

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**REZERVASYON ALMA
811ORK007**

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

İÇİNDEKİLER.....	ii
AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. REZERVASYON OFİSİNDEKİ DONANIMLAR VE FORMLAR	3
1.1. Yıllık Rezervasyon Tablosu.....	3
1.2. Bilgisayar	4
1.3. Telefon	4
1.4. Faks.....	4
1.5. Onay Kaşesi	5
1.6. Rezervasyon Formu	6
1.7. Rezervasyon Teyit Formu	6
1.9. Rezervasyon Listesi	8
1.10. Rezervasyon Çizelgesi (chartlar)	9
1.11. Kontrat Dosyaları.....	9
1.12. Grup Memorandum Formu	10
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	13
2. REZERVASYON ALIRKEN KULLANILAN KAVRAMLAR VE KISALTMALAR... 13	
2.1. Oda Tipleri	13
2.1.1. Yatak Sayısı Ve Şekline Göre Oda Tipleri.....	13
2.1.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri.....	15
2.1.3. Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri	18
2.2. Konaklama Şekilleri (Pansiyon Durumu)	19
2.2.1. Sadece Oda (Only Bed).....	19
2.2.2. Oda Kahvaltı (Bed and Breakfast).....	19
2.2.3. Yarım Pansiyon (Half Board)	19
2.2.4. Tam Pansiyon (Full Board)	19
2.2.5. Her Şey Dahil (All Inclusive)	19
2.2.6. Ücretsiz konaklayan konuklar (Free, Complimentary).....	20
2.2.7. Önemli Konuklar (VIP).....	20
2.3. Rezervasyon Alırken Kullanılan Kısaltmalar	20
ÖĞRENME FAALİYETİ-3.....	26
3. REZERVASYON GELİŞ ŞEKİLLERİ	26
3.1. İletişim Araçları İle Rezervasyon Alma.....	26
3.1.1. Telefon İle Rezervasyon Alma.....	26
3.1.2. Faks İle Rezervasyon Alma	27
3.1.3. İnternet İle Rezervasyon Alma.....	27
3.1.4. Mektup İle Rezervasyon Alma.....	28
3.2. Kişi Ve Kuruluşlar Aracılığı İle Rezervasyon Alma	31
3.2.1. Kişisel Rezervasyon Alma.....	31
3.2.2. Seyahat Acentaları İle Rezervasyon Alma	31
3.2.3. Bağımsız Grup Rezervasyonu Alma.....	31

3.2.4. Şirketler Aracılığı İle Rezervasyon Alma	32
3.2.5. Merkezi Rezervasyon Sistemi İle Rezervasyon Alma	32
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	34
4. REZERVASYON ÇEŞİTLERİ.....	35
4.1. Münferit Rezervasyon.....	35
4.1.1. Geliş Saati ve Ödeme Garantisi Belli Olmayan Rezervasyonlar	35
4.1.2. Geliş Saati Kesin Olan Rezervasyonlar	35
4.1.3. Garantisi Olan Kesin Rezervasyonlar	36
4.2. Grup Rezervasyonu.....	36
4.2.1. Seyahat Acentası Grupları	36
4.2.2. Şirket Grupları.....	36
4.2.3. Bağımsız Gruplar.....	36
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	37
MODÜL DEĞERLENDİRME	38
CEVAP ANAHTARI.....	39
KAYNAKLAR.....	41

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK007
ALAN	Konaklama Hizmetleri
DAL/MESLEK	Ön Büro Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Rezervasyon Alma
MODÜLÜN TANIMI	Rezervasyon ofisindeki donanımları kullanarak rezervasyon çeşitlerinin ve geliş şekillerine göre doğru ve eksiksiz olarak rezervasyon alma tekniklerinin anlatıldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Telefon Hizmetleri modülünü almış olmalıdır.
YETERLİK	Rezervasyon alabilmelidir.
MODÜLÜN AMACI	<p>Genel Amaç</p> <p>Uygun iş ortamı sağlandığında; rezervasyon tekniğine göre rezervasyon alma işlemlerini eksiksiz yapabileceksiniz.</p> <p>Amaçlar</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Rezervasyon ofisindeki donanımları kullanarak doğru ve eksiksiz olarak formları doldurabileceksiniz.➤ Rezervasyonla ilgili kavram ve kısaltmaları rezervasyon alma tekniğine uygun kullanabileceksiniz.➤ Rezervasyon geliş şekline göre eksiksiz rezervasyon alabileceksiniz.➤ Rezervasyon çeşitlerine göre doğru ve eksiksiz olarak rezervasyon alabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf, atölye, sektör, kütüphane, bilgi teknoloji ortamları Donanım: Bilgisayar, televizyon, DVD, VCD, tepegöz, projeksiyon, printer, büro kırtasiye malzemeleri, ofis araç gereçleridir.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<p>Modülün içinde yer alan her bir öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz.</p> <p>Modül sonunda ise kazandığınız bilgi, beceri ve tavırları ölçmek amacıyla öğretmen tarafından hazırlanacak ölçme araçları ile değerlendirileceksiniz.</p>

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci;

Ön büroda rezervasyon dersinin ilk modülü olan bu modül ile rezervasyon ofisindeki donanımları tanıyarak onları doğru olarak kullanmayı yine rezervasyon ofisindeki formları öğrendiğiniz kısaltmaları kullanarak hatasız doldurmayı ve rezervasyonları geliş şekline göre doğru ve eksiksiz almayı öğreneceksiniz.

Konaklama işletmelerinin en önemli departmanlarından birisi hiç şüphesiz ki, ön büro ve buraya bağlı olarak çalışan rezervasyon bölümüdür. Tesise gelecek müşterinin ve konakladığı süre içerisinde ne tür hizmetler satın alacağını belirlediği ilk işlem olan rezervasyon işlemleri de burada yapılmaktadır. Ticarî bir işletme olan konaklama tesislerinin başarılı olması ve kârlılığının artması öncelikli olarak ön büroda yapılan rezervasyonun diğer departmanlara doğru ve hızlı olarak yansımalarıdır. Bu bütün tesisin çalışmasını, hizmet kalitesini ve müşteri memnuniyetini etkilemektedir. Bu nedenle ön büroda yapılan rezervasyon işlemi ve bu işlemleri yapan eleman tesis açısından çok önemlidir.

İyi bir ön büro elemanının yabancı dil bilmesi ve güler yüzlü olmasının yanı sıra yapılan işlemleri doğru ve eksiksiz olarak yapabilmesi de çok önemlidir. Yapılan işin ciddiyetini ve önemini bilen, hata yapmadan çalışan elemanların konaklama tesislerinin çalışmasına ve başarısına ne oranda katkı sağlayacağı açıkça görülmektedir. Bunun bilincinde, her zaman kendini yenileyen ve işini önemseyen personelin aranılan personel olduğunu bilmemiz gerekmektedir. Bu sizlerin işinizde başarılı, aranan ve mesleğinde yükselme şansı her zaman olan elemanlar olmanızı sağlayacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Uygun ortam sağlandığında, rezervasyon ofisindeki donanımları kullanarak doğru ve eksiksiz olarak formları doldurabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bireysel olarak ve ya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

Bu ziyaretlerinizde;

- Konaklama işletmede rezervasyon ofisinde kullanılan donanımlar ve formlar hakkında bilgi ve basılı evraklar toplayarak işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.

Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. REZERVASYON OFİSİNDEKİ DONANIMLAR VE FORMLAR

Konaklama işletmelerinde rezervasyon ofisinde yapılan işlemlerin daha kolay ve hızlı yapılabilmesi için gerekli olan donanımların ve basılı evrakların bulunması, çalışmaların daha kolay ve hatasız olmasını sağlayacaktır. Bu durum hem işletmenin kapasitesinden fazla rezervasyon yapmasını engelleyecek hem de rezervasyon yaptıran müşterilerin gönül rahatlığıyla tesise gelmesini sağlayacaktır. Bu nedenle rezervasyon ofisindeki donanım ve evrakların tam olması büyük önem taşımaktadır.

1.1. Yıllık Rezervasyon Tablosu

Bu tablo bir bakışta hangi gün ne çeşit ve ne kadar müddet oda satabileceğimizi veya satamayacağımızı gösterir. Tabloda cumartesi, pazar ile tatil günleri özel olarak işaretlenmiştir. Rezervasyonların tamamını görebildiğimiz bu tablo geleceğe yönelik rezervasyonlarımız ile pazarlama ve satış politikalarımızı belirleme açısından önemlidir. Daha önce elde hazırlanarak yapılan bu tablo şimdi hemen hemen bütün otellerde bilgisayarda yapılmaktadır.

1.2. Bilgisayar

Rezervasyon ofisindeki en önemli donanımlardan birisi olan bilgisayar; personelin daha kolay ve hatasız rezervasyon almasını sağladığından çok önemli bir yere sahiptir. Gelişen teknolojiye bağlı olarak büyük oranda konaklama işletmelerinde ön büro ve rezervasyon ofisinde bütün işlemlerin bilgisayar ile yapıldığını düşündüğümüzde bütün personelin bilgisayar kullanmasının yanı sıra kullanılan paket programlarını da bilmesi gerekmektedir. (Ön büro organizasyon modülüne bakınız.)



Resim 1: Rezervasyon ofisinde kullanılan bilgisayar

1.3. Telefon

Önemli iletişim araçlarından birisi olan telefon, ön büro ve rezervasyon ofisinde her zaman kullandığımız bir araçtır. Hızlı iletişim kurma açısından ön büro ve rezervasyon ofisinde iç ve dış hatlarda kullanıma açık birkaç telefonun bulunması önemlidir. Rezervasyonların bir bölümünün de telefonla yapıldığını düşündüğümüzde konaklama işletmelerinin rezervasyon ofisinde kullandığı telefon hatları için akılda kalan telefon numaraları seçerek kullanması gerekmektedir. Bu telefon numaraları müşterilerin daha kolay hatırlayarak iletişim kurmasını sağlar. Bu da satışların artması anlamına gelir.

(Bu çalışmalarını doğru yapabilmemiz için Telefon Hizmetleri modülüne geri dönerek bakmanız size fayda sağlayacaktır.)

1.4. Faks

Kolay ve hızlı bir şekilde karşı tarafa bilgi verilmesi açısından konaklama işletmelerinde en çok kullanılan iletişim araçlarından birisidir. Her türlü yazışma faks ile karşı tarafa iletilebilir. Faks cihazı telefon bağlantılıdır.



Resim 2: Rezervasyon ofisinde kullanılan faks makinesi

1.5. Onay Kaşesi

Rezervasyon ofisinde çeşitli matbu belgeleri onaylamak için veya altına kişi ve işletmenin unvanını yazarken kolaylık sağlaması açısından kullanılan araçtır. En çok kullanılanı faks ile gelen rezervasyon taleplerindeki onay kaşesidir. Bu kaşeye konfirme kaşesi de denir. “Onay (Confirmed) veya Onaylanmadı (No Confirmed)”. İstenildiğinde uygun yerlerde kullanılır.



Resim 3 : Rezervasyon ofisinde kullanılan çeşitli kaşeler

1.6. Rezervasyon Formu

Rezervasyon alımında kullanılan formdur. Bütün konaklama işletmelerinde birbirine benzer formlar kullanılır. Karışıklığa neden olmamak için çok dikkatli ve eksiksiz doldurulmalıdır. Form doldurulduktan sonra müşteriye tekrar okunarak ikinci kez kontrol ve teyit ettirilmelidir. Elde doldurulan bu rezervasyon formu en kısa sürede bilgisayara da aktarılmalıdır. Bazı işletmeler ise matbu form kullanmadan sadece bilgisayar ile işlemlerini yürütmektedir. Aşağıda rezervasyon matbu formuna ait örnek görülmektedir.

.....OTELİ		
ODA REZERVASYONU		
Soyadı ve adı	:.....	Geliş tarihi :.....
	Geliş saati :.....
İstenilen oda tipi	:.....	Ayrılış tarihi:.....
	
Düşünceler	:.....	
	Ücret :.....
	Kaparo :.....
Odayı ayırtan	:.....	
Adresi	:.....	
Telefon No	:.....	Kabul eden :.....
	Kabul tarihi:.....
	İptal eden :.....
	İptal tarihi :.....

Form 1: Rezervasyon formu

1.7. Rezervasyon Teyit Formu

Teyit (Konfirme) edilen rezervasyon, otel müşterisine teyit formu doldurularak bildirilmelidir. Rezervasyon teyit formu resmi bir sözleşme niteliği taşıyacağı için eksiksiz doldurulmalıdır. Fakat bu uygulama bir çok konaklama işletmesinde müşteri tarafından gelen rezervasyon talebine ait faks üzerine konfirme kaşesi basılarak tekrar müşteriye gönderilmesiyle yapılır. Böylece işletme, müşterinin faks mesajındaki şartlarını kabul ettiğini onaylamış olur. Mesajı alan müşteri ise rezervasyon talebinin kabul edildiğini veya edilmediğini üzerindeki onaydan anlar.

GÖSTERMİŞ OLDUĞUNUZ İLGIYE TEŞEKKÜRLER

.....
KABUL TARİHİ

.....OTELİ REZERVASYON SERVİSİ

Aşağıda Belirtilen Tarihlerde Oda Rezervasyonunuzu **Tevit** Etmekten Memnuniyet Duymaktayız.

GELİŞ TARİHİ :.....

AYRILIŞ TARİHİ :.....

KİŞİ SAYISI	ODA TİPİ	PANSİYON DURUMU	FİYATI

AÇIKLAMA :.....

