

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

**GİRİŞ İŞLEMLERİ ÖN HAZIRLIĞI  
811ORK010**

**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 .....	ii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. KONUK GİRİŞ ÖNCESİ HAZIRLIKLARI.....	3
1.1. Gelecek Konuklar Listesi (Arrival List) Hazırlama.....	3
1.2. Münferit Konukların Oda Blokajı.....	6
1.3. Grupların Oda Blokajı.....	9
UYGULAMA FAALİYETİ .....	11
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	13
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	14
2. GRUPLARIN GİRİŞİNDEN ÖNCE YAPILAN HAZIRLIKLAR .....	14
2.1. Oda Dağılım Listesinin İşletmeye Ulaşması.....	14
2.2. İstenen Ön Ödemenin Takibinin Yapılması.....	16
2.3. Grup Memorandumlarının (İç Yazışma) Hazırlanması .....	18
2.4. Grup Zarfının Hazırlanması .....	19
UYGULAMA FAALİYETİ .....	21
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	23
ÖĞRENME FAALİYETİ-3 .....	24
3. ÖZEL KONUKLARIN GİRİŞİNDEN ÖNCE YAPILAN HAZIRLIKLAR .....	24
3.1. Oda Seçimi.....	25
3.2. VIP Formuna Göre Oda Hazırlığı .....	25
UYGULAMA FAALİYETİ .....	29
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	31
CEVAP ANAHTARLARI.....	32
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	33
KAYNAKÇA.....	34

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>811ORK010</b>
<b>ALAN</b>	<b>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Önbüro Elemanlığı</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Giriş İşlemleri Ön Hazırlığı</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Konaklama işletmelerinde konuk giriş işlemleri hazırlığı ile ilgili konuların işlendiği öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/32
<b>ÖN KOŞUL</b>	
<b>YETERLİK</b>	Konuk giriş hazırlığını yapmak.
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Gerekli ortam sağlandığında konukların konaklama tesisine girişinden önceki hazırlık işlemlerini işletme prosedürlerine uygun olarak yapabilmek. <b>Amaçlar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Konuğun giriş öncesi hazırlıklarını doğru olarak yapabilmek.</li><li>➤ Grupların giriş öncesi hazırlıklarını hatasız olarak yapabilmek.</li><li>➤ Özel konukların giriş öncesi hazırlıklarını konuk isteklerine göre yapabilmek.</li></ul>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	Bilgisayar, otel otomasyon programı, önbüro dokümanları, rezervasyon formları.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı uygulayarak, modül ile kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendirecektir.

# GİRİŞ

## Sevgili Öğrenci,

Konuk, konaklama işletmesine gelmeden önce bir dizi işlem yapılmaktadır. Konuk daha konaklama tesisine gelmeden konukla ilgili işlemler başlar. Bu işlemlerin önceden başlamasının nedeni konuk, konaklama tesisine geldiğinde resepsiyon deskindeki bekleme süresini azaltmak hatta bir imza atma kadar işlemleri basitleştirmeye çalışmaktır. Konuklar genellikle konaklama tesislerini iyi bir hizmetten yararlanmak için tercih ederler. O halde konuk adına, konuk tesise gelmeden prosedürü tamamlamak, kaliteli ve iyi bir hizmetin göstergesidir.

Hiçbir konuk resepsiyon deskinde geldiğinde işlemlerin yapılmasını beklemek istemez. Konuk memnuniyetini sağlamak için hazırlık aşamasının çok iyi yapılması gerekir. Bu aşamada gözden kaçan küçük bir hata kendisinden sonrada devam edeceğinden daha büyük hatalara neden olacaktır. Hiç kimse hatalara ortak olmak istemez. İyi bir resepsiyonist olmak isteyenlerin, işin başlangıcını da çok iyi bilmeleri gerekir.

Bu modülde, münferit konuklar, gruplar ve özel konukların girişinden önce yapılan hazırlıkları bulacaksınız. Modülün içeriğinde yer alan bilgileri tam olarak öğrendiğinizde kaliteli ve konusuna hakim bir resepsiyonist olma yolunda önemli bir adımı tamamlamış olacaksınız.

Modülün meslek yaşantınıza katkı getirmesi dileriz.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetlerinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürlerine uygun olarak konuğun giriş öncesi hazırlıklarını doğru olarak yapabilmek.

## ARAŞTIRMA

Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek konuk giriş işlemleri hazırlığının nasıl yapıldığını gözlemleyerek, yetkililerden bu işlemlerle ilgili bilgi ve evrak alınız.

Birbirinden farklı sınıflandırmaya tabi olan en az iki konaklama işletmesinin önbüro yöneticileriyle görüşüp, bu iki konaklama tesisinin giriş işlemleri hazırlığı işlemlerinin birbirinden farkı olup olmadığını araştırarak karşılaştırınız. Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.

## 1. KONUK GİRİŞ ÖNCESİ HAZIRLIKLARI

Konaklama tesisine gelen konuklar en kısa sürede resepsiyon bölümündeki işlemlerini tamamlamak isterler. Konukların işlemlerini hızlı ve pratik olarak yapabilmek için de konukla ilgili işlemlerin önceden kısmen tamamlanmış olması gerekir ki konuğun resepsiyon deskinde kalış süresi azalmış olsun. Bunun için de ön hazırlık yapılması gerekir. Ön hazırlık süreci ne kadar etkin yapılırsa gelen konuk da o derecede memnun kalacaktır. Konuk memnuniyeti konaklama tesislerinin ana hedefi olduğuna göre amaca ulaşılmış olur.

### 1.1. Gelecek Konuklar Listesi (Arrival List) Hazırlama

Konukların konaklama tesisindeki ilk ön hazırlık işlemlerden biri gelecek konukların listesinin (Arrival List) hazırlanması işlemidir. Bu işlemin doğru ve eksiksiz yapılabilmesi için konuklardan elde edilecek bilgilere gereksinim vardır. İhtiyaç duyulan bu bilgiler için konuklara ulaşmak, zaman ve maliyet gerektirdiğinden bunun yerine konukların rezervasyon sırasında verdiği bilgiler doğrultusunda hazırlanan rezervasyon formları kullanılır (Resim:1). Konukla ilgili yapılacak ön hazırlık işlemlerinde rezervasyon formları kullanılacağından bu formların dikkatlice ve özenle doldurulmuş ve hazırlanmış olması temel şarttır. Çünkü bu aşamada yapılacak bir hata kendisinden sonra yapılacak tüm aşamaları da olumsuz etkileyecektir. Bunun için konaklama tesislerinin bu bölümünde çalışacak kişilerin dikkatli, titiz çalışan ve konusunda yeterli bilgi donanımına erişmiş olmaları gerekir. Ön hazırlık işlemlerinin temel dayanak noktası önceden konuğun bilgileri doğrultusunda hazırlanan rezervasyon formu olduğu unutulmamalıdır.

Rezervasyon formu konuk ile konaklama işletmesi arasında ilk yazılı belge olduğundan büyük önem taşır. Ön hazırlıkta kullanılacak tüm bilgilere rezervasyon belgesindeki bilgilerden ulaşılır.

RESERVATION FORM					
Corporate	Hotel Id:1	Form Number:	42927		
Title.....:	Voucher :				
Guest Surn/Name1: KARTOPU	HAYRI				
Surn/Name2: VE ESI					
Group Name.....:	Master:	Post.Master:	Det/Total:		
Arrival Date....: 08/12/2005	Arr.Time:00:00				
Departure Date..: 18/12/2005	Dep.Time:00:00				
Company / Firm...: EMO ELEKTRİK MÜHENDİSLERİ ODA					
Payment.....: SL Self Payment	Currency :20 EURO				
Pension.....: 00	TÜRKİYE				
Room Type	SDTR	Room Pax	Chi'l're Add	Rate Ngt	Total Rate
SPRM SUPERIOR Doub	1	2		88.00 2	168.00
				.00	
				.00	
				.00	
Total.....:	1	2			168.00
Reservation By..: ERDAL YAZMAN					
Res.By Tel/Fax..:					
Advance.....:	Rate Change: Y				
Fly Number.....:	=				
Remark's :					
Received Date...: 5/12/2005	AYLIN	ISIKOĞULLARI	Confirmed		

**Resim 1: Rezervasyon formu örneği**

Kayıt altına alınmış rezervasyon formlarından konukların geliş tarihleri belirlenerek, tarih sırasına göre gelecek konuk listesi (arrivals list) hazırlanır. Bu liste, belli bir tarihte gelmesi beklenen konuklar hakkında temel bilgileri gösterir. Bazı konaklama işletmeleri bu listeyi konukların adına veya soyadına göre, tek bir seyahat acentesinin konukları, belli bir oda tipine göre veya belli bir fiyat düzeyine göre düzenler. Bazı konaklama işletmeleri ise bu listeyi, geliş tarihi aynı olan konukların konaklama yapacağı odaların fiyatına göre gelecek konuk listesini düzenleyebilirler. Bunun yanında konuk sicil kartları kontrol edilerek daha önce konaklama tesisinde kalanlar varsa gelecek konuk listesine bu konuklar için özel not düşülür ki konunun memnuniyeti için nelerin yapılması gerektiğine daha rahat karar verilebilsin. Burada önemli olan gelecek konukların check-in tarihi ve doğru bilgilerin kullanılarak gelecek konuk listesinin hazırlanmasıdır. Bu işlem her gün için tekrarlanır. Gelecek konuk listesi manuel olarak hazırlanabileceği gibi bilgisayar otomasyon sistemi kullanan konaklama işletmeleri bu işlemi bir komut yardımıyla da yapabilir (Resim:2).



