

**T.C.  
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

**SABAH AKŞAM VARDİYASI  
811ORK015**

**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. GÜNLÜK ÇIKIŞ İŞLEMLERİ .....	3
1.1. Çıkış Listesi Tanımı ( Departure List ) .....	3
1.2. Çıkış Listesi ( Check out ) Kontrolü .....	5
1.3. Erken Ayrılma (Early Check-Out) Kontrolü.....	5
1.4. Günlük Uyandırma Listesi Tanımı (Wake Up Call List).....	6
1.5. Günlük Uyandırma Listesi Kontrolü.....	7
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	8
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	9
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2 .....	10
2. KAT HİZMETLERİ RAPORLARININ KONTROLÜ .....	10
2.1. Dolu/Boş Oda Kontrolü .....	10
2.2. Konuk Giriş-Çıkış İşlemlerinin Karşılaştırılması .....	12
2.3. Kat Hizmetleri Raporu ile Mutabakat Sağlama (Disciripancy) .....	13
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	14
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	15
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3 .....	16
3. GÜNLÜK GİRİŞ İŞLEMLERİ .....	16
3.1. Günlük Giriş Listesi (Arrival List) Tanım .....	16
3.2. Günlük Giriş Listesi Kontrolü.....	18
3.3. Günlük Girişlerde Uygulanan Fiyatların Kontrolü .....	18
3.4. Geç Girişler İçin İlgili Departmanın Bilgilendirilmesi .....	19
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	20
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	21
ÖĞRENME FAALİYETİ- 4 .....	22
4. PERİYODİK OLARAK TAHMİN RAPORU (FORECAST) KONTROLÜ .....	22
4.1. Günlük, Haftalık ve Aylık Tahmin Raporlarının Karşılaştırılması .....	22
4.2. Merkezde ve Tesiste Yapılan Rezervasyonların Karşılaştırılması.....	22
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	25
ÖĞRENME FAALİYETİ- 5 .....	26
5. ODA DEĞİŞİKLİĞİ TALEPLERİ VE KONTROLÜ .....	26
5.1. Oda Değişikliği Formu (Room Change) Düzenleme .....	26
5.2. Oda Değişikliği Formu Dağıtımı .....	29
5.3. Sistemden Oda Değişikliğini Yapma .....	30
5.4. Oda Değişikliğini Kontrol Etme .....	30
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	31
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	32
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	33
CEVAP ANAHTARLARI .....	35
ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....	37
KAYNAKÇA .....	38

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>811ORK015</b>
<b>ALAN</b>	<b>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri</b>
<b>DAL</b>	<b>Önbüro Elemanlığı</b>
<b>MODÜL</b>	<b>Sabah Akşam Vardiyası</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Ön büro departmanında vardiya devir teslimi, sabah ve akşam vardiyası işlemlerini yapabilme bilgi ve becerisini kazandıracak öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40 / 32
<b>ÖN KOŞUL</b>	Vardiya Devir İşlemleri modülünü almış olmak.
<b>YETERLİK</b>	Sabah ve akşam vardiya işlemlerini yapmak.
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Gerekli ortam sağlandığında tesis prosedürlerine uygun olarak sabah ve akşam vardiya işlemlerini eksiksiz olarak yapabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> ➤ Günlük çıkış işlemlerini ve kontrolünü eksiksiz olarak yapabileceksiniz. ➤ Kat hizmetleri raporlarının kontrolünü doğru olarak yapabileceksiniz. ➤ Günlük giriş işlemlerini ve kontrolünü eksiksiz olarak yapabileceksiniz. ➤ Periyodik olarak tahmin raporlarını (Forecast) doğru olarak kontrol edebileceksiniz. ➤ Oda değişikliği taleplerini ve kontrolünü doğru olarak yapabileceksiniz.
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam</b> Sınıf, atölye, sektör, kütüphane, bilgi teknoloji ortamları, vb. <b>Donanım</b> Bilgisayar, önbüro programı, forecast, DVD, VCD, projeksiyon, büro kırtasiye malzemeleri, ofis araç ve gereçleri, vb.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içinde yer alan herhangi bir öğrenme faaliyetinden sonra, verilen ölçme araçlarıyla kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Modül sonunda öğretmeniniz tarafından hazırlanacak ölçme araçlarıyla modülde kazandığınız bilgi ve beceriler değerlendirilecektir.

# GİRİŞ

## Sevgili Öğrenci,

Günümüzde sürekli gelişmekte olan turizm sektöründe konaklama hizmetleri önemli yer teşkil etmektedir. Ülkemizde bugüne kadar turizm olayı, konaklama veya otelcilik ile eşdeğer tutulmuştur. Turizm sektörünün yapısı ve sürekliliği insan ilişkilerine dayanmaktadır. Bu nedenle insanın insana hizmeti esastır. Özellikle son yıllarda turizm işletmelerinin öncelikli hedefleri arasına artan rekabet ortamı ile hizmet kalitesinin girdiğini söyleyebiliriz.

Konaklama işletmelerinde müşteri taleplerinin en üst düzeyde yerine getirilmesi, sunulan hizmet kalitesinin yükseltilmesi ancak personelin bilgi ve becerilerinin artırılması ile mümkündür. Konaklama eğitimi almış kalifiye personelin eksikliğini ortadan kaldırmak için turizm alanında gerek örgün eğitim gerekse yaygın eğitim veren kurum ve kuruluşlar, sektördeki bu kalifiye personel darboğazını aşmak için çaba göstermektedirler. Hazırladığımız bu modül konaklama işletmelerinde yetişmiş personel eksikliğini gidermede bir basamak olacaktır.

Bu modülü bitirdiğiniz zaman turizm sektöründe, konaklama dalında, sabah akşam vardiyası işlemlerini yapabilmek için gerekli deneyim, tecrübe ve bilgiye sahip olacaksınız.



# ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

## AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve becerilerler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak günlük çıkış işlemlerini ve kontrolünü eksiksiz olarak yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki konaklama işletmelerini gezerek günlük çıkış işlemlerinin nasıl yapıldığını araştırınız.
- Bir konaklama işletmesine giderek çıkış listesini “ Departure List ” ile ilgili sorular sorunuz. Bu işletmede çıkış listelerini inceleyerek bilgi toplayınız.
- Erken ayrılma listesi “Early Check Out” kontrolünün nasıl yapıldığını gözlemleyiniz.
- Günlük uyandırma listesini inceleyerek nasıl yapıldığını öğreniniz.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız.

## 1. GÜNLÜK ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

### 1.1. Çıkış Listesi Tanımı ( Departure List )

Hesabını kapatarak otelden kesin ayrılış yapan misafirler için düzenlenen bir listedir. O gün otelden kimlerin ayrıldığını görmek üzere düzenlenir. Elle tutulan listenin üst kısmında tarih, gün ve hangi departmanlara gönderileceği yer alır. İç kısmında ise, müşterinin oda numarası, soyadı, adı, oda ve kişi sayısı yer alır. Otelin iş hacmine göre bu liste değişik sayıda düzenlenir, genel müdür, genel müdür yardımcısı, telefon santrali, kat hizmetleri, oda servisi, yiyecek-içecek, resepsiyon ve muhasebeye birer kopya verilir.