.....
OTELE GELİŞİNİZDE BU FORMU LÜTFEN RESEPSİYON MEMURUNA VERİNİZ

REZERVASYONLU MİSAFİRİN

ADI VE SOYADI	
ADRESİ	
KABUL EDEN	KABUL TARİHİ

Form 2: Rezervasyon Teyit Formu "Confirm Form"

1.8. Rezervasyon İptal ve Değişiklik Formu

Önceden yapılmış olan bir rezervasyonda herhangi bir değişiklik olması halinde bu form düzenlenir. Rezervasyon değişikliğini veya iptalini yapan kişinin adı, soyadı, adresi, telefonu ve o günkü tarih mutlaka alınmalıdır. Bu form doldurulduktan sonra eski formun üzerine iliştilir.

.....OTELİ

REZERVASYON DEĞİŞİM VE İPTAL FORMU

REZERVASYON DEĞİŞİMİ <input type="checkbox"/>		
REZERVASYON İPTALİ <input type="checkbox"/>		
SOYADI ADI:		
ADRES:		
<u>ORJİNAL REZERVASYON</u>		
ODA:		
GELİŞ TARİHİ:	AYRILIŞ TARİHİ:	
<u>DEĞİŞİKLİK</u>		
ODA:		
GELİŞ TARİHİ:	AYRILIŞ TARİHİ:	
AÇIKLAMA:		
TELEFONLA <input type="checkbox"/> ŞAHSEN <input type="checkbox"/>		
DEĞİŞİKLİĞİ YAPAN:	KABUL EDEN:	KABUL TARİHİ:
.....

Form 3: Rezervasyon değişim ve iptal formu

1.9. Rezervasyon Listesi

Bir günlük rezervasyonları topluca göstermek için düzenlenen rezervasyon kayıtlarıdır. Daha önce alınan rezervasyonların kaydı geliş sırasına göre sıraya konarak bu listeye kaydedilir. Bu belge sayesinde resepsiyon memurunun elinde o gün gelecek misafirlerin bir listesi yer alır. Otele giriş yapan veya yapmayan müşteriler bu listeden takip edilebilir.

.....OTELİ REZERVASYON LİSTESİ Tarih: 28.04.2005							
(BOOKİNGS DIARY) Gün: Perşembe							
Rez. Alma Tarih	Müşterinin Adı	Kişi Sayısı	Geceleme	Oda Tipi	Ücret	Açıklama	Ayrılan Oda No
25/04/2005	Çetin Mr/s.	3	1	Suite	320.00	Vip	505
18/04/2005	Şimşek Mr.	1	4	Sng.	180.00	_____	204
12/04/2005	Meriç Mr.	1	5	Sng	180.00	21.00	218
03/04/2005	Çınar Mr/s.	2	3	Dbl.	220.00	Vip	404
01/04/2005	Brown Mr/s.	2	1	Dbl.	220.00	18.00	210
27/03/2005	Songur Mr.	1	7	Sng.	180.00	_____	306

Form 4: Rezervasyon listesi “Bookings diary”

1.10. Rezervasyon Çizelgesi (chartlar)

Rezervasyon çizelgeleri (chartları) ön büro departmanının tüm münferit ve grup rezervasyonlarını toplu olarak kaydettiği cetvellerdir. Resepsiyon memurunun ayrıntılı olarak rezervasyonları görmesini sağlar ve alınan rezervasyonlarda hata yapma olasılığını önler. Bu işlemler bilgisayarda veya elle yapılmaktadır.

1.11. Kontrat Dosyaları

Konaklama işletmelerinin seyahat acenteleri, tur operatörleri veya çeşitli şirketler ile yaptığı sözleşme dosyalarıdır. Bu dosyalarda detaylı olarak sözleşme metni yer alır. Sözleşmenin konusu, tarafları, uygulanacak fiyatlar (varsa indirimler, ücretsiz hizmetler), iptaller, ödemeler, tesisin tanımı, yürürlük tarihi, uyuşmazlık ve diğer şartlar bu sözleşmelerin metninde yer alır. Rezervasyon ofisinde yer alan bu dosyalar dosyalama şekilleri ve tekniklerine uygun dosyalanmalıdır. (Bkz. Dosyalama Sistemi Modülü.)



Resim 4: Kontrat dosyaları

1.12. Grup Memorandum Formu

Grupların gelişinden önce gruplara ait bilgileri ilgili tüm departmanlara bildirmek için hazırlanan bir formdur. (Muhasebe, ön kasa, house-keeper, maitre'd hotel, ve mutfağa bildirilir.) Her grup için ayrı düzenlenir. Bu formu alan ilgili departman grup hakkında detaylı bilgi almanın yanı sıra kendi yapması gereken çalışmaları da öğrenmiş olur. Böylece grup otele gelmeden önce her türlü hazırlık yapılmış olur. Yine resepsiyon, grubun gelişinden bir gün önce veya aynı günün sabahı oda numaralarını da belirler. Oda anahtarı veya kartlarını hazırlar. Böylece grupla ilgili tüm hazırlıklar tamamlanmış olur.

.....OTELİ

GRUP MEEMORANDUMU

KİMDEN : Genel Müdür

22/03/2005

KİME : Tüm Departmanlara

KONU : Grup Konaklaması

27/03/2005 C/İN – 29/03/2005 C/OUT olmak üzere otelimizde **HB** konaklayacak olan

..... TUR grubunun detayları aşağıda bilgilerinize sunulmuştur.

Gereğini rica ederim.

MR CÜNLÜ 1 DBL 121

MR SONGUR 1 DBL 122

MR MERİÇ 1 DBL 124

MS ÇINAR 1 SNG 125

MS ŞİMŞEK 1 SNG 126

MR KOÇ 1 SNG 127

MR BÖRKLÜ 1 SNG 128

REHBER 1 SNG 129

TOPLAM 3 DBL + 5 SNG = 11 KİŞİ

A. ÇETİN

Ön Büro Müdürü

Form 5: Grup memorandum formu

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A-OBJEKTİF TESTLER (ÖLÇME SORULARI)

Aşağıdaki cümleleri doğru (D) ve yanlış (Y) olarak değerlendiriniz.

- (.....) 1. Rezervasyon ofisindeki form ve donanımlar, yapılan rezervasyonların daha kolay ve hatasız olmasını sağlar.
- (.....) 2. Yıllık rezervasyon tablosu, rezervasyon alırken kullandığımız bir formdur.
- (.....) 3. Rezervasyon formunda rezervasyon yaptıranın adı yer almaz.
- (.....) 4. Rezervasyon ofisinde en çok kullanılan onay kaşesinin diğer adı da “konfirme” kaşesidir.
- (.....) 5. Rezervasyon teyit formu her konaklama tesisinde kullanılan bir belgedir.
- (.....) 6. Rezervasyon iptal ve değişiklik formu düzenlenince bir önceki rezervasyon formu atılır.
- (.....) 7. Rezervasyon çizelgesi (chartları) rezervasyonların tamamını görmemizi sağlar.
- (.....) 8. Grup memorandum formu oteldeki bütün bölümlere gönderilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçebilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Uygun ortam sağlandığında, rezervasyon ile ilgili kavram ve kısaltmaları rezervasyon alma tekniğine uygun olarak kullanabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bireysel olarak veya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

Bu ziyaretlerinizde;

- Konaklama işletmelerinde rezervasyon ofisinde kullanılan kavram ve kısaltmalar ile ilgili ve oda tipleri ile pansiyon durumları hakkında bilgi ve basılı evraklar toplayarak işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.

Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. REZERVASYON ALIRKEN KULLANILAN KAVRAMLAR VE KISALTMALAR

2.1. Oda Tipleri

Odalar fizikî yapısına, manzara durumuna, donanımına ve yatak tipine göre değişik isimlerde sınıflandırılır.

2.1.1. Yatak Sayısı Ve Şekline Göre Oda Tipleri

Odalarda bulunan yatakların tamamı aynı değildir. Tesiste konaklayacak olan müşterilerin evli, bekâr, kalabalık aile vb. durumlarına göre veya kendi isteği doğrultusunda farklı odalar verilebilir.

Tek Kişilik Oda (Single Room)

Tek kişilik oda, bir kişi tarafından kullanılan oda demektir.

Çift Kişilik Oda (Double Room)

İki kişi tarafından kullanılan oda demektir.

➤ **İki Kişilik Geniş Yataklı (French Bed)**

İki kişilik geniş bir yatak demektir. İki kişi kalabileceği gibi yalnız tek bir müşteri de kalabilir.



Resim 5: French bed iki kişilik geniş yatak

➤ **İki Ayrı Tek Kişilik Yatak (Twin Bed)**

İki tek kişilik yatak demektir.



Resim 6: Twin bed iki ayrı tek kişilik yatak

Üç Kişilik Oda (Triple Room)

Üç kişinin konaklayabileceği şekilde düzenlenmiş odalardır. Yatak tipleri; yan yana üç tek kişilik yatak olabileceği gibi yatağın biri tek diğeri iki kişilik de olabilir.

Dört Kişilik Oda (Quad Room)

Dört kişinin konaklayabileceği şekilde düzenlenmiş odalardır. İki adet iki kişilik yatak olabileceği gibi bir adet iki kişilik , iki adet tek kişilik yatak olarak da düzenlenebilir.



Resim 7-8: Triple room üç kişilik oda

2.1.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri

Modern otelcilikte odalar genelde aynı tip ve iki kişilik olarak düzenlenmektedir. Fakat müşteri isteklerinin her zaman aynı olmayacağı düşünüldüğünden bazı odalar diğerlerinden farklı olarak düzenlenmiş ve isimlendirilmiştir. Bunlar;

Junior Suite

Oturma ve yatak odasından meydana gelmiş bir büyük oda şeklinde donatılmış ve alan olarak normal odadan daha büyük odalardır.

Suite Oda

Alan bakımından junior suitenden daha geniş; oturma ve yatak odasından meydana gelmiş iki oda şeklinde tefriş edilmiştir. Kullanılan tefrişat daha lüktür.



Resim 9: Lüks olarak döşenmiş oturma odası

Presidential Suite (Kral Dairesi)

Oturma odası, yatak odası, yemek odası, mutfak, ve büyük bir banyodan oluşan lüks olarak düzenlenmiş odalardır. Müşteriye TV, bilgisayar, internet kullanımı, telefon, faks gibi birçok hizmetin sunulduğu otelin en iyi manzarasına sahip tam bir dairedir. Otelde bulunan en pahalı odadır.

Studio Room

Studio tipi odalarda yer kazanabilmek için yataklar portatif yapılmakta, kullanılmadığı zaman katlanarak yaşama mekanı genişletilebilmektedir.

Bağlantılı Oda (Connecting Room)

Aralarında doğrudan doğruya (koridora çıkmadan) geçiş imkanı veren kapılar bulunan iki veya daha fazla sayıda odaya denir. Koridordan odaya tek giriş kapısı vardır. İçeride oda sayısı genellikle ikidir.

Yan Yana İki Oda (Adjoining Room)

Aralarında geçiş kapısı bulunmayan fakat birbirine bitişik iki veya daha fazla sayıda odaya denir. Genellikle kalabalık aileler ve otelde birbirine yakın olmak isteyen müşteriler kullanır.

Birbirine Yakın Odalar (Adjacent Room)

Kalabalık aileler veya grupların birbirine yakın kalabilmesi için aynı katta veya koridorda aynı şekilde dizayn edilmiş odalardır. Örneğin ; 101, 102, 103,104 nolu odalar.

Aile Odası (Family Room)

Normal odalardan daha büyüktür. Anne babalarıyla çocukların aynı odada kalabileceği büyüklükte, anne babanın yatağı (tek büyük yatak) french bed dışında çocukların yatabileceği ranza veya açılınca yatak olan kanepelerin bulundu

Köşe Oda (Corner Room)

Otel katlarının köşelerinde iç donanımları farklı olarak düzenlenmiş odalardır. Bu tip odalar junior suit olarak da düzenlenebilir.

Engelli odası (Handicapped room)

Engelli müşterilerin rahat kullanabilmesi için özel olarak tasarlanmış odalardır. Örneğin banyonun duş yerine küvetli olması veya tuvalet kollarında tutma kollarının olması gibi.



Resim 10: Özürlü odasının kapısı



Resim 11: Engelli banyosu



Resim 12: Engelli odası

Sigara İçilmeyen Oda (No Smoking Room)

Sigara içmeyen ve bu konuda titiz olan müşteriler için düzenlenmiş ve sadece bu müşterilere satılan odalardır. Aynı zamanda otelin üst katlarında havalandırması iyi çalışan odalardır. Bazı konaklama tesislerinde bir katın tamamı da sigara içilmeyen bölüm olarak düzenlenmiştir.

Dubleks Oda (Doublex Room)

İki katlı, içeriden merdivenle üst kata çıkılacak şekilde düzenlenmiş, iki odadan meydana gelmiştir. İlk katı oturma odası olarak üst katı ise yatak odası olarak tefriş edilmiştir. Tatil köylerinde bu tip odalara daha çok rastlanmaktadır.

2.1.3 Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri

Konaklama işletmelerinin kuruldukları coğrafi konumları itibariyle manzara durumları da değişmektedir. Deniz kenarındaki bir otelde; odaların bir bölümü deniz manzaralı, bir bölümü havuz manzaralı, diğer bir kısmı da bahçe manzaralı olabilir.

Bir dağ otelinde ise orman, göl ve dağ manzaralı odalardan söz etmek mümkündür. İstanbul boğazına bakan otellerde ise boğaz manzaralı odalar, şehir/cadde manzaralı odalara göre en çok tercih edilenlerdir. Bu nedenle bu tip odaların fiyatları da diğer odalara göre daha pahalıdır.

Yukarıdaki açıklamalara göre manzara durumuna göre oda tipleri aşağıdaki şekilde isimlendirilebilir.

- Deniz manzaralı
- Dağ manzaralı
- Orman manzaralı
- Göl manzaralı
- Havuz manzaralı
- Boğaz manzaralı
- Cadde/Şehir manzaralı vb.

