ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ

ÖN BÜRO HİZMETLERİ

Turizm ve Otel İşlet. Prog.

Öğr. Gör. ERKAN DENK

2022

SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU

KONAKLAMA İŞLETMESİ KAVRAMI

Turizm endüstrisi dünyada en hızlı gelişen ve büyüyen endüstrilerin başında gelmektedir. Harcanabilir kişisel gelirdeki artış ve bunun sonucunda kişisel gelirlerden turizm ve tatile ayrılan payın artması ile ulaşım ve iletişim teknolojisindeki hızlı gelişmelerin yanı sıra, insanların şimdiye kadar görmedikleri ve merak ettikleri yeni bölgeleri ziyaret etme isteği ile birlikte daha uzak mesafelere seyahat etme eğilimi artmıştır. 1950 yılında uluslararası turist sayısı 25 milyon iken, 2018 yılında 1 milyar 400 milyon, 2019 yılında 1 milyar 500 milyon kişiye yükselmiştir. Beklenti 2010-2030 yılları arasında %3,3 oranında büyüyerek 2030 yılında bu sayının 1milyar 800 milyon kişiye ulaşacağı yönündedir.

Gerek teknolojik gelişmelerin yarattığı olanaklar, gerekse toplumsal gelişmelerin uluslararası sınırları ortadan kaldırması ve serbest dolaşımın giderek yaygınlaşmasının dünyanın en gelişmiş küresel bir sektörü haline getirdiği turizm sektörü; konaklama, yiyecek-içecek, ulaşım, eğlence ve hatta sağlık ve eğitim faaliyetlerini de kapsayacak şekilde geniş bir tanımlamaya tabi tutulmaktadır.

Konaklama işletmeleri; misafirlerin geçici konaklama, yeme-içme, eğlenme ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Turistlerin seyahat nedenleri; seyahatten beklentileri, gelir düzeyleri, yaş grupları ve zevklerinin birbirinden farklı olması konaklama işletmelerinin de farklı olmasını gerektirmektedir.

Türkiye'de konaklama işletmeleri; otel, motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, apart otel, oberj, hostel, spor ve avcılık tesisleri, sağlık tesisleri gibi değişik kriterlere göre sınıflandırılmaktadır.

Turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan varlıkları turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelere konaklama işletmeleri denir. Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'ne göre ise: Asıl fonksiyonları geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bunun yanında yeme-içme, eğlenme ihtiyaçları içinde yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulunduran tesislere *konaklama işletmesi* adı verilir. İnsanlar konaklama işletmelerinin hizmetlerine mesleki veya ailevi seyahatleri ve gezileri sırasında ihtiyaç duyarlar. Seyahat eden bir insan, konakladığı tesiste rahatlık, emniyet, uygun fiyat, güler yüz, iyi ve kaliteli hizmet verilmesini de ister. Hizmetin kalitesi, o tesiste çalışan personelin kalitesine ve başarısına bağlıdır. Konaklama işletmelerinde çalışan personelin; otel organizasyonu, çalışma düzeni, ön büro hizmetleri, misafir ilişkileri gibi konaklama

ile ilgili temel esasları kavrayarak gerekli belgeleri ve kayıtları yapacak bilgi ve beceriye sahip olması gerekir.

Konaklama işletmeleri, turizm endüstrisinin temeli olup misafirlerine turistik ürün ve hizmet veren kuruluşlardır. Bu kuruluşlar her ülkede değişik görünümde olmakla beraber, amaçları aynı olup insanlara konaklama hizmeti vermektedirler. Konaklama işletmesinde sunulan hizmetin ölçüsü, tesisin fiziki yapısına ve çalışan personelin eğitim düzeyine bağlıdır.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TÜRKİYE'DEKİ TARİHSEL GELİŞİMİ

Orta Doğuda ve doğuda kervansaraylar ve hanlar antik çağlara kadar gitmekteydi. Modern zamanlarda ilk posta arabaları, sonra demiryolları, buharlı gemiler, otobüsler ve uçakların gelişmesi ile birlikte uygun konaklama olanakları ihtiyacı gelişti. Demiryolu şehir merkezlerinde otelleri, otomobil ve otobüsler, motelleri, uçaklar havaalanı içinde ve yakınlarında otelleri ortaya çıkardı. Türkiye'de konaklama işletmelerinin geçmişi, eski han ve kervansaraylara dayanmaktadır. Orhun Kitabeleri'nde (6.yy) 'Moyanlık' denilen konaklama yerlerinden bahsedilmektedir. Moyanlık aslında Türklerin 'hayır ve yardım yurdu' olarak kurdukları bir konaklama tesisidir. Moyanlık ile bugünkü otel olarak adlandırılan konaklama işletmelerinin ilkini Türkler kurmuşlardır. Sonraları 'kervansaray' adıyla anılan bu yerler Anadolu Selçuklu ve Osmanlılar tarafından en mükemmel düzeye ulaştırılmıştır.

