

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**KONUK BAGAJ HİZMETLERİ
811ORK006**

Ankara, 2011

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

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	3
1. ÖN BÜRO DEPARTMANINDA KONUKLARIN KARŞILANMASI.....	3
1.1. Valiz Taşıyıcı Elemanın (Bellboy) Özellikleri ve Görevleri.....	3
1.2. Konuğun ve Ziyaretçilerin Karşıllanması.....	6
1.3. Konuk Adına Gelen Emanetlerin Konuğa Ulaştırılması	7
1.4. Ön Büro Formlarının Dağıtılması	9
1.5. Lobby Düzeninin Sağlanması	9
1.6. Ön Büro Desk Temizliğinin Yapılması	10
UYGULAMA FAALİYETİ.....	11
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	13
ÖĞRENME FAALİYETİ - 2	15
2. KONUKLARIN BAGAJ İŞLEMLERİ.....	15
2.1. Konuk Bagajlarının Emniyete Alınması	15
2.2. Konuk Bagajlarının Etiketlenmesi	16
2.2.1. Münferit Müşteri Bagajlarının Etiketlenmesi (walk-in).....	16
2.2.2. Grup Bagajlarının Etiketlenmesi	17
2.2.3. Şüpheli Konuk Bagajlarının Etiketlenmesi	19
2.3. Konuğa Tesisin Tanıtılması.....	20
2.4. Konuk Bagajlarının Odaya Çıkarılması	22
2.5. Konuğa Odadaki Teknik Donanımla İlgili Bilgi Verilmesi	23
2.6. Konuk Çıkışında Odanın Kontrol Edilmesi	23
2.7. Konuk Çıkışında Bagajların Odadan Çıkarılması	24
2.8. Bagajların Araca Taşınması	24
2.9. Konukların Uğurlanması	24
UYGULAMA FAALİYETİ.....	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	28
CEVAP ANAHTARLARI	30
MODÜL DEĞERLENDİRME	31
KAYNAKÇA	33

AÇIKLAMALAR

MODÜLÜN KODU	811ORK006
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Ön Büro Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Konuk Bagaj Hizmetleri
MODÜLÜN TANIMI	Bagaj hizmetlerinin yürütülmesine ait konuların işlendiği bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/16
ÖN KOŞUL	Konukları Karşılama modülünü almış olmak
YETERLİK	Konukları karşılayıp, bagaj hizmetlerini yürütmek
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam sağlandığında ön büroda konuk bagaj işlemlerini işletmenin konuk bagaj kabul etme esaslarına uygun olarak yapabileceksiniz. Amaçlar 1. Ön büro departmanında işletme prosedürüne göre konukları karşılayabileceksiniz. 2. Ön büro departmanında işletme prosedürüne göre konuk bagaj işlemlerini yürütebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Bagaj fişi veya etiketi, bagaj arabası, log book (vardiya defteri), bagaj kayıt defteri, emanet bagaj fişi ve defteri
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra, verilen ölçme araçlarıyla kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme aracı uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci;

Konaklama tesisiyle ilk temasa geçtiği andan itibaren, konuğun tesise ulaşması, konaklaması, ayrılması ve bir daha ki gelişine kadar geçen süreye “Konuk Döngüsü” denilmektedir. Bu döngünün en önemli basamağını konuğun tesisle ilk yüz yüze temasının gerçekleştiği ve ön büro tarafından karşılandığı andır.

Konuğun tesise ulaşmasıyla, tesisin kalitesi ve sunulan hizmetlerle ilgili konuda “İlk İzlenimler” de oluşmaya başlayacaktır. Her insanın karşılaştığı ilkler kuşkusuz insan hayatında silinmez izler bırakmaktadır. Konuğa ilk izlenimleri verecek olan görevlilerden bir tanesi de konuğu ilk karşılayan bagajlarını alan ve ön büroya kadar eşlik ederek otelle temasını sağlayan bagaj taşıyıcı “Bellboy” dır.

Yorucu bir yolculuktan sonra bir an önce odasına çıkmak isteyen, aynı zamanda tesisi ve çevreyi de merak eden konuğa, bilgi verecek tesisi ve tesisdeki etkinlikleri tanıttak, hizmetlerin pazarlanmasında ve satış gayretlerinde “Bellboy” kilit rol oynayacaktır.

Günümüz modern otelcilik anlayışında konaklama tesisleri konaklama, yeme-içme, sosyal etkinlikler ve güvenliğin sağlanması gibi hizmetlerinden dolayı küçük bir şehir olarak görülmektedir. Bu nedenle konuğun ihtiyacı olan tüm hizmetlerin tesis içerisinde bulundurulması konuğun mümkün olduğu kadar tesis içerisinde tutulmasına çalışılmakta böylece işletmenin kârının en üst düzeye çıkarılması hedeflenmektedir.

Bu hedeflerin gerçekleşmesi ise tesisin ve sunulan hizmetlerin çok iyi tanıtılmasıyla mümkündür. Bu tanıtımda kilit rol sıcak ve samimi davranışları, düzgün fiziği, güzel konuşması, keskin zekası ve ikna kabiliyeti ile, insanlar üzerinde olumlu izlenimler bırakacak olan “Bellboy”a aittir.

Tesiste kaldığı süre içerisinde konukla diğer bölümler arasında iletişimi sağlayacak olan da “Bellboydur.” Konuk ayrılırken de en son bellboy tarafından uğurlanacaktır. Karşılama olduğu gibi uğurlama da iyi izlenimlere sahip olarak konuğun ayrılması, “Konuk Döngüsü” içerisinde tesisimiz açısından iyi bir reklam aracı olacaktır.

Basit bir valiz taşıma işi gibi görünen ancak tesis açısından son derece önemli görevleri üstlenmiş olan Bellboy’un seçimi ve çalıştırılmasında da gereken önemin gösterilmesi gerekir. Bu hem tesis hem de ülke turizmi ve ekonomisi için büyük önem taşımaktadır.

Bagaj Hizmetleri Modülü ile bu işi kendisine meslek olarak seçecek gençlere; Bellboy’un yerine getirdiği sorumluluklar üzerinde durularak bellboyun tanımı, özellikleri ve görevleri incelenmiş, değerlendirilmiş ve sunulmuştur.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Bu faaliyetle; gerekli ortam sağlandığında ön büro departmanında işletme prosedürüne uygun olarak konukları karşılayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Konuk olsaydınız nasıl karşılanmak isterdiniz? Düşüncelerinizi yazınız.
- Bir konaklama tesisinde konuğu karşılayan görevlinin (bellboy) giriş (check in) esnasında konuğu nasıl karşıladığını ve nasıl davrandığını gözlemleyiniz?

1. ÖN BÜRO DEPARTMANINDA KONUKLARIN KARŞILANMASI

1.1. Valiz Taşıyıcı Elemanın (Bellboy) Özellikleri ve Görevleri

Bellboy ön büro departmanının danışma (Concierge) bölümünde bu bölümün sorumlusu olan Bellcaptain emrinde çalışan üniformalı bir personeldir Resim 1.1



Resim 1.1. Danışma (concierge)

Otel için son derece önemli bir personel olan Bellboy'un birtakım özelliklere sahip olması gerekmektedir Resim 1.2. Bunları şöyle sıralamak mümkündür:

Bellboy'un Özellikleri :

İyi bir fiziki görünüme ve sağlıklı yapıya,

- Nazik, sempatik ve güler yüzlü bir kişiliğe,
- Kuvvetli bir hafızaya sahip olmak,
- İnsan psikolojisini iyi bilmeli, sosyal ilişkileri ve ikna kabiliyeti yüksek olmalı,
- Kendisine yetecek kadar yabancı dil bilmeli,
- Gerek kendi ülkesinin gerekse yabancı ülkelerin kültürleri hakkında bilgi sahibi olmalı,
- Disiplinli ve ciddi olmalı, tertipli ve düzenli çalışmalı,
- Mesleğini ve çalıştığı işyerini sevmelidir.

