

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

GİRİŞ İŞLEMLERİ
811ORK011

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 FAALİYETİ -1	3
1. DEVAMLI KONUKLARIN GİRİŞ İŞLEMLERİ (REPEAT GUEST).....	3
1.1. Konuk Sicil Kartı (History Card) Tanımı	4
1.2. Konuğun Talep Ettiği Oda Tipi.....	6
1.3. Odada Bulunması İstenilen Ekstralar	8
1.4. Konuğun Ödeme Şekli (Peşin, Limitli, Kredi Kart, vb).....	8
UYGULAMA FAALİYETİ.....	10
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	12
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	14
2. KONAKLAMA BELGESİ DOLDURTMA (REGISTRATION CARD).....	14
2.1. Konaklama Belgesi Tanımı, Önemi ve İçeriği.....	15
2.2. Konaklama Bedelini Talep Etmek	17
2.3. Ödeme Belgesini (Voucher) Almak	18
2.3.1. Tarih Kontrol Etmek	23
2.3.2. İsim Kontrol Etmek.....	24
2.3.3. Oda tipini kontrol etmek	25
2.3.4. Pansiyon Durumunu Kontrol Etmek	26
UYGULAMA FAALİYETİ.....	29
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	31
ÖĞRENME FAALİYETİ -3	32
3. TESİS HAKKINDA BİLGİ VERME (İNFO)	32
3.1. Verilen Odanın Numarası, Tipi ve Bulunduğu Kat.....	33
3.2. Konaklamaya Dahil Olan Hizmetler	36
3.3. Tesisteki Yemek Saatleri ve Yeri.....	37
3.4. Ekstra Olan Hizmetler	38
3.5. Aktivitelerin Yeri ve Saati.....	39
3.6. Oda Kartı Kullanımı.....	41
3.7. Ayrılış Gününde Odanın Boşaltılma Saati	43
3.8. Ekstra Harcamalarının İşleyişi	44
3.8.1. Döviz Bozma İşlemleri.....	44
3.9. Varsa Tesis Konsepti (Dizayn, Ekoloji, Butik vb.) Hakkında Bilgi Verme ...	45
UYGULAMA FAALİYETİ.....	47
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	48
ÖĞRENME FAALİYETİ-4.....	50
4. EMANET KASA İŞLEMLERİ	50
4.1. Emanet Kasa Tanımı, Çeşitleri.....	50
4.2. Emanet Kasa ile İlgili İlkeler	53
4.3. Emanet Kasa Verme.....	54
4.4. Emanet Kasanın Yeniden Açılması.....	57
4.5. Emanet Kasanın İade Edilmesi	57

UYGULAMA FAALİYETİ.....	60
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	62
ÖĞRENME FAALİYETİ -5	63
5. KONUĞUN ODAYA ÇIKARILMASI	63
5.1. Danışma Şefi (Bell Captain) Tanımı, Görev ve Özellikleri	64
5.1.1. Tanımı	64
5.1.2. Görevleri.....	64
5.1.3. Özellikleri.....	65
5.2. Danışma Şefi ile İşbirliği.....	65
5.3. Danışma Şefinin Bellboyu Yönlendirmesi.....	65
5.4. Konuğun Bellboy Eşliğinde Odaya Çıkarılması	65
UYGULAMA FAALİYETİ.....	68
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	70
MODÜL DEĞERLENDİRME	72
CEVAP ANAHTARLARI.....	75
ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....	77
KAYNAKÇA	78

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK011
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Önbüro Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Giriş İşlemleri (Check İn)
MODÜLÜN TANIMI	Önbüro elemanlarınca gerçekleştirilen konuk giriş işlemleriyle (Check- İn) ilgili konuların işlendiği öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	
YETERLİK	Konuk giriş işlemlerini yapmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam sağlandığında konaklama tesis prosedürüne göre konuğun giriş işlemlerini eksiksiz olarak yapabileceksiniz. Amaçlar <ul style="list-style-type: none">➤ Devamlı konukların giriş işlemlerini hatasız yapabileceksiniz.➤ Uluslararası standartlara göre girişte konuğa konaklama belgesini doldurabileceksiniz.➤ Konaklama tesis prosedürlerine göre tesisle ilgili bilgi verebileceksiniz.➤ Tesis prosedürüne uygun olarak konuklara emanet kasa (Safe Box) verebileceksiniz.➤ Tesis prosedürüne uygun olarak konuğun odaya çıkarılmasını sağlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ders ile ilgili dokümanlar, ders kitapları
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak, modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Günümüzde önbüro, misafirin giriş (check-in) ve çıkış (check-out) işlemlerinde uğradığı bir kayıt merkezinden daha çok konaklama tesislerinin beyni ve koordinasyon merkezi konumuna dönüşmüştür.

İlgili personelin giriş (check-in) işlemlerinde, odalama bilgi ve beceri yetersizlikleri, bilgisayar işletim sistemine hakim olamama, önbüro deneyimi ve sistemine yabancılık, yabancı dil yetersizlikleri, medeni cesaret eksikliği, yavaş çalışma, housekeeping ile koordinasyon yetersizlikleri, konuğu memnun edememesi, yeterli güven sağlayamama, kararsızlıkları ve insiyatif kullanamamaları gibi nedenlerden dolayı resepsiyon deskinde yığılmalar söz konusu olmakta bu durum da tesise girişte konuklarda memnuniyetsizlik ifadeleri olarak görülmektedir.

Önbüro elemanının konuğun özel isteklerine, cinsiyetine, yaşına, statüsüne ve beklentisine uygun odayı doğru tespit edememesi, konuğu beklentilerine göre bilgilendirememesi ve üniformalı personel diye adlandırabileceğimiz concierge departmanındaki personel yetersizlikleri veya tecrübesizliklerinden dolayı konukların sadece oda kapılarına kadar refakat hizmeti alması gibi nedenlerle konaklama tesislerinin hizmet kalitesi düşmektedir.

İşletmelerin komuta merkezi konumundaki önbüro departmanında gerçekleştirilen işlemlerde modern ve bilimsel otelciliğin gereklerini yerine getirebilecek düzeyde eğitim görmüş önbüro elemanı ihtiyacı vardır.

Bu modül sonunda, önbüro elemanlığını meslek olarak seçen siz genç turizmcilerin; konukların giriş işlemleri, konaklama belgesi doldurma, tesis hakkında bilgi verme, emanet kasa işlemleri, konuğa refakat etme ve odaya yerleştirme gibi konukların kayıt işlemlerinde (check-in) belirli standart ve prosedürleri uygulayabilme becerisi kazandırılacaktır. Elde edeceğiniz bu bilgi ve becerilerle alanınızda uluslararası meslek standartlarına ulaşacaksınız.

Mödülin meslek yaşantınıza katkı getirmesini dileriz.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyetinde verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında işletme prosedürlerine göre, devamlı konukların giriş işlemlerini hatasız olarak yapma bilgi ve becerisine sahip olacaksınız.

ARAŞTIRMA

Bölgenizdeki konaklama işletmelerine gidiniz. Önbüro bölümlerince devamlı konukların (repeat guest) giriş işlemlerinin nasıl yürütüldüğünü ve repeat guest konuklarla ilgili hangi evrakların düzenlendiği ve ne gibi işlemlerin yapıldığını gözlemleyiniz. Gördüklerinizle ilgili kısa bir rapor hazırlayınız.

Yetkili personelden işletme prosedürü gereği kullanılan evraklar ve belgelerden (History card vb) birer örnek alınız. Sınıf ortamında arkadaşlarınızla işletmedeki işlem sırasını dikkate alarak doldurunuz ve \ veya doldurtunuz.

1. DEVAMLIL KONUSKLARIN GİRİŞ İŞLEMLERİ (REPEAT GUEST)

Konaklama tesisine düzenli olarak gelip giden konuklara Repeat Guest denir. Konaklama tesislerinde konuk memnuniyetini artırmak için, devamlı konuklarımıza ait kişisel bilgiler history card adı verilen formlarda tutulur.

Konaklama tesislerinde history card'lar vasıtasıyla konuk profilleri (Guest Profile) çıkarılarak, konuk memnuniyeti sağlanmalıdır. Birçok konaklama tesisi önemli konuklarına ayrı bir özen göstermektedir. Bu nedenle; konaklama tesisleri açısından önemli olan konuk tiplerinin bilinmesinde fayda vardır. Önemli konuklara konaklama esnasında özel hizmet ve aktiviteler (amanities) verilir. Mesela; ücretsiz taşıma, odalarında kayıt, varışlarında özel personel tarafından karşılama ve odalarına refakat etme gibi önemli konukların gelişini personele duyurmak için önemli konuklar listesi, tüm operasyon departmanlarına gönderilmelidir.

ÖNEMLİ KONUSK TIPLERİ:

VİP (very important person): Devamlı konuklar (repeat guests), yıldönümü kutlamaları için tesise gelen konuklar, kral dairesi gibi pahalı odalarda kalan konuklar, güvenlik riski olan konuklar, tanınmamak için takma isim kullanan (incognito) konuklar, şirket yetkilileri gibi önemli konuklara denir.

CİP (commercially important person): Şirketlerin misafirleri ve yetkilileri, önemli gazeteciler ve medya yetkilileri, seyahat acentesi ve tur şirketi yetkilileri, gelecekte otele gelir getirecek şirket misafirleri gibi ticari açıdan önemli konuklara denir.

Spatt (special attention guests) : Yaşlı ve hasta konuklar, uzun süre kalan konuklar, engelli konuklar (handicapped guests) gibi özen ve dikkat gerektirecek konuklara denir.

1.1. Konuk Sicil Kartı (History Card) Tanımı

Konukların konaklama tesisinde kalış sıklığını, geceleme sayısını ve konuğa ait kişisel bilgileri gösteren sicil kartına history card veya konuk sicil kartı denir.

Tesise gelen konukların kayıt kartları (registration card) devamlı olarak muhafaza edilir. Aynı konuğa ait kartlar birbirine iliştilir. Bazı işletmeler her yeni gelen konuk için konuk sicil kartı açmalarına rağmen genellikle guest repeat diye tabir edilen konuklara “konuk sicil kartı” uygulaması yapmaktadır.

Konuk sicil kartı, işletme politikalarına göre değişmekle birlikte, aynı konuğa ait en az dört konuk kayıt kartı olduğu zaman o konuğa “konuk sicil kartı” açılır. Böylece sadece devamlı konukların istekleri işletme için daha önemli duruma gelmiş olur. Önceki konuk kayıt kartları kalış tarihine göre sırası ile bu karta yazılır. Son konuk kayıt kartı bu karta iliştilirerek saklanır. Bu sayede konuğun imzası saklanmış olur. Her yeni konaklama sonrasında konuk kayıt kartı (registration card) değiştirilir. Konuk sicil kartında bulunan bilgiler :

A) Sabit Bilgiler

1. Konuğun Soyadı – Adı
2. Adresi
3. İşi
4. Ödeme şekli ile ilgili bilgiler
5. History card numarası
6. Özel istekler

B) Değişen Bilgiler

1. Konaklama belgesinin numarası
2. Kaldığı oda numarası
3. Oda ücreti
4. Kişi sayısı
5. Geliş ve gidiş tarihleri
6. Şirket, acenta vb bilgiler
7. Açıklamalar.

FORM 1: KONUK SİCİL KARTI (HISTORY CARD)

Soyadı-Adı:.....			Uyruğu :		
Adresi:.....			Folio No :		
Adres Değişikliği:.....			Kredi Kartı No: :		
İşi:.....		Özel İstekler:.....			
Ödeme Şekli:.....					
Doğum Günü:.....					
Konuk Kayıt Kart No	Oda No	Kişi	Ücret	Geldiği Tarih	Seyahat Acentesi-Değişiklikler Açıklamalar

Konuk memnuniyetini artırmak için kullandığımız konuk sicil kartı aracılığıyla konunun adres, şahsi tercihleri, kredi bilgileri gibi gerekli bilgiler elde edilir. Dosyalanan bu bilgiler sayesinde, gelecekle ilgili iş takipleri yapılabileceği gibi konuklarımızı da izlemiş oluruz.

Konuk sicil kartı, önbüro tarafından güncelleştirilmeli ve gerektiğinde odalar bölümüne bağlı tüm personel bu bilgilere ulaşmalıdır. İşletmenin hizmet kalitesini ve standartlarını geliştirmek için, önbüro departmanı konuk detaylı bilgilerini ve konaklamaları esnasındaki isteklerini, ayrıca eleştirilerini güncelleştirmelidir. Konuk sicil kartları, ihtiyaç duyulduğunda rahatça bulunabilmesi için, alfabetik sırayla dosyalanmalı ve özel havuzunda muhafaza edilmelidir.

Konuk sicil kartı uygulaması çok emek ve zaman kaybına neden olmaktadır. Uygulamanın işletmeye ek bir maddi külfet getirmesi nedeniyle, bazı işletmelerce konaklama belgeleri (registration card) bu amaçla da kullanılabilir.

Bilgisayar ortamındaki otel otomasyon programlarıyla, ek bir çaba ve para harcanmadan, konuk sicil kartı uygulaması kolayca yapılabilmektedir.

Konuk sicil kartı için sürdürülecek prosedür:

Konuk sicil kartlarının, konukların geliş gidişlerine göre, tesiste yaptıkları geceleme sayısını işleyebilmek için check-out (konuk çıkış) işlemlerinden sonra konaklama belgesine ya da folioya bakılarak doldurulması gerekir.

Resepsiyon deskinde, konuğa konaklama belgesinin tamamını doldurarak vakit kaybedilmemesi için ve konuğun güvenilirliği konusunda bilgi sahibi olabilmek için check-in'den önce konuk sicil kartına bakılır.

Konuk sicil kartları günlük olarak kontrol edilir ve güncelleştirilir.

Konuğun adresi, pasaport numarası, telefon numarası, özel istekleri ve durumu, doğum tarihi gibi bilgiler ile daha önceki kalışlarında registration card'a doldurduğu bilgiler check edilir.

Aynı konuğa birden fazla sicil kartı çıkarılmaması için dikkat edilmelidir.

Konuk sicil kartında, konuğun daha önce yaptığı oda geceleme, toplam konuktan elde edilen gelir gibi doğru bilgiler oluşturulmalıdır.

Konuk sicil kartında, konuğun tüm istekleri, şikayetleri, yorumları, tercihleri, kendisinden veya başka kaynaklardan elde edilen konukla ilgili bilgileri ve otelin yorumlarını da dahil etmeliyiz.

Konuk sicil kartı, oda rezervasyonu, blokaj ve oda tahsisinde tüm önbüro personeli tarafından kullanılmalıdır.

Housekeeping, Food&Beverage ve Room Service gibi ilgili departmanlara gerekli bilgiler, odaya konması gereken malzemeler, check-in ile ilgili bilgiler iletilmelidir.

Tüm konuk sicil kartları eksiksiz doldurulmalı ve düzenli bir şekilde muhafaza edilmelidir.

Konuk sicil kartını ayıklama işlemi önbüro müdürü tarafından yerine getirilmelidir.

Standart formatı belirlenen konuk sicil kartında yazılar büyük harfle yazılmalı, tarih ve konuk ile ilgili tüm yorumlar girilmelidir. Gerekirse yorumlarda ve konuğa yapılacak uygulamada (örneğin özel indirim) son uygulama için geçerlilik tarihi belirlenmelidir.

Konuk sicil kartının ve konukla ilgili bazı gizli bilgilerin, başka kişi ve kuruluşlarca kullanılmasını engelleyebilmek için, bu kartların kişiye özel olduğu bilinmelidir.

1.2. Konuğun Talep Ettiği Oda Tipi

Konaklama tesisimizde düzenli olarak konaklayan repeat guest konuklarımızın, konuk sicil kartlarından daha önce konakladıkları oda tipi ve oda numarası kolaylıkla tespit edilebilir. Bu sayede check-in esnasında oda tahsisi daha çabuk ve kolayca yapılabilir.

Hangi oda tipinde kalan konukların VIP olduğu işletme prosedürlerine göre tespit edildiği için, VIP konuklarla ilgili hazırlıklar konuk sicil kartı uygulaması sayesinde rahatlıkla takip edilebilir. Konuk sicil kartında, VIP olarak belirtilen konuğun neden VIP olduğu(balayı, uzun süreli konaklama gibi) belirtilmelidir. Bazı konuklar zorunlu nedenlerden dolayı suite veya özel odalara yerleştirilmiş olabilir. Bu oda kategorisindeki her misafirin VIP olduğunu düşünmek yanıltıcı olur.

Önbüro elemanı olarak çalışacakların konaklama tesislerindeki oda tiplerini bilmesi, gerek rezervasyon işlemlerinde, gerekse resepsiyonda gerçekleştirilen check-in işlemlerine iyi derecede hakim olmalarını sağlar. Bu amaçla, daha önce Rezervasyon Alma Modülünde ayrıntıları ile anlatılan oda tipleri konusunun kısaca hatırlanması faydalı olacaktır.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ODA TİPLERİ

1. YATAK ÇEŞİTLERİNE GÖRE ODA TİPLERİ

- a) Tek Kişilik Oda (Single Room)
- b) Çift Kişilik Oda (Double Room)
 - İki kişilik tek yatak (French bed)
 - İki ayrı tek kişilik yatak (Twin Bed)
- c) Üç Kişilik Oda (Triple Room)
- d) Dört Kişilik Oda (Quad Room)

2. FİZİKİ YAPILARINA GÖRE ODA TİPLERİ

- a) Suite Oda
- b) Junior Suite
- c) Presidential Suite
- d) Studio Room
- e) Bağlantılı Oda (Connecting Room)
- f) Yan Yana İki Oda (Adjoining Room)
- g) Birbirine Yakın Odalar (Adjacent Room)
- h) Aile Odası (Family Room)
- i) Köşe Oda (Corner Room)
- j) Özürlü Odası (Handicapped Room)
- k) Sigara İçilmeyen Oda (No Smoking Room)
- l) Dupleks Oda (Doublex Room)

3. MANZARA DURUMUNA GÖRE ODA TİPLERİ

- a) Deniz Manzaralı Oda
- b) Dağ Manzaralı Oda
- c) Orman Manzaralı Oda
- d) Göl Manzaralı Oda
- e) Havuz Manzaralı Oda
- f) Boğaz Manzaralı Oda
- Cadde/Şehir Manzaralı Oda

1.3. Odada Bulunması İstenilen Ekstralar

Konuk sicil kartlarına, konaklanılan oda tipi ve konukça odada olması istenen ekstralarla ilgili bilgiler de kaydedilmelidir. Elde edilen bu bilgiler, konaklama belgesi doldurma ve oda tahsisi gibi temel check-in işlemlerini basitleştirmektedir.

