuşmazlık Raporu ve Mini Bar Raporları alınır (Görsel 3.14).

Görsel 3.14: HK Oda İşlemleri raporları

Maid Raporu: Her kat görevlisi için ayrı sayfalar vardır ve odaların durumunu gösterir (Görsel 3.15). Raporu almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. HK Oda İşlemleri ekranındaki Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklayınız.
2. Maid Raporu komutuna tıklayınız.
3. "Maid Report yazdırılacak. Devam edilsin mi?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.

Görsel 3.15: HK Kat Görevlisi Raporu

Şef Raporu: Maid şeflerin sorumlu oldukları odaları ve odaların durumunu gösteren rapordur. Her şefin raporu ayrı sayfalarda görünmektedir.

Kat Görevlisi Check List: Housekeeper tarafından oda hakkında açıklamaların da yapılabileceği bir rapor hazırlamak için kullanılır. Her maid için ayrı sayfa vardır.

Mini Bar Raporu: HK Oda Kontrolü alt menüsünde bir oda seçilip Eylemler komutuna tıklandığında HK Notları "Minibar DND" ve "Minibar Servisi İstemiyor" seçeneklerinin raporlanması için kullanılmaktadır.

Uyuşmazlık Raporu: Uyuşmazlık raporu, HK Oda Kontrolü sayfasından ya da HK Oda İşlemleri sayfasından alınabilmektedir (3.1.1. HK Oda Kontrolü başlığında detaylandırılmıştır.).

7. UYGULAMA

HK Oda İşlemleri raporları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Maid Raporunu görüntüleyiniz.
2. Şef Raporunu görüntüleyiniz.
3. Kat Görevlisi Check Listini görüntüleyiniz.
4. Hk Notları için 2 odaya Minibar DND, 2 odaya da Minibar Sevisi İstemiyor notları ekleyiniz.
5. Mini Bar Raporunu görüntüleyiniz.

3.1.3. HK Kontrol Arşivi (HK Room Control Archive)

HK Kontrol Arşivi ekranı, geriye dönük belirli tarih aralığında oda kontrolü yapmak için kullanılır (Görsel 3.16). Bu ekranda liste alınabilir veya hesap tablosuna aktarılabilir. Yine bu ekranda da Discrepancy (Uyuşmazlık) sekmesi yer almaktadır. Yazdır simgesinin kulakçığına tıklandığında o güne ait Uyuşmazlık Raporu alınabilir. Burada herhangi bir veri girişi yapılamaz.

Görsel 3.16: HK Kontrol Arşivi ekranı

3.1.4. HK Oda Listesi (HK Room List)

HK Oda Listesi ekranı, Oda Tipi, Yatak Tipi, Konum, Manzara, Maid, Şef, Durum, Gelen VIP vb. filtrelemelerin yapılarak oda ile ilgili istenen listenin alınmasını sağlar. Filtrelemeler, Görsel 3.17'de kırmızıyla işaretlenmiştir.

Görsel 3.17: HK Oda Listesi ekranı

Filtre kullanılmak istenmezse ekrandaki sekmelere tıklanabilir. Hepsi, Kirli/Boş, Temiz/Boş, Kirli/Blokajlı, Onaylı/Boş, Q Oda vb. sekmelere tıklanarak bilgiler buradan da listelenebilir. Listelenen bilgilerin çıktısı, Yazdır komutu kullanılarak alınabilir.

Otelin 1. katındaki kirli odaların listesini almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. HK Oda Listesi alt menüsüne tıklayınız.
3. Filters (filtreler) kısmına tıklayınız.
4. Durum alanının yanındaki kulakçığa tıklayınız.
5. Açılan kutucuktan Dirty seçeneğini işaretleyiniz.
6. Kat kısmına "1" yazınız.
7. Raporla komutuna tıklayınız.

8. UYGULAMA

HK Oda Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. İşletmedeki tüm odaların durumlarını gösteren HK Oda Listesinin çıktısını alınız.
2. İşletmedeki tüm kirli odaları listeleyiniz.
3. Gelen ve konaklayan VIP konuklardan doğum günü olanların listesini alınız.
4. 2. katta yer alan standart DBL odalardan temiz olanları listeleyiniz.

3.1.5. Maid Yönetimi (Kat Görevlisi Yönetimi)

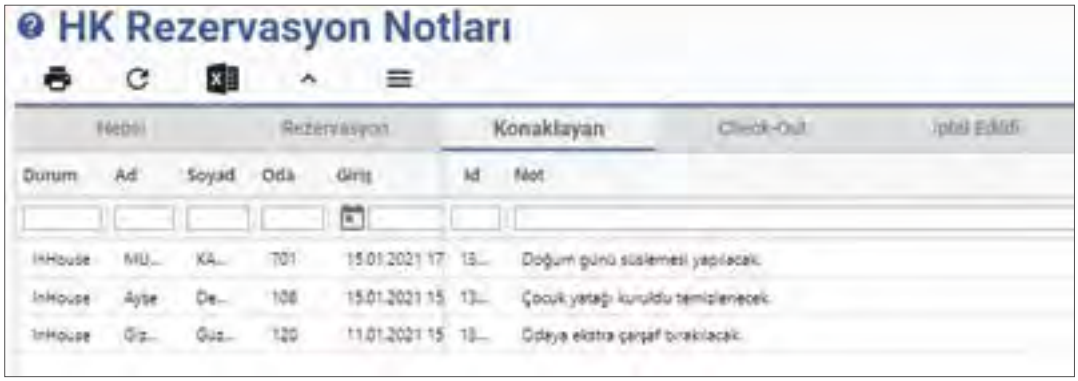
Maid Yönetimi

Maid ile ilgili işlemlerin yapıldğı ekrandır (3.1.2. HK Oda İşlemleri başlığında detaylandırılmıştır.).

3.1.6. HK Rezervasyon Notları (HK Reservation List)

HK Rezervasyon Notları

HK Rezervasyon Notları ekranında Rezervasyon Kartı\Misafir sekmesindeki Notlar komutundan HK ile ilgili girilmiş olan notlar (HK Message) görülmektedir (Görsel 3.18). Bu ekranda notların görünebilmesi için Rezervasyon Kartı\Misafir sekmesindeki Notlar ekranında Ekle komutuna tıklanıp Tipi kısmından HK Message seçilmeli, Not kısmına ise mesaj yazılarak kaydedilmelidir. Misafirin durumuna göre bu notlar; Rezervasyon, Konaklayan, Check-out ve İptal Edildi sekmelerinde ya da tamamı tek sayfada Hepsi sekmesinde görülebilmektedir. Odada iki misafir varsa ikisinin de misafir kartlarının doldurulması gerekir. Sadece birinin misafir kartı oluşturulduğunda notlar sisteme yansımamaktadır.



Görsel 3.18: HK Rezervasyon Notları ekranı

Otelde konaklayan konukların HK ile ilgili rezervasyon notlarını listelemek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

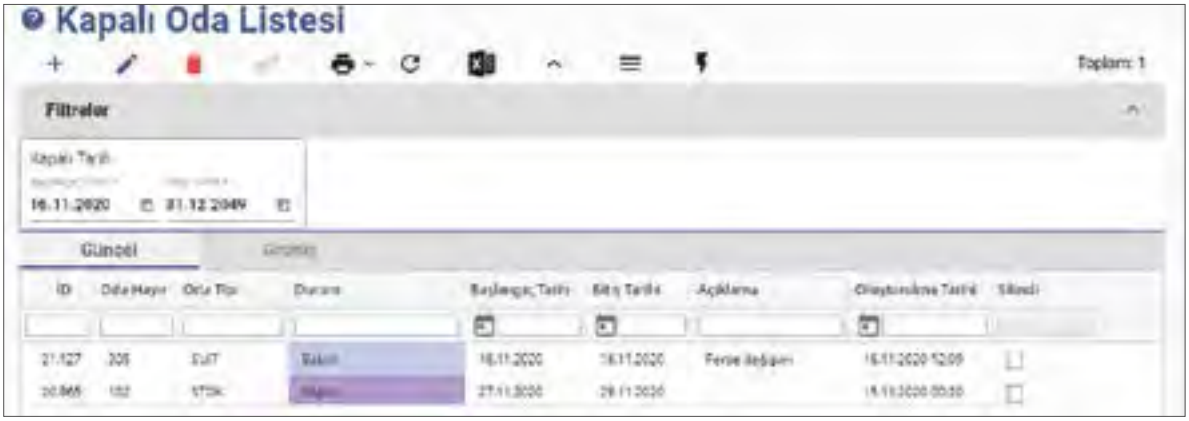
1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. HK Rezervasyon Notları alt menüsüne tıklayınız.
3. Konaklayan sekmesine tıklayınız. Not sütununa bakınız.

9. UYGULAMA

Rezervasyon ve Check-out durumundaki misafirlerle ilgili HK Rezervasyon Notlarını listeleyerek ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

3.1.7. Kapalı Oda Listesi (Closed Room List)

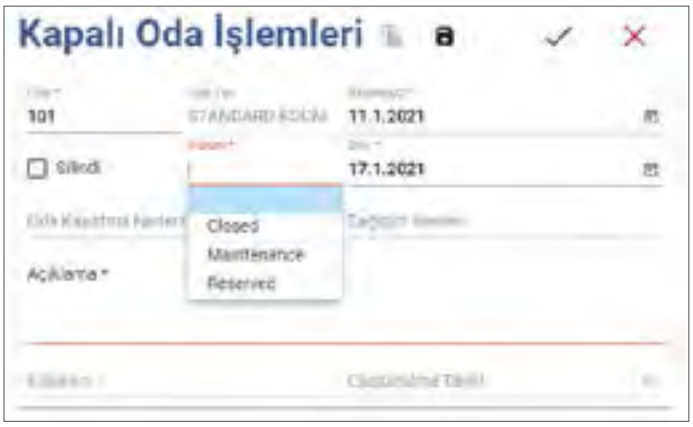
Kapalı Oda Listesi ekranında odalar için Kapalı Oda İşlemleri yapılır. HK tarafından girilen arızalar görüntülenir (Görsel 3.19). Güncel ve Geçmiş olmak üzere iki sekme bulunmaktadır. Odalar Rack ekranından da kapalıya alınabilir. Blokajlı bir oda, kapalı oda durumuna alınamaz.



Görsel 3.19: Kapalı Oda Listesi ekranı

Kapalı Oda Listesi işlemi için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri\Kapalı Oda Listesine tıklayınız.
2. Ekranın sol üst tarafındaki "+" Ekle komutuna tıklayınız.
3. Açılan Kapalı Oda İşlemleri ekranından ilgili odayı seçiniz.
4. Durum kısmında, kapatılma nedenlerinden (Closed, Maintenance veya Reserved) birini seçiniz.
5. Kapalı olacağı tarih aralığını seçerek Açıklama kısmını doldurunuz.
6. Kaydet komutuna tıklayınız (Görsel 3.20).

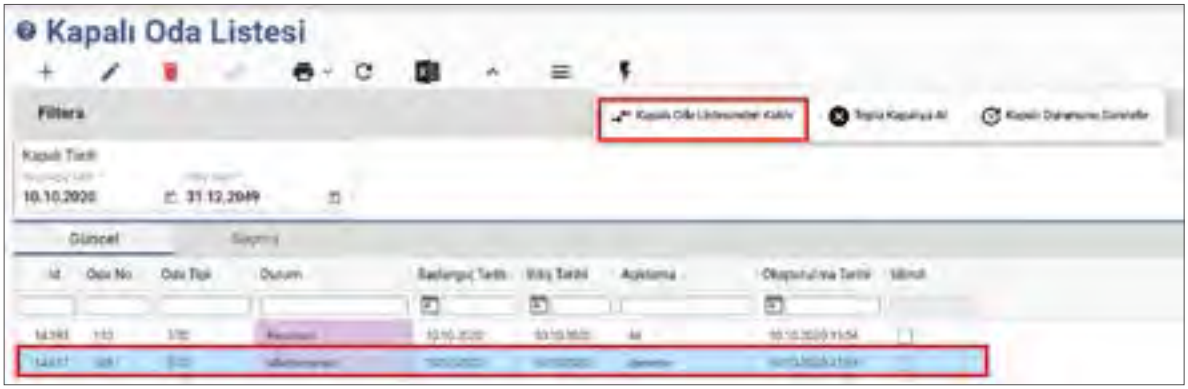


Görsel 3.20: Kapalı Oda İşlemleri durum kısmı

Kapalı Oda Listesi ekranında Kapalı Oda Listesinden Kaldır, Toplu Kapalıya Al, Kapalı Durumunu Güncelle gibi eylemler bulunmaktadır. Kapalı Oda İşlemi, Rack ekranından veya Kapalı Oda Listesi ekranından da yapılsa Oda Kapalı durumu, Kapalı Oda Listesi\Eylemler\Kapalı Oda Listesinden Kaldır komutu ile kaldırılmaktadır.

Rack ekranından arızaya alma işlemi uygulanmış odanın kapalı oda listesinden kaldırılması için şu işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 3.21):

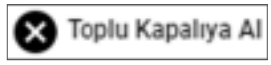
1. Kat Hizmetleri\Kapalı Oda Listesi menüsüne tıklayınız.
2. İlgili odayı seçiniz.
3. Eylemler komutuna tıklayınız.
4. Kapalı Oda Listesinden Kaldır komutuna tıklayınız.
5. "Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
6. Rack ekranında odanın durumu Kirli olarak görünür (Kuruluş menüsündeki Oda Kapatma Nedenleri tanımlarken Return Status sütunundaki tanımdan dolayı odaların durumu değişiklik gösterebilir.).



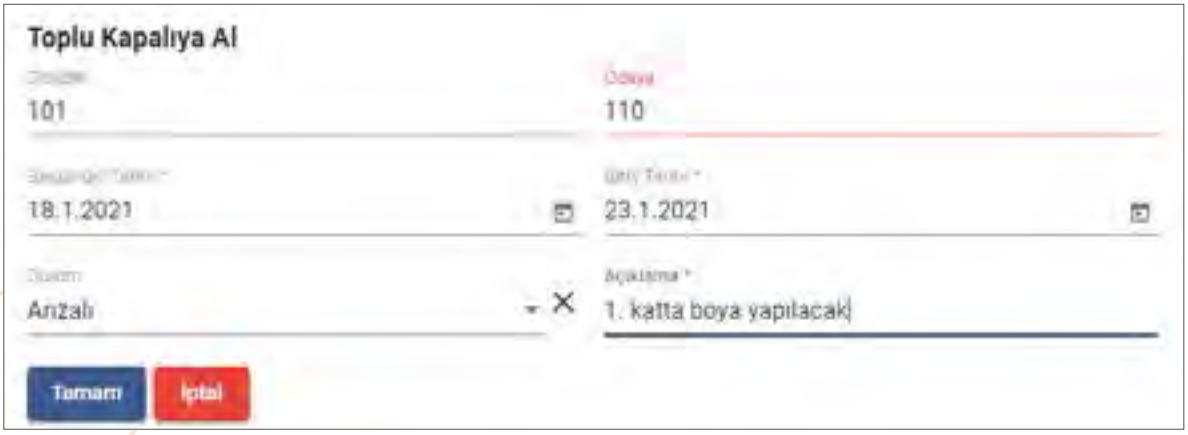
Görsel 3.21 Kapalı Oda Listesi eylemleri

Eylemler komutu altındaki Toplu Kapalıya Al komutu tıklanırsa belirli aralıktaki odalar kapalıya alınabilir.

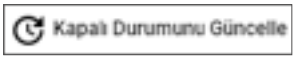
Toplu kapalıya alma için şu işlem basamaklarını uygulayınız:



1. Kat Hizmetleri\Kapalı Oda Listesine tıklayınız.
2. Eylemler komutuna tıklayınız.
3. Toplu Kapalıya Al komutuna tıklayınız.
4. Açılan ekranda (Görsel 3.22) toplu olarak kapatılacak oda aralığını yazınız.
5. Başlangıç ve bitiş tarihlerini yazınız.
6. Durum seçeneklerinden (Kapalı, Arızalı veya Rezerve) birini seçiniz.
7. Açıklama yazınız.
8. Tamam komutuna tıklayınız.



Görsel 3.22 Toplu Kapalıya Al ekranı



Kapalı odaların durumunu güncelleyen komuttur.

Kapalı Oda Listesi ekranında listelenen bir oda, çift tıklanıp açılan ekranda Silindi kutucuğu onaylanırsa listede çıkmaz ama Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklandığında Kapalı Oda Listesinde çıkar. Kapalı Oda Listesi, Yazdır komutundan alınabilir.

10. UYGULAMA

Kapalı Oda Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bir oda seçiniz. Musluk değiştirme gerekçesiyle 2 gün süre ile bakım işlemi için odayı Kapalı Oda durumuna alınız.
2. Bir oda seçiniz. Bu odayı perde değişimi gerekçesiyle 1 gün süre ile bakım işlemi için Kapalı Oda duruma alınız.
3. 201-210 arasındaki odalara ilaçlama nedeniyle Toplu Kapalıya Alma işlemi uygulayınız.
4. Perdeleri değişen odayı listeden çıkarınız.
5. Kapalı Oda Listesini alınız.

3.1.8. Blokaj (Room Calender-Oda Takvimi)

Blokaj ekranında HK yetkisi ile fazla işlem yapılmaz. Sadece Oda Durumları üzerinde çift tıklanarak oda durumları değiştirilebilir (1.3.2.2. Resepsiyon İşlemleri\Blokaj başlığında detaylandırılmıştır.).

3.1.9. Room Rack (Oda Durum Tablosu)

Tesisteki oda durumlarının görsel olarak görüntülenmesini sağlar (Görsel 3.23).

Room Rack ekranında şu işlemler yapılır:

- Room Rack üzerinde odanın Temiz, Kirli, Onaylanan, Kullanılmış, Arızalı ve Kapalı olup olmadığı görülür. HK, odaların durumunu Room Rack üzerinden tek tek veya toplu olarak değiştirebilir (Görsel 3.23'deki Oda durumları).
- Boş odaların numarası, tipi ve içindeki yatak tipini; oda dolu ise kalan kimsenin adını ve acentesini de görmek mümkündür.
- Odaların tüm özelliklerini veya sadece numaralarını gösteren olmak üzere iki türlü Room Rack ekranı vardır (Görsel 3.23'deki 2. Rack ekranı).
- Covid-19 virüsü ve diğer bulaşıcı hastalıklar için alınan tedbirler kapsamında boşalan odalar, farklı bir renkte 12 saate kadar bekletilir (Görsel 3.23'deki 113 No.lu odanın durumu). Daha sonra sistem, otomatik olarak bu renklendirmeyi kaldırır. Bir odanın üzerine fare ile gelip biraz beklenirse o odanın giriş-çıkış tarihleri ya da en son ne zaman kullanıldığı görülecektir.
- Oda dolu ise misafirin adına tıklandığında Rezervasyon Kartı ekrana gelir. Örneğin 111 No.lu odadaki Bahtiyar Eroğlu adına tıklandığında Rezervasyon Kartı ekrana gelir.
- HK, Kirli bir oda ile ilgili görev eklemesi yapabilir.
- Room Rack filtreleme alanında istenen duruma göre filtreleme yapılabilir (Görsel 3.23'deki filtreleme alanı). Filtrelemeler; Müsaitlik, Oda, Maid, Detaylar olarak dört ana bölümde yapılabilir. HK; Maidlerin sorumlu olduğu odaların durumlarını, beklenen gelişleri, geç çıkış yapacak odaları, kuyruğa alınan odaları, VIP odaları vb. filtreleyerek görebilir.
- Room Rack ekranında sayıların üzerindeki renkler oda durumunu belirtir. **Mavi renk** temiz (Görsel 3.23'teki 124 No.lu oda), **Yeşil renk** onaylanan (Görsel 3.23'teki 116 No.lu oda), **Kırmızı renk** arızalı

(Görsel 3.23'teki 106 No.lu oda), **Koyu gri renk** kapalı (Görsel 3.23'teki 101 No.lu oda), **Bordo renk** kullanılmış (Görsel 3.23'teki 104 No.lu oda), **Turuncu renk** ise odanın kirli (Görsel 3.23'teki 110 No.lu oda) olduğunu gösterir.

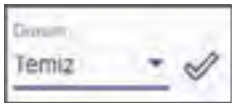
- Room Rack ekranında odaların arka planındaki renkler ise rezervasyonun durumunu belirtir. Beyaz renk odanın boş olduğu (Görsel 3.23'teki 124 No.lu oda), açık yeşil renk odaya o gün giriş olacağı yani blokajlı bir oda olduğu (Görsel 3.23'teki 125 No.lu oda), açık mor renk odaya o gün giriş yapıldığı (Görsel 3.23'teki 108 No.lu oda), turuncu renk ise odadan o gün çıkış yapılacağı (Görsel 3.23'teki 103 No.lu oda) anlamına gelir.

Görsel 3.23: Room Rack ekranı

Maidler, oda temizliğini yaptıktan sonra kendilerine otel paket programı üzerinde tanınan yetki doğrultusunda Room Rack üzerinden odaların durumunu değiştirebilir.

Odaların durumunu Room Rack üzerinde değiştirmek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri\Room Racke tıklayınız (Hızlı erişim araç çubuğundan Room Rack simgesine de tıklayabilirsiniz.).
2. İşlem yapmak istediğiniz oda numarasının sağ üst tarafındaki kulakçığa tıklayınız.
3. Kirli, Temiz, Kullanılmış, Onaylı, Arızalı, Kapalı seçeneklerinden birini işaretleyiniz.
4. Birden fazla oda ile ilgili işlem yapacaksanız ilgili odaları seçiniz.
5. Room Rack ekranının sağ üstünde yer alan Durum kısmından Temiz durumunu seçiniz.



6. Onay komutuna tıklayınız.
7. "Oda durumları değişecektir. Emin misiniz?" kutucuğunda Evet komutuna tıklayınız.

Seçtiğiniz odaların hepsinin durumu Temiz olacaktır.

