



10120

**MESLEKİ VE TEKNİK
ANADOLU LİSESİ**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

**10
DERS
KİTABI**



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

KONUK GİRİŞ ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

DERS KİTABI

10

YAZARLAR

Abidin Haldun TAŞDELEN
Fatma KALKAN
Gülsüm KARABULUT
İlker ŞENER
Nalan GÜNEŞ



T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI

Zeynep Gümeysa AKSEL

REHBERLİK UZMANI

Ahmet GÜL

GÖRSEL TASARIM UZMANI

Başak TUMBA



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

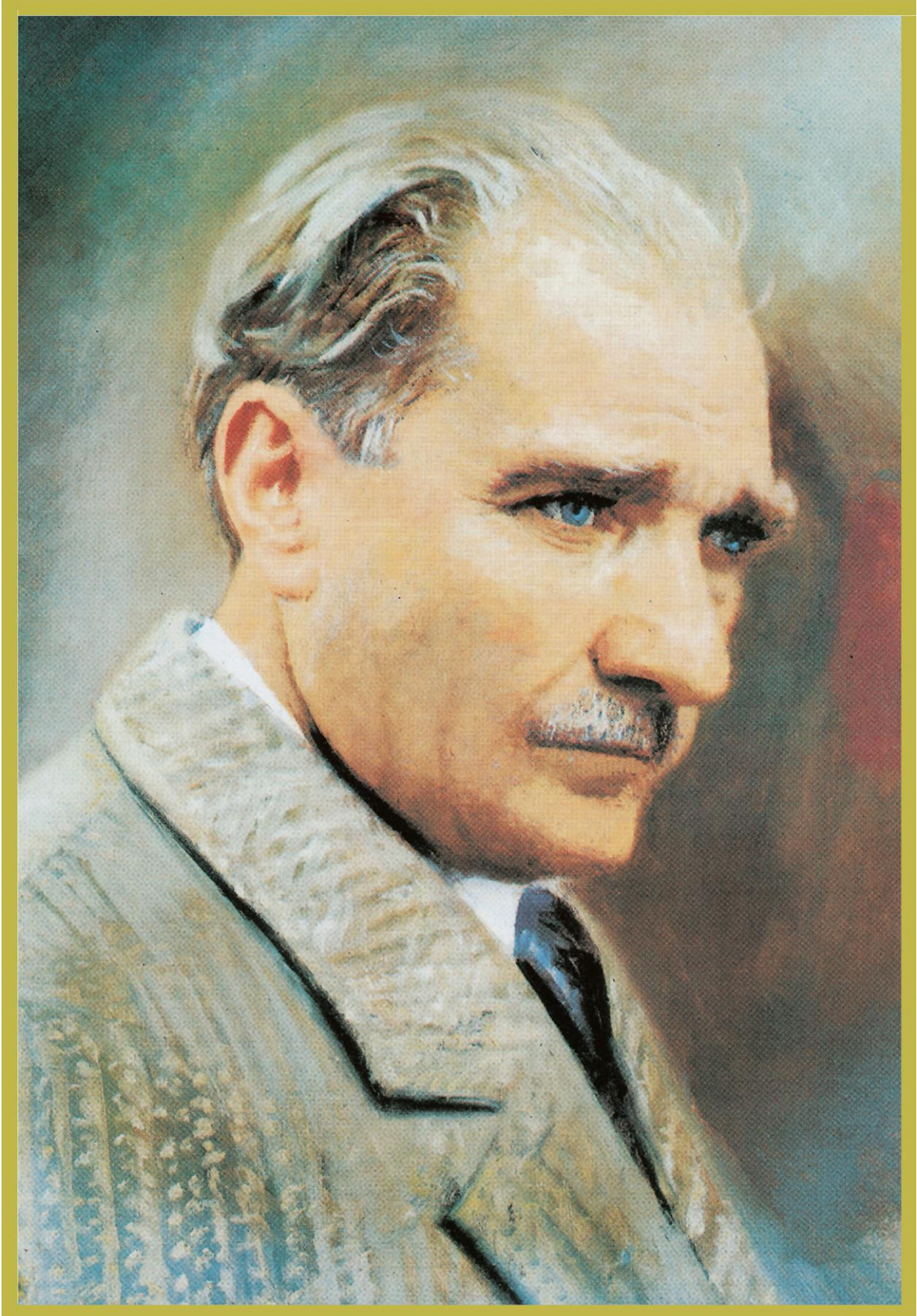
GENÇLİĞE HİTABE

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 namüsaît bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

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

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

KİTAP TANITIMI	12
-----------------------------	-----------

1. ÖĞRENME BİRİMİ

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

2. ÖĞRENME BİRİMİ

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

3. ÖĞRENME BİRİMİ

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

3.5.KONUK HESAP KARTI İŞLEMLERİ YAPMA	93
3.5.1.Hesap Kartı (Folio)	93
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	99

4. ÖĞRENME BİRİMİ

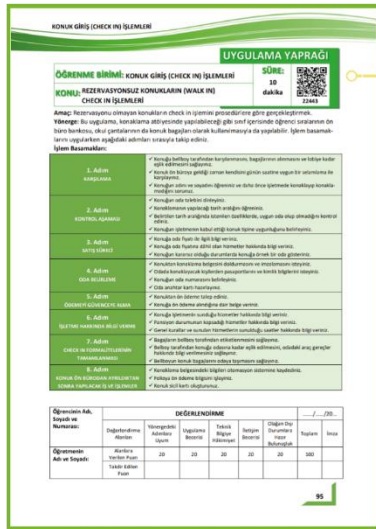
4.KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ.....	102
4.1.KONUĞUN AYRILIŞINDAN ÖNCE HAZIRLIK YAPMA.....	102
4.1.1.Oda Değişim (Room Change) İşlemleri.....	103
4.1.2.Erken Çıkış (Early Check Out) İşlemleri.....	106
4.1.3.Geç Çıkış (Late Check Out) İşlemleri.....	107
4.1.4.Rezervasyon Uzatma (Extension) İşlemleri	109
4.1.5.Ayrılacak Konuklara Uygulanacak İşlemler.....	110
4.1.5.1. Ayrılacak Konukların Hesap Kontrol İşlemleri.....	110
4.1.5.2. Ayrılacak Konuklar Listesi (Departure List)	111
4.1.5.3. Departure Listi Diğer Bölümlere İletme	111
4.2.KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ	113
4.2.1.Konuk İçin Ön Fatura Hazırlama	114
4.2.2.Ödeme Yöntemine Göre Tahsilat İşlemi Gerçekleştirme	114
4.2.2.1. Nakit Ödeme	114
4.2.2.2. Efektif Döviz	115
4.2.2.3. Döviz	115
4.2.2.4. Kredi Kartı	116
4.2.2.5. Voucher [Voçır (Acente Kuponu)]	116
4.2.3.Konuk Çeşitlerine Göre Çıkış (Check Out) İşlemleri.....	118
4.2.3.1. Münferit Konukların Çıkış (Check Out) İşlemleri.....	118
4.2.3.2. Özel Konukların (VIP) Çıkış (Check Out) İşlemleri	121
4.2.3.3. Grup Çıkış (Check Out) İşlemleri	122
4.3.FATURA DÜZENLEME	125
4.3.1.Faturanın Tanımı ve Özellikleri.....	126
4.3.2.Fatura Çeşitleri	127
4.3.2.1. Açık Fatura Düzenleme	127
4.3.2.2. Kapalı Fatura Düzenleme	128
4.3.2.3. Elektronik Fatura (E-Fatura).....	129
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	131

CEVAP ANAHTARI	133
SÖZLÜK.....	135
KAYNAKÇA.....	139
GENEL AĞ KAYNAKÇASI	140
GÖRSEL KAYNAKÇA.....	144

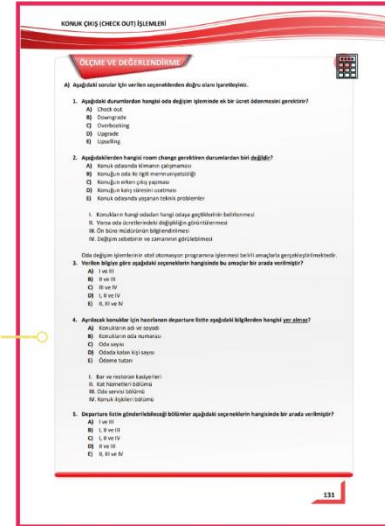


Her öğrenme biriminin başında bulunan sayfadır. Bu sayfada; öğrenme biriminin adı ve numarası, öğrenme biriminde bulunan konular, öğrenme biriminin kazandıracak kazanımlar ve öğrenme birimindeki bazı kavramlar bulunur.

Her öğrenme birimine başlamadan önce hazırlanabilir bölümlerinde yönlendirmeler ile konulara hazırlık yapılır. Her sayfanın üst kısmında öğrenme biriminin adı ve numarası, alt kısmında ise sayfa numarası bulunur.



Her öğrenme birimi içerisinde uygulama yapıları bulunur. Bu yapılar sayesinde öğrenilen kazanımlar uygulanır. Uygulama yapılarında bulunan karekodu telefon ya da tabletinizden okutarak uygulamaya ait içeriklere ulaşabilirsiniz.



Her öğrenme birimi sonunda öğrenilenleri değerlendirmek için oluşturulmuş olan ölçme ve değerlendirme soruları vardır. Kitap sonunda bu soruların cevap anahtarları bulunmaktadır.



Kitapta bulunan karekodları telefon ya da tabletinizden okutarak dijital içeriklere ulaşabilirsiniz.

Karekodu okutacak cihazınız yoksa karekodun altındaki sayıyı aşağıdaki linkin sonuna ekleyerek içeriğe ulaşabilirsiniz.

<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=10120>

1 ÖĞRENME BİRİMİ

KONUKLARA ODA SATIŞI



KONULAR

- ✓ Oda satış tekniklerini uygulama
- ✓ Oda satışı yapma

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE;

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

KAVRAMLAR

- ✓ Sadakat programı
- ✓ Yüz yüze oda satışı
- ✓ Walk in konuk
- ✓ Çapraz satış sistemi
- ✓ B2B (İşletmeden işletmeye)
- ✓ B2C (İşletmeden tüketiciye)
- ✓ OTA (Çevrim içi seyahat acenteleri)
- ✓ Kontenjan anlaşması çeşitleri



HAZIRLANALIM



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

1. KONUKLARA ODA SATIŞI

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



Görsel 1.1: Her oda türü için en uygun fiyat verilir.

derece kolay olacaktır. Bu yüzden oda satışlarında, satış ve pazarlama stratejileri büyük önem taşımaktadır.

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

Konuk, işletmede kaldığı sürece işletme bünyesinde bulunan diğer bölümlerde de harcama yapacaktır. Oda satışı, sanıldığı gibi sadece konunun işletmeye ge-

lip oda satın alması değildir. Oda satışı ile birlikte konunun işletmede sunulan diğer hizmetleri de satın alma olasılığı artar. Konaklama işletmelerinin rakip işletmeler karşısında özellikle bulundukları bölgedeki konuk potansiyelinden büyük ölçüde yararlanabilmek amacıyla, satış politikalarını dikkatlice belirleyip titizlikle uygulamaları gerekir. Ancak çevredeki sosyoekonomik veya fiziksel değişiklikler, işletmenin satış politikasının ve yönetim şeklinin değişmesini zorunlu kılabilir. Örneğin işletmenin bulunduğu yöreye daha büyük ve nitelikli konaklama işletmelerinin yapılması veya yöredeki mimari yapılaşmanın ve doğal çevrenin bozulması, işletme yönetiminin satış politikası ile ilgili yeni kararlar almasına sebep olabilir.

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

1.1. ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

Konuklara yapılan oda satışı, konuğun işletmeye geliş şekli ile de bağlantılıdır. Konuklar, bir konaklama işletmesine değişik kanallar aracılığıyla gelebilirler. Değişik kanalları kullanarak işletmeye gelen her konuk için ayrı ayrı oda satış teknikleri kullanılmaktadır.

Günümüzde konaklama işletmelerinin klasik satış tekniklerinin yanı sıra en çok kullandığı satış ve pazarlama tekniği, internet üzerinden çevrim içi hizmet veren kanalların kullanılmasıdır.

Satış yönetiminde öncelikli olarak cevabının bilinmesi gereken dört temel soru vardır:



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

1.1.1. Doğrudan Satış Teknikleri

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

1.1.1.1. Çevrim İçi Satış

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

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



Görsel 1.2: Konaklama işletmesinin web sitesinden hizmet satın alma

Konaklama işletmelerinin tercih edilirliliğinin artması ve oda satışlarının istenilen düzeyde olması için işletmenin web sitesini hazırlarken bazı hususlara önem vermesi gerekir:

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

1.1.1.2. Sadakat Programları ile Satış

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Sadakat programları konukların işletmeye olan aidiyet bağını güçlendirmeyi amaçlamaktadır.

Konaklama işletmelerinin son yıllarda yaygın olarak kullandıkları sadakat programları, konukların işletmeye olan sadakatini destekleyerek aynı işletmede tekrar konaklamalarını

veya zincir işletme ise o zincirde olan başka bir konaklama işletmesinde konaklamaların teşvik etmek amacıyla kullanılır. Sadakat programında yer alan konuklar, oda satın alma işleminden işletmeden ayrılmalara kadar olan süreçte ve sonrasında kendilerine sağlanan öncelik ve avantajlardan yararlanırlar (Görsel 1.3).

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

Sadakat programları iki farklı şekilde uygulanmaktadır. Bunlar;

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



Görsel 1.3: Sadakat programı ile gelen konuk

Sadakat programları genellikle gümüş, altın, platin gibi kademelere ayrılır. Konuklar, ilk kademeden başlarlar ve puan kazandıkça üst kademelere çıkarlar. Kademe türlerine göre sadakat programında yer alan konuklara;

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Konaklama indirimleri, • Ücretsiz konaklama, • İşletme imkânlarından ücretsiz yararlanma, • Özel fiyatlardan önceden haber alma, • Öncelikli rezervasyon, • Erken giriş yapma, | <ul style="list-style-type: none"> • Fiyat farkı ödemedi üst kategorideki odada konaklama, • Online check in [çek in (giriş)] ve check out [çek out (çıkış)] imkânı, • Late check out [leyt çek out (geç çıkış yapabileme)], • Zincir işletme ise diğer işletmelerde ayrıcalıklı hizmetler alma gibi ayrıcalıklar tanınmaktadır. |
|---|--|

1.1.1.3. Telefon ile Satış

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



Görsel 1.4: Telefonla satış

1.1.1.4. Yüz Yüze Satış

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

Yüz yüze satın almayı en çok tercih eden konuklar;

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

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

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

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

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

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



Görsel 1.5: Spa hizmetleri ekstra hizmet olarak satılır.

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

1.1.2.Aracı Kuruluşlar Kullanılarak Uygulanan Satış Teknikleri

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

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

- a) **B2C [Business to Customer (Biznis tu Kastımr) (İşletmeden Tüketicie)]:** Bu sistemde, tüketiciye ulaşmak için kullanılan extranet [(ekstranet) (çevrim içi veri paylaşım ağıları)] yönetimi, tamamen kullanıcı konumundaki konaklama işletmesine aittir. Fiyat ve uygunluk yönetimine, extranet hizmetini sağlayan aracı firma müdahale etmemektedir. Konuklar, konaklama işletmesinin belirlediği ve yayınladığı fiyatları görerek satın alma işlemi yaparlar. Aracı firmalar, kendi sistemleri üzerinden gerçekleşen satış işlemleri ile ilgili satışın gerçekleştiği fiyat üzerinden konaklama tarihinin bitiminde komisyon faturası ile tahsilat yapar.
- b) **B2B [Business to Business (Biznis tu Biznis) (İşletmeden İşletmeye)]:** Acente ve tur operatörlerinin konaklama işletmesinin vermiş olduğu en düşük fiyatı temel alarak üzerine istedikleri miktarda komisyon ekleyip kendi kapalı devre sistemleri içerisinde yapmış oldukları satış yöntemidir. Büyük tur operatörlerinin kullandığı sistemdir.



Görsel 1.6: B2B ve B2C

UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE:

10
dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

KONU: EKSTRA HİZMETLERİN SATIŞI

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

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

İşlem Basamakları:



Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

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

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



Görsel 1.7: Çevrim içi satın alma

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

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

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

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

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

Hazırlanan profile konaklama işletmesinin genel özellikleri, odaları, yiyecek içecek hizmetleri ve diğer aktivite birimleri ile ilgili kaliteli, gerçekçi ve profesyonel şekilde hazırlanmış görseller ve videolar, konaklama işletmesinin uygulayacağı pansiyon kategorisine dâhil olan tüm

hizmetlerin açıklaması, internet bağlantısı, çocuk etkinlikleri, var ise evcil hayvan olanakları ile ilgili bilgiler yer almalıdır.

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

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

A) Konaklama İşletmelerinin Sektörde Karşılaşmış Olduğu Zorluklar

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

- Teknolojinin gelişmesi ile birlikte dağıtım kanalı sayısı artmıştır. Bu nedenle konaklama işletmelerinin satış ve ön büro bölümleri birçok farklı kanalı yönetmek zorunda kalmaktadır.
- Fiyat şeffaflığının artması ve tüketicilerin aynı işletme için ayrı sitelerde sunulan farklı fiyatları karşılaştırabilmesi, çevrim içi seyahat acenteleri ile konaklama işletmeleri arasında zaman zaman anlaşmazlıkların yaşanmasına sebep olmaktadır.
- Hızlı değişen sosyal, siyasi gelişmelere ve piyasa koşullarına aynı hızda cevap verilememesi işletmeleri rakiplerinden geride bırakmaktadır. Örneğin 2020 yılında tüm dünyayı etkileyen covid-19 salgın hastalığı ile oluşan pandemi koşullarına ayak uyduramayan ve gerekli hijyen önlemlerini zamanında almayan konaklama işletmelerinin tercih edilme oranları, önlem alan rakiplerinin karşısında oldukça düşük kalmıştır.
- Kullanılan teknolojilerin sayısının ve karmaşıklığının artması, satış yönetimi bölümünün daha profesyonel hareket etmesini gerektirmektedir.