Türk kervansaraylarının hemen hepsi bir hayır kurumu olarak yapılıyor, ticari nitelik taşımıyorlardı. Bunlar adeta vakıf kurumu olarak tesis edilmişlerdi. Batı'da esasını hanların teşkil ettiği konaklama endüstrisi gelişme olanağına kavuşmuş, fakat Doğu'da ticari amaçtan uzak olan kervansaraylar gelişememişlerdir.

Gerek dış ülkelerden siyasi ve ticari nedenlerle gelenlerin sayısında ortaya çıkan artışın yaşanması ve gerekse Orient Express'in İstanbul'a kadar süren seferlerine başlaması İstanbul'da otel ihtiyacını doğurmuştur. **"PERA PALAS OTEL"** nin 1872 yılında İstanbul'da işletmeye açılmasının ardında siyasi, ticari ve turizm ile ilgili amaçlar yatmaktadır. Modern anlamda ilk otel olan Pera Palas 120 odalı ve 200 yataklıydı. Pera Palas Oteli ile 1914 yılında yapılan Tokatlayan Oteli Avrupa ve Ortadoğu'nun o dönem için en lüks otelleri olarak görülmektedir. İstanbul'da 1931 yılında Park Otel hizmete girmiştir. Benzer şekilde Türkiye'de Hilton Oteli'nin de 1955 yılında kurulmasının ardından da yurtdışı ilişkilerinin yoğunlaşması dolayısıyla ülkeye gelen yabancıların konaklama ihtiyacının karşılanması amacı yatmaktadır. Türkiye'de gerçek otelciliğin başladığı dönem, 1983 yılı ve sonrasıdır.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN TURİZM ENDÜSTRİSİ İÇİNDEKİ YERİ VE ÖNEMİ

Konaklama işletmeleri bir yandan sektörel gelişmeye katkıda bulunmakta, diğer yandan yarattığı sonuçlarla ülke ekonomisinin gelişmesine birçok yönden yardımcı olmaktadır. Konaklama işletmeleri, genellikle harcama olanakları ile gelen ve bu olanakları evlerindekinden daha yüksek bir oranda harcamaya eğilimli misafirleri kendilerine çekerler. Bu işletmeler bölge ekonomisine hem doğrudan, hem de yapılan bu harcamaların bölgedeki diğer sektörlere dağılması ile dolaylı olarak katkıda bulunmaktadır.

Yabancı turistlerin konakladıkları bölgelerde yer alan konaklama işletmeleri, döviz sağlayan önemli merkezlerdir ve bu yönüyle ülkenin ödemeler dengesine önemli ölçüde katkıda bulunurlar.

Bunun yanında, konaklama işletmeleri diğer endüstri ürünlerinin önemli bir pazarı konumundadır. Örneğin; konaklama işletmelerinin inşası ve modernizasyonu inşaat endüstrisi tarafından; araç-gereç, mobilya, tefrişat ise büyük ölçüde imalat endüstrisi tarafından karşılanır. Ayrıca, yiyecek-içecek ve diğer tüketim maddeleri ise çiftçilerden, balıkçılardan, içecek imalatçılarından karşılanırken, elektrik, su ve yakıt ise ilgili işletmelerden sağlanır. Bu nedenle, konaklama işletmelerinin doğrudan yarattığı istihdama ek olarak, bu işletmelere mal ve hizmet sağlayan endüstrilerde de dolaylı istihdam yaratılmaktadır.

Konaklama işletmeleri bulundukları yöre halkı için de önemli bir çekiciliğe sahiptir. Konaklama işletmelerinin restoranları, barları ve sağladıkları diğer hizmetler bulundukları yöreden de misafirler çekmekte ve bu işletmelerin birçoğu içinde bulundukları toplumun sosyal merkezleri olabilmektedir.