...OTELİ

GİDEN MİSAFİRLER LİSTESİ  
( DEPARTURE LİST )

<input type="checkbox"/>	Genel Müdür	<input type="checkbox"/>	Genel Müdür Yard.
<input type="checkbox"/>	Telefon santrali	<input type="checkbox"/>	Mâitre d'Hotel
<input type="checkbox"/>	Kat Hizmetleri	<input type="checkbox"/>	Muhasebe
<input type="checkbox"/>	Oda Servis	<input type="checkbox"/>	Resepsiyon
<input type="checkbox"/>	Önbüro Md.		

Tarih: 28.12.20005

Gün: Salı

Oda No	Soyadı ve Adı	Oda Sayısı	Kişi Sayısı
323	Mr/s CİLLİ Hıdır	1	2
319	Mr/s Yılmaz Ali	1	1
208	Mr/s SCHMIDT Claudia	2	4
301	Mr/s BAKER Ann	2	4

Tablo 1: Elle tutulan giden müşteriler listesi (departure list) örneği

Bilgisayar kullanan işletmelerde “departure list” bilgisayardan alınır. Otel otomasyon programının listeler menüsünde “departure list” bulunur. Bugün işletmeden ayrılacak olan konukların listesi ekranda görülür. İstenirse yazıcıdan belge olarak alınır. Bilgisayar, ayrılacak olan konuk listesinde (departure list) elle tutulan listeye göre daha detaylı bilgi verir.

Aşağıda örneği görülen ve bilgisayardan alınan “departure liste” şu bilgiler sırasıyla yer almaktadır:

- Tarih, saat ve sayfa numarası
- Oda no
- Adı
- Soyadı
- Kişi sayısı (yetişkinler için)
- Çocuk sayısı (farklı ücret uygulandığı için çocuk sayısının ayrıca gösterilmesi karışıklığı önler)
- Geliş tarihi ( C/In)



- Ayrılış tarihi, (C/Out) giden müşteriler listesi (departure list) olduğu için hepsinin gidiş tarihi takibi aynıdır.
- Ülkesi
- Rezervasyonlu olup olmadığı (Type: Müşterinin geliş tipi: rezervasyonlu veya rezervasyonsuz oluşu, rezervasyonlu müşteriler örnekte “R” harfi ile, rezervasyonsuz müşteriler ise “W” harfi ile belirtilmiştir.)
- Hangi acenteye veya hangi hava yoluna ait olduğu,
- Listenin sonunda ise o gün için otelden ayrılan oda sayısı, toplam kişi sayısı, toplam çocuk sayısı görülmektedir.

<b>Bilgisayarla tutulan giden müşteriler ( Departure List ) örneği</b>									
<b>DEPARTURE LİST</b>			<b>DATE: 30.12.2005</b>			<b>Time: 09:10:52</b>		<b>Page: 001</b>	
<u>Room</u>	<u>Name</u>	<u>Surname</u>	<u>Pax</u>	<u>Child</u>	<u>C/In</u>	<u>C/Out</u>	<u>Counrv</u>	<u>Type</u>	<u>T/A</u>
10	HIDIR	CİLLİ	1		25/12	30/12	TÜRKİYE	R	PEGASUS
01	BOB	SONG	1		21/12	30/12	U.S.A	R	THY
02	ROBERT	PURSON	2		21/12	30/12	U.S.A	R	THY
03	DOUGLAS	CUTTING	2		21/12	30/12	U.S.A	R	THY
04	PETER	WILMORE	1		2 1/12	30/12	U.S.A	R	THY
05	LANGE	MORRIS	2		21/12	30/12	U.S.A	R	THY
22	AŞKIN	YEL	1		24/12	30/12	TÜRKİYE	W	WALK IN
23	EMİNE	ŞANLI	1		25/12	30/12	TÜRKİYE	W	WALK IN
24	ALİ	YILMAZ	2		26/12	30/12	TÜRKİYE	W	WALK IN
<b>Total Room 9</b>			<b>Total Pax 13</b>	<b>Child 0</b>					

**Tablo 2: Bilgisayarda tutlan giden müşteriler**

## 1.2. Çıkış Listesi ( Check out ) Kontrolü

Konuk döngüsünün son aşaması konunun otelden ayrıldığı aşamadır. Bu aşamada otelden ayrılan misafirlerin kaydının tutulduğu listenin “check out list” kontrolünün yapılması büyük önem arz eder. Bu listenin kontrolü dikkatli bir şekilde yapılmalıdır.

İlk iş olarak ayrılan misafirlerin isimleri ve kaldıkları oda numaralarının kontrolü yapılır. Listeden oda numaraları alınarak, listede çıkış yapacak olan odaların anahtarlarının teslim edilip edilmediği kontrol edilir. Eğer anahtarı teslim etmeyen müşteriler varsa telefonla aranarak nazik bir şekilde ikaz edilir ve odayı boşaltmaları sağlanır. Çıkış yapan müşterilerin diğer departmanlarda yaptıkları harcamalara ait adisyonu olup olmadığı kontrol edilir. Tüm odalar kontrol edildikten sonra çıkış listesi ilgili departmanlara gönderilir. Çıkış yapan müşterilerin odaları kontrol edilerek unutulmuş eşya varsa resepsiyonda emanete alınır. Daha sonra müşteriyle irtibat kurularak müşteriye teslim edilir.

## 1.3. Erken Ayrılma (Early Check-Out) Kontrolü

Konunun, otele kabulü sırasında belirttiği tarihten önce otelden ayrılmasına **early c/out**, bu işlem için kullanılan forma da **early c/out** formu denir.

Konuktan erken ayrılma talebi geldiğinde tekrar teyit alınması gerekir. Erken ayrılma formu ile kalış süresini uzatmak (extension) isteyen konuk formu aynı olabilir. Bu formda yer alan bilgilerle, extension konuk formundaki bilgiler aynıdır.

Konuğun rezervasyonunu yaptırırken belirttiği çıkış tarihinden önce otelden ayrılmasına early check-out denir. Early check-out durumunda yapılması gereken işlemler, uzatma isteyen konuklarda olduğu gibidir. Konuk check-out tarihi olarak 20 Ağustos'u belirtmesine rağmen, otelden 17 Ağustos'ta ayrılırsa, konunun check out tarihi değiştirilmez. Sadece, resepsiyon defterinin/ajandasının 17 Ağustos tarihli kısmına ..... no'lu oda early check-out oldu" notunu yazar.

..... OTELİ			No : .....
ERKEN ÇIKIŞ - UZATMA FORMU			Tarih .../.../.....
Oda No	Eski Çıkış Tarihi	Yeni Çıkış Tarihi	Notlar
			Hazırlayan .....

Tablo 3: Erken çıkış ve uzatma formu

#### 1.4. Günlük Uyandırma Listesi Tanımı (Wake Up Call List)

Erken saatte uyanmak isteyen konukların uyandırılma taleplerinin kaydedildiği listedir. Sabah erken saatte uyanmak isteyen konuk, uyanmak istediği saati resepsiyona bildirir. Resepsiyon görevlisi de konunun bu isteğini uyandırma cetveline not alır. İlgili saatte, resepsiyon görevlisi, konunun bu talebini yerine getirir.