11. UYGULAMA

Room Rack ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

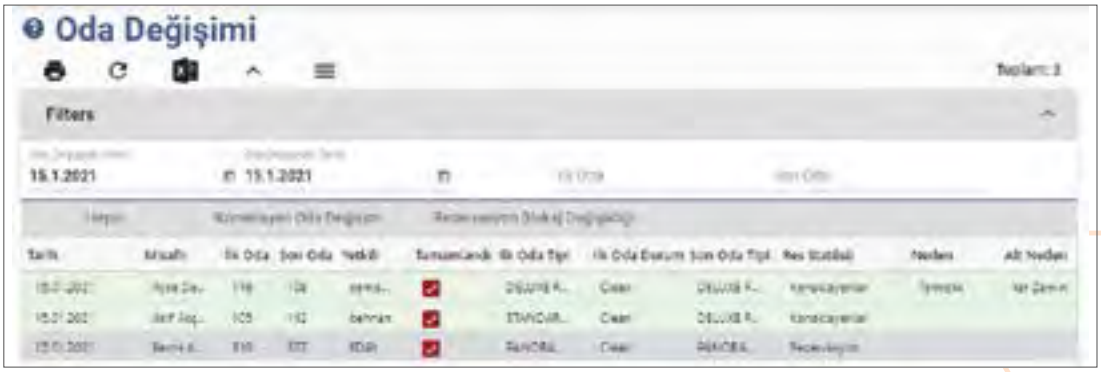
1. Room Rack kullanarak maidlerin sorumluluğundaki odaların durumlarını ayrı ayrı görüntüleyiniz.
2. Durumu kirli olan odaları Room Rack üzerinden Temiz olarak değiştiriniz.
3. Çıkışı beklenen odaları görüntüleyiniz.
4. VIP odaları görüntüleyiniz.

3.1.10. Kayıp Bulunan Listesi (Lost and Found)

Kat hizmetleri departmanı tarafından unutulan, kaybedilen eşyalar ilgili personel tarafından kaydedilir (1.3.3.9. Resepsiyon İşlemleri/ Kayıp Bulunan Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

3.1.11. Oda Değişimi (Room Change)

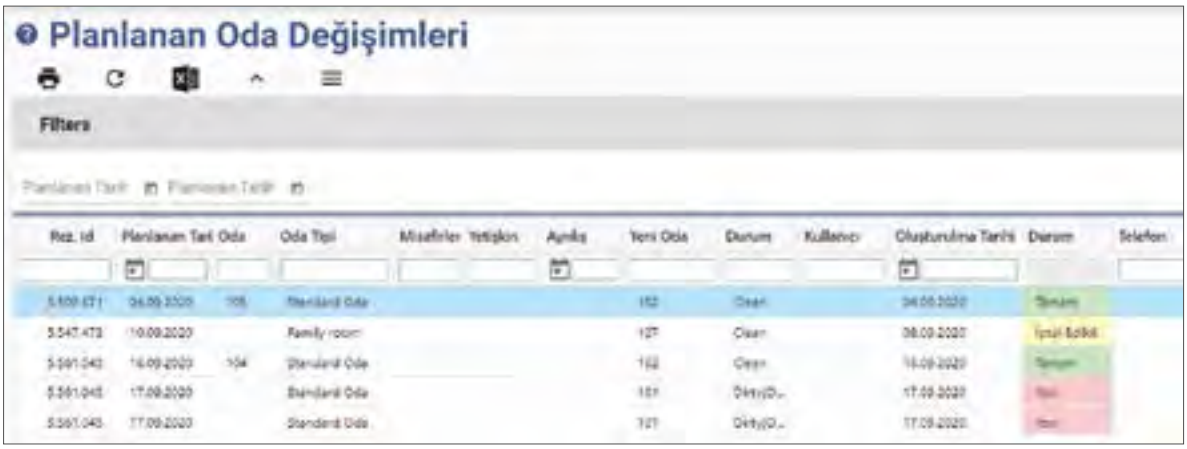
Misafirin odayı beğenmemesi, durumunu upgrade etmesi (bir üst kaliteli odaya geçmek istemesi) gibi durumlarda oda değişimi yapılır. Kat Hizmetleri ve Resepsiyon menülerindeki Oda Değişimi Listesi, bunların belirli bir zaman aralığına göre listelenmesini sağlar (Görsel 3.24). Bu değişiklik, konaklanan bir oda ise Konaklayan Oda Değişimi sekmesinde, blokaj değişikliği yapılmış ise Rezervasyon Blokaj Değişikliği sekmesinde görülür. Bu ekrana göre kat hizmetleri, odaların durumlarındaki değişimleri takip eder.



Görsel 3.24: Oda Değişimi ekranı

3.1.12. Planlanan Oda Değişimi (Room Change Plans)

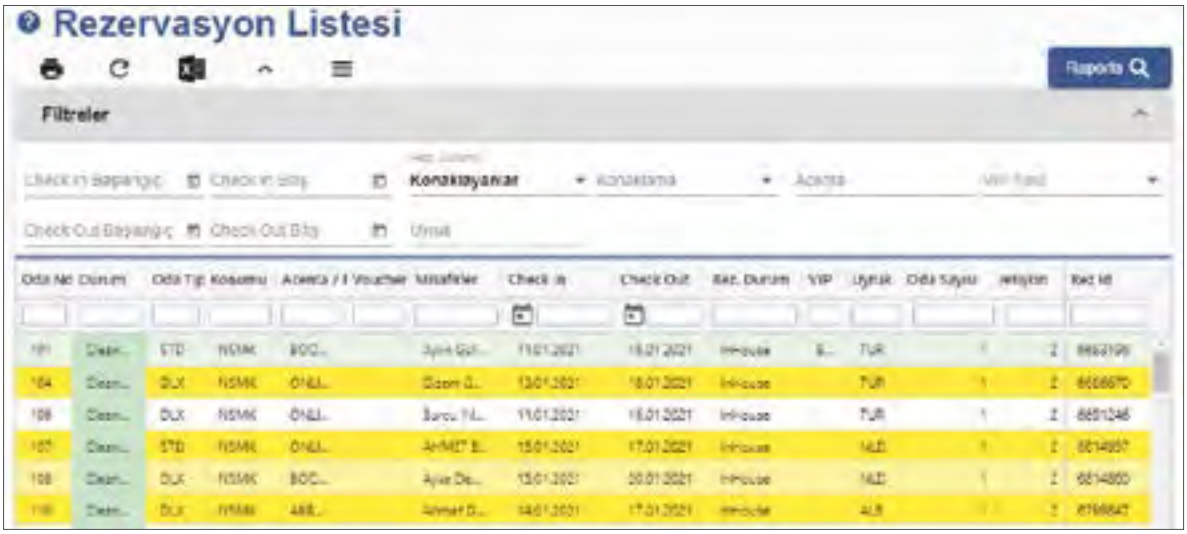
Planlanan bütün oda değişimlerinin listelendiği ekrandır. Durum sütununda oda değişimi yapıldıysa Tamam, yapılmadıysa İptal Edildi, planlandıysa Yeni olarak listelenir (Görsel 3.25). Bu ekrana Resepsiyon menüsünden de ulaşılabilir (1.3.2.11. Planlanan Oda değişimleri başlığında detaylandırılmıştır.).



Görsel 3.25: Planlanan Oda Değişimleri ekranı

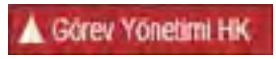
3.1.13. Rezervasyon Listesi (Reservation List)

Rezervasyon Listesi ekranı, rezervasyon listesinin rapor hâlinin görüntülendiği ekrandır (Görsel 3.26). Rezervasyon ve Resepsiyon menüsünde yer alan Rezervasyon Listesi ekranlarından farklıdır. Gerekli filtremeler yapıldıktan sonra Raporla komutu tıklandığında rezervasyon listesine ulaşılır. Örneğin Rez. Durumu bölümünde Konaklayanlar seçildiği için sadece tesiste kalanlar gösterilmektedir.



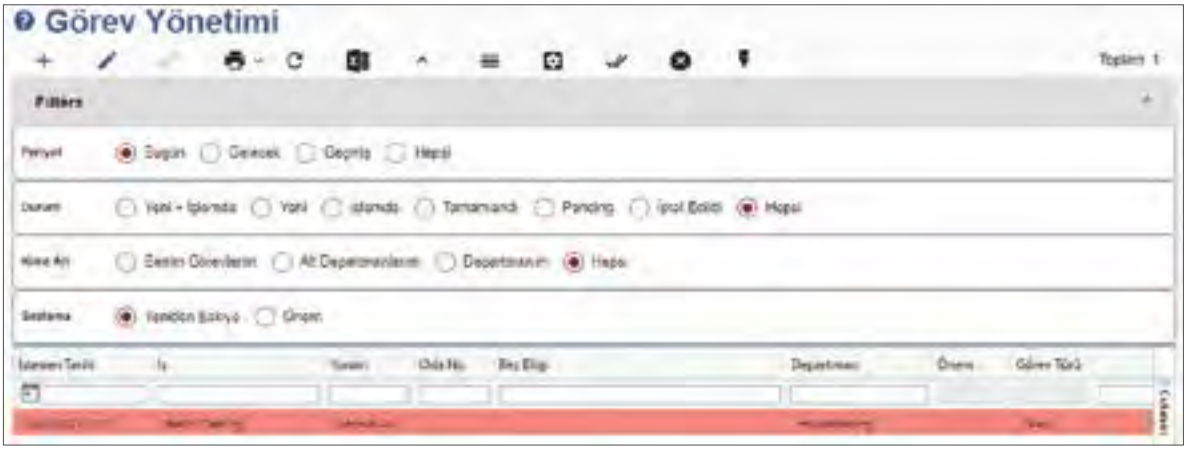
Görsel 3.26: Rezervasyon Listesi ekranı

3.1.14. Görev Yönetimi HK (Task Management HK)



Başka departmanlar tarafından HK (Kat Hizmetleri) için oluşturulan görevler ve HK departmanı tarafından hem kendi bölümü hem de başka bölüm için oluşturulan işlerin görüntülendiği ekrandır (Görsel 3.27). Ekranda yer alan filtreler aracılığıyla istenen görevlerin listelenmesi sağlanır. Görev Yönetimi ekranına Kat Hizmetleri menüsünde yer alan Görev Yönetimi HK alt menüsü veya hızlı erişim

araç çubuğunda bulunan İşler komutundan girilebilir.

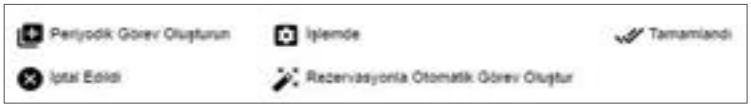


Görsel 3.27: Görev Yönetimi ekranı

HK departmanı ile ilgili o günkü tüm görevleri listelemek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. Görev Yönetimi HK alt menüsüne tıklayınız.
3. Periyot alanından Bugün seçeneğini işaretleyiniz.
4. Durum alanından Hepsi seçeneğini işaretleyiniz.
5. Kime Ait alanından Hepsi seçeneğini işaretleyiniz.
6. Sıralama alanından Yeniden Eskiye seçeneğini işaretleyiniz ve raporlayınız.

Listelenen işler seçilerek İşlemde, İptal Edildi, Tamamlandı, Periyodik Görev Oluşturun ve Rezervasyonla Otomatik Görev Oluştur eylemleri yapılabilir (Görsel 3.28).



Görsel 3.28: Görev Yönetimi eylemleri

Bir İş Kaydı oluşturmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
2. Yeni İş alt menüsüne tıklayarak İş Kaydı ekranını açınız (Görev Yönetimi HK alt menüsüne tıklayıp ardından + Ekle komutuna tıklayarak da yeni bir iş eklenebilir.).
3. Oluşturulacak görev çeşidini İş kısmındaki daha önce tanımlanan görevler arasından seçiniz [Önceden tanımlanmamışsa aynı kısımdaki "…" işareti olan yere tıklanarak tanımlama ekranına gidilir. Burada görev tanımlanır. (Görsel 3.29).].
4. Seçilen görev, hangi departmana tanımlanmışsa Departman kısmında otomatik olarak o departmanın adı çıkacaktır.
5. İlgili kısımları doldurarak Görev Oluştur komutuna tıklayınız.

İş Kaydı ekranında yer alan bu komut aracılığıyla kendisine görev tanımı yapılan personelin mobil cihazına bildirim gitmektedir. Bildirimi alan personel, Göreve Başla komutu ile işine başlar; bitirdiği zaman da yine bu ekranda (Görsel 3.29) yer alan Görevi Tamamla komutunu kullanır. Otel personeli veya misafirler, otel içinde karşılaştıkları arıza sorun ve eksiklikleri mobil uygulama aracılığıyla ilgililere bildirebilir. Görev Yönetimi üzerinden iş kaydı oluşturularak soruna anında müdahale edilebilir.

Görsel 3.29: İş Kaydı ekranı

Oluşturulan bir görev kaydını periyodik hâle getirmek için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kat Hizmetleri\Görev Yönetimi HK menüsüne tıklayınız.
2. Departmanınızla ilgili görevleri listeleyiniz.
3. Periyodik hâle getirmek istediğiniz görevi seçiniz.
4. Eylemler komutundan Periyodik Görev Oluşturun komutuna tıklayınız.
5. Açılan Periyodik Görev Tanımlama ekranından görevin tekrar edileceği günleri, tekrar sayısı ve gün periyodunu yazarak onaylayınız (Görsel 3.30).

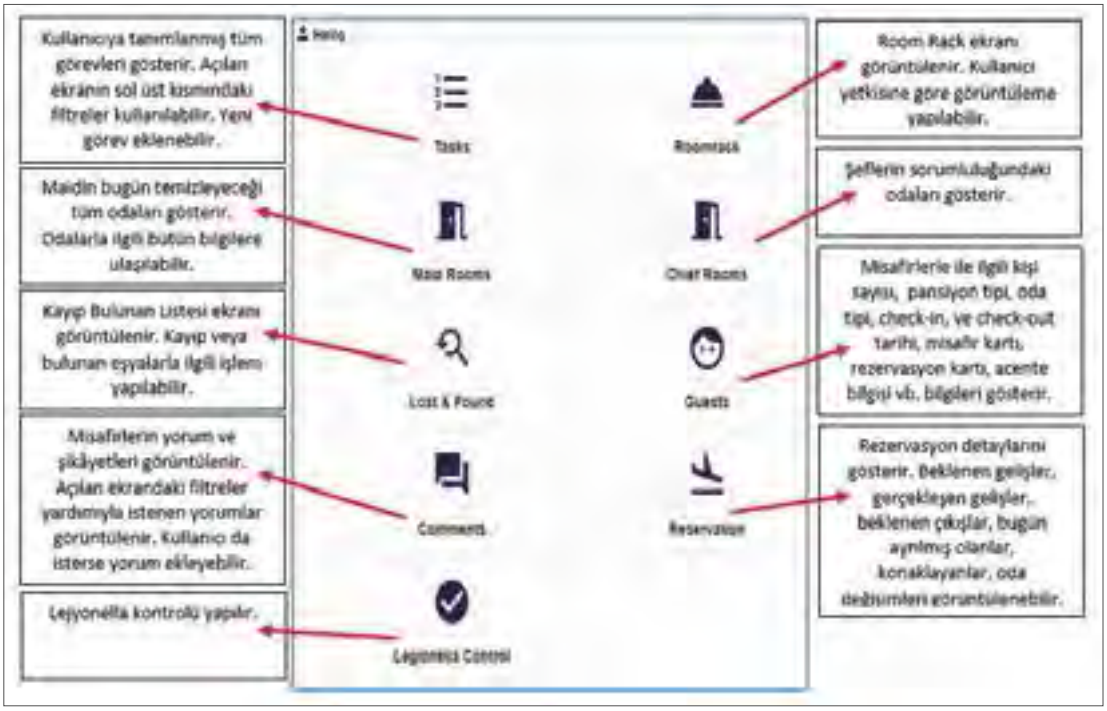
Görsel 3.30: Periyodik Görev Tanımlama ekranı

12. UYGULAMA

Görev Yönetimi HK ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Kat hizmetleri departmanına 5 adet iş kaydı oluşturunuz.
2. Departmanınıza ait bugünkü görevleri listeleyiniz.
3. Bir görevi tamamlayınız.
4. Bir görevi işleme alınız.
5. Bir görevi iptal ediniz.
6. Bir görevi haftada 2 gün, 3 kez tekrar yapılacak şekilde periyodik hâle getiriniz.

Housekeeping Mobil Uygulaması: Kat hizmetleri ile ilgili işlemler, otel paket programının mobil uygulaması ile rahat bir şekilde takip edilmektedir. Bu uygulamayı kullanacak personelin Kuruluş\Kullanıcı Tanımları ekranından departmanının Housekeeping, rolünün ise Mobil olarak tanımlanması gerekmektedir. Maidler, kendisine tanımlanan şifreyle paket programa giriş yapar. Şefler de aynı yolla işlem yapabilirler. Açılan ekranda Ana Sayfa komutuna tıklanarak mobil uygulamaya giriş yapılır. Mobil uygulamada maidlerin kullanacağı komutlar ve yapılabilecek işlemler, Görsel 3.31'de yer almaktadır.



Görsel 3.31: Mobil uygulama ekranı

Maidler, odalar ile ilgili işlemleri Maid Rooms ekranından yapar (Görsel 3.32). Odayla ilgili tüm bilgi ve notlar buradan görülebilir. En alt sırada yer alan düğmelerin ifade ettiği durumlar, o oda için geçerli ise kırmızı; değilse gri renkte görünmektedir. Maid, oda ile ilgili yapılacak işlemleri bu ekrandan takip eder. Oda temizliğine Başlangıç komutunu kullanarak ulaşır, Bitiş komutuyla işlemi sonlandırır. Temizliğe başlama ve bitiş saati ekranda görünecektir. Maid, odayı temizledikten sonra odanın durumunu Durum komutunu kullanarak değiştirir. Odayla ilgili yaptığı işlemleri ise İşlemler komutu ile kaydeder. Çarşaf değişikliği ve temizlik gibi talepler ile doğum günü, sürpriz gibi özel talepleri ve kendisine verilen diğer görevleri bu ekrandan takip edebilir.

Görsel 3.32: Maid Rooms ekranı

Mobil uygulamada Maid Rooms işlemleri için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Mobil uygulama için tanımlanan şifreyle programa giriş yapınız.
2. Maid Rooms komutuna tıklayınız.
3. Kirli odalardan birini seçerek odayla ilgili not ve uyarıları kontrol ediniz.
4. Oda temizliğini Başlangıç komutuna tıklayarak başlatınız.
5. Oda temizliğini Bitiş komutuna tıklayarak bitiriniz.
6. Durum komutundan odanın durumunu Temiz olarak değiştiriniz.
7. İşlemler komutuna tıklayınız.
8. Yapılan işlemlerle ilgili değişiklikleri yaparak ✓ komutuna tıklayınız (Görsel 3.33).

Görsel 3.33: İşlemler ekranı

ÖZLÜ SÖZ

Başarı, zamanla kazanılan ve planlayabileceğin her şeyin ötesinde getiriler sağlayan küçük günlük disiplinler vasıtasıyla oluşur.
Robin SHARMA

13. UYGULAMA

Housekeeping Mobil Uygulama ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Mobil uygulama yetkisine sahip bir maid kullanıcı oluşturunuz. Mevcut maidlerden bir tanesine mobil uygulama yetkisi de tanımlayabilirsiniz.
2. Mobil uygulamadan bu kullanıcıya ait görev kayıtlarını görüntüleyiniz.
3. Mobil uygulamayı kullanarak bulunan bir cep telefonu kaydı oluşturunuz.
4. Bu maide verilen odalardan bir tanesinin bilgilerini görüntüleyiniz.
5. Kirli odalardan bir tanesini seçerek temizliğe başlama ve bitiş işlemi yapınız.
6. Temizlenen odanın durumunu Temiz olarak değiştiriniz.
7. Odayla ilgili yapılan işlemleri kaydediniz.

3.1.15. Durum (Status)

Housekeeping açısından işletmeye ait istatistiklerin takip edilmesi için kullanılır (1.2.6. Rezervasyon\Durum başlığında detaylandırılmıştır.).

3.1.16. Maid Tanımları (Maid Definitions)

Maidlerin isimleri, Pin Codeları ve aktiflik durumlarının tanımlandığı ekrandır. Program üzerinde bazı işlemlerin gerçekleştirilebilmesi için Pin Code istenmektedir. Bu ekrana ulaşmak için Maid Yönetimi ekranındaki Maid Tanımları komutu da kullanılabilir.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI NUMARASI: 7

Aşağıda sırasıyla verilen Kat Hizmetleri işlemlerini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak bir kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz klasör içerisinde saklayınız.

1. HK Oda Kontrolü işlemlerini yapınız.
   - Konaklayan odalardan bir tanesinin kişi sayısını değiştirerek kaydediniz. Yaptığınız bu kaydı Uyuşmazlık sekmesinde görüntüleyerek Uyuşmazlık Raporu alınız.
   - Odaların lejyonella temizliğinin yapılıp yapılmadığını kontrol ediniz.
   - 2 oda için Temizlik İstemiyor, 2 oda için Rahatsız Etmeyin, 1 oda için Mini Bar İstemiyor notlarını HK Notlarını kullanarak sisteme giriniz.
   - 2 odaya Kullanılmamış notunu manuel olarak HK Oda Kontrolü ekranından giriniz.
2. HK Oda İşlemlerini yapınız.
   - HK Oda İşlemleri ekranından 2 odanın durumunu Temiz olarak değiştiriniz. Temiz odalardan bir tanesinin durumunu Kirli olarak değiştiriniz.
   - Kirli odaları HK Oda İşlemleri ekranında listeleyiniz.
   - 3 maid oluşturarak bunlara isim veriniz. Kirli ve Kullanılmış odaları 3 maide eşit şekilde dağıtınız.
   - Bir odayı maidler arasında sürükle bırak yöntemiyle değiştiriniz.
   - 2 şef oluşturarak şeflere isim veriniz. Odaları şefler arasında dağıtınız.
   - Çarşaf değişimini 2 gün olarak ayarlayınız.
   - Lejyonella kontrolünü 2 gün, dolu oda temizliği periyodunu 1 gün olarak düzenleyiniz. Temiz durumdaki odaların check-in yapılması için ayarlamalar yapınız.
   - Maid Raporu, Şef Raporu ve Mini Bar Raporu alınız.
   - Kat Görevlisi Check List raporunu görüntüleyiniz.
3. HK Oda Listesi işlemlerini yapınız.
   - Konaklayan odaları ve Beklenen Çıkışları gösteren HK Oda Listesini görüntüleyiniz.
   - HK Rezervasyon Notları ekranını görüntüleyiniz.
   - Listelediğiniz HK Rezervasyon Notlarına göre görev kaydı oluşturunuz.
4. Room Rack işlemlerini yapınız.
   - Room Rack ekranını kullanarak tüm odaları Temiz durumuna getiriniz.
   - Bir maidin sorumluluğundaki odaları Room Rack üzerinde görüntüleyerek Onaylanan durumuna getiriniz.
   - Room Rack üzerinden standart odaların tamamının durumunu Kirli olarak değiştiriniz.
5. Kapalı Oda Listesi işlemlerini yapınız.
   - 1 odayı boya nedeniyle kapalı hâle getiriniz.
   - İkinci katta yer alan odaların tamamını bakım nedeniyle topluca kapalıya alınız.
   - Kapalı odalardan bir tanesini normal hâle getiriniz ve bir maid görevlendiriniz.
6. Görev Yönetimi HK ve mobil uygulama işlemlerini yapınız.
   - Maidlerden birine 1. katın koridorunun temizlenmesi görevini haftada 3 gün periyodik olarak yapılacak şekilde tanımlayınız.
   - Programda kayıtlı maidlerden bir tanesine mobil uygulama yetkisi veriniz.
   - Mobil uygulama kullanarak havuz başında kaybedilen bir gözlük ile ilgili kayıt yapınız.
   - Mobil uygulamada bu maide ait eski görevleri görüntüleyiniz.
   - Kırılan bir cam için teknik servise mobil uygulama üzerinden görev kaydı oluşturunuz.
   - Mobil uygulamayı kullanarak kat hizmetlerine ait şikâyet ve yorumları görüntüleyiniz.
   - Mobil uygulamayı kullanarak kirli odalardan bir tanesini seçiniz, temizliğe başlama ve bitiş işlemini yapınız.
   - Kirli odayla ilgili yapılan işlemleri kaydediniz.