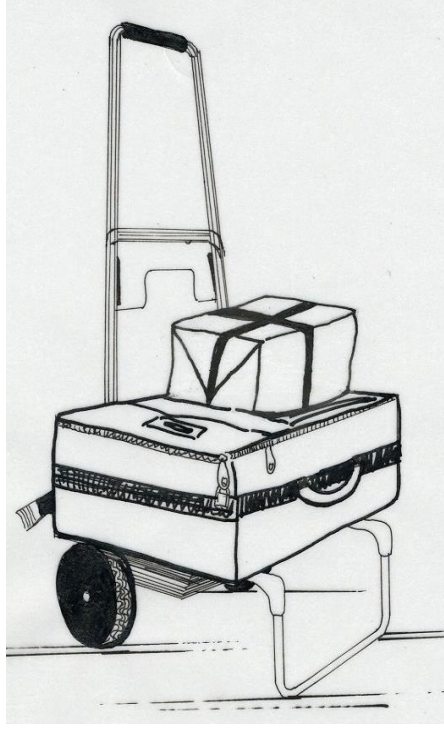


Resim 1.2: Bagaj taşıyıcı (bellboy)

Görevleri :

- Konukları lobide karşılamak, kapı görevlisinin olmadığı durumlarda bagajları araçlardan almak Şekil 1.1,
- Konuğa resepsiyona kadar eşlik etmek,
- Konuk bagajlarını bagaj odasında emniyete alarak giriş kayıtlarını tutmak,
- Konuk hakkında resepsiyonu bilgilendirmek, (şüpheli vb.)
- Konuğu otelin hizmetleri, aktiviteleri ve çevresi hakkında bilgilendirmek,
- Konuğu odasına çıkararak oda hakkında bilgi vermek,
- VIP konuklara ait odalara gerekli ikramın götürülüp, götürülmediğini kontrol etmek,
- Odada arıza olup olmadığını, giderilip giderilmediğini, oda temizliğinin iyi yapılıp yapılmadığını, kontrol etmek,
- Konuk istek ve şikayetlerini ön büroya bildirmek,
- Otel dışından konuğun ihtiyaç duyduğu maddeleri temin etmek, gerekirse müşteri adına ödeme yapıp paid out (ödeme) fişi düzenlemek,
- Aranmış konukları otel içerisinde dolaşarak bulmak ve haber vermek,

- Konuk adına gelen posta, kargo, mesaj ve emanetlerini konuğa ulaştırmak,



Şekil 1.1: Bagaj arabası

- Otele grup halinde gelen konukların biran önce valizlerini emniyete almak, kayıt işlemlerini ve etiketlenmelerini gerçekleştirerek odalarına taşınmalarını sağlamak,
- Emanete bırakılan bagajların kayıtlarını tutup takibini yapmak,
- Check out yapan (ayrılan) münferit (bir gruba bağlı olmayan, ferdi hareket eden konuk) veya grup müşterilerinin bagajlarını odalarından alarak kayıtlarını tutmak,
- Ayrılan konukların odalarını ve anahtarlarını kontrol ederek, şüpheli durumları ön büroya bildirmek,
- Konukları nazik ve güler yüzlü bir şekilde uğurlamak.
- Lobi ve giriş kısımlarının basit temizlik işlerini yapmak, bunun yanında bagaj odası, ön büro deski ve back ofislerinin (arka ofisler) de temizliklerini yapmak /veya kontrol etmek,
- Ön büro yazışmalarının (memorandumlar, geçici slipler, in house list vb.) otel içerisindeki dağıtımını yapmak,
- Uyandırmaya cevap vermeyen konukları uyandırmak,
- Otele gelen ziyaretçilere refakat etmek,
- Bellcaptain ve resepsiyon'un vereceği görevleri yerine getirmek, Bellcaptain'ın olmadığı durumlarda görevlerini üstlenmek,
- Kendisini mesleki yönden geliřtirmek

1.2. Konuğun ve Ziyaretçilerin Karşlanması

İnsan hayatında ilk yaşananlar daima çok önemli ve unutulmayan şeyler olmuştur. İzleri uzun süre kişiyi etkilemiştir. Bunun için ilkler ve bunlara ait izlenimler insanların özellikle ücret ödemiş ve her şeyin en iyisini isteyen konuklar açısından son derece önem arz etmektedir.

Konuğun oteli tercih sebepleri farklı olabilir. Yapılan araştırmalarda bir konuğun oteli tercih sebeplerinin başında iyi hizmet ve temizlik gelmektedir. Bunlar konuk üzerinde ilk izlenimi bırakan önemli unsurlardır. Konuk üzerinde bırakılacak ilk izlenim otelin bütünü hakkındaki düşünce ve hislerini etkileyecektir.



Resim 1.3:Konuğun karşılanması

İşletme olarak otelin, bölüm itibariyle de ön büro ve müşteriye ilk karşılayan birim olan consierge'in ürettiği veya ortaya koyduğu en önemli şey ise hizmettir (Resim 1.3). Konuk üzerinde olumlu intiba uyandıran; bellboyun nasıl valiz taşıdığı değil; konuğu nasıl karşıladığı, odasına kadar refakat ettiği süre içerisinde kurduğu olumlu iletişim ve otelde kaldığı süre içerisinde ki davranışlarıdır. Konuktaki bu ilk intiba konuğun otelde kaldığı süre içerisinde sürekli onu etki altında tutacaktır.

Bellboyun görevi ise; kişisel özellikleri ve o andaki ruh hali ne olursa olsun her şart altında konuğu memnun etmektir. Konuğu güler yüzle, günün saatine göre selamlayarak eğer sürekli misafirlerimizden birisi ise, ismi ile karşılanarak ona önemli olduğunun hissettirilmesi, konuk üzerinde olumlu bir izlenim bırakacaktır. Kaldığı süre içerisinde meydana gelecek küçük olumsuzluklar bile; konuğun otele ilk girişinde edindiği olumlu intibadan dolayı hoş karşılanacaktır.

Şüpheli bir durumla karşılaşıldığında ise konuğa hissettirilmeden ön büro, durumdan haberdar edilerek uyarılmalıdır.

Konuk ve otele gelen ziyaretçiler üzerinde, olumlu bir izlenim uyandıracak etkili bir karşılama ise şöyle olmalıdır:

- Göz kontağı
- Nazik olma
- Güler yüz ve selamlama
- İsmi ile hitap etme
- Bagajların alınması ve konuğa yardımcı olma
- Ön büroya kadar refakat
- Müşterinin psikolojik yapısına göre (yorgun, üzgün, sinirli, dalgın vb.) iletişim kurarak konuğa önemli olduğunu hissettirme (nasıl olduğu, yolculuğun nasıl geçtiği)
- Şüpheli bir durumda resepsiyonisti uyarma.

Lobbyde yeteri kadar consierge personeli beklerken diğerleri kendilerine ait deskte veya bagaj odasında beklerler. Gereğinden fazla personelin lobbyde bulunması istenmeyen görüntülere sebep olacaktır.



1.3. Konuk Adına Gelen Emanetlerin Konuğa Ulaştırılması

Konuk otele gelmeden önce adına gelmiş olan emanetler (kargo, posta vb.), veya daha önceden otelde kaldığı esnada konuğa ait, emanete bırakılmış veya unutulmuş eşyalar, var ise konuğa check in /giriş sırasında ulaştırılmalıdır (Unutulan eşyalar konuk ile iletişim kurularak istediği bir adrese de ulaştırılabilir). Bu işlem hem konuğa verdiğimiz önemin bir işareti hem de, check in işlemleri sırasındaki oluşan zamanın değerlendirilmesi, konuğun sıkılmaması, adına olumlu bir davranıştır.