Günümüzde birçok otelde uyandırma işlemi, santrale veya bilgisayarlara kodlanarak otomatik olarak yerine getirilir. Ancak yine de resepsiyon görevlileri, bu talepleri doğru bir şekilde kontrol etmek zorundadır.

( ) OTELİ		Gün : Cuma Tarih : 30/12/ 2005
UYANDIRMA LİSTE (CETVELİ)		
SAAT	UYANDIRMA TALEBİ OLAN ODA VE ODALAR	
03.00		
03.15		
03.30		
03.45		
04.00		
04.15		
04.30		
04.45		
05.00		
05.15		
05.30		
05.45		
06.00	<b>114 – 128</b>	
06.15		
06.30		
06.45		
07.00	<b>301 - 315 - 403 - 507</b>	
07.15		
07.30	<b>312 - 303 - 110 - 208 - 112</b>	
07.45		
08.00	<b>111 – 314 – 321</b>	
08.15		
08.30	<b>305 – 509</b>	
08.45		
09.00	<b>117</b>	
09.15		
09.30		
09.45		
10.00		

**Tablo 4: Uyandırma cetveli (Listesi) örneği**

## 1.5. Günlük Uyandırma Listesi Kontrolü

Sabah shiftine başlayan personel diğer işlemleri yerine getirdikten sonra uyandırma listesini kontrol eder. Uyandırılması gereken konuk varsa bu işlemleri yerine getirir. Eğer uyandırma işlemi santrale veya bilgisayara kodlanmışsa bunlar gözden geçirilir ve eksiklikler giderilir. Erken çıkacak konuklar varsa onlar için kahvaltı öncesi kumanya paket siparişi verilir.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gün içinde yapılan çıkış listelerini kontrol ediniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dikkatli olunuz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Çıkış yapan odalara ait kapatılan folioları kontrol ediniz.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Erken çıkış yapan odaların işlemlerini kontrol ediniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sorumluluk sahibi olunuz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Günlük uyandırma listesini kontrol ediniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Detaylara özen gösteriniz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Erken çıkışlar için (kahvaltı öncesi) kumanya paket siparişi veriniz.</li></ul>	

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Boş bırakılan kısımları doldurunuz. Cevaplarınızı, cevap anahtarından kontrol ediniz.

1. .... , hesabını kapatarak otelden kesin ayrılış yapan misafirler için düzenlenen bir listedir.
2. Giden müşteriler listesi ( Departure List) , otelin iş hacmine göre değişik sayıda düzenlenir, ..... , ..... , ..... , ..... , ..... , ..... , resepsiyon ve muhasebeye birer kopya verilir.
3. Giden müşteriler listesinde (Departure List) , rezervasyonlu gelen müşteriler ..... harfi ile, rezervasyonsuz gelen müşteriler ise ..... harfi ile gösterilir.
4. Early Check-Out , konuğun ..... istediğinde doldurulan formdur.
5. Wake up call list , .....konukların kaydedildiği listedir.

## DEĞERLENDİRME

Sorulara verdiğiniz cevaplarıyla cevap anahtarını karşılaştırınız. Yanlış cevaplarınız varsa öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerini tekrar ediniz. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak kat hizmetleri raporlarının kontrolünü doğru olarak yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki konaklama işletmelerini gezerek kat hizmetleri raporlarının kontrolünün nasıl yapıldığını araştırınız.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız.

## 2. KAT HİZMETLERİ RAPORLARININ KONTROLÜ

### 2.1. Dolu/Boş Oda Kontrolü

Dolu/ Boş oda kontrolünde oda sayım cetveli ( Çarşaf ) ile housekeeper raporu karşılıklı kontrol edilir. Bu kontrolde;

#### Sabah vardiyası

- Satılan oda sayılarının eşit olup olmadığı,
- Müşteri sayılarının eşit olup olmadığı,
- Dolu / boş oda sayılarının eşit olup olmadığı,
- Arızalı odaların sayısı,
- Otel yönetimi ve personeli tarafından kullanılan odalar kontrol edilir.

#### Akşam vardiyası

- Check out yapılmış ve temizlenmiş, satışa hazır odalar,
- Check out yapılmış ve henüz temizlenmemiş odalar,
- Check out yapılmış fakat henüz boşaltılmamış odalar,
- Arızalı odalar,
- Tamirdeki odalar kontrol edilir ve housekeeper raporunda belirtilir.

Bu bilgiler room rackteki ( Oda Durum Tablosu ) bilgilerle karşılaştırılır. Her iki kontrolde housekeeper raporundaki durum ile oda sayım cetveli ve / veya room rackteki oda durumlarının birbiriyle aynı olması gerekir. Farklılık varsa nedeni araştırılır ve housekeeping mutabakatsızlık formu düzenlenir.

1. KAT					2. KAT					3. KAT					4. KAT				
Oda No	Oda Drm	Kişi Say.	C/O	G	Oda No	Oda Drm	Kişi Say.	C/O	G	Oda No	Oda Drm	Kişi Say.	C/O	G	Oda No	Oda Drm	Kişi Say.	C/O	G
101					201					301					401				
102					202					302					402				
103					203					303					403				
104					204					304					404				
105					205					305					405				
106					206					306					406				
107					207					307					407				
108					208					308					408				
109					209					309					409				
110					210					310					410				

  

<u>Dağıtım:</u>	OCC	Meşgul	Hazırlayan
Muhasebe	S / O	Yatılmamış	
Housekeeping	DND	Rahatsız Etmeyiniz	
Resepsiyon	V	Meşgul / Bagajsız	
	OOO	Tamirat İster	
	B	Bagajlı / Meşgul Değil	

**Tablo 5: Oda sayım cetveli örneği**

Oda durumunu göstermek amacıyla kullanılan semboller genellikle aşağıdaki gibidir.

**VAC (Vacant)** : Boş satılabilir oda anlamına gelir. Diğer bir anlamı da temiz (clean) dir.

**DND (Do not disturb):** Odaların kapılarına misafirler tarafından DND kartı (rahatsız etmeyin) koyulmaktadır. Bu durumda kat görevlisi odaya girmez ve oda numarasının karşısına DND simgesini yazar.

**N / B (No baggage)** : Dolu odalarda, odada bagaj ya da eşyanın bulunmadığını gösterir.

**H / Use (House use)** :Otelde çalışan personelin kullandığı ücretsiz odaları ifade etmektedir. Örneğin otel müdürünün kullanmış olduğu oda “house use”dur.