Ref	: M10512-1741	Register	: T051207-092
Rez.Ad	: TYO THERMAL SPAYS TO		
Pansiyon	: HALF BOARD	Gir.Tarih	: 08/12/05 Çık.Tarih : 09/12/05 1 Gecce
Bu Ftp, Daha Önceki 24/11/05 15:14 Tarihli 17199 / 2 No'lu Ftpimizin yerine geçmektedir.			
REZERVASYONUNUZUN İZMİR VE KONYA EKSPRESİNE VE BUR KONTROLÜNE TARAFIMIZCA GÖNDERİLMİŞTİR. NYE			
Konum	Oda Dağılımı Sgl Dbl Trp	Toplam Exbed Oda Kişi	Çocuklar 0-6 7-12
STANDART	3 / 13 / 1	0 17 32	- - 12 - 32
Notlar			
GRUBUN SON DURUMDUR. REZER İSİM DAHA SONRA BİLDİRİLECEKTİR.			
Tayin Listesi			
Oda Tipi	Ad Soyad	D.Tarihi (Vap)	Sıyrz F.Dep Yatak Tipi
DBL	MSS M MURAKAMI		Twin Bed
DBL	MSS A HAGIYGASA		Twin Bed
DBL	MR M ÜMŞHARA		Twin Bed
DBL	MSS K ÜMŞHARA		Twin Bed
DBL	MSS K AGAMI		Twin Bed
DBL	MR E ASAI		Twin Bed
DBL	MR S PORRONGI		Twin Bed
DBL	MSS N LI		Twin Bed
DBL	MSS C KASAKARA		Twin Bed
DBL	MSS Y TAMAKA		Twin Bed
DBL	MR T YAMAKARA		Twin Bed
DBL	MSS K MARUFYAMA		Twin Bed
DBL	MSS S SHIMADA		Twin Bed
DBL	MR H HARAGA		Twin Bed
DBL	MSS J MEURA		Twin Bed
DBL	MR Y MEURA		Twin Bed
DBL	MSS K YOSHIDA		Twin Bed
DBL	MR A YOSHIDA		Twin Bed
DBL	MR H HIRAKO		Twin Bed
DBL	MSS Y HIRAKO		Twin Bed
DBL	MSS K OKAMOTO		Twin Bed
DBL	MSS Y NAKAJIMA		Twin Bed
DBL	MSS A ICHIMARU		Twin Bed
DBL	MR E TAMAKAKI		Twin Bed

**Resim 2: Gelecek konuk listesi örneği**

Gelecek konuk listesi ister manuel olarak düzenlensin isterse de bilgisayar ortamında düzenlensin bu formda aşağıda yer alan bilgiler bulunmalıdır. Buna göre:

- Konuğun adı ve soyadı
- Konuğun oda numarası
- Oda'da konaklayacak kişi sayısı
- Oda tipi
- Yatak tipi
- Oda ücreti
- Ödeme şekli
- Folio no
- Acente ismi, firma ismi veya rezervasyonun kim tarafından yapıldığı
- Check-in (konuğun giriş yaptığı tarih) tarihi
- Check-out (konuğun çıkış yapacağı tarih) tarihi
- Pansiyon durumu
- Konaklama süresi
- Konuğun milliyeti

Gelecek konuk listelerinde yer alan bilgiler genel olarak yukarıda yer alan unsurlardan olsa da her konaklama işletmesi kendi tercihleri doğrultusunda burada kullanılan bilgileri genişletebileceği gibi daraltabileceği de unutulmamalıdır. Resepsiyon görevlileri gelecek konuk listesini düzenledikten sonra bu formlar konuyla ilgili olan departmanlara gönderilir. Böylece departmanlar, konaklama tesisinin o günkü iş yoğunlu hakkında bilgi sahibi olur. Gelecek konuk listesi ilgili departmanlara ulaştıktan sonra her departman kendi üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirebilmek için çalışmalarına başlarlar.

## **1.2. Münferit Konukların Oda Blokajı**

Konaklama tesisine konuklar giriş yapmadan önce oda blokajının yapılması gerekmektedir. Oda blokajı, konuğun istek ve tercihine uyan odaların konuk adına ayrılması işlemidir. Oda blokajı yapılan bu odalar konuk tesise gelmeden konuğun istek ve tercihleri doğrultusunda kullanıma hazır hale getirilir. Örneğin konaklama yapacak konuğun oda seçimindeki tercihi asansöre yakın olan oda ise resepsiyon görevlileri konuğun bu isteğine uyan bir odayı bloke edeceklerdir. Aslında ilk bakışta basit ve kolay bir işlem gibi görünse de bazen bu işlemi yapmak resepsiyon görevlisinin saatlerini alabilir. Çünkü burada sadece bir konuğun tercihi söz konusu değil gelen tüm konukların tercihlerinin karşılanması söz konusudur. Bazen resepsiyonistler ne kadar ince ve ayrıntılı düşünürse düşünsün konuğun isteklerini karşılamakta yetersiz kalabilir. Resepsiyonistlerin bu tür olasılıklar için farklı planlamaları göz önünde bulundurmalarında yarar vardır. Bir duruma ne kadar hazırlıklı iseniz o durum karşısında o derece hızlı ve doğru karar alabilirsiniz. Bu da kişinin mesleki yeterliliğiyle yakından ilgilidir.

Rezervasyon sırasında konuk hangi oda tipinde oda istediğini ve özelliklerini belirttiyse, konuk için blokajı yapılacak oda kendisine vaadedilendir. Konuk, konaklama tesisine gelirken önceden belirttiği oda tipinde konaklama yaptığında memnun olacaktır. Bunun dışındaki olasılıklar konuk için tam bir hayal kırıklığı yaratacağı hiçbir zaman unutulmamalıdır. Resepsiyon görevlilerinin bu tür olumsuz durumları önceden görerek engellemeleri gerekir ki geri dönüşümü çok daha zor olan hatalarla karşılaşılmasın.

Konuk giriş öncesi hazırlıklarından en önemlisi konuğun konaklama tesisine gelmeden konuk tercihleri doğrultusunda oda blokajının yapılması ve konuğun check-in işlemi için beklenmesidir. Konukla karşılaşmadan resepsiyon bölümünün hatasız ve verimli çalışıp çalışmadığı anlaşılmaz. Konuk resepsiyon deskine gelip sorunsuz biçimde odasına gittiyse yapılan ön hazırlık eksiksiz ve yerinde demektir. Eğer bir sorun varsa ön hazırlık süreci kısmen de olsa heba olur ki bu hiçbir işletme için istenilen bir durum değildir. Bu gibi nedenlerle resepsiyon görevlilerinin çok dikkatli ve titiz çalışması gerekir.

Konukların oda blokajı manuel olarak yapılabildiği gibi bilgisayar otomasyon sistemi yardımıyla da yapılabilir (Resim: 3). Oda blokajının manuel olarak yapılması için rack sistemi denilen bir sisteme ihtiyaç duyulur ki günümüzde bu sistemi kullanan işletme sayısı yok denilecek kadar azdır. Bu sistemin yerini günümüzde bilgisayar otomasyon sistemleri almıştır. Bilgisayar sisteminde oda blokajı rezervasyon esnasında başlar. Rezervasyon yaptıran kişinin istemiş olduğu özellikler kayıt edilip, gerekli işlemler resepsiyonist tarafından gerçekleştirilirken, bilgisayar sisteminde konunun isteğine uygun odalar ekranda görünmekte ve anında blokaj işlemi yapılabilmektedir. Böylece işlem hem çok hızlı hem de en az hata riskiyle yapılabilmektedir. Resepsiyonist bir yandan rezervasyon alırken diğer yandan konunun ön hazırlık işlemlerine başlamış olmaktadır. Rack sisteminde aynı işlem resepsiyonistin saatlerini alırken, bilgisayarda bu süre saniyelerle sınırlıdır.