Basit gibi görünen bu işlemin eksiksiz yerine getirilebilmesi için, başta bellcaptain ve bellboy olmak üzere, vardiyaya başlamadan önce iyi bir hazırlık yapmalarıyla mümkün olacaktır. Gelecek müşteri listesi kontrol edilerek, varsa konuğa ulaştırılacak emanetler tespit edilerek, vardiya defterine (log book) yazılır ve takibi yapılır. Vardiya defteri, bellboyların çalışma saatleri içerisindeki, (vardiya) önemli olayların ve diğer vardiyalarda çalışan bellboyların dikkat etmesi gereken unsurların not edildiği bir defterdir.

.....OTELİ EMANET BAGAJ FİŞİ No: 99 ADI SOYADI: ODA NO :	Bagaja İştirilen kısımOTELİ EMANET BAGAJ FİŞİ Görevli _____ Tarih _____ Teslim Alan : Teslim Eden :
.....OTELİ EMANET BAGAJ FİŞİ No: 99 ADI SOYADI: ODA NO : CİNSİ: _____ ADET: _____ VALİZ <input type="checkbox"/> PAKET <input type="checkbox"/> ÇANTA <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Emanet Eşyalar Ancak Bu Fiş Gösterildiğinde Teslim Edilir!	Konukta kalacak kısım	1. Emanet bagaj içerisinde para, mücevher veya diğer değerli eşya- lardan ve kırılacak, bozulacak maddelerden işletmemiz sorumluluğu değildir. 2. 30 günden fazla bırakılan eşyalar için işletmemiz sorumluluk kabul etmez. 3. Emanete bırakılmış olan eşyalar ancak bu fiş gösterildiğinde geri verilir.

Şekil 1.2: Emanet fişi örneği ön ve arka yüz görüntüleri

Otelimize daha önceden konuğun bırakmış olduğu emanet bagajlar başlı başına takip edilmesi ve korunması gereken konudur. Tekrar geleceğini düşünerek kısa bir süre için (bu süre en fazla 30 gün olabilir) bagajlarını otelimize emanet bırakmak isteyen konuklara **Emanet bagaj fişi** düzenlenir. Otuz günü geçen emanet bagajlardan konuk hak iddia edemez.

Emanet bagaj fişi iki parçadan oluşmaktadır Şekil 1.2. Fişin bir parçası konuğa verilirken diğer kısmı bagajlara iliştilir. Konuk kendinde kalan kısmı ile bagajını geri alır. Teslim tarihi mutlaka fiş üzerine not edilir. Konuktan geri alınan kısım ile bagaj üzerindeki Emanet bagaj fişi parçaları herhangi bir ihtilafa karşı bir dosya içerisinde muhafaza edilir. Ayrıca emanet bagajların takip edildiği, emanet bagaj defteri tutulur.

1.4. Ön Büro Formlarının Dağıtılması

Konuklarla ilgili tüm kayıtların tutulduğu ve iletişimin sağlandığı departman ön bürodur. Münferit veya grup müşterilerine ait bilgileri içeren formlar onlar gelmeden ve kalırken, başta idare olmak üzere Yiyecek ve İçecek bölümüne (Servis ve Mutfak), House Keeping'e (Kat Hizmetleri) ve gerekli görülen bölümlere dağıtımının yapılması gerekir. Bu dağıtım işlemini de ön büroyla diğer departmanlar arasındaki iletişimi sağlayan bellboylar yapmaktadır.

Ön büro tarafından gece vardiyasında düzenlenen günlük müşteri listesi (In house list) idareye, gerekli hazırlıkların yapılabilmesi için yiyecek ve içecek bölümüne ve kat hizmetlerine (house keeping) dağıtımları bellboy tarafından yapılır. Hatta kanuni zorunluluk olan In house list'in bir kopyasının otelin bağlı bulunduğu karakola teslimi de bellboyun görevleri arasındadır. Bilgi çağındaki hızlı ilerleme sonucunda bilginin paylaşımı da hız kazanmıştır. Artık günümüzde Ön büro tarafından karakolun e-mail adreslerine bu tür bilgi aktarımları da hızlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir.

Gruplara veya ziyafetlere ait bilgilerin bulunduğu memorandum (bilgilendirme) ve çok önemli müşteriler için düzenlenen VIP (very important person) formlarının imza karşılığı ilgili bölümlere dağıtımını bellboylar yerine getirmektedirler.

Konukların otelde kaldığı süre içerisinde oda, kişi sayısı, pansiyon durumları gibi konularda meydana gelen değişikliklere ait oda değişim Formu (Room Change), düzeltme fişi (Correction) gibi belgeler ön büro tarafından düzenlenir. Bellboy tarafından dağıtım yapılır.

Ön büro formlarının dağıtımını yapılırken bellboylar otelin diğer bölümleri ile ön büro arasında çift taraflı bir iletişim kurulmasında etkin bir rol üstlenmektedirler. Bu da oteldeki tüm faaliyetlerden haberdar olması gereken, ön büro için önemli bir unsurdur.

1.5. Lobby Düzeninin Sağlanması

Lobby otelimizin vitrini konumundadır Resim 1.4. İlk karşılaşılan yer olan lobby'nin tertibi, düzeni, temizliği de konuk ve ziyaretçiler üzerinde oluşacak ilk izlenime katkı sağlayacak önemli etkenlerden bir tanesidir. Bundan dolayı otellerin giriş kısımları konuğu etkileyecek bir özenle dizayn edilmektedir. Çünkü otelin giriş kısmı olan lobby, ön büro ve diğer unsurlar, otelin geneli hakkında ipucu vermektedir. Giriş kısmındaki merdivenlerin, kapının, tuvaletlerin, asansörlerin, lobbide yer alan mefruşatın temiz tertipli olması için gayret gösterir. Olağan dışı durumlarda ise house keeping görevlisi uyarılarak lobbynin düzenli, tertipli ve temiz kalması sağlanmış olur.

Otele gelen ziyaretçilerden ve konuklardan da şüpheli olanlar ön büro uyarılarak izlenmeye alınır. Oluşabilecek istenmeyen durumlarda güvenlik birimiyle işbirliği içerisinde lobby'nin sosyal bakımdan da düzeni ve diğer konukların, doğacak problemlerden olumsuz yönde etkilenmemesi sağlanmış olur



Resim 1.4: Lobby

1.6. Ön Büro Desk Temizliğinin Yapılması

Danışma (Consierge) bankosu büyük otellerde, ön büro bankosunun yanında ve ayrı bir banko olarak hizmet vermektedir. Ön büro deskiyle beraber temiz bir görünüme sahip olması konuk üzerinde, otele giriş ve çıkışlarında olumlu bir izlenim bırakacaktır.

Bagaj hizmetlisi (Bellboy), danışma bankosuyla beraber, bagaj odasının temizliğinden, tertip ve düzeninden sorumludur. Vardiyasına başlarken ve günün uygun anlarında otelin vitrini konumundaki lobby, danışma bankosu ve bagaj odasının temizliği yapılarak, düzenli ve etkileyici bir görünüme sahip olması sağlanır.

Mermer, ahşap gibi malzemelerden yapılan desklere belli aralıklarla cila yapılarak daha etkileyici bir görünüm kazandırılır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğu güler yüzle karşılama.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güler yüzlü olunuz.➤ Göz kontağı kurunuz.➤ Nazik olunuz.➤ Selamlayınız.➤ Misafirperver olunuz.➤ İsmi ile hitap ediniz.➤ Detaylara özen gösteriniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuğa resepsiyona kadar eşlik etme.	<ul style="list-style-type: none">➤ Zamanı iyi kullanınız.➤ Olumlu bir iletişim kurunuz.➤ Önemli olduğunu hissettiriniz.➤ Vardiya defterini (log book) kontrol ediniz.➤ Emanet kayıtlarını tutunuz➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk adına gelen emanetleri konuğa ulaştırma.	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli olunuz.➤ Pratik olunuz.➤ Mesleğinizi seviniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Bir arkadaşınızla birlikte yaptığınız uygulamayı değerlendirme ölçeğine göre değerlendirerek, eksik veya hatalı gördüğünüz davranışları tamamlama yoluna gidiniz.

