

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**KONUK KARŞILAMA
811ORK005**

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. KONUKLARIN KARŞILANMASI VE YÖNLENDİRİLMESİ	3
1.1. Danışmanın (Concierge) Tesisteki Yeri ve Önemi	3
1.2. Danışmada Verilen Hizmetler	6
1.3. Kapı Görevlisi (Doorman) Tanımı, Özellikleri ve Görevleri.....	8
1.3.1. Tanımı	8
1.3.2. Özellikleri ve Davranışları	9
1.3.3. Görevleri.....	10
UYGULAMA FAALİYETİ.....	16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	19
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	21
2. KONUK ARAÇLARININ PARK EDİLMESİ.....	21
2.1. Konuk Araçlarının Park Edilmesini Sağlama	21
2.1.1. Park Etmede Yapılması Gerekenler ve Alınacak Tedbirler	22
2.2. Konuk Araçlarının Plakalarını Kayıt Altına Alma.....	23
2.3. Otel Araçlarının Kayıt Altına Alınması	23
UYGULAMA FAALİYETİ.....	25
MODÜL DEĞERLENDİRME	30
CEVAP ANAHTARI.....	32
KAYNAKÇA	33

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK005
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Ön Büro Elemanlığı/ Kat Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Konuk Karşılama
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama işletmelerinde giriş kapısı önünde konuk karşılama konusunun işlendiği bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/ 16
ÖN KOŞUL	Ön Büro Organizasyonu Modülünü almış olmak.
YETERLİK	Konukları Karşılama
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modülle gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürüne uygun olarak konukları karşılayabilecek ve araçlarını park edebileceksiniz. Amaçlar 1. Tesis girişinde konukları işletme talimatlarına göre karşılayarak yönlendirebileceksiniz. 2. Gerektiğinde konuk araçlarını, park etme kurallarına göre park edebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Lobby, bagaj arabası, sticker (bagaj etiketi), araç kartı
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra, verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modül sonunda, size ölçme aracı (Test, çoktan seçmeli, doğru-yanlış) uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçüp değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Türkiye, tarihi ve kültürel zenginliklerle dolu, her geçen gün gelişip modernleşen bir ülkedir. Güney ve batı sahillerimizde her mevsimde yaşanan bol güneşli günler, ılıman iklim, sıcak misafirperver insanlarımız, son yıllarda yapılan bilinçli tanıtım programları, ülkemize gelen turistlerin tekrar gelmesini sağlamakta ve turist sayısını her geçen gün artırmaktadır. Tabiat güzellikleriyle dolu ülkemizde, artan turizm potansiyeli doğrultusunda, turizm işletmeleri de gittikçe çoğalmaktadır. Eski küçük tesislerin yerini her geçen gün modern, beş yıldızlı, ultra lüks işletmeler almakta, turizm kompleksleri çoğalmaktadır. Sahil turizminin dışında şehir, dağ, yayla, spor (rafting, tracking, paraşüt, golf v.b.), sağlık ve termal turizmin gelişmesi, kongre merkezlerinin artması, turistlere değişik alternatifler sunulması turizm gelirlerimizi artırmıştır. Devletimiz de kalkınma planları doğrultusunda turizme büyük destek vermektedir. Bu yatırımlar sonucunda yeni iş imkanları doğmaktadır. Turizm işletmeleri eğitilmiş, deneyimli, kaliteli hizmet sunacak kalifiye elemanlara daha fazla ihtiyaç duymaya başlamıştır. Büyüyen hizmet sektörü, konaklama alanını seçen öğrenciler için büyük bir fırsat yaratmıştır. Mezun olduklarında bu öğrencilerin birçoğu beklemeden iş bulabilmektedir.

Turizm sektörü, büyük bölümü insan gücüne dayanan bir hizmet sektörüdür. Ülkemizin kalkınmasında büyük bir yere sahip olan turizm endüstrisinin ögelerinden biri de konaklama işletmeleridir. Konaklama işletmelerinde insan ilişkileri ve konuk memnuniyeti çok önemlidir. İşletme büyüdükçe ve yıldız sayısı arttıkça ön büroya bağlı danışma hizmetleri personeli çeşitlenmektedir. Danışma, konuğa tesis ve çevre hakkında her türlü bilgiyi veren ve onların istekleri doğrultusunda yardımcı olan bölümdür. İşletmeye gelen konuklar, ilk önce danışma personelini görür. Bu sektörde çalışmak isteyen bir kişinin yabancı dili kullanma yeteneğinin yanı sıra, bölgenin kültürel, coğrafi ve arkeolojik özellikleri hakkında da bilgi sahibi olması gerekmektedir.

Ön büroda danışma elamanlığı yapabilmek, konukları etkili karşılayabilmek ve uğurlayabilmek için bu modülü öğrenmelisiniz.

Sevgili öğrenciler, modülü öğrenmeye başlayarak, ön büro elemanlığı mesleğine doğru ilk adımları atacaksınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda, tesis girişinde konukları işletme talimatlarına göre karşılayarak yönlendirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki konaklama işletmelerine giderek danışma (concierge) hizmetlerinin nasıl yürütüldüğünü ve konukların nasıl karşılanıp uğurlandığını gözlemleyiniz. Gördüklerinizle ilgili iki veya üç sayfalık kısa bir rapor hazırlayınız.
- Bir konaklama işletmesinde concierge elemanı (dormen veya belboy) olsaydınız ve tesise aynı anda değişik milliyetlerden birçok grup gelseydi, tüm konukları memnun edecek şekilde nasıl karşılardınız? Soruyu araştırınız, cevabını öğretmeninize bir rapor olarak sununuz.

1. KONUKLARIN KARŞILANMASI VE YÖNLENDİRİLMESİ

1.1. Danışmanın (Concierge) Tesisteki Yeri ve Önemi

Ön büronun alt bölümlerini; resepsiyon, ön kasa, rezervasyon, telefon santrali ve danışma (concierge) olarak sayabiliriz.

Danışmanın başında “ belkaptan” (Bell Captain) bulunur ve conciergede çalışanları yönetir.

Concierge görevlileri, işletmelerin büyüklüğüne ve işletme prosedürüne göre değişir ve çeşitlenir. Aşağıda büyük bir işletmede yer alan danışma (concierge) görevlileri sayılmıştır.