BLOKAJ LIST														Date : 08/12/2005 14:17					
Reserv.No	Blokaj No	Room	HK	R.Ty	Acc	Surname	Name	Pax	Ch	Fr	Pn	Company	Paym Cur	Rate	C/In	Time	C/Out	Time	
38453	113733	431	VD	SPRM	Doub	TYO THERMAL	DAYS TOUR	2				HB DORAK TOUR CL	AMR	58.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
38453	113734	435	VD	SPRM	Doub	TYO THERMAL	DAYS TOUR	2				HB DORAK TOUR CL	AMR	58.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
38453	113735	521	VD	SPRM	Doub	TYO THERMAL	DAYS TOUR	2				HB DORAK TOUR CL	AMR	58.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
38453	113736	535	VC	SPRM	Doub	TYO THERMAL	DAYS TOUR	2				HB DORAK TOUR CL	AMR	58.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
38453	113737	429	VC	SPRM	Doub	TYO THERMAL	DAYS TOUR	2				HB DORAK TOUR CL	AMR	58.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
38453	113738	438	VD	SPRM	Doub	TYO THERMAL	DAYS TOUR	2				HB DORAK TOUR CL	AMR	58.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
38453	113739	417	VC	SPRM	Doub	TYO THERMAL	DAYS TOUR	2				HB DORAK TOUR CL	AMR	58.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
38453	113748	325	VD	FML	Trip	TYO THERMAL	DAYS TOUR	3				HB DORAK TOUR CL	AMR	78.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
43961	113758	627	VC	SPRM	Sing	UNALAN	ASLI	1				BB MUMFERIT SL	EUR	75.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
43957	113742	689	VD	SPRM	Sing	UZUNCARSLI	AKIF	1				BB PLAZA TOUR CL	YTL	118.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
42568	113677	385	VC	SPRM	Sing	WALTER MEMEE DOGAN MUNGAN		1				BB HTS EUROPE SL	EUR	65.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
42568	113678	317	VD	SPRM	Sing	WALTER MEMEE DOGAN MUNGAN		1				BB HTS EUROPE SL	EUR	65.00	08/12/2005 08:00	09/12/2005 08:00			
Sing : 27														Dbl : 31		Trip : 1		Qadr : Five :	
Room : 59														Adult: 92		Child:		Free :	

**Resim 3: Oda blokajı örneği**

Oda blokajının konuk memnuniyetini sağlamada iki yönü vardır. Bunlardan birincisi, konunun odası önceden bilindiği ve hazırlığı buna göre yapıldığından konunun check-in sırasında resepsiyon deskinde fazla zaman harcamasına gerek kalmayacaktır. İkinci olarak, konunun istekleri doğrultusunda oda blokajının yapılması durumunda konuk kendini daha önemli hissedecektir. Böylece konuk resepsiyon deskinde fazla zaman harcamadan kendi isteği doğrultusunda blokajı yapılan odasına geçecektir.

**Oda blokajı yapılırken dikkat edilecek noktalar:**

- Konuğun istek ve beklentileri çok iyi dinlenmelidir,
- Konuğun istek ve beklentilerine göre hareket edilmelidir,
- Konuğun istek ve beklentilerini karşılayabilecek sözler verilmelidir,
- Konuğa yanıltıcı ve aldatıcı bilgi verilmemelidir,
- Konuğa oda hakkında ayrıntılı bilgi verilmelidir,
- Konuğun istediği oda tipine göre oda blokajı yapılmalıdır,
- Odaya konacak extra ilaveler konuğa sorulmalıdır,
- Sürekli konukların konuk sicil kartları (History Card) kontrol edilerek önceki istekleri göz önünde bulundurularak oda blokajı yapılmalıdır,
- Mümkünse tüm işlemler konuğa yazılı olarak teyit ettirilmelidir,
- Konuktan bu işlemlerin doğruluğu imza karşılığında teyit ettirilmelidir.

### 1.3. Grupların Oda Blokajı

Grupların oda blokajı münferit konuklarla benzerlik gösterse de bazı noktalarda birbirinden ayrılır. Gruplar doğrudan konaklama tesisine rezervasyon yaptırabileceği gibi seyahat acentesi veya firmalar aracılığıyla da gelebilir. Konaklama tesisine doğrudan rezervasyon yaptıran grupların tüm ön hazırlık işlemleri önbüro tarafından yapılırken seyahat acentesi veya firma üzerinden konaklama tesisine gelecek konukların oda tercihlerini içeren bilgi formlarına ihtiyaç duyulur. Bu formlarda yer alan özellikler dikkate alınarak grupların oda blokajları yapılır. Grupları oluşturan konukların tüm ön kayıtları seyahat acenteleri veya firmalar tutarlar. Doğal olarak konuklar hakkında ayrıntılı bilgileri konaklama tesisindeki önbüro personelinin önce konuk rezervasyonunu alan seyahat acentesi veya firmalar öğrenirler. Böylelikle önbüronun yaptığı işlemleri seyahat acenteleri veya firmalar üstlenmiş olurlar. Bu durum seyahat acenteleri ile konaklama işletmelerinin önbüro departmanının koordineli biçimde çalışmasını gerekli kılar. Hatta konukların oda blokajı işlemlerini doğrudan seyahat acenteleri veya firmalar yaparak bu işlemlerin tamamını üstlenirler. Böylece, tüm ön hazırlık işlemleri tek elde toplanarak hızlı ve hatasız çalışma ortamı yaratılmış olur. Bu gibi durumlarda önbüro, seyahat acentesine veya firmaya ihtiyaç duyduğu bilgi ve belgeleri sağlayarak işlemlerinin yapılmasını kolaylaştırır.

Grup blokajı yapılırken dikkat edilmesi gereken en önemli nokta oda blokajı yapılacak odalar birbirinden belirgin farklılıklar göstermemelidir. Aksi halde aynı ücreti ödeyen grup üyeleri arasında ayırım yapılmış olur ki bu konuklar için son derece rahatsızlık yaratabilecek bir konudur. Grubu oluşturan konuklar aynı ücreti ödüyorsa oda blokajı mümkün olduğunca aynı katta, birbirine yakın ve benzer özellikteki odalardan oluşturulmalıdır. Böylece bir yandan konukların aynı anda hareket etmesi ve kendi içlerindeki denetimlerini sağlamak kolaylaşırken, diğer yandan tüm konuklar aynı katta eş değerdeki benzer odalarda kalarak birbiriyle çatışma ortamı yaratılmamış olur.

Grupların oda blokajı öyle ince bir konudur ki bu işlemi yapacak kişinin bu meslekteki becerisini ve tecrübesini gösterir. Çünkü aynı anda birbirinden değişik kişisel özelliklere sahip ve genel olarak beklentileri farklı olan konukların memnun edilmesi zordur. Konukları memnun eden oda blokajı tüm zorlu ve titiz çalışmaların ödülüdür.

Room	R.Ty	Fl	Bd	RS	Par	Ch	Fr	HS	Par	Ch	Fr	Cont	Remarks	I V	Loc.	I B	I B	Surname	Name	I C/In Date	I C/Out Date								
0417	I	SPRM	I	04	I	TW	I	VC	I	I	I	I	I	I	I	ESAR	I	B	I	TYO THEMA	DAYS TOUR	I	08/12/2005	I	09/12/2005	I			
0418	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	ESAR	I	I	* I	QZUL	EDA	I	25/11/2005	I	08/12/2005	I			
0419	I	SPRM	I	04	I	FR	I	VC	I	I	I	I	I	I	428	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I			
0420	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	419	I	I	I	I	KANTAR	I	OSMAN	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0421	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	LECCO	I	FRANCOIS	I	28/11/2005	I	28/12/2005	I		
0422	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	BABAYIGIT	I	FATIH	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0423	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	SIGMANIS	I	ERDIL	I	06/12/2005	I	09/12/2005	I		
0424	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	OKYAR	I	ERTAN	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0425	I	FML	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	BANDYEV	I	SARVAR	I	05/12/2005	I	10/12/2005	I		
0426	I	SSML	I	04	I	FR	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	ELEDO	I	SURTIYE GSP	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0427	I	SPRM	I	04	I	FR	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	KOCHESAR	I	HARSH	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0428	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	ARCA	I	MEHMET GOK	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0429	I	SPRM	I	04	I	TW	I	VC	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	TYO THEMA	DAYS TOUR	I	08/12/2005	I	09/12/2005	I			
0430	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	UZUNY	I	SAHMET	I	06/12/2005	I	11/12/2005	I		
0431	I	SPRM	I	04	I	TW	I	VC	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	TYO THEMA	DAYS TOUR	I	08/12/2005	I	09/12/2005	I			
0432	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	433	I	I	I	I	KESKIN	I	ALI UMUT	I	06/12/2005	I	09/12/2005	I		
0433	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	432	I	I	I	I	YASLICHM	I	EMIN GUMEN	I	05/12/2005	I	10/12/2005	I		
0434	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	SAKIN	I	YURSEL	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0435	I	SPRM	I	04	I	TW	I	VC	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	TYO THEMA	DAYS TOUR	I	08/12/2005	I	09/12/2005	I			
0436	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	UYSAK	I	MURAT	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0437	I	SPRM	I	04	I	TW	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	TURAN	I	ERDAL	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0438	I	SPRM	I	04	I	TW	I	VC	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	TYO THEMA	DAYS TOUR	I	08/12/2005	I	09/12/2005	I			
0439	I	SPRM	I	04	I	FR	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	KARAWAZAN	I	MURAT	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0440	I	SPRM	I	04	I	FR	I	OD	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	UNAL	I	SEVIN	I	07/12/2005	I	09/12/2005	I		
0501	I	SSUT	I	05	I	FR	I	VC	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	BNAYO APLUK	I	I	I	10/12/2005	I	I	I		
0502	I	JSUT	I	05	I	FR	I	VC	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	ESUN	I	I	I	I	I	I	I		
0503	I	SPRM	I	05	I	TW	I	VC	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	ESON	I	B	I	TEBERTALER	I	08/12/2005	I	11/12/2005	I