Kriterler (Ölçütler)	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Konuğu güler yüzle karşıladınız mı?		
Göz kontağı kurdunuz mu?		
Günün saatine göre konuğu selamladınız mı?		
Konuğa ön büroya kadar eşlik ettiniz mi?		
Konukla olumlu bir iletişim kurdunuz mu?		
Varsa konuk adına gelen emanetleri konuğa ulaştırdınız mı?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
Mesleğe uygun kıyafet giydiniz mi?		
Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandınız mı?		
Bagaj odasının ve bankonun temizliğine dikkat ettiniz mi?		
Lobbinin tertip ve düzenini kontrol etti mi?		
Dağıtılması gereken formları kurallarına uygun olarak dağıttınız mı?		
Zamanı iyi kullandınız mı?		

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonunda eksikleriniz varsa faaliyeti tekrar ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyette kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıda verilen soruları cevaplandırarak değerlendiriniz.

Çoktan Seçmeli Sorular

1. Consierge (üniformalı personel) departmanında çalışan, konukların bagaj hizmetlerini yürüten personel aşağıdakilerden hangisidir?
A) Doorman.
B) Bellboy.
C) Page boy.
D) Lift man.
E) Bellcaptain.
2. Aşağıdakilerden hangisi bellboyun asli görevlerinden biri değildir?
A) Konuk otomobilini park etmek.
B) Konuğu lobbyde karşılamak, ön büroya kadar eşlik etmek.
C) Bagaj hizmetlerini yürütmek.
D) Konuğa otel ve çevre hakkında bilgi vermek.
E) Konuğu odasına çıkartarak, odayı tanıtmak.
3. Aşağıdakilerden hangisi bellboydan beklenen en önemli davranış değildir?
A) Konuğu tekniğine uygun olarak karşılamak.
B) Konukla olumlu bir iletişim kurmak.
C) Valizleri tekniğine uygun olarak taşıyabilmek.
D) Odasına kadar refakat etmek.
E) Odayı ve oteli konuğa tanıtmak.
4. Emanet Bagajların otelde en fazla bekletilme süresi ne kadardır?
A) 10 gün.
B) 20 gün.
C) 25 gün.
D) 30 gün.
E) 40 gün.
5. Aşağıdakilerden hangisi bellboyun dağıtımından sorumlu olduğu formlardan biri değildir?
A) VIP Formu.
B) Günlük Müşteri Listesi (In house list).
C) Oda Değişim Formu (Room change).
D) Memorandum Formları (Bilgilendirme).
E) House Keeping Raporu.

6. Bellboyun vardiyasındaki önemli konuları ve diğer vardiyadaki görevlilerin bilmesi gereken hususları yazdığı defter hangisidir?
- A) Log Book.
 - B) Bagaj Defteri.
 - C) Emanet Bagaj Defteri.
 - D) Polis Defteri.
 - E) Grup Bagaj Defteri.
7. Aşağıdakilerden hangisi konuğun etkili karşılanması içerisinde yer almaz?
- A) Göz kontağı.
 - B) Güleryüz ve selamlama.
 - C) Konuğa önemli olduğunu hissettirme.
 - D) İsmi ile hitap etme.
 - E) Konuğu ön büro deskinde bekleme.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında ön büro departmanında işletme prosedürüne uygun olarak konukların bagaj hizmetlerini yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bellboyun konuğu karşılama ve uğurlama sırasındaki davranışlarını gözlemleyiniz.
- Bellboyun kullandığı evrakları toplayarak bir dosya oluşturunuz.

2. KONUKLARIN BAGAJ İŞLEMLERİ

2.1. Konuk Bagajlarının Emniyete Alınması

Gelen konuklar girişte karşılanıp resepsiyona kadar refakat edildikten sonra bagajların sebep olacağı zaman kaybının önüne geçmek için, resepsiyon memuru tarafından gerekli işlemler yürütülürken, konuğa ait bagajlarla ilgili işlemler bellboy tarafından yerine getirilir.

Bu işlemlerin başında, girişte konuktan alınan bagajların bagaj odasında emniyet altına alınması gelmektedir. Yoğun olmayan girişlerde, sorun yaşanmazken kalabalık konuk veya grup girişlerinde, bagajların emniyet altına alınması son derece önemlidir.

Hatta birkaç grubun bir anda giriş veya çıkış yapmaları durumunda, herhangi bir karışıklığa meydan verilmeden, valizlerin karışmadan ve kaybolmadan odalarına, en hızlı ve doğru bir şekilde teslim edilmesi bellboyun, ön büronun ve dolaylı olarak otelin bir başarısıdır. Bu da otele yeni gelmiş bir konuğa, verilecek ilk izlenim açısından son derece önemlidir. Yoğunluğa göre vardiyada çalışacak personel sayısını ayarlamak, bu başarıyı artıracak unsurların başında gelmektedir.

Giriş ve çıkışlarda konuk bagajlarında daha önceden meydana gelmiş hasarları tespit etmek ve ön büroyu bilgilendirmek konuk itirazlarına karşı alınacak tedbirlerdendir. Yolculuk sırasında kirlenmiş olan bagajların bellboy tarafından temizliğinin yapılması da konuk üzerinde olumlu bir izlenim bırakması ve hijyen bakımından önemli diğer bir konudur.

Kısaca uzun bir yolculuktan sonra giriş yapmış olan konuğu en kısa sürede odasına ulaştırmak, dinlenmesini sağlamak, amaçtır. Tüm bunlar konuğun bagajlarının emniyet altına alınarak, odasına kadar herhangi bir karışıklığa sebep vermeden ulaştırmakla başlar.

2.2. Konuk Bagajlarının Etiketlenmesi

Bagajların konuklardan alınarak etiketlenmesi, kayıtlarının tutulması ve konuk odalarına güvenli ve seri bir şekilde ulaştırılması, bellboyun görevidir. Bagajların karıştırılmadan odalarına ulaştırılması için bagajlar etiketlenir ve bagaj defterine kayıt edilir.

Bagajların etiketlenmesindeki amaç, oda numaralarının bagajların üzerlerine bellboy veya konunun kendisi tarafından yazılarak karışıklıkların önüne geçmek içindir. Kullanılan sistemler de otelden otele değişiklik gösterebilir. Genelde kullanılan, bir yüzünde oda numaralarının yazıldığı diğer yüzünün yapıştırıldığı etiketlerdir. Diğer bir yöntem de iki parçadan oluşan, bir parçası konuğa verilirken, diğer kısmı valize iliştirilen (bağlanan) bagaj fişidir.

Bazı oteller tebeşirle valiz üzerine oda numaralarını yazarlar. Bu durum bagajların kirlenmesine sebep olduğundan ve göze hoş görülmediğinden, pek tercih edilmeyen bir diğer yöntemdir.

Kalabalık giriş ve çıkışlarda bagajların karışması durumunda ön büronun yardımına başvurulur. Konuğa kendisi ile ilgilenildiği ve sorunun çözüleceği mesajı verilir. Bu arada grup rehberinden de yardım alınarak karışıklık önlenmeye çalışılır. Bagajın bulunamaması durumunda zarar otel tarafından karşılanır.

Etiketleme işlemi konukların münferit, grup veya şüpheli olmalarına göre değişiklik gösterebilir:

2.2.1. Münferit Müşteri Bagajlarının Etiketlenmesi (walk-in)

Otele gelen konunun bagajları bellboy tarafından alınarak lobbyde ve ön büro deskinin yanında yer alan bagaj odasına getirilir. Ön büroda check in işlemleri yürütülürken bellboy konuğa ait bagajların kayıtlarını bagaj defterine kayıt eder. Tablo-2.1.

Bagajların bagaj defterine kayıt edilmesinin sebebi, bilgileri kayıt altına alarak, ileride oluşabilecek sorunların önüne geçmek içindir. Takside, hava alanında vb. yerlerde bagajını unutmuş konuğa kayıtlara bakılarak sağlıklı bilgi verilir. Daha sonra etiket-fiş hazırlanarak valizlere iliştirilir.