- Belkaptan (Bell Captain)
- Ulaştırma personeli
- Kapı Görevlisi (Doorman)
- Belboy (Bell-Boy = Bagaj taşıyıcı)
- Anonscu (Page boy)
- Vestiyer görevlisi (Cloak room attendant)
- Asansörcü (Lift boy)

Belkaptan (şef concierge), 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 belkaptan, otelin içinde ve dışında denetlemelerini yapar ve concierge personelinin çalışmalarını, kıyafetlerini, iş saatlerini kontrol eder. Danışma bölümünde çalışan personel, otelin belirlediği kıyafetleri giyer. Belkaptanın personeline sağladığı yüksek motivasyon ve biz duygusu, konuklara yansiyacaktır. Konuklarıyla iyi iletişim kurabilen danışma personeli, otelin ilk imajını oluşturacaktır. Concierge’de çalışanların yetki ve sorumlulukları işletme prosedürüne uygun bir şekilde yazılı olarak belirlenir ve personele bildirilir. Çalışan herkes görev, yetki ve sorumluluklarını bilir.



Resim 1 Resepsiyon ve danışma

Danışma'nın (Concierge) tesisteki önemi büyüktür. Konuğu karşılayan ve uğurlayan bölümdür. Bu bölümde çalışanların işleri basit görünmekle birlikte, otelin düzgün işleyişinin üzerinde büyük bir öneme sahiptir.

Danışma bankosu, resepsiyonun bir köşesinde veya ayrı bir bölümde bulunabilir. Banko otelin giriş kapısına yakın olmalıdır. Ayrıca konukların kullandığı asansörlere ve merdivenlere bakar şekilde yerleştirilmelidir. Konuklar, çevreyle ilgili bilgilere, gezi ve eğlence organizasyonlarına, müze giriş çıkış saatlerine concierge elemanlarına danışarak erişebileceklerdir. Concierge bankosunda konukların ihtiyaç duyduğu her şey hazır bulundurulur (Haritalar, şehir planı, broşürler, uçak ve otobüs tarifeleri, kırtasiye v.b.)

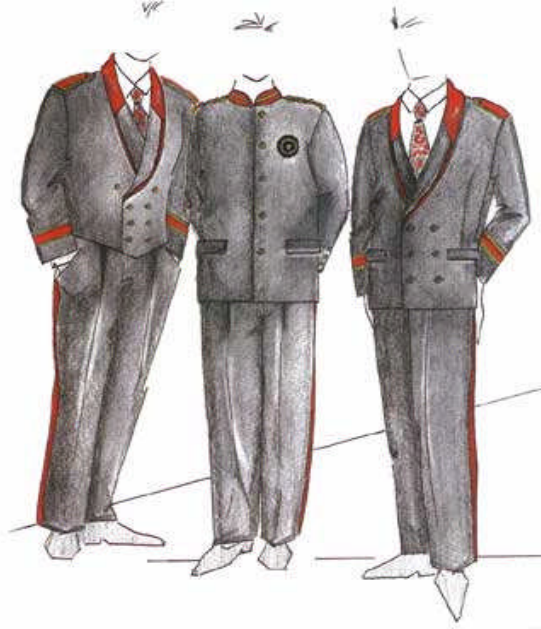
Otellerin büyüklüklerine, yapılarına ve verdikleri hizmet şekline göre danışma (Concierge) hizmetleri farklılık göstermektedir. Bazı otellerde bu işleri yalnızca resepsiyon görevlisi üstlenirken, büyük konaklama işletmelerinde ön büroda ve danışmada çalışanların sayısı ve üstlendikleri görevler artmaktadır.

Konuklar, otelin kapısına gelir gelmez, ilk önce ön büroya bağlı concierge (danışma) personeli ile karşılaşır. Üniformalı hizmet personeli olarak da adlandırabileceğimiz bu personeller konukları güler yüzle karşılamakla işe başlarlar. Konuklara yardımcı olmak, bagajlarının indirilmesini ve taşınmasını sağlamak, ayrıca resepsiyona ve odalarına kadar refakat etmekle görevlidirler. Bunların dışında concierge personeli konukların restoran rezervasyonlarını, çeşitli etkinliklere katılım için gerekli işlemleri ve konukların dönüşü veya başka illere yapacakları seyahatler için bilet rezervasyonlarını da yaparlar. Ulaştırma personeli, havayolunu veya toplu ulaşım araçlarını tercih eden konukları otele getirir. Kapı görevlisi (Doorman) konukları giriş kapısında karşılar ve araçlarını park eder. Valiz taşıyıcısı (Belboy) konukları ve bagajları odalarına çıkararak onlara oda hakkında bilgi verir. Anonscu, konukları otel içinde arar ve mesajlarını onlara iletir. Asansörcü, asansörün kapısını açar ve konuklara çıkacakları katı veya oda numarasını sorarak asansörü yönlendirir. Vestiyer görevlisi, konukların manto, kaban v.b. eşyalarını muhafaza eder. Güvenlik görevlisi, otelin güvenliğinden sorumludur ve otelde kalmayan kişilerin işletmeye girişlerini engeller. Güvenlik konusunda birinci derecede sorumlu olan birim genel yönetim birimidir. Çünkü bu konudaki prosedürü yönetim belirlemektedir. Gece bekçisi, bütün gece otelin dışında ve içinde dolaşarak kontrollerini yapar.

Yorucu bir yolculukla gelen konuklar, oteldeki ön büro personeli tarafından iyi karşılanmak arzusundadırlar ve dinlenmek için bir an önce odalarına yerleşmek isterler. Bir taraftan da yeme içme ve diğer ihtiyaçlarını nasıl karşılayacaklarını ve otelin bölümlerini merak ederler.



İşte, konukları ve onların beklentilerini karşılamayla görevli concierge personeli, konunun ilk izlenimlerini oluşturacak ciddi, saygılı, yardımsever ve güler yüzlü tavırlarıyla, işletmenin hizmet anlayışı hakkında konuklarda olumlu düşüncelerin oluşmasını sağlayacaktır.



