

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT  
HİZMETLERİ**

**ÖNBÜRO ORGANİZASYONU  
811ORK004**

**Ankara, 2011**

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	iii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYET- 1 .....	3
1. ÖNBÜRO DEPARTMANI.....	3
1.1. Önbüronun Tanımı, İşletmedeki Yeri ve Önemi.....	3
1.2. Önbüronun Görevleri .....	4
1.3. Önbüronun Bölümleri .....	4
1.3.1. Resepsiyon (Reception).....	4
1.3.2. Rezervasyon (Reservation).....	5
1.3.3. Ön Kasa (Cashier).....	5
1.3.4. Danışma (Concierge).....	5
1.3.5. Santral (Switchboard) .....	6
1.4. Departmanlar Arası İşbirliği .....	6
1.4.1. Önbüro – Kat Hizmetleri İlişkisi .....	6
1.4.2. Önbüro – Muhasebe İlişkisi .....	6
1.4.3. Önbüro – Yiyecek / İçecek İlişkisi .....	6
1.4.4. Önbüro – Satın Alma İlişkisi .....	6
1.4.5. Önbüro – Satış ve Pazarlama İlişkisi .....	7
1.4.6. Önbüro – İnsan Kaynakları Müdürlüğü İlişkisi.....	7
1.4.7. Önbüro – Teknik Servis İlişkisi.....	7
1.4.8. Önbüro – Yardımcı Bölümler İlişkisi .....	7
1.4.9. Önbüro – Yönetim İlişkisi .....	8
1.4.10. Önbüro – Güvenlik İlişkisi .....	8
1.4.11. Önbüro – Eğlence Hizmetleri ( Animasyon ) İlişkisi .....	8
1.5. Önbüro Departmanının Organizasyon Şeması ve Personelin Görevleri .....	8
1.5.1. Önbüro Müdürü (Front Office Manager).....	10
1.5.2. Resepsiyon Şefi ( Reception Chief ).....	11
1.5.3. Resepsiyon Görevlisi (Reception Clerks).....	11
1.5.4. Rezervasyon Şefi (Rezervation Chief) .....	13
1.5.5. Rezervasyon Görevlisi (Rezervation Clerk) .....	13
1.5.6. Önkasa Görevlisi (Cashier).....	14
1.5.7. Danışma Şefi (Bell Captain, Concierge Chief).....	14
1.5.8. Bagaj Taşıyıcı (Bellboy).....	15
1.5.11. Asansör Görevlisi (Lift Boy).....	16
1.5.12. Santral Görevlisi (Switchboard Operator) .....	16
1.6. Önbüro Personelinin Genel Özellikleri.....	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	18
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2 .....	19
2. ÖNBÜRODA KULLANILAN DONANIMLAR VE FORMLAR.....	19
2.1. Donanımlar.....	19
2.1.1. Bilgisayar ve Donanımları .....	19
2.1.2. Anahtar Kartı Makinesi .....	19
2.1.3. Anahtarlık .....	20
2.1.4. Folio Havuzu (pit) .....	20
2.1.5. Name Rack (İnformation Rack).....	21
2.1.6. Poss Makinesi (Provision Machine) .....	21

2.1.7. Emanet Kasa (Safe Box).....	22
2.1.8. Kesintisiz Güç Kaynağı.....	22
2.1.9. Zil.....	23
2.1.10. Telefon Konsülü .....	23
2.1.11. Faks Makinesi.....	24
2.1.12. Bagaj Arabası .....	24
2.1.13. Telsiz ve Donanımı.....	24
2.1.14. Döviz Panosu.....	24
2.1.15. Oda Ücret Panosu .....	25
2.1.16. Fotokopi Makinesi .....	25
2.1.17. Ülke Saatleri .....	25
2.1.18. Tarih ve Zaman Kaşesi (Time- Stamp).....	25
2.2. Formlar.....	26
2.2.1. Konaklama Belgesi (Registration Form) .....	26
2.2.2. Seyir Defteri (Log Book).....	28
2.2.3. Vip Formu (Vip Courtesy Order) .....	29
2.2.4. Arıza Bildirim Formu (Maintenance Work Order).....	30
2.2.5. Mesaj Formu (Message Form).....	31
2.2.6. Emanet Kasa Formu (Safe Box).....	32
2.2.7. Polis Defteri.....	33
2.2.8. Teftiş Defteri.....	36
2.2.9. Şikayet ve Memnuniyet Defteri.....	36
2.2.10. Departmanların Anahtar Kayıt Defteri .....	36
2.2.11. Bebek Bakıcısı İsteme Formu ( Baby Sitting).....	36
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	37
CEVAP ANAHTARLARI .....	38
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	39
KAYNAKÇA .....	40

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>811ORK004</b>
<b>ALAN</b>	<b>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Önbüro Elemanlığı</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Önbüro Organizasyonu</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Önbüro departmanının ve çalışan personelin tanıtıldığı, ön büroda kullanılan donanım ve formların nasıl kullanımını gösteren bir öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/24
<b>ÖN KOŞUL</b>	Bu modülün ön koşulu yoktur.
<b>YETERLİK</b>	Önbüro organizasyonunu tanımak
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	Genel Amaçlar: Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında önbüro departmanını tanıyarak gerekli hazırlıkları eksiksiz olarak yapabileceksiniz. Amaçlar: <b>1.</b> Önbüro departmanını, çalışan personeli ve görevlerini doğru ve eksiksiz olarak tanımlayabileceksiniz. <b>2.</b> Önbüro departmanındaki donanımları ve formları tanıyarak, formları ilgili birimlere zamanında iletebileceksiniz.
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	Faal durumdaki ön büro deski
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme aracı uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgileri ölçerek değerlendirecektir.



# GİRİŞ

## **Sevgili Öğrenci;**

Önbüro, konaklama işletmesine gelen konuğun karşılandığı, giriş- çıkış işlemlerinin yapıldığı ve hesaplarının tutulduğu departmandır. Sektörün genelinde olduğu gibi ön büro departmanında da otomasyona geçiş sınırlıdır. Bu durum departmanda görev yapacak personelin önemini daha da artırmaktadır. Önbüroda çalışacak personel, görünüş açısından kusursuz olmalı ve alanında eğitim almış kişiler arasından seçilmelidir.

Otele gelen konuk, ilk olarak önbüro personeli ile karşılaşır. Dolayısıyla personel gerek görünüş ve davranış gerekse iş başarısı ile konuk üzerinde ilk imajı oluşturur. Konukta oluşan bu ilk izlenim işletme için çok önemlidir.

Personelin önbüroda kullanılan donanımları ve formları tanınması, onları kullanmayı bilmesi, iş ve işlemleri hızlandıracağı gibi konuk memnuniyetini de artıracaktır.

Bu modül sonunda elde edeceğiniz bilgi ve beceriler, sektördeki geleceğiniz açısından çok önemlidir. Alanınızda yükselmek için bu bilgileri eksiksiz olarak öğrenmelisiniz.





# ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

## AMAÇ

Bu faaliyetle uygun ortam sağlandığında önbüro departmanını, çalışan personeli ve görevlerini doğru ve eksiksiz olarak tanımlayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Farklı konaklama işletmelerinin önbüro departmanlarının organizasyon şemalarını araştırınız ve sonuçları bir rapor halinde sununuz.
- Çeşitli otellerin önbüro müdürleri ile görüşerek personelde bulunması gereken genel özellikleri maddeler halinde yazınız.

## 1. ÖNBÜRO DEPARTMANI

### 1.1. Önbüronun Tanımı, İşletmedeki Yeri ve Önemi

Önbüro ( Front Office ), konuğun konaklama işletmesine giriş yapmadan önceki dönemden, (rezervasyon) başlayarak, ayrılmasına kadar geçen süre içinde konukla ilgili iş ve işlemlerin gerçekleştirildiği bölümdür. İşletmeye gelen konuğa en iyi hizmeti sunarak onu tatmin etmeyi amaçlayan önbüro bölümü, bu amacını gerçekleştirmek için diğer bölümlerle uyumlu bir şekilde çalışmak zorundadır.. Önbüro, konaklama işletmesi ile konuk arasındaki ana ilişki noktasıdır. İşletmenin kapısından girenlerin ilk gördükleri, çıkanların da son gördükleri departmandır. Kapıdan girenlerin kolaylıkla görmeleri ve ulaşmaları için ana bina girişinde asansör ve merdivenlerin yanında yer alır. İşletmenin sınıfına uygun ve uyumlu bir şekilde dizayn edilir ve yeterli büyüklükte düzenlenir. Önbüro, konaklama işletmelerindeki faaliyetlerin başlangıç ve koordinasyon noktasıdır. Bilgiler, istekler, belgeler burada toplanır ve ilgili yerlere dağıtılır.