.....OTELİ *****			/...../2005 Sayfa No: 19	
ODA NO	BELLBOY	AÇIKLAMA	C/IN	C/OUT	İMZA
111	Koray	1 Valiz 1 El Çantası	14.50		
213	Mutlu	3 Valiz 1 Paket		09.20	

Tablo-2.1. Münferit konuklar için bagaj kayıt defteri örneği

Check in (giriş) işlemleri biten ve oda numarası belli olan konuğa ait geçici slip, resepsiyon memurundan alınır.

Oda numaraları, etiketlerin-fişlerin üzerine yazılır. Şekil 2.1 ve Şekil 2.2. Etiketleme işleminden sonra konuk daha fazla bekletilmeden odasına çıkartılmak üzere yönlendirilir.

..... OTELİ BAGAJ FİŞİ OTELİ BAGAJ FİŞİ
ODA NO:..... (Room Number)	ODA NO:..... (Room Number)

Şekil-2.1. Bagajlar için kullanılan bagaj fişi



Şekil- 2.2: Bagaj etiketi (Sticker)

2.2.2. Grup Bagajlarının Etiketlenmesi

Grup girişleri kalabalık olduğundan daha dikkatli ve hızlı olmayı gerektiren bir durumdur. Gruplar gelmeden önce ön büro tarafından hazırlanan grup zarflarının içerisine yerleştirilen etiketler, konuklar tarafından bagajların üzerlerine yapıştırılır.

Bellboylar yardımıyla etiketlerin üzerlerine konuk oda numaralarının yazılması sağlanır. Fazla valizi olan konuklara yeteri kadar etiket verilir.

Birden fazla grubun aynı anda giriş yapması durumunda bellboy, grup bagajlarının birbirine karışmaması için ilk gelen grubun, bagajlarını araçlarından indirerek lobyinin uygun bir yerinde emniyet altına alır.



Tablo-2.2. Gruplar için bagaj kayıt defteri örneği

Bu arada diğer grup bagajlarının araçlarından indirilmemesini böylece karışıklığın önüne geçilmesini sağlar. Her gruba farklı renk etiket dağıtımını da, karışıklığa meydan vermemek için etkili bir yöntemdir.

Ön büroda giriş işlemleri tamamlanan birinci grup konukları hoş geldin kokteyline veya odalarına yönlendirilirken, ikinci grubun bagajları araçtan (otobüsten) indirilerek, diğer grubun bagajları ile karıştırılmayacak şekilde, lobyinin uygun bir yerinde emniyet altına alınır. İkinci grubun giriş işlemleri devam ederken, ilk gruba ait bagajların odalara dağıtımına başlanır.

Gelen grup sayısı fazla olsa bile, sistemli bir çalışma karışıklığa sebep olmadan konuk bagajlarının odalarına ulaştırılmasını sağlayacaktır. Grup bagajlarının etiketlenerek, odalarına ulaştırılmasında dikkat edilmesi gereken konu; valiz ve oda sayısının çok olmasına karşın bellboyların son derece hızlı hareket ederek, yorucu bir yolculuktan sonra odalarına ulaşmış, konukların kullanmak isteyecekleri, eşyaların içerisinde bulunduğu valizleri bir an önce konuklara ulaştırmaktır.

Yorgun ve asabi konukların böyle durumlarda çok sabırsız ve hiçbir mazereti kabul etmeyecekleri, unutulmamalıdır. Bu daha önce de bahsettiğimiz, ilk izlenim ve konuk memnuniyeti açısından son derece önemlidir.

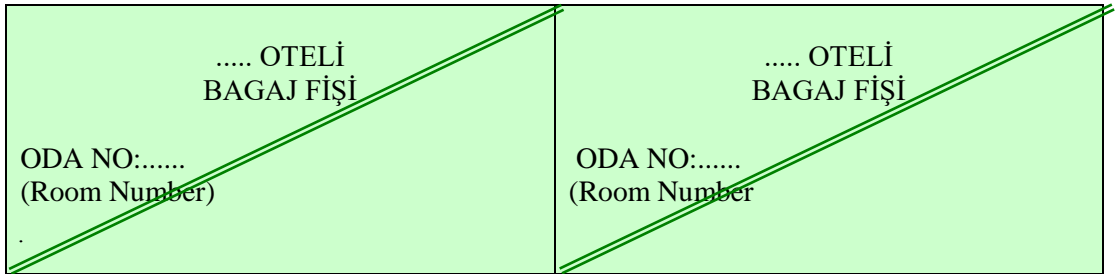
Gruplara ait bagaj defteri kayıtları, grup ismi, grup rehberinin adı-soyadı ve imzasıyla beraber toplam valiz sayısı, giriş ve çıkışlardaki durumları yazılarak tutulur Tablo-2.2.

.....OTELİ *****	/...../2005 Sayfa No: 07			
ACENTA ADI	REHBER ADI	GİDECEĞİ YER	C/IN	C/OUT	REHBER İMZASI
..... TUR	Engin Ünal		37 Valiz 5 Paket		
.....TUR	Hakkı Şahin	Antalya Havaalanı		19 Valiz 7 Paket	

2.2.3. Şüpheli Konuk Bagajlarının Etiketlenmesi

Otelin sunduğu hizmetlerden faydalanmak isteyen konuklara bu hizmetleri sunmak işletme ve personelin görevidir. Ancak art niyetli, konukları rahatsız edecek oteli zarara uğratacak konukların varlığı da kuşkusuzdur. Daha önceki gelişinde olumsuz bir durumu tespit edilmiş, hesap ödmeden gitmiş ülke veya uluslararası emniyet güçleri tarafından aranan ve kara listede (black list) yer alan insanlar bu tür konuklar için örnek gösterilebilir. İyi bir gözlemci ve keskin bir zekaya sahip olan, insan psikolojisinden anlayan bir ön büro personeli, durumu önceden fark ederek, doğabilecek zararların önüne geçmiş olur.

Tüm bunlar ise konuğu karşılayan ve bagajları ile ilgilenen bellboylar açısından ayrı bir önem taşımaktadır. Girişte konuğun tutum ve davranışlarından, bagajlarından, fikir sahibi olması mümkündür. Hafif veya çok ağır bagaja sahip şüpheli konuklar veya yukarıda sıraladığımız özelliklere uyan konuklar, bellboy tarafından ön büroya uygun bir yöntemle (çizgili fiş veya etiket) bildirilir. Böyle bir durumda bellboy **çizgili bagaj fişi veya etiketi** kullanarak ön büroyu ve kaldığı süre içerisinde, kat hizmetleri (house keeping) ve oda servisi başta olmak üzere tüm personeli uyarılmış olur Şekil 2.3 ve Şekil 2.4.



Şekil-2.3. Şüpheli konuklar için bagaj fişi örneği

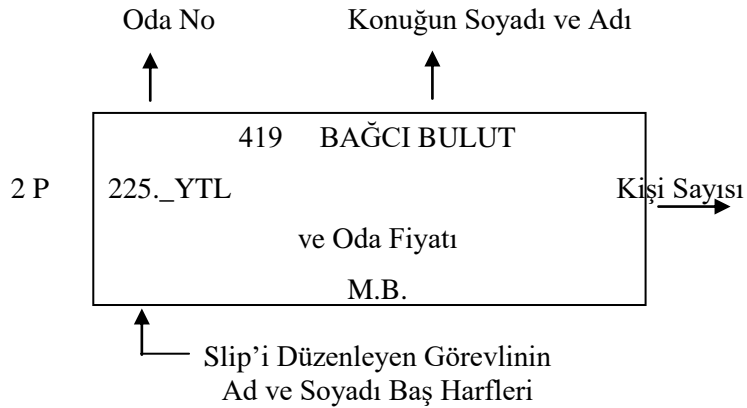


Şekil-2.4. Şüpheli konuklar için bagaj etiketi (sticker)

Çizgili etiketle veya bagajsız gelen konuğa karşı resepsiyon memuru daha dikkatli davranır. Duruma göre peşin ödeme istenir veya konuk uygun bir dil kullanılarak otele kabul edilmez.