Resim 4: Grup oda blokajı örneği

#### **Grupların oda blokajında dikkat edilecek unsurlar;**

- Grubu oluşturan konukların sayısı bilinmelidir.
- Grubu oluşturan konukların medeni durumları bilinmelidir.
- Grubu oluşturan konukların özel durumları (özürlü, engelli, balayı çifti vb.) bilinmelidir.
- Grubu oluşturan konukların her birinin genel olarak özellikleri (ilgi alanları, uyuşu vb.) bilinmelidir.
- Grubun check-in ve check-out tarihleri bilinmelidir.
- Grubu oluşturan konukların pansiyon durumları bilinmelidir.
- Grubun konaklama süresi bilinmelidir.
- Grupların oda blokajının doğru olarak yapılabilmesi için konukların isim listesinin bilinmesi gerekir.
- Grubu oluşturan konukların özel taleplerinin (manzaralı oda, sigara içilmeyen oda vb.) olup olmadığı bilinmelidir.
- Grubu oluşturan konuklar aynı ücreti veriyorsa aynı tip odaların blokajı yapılmalıdır.
- Grubu oluşturan konukların sayısına göre oda blokajı yapılmalıdır.
- Grupların oda blokajı yapıldıktan sonra ilgili departmanlara konuklar check-in yapmadan en az beş gün önce memorandum gönderilmelidir.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rezervasyon kayıtlarından yararlanarak gelecek konuklar listesini (Arrival list) hazırlayınız.</li><li>➤ Konuk isteklerini dikkate alarak oda blokajını yapınız.</li><li>➤ Gelecek konuklar ve pansiyon durumları hakkında ilgili departmanlarla bilgi veriniz.</li><li>➤ Konuk otel kimlik kartlarını hazırlayınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Titiz olunuz.</li><li>➤ Düzenli olunuz.</li><li>➤ Detaylara özen gösteriniz.</li></ul>

## KONTROL LİSTESİ

Bir arkadaşınızla birlikte kendinizi değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Konaklama tesisindeki ilk ön hazırlık işlemini hatırlayabildiniz mi?		
2	Ön hazırlık işleminde gerekli verilerin hangi formdan alındığını hatırlayabildiniz mi?		
3	Konuk ile konaklama tesisi arasındaki ilk yazılı belgenin ne olduğunu hatırlayabildiniz mi?		
4	Rezervasyon formunun neden çok önemli olduğunu hatırlayabildiniz mi?		
5	Gelecek konuk listesi hangi sıklıkla hazırlanır, hatırlayabildiniz mi?		
6	Gelecek konuk listesi hazırlanırken bu formda hangi bilgiler bulunmalıdır, hatırlayabildiniz mi?		
7	Oda blokajı nedir, hatırlayabildiniz mi?		
8	Oda blokajı yapılırken dikkat edilecek noktaları hatırlayabildiniz mi?		
9	Münferit konuklar ile grupların oda blokajı ne tür farklılıklar gösterir, hatırlayabildiniz mi?		
10	Grupların oda blokajında dikkat edilecek unsurları hatırlayabildiniz mi?		
11	<b>DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA</b>		
1	Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandınız mı?		
2	Anket formlarını değerlendirdiniz mi?		
3	Zamanı iyi kullandınız mı?		



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıda verilen sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi ön hazırlık işlemlerinden birisi değildir?  
A ) Rezervasyon formu  
B ) Arrival list (Gelecek Konuklar Listesi )  
C ) Oda blokajı  
D ) Registration form ( Konaklama Belgesi )
2. Gelecek konuk listesi hazırlanırken aşağıdaki belgelerden hangisinden yararlanır?  
A ) Registration form (Konaklama Belgesi)  
B ) Oda blokajı  
C ) Arrival list (Gelecek Konuklar Listesi )  
D ) Rezervasyon formu
3. Gelecek konuk listesi kaç günde bir hazırlanır?  
A ) Her gün  
B ) Üç günde bir  
C ) Haftada bir  
D ) Ayda bir
4. Aşağıdaki ifadelerden hangisi oda blokajı yapılırken dikkat edilecek noktalardan değildir?  
A ) Konuğun istek ve beklentileri çok iyi dinlenmelidir  
B ) Konuğa yanıltıcı ve aldatıcı bilgi verilmemelidir  
C ) Odaya konacak ekstra ilaveler resepsiyoniste sorulmalıdır  
D ) Mümkünse tüm işlemler konuğa yazılı olarak teyit edilmelidir
5. Aşağıda yer alan belgelerden hangisinde bir hata yapıldığında tüm işlemler de hatalı yapılır?  
A ) Registration form (Konaklama Belgesi)  
B ) Rezervasyon form  
C ) Arrival list (Gelecek Konuklar Listesi )  
D ) Room list

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetlerinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürlerine uygun olarak grupların giriş öncesi hazırlığını hatasız olarak yapabilmek.

## ARAŞTIRMA

Çevrenizde bulunan seyahat acentelerine giderek oda dağılım listesinin nasıl hazırlandığını öğreniniz ve konuyla ilgili evrak alınız.

Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek gruplarla ilgili ön ödemenin takibinin nasıl yapıldığı konusunda bilgi ve evrak alınız. Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.

## 2. GRUPLARIN GİRİŞİNDEN ÖNCE YAPILAN HAZIRLIKLAR

Konuklar işletmeye ulaşmadan konukların resepsiyon deskinde kalış süresini mümkün olduğunca kısaltmak için bir dizi işlemin önceden yapılması gerekmektedir. Zaten ön kayıt (Preregistration) evresi bunun içindir. Diğer bir deyişle rezervasyon yaptıran konuklar daha hızlı bir check-in süreci yaşarlar. Konuk, konaklama tesisine geldiğinde kayıt formundaki bilgileri sadece doğrulayacak ve kayıt formundaki uygun yere imza atacaktır. Böylece konuğun resepsiyon deskinde kalış süresi kısalacak ve konuklar için gereksiz gibi görünen işlemler çok hızlı şekilde tamamlanmış olacaktır. Bu da konukların konaklama tesisindeki ilk izlenimlerinin olumlu olmasını sağlayacaktır. Konuğun resepsiyon deskindeki kalış süresini kısaltmak ve konuğun memnuniyet düzeyinin yüksek olmasını sağlayabilmek için de aşağıda anlatılan işlemlerin eksiksiz yapılması gereklidir.

### 2.1. Oda Dağılım Listesinin İşletmeye Ulaşması

Oda blokajı işlemi tamamlandıktan sonra seyahat acenteleri ve/veya firmalar konukların hangi odada kiminle kalacağını gösteren oda dağılım listesini (rooming list) en kısa sürede konaklama tesisine ulaştırmak zorundadır. Bu formda, bloke edilen odaların numaraları, oda dağılım listesindeki isimlerin yanına yazılmalıdır.

Aslında bu tür çalışmalar en zor çalışmalardır. Çünkü bu çalışmalarda konuk ile yüz yüze gelmeden konunun ihtiyaç ve beklentilerini kurgulayarak konuk adına işlemler ve işler yapılmaktadır.

Oda dağılım listesi önbüroya ulaştıktan sonra resepsiyonist, konukların odalarında istedikleri özel değişikliklerin olup olmadığını kontrol eder. Yapılacak değişiklikler söz konusu ise ilgili departmanlara gerekli talimatı verir. Örneğin; odaya konulacak ekstra ilavelerin yerleştirilmesi, grubu oluşturan konukların konaklama tesisine geldiklerinde resepsiyon deskindeki yığılmaların önüne geçilmesi, yapılacak işlemlerin hızlandırılması vb. nedenlerle konukların konaklama belgelerini rezervasyon formundaki bilgilerden yararlanarak doldurulması sağlanarak konuk geldiğinde sadece imzasının alınması sağlanabilir. Bu aşamada yapılacak işlemler ne kadar ince kurgulanıp tasarlanılırsa konunun giriş işlemleri o derece hızlı yapılacaktır. Bu da doğru ve iyi çalışmanın göstergesi olacaktır.

Oda dağılım listesi zamanında konaklama işletmesine ulaşmalı ki konuklara sunulacak hizmet zamanında hazırlanıp konuğa sunulabilsin. Bu yüzden seyahat acenteleri ve/veya firmalar sürekli olarak önbüro departmanı ile koordineli biçimde çalışmalıdır. Eğer zamanında yerine ulaşmayan oda dağılım listeleri sadece önbüro bölümünü değil önbüro bölümüyle birlikte çalışan diğer bölümleri de olumsuz etkileyecektir. Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet genellikle bir bölümün çalışmasıyla değil birçok bölümün ortak çalışması sonucunda oluşturulmaktadır. Sistemdeki bir aksaklık sistemin o parçasını değil tümünü çalışmaz hale getirir. Bu ve buna benzer olumsuzluklar konuklarda olduğu gibi çalışanları da olumsuz etkiler. Bunlardan kaçınmak için çalışanların azami dikkat ve özen göstermesi gerekir.

Yapılan tüm bu hazırlık çalışmalarının amacı konunun giriş işlemleri sürecinde daha az zamanını almak ve konuk memnuniyetini sağlamaktır.