- Önbüronun faaliyetleri konuğun işletmeye gelişinden önce başlar. rezervasyon, karşılama, konaklama, ayrılma ve ayrılma sonrası aşamalarıyla devam eder. Bu aşamalardaki başarısı sadece kendisini değil tüm işletmenin faaliyetlerini etkiler
- Önbüro departmanı işletmeye en çok gelir getiren odalar bölümü içerisinde yer alır
- Önbüro, konukların işletme hakkındaki ilk ve son izlenimlerini oluşturur.
- Önbüro imaj oluşturma, halkla ilişkiler ve satış açısından son derece önemli bir bölümdür.

Önbüro bölümünün, işlevini başarı ile yerine getirebilmesi için mükemmel bir iletişim sistemine sahip olması gerekir. Ayrıca konuklarla çok iyi ilişkilerin sağlanması ve

konukların tatmin duygularını üst düzeyde etkileyecek hizmet sunumu gerçekleştirmesi bölüm başarısını artıracaktır.

## 1.2. Önbüronun Görevleri

- Konuğu karşılamak,
- Bagajların giriş-çıkış kayıtlarını yapmak,, bagajları odalara çıkarıp indirmek, Konuğun isteğine uygun oda satışını yaparak konuğu işletmeye kabul etmek,
- Günlük gelen-giden konuk listelerini hazırlamak ve ilgili departmanlara göndermek,
- Günlük, haftalık, aylık, sezonluk ve yıllık raporları düzenlemek,
- Rezervasyonların uygun şekilde yapılması ve depozitoların takip edilmesini sağlamak,
- Konuklar adına hesap kartı (folio) açmak,, günlük harcamaları işlemek ve hesabı ödemeye hazır hale getirmek,
- Konuk listelerini kontrol ederek Çok Önemli Kişi (VİP) konuk belirleyip, onlar için oda tespit etmek,
- Konuklara gelen mesajların ve postaların zamanında iletilmesini sağlamak, konukların iletişim araçları ile görüşmelerini sağlamak,
- Konuğun gerektiğinde ihtiyacı olan kambiyo işlemlerinin yapılmasını sağlamak,
- Kredili konuklar adına ödemelerin yapılmasını sağlamak,
- VİP konuk odalarına özel emir formlarıyla ikramların gönderilmesini sağlamak,
- Konuk ile ilgili dosya ve belgelerin usulüne uygun bir şekilde tutulmasını sağlamak, konukların özel eşyalarının emanet kasalarında korunmasını sağlamak,
- Yıllık bütçe çalışmalarını yapmak,
- Konuklara bölge ve konaklama işletmesi hakkında her türlü bilginin verilmesini sağlamak, konuklardan gelecek olan dilek ve şikayetlerin dinlenerek çözümünün en kısa zamanda yerine getirilmesini sağlamak,
- Önbüro personelinin uyumlu ve sistemli bir şekilde çalışmasını sağlamak,
- Konuk oda anahtarlarını sürekli kontrol etmek,
- Konukların otelden iyi izlenimlerle ayrılmasını sağlamak.

## 1.3. Önbüronun Bölümleri

### 1.3.1. Resepsiyon (Reception)

Otele gelen konukların kayıtlarının yapıldığı ve tutulduğu bölümdür. Bu bölüm, konukların konakladığı süre içerisinde her türlü problemlerinin çözümü, mesajlarının alınması, anahtarlarının alınıp verilmesi ve faturalandırma işlemlerini yürütür.

### 1.3.2. Rezervasyon (Reservation)

Rezervasyon, oda taleplerinin karşılandığı bölümdür. Oteldeki boş ve dolu odaların sayı olarak takibini yapar. Odalarla ilgili için çeşitli istatistikler hazırlar.

### 1.3.3. Ön Kasa (Cashier)

Konukların hesapları, ön kasada tutulur ve tahsilatlar da ön kasada yapılır. Bazı otellerde ön kasa resepsiyondan ayrı bir bölüm olarak işlev görmez. Ön kasanın yaptığı işleri resepsiyonistler yürütür. Son yıllarda resepsiyon ve ön kasanın, aynı bölümde, aynı kişiler tarafından yürütülmesi sistemi giderek yaygınlaşmaktadır.



Resim 1.1: Otel Lobisi

### 1.3.4. Danışma (Concierge)

Konuğu karşılayan ve uğurlayan bölümdür. Ayrıca konuklara konaklama işletmesive çevre hakkında bilgi verilmesi, çeşitli bilet ve rezervasyon isteklerinin karşılanması işlerini de yerine getirir. Bu işler danışma (concierge ) bölümünde çeşitli görevliler tarafından yerine getirilmektedir. Yüksek standartlardaki otellerde (4, 5 ve deluxe v.b) danışma hizmetleri için genellikle ayrı bir banko / desk bulundurulabileceği gibi bir çok otelde ise ayrı bir deskte değil de önbüro tarafından verilmektedir.

### **1.3.5. Santral (Switchboard)**

Konaklama işletmelerinde, işletme içi ve dışı telefon haberleşmesini sağlayan bölümdür. Konukların tüm telefon isteklerini cevaplandırır.

## **1.4. Departmanlar Arası İşbirliği**

Önbüro ile diğer departmanlar arasında işbirliği ve yardımlaşma olması konaklama işletmesinin başarısı için zorunludur. Çünkü; konukları karşılayan ve uğurlayan önbüro bölümüdür. Konukların bütün isteklerine ve şikayetlerine yanıt verir. Bütün departmanlar arasındaki işbirliği ve yardımlaşma, insan ilişkilerine uygun olmalıdır. Departmanlar arasındaki ilişkilerin yazılı olması gerekir.

### **1.4.1. Önbüro – Kat Hizmetleri İlişkisi**

Önbüro ile kat hizmetlerinin arasındaki ilişki diğer bölümlere göre daha yoğundur. Ön büronun odaları satabilmesi için kat hizmetleri bölümünün odaları temizleyip rapor halinde önbüroya bildirmesi gerekir.. Önbüro da dolu olan ve boşalan odaları her gün rapor halinde kat hizmetlerine bildirir. Konuk odalarının değiştirilmesi, odalara ilave yatak ile bebek yatağı konulması ve konaklama işletmesi ikramlarının gönderilmesi iki bölüm arasındaki ilişkilerin iyi olmasını gerektirir.

### **1.4.2. Önbüro – Muhasebe İlişkisi**

Önbüro bölümü, konuklarla ilgili tüm hesapları, yazışmaları, günlük gelir ve giderleri, konukların kaç gün kalacaklarını, bedelsiz (Complimentary ) konuk olup olmadığını, oda ücretlerinde değişiklik yapıp yapılmadığını muhasebeye bildirir. Önbüro tarafından hazırlanan raporlar - yakından ilgilendirdiği için - muhasebeye gönderilir. . Döviz ve efektif kur fiyatları muhasebe ile fikir birliği edilerek belirlenir

### **1.4.3. Önbüro – Yiyecek / İçecek İlişkisi**

Önbüro, günlük konuk sayısı, alacakları yemek sayıları, grup memorandumlarını zamanında ileterek grupların yemek saatleri, kahvaltı saatleri ve yerini bildirmelidir. Düğün, kokteyl ve seminerleri zamanında yazışmalarla bildirmelidir. Konuğun yiyecek- içecek bölümünde yaptığı harcamalar ön kasaya iletilmelidir.

### **1.4.4. Önbüro – Satın Alma İlişkisi**

Önbüronun ve konukların ihtiyaç duyduğu evrak ve kırtasiye malzemelerinin temin edilmesi için talep fişi doldurulup satın almaya bildirilir. Satın alma bu istekleri yerine getirerek önbüroya gönderir.

