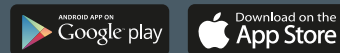


**Bu kitaba sığmayan
daha neler var!**



Karekodu okut, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaş!



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

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



ÖN BÜRODA REZERVASYON 10

DERS KİTABI

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

ÖN BÜRODA REZERVASYON

DERS KİTABI
10



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

ÖN BÜRODA REZERVASYON

DERS KİTABI
10

YAZARLAR

Ali AYKUT
Bilge İbrahim ÖZEL
Nazime Nilay ERKMAN
Nihat TAŞDEMİR



T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI: Burcu CANTİMUR

GÖRSEL TASARIM UZMANI: Adnan ÖNAL

REHBERLİK UZMANI: Ahmet GÜL



İSTİKLÂL MARŞI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mehmet Âkif Ersoy

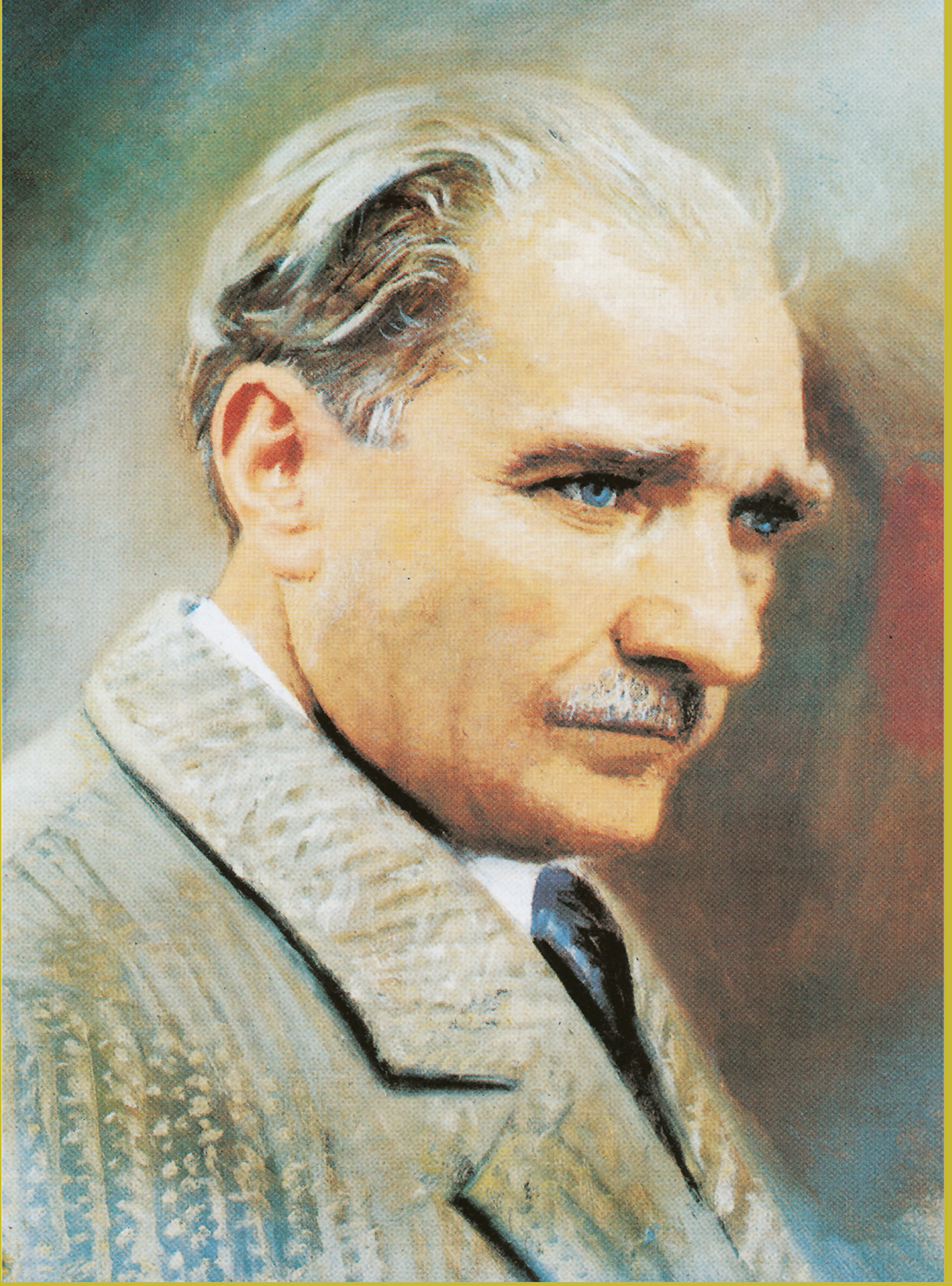
GENÇLİĞE HİTABE

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

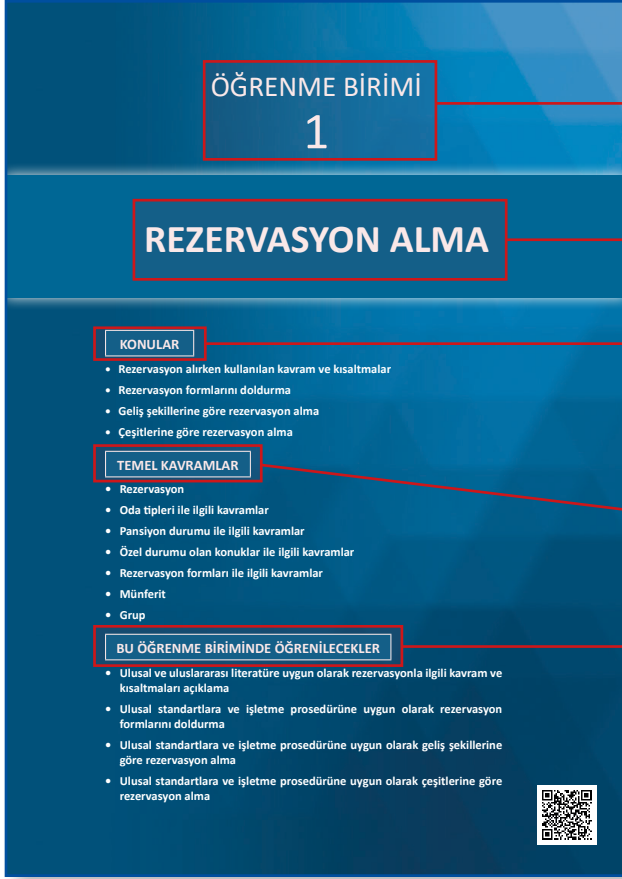
KİTABIN TANITIMI	11
------------------------	----

1. ÖĞRENME BİRİMİ: REZERVASYON ALMA	13
1.1. REZERVASYON ALIRKEN REZERVASYONLA İLGİLİ KAVRAM VE KISALTMALAR.....	14
1.1.1. Fiziki Yapılarına, Yatak Çeşitlerine ve Manzara Durumlarına Göre Oda Tipleri	14
1.1.2. Pansiyon Durumlarına Göre Konaklama Şekilleri	19
1.1.3. Rezervasyon Alırken Kullanılan Kısaltma ve Semboller.....	20
1.2. REZERVASYON FORMLARINI DOLDURMA	22
1.2.1. Rezervasyon Ofisinde Bulunan Donanımlar	22
1.2.2. Rezervasyon İşlemlerinde Kullanılan Formlar	24
1.3. GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA	27
1.3.1. İletişim Araçlarını Kullanarak Rezervasyon Alma	27
1.3.2. Kişiler ve Kuruluşlar Aracılığı ile Rezervasyon Alma	29
1.4. ÇEŞİTLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA.....	36
1.4.1. Münferit Rezervasyon Alma	36
1.4.2. Grup Rezervasyonu Alma	37
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	40

2. ÖĞRENME BİRİMİ: REZERVASYON KAYIT ETME	41
2.1. REZERVASYON KAYIT İŞLEMLERİ	42
2.1.1. Rezervasyon Ofisinde Rezervasyon Kabulü Yapma	42
2.1.2. Rezervasyon Ofisinde Rezervasyon Kaydı Yapma.....	44
2.1.3. Rezervasyon Ofisinde Rezervasyonu Onaylama	46
2.2. REZERVASYON DEĞİŞİKLİĞİ VE İPTALLER	51
2.2.1. Rezervasyon Değişikliği ve İptalleri İçin Form Doldurma	51
2.2.2. Rezervasyon Değişikliği ve İptalleri Gerçekleştirme.....	51
2.3. BEKLEYEN VE OPSİYONLU REZERVASYONLARI KONTROL ETME	56
2.3.1. Bekleyen ve Opsiyonlu Rezervasyonları Kontrol Etme.....	56
2.3.2. Bekleyen ve Opsiyonlu Rezervasyonları Rezervasyon Durumuna Göre Kesinleştirme	57
2.4. REZERVASYON GARANTİ YÖNTEMLERİ.....	60
2.4.1. Münferit Konukların Ön Ödeme ve Garanti İşlemleri.....	60
2.4.2. Seyahat Acentesi Ön Ödeme ve Garanti İşlemleri	62
2.4.3. Anlaşmalı Şirket Ön Ödeme ve Garanti İşlemleri.....	62
2.5. REZERVASYON CETVELLERİ.....	66
2.5.1. Oda Numarası ve Oda Tiplerine Göre Rezervasyon Cetvelleri.....	66
2.5.2. Duvar Rezervasyon Cetvelleri	67
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	70

3. ÖĞRENME BİRİMİ: REZERVASYON DURUM ANALİZİ	71
3.1. REZERVASYON DURUMLARINI LİSTELEME	72
3.1.1. Satılabilir Oda Durumu	72
3.1.2. Fazla Rezervasyon Durumu	73
3.1.3. İşletmenin Shorta Düşmesi Durumu	74
3.1.4. İptal Edilen Rezervasyonlar Durumu	74
3.1.5. Gelmeyen ve İptal Edilmeyen Rezervasyonlar Durumu	75
3.1.6. Kapalı Günler Durumu	75
3.1.7. Satışların Durdurulması Durumu	76
3.1.8. Kritik Günler Durumu	76
3.1.9. Rezervasyonsuz Konuklar Durumu	76
3.1.10. Uzatma Durumu	77
3.1.11. Erken Ayrılma Durumu	77
3.1.12. Oda Değişikliği Durumu	77
3.2. REZERVASYON TAHMİN RAPORLARINI ÇIKARTMA	84
3.2.1. Üç Günlük Tahmin Raporu	85
3.2.2. Haftalık Tahmin Raporu	87
3.2.3. Aylık Tahmin Raporu	87
3.2.4. Yıllık Tahmin Raporu	88
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	94
4. ÖĞRENME BİRİMİ: DİĞER HİZMETLER İÇİN REZERVASYON YAPMA	95
4.1. SAĞLIK TURİZMİ İLE İLGİLİ REZERVASYONU ALMA	96
4.1.1. Spa Giriş ve Rezervasyon İşlemleri	98
4.2. GOLF REZERVASYONU YAPMA	104
4.2.1. Golf Giriş ve Rezervasyon İşlemleri	106
4.3. KONGRE REZERVASYONU ALMA	108
4.3.1. Kongre Giriş ve Rezervasyon İşlemleri	109
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	113
TERİMLER SÖZLÜĞÜ	114
KAYNAKÇA	115
EKLER	119
CEVAP ANAHTARI	129

KİTABIN TANITIMI



ÖĞRENME BİRİMİ 1

REZERVASYON ALMA

KONULAR

- Rezervasyon alırken kullanılan kavram ve kısaltmalar
- Rezervasyon formlarını doldurma
- Geliş şekillerine göre rezervasyon alma
- Çeşitlerine göre rezervasyon alma

TEMEL KAVRAMLAR

- Rezervasyon
- Oda tipleri ile ilgili kavramlar
- Pansiyon durumu ile ilgili kavramlar
- Özel durumu olan konuklar ile ilgili kavramlar
- Rezervasyon formları ile ilgili kavramlar
- Münferit
- Grup

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENİLECEKLER

- Ulusal ve uluslararası literatüre uygun olarak rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları açıklama
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon formlarını doldurma
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak geliş şekillerine göre rezervasyon alma
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak çeşitlerine göre rezervasyon alma



Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Öğrenme birimi içerisinde yer alan konu başlıklarını gösterir.

Öğrenme birimi içerisinde yer alan temel kavramları gösterir.

Öğrenme biriminin amaçlarını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

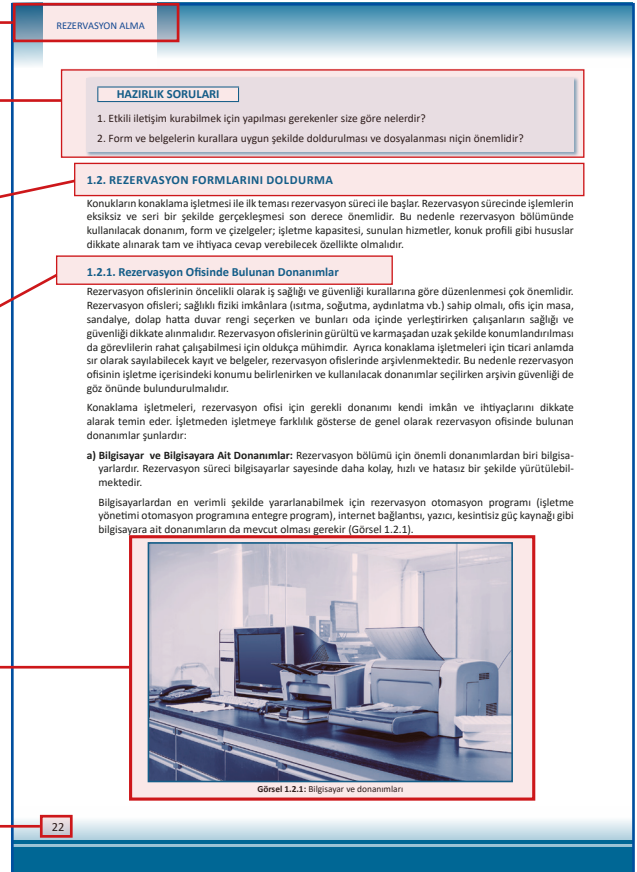
Hazırlık sorularını gösterir.

Öğrenme birimine ait konu başlıklarını gösterir.

Öğrenme birimine ait alt başlıkları gösterir.

Öğrenme birimine ait görseli, görsel numarasını ve açıklamasını gösterir.

Sayfa numarasını gösterir.



REZERVASYON ALMA

HAZIRLIK SORULARI

1. Etkili iletişim kurabilmek için yapılması gerekenler size göre nelerdir?
2. Form ve belgelerin kurallara uygun şekilde doldurulması ve dosyalanması niçin önemlidir?

1.2. REZERVASYON FORMLARINI DOLDURMA

Konukların konaklama işletmesi ile ilk teması rezervasyon süreci ile başlar. Rezervasyon sürecinde işlemlerin eksiksiz ve seri bir şekilde gerçekleşmesi son derece önemlidir. Bu nedenle rezervasyon bölümünde kullanılacak donanım, form ve çizelgeler; işletme kapasitesi, sunulan hizmetler, konuk profili gibi hususlar dikkate alınarak tam ve ihtiyaca cevap verebilecek özellikte olmalıdır.

1.2.1. Rezervasyon Ofisinde Bulunan Donanımlar

Rezervasyon ofislerinin öncelikli olarak iş sağlığı ve güvenliği kurallarına göre düzenlenmesi çok önemlidir. Rezervasyon ofisleri; sağlıklı fiziki imkânlarla (ısıtma, soğutma, aydınlatma vb.) sahip olmalı, ofis için masa, sandalye, dolap hatta duvar rengi seçerken ve bunları ofis içinde yerleştirirken çalışanların sağlığı ve güvenliği dikkate alınmalıdır. Rezervasyon ofislerinin güvenli ve karmaşadan uzak şekilde konumlandırılması da görevlilerin rahat çalışabilmesi için oldukça önemlidir. Ayrıca konaklama işletmeleri için ticari anlamda sır olarak sayılabilecek kayıt ve belgeler, rezervasyon ofislerinde arşivlenmektedir. Bu nedenle rezervasyon ofisinin işletme içerisindeki konumu belirlenirken ve kullanılacak donanımlar seçilirken arşivin güvenliği de göz önünde bulundurulmalıdır.

Konaklama işletmeleri, rezervasyon ofisi için gerekli donanımı kendi imkân ve ihtiyaçlarını dikkate alarak temin eder. İşletmeden işletmeye farklılık gösterse de genel olarak rezervasyon ofisinde bulunan donanımlar şunlardır:

a) **Bilgisayar ve Bilgisayara Ait Donanımlar:** Rezervasyon bölümü için önemli donanımlardan biri bilgisayarlardır. Rezervasyon süreci bilgisayarlar sayesinde daha kolay, hızlı ve hatasız bir şekilde yürütülebilmektedir.

Bilgisayarlardan en verimli şekilde yararlanabilmek için rezervasyon otomasyon programı (işletme yönetimi otomasyon programına entegre program), internet bağlantısı, yazıcı, kesintisiz güç kaynağı gibi bilgisayara ait donanımların da mevcut olması gerekir (Görsel 1.2.1).



Görsel 1.2.1: Bilgisayar ve donanımları

REZERVASYON ALMA

24353

ÖĞRENME BİRİMİ

REZERVASYON ALMA

UYGULAMA YAPRAĞI 1.2.2.1.

KONU

REZERVASYON FORMLARINI DOLDURMA

SÜRE: 15 dakika

Görev: Gelen rezervasyon isteğine uygun olarak formu doldurunuz.

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Sıra rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kayıtların kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına özen gösteriniz. İş sağlığı ve güvenliği önlemleri, çalışanların iş kazası veya iş yeri kaynaklı sağlık problemleri yaşama riskini en aza indirmektedir. İşe başlamadan önce, çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği açısından gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon için kullanılacak donanım ve formların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan donanım ve formları düzenleyerek hazır ediniz. Yaptığınız hazırlık, rezervasyon işlemlerinin hatasız ve seri bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
Yapılması istenilen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Gelen rezervasyon isteğine ait (münferit, grup vb.) detayların belirlenmesi için şefinizin talimatlarını ya da iletişim kuralını (telefon ile, e-posta ile, yüz yüze görüşme sırasında vb.) konunun taleplerini doğru anladığınızdan emin olunuz.
Yapılması gereken işlem için gereken formu seçiniz.	Rezervasyon alımı sırasında, işletme prosedürüne göre kullanılması uygun olan formu (rezervasyon formu, grup rezervasyon formu vb.) seçiniz.
Uygun formu eksiksiz şekilde doldurunuz.	Seçilen formdaki alanları eksik kalmayacak şekilde doldurunuz. Yazınızın okunaklı olmasına, gerekli kısaltma ve semboller kullanmaya özen gösteriniz. Forma yazdıklarınızı kontrol ettikten sonra ilgili bölümü imzalamayı unutmayınız.
Yaptığınız işleme ait formu onaylatınız.	Doldurduğunuz formu, işletme prosedürüne göre yöneticinize onaylatmanız gerekiyorsa bu işlemi geciktirmeden yapmanız son derece önemlidir.
Doldurulan formu, sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Doldurulan form, rezervasyon sürecinde tekrar gerekli olacaktır. Bu nedenle formu, kolaylıkla ulaşılabilecek ve kuralına uygun bir şekilde dosyalayınız.
Doldurulan formun başka bölümlere ulaştırılması gerekiyorsa bir kopyasının ilgili bölümlere gönderilmesini sağlayınız.	Doldurulan rezervasyon formu, hazırlıkların planlanabilmesi amacıyla en hızlı şekilde ilgili bölümlere de ulaştırılmalıdır. Verilen görevi zamanında ve iş arkadaşlarınız ile uyum içinde yapmaya özen gösteriniz. Unutulmamalıdır ki iş birliği çalışma hayatının vazgeçilmez unsurlarından biridir.
Form doldurma işlemleri sırasında nezaket ve görgü kuralına uyunuz.	Çalışma arkadaşlarınız ve iletişim kurduğunuz konuklara karşı saygılı davranmanız gerektiğini aklınızdan çıkarmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	././20.
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Tanrı Bilgi Eksikliği	Uygulama Becerisi	Kişisel Temel ve İş Kayıtları	Nezaket ve Görgü Kuralları Uyma	Zaman Etkili Kullanma	TOPLAM	Ortalama (NOTA)
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
	TAKDİR EDİLEN PUAN							

26

Uygulamaya ait videoya (animasyon) ulaşmak için kullanılan karekodu gösterir.

Karekodların üzerindeki sayıyı aşağıdaki linkin sonuna ekleyerek videoya ulaşabilirsiniz.



<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=24353>

Öğrenme biriminin adı ile konu adının, uygulama sayısının ve süresinin yer aldığı uygulama yaprağını gösterir.

Uygulama ile ilgili görevi, araç gereçleri, uygulamanın nasıl değerlendirileceğini ve uygulama yönergesini gösterir.

Uygulamaya ait değerlendirme tablosunu gösterir.

Öğrenme birimine ait ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.

REZERVASYON ALMA

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki çoktan seçmeli soruları cevaplayınız.

1. Yan yana iki ya da daha fazla odanın koridor çıkmadan içeriden bir kapı ile birbirine bağlı olduğu odalara verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Adjacent Room C) Connecting Room E) Handicapped Room
B) Adjoining Room D) Efficiency Room

2. Bir veya birkaç yatak odası ile banyo, yemek odası, mutfak ve bar bölümleri bulunan, ekstra lüks döşenmiş, konuklarına her türlü konforu sağlayan tam bir daireden oluşan odalara verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Corner Suite Room C) Junior Suite Room E) Top Executive Room
B) Hospitality Suite Room D) Presidential Suite Room

3. Bir french bed iki single bed ya da iki adet french bed konularak düzenlenmiş odalara verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Double Room C) Quad Room E) Twin Room
B) Regular Room D) Triple Room

4. "Tesise sık gelen ve uzun süre kalan konuklardır. Sayısının çokluğu işletmenin kalitesinin göstergelerinden biridir."

Yukarıda verilen tanım aşağıda isimleri verilen özel konuklardan hangisine aittir?

- A) Commercially Important Person C) Handicapped Guests E) Very Important Person
B) Hasta Konuklar D) Repeat Guest

5. Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon ofisinde bulunan donanımlardan biri değildir?

- A) Bilgisayar C) Memorandum D) Telefon
B) Faks D) Rezervasyon tabloları

B) Aşağıda verilen tanımları dikkatle okuyunuz, tanımları karşılayın terime ait harfi yanındaki kutucuğa yazınız.

TANIMLAR	TERİMLER
1. Aynı amaç için bir arada bulunan grupların aynı katta veya aynı koridorda kalabilmeleri amacıyla yan yana veya karşı karşıya bulunan odalardır.	a Full Board
2. Yatağa dönüşümlenir bir kanepede ya da panonun bulunduğu, kullanılmadığı zamanlarda yatağı katlanarak oturma odasına dönüşümlenir odalardır.	b Handicapped Room
3. Genellikle giriş katında engelli konukların rahatlıkla ulaşım sağlayabilecekleri şekilde düzenlenmiş odalardır.	c CIP Konuklar
4. Tek kişilik yatak bulunan ve tek kişi tarafından kullanılan odadır.	d Only Bed
5. Üç kişi tarafından kullanılacak oda çeşitidir. Üç adet tek kişilik yatak veya bir geniş iki kişilik yatak ve bir adet tek kişilik yatak konularak da düzenlenebilir.	e Half Board
6. Konaklama ücretine sadece oda hizmetinin dâhil olduğu pansiyon çeşitidir. Konuğun konakladığı süre içinde alacağı diğer hizmetlerin ücretini (kahvaltı, yemek vb.) ayrıca ödemesi gerekir.	f Complimentary
7. Konaklama ücretine kahvaltı ile bir öğün yemeğin dâhil edildiği; bir gecelik konaklama, bir kahvaltı ve bir yemeğin (öğle ya da akşam yemeklerinden birisi) birlikte verildiği pansiyon çeşitidir.	g Adjacent Room
8. Konaklama ücretine kahvaltı ile öğle ve akşam yemeklerinin dâhil edildiği; bir gecelik konaklama bir kahvaltı ve iki öğün yemeğin birlikte verildiği pansiyon çeşitidir.	h Triple Room
9. Sürekli konuklar veya önemli konuklar için yapılan ikramlardır. Sürekli konukun bir gecelik konaklama ücretinin alınmaması buna örnek olarak gösterilebilir.	i Single Room
10. Devlet bütçeleri, alanlarında uzman kişiler, sanatçılar, toplum tarafından sevilip sayılan kişiler ve işletme kuralına göre belirlenmiş kişilere verilen isimdir.	j Studio Room
11. Konaklama işletmeleri için ticari önem taşıyan konuklardır. Tur operatörü, seyahat acentesi yetkilileri, ticari ilişkileri olan şirket yöneticileri gibi konuklar bu kapsamda değerlendirilir.	k Twin Room

ÖĞRENME BİRİMİ

1

REZERVASYON ALMA

KONULAR

- Rezervasyon alırken kullanılan kavram ve kısaltmalar
- Rezervasyon formlarını doldurma
- Geliş şekillerine göre rezervasyon alma
- Çeşitlerine göre rezervasyon alma

TEMEL KAVRAMLAR

- Rezervasyon
- Oda tipleri ile ilgili kavramlar
- Pansiyon durumu ile ilgili kavramlar
- Özel durumu olan konuklar ile ilgili kavramlar
- Rezervasyon formları ile ilgili kavramlar
- Münferit
- Grup

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Ulusal ve uluslararası literatüre uygun olarak rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları açıklama
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon formlarını doldurma
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak geliş şekillerine göre rezervasyon alma
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak çeşitlerine göre rezervasyon alma



REZERVASYON ALMA

HAZIRLIK SORULARI

1. Sembol ve kısaltmaların günlük hayattaki önemi hakkında düşünceleriniz nelerdir?
2. Konaklama ve seyahat hizmetleri denilince ilk olarak aklınıza gelen alana özgü kavramlar nelerdir?

1.1. REZERVASYON ALIRKEN KULLANILAN KAVRAM VE KISALTMALAR

Rezervasyon [reservation (reziveşın), booking (buking)] en genel anlamıyla “yer ayırma” olarak tanımlanabilir (Görsel 1.1.1). Konaklama işletmesinin rezervasyon bölümünde görev yapacak çalışanların öncelikli olarak işletmeyi ve işletmede sunulan hizmetleri çok iyi bilmesi gerekir.

Konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerin en başında “konukların konaklama ihtiyacının karşılanması” gelir. Konaklama ihtiyacı karşılanmış olan konukların işletmeden -yeme içme başta olmak üzere- çok çeşitli istek ve beklentilerinin gelişmesi gayet doğaldır. Konuğun işletmede bulunma sebebi (tatil, iş seyahati vb.) ve kimlerle birlikte (ailesi, arkadaşı vb.) bulunduğu, kişinin istek ve beklentilerini belirleyen etmenlerdir. İşletmenin bulunduğu yer (şehir, sahil, dağ vb.), fiziki imkânları (açık ve kapalı alanları vb.) ve konuk profili (gelir seviyesi, yaş aralığı vb.) ise konaklama işletmesinde sunulan hizmetlerin çeşit ve kalitesini belirleyen etmenlerdir. Bu etmenleri dikkate alan işletmeler, konukların istek ve beklentilerini karşılamak amacıyla farklı özelliklere sahip odalar ile çeşitli hizmetler (yeme içme, eğlence, alışveriş imkânı, güzellik merkezleri, spa vb.) sunar. Çalıştığı işletmenin sunduğu hizmetler ile birlikte ulusal ve uluslararası turizm literatüründe yer alan oda çeşitlerini bilen ve rezervasyon işlemlerini doğru şekilde uygulayabilen rezervasyon bölümü görevlileri, işletme gelirinin ve konuk memnuniyetinin artmasına katkı sağlar.



Görsel 1.1.1: Rezervasyon

1.1.1. Fiziki Yapılarına, Yatak Çeşitlerine ve Manzara Durumlarına Göre Oda Tipleri

Oda tipleri konusunda, her konaklama işletmesi için farklı bir sınıflandırmanın yapılması mümkündür. Ancak uluslararası turizm literatüründe konaklama işletmelerinde bulunan oda çeşitleri; fiziki yapılarına, yatak çeşitlerine ve manzara durumlarına göre sınıflandırılmaktadır.

a) Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri

Konaklama işletmelerinin fiziki imkânları ve konuk profili dikkate alınarak işletmelerde çeşitli standartlara sahip farklı odalar düzenlenir. Bu düzenleme ile hem işletme kapasitesinin verimli kullanılması hem de konuk memnuniyetinin sağlanması amaçlanır. Fiziki imkânların dikkate alınmasıyla yapılan sınıflandırmaya göre oda tipleri genel olarak şunlardır:

Süit Oda [Suite Room (Süit Ruum)]: Görsel 1.1.2’de görüldüğü gibi, bir salon ya da oturma odasına bağlanan bir veya daha fazla yatak odasına sahip, geniş ve lüks odalardır. VIP [vi ay pi, very important person (veri important pörsin)] konukların tercih ettiği, yüksek ücretli odalardır.



Görsel 1.1.2: Suite room



Görsel 1.1.3: Junior suite room

Mini Süit Oda [Junior Suite Room (Cuunir Süit Ruum)]: Görsel 1.1.3’teki gibi, oturma bölümü ile yatak bölümünün bir paravan ile ayrıldığı odalardır. Standart odalardan daha geniş bir alana sahiptir.

Köşe Süit Oda [Corner Suite Room (Koonır Süit Ruum)]: Koridor sonunda bulunan, iki ya da üç cepheli odalardır. Salon ve yatak odasından oluşan bu oda, geniş bir alana sahiptir.

Kral Dairesi [Presidential Suite Room (Prezıntıl Süit Ruum)]: Salon, bir veya birkaç yatak odası ile banyo, yemek odası, mutfak ve bar bölümleri bulunan, ekstra lüks döşenmiş odalardır. “Kral dairesi” ya da “başkanlık süiti” olarak da adlandırılan bu odalar, konuklarına her türlü konforu sağlayan tam bir daireden oluşmaktadır.

Bitişik Oda [Adjoining Room (Icoining Ruum)]: Görsel 1.1.4’teki gibi, aynı koridorda bitişik şekilde yer alan odalardır. Aynı gruptaki konuklar için tercih edilir. İki ya da daha fazla sayıda birbirine komşu odalar da denilebilir.



Görsel 1.1.4: Adjoining room



Görsel 1.1.5: Connecting room

Bağlantılı Oda [Connecting Room (Kinektıng Ruum)]: Görsel 1.1.5’te görüldüğü gibi, yan yana iki ya da daha fazla odanın içeriden bir kapı ile birbirine bağlandığı, genellikle çocuklu aileler tarafından tercih edilen odalardır. Odalar arası geçişler, koridora çıkılmadan yapılabilir.

Birbirine Yakın Odalar [Adjacent Room (Aceysin Ruum)]: Görsel 1.1.6’da görüldüğü gibi, aynı amaç için bir arada bulunan düğün davetlileri, futbol takım oyuncularını gibi grup üyelerinin aynı katta veya aynı koridorda kalabilmeleri amacıyla yan yana ya da karşı karşıya verilen odalardır.



Görsel 1.1.6: Adjacent room

Stüdyo Oda [Studio Room (Styudio Ruum)]: Yatak hâline gelebilen bir kanepenin ya da panonun bulunduğu odalardır. Yatağın kullanılmadığı zamanlarda katlanarak kanepeye dönüşmesi sonucu bu oda, oturma odası olarak kullanılabilir.



Görsel 1.1.7: Efficiency room

Mutfak Bölmeli Oda [Efficiency Room (İfışıntsi Ruum)]: Görsel 1.1.7’de görüldüğü gibi, yemek pişirme imkânına sahip, küçük bir daire şeklinde olan odalardır. Apart otel odaları genellikle bu şekildedir.

Ağırlama Odası [Hospitality Suite Room (Hospitaliti Süit Ruum)]: Toplantı, düğün ve davetler için kullanılan salonlarla bağlantısı olan odalardır. Bu etkinlikler için gelen konukların dinlenmesi amacıyla kullanılır.

Top Executive Room (Tap İgzekyutiv Ruum): Genellikle konaklama işletmelerinin üst katlarında yer alan, iş insanlarının veya yöneticilerin konakladığı, aynı zamanda iş yemeği ve toplantı gibi çeşitli hizmetlerin verildiği lüks odalardır.

Engelli Odası [Handicapped Room (Hendikept Ruum)]: Genellikle konaklama işletmelerinin giriş katında bulunan, bedensel engelli konukların rahatlıkla ulaşım sağlayabilecekleri şekilde düzenlenmiş odalardır (Görsel 1.1.8). Odaların girişinde basamak bulunmaz. Engelli odaları, tekerlekli sandalye kullanan bireylerin rahat hareket edebileceği büyüklükte ve şekilde düzenlenir. Bu odalarda bulunan banyo ve lavabolar, bedensel engelli bireylere özel olarak tasarlanır.



Görsel 1.1.8: Handicapped room



Görsel 1.1.9: Cabana

Cabana (Kabena): Görsel 1.1.9’da görüldüğü gibi, konaklama tesisinin ana binasından ayrı şekilde, plaj ya da havuz kenarında bulunan odalardır. Adını “sahil kulübesi”nden almıştır.

b) Yatak Çeşitlerine ve Sayılarına Göre Oda Tipleri

Konaklama işletmelerindeki oda tiplerine ait bir başka sınıflandırma ise oda içinde bulunan yatak çeşidine ve sayısına göre yapılmaktadır. Farklı niteliklerde ve sayılarda yataklara sahip odalar düzenlemekteki amaç, konuk çeşitliliği sağlamak ve her türlü ihtiyaca cevap verebilecek standartta odalar sunmaktır. Yatak çeşitlerine ve sayılarına göre düzenlenen oda tipleri şöyle sıralanabilir:

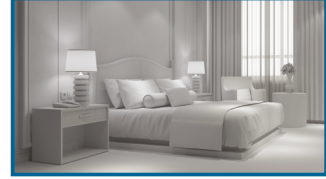
Tek Kişilik Oda [Single Room (Singil Ruum)]: Görsel 1.1.10'daki gibi bir adet tek kişilik yatağa sahip olan ve tek kişi tarafından kullanılan odalardır.



Görsel 1.1.10: Single room

İki Kişilik Oda [Double Room (Dabıl Ruum)]: İki kişi tarafından kullanılan odalara verilen isimdir. İçerisine iki kişilik geniş bir yatak ya da tek kişilik iki ayrı yatak konularak iki farklı şekilde düzenlenebilir. İki kişilik odalar, odada bulunan yatağın çeşidine göre kendi içinde de şu şekilde ayrılır:

1) İki Kişilik Geniş Yataklı Oda [French Bed Room (Frençl Bed Ruum)]: İki kişi tarafından kullanılan ve Görsel 1.1.11'deki gibi bir adet iki kişilik geniş yatağın (150x200 cm) bulunduğu oda çeşididir.



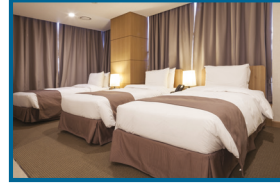
Görsel 1.1.11: French bed room



Görsel 1.1.12: Twin bed room

2) İki Kişilik İki Yataklı Oda [Twin Bed Room (Tvin Bed Ruum)]: Görsel 1.1.12'deki gibi iki adet tek kişilik yatağa sahip olan ve iki kişi tarafından kullanılan odalardır.

Üç Kişilik Oda [Triple Room (Tripl Ruum)]: Üç kişi tarafından kullanılabilir şekilde düzenlenmiş oda çeşididir. Görsel 1.1.13'teki gibi üç adet tek kişilik yatak veya Görsel 1.1.14'teki gibi bir adet french bed ile bir adet single bed konularak iki farklı şekilde düzenlenebilir.



Görsel 1.1.13: Triple room



Görsel 1.1.14: Triple room



Görsel 1.1.15: Quad room



Görsel 1.1.16: Quad room

Dört Kişilik Oda [Quad Room (Kvod Ruum)]: Dört kişi tarafından kullanılabilir şekilde düzenlenmiş oda çeşididir. Görsel 1.1.15'teki gibi dört adet single bed ya da Görsel 1.1.16'daki gibi iki adet french bed konularak düzenlenebilir. Bunların yanı sıra, bir tane iki kişilik geniş yatak ile iki tek kişilik yatak kullanılan dört kişilik odalar da bulunmaktadır.

Queen Size Bed Room (Kuin Sayz Bed Ruum): Standart boyutlardan daha büyük yatağa (180x200 cm) sahip olan, tek veya daha fazla kişinin kullanabileceği geniş oda çeşididir.

King Size Bed Room (King Sayz Bed Ruum): Bir veya daha fazla kişinin kullanabileceği, queen size ölçülerinden daha büyük ölçülerde bir yatağa (200x210 cm) sahip olan geniş oda çeşididir.

Stüdyo Oda (Studio Room): Fiziki yapılarına göre oda tiplerinde de açıklanmış olan studio room, kullanılmadığı zamanlarda yatağın katlanarak kanepeye dönüşmesi özelliğiyle yatak çeşidi ve sayısına göre yapılan sınıflandırmada da yer almaktadır.

Standart (Normal) Oda [Regular Room (Regyulır Ruum)]: Yataklarının oturma grubu hâline dönüşmesi mümkün olmayan, standart yatağa sahip olan odalara verilen isimdir.

c) Manzara Durumlarına Göre Oda Tipleri

Konaklama işletmelerindeki odaların manzaraları, tesisin bulunduğu konuma göre farklılık gösterir. Deniz kenarında bulunan bir konaklama işletmesinde deniz manzaralı odalar olabileceği gibi deniz görmeyen odalar da olabilir. Şehir merkezinde bulunan konaklama işletmelerinde bazı odaların şehirde bulunan anıt, tarihî bina, köprü vb. yapıları gören manzaralı odaları olduğu gibi bu manzaraya sahip olmayan odaları da bulunabilir. Manzaralı odalar, konuklar tarafından en beğenilen oda çeşididir. Bu nedenle en fazla talep edilen ve diğerlerine göre daha pahalı odalardır.

Sahip oldukları manzaralara göre çok sayıda oda çeşidinden söz etmek mümkündür (Görsel 1.1.17). En çok karşılaşılanlar göz önünde bulundurularak manzara durumlarına göre oda tipleri şöyle sıralanabilir:

- **Deniz Manzaralı Oda** [Sea View Room (Sii Viu Ruum)]
- **Dağ Manzaralı Oda** [Mountain View Room (Mauntin Viu Ruum)]
- **Havuz Manzaralı Oda** [Pool View Room (Puul Viu Ruum)]
- **Şehir Manzaralı Oda** [City View Room (Siti Viu Ruum)]
- **Orman Manzaralı Oda** [Forest View Room (Forist Viu Ruum)]
- **Bahçe Manzaralı Oda** [Garden View Room (Gardın Viu Ruum)]
- **Irmak Manzaralı Oda** [River View Room (Rivir Viu Ruum)]
- **Göl Manzaralı Oda** [Lake View Room (Leik Viu Ruum)]
- **Anıtsal Yapı Manzaralı Oda** [Monumental Building View Room (Manyumentin Biildin Viu Ruum)]
- **Tarihî Yapı Manzaralı Oda** [Historical Building View Room (Historikıl Biildin Viu Ruum)]



Görsel 1.1.17: Manzara durumlarına göre oda çeşitleri

1.1.2. Pansiyon Durumlarına Göre Konaklama Şekilleri

Konaklama işletmeleri, oda satışı yaparken konukların istekleri ve tesisin imkânları doğrultusunda sunabilecekleri hizmetleri (kahvaltı, yemek vb.) oda ücretine dâhil edebilmektedir. Konaklama işletmelerinde oda ile birlikte alınabilecek hizmetlere göre yapılan konaklama şekilleri **pansiyon durumu** olarak belirtilir.

Pansiyon durumuna göre konaklama şekillerinin uluslararası turizm literatürüne göre sınıflandırılması;

- Konukların oda ile birlikte hangi hizmetleri satın aldıklarından emin olmalarını,
- İşletmede hizmet veren tüm bölümlerin standart oluşturmalarını,
- İşletmenin zamandan ve iş gücünden tasarruf etmesini,
- İşletme verimliliğinin artmasını,
- İşletme kâr oranının yükselmesini,
- İşletmede konuk memnuniyetinin oluşmasını sağlar.

Ulusal ve uluslararası turizm literatüründe pansiyon durumuna göre konaklama şekilleri şunlardır:

- a) Sadece Yatak [Only Bed (Onli Bed)]:** Konaklama ücretine sadece oda hizmetinin dâhil olduğu pansiyon şeklidir. Konuğun konakladığı süre içinde alacağı diğer hizmetlerin ücretini (kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği vb.) ayrıca ödemesi gerekir.
- b) Oda Kahvaltı [Bed and Breakfast (Bed en Brekfst)]:** Konaklama ücretine kahvaltı ücretinin dâhil edildiği pansiyon şeklidir. Bir gecelik konaklama ile bir kahvaltının birlikte satılması veya alınması durumudur.
- c) Yarım Pansiyon [Half Board (Haaf Boord)]:** Konaklama ücretine kahvaltı ve bir öğün yemek ücretlerinin dâhil edildiği pansiyon şeklidir. Bir gecelik konaklama ile bir kahvaltı ve bir öğün yemeğin (öğle ya da akşam yemeklerinden birisi) birlikte satılması veya alınması durumudur.
- ç) Tam Pansiyon [Full Board (Ful Boord)]:** Konaklama ücretine kahvaltı, öğle ve akşam yemeği ücretlerinin dâhil edildiği pansiyon şeklidir. Bir gecelik konaklama ile bir kahvaltı ve iki öğün yemeğin birlikte satılması veya alınması durumudur.
- d) Her Şey Dâhil [All Inclusive (Ool İnkluusiv)]:** Konaklama ücretine kahvaltı ile ana yemekler başta olmak üzere tüm yiyecek ve yerli içecek ücretlerinin dâhil edildiği pansiyon şeklidir.
- e) Ultra Her Şey Dâhil [Ultra All Inclusive (Ultra Ool İnkluusiv)]:** All inclusive pansiyon şekline tüm yabancı içecek ücretleri ile mini bar hizmetinin dâhil edildiği pansiyon şeklidir. Bir gecelik konaklama ile birlikte saat sınırlaması olmaksızın tüm yiyecek içecek hizmetlerinin satılması veya alınması durumudur. Bazı konaklama işletmelerinde animasyon, transfer vb. hizmetler de ultra herşey dâhil kapsamında konuklara sunulabilir.