2.2. Konaklama Şekilleri (Pansiyon Durumu)

Konaklama işletmelerinde kalan müşterilerin satın aldıkları hizmetler değişiklik göstermektedir. Satın aldıkları hizmete göre pansiyon durumları farklı olarak isimlendirilir.

2.2.1. Sadece Oda (Only Bed)

Konaklama işletmelerinde sadece oda hizmetinin verildiği pansiyon şeklidir. Bu pazarlama şekli kısa süreli konaklayan müşterilerin istediği ile uygulanır. Odada geceleminin dışındaki bütün harcamalar ekstra olarak ödenir. Rezervasyon alırken “OB” kısaltması kullanılır.

2.2.2. Oda Kahvaltı (Bed and Breakfast)

Konaklama ücretine kahvaltı hizmetinin de dahil olduğu pansiyon şeklidir. Müşteri otele geldiği günün kahvaltısını değil, otelden ayrıldığı günün kahvaltısını alır. Rezervasyon alırken “BB” kısaltması kullanılır.

2.2.3. Yarım Pansiyon (Half Board)

Konaklama ücretine kahvaltı ve akşam yemeğinin dahil edildiği pansiyon şeklidir. Rezervasyon alırken kısaca “HB” olarak yazılır.

2.2.4. Tam Pansiyon (Full Board)

Konaklama ücretine kahvaltı, öğle ve akşam yemeğinin dahil edildiği pansiyon şeklidir. Kısaca “FB” olarak yazılır.

2.2.5. Her Şey Dahil (All Inclusive)

Sınırsız yeme, içme ve yerli içki hizmetlerinin sunulduğu pazarlama şeklidir. Kitle turizminin arttığı son yıllarda uygulamaya giren bu satış şekli, hizmetin kalitesi ve çeşitliliğini artırarak pazardan pay kapma yarışı ve eğitilmiş personel açısından ortaya

çıkıştır. Her şey dahil konaklayan müşteri için her türlü hizmet sunulmaktadır. Kısaca “All inc.” olarak yazılır.

Bu pansiyon tipine çok isteyen müşteriler için yabancı içkiler, mini bar , deniz animasyonları, uçak bileti ve transfer hizmetleri gibi hizmetlerde eklenerek hizmet kalitesi ve çeşidi artırılabilir. Bu tip konaklamaya ise Ultra Inclusive denir. Kısaca “Ultra inc.” olarak yazılır.

2.2.6. Ücretsiz konaklayan konuklar (Free, Complimentary)

Free; Konaklama tesislerinde ücretsiz olarak konaklayan acente mensupları ve rehberler için kullanılan bir deyimdir.

Complimentary ; Sürekli müşteriler veya önemli konuklar için yapılan ikramlardır.

House use ; Otel personelinin kendisinin ücretsiz kaldığı odalara denir. Kısaca “H.Use” olarak yazılır.

2.2.7. Önemli Konuklar (VIP)

İngilizce very important person kelimesinin baş harflerinin kısaltılmasıdır. Önemli kişi anlamına gelir. Örneğin, şirket sahipleri, ünlü sanatçılar, bürokratlar vb. gibi. Yazışmalarda “VIP” kısaltması kullanılır.

2.3. Rezervasyon Alırken Kullanılan Kısaltmalar

Konaklama işletmelerinde gelecek müşterilerle ilgili ön bilgiler rezervasyon sırasında mutlaka ayrıntılı olarak kaydedilir. Varsa müşterinin özel istekleri not edilir. Bu işlemler manuel yapılabileceği gibi bilgisayarda daha hızlı bir biçimde yapılabilir.

Zamandan kazanmak, rezervasyon formlarına daha fazla ayrıntıyı not alabilmek için bazı kısaltmalar kullanılır. Genelde birçok işletme tarafından kullanılan kısaltmaları şöyle sıralayabiliriz.

R	: (room) oda.
P	: (pax) kişi.
Free	: Ücretsiz (acente mensupları için)
Comp	: (Com plimentary) ikram
H. use	: Otel personelinin kaldığı oda.
Sng	: (Single) tek kişilik.
Dbl	: (Double) çift kişilik

Trp	: (Triple) üç kişilik.
TW	: (Twin) iki kişilik ayrı yataklı oda (Twn olarak da kısaltılabilir)
FR	: (French) iki kişilik tek büyük yataklı oda (Frn veya F olarak da kısaltılabilir)
ST	: Standart oda
COR	: (Corner) Köşe oda demektir.
J	: Junior suite
S	: Suite
STD	: Stüdio
PS	: Presidantial suite
E	: (Extra bed) ilave yatak.
SV	: (Sea view) deniz manzaralı.
M	: (Meer Blick = Meer Suite) deniz manzaralı, deniz tarafında.
P Dr	: Pansiyon durumu.
BB	: Bed and breakfast
HB	: Half Board
FB	: Full Board
OB	: Oda bazında.
All inc	: (All inclusive) her şey dahil.
Ultra inc	: (Ultra inclusive) her şey dahil sisteme yabancı içkiler, mini bar, deniz animasyonları vb. hizmetlerinde eklendiği konaklama tipidir.
B	: Banyolu
D	: Duşlu
C/İ	: (Check in) giriş, geliş.
C/O	: (Check out) gidiş, çıkış, ayrılış
Adj	: Adjoining room
Rez	: Rezervasyon
Self	: Kendisi
S Pay	: (Self payment) kendisi ödeyecek
Arr	: (Arrival) geliş, varış
Dep	: (Departure) çıkış, gidiş, ayrılış

Rate	: Ücret
Acc	: (Accounting) hesabın kim tarafından kapatılacağı, ödeneceği
TA	: (Travel Agency) seyahat acentesi
V	: Vip (very important person) çok önemli kişi.
1x	: Tek kişilik oda
1 sng	: (Single room) Tek kişilik oda
1xx	: İki kişilik oda
1 dbl	: (Double room) İki kişilik oda
1xxx	: Üç kişilik oda
1 trp	: (Triple room) Üç kişilik oda
1x + 1xx	: Bir tek , bir çift kişilik oda
1sng + 1dbl	: Single and double room
1xx + x	: İki kişilik ilave yataklı bir oda.
1 Dbl+E	: (Double room with an extra bed) İki kişilik ilave yataklı bir oda

UYGULAMA FAALİYETİ

Sınıfta arkadaşlarınızla ikişerli gruplar oluşturarak rezervasyon işlemlerine ait kavram ve kısaltmaları kullanarak rezervasyon formu doldurunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Konaklama işletmelerinde oda tipleri ile ilgili terimleri kullanınız.➤ Konaklama şekilleri ile ilgili terimleri kullanınız.➤ Rezervasyon işlemlerine ait kısaltmaları kullanınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Karşınızdakini mutlaka çok dikkatli dinleyiniz.➤ İstenilen oda ve yatak tipini iyi anlayınız.➤ Kişi sayısı ve konaklama şeklini sorarak not ediniz.➤ Bütün bu işlemleri yaparken kısaltmalar kullanarak hızlı ve seri olunuz.➤ Rezervasyon bilgilerini tekrarlatmayı unutmayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A- Çoktan Seçmeli Sorular

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruların doğru olan şıklarını daire içerisine alınız.