Resim Concierge (danışma) personelinin kıyafetleri

1.2. Danışmada Verilen Hizmetler

Konukları münferit = bireysel (individual) veya grup (group) olarak ikiye ayırabiliriz. Konukların önemlilik (VIP=Very important person=çok önemli kişi) derecelerine göre karşılama, otelin yetkili kişilerince de yapılabilir.

Grupların karşılanması profesyonelce yapılması gereken bir iştir. Konuklar girişte ve lobide kargaşa olmadan karşılanmalıdır. Önbüroda, grupların temsilcileri veya acenta - tur yetkilileri ile birlikte hızlı bir şekilde odalar belirlenmeli , konukların bagajları taşınmalıdır. Gruplara, giriş (check-in) işlemleri sırasında basit ikramlar yapılarak memnuniyetleri sağlanmalıdır. Günümüzde büyük işletmelerde artık rezervasyonlu gelen tüm acenta konuklarına ‘‘hoş geldiniz’’ kokteyli (Welcome cocktail) verilmektedir.

Danışma bölümünün başlıca görevleri şunlardır:

- Konukların karşılanması , resepsiyona ve odalarına kadar eşlik edilmesi
- Konukların istek ve şikayetlerinin alınarak ilgili birimlere iletilmesi
- Konuklara her konuda bilgi verilmesi
- Konuklara gelen mesajların alınması ve geciktirilmeden kendilerine iletilmesi
- Konuk bagajlarıyla ilgili işlemlerin yapılması
- Konuk arabalarıyla ilgili işlemlerin yapılması

Otele gelen konukların karşılanması başta olmak üzere bir dizi işi yerine getiren danışma personelinin ayrıntılı görevleri şunlardır:

- Konukların güler yüzle karşılanması
- Konuk bagajlarını kaydetme
- Bagaj fişlerinin alınıp verilmesi
- Konukların oda anahtarlarının alınıp verilmesi
- Bagaj taşıma, konuk yerleştirme işlerinin yürütülmesi
- Konuk odalarına özel emir formlarıyla yapılan ikramları götürmek (çiçek, meyve vb.)
- Konuklara odaya kadar refakat edilerek odanın açılması
- Oda ve tesis hakkında ön bilgilerin verilmesi
- Başka bir ihtiyaç olup olmadığının sorulması
- Resepsiyon tarafından değişikliği istenen konuk odalarının değiştirilmesi
- Bazı küçük otellerde uyandırma (wake-up) hizmetlerinin yürütülmesi
- Konuklara gelen mesajların alınarak iletilmesi
- Konukların konser, seyahat, yemek v.b. bilet ve rezervasyonlarına yardımcı olunması
- Alınan şikayetlerin ilgili görevlilere aktarılması
- Gerektiğinde konuk adına harcama yapılması
- Konuk araçlarının park edilmesi, araç kayıt işlemlerinin yapılması
- Gece 24:00-sabah 08:00 arasında oteldeki aktivitelerin (eğlence, animasyon, spor müsabakaları, gezi, toplantı ve seminer v.b.) yer ve saatleri sign boardlara (aktivitelerin yer ve saatini gösteren tahta veya pano) yazılması-asılması
- Konuklara araba kiralama (rent a car) işlemlerinde yardımcı olunması
- Gelen ve giden posta işlerinin yürütülmesi
- İsteyen konukların bagajlarının bagaj odasına alınması
- Örnek ve çalışkan davranışlar sergilenmesi
- Ayrılacak konukların bagajlarının indirilerek, araçlarının getirilmesi
- Konukların güler yüzle uğurlanması



Resim 3 Otelden Bagajıyla Ayrılan Bir Konuk

1.3. Kapı Görevlisi (Doorman) Tanımı, Özellikleri ve Görevleri

1.3.1. Tanımı

Konaklama işletmelerinin giriş kapısının önünde durup konukları karşılayan, konukların araçlarıyla ilgilenen, istenmeyen kişilerin işletmeye girişini engelleyen ve otelden ayrılan konukları son olarak uğurlayan kişidir.

Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğünün meslek bilgi sayfasında (bkz.kaynakça internet) doorman: “Konaklama ve benzeri işletmelerde, konukların karşılanması, uğurlanması, araçlarının park edilmesi v.b. işlemleri yapma bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir” olarak tanımlanmıştır.

Dünya Seyahat, Konaklama ve Organizasyon Terimleri Sözlüğünde ise (2004, s.129) doorman (Kapıcı): “Çoğunlukla 4 veya 5 yıldızlı otellerin girişinde bulunan, müşterileri karşılayan ve uğurlayan, gerektiğinde valizler için belboyu çağıran otel personelidir.” olarak tanımlanmıştır.



Resim 4: Doorman

1.3.2. Özellikleri ve Davranışları

- Daima güler yüzlü olmalı
- İlk anda konuklar üzerinde olumlu izler bırakabilecek kişisel özelliklere sahip olmalı (düzgün konuşabilen, temiz ve bakımlı, duruş ve davranışıyla göze çarpan, üniforması ütülü v.b.)
- Kendisine yetecek düzeyde yabancı dil bilmeli
- Görevine sadık, arkadaşlarıyla iş birliği içinde uyumlu çalışabilen sorumlu bir kişiliğe sahip olmalı
- Kültürlü ve çevre hakkında tam bilgiye sahip olmalı
- Ciddi, nazik ve kibar olmalı
- Bilgi isteyenlere doğru ve güvenilir bilgi vermeli
- Hafızası güçlü olmalı, konuklarla ikinci kez karşılaştığında onları tanıyabilmeli
- Konuklarla tartışmamalı
- İyi bir sezgi gücüne sahip olmalı, şüphelileri tanıyabilmeli
- İşi ile bağdaşmayacak davranışlarda bulunmamalı (Görev başında içki içmek, sigara içmek, ciklet çiğnemek gibi)

1.3.3. Görevleri

Tüm danışma personeli bu görevlerin yapılmasında ve konuk memnuniyetinin sağlanmasında iş birliği içindedir.



Resim 5 Doorman



Resim 6 Bellboy



Resim 7 Üniformasıyla bir doorman

Aşağıda “doorman” in görevleri açıklanmıştır.