**OOO (Out of order)** : Herhangi bir nedenle kullanılmayan arızalı odaları tanımlar.

**C/O (Check—out)** : Otelden ayrılan misafirin bıraktığı boş/kirli odadır.

**C/i (Check—in)** : Otele yeni giriş yapmış misafiri tanımlar.

**S/0 (Sleep — out)** : Misafirin eşyaları odadır fakat o gece odayı kullanmamıştır.

**OCC (Occupied)** : Dolu oda anlamında kullanılmaktadır.

XYZ ÖRNEK OTELİ			Tarih : .....								
HOUSE KEEPER RAPORU											
Oda No	Oda Durumu	Şahıs	Oda No	Oda Durumu	Şahıs	Oda No	Oda Durumu	Şahıs	Oda No	Oda Durumu	Şahıs
102	VAC	0	202	B	3	KRAL	B	2			
103	B	2	203	VAC		303	VAC				
105	V	1	205	B	2	305	B	3			
107	B	1	207	B	3	307	B	3			
108	X	1	208	B	3	308	B	3			
109	B	2	209	V	2	309	B	2			
110	B	3	210	B	2	310	B	2			
111	B	3	211	B	1	311	B	3			
112	B	3	212	B	3	312	X	2			
113	B	3	213	B	3	313	B	2			
114	B	3	214	VAC		314	X	1			
115	B	1	215	B	3	315	B	2			
116	B	1	216	B	2	316	B	2			
117	B	2	217	B	2	317	B	2			
118	B	2	218	X	1	318	X	1			
119	V	3	219	B	2	319	B	1			
120	B	3	220	B	2	320	B	2			
122	VAC		222	B	1	322	B	2			
123	VAC		223	B	3	323	B	2			
160		33	17		38	18		37	51		108

V - Meşgul	X - Meşgul - Bağımsız	VAC - Boş	
O - Tamirat İster	B - Bağımlı - Meşgul Değil	DD - Yatılmamış	
L.S - İlave Yatak	L.B - Bebek Yatağı	C - Köpek	
Dağıtım :	Bilgi	Düzenleyen	Kontrol Eden
Resepsiyon			
Muhasebe			
Dosya			

Tablo 6: House keeper raporu örneği

## 2.2. Konuk Giriş-Çıkış İşlemlerinin Karşılaştırılması

Bu işlemden;

Giriş ve çıkış yapan odalarıyla ilgili belgeler kontrol edilir. Konaklama belgeleri, gelen-giden listeleri kontrol edilir ve oda rack'i ile çarşaf karşılaştırılır. Erken saatlerde check in yapan müşteri odalarının housekeeper raporunda görünüp görünmediği kontrol edilir. Check out yapan müşteri odalarının, housekeeping departmanına bildirilip bildirilmediği kontrol edilerek rapor düzenlenir.



## 2.3. Kat Hizmetleri Raporu ile Mutabakat Sağlama (Disciripancy)

Housekeeping raporlarının resepsiyon tarafından kontrolü sırasında mutabakatsızlık bulunan odalar için mutabakatsızlık raporu düzenlenir.

Konaklama işletmelerinde genellikle aşağıdaki mutabakatsızlık durumları görülür.

- Resepsyonist oda durum raporuna yanlış işaretleme yapmış ya da işaretleme yapmamıştır.
- Housekeeping görevlisi yanlış işaretleme yapmış ya da işaretleme yapmamıştır.
- Personel oda satışı yapmış fakat kayıtlarda bilinçli olarak göstermemiştir.

İki nüsha olarak düzenlenecek “housekeeping mutabakatsızlık formu”na mutabakatsızlık bulunan odaların numaraları yazılır. Karşılardaki birinci sütuna housekeeping raporundaki durum, ikinci sütuna resepsiyondaki durum yazılır ve alttaki “kontrol eden” hanesi, kontrolü yapan kişi, imzasını atarak, iki nüshayı da housekeeper’a geri yollar.

Housekeeper, üzerinde mutabakatsızlık olan bu odaları bir kere daha dikkatli bir şekilde kontrol ettirir ve mutabakatsızlık formunun üçüncü sütununa kesin durumu yazar, housekeeping hanesini imzalayarak resepsiyona iade eder.

Tüm işlemleri tamamlanan mutabakatsızlık formu, ait olduğu housekeeper raporuna zımbalanarak dosyasına kaldırılır. Muhasebeye verilen diğer housekeeper raporu nüshası muhasebe coast control servisi tarafından bir önceki güne ait çarşaf ile karşılaştırarak mutabakatsızlıklar bulunur. Resepsiyonla temas kurularak, tespit edilen mutabakatsızlıklarla ilgili ne tür işlem yapıldığı kontrol edilir. Yapılmayan bir işlem varsa resepsiyona sorulur.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Oda durum raporlarını kontrol ediniz.	➤ Dikkatli olunuz.
➤ Oda durum panosunu (Room rack) kontrol ediniz.	➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ Giriş çıkış işlemlerini karşılaştırınız.	➤ Detaylara özen gösteriniz.
➤ Kat hizmetleri raporu ile mutabakat sağlayınız. (discrepancy)	➤ Titiz olunuz.
	➤ Planlı ve organize olunuz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Boş bırakılan kısımları doldurunuz. Cevaplarınızı cevap anahtarından kontrol ediniz.

1. .... , otelcilikte odaların durumlarını (kirli, okey, dolu gibi.) rezervasyonları ve konaklamakta olan misafirlerin isimlerini gösteren tablodur.
2. ...., boş satılabilir oda anlamına gelir. Diğer bir anlamı da temiz (clean) dir.
3. ...., herhangi bir nedenle kullanılmayan hizmet dışı odaları tanımlar.
4. ...., dolu oda anlamında kullanılmaktadır.
5. ...., otele yeni giriş yapmış misafiri tanımlar.
6. ...., kat hizmetleri raporu ile mutabakat sağlamayı ifade eder.
7. ...., dolu odalarda odada bagaj ya da eşyanın bulunmadığını gösterir.
8. ...., otelden ayrılan misafirin bıraktığı boş/kirli odadır.

## DEĞERLENDİRME

Sorulara verdiğiniz cevaplarla cevap anahtarını karşılaştırınız. Yanlış cevaplarınız varsa öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerini tekrar ediniz. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 3

## AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak günlük giriş işlemlerini ve kontrolünü eksiksiz olarak yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki konaklama işletmelerini gezerek günlük giriş işlemlerinin nasıl yapıldığını araştırınız.
- Günlük girişlerde uygulanan fiyatların kontrolünün nasıl yapıldığını inceleyiniz.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız.

## 3. GÜNLÜK GİRİŞ İŞLEMLERİ

### 3.1. Günlük Giriş Listesi (Arrival List) Tanım

O günkü rezervasyonlu ve rezervasyonsuz otele gelen müşterileri bilmek ve bu konuda ilgili departmanlara haber vermek için tutulan bir listedir. Her gün ayrı olmak üzere tutulur. Bilgisayar kullanılmayan otellerde bir kaç kopyalı olarak düzenlenir ve ilgili departmanlara gönderilir.

Üst kısmında tarih ve gün yazılıdır. Ayrıca hangi bölümlere gönderilecekse o bölümün karşısındaki kutuya çarpı işareti konulmak suretiyle belirtilir. Otelin işleyişine göre hangi bölümlere gönderileceği değişebilir.

İç kısımda müşterinin oda numarası, müşterinin soyadı, adı, oda sayısı, kişi sayısı, rezervasyonlu olup olmadığı, uyuğu ile ilgili bilgiler yer alır. Listenin alt kısmında o günkü oda değişimleri not edilir.