Konukla ilgili birtakım özel bilgilere, varsa konuk özel isteklerine ulaşabilmek için konuk sicil kartına bakılmalıdır. Resepsiyon deskindeki konuğa, konaklama belgesinin tamamını doldurarak vakit kaybedilmemesi ve konuğun güvenilirliği konusunda da bilgi sahibi olabilmek için, check-in'den önce konuk sicil kartına bakılmalıdır. Konuğun kayıt işlemlerinde fazla vakit harcamaması, hem de özel isteklerinin yerine getirildiğini görmesiyle, konuk memnuniyeti de arttırılacaktır.



Resim 1: Extra hazırlanmış bir konuk odası

1.4. Konuğun Ödeme Şekli (Peşin, Limitli, Kredi Kart, vb)

Konuk sicil kartı (History card) uygulaması sayesinde;

Ödeme; çek, seyahat çeki, kredi kartı veya kredili olarak yapılıyorsa, gerekli hazırlık ve kontrollerin yapılması, ayrıca ödemeyi yapacak kişi veya kuruluşlar için fatura tanzim edilmesiyle zamandan tasarruf sağlanarak, konuk memnuniyeti sağlanacaktır.

Konuk sicil kartında, konuğun ödeme şekli ve ödeme ile ilgili bilgilerinin tutulması, tesise zaman ve personelden tasarruf sağlayacaktır. Konuğun kredili hesabı varsa limitleri takip edilebilecektir. Konuk sicil kartında, ödeme ile ilgili bilgilerin sağlıklı olarak tutulabilmesi için, konuk hesap ödeme şekillerinin önbüro personelince iyice kavranabilmesi gerekmektedir.

ÖDEME ŞEKİLLERİ	
NAKİT	Günlük alışverişlerimizde kullanılan, Merkez Bankası tarafından bastırılan, değişik kupürler halindeki paralara “nakit” veya “nakit para” denir. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline <u>nakit ödeme</u> denir.
DÖVİZ (efektif döviz)	Yabancı ülkelere ait nakit paralara efektif döviz denir. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline <u>dövizle yapılan ödeme</u> denir
ÇEK	Bir kimsenin, satın aldığı hizmet veya ürün karşılığında para yerine verdiği ve karşılığı banka hesabından ödenen yazılı belgedir. Çek sahibi tarafından miktarı yazılarak imzalanan ve ilgili banka tarafından bedeli ödenen ödeme şekline <u>çekle yapılan ödeme</u> denir.
SEYAHAT ÇEKİ	Bankadan karşılığı peşin olarak ödenerek alınan, üzerinde tutarı yazılı, imzalandığında para yerine geçen uluslararası ödeme aracıdır. Seyahat çekleri çalınır veya kaybedilirse, ilgili banka 24 saat içinde kişiye geri ödeme yapar. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline <u>seyahat çeki ile yapılan ödeme</u> denir
KREDİ KARTI	Üzerinde hangi kişiye ait olduğu, hangi banka ve firma tarafından verildiği, kart numarası, geçerlilik süresi ve hamiline ait imzanın bulunduğu bankamatikten nakit çekmede, günlük satın almalarda nakit para veya çek yerine kullanılan manyetik plastik karttır. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline <u>kredi kartı ile yapılan ödeme</u> denir
KREDİLİ HESAPLAR	Konuğun hizmeti satın alırken peşin ödememesi veya chack-out esnasında konuktan tahsilat yapılmayıp daha sonra ödenmek üzere fatura edilmesine denir. Konuğun tesiste kaldığı süre içerisinde yararlanacağı hizmet bedellerinin daha sonra kendisi, diğer kişi veya kuruluşlarca ödenmesi için konuğa tanınan limitli yetkiye ise <u>kredi</u> denir. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline <u>kredili ödeme</u> denir

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğun sicil kartını (HistoryCard) <u>bulunuz</u>.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk Giriş İşlemleri Hazırlığı modülünden yararlanınız.➤ Planlı ve organize olunuz.➤ Alfabetik sırayla hazırlanmış olan history card havuzunu kullanınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk sicil kartı (History Card) bilgilerine <u>bakınız</u>.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk Tipleri ve Davranışları modülünden yararlanınız.➤ Rezervasyon Alma modülünden yararlanınız.➤ Detaylara özen gösteriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk sicil kartı bilgileri➤ (History card) ile konuk bilgilerini karşılaştırınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Rezervasyon Kayıt İşlemleri modülünden yararlanınız.➤ Titiz Davranınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk sicil kartı (history card) bilgilerini konuk giriş işlemlerinde <u>kullanınız</u>.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sorumluluk sahibi olunuz.➤ Düzenli olunuz.➤ Dikkatli olunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi konuk sicil kartında (history card) bulunan sabit bilgilerden değildir?
A) Konuğun adresi
B) İşi
C) Oda ücreti
D) Özel istekleri
2. “Repeat Guest” ifadesi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Konaklama tesisine ara sıra gelen konuklardır.
B) Konaklama tesisine yeni gelen konuklardır.
C) Konaklama tesisine düzenli olarak gelen konuklardır.
D) Konaklama tesisinde en uzun süre kalan konuktur.
3. Konuk Sicil Kartının tutulması ile ilgili ifadelerden hangisi yanlıştır?
A) Konuk Sicil Kartı check-in esnasında doldurulur.
B) Konuk Sicil Kartı check-out’ tan sonra konaklama belgesine göre doldurulur.
C) Konuk Sicil Kartları özel bir havuzda muhafaza edilir.
D) Konuk, konaklama tesisinden ayrılmadan önce konuk sicil kartı doldurulmalıdır.
4. Aşağıdakilerden hangisi konuk sicil kartında (history card) bulunan değişen bilgilerden değildir?
A) Konaklama belgesi numarası
B) Kişi sayısı
C) Adı soyadı
D) Oda numarası
5. Aşağıdaki tanımlardan hangisi konuk sicil kartı (history card) tanımına uygundur?
A) Konuk hesabının izlendiği karttır.
B) Konuk sicil kartıdır.
C) Konuk rezervasyonunun kaydedildiği karttır.
D) Konuğun özgeçmişini gösteren karttır.
6. Devamlı konuklarla ilgili özel bilgiler ve isteklere en rahat ulaşma aracı aşağıdakilerden hangisidir?
A) Hatırlatma kartları
B) Voucher
C) Resepsyon racki
D) Konuk sicil kartı

7. Aşağıdakilerden hangisi konuklarımızın check-in'inden önce konuk sicil kartına bakılmasının nedenlerinden biri değildir?
- A) Konukla ilgili birtakım özel bilgiler, özel istekler varsa, bu bilgileri almak için Konuk Sicil Kartına bakılır.
- B) Konaklama belgesinin tamamını repeat guest konuğumuza doldurtmamak için Konuk Sicil Kartına bakılır.
- C) Konuk, isteklerinin yerine getirildiğini görerek konuk memnuniyetini artırmak için Konuk Sicil Kartına bakılır.
- D) Check-in esnasında konuğun imzasını almamak için Konuk Sicil Kartına bakılır.
8. "French bed" ifadesi aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Tek kişilik iki ayrı yatak
- B) İki kişilik tek yatak
- C) Tek kişilik yatak
- D) Üç kişilik yatak
9. Döviz ile ödeme türünde ödeme aracı aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Çek
- B) Kredi kartı
- C) Merkez bankasında basılan, tedavüldeki para
- D) Yabancı ülkelere ait nakit paralar
10. Konaklama tesislerinde ticari açıdan önemli konukları ifade etmek için hangi terim kullanılır?
- A) Vip
- B) Spatt
- C) Cip
- D) Senior Vip

DEĞERLENDİRME

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

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

Eğer tüm sorulara doğru cevaplar verdiyseniz ve kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyetinde verilecek bilgi ve beceriler sayesinde, gerekli ortam sağlandığında uluslararası standartlara göre, girişte konuğa konaklama belgesini doldurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bölgenizdeki konaklama tesislerine gidiniz. Önbüro bölümlerince oda satışı yapılan konukların giriş işlemlerinin nasıl yürütüldüğünü, giriş işlemleri ile ilgili hangi evrakların düzenlendiğini, işletme prosedürünü ve kullanılan terimleri araştırınız. Gördüklerinizle ilgili kısa bir rapor hazırlayınız.

Yetkili personelden, konaklama belgesinin doldurulması işlemine kullanılan prosedürü öğreniniz. İşletmede kullanılan konaklama belgesi örneğini alarak, sınıf ortamında arkadaşlarınızla işletmedeki işlem sırasını dikkate alarak, doldurunuz ve \ veya doldurtunuz.

2. KONAKLAMA BELGESİ DOLDURTMA (REGISTRATION CARD)

Check-in işlemi konuk açısından tesis hakkındaki ilk izlenimi vereceğinden, son derece önemlidir. Doğru bir şekilde c/i yapılan konuk, işletmeye daha olumlu yaklaşacak, işletme içindeki olayları ön yargısız algılayabilecektir. Check-in işlemi sağlıklı olarak yapılamayan bir konuk, otelin daha sonraki hizmetlerinden de tatmin olamayacak ve ön yargılı bir şekilde işletmenin sunduğu hizmetler hakkında olumsuz noktalar arayacaktır.

Otelde kayıt olma işlemi, konuğa konaklaması esnasında alacağı hizmetin kalitesi hakkında ilk izlenimi verir. Bu izlenim, konukların, tesiste daha sonra karşılaşılabilecek olaylarla ilgili değerlendirme yapmalarını da etkiler.

Kayıt esnasında otelin iyi bir hizmet vereceğinden emin olunması için, kayıt işlemi nezaketle, konuğa bilgi vererek ve tam olarak yapılmalıdır. Konuk kayıt işlemlerinin temelini ise konaklama belgesi oluşturmaktadır. İlgili mevzuat gereği, konaklama tesislerinde konaklayan her konuk için konaklama belgesi tanzim edilmesi zorunluluğu vardır.

Yasal bir zorunluluk olmasının yanı sıra, konukla ilgili tüm bilgiler konaklama belgesinden alınır. Bu bilgiler ışığında da konuk ile ilgili diğer formlar açılır ve tutulur.

2.1. Konaklama Belgesi Tanımı, Önemi ve İçeriği

Konukların, konaklayacakları tesise gelişlerinde doldurdukları ve üzerinde kendilerine ait bilgilerin bulunduğu kabul formuna konaklama belgesi (**registration card**) adı verilir. Konaklama belgesi bir anlamda konuk ve işletme arasındaki satış sözleşmesidir.

Konaklama belgesi, satış sonrası çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlık halinde, her iki taraf açısından temel hukuksal dayanak olma özelliği taşımaktadır. Bu nedenle; ilgili bölümlerin konuk tarafından kendi el yazısı ile doldurulması ve konuk tarafından imzalanması tesis açısından büyük önem arz etmektedir.

Konaklama belgesinin ilgili bölümleri doldurulurken geçerli bir kimlik belgesi kaynak alınmalıdır.(Geçerli Kimlik Belgeleri: nüfus cüzdanı, sürücü belgesi, pasaport, soğuk damga ile mühürlenmiş resmi kurum kimlikleri, evlilik cüzdanı.)

Konaklama belgesi, üzerinde yazılanları konuğun kabul ettiğinin bir işareti olarak konuk tarafından imzalanmalıdır. Atılan imza ile konuğun kimlik bilgilerinin, adresinin, çıkış tarihinin, ödeme şeklinin, oda ücretinin, çıkış saatinin, vb bilgilerinin konuk tarafından onaylandığı unutulmamalıdır.

Konaklama belgesinin, diğer önbüro personelince de okunabileceği veya kayıtlara geçirilebileceği göz önünde tutularak, dikkatlice ve okunaklı olarak doldurulması sağlanmalıdır.

Konaklama belgesi, konuğun işletmeye kimin tarafından kabul edildiğini belirlemek, dolayısıyla konukla ilgili bazı sorumlulukların kime ait olduğunun tespit edilebilmesi için de resepsiyonist tarafından paraflanmalıdır.

Konuğun tesiste kaldığı süre zarfında, folio (konuk hesabı) ile beraber folio havuzunda saklanmalıdır.

**KONUK KAYIT BELGESİNDE ŞU BİLGİLER BULUNUR
(REGISTRATION CARD)**

- **Kanunen konuk tarafından doldurulması zorunlu olan bilgiler:**
 - Soyadı-Adı
 - Devamlı oturduğu adresi
 - Doğum tarihi ve Yeri
 - Halen yaptığı işi
 - Otele gelirken son ayrıldığı yer
 - Otelden ayrılırken gideceği yer
 - Uyuşu
 - Beraberindeki eş ve çocukları
 - Konuğun imzası

- Kanunen resepsiyon görevlisi tarafından doldurulması zorunlu olan bilgiler:
 - Kimliğin türü
 - Kimliğin tarih ve sayısı
 - Kimliğin verildiği yer

- Resepsiyon görevlisi tarafından doldurulan bilgiler:
 - Geliş ve Ayrılış tarihi
 - Oda numarası
 - Oda ücreti
 - Kişi ve oda sayısı
 - Rezervasyon durumu
 - Ödeme şekli
 - Memurun parafı

FORM 2 : KONAKLAMA BELGESİ

KONAKLAMA BELGESİ REGISTRATION CARD / REGISTRIER KÄRTE РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА				Lütfen büyük harfle yazınız. Please use capital letters. Bitte in Deutschschrift ausfüllen. Писать надо в besar английскими.
Oda No Room No Zimmet No Kamara No	Giriş Tarihi Arr. Date Ariklar/başlangıç Data başlangıç	Çıkış Tarihi Departure Date Abletme Datam Data sona erme	Kişi Sayısı Persons Personen Kisi sayısayı	
Soyadı Surname Familiyası Фамилия	Adı Name Vardımı Имя	Doğum Yeri ve Tarihi Place and date of birth Geburtsort und Datum Data doğum yeri zamanı		
Adresiniz Address Wohnort / Adresse Адрес		Mesleği Profession Beruf Профессия	Uyruğu Nationality Nationalität Гражданство	
Benle birlikte/iler - Accompanied by - Begleitpersonen - Проводит с кем				
Soyadı İsmi Last Name, First Name Familiyası Vardımı Фамилия Имя	Yaş Age Возраст	Yakınlık Relationship Verwandtschaft Связь родственная	İmza Signature Unterschrift Подпись	
Ödeme Şekli - Account to be settled by - Zahlungsmittel -支付方式		Etiler		
Peşin Cash Баромане	Ödeme Kartı Credit Card Кредитная карта	Ödeme Kartı Credit Card Кредитная карта	Ödeme Kartı Credit Card Кредитная карта	
Ödeme Kartı ile Ödeme Yapılabilir - Zahlungsmittel -支付方式				

2.2. Konaklama Bedelini Talep Etmek

Konaklama belgesindeki oda ücreti kısmı, konuğun yanında doldurulmalı, bedeli ve ödeme şekli nazikçe tespit edilmelidir.(Örneğin: 103 nu'lu oda ücreti 80 YTL. ödemeyi peşin mi, yoksa kredi kartıyla mı yapacaksınız, efendim? vb sorular sorulabilir.)

Check-in işleminden önce konuğun history card bilgileri kontrol edilmeli, gerekli hazırlıklar yapılarak, ödemeyle ilgili konuktan teyit alınmalıdır.(103 nu'lu odanın 1 gecelik oda ücreti 80 YTL. Faturanızı şirketi adına mı düzenlememizi istersiniz ?)

Konuğun çıkış işlemleri esnasında ödemeyi ne şekilde yapacağını belirlenmesi ve gerekirse ön ödeme talep edilebilmesi için, konuk giriş işlemleri esnasında ödeme şekli sorulmalıdır.

Ödeme işlemi kredi kartıyla yapılacaksa; kart bilgileri alınmalı, gerekli güvenlik ve bakiye kontrolleri yapılarak check-out için hazırlık yapılmalıdır. Ödeme peşin olarak yapılacaksa; ön ödeme talep edilmelidir. Ödeme bir firma tarafından yapılacaksa; otele gelen teminat mektubu, eğer seyahat acentesi tarafından yapılacaksa; voucher çıkarılarak, gerekli kontrol ve hazırlıklar yapılmalıdır.

Konaklama kartı doldurtulurken konuğa ait bagaj kartı, bellboy tarafından, resepsiyon deskinin üzerine memurun görebileceği bir yere konulmalıdır. Bu kart konuğun yeteri kadar bagajı olup olmadığını belirtmek amacıyla deske konulmaktadır. Eğer kart şüpheli konuklar için düzenlenen şekil veya renkte ise konuktan ön ödeme talep edilmeli veya konaklama bedelinin tamamı tahsil edilmelidir

Konaklama bedelinde indirim yapılacaksa ve resepsiyon deskinde başka konuklar varsa; bu işlem sesli olarak yapılmamalı, onun yerine fiyatı reg.card'da yazıldığı gibi işaret edilerek ifade edilmelidir. (Örneğin Bay GÜRSES ayrılış tarihiniz 5 Nisan ve reg.card'da fiyatı göstererek "Sizin teyit edilmiş oda fiyatınız.....".)