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22629

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. **Otel paket programı kullanırken girilen bilgilerde yanlışlık olup olmadığının kontrolü nasıl yapılabilir?**
2. **Otel paket programında öğrendiğiniz rapor türlerini ve özelliklerini kısaca açıklayınız.**

3.2. RAPORLAMA İŞLEMLERİ

Konaklama işletmesi içinde tutulan tüm kayıtlar, gerekli olduğu zaman kullanılmak üzere raporlanır. Yapılan kayıtlarla ilgili raporlara Raporlama İşlemleri ekranından ulaşılır. Diğer alanlardan işlenen verilerin listelendiği, gerektiğinde çıktı alınabildiği ekrandır. Bu raporlar, kontrol amaçlıdır; herhangi bir veri girişi yoktur. Tablo 3.1'de yer alan raporlara ulaşmak için Raporlar menüsü kullanılır.

Tablo 3.1: Raporlar

• Günlük Raporlar • Rezervasyon Raporları • Forecast Raporları • Küp Analizleri • Gelir Raporları • CRM Raporları • Kat Hizmetleri Raporları	• Santral Raporları • Fatura Raporları • Muhasebe Raporları • Stok Raporları • Yönetim Raporları • Günlük Kontrol Raporları • Satış ve Pazarlama Raporları	• Yedekleme Raporları • Dijital İmza Raporu • Klima Raporu • Kapı Kilit Durumları • API Raporları • POS Raporları

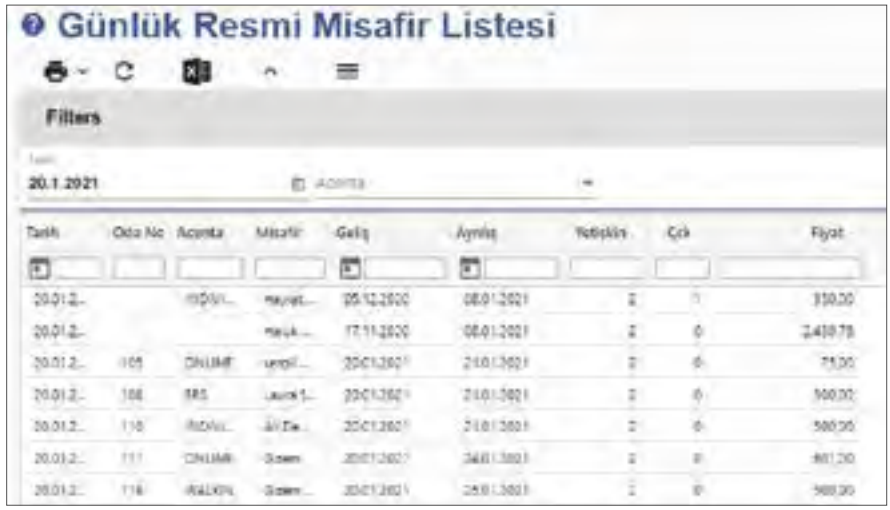
OKU-YORUM

"Söz uçar, yazı kalır." atasözünün anlamını raporlama açısından yorumlayınız.

3.2.1. Günlük Raporlar (Daily Reports)

İşletmelerde en sık kullanılan Günlük Raporlar şunlardır:

1. Resmi Misafir Listesi (Official Guest List): Belirli bir tarih için konaklama yapan odaların oda ücretlerini yerel para birimi cinsinden raporlar (Http-14). Bu rapor, T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığına gönderilir. Vergi Usul Kanunu'nun 240. maddesine göre konaklama işletmeleri, günlük misafir listesi tutmak zorundadır (Http-15). Bu liste, alınması zorunlu raporlar arasında yer alır. Bugünün tarihi ile rapor alınamaz çünkü bugünün listesi, henüz oda fiyatları basılmadığı için daha gerçekleşmemiştir. Bir gün öncesinin raporu alınır. Bu rapor, Maliye Listesi olarak da adlandırılır (Görsel 3.34).



Görsel 3.34: Günlük Resmi Misafir Listesi (Maliye Listesi) ekranı

Resmi Misafir Listesini çıkarmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Raporlar\Günlük Raporlar menüsüne tıklayınız.
2. Resmi Misafir Listesi alt menüsüne tıklayınız.
3. İsterseniz Tarih ve Acente seçebilirsiniz.
4. Raporla komutuna tıklayınız.

5. Yazdır komutuna tıklayarak raporu yazdırabilir veya kaydedebilirsiniz.

Günlük Misafir Listesi dört farklı şekilde alınabilir. Yazdır komutunun kulakçığına tıklandığında ekrana şu seçenekler gelir (Görsel 3.35):

- Resmi Misafir Listesi (Odaya Göre)
- Resmi Misafir Listesi (Logosuz)
- Resmi Misafir Listesi (İsme Göre)
- Maliye Listesi (TC No'lu)

Görsel 3.35: Günlük Resmi Misafir Listesi seçenekleri

14. UYGULAMA

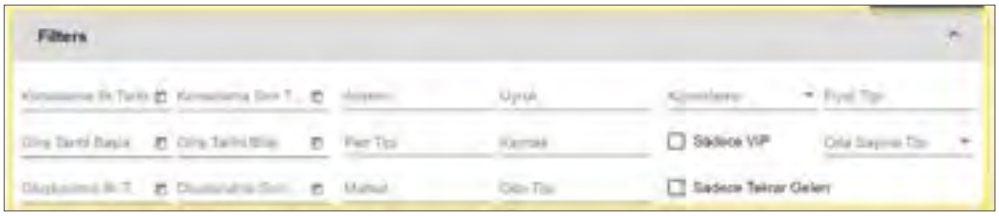
Resmi Misafir Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Düne ait Maliye Listesini (TC No'lu) alınız.
2. 3 gün önceki tarihe göre Resmi Misafir Listesini (Odaya Göre) alınız.
3. Münferit misafirleri (Individual) gösteren Resmi Misafir Listesini alınız.

2. Konaklayan Listesi (In House List): Tesiste konaklayan misafir listesinin detaylı olarak listelendiği ekrandır (Görsel 3.36).

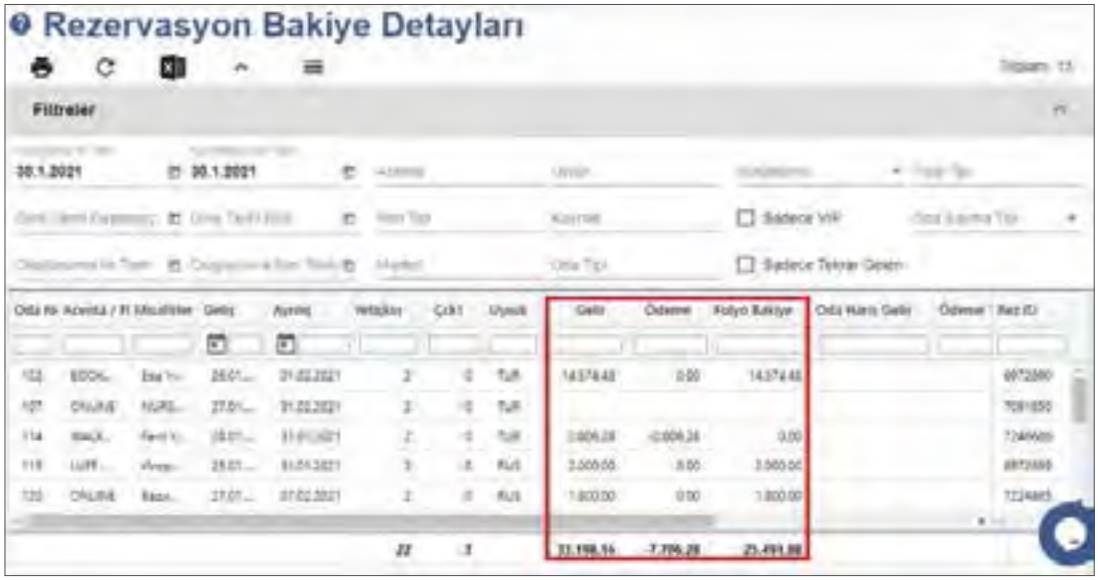
Görsel 3.36: Konaklayan Listesi ekranı

Rapor, Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılarak istenen bilgilerle görüntülenebilir (Görsel 3.37). Yazdır komutu kullanılarak rapor alınabilir.



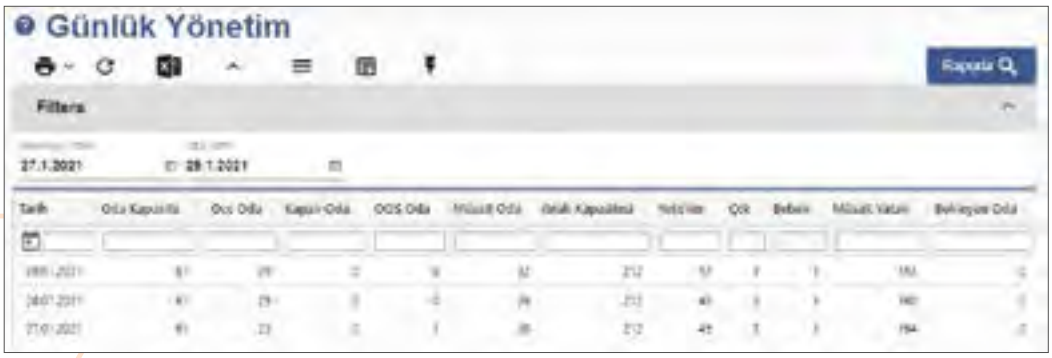
Görsel 3.37: Filters (Filtreler)

3. Rezervasyon Bakiye Detayları (Reservation Balance Details): Konaklayan misafirlerin harcama, ödeme ve folyo bakiyelerini gösteren rapordur (Görsel 3.38). Rapor, Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılarak istenen bilgilerle görüntülenebilir. Yazdır komutu kullanılarak rapor alınabilir.



Görsel 3.38: Rezervasyon Bakiye Detayları ekranı

4. Günlük Yönetim (Daily Management): Tesisin oda ve yatak kapasitesi, dolu ve boş odalar, yetişkin ve çocuk, grup ve individual odaları, folyo türleri, oda gelirleri, doluluk oranı gibi birçok bilginin tarih aralığına göre gün gün listelendiği rapor ekranıdır (Görsel 3.39). Gün sonunda oluşturulan bir rapor olduğu için önceki günlerin raporu alınabilir.



Görsel 3.39: Günlük Yönetim ekranı

Günlük Yönetim Raporu almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Raporlar\Günlük Raporlar menüsüne tıklayınız.
2. Günlük Yönetim alt menüsüne tıklayınız.
3. Raporunu almak istediğiniz tarih aralığını yazınız.
4. Raporla komutuna tıklayınız.
5. Yazdır komutuna tıklayarak raporu yazdırabilirsiniz (Birden fazla gün varsa hepsi yazdırılacaktır.).
6. Yazdır komutunun yanındaki kulakçıkta yer alan Günlük Yönetim Raporu komutuna tıklayınız.
7. "Günlük Yönetim Raporu yazdırılacak. Devam edilsin mi?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
8. Birden fazla gün varsa ilk güne ait Günlük Yönetim Raporu görüntülenecektir. Raporu yazdırabilir, PDF olarak indirebilir veya Posta olarak gönderebilirsiniz.

9. Diğer günleri görüntülemek için tarih satırlarından bir tanesini seçiniz ve Eylemler komutuna tıklayarak ilgili tarihin Günlük Yönetim Raporunu alınız.
10. Eylemler komutunun yanındaki Günlük Yönetim Raporu komutuna tıklayarak ilgili güne ait raporun içeriğini de görüntüleyebilirsiniz.

15. UYGULAMA

Günlük Yönetim Raporu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Son 3 güne ait Günlük Yönetim Raporunu görüntüleyiniz.
2. 3 gün önceki tarihe ait Günlük Yönetim Raporunu PDF olarak indiriniz.

5. Günlük Giriş Listesi (Daily Arrival List): Tesiste konaklayan misafirlerin ve günübirlik / sanal folyoların gösterildiği ekrandır. Rapor, Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılarak istenen bilgilerle görüntülenebilir.

6. Beklenen Gelişler (Expected Arrivals): Giriş yapılacak rezervasyonları listeleyen ekrandır. Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılabilir.

7. Gerçekleşen Gelişler (Realized Arrivals): Bugün giriş yapmış olan odaları listeleyen ekrandır. Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılabilir.

8. Günlük Ayrılış (Daily Departure List): Bugün çıkış yapacak olan odaları listeleyen ekrandır. Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılabilir (Görsel 3.40).

Görsel 3.40: Günlük Ayrılış ekranı

9. Çıkması Beklenenler (Expected Departure List): Check-out tarihi bugün olan odaları listeler.

10. Bugün Çıkmış Olanlar (Realized Departure List): Bugün Check-out olmuş odaları gösterir.

11. Erken Giriş Listesi (Early Arrival List): Kuruluş\Otel Ayarları Paneli\Varsayılan Otel Ayarları menüsündeki Genel Ayarlar bölümünde belirlenen giriş saatinden önce (15.00) giriş yapan odaların listelenmesini sağlar (Görsel 3. 41).

Görsel 3.41: Varsayılan Otel Ayarları ekranı

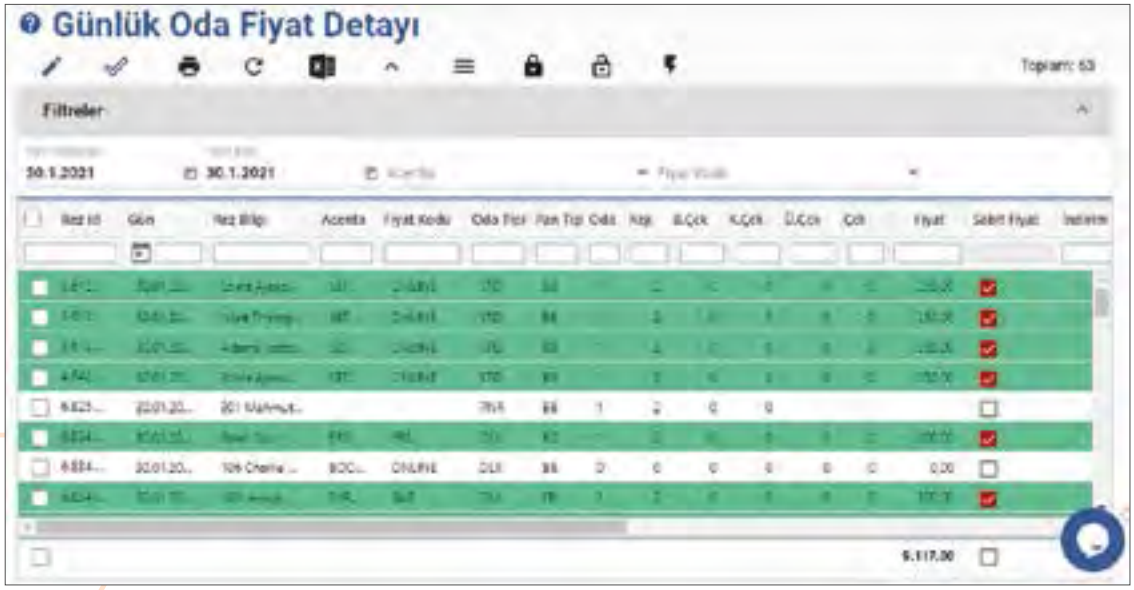
12. Geç Çıkış Listesi (Late Departure List): Kuruluş\Otel Ayarları Paneli\Varsayılan Otel Ayarları menüsünden Genel Ayarlar bölümündeki çıkış saatinden önce (12.00) tesisten çıkış yapılan odaların listelenmesini sağlar (Görsel 3.41).

13. Geç Çıkış Verilen Odalar Listesi (Given Late Cout Departure List): Geç çıkış verilmiş odaları gösteren ekrandır.

14. Comp Rezervasyon Listesi (Comp Reservation List): Konaklama durumu dikkate alınarak Comp (Sadece konaklaması ücretsiz olan) ve FComp (Her şey dâhil ücretsiz konaklayan) misafirlerin listelendiği ekrandır. Filtrelerden farklı tarihler girilerek ve Rezervasyonlar, Konaklayanlar, Ayrılanlar, Hepsi sekmelerine göre listeleme yapılabilir.

15. H/Use Rezervasyon Listesi (H/Use Reservation List): Konaklama durumu dikkate alınarak H/Use misafirlerin (otelde konaklayan personel) listelendiği ekrandır. Filtrelerden farklı tarihler girilerek listeleme yapılabilir.

16. Günlük Oda Fiyat Detayı (Daily Room Price Detail): Gün sonunda basılacak fiyat detaylarını gösteren ekrandır (Görsel 3.42). Oda fiyatları, toplu olarak gösterilmekte ve tek tek bakılamamaktadır. Tarih, Acente ve Fiyat Koduna göre filtreleme yapılarak istenen şekilde raporlama yapılabilir. Görsel 3.42'deki yeşil satırlar odaların sabit fiyat, beyaz satırlar ise sabit fiyat olmadığını gösterir.

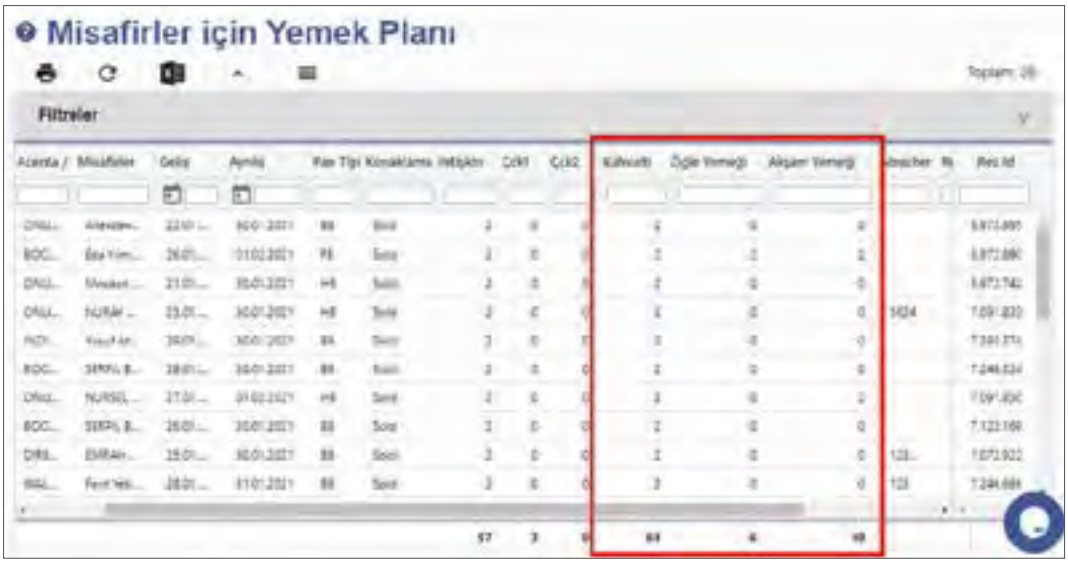


Görsel 3.42: Günlük Oda Fiyat Detayı ekranı

İlgili rezervasyon seçilip Sabit Fiyat komutları kullanılarak rezervasyon için sabit fiyat uygulanıp uygulanmayacağı belirlenebilir.

17. Oda Değişimi (Room Change): Oda değişimlerini gösteren ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek veya İlk Oda (Eski Oda) ve Son Odaya (Yeni Oda) göre filtreleme yapılabilir. Hepsi, Konaklayan Oda Değişimi, Rezervasyon Blokaj Değişimi gibi sekmelere göre de listelenebilir.

18. Misafirler İçin Yemek Planı (Meal Plan for In House Guests): Yiyecek içecek departmanına gönderilen önemli raporlardandır. Misafirin pansiyon durumuna göre o günkü sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeğini kaç kişinin alıp almayacağını gösterir (Görsel 3.43). Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Acente, Uyruk, Pan Tipi, Kaynak, Market, Oda Tipi, Konaklama, Rezervasyon Durumu, VIP ve Repeat Misafire göre filtreleme yapılabilir.



Görsel 3.43: Misafirler İçin Yemek Planı ekranı

Misafirler İçin Yemek Planı alma ile ilgili şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Raporlar\Günlük Raporlar menüsüne tıklayınız.
2. Misafirler İçin Yemek Planı alt menüsüne tıklayınız.
3. İstediğiniz filtrelerden seçim yaparak Raporla komutuna tıklayınız.
4. Kahvaltı, Öğle Yemeği, Akşam Yemeği sütunlarının altındaki toplam rakama bakarak kaç kişinin hangi öğünden alacağını görebilirsiniz (Görsel 3.43'teki kırmızı çerçeveli kısım).
5. Yazdır komutuna tıklayarak raporu yazdırabilir veya kaydedebilirsiniz.