### 1.4.5. Önbüro – Satış ve Pazarlama İlişkisi

Önbüro otelin satış ve pazarlama bölümü ile işbirliği içinde hareket etmelidir. Ön büro, konuk anket formlarını satış ve pazarlama bölümüne iletmelidir. Otelin bütün satış antlaşmalarında önbüro ile satış ve pazarlama bölümleri birbirine bilgi vermelidir.

### 1.4.6. Önbüro – İnsan Kaynakları Müdürlüğü İlişkisi

Önbüro personelinin işe alınması, eğitimi, vizite, yıllık ve haftalık izin gibi sosyal hakları konusundaki işleri insan kaynakları müdürlüğü yerine getirir. Adayların seçimine ilişkin son karar genel olarak ilgili birim tarafından verilir. Önbüro personeliyle ilgili tuttuğu raporları ve çizelgeleri periyodik olarak insan kaynakları müdürlüğüne gönderir.



Resim 1. 2 : Beş yıldızlı bir otel

### 1.4.7. Önbüro – Teknik Servis İlişkisi

Konuk odalarında ve önbüroda meydana gelen arızalar teknik servise bildirilir. Teknik servis de arızalar hakkında önbüroya bilgi verir. Konuk odalarındaki arızaların hemen giderilmesi veya giderilemeyecek arızalarda konunun odasının değiştirilmesi için bu işlemin hızlı olması gerekir.

### 1.4.8. Önbüro – Yardımcı Bölümler İlişkisi

Yardımcı bölümler, açılış – kapanış saatleri çizelgesini önbüroya bildirmelidir. Bu bölümlerden yararlanacak kişilerin otelde kalıp kalmadığı ön büroya sorulur. Konukların bu bölümdeki harcama fişleri ön kasaya zamanında iletmelidir.

### **1.4.9. Önbüro – Yönetim İlişkisi**

Üst yönetim, ön büro yöneticileri ile sıkı bir ilişki içinde olmalıdır. Önbüro da bütün faaliyet raporlarını yönetime zamanında sunar. Yönetim bu raporlara göre planlama yaparak önbüroya gerekli direktifleri verir.

### **1.4.10. Önbüro – Güvenlik İlişkisi**

Önbüro, otele gelen ve otelden ayrılan bütün konukları sürekli olarak takip edebilen bölümdür. Önbüro bölümü, konukların durumunu güvenlik bölümüne devamlı bildirmek zorundadır. Güvenlik bölümü de bu bilgiler ışığında görevini daha düzenli bir şekilde yerine getirir.

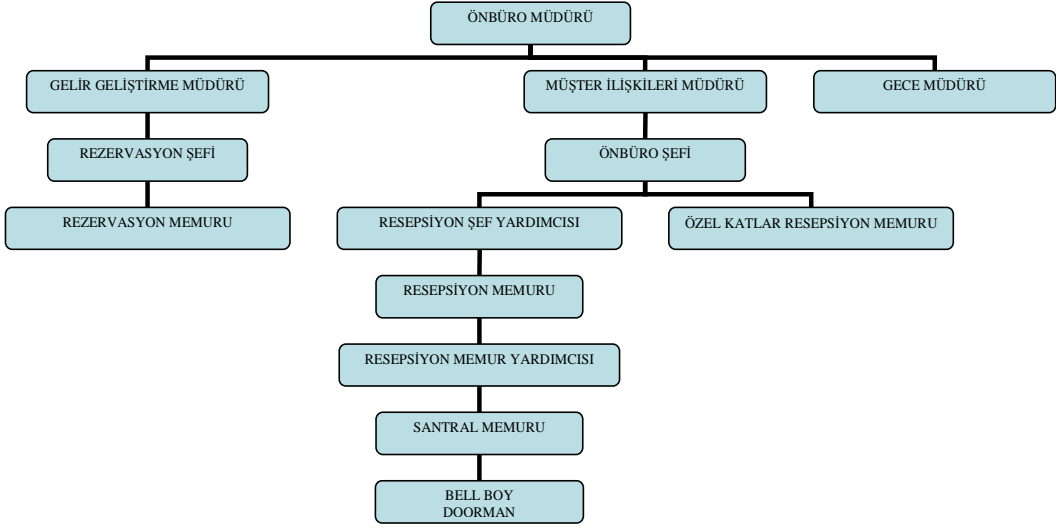
### **1.4.11. Önbüro – Eğlence Hizmetleri ( Animasyon ) İlişkisi**

Eğlence hizmetleri bölümü, günlük olarak faaliyetlerin yerini ve zamanını bir çizelge doldurarak önbüroya bildirir. Böylece önbüro personeli o gün yapılacak olan faaliyetleri konuklara doğru olarak aktarırlar.

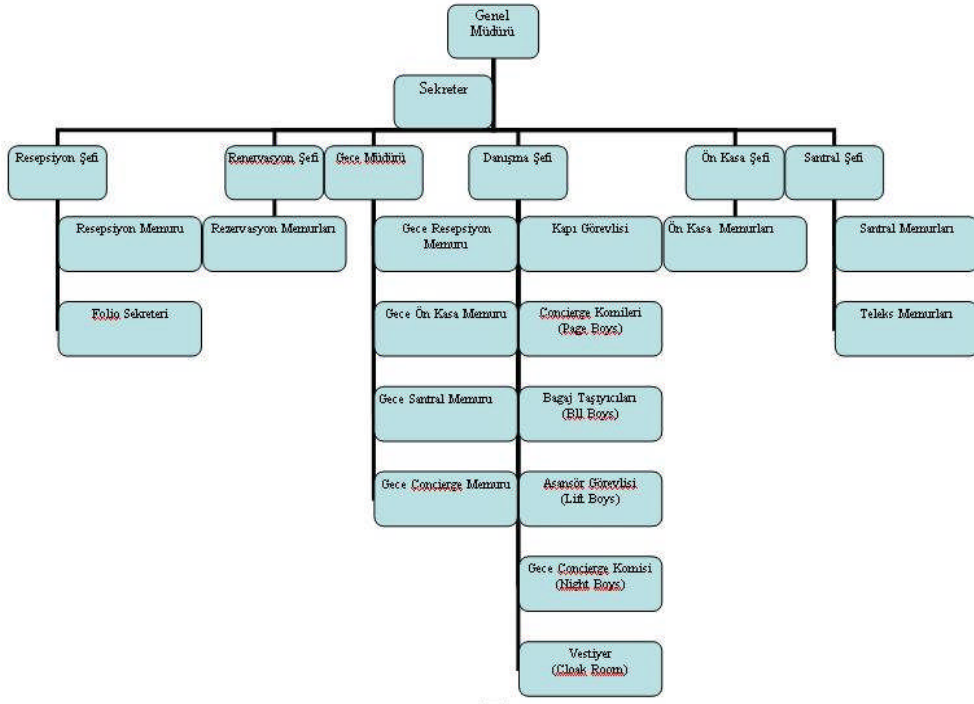
## **1.5. Önbüro Departmanının Organizasyon Şeması ve Personelin Görevleri**

Konaklama işletmelerinin önbürolarında, belirlenmiş bir organizasyon yapısı yoktur. Oda kapasitesi, önbüro sisteminin şekli, işletmenin bulunduğu yer gibi faktörler önbüronun organizasyonunda etkindir.

Konaklama işletmelerinin özelliklerine göre önbüronun organizasyon yapısı farklılık gösterebilir. Her otelde önbüronun yapması gereken işler hemen hemen aynı olmasına rağmen, bu işleri yapan görevliler ve bölümler değişik olabilir. ( Tablo 1, Tablo 2 )



**Tablo 1.1: Beş yıldızlı bir otelin önbüro organizasyon şeması**



Tablo 1.2: Beş yıldızlı bir otelin önbüro organizasyon şeması

### 1.5.1. Önbüro Müdürü (Front Office Manager)

Önbüro müdürü, önbüroda bulunan bölümlerin sevk ve idaresini yürüten kişidir. Ön büroda bulunan beş bölüm önbüro müdürüne bağlı olarak çalışır. Önbüro müdürü de tesis müdürüne karşı sorumludur.