1.3.3.1. Konuğun Üzerinde İyi Bir İlk İzlenim Bırakma

Konuklar üzerindeki ilk izlenim çok önemlidir. Başta yapılan hatalar sonradan düzeltilse bile konuk üzerindeki olumsuz etkisi devam edebilir. Bu izlerin silinmesi zordur. Konuklar üzerinde iyi bir ilk izlenim için;

- Otelin giriş kapısında durarak otele gelen konukları tebessümle günün saatine göre selâmlamak ve karşılamak
- Araçlarıyla gelen konukların inmesi için arabanın kapısını açmak, yaşlı, çocuk ve bayanların inişlerine yardımcı olmak. Araçta özürülü varsa, öncelikle onun indirilmesine yardımcı olmak
- Yağmurlu havalarda büyük şemsiyesi ile konuğun ıslanmasını önlemek
- Belboyu çağırarak konuklara ait bagajların güvenli ve nazik bir şekilde bagaj arabalarına yerleştirilmesini gözetmek, gerekli hallerde bu işlemi şahsen (kendisi) yapmak
- Belboy tarafından bagajlara takılan Sticker'ların (bagaj etiketi) bagajlara doğru takılıp takılmadığına bakarak bagajların karıştırılmamasını sağlamak
- Otel kapısını açmak, döner kapılarda konuklara yardımcı olmak
- Konukları, belboyla birlikte resepsiyona yönlendirmek
- Konaklayacak konukların araçlarını garaj görevlisine teslim etmek
- Kişisel davranış ve görüntüsüyle yüksek seviyede bir konuk memnuniyeti sağlamak
- Park edilirken konuk araçlarının korunmasını ve güvende olmasını sağlamak gereklidir.

Ayrıca işletmenin genel dış görünümü de ilk izlenim için önemlidir. Bu dış görünümün düzeni de yine doorman' den sorulur.

- Otelin girişini temiz tutmak, otelin önünü araçların rahatlıkla yanaşmalarını sağlayacak şekilde her zaman boş ve düzenli tutmak
- Otel önüne park edilen araçların gerektiğinde yerlerini değiştirerek park trafiğini düzenlemek
- Giriş kapısı önünün boş olmasını sağlamak
- Paspasların temiz ve düzgün durmasını sağlamak
- Otel önündeki bayrakların temiz, yırtıksız ve ütülü olmasını düzenli olarak kontrol etmek
- Gece otelin giriş kapısındaki ışıkların yanıp yanmadığını kontrol etmek, arıza varsa teknik servise bildirmek



Resim 8 Şehir oteli önünden bir görünüş

1.3.3.2. Günün Saatine Göre Konuğu Selâmlama

Doorman ve üniformalı personel, günün saatine uygun olarak kullanılan “Günaydın”, “Tünaydın”, “iyi akşamlar”, “İyi geceler” veya “iyi günler” gibi sözcüklerle konuğu selâmlamalıdır. Konukların ilk gelişlerinde isimleri ezberlenemediyse, saygı ifade eden “efendim”, “beyefendi” veya “hanımefendi” gibi sözcükler kullanılır ve “Otelimize hoş geldiniz” denilir. Ayrıca “yolculuğunuz nasıl geçti?” diye sorulabilir.



Resim 9 Konuğu selâmlayan üniformalı personel

1.3.3.3. Devamlı Gelen Konukları İsimleriyle Selâmlama

Doorman güçlü bir hafızaya sahip olmalı ve ilk gelen müşterilerin bagaj etiketlerine bakarak onlara isimleriyle hitap etmeye başlamalıdır. Devamlı gelen konuklara özellikle dikkat etmeli ve gelişlerinde onları isimleriyle selâmlamalıdır. Günaydın Ahme bey, günaydın Ayşe hanım gibi. Konuklar, böylece kendilerini daha özel hissedecek ve memnuniyet duyacaklardır.

1.3.3.4. Şüpheli Paket ve Bagajları Yetkiliye Bildirme

Şüpheli bagajlar için belboy ile birlikte çizgili bagaj fişi* düzenleyerek resepsiyon memurunu uyarmalıdır.

Böylelikle ön büro memuru şüpheli bagajları olanlara karşı gerekli önlemleri alacak, kara listede(Black list) olup olmadıklarına bakacak, gerektiğinde kibarca yer olmadığını söyleyecek veya ön ödeme isteyecektir.

1.3.3.5. Konuk Bagajlarını Kaydetme

Bagaj hizmetleri modülüne bkz.

1.3.3.6. Konukları Talepleri Doğrultusunda Yönlendirme

Doorman konukları sahip olduğu bilgi ve tecrübesiyle yönlendirir. Bunun için:

- Oteldeki özel aktiviteler, etkinlikler ve otele gelen özel misafirler hakkında bilgi sahibi olmak
- Çevre ve tesis hakkında bilgi isteyenlere doğru ve güvenilir bilgi vermek
- Konuklara istekleri doğrultusunda restoran, eğlence ve spor gibi etkinlikleri için rezervasyon (yer ayırma) ve bilet işlemlerinde yardımcı olmak
- Çevre turları ve fiyatları hakkında bilgi vermek
- İsteyen konuğa taksi çağırmak
- Gerektiği zamanlarda belli limitleri geçmemek şartıyla konuk adına harcama yapmak ve bu harcamalarla ilgili nakit çekim fişi (paid out) düzenlemek gerekir.



Resim 10 VIP Konuklara limuzin hizmeti



Resim 11 Taxi

1.3.3.7. Uygun Olmayan Kişileri Nazikçe Uzaklaştırma

Doorman, istenmeyen kişilerin otele girmesine kibarca engel olmalı ve gerektiğinde güvenlik görevlilerini çağırarak olası tatsızlıkları engellemelidir.

1.3.3.8. Konukları Uğurlarken İyi Bir İzlenim Bırakma

Doorman konukların ilk ve son gördüğü kişidir. Konukların en son uğurlanması da onun görevidir. Konukların üzerinde iyi bir izlenim bırakmak ve tekrar gelmelerini sağlamak için;

- Otelden ayrılacak konukların araçlarını otel önüne getirmeli veya getirilmesini sağlamalı
- Konuklara oda anahtarlarını bırakıp bırakmadıklarını kibarca son kez sormalı
- Bagajların araçlara yerleştirilmesine yardımcı olmalı
- Konuklara “İyi günler” dileyerek uğurlamalı ve “Umarım Otelimizden memnun kalmışsınızdır, tekrar bekleriz” gibi cümleler kullanmalıdır.