2.3. Ödeme Belgesini (Voucher) Almak

VOUCHER: Seyahat acentaları tarafından hazırlanıp, konaklama işletmeleri tarafından sunulan hizmetlerin (konaklama, yeme-içme, transfer, vb) sağlanması karşılığında, konaklama işletmesine para yerine verilen veya yapılacak hizmetlerin bedelini seyahat acentesine ödeneceği taahhüdünü gösteren belgedir. Konaklama tesisleri ve seyahat acenteleri arasında değişik amaçlarla kullanılmaktadır.

Seyahat acenteleri; rezervasyon taleplerinden başlayarak, konaklama etkinliğine ait bedelin faturasının ödenmesine kadar, voucher vasıtasıyla konaklama tesisi ile iletişim kurmaktadır. Bu nedenle, önbüro elemanları tarafından voucher çeşitleri tam olarak öğrenilmeli, standart prosedürler izlenmeli ve gerekli beceriler sergilenmelidir.

Rezervasyon Talep Voucher'ı

Seyahat acentesi tarafından ilk kez talep edilen bir rezervasyona ait bilgilerin yer aldığı ve konaklama isteği için konaklama işletmesine gönderdiği formdur. Üç nüsha olarak düzenlenir. Her bir sayfasında hangi amaçla kullanılacağı yazılıdır.(Seyahat acentesine gönderilecek, konaklama tesisinde kalacak, faturaya eklenecek vb.) Münferit konukların isimleri voucher'da belirtilir. Grup rezervasyonlarında konukların isimleri, oda tipi vb bilgiler ayrıca düzenlenerek gönderilir.

Konaklama tesisinde kalan nüsha rezervasyon formuna iliştirilerek, yazılı talep belgesi olarak muhafaza edilir. Rezervasyon talebi kabul edilse de (confirmed) edilmese de (no confirmed) tüm voucher sayfalarına konaklama tesisine ait kaşe basılarak, seyahat acentesi ile sağlıklı bir iletişim kurulur. Seyahat acentesi nüshasına işlemi yapan önbüro personeli tarafından paraf atılarak, işlemi yapan personel belirtilmelidir.

.....SEYAHAT ACENTESİ		TALEP
VOUCHER		NO:0009876
Detayları verilen rezervasyonumuzun kaydının yapılmasını ve konfirmasyonunun tarafımıza iadesini rica ederiz		
OTEL:.....		Ödemeler ekstralara Hariç \ Dahil olmak üzere acentemiz tarafından yapılacaktır.\.....\ 20..... imza mühür
KONUK ADI (ClientName)		
Giriş \ Check-in\.....\20....	Çıkış \ Check-out\.....\20....	
..... Tek(Sng) oda	Kişi\Pax	Gece\Night
..... Çift(Dbl) oda	AÇIKLAMALAR \ REMARKS:	
..... Üç kiş.(Trp) oda	Pansiyon\ Pension	
..... oda		
OTEL TEYİDİ\.....\ 20.....	imza	mühür
Seyahat acentesine gönderiniz.		

İptâl Voucher'ı

Seyahat acentesi tarafından konaklama tesisinde yaptırılan rezervasyonun, acente veya konaklama tesisi tarafından iptalinin yapıldığını karşı tarafa bildirmede ve işlemin teyidinde kullanılan voucher'dır.

.....SEYAHAT ACENTESİ		İPTAL	
VOUCHER		NO:0008459	
Daha önceden konfirme edilmiş olan ve detayları aşağıda belirtilmiş rezervasyonumuzu üzülerek İPTÂL ediyoruz. Konfirme etmenizi rica eder, iyi çalışmalar dileriz.			
OTEL:.....		TALEP VOUCHER NO:	
KONUK ADI (ClientName)	\.....\ 20.....	
		imza mühür	
Giriş \ Check-in\.....\20....	Çıkış \ Check-out\.....\20....		
..... Tek(Sng) oda	Kişi\Pax	Gece\Night	AÇIKLAMALAR \ REMARKS:
..... Çift(Dbl) oda			
.....Üç kiş.(Trp) oda	Pansiyon\ Pension		
..... oda			
OTEL TEYİDİ\.....\ 20.....	imza	mühür	
Lütfen bir nüshasını gönderiniz.			

Transfer Voucher'ı

Seyahat acentesi tarafından tesise yönlendirilen grupların, konaklama tesisine geliş ve ayrılışlarının nasıl olacağını konaklama tesisine bildirmek amacıyla kullanılan voucher'a transfer voucher'ı denir. Rezervasyon departmanı tarafından verilen bilgiler doğrultusunda da operasyon birimlerince transfer işlemleri gerçekleştirilir.

.....Oтели						
TRANSFER VOUCHER						
Seri : A No:3425						
Tarih: ... \ ... \ 20...						
Kimden			Rezervasyon Departmanı			
Kime					
Konuk Adı					
Fatura Adresi					
Transfer Ücreti Ve Ödeme Şekli		 \			
Transfer Yeri						
Otel – havaalanı: <input type="checkbox"/>						
Havaalanı – otel: <input type="checkbox"/>						
Otel – terminal : <input type="checkbox"/>						
Terminal – otel : <input type="checkbox"/>						
..... : <input type="checkbox"/>						
Transfer Tarihi		Kişi Sayısı		Araç Tipi		Açıklama
.....\.....\ 20...					
Firma	Uçuş Notu	Geldiği Yer	Kalkış	Varış	Giriş \ Çıkış Kapısı	Müşterinin Durumu
Onay			Formu Dolduran			Teslim Alan
İmza Mühür\.....\ 20....						

2.3.1. Tarih Kontrol Etmek

Konaklama belgesi doldurtulurken ve oda tahsisi yapılırken; rezervasyonda belirtilen konuk çıkış tarihinde herhangi bir değişiklik meydana gelebileceği için, voucher'daki ayrılış tarihiyle konaklama belgesindeki ayrılış tarihi kontrol edilmelidir. Check edilen bu bilgi bir kez de konuğa veya rehberine sözlü olarak belirtilerek teyid alınmalıdır. Rezervasyonlu konuklara bile kalış süresinin sorulması, telafisi mümkün olmayacak aksaklıkları önleyecektir.

.....SEYAHAT ACENTESİ		TALEP
VOUCHER		NO:0009876
Detayları verilen rezervasyonumuzun kaydının yapılmasını ve confirmasyonunun tarafımıza iadesini rica ederiz.		
OTEL:.....	Ödemeler ekstralar Hariç \ Dahil olmak üzere acentemiz tarafından yapılacaktır.\.....\ 20..... imza mühür	
KONUK ADI (ClientName)		
Giriş \ Check-in\.....\20....	Çıkış \ Check-out\.....\20....	
..... Tek(Sng) oda	Kişi\Pax	Gece\Night
..... Çift(Dbl) oda	AÇIKLAMALAR \ REMARKS:	
..... Üç kiş.(Trp) oda	Pansiyon\ Pension	
..... oda		
OTEL TEYİDİ\.....\ 20.....	imza	mühür
Seyahat acentesine gönderiniz.		

2.3.2. İsim Kontrol Etmek

Münferit rezervasyonlarda rezervasyon voucher'a, grup rezervasyonlarında ise voucher ekinde gönderilen grup isim listesine bakarak, konuk isimleriyle konaklama belgesindeki (registration card) konuk bilgileri karşılaştırılmalıdır. İlgili alanda herhangi bir tutarsızlık varsa gerekli tedbirleri alarak, amirlerinizi ve grup rehberini bilgilendiriniz.

.....SEYAHAT ACENTESİ		TALEP
VOUCHER		NO:0009876
Detayları verilen rezervasyonumuzun kaydının yapılmasını ve confirmasyonunun tarafımıza iadesini rica ederiz.		
OTEL:.....		Ödemeler ekstralar Hariç \ Dahil olmak üzere acentemiz tarafından yapılacaktır.\.....\ 20..... imza mühür
KONUK ADI (ClientName)		
Giriş \ Check-in\.....\20....	Çıkış \ Check-out\.....\20....	
..... Tek(Sng) oda	Kişi\Pax	Gece\Night
..... Çift(Dbl) oda	AÇIKLAMALAR \ REMARKS:	
..... Üç kiş.(Trp) oda	Pansiyon\ Pension	
..... oda		
OTEL TEYİDİ\.....\ 20.....	imza	mühür
Seyahat acentesine gönderiniz.		

2.3.3. Oda tipini kontrol etmek

Voucher'daki bilgiler incelenerek, konuk tarafından talep edilen oda tipiyle rezervasyon departmanı tarafından rezerve edilen oda tipi karşılaştırılmalıdır. Voucher'daki bilgiler ışığında konuk için en uygun oda seçilmelidir. (Örneğin Sng, Dbl., Non-smokers, handicapped guests gibi)

.....SEYAHAT ACENTESİ		TALEP	
VOUCHER		NO:0009876	
Detayları verilen rezervasyonumuzun kaydının yapılmasını ve confirmasyonunun tarafımıza iadesini rica ederiz.			
OTEL:.....		Ödemeler ekstralar Hariç \ Dahil olmak üzere acentemiz tarafından yapılacaktır.\.....\ 20..... imza mühür	
KONUK ADI (ClientName)			
Giriş \ Check-in\.....\20.....		Çıkış \ Check-out\.....\20.....	
..... Tek(Sng) oda	Kişi\Pax	Gece\Night	AÇIKLAMALAR \ REMARKS:
..... Çift(Dbl) oda			
..... Üç kiş.(Trp) oda	Pansiyon\ Pension		
..... oda			
OTEL TEYİDİ		imza	mühür
.....\.....\ 20.....			
Seyahat acentesine gönderiniz.			

2.3.4. Pansiyon Durumunu Kontrol Etmek

Konuk giriş işlemlerinde, voucher'daki bilgilerle rezervasyon bilgileri karşılaştırılırken, konuğun talep ettiği pansiyon durumu dikkatle incelenmelidir. Konuklara fiyata nelerin dahil olduğu konusunda bilgi verilerek, teyit işlemi gerçekleştirilmelidir.

Konaklama şekilleri (Pansiyon durumu)			
B	bed	Sadece oda	Yatak bedeli
BB	bed and breakfast	Oda kahvaltı	Yatak ve kahvaltı bedeli
HB	half board	Yarım pansiyon	Yatak, kahvaltı ve bir öğün yemek bedeli
FB	full board	Tam pansiyon	Yatak, kahvaltı, öğlen ve akşam yemeği bedeli
All Inclusive	all inclusive	Her şey dahil	Bazı etkinliklere katılım ve ithal içeceklerin kısıtlanması haricinde tesiste sunulan tüm hizmetlerin bedeli. (** <u>superior all inclusive</u> : tesiste sunulan tüm hizmetler ve içecekler bedelini ifade eder.)

.....SEYAHAT ACENTESİ		TALEP
VOUCHER		NO:0009876
Detayları verilen rezervasyonumuzun kaydının yapılmasını ve confirmasyonunun tarafımıza iadesini rica ederiz.		
OTEL:.....		Ödemeler ekstralar Hariç \ Dahil olmak üzere acentemiz tarafından yapılacaktır.\.....\ 20..... imza mühür
KONUK ADI (ClientName)		
Giriş \ Check-in\.....\20....	Çıkış \ Check-out\.....\20....	
..... Tek(Sng) oda	Kişi\Pax	Gece\Night
..... Çift(Dbl) oda	AÇIKLAMALAR \ REMARKS:	
..... Üç kiş.(Trp) oda	Pansiyon\ Pension	
..... oda		
OTEL TEYİDİ\.....\ 20.....	imza	mühür
Seyahat acentesine gönderiniz.		

Konaklama belgesi (registration card) usulüne uygun olarak doldurularak, ilgili resepsiyon görevlisince paraflanmalı ve belgenin üzerine time stamp basılarak, konuğa ait folio ile birlikte folio havuzuna konmalıdır.

Time Stamp: Konaklama belgesinin üzerine konuğun tesise giriş saatini otomatik olarak basan saattir. Elde edilen bu bilgi; oda ücretinin konuk hesabına işlenmesi, pansiyon durumuna göre kahvaltı, öğle yemeği alınıp-alınmayacağı bilgilerinin tanziminde veri kaynağı oluşturmaktadır.

ÖRNEK PROSEDÜR 1 KONAKLAMA BELGESİ DOLDURMA PROSEDÜRÜ

REGISTRATION CARD PROSEDÜRÜ	
01	Konaklama Belgesi ve bir kalem, konuğun rahatça yazabileceği şekilde deskin üzerine bırakınız.
02	“Lütfen bu konaklama belgesini doldurur musunuz? Efendim...” gibi cümleler kurarak, konuğun kartı doldurmasını isteyiniz.
03	Konuk tarafından adı-soyadı, mesleği, baba adı, kimlik belgesi türü, belge no-tarihi, verildiği yer, adresi, telefonu, milliyeti, çıkış tarihi, ödeme şekli, geldiği yer, beraberindekiler vb. kişisel bilgilerin doldurulmasını sağlayınız.
04	Konuğa imza bölümünü imzalatınız.
05	Konaklama belgesini konuktan geri alınız.
06	Konaklama belgesinde doldurulan bilgilerin eksiksiz ve okunaklı olarak doldurulup doldurulmadığını kontrol ediniz.
07	Nazikçe “Lütfen kimliğinizi alabilir miyim? Efendim...” diyerek kimlik belgesini talep ediniz.
08	Kimlik belgesi ile konaklama belgesindeki bilgileri karşılaştırınız.
09	Eksik kalan yerleri doldurunuz.
10	Rezervasyon bilgileri, voucher, history card ve konaklama belgesindeki bilgiler ışığında oda numarasını belirleyiniz.
11	Kişi sayısı bölümüne konaklayacak kişi sayısını yazınız.
12	Konaklama belgesindeki oda fiyatı bölümüne günlük konaklama bedelini yazınız.
13	Konaklama belgesindeki pansiyon bölümüne bilgi girişini yaparak, fiyata dahil olan hizmetler hakkında konuğa bilgi veriniz.
14	Giriş ve çıkış tarihlerini rezervasyon formu ve\ veya voucher’a uygun bir şekilde konuğa sorduktan sonra doldurunuz.
15	Paraf bölümüne paraf atınız.
16	Doldurulma işlemi tamamlanan konaklama belgesine time stamp’ı basarak folio ile birlikte folio havuzuna koyunuz.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>➤ Konaklama belgesini (registration card) ve bir kalemi konuğa <u>veriniz</u>.</p>	<p>➤ Konuk Giriş İşlemleri Hazırlığı modülünden yararlanınız.</p> <p>➤ İyi iletişim kurunuz.</p> <p>➤ Güzel konuşmak</p>
<p>➤ Konuktan kimlik belgesine dayanarak, konaklama belgesini doldurmasını ve imzalamasını nazik bir şekilde isteyiniz.</p>	<p>➤ Zamanı iyi kullanınız.</p> <p>➤ Nazik olunuz</p> <p>➤ Konuk Tipleri ve Davranışları modülünden yararlanınız.</p>
<p>➤ Konaklama belgesindeki bilgileri kontrol ederek, eksiklerini tamamlayınız.</p>	<p>➤ Dikkatli olunuz.</p> <p>➤ Detaylara özen gösteriniz.</p> <p>➤ Rezervasyon Alma modülünden yararlanınız.</p> <p>➤ Rezervasyon Kayıt İşlemleri modülünden yararlanınız.</p>

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kontrol listesine göre değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Konaklama belgesi ve bir kalemi konuğun rahatça yazabileceği şekilde deksin üzerine koydunuz mu?		
2	“Lütfen bu konaklama belgesini doldurur musunuz? Efendim...”gibi cümleler kurarak konuğun kartı doldurmasını istediniz mi?		
3	Konuk tarafından Adı-soyadı, mesleği, baba adı, kimlik belgesi türü, belge no-tarihi-verildiği yer, adresi, telefonu, milliyeti, çıkış tarihi, ödeme şekli, geldiği yer, beraberdekiler vb kişisel bilgilerin doldurulması sağlandı mı?		
4	Konuğa imza bölümünü imzalattınız mı?		
5	Konaklama belgesini konuktan geri aldınız mı?		
6	Konaklama belgesinde doldurulan bilgilerin eksiksiz ve okunaklı olarak doldurulup, doldurulmadığını kontrol ettiniz mi?		
7	Nazikçe “Lütfen kimliğinizi alabilir miyim? Efendim...” diyerek kimlik belgesini talep ettiniz mi?		
8	Kimlik belgesi ile konaklama belgesindeki bilgileri karşılaştırdınız mı?		
9	Eksik kalan yerleri doldurdunuz mu?		
10	Rezervasyon bilgileri, voucher, history card ve konaklama belgesindeki bilgiler ışığında oda numarasını belirlediniz mi?		
11	Kişi sayısı bölümünden konaklayacak kişi sayısını alarak konaklama belgesine yazdınız mı?		
12	Konaklama belgesindeki oda fiyatı bölümüne günlük konaklama bedelini yazdınız mı?		
13	Konaklama belgesindeki pansiyon bölümüne bilgi girişini yaparak, fiyata dahil olan hizmetler hakkında konuğa bilgi verdi mi?		
14	Giriş ve çıkış tarihlerini rezervasyon formu ve \ veya voucher’a bakarak, konuğa sorduktan sonra doldurdunuz mu?		
15	Paraf bölümüne paraf attınız mı?		
16	Doldurulma işlemi tamamlanan konaklama belgesine time stamp’ı basarak, folio ile birlikte folio havuzuna koydunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Kontrol listesindeki davranışları sırasıyla uygulayabilmelisiniz. Uygulayamadığınız davranışla karşılaştığınızda; modüldeki konuyu tekrar okuyunuz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULAR

1. Konaklama belgesinin (registration card) doldurulması sırasında konuğa hangi soru sorulmaz?
A) Çıkış tarihi
B) Kimlik belgesi
C) Ödeme şekli
D) Oto plakası
2. Konaklama belgesinde (registration card) aşağıdakilerden hangisi bulunmaz?
A) Resepsiyonistin parafı
B) Ödeme şekli
C) Rezervasyon memurunun parafı
D) Time stamp
3. Konaklama belgesi (registration card) doldurulurken, aşağıdakilerden hangisi yapılmaz?
A) Konaklama belgesi konuğa imzalatılmalıdır.
B) Oda fiyatı konuğun yanında yazılmalıdır.
C) Konaklama belgesinin tamamı konuğa doldurtulmalıdır.
D) Kimlik bilgileri kimliğe göre doldurulmalıdır.
4. Aşağıdakilerden hangisi geçerli bir kimlik belgesi değildir?
A) Nüfus cüzdanı
B) Ehliyet
C) Pasaport
D) Paso
5. Grup rehberi tarafından doldurularak, önbüroya teslim edilen voucher hangisidir?
A) Transfer voucher'ı
B) Servis voucher'ı
C) İptal voucher'ı
D) Rezervasyon talep voucher'ı

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 cevap verdiyseniz ve kendinizi bu faaliyet alanındaki konurda yeterli görüyorsanız bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyetinde verilecek bilgi ve beceriler sayesinde, gerekli uygun ortam sağlandığında konaklama tesis prosedürlerine göre, tesisle ilgili bilgileri konuğa verebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bölgenizdeki konaklama tesislerine gidiniz. Giriş işlemleri esnasında konuklara tesis hakkında nasıl bilgi verildiğini ve bu işlemle ilgili hangi materyallerin kullanıldığını araştırınız. Elde ettiğiniz bilgiler ışığında, kısa bir rapor hazırlayarak, sınıf ortamında sunumunu yapınız.