B) Tüketici Alışkanlıklarının Değişmesi Sonucu Karşılaşılan Zorluklar

- Seyahat etmek ve tatil yapmak isteyen insanlar, seyahat etmek için gerekli olan tüm organizasyonlarını internette yapabilmektedirler. Ulaşım seçeneklerine, konaklayacakları destinasyona ve konaklama işletmeleri hakkında birçok bilgiye kolayca ulaşabilmektedirler. Bu bilgiler, tüketicilerin satın alma kararlarını ciddi şekilde etkilemektedir.
- Dünyadaki tüketicilerin %80'i satın alma kararlarını, farklı kaynaklardan farklı fiyatları inceledikten sonra vermektedirler. Metasearch (meta sörch) teknolojileri sayesinde tüketiciler, aynı işletmeye ait aynı standarttaki odaların farklı sitelerde sunulan fiyatlarını saniyeler içinde karşılaştırabilmektedirler. Bu durum tüketicilerin satın alma kararını etkilemektedir.
- Dünyada yaşanan siyasi, ekonomik, sosyal (salgın hastalıklar, doğal afetler vb.) krizler insanların evlerinde daha fazla vakit geçirmelerine ve tatil alışkanlıklarını değiştirmelerine sebep olmaktadır.
- Artan rekabet koşulları sonucunda yüksek standartlardaki konaklama işletmelerinde kalabilme imkânı bulan tüketiciler, benzerlerine kıyasla daha ekonomik olan işletmeleri tercih etmektedirler.
- İnsanlar, dünyadaki ekonomik koşulların zorlaşması ve düşük sezondaki fiyat avantajları sebebiyle yüksek sezon yerine düşük sezonda seyahat etmeyi tercih etmektedirler.



Görsel 1.8: Çevrim içi satın alma

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

SIRA SİZDE

Çocuklu bir ailenin internet üzerinden satın aldığı odanın büyüklüğü, aile için yeterli olmayabilir. Bu durumda ön büro görevlisi, konuklar işletmeye geldiğinde nasıl bir tutum sergilemelidir? Sınıfta arkadaşlarınızla konuşarak bu duruma çözümler üretiniz.





Görsel 1.9: Paket tur, tüm hizmetleri kapsar.

1.1.2.2. Tur Operatörleri Aracılığı ile Satış

Dünya Turizm Örgütü **tur operatörlerini**; talep meydana gelmeden önce ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici veya belirli bir turistik merkezde konaklama amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belirli bir fiyat karşılığında tüketiciye sunan işletmeler olarak tanımlamaktadır. Tur operatörleri, turizm sektörünün toptancılarıdır. Tur operatörleri bu hizmetleri paket tur aracılığı ile verirler (Görsel 1.9).

Paket turun hazırlanabilmesi için tur operatörlerinin konaklama işletmelerinden önceden oda satın alması gerekmektedir. Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri arasında genellikle sezonluk (nisan-ekim ayları yaz sezonu, kasım-mart ayları kış sezonu) olarak yapılan kontenjan anlaşmalarına göre

işletme odalarının satışını tur operatörleri yapmaktadır. Bu anlaşmaların çeşidine göre işletmeler, tur operatörlerine odaları daha avantajlı fiyatlarla vererek yılın belirli bir döneminde belirli odaların satışını garantilemiş olur. Tur operatörleri de bu odaları, paket tur fiyatı içerisinde belirli bir kâr payı ile tüketiciye satarak gelir elde ederler.

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

Konaklama İşletmeleri ve Tur Operatörleri Arasında Yapılan Kontenjan Anlaşması Çeşitleri:

- a) **Tamamen Garantili Kontenjanlar:** Bu çeşit kontenjanlar, kesin rezervasyonla yapılır. Tur operatörleri, oda satışını gerçekleştiremeye bile oda fiyatını konaklama işletmelerine ödemek zorundadırlar.
- b) **Kısmen Garantili Kontenjanlar:** Tur operatörleri, kiralanan odalardan kesin satabileceklerini düşündükleri belirli sayıdaki odanın fiyatını konaklama işletmesine önceden ödemeyi kabul ederler.
- c) **Garantisiz Kontenjanlar:** En çok kullanılan sözleşme şeklidir. Bu tip sözleşmelerde konaklama işletmeleri, belirtilen sayıda odayı tur operatörlerine ayırmayı kabul eder. Tur operatörleri, yaptıkları rezervasyonları sözleşmede belirtilen rezervasyon süresi içerisinde konaklama işletmelerine bildirmelidir. Faturalar, konukların konaklama işletmesine giriş tarihindeki döviz kuru üzerinden hesaplanır ve konukların konaklama işletmesinden ayrılışından sonra tur operatörüne veya karşılayıcı acenteye gönderilir. Bu çeşit kontenjanlarda konaklama işletmeleri, kendilerini riskten kısmen kurtarmak için overbooking [ovirbiking (fazla rezervasyon)] yapar.
- ç) **İsteğe Bağlı Rezervasyonlar [On Request (On Rikuest)]:** Kontenjanı olmayan tur operatörlerinin konaklama işletmelerinden rezervasyon talebidir. Her türlü rezervasyon isteği konaklama işletmeleri tarafından kabul edilip onaylanır. Genellikle last minute sale [last minüt seyl (son dakika satışı)] için veya münferit (bireysel) konuklar için uygulanır.
- d) **Serbest Satış Kontenjanı [Free Sale (Fırı Seyl)]:** Bu çeşit sözleşmelerde seyahat acentesi istediği zaman rezervasyon yapar. Konaklama işletmelerinin boş olması durumunda, zaman önceden belirlendiği ve serbest satış sözleşmesi yapıldığı takdirde, acente belli fiyattan istediği kadar oda satışı yapabilir. Bu tür rezervasyonlar, konaklama işletmelerinin doluluk oranlarının düşük olduğu dönemlerde uygulanır.
- e) **Blok Rezervasyon:** Bu tür rezervasyon sözleşmelerinde tur operatörleri veya seyahat acenteleri, konaklama işletmesine ait odaların bir kısmını kendi satışları için ayırır. Bu odalar tur operatörleri tarafından kullanılır.

1.1.2.3. Sosyal Medya Aracılığı ile Satış

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

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

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



Görsel 1.10: Sosyal medya stratejileri



Görsel 1.11: Yeni nesil pazarlama teknikleri

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

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

E-posta pazarlama, hedef kitleyle etkileşimi ve işletmeye olumlu geri dönüşü en yüksek olan dijital pazarlama tekniklerinden bir tanesidir. Yapılan araştırmalar e-posta uygulamalarını kullanan insanların %40'ının

elektronik posta iletilerini her gün düzenli olarak kontrol ettiğini göstermektedir.

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

1.1.3. Konaklama İşletmelerinde Oda Tipleri

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

1.1.3.1. Yatak Türüne Göre Oda Tipleri

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

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

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

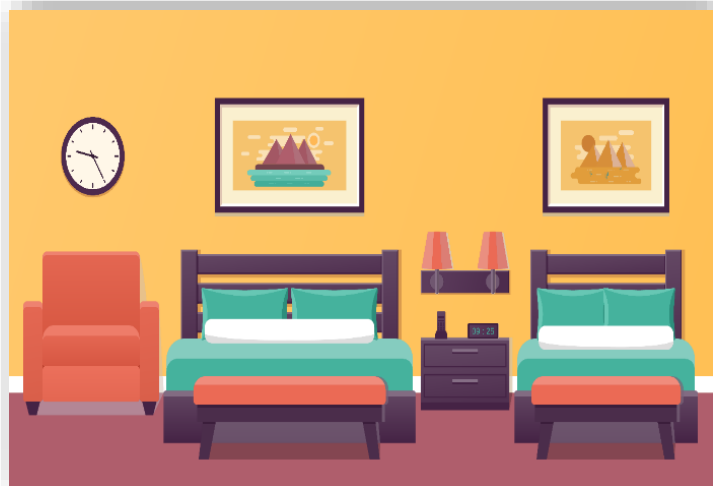
İki kişinin kalabileceği şekilde içerisinde iki ayrı yatak [twin bed (tvin bed)] veya tek büyük yatak [french bed (firenç bed)] bulunan odalardır.



Görsel 1.12: Çift kişilik, iki ayrı yataklı (twin bed) oda

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

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



Görsel 1.13: Üç kişilik oda

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

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



Görsel 1.14: Dört kişilik oda



Görsel 1.15: Dört kişilik oda

1.1.3.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri



Görsel 1.16: Kral dairesi

a) Presidential Suite [Piresident-tıl Suit (Kral Dairesi)]

İşletmenin en iyi dekore edilmiş, en güzel manzarasına sahip, en büyük ve ihtişamlı odalardır. Büyük oturma odası, ayrı çalışma alanı, ayrı yatak odası bulunur.

b) Suite

Yatak odasından ayrılmış bir oturma bölümü bulunan odalardır. Mobilyaları işletmenin standart odalarına göre daha lüks-tür.



Görsel 1.17: Suite oda



Görsel 1.18: Junior suite

c) Junior Suite (Cünyir Suit)

Suite odalara göre daha küçük standart odalara göre daha büyüktür. Oturma alanları ile yatak odası ayrı olmayıp bir paravan ile bölünmüştür.

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

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



Görsel 1.19: Bağlantılı oda



Görsel 1.20: Standart oda

d) Standart Room (Standart Oda)

Konaklama işletmesinde en fazla bulunan oda türleridir. Standart oda işletmenin bulunduğu sınıfa göre uygun büyüklükte, içerisinde banyo ve tualeti bulunan, genellikle iki kişi tarafından kullanılacak şekilde tasarlanmış oda tipidir.

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

Banyosu, tualeti, yatağı bedensel engelli konuklar için özel olarak

düzenlenmiş odalardır. Bu odalar, çeşitli tutunma aparatları ve yardıma ihtiyaç duyulduğu zaman kolayca ulaşılacak acil çağrı düğmeleri ile donatılmıştır.

1.1.3.3. Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri

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

Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgenin coğrafi özelliklerine göre oda manzaraları da değişkenlik gösterir.

Manzara Tipleri

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



Görsel 1.21: Okyanus manzaralı konaklama işletmesi

1.1.4. Mimari Yapısına Göre Oda Çeşitleri

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

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

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



Görsel 1.22: Bungalow



Görsel 1.23: Cabana



Görsel 1.24: Kır evi şeklinde inşa edilmiş konaklama işletmesi (chale)

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

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



Görsel 1.25: Su bungalowlarından yapılmış bir konaklama işletmesi



Görsel 1.26: İglolardan oluşan bir konaklama işletmesi

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

1.1.5. Günlük Satılabilir Oda Sayısını Kontrol Etme Kuralları

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

Günlük Satılabilir Oda Sayısını Azaltan Etkenler

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

Günlük Satılabilir Oda Sayısını Artıran Etkenler

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

1.1.6. Oda Satışlarında Dikkat Edilmesi Gereken Noktalar

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

1.1.6.1. Yüz Yüze Satış İşlemlerinde Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Yüz yüze satış işlemlerinde dikkat edilmesi gerekenler;



Görsel 1.27: Yüz yüze satış

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

1.1.6.2. Çevrim içi Satışlarda Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Çevrim içi satışlarda dikkat edilmesi gerekenler;

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

1.1.6.3. Telefon ile Yapılan Satışlarda Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Telefon ile yapılan satışlarda dikkat edilmesi gerekenler;

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

UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: ODA SATIŞ TEKNİKLERİ**KONU:** TELEFONLA SATIŞ**SÜRE:**10
dakika

10120

Amaç: Konuklara telefonla oda satışı işlemini prosedürlere göre gerçekleştirmek.**Yönerge:** Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarından ön büro bankosu oluşturularak da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.**İşlem Basamakları:**

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

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

1.2. YÜZ YÜZE ODA SATIŞI YAPMA

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

1.2.1. Oda Satış Aşamaları

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

1.2.1.1. Değerlendirme

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

1.2.1.2. Yaklaşım

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



Görsel 1.28: Konuğa yaklaşım

1.2.1.3. Sunum

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

1.2.1.4. Fiyatlandırma

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

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

1.2.1.5. Oda Gösterme

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



Görsel 1.29: Oda gösterme

1.2.1.6. Satış Sonuçlandırma

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

SIRA SİZDE

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



UYGULAMA YAPRAĞI



22438

SÜRE:

20
dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

KONU: YÜZ YÜZE SATIŞ

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

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

1.2.2. Oda Satışlarında Özel Durumlar ve Çözüm Yolları

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

1.2.2.1. Odaların Hazır Olmaması

Konaklama işletmelerinde girişler genellikle 14.00'te yapılmaktadır. Ancak zaman zaman konuk- ların işletmeye erken gelmesi veya işletmeden kaynaklanan bir durum sebebiyle oda hazır olmayabilir. İşletmeden kaynaklanan bu durumlar;

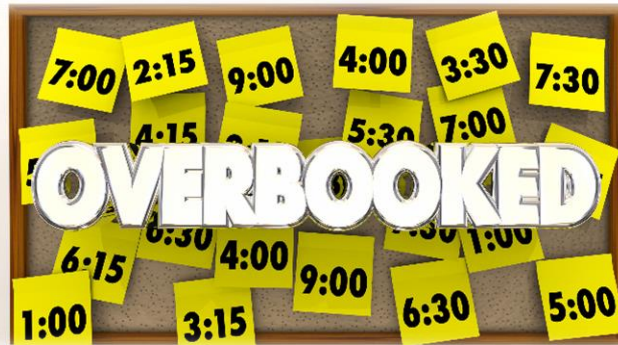
- Odaların zamanında boşaltılmaması ve bu sebeple temizlenememiş olması,
- Fazla rezervasyonlar,
- Beklenmeyen oda arızaları,
- Konukların kalışlarını uzatmaları extension (ekstensiyon) olabilir.

Odanın hazır olmadığı durumlarda sergilenebilecek tutumlar şunlardır:

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

1.2.2.2. Overbooking Sonucunda Shorta (Şorta) Düşme

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



Görsel 1.30: Overbooking işletme için ciddi bir sorundur.

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

Shorta düşme durumunda ön büro görevlisinin tutumu ve şu süreci izlemesi çok önemlidir:

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

SIRA SİZDE

İşletmede oda sayısının üzerinde satış yapılması sonucunda iki oda shorta düşmüştür. Bu durumda ön büro görevlisinin sergilemesi gereken doğru davranış hakkında sınıfta arkadaşlarınızla konuşunuz.

1.2.2.3. Kara Listede (Black Listte) Yer Alan Konuklar

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

SIRA SİZDE

Black listte bulunan bir kişi işletmede kalmak üzere oda satın almak istemektedir. Ön büro görevlisinin karşısındaki konuğu incitmeden ve yanlış anlaşılmalara sebep olmadan yapması gerekenleri sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.

UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

SÜRE:

15

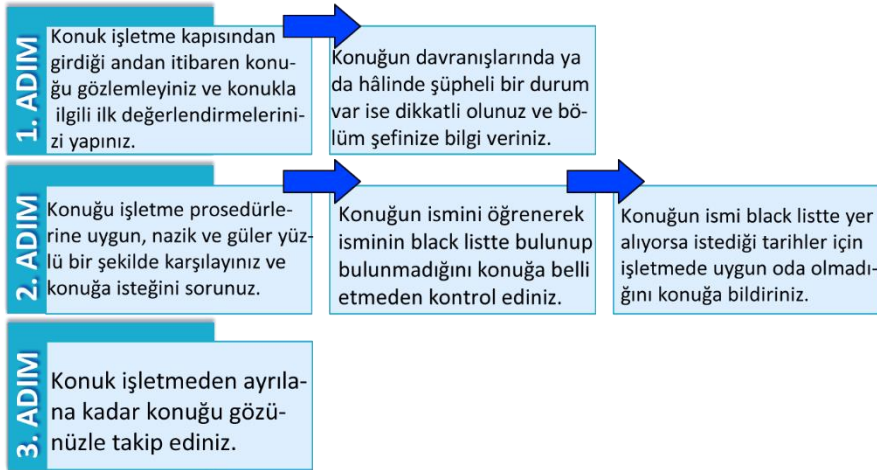
dakika

KONU: BLACK LİSTE YER ALAN KONUKLAR

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

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

İşlem Basamakları:



Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

1.2.2.4. İşletme İçin Uygun Olmayan Konuklar

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

1.2.2.5. Kritik Zamanlarda Oda Satışlarının Yapılması

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

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

1.2.2.6. Üst Kategoriden Satış [Upselling (Apseling)]

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

Üst Kategori Satışlarının İşletmeye Faydaları

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

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

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

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

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

08.09.2020 TARİHİ İTİBARIYLA BAKANLIK BELGELİ KONAKLAMA İŞLETMESİ İSTATİSTİKLERİ (TÜRKİYE)

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

08.09.2020 TARİHİ İTİBARIYLA BAKANLIK BELGELİ KONAKLAMA İŞLETMESİ İSTATİSTİKLERİ (TÜRKİYE)

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

SIRA SİZDE

İşletmenin satışlarını bir dönem için durdurması durumu ortaya çıkmıştır. Ön büro görevlisi oda satın alma istekleri karşısında ne yapmalıdır? Sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.