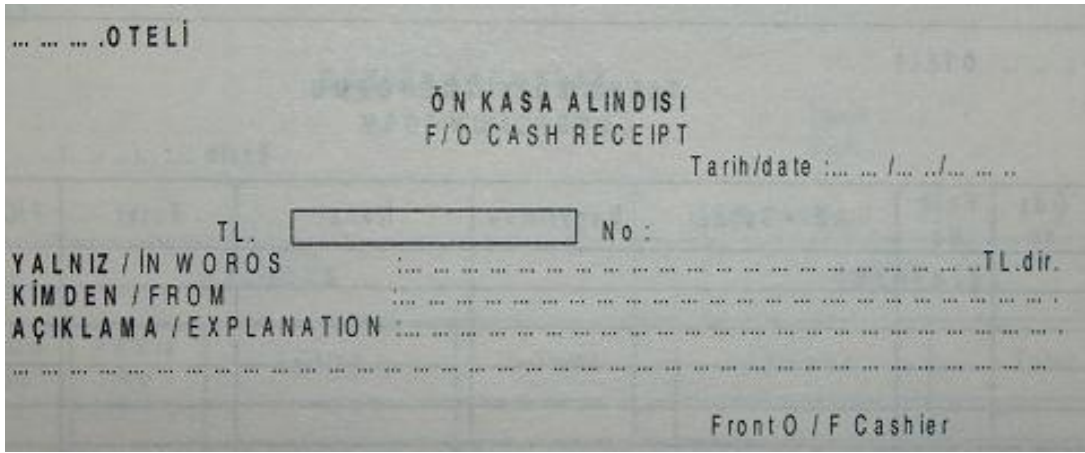
Bazen seyahat acenteleri ve/veya firmalar grubu oluşturan konuklara ait oda dağılım listesini resepsiyona önceden bildirmeyip, grubun check-in yapacağı sırada grup rehberi tarafından resepsiyona bildirmektedirler. Bu beraberinde birçok sorunu getirmektedir. İşin doğrusu grubun oda dağılımı rezervasyonun yapıldığı anda resepsiyona bildirilmesidir.

**Oda dağılım listesi hazırlanırken dikkat edilmesi gereken unsurlar:**

- Grubun en son oda ve kişi sayısı,
- Grubun check-in ve check-out tarihleri,
- Grubun en son oda dağılım listesinin dökümü, (8 double, 16 single, 4 triple vb.)
- Grubun pansiyon kalış şekli, ( Bed&Breakfast, Half Board, Full Board vb.)
- Gruptakilerin adı-soyadı ve cinsiyetleri,
- Grup rehberi ve şoförün ad-soyadı,
- Grup için istenen özel istekler, (wellcome coctail vb.)
- Diğer istekler, (diyet yemeklerin olması, odaların mutlaka manzaralı olması vb.)
- Gruba ait tüm ön hazırlık işlemleri yazılı olarak arşivlenmelidir.

## 2.2. İstenen Ön Ödemenin Takibinin Yapılması

Grupların ön hazırlık işlemlerinin çok dikkatli ve sürekli takip edilerek yapılması gerekmektedir. Grupların ön hazırlık işlemlerinde oluşabilecek küçük bir aksaklık büyük kayıplara yol açabilir. Yapılan işlemlerin heba olmaması için tarafların karşılıklı olarak ayrıntılı bir kontrat yapması gerekir. Böylece konaklama işletmeleri ile seyahat acenteleri veya firmalar birbirlerini yasal olarak bağlayıcı hükümlere göre hareket ederler. Gruplarla ilgili kontrat anlaşmaları genellikle her iki tarafın üst yönetimince yapılır. Gruplarla ilgili yapılan kontrat konuyla ilgili tüm departmanlara ayrı ayrı gönderilebileceği gibi tek bir memorandum şeklinde ilgililere de duyurulur.



Resim 5: Önkasa alındısı örneği

Konaklama işletmeleriyle seyahat acenteleri veya firmalar arasında yapılan kontrat anlaşmaları her işletmenin kendi çalışma politikalarına göre değişiklik gösterebilir. Örneğin, taraflar arasında yapılan kontrata göre; grubun konaklama işletmesine gelişinden en az 20 gün önce, grubun toplam bütçesinin %30'u ön ödeme (depozit) olarak istenebilir. Ön ödeme dışında kalan miktar genellikle grubun konaklama tesisinden ayrılışında tahsil edilir. Tüm bu ve benzer ön ödeme koşulları tarafların birbiriyle yaptıkları anlaşmalar çerçevesinde belirlendiğinden standart bir yaklaşım söz konusu değildir.

Yine, karşılıklı taraflar arasında yapılan kontrat gereği grubun iptal yüzdesi ve zamanı da ayrıntılı olarak belirtilir. Örneğin, grubun konaklama tesisine gelişinden 30 gün öncesine kadar grubu oluşturan konukların yarısı etkinliği iptal ettirirse, herhangi bir cezai müeyyide uygulanmaz. Aksi süre içinde grubun tamamı iptal edilirse, ön ödeme olarak alınan %30'luk kısmı yanar. Taraflarca hazırlanan kontratta bu ve benzeri unsurlar dahil birçok teknik ayrıntı bulunur. Dikkat edilmesi gereken bir diğer nokta da ön ödeme yapması gereken acentelerin ödemeyi yapıp yapmadıklarının kontrol edilmesidir. Ön ödeme ayrıca giriş yapılacağıının en önemli göstergesidir. Ödeme yapılmamışsa tekrar talep edilmeli ve durum yöneticilere bildirilmelidir. Yöneticilerden gelecek karara göre de hareket edilir.

Bazı durumlarda taraflar arasında yapılan kontrat gereği konaklama işletmesi ön ödeme talep etmeyebilir. Genel olarak böyle bir durum için konaklama tesisine yüksek sayıda konuk getiren, satılan toplam oda sayısı içindeki payı yüksek olan vb. seyahat acenteleri veya firmalar ön ödeme yapmayabilir. Bu ve benzeri durumlar tamamen konaklama işletmelerin ve seyahat acentelerinin kendi aralarında yaptıkları anlaşmalara bağlıdır. Bu nedenle, tüm konaklama işletmeleri ve seyahat acenteleri veya firmalar için geçerli olan bir uygulama yerine kendi içlerindeki anlaşmalarla hareket edilmektedir. Anlaşma çerçevesi içerisinde yapılan tüm harcamalar seyahat acentesi veya firmalar tarafından karşılanır. Anlaşma dışındaki harcamalar ise ilgili personel konuklardan tahsil edilir.

Grupla hareket eden konukların ödemelerini genellikle seyahat acentesi veya firmalar yaparlar. Seyahat acenteleri genellikle yapılacak hizmetlerin bedelini ödemeyi taahhüt ettiğini gösteren “Voucher” belgesini kullanırlar (Resim 6). Seyahat acentelerinin veya firmaların bu sorumluluğu üstlenmeleri resepsiyon personelinin işini kolaylaştırır. Normal şartlarda grupların ödeme takibi resepsiyon personeline yapıldığında gruptan ödeme alınmadan konukların konaklama tesisinden ayrılması halinde konuyla ilgili muhatap bulmakta güçlük çekilir. Oysa ödeme ile ilgili işlemlerin seyahat acentesi veya firmalar tarafından yapıldığında hali hazırda muhatap olabileceğimiz birileri mutlaka olacaktır.

Tüm bunlara rağmen resepsiyon görevlileri hangi seyahat acentesi veya firmayla nasıl bir anlaşma yapıldığını, konaklama tesisi içindeki konukların hangi seyahat acentesi veya firmaya bağlı olarak konaklama tesisinde kaldığını, hangi grubun ön ödeme yapıp yapmadığını vb. çalışmalarını sürekli takip ve kontrol etmek zorundadır. Bunun için dikkatli ve titiz çalışması gerektiği daima hatırlanmalıdır.

VOUCHER	
ACENTA ADI	:
GRUP KODU	:
GRUP REFERANSI	:
GRUP ADI	:
GİRİŞ TARİHİ	:
ÇIKIŞ TARİHİ	:
ODA DURUMU	:
TOPLAM ODA ADEDİ	:
TOPLAM YOLCU SAYISI	:
PANSİYON DURUMU	:
TOPLAM EKSTRALAR	:
*****NOT*****	: REHBER VE ŞOFÖR DAHİLDİR.
HİZMETİ VEREN	:
ADI SOYADI	:
GÖREVİ	:
İMZA	:
HİZMETİ İSTEYEN	:
ADI SOYADI	:
GÖREVİ	:
İMZA	:

**Resim 6: Voucher Formu**

## 2.3. Grup Memorandumlarının (İç Yazışma) Hazırlanması

Konaklama işletmeleri birbirinden farklı departmanların bir araya gelmesiyle konuklara hizmet üretebilmektedirler. Departmanların birbirinden haberdar olarak tek bir parça gibi çalışabilmeleri için çalışma konuları hakkında bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Konaklama işletmelerinde bunun için memorandumlar kullanılmaktadır.

Memorandumlar hazırlanırken, konuya hakim, konuyla ilgili tüm ayrıntıları bilen kişi/kişiler tarafından hazırlanmalıdır. Ancak, hazırlanan memorandumlarda konunun tüm ayrıntılarını açıklamak yerine ilgili departmanların veya tüm departmanların bilmesi gerektiği kadar açıklamaya yer verilmelidir. Kısaca ifade etmek gerekirse memorandumlar; işletme içi iletişimi sağlayan iç yazışmalardır.