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Konaklama işletmelerinden yararlanan insanların ihtiyaçlarının çok çeşitli olması, konaklama işletmelerinin çeşitlilik göstermesine neden olmuştur. Gecelemenin yanında insanların ihtiyaçlarının zevklerine ve sosyal yapılarına göre değişmesi birbirinden farklı hizmetler sunan konaklama işletmelerinin doğmasına yol açmıştır. Günümüzde konaklama işletmeleri sınıfına ve kapasitesine göre öncelikli olarak misafirin konaklama ihtiyaçlarını karşılamakta daha sonra ise yeme-içme, eğlenme, dinlenme, sportif aktiviteler, animasyon vb. ihtiyaçlarına cevap vermektedir.

Konaklama işletmeleri misafirlerin doğal ihtiyaçlarını karşılamakla beraber kuruldukları yer, verdikleri hizmetler, büyüklükleri, faaliyet süreleri, ulaştırma araçları ile olan bağlantılarına göre gibi faktörlerle birbirinden ayrılmaktadır. 25.06.2005 tarihinde 25852 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik" te yer alan konaklama işletmeleri şu şekilde sıralanmaktadır: Otel, Motel, Tatil Köyü, Pansiyon, Kamping, Apart Otel ve Hostel. En yaygın sınıflandırma ise "asli konaklama işletmeleri" ve "yardımcı konaklama işletmeleri" olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

- **Asli (Temel) Konaklama İşletmeleri**

Otel: Asıl amacı misafirlerin geceleme ihtiyacını karşılamak olan konaklama işletmeleridir. Bununla birlikte yeme-içme, dinlenme, eğlenme gibi yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulunduran oteller kar etmek amacıyla çalışan, sosyal ve ekonomik hizmet veren, en az 10 odalı işletmeleridir. Personeli, mimarisi, uygulamaları, konuklarla olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan tesislerdir.

Motel: Yerleşim merkezleri dışında, karayolu güzergahı veya yakın çevresinde bulunan, araçları ile yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama işletmeleridir. Moteller, trafik gürültüsünün en az olacağı bir noktada kurulur. Çevresi iyi düzenlenir, tesisin kolayca görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri konur. Otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler ve yeterli aydınlatma sağlanır. Motor-hotel sözcüklerinin karışımından adını

alan motel ilk kez 1946 yılında Amerika'da yeni bir konaklama biçimi olarak doğmuştur. Motellerde odalar sade döşenmiştir ve genellikle bir gecelik konaklama ihtiyacını karşılarlar.

Tatil Köyü: Doğal güzellikler içerisinde, misafire rahat bir konaklama hizmeti vermenin yanında çeşitli spor ve eğlence hizmetlerinin de sağlandığı en fazla 3 katlı yapılardan oluşan ve en az 80 odalı tesislerdir. Tatil köyleri doğal güzellikler içinde veya arkeolojik değerlerin bulunduğu yerler civarında kurulmaktadır. Doğal varlıklar ile yöresel değerlerin korunmasına da özen gösterilerek nitelikli çevre düzenlemesi yapılır. Yerleşme özellikleri, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve servis yönlerinden üstün özellikler gösteren ek olarak, eğlence, spor imkânları, alakart servis veren lokanta, hamam, sauna ve çocuklar için ünite (mini club) bulunan tatil köyleri birinci sınıf tatil köyü (5 yıldızlı); diğerleri ise ikinci sınıf (4 yıldızlı) tatil köyü olarak sınıflandırılır.

Butik Oteller: Yapısal özelliği, mimari tasarımı, tefriş, dekorasyon ve kullanılan malzemesi yönünden özgünlük arz eden, işletme ve servis yönünden üstün standart ve yüksek kalitede, deneyimli veya konusunda eğitimli personel ile kişiye özel hizmet verilen ve en az 10, en fazla 60 odalı otellerdir.

Pansiyon: Uzun süreli konaklamaya uygun, yönetimi basit, misafirin yemek ihtiyacının işletme tarafından sağlanabildiği veya misafirlerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme olanağı bulunan en az 5 odalı işletmelerdir. Bu tür tesislerde ev atmosferi hakimdir. Günümüzde çok katlı profesyonelce işletilen pansiyonlar olduğu gibi evinin kullanım fazlası odasını misafirlere sunarak gelir elde eden, amatörce yapılan pansiyonculuk da söz konusudur.