SIRA SİZDE

“Tatlı bir tebessüm, içten bir yaklaşım, konukları işletmemizde görmekten memnun olduğumuzu göstermenin en güzel şeklidir.” sözüyle ilgili düşüncelerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

ARAŞTIRALIM

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

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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıdaki sorular için verilen seçeneklerden doğru olanı işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi işletmenin almış olduğu fazla rezervasyonların tamamının satışa dönüşmesi sonucunda ortaya çıkan durumdur?
 - A) Closed out
 - B) Overbooking
 - C) Shorta düşme
 - D) Stop sale
 - E) Upselling
2. İşletmelerin ön büro bölümünde odalar dışındaki birimlerde sunulan hizmetlerin satışına ne ad verilir?
 - A) Çapraz satış
 - B) Ekstra hizmet
 - C) Promosyon
 - D) RevPar
 - E) Upselling
3. Tur operatörlerinin belirli sayıda odayı belirli bir dönem için fiyatını ödemek şartıyla blok olarak satın aldıkları anlaşma türü aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Garantisiz kontenjan anlaşmaları
 - B) Serbest satış anlaşmaları
 - C) Tamamen garantili kontenjan anlaşmaları
 - D) Kısmen garantili kontenjan anlaşmaları
 - E) İsteğe bağlı satış anlaşmaları
4. Özellikle çocuklu aileler için ön büro çalışanlarının önerebilecekleri oda tipi aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Connected room
 - B) Junior suite
 - C) Quadruple room
 - D) Standart room
 - E) Suite
5. Aşağıdaki konuk tiplerinden hangisine yüksek fiyatlı bir oda önerilerek işletmeden oda satın alması ki-
barca önlenabilir?
 - A) Arkadaş grupları
 - B) Çocuklu aileler
 - C) İşletme için uygun olmadığı düşünülen konuklar
 - D) Black listte bulunan kişiler
 - E) VIP konuklar
6. Aşağıdakilerden hangisi günlük satılabilir oda sayısını azaltan durumlardan değildir?
 - A) Dolu odalar
 - B) Erken çıkışlar
 - C) Konukların konaklama sürelerini uzatmaları
 - D) Rezervasyonlar
 - E) Rezervasyonsuz gelen konuklar

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



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

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

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

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

9. Aşağıdakilerden hangisi dijital pazarlamanın bir kolu değildir?

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

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

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

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

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

2. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE;

- ✓ Münferit konukların check in hazırlığı
- ✓ Grup konukların check in hazırlığı
- ✓ Özel konukların check in hazırlığı

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

KAVRAMLAR

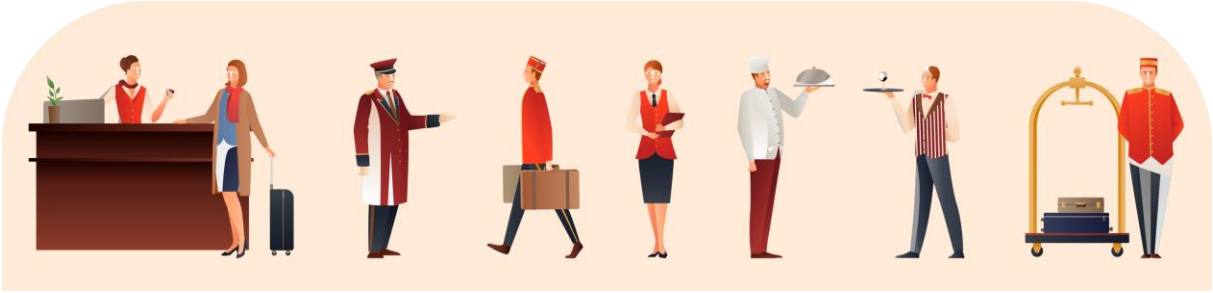
- ✓ Arrival list
- ✓ Waiting list
- ✓ Özel gereksinimi olan konuklar
- ✓ VIP konuklar
- ✓ Sadakat programı kartı olan konuklar
- ✓ Complimentary
- ✓ Münferit konuk
- ✓ Grup konuk
- ✓ Özel konuk
- ✓ Memorandum
- ✓ Grup zarfı



HAZIRLANALIM



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



2. KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

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



Görsel 2.1: Check in hazırlığı

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

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

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

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

Konaklama işletmeciliğinde münferit ve grup konuk kavramları, tek bir rezervasyondaki kişi sayısına göre birbirinden ayrılır.

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

Konuk check in hazırlığı yapılırken ilk olarak rezervasyon formu dikkatlice incelenerek notlar bölümünde konunun özel bir isteğinin olup olmadığı kontrol edilmelidir. Genel olarak konukların rezervasyon aşamasında belirttikleri özel talepler şöyle sıralanabilir:

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



Görsel 2.2: Konuklar için check in hazırlığı



Görsel 2.3: Ek yatak koyulmuş oda



Görsel 2.4: Bebek yatağı koyulmuş oda



Görsel 2.5: Balayı odası



Görsel 2.6: Bedensel engelli konuklar için oda

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

Ön büro, konaklama etkinliklerinin yürütülmesinde diğer bölümlerle iş birliği yaparak bilginin toplanması ve dağıtılması işlemini de yerine getirir.

Rezervasyonlu konuklar işletmeye gelmeden önce yapılması gereken işlemlerden biri de arrival list hazırlığıdır. **Arrival list**; aynı gün gelecek konukların konaklama bilgilerinin yer aldığı listedir ve ön hazırlığa kaynak oluşturur. Bu listenin doğru hazırlanması, rezervasyon formundaki bilgilerin tam ve doğru olmasıyla mümkündür.

Arrival listte yer alan bilgiler konaklama işletmesinin küçüklüğüne, büyüklüğüne ve işletmenin ihtiyaçlarına göre değişiklik gösterebilir. Kullanılan otomasyon programında ihtiyaç duyulan bilgiler seçilir ve istenilen liste hazırlanır.

Rezervasyon Listesi									
Toplam: 3									
Hepsi	Beklenen Gelişler	vip	Yeni	Ödeme Beklenen	Online kayıt				
Oda Hayır	Durum	Oda Tipi	Verilen İpucu	Acenta	Misafir Adı	Fiş numarası	Geliş	Geliş Saat	Rez Kimliği
		DLX	DLX	ERS	Alper Dede		29.12.2020	15:00	6.326.786
113	Kirli (Occ)	DLX	STD	İNTERNET ÜZERİNDEN	Kenan TESTİ		29.12.2020	15:00	6.291.717
103	Temiz	DLX	STD	BİREYSEL	Mahmut K		29.12.2020	15:00	6.324.995

Görsel 2.7: Arrival list

Acenta / Firma / Müşferit INDIVIDUAL Fiş numarası Giriş * 20.1.2021 15:00 Gece 1 Çıkış yapmak * 21.1.2021 12:00 Gece 1 Oda Tipi * DLX 1 Pan Tipi * BB Netherlands Yetişkin 2 6-12 2-6 0-2 1. Çık Y... 2. Çık Y... 3. Çık Y... 4. Çık Y... Oda VODA Tipi DLX Yatak Tipi VIP Türü Misafiri tekrarla Konaklama * Satıldı Durum Rezervasyon Kayıt Tipi Normal	Misafir Kontrol Ahmet a Bay a Misafir Ek İstekler Check-in Mesajı Check-Out Mesajı Oda Mesajı Rez. Modu 205,00 Kontak Emaili @.....net Kontak Kişi Misafir BDT Kaynak AGN Ödeme Tipi * Krediye Kaldır Ödeme Bilgisi Res ID 8839193 Depozit % Depozit T... Depozit D... Detaylar Notlar (7) İşler Paketler Folyo Yönlendir Kredi Kartı
--	--

Görsel 2.8: Münferit konuk rezervasyonu

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

Görsel 2.9: Arrival list

Arrival listte yer alabilecek bilgiler ise şunlardır:

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

2.1.2. Münferit Konukların Ön Ödeme Takibi

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

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

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

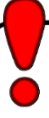
Complimentary konuklar üç farklı şekilde sınıflandırılır:

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

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

Rezervasyon Listesi Fiyat ve Müsaitlik - Çirkeşli													
Toplam: 6													
Hepsi Beklenen Gelişler vip Yeni Ödeme Beklenen Online kayıt													
İs	Yetişkin	TCck	Gün	Fiyatları	Toplam Döviz Tutar	Tava	vip	Onl Cın	Fiyat Tipi	Konaklama	Kaydeden	Rez Kimliği	
1	1	0	6	100,00	600,00	FB	VIP1		Kamu	FComp	demo	6.295.451	
1	2	0	3	400,00	1.200,00	AI	Balayı		Geri ödene...	Satıldı	demo	6.287.194	
1	1	0	6	100,00	600,00	FB	VIP1		Kamu	FComp	demo	6.295.452	
1	1	0	6	100,00	600,00	FB	VIP1		Kamu	FComp	demo	6.295.453	
1	1	0	6	100,00	600,00	FB	VIP1		Kamu	FComp	demo	6.295.454	
1	2	0	6	170,00	1.020,00	RO	Eğiti...		Kamu	Satıldı	INTERNET...	6.113.152	

Görsel 2.10: Complimentary konuk rezervasyon listesi



ÖNCE GÜVENLİK!

Çalışma sırasında çalışanın gereksinim duyduğu her şey elinin, kolunun yetiştirebileceği mesafede olmalıdır!



Görsel 2.11: Ön büro görevlilerinin çalışma alanı

2.1.3. Münferit Konukların Oda Blokajı

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

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

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

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

DERS İÇİ ETKİNLİK

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



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

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

Rezervasyon Listesi

Toplam: 1

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

Görsel 2.12: Otomasyon programındaki rezervasyon listesinde konuk rezervasyonu seçimi

Rezervasyon Kartı											
Toplam: 0											
Ne		Fiyatlandır		Ön Folyo		Folyo					
Misafir Kontrol	Unvan	Cinsiyeti	İlan	Orta Reklam	Soyad	Uyruk	Aksiyon	Doğum Yeri			
Gösterilecek Satır Yok											
Misafir Ek İstekler						Kontakt Emaili			Tel (+ XX) XXX XXX ...		
Check-In Mesajı						Kontakt Kişi			Renk Kodu		
Check-Out Mesajı						Market			Kaynak		
Oda Mesajı						Ödeme Tipi *			Segment		
Oda No						Krediye Kaldır			Ödeme Bilgisi		
Ödeme Tutarı						Depozit Tutarı			Depozit Döviz		
Res ID											

Görsel 2.13: Otomasyon programında oda blokajı

SIRA SİZDE



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

.....

.....

.....

.....

.....

Oda blokajı yapılırken göz önünde bulundurulması gereken hususlar şunlardır:

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

Blokajı gerçekleştiren odaların anahtar kartları hazırlanmalıdır. Blokaj işlemlerinin doğru yapılıp yapılmadığı kontrol edilmeli, yanlışlıklar varsa düzeltilmelidir.



Görsel 2.14: Oda anahtar kartı

2.1.4. Münferit Konuk Listelerini İlgili Bölümlere Gönderme ile İlgili İşlemleri

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

DERS İÇİ ETKİNLİK



Aşağıdaki ikram formunu şu bilgiler doğrultusunda doldurunuz:

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

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

Görsel 2.15: Manuel olarak hazırlanmış ikram formu

UYGULAMA YAPRAĞI

**SÜRE:**15
dakika**ÖĞRENME BİRİMİ:** KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI**KONU:** MÜNFERİT KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

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

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

2.2. GRUP KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

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



Görsel 2.16: Ön büro görevlisinin konuk check in hazırlığı

Grup aracının ön kapıdan giriş yaptığını ön büroya bildirmesi için, ana giriş kapısında bulunan güvenliğe grup aracının geleceği bilgisi verilir. Bu sayede bellboyların araç durak noktasında zamanında hazır bulunmaları ve bagajların vakit kaybedilmeden araçtan indirilerek lobiye taşınmaları sağlanır.

Hazırlığı tamamlanan grupların işlemleri, grupların giriş saatlerine göre sıraya koyulur. Talepler son defa kontrol edilir. Son dakika değişiklikleri varsa ilgili kişi ya da bölümlere bilgi verilir.

Doğru planlanmış grup check in hazırlığı, konuğun hayalini kurduğu tatile bir an önce başlamasını sağlayacak böylelikle konuk memnuniyetini arttıracaktır.

Grup Rezervasyon							
+ ✎ 🖨 ↺ 📄 ^ ☰ ⚡ Toplam: 1							
Filtreler							
Başlangıç Tarihi 📅							
<	Kesin	Geçici	Bekliyor	İsteğe bağlı	İptal Edildi	Kayıp	>
ID	Proje Adı	Firma Adı	Acenta Adı	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Kaynak	Toplar
12.569	senaryo2		B-ACENTE	23.11.2020	25.11.2020		
12.564	ERS TOPLANTI		Elektronik Rezervas...	26.11.2020	28.11.2020		
12.154	Ünver		B-ACENTE	02.10.2020	09.10.2020		
12.139	granada oyna		B-ACENTE	17.11.2020	22.11.2020		

Görsel 2.17: Otomasyon programındaki grup rezervasyon ekranı

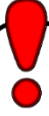
2.2.1.Acentenin/Firmanın Gönderdiği Oda Dağılım Listesinin İşletmeye Ulaşması ile İlgili İşlemler

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

Oda dağılım listesinde yer alan bilgiler ise şunlardır:

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

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



ÖNCE GÜVENLİK!

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

2.2.2.Grup Konukların Ön Ödeme Takip İşlemleri

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

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

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

2.2.3. Grup Konukların Oda Blokajı

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

Gruplara oda blokajı yapılırken dikkat edilmesi gereken hususlar şunlardır:

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

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

2.2.4. Grup Memorandumu (İç Yazışma)

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

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

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

GROUP & BANQUET EVENT ORDER

GRUP DETAYLARI							
Organizasyon Adı	Firma adı.....			Kontak Kişi			
Organizasyon Acentası				Kontak Kişi Tel			
Organizasyon Tarihi				Gönderim Tarihi			
KONAKLAMA (FRONT OFFICE)							
PANSİYON TİPİ		PANSİYON AÇIKLAMASI					
☒ VAR ☐ BB ☐ HB ☐ FB ☐ FB+ ☐ ALL ☐ ALL RUKUSUZ		☐ BB : Kahvaltı dahildir ☐ HB : Kahvaltı ve akşam yemeği dahildir. ☐ FB : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği dahildir. ☐ FB+ : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği, öğünler arasında alınacak olan yerli içecek dahildir. ☒ ALL : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği, yemekler arasında alınacak olan yerli içecek ve 2 kez kurabiye kahve molası, 09:00-00:00 saatleri arasında ☐ ALL : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği, yemekler arasında alınacak olan yerli içecek ve günde 2 kez kurabiye kahve molası, 09:00-00:00 saatleri arasında alınacak olan soft içecek dahildir. ☐ FB+ (Taksim) : Kahvaltı, öğle ve akşam yemeği, yemekler arasında alınacak olan soft içecek ve lobby'de alınacak olan soft içecekler dahildir. ☐ Diğer :					
Hersey dahil konaklamalar (aksi belirtilmedikçe) : Servis günü öğle yemeği ile başlar çıkış günü sabah kahvaltısı ile sona erer.							
ODA SAYISI		ODA FİYATI					
Tarih	SGN	DBL	TRP	SNG	DBL	TRP	ONBÜRO NOTLARI
15.01.2021	6			€	0	0	GECELIK-HERSEY DAHİL - SINGLE : ... € DOUBLE : ... €
16.01.2021	22						
17.01.2021	22+4 ops			FREE ODA			
18.01.2021	cikis						
				UPGRADE ODA			
TOTAL	28	0	0	1 UPGRADE ODA			
F & B (BANQUET)							
EVENT TARİHİ	SAAT	EVENT ADI	YER	DÜZEN	PAX	DEPARTMAN	TEKNİK MALZEME & NOT
17.01.2020	09:00-18:00	PETROLLE Rİ		U DÜZEN	22 Kişi +4 Kişi Opsiyonlu	BANKET	PERDE , SES SİSTEMİ , MİKROFON , FLİPHART VE KALEMLER , PROJeksiYON , WİRELESS İNTERNET
F & B / BANKET NOLARI							
GÜNDE 2 KEZ COFFEE BREAK OLACAK OLUP, SABAH 08:30 DA SALONUNA KURULMASINI VE ÖĞLEDEN SONRA SAAT 14:00'DA YENİLENMESİNİ RİCA EDERİZ.				GALA MENÜ		KAHVE MOLASI MENÜSÜ	
Firma bayraklarını getirecek. Toplantı günü bayraklar asılacaktır.						SUSANLI DEREOTLU KURABIYE DAMLA ÇIKOLATALI UN KURABIYESİ VANİLYA AROMALI ERSOY KURUPASTA KARAMELLİ CEVİZLİ MİNİ TARTALET VANİLYA SOSLU KARISIK MEYVELİ BATON KEK TUZLU ZEYTLİ KURU PASTA TUZLU SALTALI KURU PASTA POGACA KURU MEYVELER- İNCİR, KAYISI, UZUM MEVSİM MEYVESİ 3 CESTİ COFFEE BREAK MESRUBAT	
Salonun sol köşesine koltuk takımı getirilecektir							
DİĞER DEPARTMAN NOTLARI (HK & TEKNİK & GR)							
TEKNİK DEPART.		HK			DİĞER		
		İÇ MEKAN BAKIMI VE HAVALANDIRILMASI RİCADIR.			İNTERNET ŞİFRESİ VERELİM LÜTFEN		
ÖDEME & FİNANS							
		ÖDEME			ÜCRETSİZ HİZMETLER		
		Toplam bedelin % 20 'si girişten önce yapılacak. Kalan bedel ise grup içerisindeki ödenek.					