Grubun tesise gelişi tüm departmanlara “Grup Giriş Memorandumu” ile duyurulur. Buradaki amaç ilgili departmanların iş yoğunluğunun bilinmesini sağlamanın yanında konuyla doğrudan ilgisi olmayan departmanları da bilgilendirmektir. Memorandum, konaklama işletmelerinin kendi tercihlerine göre oluşturdukları ve ilgili departmanların kendi aralarındaki yazışmalarda kullandıkları matbu bir formdur. Bu formlarda grup hakkında genel bilgilerin yanında taraflar arasında yapılan anlaşmanın içeriği de yer alır. Memorandumun hangi departman yetkilisinden çıktığı yazılır ve yetkilinin imzası bulunur. Departmanların yapacakları işler memorandum formuna açık bir dille kısa ve öz olarak yazılır ve ilgili departmanlara imza karşılığı dağıtılır.

GRUP MEMORANDUM	
KİMDEN	ÖNBÜRO- REZERVASYON ŞEFLİĞİ
KİME	İLGİLİ DEPARTMANLARA
KONU	GRUP REZERVASYONLARI
TARİH	05.12.2005 - 11.12.2005
TARİH :	07.12.2005
GRUP 1:	TÜYAP
MİLLİYETİ:	GÜRCİSTAN
KİŞİ:	45
KALIŞ SÜRESİ	2
PANSİYON	BB
DİĞER:	ELECO FUARI
GRUP 2:	MOTİVA TURİZM
MİLLİYETİ:	TÜRK
KİŞİ:	40
KALIŞ SÜRESİ	2
PANSİYON	HB
DİĞER:	BORUSAN MANNESMAN SİRKET KONAKLAMASI
GRUP 3:	DORAK TOUR
MİLLİYETİ:	JAPON
KİŞİ:	32
KALIŞ SÜRESİ	1
PANSİYON	HB
DİĞER:	ÖZELLİKLE AKŞAM YEMEKLERİNDE KANATLI HAYVAN İSTEMİYORLAR MENÜ DETAYLARI İLE İLGİLİ BİLGİ FB DEPARTMANINA BİLDİRİLMİŞTİ.

Resim 7: Grup Memorandum örneği

Memorandumlarda genel olarak grupların hangi seyahat acentesi veya firmayla geldiği, check-in, check-out tarihleri, yemek alıp almayacakları, yemek alacaklarsa çeşitleri, oda ücreti, yemek ücreti vb. unsurlar yer alır. Memorandumlarda konukların isim listesi bulunmaz. Toplantı gruplarında ise memorandumlar daha ayrıntılı hazırlanır. Toplantı salonunun düzeni, masa düzeni, simültane odasının olup olmayacağı, dekorun nasıl yapılacağı vb. ayrıntılar yazılır.

Grup hakkındaki tüm bilgilere memorandum sayesinde ulaşılır. Bu yüzden seyahat acentesinden veya firmadan konaklama tesisine gelecek memorandumun öncelikle önbüro ve tesis müdürü tarafından incelenmesi ve bilgi sahibi olması gerekir. Daha sonra önbüro personeli tarafından dikkatlice incelenmelidir. Resepsiyon görevlileri, bu bilgileri düzenler, tasnif eder ve yöneticilerinin bilgisi dahilinde diğer departmanlara gerekli hazırlıkları yapmaları amacıyla gönderir. Konaklama tesisine gelen gruplarla ilgili yapılan anlaşmanın önbüroyu ve diğer departmanları ilgilendiren bölümleri, her departman için ayrı ayrı olabileceği gibi, tek bir memorandum ile de ilgililere duyurulur. Grubun geliş günü sabahı daha önceden yayımlanan grup memorandumunun içerdiği bilgilerin ışığı altında her departman kendi sorumluluğuna düşen görevi yapar. Burada önemli olan memorandumların yerinde ve zamanında ilgili departmanlara ulaştırılmasıdır.

## **2.4. Grup Zarfının Hazırlanması**

Grup olarak konaklama tesisine gelen konuklar bir an önce resepsiyon deskindeki işlemlerini tamamlayarak odalarına gitme eğilimindedirler. Resepsiyonistler de aynı anda gelen konukların her birine hizmet üretmekte zorlanırlar. Bunun için pratik çözümler üretilmiştir. Grup zarfının hazırlanması süreci de böyle bir yaklaşımdan kaynaklanır. Grupların resepsiyon deskinde yığılmalarını engellemenin yanında her bir konuğun konaklama tesisi hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlayabilmek ve konuğun konaklama süresince kullanması muhtemel materyalleri hazırlayıp konukların hizmetine sunmak için kullanılan pratik bir yöntemdir.

Böylece, grup geldiği zaman resepsiyon deskinin önünde fazla beklemeden hızlıca odalarına yönlendirilir.

Konaklama işletmeleri, hazırlanan bu zarfların içerisine simgesel hatıra eşyaları, hediyeler koyarak konuklarına sürpriz de yapılabilir.

**Grup zarfı hazırlanırken dikkat edilecek unsurlar;**

- Grup adına blokajı yapılmış odalar kontrol edilir,
- Hazırlanan oda dağılım listesi kontrol edilir,
- Grup memorandum formuna göre grubun gelişinden bir gün önce veya sabahleyin oda numaraları düzenlenir,
- Grubun kahvaltı, yemek kuponları (kartları) hazırlanır, geçerli oldukları tarih ve geçerli oldukları yerler (restaurantlar, cafeler, barlar vb.) yazılır,
- Konaklama tesisinin olanaklarını tanıtan bir broşür veya kitapçık hazırlanır,
- Konukların oda anahtarları (kartları) hazırlanır,
- Konukların oda numaraları, isimleri zarfın üzerine yazılır,
- Grubu getiren seyahat acentesi veya firmalar tarafından konuklara verilmesi istenen çeşitli evrak vb. zarfa konulur,
- Konuklara verilecek tüm materyaller zarfa konulur,
- Grup giriş yaptığıında her bir konuk için hazırlanan zarflar konuklara takdim edilir.



## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rooming List'in gelip gelmediğini kontrol ediniz.</li><li>➤ Rooming List'in gelmemesi durumunda acenteyla iletişim kurunuz.</li><li>➤ Ön ödemenin yapılıp yapılmadığını kontrol ediniz.</li><li>➤ Grup memorandumunu (iç yazışma) hazırlayınız.</li><li>➤ Grup zarfını hazırlayınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dikkatli olunuz.</li><li>➤ Detaylara özen gösteriniz.</li><li>➤ İnisiyatif kullanınız.</li><li>➤ Planlı ve organize olunuz.</li><li>➤ Araştırmacı olunuz.</li></ul>

## KONTROL LİSTESİ

Bir arkadaşınızla birlikte kendinizi değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Oda dağılım listesini kim düzenler hatırlayabildiniz mi?		
2	Oda dağılım listesi hazırlanırken dikkat edilecek unsurları hatırlayabildiniz mi?		
3	Grup kontrat anlaşması kimler tarafından yapılır hatırlayabildiniz mi?		
4	Voucher belgesinin ne amaçla kullanıldığını hatırlayabildiniz mi?		
5	Memorandum nedir, hatırlayabildiniz mi?		
6	Tüm departmanlara neden memorandum gönderilir, hatırlayabildiniz mi?		
7	Memorandum hangi amaç için düzenlenir hatırlayabildiniz mi?		
8	Grup zarfı nedir, hatırlayabildiniz mi?		
9	Grup zarfını hazırlama nedenini hatırlayabildiniz mi?		
10	Grup zarfı hazırlanırken dikkat edilecek unsurları hatırlayabildiniz mi?		
<b>DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA</b>			
1	Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandınız mı?		
2	Anket formlarını değerlendirdiniz mi?		
3	Zamanı iyi kullandınız mı?		

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıda verilen sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

1. Oda blokajı işleminden sonra aşağıdaki işlemlerden hangisi yapılır?  
A) Oda dağılım listesi  
B) Rezervasyon formu  
C) Konuk kayıt formu  
D) VIP listesi
2. Oda dağılım listesini aşağıdakilerden hangisi hazırlar?  
A) Kat hizmetleri  
B) Seyahat acenteleri  
C) Önbüro  
D) Concierge
3. Gruplarla ilgili kontrat kimler arasında yapılmaktadır?  
A) Önbüro-Resepsiyon  
B) Önbüro-Kat hizmetleri  
C) Önbüro-Seyahat acentesi  
D) Önbüro-Concierge
4. Aşağıdaki belgelerden hangisi seyahat acenteleri tarafından ödeme amaçlı kullanılır?  
A) Kredi kartı  
B) Folio  
C) Teminat mektubu  
D) Voucher
5. Hazırlanan bir memorandumda aşağıdaki ifadelerden hangisi genellikle yer almaz?  
A) Konuk sayısı  
B) Konuk geliş tarihi  
C) Konuk istekleri  
D) Konuk isim listesi

# ÖĞRENME FAALİYETİ-3

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetlerinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürüne uygun olarak, özel konukların giriş öncesi hazırlıklarını konuk isteklerine göre yapabilmek.