Konaklama işletmelerinde, çeşitli durumlar sebebiyle bazı konuklara gerek konaklama hizmetinden gerekse diğer hizmetlerden ücretsiz olarak faydalanma imkânı sağlanır. Özellikle rezervasyon bölümü görevlilerinin bu şekilde verilecek olan tüm hizmetleri, işletme prosedürüne uygun olarak kaydetmeleri oldukça önemlidir. Bu tür hizmetler şu şekilde sıralanabilir:

- a) Ücretsiz [Free (Firii)]:** Konaklama işletmesinde ücret alınmayan konuklar için kullanılan terimdir. Genellikle seyahat acentesi ile yapılan sözleşmede belirtilen grup rehberi veya acente temsilcilerine verilen ücretsiz konaklama hizmetidir.
- b) Complimentary (Kamplimentri):** Sık gelen veya önemli konuklar için yapılan ikramlardır. Sürekli konuğun bir gecelik konaklama ücretinin alınmaması ya da aldığı hizmet için konuktan hiçbir ücret alınmaması örnek olarak gösterilebilir.
- c) House Use (Haus Yuuz):** Konaklama işletmesi personelinin ücret ödemediği odaları ifade eder. Genel müdürün kaldığı oda örnek olarak gösterilebilir.

Konaklama işletmelerinin temel amaçlarından biri, işletmedeki tüm konukların memnuniyetini sağlamaktır. Bunun yanında bazı konuklara, özel durumları sebebiyle diğer konuklardan farklı hizmetler sunulması gerekir. Rezervasyon alma sürecinde, konunun özel durumunun dikkate alınması son derece önemlidir.

Her işletme, özel konukları için farklı sınıflandırma yapabilir ancak ulusal ve uluslararası turizm literatüründe özel durumu olan konuklar genel olarak şöyle sınıflandırılır:

- a) VIP Konuklar:** Devlet büyükleri, alanında uzman kişiler, sanatçılar, toplum tarafından sevilip sayılan kişiler ve işletme kurallarına göre belirlenmiş şahıslar (işletme sahibi, yönetim kurulu başkanı, balayı çiftleri vb.) bu tanım içerisinde yer alır.
- b) Engelli Konuklar [Handicapped Guests (Hendikeppid Gests)]:** Çeşitli bedensel engelleri bulunan konukları ifade etmektedir. Bedensel engelli konuklara, özel olarak düzenlenmiş engelli odalarının verilmesi, bu kişilerin daha rahat konaklamalarına imkân sağlar.
- c) Sık Gelen Konuklar [Repeat Guests (Rıpiit Gests)]:** Konaklama işletmesine sık gelen ve uzun süre kalan konuklardır.
- ç) CIP Konuklar [Commercially Important Person (Kımmırşili İportant Pörsin)]:** Konaklama işletmeleri için ticari önem taşıyan konuklardır. Tur operatörü, seyahat acentesi yetkilileri, işletmenin ticari ilişkileri olan şirket yöneticileri gibi konuklar CIP kapsamında değerlendirilir.
- d) Hasta Konuklar:** Sürekli tedavi ve bakım ihtiyacı olan konukları ifade eder. İşletmelerde, hasta konuklar için refakat ya da bakım hizmetleri verilebilir.

1.1.3. Rezervasyon Alırken Kullanılan Kısaltma ve Semboller

Konaklama işletmelerinde konuk memnuniyetini sağlamaya yönelik tutumlar, rezervasyon alma aşamasıyla birlikte başlar. Rezervasyon alma sürecinde en kısa zamanda en doğru ve en çok bilginin alınması, konuk memnuniyetinin konuk daha işletmeye gelmeden önce başlamasını sağlar. Rezervasyon bölümü görevlileri, konukların ilk karşılaşmada (yüz yüze, telefonla, yazışmalarla vb.) edindikleri izlenimlerin işletme açısından önemini daima göz önünde bulundurmalıdır.

Rezervasyon alma işlemleri hangi yöntemle (manuel, bilgisayar ile vb.) yapılırsa yapılsın, bu işlemlerin seri ve sistemli bir şekilde ilerlemesi son derece önemlidir. Rezervasyon alma işlemlerinde, hem zaman kazanmak hem bilgileri doğru şekilde kayıt altına almak hem de sonrasında bilgilere daha kolay ulaşabilmek için birtakım kısaltma ve semboller kullanılır. Her konaklama işletmesinin fiziki imkânları, sunduğu hizmetler ve hizmetlerin sunulma şekilleri farklı olduğu için rezervasyon alırken kullanılan kısaltma ve semboller de işletmeden işletmeye farklılık gösterebilir. Ancak ulusal ve uluslararası turizm literatüründe genel kabul görmüş bazı kısaltma ve semboller bulunmaktadır. Bu kısaltmalar ve semboller Görsel 1.1.18'de gösterilmiştir:

Kısaltma	Terim	Terimin Türkçe Karşılığı	Semboller
Sng	Single bed room	Tek kişilik oda	1/x, 1/-
Dbl	Double bed room	Çift kişilik oda (French bed)	1Dbl, 1/+
F	French bed room		1F, 1/+
Tw	Twin bed room	Çift kişilik oda (iki single bed)	1/xx, 1/=, 1Tw
Trp	Triple room	Üç kişilik oda	1/xxx, 1/≡, 1Trp
Dbl+E	Double room with an extra bed (dabil ruum vit en ekstra bed)	French bed + Extra bir yatak	1/Dbl+E, 1/F+E
Dbl+B.Cot	Double room with a baby cot (dabil ruum vit e beybi kot)	French bed + ilave bebek yatağı	1/Dbl+B. Cot, 1/F+ B. Cot
Qd	Quad room	Dört kişilik oda	1/xxxx, 1/≡, 1/2F
S	Suite room	Süit oda	1/S

JS	Junior suite room	Mini süit oda	1/JS
PS	Presidential suite room	Kral dairesi	1/PS
CS	Corner suite	Köşe süit oda	1/CS
Conn	Connecting room	Bağlantılı (geçmeli) odalar	Conn
Adj	Adjoining room	Bitişik odalar	Adj
Adjcnt	Adjacent room	Birbirine yakın odalar	Adjcnt
STD	Studio room	Stüdyo oda	1/STD
Hndcp	Handicapped room	Engelli odası	Hndcp
Cbn	Cabana room	Plaj veya havuz kenarında ana binadan ayrı oda	Cbn
Hsptlty	Hospitality room	Toplantı, davet salonuna bağlantısı olan oda	Hsptlty
Effncy	Efficiency room	İçinde yemek pişirme imkânı olan küçük daire	Effncy
TopExc	Top executive room	Üst katlarda yer alan, iş insanı ve yöneticiler için toplantı, iş yemeği gibi servislerin de verilebildiği oda	TopExc
ST	Standard room	Standart (normal) oda	ST
OB	Only bed	Yalnızca oda	OB, YO
BB	Bed and breakfast	Oda kahvaltı	BB, OK
HB	Half board	Yarım pansiyon	HB, YP
FB	Full board	Tam pansiyon	FB, TP
AI	All inclusive	Her şey dâhil	AI, All-in, HD
UAI	Ultra all inclusive	Ultra her şey dâhil	UAI, U-in, UHD
Free	Free	Ücretsiz konaklama	Free
Comp	Complimentary (komplimantri)	Sürekli konuklar veya önemli konuklar için yapılan ikramlar	Comp
H. Use	House use	Personelin kullandığı oda	H. Use
VIP	Very important person	Çok önemli kişi	VIP, V
CIP	Commercially important person	Ticari önem taşıyan konuklar	CIP
Rpt G.	Repeat guest	Sık gelen konuk	Rpt G.
Hndc G.	Handicapped guest	Engelli konuk	Hndc G.
SV	Sea view	Deniz manzaralı	SV, DZ
MV	Mountain view	Dağ manzaralı	MV, DM
PV	Pool view	Havuz manzaralı	PV, HM
B	Bathroom (baatruum)	Banyolu	B
Sb	Shover bath (şovır baat)	Duşlu	Sbath, Sb, D
Rate	Rate (reyt)	Ücret	Rate, Ücret
Acc	Accounting (ıkounting)	Hesabın kimin tarafından ödeneceği bilgisi	Acc
S. Pay	Self payment (self peymint)	Ödemeyi, hizmeti alan kişinin kendisinin yapacağını bildirir.	S. Pay, K.Ö.
F/C	Full credit (ful kredit)	Tüm masrafların rezervasyonu yaptıran kişi, kurum, şirket ya da acente tarafından ödeneceğini bildirir.	F/C, T/M
R	Reservation	Rezervasyonlu gelen konuk	R
NR	No reservation (no reziveyşın)	Rezervasyonsuz gelen konuk	NR
CR	Claimed reservation (kleymd reziveyşın)	Rezervasyonu olduğunu söyleyen ancak kayıtlarda olmayan konuk	CR
TA	Travel agency (trevıl eycinsi)	Seyahat acentesi aracılığıyla gelen konuk	TA, SA
C-in	Check in (çek in)	Giriş	C/In, C-in
C-out	Check out (çek aut)	Çıkış	C/Out, C-out
Arr	Arrival (ırayvıl)	Geliş (varış) tarihi	Arr
Dep	Departure (dipaacıır)	Gidiş (ayrılış) tarihi	Dep

Görsel 1.1.18: Rezervasyon alırken kullanılan kısaltma ve semboller

HAZIRLIK SORULARI

1. Etkili iletişim kurabilmek için yapılması gerekenler size göre nelerdir?
2. Form ve belgelerin kurallara uygun şekilde doldurulması ve dosyalanması niçin önemlidir?

1.2. REZERVASYON FORMLARINI DOLDURMA

Konukların konaklama işletmesi ile ilk teması rezervasyon süreci ile başlar. Rezervasyon sürecinde işlemlerin eksiksiz ve seri bir şekilde gerçekleşmesi son derece önemlidir. Bu nedenle rezervasyon bölümünde kullanılacak donanım, form ve çizelgeler; işletme kapasitesi, sunulan hizmetler, konuk profili gibi hususlar dikkate alınarak tam ve ihtiyaca cevap verebilecek özellikte olmalıdır.

1.2.1. Rezervasyon Ofisinde Bulunan Donanımlar

Rezervasyon ofislerinin öncelikli olarak iş sağlığı ve güvenliği kurallarına göre düzenlenmesi çok önemlidir. Rezervasyon ofisleri; sağlıklı fiziki imkânlar (ısıtma, soğutma, aydınlatma vb.) sahip olmalı, ofis için masa, sandalye, dolap hatta duvar rengi seçerken ve bunları oda içinde yerleştirirken çalışanların sağlığı ve güvenliği dikkate alınmalıdır. Rezervasyon ofislerinin gürültü ve karmaşadan uzak şekilde konumlandırılması da görevlilerin rahat çalışabilmesi için oldukça önemlidir. Ayrıca konaklama işletmeleri için ticari anlamda sır olarak sayılabilecek kayıt ve belgeler, rezervasyon ofislerinde arşivlenmektedir. Bu nedenle rezervasyon ofisinin işletme içerisindeki konumu belirlenirken ve kullanılacak donanımlar seçilirken arşivin güvenliği de göz önünde bulundurulmalıdır.

Konaklama işletmeleri, rezervasyon ofisi için gerekli donanımı kendi imkân ve ihtiyaçlarını dikkate alarak temin eder. İşletmeden işletmeye farklılık gösterse de genel olarak rezervasyon ofisinde bulunan donanımlar şunlardır:

a) Bilgisayar ve Bilgisayara Ait Donanımlar: Rezervasyon bölümü için önemli donanımlardan biri bilgisayarlardır. Rezervasyon süreci bilgisayarlar sayesinde daha kolay, hızlı ve hatasız bir şekilde yürütülebilmektedir.

Bilgisayarlardan en verimli şekilde yararlanabilmek için rezervasyon otomasyon programı (işletme yönetimi otomasyon programına entegre program), internet bağlantısı, yazıcı, kesintisiz güç kaynağı gibi bilgisayara ait donanımların da mevcut olması gerekir (Görsel 1.2.1).



Görsel 1.2.1: Bilgisayar ve donanımları

Kolay ulaşılabilir ve düşük maliyetli olması nedeniyle günümüzde artık en küçük konaklama işletmelerinde bile “ön büro otomasyon programları” kullanılmaktadır. Rezervasyon bölümü görevlileri, konaklama işletmesinin kullandığı otomasyon programını kullanabilecek yeterliliğe sahip olmalıdır. Her işletme farklı otomasyon programı tercih edebilir. Bu durum rezervasyon bölümü görevlileri için bir sorun gibi görünse de temelinde tüm programların aynı mantıkla çalışması, farklı programların kullanımını kolaylaştırmaktadır. Bütün programların temeli, manuel sistemde düzenlenen form ve çizelgelerin bilgisayar ortamına aktarılmasından ibarettir.

b) Telefon: Rezervasyon ofisi görevlilerinin konuklarla veya diğer çalışanlarla iletişim kurmak için kullandığı araçların başında telefon gelmektedir (Görsel 1.2.2). Önceden rezervasyon ofisleri, konaklama işletmesinin santraline ait telefon hatlarını santral görevlileri aracılığı ile kullanılmaktaydı. Ancak günümüzde konaklama işletmeleri, rezervasyon sürecinin daha hızlı ve güvenli ilerleyebilmesi amacıyla rezervasyon için doğrudan ulaşılabilir telefon hatlarını rezervasyon ofisinin hizmetine sunmaktadır.



Görsel 1.2.2: Telefon



Görsel 1.2.3: Faks

c) Faks (Belgegeçer): Yazılı belgelerin telefon hattı vasıtasıyla karşı tarafa gönderilmesini ve karşı taraftan alınmasını sağlayan cihazdır (Görsel 1.2.3). Rezervasyon ofisleri eski dönemlerde, rezervasyon istekleri ile ilgili yazılı belgeleri almak ve onaylanmış rezervasyonları göndermek için çoğunlukla faks kullanılmaktaydı. Ancak bilgisayar sayesinde internet ortamında her türlü yazılı belgenin e-posta ile hızlı ve kolayca gönderilip alınabilmesi, faksın günümüzde önemini yitirmesine neden olmuştur.

ç) Kaşeler (Tarih, Onay vb.): Kâşe; belgelerin onay durumu ve geliş gidiş tarihlerinin, işletme unvanı ile yetkili kişi isim bilgilerinin çeşitli belgelere kolaylıkla basılmasını sağlayan araçlardır (Görsel 1.2.4).

Özellikle faks yoluyla gelen rezervasyon isteklerinin onay durumunu belirtmek için yararlanılan “ONAYLANDI [CONFIRMED (kinföömd)]” ya da “ONAYLANMADI [NO CONFIRMED (no kinföömd)]” kaşeleri, rezervasyon ofisinde en çok kullanılan kaşelerdir. Aynı zamanda, gelen ve giden belgelere tarih basmak için “tarih kaşeleri [time stamp (taym stemp)]”, işlemi gerçekleştiren görevliyi belirtmek için de “isim kaşeleri” kullanılmaktadır.



Görsel 1.2.4: Kaşe

d) Rezervasyon Tabloları: Üzerinde rahatlıkla işaretleme yapılabilecek büyüklükte ve nitelikte hazırlanan, işletmenin rezervasyon durumunu gösteren tablolarıdır. Haftalık, aylık ve yıllık rezervasyonlar için farklı tablolar tercih edilebilir. Rezervasyon tabloları sayesinde, ileri bir tarih için rezervasyon alınabilecek oda sayısı hızlıca görülür. Eskiden manuel olarak düzenlenen bu tablolar, günümüzde kullanılan otomasyon programları sayesinde tek tuşa basılarak bilgisayar ekranında görülebilmektedir.

1.2.2. Rezervasyon İşlemlerinde Kullanılan Formlar

a) Rezervasyon Formu: Rezervasyon alma sırasında pratikliği sağlamak ve alınan bilgilerin unutulmasını önlemek amacıyla kullanılan formdur (Görsel 1.2.5). Her konaklama işletmesi, manuel sistemde veya otomasyon sisteminde kendisine özgü formlar geliştirip kullanmaktadır. Rezervasyonla ilgili tüm bilgilerin rezervasyon formuna doğru bir şekilde kaydedilmesi son derece önemlidir. Form doldurulurken yapılacak bir hata, tüm rezervasyon sürecini etkileyen zincirleme hataların oluşmasına neden olacaktır.

Form doldurulurken işletme prosedürüne uygun kısaltmalar kullanılmalıdır. Forma aktarılan bilgiler, rezervasyonu yaptıran kişiye teyit ettirilerek bilgilerin doğruluğundan emin olunmalıdır. Şekil ve içerik açısından farklılıklar olsa da bir rezervasyon formunda bulunması gereken bilgiler hemen hemen aynıdır:

Ad soyad: Konuğun adı soyadı yazılır.

Geliş ve gidiş tarihleri: Konuğun geliş ve gidiş tarihleri yazılır.

Geliş saati: Konuğun gelmesi beklenen saat yazılır.

İstenilen oda sayısı ve çeşidi: Oda sayısı ile oda çeşitleri (süit, standart vb.) ya da oda çeşitlerine ait kodlar (Dbl, Sng vb.) yazılır.

Pansiyon durumu: BB (oda kahvaltı), HB (half board) gibi istenilen konaklama şekli yazılır.

Ücret: Rezervasyonu yapılan oda için ödenecek günlük ücret yazılır.

Kapora: Rezervasyon için herhangi bir ön ödeme istenip istenmediği ya da alınan kaporanın miktarı yazılır.

Rezervasyonu yaptıran kişi: Rezervasyonu yaptıran kişi ile konaklayacak kişinin farklı olması durumunda rezervasyonu yaptıran kişiye ait adres, telefon numarası gibi bilgiler yazılır.

Ödeme şekli: Konuğun konaklama ücretini ödeyecek kişi ya da kuruluşun bilgileri ile ödeme şekli (nakit, kredi kartı vb.) yazılır.

Açıklama: Konuğun özel istekleri (connecting room, odasına çiçek gönderilmesi vb.) ile varsa özel durumu (VIP konuk, CIP konuk vb.) yazılır.

Kabul eden: Rezervasyonu alan personelin adı soyadı, imzası ya da rumuzu yazılır.

Kabul tarihi: Rezervasyonun alındığı, başka bir deyişle formun düzenlendiği tarih yazılır.

  	
..... UYGULAMA OTELİ REZERVASYON FORMU	
Konuğun	
Adı soyadı:.....	
Adresi, telefon numarası:	
Geliş tarihi:	Ayrılış tarihi:
Geliş saati:	
İstenilen oda sayısı ve çeşidi:	İstenilen pansiyon tipi:
Rezervasyonu yaptıran kişinin	
Adı soyadı:.....	
Adresi, telefon numarası:	
Açıklama:	
Ücret:	Kapora: Ödeme şekli:
Rezervasyonu kabul edenin	
Adı soyadı:	
Rezervasyon kabul tarihi ve saati:	

Görsel 1.2.5: Rezervasyon formu

- b) Grup Rezervasyon Formu:** Grup rezervasyonları için kullanılan formdur. Bu formda, rezervasyon formunda bulunması gereken bilgilere ek olarak seyahat acentesi ya da tur operatörü bilgileri ve grup rezervasyonu bilgilendirmesi yapılacak departmanlar (yiyecek içecek, kat hizmetleri vb.) yer alır.
- c) Rezervasyon Teyit [Confirm (Kinfööm)] Formu:** Rezervasyonun kabul edilip edilmediğini rezervasyonu yaptıran kişiye bildirmek için düzenlenen formdur. Rezervasyonun kabul edilip edilmediği, rezervasyon formu üzerine “CONFIRMED” ya da “NO CONFIRMED” kaşesi basılarak da rezervasyonu yaptıran kişiye iletilebilir. Eğer işletme prosedürüne göre kaşe tercih edilmişse ayrıca rezervasyon teyit formu düzenlenmesine gerek kalmaz. (Bu form ve düzenlenmesi ile ilgili uygulama ikinci öğrenme biriminde yapılacaktır.)
- ç) Rezervasyon İptal ve Değişiklik Formu:** Önceden yapılmış rezervasyonlarda değişiklik olması ya da rezervasyonun iptali durumunda düzenlenen formdur. (Bu form ve düzenlenmesi ile ilgili uygulama ikinci öğrenme biriminde yapılacaktır.)
- d) Rezervasyon Depozito (Kapora, Ön Ödeme) Formu:** Rezervasyon yapılırken konuktan ön ödeme alındığı durumlarda düzenlenen formdur. Konuk hesabının sağlıklı bir şekilde takip edilebilmesi için kullanılır. (Bu form ve düzenlenmesi ile ilgili uygulama ikinci öğrenme biriminde yapılacaktır.)
- e) Rezervasyon Listeleri:** Konaklama işletmelerinde, seçilen tarihte gelecek rezervasyonlu konukların bilinmesi amacıyla düzenlenen listelerdir. Çeşitli amaçlar için hazırlanan rezervasyon listeleri, ilgili bölümlere dağıtılarak bu bölümlerin bilgi sahibi olmaları sağlanır. Rezervasyon listeleri, gerektiğinde kontrol amaçlı da kullanılmaktadır. (Bu form ve düzenlenmesi ile ilgili uygulama ikinci öğrenme biriminde yapılacaktır.)
- f) Grup Memorandumu:** Konaklama işletmelerinde, başka bir bölüm veya personele bilgilendirme yapmak ya da talimat göndermek için düzenlenen formlara **memorandum** denir. Gelecek olan gruplara ait bilgilerin ilgili bölümlere (kat hizmetleri, yiyecek içecek vb.) ulaştırılması için rezervasyon bölümü tarafından düzenlenen forma ise **grup memorandumu** denir.
- g) Rezervasyon Cetvelleri [Chart (Çaat)]:** Alınan rezervasyonların işlendiği cetvellerdir. Her konaklama işletmesi kendi prosedürleri doğrultusunda oda sayısı, oda çeşidi veya oda numaralarının baz alındığı farklı rezervasyon cetvelleri düzenleyebilir. Rezervasyon cetvelleri ile istenilen günde ne kadar, hangi çeşit hatta hangi numaralı odaların boş olduğu kolayca anlaşılabilir. Günümüzde rezervasyon işlemlerinde kullanılan otomasyon programları sayesinde işletmedeki mevcut boş oda çeşidi, numarası ve sayısı anında tespit edilmektedir. Bu bilgiler, ihtiyaç duyulduğu takdirde otomasyon sisteminde cetvel (çizelge) hâlinde de görülebilmektedir. (Bu form ve düzenlenmesi ile ilgili uygulama ikinci öğrenme biriminde yapılacaktır.)
- ğ) Sözleşme Dosyaları:** Seyahat acenteleri, tur operatörleri ve şirketler ile konaklama işletmeleri arasında yapılan sözleşmelerin yer aldığı dosyalardır. Sözleşme dosyaları rezervasyon ofisinde saklanır. Sözleşmeler ve yerleştirildikleri dosya ve klasörler, rezervasyon ofisi için hayati önem taşır.



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON ALMA	UYGULAMA YAPRAĞI 1.2.2.1.
KONU	REZERVASYON FORMLARINI DOLDURMA	SÜRE: 15 dakika

Görev: Gelen rezervasyon isteğine uygun olarak formu doldurunuz.

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kıyafetinizi kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına özen gösteriniz. İş sağlığı ve güvenliği önlemleri, çalışanların iş kazası veya iş yeri kaynaklı sağlık problemleri yaşama riskini en aza indirmektedir. İşe başlamadan önce, çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği açısından gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon için kullanılacak donanım ve formların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan donanım ve formları düzenleyerek hazır ediniz. Yaptığınız hazırlık, rezervasyon işlemlerinin hatasız ve seri bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
Yapılması istenilen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Gelen rezervasyon isteğine ait (münferit, grup vb.) detayların belirlenmesi için şefinizin talimatlarını ya da iletişim kurulan (telefon ile, e-posta ile, yüz yüze görüşme sırasında vb.) konunun taleplerini doğru anladığınızdan emin olunuz.
Yapılması gereken işlem için gereken formu seçiniz.	Rezervasyon alımı sırasında, işletme prosedürüne göre kullanılması uygun olan formu (rezervasyon formu, grup rezervasyon formu vb.) seçiniz.
Uygun formu eksiksiz şekilde doldurunuz.	Seçilen formdaki alanları eksik kalmayacak şekilde doldurunuz. Yazınızın okunaklı olmasına, gerekli kısaltma ve sembolleri kullanmaya özen gösteriniz. Forma yazdıklarınızı kontrol ettikten sonra ilgili bölümü imzalamayı unutmayınız.
Yaptığınız işleme ait formu onaylatınız.	Doldurduğunuz formu, işletme prosedürüne göre yöneticinize onaylatmanız gerekiyorsa bu işlemi geciktirmeden yapmanız son derece önemlidir.
Doldurulan formu, sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Doldurulan form, rezervasyon sürecinde tekrar gerekli olacaktır. Bu nedenle formu, kolaylıkla ulaşılabilecek ve kuralına uygun bir şekilde dosyalayınız.
Doldurulan formun başka bölümlere ulaştırılması gerekiyorsa bir kopyasının ilgili bölümlere gönderilmesini sağlayınız.	Doldurulan rezervasyon formu, hazırlıklarını planlayabilmeleri amacıyla en hızlı şekilde ilgili bölümlere de ulaştırılmalıdır. Verilen görevi zamanında ve iş arkadaşlarınız ile uyum içinde yapmaya özen gösteriniz. Unutulmamalıdır ki iş birliği çalışma hayatının vazgeçilmez unsurlarından biridir.
Form doldurma işlemleri sırasında nezaket ve görgü kurallarına uyunuz.	Çalışma arkadaşlarınıza ve iletişim kurduğunuz konuklara karşı saygılı davranmanız gerektiğini aklınızdan çıkarmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20..
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORUSU

Rezervasyon alırken farklı kaynaklar ve yöntemler kullanmanın size göre olumlu ve olumsuz yönleri neler olabilir?

1.3. GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA

Konaklama işletmeleri, değişik şekillerde gelen pek çok rezervasyon isteğiyle karşılaşmaktadır. Rezervasyon sürecinin başlaması için, hizmeti sunan konaklama işletmesi ile hizmeti almak isteyen konuk arasında iletişim kurulması gerekir. Bu iletişim yüz yüze kurulabileceği gibi çok çeşitli araçlar ve araçlar kullanılarak da sağlanabilir.

1.3.1. İletişim Araçlarını Kullanarak Rezervasyon Alma

Konaklama işletmelerinin rezervasyon alma işlemlerinde konuklarla iletişimi sağlamak amacıyla çok farklı araçları kullandığı görülmektedir. Gelişen teknolojiye bağlı olarak hem rezervasyon alma amacıyla kullanılan iletişim araçları çeşitlenmiş hem de bu araçların iletişim kalitesi artmıştır. Günümüzde konaklama işletmelerinde kullanılan iletişim araçları sayesinde artık daha hızlı, daha doğru ve daha kapsamlı bilgi alışverişi sağlanabilmektedir. Konaklama işletmelerinin çeşitli iletişim araçlarını kullanarak yaptıkları rezervasyonlar şöyle sıralanabilir:

Telefon ile Rezervasyon Alma: Konuğun veya konuk adına rezervasyon yaptırmak isteyen kişinin konaklama işletmesini telefon ile aramasıyla rezervasyon süreci başlar (Görsel 1.3.1). Rezervasyon ofisi görevlileri, iletişim becerilerini kullanarak rezervasyon için gereken tüm bilgileri (rezervasyon formunun doldurulması için gerekenler) almalı ve kaydetmelidir. Görüşme sırasında, karşıdaki kişinin sorularını net bir şekilde cevaplandırmalı ve arayan kişiye gerekli bilgileri vermelidir.



Görsel 1.3.1: Telefon ile rezervasyon alma

Telefon ile alınan rezervasyon isteklerinde, rezervasyonun kesinleşmesi için işletme prosedürüne uygun olarak hangi şartların yerine getirilmesi (ön ödeme istenip istenmediği, tanınan opsiyon vb.) gerektiği arayan kişiye anlaşılır ve kibar bir dille aktarılmalıdır. Rezervasyon isteğinin oda satışına dönüşmesinde, rezervasyon görevlisinin mesleki ve kişisel yeterliliği son derece önemlidir. Bu görevliler, her zaman meslek ahlakı ilkeleri çerçevesinde hareket etmeli, yaptığı işin sorumluluğunun bilincinde olmalıdır.

Faks ile Rezervasyon Alma: Rezervasyon isteği ayrıntılarının yazılı olduğu belgenin faks yoluyla konaklama işletmesine ulaşması sonucu rezervasyon alma süreci başlar (Görsel 1.3.2). Rezervasyon isteğinin kabul edilip edilmediği, rezervasyon teyit (confirm) formu düzenlenerek belirtilir. Düzenlenen form, yine faks yoluyla karşı tarafa gönderilerek ilgili kişi bilgilendirilir. Konaklama işletmelerinin çoğu, rezervasyon talebini içeren faks belgesi üzerine “CONFIRMED” ya da “NO CONFIRMED” kaşesi basmak suretiyle sonucu belirtmeyi tercih eder. Aynı belgeyi yine faks aracılığıyla karşı tarafa göndererek gerekli bilgilendirmeyi yapmış olur.

Rezervasyonların faks yoluyla alınması her geçen gün daha az tercih edilmektedir ancak özellikle seyahat acenteleri tarafından yapılan rezervasyonlar için hâlâ kullanılmaktadır.



Görsel 1.3.2: Faks ile rezervasyon alma



Görsel 1.3.3: İnternet ile rezervasyon alma

İnternet (Uluslararası Ağ) ile Rezervasyon Alma: Genellikle yoğun iş temposu içinde, zamanını ve enerjisini en verimli şekilde kullanmak isteyen kişiler internet yoluyla rezervasyon yaptırmayı tercih eder. İnternet bağlantısı bulunan bilgisayar, cep telefonu, tablet gibi bir cihaz yoluyla rezervasyon isteğinin oluşturulması sonucu rezervasyon süreci başlar (Görsel 1.3.3). Ödeme, kimlik bilgilerini girme gibi işlemler internet sayesinde anında yapılabildiği için rezervasyon istekleri hızlı, kolay ve aracsız bir şekilde oluşturulup kabul edilebilmektedir.

İnternet ile rezervasyon alırken kullanılan farklı yöntemler vardır ancak çoğunlukla iki yöntem öne çıkmaktadır. İlk yöntem; konaklama işletmesine ait web [web (internet)] sayfası üzerinden uygulanır. İşletmeye ait resim, yazı hatta videoların yer aldığı web sayfasına, konukların dolduracağı rezervasyon formu eklenir. Konuk tarafından formun doldurulması ve kredi kartı ile ödemenin yapılması sonucu oluşturulan rezervasyon isteği, otomasyon programı sayesinde anında işletme kayıtlarına geçer.

İkinci yöntem ise konaklama işletmelerinin ulusal veya uluslararası bir rezervasyon sistemine bilgisayar ağı ile dâhil olması yoluyla uygulanır. Rezervasyon için network [netvörk (bilgisayar ağı)] sağlayan çok sayıda kuruluş mevcuttur. Konaklama işletmeleri, network sağlayan sistemlere üye olmak için söz konusu kuruluşa ya tek seferde belirli bir ücret öder ya da alınan rezervasyon başına belirli bir komisyon verir. İşletmelerdeki otomasyon programlarına daha önce girilmiş olan veriler doğrultusunda konaklama işletmesine ait rezervasyon alınabilecek oda sayısı, oda şekli, oda ücreti vb. bilgiler; aynı anda rezervasyon network sistemi üzerinde görülebilir. Sistem dâhilindeki işletmelere ait özellikleri, bilgileri ve işletmenin sunduğu hizmetleri inceleyebilen konuklar, ilgili ağ üzerinden rezervasyonlarını oluşturabilmektedir. Network ağlarına üye olarak rezervasyon almak işletmelere ek bir maliyete sebep olsa da sistemin işletmelerde yaygın bir şekilde kullanıldığı görülmektedir. Ulaşılabilecek potansiyel konuk sayısının çok olması, zaman ve iş gücü tasarrufu sağlaması gibi avantajlar yöntemin sıkça tercih edilmesini sağlamaktadır (Görsel 1.3.4).



Görsel 1.3.4: İnternet ile rezervasyon alma

Mektup Yoluyla Rezervasyon Alma: Rezervasyon isteğinin mektup yoluyla iletilmesi ile rezervasyon süreci başlar. Talebi değerlendiren konaklama işletmesi, rezervasyonu onaylayıp onaylamadığını yine mektup yoluyla karşı tarafa bildirir. Mektup ile kıyaslandığında diğer iletişim araçlarının daha hızlı ve kullanışlı olması, bu yöntemin işlevselliğini yitirmesine sebep olmuştur.

Günümüzde internet üzerinden kullanılan e-postaları da mektup olarak değerlendirmek mümkündür (Görsel 1.3.5). Konuk, rezervasyon ile ilgili isteklerini dijital ortamda yazarak işletmeye ait e-posta hesabına gönderir. Değerlendirilen rezervasyon isteklerinin teyit edilip edilmediği, konuga ilgili e-posta adresi yoluyla yazılı olarak bildirilir.



Görsel 1.3.5: E posta ile rezervasyon alma

1.3.2. Kişiler ve Kuruluşlar Aracılığı ile Rezervasyon Alma

Konaklama işletmeleri, herhangi bir iletişim aracı kullanılmadan yüz yüze iletilen veya kuruluşlar aracılığıyla ulaşan rezervasyon isteklerini de değerlendirmek durumundadır. Kişilerin işletmeye gelerek bizzat rezervasyon talep etmesi veya kuruluşlar aracılığı ile rezervasyon talebinde bulunulması durumlarında rezervasyon işlemleri şu şekillerde yürütülür:

Yüz Yüze Rezervasyon Alma: Konuğun ya da konuk adına rezervasyon yaptırmak isteyen kişinin konaklama işletmesine gelerek rezervasyon talebini yüz yüze bildirmesiyle rezervasyon alma süreci başlar (Görsel 1.3.6). Yapılan görüşme sırasında rezervasyon formu düzenlenir. İşletme prosedürüne uygun olarak konuktan depozito istenebilir. Bu süreçte kişiler tarafından işletme ile ilgili yöneltilen sorulara, uygun bir üslupla doğru ve açıklayıcı cevaplar verilmelidir.



Görsel 1.3.6: Kişisel rezervasyon alma

Seyahat Acenteleri Aracılığı ile Rezervasyon Alma: Bazı konuklar, rezervasyonlarını seyahat acenteleri kanalıyla yaptırmayı tercih edebilir. Seyahat acentelerinin genel olarak iki şekilde aracı olarak kullanıldığı görülür. Bunlardan ilki, konuğun münferit olarak acenteden rezervasyon hizmetini talep etmesi üzerine acentenin konuk adına işlemleri yürütmesi şeklindedir (Görsel 1.3.7). Diğerisi ise konukların tur operatörleri ya da seyahat acenteleri tarafından hazırlanmış bir paket turu satın alması yoluyla paket tur dâhilindeki konaklama hizmeti için rezervasyon işlemlerinin tamamlanması şeklindedir.



Görsel 1.3.7: Seyahat acenteleri aracılığıyla rezervasyon alma

Seyahat acentelerinin aracı olarak kullanılması sık karşılaşılan bir durumdur. Konukların planlama, araştırma gibi konular için zaman ayırmak zorunda kalmaması önemli bir tercih sebebidir. Ayrıca konuk ile işletme arasında aracı olduğu için, yapılan rezervasyonla ilgili tüm sorumluluğun seyahat acentesine ait olması da seyahat acentelerinin tercih edilmesinde önemli bir etkidir. Diğer taraftan seyahat acenteleri sayesinde, sunulan hizmetlerin daha geniş kitlelere ulaşabilmesi konaklama işletmeleri açısından bir avantajdır.

Seyahat acenteleri ile konaklama işletmeleri arasında çeşitli sözleşmeler yapılır. Bu sözleşmeler, kapsadığı süreye (aylık, yıllık, sezonluk sözleşme) ya da konaklayacak kişi sayısına göre (kontenjan sözleşmesi) değişik türlerde yapılabilir. Konaklama işletmeleri, seyahat acentesinden gelen rezervasyon isteklerini yapılan sözleşme şartlarına göre değerlendirir ve işlemleri bu doğrultuda tamamlar.

Seyahat acentesinden gelen rezervasyon isteklerinin ve onaylarının yazılı olarak yapılması önemlidir. Seyahat acenteleri, rezervasyon talepleri için “rezervasyon voucherı (vauçır)” denilen bir belge düzenler. Rezervasyonun kabul edilmesi ile onaylanan voucherın bir sureti seyahat acentesine gönderilir. Diğer sureti ise rezervasyon ofisinde dosyalanır. Böylelikle seyahat acentesinin rezervasyon isteği ile ilgili işlemleri tamamlanmış olur. Günümüzde bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaşması sonucu, seyahat acentelerinde rezervasyon işlemlerinin voucher yerine e-posta yoluyla yürütülmesi, daha çok tercih edilmektedir.

Şirket Aracılığı ile Rezervasyon Alma: Şirket çalışanlarının veya misafirlerinin konaklama işletmelerinde konaklaması sıkça karşılaşılan bir durumdur. Şirketler tarafından yapılan rezervasyonlar oda satışlarını, dolayısıyla işletme gelirlerini, ciddi ölçüde artırır. Bu nedenle şirketlerden gelen rezervasyon isteklerinin karşılanması, konaklama işletmeleri için oldukça önemlidir.

Konaklama işletmesi ile rezervasyon talepleri olabilecek şirket arasında bir sözleşme yapılır. Yapılan sözleşmede rezervasyon şartları (oda ücreti, konuk sayısı, rezervasyon iptal süresi, ödeme garantisi vb.) belirtilir. Söz konusu şirketten gelen rezervasyon istekleri, işletme tarafından sözleşme kapsamında değerlendirilir. Rezervasyon isteğinin kabul edilmesi durumunda şirket en kısa sürede bilgilendirilir. Rezervasyon işlemleri işletme prosedürüne uygun şekilde kaydedilerek tamamlanır.



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON ALMA	UYGULAMA YAPRAĞI 1.3.1.1.
KONU	GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA	SÜRE: 15 dakika



Görev: Konaklama işletmenizi telefonla arayan bir kişi rezervasyon talebinde bulunmuştur. Gelen münferit rezervasyon isteğini, arayan kişi tarafından belirtilenlere ve işletme prosedürüne uygun olarak alınız. (Rezervasyon sahibinin adı soyadı: Elif Gülsün, konaklayacak kişi sayısı: 1, istenilen oda sayısı: 1, istenilen oda tipi: 1 tek kişilik ve deniz manzaralı, geliş tarihi: .././20.., geliş saati: 16.00, istenilen pansiyon durumu: her şey dâhil, konaklama süresi: 7 gece, ödeme bilgisi: çıkışta kredi kartı ile. Konuk repeat guest olarak kayıtlıdır ve her şey dâhil konaklama için gecelik ücret 750 TL'dir. Ayrıca toplam tutardan %10 iskonto yapılacaktır.)

Araç Gereçler: .. Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Telefonla konuşma kurallarına uygun olarak görüşme yapınız.	Konuğu uygun şekilde selamlama, kendinizi ve görevinizi tanıtmak, anlaşılır bir dil ve net bir ses tonu ile konuşma gibi kurallara dikkat ederek görüşme yapınız.
Yapılması istenilen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Gelen rezervasyon isteğine ait detayların belirlenmesi için karşınızdaki kişiyi sabırla ve dikkatle dinleyiniz. Karşınızdaki kişiden kibarca, anlayamadığınız kelimeleri tekrar etmesini ya da kodlamasını isteyiniz. Bu işlem, rezervasyon talebini doğru anlamınızı sağlayarak hata yapmanızı engelleyecektir.
Telefonla görüştüğünüz kişiden aldığınız ve bu kişiye ilettiğiniz bilgileri rezervasyon formuna aktarınız.	Konuktan alınan ve konuğa iletilen bilgileri, işletme prosedürüne uygun şekilde gerekli kısaltma ve sembolleri kullanarak okunaklı şekilde yazınız. Rezervasyon formunda eksik bilgi alanı kalmaması için karşınızdaki kişiye sorular sormanız ve verilen cevapları forma dikkatlice yazmanız oldukça önemlidir. Açıklamanız gereken işletme prosedürlerini, formun açıklamalar bölümünde net bir şekilde belirtiniz. Bu açıklamalar, yanlış anlaşılmalara önleyecektir.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ediniz.	İşletmenin talep edilen özelliğe sahip oda doluluk durumunu kontrol ediniz. İşletme prosedürü gereği özel durumu olan konuklar için uygulanacak işlemlerin (bir gecelik ücretin alınmaması, odasına çiçek gönderilmesi vs.) formda açıkça belirtilmesi gerektiğini unutmayınız.
Rezervasyon isteğinin onaylanıp onaylanmayacağına karar veriniz.	Yaptığınız kontrol sonucuna göre rezervasyonun kabul edilip edilemeyeceğini kişiye belirtiniz. İstenilen oda tipinin müsait olmaması durumunda, işletme prosedürüne uygun olarak aynı ücret karşılığı bir üst sınıf oda verilmesi ya da alternatifler sunulması konuk devamlılığı açısından son derece önemlidir.
Forma aktarılan bilgileri tekrar ederek arayan kişiden bilgilerin doğruluğuna dair onay alınız.	Forma yazdığınız bilgileri baştan sona kontrol ediniz. Doğruluğundan emin olmak için yazdığınız bilgileri tekrar ederek karşınızdaki kişiden onay alınız.
Kontrol edilen formu onaylayınız.	İlgili alana isminizi yazıp formu imzalamak suretiyle form doldurma işlemini tamamlayınız.
Karşınızdaki kişiye teşekkür ederek görüşmeyi sonlandırınız.	Karşınızdaki kişiye işletmenizi tercih etmelerinden duyduğunuz memnuniyeti belirterek başka bir isteğinin olup olmadığını sorunuz. İyi dileklerinizi iletip önce karşı tarafın telefonu kapatmasını bekleyiniz. Nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde hareket etmeniz, işletme imajı ve sizin için oldukça önemlidir.
Doldurulan formu, sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Doldurduğunuz formun rezervasyon sürecinde tekrar gerekli olacağını unutmayınız. Bu nedenle formu, gerektiğinde kolaylıkla ulaşılabilir şekilde dosyalayınız. Formun birer kopyasının işletme prosedürü gereğince iletilmesi gereken tüm birimlere, hazırlıklarını planlayabilmeleri amacıyla ulaşmasını sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kuyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON ALMA	UYGULAMA YAPRAĞI 1.3.1.2.
KONU	GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA	SÜRE: 15 dakika

Görev: Konaklama işletmenizin web sayfasının rezervasyon bölümünde bir rezervasyon isteği olduğu görülmüştür. Rezervasyon isteğinde belirtilenlere ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyonu teyit ediniz. (Rezervasyon sahibinin adı soyadı: Defne Güler, konaklayacak kişi sayısı: 6, istenen oda sayısı: 3, istenen oda tipi: 3 twin adjoining, geliş tarihi: .././20.., geliş saati: 17.00, istenen pansiyon durumu: her şey dâhil, konaklama süresi: 5 gece, ödeme bilgisi: her şey dâhil konaklama için gecelik bir oda ücreti 1250 TL ve kredi kartı ile tamamı ön ödemeli)

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma sürenizde yapmanız gereken işlerle ilgili kontrol ve planlamaları yapınız.	Görev tanımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. Günlük hatta anlık olarak kontrol etmeniz gereken mesajları kontrol ettiğinizden emin olunuz.
Yapılması istenen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Web sayfasının bağlı bulunduğu otomasyon sistemine işletme tarafından girilmiş olan bilgiler doğrultusunda kişi yönlendirilmekte ve kişiye ait rezervasyon isteği otomatik olarak kaydedilmektedir. Web sayfasına ya da otomasyon sistemine düşen rezervasyon isteklerini anlık olarak takip etmeye özen gösteriniz.
Gelen rezervasyon isteğine ait formları kontrol ediniz.	Otomasyon sistemi kullanılıyor olsa dahi rezervasyon formunun çıktısını alınız. Matbu formun hem kontrol hem de dosyalama işlemleri için gerekli olduğu unutulmamalıdır.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ediniz.	Rezervasyon formu kontrolünde fark edilen bir hatanın düzeltilmesi için işletme prosedürü doğrultusunda gerekenlerin yapılması (iletişim bilgilerinden konuya ulaşılması, hatanın telafi edilmesi gibi) son derece önemlidir.
Rezervasyon isteğinin onaylanıp onaylanmayacağına karar veriniz.	Web sayfası üzerinden gelen rezervasyon talepleri, gerekli şartların sağlanması durumunda otomasyon sistemi tarafından otomatik olarak onaylanmaktadır. Kullanılan otomasyon programında otomatik onay özelliği yok ise gerekli değerlendirmeyi yaparak rezervasyon formunun onay bölümüne “ONAYLANDI” veya “ONAYLANMADI” ibaresini yazmanız gerekir. (“CONFIRMED” veya “NO CONFIRMED” kaşesi de kullanılabilir.)
Rezervasyon isteğinin sonucunu bildiriniz.	Rezervasyon isteğinin otomatik olarak onaylanmadığı durumlarda, rezervasyon sonucunu ilgili kişiye mutlaka bildirmeniz gerektiğini unutmayınız.
Doldurulan formu sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Rezervasyon sürecinde tekrar gerekli olacağı için doldurulan formu, kolaylıkla ulaşılabilir şekilde dosyalayınız. Formun birer kopyasının işletme prosedürü gereğince iletilmesi gereken tüm birimlere ulaşmasını sağlayınız

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	../../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON ALMA	UYGULAMA YAPRAĞI 1.3.1.3.
KONU	GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA	SÜRE: 15 dakika

Görev: Rezervasyon şefi, işletmenize gelen faks metninde rezervasyon talebi olduğunu belirterek gerekenleri yapmamızı istemiştir. Faks metninde belirtilen bilgilere ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyonu alınız. (Rezervasyon sahibi: Zübeyde Meşe, konaklayacak kişi sayısı: 4, istenen oda sayısı: 2, geliş tarihi: .././20.., geliş saati: 18.00, konaklama süresi: 4 gece, ödeme bilgisi: girişte nakit. İlgili kişi, konaklama ile birlikte tüm yemekleri satın almak ve iki oda arasında geçişin koridora çıkılmadan sağlanmasını istemektedir. Günlük kişi başı ücret, işletmenin internet sitesinde ilan edilen 550 TL olarak kabul edilmektedir.)