Görsel 2.18: Grup memorandumı (iç yazışma)

2.2.5. Grup Zarflarının Hazırlanması

Grup check in hazırlığında, bölümlere yazılı talimat gönderildikten sonra grup check in zarfları hazırlanmaya başlanır. Her ne kadar grup zarflarında bulunacaklar, grubun türüne göre farklılık gösterse de genel olarak grup zarflarında bulunabilecekler;

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



Görsel 2.19: Oda anahtar kartı

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

ARAŞTIRALIM



Sizce dürüst davranmak ne demektir? Ön büro görevlisinin dürüst davranışlar sergilediğini nasıl anlarsınız? Konu üzerinde düşününüz ve cevaplarınızı aşağıya yazınız.

This image shows a full page of a handwriting practice worksheet. It consists of multiple horizontal rows, each defined by two parallel dashed lines. The lines are evenly spaced and extend across the entire width of the page, providing a guide for letter height and placement. There is no text or other markings on the page.

UYGULAMA YAPRAĞI



22439

SÜRE:20
dakika**ÖĞRENME BİRİMİ:** KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI**KONU:** GRUP KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

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

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

2.3. ÖZEL KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

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

2.3.1.Özel Konuk Çeşitleri

Özel konuklar üç başlık altında incelenebilir.



Görsel 2.20: Özel konukları karşılama

2.3.1.1. VIP Konuklar

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



Görsel 2.21: VIP konukların hazırlığı

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

İşletmelerde uygulanan VIP konuk kategorileri aşağıdaki gibi düzenlenebilir:

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

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

Bazı işletmeler balayı, doğum günü ve yıldönümü kutlaması için işletmeye gelen konukları, VIP kategorilerine almak yerine ayrı bir kategoride değerlendirirler. Balayı konsepti, doğum günü konsepti, yıldönümü konsepti gibi kutlamanın anlamına uygun hazırlıklar yapılır.



Görsel 2.22: Balayı odası hazırlığı

VIP kategorilerinde göre konuk odalarında yapılabilecek hazırlıklar aşağıdaki gibi olabilir:

Görsel 2.23: Kişisel bakım setleri

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

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



Görsel 2.25: VIP konuk yiyecek içecek hazırlığı



Görsel 2.24: Kahvaltı servisi

- **VIP 5:** Üç çeşit kuru yemiş, üç çeşit meyve, içecek, terlik, bornoz, diş fırçası, tıraş seti, banyo kesesi, lavanta kesesi, gazete, odaya kahvaltı servisi



Görsel 2.26: (a) Bornoz ve kişisel bakım ürünleri



Görsel 2.26: (b) Bornoz ve kişisel bakım ürünleri

2.3.1.2. Sadakat Programı Kartı Olan Konuklar

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



Görsel 2.27: Hoş geldiniz ikramı

Sadakat kart kategorileri şu şekildedir:

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



Görsel 2.28: Sadakat kart

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

SIRA SİZDE

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



Görsel 2.29: Uluslararası engelli işaretleri

2.3.1.3. Özel Gereksinimi Olan Konuklar

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

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



Görsel 2.30: Bedensel engelli konukları karşılama

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



Görsel 2.31: İhtiyaç hâlinde tekerlekli sandalye imkânı

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

Bu maddeleri, konaklama işletmesinin sunduğu hizmet ve imkânlar ölçüsünde fazlaştırmak mümkündür.

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

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ'de turizm tesislerinde bedensel engelliler için sağlanması gereken birtakım standartlara yer verilmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığının yayımladığı Tebliğ'e göre; 80 odalı otellerde en az 1, 200 odalı otellerde en az 2, 300 odalı otellerde ise en az 3 tane odanın bedensel engellilere uygun olarak düzenlenmesi gerekir. Minimum bedensel engelli konuk odası, her 100 odada bir tane artmaktadır.

2.3.2.Özel Konukların Talep Formları ile İlgili İşlemler

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

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Ayakta çalışırken unutulmaması gereken hususlardan bazıları şunlardır:

- Yüz işe dönük olmalıdır.
- Vücut işe yakın olmalıdır.
- Eğer bir tarafa dönülecek ise bel ve omuz bükülerek değil, ayaklar üzerinde dönülmelidir.

2.3.3.Özel Konukların Ön Ödeme Takibi

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

2.3.4.Özel Konukların Durumuna Göre Oda Blokajı

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

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

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

2.3.5.Özel Konuklar ile İlgili Memorandum Hazırlığı

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

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

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

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

UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE:
20
dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI

KONU: ÖZEL KONUKLAR İÇİN MEMORANDUM HAZIRLIĞI

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

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

Aşağıdaki rezervasyon formunda belirtilen esaslar doğrultusunda memorandum formunu hazırlayınız.

The screenshot displays a reservation form for an individual guest. The form is divided into several sections:

- Guest Information:** Includes fields for name (Fiyatlandır), room type (Ön Folyo), and room number (Folyo).
- Check-in/Check-out:** Shows dates and times for check-in (18.1.2021, 01:00) and check-out (24.1.2021, 10:00).
- Room Details:** Includes room type (DLX), room number (1), and room status (BB).
- Guest Details:** Includes guest name (Misafir Kontrol), gender (Unvan), and nationality (Cinsiyeti).
- Payment Information:** Includes payment method (Çiçek: Papatya Buketi), contact email (Kontakt Emaili), and contact phone (Tel (+ XX) XXX XXXX XX).
- Reservation Status:** Includes reservation type (Rez.Modu) and reservation status (Rezervasyon).

Görsel 2.32: Rezervasyon formu

İşlem Basamakları:

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

.....KONAKLAMA İŞLETMESİ

MEMORANDUM

Sayı/Tarih:

Konu: VIP (Özel Konuk) Talimatı

Adı Soyadı:

Oda numarası:

Geliş Tarihi ve Saati:

Ayrılış Tarihi ve Saati:

Ödeme Yöntemi:

Rezervasyonla ilgili Notlar:

Odaya Meyve Sepeti Gönderiniz:

Odaya Çiçek Gönderiniz:

Küçük/Büyük Boy Bar Set Up Gönderiniz:

Konuk Geldiğinde Genel Müdüre Haber Veriniz:

Müdür Yardımcısı Tarafından Odasına Çıkarılacak:

Ön Büro Müdürü/Şefi Tarafından Odasına Çıkarılacak:

İşletmenin Bütün Bölümlerinde Öncelik Sağlanacak:

Dağıtım Yerleri

Ön Büro :

Muhasebe :

Servis :

Mutfak :

Kat Hizmetleri :

Talimat Veren

Adı Soyadı:

Görevi :

İmzası :

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

UYGULAMA YAPRAĞI



22441

SÜRE:20
dakika**ÖĞRENME BİRİMİ:** KONUK GİRİŞ HAZIRLIĞI**KONU:** VIP KONUKLARIN GİRİŞ (CHECK IN) HAZIRLIĞI

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

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıdaki sorular için verilen seçeneklerden doğru olanı işaretleyiniz.

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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



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

B) Aşağıdaki terimlerin okunuşunu ve Türkçe anlamlarını karşılıklarına yazınız.

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

3. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ



KONULAR

- ✓ Konuğun karşılanması
- ✓ Konaklama belgesi doldurma
- ✓ Konuklara işletmeyle ilgili bilgi verme
- ✓ Konuğa emanet kasa verme
- ✓ Konuk hesap kartı işlemlerini yapma

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE;

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

KAVRAMLAR

- ✓ Registration card (Konaklama belgesi)
- ✓ Check in (Giriş işlemleri)
- ✓ Folio (Konuk hesap kartı)



HAZIRLANALIM



1. Kiralama sözleşmeleri hakkında bilgi edinip konaklama işletmelerinde kullanılan sözleşmelerle karşılaştırarak farklılıkları arkadaşlarınızla karşılıklı konuşunuz.
2. Kişisel verilerin korunması hakkındaki kanunu bularak inceleyiniz.
3. Konuğa ait değerli eşyalar ile ilgili konaklama işletmelerinin sorumluluklarını araştırınız.



3. KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

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



Görsel 3.1: Ön büro

Konukların Karşılansında Dikkat Edilecek Önemli Noktalar

- Ön büro görevlisi her zaman konuğa karşı güler yüzlü olmalı, konukla göz teması kurmalı, görüşme sırasında gövde konuğa dönük olmalı ve konuğa karşı kibar ve nazik olmalıdır.
- Konuk görevlinin yanına geldiğinde görevli başka bir konukla ilgilenmiyorsa hemen yaptığı işe ara vererek konukla ilgilenmelidir.
- Ön büro görevlisi konuşurken jargon ve argo kullanmadan açık bir dil kullanmalıdır.
- Ön büro görevlisi, konuğu dinlerken dikkatli bir şekilde dinlemeli ve konuşun konuşmasını bölmemelidir.
- Çalışanlar birbirlerine "...Bey, ...Hanım" şeklinde saygı unvanlarıyla hitap etmeli ve konuşun önünde kesinlikle herhangi bir konuda tartışmaya girmemelilerdir.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

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

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



Görsel 3.2: Konuğun karşılanması

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

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

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

"Düşmanınınızın dost olmasını istiyorsanız onun hakkında güzel konuşun, o söz onu bulur. İnsan iltifatın kölesidir."

Mevlâna

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

3.1. KONAKLAMA BELGESİ DOLDURMA

Konaklama belgesi (registration card), işletme ve konuk arasında güvenli konaklama hizmetinin yanı sıra yiyecek ve içecek sağlanması, temizlik yapılması gibi konuya sunulacak hizmetleri kapsayan ve oda kiralama sözleşmesi niteliği taşıyan belgedir.

Sözleşme uyarınca konaklama işletmesi, konunun talebi üzerine işletmede konaklama hizmetini sunmakla yükümlüdür. Sözleşmenin imzalanmasıyla birlikte konuk, işletmenin konaklama kuralları ve fiyat tarifeleri hakkında bilgilendirildiğini kabul eder.

3.1.1. Konaklama Belgesinin Tanımı ve Önemi

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



Görsel 3.3: Konuya konaklama belgesi doldurtma

İşletmeden işletmeye geçmekle birlikte konaklama belgesinde yer alan, konuğun ve ön büro görevlisinin imzalayarak karşılıklı olarak kabul ettikleri yazılı hükümlerden bazıları şunlardır:

- Odada en az bir konuk, 18 yaşından büyük olmalıdır. 18 yaş altındaki konuklar, yanında en az bir yetişkin olması koşulu ile konaklayabilirler.
- Fatura, konuğun konaklama hizmetini almasından sonra işletmeden çıkışı esnasında konuğa verilecektir. Konuk, faturasını çıkış esnasında almaz ise konuğun konaklama belgesinde belirttiği adrese fatura gönderilecektir. Konuğun yanlış adres belirtmesi, alıcıyı belirtmemesi veya alıcının belirtilen adreste bulunmaması nedenleri ile faturanın konuğa ulaşmamasından konaklama işletmesi sorumlu tutulmayacaktır.
- Konuğa kalitesiz hizmet sunulması durumunda konuk, şikayetini yazılı şekilde işletmenin temsilcisine bildirecektir. Aksi takdirde, işletme tarafından sunulan hizmet kusursuz ve zamanında sunulmuş sayılacaktır.
- İşletme; konuğun odasında ve genel alanlarda konuğun açtığı hasarlardan, yaptığı tahribatlardan ve/veya kaybolmuş parçalardan dolayı oluşan maddi, manevi tutarları tazmin etme hakkını saklı tutar.
- Kanuna göre işletmenin kapalı alanlarında sigara içmek yasaktır. Bu yasaklar yasalar çerçevesinde belirlenmektedir. Bu nedenle işletmenin içerisinde her türlü sigara veya tütün mamulünün kullanılmasına belirtilen konuk odaları haricinde izin verilmez.
- Konuğun işletmeye geldiği saat kaç olursa olsun en erken saat 14.00'te odaya yerleşeceğini ve işletmeden ayrılacağı saat kaç olursa olsun en geç saat 12.00'de odadan çıkış yapacağını, odadan çıkış yaptıktan sonra kendisine bir hizmet verilirse bu hizmetin bedelini ödeyeceğini kabul eder.
- İşletmenin hizmet sunma yükümlüklerini kısmen ya da tam olarak yerine getirmediği durumlarda, tazminatın ödenmesi sırasında ilgili kanun ve yönetmeliklerde yer alan hükümler uygulanacaktır.
- Konuk, sözleşmenin herhangi bir maddesini ihlal etmesi sonucunda işletmenin uğradığı her türlü zararı karşılamayı kabul ve taahhüt eder.

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

Konuk tarafından imzalanan bu belgede konuğun check out tarihi de yer aldığı için check out gününde konuğun işletmeden çıkış yapmak istememesi gibi sorunlar önlenmiş olunur.

Konaklama belgesine konuk bilgileri ile birlikte beraberindeki konukların bilgileri de yazılır ve kimlikleri kontrol edilir. Konuğun yanlış bilgi vermesinden kaynaklanabilecek hukuki sorumlulukları peşinen kabul ve taahhüt ettiğine dair bilgi de konaklama belgesinde beyan edilmektedir. Böyle bir durumdan doğabilecek zararları konuk karşılar.

Konaklama işletmesine ilk kez gelen konuklar, check in sırasında kimlik bildiriminde bulunmak zorundadırlar. Kimlik bildirimi, işletmeye ilk girişte ön büro bölümünde konaklama belgesi doldurularak gerçekleştirilir.

3.1.2. Münferit Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması

Konaklama belgesi, her bir konuk için ayrı ayrı doldurulabileceği gibi aile ya da aralarında kan bağı olan konuklarda her oda için bir tane de doldurulabilir. Özellikle aralarında kan bağı olmayan ve aynı odada konaklayan münferit ya da grup konuklarda her konuğun ayrı ayrı konaklama belgesi doldurması istenir.

Konaklama belgesi ön büro görevlisi tarafından okunaklı bir yazıyla doldurulmalıdır.

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

KONAKLAMA BELGESİ REGISTRATION CARD			
Oda No	Acanta	No: 024744	
Adı - Soyadı * Name & Surname	Adresi * Address		
Doğum Yeri ve Tarihi Place of Birth & Date	Kimlik Türü ID Type		
Uyruğu Nationality	T.C. Kimlik No Passport No		
Telefon * Telephone	Verildiği Yer ve Tarih Country & Date of Issue		
E-posta E-mail			
Araç, Plaka *	BERABERİNDKİLER - ACCOMPANIED BY		
DİKKAT - ATTENTION		Adı - Soyadı * Name & Surname	Yaşı Age
Mutsuzum, reçepsiyona teslim edilmeden para, mücevherat ve diğer değerli eşya kayboldan mesul değildir. Konaklama belgesini imzalayan misafir, otelin verdiği diğer hizmetler hakkında bilgi almış ve bu hizmetleri kabul etmiş sayılır.		Yakınlık * Relationship	
Please be advised that we will not be responsible for loss of money, jewellery or other valuables that are not deposited to reception. The guest accepts with his/her signature that he/she has been informed about all the activities in the hotel.		1-	
ODA BOŞALTIMA SAATİ CHECK - OUT TIME		2-	
11:00		3-	
Giriş Tarihi	Giriş Saati	Çıkış Tarihi	Çıkış Saati
/ / 20	: :	/ / 20	: :
Kişi	Oda Fiyatı	Görevli	Misafir İmza - Guest Signature *

Görsel 3.4: Konaklama belgesi

3.1.2.1. Konaklama Belgesinde Konuk Tarafından Doldurulması Gerekli Alanlar

a) Konuğun Unvanı: Türkçede Bay, Bayan, Hanım Efendi, Bey Efendi gibi cinsiyet bildiren sözcükler; adların önüne getirilerek saygı ifadesi olarak kullanılırlar. Bununla birlikte görgü kurallarına göre hem İngilizcede (Mr./Mrs.) hem de Türkçede, cinsiyet bildiren bu sözcükler soyadların önünde kullanılır (Bayan UZUN, Mr. SMITH gibi). Ayrıca ismin önüne gelen meslek ve kariyer ile ilgili kısaltmalar da unvan olarak kullanılır (Dr., Prof. Dr., Av., Astğm. vb.).

Tablo 3.1: Konuğun unvanı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Unvanı:	Title:	Mr, Mrs

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

Tablo 3.2: Konuğun adı ve soyadı

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Adı ve Soyadı:	Name and Surname:	<i>Mehmet Uzun</i>

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

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

Tablo 3.3: Konuğun adres, telefon ve elektronik posta bilgileri

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

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

Tablo 3.4: Konuğun yanındaki konuklar, eş ve çocuklarına ait bilgiler

Bölüm	İngilizce	Örnek										
Konuğun Yanındaki Konuklar, Eş ve Çocuklarına Ait Bilgiler:	Name of Occupants, Relationship, Date of Birth, Place of Birth, ID No.:	Yanınızdaki konuğun;										
		<table><tr><td>Adı ve Soyadı:</td><td>Yakınlığı:</td><td>Doğum Tarihi:</td><td>Doğum Yeri:</td><td>Kimlik No:</td></tr><tr><td>Aysel Uzun</td><td>Eşi</td><td>23.08.1983</td><td>Ankara</td><td>11111221121</td></tr></table>	Adı ve Soyadı:	Yakınlığı:	Doğum Tarihi:	Doğum Yeri:	Kimlik No:	Aysel Uzun	Eşi	23.08.1983	Ankara	11111221121
		Adı ve Soyadı:	Yakınlığı:	Doğum Tarihi:	Doğum Yeri:	Kimlik No:						
Aysel Uzun	Eşi	23.08.1983	Ankara	11111221121								

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

Tablo 3.5: Konuğun uyuğu

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Aşağıdaki tabloda ÷lkelerin kısaltma kodları yer almaktadır.