Kamping: Karayolları güzergahları ve yakın çevresinde, deniz, göl, nehir, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle misafirlerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlenme ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az 10 ünitelik işletmelerdir. Kamping alanı, kamping iç ve dış güvenliklerinin sağlanabileceği biçimde, çevre özelliklerine göre çit, duvar, yeşillik vb. ile çevreden ayrılır. Kamping alanı drene edilerek ağaçlandırılır. Boş alanlar çimlendirilir. Geceleme birimlerinin uzağında gerekli spor ve eğlence alanı veya tesisler düzenlenir. Kamping içinde araç yolları, iklim ve arazi şartları dikkate alınarak toz kaldırmayacak şekilde düzenlenir. Bu tür tesislerde bazı mekanlar misafirlerin ortak kullanımına açılmakta, dolayısıyla konaklama ve yeme-içme giderlerinde belirli bir tasarruf sağlamak mümkün olmaktadır.

Apart Otel: Mesken olarak kullanılmaya elverişli bağımsız apartman ya da villa tipinde inşa edilen, misafirlerin kendi yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için gerekli araç ve gereç ile donatılan ve otel olarak işletilen tesislerdir. Bir otel veya tatil köyü içerisinde de yer alabilirler.

Hostel: Gençlik turizmine cevap verebilecek şekilde yeme-içme hizmeti veren veya misafirlerinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme olanağı olan en az 10 odalı işletmelerdir. Kültürel ve sportif amaçlarla seyahat eden kimselere tahsis edilen basit barınaklardır. Tarihi ve mimari özellikleri olan eski yapılar da hostel olarak kullanılabilmektedir.

- **Yardımcı Konaklama İşletmeleri**

Oberj (Dağ Evi): Doğal güzelliklerden yararlanmak, avlanmak ve misafirin sakin bir ortamda dinlenme ihtiyacını karşılayan konaklama işletmeleridir. Genellikle yerleşim merkezlerinin dışında, turistik yollarla bağlantılı olmak üzere su kenarlarında, kış ve dağ sporlarının yapılabileceği, doğal güzellikler içinde bulunan yerlerde kurulurlar. Kullanım amacına uygun olarak donatılması gerekmektedir. Bu tip işletmeler en az 30 kişinin barınabileceği bina ve 8 kişilik yatakhaneler, mutfak ve yemekhane gibi birimlerden oluşur. En belirgin özelliği, fiziki görünümlerinin çevre ile bütünlük sağlayacak şekilde inşa edilmesidir.

Yüzer Tesis: Türk karasularında veya limanlarında turizm amaçlı olarak konaklama ve yeme-içme hizmeti verebilecek nitelikteki, kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip veya bir romorkör vasıtası ile çekilen işletmelerdir. İlk kez 1831 yılında İtalya'dan yola çıkıp İzmir'i de kapsayan bir Akdeniz turu ile başlayan kruvaziyer turizmi, 2013 yılı sonunda dünya genelinde 20.9 milyon yolcuya ulaştı. Geçen yıl söz konusu 20.9 milyon kişinin 2.2 milyonu Türkiye limanlarını ziyaret etti. Bir başka deyişle toplam kruvaziyer turistinin yaklaşık yüzde 11'inin yolu Türkiye'den geçti.

Termal Otel İşletmeleri: Termal işletmeler; toprak, yer altı, deniz ve iklim kaynaklı doğal tedavi unsurlarının tedavi edici faktör olarak kullanıldığı kaplıcalar, içme ve iklim kür merkezleri ile buralarda kurulan tedavi ve rekreasyon amaçlı üniteleri içeren işletmelerdir**.**

Sağlıklı Yaşam İşletmeleri: Doğal çevre içerisinde düzenlenen bu işletmelerde; tedavi, birlikte düşünme, hareket etme yoluyla ortak motivasyon ve sinerji yaratmaya veya sağlık tedavisi sonrası rehabilitasyona veya terapiye yönelik hizmetler verilir. Açık alanlarda spor aktivitelerini destekleyen, gıda ve beslenme, doğal bitki

banyoları, aroma terapi, güzellik ve estetik, heyecan ve eğlence, çeşitli yaş grupları için sağlık ve bakım hizmetleri sunulur.

Çiftlik Evi-Köy Evi: Kırsal bölgelerde çiftlik organizasyonu amacıyla kurulmuş ve çiftlik üretimi ile birlikte konaklama olanağı sağlayan, gelen misafirlerin de isterlerse çalışma programlarına katılabilecekleri, kırsal yaşantının sahnelenmesine olanak sağlayan en az beş odalı konaklama işletmeleridir. Klasik konaklama şekilleri yerine, gelen konuklara bir çiftlik evi-köy evinde konaklayarak denemeyi istedikleri yerel yiyecek ve içecek gibi tüketim maddelerini kullanma olanağı sağlar. Bu olanakların aile işletmeciliği anlayışıyla sunulması, tefriş ve dekorasyonun özgünlüğü kadar malzemelerinin de nitelikli olmasını gerektirir.