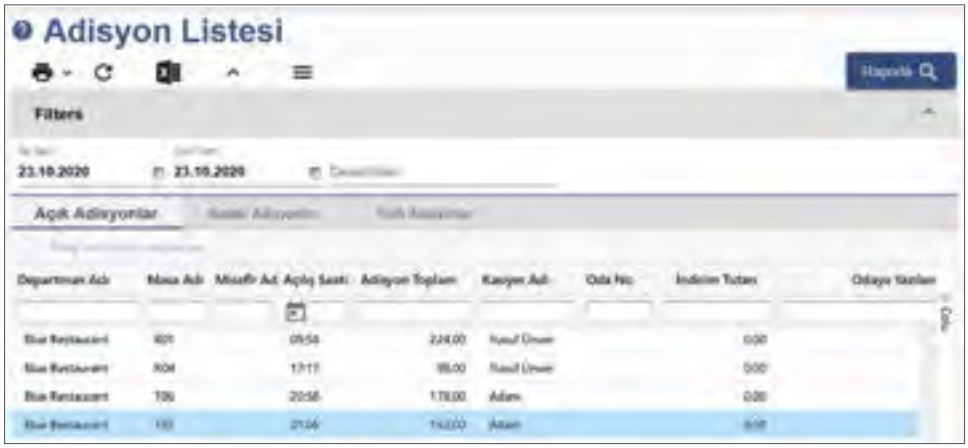
16. UYGULAMA

Misafirler İçin Yemek Planı alma ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bugün kaç kişinin kahvaltı, öğle ve akşam yemeği alacağını gösteren Misafirler İçin Yemek Planını alınız.
2. Filtrelerden VIP ve Yerel seçeneklerini işaretleyerek hangi öğünden, kaç kişinin yemek alacağını gösteren Misafirler İçin Yemek Planını alınız.

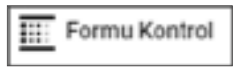
19. Detaylı Resmi Misafir Listesi (Detaily Official Guest List): Sistem tarihinden bir önceki güne ait misafirlerin T.C. kimlik numaraları ve varsa pasaport numaraları, kişi sayısı, folyo gelirleri, oda fiyatı gibi bilgilerin yer aldığı listedir. Filtreler kullanılarak acente ve daha önceki tarihler için listeler de alınabilir.

20. Adisyon Listesi (Check List): İşletme paket programı POS sistemini kullanıyorsa bar, restoran, gece kulübü, hamam vb. noktalardaki misafir harcamalarını gösteren adisyonların listelendiği ekrandır (Görsel 3.44). Departman ve tarihe göre listeleme yapılabilir. Açık Adisyonlar, odaya işlenmiş ancak ücreti tahsil edilmemiş adisyonlardır. Kapalı Adisyonlar ise ücreti tahsil edilmiş adisyonlardır.



Görsel 3.44: Adisyon Listesi ekranı

Adisyon kayıtlarından bir tanesi seçilerek Yazdır komutunun yanındaki kulakçıkta yer alan Formu Kontrol komutu ile bilgiler görüntülenip kontrol edilebilir.



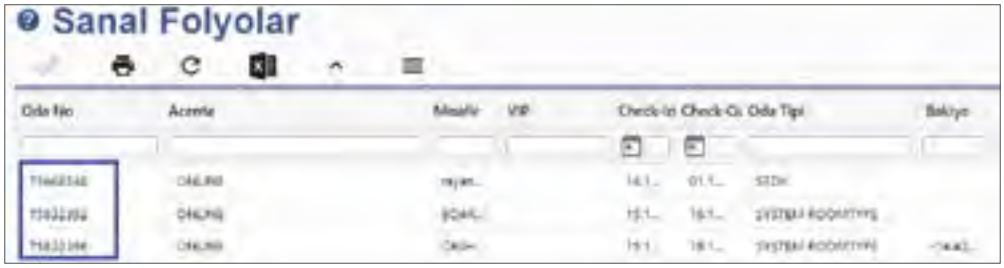
3.2.2. Rezervasyon Raporları (Reservation Reports)

Rezervasyon menüsünden yapılan işlemlerin raporlandığı ekrandır.

1. Bekleyen Listesi (Waiting List): Çeşitli nedenlerle bekleme listesine kaydedilen rezervasyonların listelendiği ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Acente, Uyruk, Pan Tipi, Kaynak, Market, Oda Tipi, Konaklama, Fiyat Tipi, Sadece VIP ve Sadece Tekrar Gelen seçeneklerine göre filtreleme yapılabilir.

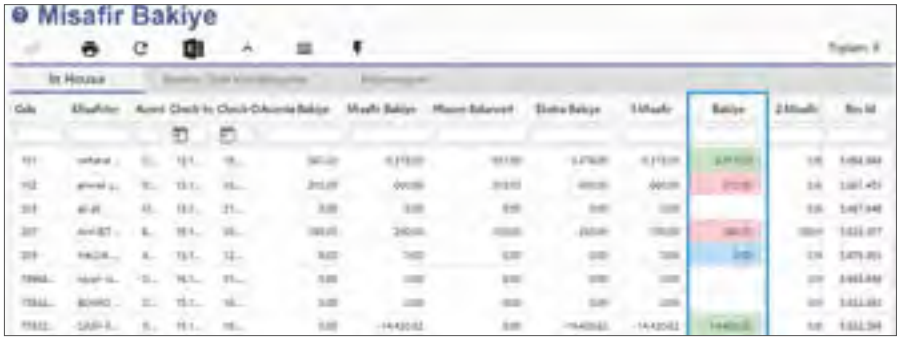
2. Rezervasyon Listesi (Reservation List): Mevcut rezervasyonların Raporlama komutuna tıklanarak listelendiği ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Acente, Uyruk, Pan Tipi, Kaynak, Market, Oda Tipi, Konaklama, Fiyat Tipi, Sadece VIP ve Sadece Tekrar Gelen seçeneklerine göre filtreleme yapılabilir.

3. Sanal Rezervasyonlar (Virtual Reservations): Konaklama listesinde bulunan misafirlerden Rezervasyon Kartında kayıt tipi Sanal Folyo olarak seçilenlerin listelendiği ekrandır. Bu misafirlerin oda numarası yoktur, onun yerine T5668548 gibi başında "T" harfi bulunan numaralar vardır (Görsel 3.45).



Görsel 3.45: Sanal Folyolar ekranı

4. Misafir Bakiye (Guest Balance): Konaklayan misafirlerin harcamalarının listelendiği ekrandır. In House, Balansı Olan Konaklayanlar ve Rezervasyon sekmeleri vardır. Görsel 3.46'da pembe renkle gösterilen 102 ve 207 No.lu odalar, balansı olan odalardır. Balansı olmayan odalar turkuaz, fazla ödeme alınanlar ise yeşil renkle gösterilmektedir.



Görsel 3.46: Misafir Bakiye ekranı

Eylemler komutunun altına Folyo İşlemleri ve Rezervasyon Kartı kısayolu konulmuştur. Bu sayede misafir harcamaları ile ilgili hızlı bir şekilde işlem yapılabilmektedir.

17. UYGULAMA

Misafir Bakiye ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Balansı Olan Konaklayanları listeleyiniz ve raporunu alınız.
2. Balansı olan misafirlerden bir tanesinin folyo ayrıntısını görüntüleyiniz.

5. Gelir Gruplarına Göre Misafir Balansları (Guest Balance with Revenue Groups): Oda, yiyecek, içecek, pansiyon vb. gibi gelir gruplarını misafir odalarına göre ayrı ayrı listeler (Görsel 3.47). In House, Balansı Olan Konaklayanlar ve Rezervasyon sekmelerine göre listeleme yapar.

Görsel 3.47: Gelir Gruplu Misafir Balansları ekranı

6. Konaklayan Listesi (In House List): Bugün konaklayanların listesini ekrana getirir.

7. Ayrılanlar Listesi (Departure List): İşletmeden ayrılmış olan odaların listesini ekrana getirir.

8. İptal Listesi (Cancel List): Daha önce iptal edilmiş rezervasyonları listeleyen ekrandır.

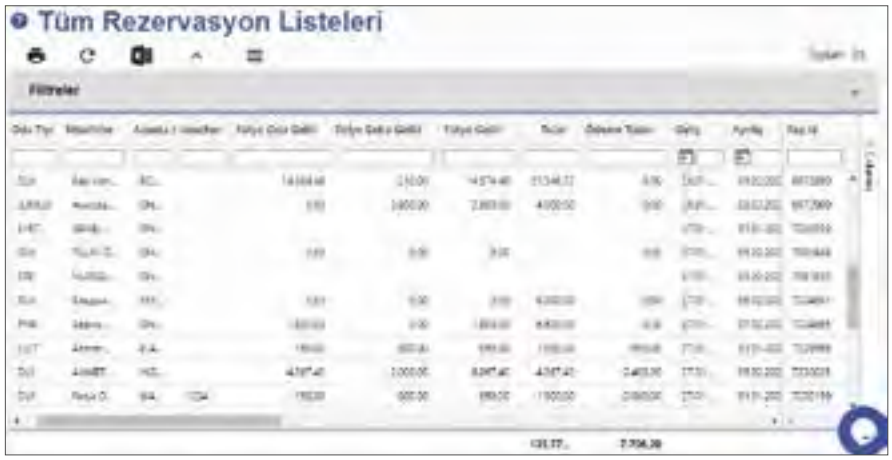
9. NoShow Listesi (NoShow List): NoShow uygulanmış rezervasyonları (otelde konaklayamamış ama fatura kesilecek misafirleri) listeleyen ekrandır.

10. Grup Otel Rezervasyon Listesi (Group Hotel Reservation List): Birden fazla oteli olan işletmelerin tüm rezervasyonlarının listelendiği ekrandır. Otellere göre rezervasyonlar listelenir.

11. Uzatılan Rezervasyon Listesi (Extended Reservation List): Rez. Durumu In House olarak raporlandığında şu an konaklamasını uzatan odaları gösteren ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Oda No. ve Rez. Durumuna göre de filtreleme yapılabilir.

12. Erken Çıkan Rezervasyon Listesi (Early Departure Reservation List): Planlamış olduğu çıkış tarihini kısaltarak otelden ayrılanların listelendiği ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek oda numarası ve rezervasyon durumuna göre filtreleme yapılabilir.

13. Tüm Rezervasyon Listeleri (All Reservation Lists): Bugüne kadar yapılmış, iptal olan, konaklayan, sanal folyo gibi tüm rezervasyonları gösteren ekrandır (Görsel 3.48).



Görsel 3.48: Tüm Rezervasyon Listeleri ekranı

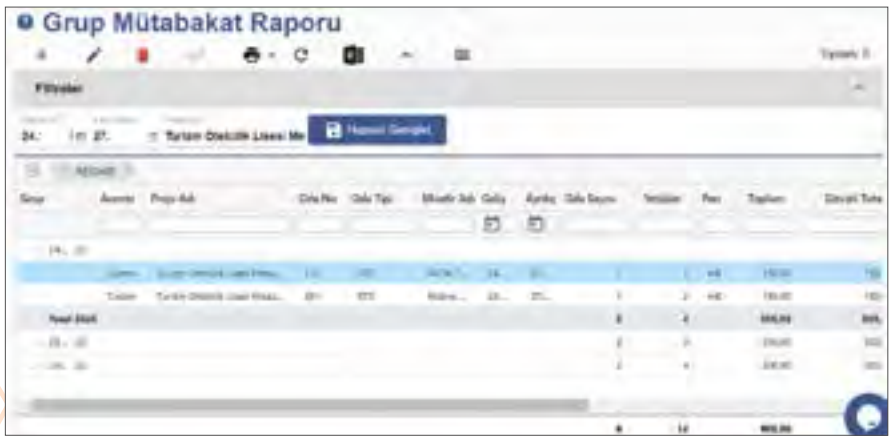
14. Erken Giriş Listesi (Early Arrival List): Rez. Durumu In House olarak raporlandığında şu an konaklayanlardan yapmış olduğu rezervasyon tarihi ve saatinden önce gelen odaları listeler.

15. Grup Mutabakat Raporu (Group Agreement Report): Bu raporun alınabilmesi için mutlaka bir satış projesinin olması gerekir. Görsel 3.49'da turizm otelcilik lisesi mezunları için bir proje oluşturulmuştur. Projelerin Satış Pazarlama menüsündeki Satış Projeleri alt menüsü ekranından oluşturulmuş olması gerekir.

Grup Mutabakat Raporu almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

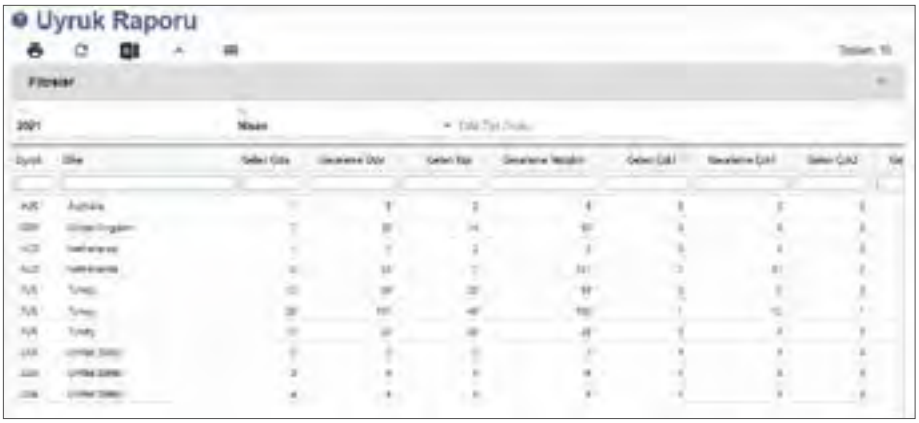
1. Raporlar\Rezervasyon Raporları menüsüne tıklayınız.
2. Grup Mutabakat Raporu alt menüsüne tıklayınız.
3. Check-in ve check-out tarihlerini giriniz.
4. Proje Adı seçiniz. Raporla komutuna tıklayınız.
5. İlgili odaları seçiniz.
6. Yazdır komutunun kulakçığındaki Grup Mutabakat Raporu komutuna tıklayınız.
7. "Rapor yazılacak. Devam edilsin mi?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.

Hepsini Genişlet komutuna tıklanarak projenin gün gün kişi kişi açılması sağlanır.



Görsel 3.49: Grup Mutabakat Raporu ekranı

16. Uyruk Raporu (Nationality Report): Program, odada konaklayan tüm misafirlerin aynı uyruktan olduğunu kabul ederek raporu oluşturmaktadır. Yıl, Ay ve Oda Tipi Grubu seçilerek raporlandığında işletmede kalan misafirlerin uyruk ve ülkeleri ile oda, geceleme ve kişi sayıları listelenir (Görsel 3.50). Yazdır komutu kullanılarak çıktı alınabilir.



Görsel 3.50: Uyruk Raporu ekranı

17. Uyruk Raporu Misafir Bazlı (Nationality Report Based Guest): Misafir kartındaki bilgilere göre uyruk raporu alınır. Bunun için mutlaka misafir kartının oluşturulması gerekir. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığının her ay sonunda istediği, misafirlerin "uyruklarına göre kişi sayısı ve geceleme raporu" için kullanılabilecek ekrandır. Belirlenen tarih aralığında gün gün "geceleme oda, geceleme yetişkin, gelen oda, gelen pax, yetişkin ve çocuk sayıları"nı misafirlerin uyrukları ile birlikte listeler. Yazdır komutu kullanılarak çıktı alınabilir. Yazdır komutunun yanındaki kulakçıktan ise Uyruk Analiz raporu alınabilir.

18. Satış Raporu (Sales Report): Tarih, Konaklama Tipi, Acente, Uyruk vb. filtrelere göre kaç oda satıldığı, kaç kişinin konakladığı ve ne kadar gelir elde edildiğini gösterir.

3.2.3. Küp Analizleri (Cube Analysis)

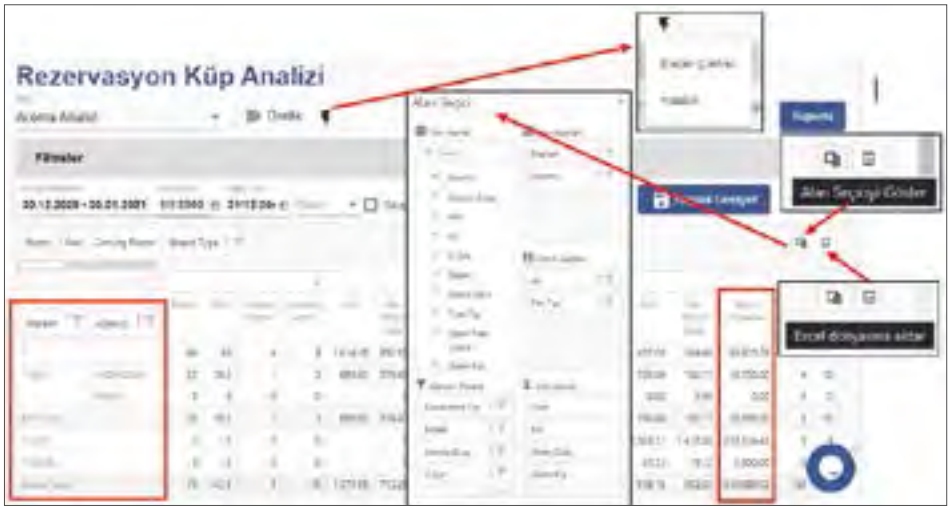
Sistemde var olan listeler üzerinden belirlenen kriterlere göre detaylı analiz ve listeler alınmasını sağlar. İlgili küpler, istenen konuda sürükle bırak yöntemi ile filtre kısmına bırakılarak sütunlar oluşturulup rapor alınabilmektedir.

1. Rezervasyon Küp Analizi (Reservations Cube Analysis): Rezervasyonların değişik kriterlere göre analiz edilmesini sağlayan ekrandır.

Rezervasyon Küp Analizi yapmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

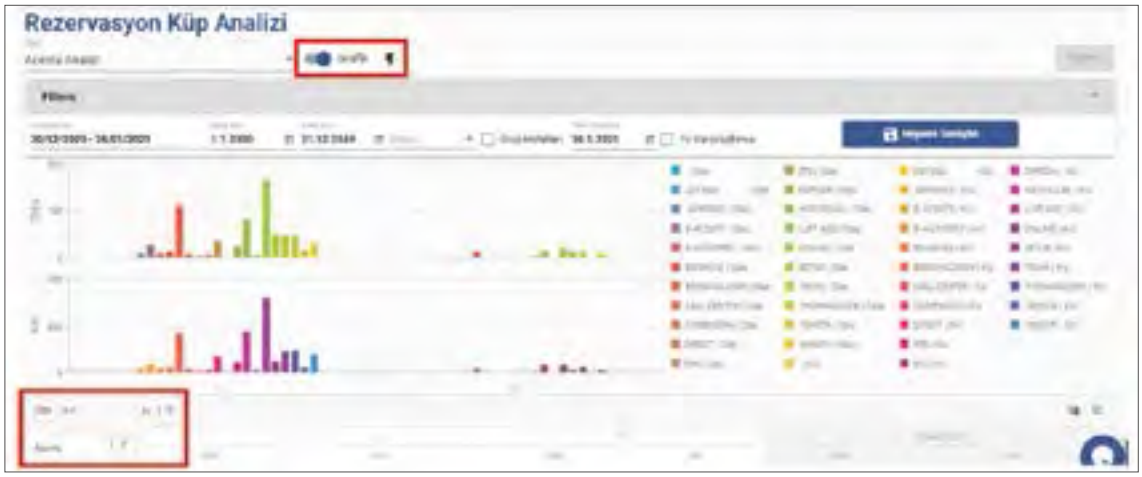
1. Raporlar\Küp Analizleri\Rezervasyon Küp Analizi menüsüne tıklayınız.
2. Seç bölümünde yer alan analizlerden (Acente Analizi, Fiyat Tipi Analizi, Market Analizi, Günlük Oda Geliri Analizi, Oda Tipi Doluluğu Analizi vb.) bir tanesini seçiniz.
3. Raporla komutuna tıklayınız.
4. Daha detaylı analizler istenirse Filtreler alanının sonunda yer alan Alan Seçiciyi Göster komutuna tıklayınız (Görsel 3.51).
5. Açılan Alan Seçici menüsünden istenen filtrelemeleri yapınız.
6. Raporla komutuna tıklayınız. Raporun çıktısını almak için iki yol izlenir (Görsel 3.51):
   - Eylemler komutundaki Yazdır komutu ile çıktı alınır.
   - Hesap tablosundan çıkarılmak isteniyorsa Eylemler komutundaki Elektronik Tablo Çıktısı komutu kullanılır. Rapor, Alan Seçiciyi Göster komutunun yanındaki komut ile de Elektronik Tabloya aktarılabilir.

Filtre başlıklarının sürüklenip bırakılması yöntemiyle ve ilgili alanlar üzerine gelip farenin sağ tuşuna tıklanarak da filtrelemeler yapılabilir. Seç bölümündeki analize göre kolonların (küpler) başlıkları değişir. Acente Analizi, iki tarih aralığına göre acentelerin net oda gelirlerini gösterir. Market ve acente küplerine göre oda, kişi ve net oda geliri belirlenir (Görsel 3.51).



Görsel 3.51: Rezervasyon Küp Analizi ekranı

Eylemler komutunun yanındaki Chart (Grafik) komutu aktif hâle getirildiği zaman tablo, grafiğe dönüşmektedir. Veri tablosu ise grafiğin altında yer almaktadır. Örneğin oda ve kişi küplerinin ay olarak listelenmesi istendiğinde Görsel 3.52'deki ekran oluşacaktır. Filtreler, diğer küp analizlerinde de aynı şekilde kullanılmaktadır.



Görsel 3.52: Chart (Grafik) kullanımı

18. UYGULAMA

Rezervasyon Küp Analizi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Acente Analizini alınız.
2. Market Analizini alınız.
3. Analizleri grafik olarak görüntüleyiniz.
4. Market Analizinin Elektronik Tablo Çıktısını alınız.

2. Forecast Analizi (Forecast Analysis): Tesisin belirlenen tarih aralığında Günlük Oda Detayları ve Pansiyon Analizini gün bazında raporlar.

3. Günlük Fiyat ve Müsaitlik Analizi (Daily Rate and Availability Analysis): Belirlenen Check-in ve Check-out tarihleri arasındaki günlük ücretleri, Fiyat Tipi ve Fiyat Kodu bazında raporlar.

BİLGİ KUTUSU

Raporlarla ilgili ekranlarda karşılaşılan **pivot (özet tablo)** kavramı, farklı bir raporlama tarzını ifade etmektedir. Pivot, birçok veri içerisinden istenen kriterlere uygun olarak analiz yapılmasını sağlar. Kullanıcı, raporları şablonlara göre değil; kendi seçtiği özelliklere (filtrelere) göre oluşturmaktadır. Verileri filtreleme işlemi için sık olarak kullanılan bir yöntemdir. Elektronik tablolama programı kullanımında iş dünyasında kurtarıcı rolü vardır.