Resim 12 Konukların doorman tarafından uğurlanması

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Konuğu güler yüzle karşılayınız.</p>  <p>➤ Tekniğine uygun olarak bagajları taşıyınız.</p>  <p>➤ Konuk bagajlarını emniyete alınız.</p>	<p>➤ Daha önce almış olduğunuz, ➤ Ön Büro Organizasyonu Modülüne bakınız. ➤ Güler yüzlü ve misafirperver olunuz. ➤ Yaşlılara ve çocuklara yardım ediniz.</p>  <p>➤ Detaylara özen gösteriniz. ➤ Konuğun özen gösterdiği bagajları dikkatle indiriniz. ➤ Bagajları karıştırmayınız. ➤ Bagaj aracına, büyük bagajları alta, ➤ küçük ve kırılacakları üste gelecek şekilde ergonomik olarak yerleştiriniz. ➤ Zamanı iyi kullanınız.</p>  <p>➤ Belboyla işbirliği yapınız.pratik olunuz.</p>



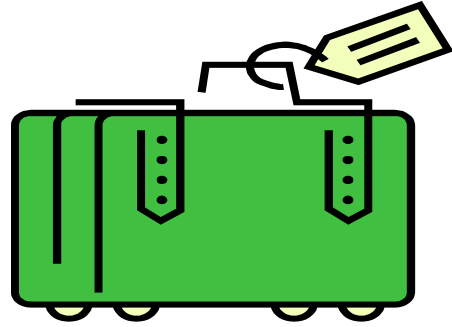
- Şüpheli bagajları yetkiliye bildiriniz



- Konuğa tesisle ilgili bilgi veriniz.



- Dikkatli olunuz.
- Şüpheli bagajlara çizgili etiket takarak, ön büro memurunu uyarınız.



- Sorumluluk sahibi olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yaptığınız uygulamayı arkadaşınızla gözlemleyerek değerlendirme ölçeğine göre değerlendiriniz.

Değerlendirme Kriterleri	Evet	Hayır
1. Konuğu selâmlayarak güler yüzle karşıladı mı?		
2. Konuk aracının kapısını açıp konuklara yardımcı oldu mu?		
3. Konuk bagajlarını indirdi mi?		
4. Bagajları ergonomik olarak yerleştirip taşıdı mı?		
5. Detaylara özen gösterdi mi?		
6. Konuk bagajlarının karıştırılmamasını sağladı mı?		
7. Konuk bagajlarını bagaj odasında emniyete aldı mı?		
8. Konuk bagajlarını bagaj defteri veya kartına kaydetti mi?		
9. Bagajlara etiket (sticker) taktı mı?		
10. Dikkatli ve pratik oldu mu?		
11. Şüpheli bagajları yetkiliye bildirdi mi?		
12. Konuğa tesisle ilgili bilgi verdi mi?		
13. Çevre ve tesisle ilgili yeterli bilgiye sahip mi?		
14. Bilmediği konularda yönlendirme yaptı mı?		
15. Zamanı iyi kullandı mı?		

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonucunda eksiklikleriniz varsa faaliyeti tekrarlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Öğrenme faaliyetinde kazanmış olduğunuz bilgileri ölçmek için aşağıdaki soruları cevaplayınız.

Ölçme Soruları (Çoktan Seçmeli Sorular)

1. Aşağıdakilerden hangisi danışma hizmetlerinin görevlerinden değildir?
 - A. Konuğu güler yüzle karşılamak
 - B. Konukların bavullarını odalarına çıkarmak
 - C. Konuk odalarının günlük temizliğini yapmak
 - D. Konuklara çevre ve tesis hakkında bilgi vermek
 - E. Konuklara rezervasyon ve bilet işlerinde yardımcı olmak
2. Aşağıdakilerden hangisi dormenin görevlerinden değildir?
 - A. Konukları kapıda karşılamak ve konuk memnuniyetini sağlamak
 - B. Konukların arabalarının kapısını açarak onların araçtan inmelerine yardımcı olmak
 - C. Tesisin girişindeki park trafiğini kontrol etmek, gerektiğinde araçları garaja park etmek
 - D. Konuklara yemek servisi yapmak
 - E. İstediklerinde konuklara taksi çağırmak
3. Aşağıdakilerden hangisi konukları karşılama görevinde en önemli hedeftir?
 - A. Konuklara güler yüzlü davranma
 - B. Konukların bagajlarını indirme
 - C. Konuklara çevre ve otelle ilgili bilgi verme
 - D. Konuk memnuniyetini en yüksek derecede sağlama
 - E. Konukların bilet ve rezervasyon işlemlerine yardımcı olma
4. Aşağıdakilerden hangisi danışmada çalışanların görevlerini tam yapmadığını açıkklar?
 - A. Konukların kapıda selâmlanarak güler yüzle karşılanması
 - B. Otelin kapısının doorman tarafından açılması ve konukların yönlendirilmesi
 - C. Konuk bagajlarının belboy tarafından hemen alınarak bagaj arabalarına yerleştirilmesi
 - D. Konukların lobide oturup soğuk içeceklerini yudumlarken konaklama belgesini doldurmaları
 - E. “Doorman” in yerinde olmaması, belboy’un resepsiyon memuru tarafından aranması