İnfo işlemi hakkında tesis prosedür örneğini ve ilgili materyallerden örnekler alarak, bir info dosyası oluşturunuz.

3. TESİS HAKKINDA BİLGİ VERME (İFO)

Konaklama tesislerinde görev yapan önbüro elemanlarının temel görevleri; konukları karşılamak, rezervasyon almak, oda satışı yapmak, mesaj alışverişini sağlamak ve tesisin diğer hizmetlerinin satışını yapmak olarak ifade edilmektedir.

Aşağıdaki işlem basamaklarından geçen konuklarımızın konuk giriş işlemleri yapılırken, konuğa satışı yapılan odayla birlikte sunulan hizmetler ve muhtemel satışı yapılabilecek diğer hizmetlerimizle ilgili bilgi sunumu yapmak, işletme gelirlerini artırma konusunda çok büyük önem taşımaktadır.

- Rezervasyonu alma
- Rezervasyon kayıt işlemi
- Konuk giriş işlemleri hazırlığı
- Konuk profiline uygun olarak oda tahsisi yapma
- Konaklama belgesini kurallarına göre doldurtma
- Konuklara tesisle ilgili bilgileri standart olarak sunabilmek amacıyla, tesis tanıtım dosyaları (infolar) hazırlanmakta ve bu bilgiler tüm personele verilmektedir. Hizmetin satışı ve sunumu sürecinde konuklarla birebir iletişim içinde bulunan personele ise (önbüro elemanları, guest relation personeli, servis personeli vb) konuğa ilgili ayrıntılı bilgiler verilmekte ve bu bilgiler hizmetiçi eğitimler vasıtasıyla çağdaş satış teknikleri eğitimi ile de desteklenmektedir.

3.1. Verilen Odanın Numarası, Tipi ve Bulunduğu Kat

Önbüro elemanı info esnasında güleryüzlü ve ikna edici olmalıdır. Yeterli bilgi akışının sağlanabilmesi için önbüro elemanının odalar hakkında tam ve doğru bilgilere sahip olması gerekmektedir. Giriş işlemi için deske gelen konuklara, rezervasyonuna uygun odanın tahsis işlemine başlanmalı ve konuğa ısrarcı olunmadan daha iyi bir konaklamayı tercih edip etmediği sorulmalıdır.

Örneğin “Bay GÜRSES rezervasyonunuzun standart odalarımızdan biri olduğunu görüyorum. Rezervasyon için aradığınızda size suite odalarımızdan bahsedildi mi? Suite odalarımız standart odalarımızdan daha büyüktür. Fiyatı ise biraz daha farklıdır.”

Konuk giriş işlemleri esnasında oda tahsisi yapılan konuklara verilen odanın numarası, oda tipi ve otel yerleşim plânı içerisindeki yeri ayrıntılı olarak anlatılmalıdır.

Örneğin: “302 nu’lu oda sizin için bloke edildi, efendim! Odanız standart özelliklere sahip odalarımızdandır. Odanızda Klima, Telefon, TV, Kasa, Halı, Minibar, Balkon, Banyo (küvetli), Saç kurutma makinası bulunmaktadır. Odanıza ileride gördüğünüz asansörler veya merdivenler vasıtasıyla gidebilirsiniz. Odanız 3. katta olup asansörden inince karşınızda göreceğiniz yönlendirme işaretlerini takip ederek ulaşabilirsiniz. Şimdi görevli arkadaşım size odanıza kadar eşlik edecek. Başka bir arzunuz var mıydı ..”. vb

Günümüzde konukların odalarını rahatça bulabilmesi için, elektronik kapı kartlarının arkasına tesis yerleşim plânları da koyulmaya başlanmıştır. İşletmede bu uygulama varsa, konuğa elektronik kapı kartı verilirken, yerleşim plânını nasıl kullanacağı açıklanmalıdır.



..... TATİL KÖYÜ TANITIM BİLGİLERİ INFO 2005

ADRES	Asarlık Mevkii / Bodrum		
TELEFON & FAX	t 0252-317 23 ** (pbx)	f 0252-317 23 **	
INTERNET ADRESİ (URL)	www.****.com.tr		
E-MAIL	info@****.com.tr		
YERLEŞİM	42.000 m ² arazide yerleşik, Kara, ada ve açık deniz manzaralı, kalabalıktan uzakta, eğimli yeşil doğa üzerinde kurulu.		
KATEGORİ	Tatil Köyü Yetişkinlerin yalnız veya çocukları ile birlikte özgür bir tatil geçirebileceği ve eğlenebileceği "butik" bir tatil köyü		
KONAKLAMA	TAM PANSİYON +Açık büfe kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri, masalarda şişe su, meşrubat, şarap ve bira.		
BODRUM'A UZAKLIK	5 km.		
EN YAKIN HAVAALANI	BODRUM / MİLAS HAVAALANI		
HAVAALANINA UZAKLIK	45 km.		
KAPASİTE	213 oda, 504 yatak		
ODA TİPLERİ	DOUBLE A (131	adet)	2 kişi (0-6 yaş için ek yatak imkanı)
	DOUBLE C (28 adet)	2 kişi	
	FAMILY B3 (28 adet)	3 kişi	
	(banyo ve tuvalet ortak, iki kişilik ve tek kişilik iki ayrı oda)		
	FAMILY B4 (23 adet)	4 kişi	
	(banyo ve tuvalet ortak, iki adet iki kişilik oda)		
SUITE (3 adet)	2 kişi (bir yatak odası ve bir ayrı oturma odasından oluşan deniz manzaralı iki kişilik oda)		

ADRES:*****
***** \ *****



..... TATİL KÖYÜ TANITIM BİLGİLERİ INFO 2005

SPA (INFO)

Bali'nin güzellik sırlarının ve masaj tekniklerinin Ege'nin doğasıyla harmanlandığı ve işletmemize özel hizmet anlayışı ile sunulduğu benzersiz yenilenme mekanı. Su sesi çiçek ve egzotik kokuların hakim olduğu eşsiz Bodrum manzaralı ortamda beden ile ruhun şifa bulduğu Uzakdoğu geleneği.

Masajlar

Geleneksel bali masajı
Aromaterapi
Thai masajı
Taş masajı
Shiatsu

Özel balayı paketi

Taze çiçekler ve balonlarla size özel hazırladığımız odanıza, şampanya ile özel fuga balayı set-up koyuyoruz. İsteyeceğiniz bir saatte ertesi sabah kahvaltı servisimizi odanıza yapıyoruz. A'la carte restoranlarımızdan birinde, ikram şarabımız eşliğinde mum ışığında bir akşam yemeği servisi ve club fotoğrafçısına çektireceğiniz yedi adet fotoğrafı hediye ediyoruz.

hazırlanır. Oda taze çiçek, balon, bornoz, terlik ve +buklet malzemesi konularak

yapılır. Odaya özel şampanya ile özel balayı set-up konur.
Konuğun c-in de isteyeceği bir saatte ertesi sabah kahvaltı servisi odaya

Mum ışığında a'la carte restoranlarımızdan birinde clubümüzün ikramı olarak şarap eşliğinde bir akşam yemeği servisi yapılır.
Balayı çiftine free fotoğraf çektirebilmeleri için c-in de foto-kuponu verilir. (Top.7 adet fotoğraf kendilerine hediye olarak verilecektir.)

ADRES:*****

3.2. Konaklamaya Dahil Olan Hizmetler

Konuk giriş işlemleri yapılan konuklara, satın aldıkları konaklamaya ait fiyata dahil hizmetler net olarak anlatılmalı, gerekirse pansiyon tiplerine göre hazırlanmış basılı info kaynakları verilmelidir. Örneğin: “Superior all inclusive concept’te telefon, su kayağı, jetski ve babysitting haricinde tüm hizmetlerimizden ücretsiz yararlanabilirsiniz.”

 TATİL KÖYÜ TANITIM BİLGİLERİ	
INFO 2005	
<u>ODALARDA</u>	KLİMA TV TELEFON MİNİ-BAR SAÇ KURUTMA MAKİNASI KASA BALKON VEYA VERANDA BEBEK YATAĞI (istek üzerine) ANA SALONU (150 m ²) ÇALIŞMA ODASI (12 kişilik) FUAYE (35 m ²) ANA RESTAURANT(450 kişilik)
<u>TOPLANTI SALONU</u>	
<u>RESTORANLAR</u>	BEACH SNACK RESTAURANT (120 kişilik) BEACH A`LA CARTE (80 kişilik) FUEGO MONGOLLIAN GRILL (50 kişilik)
<u>BARLAR</u>	POOL BAR RELAX-POOL BAR BEACH&SNACK BAR ICE&COFFEE CORNER TENNİS CAFE
<u>SPOR (ÜCRETSİZ)</u>	AÇIK HAVUZ KAYA HAVUZU(Yetişkinler için) MAYADROM FITNESS & GYM TENNİS AEROBİCS DART BASKETBOL MİNİ FUTBOL MASA TENİSİ KANO PEDAL RÜZGAR SÖRFÜ YELKEN

3.3. Tesisteki Yemek Saatleri ve Yeri

Satılan konaklama fiyatına dahil olan yemek hizmetinden hangi restoranlarda, ne şekilde yararlanabileceği gibi bilgiler konuğa verilmelidir.



..... TATİL KÖYÜ TANITIM BİLGİLERİ INFO 2005

RESTORANLAR (INFO)

ana restoran 450 kişi kapasiteli, kahvaltı, öğle ve akşam yemeklerinin geniş kapsamlı olarak hazırlanıp açık büfede sunulduğu deniz manzaralı açık restoranımızdır.

açık büfe kahvaltı : 07:00 – 10:00
geç kahvaltı : 10:00 – 11:00
açık büfe öğle yemeği : 12:45 – 14:30
açık büfe akşam yemeği : 19:00 – 21:30

* ana restoranda servis edilen tüm yemeklerimizle birlikte; bira, meşrubat, şişe su ve şarap ücretsiz servis edilmektedir.

beach - snack restoran özel ve zengin mönüsü ile yiyeceklerin ücretsiz ve a'la carte olarak servis edildiği bu restoranımızda...

yiyecek servisi : 12:00 – 15:00
içecek servisi : 10.00 – 24.00

* yiyecekler ücretsiz, içecekler ücretli olarak servis edilmektedir.

fugamarine a'la carte restoran :sahilde, Ege ve Akdeniz mutfağının seçkin örneklerinden ve en leziz deniz ürünlerinden oluşan özel mönüsü ile hizmet veren, yemeğinize ay ışığı ve yakamozların eşlik ettiği romantik bir atmosferi olan a'la carte restoranımız akşam yemekleriniz için haftanın 6 günü hizmetinizdedir.

Daha iyi hizmet verebilmek amacıyla bu restoranımız için bir gün öncesinden rezervasyon yaptırmanızı rica ederiz.

servis saatleri : 20:00 – 23:00

* servis saatlerinde akşam yemeğiniz ücretsiz, içecekleriniz ücretli olarak servis edilmektedir.

Mongolian grill restoran Bir Uzakdoğu geleneği olan Moğol ızgarası.Daha iyi hizmet verebilmek amacıyla bu restoranımız için bir gün öncesinden rezervasyon yaptırmanızı rica ederiz.

servis saatleri : 20:00 – 23:00

* servis saatlerinde akşam yemeğiniz ücretsiz, içecekleriniz ücretli olarak servis edilmektedir.



..... TATİL KÖYÜ TANITIM BİLGİLERİ
INFO 2005

BARLAR (INFO)

pool bar

günün her saati yaşanan aktif ve dinamik bir servis anlayışı ile hizmet verilen bu barımız, uluslar arası kokteyller ve içeceklerin sunulduğu ve sizleri sürprizlerin beklediği bir ortam.

servis saatleri

: 10:00 – 24:00

midnight snack

: 24:00 – 02:00 by the pool

disco

: 24:00 – 03:00

relax pool bar

duygularınızı harekete geçirecek rahatlamanıza yardımcı olacak egzotik ve doğal içeceklerin servis edildiği bir atmosfer.

servis saatleri

: 10:00 – 20:00

ice & coffee corner

hayır diyemeyeceğiniz güzellikte ve zenginlikte dondurma çeşitleri ile farklı tatlar keşfedebileceğiniz bir köşe.

servis saatleri

: 10:00 – 24:00

tenis bar

spor yapmayı ve seyretmeyi sevenlerin uğrak yeri olan bu barımızda her türlü içecek servisi yapılmaktadır.

servis saatleri

: 08:00 – 20:00

beach bar

sahilde güneşlenirken veya bir mola ihtiyacı hissettiğinizde, susuzluğunuzu giderecek içeceklerin servis edildiği, ikramlarla zenginleştirilmiş hizmet anlayışı ile her an yanınızda.

servis saatleri

: 10:00 – 24:00

3.4. Ekstra Olan Hizmetler

Konuklara, konaklama bedeline dahil olmayan hizmetler ve bu hizmetlerden nasıl yararlanabilecekleri ile ilgili kısa bilgiler verilmelidir. Önbüro elemanları, oda ücretine dahil olmayan diğer otel hizmetlerini satmada da yönlendirici olmalıdırlar. Bu amaçla konuğa alternatifler sunulmalıdır. Önbüro elemanı tarafından alternatifler sunmada iki ayrı yöntem kullanılabilir.

“Top-down ve Bottom-up yaklaşımları:

Top-down tekniğinde satış görevlisi en pahalı opsiyondan başlar, en ucuza doğru misafire niyetine göre daha alt opsiyonlara iner. Bu method fiyattan çok konfor ve hizmetle ilgilenen misafirler için geçerlidir.

Bottom-up tekniğinde ise en ucuz opsiyondan başlanır ve misafiri daha pahalı kategori için ikna etmeye doğru gider. Bu metod hizmetten çok fiyat ile ilgilenen misafirler için yararlı olur. Satış stratejisi seçiminde kullanılması gereken stratejiyi seçecek olan satış görevlisi, misafirin özel bir promosyon fiyatından mı yoksa pahalı bir hizmetin ayrıcalığından mı daha fazla motive olacağını kestirmesi gerekir.

Genel olarak iyi giyimli misafirler paradan çok servisin kalitesini tercih eder. Tüm otel hesabı şirket tarafından ödenen bir misafir, ödemesini kendisi yapan bir misafirden daha çok harcama yapmaya meyillidir. Konfor arayan misafirler pahalı hizmetlere daha meyillidir. Ön Büro'da Resepsiyonist bu nedenlerle misafiri çok iyi gözlemlemeli ve dinlemelidir. Resepsiyonist misafirin seyahat nedenini ve ödeme detaylarını önceden bildiği takdirde en uygun hizmeti misafire sunar.”

3.5. Aktivitelerin Yeri ve Saati

Önbüro elemanı, konukları tesisteki aktivitelerin yeri, saati ve ücreti konusunda bilgilendirmeli ve basılı kaynaklardan yararlanmalıdır. İyi bir önbüro elemanı, tesis içi aktivitelerin yanı sıra yaşadığı şehir, bölge konusunda da bilgi sahibi olmalı ve konuğu işletme yararlarını da gözeterek yönlendirebilmelidir.