4. İptal Rezervasyon Analizi (Reservations Cancellation Analysis): Belirlenen tarihler arasında iptal edilen rezervasyonları acentelere, markete, iptal sebebi ve tarihlerine göre raporlar.

5. Folyo Analizi (Folio Analysis): Belirlenen tarih aralığında Günlük Departman Gelirleri, Günlük Gelirler, Önbüro Tahsilatları, Acenteye Göre Folyo Analizi, Tarihli Folyo Gelirleri ve Kayıt Tipine Göre Folyo Analizi gibi raporlamalar yapar.

6. Oda ve Kiralananlar Analizi (Room and Rentable Analysis): Belirlenen tarih aralığında Oda Dolulukları, Rezervasyon Sayıları, Kiralanabilirler ve Kapalı Odalar ile ilgili analizleri gösterir (Görsel 3.53).

Görsel 3.53: Oda ve Kiralananlar Analizi ekranı

7. Giriş Tarihine Göre Folyo Analizi (Folio Analysis By Checkin Date): Folyoları belirlenen tarih aralığında giriş tarihine göre raporlar. Günlük Departman Gelirleri, Günlük Gelirler, Önbüro Tahsilatları, Acenteye Göre Folyo Analizi, Tarihli Folyo Gelirleri ve Kayıt Tipine Göre Folyo Analizi gibi raporlama seçenekleri vardır.

8. Banket Analizi (Banquet Analysis): Belirlenen tarih aralığındaki banket gelirleri ve kişi sayılarını banket birimlerine göre raporlar.

9. Görev Yönetimi Analizi (Task Analysis): Belirlenen tarih aralığındaki görevleri Zaman Aralığına Göre Görevler, Kullanıcı Performansı ve Departman Görev Analizine göre raporlar.

3.2.4. Gelir Raporları (Revenue Reports)

İşletmeye ait tüm gelirlerin raporlarını gösterir. Bu menüden Tablo 3.2'deki Gelir Raporları alınabilir.

Tablo 3.2: Gelir Raporları

• Günlük Departman Toplamları	• Main Current
• Günlük Gelir Toplamları	• Maliye Listesi
• Günlük Departman Gelir Toplamları	• Günlük Yönetim Raporu (Eski)
• Ön Kasa İşlem Listesi	• Günlük Yönetim
• Ön Kasa Toplamları	• Segment Bazlı Oda Geliri Analizi
• Kümülatif Departman Gelirleri	• Günlük Departman Gelir Toplamları
• Dövizli Departman Gelirleri	• Günlük Departman Toplamları (Gelir)

1. Günlük Departman Toplamları (Daily Department Totals): Sistem tarihindeki günlük departman gelirlerini gösteren ekrandır (Görsel 3.54). Filtreleme bölümünden farklı tarihler seçilerek departman bazlı filtreleme yapılabilir.

Görsel 3.54: Günlük Departman Gelirleri ekranı

Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklanarak Günlük Departman Gelirleri, Günlük KDV Toplamları, Günlük Tarihli KDV Toplamları ve G-A-Y (Günlük-Aylık-Yıllık) KDV Toplamları ile ilgili raporlar alınabilir (Görsel 3.55).

Görsel 3.55: Günlük Departman Gelirleri raporları

Günlük Departman Gelirleri raporu almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Raporlar\Gelir Raporları\Günlük Departman Toplamları menüsüne tıklayınız.
2. Tarih giriniz.
3. Departman seçiniz (Seçim yapmazsanız tüm departman gelirleri görüntülenecektir.).
4. Raporla komutuna tıklayınız.
5. Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklayınız (Görsel 3.55).
6. Günlük Departman Gelirleri komutuna tıklayınız.

19. UYGULAMA

Günlük Departman Gelirleri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Restoran gelirlerini dünkü tarihle gösteren Günlük Departman Toplamlarını görüntüleyiniz.
2. Günlük Departman Gelirleri raporunu alınız.
3. Günlük KDV Toplamlarını gösteren raporu PDF olarak indiriniz.

2. Günlük Gelir Toplamları (Daily Revenue Totals): Günlük gelirleri, gelir türü ve KDV oranlarıyla görüntüleyen ekrandır.

3. Günlük Departman Gelir Toplamları (Daily Department and Revenue Totals): Günlük departman gelirleri ve ödeme şekillerini gösteren ekrandır. Yazdır komutundan Departman Gelir Toplamları raporu alınabilir.

4. Ön Kasa İşlem Listesi (Front Cash Transaction List): Ön Kasa İşlemlerini döviz cinsi ve ödeme şekline göre gösteren ekrandır.

5. Ön Kasa Toplamları (Front Cash Totals): Kasalardaki gelir toplamlarını dövizlere göre Cash, Maestro, Visa ve CityLedger olarak ayrı ayrı gösterir. Eylemler komutundan Yeni Döviz Bozdurma ve Yeni Kasa Harcama işlemleri de yapılabilir (Görsel 3.56).

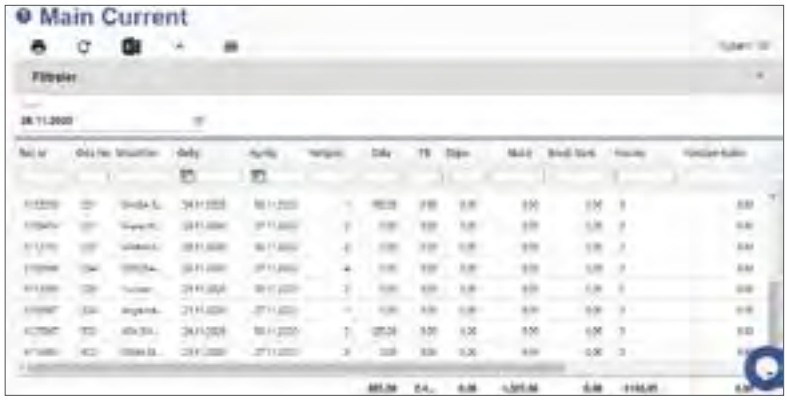
Görsel 3.56: Ön Kasa Toplamları ekranı

6. Kümülatif Departman Gelirleri (Cumulative Department Revenue): Kümülatif, yığılıp toplanarak ilerleyen anlamına gelir. Kümülatif departman geliri ise departman gelirinin her ay toplanarak ilerlemesi anlamına gelir. Bu ekranda departman gelirleri gelir çeşitlerine göre günlük, aylık ve yıllık olarak görülmektedir (Görsel 3.57). Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklanarak Kümülatif Departman Gelirleri raporu ve Mizan (Trial Balance) alınabilir.

Görsel 3.57: Kümülatif Departman Gelirleri ekranı

7. Dövizli Departman Gelirleri (Department Revenue With Currency): Seçilen döviz türüne göre elde edilen gelirlerin departman bazında döviz olarak karşılığını gösteren ekrandır.

8. Main Current: En çok kullanılan raporlar arasındadır. Main Current raporunda odaların harcama tutarları, bir önceki günden devreden bakiye, günlük toplam harcama tutarı, tahsilat tutarları ve tahsilat sonrası yarına devreden bakiyeler görüntülenir (Görsel 3.58).



Görsel 3.58: Main Current ekranı

Main Current raporu almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Raporlar\Gelir Raporlar menüsüne tıklayınız.
2. Main Currenti tıklayınız.
3. Filtreler kısmından Tarih giriniz.
4. Yazdır komutuna tıklayarak raporu alınız.

20. UYGULAMA

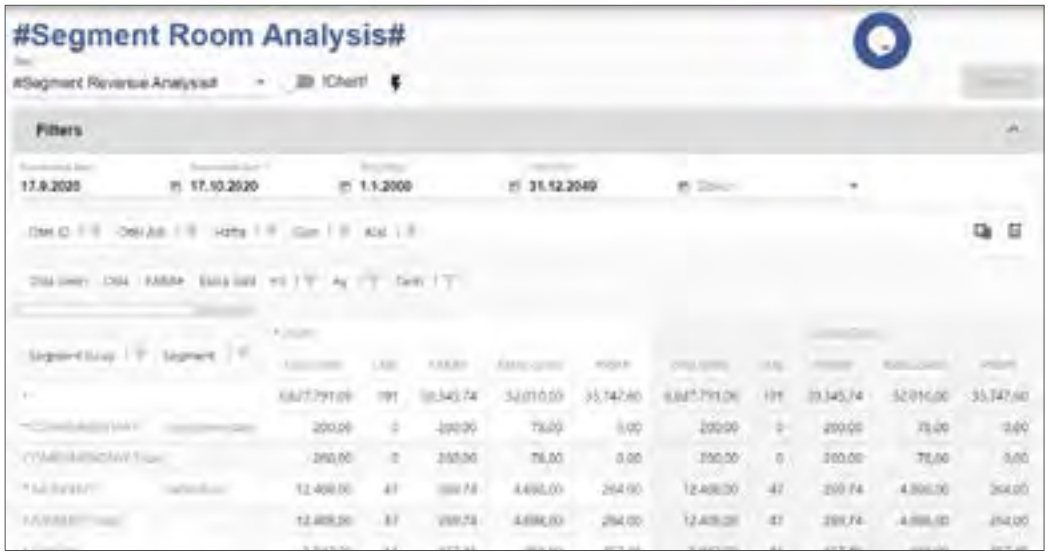
Bir önceki güne ait Main Current raporunu alınız. Yaptığınız uygulamanın ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

9. Maliye Listesi (Financal Guest List): Günlük Resmi Misafir Listesi olarak da adlandırılır (3.2.1. Günlük Raporlar\Resmi Misafir Listesi başlığında detaylandırılmıştır.).

10. Günlük Yönetim Raporu (Eski) [Hotel Daily Management (Old)]: Eski tarihli günlük gelirleri oda geliri, yiyecek ve içecek gelirleri, diğer gelirler bazında KDV'li gelir ve net gelir olarak gösteren ekrandır.

11. Günlük Yönetim (Daily Management): Otelin günlük satılan oda sayısı, doluluk oranı ve gelirlerini gösteren Günlük Durum Raporunun alındığı ekrandır.

12. Segment Bazlı Oda Geliri Analizi (Segment Room Revenue Analysis): Kontrat yönetimi menüsünden segment grupları ve segmentlerin tanımları yapılır. Rezervasyon Kartı\Misafir sekmesindeki segment bölümünden seçilenler burada analiz edilir. Örneğin Münferit segment, Individual ise markettir (Görsel 3.59). Bu, tesisten tesise farklılık gösterebilir. Küp analizlerde olduğu gibi filtrelemeler yapılabilir ve grafik olarak da gösterilebilir.

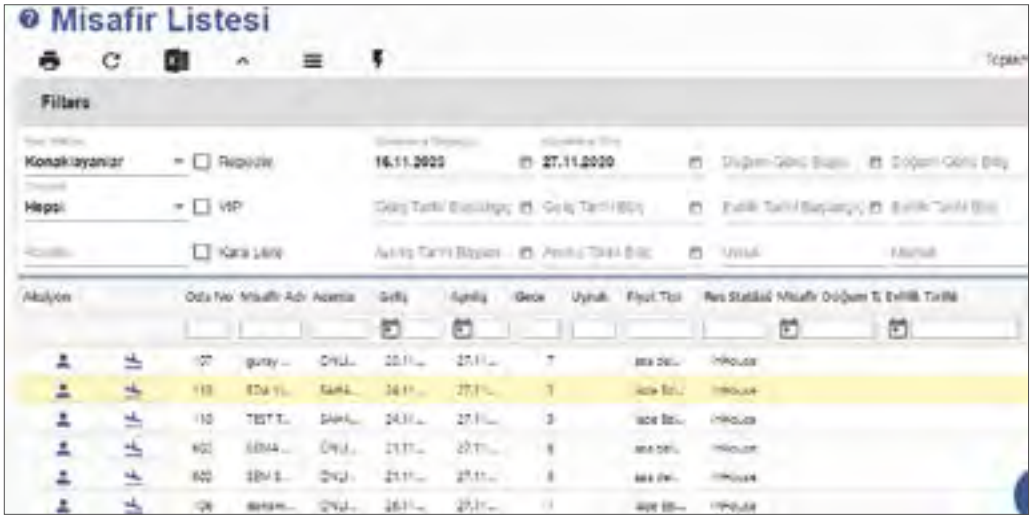


Görsel 3.59: Segment Oda Analizi ekranı

3.2.5. CRM Raporları (CRM Reports)

Müşteri ilişkileri ile ilgili durumların raporlandığı ekrandır. Bu menüde Misafir Listesi, Misafir E-Posta Listesi, Misafir Anket Analizi, Yaş Analizi ve Görev Yönetimi raporları vardır.

1. Misafir Listesi (Guest List): Bu ekranda misafir listesi için Res Statüsü, Repeat (Tekrar Gelenler), VIP, Kara Liste (Black List), Cinsiyet, Acente, Market, Doğum Günü, Evlilik Tarihleri gibi seçeneklere göre filtrelemeler yapılabilir. Listelenen misafirlerin hem misafir hem de rezervasyon kartlarına bu ekrandan giriş yapılabilmektedir (Görsel 3.60).



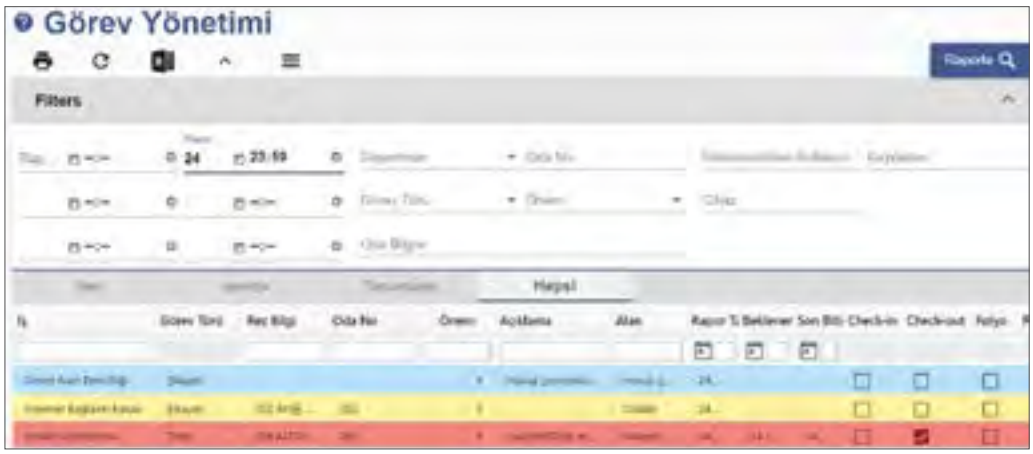
Görsel 3.60: Misafir Listesi ekranı

2. Misafir E-Mail Listesi (Guest E-Mail List): Misafirlerin e-mail adresi ve telefon bilgilerinin yer aldığı ekrandır. Şehir, Ülke, VIP Türü, Uyruk gibi filtremeler yapılarak bilgilerin listelenmesi sağlanır.

3. Misafir Anket Analizi (Guest Survey Analysis): Küp analizi tekniğine göre misafirlere uygulanan anket analizlerinin yapıldığı ekrandır. Chart (Grafik) kısmı aktif edildiğinde analizi grafiksel olarak göstermektedir.

4. Yaş Analizi (Age Analysis): Misafirlerin uyruk ve acente bazlı yaş analizinin yapıldığı ekrandır.

5. Görev Yönetimi (Task Management): Hızlı araç çubuğunda yer alan İşler komutu veya Rezervasyon Kartının alt kısmında yer alan İşler komutundan girilerek oluşturulan görevlerin listelendiği ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Departman, Oda No., Oda Bilgisi, Görevlendirilen Kullanıcı, Kaydeden, Görev Türü, Cihaz, Önem gibi filtrelemeler yapılabilir. Hepsi sekmesindeki görevlerden sarı renkli olanlar yeni kayıt olduğunu, kırmızı renkli olanlar kayıtların işlemde olduğunu, turkuaz renkli olanlar ise işin tamamlandığını gösterir (Görsel 3.61).



Görsel 3.61: Görev Yönetimi ekranı

21. UYGULAMA

Görev Yönetimi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Teknik Servise ait Yeni görevleri listeleyiniz ve raporunu alınız.
2. Tüm departmanlara ait tamamlanan görevlerin raporunu alınız.

6. İş Durum Analizi (Task State Analysis): İşletmedeki görev dağılımlarının; işin atandığı departmana ve alt departmana, işin tamamlanma durumuna, işin yapıldığı alanlara, işin önem derecesine, müşteri puanlamasına ve iş yüküne göre analizini yapan ekrandır. Görev analizi grafiksel gösterim ile de yapılabilir (Görsel 3.62).

Görsel 3.62: İş Durum Analizi ekranı

3.2.6. Santral Raporları

Misafirlerin işletme telefonlarını kullanarak yaptıkları telefon görüşmelerinin kayıtları Görüşme Raporlarında tutulur. Rapor alabilmek için santralin programa entegre olması gerekir.

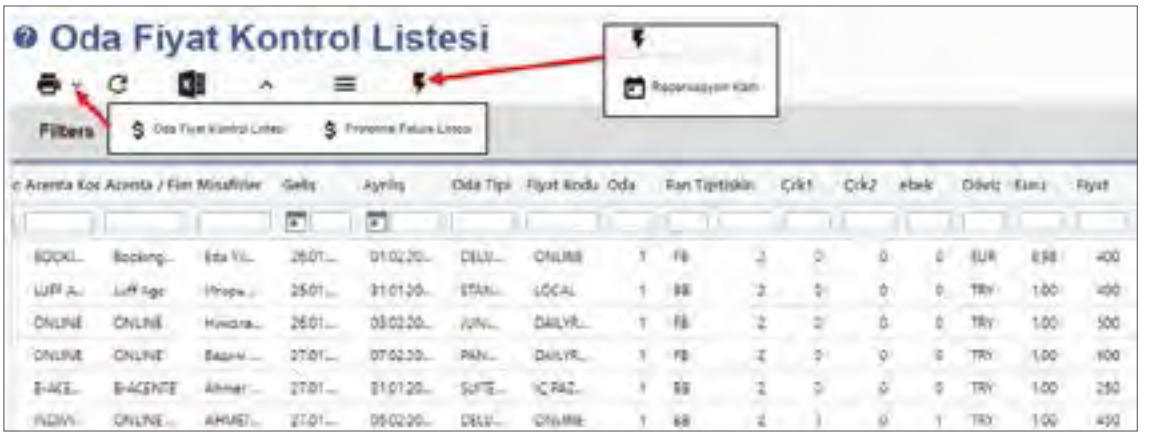
3.2.7. Günlük Kontrol Raporları (Daily Control Reports)

Günlük Kontrol Raporları menüsünde Tablo3.3'teki raporlar bulunmaktadır.

Tablo 3.3: Günlük Kontrol Raporları

• Oda Fiyat Kontrol Listesi • CheckOut Sonrası Düzenlemeler • Oda Sayısı Uyuşmazlığı	• Rezervasyon/Folyo/Resday Karşılaştırma • Not Listesi

1. Oda Fiyat Kontrol Listesi (Room Price Control List): Oda fiyatları; Oda Fiyat Kontrol Listesinde Acente, Firma ve Münferit olarak gruplandırılıp raporlanır. Çok sayıda acente ile çalışan firmalar için önemli bir raportur. Aynı acente ile gelen misafirlerin oda ücretlerinin karşılaştırılmasını sağlar. Yazdır komutunun kulakçığına tıklanarak Oda Fiyat Kontrol Listesi, Oda Fiyat Kontrol Listesi Özet ve Proforma Fatura Listesi alınabilir. Eylemler komutundan seçilen misafirin Rezervasyon Kartına buradan ulaşılabilir (Görsel 3.63).

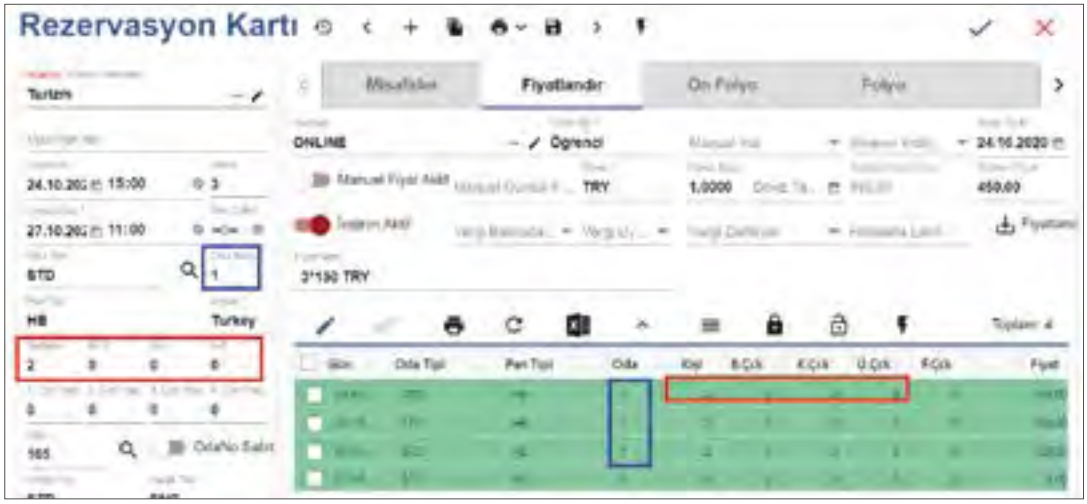


Görsel 3.63: Oda Fiyat Kontrol Listesi ekranı

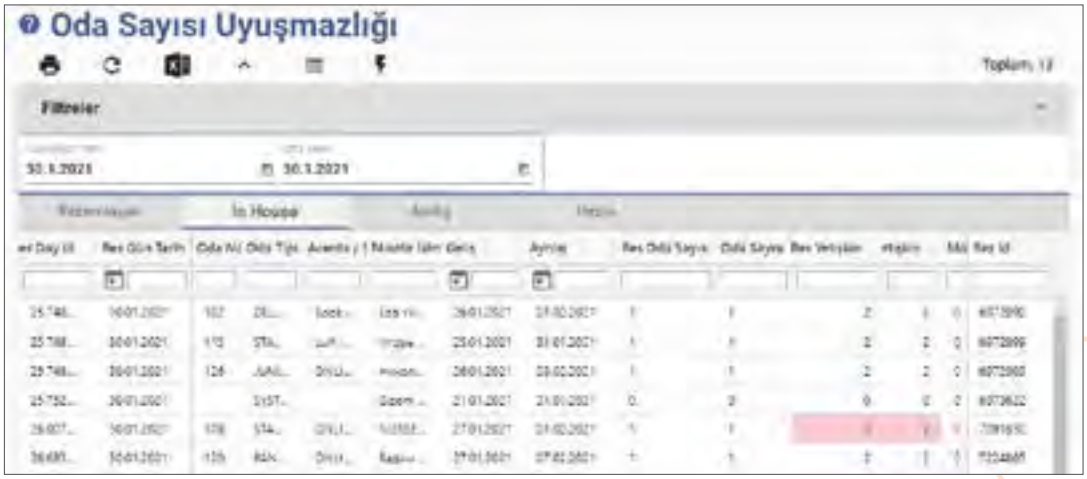
2. CheckOut Sonrası Düzenlemeler (Arrangements After CheckOut): Resepsiyon menüsündeki Ayrılanlar Listesinde bulunan misafirler için Yeni Harcama Ödeme Ekle komutunun kullanılması sonucu yapılan değişikliklerin görüntülendiği ekrandır (Görsel 3.64).