GELEN MİSAFİRLER LİSTESİ (ARRIVAL LIST) ..... OTELİ					
Tarih : 08/03/1994					
Gün : Sal					
<input type="checkbox"/> Genel Müdür <input type="checkbox"/> Genel Md. Yard <input type="checkbox"/> Ön Büro Md. <input type="checkbox"/> Muhasebe <input type="checkbox"/> Kat Hizmet. <input type="checkbox"/> Telefon Santrali <input type="checkbox"/> Oda Servisi <input type="checkbox"/> Çamaşırhane <input type="checkbox"/> Resepsiyon <input type="checkbox"/> Mâitre d'hôtel <input type="checkbox"/> Polis					
ODA NO	SOY ADI VE ADI	ODA SAYISI	Kişi	REZ.	MEMLEKETİ
324	Mr/s ARKUN Erol	2	3	R	Ankara
532	Mr. CIVELEK Hayri	1	1	N	İzmir
522	Mr/s YILMAZ Cemal	4	8	R	İstanbul
307	Mr/s ÖZMEN İ. Hakkı	1	2	R	İstanbul
308	Mr/s ZINNBURG H.A	2	3	R	Avusturya
Bu ODA-DAN	ODA DEĞİŞİKLİĞİ				BU ODAYA
301	Mr/s SCHMIDT	1	2		311

**Tablo 7: Elle tutulan gelen misafir listesi (Arrival List) örneği**

Otel otomasyon programı kullanılan işletmelerde “arrival list” bilgisayardan alınır. Otel programının listeler menüsünden arrival list bulunarak bugün gelen misafirlerin listesi ekranda görülür, istenirse yazıcıdan belge olarak alınır. Bilgisayara bağlı bulunan her departman istediği bir zamanda arrival list hakkında kendi bilgisayarının ekranından bilgi sahibi olur. Bu bakımdan liste yazmaya gerek kalmaz, her bölüm ekrandan gelen misafirleri izleyebilir. Bilgisayar büyük kolaylık sağlar. Müşteri hakkında daha detaylı bilgi bilgisayarla alınabilir.

Aşağıda örneği görülen ve bilgisayardan alınan arrival listte şu bilgiler sırasıyla yer almaktadır:

- Folio nu
- Oda nu
- Adı
- Soyadı
- Kişi sayısı
- Acentesi veya rezervasyonlu olup olmadığı

- Check in (geliş) tarihi, bu liste 13/11/.... tarihindeki gelen misafirleri göstermektedir.)
- Check out (gidiş) tarihi
- DM olarak ödeyecek müşterilerin DM olarak ücreti
- Pansiyon durumu
- Oda ücreti (Rate)
- Kalış süresi (kaç gece kalacağı) (Ngh)
- Kahvaltı ücreti (Brekf.)
- Yemek Ücreti (öğle yemeği) (Lunch)
- Akşam yemeği (Dinner)

Listenin başında ise o günkü tarih, listenin printerdan alındığı saat, listenin kaç sayfa olduğu görülmektedir.

13/11/199. Arrival List Date : 13/11/199. Time: 03:16:03 Page:001

№	Room	Name	Surname	Pax	T/A	C/In	C/Out	DM	Brd	Rate	Ngh	Break	Lunch	Dinner
40	0202	Gültekin	CANAL	2	W/In	13/11	14/11		HB	490.000	1	120.000	240.000	
39	0206	Hüseyin	KOCABAŞ	1	W/In	13/11	15/11		BB	390.000	2	60.000		
19	0302	Murat	KAHVECİ	1	Comp	13/11	14/11		FC		1			
36	0504	Irmelin	KUTTNER	1	TUI	13/11	20/11		HB	290.000	7	60.000	120.000	
36	0606	Mounder	BISHARA	2	ANAD	13/11	20/11		HB	390.000	7	120.000	240.000	
34	0607	Shihada	SIMAON	1	ANAD	13/11	20/11		HB	290.000	7	60.000	120.000	

**Tablo 8: bilgisayardan alınan “Arrival List” gelen misafir listesi örneği**

### 3.2. Günlük Giriş Listesi Kontrolü

Bu kontrol işleminde aşağıdaki hususlar dikkate alınır.

- Check in listesi incelenir.
- Müşterilerin foliolarının açılıp açılmadığı,
- Oda numarasının folioya doğru işlenip işlenmediği,
- Müşteri sayılarının, oda ücretinin ve pansiyon durumunun doğru girilip girilmediği,
- Check out tarihinin doğru yazılıp yazılmadığı kontrolü yapılır.

### 3.3. Günlük Girişlerde Uygulanan Fiyatların Kontrolü

Konaklama işletmelerinde münferit müşterilere, grup müşterilerine, şirket elemanlarına, otelin daimi müşterilerine, kontenjan anlaşması olan seyahat acentesi ve şirketlere farklı oda ve pansiyon fiyatları uygulanabilmektedir. Bu kontrolde;

- 
- Münferit gelen müşterilere verilen fiyatlar,
  - Grup müşterilerine verilen fiyatlar,
  - Şirket elemanlarına verilen fiyatlar,
  - Otelin daimi müşterilerine verilen fiyatlar,
  - Kontenjan anlaşması olan seyahat acentesi ve şirketlere verilen fiyatlar.

Bu fiyatların kimler tarafından verildiği, otelin uyguladığı fiyat politikasına uygun olup olmadığı kontrol edilir. Bu fiyatlar önbüro müdürü nün ya da ön büro şefinin bilgisi dâhilinde verilir.

### **3.4. Geç Girişler İçin İlgili Departmanın Bilgilendirilmesi**

Geç gelecek olan münferit ya da grup müşterilerinin girişlerinde herhangi bir aksaklığa mahal vermemek için önceden tedbir alınır. Bu tedbirler; güvenlik departmanı, konsiyerj, servis ve mutfak departmanları ( yemek alacak müşteriler için) bilgilendirilir.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gün içindeki girişler listesini (arrival list) kontrol ediniz.</li><li>➤ Gelen konukların özelliklerine göre kontrol yapınız (grup, VIP, münferit vb.).</li><li>➤ Girişlerde uygulanan fiyatları kontrol ediniz.</li><li>➤ Acenta konuklarının işlemlerinde kullanılan döviz kurlarını kontrol ediniz.</li><li>➤ Geç girişler için ilgili departmanı bilgilendiriniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dikkatli olunuz.</li><li>➤ Sorumluluk sahibi olunuz.</li><li>➤ Detaylara özen gösteriniz.</li><li>➤ Titiz olunuz.</li><li>➤ Planlı ve organize olunuz.</li></ul>



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Boş olan kısımları doldurunuz. Cevaplarınızı cevap anahtarından kontrol ediniz.

1. .... , o günkü rezervasyonlu ve rezervasyonsuz otele gelen müşterileri bilmek ve bu konuda ilgili departmanlara haber vermek için tutulan bir listedir.
2. Arrival list iki şekilde tutulur.Elle ve .....
3. Otele gelen müşteriler özelliklerine göre ....., ....., ....., ....., ....., olarak ayrılır.
4. Günlük giriş listesinin diğer adı .....tir.
5. Otele geç giriş yapacak olan müşteriler için ....., ..... ve .....departmanları bilgilendirilir.