Yayla Evi: Yayla evleri, bakanlıkça geliştirilmeleri uygun görülen yaylalarda bulunan, müstakil veya toplu olarak hizmet verebilecek en az beş odalı konaklama işletmeleridir. Mevcut yayla evlerinin iyileştirilmesi veya bakanlıkça belirlenecek örnek yayla evi yapı tiplerinin inşa edilmesiyle hizmete sunulan bu tesislerde konuklar için; ortak yeme içme ve dinlenme alanı, her beş oda için bir adet ortak misafir duş, tuvalet ve lavabo ünitesi, mutfak düzenlemesi yapılır. Yayla evlerinde ekosistem ve doğal hayatın korunması ve geliştirilmesine yönelik kullanımlara yer verilerek yöresel yiyecek, el sanatları gibi folklorik değerlerin tanıtımına da özen gösterilir.

Golf Tesisleri: Ülkemizde çoğunlukla sahile yakın yüksek kapasiteli zengin yeme-içme, alışveriş, eğlence olanaklarının sunulduğu konaklama işletmelerinin yakınındadır. Bu tesisler doğa ile iç içe düzenlenen golf sahaları ile misafirlerine doğaya dönük bir ortamda tatil geçirebilmek için fırsatlar sunmaktadır.

OTEL İŞLETMELERİ

Otel işletmeleri, asıl fonksiyonları misafirlerin geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlence gereksinimleri için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulunduran en az 10 odalı tesislerdir. İşletme tarafından özel bir sözleşmeye ihtiyaç duyulmaksızın kendisine sunulacak hizmetlere karşın belirlenen fiyatı ödemeye istekli ve arzulu olan insanlara konaklama ve yiyecek-içeceklerin sağlandığı yerlerdir.

Otel teriminin her ülkede aşağıda belirlenen özelliklere sahip kuruluşlar için kullanılması kabul edilmiştir:

- Yönetimiyle olduğu kadar donanımıyla da misafirlerin isteklerine cevap verebilecek nitelikte olmalıdır.
- Yalnız konaklama ihtiyacını değil aynı zamanda yeme-içme ihtiyacını da karşılayabilmelidir.
- Misafirler ile kısa vadeli anlaşma yapan işletme olmalıdır.
- Otelcilik endüstrisinin maddi ve estetik standartlarına uyma eğilimini göstermeli ve buna kendini zorunlu saymalıdır.
- Hiçbir faktör otelin misafir kabul etme özelliğini değiştirmemelidir.
- Misafirlerine tahsis ettiği odalarda sağlık koşullarına uygun olarak yerleştirilmiş banyo, lavabo ve tuvalet gibi donatım araçlarını bulundurmalıdır.
- Yeterli sayıda hizmet ve teknik personele sahip olmalıdır.

OTEL İŞLETMELERİNİN ÖZELLİKLERİ

Oteller bulundukları ülkede iş görüşmelerinde, toplantı ve konferanslar düzenlenmesinde, eğlence ve konaklama faaliyetlerinde kolaylıklar sağlamak suretiyle önemli rol oynarlar. Oteller kendilerine harcama yapabilme olanakları ile gelen ve daha yüksek bir oranda harcama meyli olan konukları kendine çeken önemli yerlerdir. Yerel ekonomilere katkıları küçümsenemez. Oteller yabancı uyruklu konukların döviz bıraktığı önemli merkezlerdir ve bu yönden ülkenin ödemeler bilançosuna vazgeçilmeyecek katkıda bulunurlar. Otel işletmeleri diğer ticari ve sanayi işletmelerinin göstermiş olduğu özelliklerden ayrı olarak şu özellikleri taşımaktadır.

Otel İşletmeleri Zamana Duyarlıdır: Otel işletmelerinde misafirlere sunulan hizmetler ve imkanlar talep ile ortaya çıkar. Otelde bir oda günlük olarak satışa sunulur. Süresi bir günlük yani 24 saattir. Sunulan ürünler ve hizmetler zamana karşı

duyarlıdır ve saklanması da mümkün olmamaktadır. Otel işletmelerinde satışlar zaman esaslıdır, üretim ve tüketim eşzamanlıdır, stoklanması ve taşınması söz konusu değildir.