2.3. Konuğa Tesisin Tanıtılması

Giriş işlemleri (Check in) tamamlanan konüğün oda anahtarı ve geçici slip'i ön bürodan alınır Şekil 2.5. Konuğa nazik bir şekilde kendisini takip etmesi istenir. Asansör çağrılarak önce konüğün binmesi sağlanır. Konuğa değer verdiğimiz bir göstergesi olarak, ona yönelteceğimiz nasıl olduğu, yolculuğun nasıl geçtiği gibi sorular hem samimi bir havanın hem de güveninin oluşması için iyi bir yöntemdir.





Şekil 2.5. Geçici slip örneği

Artık konuğun odaya yerleştirilmesine kadar geçecek, ölü zaman olarak adlandırılan bekleme süresi en iyi şekilde bellboy tarafından kullanılmalıdır. Çünkü bu zaman iyi bir pazarlama fırsatıdır. Bu sürede 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 otelimize daha fazla gelir sağlayacaktır. Tüm bunların olabilmesi ise tesis ve çevre hakkında konuğun yeterli bilgilendirilmesinden geçmektedir.

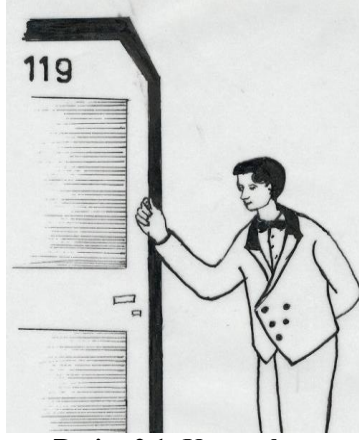
Konuğun doğru ve doyurucu bilgilendirilmesi, bu görevi yerine getiren bellboyun, tesis ve çevre hakkında iyi bir bilgi birikimine sahip olmasıyla mümkündür. Bellboy otel içerisinde olup bitenleri takip etmeli, konukları ve yöneticileri bilgilendirmelidir.

Restoranların, yemek saatlerinin, barların, eğlence ve dinlenme etkinliklerinin, toplantıların, güvenlik ve emniyet önlemlerinin bilinmesi bu işin önemli bir kısmıdır. Asansör içerisinde bellboya yardımcı olacak afiş ve reklamların bulunması ise konuğu olumlu etkileyecektir.

Karşılıklı güvenin ve samimi bir havanın oluşturulduğu ortamda, bellboy otelin pazarlama ve satış gayretleri içerisinde kilit rol oynar. Güzel konuşma ve ikna kabiliyeti de bellboyun başarısını artıran diğer unsurlardır.

Yukarıda anlatılanlar göz önüne alınarak otel, bellboy seçiminde dikkatli davranmalıdır. Daha önce sıraladığımız özellikleri üzerinde taşıyan bir bellboyun başarısı, otelin başarısı anlamına gelecektir.

Bilgilendirilen konuktan önce asansörden inerek, odaya doğru yönelen bellboy odanın kapısını mutlaka vurarak, kapıyı açması ve odaya ilk kendisinin girmesi gerekmektedir Resim 2.1. Çünkü bu kural otelcilikte her zaman ve her ne sebeple olursa olsun uygulanması gereken altın kuraldır.



Resim-2.1: Kapı çalınır

2.4. Konuk Bagajlarının Odaya Çıkarılması

Münferit konukların bagajları eğer çok fazla değilse konukla beraber odaya çıkarılması esastır. Birden fazla odanın veya grubun giriş yaptığı durumlarda, bagaj kayıtları tamamlandıktan ve valizler etiketlenerek, bagaj odasında emniyet altına alındıktan sonra, konuk bekletilmeden odasına çıkarılır.

Bellboy kapıyı çalarak odaya girer. Hızlı bir göz gezdirme ile odada eksik veya olumsuz bir durumun olup olmadığına bakar. VIP konuklar için ikramların verilip verilmediği kontrol edilir. İkram yapılmamış ise ön büro uyarılır. Konuk odasına çıkarıldıktan sonra bagajlar odaya çıkarılarak yerleştirilir.



Bagajlar bagaj odasında yer alan ayrı bir servis asansörü ile odalara taşınmalıdır. Ayrı bir servis asansörü yoksa diğer misafirlerin giriş çıkışlarını engellemeyecek şekilde (aynı anda tüm asansörlerin bagaj taşımak için kullanılması gibi) bagajlar taşınmalıdır.

Grup bagajlarının da aynı şekilde kayıtları yapılır ve etiketlenir. Konukların odalarına yerleşmelerinden hemen sonra bagajlar zaman kaybettirilmeden odalara çıkarılır.

Valizler taşınırken, kırılabilecek veya buna benzer eşya olduğu tahmin edilenler daha dikkatli taşınır. Taşıma sırasında üstlere konur. Ağır olan valizler üst taraflara değil altlara konularak taşınır.

Valizlerin taşınması, bagaj arabası ile yapılabileceği gibi, direkt olarak elle de taşınabilir. Odaya çıkarılan bagajlar, konuk oda kapısı çalınarak, konuğun kapıyı açması beklenir. Kesinlikle kapı önüne bırakılmaz. Bagajlar odadaki bagaj sehpasının üzerine veya konuğun istediği uygun bir yere (dolaba), dikkatlice yerleştirdikten sonra odada bulunan teknik donanımlar konuğa tanıtılır.

2.5. Konuğa Odadaki Teknik Donanımla İlgili Bilgi Verilmesi

Oteller hızla gelişen teknolojiyi çok yakından takip etmekte en mükemmel hizmeti konuklarına sunmaya çalışmaktadırlar. Odalarda konukların kullanımına sunulan teknik donanımların nasıl kullanıldığının açıklanması gerekmektedir. Teknik donanımın nasıl kullanıldığını bilen konuk, donanımları verimli bir şekilde kullanılabilir. Bu sayede konuk memnuniyeti sağlanabilir.

Odada yer alan enerji saver'ların, klimanın, telefonun, ses ve TV yayınlarının, banyo aksesuarlarının vb. nasıl kullanılacağı kısa ama anlaşılır bir biçimde konuğa açıklanır. Zaten yorgun ve sabırsız olan konuk gereksiz konuşmalarla sıkılmamalı bu yüzden açıklamalar kısa ve anlaşılır olmalıdır. Konuğun soruları cevaplanarak başka bir isteğinin olup olmadığı sorulur. Odadan çıkılırken kesinlikle konuğa sırt dönülmez. Bellboyun yüzü konuğa bakacak bir şekilde "iyi günler dilenerek" odadan çıkılır. Konuğa sırt dönülmez.

Resepsiyon memurundan alınmış olan geçici slip kat görevlisine verilir. Kat görevlisi de kendisine verilen bu slip'e bakarak odanın dolu olduğunu bilir ve kayıtlarına geçirir.

2.6. Konuk Çıkışında Odanın Kontrol Edilmesi

Check out (çıkış) yapacak olan konukların valizleri ön büronun talimatıyla odadan alınır. Bellboy odada bulunan mefruşat, teknik donanım ve malzemeleri kontrol ederek herhangi bir eksik veya konuğa ait unutulmuş eşyanın olup olmadığını kontrol etmelidir.

Konuğa ait unutulmuş eşya varsa ön büroda çıkış işlemlerini tamamlayan konuğa teslim edilir. Konuk otelden ayrılmışsa **kayıp ve bulunan eşyalar defterine** kayıt edilir. Kayıp eşya ilerleyen dönemlerde teslim alınmazsa otel tarafından iki yıl muhafaza edilir. Daha sonra ise açık artırma ile satışı yapılarak otel hesabına gelir kayıt edilir.

Odada bulunan mefruşat, teknik donanım ve malzemelerde herhangi bir eksik veya bozulma söz konusu ise, ön büro konuğa hissettirmeden bellboy tarafından uyarılmalıdır. Konuğun ihmali söz konusu olan durumlarda, önkasa zararı uygun ve nazik bir dil kullanarak konuktan tahsil etme yoluna gidecektir.