5. Resepsiyon görevlisinin bagajlar konusunda uyarılması aşağıdakilerden hangisiyle açıklanabilir?
- A. Bagajlara rastgele işaretler konulması
 - B. Bagajların belboy tarafından el hareketleriyle memura gösterilmesi
 - C. Bagajların belboy tarafından açılmaya kalkışılması
 - D. Bagajlara çizgili veya değişik renkte bagaj fişi takılması
 - E. Bagajların dışarıda bırakılması
6. Konuk bagajları için bagaj defterine kaydedilmelidir?
- A. Konukların bagajlarının odaya taşınırken karıştırılmaması için
 - B. Konukları bir sonra gelişlerinde hatırlamak için
 - C. Konukların isimlerinin öğrenilmesi için
 - D. Bagajların markasını veya rengini bilmek için
 - E. Konuğun otele ne kadar bagajla girdiğini bilmek için
7. Konuk adına yapılan harcamalar için paid out fişi ile yapılır?
- A) Bu şekilde konuklara yapılan harcamalar için fiş alınmasına gerek kalmadığı için
 - B) Konuklara yapılan harcamaların gösterilmesi için
 - C) Harcama miktarı limitsiz olduğu için
 - D) Konuk adına yapılan harcamaları konuk hesap kartına (folyo) işlemek için
 - E) Konuk memnuniyetini sağlamak için
8. Aşağıdakilerden hangisi danışma görevlilerinden değildir?
- A) Doorman
 - B) Page boy
 - C) Barmen
 - D) Liftboy
 - E) Belboy
9. Danışma bankosu nerede olmalıdır?
- A) Bahçede
 - B) Giriş kapısının dışında
 - C) Lobinin arka tarafında
 - D) Asma katta
 - E) Resepsiyon bankosunun bir köşesinde veya şekilde görünür bir yerde
10. Doorman tarafından kapıda karşılanan konuklar başka hangi personel tarafından güler yüze karşılanır ve rahatlatılır?
- A) Komi
 - B) Kat görevlisi
 - C) Belboy
 - D) Resepsiyon görevlisi
 - E) c ve d

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Bu faaliyet sonunda gerektiğinde konuk araçlarını, park etme kurallarına göre park edebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizde yer alan bir konaklama işletmesine giderek konuk araçlarının nasıl park edildiğine ve hangi işlemlerin yapıldığına dair bir rapor yazınız.
- Bir sürücü kursuna giderek trafik park kurallarını öğreniniz.

2. KONUK ARAÇLARININ PARK EDİLMESİ



Resim 13 Konuk aracının park edilmek üzere doorman tarafından alınması

2.1. Konuk Araçlarının Park Edilmesini Sağlama

Garaj görevlisinin olmadığı işletmelerde konuk araçlarını park etme görevi, yine üniformalı personellerden biri tarafından (Ulaştırma Personeli, Belboy v.b.) yerine getirilir.

Garaj görevlisi, Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğünün meslek bilgi sayfasında şöyle tanımlanmıştır: “Konaklama vb. işletmelerde konuk araçlarını garaja park etme ve konuğa aracını teslim etme bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.”

Otelde varsa garaj görevlisi, yoksa doorman, işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda, araç, gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanarak işçi sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin verimlilik ve kalite gerekliliklerine uygun olarak;

- Otele gelen konuk araçlarını garaja park etmek
- Garaj içerisine park edilen araçların güvenliğini sağlamak
- Aracını park etmek isteyen konuklara garaj içerisinde yer göstererek yardımcı olmak
- Garaj içerisine yabancı araçların park etmesini engellemek
- Garajın temizlik ve düzenini sağlamak zorundadır.



Resim 14 Otelin önündeki araçları parka gönderen Dormen

2.1.1. Park Etmede Yapılması Gerekenler ve Alınacak Tedbirler

Park yeri, araçların park etmesi için kullanılan, açık veya kapalı alanlardır. Konuk araçları park edilirken işletmenin park yerinin özelliğine göre doorman veya garaj görevlisi tarafından gerekli önlemler alınır.

Park ederken trafik işaretlerine ve kurallarına uyulur.

- Aracın el freni çekilir (sabitlenir).
- Motor durdurulur.
- Eğimli park yerlerinde vites, inişte geri vitese, düz ve yokuşta birinci vitese takılır.
- Gerekli yerlerde tekerlekler sağa çevrilir.
- Gerekliyse aracın tekerleğinin uygun yönüne (yolun eğimine göre) takoz konulur.

- Araç terk edilmeden önce camlar ve kapılar kilitlenir.
- Araçta herhangi bir hasar var ise park etmeden önce konuğa yada önbüroya haber verilir.

2.2. Konuk Araçlarının Plakalarını Kayıt Altına Alma

Garaj görevlisi veya danışma hizmetlerindeki bir başka üniformalı personel (Doorman, Ulaştırma personeli, Belboy v.b.) tarafından;



Resim 15 Garaj defteri

- Park edilen araçlara ait bilgiler garaj defterine kaydedilir.
- Müşterinin isteği doğrultusunda garaja park edilen araçların anahtarı garaj fişi düzenlenerek teslim alınır.

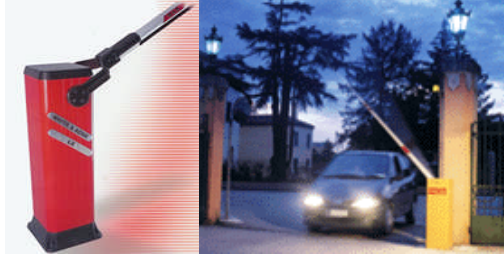
2.3. Otel Araçlarının Kayıt Altına Alınması

- Otele ait araçların garaja giriş ve çıkış saati, kilometresi vb. bilgileri Araç Takip Formuna işlenir.

OTELİ *****	ARAÇ TAKİP FORMU Tarih:/...../.....
Talep Eden :	
Adı Soyadı :	
Görevi :	
Gidilecek Yer :	
Vasıta Talep Nedeni :	
Şöförün Adı :	
Araç Plaka :	
Çıkış Tarihi/Saati :	
Çıkış Km. :	
Dönüş Tarihi/Saati :	
Dönüş Km. :	
TALEP EDEN	ONAY
İMZA	İMZA

Şekil 4 Araç takip formu

- Müşterinin isteği doğrultusunda araç, garajdan çıkarılıp sahibine teslim edilir.







Resim 16 Garajdan çıkarılan bir konuk arabası

Resim 17 Otomatik garaj kapısı

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını izle ve önerileri iyi oku

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Konuktan araç anahtarını alınız.</p> 	<p>➤ Dikkatli olunuz. Araç anahtarlarını karıştırmayınız.</p> 
<p>➤ Konuk araçlarını park ediniz veya edilmesini sağlayınız..</p> 	<p>➤ Araca gereken özeni göstermeyi unutmayınız.</p> <p>➤ Trafik kurallarına uygun bir şekilde park ediniz veya edilmesini sağlayınız.</p> 



➤ Araç plakalarını doğru bir şekilde kaydediniz.