## DEĞERLENDİRME

Sorulara verdiğiniz cevaplarla cevap anahtarını karşılaştırınız. Yanlış cevaplarınız varsa öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerini tekrar ediniz. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 4

## AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak periyodik olarak tahmin raporlarını (Forecast) doğru olarak kontrol edebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki konaklama işletmelerini gezerek periyodik olarak yapılan tahmin raporunun (Forecast) nasıl yapıldığını araştırınız.
- Bir konaklama işletmesinde merkezde ve tesiste yapılan rezervasyonların karşılaştırılması işlemlerinin nasıl yapıldığını öğreniniz.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız.

## 4. PERİYODİK OLARAK TAHMİN RAPORU (FORECAST) KONTROLÜ

### 4.1. Günlük, Haftalık ve Aylık Tahmin Raporlarının Karşılaştırılması

Günlük, haftalık ve aylık yapılan tahminlerin (Forecast) gerçekleşip gerçekleşmediği kontrol edilir. Yapılan rezervasyon tahminleri ile gerçekleşen rezervasyonlar günlük, haftalık ve aylık olarak karşılaştırılır.

Tahmin edilen oda satışları, doluluk oranları ile gerçekleşen oda satışları ve doluluk oranları günlük, haftalık ve aylık olarak karşılaştırılır. Farklılıkların nedenleri tespit edilir ve rapor haline getirilerek ilgili yerlere sunulur.

### 4.2. Merkezde ve Tesiste Yapılan Rezervasyonların Karşılaştırılması

Otellere rezervasyon değişik kanallardan yapılmaktadır. Bunlar;

- Merkezi rezervasyon
- Tesiste rezervasyon

---

Günümüzde konaklama işletmeleri şirketlere bağlı tesisler olarak faaliyet göstermektedir. Şirket merkezleriyle tesislerin yerleri farklı bölge veya şehirlerde olabilmektedir. Bunun yanı sıra büyük otel zincirlerinde bölgesel merkezler bulunmaktadır. Konaklama amaçlı rezervasyonlar tesislerden yapılabileceği gibi şirket merkezlerinden de yapılabilmektedir. Örneğin Hilton ve Sheraton gibi büyük zincir oteller, otel otomasyon programlarından faydalanarak zincire ait tüm otellerin rezervasyonlarını tek bir merkezden yapabilmektedir.

Bu iki rezervasyon şekli de bilgisayarla yapıldığı için merkezde ve tesiste yapılan rezervasyonlarda herhangi bir aksaklık olmamaktadır. Çünkü iki taraflı olarak yapılan rezervasyonlar bilgisayar ekranında görüldüğü için hata yapma durumu söz konusu değildir.

İki taraflı olarak yapılan rezervasyonlar bilgisayar ekranında anında görülür ve kaç odanın rezervasyonlu olduğu, kaç odanın satıldığı, iptalleri ve yapılan rezervasyon tahminlerini ile gerçekleşen rezervasyon tahminleri ortaya çıkar.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Acente ve konaklama tesisi tahmin raporlarını karşılaştırabileceksiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dikkatli olunuz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Günlük, 7 günlük, 30 günlük tahmin raporlarını karşılaştırabileceksiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sorumluluk sahibi olunuz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Merkeze gönderilen aylık rezervasyon tahmin raporlarının kontrolünü yapabileceksiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Detaylara özen gösteriniz.</li><li>➤ Titiz olunuz.</li><li>➤ Planlı ve organize olunuz.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları Doğru ( D ) veya Yanlış ( Y ) olarak cevaplandırınız. Cevaplarınızı cevap anahtarından kontrol ediniz.

1. ( ) Forecast tahmin demektir.
2. ( ) Tahminler sadece tesiste yapılır.
3. ( ) Değişik amaçlarla yapılan bu tahminleme teknikleri genellikle satış gelirini ve oda doluluklarını arttırmada kullanılır.
4. ( ) Rezervasyonlar sadece tesiste yapılır.
5. ( ) Rezervasyonlar için günlük, 7 günlük, 30 günlük tahminler yapılır.

### DEĞERLENDİRME

Sorulara verdiğiniz cevaplarla cevap anahtarını karşılaştırınız. Yanlış cevaplarınız varsa öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerini tekrar ediniz. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 5

## AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak oda değişikliği taleplerini ve kontrolünü doğru olarak yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki konaklama işletmelerini gezerek oda değişikliği talepleri ve kontrolü ile ilgili bilgi ve doküman toplayınız.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız.

## 5. ODA DEĞİŞİKLİĞİ TALEPLERİ VE KONTROLÜ

### 5.1. Oda Değişikliği Formu (Room Change) Düzenleme

Müşterilerin hangi odadan hangi odaya geçtiklerini, varsa oda ücretlerindeki değişikliği, değişim sebebini ve zamanını, kim tarafından yapıldığını, bir belgeyle belirtmek amacıyla düzenlenen fişlere oda değişim fişleri denir.

Birkaç nüsha olarak düzenlenir. Her nüsha üzerinde hangi bölüme ait olduğu yazılıdır. Kopyaların karşılaştırılması için değişik renklerde basılı olur. Oda değişim fişlerinde şu bilgiler yer alır;

- Değişimin yapıldığı tarih,
- Müşterinin soyadı ve adı,
- Eski oda numarası yeni oda numarası,
- Eski oda ücreti yeni oda ücreti,
- Tebliğ saati (müşteriye değişimin bildirildiği saat )
- Değişimin sebebi,
- Değişimi tasdik eden yetkilinin imzası.

## Oda Değişim Fişi Niçin Düzenlenir

- Oda değişiminden dolayı oda ücretinde de değişiklik olmuşsa müşteri hesabına doğru ücret yazabilmek.
- Odada kalan müşteri sayısında artış veya azalış olmuşsa bu durumu folioda ve resepsiyondaki kayıtlarda gösterebilmek ve doğru istatistik çıkarabilmek.
- Müşterinin kalış süresinde bir değişiklik olmuş ise (early check out veya exention) kayıtlarda izleyebilmek ayrılış tarihindeki değişikliği bir belgeye dayalı olarak görebilmek.
- Müşterinin foliosunu yeni oda numarasına göre işleyebilmek için folio işlenirken her kayıta eski oda numarasını yazabilmek.
- Müşteri dışarıdan arandığı veya kendisine mesaj iletilmek istendiği zaman yeni odasında kolaylıkla bulabilmek.
- Müşterinin yeni oda numarasını diğer departmanlara zamanında haber verebilmek için oda değişim fişleri düzenlenir. bu fişlere göre ilgili değişiklik yapılır.