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kıyafetinizi kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri, çalışma ortamı nedeniyle yaşanabilecek iş kazası veya sağlık sorunları riskini en aza indirmektedir. Rezervasyon ofisinizde iş sağlığı ve güvenliği için gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Yapılması istenen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Şefinizin verdiği görev doğrultusunda ilgili kişiyle kuracağınız iletişimde nezaket ve görgü kurallarına uymanız, iş ortamının vazgeçilmez bir ilkesidir. Rezervasyon isteğinin belirlenmesi için faks metnini dikkatlice okuyunuz. Tereddüt ettiğiniz konularda şefinize danışarak yardım alınız.
Faks metnindeki rezervasyon isteklerini ve gerekli bilgileri forma aktarınız.	Faks metninde belirtilen bilgileri, işletme prosedürüne uygun şekilde gerekli kısaltma ve sembolleri kullanarak okunaklı şekilde rezervasyon formuna yazınız. Rezervasyon formunda eksik bilgi alanı kalmaması için şefinize sorular sormanız ve verilen cevapları forma dikkatlice yazmanız oldukça önemlidir. Açıklamanız gereken işletme prosedürlerini, formun açıklamalar bölümünde açıkça belirtiniz. Bu açıklamaların yanlış anlaşılmalara engelleyeceğini unutmayınız.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ediniz.	Faks ile gelen rezervasyon talebi doğrultusunda hem oda müsaitliği hem de rezervasyon talebinde bulunan konunun durumu (black list) kontrol edilmelidir.
Rezervasyon isteğinin onaylanıp onaylanmayacağına karar veriniz.	İşletme prosedürü ve yaptığınız kontrollere göre rezervasyonun teyit edilip edilmeyeceğine karar veriniz.
Forma yazdığınız bilgileri kontrol ederek rezervasyon talebini onaylayınız veya yetkili kişiye onaylatınız.	Forma aktardığınız bilgileri, faks metnine göre baştan sona tekrar kontrol ederek doğruluğundan emin olunuz. Yaptığınız bu işlemin olası hataları düzeltmek için olduğu bilinciyle hareket ediniz. Rezervasyonu onaylama yetkisine sahipseniz ilgili bölüme isminizi yazıp formu imzalayınız. Onay yetkiniz yok ise forma yetkili şefinizin ismini yazarak imzalaması için belgeyi hazır hâle getiriniz. Rezervasyon formunun onay bölümüne "ONAYLANDI" veya "ONAYLANMADI" yazarak sonucu belirtmeniz son derece önemlidir. ("CONFIRMED" veya "NO CONFIRMED" kaşesi de kullanılabilir.)
Rezervasyon isteğinin sonucunu faks yoluyla karşı tarafa bildiriniz.	Faks ile gelen rezervasyon talebi üzerine kaşe basılmak suretiyle doğrudan onaylanarak ya da işletme prosedürüne uygun şekilde bir yazı hazırlanarak faks yoluyla ilgili kişi bilgilendirilebilir. Her iki durumda da faks metninin iletim raporunun alınması ve rezervasyon formuna eklenmesi gerekir.
Hazırlamanız gereken faks metninde genel yazışma kurallarını uygulayınız.	Rezervasyon sürecinde hazırlanacak tüm yazılarda genel yazışma kurallarına uymaya özen gösteriniz. Bu şekilde hazırlanan metinlerin etkili bir iletişim sağladığı unutulmamalıdır.
Doldurulan formu, sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Rezervasyon sürecinde tekrar gerekli olacağı için, doldurulan formu kolaylıkla ulaşılabilir şekilde dosyalayınız. Formun işletme prosedürü gereğince iletilmesi gereken tüm birimlere birer kopyasının ulaşmasını sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON ALMA	UYGULAMA YAPRAĞI 1.3.2.1.
KONU	GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA	SÜRE: 15 dakika

Görev: Konaklama işletmenizle rezervasyon sözleşmesi bulunan ... Seyahat Acentesi, e-posta yoluyla rezervasyon talebinde bulunmuştur. E-postada belirtilenlere, rezervasyon sözleşmesindeki şartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyonu alınız. (Rezervasyon sahibinin adı soyadı: Jake Wolf, konaklayacak kişi sayısı: 4, istenen oda sayısı: 2, istenen oda tipi: 2 geniş yataklı oda, geliş tarihi: .././20.., geliş saati: 15.00, pansiyon durumu: yarım pansiyon, konaklama süresi: 5 gece, günlük oda ücreti: 1100 TL, ödeme bilgisi: Voucher belgesine göre düzenlenen fatura tutarının çıkışı takip eden bir ay içerisinde ... Seyahat Acentesi tarafından konaklama işletmesinin ...numaralı ...Bankası hesabına gönderileceği sözleşme metninde belirtilmiştir.)

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma sürenizde yapmanız gereken işlemlerle ilgili kontrol ve planlamaları yapınız.	Görev tanımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. İlgili hesaplara gelen mesajları anlık olarak kontrol etmeye gayret ediniz. Gün içinde yapacağınız işlerinizi planlayınız. Günlük çalışma planı yapmak, iş veriminin artmasını sağlar. Artan veriminizin yöneticiler tarafından takdir edileceğini unutmayınız.
Yapılması istenen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Gelen rezervasyon isteğini doğru şekilde belirlemek için e-posta metnini dikkatlice okuyunuz.
E-posta metnindeki rezervasyon isteklerini ve gerekli bilgileri forma aktarınız.	E-posta metninde belirtilen istekleri ve bilgileri, işletme prosedürüne uygun şekilde gerekli kısaltma ve sembolleri kullanarak okunaklı şekilde rezervasyon formuna yazınız.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ediniz.	Rezervasyon talebi doğrultusunda oda doluluk durumunu ve seyahat acentesi ile yapılmış olan sözleşme şartlarını kontrol ediniz.
Rezervasyon isteğinin onaylanıp onaylanmayacağına karar veriniz.	İşletme prosedürü ve yaptığınız kontrollere göre rezervasyonun teyit edilip edilmeyeceğine karar veriniz.
Forma yazdığınız bilgileri kontrol ederek rezervasyon talebini onaylayınız veya yetkili kişiye onaylatınız.	Forma yazdığınız bilgileri e-posta ve sözleşme metnine göre baştan sona tekrar kontrol ederek doğruluğundan emin olunuz. Rezervasyon isteğini onaylama yetkisine sahipseniz ilgili bölüme isminizi yazıp formu imzalayınız. Onay yetkiniz yok ise forma yetkili şefinizin ismini yazarak imzalaması için belgeyi hazır hâle getiriniz. Yapmış olduğunuz kontrollerin sonucuna göre formun onay bölümüne "ONAYLANDI veya ONAYLANMADI" ibaresini yazmanız, rezervasyon sonucunu belirtmek açısından son derece önemlidir. ("CONFIRMED" veya "NO CONFIRMED" kaşesi de kullanılabilir.)
Rezervasyon isteğinin sonucunu e-posta yoluyla karşı tarafa bildiriniz.	Seyahat acentesi ile yapılmış olan sözleşmeye uygun şekilde hazırlanacak e-postanın karşı tarafa iletilmesi son derece önemlidir. E-posta metninin iletim raporunun alınması ve rezervasyon formuna eklenmesi gerektiğini unutmayınız.
Doldurulan formu, sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Doldurduğunuz formun rezervasyon sürecinde tekrar gerekli olacağını unutmayınız. Formu gerektiğinde kolaylıkla ulaşılabilecek şekilde dosyalayınız. Formun birer kopyasının işletme prosedürü gereğince iletilmesi gereken tüm birimlere ulaşmasını sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON ALMA	UYGULAMA YAPRAĞI 1.3.2.2.
KONU	GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA	SÜRE: 15 dakika

Görev: İşletmenizle anlaşması bulunan ... Şirketi, işletme hesabınıza gönderdiği e-posta ile rezervasyon talebinde bulunmuştur. E-postada belirtilen taleplere, rezervasyon sözleşmesindeki şartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyonu alınız. (Rezervasyon sahibinin adı ve soyadı: Şirketi, kişi sayısı: 10, istenen oda sayısı: 10, istenen oda tipi ve dağılımı: 2 süit 8 standart tek kişilik, geliş tarihi: .././20.., geliş saati: 15.00, konaklama süresi: 2 gece, günlük oda ücreti: süit oda için 1200 TL, tek kişilik oda için 700 TL, ödeme bilgisi: Çıkışı takip eden on gün içerisinde, ... Şirketi adına düzenlenen fatura tutarının konaklama işletmesinin ... numaralı ... Bankası hesabına gönderileceği sözleşme metninde belirtilmiştir. İlgili şirket konaklama ile birlikte tüm yemekleri satın almak istemektedir. Ayrıca .././20.. tarihinde saat 13.30 ile 17.30 arasında kullanılacağı belirtilen toplantı salonu ve toplantı sırasında verilecek ikramlar için ücret alınmayacaktır.)

Araç Gereçler: .. Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kıyafetinizi kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. Rezervasyon ofisinizde iş sağlığı ve güvenliği için gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Çalışma sürenizde yapmanız gereken işlerle ilgili kontrol ve planlamaları yapınız.	Görev tanımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. İşletmenin ilgili hesaplarına gelen mesajları anlık olarak kontrol etmeye gayret ediniz. Gün içinde yapacağınız işleri planlamanızın iş veriminizi arttıracaklarının bilincinde olunuz.
Yapılması istenilen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Gelen rezervasyon isteğinin doğru şekilde belirlenmesi için e-posta metnini dikkatlice okuyunuz.
E-posta metnindeki rezervasyon isteklerini ve bilgileri forma aktarınız.	E-posta metninde belirtilen istekleri ve bilgileri, işletme prosedürüne uygun şekilde gerekli kısaltma ve sembolleri kullanarak okunaklı şekilde forma yazınız. Gerekliğinde şefinize sorular sormanız ve verilen cevapları forma dikkatlice yazmanız oldukça önemlidir. Gerekli işletme prosedürlerini formun açıklamalar bölümünde net olarak belirtmeniz yanlış anlaşılmalara engelleyeceğini unutmayınız.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ediniz.	Oda ve toplantı salonunun doluluk durumları ile birlikte şirketle yapılan sözleşme şartlarını kontrol ediniz.
Rezervasyon isteğinin onaylanıp onaylanmayacağına karar veriniz.	Oda ve toplantı salonunun doluluk durumlarını ve işletme prosedürünü dikkate alarak rezervasyon onay işlemini tamamlayınız.
Forma yazdığınız bilgileri kontrol ederek rezervasyon talebini onaylayınız veya yetkili kişiye onaylatınız.	Forma yazdığınız bilgileri e-posta ve sözleşme metnine göre baştan sona son bir kez kontrol ederek doğruluğundan emin olunuz. Yaptığınız bu işlemin olası hataları düzeltmek için olduğu bilinciyle hareket ediniz. Rezervasyon isteğini onaylama yetkisine sahipseniz isminizi yazarak formu imzalayınız. Onay yetkiniz yok ise forma yetkili şefinizin ismini yazarak imzalaması için belgeyi hazır hâle getiriniz. Rezervasyon formunun onay bölümüne "ONAYLANDI veya ONAYLANMADI" ibaresini yazmanız son derece önemlidir. ("CONFIRMED" veya "NO CONFIRMED" kaşesi de kullanılabilir.)
Rezervasyon isteğinin sonucunu e-posta yoluyla karşı tarafa bildiriniz.	İşletme prosedürüne ve sözleşme şartlarına uygun şekilde hazırlanacak e-posta metninin karşı tarafa iletilmesi son derece önemlidir. E-posta ile gelen rezervasyon talebi doğrudan onaylanarak ya da işletme prosedürüne uygun şekilde bir yazı hazırlanarak e-posta yoluyla ilgili kişi bilgilendirilebilir. Her iki durumda da e-posta metninin iletim raporunu alarak rezervasyon formuna eklemeniz gerekir.
Hazırlamanız gereken e-posta metninde genel yazışma kurallarını uygulayınız.	Genel yazışma kurallarına uygun şekilde hazırlanan metinlerin sağlıklı bir iletişim için son derece önemli olduğu ve işletmenin anlaşmalı şirkete karşı imajını etkileyeceği unutulmamalıdır.
Doldurulan formu, sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Doldurduğunuz formun rezervasyon sürecinde tekrar gerekli olacağını unutmayınız. Formu gerektiğinde kolaylıkla ulaşılabilir şekilde dosyalayınız. Formun birer kopyasının işletme prosedürü gereğince iletilmesi gereken tüm birimlere ulaştırılmasını sağlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORULARI

1. Bireysel hareket etmek ile grupta birlikte hareket etmenin size göre olumlu ve olumsuz yönleri nelerdir?
2. Bir hizmetin doğrudan satın alınması ile aracı bir kuruluştan satın alınması arasındaki farklar nelerdir?

1.4. ÇEŞİTLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA

Geliş şekilleri farklılık gösteren rezervasyonlar, bireysel konuklar veya grup olarak değerlendirilecek konuklar için yapılır. Konaklama işletmeleri açısından farklı yasal sorumluluklar gerektiren rezervasyon çeşitleri, rezervasyon alma ile ilgili farklı uygulamaları da beraberinde getirir.

1.4.1. Münferit Rezervasyon Alma

Konaklama işletmesinin sunduğu hizmetleri bireysel olarak talep eden veya kullanan kişilere (11 kişiye kadar) **münferit konuklar** denir. Bu konuklar için yapılan yer ayırma işlemi de **münferit rezervasyon** olarak adlandırılır. Münferit rezervasyon talepleri; yüz yüze, telefonla, internet üzerinden veya seyahat acentesi aracılığıyla gibi pek çok şekilde gelebilir. Konaklama işletmeleri, kendi prosedürleri çerçevesinde belirledikleri “geliş saati, ödeme garantisi, kapora” gibi hususlara uygun olarak münferit rezervasyonların kabulünü sağlar. Münferit rezervasyonlar için belirlenen hususların uygulamaları işletmeden işletmeye değişiklik gösterse de ulusal ve uluslararası prosedürde genel olarak kabul gören uygulamalar şöyle sınıflandırılabilir:

- a) Geliş Saati ve Ödeme Garantisi Bulunmayan Rezervasyonlar:** Rezervasyon isteğinde konuk tarafından geliş saati belirtilmemiş olan ve kapora alınmamış rezervasyonlardır. Rezervasyon kaydedilirken geliş saatinin belirtilmediği ve kapora alınmadığı rezervasyon formunda belirtilir. Bu tür rezervasyonlarda, konaklama yapılacak gün ulusal ve uluslararası turizm uygulamalarında genel olarak kabul görmüş saate (sayfiye otelleri için 16.00, şehir otelleri için 18.00) kadar odanın bekletilmesi gerekir. Belirlenen saate kadar gelmeyen konukların rezervasyonu iptal edilerek oda başka bir konuğa satılabilir. Ulusal ve uluslararası standartlara göre bu konuklar, rezervasyonları ile ilgili herhangi bir hak talebinde bulunamazlar. Konaklama işletmeleri, böyle durumlarda rezervasyonu iptal etme hakkına sahip olsa da konuk memnuniyetini sağlamak adına, ilgili konuğa ulaşmadan rezervasyonu iptal etmeyi tercih etmez.
- b) Geliş Saati Kesin Olan Rezervasyonlar:** Rezervasyon formuna geliş saati yazılmış olan fakat kapora alınmamış rezervasyonlardır. Bu tür rezervasyonlarda konaklama işletmesi odayı belirtilen geliş saatinde tutmak zorundadır. Belirtilen geliş saatinin geçmesi hâlinde, işletmenin rezervasyonu iptal etme ve odayı başka bir konuğa satma hakkı vardır. Ancak konuğun arayarak geliş saatinde gecikme olacağını bildirmiş olması, hava ve yol şartları gibi durumlar dikkate alınarak ne yapılacağına karar verilir. Konaklama işletmeleri için konuk memnuniyeti her zaman ön planda tutulmalıdır.
- c) Garantisi Olan Rezervasyonlar:** Kesin rezervasyonlar şeklinde adlandırılır. Rezervasyon isteği sırasında konuk tarafından kaporası verilmiş veya ödeme garantisi sağlanmış olan rezervasyonlardır. Rezervasyon formu doldurulurken ödemeye ilgili uygulanan hususlar kaydedilmelidir. Garantisi olan rezervasyonlara ait odalar, konuğun gecikmesi veya gelmemesi durumunda dahi kesinlikle başka bir konuğa satılamaz.

1.4.2. Grup Rezervasyonu Alma

Ulusal ve uluslararası turizm literatüründe, konaklama işletmeleri açısından birlikte hareket eden 11 ve daha fazla kişiden oluşan topluluk **grup** olarak adlandırılır. Gruplar işletmenin doluluk oranını arttırdığı için işletme bütçesine önemli ölçüde katkı sağlar. Bu yüzden konaklama işletmeleri, gruplara verilecek hizmetleri ayrıca önemser. Gruplara verilecek hizmetlerde ortaya çıkabilecek bir aksaklık, aynı anda çok sayıda konuğu olumsuz etkileyebileceği için personelin oldukça dikkatli olması gerekir.

Grup rezervasyonları, grupların oluşturulma şekline göre sınıflandırılabilir. Genel olarak kabul gören grup çeşitleri şu şekildedir:

a) Seyahat Acentesi Grupları: Rezervasyonları seyahat acentesi tarafından yapılan gruplardır. Rezervasyon işlemleri, seyahat acentesi ile konaklama tesisi arasında yapılan sözleşmeye uygun şekilde gerçekleştirilir. Sözleşmeler; sezonluk, yıllık gibi süreye bağlı veya oda sayısına göre (kontenjan) yapılabileceği gibi sadece tek grup için bir defalığına da yapılabilir.

Seyahat acentesinin yazılı olarak ilettiği rezervasyon talebi, konaklama işletmesi tarafından değerlendirilir. Rezervasyon talebinin onaylanıp onaylanmadığının yazılı olarak seyahat acentesine bildirilmesi ve işlemin kaydedilmesiyle rezervasyon süreci tamamlanır.

b) Şirket Grupları: Rezervasyonları bir şirket, kurum ya da kuruluş tarafından yapılan gruplardır. Bu gruplar için gelen rezervasyon istekleri, şirket yönetimi ile konaklama işletmesi arasında yapılan sözleşmeye göre değerlendirilir. Şirket gruplarına ait rezervasyon istekleri, işletmeye yazılı olarak bildirilmiş olmalıdır. Konaklama işletmeleri de rezervasyon onayını yine yazılı şekilde karşı tarafa bildirmelidir.

Şirket grupları; konaklama hizmetinin yanında toplantı, seminer veya konferans salonu kullanımı gibi hizmetleri de işletmeden talep edebilir. Rezervasyon alımı sırasında, tesisin bu alanlarının uygun olup olmadığı göz önünde bulundurulmalıdır.

c) Bağımsız Gruplar: Herhangi bir seyahat acentesi ya da şirketten bağımsız olarak oluşturulmuş gruplardır. Bağımsız grupların rezervasyon işlemleri, öncesinde işletme ve grup arasında bir sözleşme yapılmadığı için konaklama işletmesinin bu konudaki prosedürü uygulanarak gerçekleştirilir.

Bağımsız gruplara ait rezervasyon alımı sırasında özellikle ön ödeme, ödeme garantisi gibi hususlar belirtilmeli ve ödeme konusunda uygulanan işlemler kaydedilmelidir. Bağımsız gruplara ait rezervasyon talepleri yazılı olarak istenmelidir. Gerekli değerlendirme yapıldıktan sonra rezervasyon isteğinin onaylanıp onaylanmadığı, yine yazılı olarak karşı tarafa bildirilmelidir.

24357



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON ALMA	UYGULAMA YAPRAĞI 1.4.1.1.
KONU	ÇEŞİTLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA	SÜRE: 15 dakika

Görev: Konaklama işletmenize gelen konuk, arkadaşı için yer ayırtmak istediğini söylemiştir. Resepsiyon görevlileri tarafından yönlendirilen konuk, bellboy eşliğinde rezervasyon ofisine gelmiştir. Kişiyle yapılan görüşme sırasında belirtilen bilgilere ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon kabul işlemlerini yapınız. (Konuk adına rezervasyon yaptıran kişi: Mustafa Çınar, konaklayacak kişi: Kemal Söğüt, geliş tarihi: .././20.. Cuma, geliş saati: 16.00, pansiyon durumu: konaklama ile sabah kahvaltısı, günlük oda ücreti: 250 TL, konaklama süresi: 2 gece, ödeme bilgisi: Kemal Söğüt tarafından kapora alınmıyor. Ek bilgiler: Kemal Söğüt'ün asansör fobisi var.)

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisine gelen kişiyi karşılayınız.	Gelen konuğu nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde selamlayınız. İsminizi ve görevinizi söyleyerek ilgili konuğa kendinizi tanıttınız. Nasıl yardımcı olabileceğinizi sorarak konuğu en uygun yere buyur ediniz. Konuğa eşlik eden bellboya teşekkür etmeyi unutmayınız. Görüşme süresince iletişim kurallarına uygun (göz teması, beden dili vb.) şekilde davranmanız, sağlıklı bir iletişim için son derece önemlidir.
Yapılması istenilen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Rezervasyon isteğine ait detayların doğru anlaşılması için görüşme yaptığınız kişiyi dikkatlice dinleyiniz.
Konuğun verdiği bilgileri ve rezervasyonla ilgili belirttiği istekleri rezervasyon formuna aktarınız.	Verilen bilgileri, uygun olan kısaltma ve sembolleri kullanarak düzgünce forma yazınız. Formda eksik bilgi alanı bırakmamak için konuğa sorular sormanız ve verilen cevapları dikkatlice forma aktarmanız önemlidir. Bildirilmesi gereken işletme prosedürlerini, uygun bir üslupla konuğa açıklayınız. Yapacağınız açıklamalar, yanlış anlaşılmalardan kaynaklı sorunların yaşanmasını önleyecektir.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ediniz.	İşletmenin oda müsaitliği ve konaklayacak kişinin durumu (black list), görüşme yapılan kişiyi rahatsız etmeyecek şekilde kontrol edilmelidir. Yaptığınız kontroller doğrultusunda görüşmeyi yönlendiriniz.
Forma yazdığınız bilgilerin doğruluğunu karşınızdaki kişiye onaylatınız.	Forma yazdığınız bilgileri görüşme yaptığınız konuğa okuyarak bilgilerin doğruluğunu onaylatınız. Bu işlemin olası hataları düzeltmek amacıyla yapıldığını unutmayınız.
Rezervasyon talebini onaylayınız. Formun ilgili bölümüne isminizi yazıp imzalayınız.	Tarafınızdan onaylanan rezervasyonların sorumluluğunun size ait olduğu bilinciyle hareket ediniz. Formun ilgili bölümüne isminizi yazıp formu imzalayınız.
İlgili konuğa memnuniyetinizi belirterek rezervasyonun onaylandığı bilgisini paylaşınız.	Görüşme yapılan konuğa rezervasyon formunun bir suretini vererek teşekkür ediniz. Gelecek olan konuğu ağırlamaktan işletme olarak memnuniyet duyacağınızı belirtiniz.
Görüşme yaptığınız konuğu nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uğurlayınız.	Yardımcı olabileceğiniz başka bir konu olup olmadığını sorarak konuğu nezaket ve görgü kurallarına uygun şekilde uğurlayınız. Saygıya dayalı davranışların size ve işletme imajına olan olumlu etkisini daima göz önünde bulundurunuz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON ALMA	UYGULAMA YAPRAĞI 1.4.2.1.
KONU	ÇEŞİTLERİNE GÖRE REZERVASYON ALMA	SÜRE: 15 dakika

Görev: ... Spor Kulübü yetkilisi, konaklama işletmenizi telefonla arayarak rezervasyon talebinde bulunmuştur. Gelen grup rezervasyon isteğini, yetkili kişinin belirttiıklarına ve işletme prosedürüne uygun olarak alınız. (Rezervasyonun kimin adına yapıldığı: ... Spor Kulübü, konaklayacak kişi sayısı: 30, istenen oda sayısı: 12, istenen oda tipi ve dağılımı: 2 tek kişilik, 2 iki kişilik, 8 üç kişilik aynı katta odalar, geliş tarihi: .././20.., geliş saati: 20.00, pansiyon durumu: konaklama ile birlikte sabah kahvaltısı, konaklama süresi: 1 gece, ücret bilgisi: günlük kişi başı 200 TL. İşletme prosedürüne göre bağımsız gruplar için üç odayla sınırlı olmak kaydıyla tek kişilik oda için fark ücreti alınmayacak, alınan ekstra hizmetlerin bedelleri işletmeye ödenecektir. Gruba ait toplam konaklama ücretinin %50'si kapora olarak ... numaralı ... Banka hesabına yatırılacaktır. Çıkış sırasında hesabın kalanı nakit olarak ödenecektir.)

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar, yazıcı, onay kaşeleri.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kıyafetinizi kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına özen gösteriniz. Rezervasyon ofisinde alınması gereken iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini kontrol ederek çalışmaya başlayınız.
Telefonla konuşma kuralları çerçevesinde görüşme yapınız.	Görev tanımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. Başarılı bir telefon görüşmesinin işletmenize yeni konuklar kazandıracak bilinciyle hareket ediniz. Uygun bir selamlama ile kendinizi ve görevinizi tanıtarak görüşmeyi başlatma, anlaşılır ifadeler ve net bir ses tonu ile konuşma gibi kurallara dikkat etmeniz son derece önemlidir.
Yapılması istenilen işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Gelen rezervasyon isteğine ait detayların belirlenmesi için karşınızdaki kişiyi sabırla ve dikkatle dinleyiniz. Karşınızdaki kişiden kibarca, anlayamadığınız kelimeleri tekrar etmesini ya da kodlamasını isteyerek talebi doğru anladığınızdan emin olunuz.
Telefonla görüştüğünüz kişiden aldığınız ve bu kişiyi ilettiğiniz bilgileri rezervasyon formuna aktarınız.	Konuktan alınan ve konuğa iletilen bilgileri, uygun kısaltma ve sembolleri kullanarak okunaklı şekilde forma yazınız. Karşınızdaki kişiye sorular sormanız ve verilen cevapları forma dikkatlice aktarmanız oldukça önemlidir. Bildirilmesi gereken işletme prosedürlerini formda açıkça belirtmeniz yanlış anlaşılmalara önleyeceğini unutmayınız.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ediniz.	Rezervasyon talebinin olumlu ya da olumsuz sonuçlandığı ilgili kişiye bildirilmelidir. Bunun için hem işletmenin talep edilen özelliğe sahip oda doluluk durumu kontrol edilmeli hem de ön ödeme, kişi sayısı vb. konular netliğe kavuşturulmalıdır.
Rezervasyon isteğinin onaylanıp onaylanmayacağına karar veriniz.	İşletme prosedürü ve yaptığınız kontrollere göre rezervasyonun teyit edilip edilmeyeceğine karar veriniz. İşletmenin ön ödeme talebi söz konusu ise ödemenin alınmasıyla birlikte rezervasyonun onaylanacağını ilgili kişiye açıklayınız. Onaylanmış formun en kısa sürede ve karşı tarafın tercih ettiği yolla (e-posta, faks vb.) kendilerine ulaştırılacağını da mutlaka belirtiniz.
Forma yazdığınız bilgileri kontrol ederek rezervasyon talebini onaylayınız ve tekrar ederek karşınızdaki kişiden teyit alınız.	Forma yazdığınız bilgileri baştan sona kontrol ediniz. Doğruluğundan emin olmak için karşınızdaki kişiye bilgileri tekrar ederek kişiden onay alınız. Yaptığınız bu işlemin olası hataları düzeltmek için olduğu bilinciyle hareket ediniz. Form doldurma işlemini, ilgili bölüme isminizi yazıp formu imzalamak suretiyle tamamlayınız.
Karşınızdaki kişiye teşekkür ederek görüşmeyi sonlandırınız.	Karşınızdaki kişiye işletmenizi tercih etmelerinden duyduğunuz memnuniyeti belirterek başka bir isteğinin olup olmadığını sorunuz. İyi dileklerinizi iletip önce karşı tarafın telefonu kapatmasını bekleyiniz. Nezaket ve görgü kurallarına uygun davranışların sizi ve işletme imajını olumlu yönde etkileyeceğini hatırlayınız.
Doldurulan formu sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Rezervasyon sürecinde tekrar kullanılacağı için formu kolaylıkla ulaşılabilir şekilde dosyalayınız. İşletme prosedürü gereğince iletilmesi gereken tüm birimlere ulaştığından emin olunuz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıda verilen tanımları dikkatle okuyunuz. Tanımı karşılayan terime ait harfi, tanım cümlesinin başındaki kutucuğa yazınız.

TANIMLAR	TERİMLER
1. Aynı amaç için bir arada bulunan grupların aynı katta veya aynı koridorda kalabilmeleri amacıyla yan yana veya karşı karşıya bulunan odalardır.	a Full board
2. Yatağa dönüşebilen bir kanepe ya da panonun bulunduğu, kullanılmadığı zamanlarda yatağın katlanmasıyla oturma odasına dönüşebilen odalardır.	b Handicapped room
3. Genellikle giriş katında bedensel engelli konukların rahatlıkla ulaşip konaklayabilecekleri şekilde düzenlenmiş odalardır.	c CIP konuklar
4. Tek kişilik yatak bulunan ve tek kişi tarafından kullanılan odadır.	ç Only bed
5. Üç kişi tarafından kullanılabilir oda çeşididir. Üç adet tek kişilik yatak veya bir geniş iki kişilik yatak ve bir adet tek kişilik yatak konularak da düzenlenebilir.	d VIP konuklar
6. Konaklama ücretine sadece oda hizmetinin dâhil olduğu pansiyon şeklidir. Konuğun konakladığı süre içinde alacağı diğer hizmetlerin ücretini (kahvaltı, yemek vb.) ayrıca ödemesi gerekir.	e Half board
7. Konaklama ücretine kahvaltı ile bir öğün yemeğin dâhil edildiği; bir gecelik konaklama, bir kahvaltı ve bir yemeğin (öğle ya da akşam yemeklerinden birisi) birlikte verildiği pansiyon şeklidir.	f Complimentary
8. Konaklama ücretine kahvaltı ile öğle ve akşam yemeklerinin dâhil edildiği; bir gecelik konaklama bir kahvaltı ve iki öğün yemeğin birlikte verildiği pansiyon şeklidir.	g Adjacent room
9. Sürekli konuklar veya önemli konuklar için yapılan ikramlardır. Sürekli konuğun bir gecelik konaklama ücretinin alınmaması buna örnek olarak gösterilebilir.	ğ Triple room
10. Devlet büyükleri, alanında uzman kişiler, sanatçılar, toplum tarafından sevilip sayılan kişiler ve işletme kurallarına göre belirlenmiş konuklara verilen isimdir.	h Single room
11. Konaklama işletmeleri için ticari önem taşıyan konuklardır. Tur operatörü, seyahat acentesi yetkilileri, ticari ilişkileri olan şirket yöneticileri gibi konuklar bu kapsamda değerlendirilir.	ı Studio room
	i Twin room

B) Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Yan yana iki ya da daha fazla odanın koridora çıkmadan içeriden bir kapı ile birbirine bağlandığı odalara verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?
 A) Adjacent Room C) Connecting Room E) Handicapped Room
 B) Adjoining Room D) Efficiency Room
- Bir veya birkaç yatak odası ile banyo, yemek odası, mutfak ve bar bölümleri bulunan, ekstra lüks döşenmiş, konuklarına her türlü konforu sağlayan tam bir daireden oluşan odalara verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?
 A) Corner Suite Room C) Junior Suite Room E) Top Executive Room
 B) Hospitality Suite Room D) Presidential Suite Room
- Bir french bed iki single bed ya da iki adet french bed konularak düzenlenmiş odalara verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?
 A) Double Room C) Quad Room E) Twin Room
 B) Regular Room D) Triple Room
- Konaklama işletmelerine sık gelen ve geldiğinde uzun süre kalan, sayısının çokluğu işletmenin kalitesinin göstergelerinden biri sayılan özel konuk çeşidi aşağıdakilerden hangisidir?
 A) Commercially Important Person C) Handicapped Guests E) Very Important Person
 B) Hasta Konuklar D) Repeat Guest
- Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon ofisinde bulunan donanımlardan biri değildir?
 A) Bilgisayar C) Memorandum E) Telefon
 B) Faks D) Rezervasyon tabloları

ÖĞRENME BİRİMİ

2

REZERVASYON KAYIT ETME

KONULAR

- Rezervasyon kayıt işlemleri
- Rezervasyon değişikliği ve iptaller
- Bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol etme
- Rezervasyon garanti yöntemleri
- Rezervasyon cetvelleri

TEMEL KAVRAMLAR

- Rezervasyonu konfirme etme (teyit etme, onaylama)
- Bekleyen rezervasyon
- Opsiyonlu rezervasyon
- Ön ödeme (depozito, kapora)
- Opsiyon
- City ledger
- Rezervasyon cetveli

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon kayıt işlemlerini yapma
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyoniptal işlemlerini yapma
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol etme
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon garanti yöntemlerini uygulama
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon cetvelleri hazırlama



REZERVASYON KAYIT ETME

HAZIRLIK SORUSU

Konaklama işletmelerinde rezervasyon kayıt işlemleri için kullanılan donanımlar nelerdir?

2.1. REZERVASYON KAYIT İŞLEMLERİ

Rezervasyonlar, konaklama işletmelerinin faaliyetlerini yürütebilmesinde büyük öneme sahiptir. Bu yüzden, iyi işleyen bir rezervasyon sistemine sahip olmak konaklama işletmeleri için ciddi bir gerekliliktir. İyi işleyen bir rezervasyon sisteminin hem konuklara hem de konaklama işletmelerine sağladığı birçok rahatlık vardır. Öncesinde rezervasyonunu yaptırmış olan konuk, konaklanacak yerin belli olmasının ve konaklama yapacağı süreci planlayabilmenin rahatlığını yaşarken rezerve edilen tarihlerde odalarının dolu olacağını bilen konaklama işletmesi de satış yapamama kaygısından uzaklaşır.

Konaklama işletmelerinde, rezervasyon işlemlerinin doğru ve sistemli bir şekilde ilerleyebilmesi amacıyla farklı şekillerde düzenlenebilen rezervasyon formları ve bilgisayar otomasyon programları kullanılır. Her işletme, kendi iş yapısına uygun olan bilgisayar otomasyon sistemini ve rezervasyon formunu tercih ederek kayıt işlemlerini tamamlar (Görsel 2.1.1).



Görsel 2.1.1: Çevrim içi [online (onlayn)] rezervasyon

2.1.1. Rezervasyon Ofisinde Rezervasyon Kabulü Yapma

İşletmeye ulaşan her rezervasyon isteği mutlaka rezervasyon görevlisi tarafından değerlendirilmeli ve rezervasyonun kabul edilip edilmediği karşı tarafa bildirilmelidir. Kabul edilen bir rezervasyon, konuk ile konaklama tesisi arasında bir sözleşmeyi ifade eder ve taraflara karşılıklı sorumluluklar yükler. Bu nedenle, rezervasyon kabulü yaparken bazı hususlara özellikle dikkat edilmesi gerekir:

- Rezervasyon Talebi Sonucunun Yazılı Olarak Bildirilmesi:** Rezervasyon departmanı, rezervasyon isteğinin kabul edildiğini talebe doğrudan atıfta bulunarak ve istenilen hizmetlere ait ücretleri belirterek yazılı bir belge (e-posta, faks vb.) ile karşı tarafa bildirmelidir.

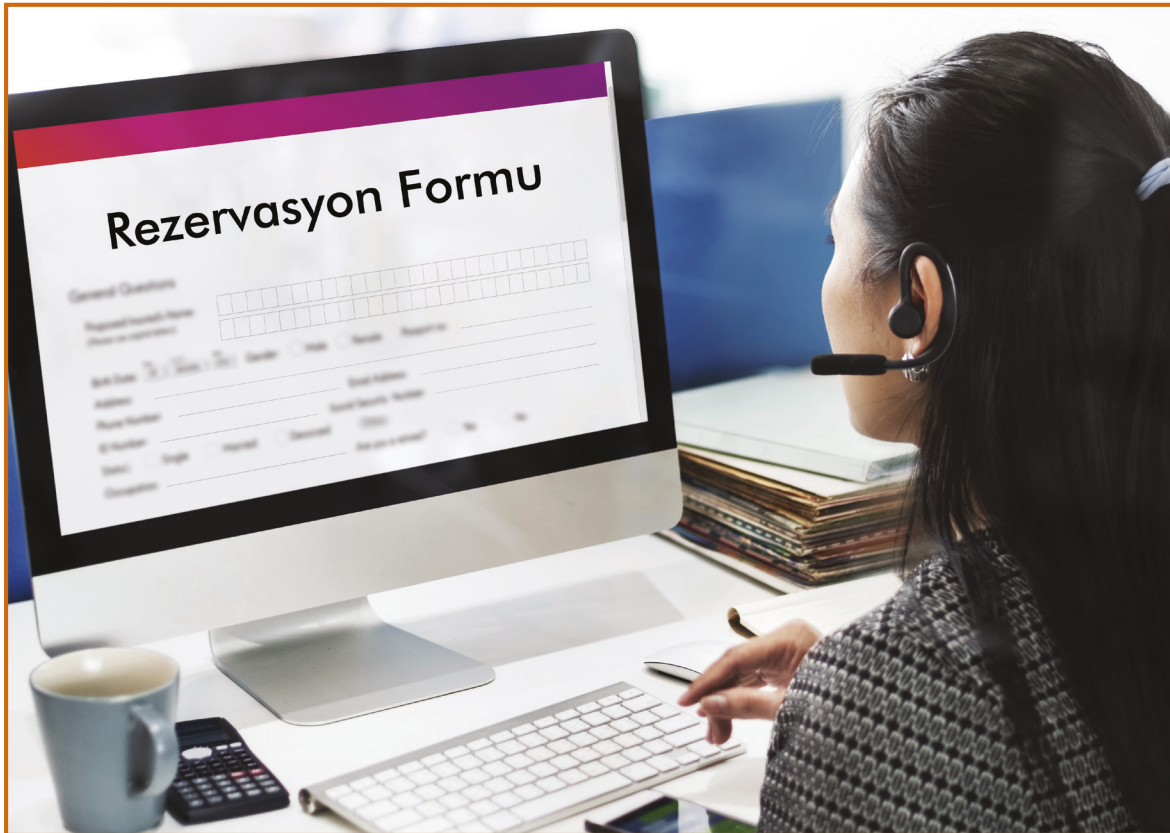
b) Konfirmasyonun Karşı Tarafa Bildirilmesinde Süre: Rezervasyonun onaylanarak (teyit edilerek) rezervasyon talebinde belirtilen hizmetlerin sunulacağına garanti edilmesine **rezervasyon konfirmasyonu** denir. Rezervasyon departmanı rezervasyon konfirmasyonunu mümkünse talebin geldiği an, mümkün değilse işletme prosedüründe belirtilen sürede karşı tarafa bildirmelidir.

c) Kapora (Ön Ödeme, Depozito) ile İlgili İşlemler: Kapora, rezervasyonun kesinleşmesi için hizmetin verilmesinden önce tahsil edilmesi gereken belirli bir miktarı ifade eder. Konaklama işletmeleri, bu miktarın ne oranda olacağı ve konuktan hangi yolla alınacağı ile ilgili prosedürleri kendi politikasına göre belirler. Rezervasyon departmanı, kaporanın işletme hesabına geçmesinden sonraki en kısa sürede rezervasyon onayını karşı tarafa bildirmek zorundadır.

d) Rezervasyon Sürecinde Sistemli Çalışma: Konaklama işletmeleri, sunulan hizmetlerle ilgili herhangi bir sorunun yaşanmaması için öncelikle rezervasyon sürecinin sistemli bir şekilde yürütülmesini sağlamalıdır (Görsel 2.1.2). Kurum içinde etkili bir haberleşme ağının bulunmaması veya rezervasyonların tek birimden yürütülmemesi gibi durumlar, sistematik olmayan bir çalışma ortamına neden olur. Belli bir düzen içinde, sorunsuz işleyen rezervasyon işlemleri konuk memnuniyeti sağlayarak işletme imajına katkıda bulunur.