1. Aşağıdakilerden hangisi çift kişilik oda anlamına gelir?
A) Single room
B) Double room
C) Triple room
D) Quad room
2. Aşağıdakilerden hangisi üç kişilik oda anlamına gelir?
A) Double room
B) Single room
C) Quad room
D) Triple room
3. Evli bir çift için rezervasyon memurunun vereceği en uygun oda ve yatak tipi hangisidir?
A) Single room-French bed
B) Single room-Twin bed
C) Double room-Twin bed
D) Double room-French bed
4. Konaklama işletmelerinde bulunan en pahalı oda aşağıdakilerden hangisidir?
A) Presidential suite
B) Suite
C) Junior suite
D) Studio room
- 5- Aşağıdakilerden hangisi özürlü odası anlamına gelir?
A) Corner room
B) Handicapped room
C) Family room
D) Connecting room
6. Konaklama işletmelerinde sadece oda hizmetinin verildiği satış şekli hangi kısaltma ile gösterilir?
A) HB
B) FB
C) OB
D) BB

7. Konaklama işletmelerinde oda + kahvaltı hizmetinin verildiği satış şekli hangi kısaltma ile gösterilir?
A) HB
B) FB
C) BB
D) OB
8. Konaklama işletmelerinde oda + kahvaltı + bir yemek hizmetinin verildiği satış şekli hangi kısaltma ile gösterilir?
A) HB
B) FB
C) BB
D) OB

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Uygun ortam sağlandığında, rezervasyon geliş şekline göre rezervasyon alabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bireysel olarak veya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

Bu ziyaretlerinizde;

- Konaklama işletmelerinde rezervasyon geliş şekilleri hakkında bilgi ve basılı evraklar toplayarak işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.

Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. REZERVASYON GELİŞ ŞEKİLLERİ

3.1. İletişim Araçları İle Rezervasyon Alma

3.1.1. Telefon İle Rezervasyon Alma

Bu rezervasyon şekli genelde müşteri otele gelmeden önce yapılan rezervasyondur. Rezervasyon elemanı olarak bize düşen görev ise telefon ile görüşme kurallarına uygun ve yumuşak bir ses tonu ile telefonu kullanmak ve müşteriye tesis hakkında doğru bilgiler aktarmaktır. Böyle rezervasyonlarda müşteriye ait detaylı bilgiler almak gerekir. Çünkü bunlar garantisi olmayan rezervasyonlardır. Bu nedenle rezervasyonu yapan memur tarafından otelin banka hesap numarası verilerek depozito talebinde bulunulmalıdır. Depozito yatırılmadığı sürece kesinlik ifade etmez. Odanın saat kaçta kadar bekletileceği (tanınan opsiyon) müşteriye açıklanmalıdır. Müşteri belirtilen saatte gelmezse, oda başkasına satılabilir.



Resim 13: Telefon ile rezervasyon alma

3.1.2. Faks İle Rezervasyon Alma

Gönderilecek metin faks cihazına yerleştirilir, karşı tarafın faks numarası çevrilir. Faksın sinyal sesi duyulunca start düğmesine basılır ve gönderme işlemi başlatılmış olur. İşlem bitince faksın kendine has sinyal sesi duyulur. Bazı işletmelerde ise faks cihazından teyit belgesi alınarak faks metnine iliştilererek saklanır. Yazılı olan belgeleri karşı tarafa olduğu gibi gönderdiği için aynı zamanda işletme ve müşteri açısından bu belge resmi bir nitelik taşımaktadır. Acente veya münferit müşterilerden faks ile gelen rezervasyon talepleri yine işletme tarafından onaylanarak karşı tarafa faks aracılığı ile gönderilir. Bu belge doğabilecek karışıklıkları önlemek açısından müşterinin ve işletmenin saklaması gereken önemli bir belgedir.

3.1.3. İnternet İle Rezervasyon Alma

Rezervasyon işlemlerini İnternet ortamında işletmeye ait çeşitli bilgi ve resimleri görerek müşterilerin kendileri için hazırlanan rezervasyon formlarını doldurarak yapmaları da mümkündür. Müşteri tarafından girilen rezervasyon bilgileri işletme tarafından kullanılan programın rezervasyonları bölümüne program tarafından aktarılır. Bu şekilde internet üzerinden rezervasyon yaptıran müşterilerin takibi sağlanır. İnternet ortamında rezervasyon onaylanır. Son yıllarda internet yolu ile yaptırılan rezervasyonlar daha yoğundur. Çünkü telefon veya faksa göre daha hızlı ve ucuz bir iletişim aracıdır. Bu nedenle müşterilerin büyük bir bölümü e-mail yoluyla rezervasyon yaptırmaktadır.



Resim 14: İnternet ile rezervasyon alma

3.1.4. Mektup İle Rezervasyon Alma

Çok sık rastlanmayan bir rezervasyon alma şeklidir. Fakat müşteri isterse mektup yazarak rezervasyon yaptırabilir. Misafirin yazdığı mektuba rezervasyon istek mektubu denir. Sadece istek belirten bu mektup kesin rezervasyon hükmünde değildir. Kesinlik kazanabilmesi için otelin yazılı teyidi gerekir.

Teyit mektubunda rezervasyon şartları ayrıntılı olarak belirtilmelidir. Otelin tanıtıcı broşürü ve fiyat listesi mektuba iliştilirilmelidir.

Olumsuz cevaplarda da misafire teşekkür ederek rezervasyon isteğinin kabul edilmemesinin nedenleri açıklanmalıdır (doluluk vb.). Üzüntü belirtilerek ileriki tarihlerde kendilerini otelde görmekten memnun olunacağı belirtilmelidir.

Adana, 12 Şubat 2005

.....Otel
Rezervasyon Müdürlüğü
Çankaya, Ankara

Otelinizde 25-28 Mart tarihlerinde, dört kişilik iki oda ayırtmak istiyorum.

Şartlarınızı bildiren aydınlatıcı broşürünüzü göndermenizi rica ederim.

Saygılarımla,
Ö. Yüksel Songur

İmza

Adres : Yeni mahalle 72. sokak
No: 36
İncirlik - Adana

Şekil 1: Rezervasyon İstek Mektubu Örneği

Ankara, 18 Şubat 2005

Bay Ö. Yüksel Songur
Yeni mahalle 72. sokak No: 36
İncirlik - Adana

Sayın Songur,

25-28 Mart tarihleri arasında (25 Mart giriş, 28 Mart çıkış olmak üzere) toplam 3 gece için adınıza dört kişilik iki double odayı memnuniyetle rezerve edebiliriz.

Odalarımızın tamamı balkonlu olup, bir kısmı bahçe, bir kısmı havuz diğer bir kısmı da cadde manzaralıdır. Manzara durumuna göre oda ücretlerimiz değişmektedir.