## ARAŞTIRMA

Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek özel konukların oda seçiminin nasıl yapıldığını ve hangi kriterlere göre bu işlemi yaptıklarını öğreniniz ve evrak alınız. En az iki konaklama işletmesinin önbüro yöneticileriyle görüşüp, bu iki konaklama işletmesinin VIP formuna göre nasıl oda hazırladıklarını gözlemleyerek, konaklama işletmeleri arasında VIP formuna göre oda hazırlama kriterleri arasında fark olup olmadığını karşılaştırmız. Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.

## 3. ÖZEL KONUKLARIN GİRİŞİNDEN ÖNCE YAPILAN HAZIRLIKLAR

Konaklama işletmelerine birbirinden farklı özelliklere sahip konuklar gelmektedir. Gelen konukların bir kısmı çeşitli nedenlerden dolayı özel konuk sınıflandırmasına (VIP: Very Important Person) girer. Bu sınıflandırmaya tabii konuklara sunulan hizmet genel olarak diğer konuklara sunulan hizmetle aynı olmakla birlikte bazı hizmetler daha özel sunulur. Konukların, özel konuk sınıflandırmasına dahil olup olmadığı her konaklama işletmesinin kendi politikasına göre değişmektedir. Bu sınıflandırmanın standart tanımlaması yoktur. Genel olarak tüm konaklama işletmeleri kendilerinin oluşturdukları özel konuk sınıflandırmasını uygularlar. Bunun yanında kamuoyuna mal olmuş özel konuklarda (devlet adamları, bilim adamları, sanatçılar, sporcular vb.) vardır. Bu tür konuklar içinde özel konuk uygulaması yapılır. Demek ki konaklama işletmelerinin kendi konukları için belirlediği VIP sınıflandırmasının yanında kamuoyu tarafından kabul görmüş VIP sınıflandırması söz konusudur. Hangi tür VIP olursa olsun önemli olan; normal konuklara sunulan hizmet anlayışından farklı bir hizmet anlayışının VIP sınıflandırmasına dahil olan konuklara gösterildiğidir.

### 3.1. Oda Seçimi

Özel konuk sınıflandırmasına dâhil olan konukların işlemlerinde bir karışıklığa yol açmamak için bu konukların işlemlerinin daha titiz yapılması gerekir. Konuk daha önce tesisimizde konaklamışsa ve tercih ettiği oda varsa öncelikle bu odanın blokajı yapılır. Eğer konuk konaklama tesisine ilk defa geliyorsa konuğun tercihleri öğrenilerek o tercihler doğrultusunda kendisine oda blokajı yapılır. Konuğun oda blokajı yapıldıktan sonra kat hizmetleri departmanı ile iletişime geçilerek konuğa ayrılan odanın özel konuk sınıflandırması içerisinde hazırlanması gerektiği bildirilir.

Oda seçimi işleminde öncelikle konuğun istek ve beklentilerini karşılayabilecek oda konuğa ayrılır. Özel konukların da kendi içerisinde bir hiyerarşisi olduğundan en üst basamakta olan ile en alt basamakta olan özel konuklara doğal olarak farklı hizmetler sunulacaktır. O yüzden konuk hangi özel konuk sınıflandırmasına tabii ise o sınıflandırmaya yakın oda seçimi olacağı unutulmamalıdır.

Özel konuklara sunulan odaların aslında diğer odalardan çok belirgin farklılıkları yoktur. Sadece konuklara sunulan hizmet ve ikram farklıdır. Yoksa odaların tümünden değişik donanım ve mefruşata sahip olması söz konusu değildir. Örneğin, aynı manzaraya bakan odalardan biri biraz daha büyük ise bu oda özel konuk sınıflandırmasına tabii olan konuğa verilebilir. Yine aynı tür odalardan biri jakuzili ise bu oda konuğa verilebilir. Burada önemli olan konuğun bu farkı bilmesidir. Eğer konuk kendisine tahsis edilen odanın diğer odalardan farklı olduğunu bilmezse, konuğa diğer odalara göre daha özel oda vermenin hiçbir yararı olmayacaktır. Hatta konuk bu farkı hissetmezse konaklama işletmesi hakkında olumsuz düşünceler oluşacaktır. Bu da hiç istenmeyen bir durumdur. O yüzden resepsiyon görevlilerinin bu ince davranışı çok iyi organize etmeleri gerekir.

### 3.2. VIP Formuna Göre Oda Hazırlığı

Her konaklama işletmesinin özel konuk (VIP) tanımlaması kendi içindeki bir standarda bağlı olduğundan tüm oteller için aynı tanımlamanın kullanılması doğru değildir. Konaklama işletmesini tercih edecek konuk, konaklama işletmesinin belirlediği VIP sınıflandırmasına dâhil ise rezervasyonu alan görevli, üstlerine danışarak konuğun hangi VIP sınıflandırmasına dâhil edilmesi gerektiğini yazılı olarak rezervasyon formlarına yazar. Konuğun konaklama işletmesinde alacağı tüm hizmetler VIP sınıflandırmasına uygun olarak konuğa sunulur. VIP konuklara sunulan hizmetler genellikle ücretsiz ve ikram mahiyetindedir.

Konaklama işletmesine gelecek önemli kişilerin kim olduğu, konaklamasına ilişkin bilgiler, özel istekleri ve konaklama işletmesinin sunacağı ikramların belirtildiği ayrıntılı VIP Bildirim Formu kullanılır (Resim 7). Bu formun içeriği ve hangi konuğun ne tür VIP hizmetlerinden yararlanacağı her konaklama tesisi için farklı olduğu unutulmamalıdır (Resim 8). Konuk VIP listesine kayıt edilir. Konaklama işletmesinin yöneticisinin isteği doğrultusunda gerekli bütün departmanlara gönderilir. Bazı durumlarda konukların VIP sınıflandırmasına dahil olmadan da VIP hizmeti sunulabilmektedir.

Örneğin, konuğun doğum günü, evlilik yıldönümü, balayı vb. nedenlerle konaklama tesisleri konuklarına VIP uygulaması yaparak onlara jest yapabilirler. Aslında VIP sınıflandırması göreceli bir kavramdır. Bir konaklama tesisi için VIP olan bir konuk, bir başka konaklama tesisi için normal konuk olarak görülebilir.

\*\*\*\*\* OTELİ \*\*\*\*\*

**ÖZEL SİPARİŞ**  
COMPLIMENTARY ORDER  
LÜTFEN GÖNDERİN  
PLEASE SEND COMPLIMENTARY

TARİH \_\_\_\_\_ DATE: ..... / ..... / .....

.....  
VIP PAKET 1  SAAT \_\_\_\_\_  
VIP PACKAGE 1 TIME: .....

VIP PAKET 2   
VIP PACKAGE 2

BALAYI PAKET   
HONEYMOON PACKAGE

DİĞER \_\_\_\_\_  
OTHER

KART İLİŞTİRİLECEK \_\_\_\_\_  
CARD TO BE ATTACHED

BAY / BAYAN \_\_\_\_\_  
TO MR / MRS / MISS

ODA NO \_\_\_\_\_ GELİŞ TARİHİ \_\_\_\_\_  
ROOM NO ARRIVAL DATE

TALEP EDEN \_\_\_\_\_ SAAT / TIME \_\_\_\_\_  
REQUESTED BY

GELİŞTE HABERDAR EDİLECEK:  
NOTIFY ON ARRIVAL:

FATURALAMA BİLGİLERİ \_\_\_\_\_  
BILLING INSTRUCTIONS

DAĞITIM / DISTRIBUTION: FRONT OFFICE  
HEAD CHEF  
HEAD HOUSEKEEPER  
BAR SUPERVISOR  
GUEST RELATIONS  
F.B. MANAGER

GENEL MÜDÜR ONAYI \_\_\_\_\_  
AUTHORISED BY GENERAL MANGER

Resim 8: VIP bildirim formu örneği

Hazırlanan VIP formları, bu formda belirtilen hizmetlerin yapılabilmesi için ilgili departmanlara imza karşılığı gönderilir. İlgili departman yöneticileri bu formda kendilerini ilgilendiren hazırlıkları yaparak, kendilerine düşen sorumluluğun tamamlandığına dair bilgiyi resepsiyon deskine ulaştırır. Resepsiyon deskinde bu işleri organize eden ve bu işlemlerin takibini yapan yetkili formdaki tüm işlemler tamamlandıktan sonra odanın son kontrolünü bizzat kendisi yaparak, oluşabilecek bir hatanın önüne geçmeye çalışılır. Burada önemli olan, VIP formunda yer alan tüm talimatların, konuk konaklama tesisine gelmeden tamamlanmış olması gerekir.

Hazırlanan VIP formları, bu formda belirtilen hizmetlerin yapılabilmesi için ilgili departmanlara imza karşılığı gönderilir. İlgili departman yöneticileri bu formda kendilerini ilgilendiren hazırlıkları yaparak, kendilerine düşen sorumluluğun tamamlandığına dair bilgiyi resepsiyon deskine ulaştırır. Resepsiyon deskinde bu işleri organize eden ve bu işlemlerin takibini yapan yetkili formdaki tüm işlemler tamamlandıktan sonra odanın son kontrolünü bizzat kendisi yaparak, oluşabilecek bir hatanın önüne geçmeye çalışılır. Burada önemli olan, VIP formunda yer alan tüm talimatların, konuk konaklama tesisine gelmeden tamamlanmış olması gerekir.