Rezervasyon kabulü yaparken yukarıdakilerin yanı sıra şu hususları da göz önünde bulundurmak önemlidir:

- Konuğun blacklist durumuna bakma
- Önemli (VIP) ve repeat guest konuklara öncelik verme
- Konuğa konaklama işletmesinin oda durumuna göre istediği odayı tahsis etme
- Rezervasyon sırasında doğrudan blokaj yapılıyor ise konuğa verilen odanın numarasını kendisine söylememe



Görsel 2.1.2: Booking form [bukung form (rezervasyon formu)]

2.1.2. Rezervasyon Ofisinde Rezervasyon Kaydı Yapma

Konaklama işletmeleri rezervasyon kayıt işlemlerinde, işlevsel büyüklüklerine ve ihtiyaçlarına uygun olarak farklı otomasyon programları veya formlar kullanır (Görsel 2.1.3). Rezervasyon talebindeki bilgiler, rezervasyon formuna ve otomasyon sistemine aktarılarak kayıt altına alınır. Günümüzde, sağladığı birçok yarar nedeniyle rezervasyon işlemlerinin kaydı ve takibi daha çok otomasyon programları ile yapılmaktadır. Bilgisayar otomasyon programlarının işletme yönetimi ve rezervasyon departmanı açısından sağladığı faydalar şunlardır:

- İşletmeyle ilgili istenen bilgiye kolayca ulaşılabilir.
- İşletme doluluk oranları ile ilgili istatistikî raporlar anında alınabilir ve duruma göre yeni stratejiler oluşturulabilir.
- Zamandan ve emekten tasarruf sağlanır. Bu durum; personel verimliliğinin artmasına, konuklara daha kaliteli ve hızlı hizmet sunulmasına imkân verir.
- Karar verme süreci hızlanır.

Rezervasyon kaydı için kullanılan sistemler ya da formlar farklı olabilse de işlemin tamamlanabilmesi için ihtiyaç duyulan bilgiler genel olarak aynıdır (Görsel 2.1.4):

- Rezervasyonu yaptıran kişi bilgisi
- Konaklayacak kişinin adı soyadı ve iletişim bilgileri
- Konuğun giriş, çıkış tarihleri ve saatleri
- Konaklayacak kişi sayısı (varsa çocuk sayısı ve yaşları)
- Oda tipleri, pansiyon durumları ve oda sayısı
- Konaklama ile ilgili özel notlar
- Gecelik oda ücreti
- Ön ödeme tutarı
- Ön ödeme tarihi

Rezervasyon talebinin alımından rezervasyonun sisteme kaydedilmesine kadar geçen süreçte, gerekli bilgilerin doğru ve eksiksiz bir şekilde işlenmesi; işletmenin çalışma verimliliği, imajı ve konuk memnuniyeti açısından çok önemlidir.

HOTEL RESERVATION FORM

YOUR INFORMATION

First Name(s): _____

Address: _____

Your Country: _____

Phone: _____

Family Name(s): _____

Institution: _____

E-mail: _____

HOTEL INFORMATION

No. of Nights: _____

Room Choice: _____

Booking Details: _____

Görsel 2.1.3: Rezervasyon formu



..... UYGULAMA OTELİ KONFİRMASYON BİLGİLERİ / CONFIRMATION DETAILS



Genel Bilgiler / General Informations

Rezervasyonu Yaptıran Kişi / Booker Name	: Axxxx Bxxxxxxxx
Konuk Adı Soyadı / Guest Name	: KONUK 1 / KONUK 2 / ÇOCUK 1
Telefon / Phone No. / Fax No.	: (312) 555-5555 (312) 555-5554
Gsm	: (500) 555-5555
E- Posta / E- Mail	: kişiadı@meb.k12.tr

Konaklama Bilgileri / Accommodation Informations

Giriş Tarihi / Arrival Date	: 6.04.2020
Çıkış Tarihi / Departure Date	: 9.04.2020
Yetişkin Kişi Sayısı / No. of Adult	: 2
Çocuk Sayısı / No. of Child (7-12)	: 0
Çocuk Sayısı / No. of Child / (0-6)	: 1
Bebek Yatağı / Baby Cott:	Evet/Yes Hayır/No
Oda Tipi / Room Type	: STD
Pansiyon Tipi / Board Type	: BB
Oda Sayısı / No. of Room	: 1
Notlar / Notes	: Giriş saati 16.00'dır.

Ücretlendirme Bilgileri / Rate Informations

Gecelik Oda Ücreti / Room Cost Per Night	: 300 TL
Toplam Tutar / Total Amount	: 900 TL
Ön Ödeme Tutarı / Pre Payment Amount	: 0
Ön Ödeme Tarihi / Pre Payment Date	: 0

Önemli Bilgiler / Important Remarks

Odaya giriş saati 14.00 ve sonrası, odadan çıkış saati ise 12.00'dir. Geç çıkış ve erken girişler için ön büro ile iletişime geçilerek onay alınması gerekmektedir.	Check in time is after 14.00 and check out time is 12.00. Early check in and late check out request must be notified to Reception.
Rezervasyonlar ön ödeme tarihine kadar iptal edilebilir. Belirtilen süre sonrasında yapılan iptallerde veya otele giriş yapılmaması hâlinde ilk gecenin konaklama bedeli kredi kartınızdan tahsil edilir.	Reservation can be cancelled or amended until the date of pre-payment. No shows or cancellations after this deadline, first night accommodation amount will be charged to your credit card.
Rezervasyon aşamasında belirli bir oda numarası ve konumu garanti edilememektedir.	A specific room number, room locations can not be guaranteed at the reservation process.
Erken çıkışlarda kalan tutar iade edilememektedir.	In case of early check out, rest of the amount can not be returned.

Rezervasyon Ücret Detayı

Acenta Kodu : UYGULAMA
Konuk Adı Soyadı : KONUK 1 / KONUK 2 / ÇOCUK 1
Check In & Check Out Tarihleri : 6.04.2020 & 9.04.2020

KNo.	OdaNo.	Tarih	Odatipi	VOdatipi	Oda	Kişi	Cck	Cck2	Bbk	Pan.	Kontrat ücret	Oda ücret	D.kodu	D.kuru	İnd.1	İnd.2	İnd.3	İndirim açıklama	Ucck
10	102	6.04.2020	STD	STD	1	2	0	0	1	BB	300	300	TL	1.0000	300	0	0	0	0
10	102	7.04.2020	STD	STD	1	2	0	0	1	BB	300	300	TL	1.0000	300	0	0	0	0
10	102	8.04.2020	STD	STD	1	2	0	0	1	BB	300	300	TL	1.0000	300	0	0	0	0
10	102	9.04.2020	STD	STD	0	0	0	0	0	BB	0	0	TL	1.0000	0	0	0	0	0
												900	900	0					

Ücret Açıklama : 3*300 TL

Görsel 2.1.4: Doldurulmuş rezervasyon ve rezervasyon ücret detayı formu

2.1.3. Rezervasyon Ofisinde Rezervasyonu Onaylama

Konaklama işletmelerine çeşitli kanallarla gelen rezervasyon talepleri, kayıt altına alınıp gerekli incelemeler yapıldıktan sonra onaylanır ya da reddedilir. Rezervasyon onay işlemleri, konaklama işletmesinin kendi belirlemiş olduğu prosedüre uygun şekilde gerçekleştirilir. Günümüzde teknolojinin gelişmesine bağlı olarak konaklama işletmelerinin hemen hepsi; rezervasyon teyit işlemlerini e-posta, web sayfası, rezervasyon web siteleri ya da sosyal medya aracılığı ile yapmaktadır. Bunun yanı sıra rezervasyon formlarında, özellikle faks yoluyla gelen rezervasyon taleplerinde, onay durumunun belirtilmesi amacıyla “CONFIRMED” veya “NO CONFIRMED” kaşeleri de kullanılabilmektedir (Görsel 2.1.5). Bazı işletmelerin onaylanan rezervasyon formunda, konuk memnuniyeti adına küçük notlar ya da simgeler kullandığı görülür (Görsel 2.1.6). Ancak işletmelerin birçoğu, rezervasyon formunun resmî bir evrak olduğu düşüncesiyle bu uygulamayı tercih etmez.



Görsel 2.1.5: Konfirme etme

Yazılı bir rezervasyon onayı; konuk ismi, konunun işletmeye varış ve işletmeden ayrılış tarihi, konuk sayısı, rezerve edilen oda tipi, sayısı ve ücreti, odayı teslim alma detayları, paket içeriği ve kapora şartları gibi önemli anlaşma noktalarını ortaya koyar (Görsel 2.1.7). Onaylanmış rezervasyon formu, iki tarafın karşılıklı isteklerini belirten bir belge niteliğindedir. Bir rezervasyon talebi, garantili şekilde onaylanabileceği gibi hiçbir güvence almadan garantisiz olarak da onaylanabilir.



Görsel 2.1.6: Konfirme etme



..... UYGULAMA OTELİ KONFİRMASYON BİLGİLERİ / CONFIRMATION DETAILS



Genel Bilgiler / General Informations

Rezervasyonu Yaptıran Kişi / Booker Name	Axxxx Axxxxxxxx
Konuk Adı Soyadı / Guest Name	KONUK 1 / KONUK 2 /
Telefon / Phone No. / Fax No.	(312) 555-5555 (312) 555-5554
Gsm	(500) 555-5555
E- Posta / E- Mail	kişiadı@meb.k12.tr

Konaklama Bilgileri / Accommodation Informations

Giriş Tarihi / Arrival Date	16.05.202X
Çıkış Tarihi / Departure Date	19.05.202X
Yetişkin Kişi Sayısı / No. of Adult	2
Çocuk Sayısı / No. of Child (7-12)	0
Çocuk Sayısı / No. of Child / (0-6)	Bebek Yatağı / Baby Cott: Evet/Yes Hayır/No
Oda Tipi / Room Type	STD
Pansiyon Tipi / Board Type	BB
Oda Sayısı / No. of Room	1
Notlar / Notes	MEYVE SEPETİ VE ÇİKOLATA

Ücretlendirme Bilgileri / Rate Informations

Gecelik Oda Ücreti / Room Cost Per Night	500 TL
Toplam Tutar / Total Amount	1500 TL
Ön Ödeme Tutarı / Pre Payment Amount	500
Ön Ödeme Tarihi / Pre Payment Date	10/02/202X

Önemli Bilgiler / Important Remarks

Odaya giriş saati 14.00 ve sonrası, odadan çıkış saati ise 12.00'dir. Geç çıkış ve erken girişler için ön büro ile iletişime geçilerek onay alınması gerekmektedir.	Check in time is after 14.00 and check out time is 12.00. Early check in and late check out request must be notified to Reception.
Rezervasyonlar ön ödeme tarihine kadar iptal edilebilir. Belirtilen süre sonrasında yapılan iptallerde veya otele giriş yapılmaması halinde ilk gece konaklama bedeli kredi kartınızdan tahsil edilir.	Reservation can be cancelled or amended until the date of pre-payment. No shows or cancellations after this deadline, first night accommodation amount will be charged to your credit card.
Rezervasyon aşamasında belirli bir oda numarası ve konumu garanti edilememektedir.	A specific room number, room locations can not be guaranteed at the reservation process.
Erken çıkışlarda kalan tutar iade edilememektedir.	In case of early check out, rest of the amount can not be returned.

Confirmed!

10/02/202X
Rezervasyon Şefi

Görsel 2.1.7: Konfirme edilmiş rezervasyon formu

24359



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.1.1.1.
KONU	REZERVASYON KAYIT İŞLEMLERİ	SÜRE: 30 dakika

Görev: Senaryo gereği otelinizi telefon ile arayan konuk; .../.../20.. girişli, her şey dâhil günlük ücret 600 TL olan ve iki yetişkinin konaklayacağı standart oda için 5 gecelik rezervasyon yaptırmak istemektedir. Drama yöntemini kullanarak otel yoğunluğuna göre rezervasyon kabul işlemlerini uygulayınız.

Araç Gereçler: Rezervasyon formu, kalem, silgi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kıyafetinizi kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri, çalışma ortamı nedeniyle yaşanabilecek iş kazası ve sağlık sorunları riskini en aza indirmektedir. Rezervasyon ofisinizde iş sağlığı ve güvenliği için gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak araç gereçlerin ve formların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan araç gereçleri ve formları düzenleyerek hazırlayınız. Kullanıma hazır olan donanım ve formlar, rezervasyon işlemlerinin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
Arayan kişiyle telefonla konuşma kurallarına dikkat ederek nezakete dayalı bir iletişim kurunuz.	Arayan kişiyi gülümseyerek selamlayınız. Gülümsemenin ses tonuna yansıdığını ve bunun iletişimi olumlu etkilediğini unutmayınız. İsminizi ve görevinizi kendisine belirtiniz. Ses tonunuzu arayan kişinin sizi rahatça duyabileceği şekilde ayarlayarak açık ifadeler kullanmaya özen gösteriniz.
Rezervasyon işlemi için uygun olan formu seçiniz.	İşletme prosedürü doğrultusunda işlem için gerekli olan formu (rezervasyon formu) hazır ediniz.
Karşınızdaki kişiyi önemseyiniz.	Telefonda konuşan kişinin sözünü kesmeden söylediklerini sonuna kadar sabırla dinleyiniz. Karşınızdaki kişiyi dikkatle dinlemeniz, kişinin taleplerini daha kolay ve doğru anlamanıza yardımcı olacaktır.
	Arayan kişinin isteklerini ve gerekli bilgileri not alınız.
	Kişinin isteğine uygun olan odayı veriniz. (Oda numarasını söylemeyiniz.)
Rezervasyon talebiyle ilgili verilen bilgileri tekrar ederek arayan kişiden bilgilerin doğruluğuna dair onay alınız.	Rezervasyon formuna yazdığınız bilgileri telefondaki kişiye tekrar ederek bilgileri teyit ediniz.
Karşınızdaki kişiyi yapılacak iş ve işlemlerle ilgili bilgilendiriniz.	Yapılacak iş ve işlemlerle ilgili kişiye doğru ve net bilgiler veriniz. Gereksiz konuşmalardan kaçınarak zamanı verimli kullanmanız gerektiğini unutmayınız.
Arayan kişiyle vedalaşarak telefonu kapatınız.	Telefon görüşmesini sonlandırırken nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uygun ifadeler kullanınız. Karşı taraf telefonu kapatmadan siz kapatmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.1.1.2.
KONU	REZERVASYON KAYIT İŞLEMLERİ	SÜRE: 30 dakika



Görev: Konaklama işletmenize münferit gelen konuk; .././20.. girişli, her şey dâhil günlük ücreti 800 TL olan ve iki yetişkin bir çocuğun (2 yaşında) konaklayacağı standart aile odası için 4 gecelik rezervasyon yaptırmak istemektedir. Konuk ilave olarak bebek yatağı istediğini belirtmiştir. Atölyenizdeki bilgisayar otomasyon programına rezervasyon kaydını yapınız.

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. İşe başlamadan önce, çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği açısından gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan donanımları kullanıma hazırlayınız. Yaptığınız hazırlık, rezervasyon işlemlerinin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
Ergonomi kurallarına uygun şekilde bilgisayar başına oturunuz.	Çalışma ortamınızda kullanacağınız eşyaları ve donanımları, kendi zihinsel ve fiziksel özelliklerinize en uygun şekilde düzenlemek iş veriminizi arttıracaktır. Çalışırken kullanacağınız sandalyeyi, masayı ve bilgisayarı rahat çalışacağınız şekilde ayarlayınız.
	Kullanılan bilgisayar otomasyon programına giriş yapınız.
	Programın rezervasyon bölümünden rezervasyon kartı açınız.
Belirtilen istekleri ve gerekli bilgileri dikkatlice otomasyon programına aktarınız.	Otomasyon programından açtığınız rezervasyon kartına, gerekli bilgileri ve kişiye ait istekleri doğru ve eksiksiz şekilde girmeye özen gösteriniz.
Konuğa ait istekleri önemseyiniz.	Konuğun rezervasyon talebinde belirttiği özelliklere en uygun odayı vermeye gayret ediniz.
Kayıt işlemini tamamlayınız.	Verileri otomasyon programına doğru ve eksiksiz girdiğinizden emin olmak için son kontrolleri yapınız ve işlemi kaydediniz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

24361



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.1.1.3.
KONU	REZERVASYON KAYIT İŞLEMLERİ	SÜRE: 30 dakika

Görev: ... Şirketi, konaklama işletmenizin sosyal medya rezervasyon sisteminden .././20.. girişli, HB günlük ücreti 500 TL olan ve 15 kişilik bir grubun konaklayacağı 3 kişilik 1 standart oda ve 2 kişilik 6 standart oda için 3 gecelik rezervasyon yaptırmak istemektedir. Rezervasyonu, atölyenizdeki bilgisayar otomasyon programı üzerinde onaylayınız. Rezervasyon bilgilerini ve onayını, pdf formatında ... Şirketinin e-posta hesabına gönderiniz. (Arkadaşınızın e-posta hesabını kullanabilirsiniz.)

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. İşe başlamadan önce, çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği açısından gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan donanımları kullanıma hazırlayınız. Yaptığınız hazırlık, rezervasyon işlemlerinin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
Ergonomi kurallarına uygun şekilde bilgisayar başına oturunuz.	Çalışma ortamınızda kullanacağınız sandalyeyi, masayı ve donanımları rahat çalışacağınız şekilde kendinize göre ayarlayınız.
	Kullanılan bilgisayar otomasyon programına giriş yapınız.
	Programın rezervasyon bölümünden rezervasyon kartı açınız.
Belirtilen istekleri ve gerekli bilgileri dikkatlice otomasyon programına aktarınız.	Grup rezervasyon kartı oluşturunuz.
	Gruplara oda tahsis etme kurallarına (aynı kat ve mümkünse yan yana odalar) uygun şekilde odaları veriniz.
Kayıt işlemini tamamlayınız.	Verileri otomasyon programına doğru ve eksiksiz girdiğinizden emin olmak için son kontrolleri yapınız ve işlemi kaydediniz.
Rezervasyon onayına dair rapor alınız.	Tamamlanan işleme ait raporu bilgisayar üzerinden pdf formatında alınız.
Rezervasyon onay bilgilerini karşı tarafa gönderiniz.	Rezervasyon onayına ait bilgilerin yer aldığı belgeyi (raporu), ... Şirketinin e-posta hesabına gönderiniz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORUSU

Rezervasyon işlemlerinde kullanılabilecek iletişim araçları nelerdir?

2.2. REZERVASYON DEĞİŞİKLİĞİ VE İPTALLER

Konaklama işletmeleri mevcut rezervasyonlarda, mücbir sebepler ve konuğun isteği doğrultusunda değişiklikler ya da iptaller yapabilir. Bazı işletmeler konuklarına, rezervasyon değişikliği ve iptali yapabilecekleri belli bir süre tanır. “**Opsiyon tarihi [deadline (dedlayn)]**” denilen bu süre içinde gelen değişiklik ve iptal talepleri kabul edilir. Bu tarihten sonra gelecek değişiklik ve iptal talepleri kabul edilmeyebilir. Bu işlemlerle ilgili uygulamalar, tamamen işletme prosedürüne göre gerçekleştirilir.

Rezervasyon kaydında herhangi bir değişiklik gerektiğinde rezervasyonla ilgili veriler güncellenerek mevcut kayıt yeniden düzenlenmelidir. Mücbir sebepler nedeniyle yapılması gereken değişikliklerde, konuk mutlaka bilgilendirilmeli ve değişiklik için konuğun onayı alınmalıdır. Konuklardan gelen değişiklik taleplerinde ise konuğun isteği dikkate alınarak gerekenin yapılması, kurum imajı ve konuk memnuniyeti açısından oldukça önemlidir.

2.2.1. Rezervasyon Değişikliği ve İptalleri İçin Form Doldurma

Herhangi bir değişiklik veya iptal için doğru rezervasyon kaydının bulunması, işletmenin rezervasyon sisteminin aksamaması ve başarılı bir rezervasyon süreci için çok önemlidir. Rezervasyon kaydında değişiklik veya iptal işlemi yapıldığında ileride başvurulmak üzere bazı bilgilerin güncellenmesi gerekir:

- Rezervasyon numarası
- Konuğun adı ve soyadı
- Arayan kişiye ait bilgiler
- Değişiklik ya da iptal sebebi
- Değişiklik ya da iptal tarihi

2.2.2. Rezervasyon Değişikliği ve İptallerini Gerçekleştirme

Bilgisayar otomasyon sistemlerinin işletmelerde yaygınlaşmasından evvel, rezervasyon değişiklik veya iptal işlemleri için “rezervasyon değişiklik ve iptal formları” kullanılırdı. Ancak günümüzde, mevcut bir rezervasyon için yapılacak bu işlemler, doğrudan otomasyon sistemi üzerinden gerçekleştirilmektedir (Görsel 2.2.1).

İlgili kişi, rezervasyonlarında yapılan iptal ve değişiklikler konusunda mutlaka bilgilendirilmelidir. Bilgilendirme, kişinin talep etmesi üzerine yazılı olarak da yapılabilir. Acente veya şirket aracılığı ile yapılan rezervasyonlarda gerçekleşen iptal veya değişiklikler, yasal sorumlulukları ortadan kaldırmak için ilgili kişiye mutlaka e-posta ya da faks ortamında yazılı olarak bildirilmeli ve işlemler karşılıklı olarak onaylanmalıdır.



..... UYGULAMA OTELİ KONFİRMASYON BİLGİLERİ / CONFIRMATION DETAILS



Genel Bilgiler / General Informations

Rezervasyonu Yaptıran Kişi / Booker Name	Axxxx Axxxxxxxx
Konuk Adı Soyadı / Guest Name	KONUK 1 / KONUK 2 /
Telefon / Phone No. / Fax No.	(312) 555-5555 (312) 555-5554
Gsm	(500) 555-5555
E- Posta / E- Mail	kişiyadı@meb.k12.tr

Konaklama Bilgileri / Accommodation Informations

Giriş Tarihi / Arrival Date	16.06.202X				
Çıkış Tarihi / Departure Date	19.06.202X				
Yetişkin Kişi Sayısı / No. of Adult	2				
Çocuk Sayısı / No. of Child (7-12)	0				
Çocuk Sayısı / No. of Child / (0-6)		Bebek Yatağı / Baby Cott:	Evet/Yes		Hayır/No
Oda Tipi / Room Type	STD				
Pansiyon Tipi / Board Type	BB				
Oda Sayısı / No. of Room	1				
Notlar / Notes	MEYVE SEPETİ VE ÇİKOLATA				

Ücretlendirme Bilgileri / Rate Informations

Gecelik Oda Ücreti / Room Cost Per Night	500 TL
Toplam Tutar / Total Amount	1500 TL
Ön Ödeme Tutarı / Pre Payment Amount	500
Ön Ödeme Tarihi / Pre Payment Date	10/02/202X

Önemli Bilgiler / Important Remarks

Odaya giriş saati 14.00 ve sonrası, odadan çıkış saati ise 12.00'dir. Geç çıkış ve erken girişler için ön büro ile iletişime geçilerek onay alınması gerekmektedir.	Check in time is after 14.00 and check out time is 12.00. Early check in and late check out request must be notified to Reception.
Rezervasyonlar ön ödeme tarihine kadar iptal edilebilir. Belirtilen süre sonrasında yapılan iptallerde veya otele giriş yapılmaması hâlinde ilk gece konaklama bedeli kredi kartınızdan tahsil edilir.	Reservation can be cancelled or amended until the date of pre-payment. No shows or cancellations after this deadline, first night accommodation amount will be charged to your credit card.
Rezervasyon aşamasında belirli bir oda numarası ve konumu garanti edilememektedir.	A specific room number, room locations can not be guaranteed at the reservation process.
Erken çıkışlarda kalan tutar iade edilememektedir.	In case of early check out, rest of the amount can not be returned.

Görsel 2.2.1: 16/05/2020 tarihli rezervasyonun yeni tarih (16/06/202X) ile değiştirilmesi



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.2.1.1.
KONU	REZERVASYON DEĞİŞİKLİKLERİ VE İPTALLERİ	SÜRE: 30 dakika

Görev: 26/07/2020 girişli, her şey dâhil günlük ücreti 800 TL olan ve iki yetişkinin konaklayacağı standart oda için 4 gecelik rezervasyon yaptırmış olan konuk, konaklama işletmenizi telefon ile arayıp işletmeye giriş tarihinin 30/07/2020 olacak şekilde değiştirilmesini istemektedir. İşletme yoğunluğuna dikkat ederek rezervasyon değişikliği formunu uygun şekilde doldurunuz.

Araç Gereçler: Rezervasyon değişikliği formu, kalem.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. İşe başlamadan önce, çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği açısından gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak araç gereç ve formların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan araç gereçleri ve formları düzenleyerek hazırlayınız. Yapılan hazırlığın rezervasyon işlemlerinin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanmasını sağlayacağını unutmayınız.
Konuk ile nezakete dayalı bir iletişim kurunuz.	Konuğu kibar bir şekilde selamlayıp kendisine adınızı ve görevinizi belirtiniz. Konuşurken vurgu ve tonlamaya dikkat ederek cümlelerinizin kısa, öz ve anlaşılır olmasına özen gösteriniz.
Konuğu dikkatlice dinleyerek yapılması istenen değişikliği not alınız.	Konuğu dikkatle dinlemeniz, konuğun değişiklik talebini daha kolay ve doğru anlamanıza yardımcı olacaktır.
	Telefondaki konuğun sözünü kesmeden söylediklerini sonuna kadar sabırla dinleyiniz.
	Konuktan rezervasyon kodunu ya da bilgilerini isteyiniz. Rezervasyon kodunu ve bilgilerini konuğun istekleri ile beraber not ediniz.
Konuğu önemseyiniz ve talebin uygunluğunu kontrol ederek değişikliği forma işleyiniz.	Konuğun talebini anlayışla karşılayarak yardımcı olmak için elinizden geleni yapacağınızı söyleyiniz. İşletme yoğunluğuna göre değişiklik isteğini yerine getiriniz. İstenen giriş tarihini forma yazınız.
İstenen rezervasyon değişikliği doğrultusunda not aldığınız bilgileri tekrar ederek konuktan teyit alınız.	Konuktan kibarca, anlayamadığınız kelimeleri tekrar etmesini ya da kodlamasını isteyerek talebi doğru anladığınızdan emin olunuz.
Değişiklik formuna gerekli bütün bilgileri yazınız.	Değişikliğin kim tarafından yapıldığını, değişikliğin yapıldığı tarihi ve formu dolduran kişi bilgilerini forma işlemeyi unutmayınız.
Konukla vedalaşarak telefonu kapatınız.	Telefon görüşmesini sonlandırırken nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uygun ifadeler kullanınız. Karşı taraf telefonu kapatmadan siz kapatmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.2.1.2.
KONU	REZERVASYON DEĞİŞİKLİKLERİ VE İPTALLERİ	SÜRE: 30 dakika

Görev: .././20.. girişli, her şey dâhil günlük ücreti 600 TL olan ve iki yetişkinin konaklayacağı standart oda için 5 gecelik rezervasyon yaptırmış olan konuk, konaklama işletmenizi telefon ile arayıp rezervasyonunu iptal etmek istediğini bildirmiştir. Rezervasyon iptal formunu uygun şekilde doldurunuz.

Araç Gereçler: Rezervasyon iptal formu, kalem.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.	Çalışma ortamınızda sağlığınız ve güvenliğiniz açısından gerekli önlemleri almanız, sizi olası kazalardan ve hastalıklardan koruyacaktır.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak araç gereç ve formların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan araç gereç ve formların düzenli ve hazır olduğundan emin olunuz.
Telefon görüşmesi esnasında ses tonunuza ve konuşma dilinize dikkat ediniz.	Telefonu açar açmaz konuğu nazikçe selamlayınız. Görüşme boyunca sade, anlaşılır ve akıcı bir dil kullanmaya özen gösteriniz. Telefon konuşmalarında sesiniz; net, kendine güvenen ve karşısındakine yardıma hazır olduğunu hissettiren bir tonda olmalıdır.
Konuğa kendinizi tanıttınız.	İsminizi ve görevinizi konuğa anlaşılır bir şekilde iletiniz.
Konuğu dikkatlice dinleyerek iptal işlemiyle ilgili not alınız.	Telefondaki konuğun sözünü kesmeden söylediklerini sonuna kadar sabırla dinleyiniz. Konuktan rezervasyon kodunu ya da bilgilerini isteyerek not alınız.
Konuğu önemseyiniz ve rezervasyon iptaliyle ilgili bilgileri forma işleyiniz.	Konuğa uygun bir üslupla iptal sebebini sorunuz ve verilen cevabı forma yazınız. Rezervasyonu başka bir zaman dilimine aktarabileceğinizi söyleyerek yardımcı olmaya çalışınız. Konuk iptal için ısrar ediyorsa konukla tartışmadan iptal isteğini onaylayınız.
İstenen rezervasyon iptali doğrultusunda not aldığınız bilgileri tekrar ederek karşınızdaki kişiden teyit alınız.	Karşınızdaki kişiden kibarca, anlayamadığınız kelimeleri tekrar etmesini ya da kodlamasını isteyerek bilgileri doğru anladığınızdan emin olunuz.
İptal formuna gerekli bütün bilgileri yazınız.	Rezervasyon iptalinin kim tarafından yapıldığını, iptalin yapıldığı tarihi ve formu dolduran kişi bilgilerini forma işlemeyi unutmayınız.
Konukla vedalaşarak telefonu kapatınız.	Telefon görüşmesini sonlandırırken nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uygun ifadeler kullanınız. Karşı taraf telefonu kapatmadan siz kapatmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.2.1.3.
KONU	REZERVASYON DEĞİŞİKLİKLERİ VE İPTALLERİ	SÜRE: 30 dakika



Görev: ... Şirketi; konaklama işletmenizin sosyal medya hesabı üzerinden yapmış olduğu .././20.. girişli, HB günlük ücreti 500 TL olan ve 12 kişilik bir grubun konaklayacağı iki kişilik 6 standart oda için 3 gecelik rezervasyonu iptal etmek istediklerini e-posta ile bildirmiştir. Gerekli prosedürleri yerine getirdikten sonra rezervasyon iptal işlemini atölyenizdeki bilgisayar otomasyon programını kullanarak yapınız. ... Şirketine, rezervasyonlarının iptal edildiğine dair bir e-posta gönderiniz. (Arkadaşınızın e-posta hesabını kullanabilirsiniz.)

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.	İş kıyafetlerinizin ve dış görünüşünüzün temiz ve bakımlı olmasına özen gösteriniz. İş yerinizde, sağlığınız ve güvenliğiniz için risk oluşturan faktörlerin ortadan kaldırıldığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	Yapılacak işlemler için gerekli olan donanımları kontrol ederek kullanıma hazır hâle getiriniz.
Ergonomi kurallarına uygun şekilde bilgisayar başına oturunuz.	Rezervasyon işlemlerini yaparken kullanacağınız mobilya ve donanımları rahat çalışacağınız şekilde, kendinize göre ayarlamanız gerektiğini unutmayınız. Çalıştığınız alanı kendinize göre düzenlemeniz, sağlığınızı koruyarak iş veriminizi arttıracaktır.
	Kullanılan bilgisayar otomasyon programına giriş yapınız.
	Programın rezervasyon bölümünü seçiniz.
Rezervasyon iptali için gerekli bilgileri otomasyon programına giriniz.	Rezervasyon listesinden ilgili rezervasyonu bulunuz.
	İlgili rezervasyonu seçerek iptal işlemini gerçekleştiriniz.
İşlem kaydını tamamlayınız.	Son kontrolleri yaparak işlemi kaydediniz.
İptalin gerçekleşip gerçekleşmediğini kontrol ediniz.	Rezervasyon iptal bölümünü kontrol ederek rezervasyonun iptal edildiğinden emin olunuz.
Rezervasyonun iptal edildiğine dair belgeyi ilgili kişiye gönderiniz.	... Şirketine ait e-posta hesabına iptal belgesini yollayarak rezervasyonun iptal edildiğine dair bilgilendirmeyi yapınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakat ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
NUMARASI:								
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORUSU

Konaklama işletmelerinde rezervasyon işlemi sırasında nelere dikkat edilmelidir?

2.3. BEKLEYEN VE OPSİYONLU REZERVASYONLAR

Konaklama işletmelerinin ana hedefleri; konuk memnuniyeti sağlamak, turizm pazarında kalıcı olmak ve bu pazardan yüksek miktarda pay almaktır. Günlük oda satışı yaparak turizm pazarında yer edinmeye çalışan konaklama işletmeleri için gün içinde satılmayan her oda telafi edilemez gelir kaybıdır. Bu nedenle işletmeler, gelir kayıplarını en aza indirmek ve konuk memnuniyeti sağlamak adına bazı prosedürler uygular.

Garantisiz (ödeme garantisi bulunmayan) rezervasyonların gerçekleşmemesi durumunda yaşanacak gelir kaybını önlemek amacıyla işletmeler, garantisiz rezervasyonları bekletmek için konuğa belli bir süre tanır. Bu süreye **opsiyon** denir. Rezervasyon opsiyonları; şehir konaklama işletmelerinde konuğun giriş yapacağı gün saat 18.00'e, sayfiye konaklama işletmelerinde ise 16.00'ya kadardır. Belirlenen zaman dilimi içinde konuk giriş işlemi yapmazsa ya da işletmeye bilgi vermezse rezerve edilmiş oda başka bir konuğa satılabilir. Bu tip rezervasyonlara **opsiyonlu rezervasyonlar** denir. Rezervasyon isteklerinin işletmenin dolu olması nedeniyle kabul edilememesi durumunda, daha önce yaptırılmış olan garantisiz rezervasyonların gerçekleşmeme ihtimaline karşı, kabul edilemeyen rezervasyon isteklerinin kaydedildiği bir **bekleme listesi** oluşturulur. Bekleme listesindeki rezervasyon isteklerine **bekleyen rezervasyonlar** denir. Garantisiz rezervasyonlara tanınan opsiyon bittiğinde bekleyen rezervasyonlar onaylanabilir. Bu işlem sayesinde hem talebi karşılanan konuğun memnuniyeti sağlanır hem de işletmenin gelir kaybı yaşaması önlenir.

2.3.1 Bekleyen ve Opsiyonlu Rezervasyonları Kontrol Etme

Rezervasyon bölümü görevlileri, vardiya değişimlerinde verilen bilgiler doğrultusunda ve otomasyon sistemini kontrol ederek gün içinde gelmesi beklenen rezervasyonları bilmek ve bunun takibini yapmak durumundadır. Rezervasyon iptallerinde ya da tarih değişikliklerinde, değişikliğin ya da iptalin yapıldığı güne ait odaların boş kalmaması için bekleme listesinin kontrol edilmesi gerekir (Görsel 2.3.1).

 UYGULAMA OTELİ BEKLEME LİSTESİ 											
Oda No.	Acente	Oda Tipi	Konuk	Voucher No.	C/in Tarihi	C/out Tarihi	Ytş.	Çocuk1	Çocuk2	Pan.	Uyruk
	MÜNFERİT	STD	KONUK 1/ KONUK 2		26.08.202X	27.08.202X	2	0	0	HB	TC
	MÜNFERİT	STD	KONUK 5		10.10.202X	12.10.202X	1	0	0	HB	TC
	MÜNFERİT	STD	KONUK 3/ KONUK 2		11.05.202X	11.05.202X	2	0	0	FB	TC
							5 Kişi	0	0		

Görsel 2.3.1: Bekleme listesi

2.3.2 Bekleyen ve Opsiyonlu Rezervasyonları Rezervasyon Durumuna Göre Kesinleştirme

Konaklama işletmelerinde satışların artması ve gelir kayıplarının yaşanmaması için rezervasyon işlemlerinin aksamadan yürümesi oldukça önemlidir. Rezervasyon bölümü görevlisi; rezervasyon iptalleri ya da tarih değişikliklerinde, beklemeye alınan konuğa bekleme listesindeki iletişim bilgilerinden ulaşır. Konuğu rezervasyonun onaylandığına dair bilgilendirir ve işletmede kullanılan otomasyon programı üzerinden bekleyen rezervasyonu kesinleştirir (Görsel 2.3.2).

 UYGULAMA OTELİ BEKLEME LİSTESİ 											
Oda No.	Acente		Konuk	Voucher No.	C/in Tarihi	C/out Tarihi	Ytş.	Çocuk1	Çocuk2	Pan.	Uyruk
	MÜNFERİT	STD	KONUK 1/ KONUK 2		26.08.202X	27.08.202X	2	0	0	HB	TC
	MÜNFERİT	STD	KONUK 5		10.10.202X	12.10.202X	1	0	0	HB	TC
	MÜNFERİT	STD	KONUK 3/ KONUK 2		11.05.202X	11.05.202X	2	0	0	FB	TC
							5 Kişi	0	0		

REZERVASYONA
AKTAR

Görsel 2.3.2: Bekleme listesindeki konunun rezervasyonunu program üzerinden kesinleştirme

24364



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.3.1.1.
KONU	BEKLEYEN VE OPSİYONLU REZERVASYONLARI KONTROL ETME	SÜRE: 30 dakika

Görev: Konaklama işletmenizi telefon ile arayan bir konuk; .././20.. girişli, HB günlük ücreti 500 TL olan ve iki kişinin konaklayacağı standart oda için 1 gecelik rezervasyon yaptırmak istemektedir ancak o tarihte tüm odalar rezervedir. Konuğa, kendisini bekleme listesine alacağınızı ve herhangi bir rezervasyon iptali olduğunda rezervasyonunu kabul edeceğinizi belirtiniz. Konuğun rezervasyon talebini, atölyenizde bulunan bilgisayar otomasyon programındaki bekleme listesine kaydediniz.

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.	İş kıyafetlerinizin ve dış görünüşünüzün temiz ve bakımlı olmasına özen gösteriniz. İş yerinizde, sağlığınız ve güvenliğiniz için risk oluşturan faktörlerin ortadan kaldırıldığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	İş veriminizi arttırmak ve zamandan tasarruf etmek için, kullanılacak donanımları işleme başlamadan önce hazır hâle getiriniz.
Ergonomi kurallarına uygun şekilde bilgisayar başına oturunuz.	Çalışma ortamınızda kullanacağınız sandalyeyi, masayı ve donanımları rahat çalışacağınız şekilde kendinize göre ayarlayınız.
	İşletmenizde kullanılan bilgisayar otomasyon programına giriş yapınız.
	Programın rezervasyon bölümünü seçiniz.
Belirtilen istekleri ve gerekli bilgileri dikkatlice otomasyon programına aktarınız.	Rezervasyon bölümündeki bekleme listesinden kart açınız.
	Beklemeye alınacak rezervasyon ile ilgili bilgileri dikkatlice bekleme listesine işleyiniz.
Kayıt işlemini tamamlayınız.	Verilerin doğru ve eksiksiz girildiğinden emin olmak için son kontrolleri yaparak işlemi kaydediniz.
İşlemin gerçekleşip gerçekleşmediğini kontrol ediniz.	Yaptığınız kaydı kontrol ederek işlemin gerçekleştiğinden emin olunuz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.3.1.2.
KONU	BEKLEYEN VE OPSİYONLU REZERVASYONLARI KONTROL ETME	SÜRE: 30 dakika



Görev: Bekletme listesinde kayıtlı olan rezervasyonun gelmeyen rezervasyon yerine kabulü yapılmıştır. Atölyenizdeki otomasyon programı üzerinden bekleyen rezervasyonu kesinleştiriniz.

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalıştığınız yerde iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alındığından emin olunuz.	İş kıyafetinizin sizi ve işletmenizi temsil ettiğini unutmayınız. Çalışma sürecinizde sağlığınıza zarar verebilecek tüm koşullardan korunmak amacıyla gerekli önlemlerin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	İş veriminizi arttırmak ve zamandan tasarruf etmek için, kullanılacak donanımları işleme başlamadan önce hazır hâle getiriniz.
Ergonomi kurallarına uygun şekilde bilgisayar başına oturunuz.	İş alanınızda kullanacağınız mobilyaları, eşyaları ve donanımları rahat çalışacağınız şekilde kendinize göre ayarlayınız.
	İşletmede kullanılan otomasyon programına giriş yapınız.
	Programın rezervasyon bölümünü seçiniz.
Bekleyen rezervasyonun kesinleştirilmesi ile ilgili işlemleri yapınız.	Rezervasyon bölümünden bekleme listesini açınız.
	Bekleme listesindeki ilgili rezervasyonu seçerek asıl rezervasyon bölümüne aktarınız.
İşlemin gerçekleşip gerçekleşmediğini kontrol ediniz.	Rezervasyon bölümünü kontrol ederek bekleyen rezervasyonun aktarıldığından emin olunuz.
Konuğu rezervasyon onayıyla ilgili bilgilendiriniz.	Konuğa rezervasyonunun kesinleştiği bilgisini veriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORUSU

Alınan rezervasyonların gerçekleşmemesi konaklama işletmesi açısından hangi sorunlara yol açabilir?

2.4. REZERVASYON GARANTİ YÖNTEMLERİ

Konaklama işletmelerinin birçoğu, rezervasyonların gerçekleşmemesinden kaynaklı mağduriyet yaşamamak amacıyla, rezervasyon taleplerini ödeme garantisinin sağlanması hâlinde kabul eder. Hangi ödeme garanti yönteminin tercih edileceği ya da ödeme garantisi istenip istenmeyeceği, işletme prosedürlerine göre belirlenir.

Ödeme garantisi sağlanmış rezervasyonlarda, giriş saatinden ayrılış saatine kadarki süre için konuğa konaklama hizmetinin ve diğer hizmetlerin sunulacağı temin edilir. Aynı zamanda ödeme garantili rezervasyonlarda, konğun gelmemesi veya rezervasyonu işletme prosedürüne uygun şekilde iptal etmemesi hâlinde oda bedeli rezervasyon sahibinden tahsil edilebilir. Tahsilat işleminin yapılması durumunda konuğa “no show [no şo (gerçekleşmeyen rezervasyon)] faturası” kesilir.