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

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

Tablo 3.6: Konuğun doğum tarihi ve yeri

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

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

Tablo 3.7: Konuğun imzası

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

3.1.2.2. Konaklama Belgesinde Ön Büro Görevlisi Tarafından Doldurulması Gereken Alanlar

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

Tablo 3.8: Oda numarası

Bölüm	İngilizce	Örnek
Konuğun Oda Numarası:	Room Number:	304

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

Tablo 3.9: Oda tipi

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

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

Tablo 3.10: Konuğun geliş tarihi

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

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

Tablo 3.11: Odada konaklayan kişi sayısı

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

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

Tablo 3.12: Rezervasyonun kaynağı

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

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

Tablo 3.13: Konuğun ayrılış tarihi

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

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

Tablo 3.14: Konuğun konaklayacağı gün sayısı

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

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

Tablo 3.15: Oda fiyatı

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

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

Tablo 3.16: Ön büro görevlisinin parafı

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

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

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

Tablo 3.17: Kimlik belgesine ait bilgiler

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

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

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

Tablo 3. 18: Ödeme yöntemi

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

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



Görsel 3.5: Konuğa oda anahtar kartının takdim edilmesi

SIRA SİZDE

Konaklama işletmesine ulaşmadan konuklara internet üzerinden online check in hizmeti veren konaklama işletmelerini araştırarak web sitelerini inceleyiniz.

UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ**KONU:** KONAKLAMA BELGESİ (REGISTRATION CARD)
DOLDURULMASI**SÜRE:**10
dakika

22442

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

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

X OTEL KONAKLAMA BELGESİ

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

3.1.3. Konuk Sicil Kartı (History Card)

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

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

Görsel 3.6: History card

3.1.4. Grup Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması

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



Görsel 3.7: Grup check in işlemleri sırasında ön büro bölümü

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



Görsel 3.8: Grup check in

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

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

3.1.5.Özel Konuklarda Konaklama Belgesinin Doldurulması

Özel ilgi gösterilmesi gereken VIP, CIP konuklar ile birlikte bedensel engelleri bulunan konuklar da özel konuklar kapsamında değerlendirilir. Check in işlemi sırasında gerek bu konuklara öncelik tanıyarak gerekse prosedürleri kısaltarak özel olduklarını onlara hissettirmek gerekir.

VIP ve CIP konuklarda konuğun düzeyine göre karşılama, genel müdür veya ön büro müdürü tarafından yapılır. Bakan, milletvekili gibi üst düzey devlet görevlilerinin girişlerinde gerek güvenlik gerekçesiyle gerekse konuğa kendini özel hissettirmek için konuk doğrudan odasına alınabilir. Konaklama belgesinin doldurulması ve imzalanması işlemi konuk odasında gerçekleştirilebilir. Bunun olmadığı durumlarda ise bu konukların check in işlemleri, diğer tüm konuklardan önce tamamlanır.

3.2. KONUKLARA İŞLETME İLE İLGİLİ BİLGİ (INFO) VERME

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

Ön büro görevlisi tarafından konuklara;

- İşletmenin konsepti,
- Odanın konumu,
- Odanın manzarası,
- Odadaki yatak tipi,
- Pansiyon durumu, kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeği saatleri ile bu yemek servislerini sunan restoranların işletme içindeki konumları,
- Oda anahtar kartının kullanımı,
- Odanın/katın smoking [sımokink (sigara içilebilir)] veya non smoking [nan sımokink (sigara içilemez)] durumu,
- Odadaki/işletmedeki ücrete dâhil olmayan olanaklar ve sunulan hizmetler (a la carte restoran, havuz, spa, kuaför vb.) ve bu hizmetlerden oda anahtar kartı ile kredili olarak yararlanılabileceği bilgisi,
- Odadaki, TV, uydu TV, pay TV hizmetleri ve kablolu, kablosuz internet olanakları,
- Çocuklar için sunulan özel hizmetler (mini kulüp, çocuk bakım hizmeti vb.),
- Kuru temizleme ve çamaşırhane hizmetleri,
- Check out saati,
- Emanet kasa kullanımı,
- Konuğun odadan ön büroya ve oda servisine telefon ile ulaşımı,
- İşletmede verilen, konuğun oda fiyatına dâhil olan hizmetler ile bu hizmetlerin başlangıç bitiş saatleri,
- Var ise animasyon hizmetleri,
- Gerekirse engelli konuklar için sunulan özel hizmetler ile ilgili bilgiler verilir.

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



Görsel 3.9: Konuklara işletmeyle ilgili bilgi verilmesi

3.3. KONUĞA EMANET KASA VERME

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



Görsel 3.10: Odada emanet kasa



Görsel 3.11: Odada emanet kasa

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

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

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

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



Görsel 3.12: Ön büro bölümündeki emanet kasalar

3.4. KONUKLARIN ODAYA ÇIKARILMASINI SAĞLAMA

Ön büro görevlisi tarafından yapılan check in işleminden sonra konukların bagajları, bellboy tarafından etiketlenir ve oda numarası etikete yazılır. Oda hazır ise konuk bellboy eşliğinde odaya kadar çıkarılır. Konuktan oda anahtar kartı alınarak konuk, işletme çok katlı ise asansöre, tatil köyü ise kulüp arabasına yönlendirilir. Asansörde ya da kulüp arabasında konuğa nazikçe yolculuğunun nasıl geçtiği sorulur. Yol boyunca veya asansörde işletme ve çevre hakkında genel bilgiler verilir. Nezaket çerçevesinde konukla sıcak bir iletişim kurulur. Konuğun sorduğu sorular yanıtlanır. Oda kapısı önüne gelindiğinde bellboy tarafından kapı üç kez çalınır ve açılır. Kapı açılırken göz ucuyla oda gözden geçirilir. Bunu yapmaktaki amaç, olabilecek bir yanlışlığı büyümeden önlemektir. Nadiren de olsa odada başka bir konuğun bulunması ya da ön



Görsel 3.13: Konuğun odaya çıkarılması



Görsel 3.14: Bagajların konuk odalarına çıkarılması

büro görevlisi tarafından henüz temizlenmemiş bir odanın konuğa verilmesi gibi durumlar olabilir. Bellboy tarafından odada herhangi bir sorun olmadığı görüldüğünde öncelikle konuk odaya davet edilir.

Konukların bagajları, konuk odaya çıkarıldıktan sonra en geç 10 dakika içinde odaya götürülmelidir. Bagaj arabası kesinlikle odaya sokulmaz. Konukların bagajları, odada bagaj için ayrılmış bir yer var ise oraya koyulur. Askıda

kiyafetler var ise o kiyafetler dolaba asılır. Dolaba asılan kiyafetlerin görülebilmesi için dolabın kapağı açık bırakılır. Bellboy tarafından konuğa oda hakkında detaylı bilgi verilir. Henüz odası hazır olmayan konuklar, odaları hazır olana kadar lobiye ya da konuğun konforlu şekilde bekleyebileceği bir bölüme yönlendirilir. Bekletilen konukların odaları hazır olur olmaz bagajları konuklardan önce odaya çıkarılır.

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



Görsel 3.15: Bagaj arabası

3.4.1.Oda Hakkında Bilgi Verilmesi

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

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Konuk tarafından, kendisini odaya çıkaran ve bagajlarını getiren bellboya geleneksel olarak bir miktar bahşış verilir. Bu nedenle bellboy, oda hakkında bilgi verirken konuk bahşış verene kadar odada bilgi vermeyi uzatabilirler. Çoğu zaman uzun bir yolculuktan sonra yorgun ve sabırsız olan konuk için bu doğru bir yaklaşım değildir. Bellboy, her konuğun bahşış vermesini beklememeli, bahşış almak amacıyla odada kalış süresini uzatmamalı, açıklamalarını kısa ve net bir şekilde yapmalıdır. Asla konuktan açıkça bahşış vermesini talep etmemeli ve eğer konuk kendi isteğiyle bahşış vermişse konuktan aldığı bahşışı, işletme prosedürleri çerçevesinde vakit kaybetmeden bahşış kutusuna (tip box) atmalıdır.

Bellboy odadan ayrılırken konuğa bir isteğinin olup olmadığını sorar. Odadan ayrılırken yüzü konuğa bakacak şekilde durur. Konuğu günün saatine uygun selamlayarak odadan ayrılır.

Konuk bagajları, konuk tarafından özel olarak talep edilmediği sürece konukla birlikte odaya çıkarılmaz. Check in sırasında etiketlenen bagajlar, konuğun odasına çıkarılması sırasında bagaj odasında muhafaza edilir. Konuk odasına çıkarıldıktan sonra bagajlar, işletmede var ise servis asansörü ile konuğun odasına çıkarılır. Konuğun kapısı çalınır. Bellboy kendisini tanıtır. “Bagajlarınızı getirdim efendim.” şeklinde içeriye seslenir. Bagajlar konuk kapıyı açtıktan sonra, bagajlar için ayrılmış olan bagaj sehpasına kadar taşınır. Kesinlikle oda kapısı önünde bırakılmaz. Konuk kıyafetleri askı ile taşınıyor ise askıları odada bulunan giysi dolabına asılır. Konuk, günün saatine uygun şekilde selamlanır ve odadan çıkılır.

3.5. KONUK HESAP KARTI İŞLEMLERİ YAPMA

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

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



Görsel 3.16: Konuk hesap kartı işlemleri yapma

3.5.1. Hesap Kartı (Folio)

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

Konuktan rezervasyon ya da check in sırasında alınan ön ödemeler folioda “Alacak” sütununa kaydedilir.

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

Folio üzerinde bulunan bilgiler şunlardır:

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

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

105 Guest Folio

20.01.2021
07:29

Reservation Informations

Agency : WALKIN

Room Type : Standart

Folio No : 6836656

Check-in : 11/01/2021

Room No : 105

Check-Out : 15/01/2021

Guest : Nalan Güneş

Voucher No :

Folio Transactions

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

Currency	Total
TRY	620.00

Balance :

0.00

Debit :

-620.00

Credit :

620.00

Görsel 3.17: Folio

UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ**KONU:** REZERVASYONSUZ KONUKLARIN (WALK IN)
CHECK IN İŞLEMLERİ**SÜRE:**10
dakika

22443

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

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

UYGULAMA YAPRAĞI



SÜRE:
10
dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

KONU: REZERVASYONLU KONUKLARIN CHECK IN İŞLEMLERİ

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

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ**SÜRE:**10
dakika**KONU:** SÜREKLİ KONUKLARIN (REPEAT GUESTS) CHECK IN İŞLEMLERİ**Amaç:** Sürekli konukların (repeat guest) check in işlemini prosedürlere göre gerçekleştirmek.**Yönerge:** Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.

İşlem Basamakları:



Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

UYGULAMA YAPRAĞI



SÜRE:
10
dakika

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK GİRİŞ (CHECK IN) İŞLEMLERİ

KONU: GRUPLARIN CHECK IN İŞLEMLERİ

Amaç: Grupların check in işlemini prosedürlere göre gerçekleştirmek.

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıdaki sorular için verilen seçeneklerden doğru olanı işaretleyiniz.

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

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

2. Aşağıdaki bilgilerden hangisi yanlıştır?

- A) Konaklama belgesindeki tüm alanlar, konuk tarafından dikkatlice doldurulur ve imzalanır.
- B) Konaklama belgesine konuğun oda numarası ve oda fiyatının kodu yazılır.
- C) Konaklama belgesinde konuğun kabul ettiği şartlar ve koşullar bulunur.
- D) Konaklama belgesi konukla işletme arasında yapılmış sözleşme niteliği taşır.
- E) Konaklama belgesi VIP dâhil her konuk için doldurulur.

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

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

4. PAX kısaltması aşağıdakilerden hangisini belirtmek için kullanılır?

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

5. "CA" aşağıdaki ülkelerden hangisinin kısaltmasıdır?

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

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

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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



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

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

8. Konuk foliosu ile ilgili aşağıdaki bilgilerden hangisi yanlıştır?

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

9. Üst düzey VIP konukları karşılayan görevli aşağıdakilerden hangisidir?

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

10. Konuk araçları park edilirken aşağıdakilerden hangisi yapılmaz?

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

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

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

603 No.lu oda folio dökümü

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

4. ÖĞRENME BİRİMİ

KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ



KONULAR

- ✓ Konuğun ayrılışından önce hazırlık yapma
- ✓ Konuk çıkış (check out) işlemlerini yapma
- ✓ Fatura düzenleme

BU ÖĞRENME BİRİMİNDE;

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

KAVRAMLAR

- ✓ Check out
- ✓ Room change
- ✓ Early check out
- ✓ Late check out
- ✓ Departure list
- ✓ Fatura
- ✓ Açık ve kapalı fatura
- ✓ E- fatura



HAZIRLANALIM



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

4. KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

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

4.1. KONUĞUN AYRILIŞINDAN ÖNCE HAZIRLIK YAPMA

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

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

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

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

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



Görsel 4.1: Ön büro bölümü

4.1.1. Oda Değişim (Room Change) İşlemleri

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

Room change işleminin nedenleri;

- Konuk odasında yaşanan teknik sorunlar,
- Konunun oda ile ilgili memnuniyetsizliği,
- Konunun kalış tarihindeki değişiklikler,
- Konuk oda standartlarının yükseltilmesi (upgrade),
- Konuk oda standartlarının düşürülmesi [downgrade (davngireyt)],
- Misafirin ücret karşılığında daha üst bir kategoride oda istemesi (upselling) olarak sıralanabilir.

Room change işlemlerinde uygulanan;

- Bir üst kategoride oda verilmesi işlemine **upgrade**,
- Konuk isteği ile fiyat farkı alınarak bir üst kategoride oda verilmesi işlemine **upselling**,
- Konunun isteğiyle, satın aldığı oda tipinden daha düşük oda tipine yapılan değişim işlemine de **downgrade işlemi** denir.

Upselling ve downgrade işlemleri yapıldığında konuktan mutlaka değişiklik ile ilgili yazı alınmalıdır.

Room change işlemine neden olan durumlar karşısında ön büro görevlisi gerekli değişimleri yaparak konuk memnuniyetini sağlamaya çalışır. Gerekli değişim işlemleri gerçekleştirildikten sonra otel otomasyon programı üzerinden günlük olarak “oda değişim listesi” alınır.



Görsel 4.2: Oda değişiminde bagajların taşınması

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

Herhangi bir nedenle ileri bir saate ya da tarihe room change işlemi planlanan odalar da bu ekrana kaydedilmektedir. Konaklama belgesi, planlanan room change listesine kaydedildiğinde günlük fiyat farklılıkları ortaya çıkabilir. Bu durumda, oda ücretindeki farklılık otomasyon programında gözlemlenebilir. Oda değişim günü geldiğinde program üzerinden kayıt açılarak “Room Change” fonksiyonundan “Oda Numarası” alanına yeni oda numarası girilerek room change işlemi tamamlanır. Değişim gerçekleştiği zaman kayıt, liste üzerinde farklı bir renk ile gösterilir.



Görsel 4.3: İleri bir tarihe room change işlemi yapılıyor.

Room change işlemlerinin programa işlenmesi;

- Konukların hangi odadan hangi odaya geçtiklerini,
- Varsa oda fiyatındaki değişikliği,
- Değişim sebebini ve zamanını,
- Değişimin kim tarafından yapıldığını görmek açısından önemlidir.

Room change yapıldığında ilgili birimler, ön büro bölümü tarafından bilgilendirilmelidir. Bu bölümlerden ilki conciergedir. Bellcaptain, ön bürodan aldığı bilgiler doğrultusunda bellboya gerekli talimatı verir. Bellboy konuk eşyalarını yeni odaya taşıması için bilgilendirilir. Eşyalar konuktan habersiz veya izinsiz taşınmamalıdır. Taşıma işlemi mümkün olduğunca konuk nezaretinde veya konuğun izni ile gerçekleştirilmelidir. Eşyaların taşınmasında özenli davranılmalı ve yeni odada eski odadan alındıkları yerlere, dolaplara yerleştirilmelidir.

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

SIRA SİZDE

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

UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ**SÜRE:**

15

dakika



22446

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

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

4.1.2. Erken Çıkış (Early Check Out) İşlemleri

Konuğun rezervasyonunda veya check in işlemleri sırasında konaklama işletmesine bildirdiği check out tarihinden önce otelden ayrılmasına **early check out** yani **erken çıkış** denir. Early check out talebi gelen konuklardan mutlaka teyit alınmalıdır. Ayrıca uygun bir dil ile konukun check out tarihini neden değiştirdiği öğrenilmelidir. Erken çıkış nedeninin sorulmasının amacı, konaklama işletmesinden kaynaklı nedenlerin olup olmadığının öğrenilmesidir.