..... TATİL KÖYÜ TANITIM BİLGİLERİ
INFO 2005

SPOR (ÜCRETLİ)

WAKEBOARD	
10.00-18.00	
RINGO	10.00-18.00
BANANA	10.00-18.00
SU KAYAĞI	10.00-18.00
JET SKI	10.00-18.00
PARASUT	10.00-18.00
SCUBA DIVING	10.00-18.00

DİĞER İMKANLAR (ÜCRETSİZ)

BRİÇ & OYUN ODASI	17.00-24.00
BODRUM GECELERİNE REZERVASYON	24 Saat
ÖZEL EĞLENCE GECELERİ	19.00-03.00
HOBBY MERKEZİ	10.00-17.00
AMFİ TİYATRO	20.00-23.30
PANORAMİK MANZARALI ASANSÖR	08.00-24.00

DİĞER İMKANLAR (ÜCRETLİ)

SPA	
JAKUZI	
SAUNA	
BEBEK BAKICISI (istek üzerine-minimum 24 saat önceden haber verilmesi kaydı ile)	
INTERNET ODASI	
PLAY STATION ODASI	
BİLARDO	
ÇAMAŞIR VE KURU TEMİZLEME	
ARABA KİRALAMA	
ÇEVRE TURLARI	
KUAFÖR	

**ÇOCUKLAR İÇİN
HAVUZU**

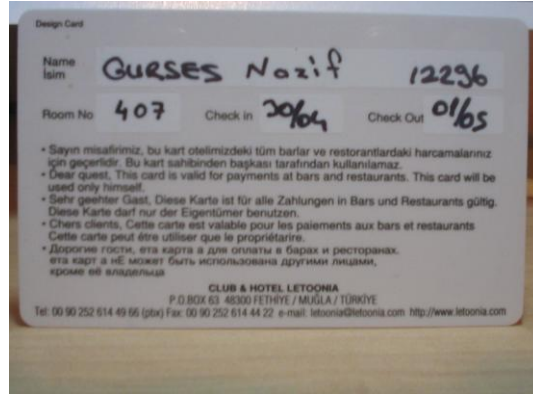
ÇOCUK KULÜBÜ (kapalı ve açık alan), ÇOCUK

ALIŞVERİŞ

MARKET
*** SHOP
FOTOĞRAF

3.6. Oda Kartı Kullanımı

Konaklama belgesi dolduran konuklara ait bilgilerin ve bu konuklara tesiste sunulacak ücretsiz hizmetlerin açıklandığı kartlardır. Bazı işletmelerde otel pasaportu diye de adlandırılmaktadır. Odalarında klasik anahtar sistemini kullanan işletmelerde, otel kimlik kartı olarak kullanılmaktadır. Ayrıca konuğa satın aldığı hizmet türüne göre tesis imkânlarından ücretsiz yararlanılabileceği olanağı sağlamaktadır.



Resim 2: Oda kartı (otel pasaportu)

Adı-Soyadı Name-Surname		
Oda Room		
Giriş Arrival	Çıkış Departure	Memur Clerk

Bu kartı kalış süresince yanınızda taşımanızı ve anahtar isterken göstermenizi rica ederiz.
Please carry this card during your stay and present it when asking for you.

Form 3: Manuel oda kartı (Otel Pasaportu)

Konuğa kaldığı tesis, oda ve odanın tesisteki fiziksel konumu, tesiste sunulan etkinlikler (facilities), hizmetler ve tesise ulaşım plânları gibi bilgiler verir.

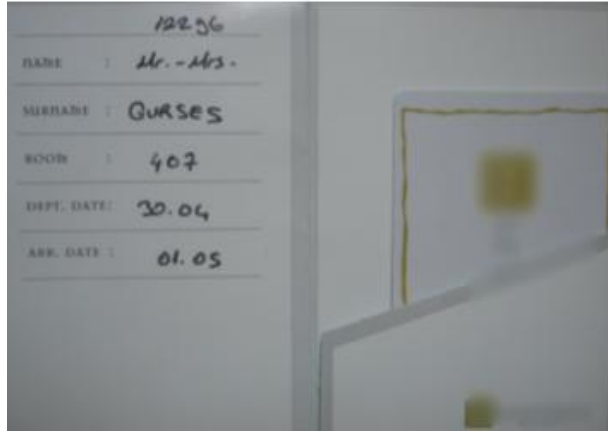
Önbüro elemanı açısından ise; konukların oda anahtarlarını resepsiyona verme ve alma işlemlerinde, anahtarın konuğa ait olduğunu belgelendirmek amacıyla kullanılmaktadır

Check-in aktiviteleri esnasında konuğun davranış ve konuşmaları göz önünde tutularak, konuk tiplerine göre farklı renklerde dizaynedildiğinde, tüm önbüro personeline konuk ilişkilerinde ipucu oluşturmaktadır.

Elektronik kapı kartı sistemi kullanan işletmelerde otel pasaportu, kapı kartı olarak kullanılmakta ve konuğa ayrıca bir kapı kartı verilmemektedir.



Resim 3: Oda kartı (ön yüz) – otel pasaportu



Resim 4: Oda kartı (arka yüz) – otel pasaportu

3.7. Ayrılış Gününde Odanın Boşaltılma Saati

Giriş işlemleri esnasında konuğa info verilirken, işletme politikaları doğrultusunda belirlenen check-out saati ile ilgili bilgi mutlaka verilmelidir. Verilen bu bilgi sayesinde, hem konuğun, hem de işletmenin mağduriyetinin engelleneceği unutulmamalıdır.

İşletme politikalarına göre değişmekle birlikte, konukların odalarını boşaltma saati genellikle 11.00'dır. Bazı işletmelerde de 12.00 olarak belirtilmekle beraber, burada dikkate alınması gereken, konuğun check-out günü yalnızca sabah kahvaltı alacağı, öğlen yemeğini ise alamayacağıdır.

Konuğa ayrılış gününde odalarını boşalma saatleriyle ilgili bilgi, info esnasında sözlü olarak verilmesinin yanı sıra, konukla işletme arasındaki resmi satış anlaşması özelliğindeki konaklama belgesinde de yazılı olarak bulunmaktadır.

KONAKLAMA BELGESİ / REGISTRATION CARD / REGISTRIER KART
Ayrılış saati: 11.00'dür / Check out time is 11.00 a.m. / Abreisezeit ist 11.00 Uhr.
Günün Çıkışı Zamanı Belirtilmelidir / Please Check-out time must be specified / Please check-out time must be specified

Adınız, Adı Surname, Name Nachname, Vorname		Mülkiyet Ownership Besitzverhältnis	
Adres Address Adresse		Erişim Tarihi Date of birth Geburtsdatum	
Tel Phone Telefon		Oto Plaka No Car Plate Number Auto Kennzeichen	
E-posta E-mail E-Mail		Kredi No Passport No Reisepass No	
Seyahatlerdeki Sahibi / Accompanied by / Begleitet von		Erişim Tarihi Date of birth Geburtsdatum	
		Yerli/İçli Erişim Tarihi Date and Place of issue Ausgabedatum und -ort	
		*Müdürlük konularında diğer ayarlar Lütfen bizimle iletişime geçin. Eğilimler konularında diğer ayarlar Lütfen bizimle iletişime geçin. *The management takes no responsibility for activities off or given rooms. Such requests please see provided free of charge in your room.	
<input type="checkbox"/> Daha önce Latavie Otellerinde tatile yaptınız mı? Did you visit Latvian Hotels before? <input type="checkbox"/> Waren Sie schon mal in einem Latvian Hotel?		İmza Signature Unterschrift	
Arrival Date	Departure Date	Fax	Special
Room Number	Room Type	Room	Rate
			Desk Clerk
			Name

Resim 5: Konaklama belgesi

3.8. Ekstra Harcamalarının İşleyişi

3.8.1. Döviz Bozma İşlemleri

Tüm konuklarımızın yanında TC Merkez Bankası tarafından basılmış Yeni Türk Lirası (YTL) bulunamayacağı ve bazı konukların ödemelerini yabancı ülkelerin nakit paraları ile yapabileceği unutulmamalıdır. Özellikle yabancı uyruklu konukların check-in işlemlerinde, standart olarak döviz

Genellikle seyahat acenteleri aracılığıyla tesise gelen konukların, acentenin ödemeyi taahhüt ettiği harcamalarının dışında kalan tüm harcamalarına ekstra harcamalar denilmektedir. Bu nedenle acente kanalıyla tesise gelen konuklara satın aldıkları hizmete nelerin dahil olmadığı belirtilmeli ve tahsilatın konuktan yapılacağı konusunda bilgi verilmelidir.

İşletmede konaklama hizmeti satın alan konukların, satın aldıkları pansiyon durumuna göre, çeşitli otel ürünleri de ekstra harcamalar kategorisinde ele alınabilmektedir. Örneğin: oda kahvaltısı (BB) konaklayan konukların akşam yemekleri veya tam pansiyon (FB) konaklayan konukların oda servisi harcamaları bu kapsamda ele alınabilir.

Ekstra harcamalar konusunda önbüro elemanınca bilinmesi gereken en önemli konu; satış anlaşması yapılan konuk, acente veya firma ile yapılan anlaşma gereği sunulacak hizmetler haricindeki tüm ürün bedellerinin ekstra harcamalar olarak ele alınacağıdır.

Tahsilat işlemi, ekstra hizmetin sunulduğu departman tarafından o anda yapılabileceği gibi, check-out esnasında resepsiyonda yapılmaktadır. Ekstra harcamaların bedeli (acente ve firma ile tesis arasında aksi bir özel anlaşma yoksa) konuk tarafından ödenmekte ve bu harcamalar önkasa tarafından takip edilerek, check-out sırasında tahsil edilmektedir.

Resepsiyon görevlisi tarafından bilinmesi gereken, check-in prosedüründeki info aşamasında konunun ekstra harcamalarının ve tahsilatının ne şekilde yapılacağı konusunda bilgi verilmesidir.

Bozma işleminin konaklama tesisince de yapıldığı info verilmelidir.

Bir önceki bölümde anlatılan ekstra harcamalar ve döviz bozma işlemleri konusunda, işlemleri takip etme, işleyişini sağlama görevi önkasa elemanlarınca yürütülmektedir. Check-in esnasında konuyla ilgili bilgi verme görevi ise resepsiyonistler tarafından yapılmaktadır. Resepsiyonistin görevlerinden birisinin de otelin sunduğu diğer hizmetlerin satışı olduğu unutulmamalıdır.



Resim 6: Döviz panosu

3.9. Varsa Tesis Konsepti (Dizayn, Ekoloji, Butik vb.) Hakkında Bilgi Verme

İnfo prosedürünün son halkası, konuklara tesis konsepti hakkında bilgi aktarılması safhasıdır. Konsept kelimesi dilimize Fransızca “concept” kelimesinden girmiş ve Türk Dil Kurumu tarafından kavram, görüş, anlayış, düşünce olarak açıklanmaktadır. Turizm terimi olarak tesis konsepti ise; tesis felsefesi, ana düşüncesi olarak açıklanabilmektedir.

Günümüzde yaşanan teknolojik yenilikler, küreselleşme gibi gelişmeler neticesinde, dünyanın hemen hemen her noktasında birbirine yakın teknolojilerin gelişmesine yol açmıştır. Yaşanan bu gelişmeler neticesinde, aynı sınıfta yer alan konaklama tesislerinde sunulan hizmetler, fiziksel açıdan gittikçe birbirine benzemeye başlamıştır.

Yukarıda sayılan nedenlerden dolayı, bazı işletmeler tarafından sunulan hizmetin cazibesini artırmak için ürün farklılaştırması yöntemi uygulanmış ve aynı bölgede yer alan aynı kategorideki işletmeler, tesis konseptleri oluşturarak farkındalık yaratma yoluna gitmişlerdir.

Bu amaçla işletmeler resort, butik, dizayn, ekoloji ve golf resort gibi yeni konseptler oluşturmuştur.

Butik otel konsepti: Diplomat, iş adamı vb seçkin müşterileri için kendilerini evlerinde hissedebilecekleri konforu sağlayan, oda sayısı az olan otel türüdür.

Resort konsepti: Büyük ölçekli otel ve dinlenme kompleksleri, hatta geniş alanı ve yaygın hizmetleri olan tekil oteller için bile kullanılmaktadır.

Golf resort konsepti: Golf sporunun yapılabilmesi için geniş alanı ve hizmeti olan resort türüdür.

Dizayn otel konsepti: Fiziksel yapısı, bölge ve ülke mimarasinden farklı olarak dizayn edilmiş konaklama tesisidir.(Örneğin:tesis binasının Kremlin Sarayı veya Tac Mahal şeklinde inşa edilmesi.)

Ekolojik otel konsepti: Konukların doğa ve canlılarla iç içe olduğu, ekolojik ürün olarak adlandırılan doğal besinlerin sunulduğu otel konseptidir.

Check-in esnasında info veren personel tarafından tesis konsepti vurgulanmalıdır.



Resim 7: Konsept bir otelden görünüm

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Konuğa yemek saatleri, restoran ve barlar hakkında bilgi veriniz.	➤ Güzel konuşunuz. ➤ Zamanı iyi kullanınız.
➤ Konuğa oda kartı kullanımını anlatınız.	➤ Detaylara özen gösteriniz.
➤ Konuğa döviz bozma işlemleri hakkında bilgi veriniz.	➤ İyi iletişim kurunuz.
➤ Konuklara tesiste ekstra harcamaların işleyişini açıklayınız.	➤ Nazik olunuz.
➤ Konuğa ayrılış saatini (Check Out) hatırlatınız.	➤ Dikkatli olunuz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

- Genellikle seyahat acenteleri aracılığıyla tesise gelen konukların, acentenin ödemeyi taahhüt ettiği harcamalarının dışında kalan tüm harcamalarına ne denmektedir?
A) Gelir
B) Gider
C) Ekstra harcama
D) Harcama
- Fiziksel yapı olarak bulunduğu bölge ve ülke mimarasinden farklı olarak inşa edilmiş konaklama tesisi konsepti hangisidir?
A) Resort
B) Dizayn
C) Butik
D) Ekoloji
- Aşağıdakilerden hangisi, otel pasaportu olarakta adlandırılan oda kartlarının işlevlerinden biri değildir?
A) Konukların resepsiyondan oda anahtarlarını almaya yarar.
B) Konuk tipleri hakkında bilgi verir.
C) Konuğun bazı tesis imkânlarından ücretsiz yararlanmasını sağlar.
D) Konukların hangi ülke vatandaşı olduğunu gösterir.
- Konaklama tesislerinde check-out saatinin genellikle 11.00 – 12.00 olarak belirlenmesi ve konaklama belgelerinde belirtilmesinin nedeni nedir?
A) Konuğun check-out günü yalnızca sabah kahvaltı alabileceği, öğlen yemeğini ise alamayacağını belirtmesi.
B) Konukların odalarını nispeten erken saatlerde boşaltarak, odanın tekrar satışa hazırhale getirilebilmesi.
C) Belirtilen saatlerden sonra yapılan check-outlarda ilave bir ücret talep edilebilmesi.
D) Hepsi
- Konuk giriş işlemleri esnasında, info eylemi hangi otel personeli tarafından yürütülür?
A) Enformasyon memuru
B) Rezervasyon memuru
C) Resepsyonist
D) Önbüro müdürü

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kontrol listesine göre değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Konuğa verilen odanın numarası, tipi ve bulunduğu kat ile ilgili bilgiyi verdiniz mi?		
2	Konaklamaya dahil olan hizmetleri anlattınız mı?		
3	Tesisteki yemek saatleri ve yerleri ile ilgili bilgi verdiniz mi?		
4	Ekstra olan hizmetleri anlattınız mı?		
5	Aktivitelerin yeri ve saati hakkında bilgi verdiniz mi?		
6	Oda kartı kullanımını anlattınız mı?		
7	Ayrılış gününde odanın boşaltılma saatini belirttiniz mi?		
8	Ekstra harcamaların işleyişini anlattınız mı?		
9	Döviz bozma işlemlerini belirttiniz mi?		
10	Varsa tesis concepti (Dizayn, ekoloji, butik vb) hakkında bilgi verdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Kontrol listesindeki davranışları sırasıyla uygulayabilmelisiniz. Uygulayamadığınız davranışla karşılaştığınızda; modüldeki konuyu tekrar okuyunuz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

UYGULAMA DEĞERLENDİRMESİ

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 verdiyseniz ve kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyetinde verilecek bilgi ve beceriler sayesinde, uygun ortam sağlandığında tesis prosedürüne uygun olarak, konuklara emanet kasa (Safe Box) verebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki konaklama işletmelerine giderek, önbüro bölümlerince emanet kasa (safe box) uygulamasının nasıl yürütüldüğünü ve emanet kasa işlemlerinde evrakların düzenlendiğini gözlemleyiniz. Gördüklerinizle ilgili kısa bir rapor hazırlayınız.
- Kütüphaneye giderek veya internet üzerinden T.C. Borçlar Kanununu bulunuz. Kanunun 478. ve 482. maddelerini araştırınız. İlgili kanun maddelerinin, konaklama tesislerine, ne gibi yasal yükümlülükler getirdiği ile ilgili bir rapor hazırlayınız.

4. EMANET KASA İŞLEMLERİ

Konaklama tesislerinin yasal sorumluluklarının bir kısmı 22.4.1926 tarih ve 818 sayılı borçlar Kanunumuzun 478. ve 482. maddelerince düzenlenmiştir. İlgili maddeler gereğince; konaklama tesislerinde konaklayan konukların beraberindeki eşyaların kaybı ve hasara uğraması halleri konaklama tesisinin ihmalinden ileri gelirse, otelci sorumlu tutulmaktadır.

Borçlar kanununda, otelcinin sorumluluğu sınırlı ve sınırsız sorumluluk olarak tanımlanmıştır. Sınırlı sorumluluk, otelcinin veya çalıştırılan personelin kusuru olmadan oluşan çalıntı, hasar veya kaybolma durumlarında otelcinin belirli bir miktarda sorumluluğunu ifade etmektedir. Sınırsız sorumluluk ise, otelcinin veya personelinin ihmali ile konuk tarafından emanet edilmek istenen eşyanın alınmasından ve korunmasından imtinâ edilmesi durumunda oluşmaktadır.

Yukarıda sayılan kanuni yükümlülüklerden dolayı, konaklama işletmelerince konuklara kıymetli eşya vb için emanete alma işlemleri, emanet kasa (safe box) hizmeti olarak sunulmaktadır.

4.1. Emanet Kasa Tanımı, Çeşitleri

Konaklama tesislerinde, konukların değerli eşyalarının korunmasına yönelik verilen hizmete emanet kasa hizmeti denir. Bu hizmetin yerine getirilmesi için kullanılan para veya değerli eşyaların saklandığı çelik dolaba da emanet kasa (safe box) denmektedir.