Bazı konaklama işletmeleri, sürekli konukları için konukların sevdiği renkte nevresim takımı, konukların adını taşıyan özel işlemeli bornoz ve havlu takımlarını, hoşlandıkları çiçekleri vb. konukların hizmetine sunmaktadırlar. Burada önemli olan konuğa evindeymiş hissi vererek, konuğu rahat ettirmenin yanında birçok konaklama işletmesince uygulanan hizmetlerin dışında, konuk adına özel bir hizmeti ürettiğini gösterebilmektir. Bunun için üretici ve yaratıcı olmak gerekir. Böylece diğer konaklama işletmelerinden farklı olduğumuzu gösterebiliriz. O yüzden, konaklama sektöründe çalışan kişilerin taşımaları gereken özelliklerden biri de yaratıcı olmaktır.

<u>VIP COURTESY</u>
V.İ.P. 1 : MEYVA SEPETİ
V.İ.P. 2: MEYVA SEPETİ + KESTANE ŞEKERİ
V.İ.P. 3: MEYVA SEPETİ + KESTANE ŞEKERİ + VAZODA ÇİÇEK
V.İ.P. 4: MEYVA SEPETİ + KESTANE ŞEKERİ + ARAJMAN ÇİÇEK
V.İ.P. 5: MEYVA SEPETİ + KESTANE ŞEKERİ + VAZODA ÇİÇEK + GAZETE
V.İ.P. 6: MEYVA SEPETİ + KESTANE ŞEKERİ + ARAJMAN ÇİÇEK + GAZETE
V.İ.P. 7: MEYVA SEPETİ + KESTANE ŞEKERİ + ARAJMAN ÇİÇEK + GAZETE + KARIŞIK TÜRK TATLISI + KÖPÜKLÜ ŞARAP
<i>NOT: V.İ.P.1 VE V.İ.P.6 DAHİL GEREKTİĞİNDE LİSTEYE ŞARAP İLAVE EDİLEBİLİR.</i>

**Resim 9: VIP sınıflandırmasına göre sunulacak ikramlar**

Bazı VIP konuklar, konaklama işletmesi içerisindeki alışkanlıkların ve tecrübelerinin devamını isteyebilirler. Örneğin, konuk çok önceden konaklama tesisine gelip bugünkü şartlara göre daha alt düzeyde bir odada konaklama yapmış olabilir. Yıllar sonra tekrar aynı konaklama tesisine geldiğinde, mevcut statüüne göre alt düzeyde sayılabilecek o odada konaklama yapmak isteyebilir. Hatta bu tür odalar bu tür konuklar için nostaljik değere sahiptir. Birçok ünlü kişi bu tür tercihlerde bulunmaktadır. Bunun tersi davranan konuklar da olabileceği unutulmamalıdır. Bunun için iyi bir resepsiyonistin bu tür konuları araştırması ve ona göre hizmet sunması gerekir.

Özel konuklara verilecek hizmetlerde önemli olan konuğun bu hizmeti hissetmesini sağlamaktır. Yoksa bunun dışında konaklama işletmesinde konuk adına değişiklik yapılması söz konusu değildir. Örneğin, normal şartlarda konuklar konaklama işletmelerine geldiklerinde ilk olarak concierge personeli tarafından karşılanırlar, özel konuklar ise VIP sınıfına uygun olarak resepsiyon şefi, önbüro yönetici asistanı veya önbüro yöneticisi vb. tarafından konaklama işletmesinin girişinde karşılanabilirler. Bu ve benzeri hizmetler VIP hizmetlerdir. Burada önemli olan konuğun diğer konuklardan farklı, ayrıcalıklı olduğunu konuğa hissettirebilmektir. Zaten gerçekte konukları memnun eden önemsenme dereceleri.



## UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Özel konukların (VIP balayı, vb.) talep formlarını yazmak.</li><li>➤ Talep formlarının ilgili departmanlara dağılımını sağlamak.</li><li>➤ VIP talimat formuna göre gerekli kontrolleri yapmak.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dikkatli olunuz.</li><li>➤ Güler yüzlü olunuz.</li><li>➤ Pratik ve seri olunuz.</li><li>➤ Titiz olunuz.</li><li>➤ Analitik düşününüz.</li><li>➤ Detaylara özen gösteriniz.</li><li>➤ Gerçekçi olunuz.</li><li>➤ Dürüst olunuz.</li></ul>

## KONTROL LİSTESİ

Bir arkadaşınızla birlikte kendinizi değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

### KONTROL LİSTESİ

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	VIP sınıflandırması nedir, hatırlayabildiniz mi?		
2	VIP sınıflandırması kim/kimler tarafından yapılır, hatırlayabildiniz mi?		
3	Kaç türlü VIP sınıflandırması vardır, hatırlayabildiniz mi?		
4	VIP konuklara uygulanacak hizmetlerde öncelikle hangi unsura dikkat edilmelidir, hatırlayabildiniz mi?		
5	VIP konuklara sunulan hizmetlerden hangileri farklıdır, hatırlayabildiniz mi?		
6	VIP konuğu asıl memnun eden hizmet nedir, hatırlayabildiniz mi?		
7	VIP standardını kim, nasıl belirler, hatırlayabildiniz mi?		
8	VIP konuklara sunulan hizmetlerin bedeli nasıl alınır, hatırlayabildiniz mi?		
9	Sürekli gelen konukların odaları nasıl hazırlanır, hatırlayabildiniz mi?		
10	VIP ile ilgili yapılması gereken işlemleri kim, nasıl takip eder, hatırlayabildiniz mi?		
<b>DÜZENLİ VE KURALLARA UYGUN ÇALIŞMA</b>			
1	Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandınız mı?		
2	Tesis gelirlerini takip ettiniz mi?		
3	Zamanı iyi kullandınız mı?		

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### ÖLÇME SORULARI

Aşağıda verilen sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıda yer alan ifadelerden hangisi yanlıştır?  
A ) Standart VIP tanımlaması yoktur.  
B ) Her işletmenin VIP tanımlaması ayrıdır.  
C ) Tüm VIP konuklara sunulan hizmet aynıdır.  
D ) İki tür VIP sınıflandırması vardır.
2. Aşağıda yer alan ifadelerden hangisi yanlıştır?  
A ) VIP konuklara sunulan tüm ikramlardan ücret alınmaz.  
B ) VIP konuklara sunulan odalar tamamen yenilenir.  
C ) VIP konuğun isteği dikkate alınır.  
D ) VIP konuğun önceki alışkanlıkları araştırılır.
3. Aşağıdakilerin hangisi konuğun VIP sınıflandırmasına karar verir?  
A ) Concierge  
B ) Resepsiyonist  
C ) Önbüro asistanı  
D ) Önbüro yöneticisi
4. Aşağıdakilerden hangisi VIP bildirim formunda yer almaz?  
A ) Konuk VIP listesi  
B ) Özel istekler  
C ) İkramlar  
D ) Konaklama bilgileri
5. Çok önemli VIP konukları girişte kim karşılar?  
A ) Doorman  
B ) Bellboy  
C ) Önbüro yöneticisi  
D ) Resepsiyonist

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	A
4	C
5	B

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	B
3	C
4	D
5	D

## ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	D
4	A
5	C

## DEĞERLENDİRME

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

Verdiğiniz cevaplar arasında yanlışlar varsa; eksikliklerinizi modüldeki konuya dönerek ya da çevrede bulunan konaklama tesislerinde konuyu araştırarak ve sınıf ortamında arkadaşlarınız veya öğretmeninizle ilgili konuyu tartışarak tamamlayabilirsiniz.

Eğer tüm sorulara doğru cevaplar vererek kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız modül değerlendirme aşamasına geçebilirsiniz.

## MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonucunda kazandığınız bilgi ve becerilerin ölçülebilmesi için öğretmeniniz size ölçme araçları uygulayacaktır.

Kazanmış olduğunuz bilgi ve becerileri çalışacağınız konaklama tesislerinde işletme prosedürlerini daha rahat bir şekilde uygulamak için kullanabileceksiniz. Ölçme sonuçlarına göre sizin modül ile ilgili durumunuz öğretmeniniz tarafından değerlendirilecektir.

Bu değerlendirmeler sonucunda başarılı olduysanız öğretmeninizle iletişim kurarak bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

## KAYNAKÇA

- ERASLAN Nevzat, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2004.
- DERELİ Metin, **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, Turban, Eğitim Başkanlığı, Ankara 1989.
- GÖKDENİZ Ayhan , Yakup DİNÇ, **Önbüro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.
- GÜREL Mehmet, Gülol GÜREL, **Resepsiyon Muhasebe**, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul 1997.
- GÜRSES Nazif, **“Önbüro Ders Notları”**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi), Bursa 2005.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulaması**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.
- MISIRLI İrfan, **Önbüro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara 1992.
- KASAVANA L. Michael, M. Richard Brooks, **Managing Front Office Operations**, AHMA Educational Institute, Fourth Edition, Michigan 1995.
- **ÖNBÜRO** T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Turizm Bakanlığı Yayınları, Yorum Matbaası, Ankara 1995.