## Oda Değişimi ile İlgili Uygulamalar

**Örnek 1:** Otele iki kişi giriş yapmış müşterinin foliosuna her gece iki kişilik ücret olan 800.000 lira basılmaktadır. Müşteri resepsiyona gelerek 19/03 tarihinden itibaren üç gece daha tek kişi olarak kalacağını, 19/03 tarihinde odada kalan bir kişinin otelden ayrılacağını belirtmiştir. Bu durumda kayıtlarda ilgili düzeltmelerin yapılabilmesi için oda değişim fişi “room change” düzenlenmesi, buradaki bilgilere göre kayıtların devam etmesi gereklidir. Müşterinin oda numarasında herhangi bir değişiklik olmamıştır. Sadece odada kalan kişi sayısında ve ödenecek ücrette değişiklik olmuştur. Bu değişiklik hem resepsiyonu hem önkasayı, hem de kat hizmetlerini ilgilendirmektedir. Ayrıca muhasebe bugün ücretin niçin değiştiğini bilmek istemektedir. Her departmana gerekli bilgileri verebilmek için aşağıda örneği görülen “Oda Değişimi ve Fiyat Değişimi” formu düzenlenir:

ODA DEĞİŞİMİ VE FİYAT DEĞİŞİMİ		
Soyadı ve Adı	: ARKUN Erdiñ	Tarih: 19/03/
Bu Odadan	: 522	Bu Odaya : -
Bu Oda Ücretinden	: 800.000	Bu Oda Ücretine : 600.000
Eski Çıkış Tarihi	: -	Yeni Çıkış Tarihi -
Tebliğ Saati	: 11.00	Değişim Tarihi : 19/03
AÇIKLAMA : 1903/94 tarihinden itibaren odada tek kişi kalacağından 522 nolu odaya 19/03/94 tarihinden itibaren tek kişilik ücret olan 600.000 lira olarak foliosuna işlenecektir.		
Tasdik Eden: .....		
İmza		

**Tablo 9: Oda değişim ve fiyat değişimi örneği**

**Örnek 2:** 22.03.1994 günü otelden ayrılması beklenen misafir öğleye kadar odayı boşaltmamış, kendisiyle görüşülmüş ve saat 16.30'a kadar odayı tutmak istediği öğrenilmiştir. Buna karşılık yarım günlük ücret tahsil edileceği konusunda mutabakata varılmıştır. Bu durumda yarım günlük ücret tahakkukunu yapabilmek için yine oda değişim ve fiyat değişimi fişi düzenlemek gerekecektir.

ODA DEĞİŞİMİ (ROOM CHANGE)		
..... OTELİ		Tarih : 22/03/94
Soy adı ve Adı	: YILMAZ Alper	
Bu Odadan	: 318	Bu Odaya :
Bu Oda Ücretinden	: -	Bu Oda Ücretine :
Tebliğ Saati	: 12.00	Değişim Tarihi : 22/03/94
AÇIKLAMA: 22/03/94 tarihinde öğleden sonra 16.30 a kadar uzatma yaptığı için yarım günlük ücret (400.000 lira) foliosuna basılmıştır.		
Tasdik Eden :		
İmza		

**Tablo 10: Oda değişimi örneği**

Oda değişikliği olmamasına rağmen, yarım günlük daha ücret tahsilini belgelendirebilmek için yukarıdaki örnekte görüldüğü gibi "oda değişim fişi" düzenlenmiştir.



Bu fiş ile resepsiyon kayıtlarında fazladan yarım günlük ücret tahsil edeceğini kayıtlarında gösterecek, önkasa da bu fişe dayanarak o müşterinin foliosuna yarım günlük ücreti yazarak tahsil edecektir.

Muhasebe ise bu fişe göre yarım günlük konaklama ücreti kontrol edecektir. Yetkili imza olmadan, resepsiyonistler böyle bir fiş düzenleyerek yarım günlük ücret tahakkuku yapamazlar. Aksi halde yolsuzlukların önüne geçilmesi zorlaşır.

## 5.2. Oda Değişikliği Formu Dağıtımı

Oda değişim fişlerinden bir kopya, folioda ilgili düzeltmelerin yapılabilmesi için ön kasaya verilir. Değişim tamamlanıncaya kadar eski oda henüz kimseye satılamayacağından, bir kopya eski oda numarası üzerine room racke takılır. Bilgisayar kullanılan otellerde eski oda; değişim tamamlanıncaya kadar dolu gibi gösterilir ve başkasına yanlışlıkla satılması böylece önlenir.

Değişim fişinin bir kopyası yeni oda numarası üzerine oda rackine yerleştirilir. Böylece bu odanın, odası değiştirilen müşteriye verildiği diğer görevlilere iletilmiş olur. Bilgisayar kullanılan işletmelerdeyse yeni oda numarasına göre odası değiştirilen müşterinin kayıtları yapılır. Yeni oda numarası arandığı zaman müşteriyle ilgili bilgiler o oda numarasıyla ekranda görülür.

Bir kopya değişim fişi de bellboya verilir. Bellboy elindeki değişim fişiyle müşterinin eşyalarını dikkatli bir şekilde eski odadan alarak, yeni odasına taşır. Değişim işi müşteri nezaretinde yapılmalıdır. Müşteriye haber verilmeden eşyaları bir odadan diğerine taşınmaz. Ancak, müşteriye haber verilmiş ve müşteri başında durmadan değişimin yapılmasına müsaade etmişse, müşteri olmadan da eşyalar bir odadan diğer bir odaya taşınabilir. Yine de çok dikkatli olunmalı, eşyaya zarar verilmeden, tertipli bir şekilde yeni odaya yerleştirilmelidir. Dolaplardan alınan eşyalar yine dolaplara, banyodan alınan eşyalar da banyoya düzgünce yerleştirilmeli, eski odada hiç bir eşya unutulmamalıdır.

Oda değişiminin tamamlanmasından sonra bellboy elindeki değişim fişini resepsiyona teslim eder. Resepsiyon fişi alınca, kat hizmetlerine boşalan eski odanın temizlenmesi (okeylenmesi) için talimat verir. Odanın okeyi alınca değişim fişi eski oda numarasından çıkarılıp, başka bir müşteriye satılmak üzere hazır edilir.

Bilgisayar kullanılan otellerde ise oda değişim işi bitip, eski odanın okeyi kat hizmetlerinden alınca, yeni bir müşteriye satılmak üzere bilgisayar üzerinde boş ve temiz, satılabilir oda olarak ilgili konuma getirilir.

### 5.3. Sistemden Oda Değişikliğini Yapma

Oda değişikliği iki Şekilde yapılabilir. Check in kaydının iğine girerek oda numarası direkt olarak deęiŐtirilebilir veya check in listesinden room chance menüsüne basarak açılan oda listesinde uygun oda seğilir. Gün iğerisinde yapılan bütün oda değişikliklerini ana ekrandaki resepsiyon menüsünün altındaki oda değişim listesini görmek mümkündür.(Elektra 2000 Önbüro Programı)

### 5.4. Oda Değişikliğini Kontrol Etme

- Oda değişim fiŐlerinin ilgili departmanlara dağıtılıp dağıtılmadığı,
- Ön kasada yeni oda numarasının ve oda fiyatının doğru yazılıp yazılmadığı,
- Room rack üzerinde deęişiklięin işlenip işlenmediği,
- Fiili olarak oda deęişiklięinin geręekleŐip geręekleŐmedięi,
- MüŐterilerden eski oda anahtarının alınıp alınmadığı kontrol edilir.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Oda değişikliği formu düzenleyebileceksiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dikkatli olunuz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Konuk foliosunda ve konaklama belgesinde oda numarasını değiştirebileceksiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ İnisiyatif sahibi olunuz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Oda değişikliği formunun diğer nüshasını konaklama belgesine ekleyebileceksiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Detaylara özen gösteriniz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Oda değişiklik işlemini diğer departmanlara bildirebileceksiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Titiz olunuz.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Araştırmacı olunuz.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları Doğru ( D ) veya Yanlış ( Y ) olarak cevaplandırınız.