Emanet kasa hizmetinin sunulabilmesi için tesislerde değişik yöntemler izlenmektedir. Konaklama tesislerinde, önkasaya yakın ve gözden uzak bir yerde konukların değerli eşyalarını ve paralarını koyabilmeleri için kullanımlarına sunulan emanet kasalar

bulunmaktadır. Günümüzde önkasalarda bulunan emanet kasaların yerine konukların odalarında monte edilmiş emanet kasalarla da bu hizmet verilmektedir.



Resim 1: Önbüroda bulunan emanet kasalar (tek anahtarlı)

- **Önkasada Bulunan Tek Anahtarlı Emanet Kasa Sistemi:** Bu tür emanet kasalarda konuğa tek bir kasa anahtarı verilir. Emanet kasa anahtarı, önbüro elemanlarınca düzenlenen makbuz karşılığı konuğa verilir. Konuk anahtarını kaybettiğinde kasa kırılarak açılması gerekmektedir. Kırma ve zarara uğrayan kasa bedeli konuktan talep edilir. Tek anahtar konukta olduğu için konaklama tesisi kasa içindeki değerli eşyalara karşı sorumluluk taşımaz.



Resim 2: Önkasada bulunan emanet kasalar (çift anahtarlı)

- **Önkasada Bulunan Çift Anahtarlı Emanet Kasa Sistemi:** Bu sistemde emanet kasanın iki anahtarı bulunur. Kasa, iki anahtar biraraya gelmedikçe kesinlikle açılmaz. Anahtarlardan biri konuğa verilir, diğer anahtar önbüro elemanlarında kalır. Konuk, kasayı kullanmak istediğinde önkasaya gelir. Konuğa emanet kasa formu doldutturulur. Önkasa görevlisi “master key” adı verilen tesise ait tüm konuk kasalarının açılmasında kullanılan anahtarı kullanarak konuğa yardımcı olur ve onu rahatsız etmeyeceği bir bölüme çekilir. Konuk, anahtarını kullanarak kasayı açar ve değerli eşyalarını, paralarını, mücevher, kıymetli evrak vb saklayabilir. Konuk, tesisten ayrılırken kasayı boşaltarak anahtarı görevlilere iade eder.
- **Odalarda Bulunan Emanet Kasa Sistemi:** Konaklama tesisinin odalarında duvara veya dolap içine monte edilen küçük bir kasanın kullanıldığı sistemdir. Konuk, odasında rahat bir ortamda değerli eşyalarını saklayabilmektedir.
- **Anahtarlı Sistem:** Önkasada bulunan tek anahtarlı emanet kasa sistemi ile aynıdır. Tek farkı kasanın konuk odasında bulunmasıdır.



Resim 3: Anahtarlı emanet kasa

- **Manyetik Kartlı Elektronik Sistem:** Konuk giriş işlemleri esnasında her konuğa, odasında bulunan elektronik şifreli kasayı kullanabileceği manyetik kart, düzenlenerek teslim edilir. Konuk dilediği takdirde bu şifreyi değiştirebilir. Konuk tarafından şifre unutulduğunda belirli görevlilerde bulunan master şifre ile kasa açılarak tekrar programlanabilir.



Resim 4: Manyetik kartlı şifreli emanet kasa

4.2. Emanet Kasa ile İlgili İlkeler

Konaklama tesislerinde çeşitli emanet kasa sistemleri kullanılmakla birlikte, en yaygın olan sistem **önkasada bulunan çift anahtarlı emanet kasa sistemidir**. Bu sistemin uygulanması için uyulması gereken ilkeler şunlardır:

- Emanet kasalarda çift anahtarlı kilit sistemi bulunmalıdır.

Emanet kasaların tek bir anahtar tarafından açılması çeşitli güvenlik açıkları ortaya çıkarmaktadır. Çift anahtarlı kilit sistemi bulunan emanet kasalarda anahtarların birinin kaybedilmesi veya çalınması hallerinde bile iki anahtar biraraya gelmeden kasa açılmadığı için maksimum güvenlik sağlanmaktadır.

- Emanet kasalar önkasa'ya yakın bir yerde ve gözden uzak bir yere konumlandırılmalıdır.

Konukların gizlilik ve güvenliğinin sağlanabilmesi için emanet kasalar önkasaya yakın ve gözden uzak bir yere konulmalıdır.

- Emanet kasanın her açılışında; konuğa emanet kasa formundaki ilgili alan imzalatılmalıdır.

Emanet Kasa Formu, konuk tarafından yapılabilecek suçlamaların önüne geçebilmek ve tüm sorumluluğu konuğa bırakmak için kasanın her açılışında konuğa imzalatılmalıdır.

- Önkasa'da tutulan master key çok iyi korunmalıdır.

Master key tüm emanet kasalarının açılmasında kullanıldığı için art niyetli kişilerin eline geçtiğinde, tesis için istenmeyen olaylar yaşanabileceğinden çok iyi korunmalıdır.

- Konuğa tahsis edilen kasa numarası konuğun registration card'ına ve folio'suna kaydedilmelidir.

Konuğun, kasa anahtarını veya emanet kasa formunun kendisinde kalan kısmını kaybetmesi halinde; kasanın kime ait olduğunun tespit edilebilmesi için, konaklama belgesi'ne ve folio'ya kasa numarası kaydedilmelidir. Check-out sırasında da emanet kasa hizmetinden yararlanan konukların tespit edilebilmesi için, konunun kullanımına tahsis edilen kasa numarası registration card'a ve folio'ya kaydedilmelidir.

4.3. Emanet Kasa Verme

Önkasada emanet kasa verme işlemleri check-in esnasında başlar. Konuk tarafından doldurulan konaklama belgesinde (yazılı olarak), emanet kasaya bırakılmayan değerli eşyaların kaybolması veya zarar görmesi hallerinde işletmenin sorumluluk almayacağı belirtilmişse de konuğa bir kez de sözlü olarak bilgi verilmesi gerekmektedir.

Berberinde değerli eşya, para vb olduğunu beyan eden konuklara, tesis politikasına göre, ücretli veya ücretsiz olarak emanet kasa hizmeti verilmelidir. Konaklama tesislerinde genellikle önkasada bulunan çift kartlı emanet kasa sistemi kullanılmaktayken, günümüzde odalarda bulunan emanet kasa sistemi de hızla yaygınlaşmaktadır.

- Önkasa'da bulunan çift anahtarlı emanet kasa sistemlerinde izlenecek kasa verme prosedürü :
 - Konuğa, emanet kasa formunu doldurtunuz.
 - Doldurulan formu kontrol ediniz.
 - Anahtar dolabından boş olan bir safe box'ın anahtarını alınız.
 - Verilen safe box numarasını emanet kasa formuna kaydediniz.
 - Kasayı master key ve kasa anahtarı yardımıyla açınız.
 - Konuğun eşyalarını koymasını bekleyiniz.
 - Emanet kasayı kilitleyiniz.
 - Kasa kilidi kontrol ediniz.
 - Kasa anahtarını konuğa veriniz.
 - Master key'i yerine koyunuz ve anahtar dolabını kilitleyiniz.
 - Verilen kasa numarasını konaklama belgesine ve folioya kaydediniz.
 - Emanet kasa formunu yerine koyunuz.
 -
- Odalarda bulunan emanet kasa sistemlerinde izlenecek kasa verme prosedürü:
 - Konuğa emanet kasa sözleşmesini doldurtunuz.
 - Doldurulan sözleşmeyi kontrol ediniz.
 - Emanet kasa anahtar dolabından, ilgili odaya ait, safe box'ın anahtarı alınız (Manyetik Şifre Kartını oluşturunuz).
 - Anahtar kullanma veya şifre oluşturma-kullanma metodunu konuğa anlatınız.
 - Kasa anahtarını konuğa veriniz (Manyetik Şifre Kartı).
 - Verilen kasa numarasını konaklama belgesi'ne ve folio'ya kaydediniz.

.....Oteli			Kasa No :..... Safe Box Number	 Oteli No:1324 Kasa No:..... Safe Box Number	
No:1324 Control of Safe Box			EMANET KASA FORMU			Oda No:..... Room Number
Adı Soyadı : Name Surname			Oda No: Room Number			
İkâmet Adresi : Adres						
Kendi İmzanız Authorized Signature						
Tarih Date		Anahtarı Veren:				
Not: Kaybolan Anahtarın Ücreti Alınır.						
Tarih Date		Saat: Hour		Kasa Görevlisi Cashier		

Form 1: Emanet kasa formu

LOGO

Makbuz

Receipt / Quittung / Документа

No: 000001

Aşağıda imzası bulunan ben, kendi isteğim üzerine tarafıma verilen bu çelik kasaya koyacağım kıymetli eşyayı otel idaresinin emanetine bırakılmış olarak kabul etmeyeceğimi, bu eşyanın herhangi bir nedenle hasara veya ziyana uğramasını otel idaresine ve personele yönelik bir kusura bağlamayacağımı ve otel idaresinin bu eşyalara karşı sorumluluğunun borçlar kanunu gereği 50.-€ (Elli Euro)'yu geçmeyeceğini kabulederim. Ayrıca otelden ayrılırken bu kasayı boşaltıp iade etmediğim takdirde, otel idaresini tüm masrafları bana ait olmak üzere ve herhangi bir ihbara kalmadan adı geçen kasayı noter ve bir şahit huzurunda açtırarak içindeki eşyayı herhangi bir sorumluluk üstlenmeden mühürleterek otelde muhafaza etmeye veya ilgili makamlara devir ve teslim etmeye kayıtsız şartsız yetkili kılıyorum. Adı geçen kasayı yukarıda belirtilen şartları kabul ederek aldım.

I, the undersigned, hereby declare, in consideration of the hotel management allowing me the use of a safe deposit box, at my request, that the deposit of valuables in the safety box shall not imply that they are in the custody of the hotel management. In case of any loss of or damage to the said valuables, I shall not hold the hotel management or any of their employees responsible for it and the liability of the hotel management shall not exceed € 50.- (Fifty Euros) as specified in the code of obligations. If I leave the hotel before emptying the said safe deposit box, I hereby authorize the hotel management, unconditionally and at my expense, to open the said safe deposit box in the presence of a public notary and one witness, and to remove the contents either for storage at the premises or to hand over to the appropriate authorities, I received the said safe deposit box agreeing to the above.

Ich der unterzeichnende, erkläre hermit, dass ich weder die hotel direktion noch dessen angestellte fuer den inhalt des von mir zur verfuegung gestellten schliessfaches verantwortlich machen kann. Im falle des adhandenkommens oder der beschaedigung der von mir im schliessfach deponieren wertsachen ist die hotel direktion nicht haftbar, ich bin darueber informiert, dass im falle eines rechtsstreites nach dem schuldrecht-gesetzes. Die hotel direktion nur bis zu einer summe von € 50.- (Fünzig Euro) haftbar gemacht werden kann. Falls ich, ohne das schliessfach zu en-tieren abreisen sollte. Bevollmaectige ich hiermit die hotel direktion ohne weiteren bescheid und auf meine kosten das benannte schliessfach unter aufsicht eines notares und eines zeugen zu oeffnen und den inhalt entweder versiegelt im hotel aufzubewahren oder an eine zustaendige stelle weiterzuleiten. Mich mit den obigen bedingungen einverstanden erklarend.

Я нижеподписавшийся, принимаю на себя ответственность за сохранность. Всех ценных вещей, находящихся в сейфе. Я также гарантирую их сохранность и неприкосновенность. Администрация отеля также гарантирует сохранность дорогих вещей на сумму не более 50 EURO. Эта сумма охраняется законом. При выезде из отеля и при не сдаче сейфа выезжающим, администрация отеля имеет право вскрыть сейф. За вещи оставленные в сейфе администрация отеля несет полную ответственность. Лично прочитано и проверено мною.

İsim / Name / :..... Oda No / Room Nr. /

.....

Name / Имя

Zimmer Nr. / Комната

Soyisim / Surname / :..... Tarih / Date /

.....

Familienname / Фамилия

Datum / Дата

İmza / Signature / :..... Personel / Clerk

.....

Unterschrift / Подпись

Personal / Регистратор

No: 000001

İsim / Name / :..... Oda No / Room Nr. /

.....

Name / Имя

Zimmer Nr. / Комната

Soyisim / Surname / :..... Tarih / Date /

Form 2: Emanet kasa sözleşmesi

№ 01466

ANLAŞMA / CONTRACT / VERTRAG / КОНТРАКТА

ÖNEMLİ / IMPORTANT / WICHTIG / ВАЖНО

- KASA ANAHTARLARININ KAYBEDİLMESİ HALİNDE € 5.- TAZMİNAT ALINIR.
- THERE WILL BE A CHARGE OF € 5.- IF THE KEY IS LOST.
- BEI VERLUST DES SCHLIESSFACHSCHLÜSSELS WIRD EIN SCHADENERSATZ VON € 5.- VERLANGT.
- В СЛУЧАИ ПОТЕРИ КЛЮЧА ОТ СЕЙФА ОПЛАЧИВАЕТСЯ € 5.- (ДЕСЯТЬ НЕМЕЦКИХ МАРОК)

OTEL YÖNETİMİ ODANIZDA KAYBOLAN VEYA ÇALINAN DEĞERLİ EŞYALARINIZDAN SORUMLU OLMAYACAKTIR. LÜTFEN ODANIZDA SİZLER İÇİN DÜZENLENMİŞ ÇELİK KASAYI TERCİH EDİNİZ.

THE MANAGEMENT WILL NOT TAKE THE RESPONSIBILITIES OF STOLEN OR LOST ITEMS IN YOUR ROOM. PLEASE USE SAFE BOX FOR YOUR VALUABLES.

DAS HOTEL ÜBERNIMMT KEINE VERANTWORTUNG FÜR VERLORENGEGANGENE WERTSACHEN, DIE IM ZIMMER LIEGEN. BITTE BENUTZEN SIE DEN SAFE.

КРОМЕ ЭТОГО ПРИ ОТЬЕЗДЕ В СЛУЧАИ НЕ СДАЧИ КЛЮЧА ОТ СЕЙФА ОТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО ПРЕДЯВИТЬ ВАМ ПРИТЕНЗИЮ. ПРИНМАЯ КЛЮЧ ОТ СЕЙФА ПРИНМАЮ УСЛОВИЯ КОНТРАКТА ОТЕЛЯ.

ODA NO ROOM NUMBER ZIMMERNUMMER ПОМЕРКОННАТЫ	İMZA SIGNATURE UNTERSCHRIFT ПОДПИСЬ	GÖREVLİ CLERK BEAMTER ОБЯЗАННЫЙ	TARİH DATE DATUM ДАТА
---	--	--	--------------------------------

Resim 5: Emanet kasa sözleşmesi

4.4. Emanet Kasanın Yeniden Açılması

Emanet kasanın önkasa'da bulunması halinde, kasanın konuklar tarafından zaman zaman kullanılması gerekebilmektedir. Emanet kasanın tekrar açılması talebi geldiğinde önbüro elemanınca izlenecek prosedür:

- Konuğa emanet kasa numarasını sorunuz.
- Emanet kasa formunu alınız.
- Master key ve konuktaki anahtarla kasayı açınız.
- Konuğun kasayla işinin bitmesini bekleyiniz.
- Kasayı kilitleyiniz.
- Kilidi kontrol ediniz.
- Kasa anahtarını konuğa veriniz.
- Konuğa formdaki ilgili yeri imzalatınız.
- Master key'i yerine koyunuz ve anahtar dolabını kilitleyiniz.
- Emanet kasa formunu yerine koyunuz.

4.5. Emanet Kasanın İade Edilmesi

Konukların emanet kasalarla işi bittiğinde ya da check-out esnasında, konuklar için tahsis edilen kasaların iade edilmesi veya boşaltılması gerekmektedir. Bu işlem emanet kasanın önkasada olmasına veya odada olmasına göre iki değişik yöntemle yapılmaktadır.

- Önkasa'da bulunan çift anahtarlı emanet kasa sistemlerinde izlenecek kasa iade prosedürü :
 - Emanet kasa formunu çıkartınız.
 - Emanet kasayı açınız.
 - Konuğun kasayı boşaltmasını bekleyiniz.

- Kasanın tamamen boşaltılıp boşaltılmadığını kontrol ediniz.
 - Kasayı kilitleyiniz.
 - Konuğa emanet kasa formundaki, iade bölümünü imzalattınız.
 - Master key'i ve kasa anahtarını yerine koyunuz.
 - Emanet kasa formunu dosyalayınız.
- Odalarda bulunan emanet kasa sistemlerinde izlenecek kasa iade prosedürü:
- Emanet kasa sözleşmesini çıkartınız.
 - Kasa anahtarını konuktan alınız.
 - Housekeeping'le-Concierge'le irtibata geçerek kasanın boşaltılıp, boşaltılmadığı teyidini alınız.
 - Emanet kasa sözleşmesini dosyalayınız.
 - Emanet kasanın boşaltılmadığının (konuk tesisten ayrıldıktan sonra) farkedilmesi halinde sözleşme hükümleri uygulanır. Genel uygulama; noter ve bir şahit huzurunda kasanın açtırılarak, içinden çıkanların listelenmesi ve bir zarfa konarak, mühürlenip işletme kasasında saklanması şeklindedir.
 - Konaklama tesisinde tek emanet kasasının olması veya emanet kasalarının yetersiz olduğu durumlarda; konuk emanetleri tesisin kendi kasasında saklanmaktadır. Konuğa ait değerli eşyalar, para vb sayılarak alınmakta, zarfın içine konmakta ve konuğa zarfın içindekilerin dökümü olan bir makbuz imzalatılmaktadır.

ÖRNEK PROSEDÜR 2 EMANET KASA (SAFE BOX) PROSEDÜRÜ

	F&O-TA.08	Yayın Tarihi :
	EMANET KASA KULLANMA TALİMATI	Revizyon No : 01 Sayfa No : 1/1

1. AMAÇ
Emanet Kasa Kullanımı talimatının amacı, tesisimizdeki odalarda kullanılan emanet kasaları ile ilgili uygulanacak işlemlerin açıklanmasıdır.