Tesisimiz hakkında daha geniş bilgi edinebilmenizi sağlamak üzere fiyat ve broşürümüzü ilişikte sunuyoruz.

Otelimize göstermiş olduğunuz ilgiye teşekkür eder, kontenjanlarımız dolmadan kısa zamanda cevabınızı bekleriz.

Ek : 1. Fiyat listesi
1. Broşür

AC/BS

Saygılarımla

.....Oteli

Rezervasyon Şefi

İmza

Şekil 2: Rezervasyon İstek Mektubuna Cevap Örneği

(Yukarıdaki şekil 1ve2'deki yazışmaları internet ortamında veya faks kullanarak da yapmak mümkündür. Daha hızlı ve kolay bir iletişim kurulmuş olur.)

3.2. Kişi Ve Kuruluşlar Aracılığı İle Rezervasyon Alma

3.2.1. Kişisel Rezervasyon Alma

İleriki tarihlerde otelde konaklamak isteyen mşişteriler bizzat otele gelerek rezervasyon talebinde bulunabilirler. Rezervasyon b3l3m3 bu talepleri, otelin ilgili tarihlerdeki doluluk durumuna g3re olumlu veya olumsuz olarak cevaplandırır. Olumlu olarak cevaplandırılan talepler için mşişteriden ayrıntılı bilgileri alarak rezervasyon formuna yazar ve bir miktar kaparo da isteyerek rezervasyonu kesinleştirilir.

Bu rezervasyon şeklinde taraflar b3t3n detayları g3r3şme imk3n3 bulur. Mşişteri oteli ve hizmetlerini g3rme imk3n3 bulur ve rezervasyon şartlarını 3đrenir.

3.2.2. Seyahat Acentaları İle Rezervasyon Alma

Otel mşişterileri her zaman rezervasyonlarını kendileri yaptırılmazlar. Seyahat organizasyonu, bilet alma, otelden yer ayırtma vb. konuları bir acente aracılığı ile de yaptırabilirler. Mşişteri seyahati ile ilgili b3t3n isteklerini herhangi bir seyahat acentesine bildirir. Bu isteklerine uygun b3t3n organizasyonları kendisi adına seyahat acentası y3r3t3r.

Mşişterilerinin talepleri doğrultusunda çalıştığı konaklama tesisleri ile iletişim kurarak rezervasyon s3recini tamamlayan acenteler mşişterileri ile yaptığı anlaşma şartlarını içeren bir metni (voucher) mşişteriye verir. Mşişteri ise konaklayacağı tarihlerde bu belgeye otele giriş yaparken 3n b3roya teslim ederler.

3.2.3. Bağımsız Grup Rezervasyonu Alma

En az 11 kişiden oluşan gruplar için yaptırılan yer ayırtma işlemine grup rezervasyonu denir. Bağımsız gruplar rezervasyon talebinde bulduklarında. Herhangi bir acente ve şirket garantisi olmadığı için rezervasyon talebi ile ilgili detaylı bilgi alınmalıdır. 3n 3deme talebinde bulunulmalıdır. Yine 3zel bir s3zleşme ile; grubun rezervasyon şartları, iptal s3resi, 3deme şekli, depozitonun miktarı gibi ayrıntılar karşılıklı olarak anlaşma ile tespit edilmelidir.



Resim 15: Rezervasyon ofisi

3.2.4. Şirketler Aracılığı İle Rezervasyon Alma

Şirketler tarafından, yetkililerinin veya misafirlerinin kalması için yaptırılan rezervasyon talepleridir. Rezervasyon talebi şirket garantisi altındadır. Otel ile şirketler arasında yapılan anlaşmalar ile konaklama ücretleri, rezervasyon şartları, iptal süresi ve depozito miktarı gibi konular belirlenir.

3.2.5. Merkezi Rezervasyon Sistemi İle Rezervasyon Alma

Zincir otel işletmelerinde kullanılan bir rezervasyon alma şeklidir. Zincir konaklama işletmeleri Dünyanın her bölgesinde hizmet sunduğu için bu otellere bir tek merkez aracılığı ile rezervasyon yaptırma imkânı vardır. Böylece müşteriler aynı zincire ait bütün otellere kolaylıkla ulaşarak rezervasyon yaptırabilirler. Konaklama işletmeleri de bütün rezervasyon taleplerini toplu olarak gördüğünden pazarlama ve satış politikalarına istedikleri gibi yön verebilmektedirler.

UYGULAMA FAALİYETİ

Rezervasyon Geliş Şekillerine Göre Rezervasyon Almak

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ İletişim araçları ile rezervasyon alınız. (Telefon, Faks, İnternet, Mektup)➤ Kişi ve kuruluşlar aracılığı ile rezervasyon alınız. (Kişisel, seyahat acentası, bağımsız gruplar, şirketler, merkezi rezervasyonlar)	<ul style="list-style-type: none">➤ İletişim araçları ile yaptığınız rezervasyonlarda kendinizi ve işletmeyi tanıtınız.➤ Rezervasyon talebini dikkatli dinleyiniz veya inceleyiniz.➤ Rezervasyon durumunun istenilen tarihte müsait olup olmadığını kontrol ediniz.➤ Boş oda varsa rezervasyon talebini onaylayınız.➤ Kullandığımız iletişim araçlarını tekniğine uygun kullanınız.➤ Acenta ve şirket rezervasyonları alırken anlaşmaları hatırlayarak yanlış yapmayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A-Objektif Testler (Ölçme Soruları)

Aşağıdaki cümleleri doğru (D) ve yanlış (Y) olarak değerlendiriniz.

- (.....) 1. Rezervasyonu yapılan odanın en son saat kaçta kadar bekletileceğine, tanınan opsiyon denir.
- (.....) 2. Her türlü rezervasyon yazışmaları karşı tarafa faks ile iletilebilir.
- (.....) 3. İnternet ile rezervasyon diğer yöntemlere göre daha pahalıdır.
- (.....) 4. Mektup ile rezervasyon çok sık rastlanan bir rezervasyon şeklidir.
- (.....) 5. Kişisel rezervasyonlarda taraflar karşılıklı olarak bütün detayları öğrenebilirler.
- (.....) 6. Müşterinin seyahat acentaları aracılığıyla yaptırdığı rezervasyonlarda otele gelişinde kendisine verilen belgeye voucher denir.
- (.....) 7. Voucher üzerinde sadece müşterinin adı-soyadı yazılıdır.
- (.....) 8. En az 11 kişi için yaptırılan rezervasyonlara grup rezervasyonu denir.
- (.....) 9. Gruplar sadece seyahat acentaları aracılığı ile gelirler.
- (.....) 10. Merkezi rezervasyon sistemi ile rezervasyon alma daha çok zincir otellerde yapılır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları, faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Uygun ortam sağlandığında, rezervasyon çeşitlerine göre doğru ve eksiksiz olarak rezervasyon alabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bireysel olarak veya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

Bu ziyaretlerinizde;

- Konaklama işletmelerinde rezervasyon ofisinde alınan rezervasyon çeşitleri hakkında bilgi ve basılı evraklar toplayarak işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.

Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

4. REZERVASYON ÇEŞİTLERİ

4.1. Münferit Rezervasyon

Konaklama işletmelerinin hizmetlerinden yararlanmak için bireysel olarak yaptırılan rezervasyonlara denir. Bu rezervasyonlar geliş saatlerine ve garanti durumlarına göre sınıflandırılır.

4.1.1. Geliş Saati ve Ödeme Garantisi Belli Olmayan Rezervasyonlar

Uluslar arası otelcilik kurallarına göre saat 18:00' a kadar bekletilir. Bu saate kadar gelmeyen rezervasyonları resepsiyon iptal ederek odayı bir başka müşteriye satabilir. Söz konusu saatten sonra gelen müşteriler otellerden herhangi bir hak talep edemezler.

4.1.2. Geliş Saati Kesin Olan Rezervasyonlar

Bu çeşit rezervasyonlarda müşteri geliş saatini bildirdiği halde, herhangi bir ön ödeme (kaparo) yapmamıştır. Bu rezervasyonlarda oda müşterinin bildirdiği geliş saatine kadar tutulur. Müşteri arayarak bir gecikme olacağını bildirmemişse oda bir başkasına satılabilir. Aynı zamanda müşterinin otele gelişindeki (uçak, tren, kara yolu) gecikmeler, hava şartları ve otelin doluluk oranı da ön büro tarafından göz önünde bulundurularak odayı ayırma süresi uzatılabilir.

4.1.3. Garantisi Olan Kesin Rezervasyonlar

Garantisi olan kesin rezervasyonlar için önceden belirli bir depozito alınmış ve ödeme garantisi sağlanmıştır. Bu çeşit rezervasyonlarda müşteri odası, otelin doluluk durumu ne olursa olsun bir başka müşteriye satılmaz. Müşteri gelmemişse bile gelmiş gibi işlem yapılarak foliosu açılır ve no-show (müşteri otelde kalmadığı halde kalmış gibi işlem yapma) faturası kesilir. Ödeme garantisi olan bazı rezervasyonlarda seyahat acentesi veya anlaşmalı şirket garantisi altındadır. Bu garanti otel ile bu kurumlar arasındaki anlaşmalar ile sağlanır.

4.2. Grup Rezervasyonu

Grup rezervasyonlarının dikkat ve titizlikle takip edilmesi gerekir. Her şeyden önce gruplarla ilgili, otelde kalış süresi ve bütün detayları içeren yazılı bir sözleşme (kontrat) yapılmalıdır. Yapılan bu sözleşmelerde akit serbestisi vardır.

4.2.1. Seyahat Acentası Grupları

Seyahat acentası gruplarının rezervasyonu, acentanın otele yapacağı rezervasyon talebiyle başlar. Rezervasyon talebinin yazılı olarak yapılması gerekir. Acentalar bu yazılı talepte konaklayacak grup ile ilgili ayrıntılı bilgilere yer verirler. Grubun geliş ve ayrılış tarihleri, kişi sayısı, istenilen oda tipleri ve pansiyon durumu gibi bilgiler bu talep formunda yer alır.

Rezervasyon, otelcinin acentaya istenilen talepleri yine yazılı olarak bildirmesi ile tamamlanır. Acenta grupları belirtilen tarihlerde rehberli veya rehbersiz otele gelerek söz konusu hizmetlerden faydalanırlar.

4.2.2. Şirket Grupları

Şirket grupları, acenta gruplarına göre otelde kalış amacı daha farklı olan gruplardır. Genelde bu gruplar şirket çalışanlarının toplantıları, fuar, sergi, eğitim vb. amaçlarla yaptığı konaklamalardır. Bu nedenle şirket gruplarının rezervasyon talepleri değerlendirilirken, acenta gruplarının talepleri dışında toplantı amaçlı salon, telefon, faks, tepe göz, projeksiyon gibi talepleri rezervasyon yapılırken mutlaka detaylı olarak öğrenilmelidir.

4.2.3. Bağımsız Gruplar

Bu gruplar acenta ve şirket grupları gibi daha önceden konaklama işletmeleriyle herhangi bir yazılı sözleşme yapmamıştır. Bu nedenle yazılı olarak otel yönetiminden talep edilen hizmetler sözleşme yerine geçer. Grubun yazılı olarak yaptığı rezervasyon talebine, otelin olumlu cevap vermesi neticesinde rezervasyon tamamlanmış olur.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A-Objektif Testler (Ölçme Soruları)

Aşağıdaki soruların cevaplarını doğru (D) ve yanlış (Y) olarak değerlendiriniz.

- (.....) 1. Konaklama işletmelerinden bireysel olarak yapılan rezervasyonlara münferit rezervasyon denir.
- (.....) 2. Geliş saati ve ödeme garantisi belli olmayan rezervasyonlar saat 14:00'e kadar bekletilir.
- (.....) 3. Rezervasyonu alan personelin müşteriye tanınan opsiyonu bildirme zorunluğu yoktur.
- (.....) 4. Geliş saati kesin olan rezervasyonlarda oda müşterinin geliş saatine kadar tutulur.
- (.....) 5. Ön büro personeli hava ve yol şartlarını göz önünde bulundurarak rezervasyonlar için beklenen süresini artırabilir.
- (.....) 6. Müşterinin seyahat acentaları aracılığıyla yaptırdığı rezervasyonlarda otele gelişinde verilmek üzere kendisine verilen belgeye voucher denir.
- (.....) 7. Rezervasyonun tamamlanması için otelin onaylaması şarttır.
- (.....) 8. Garantisi olan kesin rezervasyonlarda müşteri gelmez ise oda bir başkasına satılabilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları, faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz modül değerlendirmeye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgi ve becerilerin ölçülmesi için öğretmeniniz size ölçme araçları uygulayacaktır.

Ölçme sonuçlarına göre sizin modül ile ilgili durumunuz öğretmeniniz tarafından değerlendirilecektir.

Bu değerlendirme için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	Y
3	Y
4	D
5	Y
6	Y
7	D
8	Y

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

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

ÖĞRENME FAALİYETİ 3 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	Y
4	Y
5	D
6	D
7	Y
8	D
9	Y
10	D

ÖĞRENME FAALİYETİ 4 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	Y
3	Y
4	D
5	D
6	D
7	D
8	Y

KAYNAKÇA

- DERELİ A.Metin, **Otel İşletmeciliğinde Ön Büro**, Turban Turizm A.Ş., Ankara 1989
- Yrd.Doç.Dr. GÖKDENİZ Ayhan, Yrd.Doç.Dr. Yakup DİNÇ, **Ön Büro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003
- GÜREL Gürol, Mehmet GÜREL, **Ön Büro Teknikleri ve Uygulaması I**, MEB Yayınları, İstanbul 2004
- GÜREL Gürol, Mehmet GÜREL, **Ön Büro Teknikleri ve Uygulaması II**, MEB Yayınları, İstanbul 2004
- Yrd.Doç.Dr. KANTARCI Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004
- Dr. MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003