Otel otomasyon programında, check out tarihi değişen rezervasyon ya da konaklayan kayıtlarının değişim sebepleri ile birlikte listelendiği bir menü vardır. Gün sonu işlemleri sırasında early check out yapan konukların kayıtları da yine bu listeden otomatik olarak takip edilebilir.

Konuk, online satışta “non refundable” [nan rifaundııl (iade edilemez)] bir oda satın almış ise konuğa uygun bir dille, rezervasyonun “iade edilemez ve değiştirilemez” olarak alınmış olduğu ve bu nedenle işletmeden erken çıkış durumunda herhangi bir ücret iadesinin yapılamayacağı belirtilmelidir. Konuk bu durumla ilgili sorun çıkarır ise ön büro müdürü veya rezervasyon müdürüne bilgi verilmelidir.

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

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



Görsel 4.4: Forecast raporu

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

4.1.3. Geç Çıkış (Late Check Out) İşlemleri

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

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

Konuğun Geç Çıkış Talebinde Ön Büro Görevlisi Tarafından Yapılması Gerekenler

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



Görsel 4.5: Late check out işlemleri

UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE:

15

dakika

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

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

4.1.4. Rezervasyon Uzatma (Extension) İşlemleri

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

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

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

Görsel 4.6: Rezervasyon uzatma (extension) işlemleri

SIRA SİZDE

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

-
-
-
-
-
-
-
-

4.1.5. Ayrılacak Konuklara Uygulanacak İşlemler

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

4.1.5.1. Ayrılacak Konukların Hesap Kontrol İşlemleri

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



Görsel 4.7: Hesaplarını kontrol eden konuklar

Konunun hizmet aldığı bölümlerde yaptığı harcama detayları, otomasyon programı üzerinden folioya işlenmelidir. Check out yapacak konunun foliosu incelenmeli ve herhangi bir yanlışlık varsa düzeltilerek yeni ödeme miktarı belirlenmelidir. Konuğa foliosu sunularak konunun hesabını incelemesi sağlanmalıdır.

Bu süreçte ön büro görevlisinin konuğa yaklaşımı, hesapların doğruluğu ve işlemlerin profesyonelce yapılması oldukça önemlidir. Zira hesaplama işlemlerinde yapılan bir yanlışlık, konunun görevli ve konaklama işletmesi hakkındaki olumlu düşüncelerini tamamen tersine çevirebilir.

Check out süreci, ön büro görevlisine misafirler üzerinde olumlu bir izlenim bırakmak için son bir şans sağlar. Olumlu bir izlenim, konukları aynı konaklama işletmesine tekrar gelmeye teşvik eden önemli bir etkidir.

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

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

Prosedür:

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

SIRA SİZDE

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



Görsel 4.8: Departure list hazırlığı

4.1.5.2. Ayrılacak Konuklar Listesi (Departure List)

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

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

4.1.5.3. Departure Listi Diğer Bölümlere İletme

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



Görsel 4.9: Kat hizmetleri bölümünün oda hazırlıkları

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

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



Görsel 4.10: Check out yapacak konukların valizleri

DERS İÇİ ETKİNLİK



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

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

-
-
-
-
-
-

4.2. KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ

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

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

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

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



Görsel 4.11: Check out işlemlerini yapan konuklar

DERS İÇİ ETKİNLİK



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

-
-
-
-
-

4.2.1. Konuk İçin Ön Fatura Hazırlama

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

Acente üzerinden yapılan rezervasyonlar için ise konunun toplam konaklama tutarının ne kadar olacağı konusunda acenteyi bilgilendirmek amacıyla konaklama işletmesi tarafından proforma fatura düzenlenebilir.

Aracısız gelen konuk için proforma fatura hazırlamak, ön büro görevlisinin işine verdiği önemi sergilemesi için bir fırsattır. Kaşelenmiş proforma faturada, işletme ve hizmet hakkında detaylarla beraber satış şartlarının da bulunması konunun işletmeye güven duymasını sağlar.

SIRA SİZDE

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

4.2.2. Ödeme Yöntemine Göre Tahsilat İşlemi Gerçekleştirme

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

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

Konaklama işletmelerinde kabul edilen başlıca ödeme yöntemleri şunlardır:

4.2.2.1. Nakit Ödeme

Konukların, hesaplarını bulundukları ülkenin para birimiyle ödemesidir. Nakit ödeme yönteminde önemli olan paranın güvenilirliğini tespit edebilmektir. Güvenilirliğin tespiti için kullanılan bazı yöntemler vardır. Bu yöntemler tüm ülkeler için aynıdır. Paradan şüphelenildiği zaman, konuyu kırmadan paranın güvenilirliğini tespit etmek için;



Görsel 4.12: Nakit ödeme (Türk lirası)

- Kâğıt paranın yıpranmışlık durumu,
- Paranın farklı bir kâğıttan olup olmadığı,
- Para kupürünün renk ve şekil bakımından orijinalliği,
- Kâğıt paraların kontrol makinesi ile gerçekliği kontrol edilmelidir.

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

4.2.2.2. Efektif Döviz

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

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

Tarih	Saat	Departman Adı	OdaNo	A.Döv.Tutar	A.Döviz	Yetkili	EvrakNo	Kur	TL Tutar
01.09.2015	01:45	Nakit	1316	120	EURO	S		3,0864	370,37
01.09.2015	01:58	Nakit	1207	300	GBP	S		4,2363	1.270,89
01.09.2015	02:17	Nakit	1907	40	USD	MKOC		2,7527	110,11
31.08.2015	13:47	Nakit	1301	50	EURO	S		3,1015	155,08
31.08.2015	13:47	Nakit	1501	85	USD	S		2,7496	233,72
28.08.2015	15:58	Nakit	19999	10	EURO	MGULSOY		3,1028	31,03

Görsel 4.13: Döviz alım bordrosu

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

SIRA SİZDE

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

Double odada gecelik kişi başı ücreti: 600 TL

Ekstra harcamalar toplamı: 1.650 TL

Günlük döviz kuru: 1 € = 9.354,1 TL

4.2.2.3. Döviz

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

4.2.2.4. Kredi Kartı

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

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



Görsel 4.14: Kredi kartı ile ödeme

4.2.2.5. Voucher [Voçır (Acente Kuponu)]

Voucherın diğer adı acente kuponudur. Tur operatörü veya seyahat acentesi, kendisinden paket tur satın alan ya da konaklama işletmesi rezervasyonu yaptıran konuklara bu belgeyi vermektedir. Çünkü voucher, üzerinde yazılı olan hizmetlerin satın alındığını gösteren ve para değeri taşıyan bir belgedir. En az iki nüsha olarak düzenlenir. Konaklama işletmeleri, restoranlar, hava ve kara yolu taşımacılıkları için yapılan rezervasyonlarda kullanılır ve bir nüshası konuğa verilir. Bir nüsha da acente muhasebesine gönderilir.

Bağımsız müşterilere verildiğinde voucher üzerine müşteri adı ve soyadı yazılır. Gruplar için düzenlendiğinde ise voucher üzerine isim yazılmaz ancak kişi sayısı belirtilip ikinci bir kâğıda isim listesi yapılır.

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

Görsel 4.15: Voucher

UYGULAMA YAPRAĞI

ÖĞRENME BİRİMİ: KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ**SÜRE:**15
dakika

22447

KONU: ÖDEME YÖNTEMİNE UYGUN TAHSİLAT YAPMA**Amaç:** Check out sırasında konuk hesabının tahsilat işlemini prosedürlere göre gerçekleştirmek.**Yönerge:** Bu uygulama, konaklama atölyesinde yapılabileceği gibi sınıf içerisinde öğrenci sıralarının ön büro bankosu, okul çantalarının da konuk bagajları olarak kullanılmasıyla da yapılabilir. İşlem basamaklarını uygularken aşağıdaki adımları sırasıyla takip ediniz.**İşlem Basamakları:**

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

4.2.3. Konuk Çeşitlerine Göre Çıkış (Check Out) İşlemleri

Ön büro bölümünün çalışmaları, konuk işletmeye gelmeden başlar ve işletmeden ayrılincaya kadar devam eder. Sürecin tamamında asıl amaç konukların işletmeden memnun ayrılmasıdır. Konukların memnuniyeti işletme açısından oldukça önemlidir. Konuğun işletme ile ilgili düşünceleri, odalarda bulunan cevaplandırılmış anketlerle veya online satış yapan aracı internet siteleri ve rezervasyon uygulamaları üzerinden yapılan yorumlarla analiz edilebilmektedir.

Check out sürecinde yapılacak işlemler konukların münferit, grup ya da özel olmalarına göre farklılık göstermektedir.

4.2.3.1. Münferit Konukların Çıkış (Check Out) İşlemleri

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



Görsel 4.16: Münferit konuk check out işlemleri

Konuk ön büro bölümüne geldiğinde aşağıdaki işlemler sırası ile gerçekleştirilmelidir:

- Konuk nazikçe ve güler yüzle karşılanarak konuktan oda numarası öğrenilmelidir.
- Konuğun otelden ayrılması sırasında en önemli konu bagajlardır. Konuğa, bagajları için yardım isteyip istemediği sorulmalıdır. Yardım isterse concierge bölümüne bilgi verilerek bagajların lo-biye getirilmesi sağlanmalıdır.
- Odanın hazırlanıp tekrar satışa hazır hâle getirilmesi için konuğun check out yaptığı kat hizmetleri bölümüne de bildirilmelidir. Ayrıca konuk odadaki emanet kasayı kullanmış ise kat hizmetleri bölümüne bilgi verilerek konuk işletmeden ayrılmadan kasa kontrolü yapılmalıdır. Konuk tarafından odada unutulmuş bir eşya olup olmadığı kontrol edilmeli eğer unutulmuş bir eşya varsa konuk işletmeden ayrılmadan konuğa teslim edilmelidir.

- Konuk check out işlemi için ön bürodayken konunun odasında bulunan minibarı kontrol etmesi için minibar personeline haber verilmelidir. Ayrıca önceden bilgilendirilen kat hizmetleri oda temizleme görevlisi tarafından odada herhangi bir hasarın olup olmadığı, havlular ve bornozlar gibi oda demirbaşları kontrolünün yapılması da sağlanmalıdır. Eğer odada hasar ya da eksik demirbaş tespit edilirse konuya bilgi verilerek işletmenin zararı konuk işletmeden ayrılmadan işletme prosedürlerine ya da acente aracılığı ile gelen konuk ise acente anlaşmalarına uygun şekilde konuktan tahsil edilebilir.
- Konuk foliosu hazırlanırken konunun anket doldurup doldurmadığı öğrenilmelidir. Konuk anket doldurmadıysa nazik bir şekilde işlemleri tamamlanana kadar anket formunu doldurması istenmelidir. Konunun foliosu konuya sunulurken hesabı incelenmesi için kendisine süre tanınmalıdır.
- Konunun ekstra harcamalarının tutarını nasıl ödeyeceği check in sırasında belirlenmediyse konuktan ödeme yöntemi öğrenilmelidir.



Görsel 4.18: Münferit konuk check out işlemleri



Görsel 4.17: Münferit konuk çıkışı

- Konuk oda anahtarını henüz teslim etmemiş ise oda anahtarı konuktan kibarca istenmelidir.
- Konunun konaklama sürecine ilişkin memnuniyeti nazikçe öğrenilmeli ("Umarım konaklamanızdan memnun kalmışsınızdır." gibi ifadelerle) ve doğal gülümsemeyi eksik etmeden konukla göz teması korunmalıdır.
- İşlem tamamlandığında konuya işletmeyi tercih ettiği için teşekkür edilmeli ve iyi yolculuklar dilenmelidir.

SIRA SİZDE

Konaklama işletmelerinde kullanılan konuk memnuniyet anketlerine ait sonuçların işletmeye olumlu ve olumsuz etkileri üzerine sınıfta arkadaşlarınızla konuşunuz.



UYGULAMA YAPRAĞI



22448

SÜRE:15
dakika**ÖĞRENME BİRİMİ:** KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ**KONU:** MÜNFERİT KONUKLARIN CHECK OUT İŞLEMLERİ

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

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

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

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

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

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



Görsel 4.19: VIP konukların check out işlemleri

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

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

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

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

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

4.2.3.3. Grup Çıkış (Check Out) İşlemleri

Konaklama işletmelerine münferit gelen konukların yanı sıra grup konuklar da gelebilmektedir. Münferit ve VIP konuklarda olduğu gibi grup konuklarına da folio açılmaktadır. Ancak grup konuklarına genellikle tek tek konaklama belgesi doldurtulmaz. Bunun yerine acenteye ait isim listesi kullanılarak check in işlemi yapılır. Bu yöntem, genellikle tüm harcamaların acente tarafından karşılandığı durumlarda uygulanmaktadır. Konaklamayı acentenin, diğer harcamaları grup konuklarının ödeyeceği durumlarda ise bütün konuklara konaklama belgesi doldurtulması gerekmektedir.



Görsel 4.20: Grup konukların check out işlemleri

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

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

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



Görsel 4.21: Grup konukların check out işlemleri

SIRA SİZDE



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

-
-
-
-
-
-

UYGULAMA YAPRAĞI

SÜRE:15
dakika**ÖĞRENME BİRİMİ:** KONUK ÇIKIŞ (CHECK OUT) İŞLEMLERİ**KONU:** GRUP KONUKLARIN CHECK OUT İŞLEMLERİ

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

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

İşlem Basamakları:

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

Öğrencinin Adı, Soyadı ve Numarası:	DEĞERLENDİRME						/...../20...	
	Değerlendirme Alanları	Yönergedeki Adımlara Uyum	Uygulama Becerisi	Teknik Bilgiye Hâkimiyet	İletişim Becerisi	Olağan Dışı Durumlara Hazır Bulunuşluk	Toplam	İmza
Öğretmenin Adı ve Soyadı:	Alanlara Verilen Puan	20	20	20	20	20	100	
	Takdir Edilen Puan							

ÖRNEK OLAY

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

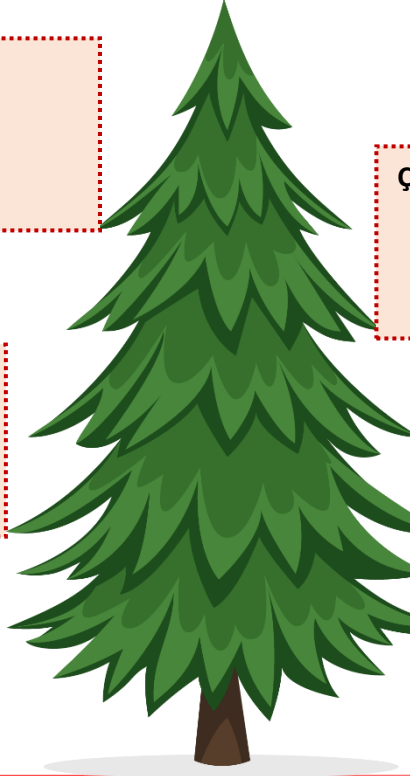
Ön büro görevlisi olarak çalıştığınız konaklama işletmesinde konuğunuz, rezervasyonunu üç gün uzatmak istediğini check out tarihinden bir gün öncesinde size bildirdi. Siz extension işlemini yapmayı unuttunuz. Ertesi gün sabah vardiyasında departure listi kontrol eden ön büro görevlisi, konuğu arayıp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

ÇÖZÜM:

ÇÖZÜM:

ÇÖZÜM:

ÇÖZÜM:



4.3. FATURA DÜZENLEME

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

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

4.3.1. Faturanın Tanımı ve Özellikleri

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

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

Konaklama işletmelerinde düzenlenen faturalarda bulunması gereken bazı bilgiler vardır.

Faturalarda bulunması gereken bilgiler;

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

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

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Konaklama Vergisi

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

Konaklama vergisi konuklardan tahsil edilecektir. İşletmeler her ayın 26. günü konaklama vergisini beyan ederek ödemekle yükümlüdür.

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

Tablo 4.1: Ödenecek tutarın hesaplanması

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

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

4.3.2. Fatura Çeşitleri

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

Aslında kanunlarda açık ve kapalı fatura terimleri ayrı ayrı açıklanmamıştır. Açık ve kapalı fatura terimleri tamamen ticari hayatın akışında ortaya çıkmıştır.

4.3.2.1. Açık Fatura Düzenleme

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

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

SATICI ADI, SOYADI VARSA TİCARET UNVANI, ADRESİ VE İLETİŞİM BİLGİLERİ		SERİSİ : SIRA NUMARASI : DÜZENLEME TARİHİ : TARİH : İRSALİYE NUMARASI : İRSALİYE TARİHİ :	
ALICI ADI, SOYADI VARSA TİCARET UNVANI, ADRES VE İLETİŞİM BİLGİLERİ		FATURA İBARESİ	
MÜŞTERİ VERGİ DAİRESİ:.....		VERGİ/T.C. NUMARASI:.....	
AÇIKLAMA	MİKTAR	BİRİM FİYAT	TUTAR
SATILAN MAL VEYA HİZMETİN ADI VE CİNSİ	SATILAN MAL VEYA HİZMETİN MİKTAR BİLGİLERİ	BİRİM FİYAT BİLGİLERİ	TUTAR BİLGİSİ
YALNIZ		TOPLAM	TOPLAM TUTAR BİLGİSİ
		KDV %18	KDV TUTAR BİLGİSİ
		GENEL TOPLAM	KDV DAHİL TOPLAM TUTAR
ANLAŞMALI MATBAA BİLGİLERİ			
TEMSİL EDİLEN AD-SOYAD-İMZA		TEMSİL ALAN AD-SOYAD-İMZA	

Görsel 4.22: Açık fatura

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

SIRA SİZDE

Yan tarafta yer alan boş fatura formunu “Açık Fatura Düzenleme” konusunda belirtildiği gibi “açık fatura” olarak düzenleyiniz.