Görsel 3.64: CheckOut Sonrası Düzenlemeler ekranı

3. Oda Sayısı Uyuşmazlığı (Room Count Discrepancy): Rezervasyon kartının sol kısmında yer alan oda ve kişi sayıları ile fiyatlandırma sekmesindeki oda ve kişi sayılarını karşılaştıran ekrandır (Görsel 3.65). Fiyatlandır komutuna tıklanmadığında oda sayısında bazen uyuşmazlık olabilmektedir. Rezervasyon, Konaklayan, Ayrılan ve Hepsi şeklinde filtreleme yapılabilir. Uyuşmazlık olan oda, renkli olarak listelenecektir (Görsel 3.66). Oda Sayısı Uyuşmazlığı ekranında bir kayıt seçilip Eylemler komutundan Rezervasyon Kartına ulaşılabilir.



Görsel 3.65: Rezervasyon Kartı ekranı



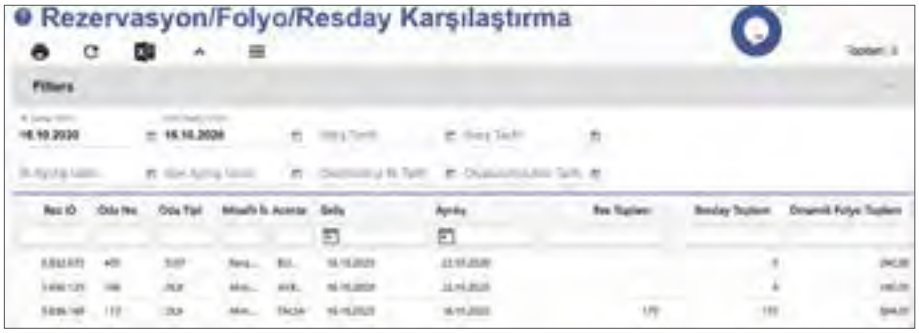
Görsel 3.66: Oda Sayısı Uyuşmazlığı ekranı

22. UYGULAMA

Oda Sayısı Uyuşmazlığı ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Otelde Konaklayan durumundaki misafirlerle ilgili Oda Sayısı Uyuşmazlığı ekranını görüntüleyiniz.
2. Konaklayanlar ekranındaki kişi ve oda sayılarını kontrol ediniz.

4. Rezervasyon/Folyo/Resday Karşılaştırma (Reservation/Folio/Resday Compare): Rezervasyonda yapılan değişiklikler yansıtılmamış olabilir, basılması gereken fiyat değişebilir, Resday bölümünde farklılık olabilir. Bunların karşılaştırıldığı ekrandır (Görsel 3.67). Rezervasyon/Folyo/Resday Karşılaştırma ekranında bir kayıt seçilip Eylemler komutundan Rezervasyon Kartına ulaşılabilir.



Görsel 3.67: Rezervasyon/Folyo/Resday Karşılaştırma ekranı

5. Not Listesi (Notes List): Rezervasyon kartlarına işlenen bütün notların görüntülendiği ekrandır. İstenen tarih aralığı girilerek notlar listelenebilir.

3.2.8. Kapı Kilit Durumları (Door Lock Status)

Kapı Kilit Durumları; kart okuma, silme, kart basma gibi işlemlerin gösterildiği ekrandır. Cmd Tipi, yapılan işlemin tipini gösterir. Yapılan işlem başarılı ise Başarılı (Success) sütununda tik işareti görülür. Kart basma cihazından (enconder) gelen mesaj olumlu ise Başarı Mesajı (Success Message) altında OK yazar, değilse hata mesajı görülür (Görsel 3.68).

Görsel 3.68: Kapı Kilit Durumları ekranı

3.2.9. Dijital İmza Raporu (Digital Signature Report)

Dijital imza kullanacak olan misafirlerin listelendiği ekrandır. Anket uygulaması veya misafirin on-line sipariş vermesi durumunda misafirin kendi imzasını tablete atabilmesi için kullanılır. Ekrandaki Interface Adı, misafirin hangi tablette imza atacağını gösterir (Görsel 3.69).

Görsel 3.69: Dijital İmza Raporu ekranı

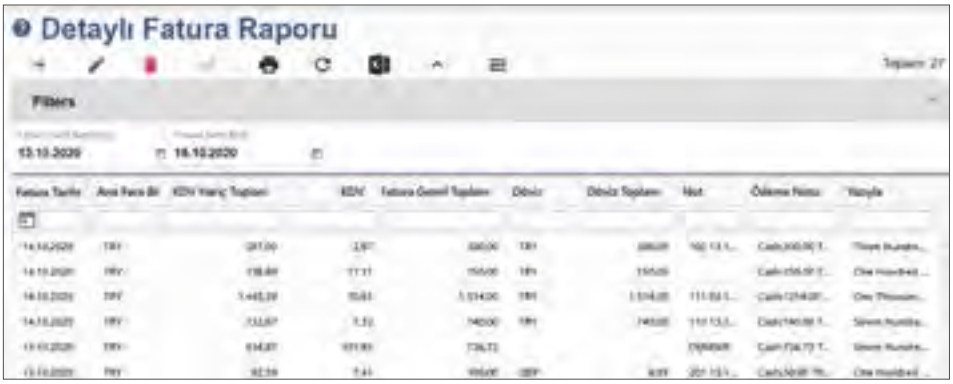
3.2.10. Fatura Raporları (Invoice Reports)

Fatura Raporları ekranından faturalarla ilgili olarak Tablo 3.4'teki raporlar alınmaktadır.

Tablo 3.4: Fatura Raporları

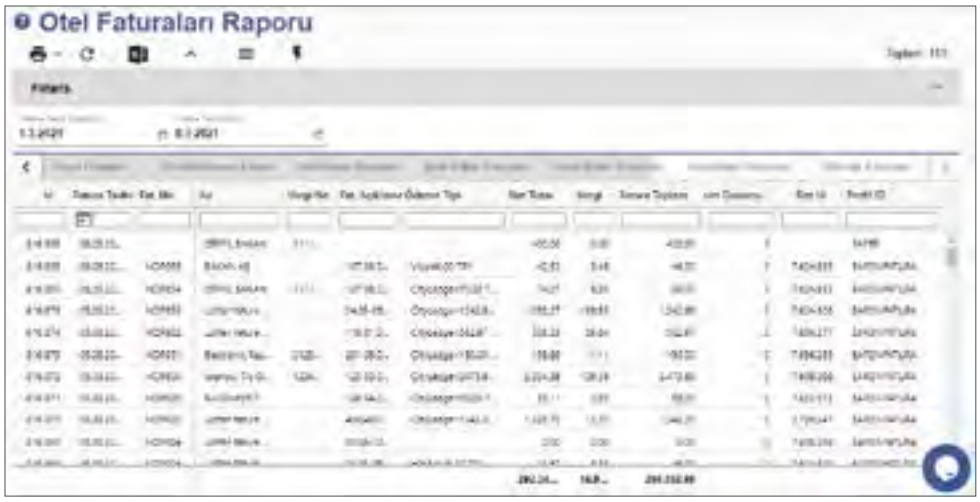
• Detaylı Fatura Raporu • Otel Faturaları Raporu • Tüm Faturalar Raporu	• Otel Fatura Detay Raporu • Hizmet Fatura Detay Raporu • Stok Fatura Detay Raporu	• KDV Oranlı Fatura Raporu • Detaylı Fatura KDV Analizi • Aylık Fatura Toplamı

1. Detaylı Fatura Raporu (Detailed Invoice Report): Program tarihi veya belirli tarih araladığındaki faturaların listelenmesi sağlanır (Görsel 3.70). Yazdır komutu kullanılarak listenin çıktısı da alınabilir.



Görsel 3.70: Detaylı Fatura Raporu ekranı

2. Otel Faturaları Raporu (Hotel Invoices Report): İstenen tarih aralığında Krediye Kaldırılan, Peşin Ödenen, Gönderilmemiş Faturalar, Gönderilen Faturalar, İptal Edilen Faturalar, Kabul Edilen Faturalar, Reddedilen Faturalar, Silinmiş Faturalar ve Hepsi sekmelerinin kullanılarak faturaların listelendiği ekrandır (Görsel 3.71).



Görsel 3.71: Otel Faturaları Raporu ekranı

Yazdır komutundan Otel Faturaları Raporu ya da KDV Raporu da alınabilir.

KDV Raporu almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Raporlar\Fatura Raporları\Otel Faturaları Raporuna tıklayınız.
2. İstediğiniz tarih aralığını belirleyerek faturaları listeleyiniz.
3. Herhangi bir satırı seçiniz.

4. Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa ve sonradan açılan KDV Raporu komutuna tıklayınız.

5. Raporu yazdırabilir, PDF olarak indirebilir veya e-posta ile gönderebilirsiniz.

23. UYGULAMA

Otel Faturaları Raporu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bu aya ait peşin ödenen faturaları listeleyiniz.
2. Bugüne ait krediye kaldırılmış faturaları listeleyiniz.
3. Bu aya ait tüm faturaların raporunu alınız.
4. Son 3 aya ait iptal edilmiş faturaları listeleyiniz.
5. Bu aya ait faturaların KDV Raporunu PDF olarak kaydediniz.

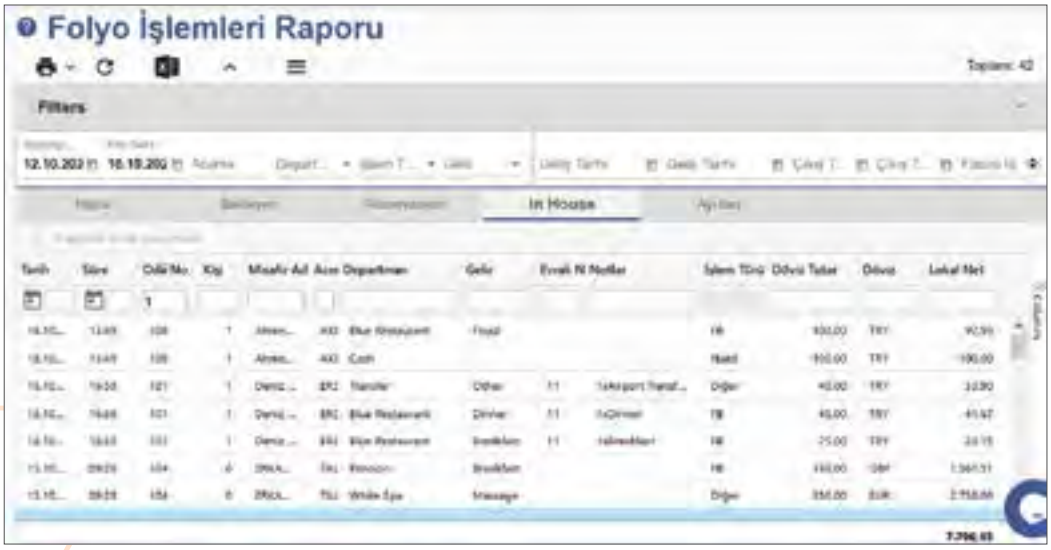
3.2.11. Muhasebe Raporları (Accounting Reports)

Muhasebe ile ilgili raporlar, Tablo 3.5'te yer almaktadır. Raporlardan ön büro ile ilgili olanları anlatılacaktır.

Tablo 3.5: Muhasebe Raporları

• Hesap Planı • Firma Listesi • Alt Hesap Bakiye Listesi • Ön Kasa Toplamları (Dövize Göre) • Ön Kasa Toplamları (Departmana Göre)	• Kümülatif Departman Gelirleri • Detaylı Gelir Raporu • Folyo İşlemleri Raporu • Folyo Transfer Raporu • Folyo Düzeltme Raporu • Silinmiş Folyo Raporu • Pansiyon Gelir Raporu	• Acenta Kota ve İndirim Analizi • EB Ödeme Raporu • Quick Posting Folio Transactions Report • Acente Limit Kontrol Raporu

1. Folyo İşlemleri Raporu (Folio Transactions Report): Yapılan folyo işlemlerinin listelendiği ekrandır (Görsel 3.72). Folyolar; Hepsi, Bekleyen, Rezervasyon, Konaklayan ve Ayrılan sekmelerine göre listelenir. Tarih, Acente, Departman, İşlem Türü ve Gelir çeşitlerine göre filtrelemeler yapılabilir. Yazdır komutundan Folyo İşlemleri ile ilgili rapor alınabileceği gibi Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklanarak Departman Gruplu Folyo da alınabilir (Görsel 3.73).



Görsel 3.72: Folyo İşlemleri Raporu ekranı

Görsel 3.73: Departman Gruplu Folyo

Folyo İşlemleri Raporu almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

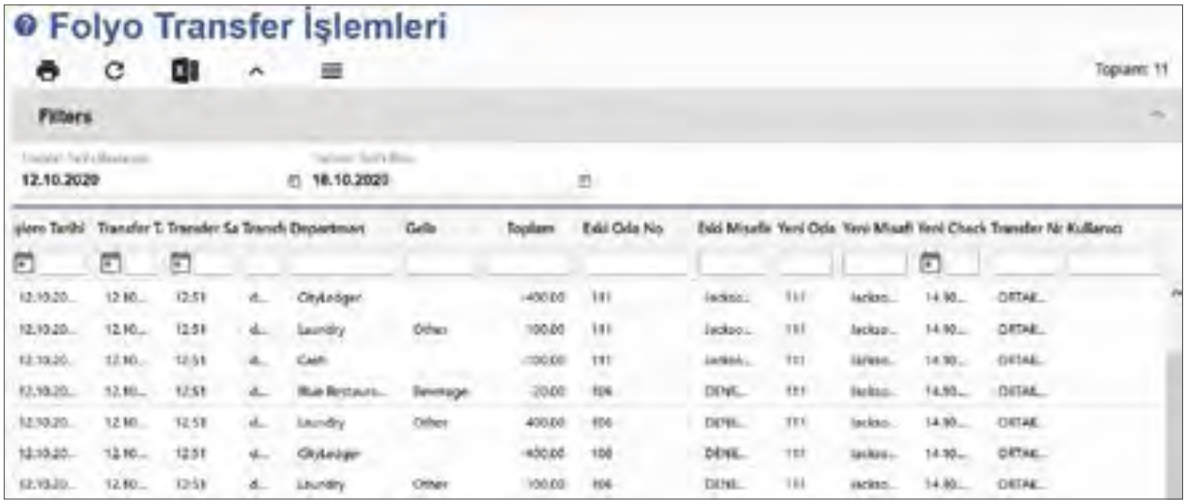
1. Raporlar\Muhasebe Raporları\Folyo İşlemleri Raporu menüsüne tıklayınız.
2. İstediğiniz tarih aralığını giriniz.
3. Acente, Departman, İşlem Tarihi ve Gelir filtrelerinden uygun olanları seçiniz.
4. Görüntülemek istediğiniz sekmelerden birisini (Hepsi, Bekleyen, Rezervasyon, Konaklayan, Ayrılan) seçiniz.
5. Yazdır komutunu kullanarak raporlayınız.

24. UYGULAMA

Folyo İşlemleri Raporu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Otelde konaklayan misafirlerin bugüne ait içecek folyolarını listeleyiniz.
2. Son iki güne ait folyoların departmanlara göre listelenmiş raporunu alınız.
3. Son bir haftaya ait konaklama, yiyecek ve içecek dışındaki gelirleri gösteren Folyo İşlemleri Raporunu alınız.
4. Dün işletmeden ayrılan misafirlere ait folyoların raporunu alınız.

2. Folyo Transfer Listesi (Folio Transfer Transaction Report): Belirtilen tarih aralığında yapılan folyo transfer işlemlerinin listelendiği ekrandır (Görsel 3.74). Yazdır komutu ile raporun çıktısı alınabilir.



Görsel 3.74: Folyo Transfer İşlemleri ekranı

3. Folyo Düzeltme Raporu (Folio Correction Report): Düzeltme yapılan folyoların Folyo Tarihi Başlangıç/Bitiş, Acente, Oda Tipi, Oda No., Departman Tipi, Departman, Gelir Tipi, Gelir ve İşlem Türü gibi filtrelere göre listelendiği ekrandır. Yazdır komutu kullanılarak raporun çıktısı alınabilir.

4. Silinmiş Folyo Raporu (Deleted Folios Report): Silinen folyo raporlarının listelendiği ekrandır. Silinen Folyo İşlemleri ile ilgili raporun çıktısı, Yazdır komutu kullanılarak alınabilir. Rapor, Yazdır komutunun yanındaki kulakçıkta yer alan Departman Gruplu Folyo komutu kullanılarak departmanlara göre de alınabilir.

5. EB Ödeme Raporu (Early Booking Payment Report): Erken rezervasyon ödemelerinin gösterildiği ekrandır (Görsel 3.75). İndirim & Eklentiler ekranından İndirim Tipi olarak Erken Rezervasyon diye işaretlenenler bu ekranda gösterilir. Acenteye göre ödeme alınacak miktarlar EB Ödeme Raporu ile takip edilir.

Görsel 3.75: EB Ödeme Raporu ekranı

6. Acenta Limit Kontrol Raporu (Agency Limit Control List): Acenta kartı içinde, Muhasebe Bilgileri sekmesinde bulunan, "Limit Kontrol" alanı işaretli olan acenteler için alınan rapordur. Acentelerin risk limitleri, krediye kaldırılmış olan tutarları, mevcut rezervasyonların toplam oda tutarları, konaklayan odaların oda tutarları tek ekranda görülebilir ve risk durumu analiz edilebilir.

3.2.12. Stok Raporları (Stock Reports)

Yapılan stok işlemlerine ait analiz ve listelerin bulunduğu ekrandır. Bu ekrandan Tablo 3.6'daki raporlar alınabilir.

Tablo 3.6: Stok Raporları

• Stok Raporu	• Stok İşlemleri	• Depo Stok Bakiye Raporu
• Aylık Stok Alış Analizi	• Ana Depo Çıkışları	• Tarihe Göre Stok Depo Toplamları
• Stok İşlemleri Analiz	• Günlük Üretim Raporu	• Fatura Raporu
• Stok Grup Sayım Analizleri	• Stok Fatura Detay Raporu	• Faturalaşmış İrsaliyeler
• Stok Sayım Analizi	• Stok Fiş Raporu	• Faturalanacak İrsaliyeler
• Ayrıntılı Stok Sayım Analizi	• Tüketim Fişleri Raporu	• Stok Sayım Detay Raporları
• Stok Sayım Raporu	• Üretim Emri Raporu	• Stok İrsaliye Detay Raporu
• Stok Sayım Raporu Tüm Depolar	• Stok Depo Toplamları Raporu	• Stok Üretim Analizi

3.2.13. Forecast Raporları (Forecast Reports)

Tesisin doluluk durumu ve gelirlerinin grafik ve analizlerle belirli bir tarih aralığında gösterildiği raporlardır (Görsel 3.76).

1. Doluluk Grafikleri (Occupancy Graphics): Otelin aylık olarak doluluk grafiğini rakamlarıyla beraber hazırlar. İstenirse aylık olarak veya belirli bir tarih aralığına göre de rapor alınabilir. Tahmini gelirler, toplam oda, yatak kapasitesi vb. bilgileri gösterir (Görsel 3.77). Müsaitlik, Geliş-Ayrılış, Doluluk, Gelir, Konaklama Tipleri, Kayıt Tipleri, Alt Durum gibi sekmeler aracılığıyla farklı analizler görüntülenebilir. Oteller, bu grafikler sayesinde detaylı analiz ve tahminler yapabilmektedir. Bu grafiklere hızlı erişim araç çubuğunda yer alan Doluluk komutu ile de ulaşılabilir.

Görsel 3.76: Forecast Raporları menüsü

Görsel 3.77: Doluluk Grafikleri ekranı

Ekranın üstünde yer alan komutlar (Görsel 3.77) aracılığıyla farklı format ve içerikte raporlar alınabilir. Döviz kısmındaki kulakçığa tıklanarak farklı dövizlerle de raporlama yapılabilir. Bu komutlarla oluşturulan raporlar, rapor yazdırma ekranının sağ üst tarafındaki komut ile e-posta olarak gönderilebilir ya da çıktı alınabilir.

Doluluk Grafikleri oluşturmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Raporlar\Forecast Raporları\Doluluk Grafikleri menüsüne tıklayınız.
2. İstediğiniz Başlangıç ve Bitiş tarihlerini giriniz. Döviz cinsini seçiniz.
3. Raporun gelirlerle birlikte gösterilmesini istiyorsanız Gelirler İle komutunu aktif duruma getiriniz.
4. Raporla komutuna tıklayınız.
5. Müsaitlik, Geliş-Ayrılış, Doluluk, Gelir, Konaklama Tipleri, Kayıt Tipleri ve Alt Durum sekmelerinden birisini seçerek istediğiniz analizleri görüntüleyebilirsiniz.
6. Grafiklerin alt kısmında yer alan Yazdır komutu ile raporu yazdırabilirsiniz.
7. Görsel 3.77'de yer alan komutlardan birine göre verileri listelemek isterseniz bu komutlara tıklayınız.
8. Yeni açılan pencerede görüntülenen raporları yazdırabilir veya e-posta olarak gönderebilirsiniz.
9. Yeni açılan pencerede farklı komutlar varsa bunlar seçilerek raporlama yapılabilir.