2. KAPSAM
Tesis genelindeki tüm odalarda mevcut kişisel kullanım amaçlı Emanet Kasaları kapsar.

3. SORUMLULAR
Bu talimatın denetlenmesinden; Önbüro Müdür Yardımcısı, uygulanması ve takibinden; Ekip Şefleri, uygulanmasından; Resepsiyon Memurları, Bellboylar ve Staj yapan personel sorumludurlar.

4. ANA BASAMAKLAR
Otelimizin imkanlarından biri olan emanet kasalarımız, misafirlerimizin özel eşyalarını güven altına almada, hem de işletmemize karşı duyulan güveni daha da sağlamlaştırmak amacıyla ücretsiz olarak tüm odalarımızda mevcuttur.

Misafirlerimize tesise giriş esnasında kasa kullanımı hakkında doğru ve eksiksiz bilgi vermek önemli bir unsurdur. Ayrıca misafirimizin odasına kadar refakat eden bellboy arkadaşlarımızın da kasaların bulunduğu bölümü misafirlerimize göstermeleri ve kullanımı hakkında tekrar bilgilendirmeleri önem arz etmektedir.

(Emanet Kasa Kullanımı, işletmemizin Yarım Pansiyon (HB) sistemine göre çalıştığı dönemlerde Yönetim tarafından belirlenen miktar karşılığında ücretlendirilmektedir.)

4.1. KASA KULLANIMI
4.1.1 Emanet kasasını kapatabilmek için bir elimiz ile kasa kapağını kapağı tutarız ve anahtarı çeviririz.
4.1.3 Kapanan emanet kasasının açılabilmesi için de, anahtarı çevirmemiz ve açmamız gerekmektedir.

4.2. KASA KULLANIMI SORUNLARININ ÇÖZÜMÜ
4.2.1 Misafirlerin kullandığı emanet kasa kullanımı ile ilgili herhangi bir sorun yaşandığında derhal Resepsiyon bilgilendirilir. Resepsiyon ise, konuyu Önbüro Müdür Yardımcısına veya Nöbetçi Müdüre bildirecektir.
4.2.2 Yukarıda bahsedilen sorumlu yöneticiler haricinde, personel kesinlikle kasaların kontrolü dahi olsa herhangi bir müdahalede bulunmayacaktır.

5. EKLER
5.1. Safe Contrat F&O.PR.15.15.00

6. REFERANSLAR

Hazırlayan	Kalite Departmanı	Genel Müdür
------------	-------------------	-------------

Form No : KD.PR.01.06.00

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğa, emanet kasa formunu doldutturunuz ve formu imzalatınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güleryüzlü olunuz.➤ Nazik olunuz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Emanet Kasa Formunu kontrol ediniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olunuz.➤ Detaylara özen gösteriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Emanet kasa anahtarını konuğa veriniz	<ul style="list-style-type: none">➤ Sır saklayınız.➤ Güvenilir olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kontrol listesine göre değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Konuğa emanet kasa sözleşmesini doldurttunuz mu? (TESLİM SÜRECİ)		
2	Doldurulan sözleşmeyi kontrol ettiniz mi? (TESLİM SÜRECİ)		
3	Anahtar kullanma veya şifre oluşturma-kullanma metodunu konuğa anlattınız mı? (TESLİM SÜRECİ)		
4	Kasa anahtarını konuğa verdiniz mi? (Manyetik Şifre Kartı) (TESLİM SÜRECİ)		
5	Verilen kasa numarasını konaklama belgesi'ne ve folio'ya kaydettiniz mi? (İADE SÜRECİ)		
6	Kasa anahtarını konuktan aldınız mı? (İADE SÜRECİ)		
7	Housekeeping'le-Concierge'le irtibata geçerek, odadaki kasanın boşaltılıp boşaltılmadığını teyit ettiniz mi? (İADE SÜRECİ)		
8	Emanet kasa sözleşmesini dosyaladı mı? (İADE SÜRECİ)		

DEĞERLENDİRME

Kontrol listesindeki davranışları sırasıyla uygulayabilmelisiniz. Uygulayamadığınız davranışla karşılaştığınızda; modüldeki konuyu tekrar okuyunuz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

1. Önkasa'da bulunan çift anahtarlı emanet kasaların açılmasında, görevli personel tarafından kullanılan ve tüm emanet kasalara uyan anahtarın adı nedir?
A) Pass
B) Genel pass
C) Master key
D) Maymuncuk
2. Aşağıdakilerin hangisi emanet kasalar bölümünün önkasaya yakın, gözden uzak bir yerde olma nedenlerinden değildir?
A) Konuk mahremiyetinin sağlanması
B) Güvenli olması
C) Önkasa'nın bulunduğu önbüroda 24 saat yetkili personel bulundurulması
D) Önkasa civarındaki atıl alanın değerlendirilmesi
3. Aşağıdakilerden hangisi konaklama tesislerinde kullanılan emanet kasa sistemlerinden biri değildir ?
A) Şahsi emanet kasa sistemi
B) Çift anahtarlı emanet kasa sistemi
C) Tek anahtarlı emanet kasa hizmeti
D) Odalarda bulunan kasa sistemi
4. Konuğa emanet kasa verilirken, resepsiyonist tarafından konuğa doldutturulan form aşağıdakilerden hangisidir?
A) Registration card
B) History card
C) Emanet kasa formu
D) Kasa depozit formu
5. Konaklama tesislerinde tek bir kasa olması halinde, emanete alınan konuk emanetleri için izlenen yöntem hangisidir?
A) Konukların, değerli eşyalarını yakın bir banka şubesinden kasa kiralayarak koruması sağlanır.
B) Konuk odasının yedek anahtarı konuğa verilerek, konuk odasına hiç kimsenin girmemesi sağlanır.
C) 24 saat görevli bulunan önkasa'daki bir çekmecede muhafaza edilir.
D) Konuk değerli eşyaları, paraları vb. listelendikten sonra kapalı bir zarfa konular, ağzı mühürlenmiş zarf tesisin kasasına konular ve konuğa bir makbuz verilir.

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 verdiyseniz ve kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-5

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyetinde verilecek bilgi ve beceriler sayesinde, gerekli ortam sağlandığında tesis prosedürüne uygun olarak, konuğun odaya çıkarılmasını sağlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bölgenizdeki konaklama işletmelerine giderek, konuk giriş işlemlerinde konukların odaya çıkarılması (refakati) basamağının ne şekilde gerçekleştirildiğini gözlemleyiniz. Gördüklerinizle ilgili kısa bir rapor hazırlayınız.

Bagaj Hizmetleri ve Konuk Karşılama modüllerinde de bulunan konuyla ilgili bölümleri inceleyiniz. Gittiğiniz konaklama işletmesinde uygulanan prosedürle ilgili modüllerde anlatılan prosedür arasındaki farkları arkadaşlarınızla tartışınız.

5. KONUĞUN ODAYA ÇIKARILMASI

Konuk giriş işlemlerinin (check-in) son halkası, konuk bagajlarının ve konuğun odaya çıkarılması eylemidir. Konaklama tesislerinde, konuk giriş işlemlerini yerine getirme görevi önbüro departmanınca üstlenilmiştir. Önbüro’da konuğa ait kayıt işlemleri resepsiyon bölümünce yapılmakta, konuğun karşılanması ve odaya çıkarılması görevi ise concierge (danışma hizmetleri) bölümünce yapılmaktadır.

Concierge bölümünde çalışan personel sayısı, işletmelerin büyüklüğüne ve işletme prosedürüne göre değişmektedir. Bazen bu görev (küçük işletmelerde) önbüro’da bulunan tek bir görevli (bellboy) tarafından da yerine getirilebilmektedir. Büyük işletmelerde ise bu görev concierge departmanınca yürütülmektedir. Concierge bölümünün başında, danışma şefi (Bell Captain) bulunur ve concierge’de çalışan personeli yönetir.

Konuklar tesise gelişlerinde, önce önbüro elemanı olan concierge (danışma hizmetleri) personeli ile karşılaşır. Üniformalı hizmet personeli olarak da adlandırılan bu görevliler, konukları güler yüze karşılamakla işe başlarlar. Konuklara yardımcı olmak, bagajlarının indirilmesini ve taşınmasını sağlamak, ayrıca resepsiyona ve odalarına kadar refakat etmekle görevlidirler. Bellboy konukları ve bagajları odalarına çıkararak, onlara oda hakkında bilgi verir.

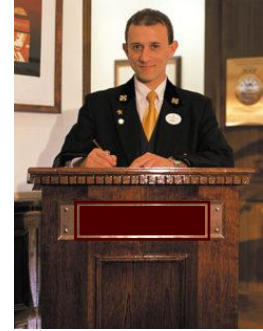
Yorucu bir yolculukla tesise ulaşan konuklar, tesis personeli tarafından iyi karşılanmak ve dinlenmek için bir an önce odalarına yerleşmek isterler. Temiz, şık, güler yüzlü, işini ciddiye alan ve işini bilerek yapan bir personel tarafından karşılanan konuklar işletme hakkında olumlu düşüncelere sahip olurlar. Karşılanma, bilgilendirilme ve refakat hizmetlerinden kusursuz olarak yararlanan konuklar iyi izlenimler edinirler. Bir çok insanın, ilk izlenimlerini uzun bir süre taşıdıkları da unutulmamalıdır

5.1. Danışma Şefi (Bell Captain) Tanımı, Görev ve Özellikleri

5.1.1. Tanımı

Konaklama tesislerinde yürütülen danışma hizmetlerinden birinci derecede sorumlu olan, concierge departmanında bulunan personelin iş bölümünü yapan, kontrol eden ve yönlendiren, bölümü ile ilgili işlerin akışını sağlayan orta kademe yöneticiye (bell captain) danışma şefi denir. Danışma hizmetleri departmanında yürütülen tüm faaliyetlerden sorumludurlar.

“Bell captain konaklama tesisi yönetiminin uygun gördüğü işletme esaslarına ve uluslar arası standartlara göre gerekli en iyi hizmetin verilmesinden sorumludur. Emrinde çalışan üniformalı personele, konuklara kaliteli hizmet vermeyi öğretir ve onların çalışma programlarını hazırlar. Konuk memnuniyetinin sağlanması, birinci stratejik hedeftir. Bu hedef doğrultusunda bell captain, otelin içinde ve dışında denetlemelerini yapar ve concierge personelinin çalışmalarını, kıyafetlerini, iş saatlerini kontrol eder. Bellcaptain’ın personeline sağladığı yüksek motivasyon ve biz duygusu, konuklara yansacaktır. concierge’de çalışanların yetki ve sorumlulukları işletme prosedürüne uygun bir şekilde yazılı olarak belirlenir ve personele bildirilir. Çalışan herkes görev, yetki ve sorumluluklarını bilir.”



5.1.2. Görevleri

Konukların karşılanma, bilgilendirme ve refakat işlemlerine yönelik faaliyetleri planlamak, organize etmek, denetlemek vb yönetsel işleri yapmak.

Emrinde çalışan personelin iş tanımlarını hazırlamak. Personele ait aylık çalışma cetvellerini hazırlayarak, önbüro müdürüne onaylatmak ve hazırladığı bu çalışma shiftinin uygulanmasını sağlamak.

Konuk karşılama ve konuk araçlarıyla ilgili hizmetlerin doorman veya ilgili personelce yürütülmesini ve ilgili kayıtların işletme prosedürüne göre tutulmasını sağlamak.

Bagaj hizmetlerinin bellboylarca yürütülmesi ve ilgili kayıtların işletme prosedürüne göre tutulmasını sağlamak.

Konuklara yönelik refakat hizmetlerinin yürütülmesi faaliyetlerini organize etmek.

Mesaj, enformasyon, uyandırma, konuk adına harcama yapma vb faaliyetlerinin yürütülmesini sağlamak.

Emrinde çalışan doorman, bellboy, page boy, ulaştırma personeli, lift boy vestiyer görevlileri vb. personelin sorumlu oldukları işleri yürütmelerini ve ilgili kayıtları tutmalarını sağlamak.

Check-in ve Check-out sonrası konuk bagajı faaliyetlerini organize etmek.

Konuk şikayet ve görüşlerini ilgili bölümlere iletmek.

Tesis danışma hizmetleri prosedürüne göre uhdesine verilen diğer yönetsel ve operasyonel görevleri yerine getirmek.

5.1.3. Özellikleri

- En az bir yabancı dil bilmelidir.
- Lider vasıfları taşınmalıdır.
- Genel kültür birikimi yüksek ve akıcı bir konuşmaya sahip olmalıdır.
- Tesisin organizasyon yapısını iyi derecede bilmelidir.
- Diğer departmanlarla işbirliği yapabilecek düzeyde takım oyuncusu olmalıdır.
- Concierge hizmetleriyle ilgili yeterli mesleki bilgi birikimine sahip olmalıdır.

5.2. Danışma Şefi ile İşbirliği

Uluslararası standartlarda refakat hizmeti verilebilmesi için, resepsiyon ve concierge bölümlerinin sıkı bir işbirliği içinde çalışması gerekmektedir. Bu işbirliğinin sağlanması amacıyla concierge deski/odası giriş kapısına, lobby'e ve resepsiyona hakim bir noktada konuşlanmalıdır.

Münferit konukların bagajları, fazla değilse, konukla beraber odaya çıkarılmalıdır. Birden fazla odanın veya grubun giriş yaptığı durumlarda, bagaj kayıtları tamamlanmalı, valizler etiketlenmeli ve bagaj odasında emniyet altına alındıktan sonra konuk odasına taşınmalıdır.

Resepsiyon bölümü giriş-çıkışların yoğun olduğu saatleri tespit ederek, danışma şefini bilgilendirmelidir. Danışma şefi de konuk yoğunluğuna göre shift (vardiya) hazırlamalıdır. Konukların refakat ve bagaj işlemleriyse bellboylarca yürütülmektedir.

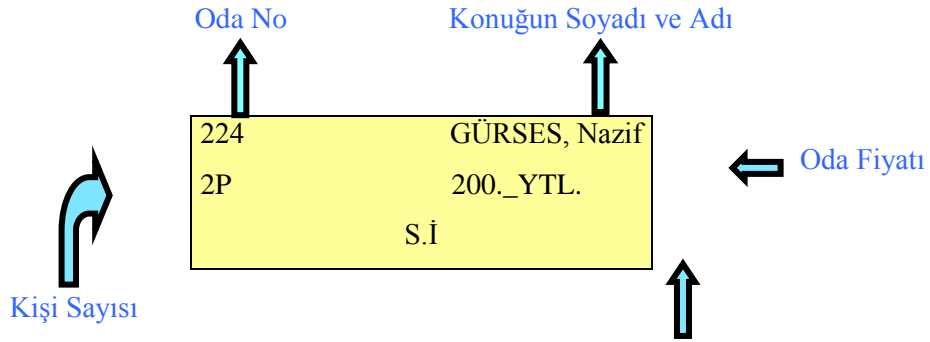
5.3. Danışma Şefinin Bellboyu Yönlendirmesi

Danışma şefi, concierge departmanındaki iş tanımlarını yapmalı ve concierge personelinin iş bölümünü hazırlamalıdır. Konukların odalarına kadar refakat edilmesi için de yeterli sayıda bellboy hazır bulundurulmalıdır. Resepsiyonda giriş ve çıkışların yoğun olduğu saatlerde birden fazla bellboy bu amaçla görevlendirilmelidir. Grup girişleri ve çıkışlarının yoğun olduğu saatlerde yeterli sayıda bellboy shiftte tutmalıdır.

Konuk kayıt işlemlerini yerine getiren resepsiyon görevlisi, deskte bulunan zil yardımıyla görevli concierge personelini uyarmalı ve konuğa yardımcı olması için yönlendirmelidir. Görevli concierge personeli bulunmaması halinde, danışma şefiyle irtibata geçilmeli ve personel görevlendirmesi sağlanmalıdır.

5.4. Konuğun Bellboy Eşliğinde Odaya Çıkarılması

- Konuğun Resepsiyon Deskinden Alınması(refakat hizmeti):
 - Gülümseyerek, konuk ve resepsiyon görevlisini selamlayınız..
 - Giriş işlemleri (Check in) esnasında kayıtları tamamlanan konuğun, oda anahtarı ve geçici slip'ini resepsiyondan alınız.
 - Konuğun bagajlarını alarak nazikçe size eşlik etmesini isteyiniz.



Slip'i Düzenleyen Görevlinin
 Ad ve Soyadı Baş Harfleri

Şekil 1:Geçici slip

- Konuğun Asansöre Bindirilmesi
 - Asansörü çağrınız ve önce konuğun binmesini sağlayınız.
 - Konaklama tesisinde Liftboy çalıştırılmıyorsa, asansörün gelip-gelmediğini dikkatlice kontrol ediniz.
 - Asansöre binildiğinde yüzünüz konuğa dönük olacak şekilde durunuz.
 - Konuğa nasıl olduğu, yolculuğunun nasıl geçtiği vb sorular sorarak ona değer verdiğimizizi gösteriniz. Samimi bir havanın ve güven duygusunun oluşmasını sağlayınız.
 - Konuğun odaya yerleştirilmesine kadar geçen, ölü zaman olarak ta adlandırılan, bekleme sürelerini info amaçlı kullanınız.

“Bu ölü zamanın iyi bir pazarlama fırsatı olduğu unutulmamalıdır.Bu süreçte konuğa verilecek doyurucu bilgiler hem tesis hem de çevrenin çok iyi bir şekilde konuğa tanıtılmasını sağlayacaktır. Otelimizdeki faaliyetlerden haberdar olan konuk, faaliyetlere katılarak, kendi açısından eğlenceli bir zaman geçirirken tesis açısından da faaliyetler sırasında konuğun yapmış olduğu harcamalar işletmeye daha fazla gelir sağlayacaktır. Tüm bunların olabilmesi ise tesis ve çevre hakkında konuğun yeterli bilgilendirilmesinden geçmektedir.”