4.3.2.2. Kapalı Fatura Düzenleme

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

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

Görsel 4.23: Kapalı fatura

SIRA SİZDE

Yan tarafta yer alan boş fatura formunu “Kapalı Fatura Düzenleme” konusunda belirtildiği gibi “kapalı fatura” olarak düzenleyiniz.

The form includes a large orange box at the top left, a blue box at the top right, and a central circular stamp area containing the text "HAZINE VE MALİYE T.C. BAKANLIĞI 34". Below the stamp is a red label "FATURA İBARESİ". The form also features a large blue box in the middle, a white box at the bottom left, and a white box at the bottom right. A central orange box is positioned within a grid of white boxes.

4.3.2.3. Elektronik Fatura (E-Fatura)

Görsel 4.24: Elektronik fatura (e-fatura)

Çağımızda teknolojinin hızla değişmesi ve gelişmesi sonucu e-fatura uygulaması ticari hayatta ortaya çıkan yeni kavramlardan birisidir. **E-fatura**, kâğıt olarak kullanılan standart fatura ve faturalama sürecinin dijital ortama aktarılması işlemidir. E-fatura sistemini kullanan işletmeler, fatura takibini dijital ortamdan yaptıkları için hem zamandan hem de arşivleme masraflarından tasarruf ederler. Ayrıca e-fatura kullanımı, kâğıt kullanımını azaltacağı için ağaç kesimini önlemesi bakımından doğayı korumaya ve ülke ekonomisine katkı sağlar.

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

Elektronik faturanın işletmelere sağladığı faydalar;

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

SIRA SİZDE

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

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

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

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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıdaki sorular için verilen seçeneklerden doğru olanı işaretleyiniz.

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

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

2. Aşağıdakilerden hangisi room change gerektiren durumlardan biri değildir?

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

- I. Konukların hangi odadan hangi odaya geçtiklerinin belirlenmesi
- II. Varsa oda ücretlerindeki değişikliğin görüntülenmesi
- III. Ön büro müdürünün bilgilendirilmesi
- IV. Değişim sebebinin ve zamanının görülebilmesi

Oda değişim işlemlerinin otel otomasyon programına işlenmesi belirli amaçlarla gerçekleştirilmektedir.

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

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

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

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

- I. Bar ve restoran kasiyerleri
- II. Kat hizmetleri bölümü
- III. Oda servisi bölümü
- IV. Konuk ilişkileri bölümü

5. Departure listin gönderilebileceği bölümler aşağıdaki seçeneklerin hangisinde bir arada verilmiştir?

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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



6. Konaklama işletmesinden early check out yapacak konuklara herhangi bir ücret iadesi yapılamayacağını belirten kavram aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Downgrade
- B) Extension
- C) Non refundable
- D) Overbooking
- E) Upselling

7. Konaklama işletmesinden ayrılacak olan Ahmet Bey hesabını döviz ile ödeyeceğini belirtmiştir. Buna göre Ahmet Bey aşağıdakilerden hangisi ile ödeme yapamaz?

- A) Bono
- B) Euro
- C) Havale
- D) Kredi mektubu
- E) Poliçe

İşletme yönetimleri, işletme sahibi, tur operatörü, acente sahibi, bürokratlar ve sanatçılar gibi çok önemli konuklar için özel bir ödeme şekli geliştirmişlerdir.

8. Yukarıda belirtilen ödeme şekline verilen isim aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Full board
- B) Full complimentary
- C) Non refundable
- D) Stop sale
- E) Upgrade

9. Aşağıdakilerden hangisi elektronik faturanın işletmeye sağladığı faydalardan biri değildir?

- A) E-fatura çevre dostudur.
- B) İşletmenin kırtasiye masraflarını azaltır.
- C) Arşivleme maliyetlerini azaltır.
- D) Faturaların saklanması çok kolaydır.
- E) Geçmiş tarihli faturalara ulaşmaz.

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

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

10. Elif Hanım'ın ödeyeceği konaklama bedelini hesaplayınız.

11. Konaklama bedeli üzerinden KDV tutarını hesaplayınız?

12. Konaklama vergisini hesaplayınız.

13. Toplam ödenecek tutarı hesaplayınız.

1. ÖĞRENME BİRİMİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME SORULARININ CEVAPLARI

A GRUBU

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

B GRUBU

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

2. ÖĞRENME BİRİMİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME SORULARININ CEVAPLARI

A GRUBU

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

B GRUBU

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

3. ÖĞRENME BİRİMİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME SORULARININ CEVAPLARI

A GRUBU

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

B GRUBU

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

603 No.lu oda folio dökümü

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

4. ÖĞRENME BİRİMİ ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME SORULARININ CEVAPLARI

A GRUBU

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

B GRUBU

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

A

acente: A grubu, B grubu, C grubu olarak ayrılan ve konaklama, ulaşım, rehberlik, çevre gezileri gibi hizmetleri paket hâlinde hazırlayıp tüketiciye uygun fiyatlarla sunan turizm kuruluşu.

adwords/adsense: İnternette kullanıcıların arama motorlarında yaptığı aramaları ve bu aramalar sırasında kullandıkları sözcükleri baz alarak çalışan yeni nesil reklamcılık sistemi.

altın oran: Çevrim içi bir satış sitesinde yapılan ziyaretlerin satış olarak sonuçlanma oranı.

average daily room: Günlük ortalama oda ücreti.

B

bellboy: Bagaj görevlisi.

black list: Otele alınmaması gereken konukların isimlerinin yer aldığı liste.

booking: Rezervasyon

bungalow: Tek kat ve tek odadan oluşan bağımsız ahşap veya taş ev.

business to business (B2B): İşletmeden işletmeye satış.

business to customer (B2C): İşletmeden müşteriye satış.

C, Ç

cabana: Konaklama işletmesinin ana binasından ayrı, plajda veya havuz kenarında bulunan bungalov tipi oda.

cancellation: İptal.

chale: Müstakil kır evi şeklinde inşa edilmiş oda.

check in: Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odasının verilmesi işlemi.

check out: Konuğun çıkış işlemlerinin yapılarak otelden ayrılması.

city ledger: Krediyi kaldırma.

complimentary: Bedelsiz konaklayan konuk, ücretsiz ağırlanan konuk.

customer relationship management (CRM): Müşteri ilişkileri yönetimi.

çapraz satış sistemi: Bir bölümün, işletme içerisindeki farklı bir bölüm tarafından sunulan hizmetleri satma ya da satışa yönlendirme işi.

çevrim içi satış: İşletmenin web sayfası üzerinden yapılan mal ve hizmet satışı.

D

departure list: Ayrılacak konuklar listesi.

depozit: Konuklar işletmeye gelmeden ya da geldikten sonra alınan ön ödeme, güvence akçesi.

destinasyon: Varılacak yer, varış noktası.

doorman: Kapı görevlisi.

downgrade: Konuğun satın aldığı oda tipinin daha düşük oda tipiyle değiştirilmesi işlemi.

döviz alım bordrosu: Konuk hesapları kapatılırken veya özel harcamalarda kullanılmak üzere dövizlerin Türk lirasına çevrilmesinde kullanılan form.

E, F, G, H

early check out: Erken çıkış, işletmeden erken ayrılma işlemi.

ekstra: Konuğun işletme içinde yaptığı harcamaların genel adı.

extension: Konaklama süresinin uzatılması, uzatma.

e-mail marketing: Markaların, müşteri veya kullanıcılardan izin alarak kendi veri tabanlarına kaydettikleri elektronik posta adreslerine kullanıcının ilgisini çekebilecek şekilde kurguladıkları kampanyaları elektronik posta yoluyla ulaştırması.

free sale: Serbest satış.

folio: Konuk hesap kartı, konuğun harcamalarının kaydedildiği hesap cetveli.

forecast: Tahmin.

handicapped: Engelli.

house use: Konaklama işletmesi görevlilerinin kullandığı odalar.

İ, J, K

iglo: Buzul bölgesinde bulunan konaklama işletmelerinde görülen oda tipi.

info: Bilgi.

jakuzi: Masaj yapan banyo küveti.

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

kontenjan: Bir kuruluşun ya da bir kimsenin seçip almakta kullanabileceği, yararlanabileceği sayı, miktar.

kumul: Çöllerde veya deniz kıyılarında rüzgârların yığıldığı kum tepesi, eksibe.

L, M

lagün: Denizden kıyı kordonu ile ayrılan göl.

late check out: Geç çıkış, işletmenin belirlediği normal çıkış saatinden daha geç bir saatte çıkış yapmak.

memorandum: Otel genel müdürü tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirim.

metasearch: Kullanıcı tarafından yapılan bir aramayı birçok arama motorunda ve veri tabanında arayarak tüm sonuçları karşılaştırmalı olarak veren arama sistemi.

N, O, Ö

no show: Gerçekleşmeyen rezervasyon.

non refundable: İade edilemez.

oda blokajı: Odaların satışa kapatılması, konuk için ayrılması, konuğa tahsis edilmesi.

out of order: Arızalı, kullanım dışı.

overbooking: Fazla rezervasyon.

P

pandemi: Bir hastalığın bir kıta ya da birkaç ülke üzerinde aynı anda yaygın şekilde görülmesi, büyük salgın.

persons approximately (PAX): Turizm ve taşımacılık sektörlerinde yolcular ya da konaklayanlar anlamına gelen kısaltma.

prosedür: İşlem, yöntem.

proforma fatura: Ticari fatura ile aynı içeriğe sahip olmakla beraber malın/hizmetin satışının kesinleşmesinden önce fiyatını ve niteliklerini göstermek üzere düzenlenen belge.

pos cihazı: Kredi kartları ve banka kartlarının işlem yapabilmesi için kullanılan cihaz.

R

repeat guest: Sürekli gelen konuk.

revenue per available room: Bir konaklama işletmesinde satışa hazır durumdaki oda başına düşen günlük gelir.

rezervasyon: Konuğun işletmeye gelmeden önce kendisi için oda, yer ayırtma işlemi.

rezidans: Genellikle yüksek katlı binalarda bulunan, yüksek standartlı ve kişiye otel konforu sağlayan yaşam alanı.

room change: Oda değişimi işlemi.

S, Ş

sadakat: Sağlam, güçlü ve içten bağlılık.

shorta düşmek: Alınan fazla rezervasyonların gerçeğe dönüşmüş hâli.

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

T, U, Ü

tazmin etmek: Zararı ödemek.

tefrişat: Döşemenin gerektirdiği bütün parçalar veya eşyanın tümü.

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

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

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

V, W, Y, Z

vardiya (shift): Çalışma aralığı.

vip (very important person): Çok önemli kişi.

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

walk in: Kapı müşterisi.

web sitesi: İnternet ağında barınan grafik tasarım ve web yazılım dilleriyle şekillendirilmiş bir tanıtım ve paylaşım biçimi.

yükümlenmek: Bir şeyin sorumluluğunu üzerine almak, tekeffül etmek.

zincir işletme: Birden fazla şubesi olan ve bir merkezden yönetilen konuk ağırlama işletmeleri.

KAYNAKÇA

- Artar, Y., Kıymetli Şen, İ. (2020). Dijital Ekonomide Finansal Raporlamaya İlişkin Sorunlar ve Türkiye Açısından Çözüm Önerileri, Ömer Halisdemir Üniversitesi, Niğde: *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* Cilt 13, Sayı 3.
- Aköz, E. (2006). *Önbüro İşlemleri*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Atasoy, F. (2019). *Önbüro Yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Beypazarı Myo Turizm ve Otel İşl.
- Demirtaş, N. (2010). *Ön büro İşlemleri*. Ankara: Ankuzem.
- Kozak Akoğlan, M., Kozak, M., Kozak, N. (2015). *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdeniz, A., Dinç, Y. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Önbüro Modülleri)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdeniz, A., Dinç, Y. (2011). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları Ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kantarcı, K., Yörükoğlu, M.A. (1998). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M., Bahar, O. (2013). *Turizm Ekonomisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kozak, N., Denizler, D., Tetik, N., Akoğlan, M., Yeşiltaş, M., Kozak, M. (1995) *Otel İşletmeciliği Kavramlar-Uygulamalar*. Ankara: Anatolia Yayınları.
- Mısırlı, İ. (2003). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mısırlı, İ. (1996). *Önbüro*. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü-İLO.
- Eraslan, N. (1994). *Ön büro*. Bevşehir: Damla Yayınevi.
- *Önbüro Öğretmen El Kitabı*. (1993). Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü-İLO.
- *Önbüro*. Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Daire Başkanlığı.
- Sezgin, E., İçöz, O., Kozak, R. (2018). *Seyahat Acentacılığı Ve Tur Operatörlüğü*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Şener, B.(2001). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yolal, M., Özel, Ç. H., Yılmaz, H., Olgaç, S. (2018). *Odalar Bölümü Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları,
- Maitrise hotels guest arrivals and depatures manual
- Gönen, S. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu ve İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Arttırılmasına Yönelik Bir Uygulama*. (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
- Yetgin, D.(2009). *Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Pazarlanmasında Satış Geliştirme Yöntemlerinin Etkisi: Bodrum Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı, İzmir
- Osmanoğlu, Ş.(2019). *Konaklama İşletmeleri Rekabet Ortamında Getiri Yönetimi Uygulamaları*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İstanbul
- Gümüş, Dönmez, F. (2014). *Kıyı Otellerinde Elektronik İlişkisel Pazarlama Faaliyetleri: Antalya İl'indeki 4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Muğla
- Oktay Kılıç, H. (2020). *Avrupa Birliği'nde Elektronik Fatura ve Türk Hukukuna Uygulanabilirliği*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Yiğit, Ş.(2007). *Otel İşletmelerinde Satış Geliştirme Çabaları ve İstanbul'daki Dört Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Bolu
- Rixos Hotels Front Office Hizmet Standartları 2019
- Tourism Signs & Symbols, WTO,2001
- Weissenberg A., Katz A., Narula A., A Restoration İn Hotel Loyalty Developing A Blueprint For Reinventing Loyalty Programs Deloitte Development Llc 2013
- *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı*. (2020). Ankara.
- Mesleki Yeterlilik Kurumu Ön Büro Görevlisi Seviye 4 Meslek Standartı. (2010). *T.C. Resmî Gazete* (27632, 05.07.2010).
- Atabay, E., Güzeller, C.O., Güzel, B. (2018). *Türkiye'de Yerel 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Mobil Uygulamaların İncelenmesi*. 19.Ulusal Turizm Kongresi Sonuç Bildirileri, Afyonkarahisar.
- Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik. (1983). *T.C. Resmî Gazete* (17996, 23.03.1983).
- Emeksiz, M., Yolal, M. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık

GENEL AĞ KAYNAKÇASI

- Cambridge Dictionary <https://dictionary.cambridge.org> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- Güncel Türkçe Sözlük <https://sozluk.gov.tr> (erişim tarihi: 10.10.2020)
- UNWTO e-Library <https://www.e-unwto.org> (erişim tarihi: 02.10.2020)
- ALTİD Alanya Turizm İşletmecileri Derneği İstatistikleri <https://www.altid.org.tr/bilgi-hizmetleri/turkiye-tesis-kapasitesi-eylul-2020> (erişim tarihi: 28.12.2020)
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı İstatistikleri <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html> (erişim tarihi: 28.12.2020)
- <http://www.fizibiliteturkiye.com/otel-turizm-sektoru/turizm-otel-yatirim-rehberi/turizm-otel-makaleleri/rev-par-nedir-2> (erişim tarihi: 02.11.2020)
- <https://fizibiliteturkiye.com/otel-turizm-sektoru/turizm-otel-yatirim-rehberi/turizm-otel-makaleleri/revpar-nedir-2> (erişim tarihi: 04.10.2020)
- <http://www.turizmyatirimdergisi.com.tr/images/dergi/24-Say%C4%B124-Temmuz.pdf> (erişim tarihi: 02.11.2020)
- <https://all.accor.com/booking/internet-sales-conditions.tr.shtml> (erişim tarihi: 20.11.2020)
- <https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=3417> (erişim tarihi: 07.10.2020)
- <https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=6313> (erişim tarihi: 07.10.2020)
- <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=85584> (erişim tarihi: 02.11.2020)
- <https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=5843> (erişim tarihi: 02.11.2020)
- <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=85569> (erişim tarihi: 17.10.2020)
- <https://acikders.ankara.edu.tr/mod/resource/view.php?id=19908> (erişim tarihi: 19.10.2020)
- <https://acikders.ankara.edu.tr/course/view.php?id=5843> (erişim tarihi: 15.10.2020)
- <https://avesis.atauni.edu.tr/erkan.denk/dokumanlar> (erişim tarihi: 14.11.2020)
- <http://acikerisim.baskent.edu.tr/bitstream/handle/11727/1921/ff9472e56b30a188a7b69f78aad0e83a.pdf?sequence=2&isAllowed=y> (erişim tarihi: 07.10.2020)
- <http://acikerisim.baskent.edu.tr/bitstream/handle/11727/1921/ff9472e56b30a188a7b69f78aad0e83a.pdf?sequence=2&isAllowed=y> (erişim tarihi: 16.11.2020)
- <http://birecik.harran.edu.tr/assets/uploads/other/files/1210205.doc> (erişim tarihi: 19.10.2020)
- <https://avesis.atauni.edu.tr/erkan.denk/dokumanlar> (erişim tarihi: 26.11.2020)
- [https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/yasar.gulte-kin/129938/%C3%96n%20B%C3%BCro5Slayt%20\(1\).pptx](https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/yasar.gulte-kin/129938/%C3%96n%20B%C3%BCro5Slayt%20(1).pptx) (erişim tarihi: 9.11.2020)
- <http://chafra.bilkent.edu.tr/RDM/Check-out%20&%20Settlement.doc> (erişim tarihi: 15.10.2020)
- http://web.hitit.edu.tr/dersnotlari/yusuformankiran_25.09.2014_7D4P.pdf (erişim tarihi: 15.10.2020)
- https://personel.klu.edu.tr/dosyalar/kullanilar/serkanatanoglu/dosyalar/dosya_ve_belgeler/genel%20muha-sebe%20ders%20notlar%4b1.pdf (erişim tarihi: 19.11.2020)
- <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16848&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=> (erişim tarihi: 5-11.12.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1283
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1282
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1272
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1265
- <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/12/20191207.pdf> (erişim tarihi: 22.11.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?dl=Yeterlilik%2F1487%2FSON_TASLAK_PDF_20200702_132945.pdf&file-Name=12UY00784+Rev+01+%C3%96n+B%C3%BCro+G%C3%B6revlisi&option=com_yeterlilik (erişim tarihi: 16.10.2020)