Konaklama işletmelerinin rezervasyonlarını garanti altına almak için uyguladığı yöntemler genel olarak şunlardır:

- Kredi kartı garantisi
- Depozito (ön ödeme veya kapora) garantisi
- Seyahat acentesi garantisi
- Anlaşmalı şirket garantisi

2.4.1. Münferit Konukların Ön Ödeme ve Garanti İşlemleri

Kredi Kartı Garantisi: Günümüzde bankacılık sistemlerinin gelişmesine bağlı olarak konuklar, rezervasyon işlemlerini kredi kartı ile tamamlayabilmektedir (Görsel 2.4.1, Görsel 2.4.3). Kredi kartları, işletme rezervasyonlarının garanti işlemlerinde büyük kolaylık sağlar.



Görsel 2.4.1: Kredi kartı



Görsel 2.4.2: Online müşteri temsilcisi

Konuklar; kredi kartı bilgileri sayesinde konaklama işletmelerine ait internet sitelerinden, kendileri ya da çevrim içi müşteri desteğiyle [tawk to online (tavk tu onlayn)] rezervasyon işlemlerini halledebilirler (Görsel 2.4.2). Çevrim içi müşteri desteği ile yapılan ödemelerde, gerekli tutarın müşteri temsilciliklerine iletilmesiyle, konuk adına yapılan rezervasyon tamamlanır.

Kredi kartı ile uygulanan garanti yöntemlerinde “e-mail order (i-meyl ordır)” formları da sıkça kullanılmaktadır (Görsel 2.4.4).

E-mail order, ödemenin kredi kartı ile uzaktan yapılmasını sağlayan bir ödeme yöntemidir. Rezervasyon bölümü görevlisi; kredi kartının geçerliliği, kart numarası, kartın kime ait olduğu ve geçerlilik süresi gibi bilgileri dikkatlice kontrol ederek forma işler. Bu sayede görevli, konğun giriş yapmaması veya belirlenen sürede rezervasyonu iptal etmemesi durumunda, işletmenin belirlemiş olduğu miktarı konğun kredi kartı hesabından tahsil edebilir.



Görsel 2.4.3: Kredi kartı ile temassız ödeme



..... UYGULAMA OTELİ
KREDİ KARTI MAIL ORDER FORMU



Genel Bilgiler / General Informations

Kart Sahibinin Adı Soyadı / Card Holder	:															
Konuğun Adı Soyadı / Guest Name	:															
Adres / Address	:															
Gsm -Telefon / Mobile - Phone	:															
E- Posta / E- Mail	:															
		VISA		MASTERCARD		AMEX										
Kart No./ Card Number	:															
Son Kullanma Tarihi / Expiry Date	:	Ay / Month		Yıl / Year												
Güvenlik Kodu / Code	:															
Taksit Sayısı / Number of Installments	:															
Ödeme Tutarı (yazıyla) / Total Amount	:															
Ödeme Tutarı (rakamla) / Total Amount	:															
Ödeme Tarihi / Payment Day	:	... / ... / 20 ...														
Kart Sahibinin Adı Soyadı / Card Holder	:															
Kart Sahibinin Adı Soyadı / Card Holder	:															
Yukarıdaki bilgilerin doğruluğunu kabul ediyorum. Yukarıda belirtilen bilgiler doğrultusunda, alınan mal ve hizmet bedelinin Uygulama Otelı tarafından alacak olarak kaydedilmesini beyan ederim. Kart numarasının değişmesi, son kullanma tarihinin geçmesi, kartın çalınması veya kaybolması durumunda gerekli yerlere başvuracağımı ve satıcı kurumu bu durumla ilişkilendirmeyeceğimi taahhüt ederim. Önceden vermiş olduğum ödeme tarihinde, ödemenin iptalinin istenmesi veya ödenmemesi, söz konusu değildir. Formun aslının gönderilmesi gerekmektedir. Evrak, imzalandığı tarihten itibaren işleme girer. İşlemin İADESİ ya da İPTALİ talep edilemez. Ad Soyad Ek: Nüfus Cüzdanı Örneği / Pasaport İmza																

Görsel 2.4.4: E-mail order formu

Depozito (Ön Ödeme veya Kapora) Garantisi: Hizmetin verilmesinden önce, hizmet bedelinin bir kısmının işletmeye ödenmesi yoluyla rezervasyonun garanti edilmesidir. Kapora ile ilgili uygulamalar, işletme politikasına göre belirlenmektedir. Ön ödemenin alınmasıyla birlikte konuğa tahsilat makbuzu kesilir (Görsel 2.4.5). Konuğun giriş yapmaması veya belirlenen sürede rezervasyonu iptal etmemesi durumunda, alınan kapora miktarı geri ödenmeyebilir. Bu konuda işletmenin inisiyatif kullanma hakkı vardır. Ön ödemeyle rezerve edilen oda, işletmenin doluluk durumu ne olursa olsun başka bir konuğa satılamaz. Giriş yapılmamış olsa bile konuk işletmeye gelmiş gibi folio [folyo(hesap kartı)] açılır ve no show faturası kesilir.

..... UYGULAMA OTELİ TAHSİLAT MAKBUZU						
						Tarih: .../.../.....
						Sıra:
Sayın'dan.....bedeli olarak yalnız çek / nakit / visa tahsil edilmiştir.						
SIRA	ÇEK NO.	HESAP NO.	BANKA	ŞUBE	VADE	TUTAR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
GENEL TOPLAM						
Yalnız tahsil edilmiştir. TESLİM EDEN: TESLİM ALAN:						

Görsel 2.4.5: Konuktan ön ödeme alındığında kullanılan tahsilat makbuzu

2.4.2. Seyahat Acentesi Ön Ödeme ve Garanti İşlemleri

Konaklama işletmeleri ve seyahat acenteleri, konukların işletme giderlerini acentenin ödeyeceğine dair bir anlaşma (sözleşme) imzalar. Bu anlaşma, iki kurum arasında belirlenen özel sözleşme şartlarını temel alır. Anlaşmalar “ön ödeme alma” veya “acente için kontenjan belirleme” şeklinde belirlenir. Konaklama işletmesi, belli dönem sonlarında acenteye ait kredili hesaptan tahsilat yaparak acenteye fatura keser. Acentenin işletme harcamalarının bir kısmını ödemesine **city ledger (siti leci)**, tamamını ödemesine ise **full city ledger (ful siti leci)** denir. Bu tür kuruluşlardan gelen rezervasyon ve ödeme talepleri, acente antetli kâğıt ile yazılı olarak yapılmalı ve daha önce imzalanmış olan sözleşme şartlarına uygun olmalıdır.

Konaklama işletmesiyle anlaşması olmayan seyahat acentelerinden de rezervasyon istekleri gelebilir. Böyle durumlarda yöneticilere danışmak ve anlaşması bulunmayan acentelerin rezervasyonlarını yönetici onayı olmadan kabul etmemek gerekir. Seyahat acentesi ile daha önce çalışılmamışsa rezervasyonlar için mutlaka ön ödeme talep edilmelidir.

2.4.3. Anlaşmalı Şirket Ön Ödeme ve Garanti İşlemleri

Şirketler, çalışanlarının ya da misafirlerinin iş kapsamındaki konaklamalarını sağlamak üzere konaklama işletmeleriyle anlaşma yapar. Şirketlerle yapılan anlaşmaya göre çalışanların ya da misafirlerin konaklama giderleri şirket tarafından karşılanır. Aynı zamanda bu anlaşma ile şirketler, konunun işletmeye giriş yapmaması ya da belirtilen sürede rezervasyonun iptal edilmemesi durumunda hizmet bedelini karşılayacağını taahhüt etmiş olur.

Şirketlerden gelen rezervasyon ve ödeme talepleri; şirket antetli kâğıt ile yazılı olarak bildirilmeli ve daha önce imzalanmış olan sözleşme şartlarına uygun olmalıdır (Görsel 2.4.6).

Konaklama işletmesine ulaşan bütün rezervasyon taleplerinin kabul edilmesi gerekmez. Rezervasyon talebi değerlendirilirken konaklama işletmesinin elde edeceği kazanç, konuk memnuniyeti ve kurum imajı ön planda tutulmalıdır. Rezervasyon isteklerinde, rezervasyon talep eden kişi ya da kurumun blacklist durumunun ve işletme oda müsaitliğinin sorgulanması, işletmenin ilerde yaşayabileceği mağduriyetleri önler.



Görsel 2.4.6: Antetli kâğıtlarda kullanılan örnek şirket logosu

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.4.1.1.
KONU	REZERVASYON GARANTİ YÖNTEMLERİ	SÜRE: 30 dakika



Görev: Konaklama işletmenize münferit gelen konuk; .././20.. girişli, HB günlük ücreti 450 TL olan ve iki kişinin konaklayacağı 1 standart oda için 3 gecelik rezervasyon yaptırmak istemektedir. Rezervasyonun garantili olması için konuktan toplam oda tutarının %30'unu ön ödeme olarak talep ediniz. Kredi kartı ile ön ödeme yapacağını belirten konukun rezervasyon talebini kesinleştiriniz. Atölyenizdeki bilgisayar otomasyon programına, münferit ön ödemeli rezervasyonu kaydediniz.

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet, pos cihazı, tahsilat makbuzu.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kıyafetinizi kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin çalışma ortamı nedeniyle yaşanabilecek iş kazası ve sağlık sorunları riskini en aza indirdiğini unutmayınız. Çalışma alanınızda gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan donanımları düzenleyerek kullanıma hazırlayınız. Yapılan hazırlık, rezervasyon işlemlerinin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
Konuğu uygun şekilde karşılayınız.	Nezaket ve görgü kurallarına özen göstererek günün saatine uygun şekilde ve güler yüzle konuğu selamlayınız. Konuğa kendinizi tanıttınız ve nasıl yardımcı olabileceğinizi sorunuz.
Konuğu önemseyişinizi belli ederek rezervasyonun kesinleşmesi için gerekli işlemleri yapınız.	Konukla göz teması kurarak konuşunuz ve konuğu dikkatlice dinleyiniz. Rezervasyonun kesinleşmesi için işletme prosedürü doğrultusunda kendisinden ön ödeme almanız gerektiğini konuğa uygun bir üslupla belirtiniz. Otomasyon programından oda müsaitlik durumuna bakınız. Oda durumunun müsait olduğunu belirterek konuk için otomasyon programının rezervasyon bölümünden rezervasyon kartı oluşturunuz.
Konuktan ön ödemeyi alınız.	Ön ödeme tutarını pos cihazı kullanarak kredi kartı ile tahsil ediniz.
	Tahsilat makbuzu düzenleyerek üst nüshayı konuğa veriniz.
	Ön ödeme miktarını sisteme işleyerek rezervasyon kartı üzerine not yazınız. Verileri kaydediniz.
Konuğu uğurlayınız.	Konuğa yardımcı olabileceğiniz başka bir konu olup olmadığını sorunuz. Konuğu uğurlamaktan memnuniyet duyacağınızı belirterek nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde konuğu uğurlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

24367



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.4.1.2.
KONU	REZERVASYON GARANTİ YÖNTEMLERİ	SÜRE: 30 dakika

Görev: Anlaşmalı olduğunuz ... Şirketi, çalışanlarının konaklaması için işletmenizin e-posta hesabından .././20.. girişli, BB, her odada iki kişi kalacak şekilde toplam 5 oda için 3 gecelik rezervasyon talep etmektedir. İşletme yoğunluğu kontrol edildiğinde sadece 4 oda verilebileceği kendilerine iletilmiştir. Şirketle yapılan yazışmalar sonucu, günlük standart oda ücreti 400 TL'den 3 gece konaklama için 4 oda üzerinde anlaşmaya varılmış ve rezervasyon konfirme edilerek şirkete yazılı olarak bilgi verilmiştir. Atölyenizdeki otomasyon programına şirket rezervasyonunu kaydediniz.

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma alanınızda gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alındığını teyit ediniz.	Bakımlı ve temiz olmanın görevli ve işletme saygınlığı açısından önemini hatırlayınız. İş alanınızda, sağlığınız ve güvenliğiniz için son derece önemli olan tedbirlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	İş ve işlemlerin seri ve eksiksiz şekilde ilerlemesi amacıyla gerekli donanımları kullanıma hazır hâle getiriniz. Çalışma öncesi yapılan hazırlığın zaman tasarrufu sağladığını daima göz önünde bulundurunuz.
Ergonomi kurallarına dikkat ederek bilgisayar başına oturunuz.	Çalışma ortamını kendinize göre düzenlemeniz sağlığını koruyarak iş veriminizi arttıracaktır.
	İşletmenizde kullanılan otomasyon programına giriş yapınız.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ederek gerekli işlemleri yapınız ve rezervasyonu kaydediniz.	Otomasyon programından, istenilen tarihlerdeki boş oda durum raporuna bakınız.
	İlgili şirkete rezervasyon yoğunluğundan dolayı 4 oda verebileceğinizi belirtiniz. Karşı tarafın onayını aldıktan sonra otomasyon programının rezervasyon bölümünden, şirkete ait rezervasyon kartlarını oluşturunuz. Yaptığınız işlemlere ait verileri kaydediniz.
İşlemin gerçekleşip gerçekleşmediğini kontrol ediniz.	Otomasyon programının rezervasyon bölümünü kontrol ederek işlemlerde eksiklik olmadığından emin olunuz.
Yapılan işlemlerle ilgili şirkete bilgi veriniz.	Rezervasyonlarının kesinleştiğini ... Şirketine yazılı olarak bildiriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.4.1.3.
KONU	REZERVASYON GARANTİ YÖNTEMLERİ	SÜRE: 30 dakika



Görev: ... Acentesi ile .../.../20.../.../20.. tarihleri için iki kişilik standart 20 oda üzerinden kontenjan anlaşması yapılmıştır. Yapılan anlaşmaya göre acente, odaların satılıp satılmama durumuna bakılmaksızın oda kontrat ücreti 300 TL üzerinden ödemesini yapacaktır. Atölyenizdeki işletme programına ... Acentesi rezervasyonunu kaydediniz.

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma alanınızda gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alındığını teyit ediniz.	Düzenli ve tedbirli bir iş hayatı için iş sağlığı ve güvenliği kurallarının gerekliliğini asla unutmayınız. Çalışma hayatınızda daima temiz ve bakımlı olmaya özen gösteriniz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon işlemlerine başlamadan önce, gerekli donanımların hazırlığını tamamlayınız. Zamanı verimli kullanmanın sizin ve konuk için önemini hatırlayınız.
Ergonomi kurallarına dikkat ederek bilgisayar başına oturunuz.	İşlemlerin tamamlanması sırasında kullanacağınız eşyaları, donanımları ve iş alanınızı kendi özelliklerinize göre düzenleyiniz. Ergonomi kurallarının iş verimliliğinin ve kalitesinin artmasına olan etkisini göz ardı etmeyiniz.
	İşletmenizdeki kullanılan otomasyon programına giriş yapınız.
Rezervasyon talebinin uygunluğunu kontrol ederek gerekli işlemleri yapınız ve rezervasyonu kaydediniz.	Otomasyon programından, istenilen tarihlerdeki boş oda durum raporuna bakınız.
	Otomasyon programının rezervasyon bölümünden acenteye ait rezervasyon kartlarını oluşturunuz. Yaptığınız işlemlere ait verileri kaydediniz.
İşlemin gerçekleşip gerçekleşmediğini kontrol ediniz.	Otomasyon programının rezervasyon bölümünü kontrol ederek işlemlerde eksiklik olmadığından emin olunuz.
Yapılan işlemlerle ilgili acenteye bilgi veriniz.	İstenen odaların rezerve edildiğini ... Acentesine yazılı şekilde bildiriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakət ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORUSU

Grup rezervasyonlarında konuklara aynı katta olan odaların rezerve edilmesinin sebebi ne olabilir?

2.5. REZERVASYON CETVELLERİ

Teknolojinin henüz günümüzdeki kadar gelişmediği dönemlerde, rezervasyon kayıt işlemleri için manuel sistemde hazırlanan rezervasyon defterleri kullanılmaktaydı. Günümüzde ise artık en küçük konaklama işletmelerinde bile bilgisayar otomasyon programları kullanılmaktadır. Otomasyon programları sayesinde, rezervasyon işlemleri için gerekli olan veriler anında listelenebilmektedir. Dikkat edilmesi gereken nokta, rezervasyon alma aşamasında konuklara ve rezervasyona ait bilgilerin otomasyon sistemine dikkatli ve eksiksiz şekilde girilmesi gerektirir. Aksi hâlde listelerde hatalar mevcut olacak ve tüm rezervasyon süreci yanlış işleyecektir.

2.5.1. Oda Numarası ve Oda Tiplerine Göre Rezervasyon Cetvelleri

Konaklama işletmelerinde kullanılan otomasyon programı ile çok kısa sürede günlük, haftalık, aylık hatta daha uzun tarih aralıklarında; oda numarası, oda tipi ve tarih bazında rezervasyon listeleri almak mümkündür (Görsel 2.5.1). İşletme yönetimleri; rezervasyon listelerindeki günlük gelecek konuk sayısı, tarihsel periyotlara (günlük, haftalık vb.) ait işletme doluluk oranları gibi verileri kullanarak birtakım analizler yapar. Bu analizler, gelecek dönemler için daha isabetli kararlar alınmasında ve stratejiler belirlenmesinde işletmeye fayda sağlar.

		 UYGULAMA OTELİ REZERVASYON CETVELİ													
SNGL;STD;SUİT		41. Hafta (05 ile 11 Ekim 2020)							42. Hafta (12 ile 18 Ekim 2020)						
5.10.2020		05 Pzt	06 Sal	07 Çar	08 Per	09 Cum	10 Cmt	11 Paz	12 Pzt	13 Sal	14 Çar	15 Per	16 Cum	17 Cmt	18 Paz
101 (SNGL)	•						MÜNFERİT, KONUK AA								
102 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
103 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi					MÜNFERİT, KONUK 1/								
104 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
105 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
106 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
107 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
108 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
109 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
110 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
111 (STD)	•	UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi													
112 (STD)	•						MÜNFERİT, KONUK 4/ KONUK 3, 2								
113 (STD)	•														
114 (STD)	•						GENEL, KONUK 6, 2 kişi								
115 (STD)	•						GENEL, KONUK 6, 2 kişi								
116 (STD)	•						GENEL, KONUK 6, 2 kişi								
117 (STD)	•	MÜNFERİT, KONUK 7/ KONUK 8, 2 kişi													
118 (STD)	•														

Görsel 2.5.1: Otomasyon programında belirli tarih aralığında oda numarası ve oda tipine göre oluşturulmuş rezervasyon tablosu

2.5.2. Duvar Rezervasyon Cetvelleri

Duvar rezervasyon cetvelleri (tabloları); manuel sistemde hazırlanan, duvara asılı olarak kullanılan ve hangi gün, hangi çeşit ve hangi tarih aralığında oda satılabileceğini gösteren çizelgelerdir. Günümüzde konaklama işletmelerinin operasyonel bilgi sistemlerine geçmesi sebebiyle duvar cetvelleri artık neredeyse kullanılmamaktadır. Otomasyon programına daha önce görevli tarafından girilmiş olan verileri kullanan sistem sayesinde, hızlı ve kolay bir şekilde dijital rezervasyon cetvelleri (blokaj tabloları) hazırlanabilmektedir (Görsel 2.5.2).

Son dönemlerde internet alt yapısının hızla gelişmesiyle konaklama işletmeleri tarafından web tabanlı otomasyon programları kullanılmaya başlanmıştır. İşletme yöneticileri web tabanlı programlar sayesinde, internet erişimi olan her yerden anlık durum raporlarına, periyodik blokaj tablolarına, grafiklere, gelir durumlarına, tahmin raporlarına hatta sistemde kayıtlı olan call center [kol sentr (çağrı merkezi)] notlarına bile ulaşabilmektedir.

 UYGULAMA OTELİ REZERVASYON CETVELİ 											
	19 Pzt	20 Sal	21 Çar	22 Per	23 Cum	24 Cmt	25 Paz	26 Pzt	27 Sal	28 Çar	29 Per
108 (STD)		GENEL, KONUK 6, 2 kişi									
109 (STD)		GENEL, KONUK 6, 2 kişi									
110 (STD)		GENEL, KONUK 6, 2 kişi									
111 (STD)		MÜNFERİT, KONUK 4/KONUK 3, 2 kişi									
112 (STD)		MÜNFERİT, KONUK 7 / KONUK 8, 2 kişi									
113 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
114 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
115 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
116 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
117 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
118 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
119 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
120 (STD)			MÜNFERİT, KONUK 1 / KONUK		UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
121 (STD)		MÜNFERİT, KONUK AA, 1 kişi			UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
122 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
123 (STD)					UYGULAMA, MEB HİZMET İÇİ, 2 kişi						
124 (STD)											
		Ağu 20	Eyl 20		Eki 20		Kas 20		Ara 20		Oca 21

Görsel 2.5.2: Ay ve yıl bazında oda numarası ve oda tipine göre oluşturulmuş rezervasyon tablosu

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.5.1.1.
KONU	REZERVASYON CETVELLERİ	SÜRE: 30 dakika

Görev: Atölyenizdeki işletme otomasyon programında kayıtlı olan rezervasyonların .../.../20.. tarihine ait “oda numarası ve oda tipine göre” rezervasyon tablosunu hazırlayarak yazıcıdan tablonun çıktısını alınız.

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. İşe başlamadan önce, çalışma ortamında iş sağlığı ve güvenliği açısından gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanımların hazır olmasını sağlayınız.	Çalışma öncesi yapılan hazırlığın rezervasyon işlemlerinin sistemli bir şekilde yürütülmesini sağlayacağını unutmayınız.
Ergonomi kurallarına dikkat ederek bilgisayar başına oturunuz.	Çalışma koşullarınızı kendi zihinsel ve fiziksel özelliklerinize en uygun şekilde düzenlemek, iş veriminizi arttıracaktır. Sandalyenizi, masanızı, bilgisayarınızı ve bilgisayar alet donanımları rahat çalışacağınız şekilde ayarlayınız.
	İşletmenizde kullanılan otomasyon programına giriş yapınız.
	Otomasyon programının rezervasyon bölümünü açınız.
Yapılması gereken işlem ile ilgili gereken bilgileri giriniz.	Otomasyon programının rezervasyon bölümünden blokaj tablosunu alınız.
Verileri kontrol ediniz.	Blokaj tablosunun sizden istenilen verilere göre oluşturulup oluşturulmadığını kontrol ediniz.
Yazıcıdan rezervasyon blokaj tablosunun çıktısını alınız.	Bilgisayarınıza bağlı yazıcıya, hazırlamış olduğunuz blokaj tablosunu göndererek tablonun çıktısını alınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakat ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON KAYDI YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 2.5.1.2.
KONU	REZERVASYON CETVELLERİ	SÜRE: 30 dakika



Görev: Atölyenizdeki işletme otomasyon programında kaydetmiş olduğunuz rezervasyonların .././20.. - .././20.. tarihlerindeki “oda tipine göre” rezervasyon durum tablosunu hazırlayarak yazıcıdan tablonun çıktısını alınız.

Araç Gereçler: Bilgisayar, bilgisayar otomasyon programı, yazıcı, internet.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma alanınızda gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alındığını teyit ediniz.	Düzenli ve tedbirli bir iş hayatı için iş sağlığı ve güvenliği kurallarının gerekliliğini asla unutmayınız. Çalışma hayatınızda daima temiz ve bakımlı olmaya özen gösteriniz.
Çalışma sürecinde gerekli olacak donanımların kullanıma hazır olmasını sağlayınız.	Kullanılacak donanımları işlemlere başlamadan önce hazırlamanın iş verimi açısından önemini hatırlayınız.
Ergonomi kurallarına dikkat ederek bilgisayar başına oturunuz.	İş alanınızı kendi zihinsel ve fiziksel özelliklerinize en uygun şekilde düzenlemeniz gerektiğini unutmayınız.
	Kullanılan işletme otomasyon programına giriş yapınız.
	Otomasyon programının rezervasyon bölümünü açınız.
Yapılması gereken işlem ile ilgili gereken bilgileri giriniz.	Otomasyon programının rezervasyon bölümünden blokaj tablosunu alınız.
Verileri kontrol ediniz.	Blokaj tablosunun sizden istenilen verilere göre oluşturulup oluşturulmadığını kontrol ediniz.
Yazıcıdan blokaj tablosunun çıktısını alınız.	Bilgisayarınıza bağlı yazıcıya, hazırlamış olduğunuz blokaj tablosunu göndererek tablonun çıktısını alınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakat ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi işletme otomasyon sistemlerinin faydalarından biri değildir?

- A) Gerekli bilgiye kolayca ulaşılmasını sağlar.
- B) Emek tasarrufu sağlayarak iş verimini artırır.
- C) İşleyişe yönelik karar alma sürecini uzatır.
- D) Hızlı bir hizmet sunulmasına zemin hazırlar.
- E) Kaliteli ve sistemli çalışma ortamı sunar.

2. Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon kabulünde dikkat edilmesi gereken hususlardan biri değildir?

- A) VIP konuklara öncelik verme
- B) Konuğa oda numarasını söyleme
- C) Konuğa istediği özelliğe uygun olan odayı tahsis etme
- D) Konuğun kara listede olup olmadığına bakma
- E) Konuk bilgilerini eksiksiz almaya dikkat etme

3. Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon değişikliği ve iptalinde gerekli olan bilgilerden biri değildir?

- A) Konuğun adı ve soyadı
- B) Rezervasyonu yaptıran kişi bilgisi
- C) Değişiklik tarihi
- D) İptal sebebi
- E) İskonto oranı

4. Aşağıdakilerden hangisi şehir ve sayfiye işletmelerinde opsiyon için verilen süreleri doğru ifade etmektedir?

- A) 12.00 ve 14.00
- B) 15.00 ve 17.00
- C) 16.00 ve 20.00
- D) 17.00 ve 20.00
- E) 18.00 ve 16.00

B) Aşağıdaki soruları cevaplandırınız.

1. Acente ya da şirketlere ait rezervasyon işlemlerinde bildirimler neden yazılı olarak yapılmalıdır?

2. İşletmenizde fazla rezervasyon alımından kaynaklanan shorta düşme durumu yaşandığında siz hangi önlemleri alırdınız?

ÖĞRENME BİRİMİ

3

REZERVASYON DURUM ANALİZİ

KONULAR

- Rezervasyon durumlarını listeleme
- Rezervasyon tahmin raporlarını çıkartma

TEMEL KAVRAMLAR

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| • Availability | - Overbooking |
| • Short | - Cancel |
| • No show | - Closed out |
| • Stop sales | - On request / FOM |
| • Walk in | - Extension |
| • Early check out | - Room change |
| • Three days forecast | - Seven days forecast |
| • Monthly forecast | - Annual forecast |

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne göre rezervasyon durumlarını listeleme
- Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon tahmin raporları (forecast) çıkarma



REZERVASYON DURUM ANALİZİ

HAZIRLIK SORUSU

Hangi amaçlarla liste hazırlarsınız? Herhangi bir nedenle hazırlanan listeler size ne gibi kolaylıklar sağlar?

3.1. REZERVASYON DURUMLARINI LİSTELEME

Tüm işletmelerde olduğu gibi konaklama işletmelerinde de öncelikli amaç, yüksek kazanç elde etmek ve kârlılık oranını arttırmaktır. Bu amaca ulaşabilmenin yolu ise günlük oda satışlarının en üst seviyeye ulaşmasını sağlamaktır. Konaklama işletmelerinin diğer işletmelerden farkı, stok yapma imkânının olmamasıdır. Bugün satılamayan odanın sonraki gün için depolanıp iki defa satılması mümkün değildir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde, günlük olarak satılamayan her oda doğrudan gelir kaybına sebep olur.

Oda satışlarından yüksek kazanç sağlanabilmesi, tüm çalışanların ortak çabasına bağlıdır ancak en büyük pay ve sorumluluk, rezervasyon bölümü görevlilerine aittir. Oda satışlarını en üst düzeye çıkarabilmek için rezervasyon bölümü görevlilerinin ulusal ve uluslararası standartlar ile işletme prosedürüne uygun şekilde hareket etmesi şarttır. Ayrıca rezervasyon bölümü görevlileri, satıştaki odalara ait tüm bilgilere sahip olmalıdır. Konaklama işletmelerinde, odaların tamamının satışını sağlayabilmek amacıyla zaman zaman risk alma yoluna gidilir. Böyle durumlarda, alınacak risklerin olası sonuçlarını bilmek ve buna göre bir yol çizmek gerekir. Rezervasyon bölümü görevlileri, alınacak riskler ile ilgili doğru analizlerin yapılabilmesi için gerekli teknikleri uygulamayı bilmelidir.

Rezervasyon durumları ile ilgili kayıtların doğru şekilde tutulması da hedeflenen oda satışına ulaşabilmekte büyük rol oynar. Bu yüzden, rezervasyon durumları ile ilgili tüm verilerin zamanında, dikkatli ve sistemli bir şekilde kayıt altına alınması son derece önemlidir. Rezervasyon verileri, işletme politikası ve niteliği doğrultusunda bilgisayar otomasyon programlarına ya da manuel sistemle hazırlanan rezervasyon çizelgelerine kaydedilir. Rezervasyon çizelgelerinin biçimi ve özelliği de yine işletme prosedürüne göre her işletmede farklı olabilir. Manuel sistemle çalışan konaklama işletmelerinde, rezervasyon durumlarının işlendiği bu çizelgeler Görsel 3.1.1'deki gibi düzenlenebilmektedir.

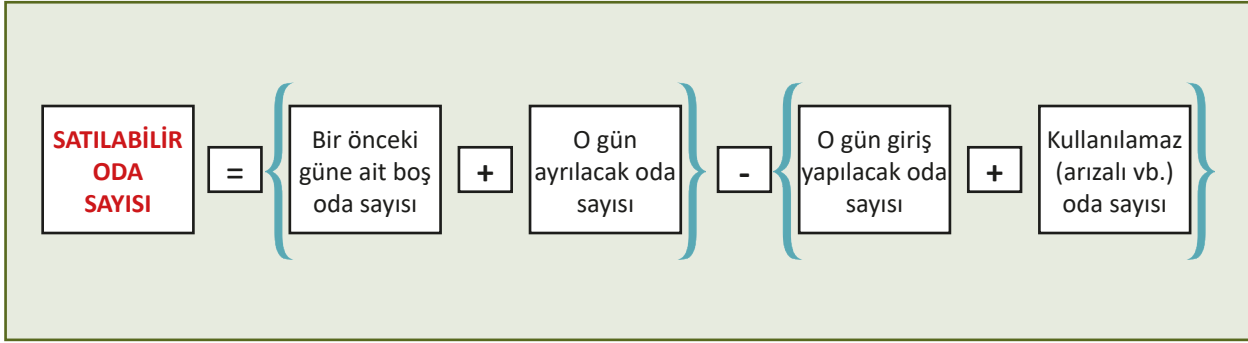
..... UYGULAMA OTELİ							
.../.../.... Tarihli Rezervasyon Durum Çizelgesi							
Rezervasyonlu Oda Sayısı	Early C/O (Erken Ayrılma)	Rezervasyonun Gerçekleşmemesi		Extension (Uzatma) Oda Sayısı	Walk In Gelen Oda Sayısı	Overbooking	Shorta Düşülen Oda Sayısı
		Cancel	No Show				
Düzenleyen:							
İmza :							

Görsel 3.1.1: Rezervasyon durum çizelgesi

3.1.1. Satılabilir Oda [Availability (Evelibilidi)] Durumu

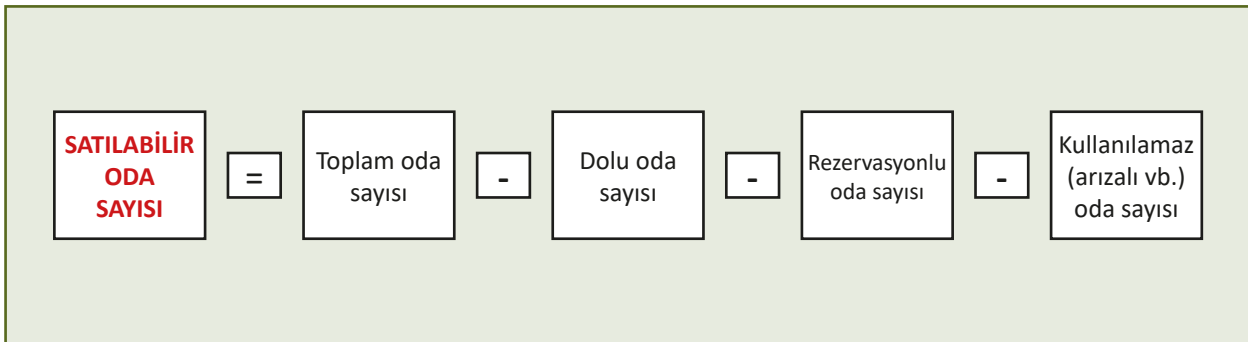
Satılabilir oda, işletmenin “o güne ait” ne kadar rezervasyon kabul edebileceklerini (oda satışı yapabileceklerini) gösteren oda sayısını ifade eder.

Satılabilir oda sayısı hesabı basitçe; bir önceki gün boş kalan oda sayısı ile o gün ayrılacak (C/out) oda sayıları toplamından, ilgili gün giriş yapacak (C/in) oda sayısı ve kullanılamayacak (arızalı, H/use vb.) oda sayıları toplamının çıkarılması şeklinde yapılabilir. Satılabilir oda sayısı hesabı Görsel 3.1.2'deki gibi formüleştirebilir:



Görsel 3.1.2: Satılabilir oda sayısı formülü

Görsel 3.1.3'te görüldüğü gibi toplam oda sayısından dolu, rezervasyonlu ve kullanılamaz oda sayılarının çıkarılması yoluyla da satılabilir oda sayısı bulunabilir.



Görsel 3.1.3: Satılabilir oda sayısı formülü

Günlük olarak hesaplanan satılabilir oda sayısı, manuel sistemle çalışan işletmelerde manuel olarak kullanılabilir şekilde düzenlenmiş çizelgelere işlenmektedir. Bilgisayar otomasyon sistemi kullanılan konaklama işletmelerinde ise alınan her rezervasyon otomatik olarak sisteme kaydedilir. Otomasyon sistemleri sayesinde, istenilen gün için satılabilir oda sayısı anında görülebilmektedir.

3.1.2. Fazla Rezervasyon [Overbooking (Ovırbuking)] Durumu

Konaklama işletmelerinin, sahip oldukları oda kapasitesinin üstünde rezervasyon almaları durumudur. Onaylanan rezervasyonların gerçekleşme ihtimali her zaman vardır. Alınan rezervasyonların iptal edilmesini önlemek amacıyla çeşitli garanti yöntemleri kullanılabilir de tüm rezervasyonlar için bunu sağlamak imkânsızdır. Bu durum konaklama işletmeleri açısından sürekli risk oluşturmakta ve gerçekleşmeyen her rezervasyon, konaklama işletmeleri için telafisi mümkün olmayan gelir kayıplarına neden olmaktadır. Bu nedenle işletmeler, kabul edilen rezervasyonların bir kısmının iptal edileceğini varsayarak oda sayısının üstünde rezervasyon alma uygulamasına gider. Uluslararası turizm literatüründe **overbooking** olarak adlandırılan bu durum, makul ölçülerde olmak kaydıyla (%5 ila %13) genel kabul gören bir uygulamadır.

Fazla rezervasyon kabulü ile ilgili işlemler işletme prosedürüne göre yapılmalıdır. Konaklama işletmesinin üst yönetimi, geçmiş yılların istatistiklerini (acente doluluk durumu, rezervasyon iptal oranı, hava şartları vb.) inceleyip analiz ederek fazla rezervasyon oranını belirler. Fazla rezervasyonların gerçekleşmesi, konaklama işletmesinin zorda kalmasına ve konuk hoşnutsuzluğuna neden olur. Bu yüzden, yapılan değerlendirmelerin gerçekçi olması son derece önemlidir. Fazla rezervasyon alınabilecek oda sayısının tespiti için şekilleri işletmeden işletmeye değişiklik gösterebilen birtakım çizelgeler kullanılır. Bu çizelgelerden biri şu şekilde düzenlenebilir:

Görsel 3.1.4: Fazla rezervasyon miktarını belirlemek için kullanılacak analiz bilgileri çizelgesi

3.1.5. Gelmeyen ve İptal Edilmeyen Rezervasyonlar (No Show) Durumu

Onaylanmış, ödeme garantili rezervasyonun gerçekleşmemesi veya belirtilen süre içinde iptal edileceğinin bildirilmemesi durumudur. Garantili rezervasyonlarda, konaklama işletmesinin rezervasyonda belirtilen oda ya da odaları bekletme zorunluluğu vardır. Konuğa rezerve edilen odalar bloke edilir ve hiçbir şekilde başka bir konuğa satılamaz. Bu nedenle, onaylanmış bir rezervasyonun iptali ya da gerçekleşmeyeceği ile ilgili bir bildirimin yapılmaması, kullanılamayan odalardan kaynaklı gelir kaybının konuk tarafından karşılanması sonucunu doğurur. Bu durumda konaklama işletmeleri söz konusu odalar için no show foliosu açar. Konuk adına fatura düzenlenerek hizmet bedelinin tahsil edilmesi sağlanır.

Konuğun konaklama işletmesine gelmemiş olmasına rağmen gelmiş kabul edilmesiyle yapılan no show işlemleri, ulusal ve uluslararası standartlar ile işletme prosedürüne göre değişiklik gösterebilir. No show işlemlerinde; pansiyon durumu dikkate alınmadan sadece oda ücretinin talep edilmesi, rezervasyon yapılan günlerden sadece ilk gün için ücret alınması, sürekli çalışılan seyahat acentesi veya anlaşmalı şirketlere no show faturası düzenlenmemesi gibi farklı uygulamalar görülebilmektedir. No show uygulamalarından hangisinin tercih edileceği, konaklama işletmesi üst yönetimi tarafından belirlenir.

No show durumu gerçekleşen konukların işletme kayıtlarına aktarılması için şekilleri işletmeden işletmeye değişebilen bir liste düzenlenir. Değişik şekillerde hazırlanabilen çizelgeler, örnek olarak verilen Görsel 3.1.5'teki gibi hazırlanabilir:

  			
..... UYGULAMA OTELİ .../.../.... Tarihli No Show Durum Çizelgesi			
Oda No.	Konuk / Acente Adı	Oda Sayısı	Kişi Sayısı
Toplam:			
Düzenleyen:			
İmza :			

Görsel 3.1.5: No show durum çizelgesi

3.1.6. Kapalı Günler [Closed Out (Klozd Aut)] Durumu

Bayram, yılbaşı tatilleri, işletmenin bulunduğu merkezde düzenlenecek festival ya da spor etkinlikleri gibi çeşitli nedenlerle odaların tamamının satılabileceği öngörülerek bazı günler için rezervasyon alımının durdurulmasıdır. **Closed out** olarak adlandırılan bu günlerde, tam doluluğun sağlanacağı varsayılarak daha uzun süreli ve yüksek ücretten rezervasyon kabul etmek hedeflenir. İşletme prosedürü doğrultusunda, kapalı günlerde VIP ya da repeat guest konuklara ayrıcalıklı davranmak, işletme saygınlığının korunması açısından önemlidir. Kapalı günler, konaklama işletmesinin organizasyon yapısına bağlı olarak işletme müdürü, ön büro müdürü ya da rezervasyon şefi tarafından belirlenir. Belirlenmiş olan günler, manuel olarak hazırlanmış veya otomasyon programındaki rezervasyon cetvellerine işlenir.

3.1.7. Satışların Durdurulması [Stop Sales (Stop Seil)] Durumu

Mevcut rezervasyonlara overbooking miktarının da dâhil edilmesiyle belirlenmiş olan rezervasyon kapasitesinin dolması ve satışların durdurulması durumudur. Stop sales durumu, manuel olarak hazırlanmış veya otomasyon programındaki rezervasyon cetvellerine işlenir. Kapasitenin dolduğu günler ve bu günleri içine alan dönemler için hiçbir rezervasyon kabul edilmez.

3.1.8. Kritik Günler [On Request (On Rukuest) veya Front Office Manager (FOM) (Frant Ofis Menicir)] Durumu

Rezervasyon isteklerinin yoğunlaşması sonucu satılabilir oda sayısının azalarak kritik seviyeye ulaşması hâlinde, belirlenecek tarihler için yeni alınacak rezervasyonlarda yönetici onayı gerektiğini belirten durumlardır. İşletme organizasyon yapısı ve prosedürü doğrultusunda, ön büro müdürünün veya rezervasyon şefinin onayı olmadan kritik günlerde ve bu günleri içine alan dönemlerde rezervasyon alınmayacağı tüm çalışanlara bildirilir. Manuel olarak hazırlanmış veya otomasyon programındaki rezervasyon cetvellerine, kritik gün uyarıları işlenir.

Kritik gün olarak belirlenen günlerde indirimli veya özel fiyat uygulanmaz. Uluslararası turizm literatüründe “rack rate (rek rey) veya door rate (door rey)” olarak adlandırılan rezervasyonsuz konuklar için uygulanan fiyatlar üzerinden rezervasyon kabul edilerek gelir artışı sağlamak hedeflenir.

Konaklama işletmelerinde sınırlı sayıda bulunan oda tipleri (süit, corner süit vb.) için de on request/FOM uygulaması yapılabilir. VIP, repeat guest gibi özel durumu olan konuklara öncelik tanımak amacıyla bu oda tipleri için alınacak rezervasyonların yönetici onayına bağlı olarak kabul edilmesi sağlanabilir.

3.1.9. Rezervasyonsuz [Walk In (Voolk İn)] Konuklar Durumu

Konaklama işletmelerine rezervasyon yaptırmadan gelen ve oda doluluk durumuna göre kabul edilen kişiler **rezervasyonsuz (walk in) konuk** olarak adlandırılır. Bu konuklara rack rate ya da door rate uygulanması, doğrudan gelir artışı sağlar ve doluluk oranını olumlu yönde etkiler.

Walk in konuklar, işletmeye geldikleri günde boş odanın bulunması hâlinde kabul edilir. Bu nedenle rezervasyon bölümünü ilgilendirmeyen bir durum olarak değerlendirilebilir. Ancak kalmak istedikleri gün sayısı birden fazla olduğunda ileriki günlere ait rezervasyonlar etkilenir. Böyle durumlarda walk in konuklar, ileri tarihli rezervasyonlar kontrol edilerek değerlendirilmelidir. Kabulü sağlanan konunun işlemleri, manuel olarak hazırlanmış veya otomasyon programındaki rezervasyon cetvellerine işlenir.