➤ Plakaları düzenli bir şekilde garaj defterine yazmayı unutmayınız.



➤ Anahtarı teslim ediniz.



➤ Sorumluluk sahibi olunuz. Anahtarları zamanında teslim ediniz.

KONTROL LİSTESİ

Yukarıdaki uygulamayı usta öğreticiniz veya öğretmeninizle birlikte yapınız ve yaptığınız uygulamayı arkadaşınızla gözlemleyerek değerlendirme ölçeğine göre değerlendiriniz. Değerlendirme sonunda eksikleriniz varsa uygulama faaliyetini tekrarlayınız.

Değerlendirme Kriterleri	Evet	Hayır
1. Konuk arabalarını park etme sorumluluğunu aldı mı?		
2. Konuktan araç anahtarını aldı mı?		
3. Araç anahtarlarını karıştırmamaya dikkat etti mi?		
4. Konuk araçları park edilirken trafik kurallarına uydu mu?		
5. Konuk araçları park edilirken park kurallarına uydu mu?		
6. Park etme sırasında gerekli önlemleri aldı mı?		
7. Park edilen araçların plakalarını kayıt altına aldı mı?		
8. Park edilen araçların güvenliğini sağladı mı?		
9. Anahtarları konuğa teslim etti mi?		
10. Zamanı iyi kullandı mı?		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

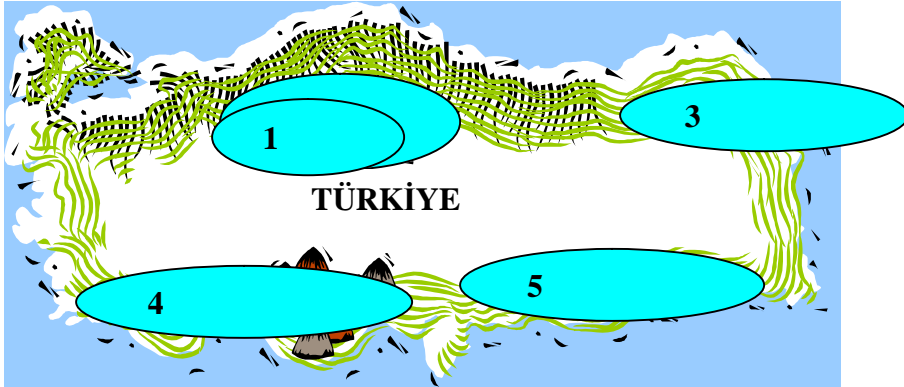
Öğrenme faaliyetinde kazanmış olduğunuz bilgileri aşağıdaki soruları cevaplayarak değerlendiriniz.

ÖLÇME SORULARI

1. Aşağıdakilerden hangisi doorman veya garaj görevlisinin görevlerinden değildir?
 - A. Otele gelen konuk araçlarını garaja park etmek
 - B. Garaj içerisine yabancı araçların park etmesini engellemek
 - C. Konuk bagajlarını odaya kadar taşımak
 - D. Aracını park etmek isteyen konuklara garaj içerisinde yer göstererek yardımcı olmak
 - E. Konuk araçlarını, trafik park etme kurallarına göre park etmek
2. Aşağıdakilerden hangisi konuk araçlarını park ederken yapılmaz?
 - A. Konuk araçlarının anahtarları kibarca istenir.
 - B. Araçlarını kendisi park etmek isteyen konuklara ısrar edilmez.
 - C. Konuk araçları park kurallarına bakılmaksızın başka bir arabanın arkasına park edilir.
 - D. Araç anahtarları asla karıştırılmaz.
 - E. Araçlar güvenli bir şekilde sürülür.
3. Trafik, park etme, görev ahlakı ve sorumluluğuna göre aşağıdaki hareketlerden hangisi doğrudur?
 - A. Konuk araçları uzun süre otelin önünde bekletilir.
 - B. Park yerine götürülen araçların radyosu açılarak dinlenir.
 - C. Araçlar, trafik kurallarına uyulmaksızın hızlı sürülür.
 - D. Konuk araçlarının plakaları kayıt altına alınır.
 - E. Aracın lambaları açık bırakılır.
4. Aşağıdakilerden hangisi park sırasında yapılması gerekenlerden değildir?
 - A. El freni çekilir
 - B. Araba temizlenir.
 - C. Motor durdurulur.
 - D. Eğimli park yerlerinde vites, inişte geri vitese, düz ve yokuşta birinci vitese takılır.
 - E. Araç terk edilmeden önce camlar ve kapılar kilitlenir.

5. Araçları park ederken yol eğimli ise vites, inişte niçin geri vitese takılır? Araç çalıştırıldığında geri gitmesini sağlamak için
- A. Araç çalıştırıldığında birden fırlamasını önlemek için
B. Aracın motorunun durdurulması için
C. Araç durdurulduktan sonra aşağı kaymaması için
D. Aracın vites kutusunu korumak için
6. Konuktan araç anahtarını alarak park yerine götürmek üzere bindiniz. Ancak aracın herhangi bir nedenle çalışmadığını gördünüz. Öncelikle hangi davranışı yapmanız gerekir?
- A) Aracı kendi bilgilerime göre çalıştırmaya uğraşırım
B) Aracı itmek için danışma personellerinden yardım isterim
C) Araç için yetkili servis çağırırım
D) Önbüroya ve araç sahibine haber veririm
E) Motorun bulunduğu kapağı açarak gerekli yerlere bakarım

7.



Türkiye’de iç göç hareketinin bir kısmını, turizm sektöründe çalışan işçilerin yer değiştirmesi şeklinde gerçekleşen mevsimlik iş gücü göçleri oluşturur. İnsan emeğinin, makineden daha çok kullanıldığı böyle sektörlerde turizm işletmeleri için kalifiye iş gücü ihtiyacı artmaktadır.

Bu bilgilere göre, haritada numaralandırılmış taralı alanlardan hangisinde mevsimlik iş gücü ihtiyacı daha fazladır?