#### Görevleri

- Önbüro personelini yönetmek, yönlendirmek, eğitmek,
- Önbüro faaliyetleri ilgili tüm iş akışını belirlemek, belgelendirmek, denetlemek, raporlaştırmak,
- Diğer departmanlarla koordinasyonu sağlamak,
- Yönetim politikalarını uygulamaya dönüştürmek.
- Personelin, işe alınması, uyumlaştırma, terfi, izin, çalışma çizelgesini düzenlemek,
- VIP konuklarla ilgilenmek,
- Oda satışlarında bulunmak,
- Çalışma koşullarını sürekli izlemek, personelin moralini yükseltmek, motive etmek, ve bunu sağlayan koşul ve yöntemleri sürdürmek.,
- Fiyatlandırmayı sağlamak,



## 1.5.2. Resepsiyon Şefi ( Reception Chief )

Resepsiyondaki işlerin aksamadan yürütülmesini sağlar. Resepsiyonda çalışanların görevlerini tam ve doğru olarak yapıp yapmadıklarını kontrol eder.

### Görevleri

- Davranışları, bilgisi, fiziksel görünümüyle, alışkanlık ve becerileriyle departmanına örnek ve önder olabilmek,
- Resepsiyon deskinde, ön büro müdürüyle koordineli bir şekilde resepsiyondaki iş akışını, belgelendirme ve raporlaştırma sürecini oluşturmak, izlemek ve sonuçları ön büro müdürüne iletmek,
- Resepsiyon görevlilerinin çalışma çizelgelerini düzenlemek,
- Gerektiğinde deskte karşılama ve kabul işlemlerini yapmak.,
- Çok Önemli Konukları (VİP) konukları karşılamak, onlarla ilgilenmek.,
- Önbüro içinde diğer birimlerle örneğin rezervasyon birimi ile ilişki kurmak ve koordine içinde çalışmak,
- Guruplarla ilgili önbüro işlemlerini hassasiyetle izlemek,
- Grupların gelişlerinde-ayrılışlarında bizzat bulunmak ve gerekli çalışmaları yürütmek,
- Resepsiyondaki istatistiki çalışmaları ve raporlaştırma işlemlerini yapmak, onaylamak,
- Tur memorandumlarını dağıtımdan önce kontrol etmek,
- Odaları satışa hazırlamak, satışı arttırmak,
- Kredili konukları ve kredi durumlarını izlemek,
- Rezervasyon biriminin tahminleme (forecast) çalışmalarını incelemek,
- Gelmeyen rezervasyonları ve iptalleri izlemek, önbüro müdürünü haberdar etmek,
- Rezervasyon şefinin olmadığı durumlarda onun yerine bakmak,
- Konuk geçmiş otel kayıtlarının ( History Card) doldurulmasını, arşivlenmesini sağlamak,
- Grup hesap kartlarını (folyolarını) kontrol etmek,

## 1.5.3. Resepsiyon Görevlisi (Reception Clerks)

Misafirleri karşılar, oda satışını gerçekleştirir.Misafirlerin istek ve şikayetleri ile ilgilenir. Önbüro ile ilgili ile tüm raporları hazırlar.



**Resim 1. 3: Resepsiyon Görevlisi**

### **Görevleri**

- Kendi vardiyesine başlarken başlangıçtaki durumu ve koşulları tam olarak algılamak, (Oda durum tablosu, gelişler, ayrılışlar, hesap dökümü, vb.)
- Konuk karşılama ve kabul işlemlerini yapmak,
- Konuğun konaklama süresince ortaya çıkan işlerini yapmak,
- Konuk şikayetlerini incelemek, sorunları takip ederek ilgili birimlere iletmek,
- Konaklama işletmesindeki diğer birimlerin satışını yapmaya çalışmak,
- Birimdeki iş akışına göre işlemleri yürütmek, belgelendirmek,
- Kat hizmetleriyle ilişkilerini sürdürmek, günlük oda durumunu kat hizmetleri şefine (housekeeper) vermek ve ondan gelen housekeeping raporlarını işleme koymak,
- Konuk ödemelerini, ödeme araçlarını işletmenin bu konudaki politikasına göre yürütmek,
- İşletmedeki faaliyetleri, saatlerini, fiyatlarını bilmek ve bunlarla ilgili olarak konuk isteklerini karşılamak,
- İşletmenin giriş ve çıkışını denetlemek, konuklar konusunda farklılıkları kavramak ve gereğini yapmak,
- Anahtarları kontrol etmek,

- Konuklarla ilgili mesaj, posta vs. almak, iletmek,
- Konuklar için gerekli bilgileri (ulaştırma, gezi, müze vs.) temin etmek, iletmek,
- Ön kasa görevlisinin işlemlerini yürütmek.

#### 1.5.4. Rezervasyon Şefi (Reservation Chief)

Çok önemli bir görev yüklenmiş olan rezervasyon şefi, satış ve pazarlama departmanı ile koordinasyon içinde iş ve işlemlerini yürütür. Bu koordinasyon çerçevesinde işletmenin hedef pazarları ile (Seyahat acentaları, firmalar, klüpler, dernekler, havayolları, vb.) iyi ilişkiler kurulması, anlaşmaların yapılması ve izlenmesi konusunda temel bilgi ve öneriler geliştirir.

##### Görevleri

- İşletmenin satış ve pazarlama politikasını uygulamaya dönüştürmek,.
- Rezervasyon alımı, değişikliği, iptali, confirmasyonu (cevaplandırılması), gelen ve gelmeyen rezervasyonların takip çalışmalarını yapmak,
- İlgili diğer departmanlarla ilişki kurmak, bilgilendirmek,

#### 1.5.5. Rezervasyon Görevlisi (Reservation Clerk)

Konuk ile ilk karşılaşan kişidir.

##### Görevleri

- Rezervasyon şefinin koordinasyonu doğrultusunda rezervasyon alımı yapmak, dosyalamak,
- Rezervasyon ile ilgili her türlü değişiklik, iptal vb. işlemleri belgelendirmek,



Resim 1. 4: Rezervasyon görevlisi

- Dosyalar hakkında diğer birimlere özellikle resepsiyona bilgi vermek,
- Rezervasyonları, kullandığı sisteme göre rezervasyon tablolarına, racklerine kaydetmek,
- Rezervasyonsuz gelen (Walk-İn), erken çıkış yapan (Early Check-Out), kalış süresini uzatan (Extention) konukları, oda değişmelerini titizlikle izlemek, rezervasyon cetveline işlemek, rezervasyon alımında dikkate almak,
- Grup rezervasyonlarının geliş gününü, saatini ve yolunu (ulaşım aracı) takip etmek ve resepsiyonu bilgilendirmek,
- Gruplarla ilgili bilgilendirme formlarının( memorandum) çıkarılmasına yardımcı olmak.

### 1.5.6. Önkasa Görevlisi (Cashier)

İşletmeden çıkış yapan konukların ödemelerini takip eden, işletmede döviz bozma işlemlerini yürüten, önbüroda yapılan her türlü satış işlemlerini takip eden personeldir.

#### Görevleri

- Bireysel ( münferit ) rezervasyonların ödemelerini takip etmek,
- Döviz bozma işlemlerini gerçekleştirmek,
- Konuk faturalarını hazırlamak ve tahsil etmek,
- Ön kasa raporlarını hazırlamak,

### 1.5.7. Danışma Şefi (Bell Captain, Concierge Chief)

Danışmada ( Concierge) çalışan personelin yöneticisidir. Hizmetin düzenli ve eksiksiz olması için çaba gösterir. Önbüro müdürüne karşı sorumludur.



Resim 1. 5: Otel lobisi

#### Görevleri

- Konuk karşılamak,
- Bagaj işlemlerini yürütmek,
- Konuk uğurlamak,
- Konuklar için gerekli bilgiler hazırlamak ve sunmak,

- Personelin çalışma çizelgesini hazırlamak, eğitimi, motivasyonu ve kontrolünü yapmak,
- Örnek ve önder davranışlar içinde olmak, fiziksel görünüşüne gerekli özeni göstermek,
- Konukların oda anahtarlarının alınıp verilmesi ve kontrolünü yapmak,
- Konuk uyandırmalarını sağlamak,
- Gelen- giden posta işlemlerini yürütmek,
- Bagajlı konuklar için bagaj fişi vermek,
- Şikayetlerle ilgilenmek ve onları ilgili birimlere iletmek,

### **1.5.8. Bagaj Taşıyıcı (Bellboy)**

Konukların deskteki işlemlerinden sonra onları odalarına götürür, eşyalarını taşır. Odanın kapısını açar ve odayı tanıtır. Bu arada konukların sordukları sorulara cevap verir. Ayrıca resepsiyonun ve danışmanın vereceği görevleri yapar. Bellboy da konukları ilk ve son karşılaştığı görevlilerden birisidir ve işletmenin imajının oluşmasında veya ifadesinde önemli yeri vardır.