25. UYGULAMA

Doluluk Grafikleri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Gelecek aya ait Konaklama Tipleri ile ilgili doluluk grafiğini görüntüleyiniz ve raporunu alınız.
2. Gelecek 2 aya ait doluluk grafiğini Gelir bazlı olarak görüntüleyiniz ve raporunu alınız.
3. Detail Forecast (Detaylı Tahmin) komutunu kullanarak gelecek 3 aya ait doluluk grafiğini oluşturunuz. Oluşturduğunuz grafiği e-posta ile kendinize gönderiniz.

2. Doluluk Grafik ve Analizleri (Occupancy Graphics and Analysis): Bu ekran, Rezervasyon Kartına yazılan her detaya göre forecast alabilme ve grafikler oluşturabilmeyi sağlar. Oda Doluluk, Yatak Doluluk, Geliş, Gelir ve Dağılımlar sekmeleri bulunmaktadır.

3. Dağılım Analizi (Distribution Analysis): Seçilen tarih aralığı ile bir yıl öncesinin verilerini karşılaştıran Dağılım Analizi alınabilir. Verilen tarih aralığında Acente, Res Statüsü, Oda Tipi, Market, Segment, Kaynak, Uyruk, Pansiyon Tipi, Fiyat Tipi ve Ödeme Şekline göre genel analizlerin yapıldığı ekrandır (Görsel 3.78). Bu ekrana ulaşmak için ana ekrandaki hızlı erişim araç çubuğunda yer alan Dağılım komutu da kullanılabilir.

Görsel 3.78: Dağılım Analizi ekranı

Eylemler komutundan Yıllık, Günlük Durum ve Oda Tipi Müsaitlik raporları alınabilir. Yazdır komutuna tıklanarak aylık Forecast Raporu alınabilir (Görsel 3.79). Raporların çıktısı alınabileceği gibi e-posta olarak da istenen adrese gönderilebilir.

Görsel 3.79: Dağılım Analizi eylemler

26. UYGULAMA

Dağılım Analizi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Geçen aya ait konaklayan misafirleri acentesine göre listeleyiniz.
2. Geçen ay konaklayan misafirleri uyruklarına göre raporlayarak çıktısını alınız.
3. Oda Tipi Müsaitlik raporunu görüntüleyerek e-posta ile kendinize gönderiniz.

4. Yıllık Uyruk Raporu (Annual Nationality Report): Seçilen yıl ve aya göre misafirlerin uyruklarını gösteren ekrandır.

5. Pansiyon Forecast (Board Forecast): Pansiyon durumlarına göre sabah, öğle ve akşam yemeklerinde kaç kişinin yemek alacağını belirtilen tarih aralığında gösteren tahmin raporudur. Özellikle mutfak ve restoran departmanlarını ilgilendirir. Malzeme alışverişinde dikkate alınır.

6. Oda Tip Grup Doluluk (Forecast by Room Type Group): Oda tipine göre doluluk tahminlerini gösteren rapordur.

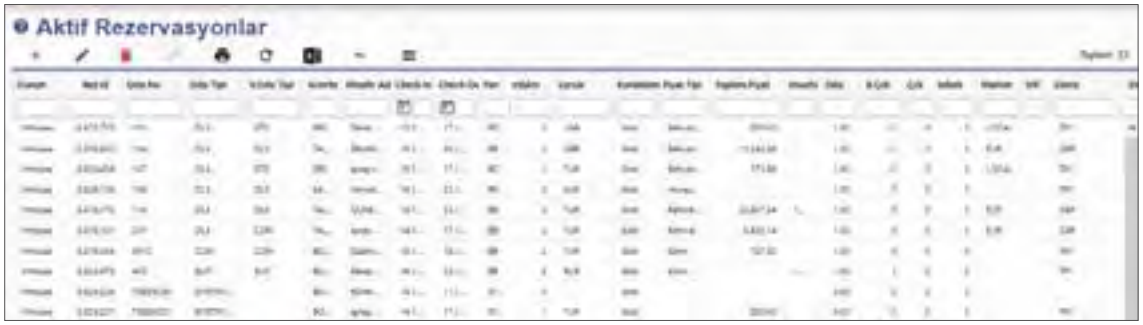
7. Acente Forecast (Agency Forecast): Acentelere göre doluluk tahminlerini gösteren rapordur.

8. Satış Analizi (Sales Analysis): Belirlenen tarih aralığındaki oda satışlarının analiz edildiği rapordur. Acente, Segment, Market, Uyruk, Oda Tipi, Döviz vb. filtreler kullanılarak analiz yapılabilir. Geçen yılla karşılaştırma yapılabilir.

3.2.14. Yedekleme Raporları

Yedekleme Raporları menüsünde Aktif Rezervasyonlar, Altı Aylık Forecast ve Log Detayları yer almaktadır.

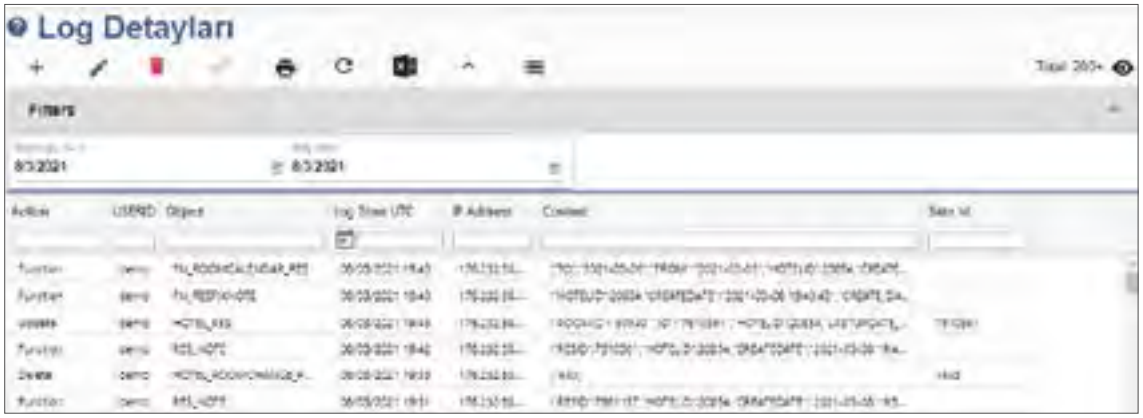
1. Aktif Rezervasyonlar (Active Reservations): Otelde Konaklayan, Rezervasyon ve Bekleyen durumundaki misafirleri toplu olarak gösteren ekrandır (Görsel 3.80). Bilgilerin ekrana gelmesi için Verileri Yükle komutuna tıklanması gerekir.



Görsel 3.80: Aktif Rezervasyonlar ekranı

2. Altı Aylık Forecast (Six Months Forecast): Otelin altı aylık doluluk durumunu gösteren ekrandır. Yazdır komutu ile raporun çıktısı alınabilir.

3. Log Detayları (Log Details): Program üzerinde yapılan işlemlerin kayıtlarının gösterildiği ekrandır. Hangi kullanıcının, hangi işlemleri, hangi tarih ve saatte, hangi birimden yaptığının görüntülendiği ekrandır (Görsel 3.81). Takip işlemleri, IP numarası ve kullanıcılara göre yapılmaktadır.



Görsel 3.81: Log Detayları ekranı

BİLGİ KUTUSU

Log detayları ekranında kullanılan aksiyonların anlamları şunlardır:
Execute: Gerçekleşen, gerçekleşti anlamında kullanılır.
Insert: Yeni kayıt eklemek, yüklemek anlamında kullanılır.
Update: Var olan bir şeyi değiştirmek, yürütmek anlamında kullanır.
Select: Seçmek anlamında kullanılır.
Delete: Silme işlemi için kullanılır.
Function: Görevleri yerine getirmek anlamında kullanılır.

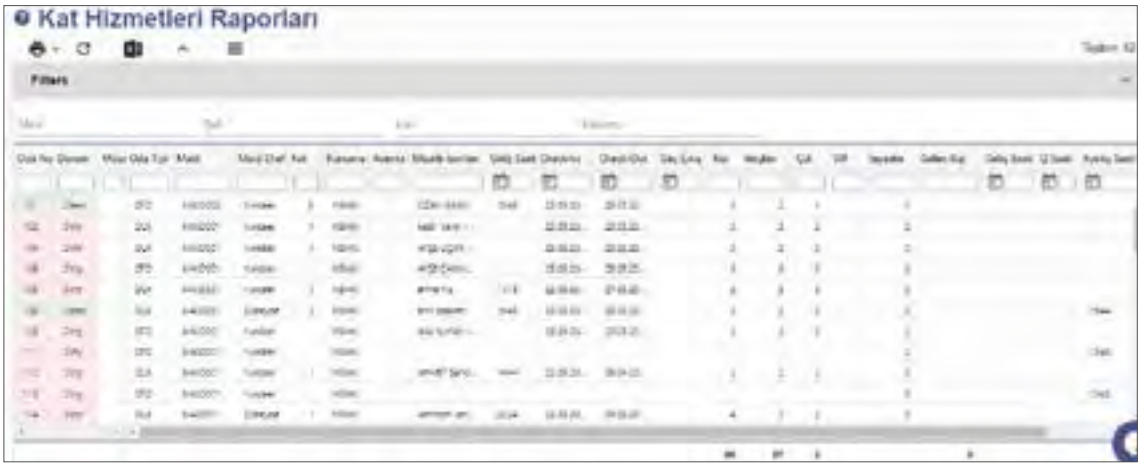
3.2.15. Kat Hizmetleri Raporları (Housekeeping Reports)

Kat Hizmetleri Raporları menüsünden Tablo 3.7'deki raporlar alınabilir.

Tablo 3.7: Kat Hizmetleri Raporları

• Kat Hizmetleri Raporları • Kat Hizmetleri Tarihsel Raporu	• Rezervasyon Listesi • Kapalı Oda Raporu

1. Kat Hizmetleri Raporları (Housekeeping Reports): Odaların mevcut durumunu, görevli maid ve şefleri gösteren kat hizmetleri raporudur (Görsel 3.82). Maid, Şef, Kat, Konum gibi durumlar filtrelenerek farklı listeler oluşturulabilir.



Görsel 3.82: Kat Hizmetleri Raporları ekranı

Yazdır komutundan raporun çıktısı alınabilir. Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklanarak Şef Raporu, Maid Raporu, Kat Görevlisi Check List, Mini Bar Raporu gibi diğer kat hizmetleri raporları da alınabilir (Görsel 3.83).

Görsel 3.83: Diğer kat hizmetleri raporları

Kat Hizmetleri Raporlarını oluşturmak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

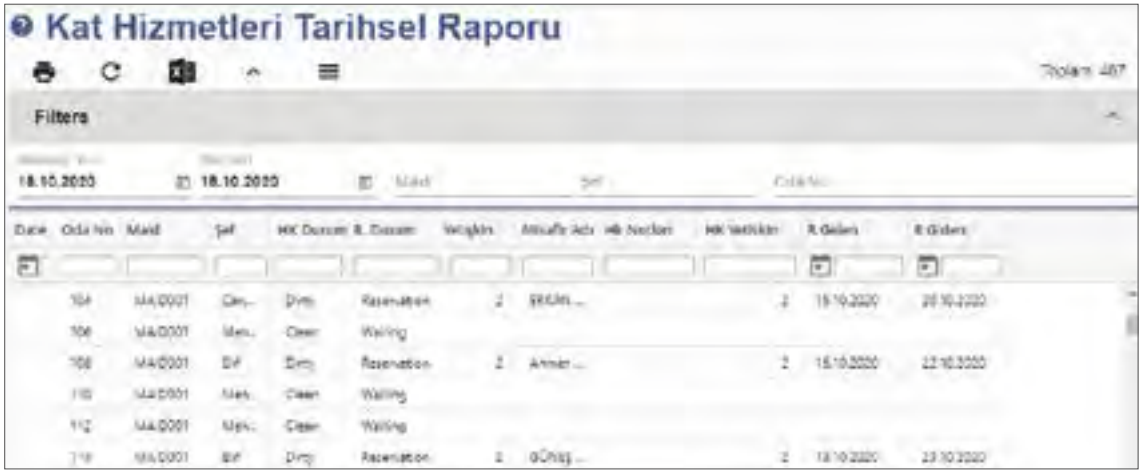
1. Raporlar\Kat Hizmetleri Raporları\Kat Hizmetleri Raporları menüsüne tıklayınız.
2. Maid, Şef, Kat ve Konumu filtrelerinden istediğinizi seçiniz.
3. Raporla komutuna tıklayınız.
4. Yazdır komutuna tıklayınız.

27. UYGULAMA

Kat Hizmetleri Raporları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Birinci katı filtreleyerek Kat Hizmetleri Raporlarını alınız.
2. Maid Raporunu alınız.
3. Mini Bar Raporunu alınız.

2. Kat Hizmetleri Tarihsel Raporu (Housekeeping History Report): Geriye dönük rapor almak için kullanılan ekrandır (Görsel 3.84). Maid, Şef ve Oda No. filtreleri vardır.

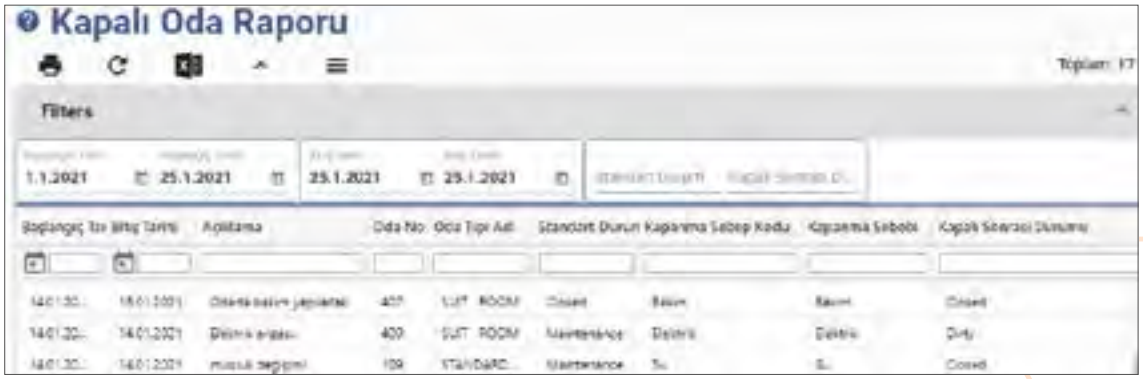


Görsel 3.84: Kat Hizmetleri Tarihsel Raporu ekranı

3. Rezervasyon Listesi (Reservation List): Belirlenen tarih aralığındaki tüm rezervasyonları listeler. Rezervasyon Kartında yer alan bilgilere göre filtrelemeler yapılabilir. Herhangi bir filtreleme yapılmazsa o güne ait Konaklayan ve Rezervasyon durumundakileri listeler (Görsel 3.85).

Görsel 3.85: Housekeeping Tüm Rezervasyonlar Listesi ekranı

4. Kapalı Oda Raporu (Closed Room Reports): İstenen tarih aralığındaki kapalı odaları, odaların kapalı olma nedenleri ve kapalılık sonrası durumlarını gösteren rapordur (Görsel 3.86).



Görsel 3.86: Kapalı Oda Raporu ekranı

OKU-YORUM

RAPORLAMA

Raporlar, kat hizmetleri departmanının durumunu bildirdikleri gibi şeffaflık ve işlemler açısından hesap verilebilirlik de sağlayacağından son derece önemlidir. Aynı zamanda kat hizmetleri departmanının planlama süreçlerinin vazgeçilmez parçalarıdır çünkü istenen her türlü veri ve bilgiyi sağlar. Kısacası, raporlar iyi bir iletişim aracı olduklarından kat hizmetleri departmanı için değerlidir. Şeffaflık sağladıkları için sorunların hızlı bir şekilde çözülmesine de yardımcı olur. Tüm bunlar için kat hizmetleri departmanı, çok çeşitli raporlar kullanır. Doğru yapılan raporlama, kat hizmetleri departmanının yönetsel kararlarının isabetliliğini artırır ve işlerin daha doğru yapılmasına yardımcı olur.

Öğrenmiş olduğunuz kat hizmetleri raporlarının işlevini yukarıdaki metne göre yorumlayınız.

3.2.16. Yönetim Raporları (Management Reports)

Yönetim tarafından tüm giriş, çıkış, doluluk ve gelir analizlerinin bir arada görüntülendiği ekrandır. İki tarih aralığı, Bu Hafta, Bu Ay ve Bu Yıl seçenekleri vardır (Görsel 3.87). Gece raporu alınırken otomatik olarak o güne ait değerler yazılır, istatistiksel analizler yapılır ve günün tarihi altında kaydedilir. Bu ekranda yer alan kategoriler ve altındaki raporlar, Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Görsel 3.87: Yönetim Raporları ekranı

Tablo 3.8: Yönetim Raporları

Kategoriler	Rapor ve Analizler
Analiz Ekranları	Doluluk Grafikleri, Doluluk Analizi, Gelir Küpü, Görev Küpü, Dağılım Analizi, Günlük Durum, Folyo Küpü, Pansiyon Forecast, Rezervasyon Küpü, Kota ve Analiz Raporu, Satış Raporu
Doluluk PDF Raporları	Doluluk Grafiği, Detaylı Doluluk Grafiği, 3 Yıllık Doluluk, 3 Yıllık Doluluk ve Gelir, Doluluk Grafiği (Gelirsiz), Doluluk ve Pansiyon Grafiği, Yıllık Forecast
PDF Raporları	Günlük Yönetim, Özet Günlük Yönetim Raporu, Departman Gelirleri, Kasa Analizi, Main Current (Sadece Bugün), Günlük Trial Balans, Trial Balance Tarih Periyotlu Acente Oda Tipi (Gelirli), Kümülatif Gelirler, Yemek Planı (Pansiyon), Departman Ödemeleri, Acente Oda Tipi, Günlük Departman Gelir Özeti, Kümülatif Departman Gelirleri Dövizli, İptal Rezervasyonlar (İptal Tarihine Göre), Kayıt Tarihine göre Rezervasyon Listesi
Grup Otel PDF Raporları	Doluluk Raporu, Ortalama Gelir Raporu, Gelir Raporu

Yönetim Raporlarını almak için şu işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Raporlar\Yönetim Raporları menüsüne tıklayınız (Ana ekranda bulunan hızlı araç çubuğundaki Yönetim komutuna da tıklayabilirsiniz.).
2. Tarih aralığı olarak istediğiniz bir aralığı yazabileceğiniz gibi Bu Ay, Bu Hafta, Bu Yıl seçeneklerinden birisine de tıklayabilirsiniz.
3. İstenen raporu seçerek görüntüleyiniz.
4. Görüntülenen raporun Yazdır komutu ile çıktısını alabilirsiniz veya e-posta ile istenen adrese gönderebilirsiniz (Görsel 3.88).

Görsel 3.88: Departman Gelirleri yazdırma ekranı

28. UYGULAMA

Yönetim Raporları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bu haftaya ait Gelir Küpü Analizini görüntüleyiniz.
2. 3 Yıllık Doluluk raporunu görüntüleyiniz ve e-posta ile kendi adresinize gönderiniz.
3. Bu aya ait Detaylı Doluluk Grafiğini görüntüleyiniz.
4. Bu yıla ait Departman Gelirlerini görüntüleyiniz.

3.2.17. API Raporları

API Raporları ekranı API ile ilgili yapılan ayarlamaları gösterir.

3.2.18. Klima Raporu

Oteldeki klimaların merkezi olarak kontrol edildiği ekrandır. Klima kontrol sisteminin programa entegre edilmesi gerekmektedir. Çok kullanılan bir özellik değildir.

3.2.19. POS Raporları

POS Raporları, adisyon ve ürün satışları ile ilgili veriler sunmaktadır. Bu menüde Tablo 3.9'daki raporlar yer almaktadır.

Tablo 3.9: POS Raporları

- Adisyon Raporu
- Adisyon Ödemeleri Raporu
- Ürün Satış Raporu
- Ürün Satış Günlük Toplamları Raporu
- Günlük Satış Raporu

3.2.20 Satış ve Pazarlama Raporları (Sales and Marketing Reports)

Satış ve Pazarlama Raporları menüsünde acenteler ve onlarla ilgili bilgilerin yer aldığı Acenta Listesi yer almaktadır.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI NUMARASI: 8

Aşağıda sırasıyla verilen Raporlama işlemlerini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak bir kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra oluşturduğunuz dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz klasör içerisinde saklayınız.

1. Günlük Raporlara ait işlemleri yapınız.
   - Dün tarihli Maliye Listesini (TC No.lu) görüntüleyiniz.
   - Acente ile gelen misafirleri gösteren Resmi Misafir Listesini görüntüleyiniz.
   - Pansiyon tipi BB olan Konaklayan Listesini görüntüleyiniz.
   - Konaklama durumu COMP olan misafirleri gösteren Rezervasyon Bakiye Detaylarını görüntüleyiniz.
   - Bugün gelmesi beklenenler listesini görüntüleyiniz.
   - Her şey dahil ücretsiz konaklayan misafirleri gösteren listeyi görüntüleyiniz.
   - Gün sonunda basılacak oda fiyat detaylarını görüntüleyiniz.
   - Bugün hangi öğünden kaç kişinin yemek alacağını listeleyiniz.
   - Dün tarihli açık adisyonları listeleyiniz.
   - Bugün tarihli tüm departmanlara ait yeni görev kayıtlarını içeren raporu görüntüleyiniz.
2. Rezervasyon Raporları ve Küp Analizleri işlemlerini yapınız.
   - Otelde konaklamayıp sadece günlük hizmetlerden faydalanacak olan rezervasyonları görüntüleyiniz.
   - Balansı Olan Konaklayan misafirlere ait raporu görüntüleyiniz.
   - NoShow uygulanmış misafirlerin listesini görüntüleyiniz.
   - Geçen aya ait misafir uyruklarını gösteren raporu görüntüleyiniz.
   - Market Analizi bazlı Rezervasyon Küp Analizini grafik olarak görüntüleyiniz.
   - Acente Analizi bazlı Rezervasyon Küp Analizini elektronik tablo olarak görüntüleyiniz.
   - 1 aylık Oda ve Kiralananlar Analizini grafik olarak görüntüleyiniz.
3. Gelir Raporları işlemlerini yapınız.
   - Günlük KDV toplamlarını gösteren raporu PDF olarak görüntüleyiniz.
   - 2 gün önceki tarihe ait konaklama gelirlerini içeren raporu görüntüleyiniz.
   - Günlük-Aylık-Yıllık KDV Toplamlarını görüntüleyiniz.
   - Günlük Departman Gelirlerini içeren raporu görüntüleyiniz.
   - Trial Balance ve Dün tarihli Main Currenti görüntüleyiniz.
4. Fatura Raporları ve Muhasebe Raporları işlemlerini yapınız.
   - 1 aylık Detaylı Fatura Raporunu görüntüleyiniz.
   - Son 1 aya ait peşin ödenen faturaları içeren Fatura Raporunu görüntüleyiniz.
   - Otelde konaklayan misafirlerin bugüne ait yiyecek folyolarını görüntüleyiniz.
   - Son 1 haftada ayrılan misafirlere ait Folyo İşlemleri Raporunu görüntüleyiniz.
   - 5 günlük folyo transferlerini içeren raporu görüntüleyiniz.
5. Forecast Raporları, Kat Hizmetleri Raporları ve Muhasebe Raporları işlemlerini yapınız.
   - Gelecek 2 aya ait Geliri gösteren Doluluk Grafiğini görüntüleyiniz ve elektronik tabloya aktarınız.
   - Mevcut döneme ait bir aylık Dağılım Analizini acente bazlı olarak görüntüleyiniz.
   - Dağılım Analizi ekranından 1 aylık standart odaları içeren Oda Tipi Müsaitlik Raporunu görüntüleyiniz.
   - Kat Hizmetleri Tarihsel Raporunu görüntüleyiniz.
   - Kat Hizmetleri Raporlarından Maid Raporunu PDF olarak görüntüleyiniz.
   - Yönetim Raporlarından 3 yıllık doluluk ve gelirleri içeren raporu PDF olarak görüntüleyiniz.
   - Yönetim Raporlarından Acente Oda Raporunu Euro olarak görüntüleyiniz.