1. ( ) Oda değişiminden dolayı oda ücretinde de değişiklik olmuşsa müşteri hesabına doğru ücret yazabilmek.
2. ( ) Odada kalan müşteri sayısında artış veya azalış olmuşsa. bu durumu folioda ve resepsiyon-daki kayıtlarda gösterebilmek. doğru istatistik çıkarabilmek,
3. ( ) Müşteri odasından sıkılıp başka bir oda istediğinden oda değişikliği yapılır.
4. ( ) Müşterinin kalış süresinde bir değişiklik olmuşsa (erken ayrılma: earl\ check out veya uzatma:exention) kayıtlarda izleyebilmek ayrılış tarihindeki değişikliği bir belgeye dayalı olarak görebilmek.
5. ( ) Müşteri dışarıdan arandığı veya kendisine mesaj iletilmek istendiği zaman yeni odasında kolaylıkla bulabilmek.
6. ( ) Müşterinin yeni oda numarasını diğer departmanlara zamanında haber verebilmek için oda değişim fişleri düzenlenir. bu fişlere göre ilgili değişiklik yapılır.
7. ( ) Otele Vip müşteriler yerleşeceğinden zorunlu oda değişikliği yapılır.
8. ( ) Oda değişim fişi sadece house keeping departmanına verilir.

## DEĞERLENDİRME

Sorulara verdiğiniz cevaplarla cevap anahtarını karşılaştırınız. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Yanlış cevaplarınız varsa öğrenme faaliyetinin ilgili bölümlerini tekrar ediniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

## KONTROL LİSTESİ

Modül ile kazandığınız yeterliği aşağıdaki kriterlere göre ölçünüz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
Günlük çıkış listesinin anlamını, (departure list) öğrendiniz mi?		
Çıkış listesin (check out) kontrolünü yaptınız mı?		
Erken ayrılma listesinin (early check out) kontrolünü yaptınız mı?		
Günlük uyandırma listesinin anlamını (wake up call list) öğrendiniz mi?		
Günlük uyandırma listesinin kontrolünü yaptınız mı?		
Dolu/Boş oda kontrolünü yaptınız mı?		
Konuk giriş-çıkış işlemlerinin karşılaştırılmasını yaptınız mı?		
Kat hizmetleri raporu ile mutabakat sağlama (disciripancy) işlemlerini yaptınız mı?		
Günlük giriş listesi (arrival list) anlamını öğrendiniz mi?		
Günlük giriş listesi kontrolünü yaptınız mı?		
Günlük girişlerde uygulanan fiyatların kontrolünü yaptınız mı?		
Geç girişler için ilgili departmanları bilgilendirdiniz mi?		
Günlük, haftalık ve aylık tahmin raporlarının karşılaştırılmasını yaptınız mı?		
Merkezde ve tesiste yapılan rezervasyonların karşılaştırılmasını yaptınız mı?		
Oda değişikliği formu (room change) düzenlediniz mi?		
Oda değişikliği formunun dağıtımını ilgili departmanlara yaptınız mı?		
Sistemden oda değişikliği yaptınız mı?		
Oda değişikliğini kontrol ettiniz mi?		
<b>Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma</b>		
Mesleğe uygun kıyafet giydiniz mi?		
Çalışma alanını tertipli – düzenli kullandınız mı?		
Uygun belgeleri seçip kullandınız mı?		
Zamanı iyi kullandınız mı?		
Misafirlere güler yüzlü ve nazik davrandınız mı?		

---

## **DEĞERLENDİRME**

Yapılan değerlendirme sonunda “hayır” cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız modülü tekrar ediniz.

Bütün cevaplarınız “evet” ise modülü tamamladıysanız öğretmeninizle iletişim kurarak diğer modüle geçiniz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	Çıkış Listesi Tanımı ( Departure List )
2	Genel müdür, genel müdür yardımcısı, telefon santralı, kat hizmetleri, oda servisi, yiyecek-içecek
3	R – W
4	Otele kabulü sırasında belirttiği tarihten önce otelden ayrılmak istediğinde
5	Erken saatte uyanmak isteyen konukların

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	Room Rack
2	(VAC ) Vacant
3	(OOO ) Out of order
4	(OCC ) Occupied
5	( C/i ) Check—in Disciripancy
6	(N / B) No baggage
7	CIO (Check—out)

## ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1.	Günlük giriş listesi (Arrival list)
2.	Bilgisayarla
3.	Vip, Grup, Münferit, Rezervayonlu, Rezervasyonsuz
4.	Arrival List
5.	Güvenlik, Konsiyerj, Servis ve Mutfak

## ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1.	( D ) Doğru
2.	( D ) Doğru
3.	( D ) Doğru
4.	( Y ) Yanlış
5.	( D ) Doğru

## ÖĞRENME FAALİYETİ-5 CEVAP ANAHTARI

1.	( D ) Doğru
2.	( D ) Doğru
3.	( Y ) Yanlış
4.	( D ) Doğru
5.	( D ) Doğru
6.	( D ) Doğru
7.	( Y ) Yanlış
8.	( Y ) Yanlış



## ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- AKGÖZ Erkan, **Önbüro İşlemleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
- DERELİ A Metin, **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, Turban Turizm A.Ş. Eğitim Başkanlığı, Ankara, 1989.
- ERASLAN Nevzat, **Önbüro**, Özgül Tipo Ofset Matbaacılık, Isparta, 1999.
- GÖKDENİZ Ayhan, Yakup DİNÇ, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- KANTARCI Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık Ankara, 2003
- OLALI Hasan, Gürel GÜLOL, **Respsiyon Teknikleri ve Uygulaması**, M.E.B. Yayını, Ankara, 1994.
- <http://www.resortacademy.com>

## KAYNAKÇA

- AKGÖZ Erkan, **Önbüro İşlemleri**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2003.
- DERELİ, A Metin, **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, Turban Turizm A.Ş. Eğitim Başkanlığı, Ankara, 1989.
- ERASLAN Nevzat, **Ön büro**, Özgül Tipo Ofset Matbaacılık, Isparta, 1999.
- GÖKDENİZ Ayhan, Yakup DİNÇ, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- KANTARCI Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık Ankara, 2003.
- GÜRSES Nazif, Yayımlanmamış **Ön Büro Ders Notları**, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Bursa, 2005.
- OLALI Hasan, Gürel GÜLOL, **Respsiyon Teknikleri ve Uygulaması**, M.E.B. Yayını, Ankara, 1994.
- ÖZDEMİR Kerem, Yayımlanmamış **Ön Büro Ders Notları**”, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Bursa, 2005.
- <http://www.resortacademy.com>