### **1.5.9. Kapı Görevlisi (Doorman)**

Konaklama işletmesinin giriş kapısı önünde durur. Konuk karşılar, taksi veya arabalarla ilgilenir. İstenmeyen kişilerin işletmeye girişini engeller.

### **1.5.10. Anonsçu (Page Boy)**

Konukların, konaklama işletmesi içerisinde bulunabilmesi için anons panosunu dolaştıran görevlidir. Ayrıca bellboy olmadığı zamanlarda bellboyun görevini üstlenir. Basit alış-veriş ve rezervasyonlu biletlerin getirilip götürülmesi işlerini yapar.



**Resim 1. 6: Doorman**

### 1.5.11. Asansör Görevlisi (Lift Boy)

Asansör görevlisidir. Asansörün idaresinden sorumludur. Konukları istedikleri kata çıkartır. Şüpheli şahısların, odaların bulunduğu katlara çıkmalarını önler ve güvenliğe haber verir.

### 1.5.12. Santral Görevlisi (Switchboard Operator)

Telefon haberleşmelerini yürütür. Telefon isteklerine cevap verir. Telefonların ücretlendirme işlemlerini yapar. Gelen mesajları alır ve ilgili birimlere ulaştırır. Konuk uyandırma listelerini hazırlar ve uyandırmaları sağlar.



Resim 1. 7: Santral görevlisi

## 1.6. Önbüro Personelinin Genel Özellikleri

Önbüro bölümünün, işlevini başarı ile yerine getirebilmesi, mükemmel bir iletişim sistemine, konuklarla çok iyi ilişkilerin sağlanmasına ve konukların tatmin duygularını üst düzeyde etkileyecek hizmet sunumu gerçekleştirmesine bağlıdır. Bütün önbüro personeli, konuklarla doğrudan ilişki halinde olduğundan bu kişilerin, kişilikleri bakımından özel bir itinayla seçilmeleri gerekir. Bir önbüro personelinde bulunması gereken özellikler şunlardır.

- Düzgün bir fiziğe sahip olmalı,
- Etkileyici ve düzgün konuşabilmeli,
- Güler yüzlü olmalı,
- Ekip çalışmalarına uyumlu olmalı,
- İyi bir dinleyici olmalı,

- Vücut dilini gerektiğinde ve yerinde kullanabilmeli,
- Mesleği ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmalı,
- Disiplinli ve dürüst olmalı,
- Problemler karşısında soğuk kanlı olmalı ve anında karar verebilmeli,
- Geçerli bir yabancı dili olmalı,



**Resim 1. 8: Resepsiyon**

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

### ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi önbüronun bölümlerinden biri değildir?  
A) Resepsiyon  
B) Rezervasyon  
C) Kat Hizmetleri  
D) Santral  
E) Ön kasa
2. Otele gelen misafirlerin kayıtlarının yapıldığı ve tutulduğu bölüm aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Resepsiyon  
B) Rezervasyon  
C) Ön Kasa  
D) Konsiyer  
E) Santral
3. Önbüroda bulunan bölümlerin sevk ve idaresini yürüten kişi aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Santralist  
B) Resepsiyon Görevlisi  
C) Rezervasyon Şefi  
D) Ön Kasa Görevlisi  
E) Önbüro Müdürü
4. Aşağıdakilerden hangisi danışma (Concierge) bölümünde çalışan personel değildir?  
A) Bellboy  
B) Santral Görevlisi  
C) Page Boy  
D) Lift Boy  
E) Doorman
5. Bell boy aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Bagaj Taşıyıcı  
B) Anonsçu  
C) Asansör Görevlisi  
D) Kapı Görevlisi  
E) Vestiyer



# ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

## AMAÇ

Bu faaliyetle uygun ortam sağlandığında önbüro departmanında kullanılan donanımları ve formları tanıyabilecek, formları doğru olarak doldurup tesis prosedürlerine göre ilgili birimlere iletebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Farklı konaklama tesislerinin önbüro departmanında kullanılan formları toplayınız ve bu formları doğru bir şekilde doldurarak bir dosya oluşturunuz.
- Çeşitli konaklama işletmelerine giderek önbüro departmanında kullanılan donanımları ve kullanım şekillerini öğreniniz.

## 2. ÖNBÜRODA KULLANILAN DONANIMLAR VE FORMLAR

### 2.1. Donanımlar

#### 2.1.1. Bilgisayar ve Donanımları

Bilgisayar, rezervasyon, ön kasa ve kayıt işlemlerinin yapıldığı terminaldir. Önbüro sistemleri arasında en gelişmiş olanı bilgisayar sistemidir. Mekanik sistemde vakit alan birçok işlem bilgisayarda çok kısa bir sürede sonuçlandırır.

Bilgisayar yazıcısı (printer) ise bilgisayarda kayıtlı olan bilgilerin ve raporların yazılı olarak alınmasını sağlayan cihazdır.

Günümüzde bilgisayar, ön kasa makinelerinin yerini almaya başlamıştır. Oda ve telefon ücretleri gibi harcamalar bilgisayar tarafından otomatik olarak hesaplara işlenmektedir.

#### 2.1.2. Anahtar Kartı Makinesi

Günümüzde konaklama işletmeleri konuk odalarına giriş için anahtar yerine anahtar kartı kullanılmaktadır. Bilgisayara bağlı olarak kullanılan anahtar kartı makinesi içine yeni bir manyetik okuyucu kart yerleştirilir.

Bilgisayara konunun oda numarası ve konaklama süresi girildikten sonra enter tuşuna basılarak bilgiler karta yüklenir. Böylece konuk işletmede kaldığı süre boyunca kişiye özel

olarak hazırlanan bu kartla odasına girebilir. Konaklama suresinin bittiği gün, gece 24.00 den sonra kart kullanılamaz.



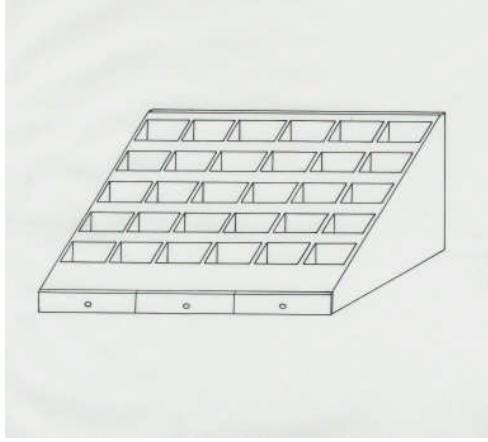
**Resim 2.1. Anahtar kartı makinesi**

### **2.1.3. Anahtarlık**

Önbüro deskinin arkasında yer alır. Bu raf adından da anlaşılacağı gibi oda anahtarlarını koymak için yapılmış küçük gözlerden meydana gelmiştir. Ayrıca, bu gözler çoğu konaklama işletmesinde konuklara bırakılan mektup ve mesajlar için de kullanılır. Her gözün üzerinde ilgili odanın numarası bulunur.

### **2.1.4. Folio Havuzu (pit)**

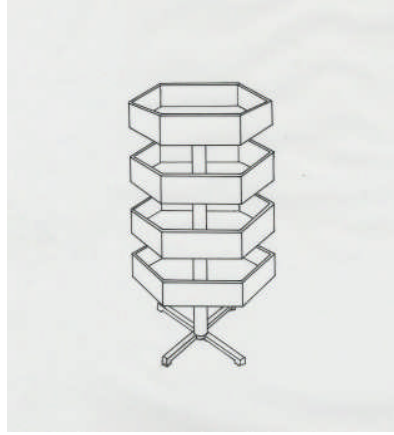
Misafirlerin hesaplarının tutulduğu kartlara folyo denir. Folyoların düzenli bir şekilde saklanması ve her istenildiğinde kolayca bulunması gerekir. Folyo racklerinde her oda için bir bölüm ayrılmıştır. Bu bölümlere folyo ile birlikte adisyonlar, diğer, harcama fişleri ve konaklama belgeleri saklanır. Ön kasa makinesinin yakınında bir yere konulmaktadır.