İzlemek için kodu tarayın.
http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22630

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde (...) ile boş bırakılan alanlara cümlelerde verilen bilgiler doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

(...) **1.** Ön büro ile kat hizmetleri arasındaki koordinasyon, işlerin düzenli olarak yapılması için gereklidir.

(...) **2.** Kat Hizmetleri Sorumlusu; iş organizasyonu yapan, operasyonu yöneten, periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetleyen nitelikli kişidir.

(...) **3.** Dolu odaların temizlik günlerinin periyodu Maid Yönetimi ekranından girilir.

(...) **4.** Çarşaf değişimi gün aralığı, Maid Yönetimi ekranından yapılmaktadır.

(...) **5.** Housekeeper, işletmenin prosedürleri doğrultusunda VIP konuklarla ilgilenilip ilgilenilmediğini denetler.

(...) **6.** Bölümü için personel seçmek housekeeperın görevleri arasındadır.

(...) **7.** Lejyonella sekmesi, HK Oda İşlemleri ekranında yer alır.

(...) **8.** Housekeeping ayarları, HK Kontrol Arşivi ekranından yapılmaktadır.

(...) **9.** Periyodik Görev Tanımlama, Görev Yönetimi ekranındaki Eylemler komutundan yapılır.

(...) **10.** Küp Analizleri, Kat Hizmetleri menüsünde yer almaktadır.

(...) **11.** Maliye Listesi günlük alınan bir rapordur.

(...) **12.** Günlük Oda Fiyat Detayı ekranından sabit fiyat uygulaması işlemi yapılır.

(...) **13.** Doluluk Grafikleri dövizler bazında da alınır.

B) Aşağıdaki cümlelerdeki boşlukları uygun sözcükler ile doldurunuz.

14. Misafirlerin otele kabul edilmesi işlemlerini ..... yürütür.

15. Kat Hizmetleri Raporu ile Room Rack arasında uyuşmazlık varsa ..... Raporu düzenlenir.

16. Satış dışı odalar, HK Oda İşlemleri ekranındaki ..... sekmesinde gösterilir.

17. Bakıma alınan odalar, kullanıma açıldığında oda durumu..... olarak görünür.

18. Bulaşıcı hastalıklar için alınan tedbirler kapsamında boşalan odalar, Room Rack üzerinde farklı bir renkte ..... kadar bekletilir.

19. HK tarafından girilen arızalı odalar ..... Listesinde görüntülenir.

20. Bir odanın üzerinde fare ile beklenmesi hâlinde o odanın en son ne zaman kullanıldığı ..... ekranında görüntülenir.

21. Housekeeping Mobil Uygulamasında oda temizliği ile ilgili işlemler ..... ekranında yapılır.

22. Resmi Misafir Listesinin bir diğer ismine de ..... denir.

23. Adisyon Listesi ekranında yer alan ..... odaya işlenmiş ancak ücreti tahsil edilmemiş adisyonlardır.

24. Günlük-Aylık-Yıllık KDV Toplamları ..... ekranındaki Yazdır komutunun yanındaki kulakçıktan görüntülenir.

25. Odaların harcama ve tahsilat tutarları ile kalan bakiyelerini görüntüleyen rapora ..... denir.

26. Dağılım Analizi ekranına ulaşmak için hızlı araç çubuğunda ..... komutu kullanılır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

C) Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

27. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu kişidir?
A) Bellboy
B) Housekeeper
C) Maid
D) Resepsiyonist
E) Şef

28. Aşağıdaki alt menülerden hangisi Kat Hizmetleri menüsünde yer almaz?
A) HK Oda Kontrolü
B) Oda Değişimi
C) Rezervasyon
D) Room Rack
E) Blokaj

29. Uyuşmazlık Raporu, aşağıda verilen hangi iki departmanı ilgilendirmektedir?
A) Ön Büro-Kat Hizmetleri
B) Ön Büro-Teknik Servis
C) Ön Büro-Yiyecek İçecek
D) Kat Hizmetleri-Muhasebe
E) Kat Hizmetleri-Teknik Servis

30. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi HK Notları arasında yer almaz?
A) Rahatsız Etmeyin
B) Bagajsız
C) Show Room
D) Çarşaf Değiştir
E) Minibar DND

31. Aşağıdaki kavramlardan hangisi bakımdaki odaları ifade eder?
A) OOS
B) OOO
C) Confirmed/Vacant
D) Dirty/Block
E) Clean/Vacant

32. Aşağıdakilerden hangisi HK Oda İşlemleri ekranındaki Eylemler içerisinde yer almaz?
A) Maid Dağılımı
B) Maid Yönetimi
C) Şef Değiştir
D) Maid Değiştir
E) HK Notları

33. Aşağıdaki raporlardan hangisi kat hizmetleri raporları arasında yer alır?
A) Acente Oda Raporu **B)** Mini Bar Raporu **C)** Altı Aylık Forecast
D) Stok Fiş Raporu **E)** Yıllık Uyruk Raporu

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

34. Aşağıdakilerden hangisi zorunlu olarak alınması gereken raporlar arasında yer alır?
A) Stok Raporu
B) Maliye Listesi
C) Ön Kasa Toplamları
D) Doluluk Grafikleri
E) Kapı Kilit Raporu

35. Aşağıdaki komutlardan hangisi Housekeeping Mobil Uygulama ekranında yer almaz?
A) Maid Rooms
B) Room Rack
C) Tasks
D) Reservation
E) Reception

36. Adına folyo açılmış ama konaklama yapmayan misafirler, aşağıdaki rezervasyon raporlarının hangisi ile takip edilir?
A) Misafir Bakiye
B) Gelir Gruplu Misafir Balansları
C) Bekleyen Listesi
D) Sanal Rezervasyonlar
E) NoShow Listesi

37. Ayrılanlar Listesinde bulunan misafirlere Yeni Harcama Ödeme Ekle komutunun kullanılması sonucu yapılan değişikliklerin görüntülendiği ekran aşağıdakilerden hangisidir?
A) Oda Fiyat Kontrol Listesi
B) Sanal Rezervasyonlar
C) Check-Out Sonrası Düzenlemeler
D) KDV Raporu
E) Oda Sayısı Uyuşmazlığı

38. Folyo işlemleri raporunda aşağıdaki sekmelerden hangisi yer almaz?
A) Konaklayan
B) Ayrılan
C) Bekleyen
D) Rezervasyon
E) İptal Edilen

39. Aşağıdakilerden hangisi Dağılım Analizi ekranının Eylemler komutu altında yer almaz?
A) Uyruk
B) Yazdır
C) Oda Tipi Müsaitlik
D) Yıllık
E) Günlük Durum

40. Hangi işlemin kim tarafından, ne zaman ve nereden yapıldığını gösteren ekran aşağıdakilerden hangisidir?
A) Dijital İmza **B)** Log Kayıtları **C)** Kapı Kilit
D) Forecast Analizi **E)** CRM Raporu

BULUYORUM-BİLİYORUM

Aşağıda verilen kelimeleri kelime avı bulmacasında bulup üzerinden çizgi çizerek işaretleyiniz.

ACENTE	ANALİZ	BLOKAJ	CITYLEDGER
CRM	DEPOZİT	FOLYO	FORECAST
HARCAMA	HOUSEKEEPING	KATHİZMETLERİ	KONTRAT
MAID	PROMOSYON	RACK	RAPOR
RESEPSİYON	REZERVASYON	TEMELTANIMLAR	ÖNKASA

C	R	T	E	M	E	L	T	A	N	I	M	L	A	R	Y	E	V	N	V	E	P	S	V
M	E	D	G	F	Y	S	P	Ö	N	K	A	S	A	T	D	R	İ	V	R	B	T	İ	R
G	İ	A	C	P	R	O	M	O	S	Y	O	N	F	O	R	E	C	A	S	T	L	F	Ö
C	G	S	B	P	B	L	O	K	A	J	O	J	K	S	B	Z	O	F	U	V	Ö	O	D
U	D	O	G	Y	L	Z	O	R	V	U	D	D	I	D	Z	Ö	O	O	D	A	İ	B	R
A	P	S	K	I	K	Z	Z	P	R	H	I	E	Y	A	Z	O	E	L	U	I	S	C	J
B	L	R	İ	L	A	C	Ö	S	E	M	N	P	M	İ	Ö	E	B	Y	L	B	O	I	I
K	V	A	M	F	T	R	F	M	S	F	V	O	V	V	V	I	H	O	F	L	J	G	B
G	P	P	U	S	H	M	L	Ö	E	J	T	Z	L	D	U	Ö	I	F	Ö	Y	T	U	B
D	İ	O	J	J	İ	I	S	V	P	D	P	İ	R	U	K	A	H	A	R	C	A	M	A
F	K	R	D	G	Z	S	F	İ	S	P	C	T	A	Ö	L	C	U	N	Y	I	I	S	V
P	O	Ö	Z	Y	M	K	G	M	İ	Z	S	M	C	E	İ	I	A	H	M	Ö	D	I	J
G	N	C	E	L	E	P	G	T	Y	I	L	I	K	K	H	T	N	C	V	B	B	O	G
R	T	V	Z	A	T	Y	M	K	O	L	B	P	İ	E	V	Y	A	U	İ	L	R	V	C
K	R	O	A	I	L	B	D	U	N	A	C	P	Z	C	Y	L	L	K	O	N	C	N	U
B	A	D	L	B	E	O	A	L	I	V	R	N	K	B	B	E	İ	L	A	Y	V	F	U
M	T	L	G	B	R	O	R	S	B	Z	E	B	İ	Z	A	D	Z	Ö	C	D	L	İ	L
İ	D	D	O	İ	İ	F	J	P	B	E	Z	O	P	H	Y	G	B	I	E	L	M	E	D
C	L	P	K	E	U	T	E	Ö	İ	V	S	K	K	S	L	E	H	C	N	E	A	M	R
T	T	K	H	O	U	S	E	K	E	E	P	I	N	G	V	R	G	J	T	A	I	F	O
M	N	D	O	G	Ö	L	A	M	G	A	H	F	T	E	O	E	T	İ	E	P	D	N	P
N	R	E	Z	E	R	V	A	S	Y	O	N	O	B	C	E	G	R	V	L	B	I	N	C
S	T	S	I	V	I	I	T	E	H	P	C	Y	Z	U	I	O	Ö	Z	Y	J	U	E	R
E	V	R	P	N	C	L	K	O	Z	Y	K	Y	N	C	U	V	Z	F	L	N	C	H	I

- Ateş, U. ve Boz, M. (2015). *Konaklama İşletmelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesi: Çanakkale Örneği.* Jebpir, 1(1), s. 63-84.
- Çalışkan, O., Karataşlı, R., Olcaycan, S. ve Seyhan, Ş. (2020). *Ofis Uygulamaları Ders Kitabı.* MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Demirtaş, N. (2010). *Ön Büro İşlemleri*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- Genç, H. (2007). *Gözen Muhasebe Programları*. İstanbul.
- Komisyon, *Ön Büro*, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Araştırma ve Geliştirme Genel Müdürlüğü. Ankara, s. 25.
- Öztürk, Y. (2009). *Müşteri İlişkileri Yönetiminde Ön Büro Departmanı.* ABMYO Dergisi. Cilt 15, s. 33-34. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/746209 (Erişim Tarihi: 11.03.2021, Erişim Saati: 10.50)
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Protokol Kapsamındaki Okullar İçin Anadolu Meslek Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. Ankara, (2020).
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Anadolu Meslek ve Anadolu Teknik Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. Ankara, (2020).
- Tuna, M. ve Akça, İ. (2018). *Konaklama Hizmetleri ve Organizasyonu.* Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

GENEL AĞ KAYNAKÇASI

- Http-1: https://www.elektraweb.com/neden-elektraweb/
  (Erişim Tarihi: 20.10.2020, Erişim Saati: 10.00)
- Http-2: https://app.elektraweb.com/app/help/help
  (Erişim Tarihi: 21.10.2020, Erişim Saati: 09.40)
- Http-3: https://blog.koddit.com/yazilim/api-nedir-ne-ise-yarar-orneklerle-inceleyelim/
  (Erişim Tarihi: 30.10.2020, Erişim Saati: 09.00)
- Http-4: https://www.tatilcity.net/turizm-sozlugu/break-down-nedir/
  (Erişim Tarihi: 23.11.2020, Erişim Saati: 21.52)
- Http-5: https://www.elektraweb.com/moduller/elektraweb-on-buro-programi/
  (Erişim Tarihi: 22.10.2020, Erişim Saati: 11.22)
- Http-6: Otel Rezervasyon Görevlisi Seviye 3, Referans Kodu/10ums0065-3 Resmî Gazete Tarih-Sayı/ 05/07/2010-27632 (Mükerrer) https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&-view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1280
  (Erişim Tarihi: 22.10.2020, Erişim Saati: 11.22)
- Http-7:https://www.youtube.com/watch?v=D_6suUfdie8&list=PLfRg_aZWDdwYZdsZK9xFSnstXv34Yn-tE1&index=9&t=0s
  (Erişim Tarihi: 11.10.2020, Erişim Saati: 15.00)

- Http-8:https://www.youtube.com/watch?v=gy_DV6W6RB4&list=PLFTxFOXCeOFp2KvMQ0v5ZwrAIjPTjx-d_G&index=6&fbclid=IwAR3Lw0WzDCaUwC3asz0xg6kxOUlAoIEDIDMDOYfIYkESEqlmSlDPQmTzGS4

  (Erişim Tarihi: 16.01.2021, Erişim Saati: 14.36)
- Http-9:https://portal.myk.gov.tr/index.php?dl=Yeterlilik%2F1487%2FSON_TASLAK_PDF_20180925_143156.pdf&fileName=12UY0078-4+Rev+01+%C3%96n+B%C3%BCro+G%C3%B6revlisi&option=com_yeterlilik (Erişim Tarihi: 20.12.2020, Erişim Saati: 11.20)
- Http-10:https://www.youtube.com/watch?v=lOMVioDcTZQ&list=PL982_VLoZWRm8PH82a8t0OVLersff-gVXP&index=1

  (Erişim Tarihi: 20.12.2020, Erişim Saati: 11.20)
- Http-11: https://aregem.ktb.gov.tr/Eklenti/40469,onburoelkitabipdf.pdf?0

  (Erişim Tarihi: 29.01.2021, Erişim Saati: 22.34)
- Http-12: https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&-task=indir&id=4&standart_id=3583

  (Erişim Tarihi: 03.03.2021, Erişim Saati: 22.10)
- Http-13: https://www.medicalpark.com.tr/lejyoner-hastaligi/hg-2011

  (Erişim Tarihi: 11.01.2021, Erişim Saati: 14.21)
- Http-14: https://www.sistemotel.com/Sistem_Otel_Kullanim_Kilavuzu/Sistem_Otel_Programi_Raporlar.html?q=

  (Erişim Tarihi: 29.01.2021, Erişim Saati: 22.18)
- Http-15: https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=213&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=4

  (Erişim Tarihi: 29.01.2021, Erişim Saati: 22.17)
- https://www.turizmguncel.com/haber/sezon-baslarken-bakanliktan-otel-ve-acentelere-cifte-rezervasyon-uyarisi-h5771.html

  (Erişim Tarihi: 16/04/2021, Erişim Saati: 13.30)
- https://sozluk.gov.tr/
- https://www.tdk.gov.tr/tdk/kurumsal/yazim-kilavuzu/

Kaynakça, APA yazım stiline göre yazılmıştır.

GÖRSEL KAYNAKÇASI

İzlemek için kodu tarayın.

http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=1619

1. ÖĞRENME BİRİMİ CEVAP ANAHTARI

A.	**1.**	Y	**6.**	Y
	2.	D	**7.**	Y
	3.	D	**8.**	D
	4.	Y	**9.**	Y
	5.	D	**10.**	D

B.	**11.**	Acenteler	**16.**	Folyo routing
	12.	İade edilir	**17.**	Toplu konaklama yönlendirme
	13.	Share	**18.**	Toplu folyo yönlendirme
	14.	Toplu güncelleme	**19.**	Beklemede
	15.	Transfer rezervasyonu	**20.**	Konaklayanlar

C.	**21.**	A	**31.**	C
	22.	E	**32.**	D
	23.	C	**33.**	B
	24.	E	**34.**	E
	25.	C	**35.**	A
	26.	C	**36.**	B
	27.	D	**37.**	D
	28.	B	**38.**	D
	29.	E	**39.**	A
	30.	A	**40.**	B

2. ÖĞRENME BİRİMİ CEVAP ANAHTARI

A.	**1.** D	**6.** D	**11.** D
	2. D	**7.** Y	
	3. D	**8.** D	
	4. Y	**9.** Y	
	5. Y	**10.** Y	

B.	**12.** kontrat sihirbazı	**17.** depozito
	13. CRM	**18.** acenteler
	14. folyo	**19.** kara
	15. fatura	**20.** misafir birleştirme
	16. kur hesapla	

C.	**21.** D	**31.** A
	22. C	**32.** C
	23. D	**33.** C
	24. B	**34.** B
	25. B	**35.** C
	26. A	
	27. C	
	28. C	
	29. B	
	30. B	

3. ÖĞRENME BİRİMİ CEVAP ANAHTARI

A.	**1.** D	**6.** D	**11.** D
	2. D	**7.** Y	**12.** D
	3. Y	**8.** Y	**13.** D
	4. D	**9.** D	
	5. D	**10.** Y	

B.	**14.** ön büro	**21.** Maid Rooms
	15. Uyuşmazlık	**22.** Maliye Listesi
	16. OOO	**23.** Açık Adisyonlar
	17. Kirli	**24.** Günlük Departman Gelirleri
	18. 12 saat	**25.** Main Current
	19. Kapalı Oda	**26.** Dağılım
	20. Room Rack	

C.	**27.** B	**37.** C
	28. C	**38.** E
	29. A	**39.** A
	30. D	**40.** B
	31. A	
	32. E	
	33. B	
	34. B	
	35. E	
	36. D	

BULUYORUM-BİLİYORUM CEVAP ANAHTARI

C	R	T	E	M	E	L	T	A	N	I	M	L	A	R	Y	E	V	N	V	E	P	S	V
M	E	D	G	F	Y	S	P	Ö	N	K	A	S	A	T	D	R	İ	V	R	B	T	İ	R
G	İ	A	C	P	R	O	M	O	S	Y	O	N	F	O	R	E	C	A	S	T	L	F	Ö
C	G	S	B	P	B	L	O	K	A	J	O	J	K	S	B	Z	O	F	U	V	Ö	O	D
U	D	O	G	Y	L	Z	O	R	V	U	D	D	I	D	Z	Ö	O	O	D	A	İ	B	R
A	P	S	K	I	K	Z	Z	P	R	H	I	E	Y	A	Z	O	E	L	U	I	S	C	J
B	L	R	İ	L	A	C	Ö	S	E	M	N	P	M	İ	Ö	E	B	Y	L	B	O	I	I
K	V	A	M	F	T	R	F	M	S	F	V	O	V	V	V	I	H	O	F	L	J	G	B
G	P	P	U	S	H	M	L	Ö	E	J	T	Z	L	D	U	Ö	I	F	Ö	Y	T	U	B
D	İ	O	J	J	İ	I	S	V	P	D	P	İ	R	U	K	A	H	A	R	C	A	M	A
F	K	R	D	G	Z	S	F	İ	S	P	C	T	A	Ö	L	C	U	N	Y	I	I	S	V
P	O	Ö	Z	Y	M	K	G	M	İ	Z	S	M	C	E	İ	I	A	H	M	Ö	D	I	J
G	N	C	E	L	E	P	G	T	Y	I	L	I	K	K	H	T	N	C	V	B	B	O	G
R	T	V	Z	A	T	Y	M	K	O	L	B	P	İ	E	V	Y	A	U	İ	L	R	V	C
K	R	O	A	I	L	B	D	U	N	A	C	P	Z	C	Y	L	L	K	O	N	C	N	U
B	A	D	L	B	E	O	A	L	I	V	R	N	K	B	B	E	İ	L	A	Y	V	F	U
M	T	L	G	B	R	O	R	S	B	Z	E	B	İ	Z	A	D	Z	Ö	C	D	L	İ	L
İ	D	D	O	İ	İ	F	J	P	B	E	Z	O	P	H	Y	G	B	I	E	L	M	E	D
C	L	P	K	E	U	T	E	Ö	İ	V	S	K	K	S	L	E	H	C	N	E	A	M	R
T	T	K	H	O	U	S	E	K	E	E	P	I	N	G	V	R	G	J	T	A	I	F	O
M	N	D	O	G	Ö	L	A	M	G	A	H	F	T	E	O	E	T	İ	E	P	D	N	P
N	R	E	Z	E	R	V	A	S	Y	O	N	O	B	C	E	G	R	V	L	B	I	N	C
S	T	S	I	V	I	I	T	E	H	P	C	Y	Z	U	I	O	Ö	Z	Y	J	U	E	R
E	V	R	P	N	C	L	K	O	Z	Y	K	Y	N	C	U	V	Z	F	L	N	C	H	I