Grup çıkışlarında ise kontrol edilecek odaların sayısı fazla olduğundan tespit edilen eksikler ön büroya bildirilmek suretiyle grup lideri ile görüşülerek çözülür. Kontrollerin grup çıkışından sonra yapıldığı durumlarda grup liderine, olabilecek eksikliklerin veya unutulmuş eşyaların daha sonra grubun ait olduğu şirkete veya seyahat acentesine bildirileceği söylenmelidir.

2.7. Konuk Çıkışında Bagajların Odadan Çıkarılması

Konuğun çıkış (check out) yapacağını bildirmesinden sonra bellboy konuk odasına çıkarak bagajları, bagaj odasına indirir. Girişte olduğu gibi bagajların çıkış kayıtları tutularak, konuğun hesabı ödemesi beklenir.

Konuğun girişteki valiz durumu ile, çıkıştaki durumu karşılaştırılmalıdır. Şüpheli bir durumla karşılaşıldığında, ön büro uyarılarak gerekli tedbirlerin alınması sağlanır. Keskin bir zekaya sahip olmasının gerektiğini vurguladığımız bellboy, giriş ve çıkıştaki anormalliklerin farkına vararak, doğabilecek zararların önüne geçmesi mümkündür.

Bu zararların başında, hesap ödemediği giden konukların oluşturduğu zararlar gelmektedir. Hesap ödemediği kaçan konukların zararlarının tamamı veya bir kısmı, ön büro çalışanlarının ücretinden kesilir. Böyle bir durumla karşılaşmamak için, ön büro son derece dikkatli olmalı, bellboy ile sürekli iletişim içerisinde bulunmalıdır.

Grup çıkışlarında, girişte olduğu gibi herhangi bir karışıklığa meydan vermemek için vardiya öncesinde hazırlıklar yapılmalıdır. Grup odalarından toplanan bagajlar bagaj odasına konularak, çıkış kayıtları tutulur. Odalar kontrol edilerek, eksik veya unutulmuş eşyalar ön büroya bildirilir. Extra hesabı olan grup müşterilerine ulaşılarak, hesapların kapatılması sağlanır. Eksik olan oda anahtarları bulunarak tamamlanır.

2.8. Bagajların Araca Taşınması

Çıkış işlemlerini tamamlayan konuğa, bellboy, bagajları ile birlikte otel çıkışına kadar eşlik eder. Konuğa ait araç varsa otel önünde hazır bekletilerek, diğer görevlilerle birlikte park görevlisi (doorman), konuğun bagajları dikkatli bir şekilde araca yerleştirilir.

2.9. Konukların Uğurlanması

Konuğun otele gelmeden önce başlayan (rezervasyon), otele girişiyle ve konaklaması ile devam eden otelden ayrılışı ile son bulan, bu sürecin bütün amacı konuğa en iyi hizmeti sunarak memnun olmasını sağlamaktır.

Bellboy, girişte olduğu gibi ayrılırken de konukla nezaket kuralları içerisinde güler yüzlü, sempatik ve nazik bir şekilde iletişim kurarak tatilinin nasıl geçtiği, otelden memnun kalıp kalmadığı gibi sorular sorarak memnun ayrılmasını sağlamalıdır. İlk izlenim kadar son izlenim de önemlidir. Konuk ayrılırken doğabilecek küçük bir olumsuzluk bile kaldığı süre içerisinde, oluşan memnuniyet havasını memnuniyetsizliğe çevirebilir. Konuğun dilek ve temennileri varsa, bunlar not edilerek ön büroya iletmeli, daha kaliteli hizmet için çaba gösterilmelidir.



Konuk ayrılırken oda anahtarını bırakmamışsa ön büronun uyarısı dikkate alınarak konuğa araca kadar eşlik edilmesi sırasında, uygun ve nazik bir dille oda anahtarını bırakıp, bırakmadığı sorularak anahtarın teslim edilmesi sağlanmış olur. Unutularak veya hatıra olarak alınan anahtarlar, özel olarak yaptırılan anahtarlık ve anahtar sisteminden dolayı, oteli çok ciddi zararlara uğrattığı unutulmamalıdır.

Bagajları araca yerleştirilen konuklar diğer görevlilerle beraber park görevlisi (doorman), “İyi yolculuklar” diler ve “Umarım memnun kalmışsınızdır, tekrar bekleriz efendim, Güle güle” diyerek uğurlanır.

Unutulmamalıdır ki otelden memnun bir şekilde ayrılan konuklar bizim için en iyi birer tavsiye mektubu ve reklam aracıdır.



UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konuk bagajlarını etiketlemek.➤ Konuk bagajlarını bagaj odasına yerleştirmek.➤ Konuk bagajlarının tozunu almak.➤ Hasarlı bagajları tespit ederek resepsiyonu bilgilendirmek.➤ Bagajları odaya çıkarmak.➤ Otel ve çevresi hakkında bilgi vermek.➤ Oda hakkında bilgi vermek.➤ Konuk çıkışında bagaj hizmetlerini vermek.	<ul style="list-style-type: none">➤ Güler yüzlü olunuz➤ Nazik olunuz➤ Dış görünüşünüze özen gösteriniz➤ Tertipli, düzenli çalışınız➤ Gürültü çıkarmayınız➤ Sorumluluk sahibi olunuz➤ Dış görünüşe ve temizliğe özen gösteriniz➤ Dikkatli olunuz➤ Sorumluluk duygusu içerisinde hareket ediniz➤ Bagajların hafif-ağır, hassas olmalarına göre yerleştiriniz ve taşıyınız.➤ Asansöre konuktan sonra bininiz.➤ Konukların psikolojisine göre hareket ediniz➤ Otel ve çevresi hakkında yeterli bilgiye sahip olunuz➤ Konuşma dilini etkili kullanınız➤ İkna kabiliyetini kullanarak otel hizmetlerini tanıttınız➤ Otel hizmetlerinin pazarlanmasında kilit rol üstlendiğinizi unutmayınız➤ Oda kapısını vurarak giriniz➤ Odayı ve teknik donanımları kısa ve anlaşılır bir şekilde tanıttınız➤ Konuğun başka bir ihtiyacının olup olmadığını sorunuz➤ Konuğu selamlayınız ve konuğa sırtınızı dönmeden odadan çıkınız

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kendiniz yada bir arkadaşınızla gözlemleyerek, eksik olduğunuz konuyu faaliyete dönerek tamamlayınız.

Değerlendirme Kriterleri	Evet	Hayır
Bagaj etiketlerini ve defterini hazırladınız mı?		
Bagaj kayıtlarını kurallarına uygun tuttunuz mu?		
Bagajları konuklardan alıp bagaj odasına yerleştirdiniz mi?		
Konuk bagajlarının temizliğini yaptınız mı?		
Olağanüstü durumlarda (hasarlı bagajlar, şüpheli konuklar) ön büroyu uyardınız mı?		
Bagajları taşırken, yerleştirirken hasar vermemeye, gürültü çıkarmamaya dikkat ettiniz mi?		
Bagajları kurallarına uygun etiketlediniz mi, oda numaralarını yazdınız mı?		
Geçici slipi ön bürodan aldınız mı?		
Asansöre binerken konuğa öncelik verip konuktan sonra bindiniz mi?		
Konuşma dilini etkili kullanarak etkili bir tanıtım yaptınız mı?		
Odaya kapıyı çalarak girdiniz mi?		
Odayı hızlı bir göz gezdirme ile kontrol ederek eksik veya tam olduğunu belirleyebildiniz mi?		
Odada bulunan teknik donanımları kısa ve anlaşılır bir şekilde tanıttı mı?		
Odadan ayrılırken konuğu selamladınız mı?		
Konuğa sırtını dönmeden odadan ayrıldınız mı?		
Geçici slipi kat görevlisine teslim ettiniz mi?		
Konuk ayrılırken odayı kontrol edip eksik veya unutulmuş eşyaları tespit edip ön büroyu uyardınız mı?		
Konuğu güler yüzle ve memnun bir şekilde uğurlayarak olumlu bir son izlenim bıraktınız mı?		
Düzenli Ve Kurallara Uygun Çalışma		
Mesleğe uygun kıyafet giydiniz mi?		
Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandınız mı?		
Uygun belgeleri seçip kullandınız mı?		
Zamanı iyi kullandınız mı?		
Güler yüzlü ve nazik davrandınız mı?		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında gerekli bilgileri kazandınız. Aşağıda bir kısmı çoktan seçmeli bir kısmı doğru/yanlış olmak on iki tane soru verilmiştir. Bu soruların doğru şıklarını işaretleyerek cevaplayınız.