**Çizim 2.1: Folio havuzu**

### **2.1.5. Name Rack (Information Rack)**

Misafirlerin soyadlarına göre düzenlenen slipler bu racklere alfabetik sırayla takılır. Misafirlerin hangi odada kaldığı kolayca öğrenilebilir. Bazı otellerde isim racki, plakaların yan yana getirilip bir düzlem üzerine monte edilmesi ile oluşturulur.



**Çizim 2..2: Name rack**

### **2.1.6. Poss Makinesi (Provision Machine)**

Otele ait hizmet satışlarında, konukların hesap ödemelerinde kredi kartı kullanmaları için ön kasa bölümüne monte edilen elektronik bir aygıttır. Kredi kartının üzerindeki manyetik bant, provizyon makinesinden geçirilerek, karttaki bilgiler kredi kartları merkezindeki bilgisayara aktarılır. Bilgisayar kartın geçerli olup olmadığını, miktarın limitini

aşır aşmadığını kontrol edip provizyon makinesine bilgi aktarır. Böylece konuğun yaptığı harcama kredi kartından tahsil edilmiş olur.



**Resim 2.2: Poss makinesi**

### **2.1.7. Emanet Kasa (Safe Box)**

Konukların değerli eşya ve paralarını koymaları için konaklama işletmesi yönetimince ücretli veya ücretsiz olarak sunulan bir hizmettir. Genellikle ön büronun arkasında ve konukların kolayca girip çıkabilecekleri bir yere konur. Çift anahtarlı sistemlerdir.

**Not:** Günümüzde konukların odalarda kendi kullanabileceği kasalar daha fazladır.

Anahtarların bir tanesi pas anahtardır ve ön kasa görevlisinde durur. Diğer anahtarların her biri ayrı bir kasayı açar. Kasiyerdeki ve konuktaki anahtarlar bir araya gelmeden kasa açılmaz. Konuğa emanet kasa verilmeden önce sözleşme imzalanır. Her kasa açma talebinde ise sözleşmenin ilgili bölümü konuk ve kasiyer tarafından imzalanır. Konuğa emanet kasası verilmesi, işletmeyi hırsızlık, para ve kıymetli eşya çalınmasına karşı büyük sorumluluktan kurtarır.

### **2.1.8. Kesintisiz Güç Kaynağı**

Bilgisayarlara sürekli enerji sağlamak üzere tasarlanmış cihazlardır. Normal çalışmaları sırasında şebeke enerjisini doğrudan ve hiçbir gerilim-frekans düzeltmesi yapmadan bilgisayara uygular. Şebeke kesintisi (elektrik kesilmesi) durumunda cihaz aküsünden aldığı doğru gerilim şeklindeki elektrik enerjisini kare dalga şeklindeki alternatif gerilime dönüştürür ve bilgisayara uygular. Böylece elektriğin kesildiği zamanlarda ön bürodaki bilgisayarlar personel tarafından kullanılabilir.



**Resim 2.3: Kesintisiz güç kaynağı**

### **2.1.9. Zil**

Resepsiyon deksi üzerinde, resepsiyon görevlilerinin rahatça görebileceği bir yerde bulunan ve bellboyları çağırma da kullanılan mantar şeklindeki araçtır.



**Resim 2.4: Zil**

### **2.1.10. Telefon Konsülü**

Konaklama işletmelerinde, işletme içi ve dışı iletişimi sağlayan, tüm telefon şebekesini oluşturan cihazdır.



**Resim 2.5: Telefon Konsülü**

### 2.1.11. Faks Makinesi

Faks cihazı otellerde mesaj almak ve göndermek için kullanılır. Genellikle rezervasyonlar bu kanalla gelir ve rezervasyonların teyidi de aynı yoldan yapılır. Önbüroda, arka ofiste uygun bir yere konulan faks cihazlarıyla her türlü yazılı iletişim sağlanabilir.

### 2.1.12. Bagaj Arabası

Bellboy'lar tarafından konuk bagajlarının taşınmasında kullanılan iki ya da dört tekerli farklı boylardaki araçlardır.

### 2.1.13. Telsiz ve Donanımı

Elektromanyetik dalgalar yardımıyla sesin bir noktadan diğer noktaya gönderilmesinde kullanılan kablosuz haberleşme aracına "telsiz" denir.

Haberleşme, verici konumundaki (gönderme yapan) cihazdan çıkarak anten vasıtasıyla boşluğa yayılan elektromanyetik dalgaların, anten yoluyla, alıcı cihaza (dinleme) ulaşması şeklinde olur. Telsiz, telsizin kendisi, besleme ünitesi (doldurulabilir Ni-Cd piller) anten (bükülebilir lastik kaplı helis anten) ve cihazın üzerinde bulunan mikrofondan oluşur.



Resim 2.6: Telsiz ve Donanımı

Telsiz, konaklama işletmelerinde ön büro personelin diğer departmanlarda görevli personelle kısa yoldan haberleşmesini sağlamak amacıyla kullanılır. Özellikle housekeeper ya da teknik servis elemanları gibi sürekli yer değiştiren personele kısa sürede ulaşılmasını sağlar.

### 2.1.14. Döviz Panosu

Çeşitli ülkelere ait döviz kurlarının, o ülkenin parasal değer karşılığını gösteren, rakamları günlük olarak ayarlanabilir panodur. Genel olarak önbüro deski arkasındaki duvara, konukların rahatça görebileceği bir yere asılır.

DÖVİZ KURLARI EXCHANGE RATES	
ABD DOLARI \$	1 25
EURO	1 60
İNGİLİZ STERLİNİ	
İSVİÇRE FRANCI	

Resim 2.7: Döviz panosu

ODA FİYATLARI ROOM RATES	
TEK KİŞİLİK ODA Single Room	90
ÇİFT KİŞİLİK ODA Double Room	160
ÜÇ KİŞİLİK ODA Triple Room	216
SUİT ODA Suit Room	

Resim 2.8: Oda ücret panosu

### 2.1.15. Oda Ücret Panosu

Otelde bulunan çeşitli odaların (single room, double room, suite gibi) bir gecelik ücretini döviz ve ülke parası cinsinden gösteren rakamları değişebilen panodur. Resepsiyon deski arkasındaki duvara, konukların rahatça görebileceği bir yere asılır.

### 2.1.16. Fotokopi Makinesi

Çoğaltılması gereken evrakların fotokopilerinin çekilmesinde kullanılan araçtır. Genel olarak back ofiste bir noktaya yerleştirilir.

### 2.1.17. Ülke Saatleri

Farklı ülkelerin başkent ya da büyük şehirlerindeki yerel zamanı gösteren ve resepsiyon deski arkasındaki duvara asılan saatlerdir.



2.9: Ülke saatleri

### 2.1.18. Tarih ve Zaman Kaşesi (Time- Stamp)

Resepsiyonda kullanılan folyo, konaklama belgesi gibi belgelerin üzerine tarih ve saatin basıldığı araçtır. Ayrıca misafir için alınan mesajların ve mektupların üzerine de bu damga basılı

## 2.2. Formlar

### 2.2.1. Konaklama Belgesi (Registration Form)

Konuk işletmeye geldiğinde giriş (check-in) işlemi için mutlaka doldurulması gereken bir belgedir. Günümüzde özellikle resort otellerde iki yönlü ve farklı dillerde hazırlanmaktadır. Konuk ile işletme arasında bir sözleşme olarak hukuki bir belge niteliğindedir ve yasal olarak düzenlenmek zorundadır. Buna göre işletme konuğa kredi açmış olur. Kaldığı süre içinde yapacağı harcama kadar kredi sağlanmış demektir.

#### **Form üzerinde konuğun;**

- Kimlik bilgileri,
- Adresi,
- Beraberindekilerin yakınlığı ve sayısı,
- Ödemeyi ne şekilde yapacağı,
- Son ayrıldığı yer,
- Geliş şekli ile ilgili simgeler,
- Gideceği yer,
- Fiyat,
- Kıymetli eşyalar konusundaki uyarılar,
- Hesap ödeme ile ilgili yükümlülük durumu gösteren imza bulunur.

Eş ve çocukları ile beraber olan konuk bir adet form doldurur.

Ayrıca; Aynı odada iki farklı kişi kalıyorsa iki ayrı form doldurulur. Aynı aile birden fazla odada kalıyorsa her oda için ayrı bir form doldurulur.