- Konuğa Odadaki Teknik Donanımla İlgili Bilgi Verilmesi

Konaklama tesisleri hızla gelişen teknolojiyi yakından takip etmekte ve en mükemmel hizmeti sunmaya çalışmaktadırlar. Yeni teknolojilerle donatılan odalarda teknik donanımların nasıl kullanıldığının açıklanması gerekmektedir. Teknik donanımın nasıl kullanıldığını bilen konuklar, donanımları verimli bir şekilde kullanılabilmekte ve bu sayede de konuk memnuniyeti sağlanmaktadır.

- Konuk odasına gelindiğinde kapıyı çalarak, konuk odasına giriniz.
- Hızlı bir şekilde göz gezdirerek, odada eksik veya olumsuz bir durumun olup olmadığına bakınız.

- VIP konuklar için ikramların verilir verilmediğini kontrol ediniz. İkram yapılmamış ise önbüro'ya bilgi veriniz.
- Odada yer alan enerji saver'ların, klimanın, telefonun, radyo ve TV yayınlarının, banyo aksesuarlarının vb nasıl kullanılacağını, kısa ama anlaşılır bir biçimde konuğa açıklayınız.
- Uzun bir yolculuktan sonra, yorgun ve sabırsız olan konuk gereksiz konuşmalarla sıkılmamalıdır. Bu nedenle açıklamalarınızı kısa ve anlaşılır olarak yapınız.
- Konuğun sorularını cevaplayarak, başka bir isteğinin olup olmadığını sorunuz.
- Odadan çıkarken kesinlikle konuğa sırtınızı dönmeyiniz.
- Yüzünüz konuğa bakacak bir şekilde; "iyi günler \ iyi geceler" diyerek, odadan çıkınız.
- Resepsiyon memurundan almış olduğunuz geçici slip'i, kayıtlara geçirebilmesi için kat görevlisine veriniz.

➤ Konuk Bagajlarının Odaya Çıkarılması

- Konuk bagajlarını bagaj odasına alınız. Gerekli kayıt ve etiketleme işlemlerini bagaj hizmetleri modülünde öğrendiğiniz şekilde düzenleyiniz.
- Bagajları, bagaj odasında yer alan ayrı bir servis asansörü ile odalara taşıyınız. Ayrı bir servis asansörü yoksa, diğer konukların giriş çıkışlarını engellemeyecek şekilde (aynı anda tüm asansörlerin bagaj taşımak için kullanılması gibi) bagajları taşıyınız.
- Valizleri bagaj hizmetleri modülünde öğrendiğiniz esaslara göre taşıyınız.
- Konuk odasının kapısını çalarak, kendinizi tanıttınız.
- Konuğun kapıyı açmasını bekleyiniz.(Kesinlikle kapı önüne bırakmayınız.)
- Bagajları odadaki bagaj sehpasına veya konuğun gösterdiği uygun bir yere dikkâtlıce yerleştiriniz.
- Konuğa başka bir isteği olup olmadığını sorunuz.
- İyi günler, iyi geceler vb. dileklerinizi konuğa ileterek; odayı terk ediniz.



Resim 8: Bellboy

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Danışma şefi ile işbirliği yapınız.	➤ İnsiyatif sahibi olunuz. ➤ Titiz olunuz.
➤ Oda anahtarını bellboya veriniz.	➤ Nazik olunuz. ➤ Güler yüzlü olunuz.
➤ Konuğu ve bagajlarının odaya çıkarılmasını sağlayınız.	➤ Dikkatli olunuz. ➤ Sorumluluk sahibi olunuz. ➤ Düzenli olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kontrol listesine göre değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Konuğa, tesis prosedürlerine uygun olarak refakat hizmeti verilmesini sağladınız mı?		
2	Konuğun, prosedürlere uygun olarak asansöre bindirilmesini sağladınız mı?		
3	Konuğa odadaki teknik donanımla ilgili bilginin, prosedüre uygun olarak verilmesini sağladınız mı?		
4	Konuk bagajlarının işletme prosedürüne uygun olarak konuk odasına çıkarılmasını sağladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Kontrol listesindeki davranışları sırasıyla uygulayabilmelisiniz. Uygulayamadığınız davranışla karşılaştığınızda; modüldeki konuyu tekrar okuyunuz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

1. Konaklama tesislerinde konuklara yönelik karşılanma, bilgilendirme ve bagaj hizmetleri hangi bölümce yürütülmektedir?
A) Güvenlik
B) Housekeeping
C) Concierge
D) F&B
2. Konuk giriş işlemlerinden sonra, genel refakat hizmetini yürüten concierge personeli hangisidir?
A) Bellboy
B) Pageboy
C) Bellcaptain
D) Doorman
3. Konuk yoğunluğunun az olduğu saatlerde, konaklama tesisine gelen münferit konukların bagajlarıyla ilgili olarak yürütülen prosedür aşağıdakilerden hangisidir?
A) Bagajlar bagaj odasına alınır ve kayıt işlemlerinden sonra konuk odasına taşınır.
B) Bagajlar konuğa refakat hizmeti veren bellboy tarafından konukla beraber odaya taşınır.
C) Konuk kendi bagajını kendisi taşıyarak, odasına gider.
D) Bellboy konuğa refakat ederken, bagajlarda doorman tarafından konuk odasına çıkarılır.
4. Konuğun odaya çıkarılması(refakat hizmeti) ile ilgili verilen bilgilerden hangisi yanlıştır?
A) Konuğa yolculuğunun nasıl geçtiği sorunuz.
B) Konuğa refakat ederken, tesis hakkında info veriniz.
C) Odanın teknik donanımı ile ilgili bilgi veriniz.
D) Asansörde göz teması kurarak, konuğu rahatsız etmemek için arkanızı dönünüz.
5. Aşağıdakilerden hangisi danışma şefinin özelliklerinden biri değildir?
A) En az bir yabancı dil bilmelidir.
B) Concierge konusunda yeterli mesleki bilgi birikimine sahip olmalıdır.
C) Lider vasıfları taşımalıdır.
D) Tek başına çalışmalı ve takım çalışmasından kaçınılmalıdır.

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.

ÖRNEK PROSEDÜR 3 CHECK –İN PROSEDÜRÜ

KONUK GİRİŞ İŞLEMLERİ (CHECK-IN) PROSEDÜRÜ	
↓	Konuk, resepsiyon deskine yanaştığında kendisini karşılayın ve selamlayın. O an telefona cevap veriyorsanız, konukla göz teması kurun ve birazdan müsait olacağımızın sinyalini veriniz.
↓	Konuğa rezervasyonu olup olmadığını sorun ve konuğa ait history card'ın açılıp açılmadığını kontrol ediniz.
↓	Kayıt işlemi esnasında konuğun ismini en az üç kez kullanınız.
↓	Rezervasyonlu konuklar için varsa ayrı bir reg.card kullanınız.
↓	Konuğa kayıt kartını doldurmasını rica ediniz.
↓	Konuğun ayrılış tarihi ve oda fiyatını (şayet ödenmemişse) konfirme ediniz.
↓	Şayet konuğa düşük fiyat uygulanıyorsa ve deskde başka konuklar varsa bunu sesli olarak yapmayınız. Onun yerine fiyatı reg.card'da yazıldığı gibi işaret edin. Örneğin Bay GÜRSES ayrılış tarihiniz 11 Nisan ve reg.card'da fiyatı göstererek "Sizin teyit edilmiş oda fiyatınız.....".
↓	Fiyata nelerin dahil olduğunu teyit ediniz. Yemekleri ve kahvaltıyı nerede, ne zaman alabileceklerini izah ediniz.
↓	Konuğa daha iyi bir konaklamayı tercih edip etmediğini sorunuz. (Örneğin "Bay GÜRSES rezervasyonunuzun standart odalarımızdan biri olduğunu görüyorum. Rezervasyon için aradığınızda, size Suite odalarımızdan bahsedildi mi? Suite odalarımız standart odalarımızdan daha büyüktür. Fiyatı ise biraz daha farklıdır.")
↓	Konuğa hangi ödeme metodunu kullanacağını sorunuz.
↓	Konuk için uygun bir oda seçiniz. Single,Connecting room,non-smokers, handicapped guests gibi.
↓	Reg.Card'da tüm bilgilerin okunaklı ve tam olduğunu kontrol ediniz. Konuk reg.card'ı imzalamamışsa, imzalamasını isteyiniz. Konuğu değerli eşyaları için emanet kasa hizmetinden yararlanması konusunda uyarınız.
↓	Konuğa odayla ilgili bilgi bukletini sunun ve info veriniz.
↓	Konuğa bagajı için yardıma ihtiyacı olup olmadığını sorun ve bellboy'a konuğa eşlik etmesini söyleyiniz.
↓	Konuğa odanın konumu gibi yararlı bilgileri veriniz.
↑	Konuklara iyi dileklerinizi sununuz. Örneğin "Umarım otelimizde hoşça bir tatil geçirirsiniz" deyiniz. Konuklara odalarına kadar eşlik eden üniformalı personelin de bu dileklerde bulunmasını sağlayınız. Konaklama belgesindeki bilgilere göre konuğa ait konuk sicil kartını düzenleyiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

MODÜL ÖLÇME SORULARI

1. Emanet kasanın her açılışında, emanet kasa formunun konuğa imzalatılma nedeni aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Konuk tarafından yapılabilecek suçlamaların önüne geçebilmek ve tüm sorumluluğu konuğa bırakmak için emanet kasa formu imzalatılır.
 - B) Konuğun güvenini kazanarak, konuğa yönelik satış artırıcı teknikleri denemek için emanet kasa formu imzalatılır.
 - C) Emanet kasa kullanımı ile ilgili yasa gereği emanet kasa formu imzalatılır.
 - D) Hiçbiri.
2. Konuk giriş işlemlerinde kullanılan formlardan biri olan history card'la ilgili verilen bilgilerden hangisi yanlıştır ?
 - A) History card, konuğun talep ettiği oda tipinin tespitine olanak sağlar.
 - B) History card, konuk odasında bulunması istenen ekstralar konusunda fikir verir.
 - C) History card, konuğun ödemesinin nasıl yapılacağı konusunda fikir verir.
 - D) History card, konuğun tesise geliş nedeni konusunda bilgi verir.
3. Refakat işlemi sırasında resepsiyon görevlisi tarafından bellboy'a verilen geçici slip, bellboy tarafından kime teslim edilir?
 - A) Önkasa Görevlisine
 - B) Danışma Şefi'ne
 - C) Kat Görevlisi'ne
 - D) Önbüro Müdürü'ne
4. Aşağıdakilerden hangisi check-in prosedüründe yer alan info (tesis hakkında bilgi verme) basamağında yer almaz?
 - A) Konaklamaya dahil olan hizmetler hakkında bilgi verme
 - B) Tesis aktiviteleri hakkında bilgi verme
 - C) Ayrılış gününde odanın boşaltılma saati hakkında bilgi verme
 - D) Seyahat acentesi ile yapılmış olan kontenjan anlaşması hakkında bilgi verme
5. Konaklama Belgesini (Registration Card) konuğa doldururken, konuğun imzasının istenme nedeni aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Konaklama belgesi konukla tesis arasında yapılmış bir satış sözleşmesi olduğu için konuğa imzalatılır.
 - B) Konaklama Belgesi, konuk açısından hukuksal dayanak sağlamak için, konuğa imzalatılır.
 - C) Konaklama Belgesi, işletme açısından hukusal dayanak sağlamak için, konuğa imzalatılır.
 - D) Hepsi

MODÜL DEĞERLENDİRME

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

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

Bu değerlendirmeler sonunda başarılı olduysanız bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

Alan	Konaklama Hizmetleri	Modül Eğitimi Alanın: Adı ve Soyadı		
Dal	Önbüro Elemanlığı			
modül	Giriş işlemleri (Check İn)			
<p>AÇIKLAMA: Bu faaliyeti gerçekleştirirken aşağıdaki kontrol listesini bir arkadaşınızın doldurmasını isteyiniz.</p> <p>İlgili davranışta istenen davranış ve tutumu arkadaşınızda gözlemledinizse (EVET) kutucuğuna, gözlemlemedinizse (HAYIR) bölümünün altındaki kutucuğa X işareti koyunuz.</p>				
DEğerLENDİRME KRİTERLERİ			Evet	Hayır
1	Resepsiyon deskine yaklaşan konuğu gülümseyerek karşılayıp, selamladınız mı?			
2	Konuğa rezervasyonu olup olmadığını sorup, konuğa ait history card olup olmadığını kontrol ettiniz mi?			
3	Kayıt işlemi esnasında konuğun ismini en az üç kez kullandınız mı?.			
4	Rezervasyonlu konuklar için varsa ayrı bir reg.card kullandınız mı?			
5	Konuğa kayıt kartını doldurmasını rica ettiniz mi?			
6	Konuğun ayrılış tarihi ve oda fiyatını konfirme ettiniz mi?			
7	Konuğa düşük fiyat uygulanıyorsa bunu kurallarına uygun olarak yaptınız mı?			
8	Fiyata nelerin dahil olduğunu teyit ettiniz mi?			
9	Konuğa daha iyi bir konaklamayı tercih edip etmediğini sordunuz mu?			

10	Konuğa hangi ödeme metodunu kullanacağını sordunuz mu?		
11	Konuk için uygun oda seçtiniz mi?		
12	Konuğu değerli eşyaları için emanet kasa hizmetinden yararlanması konusunda uyardıktan sonra Reg.Card' taki tüm bilgilerin okunaklı ve tam olduğunu kontrol edip, konuktan reg.card'ı imzalamasını istediniz mi?		
13	Konuğa oda ile ilgili bukleti sunup, info verdiniz mi?		
14	Konuğa bagajı için yardıma ihtiyacı olup olmadığını sorup, bellboy'u konuğa eşlik etmesi konusunda yönlendirdiniz mi?		
15	Konuğa odanın konumu gibi yararlı bilgileri verdiniz mi?		
16	Konuklara iyi dileklerini sunup, üniformalı personelin de bu dileklerde bulunmasını sağladınız mı?		
17	Konaklama belgesindeki bilgilere göre konuğa ait konuk sicil kartını düzenlediniz mi?		
18	Zamanı uygun olarak kullandınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Arkadaşınız kontrol listesindeki davranışları sırasıyla uygulayabilmelidir. Arkadaşınızdan hangi davranışta hayır kutucuğunu işaretlediyseniz; o konuyla ilgili faaliyeti tekrar etmesini isteyiniz.

CEVAP ANAHTARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

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

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	C
4	D
5	B

ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	D
4	D
5	C

ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	D
3	A
4	C
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	B
4	D
5	D

MODÜL ÖLÇME SORULARININ CEVAP ANAHTARI

1	A
2	D
3	C
4	D
5	D

ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- Turizmle İlgili Yetkili Kurumların ve Kuruluşların İnternet Adresleri
 - www.e-turob.org.tr:Turistik Otelciler-İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği
 - www.kulturturizm.gov.tr:T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı
 - www.ttyd.org.tr:Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği
 - www.tureb.org.tr:Turist Rehberleri Birliği
 - www.turofed.org.tr:Türkiye Otelciler Federasyonu
 - www.tursab.org.tr :Türkiye Seyehat Acenteleri Birliği
 - www.word-tourism.org:Dünya Turizm Örgütü
- Online Turizm Gazeteleri
 - www.anatolianjournal.com
 - www.e-tid.com
 - www.ftnnews.com
 - www.fvw.de
 - www.hotelsmag.com
 - www.turizmdebusabah.com
 - www.turizmdosyası.com
 - www.turizmgazetesi.com
 - www.turizmhabercisi.com
 - www.turktrvelnet.com
- FAYDALI SİTELER
 - www.tdk.gov.trOnline Türkçe Güncel Sözlük,Yazım Klavuzu
 - www.turizmdebusabah.com/sozluk/ : Online Turizm Terimleri Tözlüğü

KAYNAKÇA

- Bagaj Hizmetleri Modülü, **Megep, Ankara 2005**
- Club Letoonia, Genel Müdür Asistanı Elif Özdilek, Fethiye, Muğla 2005
- Club Letoonia, Önbüro Müdürü O. Serhan ŞENTÜRK, Fethiye, Muğla 2005
- ERASLAN Nevzat, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Süleyman Demirel Üniversitesi, Detay Yayıncılık, Isparta, 2004.
- Fuga Fine Times, Önbüro ve Satış-Pazarlama Departmanı Müdürleri, Bodrum, Muğla, 2005.
- GÜREL Mehmet, Gürol GÜREL, **Resepsiyon Muhasebe**, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul, 1997.
- GÜRSES Nazif, **Yayımlanmamış Önbüro Ders Notları**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Bursa, 2005.
- Konuk Karşılama Modülü, **Megep, Ankara, 2005.**
- Meryan Hotel, Genel Müdür İmran TORUN, Alanya, Antalya, 2005.
- Meryan Hotel, Genel Müdür Asistanı Gönül BATMAZ, Alanya, Antalya, 2005.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- **Önbüro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1993.
- Önbüro - Resepsiyon, T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara, 1995.
- **Önbüro – Konaklama Endüstrisi – Rezervasyon**, T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara, 1995.
- YURTSEVER İzzettin, Misafir Memnuniyetinde Guest Relation, <http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=21595>, Erişim Tarihi: 17.09.2005
- YURTSEVER İzzettin, Oda Gelirlerini Artırmada Yield Management, <http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=21808>, Erişim Tarihi: 17.09.2005
- YURTSEVER İzzettin, Otellerde Check-In Aktiviteleri, <http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=23360>, Erişim Tarihi: 18.09.2005
- YURTSEVER İzzettin, Önbüro’da Misafir Etkileşimi, <http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=22941>, Erişim Tarihi: 18.09.2005