Walk in konuklar, işletme prosedürüne bağlı olarak ayrıca düzenlenecek bir listeye kaydedilebilir. Bu liste Görsel 3.1.6'daki gibi hazırlanabilir:

 UYGULAMA OTELİ .../.../.... Tarihli Walk In Konuklar Durum Çizelgesi 				
Oda No.	Konuk Adı	Oda Sayısı	Kişi Sayısı	Pansiyon Durumu
Toplam:				
Düzenleyen:				
İmza :				

Görsel 3.1.6: Walk in konuklar durum çizelgesi

3.1.10. Uzatma [Extension (İkstensiin)] Durumu

Konuğun kendi talebi doğrultusunda, rezervasyonunda belirttiği tarihten daha sonraki bir tarihte çıkış yapması durumuna **extension** denir. Belirttiğinden daha uzun süre kalmak isteyen konuk, işletmenin doluluk durumu dikkate alınarak değerlendirilir. Talebi kabul edilen konukun durumu, işletmede kullanımı tercih edilen rezervasyon cetveline işlenir.

İşletme prosedürü doğrultusunda, extension uygulanan konukların durumunu belirtmek için bir liste düzenlenebilir. İşletmenin ileriye dönük planlamalarında kullanılmak üzere dosyalanan bu listede genellikle Görsel 3.1.7'de gösterilen bilgilerin yer alması gerekir:

 UYGULAMA OTELİ 					
.../.../.... Tarihli Uzatma (Extension) Uygulanan Konuklar Durum Çizelgesi					
Oda No.	Konuk Adı	Oda Sayısı	Kişi Sayısı	Pansiyon Durumu	Açıklamalar
Toplam:				Düzenleyen: İmza :	

Görsel 3.1.7: Extension uygulanan konuklar durum çizelgesi

3.1.11. Erken Ayrılma [Early Check Out (Ööli Çek Aut)] Durumu

Konuğun, rezervasyonunda belirttiği tarihten daha önceki bir tarihte işletmeden ayrılması durumuna **early check out** denir. Boş kalan odalar işletmenin rezervasyon durumunu doğrudan etkilediği için erken ayrılma durumları rezervasyon cetveline veya otomasyon sistemine hemen işlenir. Early check out durumlarında, rezervasyonlu günler için ücret talep etme ya da etmeme gibi tutumlardan hangisinin tercih edileceği işletme prosedürüne göre belirlenir.

İşletme prosedürü doğrultusunda erken ayrılan konukların durumunu belirtmek üzere bir liste hazırlanabilir. İşletmenin ileriye dönük planlamalarında kullanılmak üzere dosyalanan erken ayrılan konuklar listesinde genellikle Görsel 3.1.8'de gösterilen bilgiler yer alır:

 UYGULAMA OTELİ 					
.../.../.... Tarihli Erken Ayrılan (Early Check Out Yapan) Konuklar Durum Çizelgesi					
Oda No.	Konuk Adı	Oda Sayısı	Kişi Sayısı	Pansiyon Durumu	Açıklamalar
Toplam:				Düzenleyen: İmza :	

Görsel 3.1.8: Early check out yapan konuklar durum çizelgesi

3.1.12. Oda Değişikliği [Room Change (Ruum Çeinc)] Durumu

Bazı durumlarda konuklara tahsis edilen odaların değiştirilmesi gerekebilir. Odada meydana gelen teknik bir arıza, manzaranın beğenilmemesi, odanın restorana uzaklığı gibi nedenlerle yapılabilen oda değişiklikleri; özellikle oda tipine göre yapılan rezervasyon durumlarını etkiler. Bu nedenle, yapılan değişikliklerin anında manuel hazırlanmış rezervasyon cetvellerine veya otomasyon sistemine işlenmesi gerekir.

24370



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.1.1.1.
KONU	REZERVASYON DURUMLARINI LİSTELEME	SÜRE: 15 dakika

Görev: Konaklama işletmenizin rezervasyon kayıtlarından .././20.. tarihi için tespit edilen satılabilir oda sayısı ile ilgili listeyi hazırlayınız. (Boş oda sayısı: 27, çıkış yapacak konuklara ait oda sayısı: A grubuna ait 22, B grubuna ait 18, C grubu ait 24, D grubuna ait 16 ve münferit konuklara ait 33, rezervasyonlu olarak giriş yapılacak oda sayısı: V grubuna ait 17, Y grubuna ait 19, Z grubuna ait 23 ve münferit konuklara ait 44, arızalı oda sayısı: 2)

Araç Gereçler: Rezervasyon cetvelleri, kalem, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Rezervasyon ofisinde iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kıyafetinizi kontrol ediniz.	Üniformanızın temiz ve ütülü olmasına dikkat ediniz. İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri, çalışma ortamı nedeniyle yaşanabilecek iş kazası ve sağlık sorunları riskini en aza indirmektedir. Rezervasyon ofisinizde iş sağlığı ve güvenliği için gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Kullanılacak donanım ve formların hazır olmasını sağlayınız.	Rezervasyon ofisinde yapılacak işlemler için gerekli olan donanım ve formları düzenleyerek hazırlayınız. Kullanıma hazır olan donanım ve formlar, rezervasyon işlemlerinin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
Kayıtlarda bulunan bilgileri listeye aktarınız.	Satılabilir oda sayısını bulabilmek için kayıtların tutulduğu dosyalardan ulaştığınız bilgileri, işletme prosedürünce kullanmanız gereken listeye aktarınız. Bilgisayar otomasyon programı kullanılan işletmelerde, programın odalar durum tablosu açıldığında doğrudan o güne ait satılabilir oda sayısı görülebilmektedir. Gerekli olması hâlinde yazıcıdan listenin çıktısını alabileceğinizi unutmayınız.
Hesaplama işlemlerini yapınız.	Satılabilir oda sayısını bulabilmek için gerekli formülü kullanmanız son derece önemlidir. Formülde yer alan verileri kullanarak hesaplamaları doğru şekilde yaptığınızdan emin olunuz. Hesap makinesi kullanmakta tereddüt etmeyiniz.
Hazırladığınız listenin ilgili bölümlere iletilmesini sağlayınız.	Satılabilir oda sayısını gösteren listenin ilgili bölümlere iletilmesini sağlayınız. Hazırladığınız listeyi gerekli olduğunda kolaylıkla ulaşılabilecek şekilde dosyalayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakat ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.1.2.1.
KONU	REZERVASYON DURUMLARINI LİSTELEME	SÜRE: 15 dakika



Görev: .././20.. tarihinde konaklama işletmenize ait kayıtlardan tespit edilen, ileride kullanılmak üzere fazla rezervasyon (overbooking) alınabilecek oda sayısının tespiti için gereken bilgileri bularak çizelgeye aktarınız. (Yeni giriş yapılan oda sayısı: 150, çıkış yapan konuklara ait oda sayısı: 80, rezervasyonlu oda sayısı: 120, erken ayrılan konuklara ait oda sayısı: 4, rezervasyonlu olmasına rağmen gerçekleşmeyen oda sayısı: münferit iptal 7, münferit no show 2, acente iptal 6, acente no show 0, uzatma isteği kabul edilen konuklara ait oda sayısı: 3, walk in konuklara satılan oda sayısı: 45, hava durumu: mevsim normallerinde, belirtilmesi gereken özel durum: yok.)

Araç Gereçler: Rezervasyon cetvelleri, kalem, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma ortamınızın ergonomi kurallarına uygun şekilde düzenlendiğinden emin olunuz.	Çizelge hazırlarken kullanacağınız sandalyeyi, masayı ve donanımları rahat çalışacağınız şekilde kendinize göre ayarlayınız. İş ortamını kendinize göre düzenlemeniz sağlığınıza koruyarak iş veriminizi arttıracaktır.
Çalışma sürenizde yapmanız gereken işlerle ilgili kontrol ve planlamaları yapınız.	Görev tanımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. Fazla rezervasyon alımı için kullanmanız gereken çizelgeyi, günlük olarak düzenlemeniz gerektiğini unutmayınız. Otomasyon programından ilgili sayfayı açarak ya da manuel sistemle hazırlanmış belgeleri çalışma masanıza çıkararak hazırlığınızı tamamlayınız.
Doldurulması gereken çizelge için ihtiyacınız olan verileri belirleyiniz.	Fazla rezervasyon tespit çizelgesi için gereken verileri, otomasyon programındaki ilgili sayfalardan ya da manuel sistemle hazırlanmış belgelerden alınız. Verilerin tarafsız bir şekilde elde edilmesi, doğru sonuca varmanızda etkili olacaktır.
Verileri kontrol ederek çizelgede bulunan ilgili bölümlere yazınız.	Çizelgede bulunması gereken verilerin kontrol edilmesi, veriler doğrultusunda gereken hesaplamaların (uygun formüllerle ve hesap makinesi kullanarak) yapılması ve elde edilen sonuçların düzgün şekilde ilgili bölümlere yazılması son derece önemlidir. Yapılacak bir hatanın sizin ve işletmeniz için olumsuz sonuçlar doğurabileceğini daima göz önünde bulundurunuz.
Hazırladığınız çizelgenin ilgili bölümlere iletilmesini sağlayınız.	Hazırladığınız çizelgeye sizin ya da çalışma arkadaşlarınızın kolaylıkla ulaşabilmesi için listenin işletme kuralına uygun şekilde dosyalandığından ve ilgili bölümlere iletilindiğinden emin olunuz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakət ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

24372



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.1.3.1.
KONU	REZERVASYON DURUMLARINI LİSTELEME	SÜRE: 15 dakika

Görev: .././20.. tarihinde konaklama işletmenize ait kayıtlardan tespit edilen iptal edilmeyen rezervasyonları gösteren listeyi hazırlayınız. Liste hazırlanırken isim kullanılması gerektiğinde 1. konuk, 2. konuk veya 1. acente, 2. acente olarak rezervasyonlu odaların tamamında iki kişi kalacak şekilde yazınız. (Yeni giriş yapılan oda sayısı: 120, çıkış yapan konuklara ait oda sayısı: 90, rezervasyonlu oda sayısı: 111, erken ayrılan konuklara ait oda sayısı: 3, rezervasyonlu olmasına rağmen gerçekleşmeyen oda sayısı: münferit iptal 5, münferit no show 4, acente iptal 6, acente no show 2, uzatma isteği kabul edilen konuklara ait oda sayısı: 3, walk in konuklara satılan oda sayısı: 55)

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, rezervasyon cetvelleri, kalem, bilgisayar, yazıcı.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalıştığınız yerde iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alındığından emin olunuz.	İş kıyafetinizin sizi ve işletmenizi temsil ettiğini unutmayınız. Çalışma sürecinizde sağlığınıza zarar verebilecek tüm koşullardan korunmak amacıyla gerekli önlemlerin alınıp alınmadığını inceleyiniz.
Çalışma sürenizde yapmanız gereken işlerle ilgili kontrol ve planlamaları yapınız.	Görev tanımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. İptal edilmeyen rezervasyonlar için kullanmanız gereken çizelgeyi günlük olarak düzenlemeniz gerektiğini unutmayınız. Otomasyon programından ilgili sayfayı açarak ya da manuel sistemle hazırlanmış gerekli belgeleri çalışma masanıza çıkararak hazırlığınızı tamamlayınız.
Düzenlemeniz gereken liste için ihtiyacınız olan verileri belirleyiniz.	İptal edilmeyen rezervasyonlar çizelgesi için gereken verileri, otomasyon programındaki ilgili sayfalardan ya da manuel sistemle hazırlanmış belgelerden alınız. Verilerin tarafsız bir şekilde elde edilmesi, doğru sonuca varmanızda etkili olacaktır.
Verileri kontrol ederek listede bulunan ilgili bölümlere yazınız.	İptal edilmeyen rezervasyonlara ait bilgileri, hazırlanan listeye aktarırken hata yapmamaya dikkat ediniz. Yapılacak bir hatanın sizin ve işletmeniz için olumsuz sonuçlar doğurabileceğini daima göz önünde bulundurunuz.
Hazırladığınız listenin ilgili bölümlere ulaştırılmasını sağlayınız.	Hazırladığınız listeye sizin ya da çalışma arkadaşlarınızın kolaylıkla ulaşabilmesi için listenin işletme kuralına uygun şekilde dosyalandığından ve ilgili bölümlere iletilindiğinden emin olunuz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakat ve Görüşü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.1.4.1.
KONU	REZERVASYON DURUMLARINI LİSTELEME	SÜRE: 15 dakika



Görev: .././20.. tarihinde konaklama işletmenizin müdürü, 15-30 Ocak günlerini kapsayan iki hafta içinde kapalı gün (closed out) uygulaması yapılabilecek günleri tespit ederek bölüm şefinize bildirmenizi istemiştir. İşletme prosedür ve kayıtlarına göre closed out uygulamasına uygun olan günlerin listesini hazırlayınız. (15-30 Ocak günleri okulların yarıyıl tatilidir. İşletmenin bulunduğu bölgede 22-24 Ocak'ta üç gün süresince kış sporları yarışmaları yapılacaktır. Geçen yıl aynı döneme ait oda doluluk oranı %95'tir ve walk in konuklara satılan odalar, toplam satılan odaların %50'sini oluşturmuştur. 300 odası bulunan işletmenin belirtilen günlere ait rezervasyon durumu, rezervasyon çizelgesinde görülmektedir.)

Gün	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	26	28	29	30
R. Oda	110	120	100	100	100	130	130	150	160	150	110	100	100	90	90	50

Araç Gereçler: Rezervasyon cetvelleri, kalem, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Yöneticinizden gelen talimatın ne olduğunu anladığınızdan emin olunuz.	Sizden yapmanız istenilen çalışmayı doğru anladığınızdan emin olunuz. Bunun zaman ve iş gücü tasarrufu sağlayacağını unutmayınız. Tereddüt ettiğiniz konuları müdürünüze sorarak kendisinden yardım alınız.
Yapılması istenen çalışma için gereken işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	İşletme müdürünün verdiği görevle ilgili yapacağınız görüşmede nezaket ve görgü kurallarına uymanız iş ortamının vazgeçilmez ilkelerinden biridir. Hangi amaçla ve hangi şartlarda kapalı gün işleminin uygulanabileceği ile ilgili işletme prosedürünü inceleyiniz.
İşletme kayıtlarına ve prosedürüne göre kapalı gün oluşturulması uygun olan günleri belirleyiniz.	Rezervasyon cetvelinden mevcut durumu tespit ediniz. Önceki yıla ait istatistiki veriler ile mevcut durumu karşılaştırmanız gerektiğini hatırlayınız. Verilerin tarafsız bir şekilde elde edilmesi, doğru sonuca varmanızda etkili olacaktır. Karşılaştırma sonuçlarına göre boş kalan odaların walk in konuklar tarafından doldurulabilecek seviyeye ulaştığını gördüğünüz günleri kapalı gün olarak belirlemeniz gerektiğini unutmayınız.
Tespit ettiğiniz günleri belirten listeyi hazırlayınız.	Kapalı gün uygulamasının yapılabileceği tarihleri gösteren listeyi, işletme prosedürüne uygun şekilde hazırlayınız. Yazıcıdan listenin çıktısını alınız.
Hazırlanan listeyi işletme müdürüne iletiniz.	Hazırladığınız listeyi işletme müdürüne bizzat ulaştırmanız son derece önemlidir. Böylece gerektiğinde açıklamalarda bulunabilir ve yaptığınız işin sorumluluğunu aldığınızı gösterebilirsiniz. Böyle bir tutumun yöneticileriniz tarafından takdir edileceği bilinciyle hareket ediniz.
Hazırladığınız listeyi uygun şekilde dosyalayınız.	Dosyalama işlemini, bilgisayar ortamında ya da manuel olarak işletme prosedürüne uygun şekilde yapmaya dikkat ediniz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.././20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

24374



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.1.5.1.
KONU	REZERVASYON DURUMLARINI LİSTELEME	SÜRE: 15 dakika

Görev: Konaklama işletmenizin müdürü, 01-15 Ağustos günlerini kapsayan iki hafta içinde stop sales uygulaması gerektiren günleri tespit ederek kendisine bildirmenizi istemiştir. İşletme prosedür ve kayıtlarına göre satışların durdurulması gereken günlerin listesini hazırlayınız. (Ağustos ayının tamamı için en çok %10 oranında fazla rezervasyon (overbooking) alınabilecektir. ... Seyahat Acentesinin ağustos ayında her gün için 80 odalık kontenjan sözleşmesi vardır. 200 odası bulunan işletmenin belirtilen günlere ait rezervasyon durumu, rezervasyon çizelgesinde görülmektedir.)

Gün	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
R. Oda	110	120	100	100	100	130	130	150	140	140	150	100	100	90	90
A.SA	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

Araç Gereçler: Rezervasyon cetvelleri, kalem, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Yöneticinizden gelen talimatın ne olduğunu anladığınızdan emin olunuz.	Sizden yapmanız istenilen çalışmayı doğru anladığınızdan emin olunuz. Bunun zaman ve iş gücü tasarrufu sağlayacağını unutmayınız. Tereddüt ettiğiniz konuları müdürünüze sorarak kendisinden yardım alınız.
Yapılması istenilen çalışma için gereken işlemin ne olduğunu belirleyiniz.	Hangi amaçla ve hangi şartlarda satışların durdurulması gerektiği konusunda işletme prosedürünü inceleyiniz.
İşletme kayıtlarına ve prosedürüne göre satışların durdurulması gereken günleri belirleyiniz.	Rezervasyon cetvelinden mevcut rezervasyon durumunu tespit ediniz. Fazla rezervasyon alınabilecek maksimum oda sayısını doğru olarak hesaplamamız son derece önemlidir. Yaptığınız hesaplamalar ile mevcut rezervasyonları karşılaştırdığınızda maksimum alınabilecek rezervasyon sayısının aşıldığı günlerin, satışların durdurulması gereken günler olduğunu unutmayınız.
Tespit ettiğiniz günleri belirten listeyi hazırlayınız.	Satışların durdurulması gereken tarihleri gösteren listeyi işletme prosedürüne uygun şekilde hazırlayınız. Yazıcıdan listenin çıktısını alınız.
Hazırlanan listeyi işletme müdürüne iletiniz.	Hazırladığınız listeyi işletme müdürüne bizzat ulaştırmaya özen gösteriniz. Böylece gerektiğinde açıklamalarda bulunabilir ve yaptığınız işin sorumluluğunu aldığınızı gösterebilirsiniz. Böyle bir tutumun yöneticileriniz tarafından takdir edileceği bilinciyle hareket ediniz
Hazırladığınız listeyi uygun şekilde dosyalayınız.	Mevcut listeyi, işletme prosedürüne uygun şekilde bilgisayar ortamında ya da manuel olarak dosyalamayı unutmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.1.6.1.
KONU	REZERVASYON DURUMLARINI LİSTELEME	SÜRE: 15 dakika



Görev: Konaklama işletmenizin ön büro müdürü, 1-15 Temmuz günlerini kapsayan iki hafta içinde kritik günler [on request veya front office manager (FOM)] olarak belirlenmesi gereken günleri tespit ederek kendisine bildirmenizi istemiştir. İşletme prosedür ve kayıtlarına göre kritik günler durumu olarak belirlenecek günlere ait listeyi hazırlayınız. (Her yıl temmuz ayı, işletmenin en yüksek doluluk oranına ulaştığı aydır. Günlük rezervasyon doluluk oranı %90'ını bulduğunda kritik seviyeye ulaşılmış olur. 250 odası bulunan işletmenin belirtilen günlere ait rezervasyon durumu rezervasyon çizelgesinde görülmektedir.)

Gün	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
R. Oda	170	182	194	199	200	220	226	225	230	227	200	195	180	200	190

Araç Gereçler: Rezervasyon cetvelleri, kalem, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Yöneticiniz tarafından verilen görevin içeriğini anladığınızdan emin olunuz.	Size verilen görevin detaylarını doğru anladığınızdan emin olunuz. Bunun zaman ve iş gücü tasarrufu sağlayacağını unutmayınız. Tereddüt ettiğiniz konuları müdürünüze sorarak kendisinden yardım alınız.
Verilen görevin tamamlanabilmesi için gerekli işlemlerin neler olduğunu belirleyiniz.	Hangi amaçla ve hangi şartlarda kritik gün uygulamasına geçileceği ile ilgili işletme prosedürünü inceleyiniz.
İşletme kayıtlarına ve prosedürüne göre kritik gün olarak belirlenmesi gereken tarihleri tespit ediniz.	Mevcut durumu rezervasyon cetvelinden tespit ediniz. İşletme prosedürüne göre kritik oda rezervasyon seviyesini hesaplayınız. Verilerin tarafsız bir şekilde elde edilmesi, doğru sonuca varmanızda etkili olacaktır.
Tespit ettiğiniz günleri belirten listeyi hazırlayınız.	Yaptığınız hesaplamalar ile mevcut rezervasyonları karşılaştırdığınızda kritik oda rezervasyon seviyesine ulaşılan günlerin, kritik günler olduğunu hatırlayınız.
Düzenlenen listeyi ilgili yöneticiye ulaştırınız.	Kritik günlere ait tarihleri gösteren listeyi işletme prosedürüne uygun şekilde düzenleyiniz. Listenin yazıcıdan çıktısını alınız.
Hazırladığınız listeyi uygun şekilde dosyalayınız.	Hazırladığınız listeyi ön büro müdürüne bizzat ulaştırmanız son derece önemlidir. Böylece gerektiğinde açıklamalarda bulunabilir ve yaptığınız işin sorumluluğunu aldığınızı gösterebilirsiniz. Böyle bir tutumun yöneticileriniz tarafından takdir edileceği bilinciyle hareket ediniz.
	Dosyalama işlemini, bilgisayar ortamında ya da manuel olarak işletme prosedürüne uygun şekilde yapmanızın önemli olduğunu unutmayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakat ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORULARI

1. Doğru tahminlerde bulunmak için size göre nelere ihtiyaç duyulur?
2. Herhangi bir konuda yapılan tahminler ile gerçekleşen durum arasında büyük farklılıkların olması sizce ne gibi sonuçlar doğurur?

3.2. REZERVASYON TAHMİN RAPORLARINI ÇIKARMA

Konaklama işletmelerinde, ileriye yönelik çalışmaların planlanması ve verimliliğin değerlendirilmesi için günlük veya belirli bir dönemi kapsayan tahmin [forecast (forkast)] raporları düzenlenir. **Forecast raporları**, mevcut verilerin değerlendirilmesiyle geleceğe yönelik tahminî sonuçların elde edilerek rapor hâline dönüştürülmesidir.

Geleceğe yönelik çalışmalar; gelir durumu, oda doluluğu, acente rezervasyonlarının gerçekleşme oranı gibi birçok farklı alana göre hazırlanacak tahmin raporları doğrultusunda planlanabilir. Forecast raporları, konaklama işletmesi dâhilindeki tüm bölümlerin gelecek dönemler için hazırlıklı olmasını sağlar. Belirlenen tarihe ait satılabilir oda tahmini, rezervasyon bölümü çalışmalarının daha hızlı ve verimli ilerlemesine yardımcı olur. Gelecek günler için tahminî konuk sayısının bilinmesi, malzeme temininden personel görevlendirilmesine kadar birçok konuda, tüm departmanlara planlama yapma imkânı verir. Uzun vadeli forecast raporları sayesinde elde edilen yıllık gelir, kârlılık gibi veriler yardımıyla konaklama işletmesi üst yönetimi daha isabetli kararlar alır.

Hazırlanacak forecast raporlarının gerçeğe en yakın bilgileri içermesi gerekir. Forecast raporları hazırlanırken yapılan hatalar; işletmenin konuk memnuniyetini sağlayamamasına, kaynaklarını verimli kullanamamasına ve gelir kaybına uğramasına yol açar. Bu durumlar, işletme için telafisi güç sonuçlar doğurabilir. Forecast raporu hazırlarken hassas ve dikkatli bir şekilde çalışmak, böyle olumsuzlukların önlenmesinde büyük rol oynar. Gerçeğe en yakın, en doğru tahmin raporunu hazırlayabilmek; tecrübe, kayıtların titizlikle tutulması ve doğru sayım yönteminin kullanılmasıyla mümkündür.

Gün sonunda konaklama işletmesinin kayıtlarına aktarılan istatistiki veriler, hazırlanacak forecast raporlarının gerçeğe en yakın sonuçları yansıtması açısından son derece önemlidir. Bu veriler genel olarak şu şekilde sıralanabilir:

- O güne ait dolu ve boş oda sayısı
- Gerçekleşen ve gerçekleşmeyen rezervasyon sayısı
- Walk in konuklara ait oda sayısı
- Uzatma ve erken ayrılmalara ait oda sayısı
- Fuar, festival, spor organizasyonu, hava durumu gibi etkenler

Bilgisayar otomasyon sistemi kullanılan konaklama işletmelerinde, sistemdeki mevcut veriler ile günlük girilen veriler doğrultusunda, istenilen tarih aralığı için forecast raporu anında oluşturulabilmektedir. Bilgisayardan alınacak tahmin raporlarının gerçeği yansıtma başarısı, otomasyon programına girilmiş verilerin doğru ve güvenilir olmasına bağlıdır. Bu nedenle, veri girişlerini yapan resepsiyon ya da rezervasyon bölümü görevlilerinin tahmin raporlarının hazırlanmasındaki sorumluluğu oldukça büyüktür. İlgili personelin bu bilinçle hareket etmesi çok önemlidir.

Forecast raporları (üç günlük, haftalık, aylık, yıllık) hazırlanırken temel alınan kriter “günlük satılabilir oda” sayısıdır. Günlük satılabilir oda sayısının doğru tahmin edilebilmesi için şu bilgilerin günlük olarak kayıtlara geçirilmesi gerekmektedir:

- Giriş yapacak oda sayısı (rezervasyonlu oda sayısı)
- Çıkış yapılan oda sayısı
- Walk in gelen oda sayısı
- Extension oda sayısı
- Early check out oda sayısı
- No show oda sayısı
- Cancel rezervasyonlara ait oda sayısı

Bir önceki yıl kayıtlara geçirilmiş olan yukarıdaki veriler kullanılarak belirtilen tarihler için şu bilgiler hesaplanmalıdır:

- Walk in gelen konukların oda yüzdesi
- Extension oda yüzdesi
- Early check out oda yüzdesi
- No show oda yüzdesi
- Cancel oda yüzdesi

İşletme kayıtlarından elde edilen verilere göre hesaplanan oranların forecast raporlarına yansıtılması, gerçeğe en yakın sonuçlara ulaşılmasını sağlayacaktır. Her konaklama işletmesi, kullanım amacına göre farklı tarih aralıkları için forecast raporları düzenleyebilmektedir. Ulusal ve uluslararası turizm literatüründe yer alan ve genel kabul görmüş forecast raporları şunlardır:

- Üç günlük forecast raporu
- Haftalık forecast raporu
- Aylık forecast raporu
- Yıllık forecast raporu

3.2.1. Üç Günlük Tahmin Raporu [Three Days Forecast (Tri Deyz Fookaast)]

Forecast raporları, konaklama işletmesinin beklenen iş yoğunluğunu gösterir. Üç günlük doluluk tahminlerini veren rapora **three days forecast** denir. Bu rapor, sabah vardiyasında görevli personel tarafından, gelecek üç gün için günlük olarak düzenlenir. Hazırlanırken kullanılan verilerin güncel ve yakın tarihe ait olması nedeniyle three days forecast, daha kesin ve doğru bilgileri yansıtır.

Forecast raporlarının haftalık, aylık, yıllık hazırlanması için yapılan işlemlerin tamamı; üç günlük tahmin raporu hazırlama yöntemiyle aynıdır. Aralarındaki tek fark, tarih aralıklarıdır. Üç günlük tahmin raporu hazırlama “günlük satılabilir oda sayısı hesabı” temeline dayanır.

Otomasyon programı kullanılan işletmelerde verilerin anında programa kaydediliyor olması nedeniyle üç günlük tahmin raporlarına kolayca ulaşılmaktadır. Manuel sistemle çalışılan konaklama işletmelerinde ise ilgili kayıtlar incelenerek kontrolleri ve sayım işlemleri tamamlanır, elde edilen veriler rapora yazılır. Konaklama işletmeleri, three days forecast için farklı şekillerde düzenlenebilen basılı evraklar (matbu form) kullanır. Bu formların şekilleri işletmeden işletmeye farklılık gösterse de içerikleri aynıdır.

Three days forecast için kullanılabilecek formun şekli ve içeriği Görsel 3.2.1’ deki gibi olabilir:

 UYGULAMA OTELİ 		THREE DAYS FORECAST		
		1.GÜN/...../.....	2.GÜN/...../.....	3.GÜN/...../.....
1	(A) Boş Oda Sayısı (Önceki Günden Satlamayan)			
2	(B) Çıkış Yapacak Oda Sayısı (B=C+D+E)			
3	(C) Çıkışı Belirtilen Oda Sayısı			
4	(D) Early Check Out Oda %... (D=%... x C)			
5	(E) No show Oda %... (E=%... x H)			
6	(F) Satılabilir Oda Sayısı (F=A+B)			
7	(G) Gelecek Oda Sayısı (G=H+I+J)			
8	(H) Rezervasyonlu Oda Sayısı			
9	(I) Walk In Gelecek Odalar %... (I= %... x H)			
10	(J) Extension Odalar %... (J= %... x C)			
11	(K) MEVCUT BOŞ ODA SAYISI (K= F – G)			

Görsel 3.2.1: Üç günlük tahmin raporu

1. **Satır:** Önceki günden satılamayan boş oda sayısı. (2. ve 3. gün için bir önceki günün mevcut boş oda sayısı)
2. **Satır:** ($B=C+D+E$) Rezervasyon kayıtlarına göre çıkış yapacak odalar ile erken çıkış ve gerçekleşmeyen rezervasyonlar için bulunan oda sayılarının toplamı.
3. **Satır:** Rezervasyon kayıtlarına göre çıkış yapacak oda sayısı.
4. **Satır:** ($D=\%... \times C$) Önceki yıl aynı tarihte kaydedilen erken ayrılan odalara ait yüzde (%) oranının bugün çıkışı bilinen oda sayısı ile çarpımı sonucunda bulunan oda sayısı.

Örnek: Geçen yıl erken çıkış yapılan oda yüzdesi → %3 olarak kaydedilmiş
 Bugün çıkışı bilinen oda sayısının → 200 olması hâlinde
 Bugüne ait erken çıkış yapacak oda sayısı → $3 \times 200 / 100 = 6$ olur.

5. **Satır:** ($E=\%... \times H$) Önceki yıl aynı tarihte kaydedilen rezervasyonu gerçekleşmeyen (iptal, no show) odalara ait yüzde (%) oranının bugüne ait rezervasyonlu oda sayısı ile çarpımı sonucunda bulunan oda sayısı.

Örnek: Geçen yıl rezervasyonu gerçekleşmeyen
 İptal, no show oda yüzdesi → %2 olarak kaydedilmiş
 Bugüne ait rezervasyonlu oda sayısı → 150 olması hâlinde
 Bugüne ait rezervasyonu gerçekleşmeyen
 İptal, no show oda sayısı → $2 \times 150 / 100 = 3$ olur.

6. **Satır:** ($F=A+B$) Önceki günden satılamamış oda sayısı ile çıkış yapacak oda sayısının toplamı.
7. **Satır:** ($G=H+I+J$) Rezervasyonlu oda sayısı, walk in gelecek oda sayısı ve extension oda sayısı toplamı.
8. **Satır:** Belirtilen tarih için rezervasyonlu oda sayısı.
9. **Satır:** ($I=\%... \times H$) Önceki yıl aynı tarihte kaydedilen walk in kabul edilen odalara ait yüzde (%) oranının bugüne ait rezervasyonlu oda sayısı ile çarpımı sonucunda bulunan oda sayısı.

Örnek: Geçen yıl walk in kabul edilen oda yüzdesi → %12 olarak kaydedilmiş
 Bugüne ait rezervasyonlu oda sayısı → 150 olması hâlinde
 Bugüne ait erken çıkış yapacak oda sayısı → $12 \times 150 / 100 = 18$ olur.

10. **Satır:** ($J=\%... \times C$) Önceki yıl aynı tarihte kaydedilen extension odalara ait yüzde (%) oranının bugün çıkışı bilinen oda sayısı ile çarpımı sonucunda bulunan oda sayısı.

Örnek: Geçen yıl extension oda yüzdesi → %4 olarak kaydedilmiş
 Bugün çıkışı bilinen oda sayısı → 150 olması hâlinde
 Bugüne ait erken çıkış yapacak oda sayısı → $4 \times 150 / 100 = 6$ olur.

11. **Satır:** ($K= F - G$) Satılabilir oda sayısından gelecek oda sayısının çıkarılması sonucu bulunan oda sayısı.

*** Yapılan hesaplamaların sonucu tam sayı değil ise sonuç tam sayıya yuvarlanarak çizelgeye aktarılır.**

Günlük olarak hazırlanan üç günlük tahmin raporlarının zaman kaybedilmeden ilgili bölümlere ulaştırılması gerekir. Raporun hızlı bir şekilde dağıtılması, rapora göre planlama yapacak olan konaklama işletmesi bölümleri için son derece önemlidir.

3.2.2. Haftalık Tahmin Raporu [Seven Days Forecast (Sevin Deyz Fookaast)]

Konaklama işletmelerinin gelecek yedi gün için beklenen iş yoğunluğunu belirlemek amacıyla düzenlenen tahmin raporlarına **seven days forecast** denir.

Bilgisayar otomasyon sistemi kullanılan konaklama işletmelerinde gelecek yedi gün aralığının seçilmesi ile haftalık tahmin raporları kolaylıkla alınabilir. Manuel sistemle çalışan konaklama işletmelerinde ise three days forecast raporu için yapılan işlemlerin, gelecek yedi günü içine alacak şekilde uzatılması yoluyla seven days forecast hazırlanır. Dikkat edilmesi gereken ayrıntı, formda yer alan oranların (erken çıkış, uzatma, walk in yüzdeleri vb.) hesabı için geçmiş yılın aynı haftasına ait verilerin kullanılacak olmasıdır.

Tüm işletmede haftalık planlamaların daha sistemli yapılabilmesi amacıyla hazırlanan seven days forecast raporları, işletme prosedürüne göre her hafta belirli günlerde (genellikle hafta başı) hazırlanarak ilgili bölümlere ulaştırılır. Seven days forecast raporu için kullanılabilecek formun şekli ve içeriği Görsel 3.2.2'deki gibi olabilir:

		UYGULAMA OTELİ						
		SEVEN DAYS FORECAST						
		1.GÜN	2.GÜN	3.GÜN	4.GÜN	5.GÜN	6.GÜN	7.GÜN
		../..	../..	../..	../..	../..	../..	../..
1	(A) Boş Oda Sayısı (Önceki Günden Satılmayan)							
2	(B) Çıkış Yapacak Oda Sayısı (B=C+D+E)							
3	(C) Çıkışı Belirtilen Oda Sayısı							
4	(D) Early Check Out Oda %... (D=%... x C)							
5	(E) No show Oda %... (E=%... x H)							
6	(F) Satılabilir Oda Sayısı (F=A+B)							
7	(G) Gelecek Oda Sayısı (G=H+I+J)							
8	(H) Rezervasyonlu Oda Sayısı							
9	(I) Walk In Gelecek Odalar %... (I=%... x H)							
10	(J) Extension Odalar %... (J=%... x C)							
11	(K) MEVCUT BOŞ ODA SAYISI (K= F - G)							

Görsel 3.2.2: Haftalık tahmin raporu

3.2.3. Aylık Tahmin Raporu [Monthly Forecast (Manthliy Fookaast)]

Orta vadeli planlamalar yapabilmek amacıyla her yeni ay için düzenli olarak hazırlanan, bir aylık tahmini durumu gösteren raporlara **monthly forecast** denir. Monthly forecast hazırlamak için three days forecastta kullanılan yöntem, gelecek bir aylık süreyi içine alacak şekilde genişletilerek kullanılır. Monthly forecast hazırlanırken formda yer alan oranların (erken çıkış, uzatma, walk in yüzdeleri vb.) hesaplanması için geçen yılın aynı ayına ait verilerin kullanılması gerekir.

Monthly forecast, oda doluluğunu etkilemesi söz konusu olan durumlar dikkate alınarak hazırlanmalıdır. Bunlar genellikle; bayram tatili, konaklama işletmesinin bulunduğu yerde düzenlenecek fuar, festival veya spor organizasyonu gibi etkinlikler ile yine aynı bölgede açılacak olan yeni bir konaklama işletmesi, salgın hastalık gibi olağanüstü durumlar, planlı şekilde yapılacak yol çalışmaları gibi etmenlerdir. Bu etmenler, düzenlenen monthly forecastta ayrıca açıklama şeklinde belirtilmelidir. Bilgisayar otomasyon sistemi kullanılan konaklama işletmelerinde sistem, kaydedilmiş bilgiler üzerinden tahmin yaptığı için söz konusu etmenlerin programa işlenmiş olması oldukça önemlidir.

Monthly forecast, işletme prosedürüne uygun olarak hazırlandıktan sonra ilgili bölümlere ulaştırılmalıdır. Monthly forecast için kullanılabilecek formun şekli ve içeriği Görsel 3.2.3'teki gibi olabilir:

  		 UYGULAMA OTELİ MONTHLY FORECAST						
		1.GÜN .././..	2.GÜN .././..	3.GÜN .././..		29.GÜN .././..	30.GÜN .././..	31.GÜN .././..
1	(A) Boş Oda Sayısı (Önceki Günden Satılmayan)							
2	(B) Çıkış Yapacak Oda Sayısı (B=C+D+E)							
3	(C) Çıkışı Belirtilen Oda Sayısı							
4	(D) Early Check Out Oda %... (D=%... x C)							
5	(E) No show Oda %... (E=%... x H)							
6	(F) Satılabilir Oda Sayısı (F=A+B)							
7	(G) Gelecek Oda Sayısı (G=H+I+J)							
8	(H) Rezervasyonlu Oda Sayısı							
9	(I) Walk In Gelecek Odalar %... (I= %... x H)							
10	(J) Extension Odalar %... (J= %... x C)							
11	(K) MEVCUT BOŞ ODA SAYISI (K= F – G)							

Görsel 3.2.3: Aylık tahmin raporu

3.2.4. Yıllık Tahmin Raporu [Annual Forecast (Enyuil Fookaast)]

Gelecek yıl için işletme üst yönetimi tarafından planlamaların yapılabilmesi amacıyla tüm yıla ait doluluk durumunu tahmin etmek üzere hazırlanan raporlara **annual forecast** denir. Annual forecast, önceki yıla ait veriler ile gelecek yıl için bilinen ya da muhtemel durumlar (tesisın yenilenmesi, hedef kitlenin değişmesi, anlaşma yapılan seyahat acenteleri vb.) dikkate alınarak düzenlenir. Yıllık tahmin raporlarında işletme prosedürü doğrultusunda şu bilgilere de yer verilebilir:

- Yıllık geceleme sayısı
- Rezervasyonların grup, münferit dağılımı
- Walk in geceleme sayısı
- Oda başına düşen gelir ortalaması
- Kişi başına düşen gelir ortalaması

Otomasyon programı kullanılan konaklama işletmelerinde yıllık tahmin raporları, programın özelliğine ve seçilen tahmin özelliklerine göre ayrıntılı olarak alınabilmektedir. Manuel olarak yıllık tahmin raporu hazırlanmasında ise işletmeden işletmeye farklılıklar gösteren uygulamalar görülmektedir. Gelecek yılın her ayına ait tahminlerin birleştirilmesi yoluyla oluşturulmuş annual forecasta Görsel 3.2.4 örnek gösterilebilir:



..... UYGULAMA OTELİ

ANNUAL FORECAST



		1.AY OCAK	2.AY ŞUBAT	3.AY MART		10.AY EKİM	11.AY KASIM	12.AY ARALIK
1	(A) Boş Oda Sayısı (Önceki Günden Satlamayan)							
2	(B) Çıkış Yapacak Oda Sayısı (B=C+D+E)							
3	(C) Çıkışı Belirtilen Oda Sayısı							
4	(D) Early Check Out Oda %... (D=%... x C)							
5	(E) No show Oda %... (E=%... x H)							
6	(F) Satılabilir Oda Sayısı (F=A+B)							
7	(G) Gelecek Oda Sayısı (G=H+I+J)							
8	(H) Rezervasyonlu Oda Sayısı							
9	(I) Walk In Gelecek Odalar %... (I= %... x H)							
10	(J) Extension Odalar %... (J= %... x C)							
11	(K) MEVCUT BOŞ ODA SAYISI (K= F – G)							

Görsel 3.2.4: Yıllık tahmin raporu

Manuel sistemde annual forecast hazırlamak için kullanılan başka bir yöntem ise işletmenin bir önceki yılına ait veriler ile gelecek yıl için alınan rezervasyon verilerinin karşılaştırılmasıdır. Bu yöntemle hazırlanacak annual forecast Görsel 3.2.5'teki gibi hazırlanabilir:



..... UYGULAMA OTELİ

ANNUAL FORECAST



1	(I) Yıllık Oda Sayısı (365 x oda sayısı)	
2	(II) Yıllık Early Check Out Oda %... (II=%... x I)	
3	(III) Yıllık No show Oda %... (III= %... x VI)	
4	(IV) Yıllık Satılabilir Oda Sayısı (IV = I+II+III)	
5	(V) Yıllık Gelecek Oda Sayısı (V = VI+VII+VIII)	
6	(VI) Yıllık Rezervasyonlu Oda sayısı	
7	(VII) Yıllık Walk in Gelecek Odalar %... (VII= %... x VI)	
8	(VIII) Yıllık Extension Odalar %... (VIII= %... x I)	
9	(IX) REZERVASYON ALINABİLECEK ODA SAYISI (IX = IV – V)	

Görsel 3.2.5: Yıllık tahmin raporu

(V)Yıllık Gelecek Oda Sayısı ve (IX)Rezervasyon Alınabilecek Oda Sayısı toplamı (IV)Yıllık Satılabilir Oda Sayısı'nı vermelidir.

Annual forecast doğrultusunda, konaklama işletmesinin yıllık geliri tahmini olarak hesaplanabilir. Belirlenen gelire göre yıllık bütçe hazırlanır. Bu çalışmalar, konaklama işletmesi üst yönetiminin finansman, pazar, ücret, personel, satış politikası geliştirme gibi kararlarına yön verir.

24376



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.2.1.1.
KONU	REZERVASYON TAHMİN RAPORLARINI ÇIKARMA	SÜRE: 20 dakika

Görev: Rezervasyon ofisinde görevli Fatma Hanım'ın görev tanımında bulunan ve her gün hazırlayıp rezervasyon şefine iletmesi gereken three days forecastın sizin tarafınızdan hazırlanması istenmektedir. İşletme kayıtlarından elde ettiğiniz bilgilere göre üç günlük tahmin raporunu hazırlayınız. (Önceki günden boş kalan oda sayısı: 60, geçen yıl aynı tarihlere ait erken çıkış oranı: %4, geçen yıl aynı tarihlerde gerçekleşmeyen rezervasyon oranı: %3, çıkış yapacağı belirtilen oda sayısı: 1. gün 30, 2. gün 80, 3. gün 105, rezervasyonlu oda sayısı: 1. gün 68, 2. gün 84, 3. gün 100, geçen yıl aynı tarihlerde walk in kabul edilen oda oranı: %10, geçen yıl aynı tarihlerde uzatma isteği olan oda oranı: %5, geçen yıl aynı tarihlere ait hava durumu: mevsim normallerinde, belirtilmesi gereken özel durum: yok.)