Formun tamamı konuk tarafından doldurulur. Ancak gruplarda işlemlerin daha hızlı yapılması için formlar resepsiyon görevlileri tarafından doldurulup (konuklara ait bilgiler önceden bildirilmişse) konuğa imzalatılır.

Konuğun kimlik belgesi alınıp görevli tarafından doldurulur. Geri kalan kısmı konuk tarafından doldurulabilir (Bu daha güvenli bir yoldur).



Formda en önemli noktalardan bazıları ayrılış tarihi ve imzadır.

Soyadı/ Family Name/ Nachname		Tel			
Adı/ First Name/ Vorname		E- mail			
Doğum Yeri, Tarihi Date Of Birth, Place Geburtsdatum, Ort		Adres Address Adresse			
Araç Plaka No Car Reg. No Autokennzeichen		Mesleği Occupation Beruf		Tabyeti Nationality Nationalität	
KimlikBelgesi/TraveDocument/Reisedokument		Beraberindeki Eş ve Çocuklar Accompanied Persons And Children Begleitente Personen Und Kinder			
Türü/ Type		Soyadı Surname Nachname	Adı First Name Vorname	Yaşı Age Alter	Yakınlık Derecesi Relationship Verhältnis
Tarih Date of Issue Ausstellungsdatum					
Sayısı Number Nummer					
Verildiği Yer Countr of Issue Ausstellungsort					
Otelimizde kaçınıcı kalışınız? How many times have you stayed in our hotel? Wie oft waren sie in unserem hotel			İmza Signature Unterschrift		
Sayın Misafirimizin Dikkatine!	Notice to Guest!	Notizen an unsere Gaeste!			
-Odada bırakılan değerli eşyaların kayımdan otelimiz sorumlu değildir. Lütfen kullanımınıza sunduğumuz kasaları kullanınız. Otelimizden ayrılmadan önce otel yönetimine yazılı olarak bildirilmeyen şikayetlerden sorumluluk kabul edilmez. Odanızı boşaltma saati 12.00 dir.	-Hotelcan not be held responsible for loosen valuable items which you have left in your room. Please use your safe box in your room. -If you have any complaints, pleasinform the management before your departure and recieve a signature, otherwise we are not accountable. -We kindly inform you that Check-out time is 12.00 a.m.	-Das haftet nicht für die im Zimmer verbliebenen Wertgegenstände. -Falls Sie irgend welche Reklamationen über unser Haus habe, teilen Sie biette dies umgehend dem Management mit und lassen Sie sich dies bestaetigen. Nicht staetigte Reklamationen werden leider nicht akzeptiert. -Wir machen Sie darauf aufmerksam dass die Zimmerraumung um 12 Uhr ist.			

**Tablo 2.1: Konaklama belgesi (ön yüz )**

ODA NO			GECELEME SAYISI			GÖREVLİ İMZASI		
BAGAJ NO	PLAJ HAVLUSU ADEDİ	PAX	CHD	INF	UNITS	R	NR	R/TA
ÖDEME TALİMATI	ACENTA		KREDİ KARTI			NAKİT		
	ACENTA ADI		KREDİ KARTI NU			GÜNLÜK KUR		
FOLYO NUMARALARI			KONAKLAMA İŞLETMESİ KART NUMARALARI					

Tablo 2.2: Konaklama belgesi örneği (arka sayfa )

### 2.2.2. Seyir Defteri (Log Book)

Önbüro personeli tarafından tutulan, günlük iş ve işlemlerin düzenli olarak takip edildiği defterdir. Defterde o gün yapılan oda değişimi (room change), konuk odalarında meydana gelen arızalar, bir sonraki vardiyada (shift) çalışacak olan personele bırakılacak notlar gibi bilgiler yer alır.

### 2.2.3. Vip Formu (Vip Courtesy Order)

“VIP”, “Çok Önemli Kişi” anlamına gelmektedir. İngilizce “Very İmportant Person” kelimelerin baş harflerinin bir araya getirilmesiyle oluşmuştur. Bu form, dağıtım yapılacak bölüm sayısı kadar hazırlanır. Misafire yapılacak ikramların türü, form üzerinde belirtilir. Ön büro yöneticisinin onayı alındıktan sonra ilgili bölümlere gereğinin yapılması için gönderilir. Genel olarak altı nüsha düzenlenir ve aşağıdaki bölümlere gönderilir.

- Yiyecek-içecek,
- Housekeeper,
- Önbüro - santral
- Güvenlik
- Yönetim (muhasabe vb)

.....OTELİ SPECIAL ATTENTION PREENTATION NO: 001 (ÖZEL EMİR FORMU)					
İSİM:		KALIŞ SÜRESİ		ODA NO	
KİŞİ SAYISI:				GELİŞ SAATI	
LÜTFEN AŞAĞIDA İŞARETLENENİ TAKDİM EDİNİZ.					
MEYVE SEPETİ ÇİÇEK ŞA <input type="checkbox"/> AP <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
ŞAMPANYA MİNİ BAR F <input type="checkbox"/> L BAR <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
MÜŞTERİ ÖDEYECEK İŞLETME <input type="checkbox"/> TRRAMI <input type="checkbox"/>					
KART İLİŞTİRİLECEK ( COMPLI <input type="checkbox"/> ANTAR)					
GÖRÜŞLER.....					
<u>DAĞITIM ONAYLAYAN</u>					
1- FOOD AND BAVARAGE .....					
2- HAUSEKEEPING ÖN BÜRO MÜDÜRÜ					
3- ACCAUNTING					
4- RECEPTION					
5- KITCHEN AND ROOM SERVICE					

Tablo2.3: VIP formu örneği

## 2.2.4. Arıza Bildirim Formu (Maintenance Work Order)

Konuk odalarındaki arızaların ilgili departmana (teknik servis) bildirilmesi için kullanılan formdur. 2 kopya olarak doldurulur.

- kopya teknik servis departmanına gönderilir.
- kopya önbüroda kalır.

TEKNİK SERVİS ARIZA FİŞİ	
<b>TARİH:</b>	
<b>SAAT:</b>	
<b>ARIZANIN YERİ.....</b>	
<b>ARIZANIN TARİFİ.....</b>	
1-	
2-	
3-	
<b>TESLİM EDEN TESLİM ALAN</b>	
TEKNİK SERVİS RAPORU	
<b>ARIZANIN GİDERİLMESİ İLE İLGİLİ AÇIKLAMALAR</b>	
1-	
2-	
3-	
<b>TEKNİK ELEMAN ONAYLAYAN</b>	

Tablo 2.4: Arıza bildirim formu örneği

### 2.2.5. Mesaj Formu (Message Form)

Misafirlere bırakılan mesajları kayıt etmek için kullanılır. Genellikle katlandığında zarf şeklini alır. Değişik şekillerde düzenlenebilir.

FROM.....
TELEPHONED..... TELEFON ETTİLER.....
PLEASE CALL..... LÜTFEN ARAYINIZ.....
CAME TO SEE YOU..... SİZİ GÖRMEK İÇİN GELDİLER.....
WILL CAN AGAIN..... TEKRAR ARAYACAKLAR.....
MESSAGE.....
.....
TARİH-DATE..... SAAT-TİME.....
MESAJI ALAN-RECEIVED BY.....
İMZA- SIGNATURE
.....

Tablo 2.5: Mesaj alma formu örneği

## 2.2.6. Emanet Kasa Formu (Safe Box)

Misafirlerin değerli eşyalarını sakladıkları kasaları verirken ve açarken kullanılan formlardır.