- A. 1
B. 5
C. 3
D. 2
E. 4

MODÜL DEĞERLENDİRME

Bu modülde kazanmış olduğunuz becerileri değerlendirme ölçeğine göre değerlendiriniz. Eksikleriniz varsa faaliyete geri dönerek öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Konuk karşılama modülü; faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz size ölçme testi uygulayacaktır.

Konuk karşılama modülünü bitirme değerlendirmesi için öğretmeninizle iletişim kurunuz.

Kriterler (Ölçütler)	Evet	Hayır
1. Danışmanın tesisteki yeri ve önemini söyleyebildi mi?		
2. Danışmada (Concierge) verilen hizmetleri sayabildi mi?		
3. Danışma personelinin sayabildi mi?		
4. Konuk karşılamaadaki ilk izlenimin önemini biliyor mu?		
5. Dış görünüşü, kıyafet ve bakımı işletme prosedürüne uygun mu?		
6. Çalışma arkadaşlarıyla işbirliği yaptı mı?		
7. Güler yüzle konuğu karşılayabildi mi?		
8. Yeterli düzeyde yabancı dil bilgisi var mı?		
9. (Bu konuda İngilizce öğretmenimize başvurun)		
10. Konuklarla iyi iletişim kurabildi mi?		
11. Konuk bagajlarının özenle indirilip taşındı mı?		
12. Konuklara resepsiyona kadar eşlik edip yardımcı oldu mu?		
13. Konuk bagajlarını kaydedip fiş düzenledi mi?		
14. Şüpheli bagajları yetkiliye bildirdi mi?		
15. Çevre ve tesisle ilgili yeterli bilgiye sahip mi?		
16. Konuklara her türlü bilgiyi doğru olarak verebildi mi?		

17. Konukların bilet ve rezervasyon işlemlerini yapabildi mi?		
18. Konuk araçlarının güvenli bir şekilde park edilmesini sağlayabildi mi?		
19. Konuk araçlarını kayıt altına aldı mı?		
20. Konukları uğurlayabildi mi?		
21. Zamanı iyi kullandı mı?		

DEĞERLENDİRME

Doğru cevap sayınızı belirleyerek, yanlış cevapladığınız konularla ilgili öğrenme faaliyetini tekrarlayınız.

CEVAP ANAHTARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

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

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1- C
2- C
3- D
4- B
5- D
6- D
7- E

KAYNAKÇA

- BORAN, Uzm. Şirvan Nağme-KARATAŞ, Derviş; **Ön Büro**, Ya-Pa Yayıncılık, İstanbul, 1981.
- ÇAKMAK, Öğr. Görv. Gülay; **Ders Notları**, K.T.Ü. Maçka Meslek Yüksek Okulu, 2003.
- DEMİRKOL, Yrd. Doç. Dr. Şehnaz – ZENGİN, Yrd. Doç. Dr. Burhanettin; **Turizm İşletmeleri**, Değişim Yayınları, 2004.
- DERELİ, Uzm. Metin. A.; **Otel işletmeciliğinde Ön Büro**, Turban, Eğitim Başkanlığı, Ankara, 1989.
- ERASLAN, Öğr.Gör. Nevzat; **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi**, Süleyman Demirel Üniversitesi, Eğirdir Meslek Yüksek Okulu, Isparta, 2004.
- GÖKDENİZ, Yrd. Doç. Dr. Ayhan; **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Ön Büro Modülleri)**, Ankara, 2003.
- GÜREL, Mehmet - GÜREL, Gülol; **Ön Büro Teknikleri ve Uygulaması 1**, M.E.B. Ticaret ve Turizm Okulları, İstanbul, 2004.
- GÜREL, Mehmet - GÜREL, Gülol; **Resepsiyon Muhasebe**, Ticaret ve Turizm Okulları, Ankara, 2000.
- KANTARCI, Yrd. Doç. Dr. Kemal; **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi**, Mersin Üniversitesi, Mersin Meslek Yüksek Okulu, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- KOMİSYON; **Ön Büro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ankara, 2001.
- KOMİSYON, Uluslar arası Çalışma Örgütü (ILO), Turizm Geliştirme Eğitim Vakfı (TUGEV); **Konaklama ve Yiyecek-İçecek Sektöründe Ulusal Mesleki Standartlar –Resepsiyonist İçin İş Tanımı ve Başarı Ölçme Standartları**, Turizm Bakanlığı, 1990.
- ULUSLAR ARASI ÇALIŞMA ÖRGÜTÜ (ILO); **Ön Büro Ders Planı Önerisi**, T.C. Turizm Bakanlığı, Türkiye, 1992.
- KOZAK, Nazmi; **Otel İşletmeciliği**, Anadolu Üniversitesi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2002.
- KOZAK, Öğr. Grv. Sabah; **Otel İşletmelerinde Büro Yönetimi**, Anadolu Üniversitesi Yayınları: 868. Eskişehir Meslek Yüksek Okulu Yayınları: 2, Eskişehir, 1995.
- KUNT, Tolga; **Dünya Seyahat Konaklama ve Organizasyon Terimleri Sözlüğü**, Değişim, 2004.

- MAVİŞ, Yrd. Doç. Dr. Fermani; **Otel İşletmeciliği İlke ve Kavramlar**, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksek Okulu, Eskişehir, 1992.
- MEDLİK, S., (Çev :Dr. Ömer L. MET); **Otel İşletmeciliği** ,_Uludağ Üniversitesi, Bursa, 1997.
- MISIRLI, İrfan; **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- MISIRLI, İrfan; **Ön Büro (Önkasa,Concierge,Telefon Santrali)** Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ankara, 1995.
- ÖZBAY, Celal; **Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri**, Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları 56, Ankara, 1984.
- SEZGİN, Yrd. Doç. Dr. Orhan Mesut; **Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- ŞENER, Yrd. Doç. Dr. Burhan; **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon** , Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- ULUSLAR ARASI ÇALIŞMA ÖRGÜTÜ (İLO); **Ön Büro Ders Planı Önerisi** , Turizm Bakanlığı, Türkiye, 1992.
- RIZAOĞLU, Bahattin; **Turizm Pazarlaması** Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- İNTERNET, http:// www.iskur.gov.tr/ Internet Adresi