Araç Gereçler: Rezervasyon çizelgeleri, geçmiş dönem istatistik raporları, kalem, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma sürenizde yapmanız gereken işlerle ilgili kontrol ve planlamaları yapınız.	Görev tanımında yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. Üç günlük tahmin raporunu günlük olarak hazırlamanız gerektiğini unutmayınız. Otomasyon programından ilgili sayfayı açarak ya da manuel sistemle hazırlanmış gerekli belgeleri çalışma masanıza çıkararak hazırlığınızı tamamlayınız.
Hazırlamanız gereken rapor için ihtiyacınız olan verileri belirleyiniz.	Bilgisayar otomasyon programı kullanılan işletmelerde, programın raporlar menüsünden üç günlük tahmin raporu seçildiğinde doğrudan rapora ulaşılmaktadır. Hazırlamanız gereken rapor için gereken verileri, otomasyon programındaki ilgili sayfalardan ya da manuel sistemle hazırlanmış belgelerden alınız. Verilerin tarafsız bir şekilde kullanılması, doğru sonuca varmanızda etkili olacaktır.
Verileri kontrol ederek çizelgede bulunan ilgili bölümlere yazınız.	Raporda bulunması gereken verilerin kontrol edilmesi, veriler doğrultusunda gereken hesaplamaların (uygun formüller ve hesap makinesi kullanarak) yapılması ve elde edilen sonuçların okunaklı şekilde yazılması son derece önemlidir. Hazırladığınız raporun işletmenizdeki tüm bölümler tarafından yapılacak planlamalara yön vereceğinin bilincinde olunuz.
Hazırladığınız raporun rezervasyon şefine ve ilgili bölümlere iletilmesini sağlayınız.	Yaptığınız hesaplamalar neticesinde elde ettiğiniz sonuçları gösteren raporu, önce rezervasyon şefinize götürmeniz gerekir. İşletme prosedürüne göre şefinizin onayını aldıktan sonra, raporun ilgili bölümlere iletildiğinden ve uygun şekilde dosyalandığından emin olunuz.
İş arkadaşlarınıza nezaket ve görgü kurallarına uygun şekilde davranınız.	İş hayatında birçok kişi ile iletişim kurmanız gerekecektir. Saygıya ve hoşgörüye dayalı bir iletişimin başarınızı olumlu yönde etkileyeceğinin daima farkında olunuz. Gerek alt gerek üst konumda olan çalışma arkadaşlarınıza karşı tatlı dil kullanmaya ve güler yüzlü olmaya özen gösteriniz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.2.2.1.
KONU	REZERVASYON TAHMİN RAPORLARINI ÇIKARTMA	SÜRE: 30 dakika



Görev: Bir konaklama işletmesinin rezervasyon ofisinde görev yaptığınızı düşününüz. İşletme prosedürü gereği her haftanın ilk günü, iş tanımınızda yer alan seven days forecast hazırlama ile ilgili iş ve işlemleri yürütmeniz gerekmektedir. İşletme kayıtlarından elde ettiğiniz bilgilere göre haftalık tahmin raporunu hazırlayınız. (Önceki günden boş kalan oda sayısı: 50, geçen yıl aynı tarihlere denk gelen haftalık erken çıkış oranı: %5, geçen yıl aynı tarihlere denk gelen haftalık gerçekleşmeyen rezervasyon oranı: %4, çıkış yapacağı belirtilen oda sayısı: 1. gün 90, 2. gün 60, 3. gün 100, 4. gün 90, 5. gün 150, 6. gün 85, 7. gün 100, rezervasyonlu oda sayısı: 1. gün 86, 2. gün 92, 3. gün 102, 4. gün 88, 5. gün 122, 6. gün 100, 7. gün 66, geçen yıl aynı tarihlere denk gelen haftalık walk in kabul edilen oda oranı: %12, geçen yıl aynı tarihlerde uzatma isteği olan oda oranı: %3, geçen yıl aynı tarihlere ait hava durumu: mevsim normallerinde, belirtilmesi gereken özel durum: yok.)

Araç Gereçler: Rezervasyon çizelgeleri, geçmiş dönem istatistik raporları, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma alanınızda iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin alınıp alınmadığını ve dış görünüşünüzü kontrol ediniz.	İş ortamında her zaman temiz ve bakımlı olmaya özen gösteriniz. Dış görünüşünüzün sizi ve işletme saygınlığını yansıttığını unutmayınız. İş yerinizde güvenliğinizi ve sağlığınızı için gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Çalışma sürenizde yapmanız gereken işlerle ilgili kontrol ve planlamaları yapınız.	Görev tanımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. Haftalık tahmin raporunu, haftanın ilk gününde hazırlamanız gerektiğini unutmayınız. Otomasyon programından ilgili sayfayı açarak ya da manuel sistemle hazırlanmış gerekli belgeleri çalışma masanıza çıkararak hazırlığınızı tamamlayınız.
Rapor hazırlamada kullanacağınız gerekli verilere ulaşınız.	Bilgisayar otomasyon programı kullanılan işletmelerde, programın raporlar menüsünden tarih aralığı girildiğinde doğrudan haftalık tahmin raporuna ulaşılabilir. Hazırlamanız gereken rapor için gereken verileri, otomasyon programındaki ilgili sayfalardan ya da manuel sistemle hazırlanmış belgelerden alınız. Verilerin tarafsız bir şekilde elde edilmesi, doğru sonuca varmanızda etkili olacaktır.
Verileri kontrol ederek çizelgede bulunan ilgili bölümlere yazınız.	Raporda bulunması gereken verilerin kontrol edilmesi, veriler doğrultusunda gereken hesaplamaların (uygun formüller ve hesap makinesi kullanarak) yapılması ve elde edilen sonuçların düzgün şekilde yazılması son derece önemlidir. Yaptığınız çalışmanın işletmenizdeki tüm bölümlere ait planlamaları etkileyeceği bilinciyle hareket ediniz.
Hazırladığınız raporun yöneticinize ve ilgili bölümlere iletilmesini sağlayınız.	Yaptığınız hesaplamalar neticesinde elde ettiğiniz sonuçları gösteren raporu, önce üst yöneticinize götürmeniz gerektiğini unutmayınız. İşletme prosedürüne göre yöneticinizin onayını aldıktan sonra, raporun ilgili bölümlere iletiltiğinden ve uygun şekilde dosyalandığından emin olunuz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

24378



ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.2.3.1.
KONU	REZERVASYON TAHMİN RAPORLARINI ÇIKARTMA	SÜRE: 40 dakika

Görev: Bir konaklama işletmesinin rezervasyon ofisinde görev yaptığınızı düşününüz. İşletme prosedürü gereği her ayın ilk günü, iş tanıtımınızda yer alan monthly forecast hazırlama ile ilgili iş ve işlemleri yürütmeniz gerekmektedir. İşletme kayıtlarından elde ettiğiniz bilgilere göre aylık tahmin raporunu hazırlayınız. (Ayın ilk günü için önceki günden boş kalan oda sayısı: 55, geçen yıl aynı ay için aylık erken çıkış oranı: %6, geçen yıl aynı ay için aylık gerçekleşmeyen rezervasyon oranı: %5, geçen yıl aynı ay için aylık walk in kabul edilen oda oranı: %15, geçen yıl aynı tarihlerde uzatma isteği olan oda oranı: %4, geçen yıl aynı tarihlerde hava durumu: mevsim normallerinde, belirtilmesi gereken özel durum: yok, çizelgede rezervasyonlu ve çıkış yapacak konuklara ait oda bilgileri görülmektedir.)

Gün	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
R. Oda	90	95	100	110	120	125	80	70	106	112	124	130	40	50	68
C/O	60	85	105	118	140	150	70	90	108	170	94	140	180	20	38

Gün	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
R. Oda	74	86	94	104	114	120	122	120	150	140	120	110	125	110	100
C/O	44	56	114	104	184	156	126	124	120	130	145	107	140	160	100

Araç Gereçler: Rezervasyon çizelgeleri, geçmiş dönem istatistik raporları, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma sürenizde yapmanız gereken işlemlerle ilgili kontrol ve planlamaları yapınız.	Görev tanıtımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. Aylık tahmin raporunu her yeni ayın ilk gününde hazırlamanız gerektiğini unutmayınız. Otomasyon programından ilgili sayfayı açarak ya da manuel sistemle hazırlanmış gerekli belgeleri çalışma masanıza çıkararak hazırlığınızı tamamlayınız.
Tahmin raporunu hazırlayabilmeniz için gerekli olan verilere ulaşınız.	Bilgisayar otomasyon programı kullanılan işletmelerde, programın raporlar menüsünden tarih aralığı girildiğinde doğrudan aylık tahmin raporuna ulaşılabilir. Hazırlamanız gereken rapor için gereken verileri, otomasyon programındaki ilgili sayfalardan ya da manuel hazırlanmış belgelerden alınız. Verilerin tarafsız bir şekilde kullanılması, doğru sonuca varmanızda etkili olacaktır.
Verileri kontrol ederek çizelgede bulunan ilgili bölümlere yazınız	Raporda bulunması gereken verilerin kontrol edilmesi, veriler doğrultusunda gereken hesaplamaların (uygun formüller ve hesap makinesi kullanarak) yapılması ve elde edilen sonuçların düzgün şekilde yazılması son derece önemlidir. Hazırladığınız raporun işletmenizdeki tüm bölümler tarafından yapılacak planlamalara yön vereceği bilincinde olunuz.
Hazırladığınız raporun yöneticinize ve ilgili bölümlere iletilmesini sağlayınız.	Yaptığınız hesaplamalar neticesinde elde ettiğiniz sonuçları gösteren raporu, önce üst yöneticinize götürmeniz gerektiğini unutmayınız. İşletme prosedürüne göre yöneticinizin onayını aldıktan sonra, raporun ilgili bölümlere iletildiğinden ve uygun şekilde dosyalandığından emin olunuz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakat ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖĞRENME BİRİMİ	REZERVASYON DURUM ANALİZİ	UYGULAMA YAPRAĞI 3.2.4.1.
KONU	REZERVASYON TAHMİN RAPORLARINI ÇIKARTMA	SÜRE: 30 dakika



Görev: 400 odası bulunan bir konaklama işletmesinde bir sonraki yıl için bütçe planlaması yapılacaktır. Planlamada kullanılmak üzere oda doluluklarının baz alındığı annual forecast hazırlanması gerekmektedir. İşletme kayıtlarından elde ettiğiniz bilgiler aşağıdaki tabloda verildiği şekildedir. Bu bilgilere göre yıllık tahmin raporunu hazırlayınız.

Önceki yıla ait early check out oranı	% 3
Önceki yıla ait no show oranı	% 5
Bu yıla ait rezervasyonlu oda sayısı	73.000
Önceki yıla ait walk in gelen oranı	% 30
Önceki yıla ait uzatma isteyen oda oranı	% 4

Araç Gereçler: Rezervasyon çizelgeleri, geçmiş dönem istatistik raporları, bilgisayar, yazıcı, hesap makinesi.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Göreviniz dâhilindeki iş ile ilgili süreci planlayarak gerekli hazırlıkları yapınız.	Görev tanımınızda yer alan iş ve işlemleri hatırlayınız. Yıllık tahmin raporunun işletme üst yönetimi tarafından kullanılacağını unutmayınız. Otomasyon programından ilgili sayfayı açarak ya da manuel sistemle hazırlanmış gerekli belgeleri çalışma masanıza çıkarak hazırlığınızı tamamlayınız.
Tahmin raporunu hazırlayabilmeniz için gerekli olan verilere ulaşınız.	Bilgisayar otomasyon programı kullanılan işletmelerde, programın raporlar menüsünden tarih aralığı girildiğinde doğrudan yıllık tahmin raporuna ulaşılabilir. Otomasyon programlarında yıllık tahmin raporlarının istenilen ölçütlere (acente/münferit doluluk/gelir, ortalama oda/kışi gelir vb.) göre seçim yapılarak kolaylıkla alınabileceğini hatırlayınız. Hazırlamanız gereken yıllık tahmin raporu için gereken verileri, otomasyon programındaki ilgili sayfalardan ya da manuel sistemle hazırlanmış belgelerden alınız. Verilerin tarafsız bir şekilde elde edilmesi, doğru sonuca varmanızda etkili olacaktır.
Ulaştığınız veriler ile gereken hesaplamaları yaparak sonuçları çizelgenin ilgili bölümlerine yazınız.	Raporda bulunması gereken verilerin kontrol edilmesi, veriler doğrultusunda gereken hesaplamaların (uygun formüller ve hesap makinesi kullanarak) yapılması ve elde edilen sonuçların düzgün şekilde yazılması son derece önemlidir. Hazırladığınız raporun işletmenizin üst yönetimi tarafından gelecek yılın bütçe hazırlıklarında kullanılacağını bilincinde olunuz.
Hazırladığınız yıllık tahmin raporunu yöneticinize iletiniz.	Yaptığınız hesaplamalar neticesinde elde ettiğiniz sonuçları gösteren raporu, üst yöneticinize götürmeniz gerekir. İşletme prosedürüne göre uygun şekilde dosyalandığından emin olunuz. Uzun vadeli veriler içeren yıllık tahmin raporunun işletmeye ait ticari sır olarak değerlendirilmesi ve işletme dışına taşınmaması gerektiği bilinciyle hareket ediniz.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
NUMARASI:	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezakət ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıda verilen tanımları dikkatle okuyunuz. Tanımı karşılayan terime ait harfi, tanım cümlesinin başındaki kutucuğa yazınız.

TANIMLAR	TERİMLER
1. Rezervasyon bölümü çalışanlarının o güne ait ne kadar rezervasyon kabul edebileceklerini gösteren oda sayısını ifade eder.	a Annual forecast
2. Konaklama işletmelerinin, kapasitelerinin üstünde rezervasyon almalarıdır.	b Seven days forecast
3. Fazladan alınan rezervasyonların gerçekleşmesi durumudur.	c Room change
4. Onaylanmış ödeme garantili rezervasyonun gerçekleşmemiş olması ve iptal edileceğinin bildirilmemesi durumudur.	ç Extension
5. Konaklama işletmesinin çeşitli nedenlerle odaların tamamını satabileceği öngörülerek bazı günler için rezervasyon alımının durdurulmasıdır.	d Availability
6. Konaklama işletmelerinde fazla rezervasyon miktarı da dâhil edilerek belirlenen rezervasyon kapasitesinin dolması durumudur.	e Monthly forecast
7. Rezervasyon isteklerinin yoğunlaşması ve satılabilir oda sayısının azalması hâlinde, yeni alınacak rezervasyonlar için yönetici onayı gerektiğini belirten durumlardır.	f Three days forecast
8. Konaklama işletmelerine rezervasyon yaptırmadan gelen, oda doluluk durumuna göre kabul edilen konuklara verilen isimdir.	g Early check out
9. Konuğun rezervasyonunda belirttiği tarihten sonraki bir tarihte çıkmak istediğini bildirmesi durumuna denir.	ğ Walk in
10. Konuğun rezervasyon alınırken belirttiği tarihten önceki bir tarihte ayrılmak istemesi durumuna denir.	h Closed out
11. Konukların herhangi bir nedenle odalarının değiştirilmesinin gerektiği durumda yapılan işleme denir.	ı Cancel
12. Üç günlük doluluk tahminlerini veren rapora denir.	i Stop sales
13. Konaklama işletmelerinin gelecek yedi günü içine alacak şekilde beklenen iş yoğunluğunu belirlemek amacıyla düzenlendiği raporlara denir.	j Overbooking
14. Orta vadeli planlamalar yapabilmek amacıyla her ay için düzenli olarak hazırlanan, bir aylık tahminî durumu gösteren raporlara denir.	k On request/ FOM
15. Gelecek yıl için işletme üst yönetimi tarafından planlamaların yapılabilmesi amacıyla tüm yıla ait doluluk durumunu tahmin etmek üzere hazırlanan raporlara denir.	l İşletmenin shorta düşmesi
	m No show

B) Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1) Bir konaklama işletmesinin 330 odası vardır. Pazartesi gününe ait dolu oda sayısı 187'dir. Salı günü için 28 oda çıkışı, 45 oda girişi beklenmektedir. Verilen bilgilere göre salı gününe ait satılabilir oda sayısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 74 B) 104 C) 126 D) 164 E) 204

2) Bir konaklama işletmesinin 700 odası vardır. Cuma gününde 450 odasının dolu olduğu görülmektedir. Cumartesi günü için 26 odanın rezervasyonu bulunmakta ve aynı gün 138 oda çıkışı beklenmektedir. İşletmenin 9 odası arıza nedeniyle bakıma alınmış, 3 odası ise işletme personeline tahsis edilmiştir. Verilen bilgilere göre cumartesi gününe ait satılabilir oda sayısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 324 B) 326 C) 327 D) 345 E) 350

ÖĞRENME BİRİMİ

4

DİĞER HİZMETLER İÇİN REZERVASYON YAPMA

KONULAR

- Sağlık Turizmi ile İlgili Rezervasyonu Alma
- Golf Rezervasyonu Alma
- Kongre Rezervasyonu Alma

TEMEL KAVRAMLAR

- Spa wellness
- Konsültasyon
- Golf
- Kongre

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE ÖĞRENECEKLERİNİZ

- İşletme prosedürüne uygun olarak sağlık turizmi rezervasyonu alma
- İşletme prosedürüne uygun olarak golf rezervasyonu alma
- İşletme prosedürüne göre kongre rezervasyonu alma



DİĞER HİZMETLER İÇİN REZERVASYON YAPMA

HAZIRLIK SORUSU

Spa merkezleri hangi amaçlarla kullanılmaktadır?

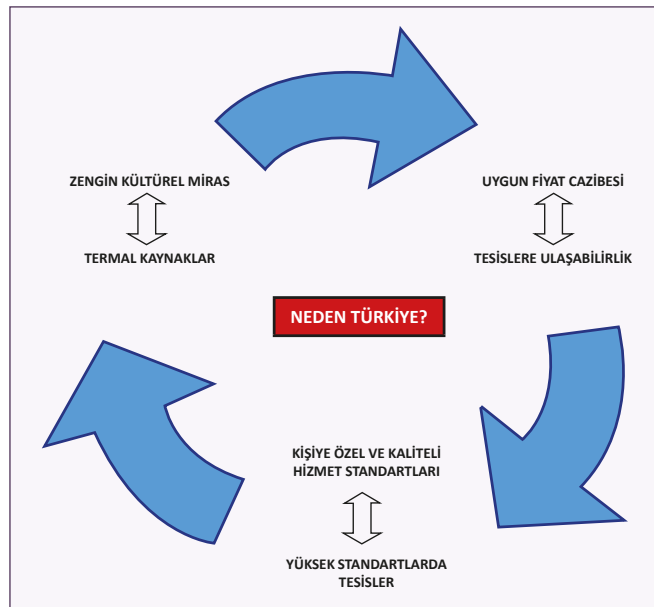
4.1. SAĞLIK TURİZMİ REZERVASYONU ALMA

İnsanoğlunun var olduğu günden bu yana hastalıklar da varlığını sürdürmekte, gün geçtikçe değişime uğrayarak çeşitlenmektedir. Çeşitlenen hastalıklar karşısında insanlar, farklı tedavi yöntemleri arayışına girmiş, alternatif yöntemler için başka bölgelere hatta başka ülkelere seyahat etmeye başlamıştır. Bu duruma paralel olarak gelişen sağlık turizmi zamanla önemli bir gelir kaynağı hâline gelmiştir. Bunun farkında olan birçok ülke, sağlık turizminden pay alabilmek amacıyla sürekli yeni stratejiler geliştirmekte ve turizm pazarında kalıcı olmaya çalışmaktadır.

Türkiye; iklimi, denizleri, kumsalları, termal kaynakları, yemyeşil ormanları ve yaylaları ile doğal bir zenginliğe sahiptir. Bu doğal zenginliklerin yanı sıra, Türkiye’de sağlık turizminin gelişmesinde etkili olan daha pek çok etken vardır (Görsel 4.1.1):

- Birçok ülkeye yakın uçuş mesafesinde bulunması
- Alanında yetişmiş, çok sayıda kalifiye personele sahip olunması
- Kaliteli hizmet standartına sahip kapsamlı kuruluşların açılması
- Diğer ülkelere kıyasla tedavi masraflarının ekonomik olması
- Modern tıbbi teknolojilerin kullanılması
- Pek çok ülkeyle sosyokültürel benzerliklerin bulunması
- Çok çeşitli turistik faaliyetlerin yapılabilmesi

Türkiye, 2023 turizm vizyonunda ilk beş ülke arasına girmeyi ve sağlık turizmi sektöründen 20 milyar dolarlık bir paya sahip olmayı hedeflemektedir. Ayrıca “Türkiye Turizm Stratejisi 2023” kapsamında, turizm faaliyetlerinin tüm yıla yayılması planlanmaktadır. Görsel 4.1.2’de Sağlık Bakanlığı tarafından yayımlanan Türkiye’nin 2023 yılı için sağlık turizmi gelir hedefleri gösterilmektedir:



Tablo 4.1.1: Sağlık turizminde Türkiye’nin rekabetçilik unsurları

Performans Göstergesi	2023 Yılı İçin Hedeflenen
Sağlık Turizmi İçin Gelen Hasta Sayısı (Bin)	2.000
Sağlık Turizmi Geliri (Yıllık, USD)	20 Milyar
Uluslararası Akredite Sağlık Merkezi Sayısı	10
Serbest Sağlık Bölgesi Sayısı	10

Görsel 4.1.2: Türkiye’de hedeflenen sağlık turizmi performans göstergesi

Sağlık Bakanlığı tarafından yapılan sınıflandırmaya göre sağlık turizmi türleri şunlardır:

- Medikal turizm
- Termal turizm ve spa wellness [velnıs (sağlıklı yaşam)]
- İleri yaş ve engelli turizmi



Görsel 4.1.3: Medikal turizm

4.1.1. Spa Giriş ve Rezervasyon İşlemlerini Yapma

Sağlık turizminin tarihine bakıldığında sıcak su kaynaklarının önemli bir yer tuttuğu, en eski zamanlardan beri insanların şifa bulmak amacıyla termal kaynaklara yöneldiği görülmektedir. Günümüzde hâlâ yoğun çalışma hayatının da bir sonucu olarak bu kaynaklara olan ilgi devam etmektedir. İnsanlar; doğayla iç içe olmak, temiz havadan yararlanmak, şifalı sularla hem ruhsal hem de bedensel olarak dinlenmek için çeşitli kaplıcalara ve spa merkezlerine yönelmeye başlamıştır.



Görsel 4.1.4: Spa merkezi

Suyun iyileştirici ve sakinleştirici gücünden faydalanarak insanları hem bedensel hem de zihinsel olarak iyileştirmeyi amaçlayan terapi yöntemine **spa** denilmektedir. Spa Latince kökenli “Selus per aqua” ifadesinin kısaltmasıdır. “Sudan gelen sağlık” ya da “su ile gelen sağlık” anlamlarına gelir. Spa, tarihte ilk kez Romalılar tarafından bir tedavi şekli olarak kullanılmıştır. İnsanlarda yarattığı olumlu etkiyle beraber hızla Avrupa’ya yayılmış ve günümüze dek varlığını korumuştur. Spa kavramının içeriği zaman içinde genişleyerek su ile yapılan tüm bakım ve terapileri kapsar hâle gelmiştir.



Görsel 4.1.5: Spada kullanılan ürünlerden bazıları



Görsel 4.1.6: Masaj yaptıran konuk

Günümüzde su ile bakım ve terapilerin yapıldığı yerler spa ya da spa merkezleri olarak anılmaktadır. Spa merkezleri, son dönemlerde konaklama işletmeleri içerisinde de önemli bir gelir kaynağı departmanı olarak kendine yer edinmiştir. Konaklama işletmeleri dâhilindeki spa merkezlerinden çeşitli şekillerde yararlanılmaktadır:

Günübirlik Girişler: Konuğun kendisi işletmeye gelerek, telefonla arayarak veya genel ağ adresleri üzerinden rezervasyonunu yaptırır. Konuk, spa merkezinin belirlemiş olduğu günlük ücreti ödeyerek giriş yapar. Görüşme detayları ve istekler yazılı bir şekilde not edilerek rezervasyon anlaşması tamamlanır.

Üyelik Sistemi: Aylık veya yıllık olmak üzere uygulanan bir yöntemdir. Kişilerden gelen talebe göre belirlenen süre üzerine üyelik sözleşmesi yapılarak konuga üyelik kartı verilir (Görsel 4.1.7, Görsel 4.1.8). Konuğun spa merkezinin belirlemiş olduğu ücreti ödemesiyle üyeliği aktif hâle gelir. Konaklama işletmesi bünyesindeki spa merkezlerine üye sayısı arttıkça işletme maliyetleri azalır ve bu merkezlerin işletme bütçesine katkısı artar.



..... UYGULAMA OTELİ

SPA ÜYE KARTI



ADI SOYADI _____

ÜYELİK ADI 10 20 30 SPA

BAŞLANGIÇ TARİHİ ... / ... / 20...

BİTİŞ TARİHİ ... / ... / 20...

Görsel 4.1.7: Spa üyelik kartı



..... UYGULAMA OTELİ

SPA ÜYELİK KARTI



ÜYE BİLGİLERİ		İŞLEM TARİHİ	ADI SOYADI	HİZMET	BAŞLANGIÇ	DURUM	PAKET	GÖREVLİ
		9 May.	KONUK 1 AAA	THAİ MASAJ	9 May.	OPSİYONLU	2	GÖREVLİ AAA
		12 Haz.	KONUK 1 AAA	SPA MASAJI	12 Haz.	OPSİYONLU	2	GÖREVLİ AAA
		7 Tem.	KONUK 1 AAA	AROMA TERAPİ	7 Tem.	OPSİYONLU	1	GÖREVLİ AAA
ADI	ID							
KONUK 1	123456							
SOYADI		KART NO						
AAAA		1234 5678 9012 3456						
DOĞUM YERİ		DOĞUM TARİHİ						
ANKARA		32874						
TEL		CEP						
(5XX)123 45 67		(5XX)123 45 67						
ÜYELİK DURUMU		UYRUK						
AKTİF		TR						
E-POSTA		MEDENİ DURUMU						
birisi@ornek.com.tr		BEKAR						

Görsel 4.1.8: Spa üyelik kartı

Spa giriş işlemlerinde spa resepsiyonisti tarafından sırasıyla şu işlemler yapılır:

- Konuğu karşılama
- Konuğa info (bilgi) verme
- Rezervasyon alma ve rezervasyon formunu doldurma
- Spa konsültasyon formunun doldurulmasını sağlama, doldurulan formu kontrol etme ve sisteme işleme
- Konuk kartını doldurma

Spa resepsiyon görevlisi, işletme prosedürü doğrultusunda nezaket ve görgü kurallarına uygun olarak konuğu karşılar. Resepsiyon görevlisi, konaklama işletmesindeki spa hizmetleri ile ilgili her türlü bilgiye sahip olmalıdır. Hizmetlerin nasıl, kim tarafından ve ne kadar süre uygulandığı, işlemin faydaları ve işlem sonrasında ödenecek ücretler hakkında konuğa anlaşılır ifadeler ve net bir ses tonu ile kısaca bilgi vermelidir. Uzmanlık isteyen konularda ise (sağlık problemleri gibi) uzman personelden yardım almalı ya da konuğu ilgili kişiye yönlendirmelidir.

Rezervasyon Alma ve Rezervasyon Formunu Doldurma: Rezervasyon alma işlemlerinde, gerekli bilgilerin ve konuk isteklerinin sisteme eksiksiz ve doğru şekilde kaydedilmesi oldukça önemlidir. Rezervasyon alırken ihtiyaç duyulan bilgiler şunlardır:

- Rezervasyon yaptıran veya adına rezervasyon yaptırılan kişinin adı, soyadı, adresi, telefon numarası
- Rezervasyonun hangi yol ile yaptırıldığı
- Rezervasyonun hangi hizmet için yaptırıldığı
- Rezervasyon tarihi ve saati
- Konuğun özel istekleri
- Rezervasyonun opsiyonu (saat kaçta kadar geçerli olduğu)
- Rezervasyonun kaç kişi için yaptırıldığı

Alınan rezervasyonların “o gün gelecek olan konuk listesi” olarak sistemden çıktısı alınır. Rezervasyon listelerinin kontrol edilmesi ve hazırlıkların planlanması, aksaklıkların yaşanmaması ve konuk memnuniyeti için çok önemlidir.

Spa Konsültasyon Formunun Doldurulmasını Sağlama: Konsültasyon formu; konuk sağlığını korumak, işletme sorumluluğunu azaltmak ve herhangi bir olumsuz durumda kime haber verileceğini bilmek amacıyla düzenlenen formlardır (Görsel 4.1.9). Uygun bir üslupla formu doldurmanın gerekliliği açıklanarak konuktan konsültasyon formunun eksiksiz bir şekilde doldurulması istenir. Doldurulan bilgiler kontrol edildikten sonra sisteme işlenmelidir.

Konuk Kartının Doldurulması: Özellikle aylık ya da yıllık üyelik satın alan konukların spa girişlerinde, konukların tanınması ve hesap bilgilerinin takibi amacıyla işletme üye kartları doldurulur.



..... UYGULAMA OTELİ
SPA KONSÜLTASYON FORMU



ADI SOYADI		TARİH		 / / 20.....						
1.	Genel olarak sağlık durumunuzu nasıl tanımlarsınız?	Mükemmel	İyi	Orta	Kötü					
2.	Kalp ve dolaşım sistemi ile ilgili şikayetiniz var mı?		Evet	Hayır						
3.	Hiç yüksek / düşük tansiyon probleminiz oldu mu?		Evet	Hayır						
4.	Herhangibir alerjiniz var mı?		Evet	Hayır						
5.	Astım veya kronik bronşitiniz var mı?		Evet	Hayır						
6.	Hamile misiniz?		Evet	Hayır						
7.	Sırt ağrıları çekiyor musunuz?		Evet	Hayır						
8.	Yakın bir zamanda ameliyat veya yaralanma geçirdiniz mi?		Evet	Hayır						
9.	Şeker hastası mısınız?		Evet	Hayır						
10.	Epilepsi hastası mısınız?		Evet	Hayır						
11.	Kabuklu deniz ürünlerine alerjiniz var mı?		Evet	Hayır						
12.	Aromatik yağlara alerjiniz var mı?		Evet	Hayır						
13.	Spaya gelmeden önce alkol aldınız mı?		Evet	Hayır						
14.	Zührevi hastalığınız var mı?		Evet	Hayır						
15.	Regl döneminde misiniz?		Evet	Hayır						
16.	Sigara kullanıyor musunuz?		Evet	Hayır						
17.	Vücudunuzun herhangi bir bölgesinde açık yara var mı?		Evet	Hayır						
18.	Hormonel rahatsızlığınız var mı?		Evet	Hayır						
19.	Fobiniz var mı?		Evet	Hayır						
20.	Bunların dışında belirtmek istediğiniz bir sağlık sorununuz var mı?		Evet	Hayır						
Yukarıdakilerden herhangi birisine cevabınız evet ise lütfen açıklayınız.										
Yüz ve Vücut Bakımları										
1.	Daha önce hiç bakım aldınız mı?		Evet	Hayır						
Ne tür bakımlar aldınız?										
2.	Evde düzenli olarak kendinize bakım uyguluyor musunuz?		Evet	Hayır						
Lütfen çeşitlerini yazınız.										
3.	Kontak lens kullanıyor musunuz?		Evet	Hayır						
4.	Metal türevlerine alerjiniz var mı?		Evet	Hayır						
5.	Bakım sonrası beklentileriniz nelerdir?									
6.	Aşağıdaki cilt/vücut bakımlarından herhangi birini almayı düşünüyorsanız lütfen işaretleyiniz.									
	Anti-aging		Lifting		Celluloite		Zayıflama			
	Yaş		Cinsiyet		Boy		Kilo		Göğüs	Bel
7.	Cilt tipinizi nasıl nitelendirirsiniz?									
	Karma		Yağlı		Hasas		Kuru		Nemli	Normal
Uygulama Otelİ spa görevlisinden herhangi bir bakım kürü yada tavsiye almadan önce geçmişteki ya da şimdiki sağlık koşullarınızı, hastalıklarınızı, özel tedavi süreçlerinizi, almış olduğunuz veya geçen 12 ayda aldığınız ilaçları tam olarak belirtiniz.										
Yaşımın 18 veya üstü olduğunu ve bu formun istediği bütün bilgileri tam ve doğru olarak doldurup yukarıdaki feragatnameyi okuyup anladığımı, bunların dışında belirtmek istediğim herhangi bir sağlık problemim olmadığını kabul ve beyan ederim.										
İMZA										

Görsel 4.1.9: Spa konsültasyon formu

Rezervasyon sorumlusu, almış olduğu rezervasyonu son olarak “rezervasyon alımı kontrol listesi”ne göre denetleyerek işlemi tamamlar (Görsel 4.1.10).

 UYGULAMA OTELİ REZERVASYON ALIM KONTROL LİSTESİ 		
Sorumlu Personel: Rezervasyon Sorumlusu		
PROSEDÜR	EVET	HAYIR
1. Spa/Otel resepsiyonu konuktan e-posta ya da faks ile spa rezervasyon talebi aldığı anda konunun spa uygulamalarını önceden planlayabilmesi için kendisine rezervasyon formu gönderildi mi?		
2. Konuk formda işletmede konakladığını belirtmiş ise konuk için yapılmış olan oda rezervasyon onayı kontrol edildi mi?		
3. Konuğa işletme odası tahsis edildiğinden emin olunduktan sonra kendisine tedavi uygulayacak terapist ile birlikte tedavi odası kontrol edildi mi?		
4. Konuk işletmede konaklamıyor ise kendisinin iletişim bilgileri ve tam adı teyit edildi mi?		
5. Sisteme spa rezervasyonu kaydedildi mi?		
6. E-posta, faks ya da telefon ile spa rezervasyon talebi alındıktan 48 saat içinde rezervasyon bilgisi hakkında konuğa geri dönüş yapıldı mı?		
7. “Onay” bölümü doldurulan spa rezervasyon formu, faks ya da e-posta ile konuğa gönderildi mi?		
8. Konuğa iptal politikası hakkında bilgi verildi mi?		
9. İşletmeye giriş yaptıktan sonra spa rezervasyonunu yeniden onaylaması gerektiği konuğa hatırlatıldı mı?		

Görsel 4.1.10: Spa rezervasyon alım kontrol listesi formu

ÖĞRENME BİRİMİ	DİĞER HİZMETLER İÇİN REZERVASYON YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 4.1.1.1.
KONU	SAĞLIK TURİZMİ REZERVASYONU ALMA	SÜRE: 30 dakika



Görev: Konaklama işletmesinin spa bölümüne gelen konuk, sırt bölgesindeki rahatsızlıktan dolayı masaj yaptırmak istediğini belirtmiştir. Konuktan gerekli bilgileri alarak spa rezervasyonunu tamamlayınız.

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, internet bağlantılı bilgisayar.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Çalışma ortamınızda iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerinin alınıp alınmadığını ve kıyafetinizi kontrol ediniz.	Spa rezervasyon işlemlerinin yapıldığı bölümde, iş sağlığı ve güvenliği için gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz. İş kıyafetlerinizin ve dış görünüşünüzün temiz ve bakımlı olmasına özen gösteriniz.
Rezervasyon işlemlerinde kullanılacak donanım ve formların hazır olmasını sağlayınız.	Spa rezervasyonu için gerekli olan donanım ve formları düzenleyerek hazırlayınız. Kullanıma hazır olan donanım ve formlar, rezervasyon işlemlerinin hızlı ve hatasız bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.
Talep edilen hizmetin ne olduğunu belirlemek için konukla iletişim kurunuz.	Konuğun almak istediği hizmetin belirlenmesi için görüşme yaptığınız kişiyi dikkatlice dinleyiniz. Konuğa uygulamalar hakkında uygun bir üslupla doğru ve net bilgiler veriniz. Uzmanlık gerektiren konularda, profesyonel personelden bilgi alınız ya da konuğu ilgili kişilere yönlendiriniz.
Yapılması gereken işlem için gerekli formları seçiniz.	Spa rezervasyonunda kullanılacak formlardan (rezervasyon formu, konsültasyon formu, rezervasyon alım kontrol listesi formu) işletme prosedüründe belirtildiği şekilde seçim yapınız.
Rezervasyon için gerekli formları eksiksiz bir şekilde doldurunuz.	Gerekli formların eksiksiz bir şekilde doldurulması, yazınızın okunaklı olması ve forma yazılanların kontrol edildikten sonra ilgili bölümlerin imzalanması gerektiğini unutmayınız.
Konuk tarafından doldurulması gereken form ile ilgili işlemlerin tamamlanmasını sağlayınız.	Konuk tarafından doldurulması gereken konsültasyon formu ile ilgili gerekçeleri nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde açıklayarak formun doldurulmasını isteyiniz. Konuğa teşekkür etmeyi unutmayınız. Saygıya dayalı davranışların size ve işletme imajına olan olumlu etkisini daima göz önünde bulundurunuz.
Yaptığınız işleme ait formu onaylatınız.	Doldurduğunuz formu işletme prosedürü gereğince yöneticinize onaylatmanız gerekiyorsa bu işlemi geciktirmeden yapınız. Verilen görevin zamanında ve tam olarak yapılması, iş hayatında başarıyı yakalamak için son derece önemlidir.
Doldurulan formları, sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Doldurulan formları, gerektiğinde kolaylıkla ulaşılabilir ve kuralına uygun şekilde dosyalayınız.
Konuğu nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uğurlayınız.	Konuğa yardımcı olabileceğiniz başka bir isteğinin olup olmadığını sorunuz. Günün saatine uygun olan vedalaşma ifadesini kullanarak konuğu uğurlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORUSU

Golf deyince aklınıza ilk gelen araç gereç nedir?

4.2. GOLF REZERVASYONU YAPMA

Turizm denince çoğu insanın aklına sadece deniz, kum, güneş üçlemesi gelir ancak nüfus yapısında meydana gelen değişimlere bağlı olarak pek çok alternatif turizm çeşidi gelişmiştir. Özellikle, dünya üzerinde artan yaşlı nüfusa paralel olarak “üçüncü yaş turizmi”nin hızla geliştiği görülmektedir. Çoğunlukla 50 yaş ve üzeri insanlar tarafından ilgi gören golfün üçüncü yaş turizmi içindeki payı gün geçtikçe hızla artmaktadır.



Görsel 4.2.1: Golf görseli



Görsel 4.2.2: Hedefe vuruş için son hazırlıklar.

Golf; doğa içinde özel olarak yapılmış bir sahada, Görsel 4.2.2'deki gibi özel golf sopaları ve belirli standartlardaki toplar ile oynanan, topların en az vuruşla hedef olan çukurlara sokulmasını amaçlayan bir spor etkinliğidir (Görsel 4.2.1). Golf turizmi ise insanların turizm hareketine yön veren bu spor etkinliği doğrultusunda gelişen bir alternatif turizm çeşididir. Ziyaretçi başına günlük ortalama kazanç açısından iyi bir gelir kaynağı olan golf turizmi, ülkelerin ciddi ölçüde yatırım yaptığı bir turizm türüdür.

Türkiye'nin ilk golf kulübü olan “İstanbul Golf Kulübü” 1895 yılında, “Türkiye Golf Federasyonu” ise 1996 yılında İstanbul'da kurulmuştur. Sahip olduğu uluslararası nitelikteki golf tesislerinde gerçekleşen çeşitli turnuvalar ile Türkiye, dünya golf severlerini bir araya getirerek göze çarpan bir golf merkezi konumuna dönüşmüştür. Ülkemizde golf tesisleri çoğunlukla sahile yakın, yüksek kapasiteli ve lüks konaklama işletmelerinin yakınında ve dâhilinde kurulmuştur. Bu tesisler, Görsel 4.2.3'te görüldüğü gibi tabiat ile iç içe düzenlenen golf sahaları ile ziyaretçilerine doğaya dönük bir ortamda tatil geçirebilmek için fırsatlar sunmaktadır (Görsel 4.2.3).



Görsel 4.2.3: Tabiat ile iç içe düzenlenmiş golf sahası

Türkiye’de; Antalya, Muğla ve İstanbul illerinde oldukça büyük ve kapsamlı golf sahaları bulunmaktadır. Özellikle Antalya’ya bağlı nezih bir turizm bölgesi olan Belek; gerek kültürel, tarihsel ve doğal yapısıyla gerekse uluslararası nitelikteki golf tesisleri ile eşsiz bir golf turizmi potansiyeli oluşturmakta, uluslararası turnuvalara ev sahipliği yapmaktadır. 2008 yılında Uluslararası Golf Tur Operatörleri Birliği tarafından Avrupa’da “Yılın En İyi Golf Bölgesi Ödülü”ne layık görülen Belek, 11 turistik tesis bünyesinde 27 golf sahasına sahiptir. Golf turizminde dünyanın en önemli etkinliği olarak nitelendirilen International Golf Travel Market 2011 [İnteraktif golf turizm pazarı (Uluslararası Golf Turizm Fuarı)], 14-17 Kasım 2011’de Belek’te düzenlenmiştir. Golfün olimpiyatı olarak tanımlanan ve iki yılda bir gerçekleşen “Dünya Golf Şampiyonası” da 2012 yılında Belek’te düzenlenmiştir. 5-7 Nisan 2013 tarihlerinde “Dünya Kurumsal Golf Turnuvası” [World Corporate Golf Challenge (dünya kurumsal golf yarışması)]nın Türkiye ayağı, yine Belek’te düzenlenmiştir. Avrupa’nın en önemli golf turnuvalarından biri hâline gelen ve Avrupa Turu final serisinin ilk ayağı olan “Türk Havayolları Açık Golf Turnuvası [Turkish Airlines Open Golf Challenge (türk havayolları açık golf yarışması)]” da 3-6 Kasım 2016 tarihlerinde yine Belek’te gerçekleştirilmiş ve turnuvaya 20 ülkeden 78 golfçü katılmıştır (Görsel 4.2.4). Türkiye’de 2018 yılında ulusal ve uluslararası olmak üzere toplam 108 golf turnuvası düzenlenmiştir.