Çoktan seçmeli sorular

- Konuk bagajlarının etiketlenmesi niçin önemlidir?
 - Bagajların odalara doğru bir şekilde ulaştırılması için
 - Bagajlar üzerinde otel reklamının yapılması için
 - Kanuni bir zorunluluk olduğu için
 - Bagajlara güzel bir görünüm vermek için
 - Konuğun oda numarasını bagaj üzerindeki etiketten öğrenmesi için
- Konuk bagajları Bagaj Kayıt Defterine neden kaydedilir?
 - Bagajların istatistiki bilgileri için
 - Bagajların otel dışında kaybedilmesi durumunda sağlıklı bilgi verebilmek için
 - Bagajsız veya çok bagajla gelen konukların tespiti için
 - Kanuni bir zorunluluk olduğu için
 - Konuğa önemli olduğunu hissettirmek için
- Şüpheli konukları başta ön büro olmak üzere diğer bölümlere de bildirmek için otelcilik kurallarına göre hangi yöntem kullanılır?
 - Memorandum çıkarılır
 - Kara listede yayınlanır
 - VIP formu düzenlenir
 - Bagaj defterine kaydedilir
 - Çizgili bagaj etiketi veya fişi kullanmak
- Konuğu odaya çıkarırken ön bürodan alınan Geçici Slip konuk odaya yerleştirildikten sonra hangi görevliye teslim edilir?
 - Oda servisine
 - Ön büroya
 - Kat görevlisine
 - Consierge
 - Santrale
- Konuk odasına çıkarılırken ve oda tanıtılırken aşağıdakilerden hangisi yapılmamalıdır?
 - Otel hizmetleri ve çevre konuğa tanıtılmalıdır
 - Konukla samimi ve karşılıklı güvene dayanan bir iletişim kurulmalı
 - Bellboy önde yürümeli konuk onu takip etmeli
 - Konuk yanında olduğu halde odaya kapısı vurularak girilmeli
 - Donanımlar konuğa geniş bir şekilde tanıtılmalıdır

(Aşağıdaki cümlelerin doğru veya yanlış olduklarını satır sonuna yazınız)

- (.....) 6. Bellboy bagajları, bagaj odasında emniyete alır, etiketler, kayıtlarını tutar.
- (.....) 7. Bellboy konuktan önce asansöre biner, konuktan sonra asansörden iner.
- (.....) 8. Kirli, hasarlı bagajlar için özel bir yöntem **izlenmez.**
- (.....) 9. Konuğun odasına çıkarılması sırasında geçen zamanı değerlendirilmesibakımından bellboy otel hizmetlerinin tanıtılarak pazarlanmasında kilit rol oynamaktadır.
- (.....) 10. Konuğu odasına çıkarırken bellboy oda kapısını mutlaka vurmalıdır.
- (.....) 11. Odayı ve donanımlarını tanıtan bellboy arkasını dönerek odadan çıkar.
- (.....) 12. Konuk uğurlanırken verilecek son izlenim ilk izlenim kadar önemlidir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

Cevap 1.	B
Cevap 2.	A
Cevap 3.	C
Cevap 4.	D
Cevap 5.	E
Cevap 6.	A
Cevap 7.	E

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

1	A	7	YANLIŞ
2	B	8	YANLIŞ
3	E	9	DOĞRU
4	C	10	DOĞRU
5	D	11	YANLIŞ
6	DOĞRU	12	DOĞRU

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

Öğrenme faaliyetindeki eksikliklerinizi faaliyete tekrar dönerek, araştırarak ya da öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz. Hepsine doğru cevap verdiyseniz diğer öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Bagaj Hizmetleri modülü, faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için kendinizi değerlendirme ölçeğine göre değerlendiriniz. Bu değerlendirme sonucuna göre bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

Değerlendirme Kriterleri	Evet	Hayır
Konuğu güler yüzle karşıladınız mı?		
Göz kontağı kurdunuz mu?		
Günün saatine göre selamladınız mı?		
Konuğa ön büroya kadar eşlik ettiniz mi?		
Konukla olumlu bir iletişim kurdunuz mu?		
Varsa konuk adına gelen emanetleri konuğa ulaştırdınız mı?		
Bagaj etiketlerini ve defterini hazırladınız mı?		
Bagaj kayıtlarını kurallarına uygun tutunuz mu?		
Bagajları konuklardan alıp bagaj odasına yerleştirdiniz mi?		
Konuk bagajlarının temizliğini yaptınız mı?		
Olağanüstü durumlarda (hasarlı bagajlar, şüpheli konuklar) ön büroyu uyardınız mı?		
Bagajları taşırken, yerleştirirken dikkatli oldunuz mu, gürültü çıkardınız mı?		
Konuk bagajlarını kurallarına uygun etiketlediniz mi, oda numaralarını yazdınız mı?		
Geçici slipi ön bürodan aldınız mı?		
Asansöre binerken konuğa öncelik verip konuktan sonra bindiniz mi?		
Konaklama tesis ve çevresi hakkında yeterli bilgiye sahip mi, konuşma dilini etkili kullanarak tanıtım yaptınız mı?		
Odaya kapıyı çalarak girdiniz mi?		
Odayı hızlı bir göz gezdirme ile kontrol ederek eksik veya tam olduğunu belirleyebildiniz mi?		
Odada bulunan teknik donanımları kısa ve anlaşılır bir şekilde tanıttınız mı?		
Odadan ayrılırken konuğu selamladınız mı?		
Konuğa sırtını dönmeden odadan ayrıldınız mı?		
Geçici slipi kat görevlisine teslim ettiniz mi?		
Konuk ayrılırken odayı kontrol edip eksik veya unutulmuş eşyaları tespit edip ön büroyu uyardınız mı?		
Konuğu güler yüzle ve memnun bir şekilde uğurlayarak olumlu bir		

son izlenim bıraktınız mı?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
Mesleğe uygun kıyafet giydiniz mi?		
Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandınız mı?		
Uygun belgeleri seçip kullandınız mı?		
Zamanı iyi kullandınız mı?		
Güler yüzlü ve nazik davrandınız mı?		

KAYNAKÇA

- ERASLAN Nevzat, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi**, Süleyman Demirel Üniversitesi, Eğirdir Meslek Yüksek Okulu, Isparta, 2004.
- GÜREL Gülol, Mehmet GÜREL, **Ön büro Teknikleri ve Uygulaması I**, M.E.B. Devlet Kitapları Müdürlüğü, İstanbul, 2004.
- KANTARCI Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi**, Mersin Üniversitesi, Mersin Yüksek Okulu, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- KOZAK Nazmi, **Otel İşletmeciliği**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2002.
- KUNT Tolga, **Dünya Seyahat Konaklama ve Organizasyon Terimleri Sözlüğü**, Değişim, 2004.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Ön büro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- OLALI Hasan, Gülol GÜREL, **Resepsiyon Teknikleri ve Uygulaması**, M.E.B. Yayını, Ankara, 1994.
- OLALI Hasan, Meral KORZAY, **Otel İşletmeciliği**, İstanbul, 1993.
- **Ön büro-Konaklama Endüstrisi**, Rezervasyon, T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara, 1995.
- **Ön büro-Resepsiyon**, T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara, 1995.