- <https://www.nytmco.com/otelcilik-sektoru-terimleri> (erişim tarihi: 03.10.2020)
- <https://www.crmturizm.com/otele-nasil-musteri-cekilir> (erişim tarihi: 06.11.2020)
- <https://academy.hotellinkage.com/otel-websitesi-satislarda-karlılığın-ve-ölçeklemenin-en-üst-noktası-temel-adımlar-22515d6eddc9> (erişim tarihi: 06.11.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/531-upselling-rooms.html> (erişim tarihi: 03.11.2020)
- <https://academy.hotellinkage.com/oteller-için-online-kanallarda-satis-yapmak-ve-ortalama-oda-gelirlerini-adr-arttırmak-neden-g-ff0c67db7232> (erişim tarihi: 13.10.2020, saat: 22.41)
- <https://www.turizmblog.com/2018/04/23/email-marketing-nedir-email-marketing-ile-oda-satislari-nasil-artirilir> (erişim tarihi: 02.11.2020)
- <http://www.goktepe.net/tur-operatorleri-ve-oteller-arasindaki-iliskiler.html> (erişim tarihi: 03.11.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/96-room-type-definitions-in-hotels.html> (erişim tarihi: 01.11.2020)
- <https://ishvetsov.ru/tr/tipy-razmeshcheniya-v-otelyah-oboznachenie-vida-iz-nomera-tipy> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://zizuhotel.ru/en/gelendzhik/tipy-nomerov-v-otelyah-rasshifrovka-klassifikaciya-i-opisanie> (erişim tarihi: 02.11.2020)
- https://www.tripadvisor.com/FAQ_Answers-g34439-d80247-t1435717-What_does_a_Quad_ruple_Room_mean_Is_it_suitable.html (erişim tarihi: 02.11.2020)
- <https://hotellook.com/help/which-room-types-are-there-in-hotels> (erişim tarihi: 02.11.2020, saat: 17.08)
- <https://www.esky.eu/travel-guide/hotels/types-of-hotel-rooms/different-types-of-hotel-rooms> (erişim tarihi: 02.11.2020)
- <http://www.goktepe.net/otelcilikte-oda-duzenleme.html> (erişim tarihi: 03.11.2020)
- <https://www.tripadvisor.com.tr/TripAdvisorInsights/w601> (erişim tarihi: 04.10.2020)
- <https://medium.com/türkiye/sadakat-programları-devrim-geçiriyor-9a7ccf6600f7> (erişim tarihi: 03.11.2020)
- <https://www2.deloitte.com/tr/tr/pages/consumer-business/articles/restoration-in-hotel-loyalty.html> (erişim tarihi: 14.11.2020)
- <https://www.turizmaktuel.com/haber/otel-musterileri-ne-kadar-sadik> (erişim tarihi: 14.11.2020)
- https://www.verticalbooking.com/tr/sadakat_programlar%C4%B1.htm (erişim tarihi: 04.10.2020)
- <https://www.seturday.com/trend-seyahat-rotaları/ayrıcılık-hissettiren-deneyimler-sadakat-programları> (erişim tarihi: 04.10.2020)
- <https://www.turizmaktuel.com/haber/otelcilikte-upsell-ve-crossell-nedir> (erişim tarihi: 12.10.2020)
- <https://www.umatunker.com/haber/telefonda-satis-yaparken-dikkat-edilmesi-gereken-kurallar> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://parlakfikirler.org/turkiyede-otele-yabancı-musteri-cekebilmek-için-taktikler> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://webrazzi.com/2013/02/08/oteller-için-sosyal-medya-pazarlama-rehberi> (erişim tarihi: 07.10.2020)
- <https://www.sibelhos.com/tag/otele-nasil-musteri-cekilir> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://academy.hotellinkage.com/otel-websitesi-satislarda-karlılığın-ve-ölçeklemenin-en-üst-noktası-giriş-9fab13697f4> (erişim tarihi: 03.10.2020)
- <https://academy.hotellinkage.com/oteller-için-online-kanallarda-satis-yapmak-ve-ortalama-oda-gelirlerini-adr-arttırmak-neden-g-ff0c67db7232> (erişim tarihi: 03.10.2020)
- <https://academy.hotellinkage.com/oda-başı-per-room-doluluk-bazlı1-occupancy-based-kışı-başı-per-person-fiyatlandırmanın-farklar-b4ae76b15a92> (erişim tarihi: 03.10.2020)
- <https://academy.hotellinkage.com/web-sitesinden-doğrudan-rezervasyonu-arttırmada-önemli-noktalar-866c38196d61> (erişim tarihi: 03.10.2020)
- <https://www.turizmblog.com/one-cikan-icerikler/online-rezervasyon-sitelerinde-satisi-arttırmanın-yolları> (erişim tarihi: 13.10.2020)
- <https://www.turizmaktuel.com/haber/otellerde-satis-esasları-ve-becerileri-nasil-olmalı> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://www.scribd.com/document/335286473> (erişim tarihi: 04.10.2020)

- <https://adviceal.com/teknoloji/otel-satis-pazarlamasinda-online-kanallar-nasil-kullanilmali> (erişim tarihi: 03.10.2020)
- <https://academy.hotellinkage.com/otel-websitesi-satislarda-karlılığın-veölçeklemenin-en-üst-noktası -temel-adımlar-22515d6eddc9> (erişim tarihi: 03.10.2020)
- <https://www.protel.com.tr/blog/otelinizin-oda-fiyatlarini-belirlerken-nelere-dikkat-etmelisiniz> (erişim tarihi: 04.10.2020)
- <https://academy.hotellinkage.com/tagged/direct-booking> (erişim tarihi: 13.10.2020)
- <http://www.otelyonetimdanismanligi.com/2019/05/otelellerde-satis-artirma-teknikleri.html> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://www.siteminder.com/r/hotel-distribution/hotel-revenue-management/strategies-increase-hotel-room-sales> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://hmhub.me/room-selling-techniques> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://www.socialtables.com/blog/hotel-sales/upselling-techniques-2> (erişim tarihi: 05.10.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/531-upselling-rooms.html> (erişim tarihi: 04.10.2020)
- <https://www.hospitality-school.com/hotel-room-allocate-block-guest> (erişim tarihi: 14.12.2020)
- <https://www.areksan.com/blog/otellerde-engelli-odasi-nasil-olmalidir> (erişim tarihi: 20.12.2020)
- <http://www.pelingurlek.com/turizm-tesislerinin-bedensel-engellilere-iliskin-tasimasi-gereken-standartlarayayinlandi> (erişim tarihi: 20.12.2020)
- <https://www.areksan.com/blog/otellerde-engelli-odasi-nasil-olmalidir> (erişim tarihi: 22.12.2020)
- <https://www.process.st/checklist/check-in-procedure-in-hotel> (erişim tarihi: 27.11.2020)
- <https://www.turizmuncel.com/haber/bu-sartlari-yerine-getirmeyen-otellere-5-bin-tl-ceza-geliyor-h8578.html> (erişim tarihi: 20.12.2020)
- <https://www.turizmgunlugu.com/2019/05/29/turizm-sektorunde-guvenlik-konfor-ve-gizlilik-ekseninde> (erişim tarihi: 22.12.2020)
- <https://www.populermekal.com/2000/03/28/temel-ergonomi-ilkelerisaglik-guvenlik-gorevlerinin-gorevleri> (erişim tarihi: 21.12.2020)
- <https://www.ajar.id/en/post/how-to-process-group-check-outs> (erişim tarihi: 28.11.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/how-to-define-sop-in-hotels/housekeeping-sop/599-inspecting-vip-vvip-rooms.html> (erişim tarihi: 15.12.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/306-vip-and-vvip.html> (erişim tarihi: 11.12.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/778-stages-of-check-in-procedure.html> (erişim tarihi: 15.12.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/766-stages-of-reservation-process.html> (erişim tarihi: 20.11.2020)
- <https://www.hospitality-school.com/how-assist-guest-special-need/#training-video> (erişim tarihi: 20.12.2020)
- <https://www.hospitality-school.com/hotel-room-allocate-block-guest> (erişim tarihi: 10.12.2020)
- <https://www.hospitality-school.com/unexpected-vip-guest-check-in-hotel> (erişim tarihi: 10.12.2020)
- <https://www.hospitality-school.com/interdepartmental-coordination-front-office> (erişim tarihi: 11.12.2020)
- <https://www.hospitality-school.com/unexpected-vip-guest-check-in-hotel> (erişim tarihi: 2.12.2020)
- <https://www.hospitality-school.com/hotel-room-allocate-block-guest> (erişim tarihi: 12.12.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/306-vip-and-vvip.html> (erişim tarihi: 12.12.2020)
- <https://www.hotelmanagement.net/new-era-engaging-vip-customer> (erişim tarihi: 20.11.2020)
- <https://www.hotelmanagement.net/property-management/planning-crucial-when-securing-vip-guests> (erişim tarihi: 24.11.2020)
- <https://www.tutorialspoint.com/front-office-management/front-office-management-tutorial.pdf> (erişim tarihi: 24.11.2020)
- <https://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training/778-stages-of-check-in-procedure.html> (erişim tarihi: 26.11.2020)

- <https://www.slideshare.net/indianchefrecipe/check-in-and-check-out-procedures-in-hotel> (erişim tarihi: 26.11.2020)
- <https://www.hospitality-school.com/guest-registration-front-desk-sop> (erişim tarihi: 28.11.2020)
- <http://www.northwestbusinesslife.co.uk/news-item/the-importance-of-customer-service-in-the-hospitality-industry> (erişim tarihi: 10.12.2020)
- <https://www.linkedin.com/pulse/handling-vips-hotels-japs-munywoki> (erişim tarihi: 10.12.2020)
- <https://www.hcareers.com/article/career-advice/8-must-have-customer-service-skills-when-you-work-in-hospitality> (erişim tarihi: 11.12.2020)
- <https://www.socialtables.com/blog/hospitality/improve-check-in> (erişim tarihi: 12.12.2020)
- <https://isbasi.com/blog/proforma-fatura-nedir-nasil-duzenlenir> (erişim tarihi: 17.10.2020)
- <http://www.goktepe.net/seyahat-acenteleri.html> (erişim tarihi: 20.10.2020)
- <https://www.muhasibedersleri.com/dis-ticaret-muhasibesi/doviz-islemleri.html> (erişim tarihi: 16.11.2020)
- <https://kanberkilinc.com.tr/acik-ve-kapali-fatura-nedir.htm> (erişim tarihi: 20.10.2020)
- <http://www.muhasibesitesi.com/fatura.html> (erişim tarihi: 19.10.2020)
- <https://www.muhasibedersleri.com/ticari-belgeler/fatura.html> (erişim tarihi: 20.10.2020)
- <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1202457> (erişim tarihi: 19.11.2020)
- <http://otelprosedurleri.blogspot.com/2016/05/check-out-proseduru.html> (erişim tarihi: 16.10.2020)
- <https://qastack.info.tr/travel/38785/what-is-the-difference-between-folio-and-invoice-in-hotel-management> (erişim tarihi: 17.10.2020)
- https://www.researchgate.net/profile/Nihat-Demirtas/publication/341709785_Onbuero_Islemleri/links/5ecfe2e545851529451b2ce7/Oenbuero-Islemleri.pdf (erişim tarihi: 15.12.2020)
- http://epgp.inflibnet.ac.in/epgpdata/uploads/epgpcontent/S001827/P001829/M029321/ET/15242149287.13_Q1.pdf (erişim tarihi: 16.11.2020)
- <https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Hospitality/Hotel%20Front%20Office%20Management/Chapter%209%20Guest%20Checkout.pdf> (erişim tarihi: 15.10.2020)
- https://www.researchgate.net/publication/323641929_Hotel_Guest_Service_Technology/link/5db1a22da6fdccc99d93a321/download (erişim tarihi: 21.10.2020)
- <http://acikerisim.baskent.edu.tr/bitstream/handle/11727/1921/ff9472e56b30a188a7b69f78aad0e83a.pdf?sequence=2&isAllowed=y> (erişim tarihi: 16.11.2020)

GÖRSEL KAYNAKÇA

Shutterstock'tan Alınanlar					
GÖRSEL NO.	GÖRSEL ID	GÖRSEL NO.	GÖRSEL ID	GÖRSEL NO.	GÖRSEL ID
Görsel 1.1	786158428	Görsel 1.2	351477068	Görsel 1.3	333332534
Görsel 1.5	235191223	Görsel 1.6	1577226565	Görsel 1.7	703219321
Görsel 1.8	681905754	Görsel 1.9	1032293647	Görsel 1.10	684313486
Görsel 1.11	175959722	Görsel 1.12	310855142	Görsel 1.13	1011890728
Görsel 1.14	1675308811	Görsel 1.15	1088162129	Görsel 1.16	1696871419
Görsel 1.17	114605275	Görsel 1.18	51116062	Görsel 1.19	1298646211
Görsel 1.20	42837315	Görsel 1.21	89390749	Görsel 1.22	112524014
Görsel 1.23	225810268	Görsel 1.24	1715892037	Görsel 1.25	1115696396
Görsel 1.26	1231841125	Görsel 1.29	626698835	Görsel 2.3	1374357839
Görsel 2.4	1386588632	Görsel 2.5	570727549	Görsel 2.11	218832937
Görsel 2.14	216772693	Görsel 2.19	113180092	Görsel 2.22	242680336
Görsel 2.23	334597748	Görsel 2.26(a)	1784205389	Görsel 2.27	1101387275
Görsel 2.28	262845257	Görsel 2.29	185009147	Görsel 2.31	1006885618
Görsel 3.1	556073296	Görsel 3.2	60269926	Görsel 3.3	513839836
Görsel 3.7	715373914	Görsel 3.9	220139656	Görsel 3.10	1797880657
Görsel 3.11	1446844568	Görsel 3.12	407049856	Görsel 3.13	662547355
Görsel 3.16	1724023714	Görsel 4.1	1303249375	Görsel 4.2	622119341
Görsel 4.3	228675523	Görsel 4.4	32037028	Görsel 4.5	243714517
Görsel 4.7	513839881	Görsel 4.8	1742393159	Görsel 4.9	1446150704
Görsel 4.10	1012543897	Görsel 4.11	513839734	Görsel 4.12	1799301001
Görsel 4.14	404442055	Görsel 4.16	534241561	Görsel 4.18	162025961
Görsel 4.19	238107679	Görsel 4.20	1648055989	Görsel 4.21	1431667436
Görsel 4.24	453668119	Dış kapak	352112879	Dış kapak	1676194711
Dış kapak	1494850982	Dış kapak	404449645	Dış kapak	662547355
Dış kapak	622119341	İç kapak 1	1344496478	İç kapak 1	1732902131
İç kapak 2	182006270	İç kapak 3	140712517	Sayfa no: 74	1767917750
123rf'den Alınanlar					
GÖRSEL NO.	GÖRSEL ID	GÖRSEL NO.	GÖRSEL ID	GÖRSEL NO.	GÖRSEL ID
Görsel 1.28	126729884_İ	Görsel 1.30	64003431_m	Görsel 2.1	122039752_İ
Görsel 2.6	91238194_m	Görsel 2.20	85387777_İ	Görsel 2.21	8882864_İ
Görsel 2.22	66710820_İ	Görsel 2.24	40979480_İ	Görsel 2.25	120184332_İ
Görsel 2.26(b)	91443779_m	Görsel 2.30	119696867_m	Dış Kapak	40979480_İ
Dış kapak	147892016_İ	Sayfa no: 14	28079002_İ	Üst banner	28522252_İ
İkonlar	154703305_İ	Sayfa no: 15	93895148_m	Sayfa no: 125	49131498_m
Komisyon Tarafından Oluşturulanlar					
Görsel 1.4	Görsel 1.27	Görsel 2.7	Görsel 2.8	Görsel 2.9	Görsel 2.10
Görsel 2.12	Görsel 2.13	Görsel 2.15	Görsel 2.16	Görsel 2.17	Görsel 2.18
Görsel 2.32	Görsel 3.4	Görsel 3.5	X Otel Konaklama Belgesi (Sayfa no. 86)		
Görsel 3.6	Görsel 3.8	Görsel 3.14	Görsel 3.15	Görsel 3.17	Görsel 4.6
Görsel 4.13	Görsel 4.15	Görsel 4.17	Görsel 4.22	Görsel 4.23	