Görsel 4.2.4: Golf oynayan konuk

Ülkemizde golf turizmine yönelik olarak Kültür ve Turizm Bakanlığının resmî internet sayfasından alınan bilgilere göre; Antalya, Aydın, Muğla, Mersin ve Nevşehir’de “Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri ve Turizm Merkezleri” kapsamında toplamda yaklaşık 35.000 yatak kapasitesine sahip olacak 49 adet golf tesisinin yapılması planlanmaktadır. Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgeleri ve Turizm Merkezleri; Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yürütülen, turizm potansiyelinin yüksek olduğu bölgelerde kalkınmaya yönelik resmî bir çalışmadır.

4.2.1. Golf Giriş ve Rezervasyon İşlemlerini Yapma

Golf deneyimi yaşamak isteyen kişilerin ilk önce ön rezervasyon yaptırmaları gerekir. Golf rezervasyon işlemleri, golf tesisinin özelliğine ve konaklama işletmesi prosedürüne göre farklılıklar göstermektedir. Golf kulüplerinde konuklar, golf oynamak için önce belli bir eğitime tabi tutulur ve ancak eğitmenin onay vermesi ile golf sahasına giriş yapılabilir. İşletmenin eğitmen durumuna göre konunun golf oynaması için uygun olan tarih, saat ve süre ayarlanır. Bu bilgilerin işletmenin kullanmış olduğu sisteme işlenmesiyle rezervasyon formu oluşturulur ve rezervasyon kayıt işlemi tamamlanır.

Konaklama işletmeleri bünyesindeki golf tesislerinde rezervasyon işlemleri; acenteler aracılığıyla, ilgili işletmeye ait genel ağ bağlantıları üzerinden veya telefon ile uzaktan yapılır. Rezervasyon onayının karşı tarafa e-posta ile gönderilmesiyle rezervasyon işlemleri tamamlanmış olur. İşletmede konaklayan konukların rezervasyon işlemleri ise guest relation [gest releyşın (konuk ilişkileri)] departmanında, sorumlu personel tarafından tamamlanır (Görsel 4.2.6). Konunun istediği zaman dilimine uygun şekilde ve işletme prosedürüne bağlı kalınarak rezervasyon işlemi tamamlanır. Bazı konaklama işletmeleri, işletmede kalan konuklar dışında golf deneyimi yaşamak isteyen kişilere, işletme bünyesindeki golf kulübüne üye olma zorunluluğu koymaktadır.



Görsel 4.2.5: Konuk ilişkileri personeli ile konuk

ÖĞRENME BİRİMİ	DİĞER HİZMETLER İÇİN REZERVASYON YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 4.2.1.1.
KONU	GOLF REZERVASYONU YAPMA	SÜRE: 30 dakika



Görev: Konaklama işletmesinin 1001 numaralı odasında kalan konuk, işletme lobisinde bulunan konuk ilişkileri bölümüne gelerek golf oynamak istediğini belirtmiştir. Konuk 16.00-17.30 saatlerini rezerve ettirmek istemektedir ancak saha o saatlerde doludur. Konuğa, aynı gün 18.00 ila 19.30 saatleri arasında müsaitlik olduğunu ve istediği takdirde rezervasyonunun yapılacağı bildirilmiştir. Konuk belirtilen saat için onay vermiştir. İlgili konuğun golf rezervasyonunu yapınız.

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, internet bağlantılı bilgisayar.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
İş yerinizde sağlığını ve güvenliğinizi için gerekli önlemlerin alınıp alınmadığını ve dış görünüşünüzü kontrol ediniz.	Temiz ve ütülü olan bir üniformanın sizin ve işletmeniz için olumlu imaj yarattığını unutmayınız. Çalışma ortamınızda iş sağlığı ve güvenliği için gerekli önlemlerin alındığından emin olunuz.
Rezervasyon işlemlerin yürütülmesinde gerekli olan donanım ve formları hazırlayınız.	Golf rezervasyon işlemleri için kullanılacak donanım ve formları hazır duruma getiriniz. İşe başlamadan önce yapılan hazırlık, işlemlerin sistemli şekilde ilerlemesini kolaylaştıracaktır.
Yapılması istenen işlemin ne olduğunu belirlemek için konukla iletişim kurunuz.	Gelen rezervasyon isteğinin (hangi saat aralığı, kaç kişi vb.) belirlenmesi için görüşme yaptığınız kişiyi dikkatlice dinleyiniz. İşletme uygunluğuna göre konuğu yönlendiriniz. Nezakete dayalı davranışların etkili iletişim için önemini daima göz önünde bulundurunuz.
Yapılması gereken işlem için gereken formu seçiniz.	İşletme prosedürüne göre rezervasyon alımı sırasında kullanılması uygun olan formu seçiniz.
Seçtiğiniz formu eksiksiz bir şekilde doldurunuz.	Seçilen formun eksiksiz bir şekilde doldurulması, yazınızın okunaklı olması, forma yazılanların kontrol edildikten sonra ilgili bölümün imzalanması gerektiğini unutmayınız.
Yaptığınız işleme ait formu onaylatınız.	Doldurduğunuz formu işletme prosedürüne uygun şekilde, üst yöneticinize onaylatmanız gerekiyorsa bu işlemi geciktirmeden yapmanız son derece önemlidir.
Doldurulan formu, sonraki işlemlerde kullanılmak üzere uygun şekilde dosyalayınız.	Doldurulan formu, gerektiğinde kolaylıkla ulaşılabilecek ve kuralına uygun şekilde dosyalayınız.
Konuğu nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde uğurlayınız.	Konuğa yardımcı olabileceğiniz başka bir isteğinin olup olmadığını sorunuz. Günün saatine uygun olan vedalaşma ifadesini kullanarak konuğu uğurlayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

HAZIRLIK SORUSU

Kongre turizmi deyince ülkemizde ilk olarak aklınıza hangi şehir geliyor? Nedenini kısaca söyleyiniz.

4.3. KONGRE REZERVASYONU ALMA

Kongre sözcüğü, Latince “toplantı, buluşma” anlamına gelen “Congresus” sözcüğünden dilimize geçmiştir (Görsel 4.3.1). **Kongre**; çeşitli ülkelere yöneticilerin, elçilerin, delegelerin katılmasıyla yapılan toplantıdır (Türk Dil Kurumu Sözlüğü). **Kongre turizmi** ise kongre ve toplantı faaliyetlerinin ortaya çıkardığı bir alternatif turizm çeşididir. Kongre turizminin alternatif turizm çeşitleri içinde sahip olduğu pay, dünya ekonomisinde yarattığı kendine özgü ekonomik değerleri sayesinde gün geçtikçe artmaktadır. Sağladığı ekonomik kazanç ile beraber sürdürülebilir turizme olan katkısı, işletmelerin yeni rekabet stratejileri oluşturmaları gerekliliğini doğurmuştur.



Görsel 4.3.1: Kongre

Günümüzde küreselleşmenin, ekonomik ve teknolojik gelişmelerin etkisi ile insanların bilgi paylaşımına duydukları ihtiyaçlar artmaktadır. Bu ihtiyaç doğrultusunda, insanların farklı bölgelerden seyahat etme eğilimleri ve bilgi alışverişinde bulunabilecekleri, özel olarak düzenlenmiş salonlara gereksinimleri de artmaktadır (Görsel 4.3.2). Seyahat etme gereksinimleri ile ortaya çıkan konaklama talepleri karşısında işletmeler, bu paydan faydalanmak için farklı rekabet stratejilerine yönelerek kendilerini güncellemektedir.



Görsel 4.3.2: Özel olarak hazırlanmış kongre salonu

Türkiye, uluslararası kongre konusunda en büyük atılımını 1996 yılında İstanbul’da düzenlenen “İkinci Birleşmiş Milletler İnsan Yerleşimleri Konferansı (HABİTAT II)”na ev sahipliği yapmak suretiyle gerçekleştirmiştir. Türkiye ilk kongre merkezine, Birleşmiş Milletlerin HABİTAT II Konferansı’nı İstanbul’da yapmaya karar vermesi üzerine hizmete sunulan “Lütfü Kırdar Uluslararası Kongre ve Sergi Sarayı” ile kavuşmuştur. Türkiye, kongrelere ev sahipliği yapması açısından dünyada ilk 37, Avrupa’da ise ilk 20 ülke içinde yer almaktadır. “Uluslararası Kongre ve Konvansiyonlar Derneği”nin 2016’da şehirler bazında hazırladığı istatistik raporuna göre ise İstanbul, kongrelere ev sahipliği yapması açısından dünyada ilk 23 şehir içindedir.

Türkiye;

- Geniş ulaşım ağı,
- Avrupa ülkelerine olan yakınlığı,
- Tarihî ve doğal güzellikleri,
- Uygun iklim koşulları,
- Kaliteli konaklama işletmeleri ve hizmet standartları,
- Alternatiflerine göre maliyet avantajı ile kongre turizmi açısından ideal bir destinasyondur.



Görsel 4.3.3: Kongrede sunum yapan konuşmacı

4.3.1. Kongre Giriş ve Rezervasyon İşlemlerini Yapma

Konaklama işletmelerine gelen kongre talepleri, rezervasyon departmanı tarafından öncelikle en ince ayrıntısına kadar not alınır. Alınan notlar doğrultusunda gerekli çalışmalar ve hazırlıklar tamamlandıktan sonra, kongre talebinde bulunan kişi ya da kuruluşlara gerekli bilgilendirmeler yapılır. Bilgilendirmelerin yazılı ortamda, e-posta ya da faks yoluyla yapılması son derece önemlidir.

Taraflar yapılacak kongreyle ilgili tüm ayrıntıların üzerinde anlaştıklarında, konaklama işletmesi tarafından bir sözleşme hazırlanır. Sözleşmede; kongre tarihi ve saati, katılacak kişi sayısı, program akışı, kongre yaka kartları, sahne ve salon düzeni, konaklama ve hizmet maliyetleri gibi pek çok konuya ait detaylar bulunur (Görsel 4.3.4, Görsel 4.3.5, Görsel 4.3.6). Sözleşmenin ilgili kişi ya da kuruluşa gönderilmesi ve onayının alınması ile sözleşme resmiyet kazanarak rezervasyon işlemleri tamamlanmış olur.

World Congress of Lifelong Chess / Yaşam Boyu Satranç Kongresi**16 - 17 December / Aralık 2020**

..... Uygulama Oteli

Turkey / Türkiye

Uluslararası Satranç Federasyonu	
Özet gönderimi için son tarih	22 Kasım 2020
Bildiri kaydı için son tarih (bildiri başına)	25 Kasım 2020 (350 TL)
Dinleyici kaydı için son tarih ve ücret (dinleyici başına)	25 Kasım 2020 (175 TL)
Kongre programının duyurulması	1 Aralık 2020
Otel rezervasyonu için son tarih	3 Aralık 2020
Kongre tarihi	16 - 17 Aralık 2020
Bildiri tam metnini göndermek için son tarih	22 Aralık 2020
Bildiri tam metninin kitap olarak yayımlanması	29 Aralık 2020

KONAKLAMA İŞLETMESİ REZERVASYONU VE HİZMETLER

Konaklama işletmesi için fide.com sitesine “hotel reservation (otel rezervasyonu)” butonu eklenmiştir. Butonun yanındaki açıklamaları dikkate alarak rezervasyonunuzu 3 Aralık 2020 tarihine kadar yapabilirsiniz. Aynı tarihlerde kongre katılımcıları dışındaki kişiler için oda ücreti ortalama 15-40 avro daha yüksektir. Bu sebeple resmî site üzerinden rezervasyon yaptırmanızı öneririz. 3 Aralık 2020 tarihinden sonra yapılan rezervasyonlar için ücret değişikliği olması durumunda organizasyonumuzun bir sorumluluğu yoktur.

Tek kişilik oda (her şey dâhil)	53 avro	Günlük
İki kişilik oda (her şey dâhil)	70 avro	Günlük
Üç kişilik oda (her şey dâhil)	95 avro	Günlük

Konaklama işletmesinde konaklamayanlar için günlük katılım ücreti 25 avrodur. Katılım günü otel görevlisine makbuz karşılığı ödenecektir. Ücrete kahvaltı, öğle yemeği, akşam yemeği ve yemek esnasında alınan tüm içecekler ile oturumlar arası yapılacak ikramlar dâhildir.

Sunulan imkânlardan yararlanmak istemeyen katılımcılar için:

Dış katılımcı paketi: Kişi başı günlük 10 avro (Sadece oturum arası ikramlardan faydalanır.)

Kahvaltı: Kişi başı 10 avro

Öğle yemeği: Kişi başı 15 avro

Akşam yemeği: Kişi başı 20 avro

Ayrıca, yukarıda belirtilen olanakların hiçbirinden yararlanmak istemeyenler için salonlarda bildiri sunumu ücretsiz olacaktır.

Görsel 4.3.4: Örnek kongre hizmet bilgi formu

World Congress of Lifelong Chess / Yaşam Boyu Satranç Kongresi

PROGRAM

16 DECEMBER / ARALIK WEDNESDAY / ÇARŞAMBA

HALL / SALON:UYGULAMA OTELİ
KONFERANS SALONU

08.30 - 09.30	REGISTRATION / REZERVASYON
09.00 - 09.30	Kahve Molası / Coffee Break
09.30 - 10.30	OPENING CEROMONY / AÇILIŞ SEREMONİSİ TRANSLATION / TERCÜME Satrancın Dünyadaki Gelişimi
10.30 - 10.50	Kahve Molası / Coffee Break
10.50 - 12.30	Satranç Sporunun Gelişmesi İçin Yapılması Gerekenler
12.30 - 13.30	LUNCH BREAK / ÖĞLE YEMEĞİ
13.30 - 15.20	Satrancın Hayata Entegrasyonu
15.20 - 15.30	Kahve Molası / Coffee Break
15.30 - 17.30	Usta Oyuncuların Satranç ile Hayata Bakışı
20.00 - 21.30	OPENING COCKTAIL / AÇILIŞ KOKTEYLİ

Görsel 4.3.5: Kongre örnek programı



..... UYGULAMA OTELİ
World Congress of Lifelong Chess
Yaşamboyu Satranç Kongresi



RESİM

Katılımcı
Adı Soyadı

KOORDİNASYON KURULU
COORDINATION BOARD



..... UYGULAMA OTELİ
World Congress of Lifelong Chess
Yaşamboyu Satranç Kongresi



RESİM

Katılımcı
Adı Soyadı

KATILIMCI
PARTICIPANT

Görsel 4.3.6: Kongre katılımcı yaka kartları

24382



ÖĞRENME BİRİMİ	DİĞER HİZMETLER İÇİN REZERVASYON YAPMA	UYGULAMA YAPRAĞI 4.3.1.1.
KONU	KONGRE REZERVASYONU YAPMA	SÜRE: 30 dakika

Görev: ... İlaç Firması, işletmenize ait e-posta hesabına gönderdiği rezervasyon talebinde/20.. tarihinde başlayacak ve 3 gün sürecek bir tanıtım kongresi yapmak istediğini belirtmiştir. Rezervasyon talebinde belirtilen bilgilere ve işletme prosedürüne göre kongre rezervasyon işlemlerini tamlayarak rezervasyon teyidini ... İlaç Firmasına ait e-posta hesabına gönderiniz. (Kongre 350 kişiliktir. Program akışına göre açılış ve kapanış kokteyli, aralarda ise çay, kahve ve kuru pasta ikramı yapılacaktır. Salon, sınıf oturma düzenine göre hazırlanıp sunum için sahne kullanılacaktır. Katılımcıların tamamı işletmede konaklayacaktır.)

Araç Gereçler: Rezervasyon formları, kalem, telefon, internet bağlantılı bilgisayar.

Değerlendirme: Yapılacak çalışma, uygulamanın sonunda verilen ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Yönerge: Size rehber olması açısından aşağıda işlem basamakları ve öneriler verilmiştir. Görevi yerine getirirken bunlara dikkat ediniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
Sağlığınız ve güvenliğiniz için gerekli önlemlerin alındığından ve kılık kıyafetinizin düzgün olduğundan emin olunuz.	İş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin sizi olası kazalardan ve hastalıklardan koruduğunu unutmayınız. İş ortamında, kılık kıyafetinizin her zaman temiz ve bakımlı olmasına özen gösteriniz.
Rezervasyon talebini inceleyerek gerekli notları alınız.	Rezervasyon talebindeki ayrıntıları doğru anlayabilmek için gelen e-posta metnini dikkatlice okuyunuz. Talepleri en ince ayrıntısına kadar not alınız.
Alınan notlara göre gerekli çalışmaları ve operasyonları tamamlayınız.	Çalışmalarınızı yürütürken iletişim kurmak durumunda olduğunuz iş arkadaşlarınıza nezaket ve görgü kuralları çerçevesinde davranınız.
Verilecek hizmet ile ilgili sözleşmeyi hazırlayınız.	Kongre ile ilgili tüm detayların bulunduğu (tarihi, saati, kişi sayısı, salon düzeni, ücretler vb.) sözleşmeyi hazırlayınız. Tutamayacağınız sözler vermekten kaçınarak sizi aşan durumlarda yöneticilerinize danışınız.
Hazırladığınız sözleşme formunun imzalanmasını sağlayınız.	İşletme prosedürüne göre yetkiniz var ise sözleşmeyi imzalayınız. Doldurduğunuz sözleşmeyi yöneticinize onaylatmanız gerekiyorsa bu işlemi geciktirmeden yapınız. Verilen görevi zamanında ve iş arkadaşlarınız ile uyum içinde yapmanız hem sizin hem de işletme imajı için son derece önemlidir.
Sözleşmeyi ilgili kişiye göndererek karşı taraftan onay alınız.	Hazırlanan sözleşmeyi ilgili kişi ya da kuruluşun e-posta hesabına göndererek gerekli bilgilendirmeyi yapınız.
Sözleşme formunun onaylanmasıyla birlikte ilgili diğer departmanlara bilgi veriniz.	Sözleşme resmîyet kazandığında iş akışı açısından, sözleşme detaylarının diğer departmanlarla paylaşılmasını sağlayınız.
Sözleşme formunu sonraki işlemlerde kullanılmak üzere dosyalayınız.	Hazırlanan sözleşmeyi gerektiğinde rahatça ulaşılabilir şekilde dosyalayınız.

ÖĞRENCİNİN ADI VE SOYADI:	DEĞERLENDİRME						TARİH	.../.../20
	DEĞERLENDİRME ALANLARI	Teorik Bilgiye Hâkimiyet	Uygulama Becerisi	Kişisel Temizlik ve İş Kıyafeti	Nezaket ve Görgü Kurallarına Uyma	Zamanı Etkili Kullanma	TOPLAM	ONAY (İMZA)
NUMARASI:	ALANLARA VERİLEN PUAN	20	50	10	10	10	100	
ÖĞRETMENİN ADI VE SOYADI:	TAKDİR EDİLEN PUAN							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki soruları okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Ülkemizde kurulan ilk golf kulübü ile ilgili bilgiler aşağıdakilerin hangisinde doğru verilmiştir?

- A) 1888 - Ankara Golf Kulübü
- B) 1900 - İstanbul Golf Kulübü
- C) 1895 - İstanbul Golf Kulübü
- D) 1980 - Antalya Golf Kulübü
- E) 1990 - İstanbul Golf Kulübü

2. Uluslararası nitelikteki golf tesisleri ile ön plana çıkan şehir aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Ankara
- B) Antalya
- C) Aydın
- D) İstanbul
- E) Samsun

3. Lütfü Kırdar Uluslararası Kongre ve Sergi Sarayı'nın bulunduğu şehir aşağıdakilerin hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) İzmir
- B) Ankara
- C) Antalya
- D) Aydın
- E) İstanbul

4. Kongre turizminin en yaygın olduğu şehir aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Ankara
- B) Antalya
- C) İstanbul
- D) İzmir
- E) Konya

B) Aşağıdaki soruyu cevaplandırınız.

Sizler bir kongre planlamak isteseydiniz hangi bölgeyi ve ili tercih ederdiniz? Neden?

TERİMLER SÖZLÜĞÜ

- B -

- black list** : Hesabını ödemedi giden veya işletmeye alınması sakıncalı görülen kişiler için tutulan liste.
- blokaj** : Bir kişi ya da grup adına oda ayırma işlemi.
- bloke etmek** : Kapatmak, durdurmak.

- C -

- chart** : Aylık tahmin formu.
- city ledger** :Bakiyesi olan hesaplar.

- D -

- depozito** : Güvence akçesi.
- door rate** : Kapı giriş fiyatı, otellerde uygulanan rezervasyonsuz konuklara uygulanan fiyat.

- İ -

- iskonto** : İndirim.

- K -

- kapora** : Güvenmelik. Hizmet veya taşınır, taşınmaz mal almak için gereken toplam maddi bedel tutarının ödemesi için geçici süreli satışa açık kurumu kapalı bir şekilde kapora veren kişiye rezerve etme işlemi için yapılan ön ödemeye verilen genel ad.
- komisyon** : Bir işte aracılık yapan kimseye bırakılan yüzde.
- konfirmasyon** : Doğrulama, geçerleme, onaylama.
- konsültasyon** : Bir hastalığa tanı koymak veya hastalığı tedavi etmek amacıyla birden fazla hekimin görüş alışverişinde bulunması.

- L -

- literatür** : Kaynak.

- M -

- manuel** : Elle işletilen.

- O -

- opsiyon** : Bekletme süresi.

- P -

- paravan** : Menteşelerle birbirine bağlı birkaç parçadan oluşan ve yapılarda bazı bölümleri ayırmakta kullanılan, katlanır, taşınır çerçeveli perde, paravana.
- prosedür** : İşlem, yöntem.

- R -

- rack rate** : Standart fiyat, otellerde her bir oda için belirlenen ücret.
- rumuz** : Simge.

- T -

- teyit etmek** : Bir şeyin doğruluğunu herhangi bir şeyle ortaya koymak, doğrulamak, gerçeklemek.

- V -

- vardiya** : Postalar hâlinde sırayla çalışılması.

KAYNAKÇA

- 1 Akgöz, E. (2011) *Ön Büro İşlemleri*, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- 2 Akoğlu, K. M. & Acar, D. & Zencir, Ç. E. (2019) *Üçüncü Yaş Turizminin Geliştirilmesinde Yaşlı Dostu Şehir (YDŞ) Teması*, Turizm Akademik Dergisi.
- 3 Aksu, A. Uçar, Ö. Kılıçarslan, D. (2016) *Golf Tourism: A Research Profile and Security Perceptions in Belek*, Antalya, International Journal of Business and Social Research.
- 4 Aksu, A. Yılmaz, G. Gümüş, F. (2013) *Örneklerle Kongre ve Fuar Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- 5 Alaşan, A. (2018) *Nevşehir Bölgesinin Kongre Turizmi Potansiyelinin Turizm İşletme Yöneticilerinin Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- 6 Bertan, S. (2006) *Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Yöneticiler Üzerindeki Etkileri ve Türkiye’deki Dört Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- 7 Bilge, F.Atlı. & Cabi, A. (2020) *Turizm Türlerine Profesyonel Yaklaşım*, Sage Yayınları, Ankara.
- 8 Boz, M, Canbazoglu, E, Özen, Z, Gülseçen, S.(2018) *Otel Rezervasyon İptallerinin Makine Öğrenmesi Yöntemleri ile Tahmin Edilmesi*, Veri Bilim Dergisi, s. 7-14
- 9 Cora,H, & Senguli, C. (2020) *Journal of Health Systems and Policies*, Vol.2, No.:1.
- 10 Curkan, S. C. ve Köroğlu, A. (2020) *"Yerli Turistlerin Online Otel Rezervasyonu Yapma Davranışlarının Belirlenmesi"* Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, sayı 40, Denizli, s. 489-513.
- 11 Çetinkaya, G, Kaplan, M. Ömüriş, E. (2019) *Golf Turizm Motivasyonlarının İncelenmesi: Antalya-Belek Destinasyonu Üzerine Nitel Bir Çalışma*, Journal of Yasar University, 14/53, 42-55.
- 12 Daşdemir, İ, Atık, H.A & Özden Ö. (2019) *Ziraat, Orman ve Su ürünleri Alanında Araştırma Makaleleri*, Gece Akademi, Ankara.
- 13 Demirtaş, N. (2010) *Ön Büro İşlemleri Kitabı*, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları
- 14 Denk, E. (2017-2018) *Ön Büro Hizmetleri*, Atatürk Üniversitesi
- 15 Dereli, M. (1989) *Otel İşletmelerinde Ön Büro*, TURBAN Turizm A.Ş. Eğitim Başkanlığı, Ankara.
- 16 Dönmez Genç, N. (2017) *Turizm Sektöründe Online Rezervasyon Kalite Algısı ve Algılanan Risk Faktörlerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- 17 Eraslan, N. (2009) *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- 18 Faikoğlu, S, Kethüda, Ö. (2017) *"Dağıtım Kanalı Türlerinin Otellerin Cirosuna ve Doluluk Oranına Etkisinin Değerlendirilmesi"*, Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi cilt 8, sayı 15.
- 19 Gökdeniz, A. (1999) *Otel İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*, Turhan Kitabevi, Ankara.
- 20 Gökdeniz, A., Dinç, Y. (2007) *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Ön Büro Modülleri)*, Detay Kitabevi, Ankara.
- 21 Gülbaş, N., Karaaslan, A. (1998) *Word & Phrases In Tourism*, Hacettepe-Taş Kitapçılık, Ankara.
- 22 <https://www.sozluk.gov.tr> 12/11/2020 saat 19.32.
- 23 <https://www.okunusu.com/> 27/12/2020 saat 20.45.
- 24 Kantarcı, K. ve Yörükoğlu, M.A. (1998) *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.

25	Kaş, E. (2015) <i>Otel Rezervasyon Siteleri Üzerinden Yapılan OnlineAlışverişin Teknoloji Kabul Modeliyle İncelenmesi</i> , Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
26	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı (2020) Ankara.
27	Oyuncular için Resmi Golf Kuralları Kitabı, (2019) R&A Rules Limited ve The United States Golf Association.
28	Ön Büroda Rezervasyon 10 Ders Bilgi Formu (2020), Ankara.
29	Özdemir, G.S. (2007) <i>Konaklama İşletmelerinde Merkezi Rezervasyon Sistemleri ve Örnek Bir Uygulama</i> , Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
30	Özdemir, S.S, (2014) <i>Kongre ve Toplantı Otellerinin Rekabet Stratejileri</i> , Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi.
31	Şener, B. (2001) <i>Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi</i> , Detay Yayıncılık, Ankara.
32	Şengel, Ü, & Zengin, B, (2018) <i>Kongre ve Fuar Organizasyonların Turizm Sektörüne Etkileri - Emitt Örneği</i> , Turizm ve Araştırma Dergisi, Cilt 7, Sayı 1.
33	T.C. Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı, (2012) Kongre Turizmi Sektör Raporu.
34	Terlemez, M. (2011) <i>Antalya'daki Beş Yıldızlı Otellerde Yatak Odası Tasarımı Üzerine Bir Araştırma</i> , Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
35	Tosun, N, Demir, Yaşar& Sağlık, E. (2020) <i>Int Journal Of Health Manag. And Tourism 2020</i> , 5(1), 32-43, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
36	Yardan Dikmetaş, E, Dikmetaş, H, Us, N.C, Yabana, B. (2014) <i>Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi</i> , s.27-42.
37	Yıldız, B. (2011) <i>İngilizce All Inclusive/Her şey Dâhil</i> , Delta Kültür Yayınevi, Ankara.
38	Zengin, B, Güngördü, A. (2013) <i>Elektronik Ödeme Sistemlerinin Olası Etkileri Üzerine Bir İnceleme</i> , Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, s. 129-150
39	Zengin, B. (Ed.) (2010) <i>Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi ve Ön Büro Otomasyon Sistemleri</i> , Değişim Yayınları, İstanbul.

GÖRSEL KAYNAKÇA

Görsel Numarası	Görsel ID Numarası	Görselin Kullanıldığı Kaynak
Görsel 1.1.1	796161181	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.2	85083103	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.3	1169663398	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.4	1151026154	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.5	1298646211	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.6	120675895	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.7	658812190	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.8	725113114	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.9	123696191	www.123rf.com
Görsel 1.1.10	1313341562	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.11	713054809	www.shutterstock.com

Görsel 1.1.12	110845640	www.123rf.com
Görsel 1.1.13	506963011	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.14	1165832869	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.15	1165039744	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.16	114407815	www.123rf.com
Görsel 1.1.17	1317102887, 1190780797, 544060633, 1695258649, 1556277527, 1699507786, 387167941	www.shutterstock.com
Görsel 1.1.18	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 1.2.1	288643019	www.shutterstock.com
Görsel 1.2.2	1126469924	www.shutterstock.com
Görsel 1.2.3	56018826	www.123rf.com
Görsel 1.2.4	107282797	www.123rf.com
Görsel 1.2.5	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 1.3.1	1222319515	www.shutterstock.com
Görsel 1.3.2	1117599305	www.shutterstock.com
Görsel 1.3.3	156319498	www.123rf.com
Görsel 1.3.4	223155751	www.shutterstock.com
Görsel 1.3.5	1478824385	www.shutterstock.com
Görsel 1.3.6	1045894252	www.shutterstock.com
Görsel 1.3.7	1023047974	www.shutterstock.com
Görsel 2.1.1	127670111	www.123rf.com
Görsel 2.1.2	514699051	www.shutterstock.com
Görsel 2.1.3	1742841086	www.shutterstock.com
Görsel 2.1.4	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 2.1.5	1616743546	www.shutterstock.com
Görsel 2.1.6	139336000	www.123rf.com
Görsel 2.1.7	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 2.2.1	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 2.3.1	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 2.3.2	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 2.4.1	82685571	www.123rf.com
Görsel 2.4.2	63256481	www.123rf.com
Görsel 2.4.3	94456002	www.123rf.com
Görsel 2.4.4	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 2.4.5	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 2.4.6	59654347	www.123rf.com

Görsel 2.5.1	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 2.5.2	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.1.1	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.1.2	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.1.3	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.1.4	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.1.5	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.1.6	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.1.7	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.1.8	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.2.1	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.2.2	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.2.3	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 3.2.4	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.1.1	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.1.2	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.1.3	138771915	www.123rf.com
Görsel 4.1.4	48699429	www.123rf.com
Görsel 4.1.5	29488099	www.123rf.com
Görsel 4.1.6	121259815	www.shutterstock.com
Görsel 4.1.7	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.1.8	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.1.9	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.1.10	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.2.1	1626433882	www.shutterstock.com
Görsel 4.2.2	23467326	www.123rf.com
Görsel 4.2.3	133796353	www.123rf.com
Görsel 4.2.4	48978125	www.123rf.com
Görsel 4.2.5	1686863098	www.shutterstock.com
Görsel 4.3.1	4120275	www.123rf.com
Görsel 4.3.2	14064572	www.123rf.com
Görsel 4.3.3	65018075	www.123rf.com
Görsel 4.3.4	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.3.5	Komisyon tarafından çizilmiştir.	
Görsel 4.3.6	Komisyon tarafından çizilmiştir.	

EKLER

EK 1. Rezervasyon formu

		 UYGULAMA OTELİ		
REZERVASYON FORMU				
Konuğun				
Adı soyadı:.....				
Adresi, telefon numarası:				
.....				
.....				
.....				
Geliş tarihi:		Ayrılış tarihi:		
Geliş saati:				
İstenilen oda sayısı ve çeşidi:		İstenilen pansiyon tipi:		
Rezervasyonu yaptıran kişinin				
Adı soyadı:.....				
Adresi, telefon numarası:				
.....				
.....				
Açıklama:				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
Ücret:		Kapora:	Ödeme şekli:	
Rezervasyonu kabul edenin				
Adı soyadı:				
Rezervasyon kabul tarihi ve saati:				

 UYGULAMA OTELİ REZERVASYON FORMU 			
Rezervasyonu Yaptıran Kişi / Booker Name			
Konuk Adı Soyadı / Guest Name			
Telefon / Phone No. / Fax No.			
Gsm			
E- Posta / E- Mail			
Konaklama Bilgileri / Accommodation Informations			
Giriş Tarihi / Arrival Date			
Çıkış Tarihi / Departure Date			
Yetişkin Kişi Sayısı / No. of Adult			
Çocuk Sayısı / No. of Child (7-12)			
Çocuk Sayısı / No. of Child (0-6)		Bebek Yatağı / Baby Cott:	Evet/Yes Hayır/No
Oda Tipi / Room Type			
Pansiyon Tipi / Board Type			
Oda Sayısı / No. of Room			
Notlar / Notes			
Ücretlendirme Bilgileri / Rate Informations			
Gecelik Oda Ücreti / Room Cost Per Night			
Toplam Tutar / Total Amount			
Ön Ödeme Tutarı / Pre Payment Amount			
Ön Ödeme Tarihi / Pre Payment Date			
Önemli Bilgiler / Important Remarks			
Odaya giriş saati 14.00 ve sonrası, odadan çıkış saati ise 12.00'dir. Geç çıkış ve erken girişler için ön büro ile iletişime geçilerek onay alınması gerekmektedir.	Check in time is after 14.00 and check out time is 12.00. Early check in and late check out request must be notified to Reception.		
Rezervasyonlar ön ödeme tarihine kadar iptal edilebilir. Belirtilen süre sonrasında yapılan iptallerde veya otele giriş yapılmaması halinde ilk gece konaklama bedeli kredi kartınızdan tahsil edilir.	Reservation can be cancelled or amended until the date of pre-payment. No shows or cancellations after this deadline, first night accommodation amount will be charged to your credit card.		
Rezervasyon aşamasında belirli bir oda numarası ve konumu garanti edilememektedir.	A specific room number, room locations can not be guaranteed at the reservation process.		
Erken çıkışlarda kalan tutar iade edilememektedir.	In case of early check out, rest of the amount can not be returned.		



..... UYGULAMA OTELİ

TAHSİLAT MAKBUZU



Tarih: .../.../.....

Sıra:

Sayın 'dan.....bedeli olarak
yalnız çek / nakit / visa tahsil edilmiştir.

SIRA	ÇEK NO.	HESAP NO.	BANKA	ŞUBE	VADE	TUTAR
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
GENEL TOPLAM						

Yalnız tahsil edilmiştir.

TESLİM EDEN: TESLİM ALAN:

 UYGULAMA OTELI Fazla Rezervasyon Miktarını Belirlemek İçin Kullanılacak Analiz Bilgileri 																							
Tarih	(A) Giriş Yapan Toplam Oda Sayısı		(B) Toplam Rezervasyonlu Oda Sayısı		(C) Çıkış Yapan Toplam Oda Sayısı		Early C/O (Erken Ayrılma)		Münferit Rezervasyonlarının Gerçekleşmemesi		Extension (Uzatma) Oda Sayısı		Walk in Gelen Oda Sayısı		Acente Rezervasyonlarının Gerçekleşmemesi		Hava Durumu	Özel Durumlar					
	/.../..... Günü	/.../..... Günü					(D) Sayı	% (D/C) x 100	Cancel	No Show	(E) Sayı	% (E/B) x 100	(F) Sayı	% (F/B) x 100	(G) Sayı	% (G/A) x 100	(H) Sayı	% (H/A) x 100	(I) Sayı	% (I/B) x 100	(J) Sayı	% (J/B) x 100	
Düzenleyen: _____ İmza : _____																							

 UYGULAMA OTELİ THREE DAYS FORECAST				
		1.GÜN/...../.....	2.GÜN/...../.....	3.GÜN/...../.....
1	(A) Boş Oda Sayısı (Önceki Günden Satılmayan)			
2	(B) Çıkış Yapacak Oda Sayısı (B=C+D+E)			
3	(C) Çıkışı Belirtilen Oda Sayısı			
4	(D) Early Check Out Oda %... (D=%... x C)			
5	(E) No show Oda %... (E=%... x H)			
6	(F) Satılabilir Oda Sayısı (F=A+B)			
7	(G) Gelecek Oda Sayısı (G=H+I+J)			
8	(H) Rezervasyonlu Oda Sayısı			
9	(I) Walk In Gelecek Odalar %... (I=%... x H)			
10	(J) Extension Odalar %... (J=%... x C)			
11	(K) MEVCUT BOŞ ODA SAYISI (K= F – G)			



..... UYGULAMA OTELI

SEVEN DAYS FORECAST



		1.GÜN .././..	2.GÜN .././..	3.GÜN .././..	4.GÜN .././..	5.GÜN .././..	6.GÜN .././..	7.GÜN .././..
1	(A) Boş Oda Sayısı (Önceki Günden Satılmayan)							
2	(B) Çıkış Yapacak Oda Sayısı (B=C+D+E)							
3	(C) Çıkışı Belirtilen Oda Sayısı							
4	(D) Early Check Out Oda %... (D=%... x C)							
5	(E) No show Oda %... (E=%... x H)							
6	(F) Satılabilir Oda Sayısı (F=A+B)							
7	(G) Gelecek Oda Sayısı (G=H+I+J)							
8	(H) Rezervasyonlu Oda Sayısı							
9	(I) Walk In Gelecek Odalar %... (I=%... x H)							
10	(J) Extension Odalar %... (J=%... x C)							
11	(K) MEVCUT BOŞ ODA SAYISI (K= F – G)							

 UYGULAMA OTELİ MONTHLY FORECAST		1.GÜN	2.GÜN	3.GÜN	4.GÜN	5.GÜN	6.GÜN	7.GÜN	8.GÜN	9.GÜN	10.GÜN	11.GÜN	12.GÜN	13.GÜN	14.GÜN	15.GÜN	16.GÜN	17.GÜN	18.GÜN	19.GÜN	20.GÜN	21.GÜN	22.GÜN	23.GÜN	24.GÜN	25.GÜN	26.GÜN	27.GÜN	28.GÜN	29.GÜN	30.GÜN	31.GÜN
1	(A) Boş Oda Sayısı (Önceki Günden Satılmayan)																															
2	(B) Çıkış Yapacak Oda Sayısı (B=C+D+E)																															
3	(C) Çıkışı Belirtilen Oda Sayısı																															
4	(D) Early Check Out Oda %... (D=%... x C)																															
5	(E) No show Oda %... (E=%... x H)																															
6	(F) Satılabilir Oda Sayısı (F=A+B)																															
7	(G) Gelecek Oda Sayısı (G=H+I)																															
8	(H) Rezervasyonlu Oda Sayısı																															
9	(I) Walk In Gelecek Odalar %... (I=%... x H)																															
10	(J) Extension Odalar %... (J=%... x C)																															
11	(K) MEVCUT BOŞ ODA SAYISI (K= F – G)																															



..... UYGULAMA OTELI
ANNUAL FORECAST



	1.AY OCAK	2.AY ŞUBAT	3.AY MART	4.AY NİSAN	5.AY MAYIS	6.AY HAZİRAN	7.AY TEMMUZ	8.AY AĞUSTOS	9.AY EYLÜL	10.AY EKİM	11.AY KASIM	12.AY ARALIK
1 (A) Boş Oda Sayısı (Önceki Günden Satılmayan)												
2 (B) Çıkış Yapacak Oda Sayısı (B=C+D+E)												
3 (C) Çıkışı Belirtilen Oda Sayısı												
4 (D) Early Check Out Oda %... (D=%... x C)												
5 (E) No show Oda %... (E=%... x H)												
6 (F) Satılabilir Oda Sayısı (F=A+B)												
7 (G) Gelecek Oda Sayısı (G=H+I+J)												
8 (H) Rezervasyonlu Oda Sayısı												
9 (I) Walk In Gelecek Odalar %... (I=%... x H)												
10 (J) Extension Odalar %... (J=%... x C)												
11 (K) MEVCUT BOŞ ODA SAYISI (K= F – G)												

 UYGULAMA OTELİ ANNUAL FORECAST	
1	(I) Yıllık Oda Sayısı (365 x oda sayısı)
2	(II) Yıllık Early Check Out Oda %... (II=%... x I)
3	(III) Yıllık No show Oda %... (III= %... x VI)
4	(IV) Yıllık Satılabilir Oda Sayısı (IV = I+II+III)
5	(V) Yıllık Gelecek Oda Sayısı (V = VI+VII+VIII)
6	(VI) Yıllık Rezervasyonlu Oda sayısı
7	(VII) Yıllık Walk in Gelecek Odalar %... (VII= %... x VI)
8	(VIII) Yıllık Extension Odalar %... (VIII= %... x I)
9	(IX) REZERVASYON ALINABİLECEK ODA SAYISI (IX = IV – V)

 UYGULAMA OTELİ SPA REZERVASYON ALIM KONTROL LİSTESİ 		
Sorumlu Personel:		
PROSEDÜR	EVET	HAYIR
1. Spa/Otel resepsiyonu konuktan e-posta ya da faks ile spa rezervasyon talebi aldığı anda konunun spa uygulamalarını önceden planlayabilmesi için kendisine rezervasyon formu gönderildi mi?		
2. Konuk formda işletmede konakladığını belirtmiş ise konuk için yapılmış olan oda rezervasyon onayı kontrol edildi mi?		
3. Konuğa işletme odası tahsis edildiğinden emin olunduktan sonra kendisine tedavi uygulayacak terapist ile birlikte tedavi odası kontrol edildi mi?		
4. Konuk, işletmede konaklamıyor ise kendisinin iletişim bilgileri ve tam adı teyit edildi mi?		
5. Sisteme spa rezervasyonu kaydedildi mi?		
6. E-posta, faks ya da telefon ile spa rezervasyon talebi alındıktan 48 saat içinde rezervasyon bilgisi hakkında konuğa geri dönüş yapıldı mı?		
7. "Onay" bölümü doldurulan spa rezervasyon formu, faks ya da e-posta ile konuğa gönderildi mi?		
8. Konuğa iptal politikası hakkında bilgi verildi mi?		
9. İşletmeye giriş yaptıktan sonra spa rezervasyonunu yeniden onaylaması gerektiği konuğa hatırlatıldı mı?		

CEVAP ANAHTARI**1. ÖĞRENME BİRİMİ: REZERVASYON ALMA****EŞLEŞTİRMELİ**

1 - g	2 - ı	3 - b	4 - h	5 - ğ	6 - ç	7 - e	8 - a	9 - f	10 - d	11 - c
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------

ÇOKTAN SEÇMELİ

1 - C	2 - D	3 - C	4 - D	5 - C
-------	-------	-------	-------	-------

2. ÖĞRENME BİRİMİ: REZERVASYON KAYIT İŞLEMLERİ**ÇOKTAN SEÇMELİ**

1 - C	2 - B	3 - E	4 - E
-------	-------	-------	-------

3. ÖĞRENME BİRİMİ: REZERVASYON DURUM ANALİZİ**EŞLEŞTİRMELİ**

1 - d	2 - j	3 - l	4 - m	5 - h	6 - i	7 - k	8 - ğ	9 - ç	10 - g
11 - c	12 - f	13 - b	14 - e	15 - a					

ÇOKTAN SEÇMELİ

1 - C	2 - E
-------	-------

4. ÖĞRENME BİRİMİ: DİĞER HİZMETLER İÇİN REZERVASYON YAPMA**ÇOKTAN SEÇMELİ**

1 - C	2 - B	3 - E	4 - C
-------	-------	-------	-------