<p>ÇELİK KASA NO: A 001</p> <p>MAKBUZ NO: ODA NO:</p> <p>Aşağıda imzası bulunan konaklama işletmesi konuğu, kendi isteği ile ücretsiz olarak emrine verilen iş bu özel çelik kasaya koyduğu kıymetli eşyayı otel idaresinin emanetine verilmiş sayılmayacağını, bu eşyanın herhangi bir sebepten hasara veya kayba uğramasının otel idaresinin veya memurlarının kusuru sayılmayacağını, konaklama işletmesi idaresinin Borçlar Kanunu gereğince sorumluluğunu kabul eder.</p> <p>Otel misafiri, ayrıca iş bu çelik kasayı otelden ayrılırken boşaltmazsa, bütün masraflar konuğa ait olmak üzere, konaklama işletmesi kasayı noter ve bir şahit huzurunda açtırıp içindekileri mühürleterek otelde muhafaza eder veya ilgili makamlara devir ve teslim eder.</p> <p>KONUK ADI SOYADI ODA NO:</p> <p>.....</p>
--

Tablo 2.6: Emanet kasa makbuzu örneği (ön yüz)

<p>.....OTELİ</p> <p>İş bu kasaya koyduğum eşyayı noksansız olarak çektiğimi ve konaklama işletmesi idaresinin bu konuda hiç bir sorumluluğu kalmadığını beyan ederim.</p> <p>KONUK ADI SOYADI -İMZA</p> <p>.....</p>	<b>Kasanın konuk tarafından açıldığı veya boşaltıldığı ve anahtarının iade edildiği saat ve tarihleri gösteren kayıt.</b>			
	<b>TARİH</b>	<b>SAAT</b>	<b>KONUK İMZASI</b>	<b>GÖREVLİ İMZASI</b>

GÖREVLİ ADI SOYADI- İMZA				
.....				

Tablo 2.7: Emanet kasa makbuzu örneği (arka yüz)

### 2.2.7. Polis Defteri

İşletmeye gelen her konuk için tutulması zorunlu defterdir. İşletmenin bağlı olduğu bölge karakolunda onaylanır.. Polis defterindeki kayıtları eksiksiz doldurmak gerekir. Gerektiği zaman emniyet görevlileri tarafından kontrol edilir. Polis defteri geçerli kimlik belgeleri ile doldurulmalıdır. Bunlar, nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport, evlilik cüzdanıdır.

TARİH:	.....
SAAT:	.....
ODA NO:	.....
KONUK ADI SOYADI:	.....
YANINDAKİ KİŞİLERİN ADI SOYADI:	.....
YANINDAKİ KİŞİLERİN YAKINLIK DERECESİ:	.....
KONUĞUN ADRESİ:	.....
KONUĞUN SON AYRILDIĞI YER:	.....
GİDECEĞİ YER:	.....
KİMLİK BELGE TÜRÜ:	.....
PASS NO:	.....
VERİLDİĞİ YER:	.....
TEL. NO:	.....
MESLEĞİ:	.....
İŞ ADRESİ:	.....
MİLLİYETİ:	.....

**Tablo 2.8. Bilgisayar ile tutulan polis kayıtları örneği**



<b>GİTTİĞİ YER</b>	
<b>AYRILIŞ TARİHİ</b>	
<b>VERİLEN ODA</b>	
<b>BERABERİNDEKİLERİN</b>	<b>YAKINLIK DERECEŚİ</b>
	<b>YAŞI</b>
	<b>SOYADI</b>
<b>GELİŞ TARİHİ</b>	
<b>SON AYRILDIĞI YER</b>	
<b>DEVAMLİ OTURDUĞU YER</b>	
<b>KİMLİK BELGESİNİN</b>	<b>VERİLDİĞİ YER</b>
	<b>SAYISI</b>
	<b>TARİH</b>
	<b>DİĞER RESMİ BELGELER</b>
	<b>İKAMET BELGESİ</b>
	<b>PASAPORT</b>
	<b>TRAFİK EHLİYETİ</b>
<b>NÜFUS CÜZDANI</b>	
<b>İÇİ</b>	
<b>UYRUĞU</b>	
<b>DOĞUM YERİ VE TARİHİ</b>	
<b>BABA ADI</b>	
<b>ADI SOYADI</b>	
<b>SIRA NO</b>	

**Tablo 2.9: Polis defteri örneği**

### 2.2.8. Teftiş Defteri

Kültür ve Turizm Bakanlığı müfettişlerinin konaklama işletmesini denetlemeleri sonrasında hazırladıkları raporu kaydettikleri defterdir.

### 2.2.9. Şikayet ve Memnuniyet Defteri

Konukların el yazıları ile Şikayet ve memnuniyetlerini yazdıkları, noter tasdikli, Şikayetlerin yasal platforma taşınması durumunda resmi belge niteliği taşıyan, resepsiyonda gün boyunca ulaşılabilir bir yerde muhafaza edilen ve tutulması zorunlu olan defterdir.

### 2.2.10. Departmanların Anahtar Kayıt Defteri

İşletmelerin, kendi güvenlikleri açısından departmanlara ait anahtarların, teslim edilmesi ve alınması sırasında teslim alan ve teslim eden personelin adı, soyadı ve imzasının tarih ve saat belirtilerek kaydedildiği defterdir.

TARİH	SAAT	DEPARTMAN	TESLİM EDEN		TESLİM ALAN	
			ADI SOYADI	İMZA	ADI SOYADI	İMZA

Tablo 2.10: Departmanların anahtar kayıt defteri rneği

### 2.2.11. Bebek Bakıcısı İsteme Formu ( Baby Sitting)

Konukların, çocuklarının bakımını istemeleri durumunda, konuğun kimlik bilgileri, oda numarası, çocuğun bakılacağı saatler, ocuk sayısı, varsa çocuklara ait özel bilgiler, ücret vb. konuların belirtildiği, konuk tarafından doldurulup imzalanan işletme antetli formdur.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

### ÖLÇME SORULARI

**A. Aşağıdaki cümleleri okuyunuz. Doğru ise parantez içine D harfi, yanlış ise Y harfi yazınız.**

1. ( ) Poss makinesi, rezervasyon, ön kasa ve kayıt işlemlerinin yapıldığı terminaldir.
2. ( ) Günümüzde konaklama işletmelerinin birçoğunda, konuk odalarına giriş için anahtar yerine anahtar kartı kullanılmaktadır.
3. ( ) Misafir hesaplarının kaydedildiği ( tutulduğu) kartlara rack denir.
4. ( ) Kesintisiz güç kaynağı, bilgisayara sürekli enerji sağlamak için tasarlanmış bir cihazdır.
5. ( ) Resepsiyon deski üzerinde duran zil, bellboy çağırmak için kullanılır .

**B. Aşağıdaki boşluklara uygun kelimeleri yazınız.**

6. Elektromanyetik dalgalar yardımıyla sesin bir noktadan diğer bir noktaya gönderilmesinde kullanılan kablosuz haberleşme aracına ..... denir.
7. Konuk işletmeye geldiğinde check – in işlemi için mutlaka doldurulması gereken belgeye..... denir.
8. VİP formu ..... nüsha olarak düzenlenir.
9. Konuk odalarındaki arızaların teknik servise bildirilmesi için kullanılan forma ..... denir.
10. Bellboylar tarafından konuk bagajlarının taşınmasında kullanılan iki ya da dört tekerli araca.....denir.

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	E
4	B
5	A

## ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	Y
2	D
3	Y
4	D
5	D
6	TELSİZ
7	KONAKLAMA BELGESİ
8	5
9	ARIZA BİLDİRİM FORMU
10	BAGAJ ARABASI

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Önbüro organizasyonu modülü, faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz size ölçme aracı uygulayacaktır. Bu değerlendirme sonucuna göre bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

Önbüro organizasyonu modülünü bitirme değerlendirmesi için öğretmeninizle iletişim kurunuz.

## KAYNAKÇA

- DERELİ, Metin, **Otel işletmelerinde Ön Büro**, Turban Turizm AŞ. Ankara 1989
- ERASLAN, Nevzat, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Isparta 2004
- GÖKDENİZ, Ayhan, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003
- GÜRDOĞAN, Burhan, **Otel işletmelerinde Ön Büro Bölümünde Görev Yapan Yöneticilerin Eğitimi ve Geliştirilmesi İle İlgili Bir Yaklaşım ve Bir Uygulama**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2002
- KANTARCI, Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 1998
- KIRAÇ, Ahmet, **Resim- Grafik Öğretmeni**
- KOZAK, Nazmi, **Otel İşletmeciliği**, Anatolia Yayıncılık, Ankara 1995
- MISIRLI, İrfan, **Ön Büro, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları**, Ankara 1995
- MISIRLI, İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003
- OLALI, Hasan, **Otel İşletmeciliği**, Beta Yayıncılık, İstanbul 1993
- SAĞIROĞLU, Arzu Taşkiran. **Resim- Grafik Öğretmeni**
- ŞENER, Burhan, **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Ankara 1997