Otel İşletmeleri Emek Yoğun İşletmelerdir: Otel işletmeleri fonksiyonlarını yerine getirirken büyük ölçüde insan gücüne ihtiyaç duyar. Odaların temizlenmesi, yatakların düzenlenmesi, restoranların servise hazır hale getirilmesi, misafirlerin karşılanması gibi hizmetler insanlar tarafından gerçekleştirilir. Bu nedenle otel işletmeleri emek yoğun işletmelerdir. Otel endüstrisinin esasının insana dayanması, hizmet üretimi ve sunumunda insanı ön plana çıkarmakta, makineleşme ve otomasyona fazla yer verilmemektedir. Misafirin otelden tatmin olmuş şekilde ayrılması tamamen çalışanlara bağlıdır.

Otel İşletmeciliği Dinamiktir: Otel işletmeciliği sağlıklı ve modern yaşam felsefesini benimseyen, teknolojisiyle ve otelcilik anlayışıyla devamlı olarak değişiklik gösteren bir endüstridir. Bu bakımdan otel işletmeleri, gelen misafirlere teknik donanımıyla ve hizmet sunumuyla asgari konforu sağlayabilmektedir. Dinamiklik yapısını kaybeden işletmenin zaman içerisinde başarısızlığa uğraması kaçınılmazdır.

Otel İşletmeleri 24 Saat Faaliyet Gösteren İşletmelerdir: Otel işletmeleri yılın 365 günü ve günün 24 saati, ara vermeksizin hizmet sunan işletmelerdir. Otel işletmelerinde mal ve hizmet üretiminin ara verilmeksizin devam ettirilmesi ve misafir ihtiyaçlarının da sürekli karşılanması gerekmektedir.

Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmetler, Bölümler ve Personel Arasında Yakın İşbirliği ve Karşılıklı Yardımlaşmayı Gerektirir: Otel işletmelerinin endüstriyel özelliği hizmet üretiminden doğmaktadır. Bu hizmetleri başarmak için istihdam edilen personeller arasında koordinasyona ihtiyaç duyulmaktadır. Otel işletmeleri birbiriyle çok yakın ilişkiler içinde bulunan birden çok bölümden oluşan ticari ve sosyal işletmelerdir. İşletmede çalışan personellerin arasında sıkı bir işbirliğinin gerekliliğini zorunlu kılmaktadır. Bu özellik otelin başarı ve başarısızlığını etkilemektedir. Herhangi bir departmanda meydana gelebilecek aksaklık, herhangi bir işgörenin olumsuz davranışı veya başarısızlığı nedeniyle misafir üzerinde yaratılacak kötü imaj, tüm işletmeye mal edilmektedir. Çünkü misafir için aksaklığın nedeni değil sonucu önemlidir. İstenmeyen sonuçla karşılaşmamak da ancak iyi bir ekip çalışması ve eğitimli personel ile mümkün olur.

Otel İşletmelerinde Sermayenin Büyük Kısmı Sabit Değerler Bağlanmıştır: Otel işletmelerinin kurulması ve faaliyetlerinin devam ettirebilmesi için büyük miktarda

sermayeye ihtiyaç vardır. Duran varlıklar %85-90, dönen varlıklar %10-15 dir. Otel işletmelerinde binalar, arsalar, tesisat ve donanımlar ve demirbaşlar otel işletmesinin kuruluş aşamasındaki duran varlıklardır ve büyük kısmını oluştururlar.

Otel işletmeciliğinde Risk Faktörü Oldukça Yüksektir: Turizm sektöründe talep önceden kesin olarak belirlenmesi güç olan ekonomik ve pratik koşullara bağlı olduğundan ve otel işletmeleri de talep dalgalanmalarında anında etkilendiğinden risk faktörü yüksek olmaktadır. Çeşitli nedenlerle tüketici tercihleri başka destinasyonlara kolayca kayabilmektedir. Ayrıca otel işletmeleri mevsimlere bağlı olduğundan ve talep dalgalanmaları ile karşılaştıkları için faaliyetlerini mevsimlere göre de düzenlerler.

TÜRKİYE'DE OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Otel işletmelerinin sınıflandırılması konusunda değişik görüş ve yaklaşımlar bulunmaktadır. Genel olarak; Büyüklüklerine Göre (*Büyük, Orta büyüklükte ve Küçük oteller*), Faaliyet Sürelerine Göre (*Devamlı ve Mevsimlik oteller*), Sahiplik İlkesi Açısından (*Özel, Kamu, Karma mülkiyetli oteller*), Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından (*Şehir, Kıyı, Dağ, Kaplıca, Kongre, Butik oteller*), Ulaştırma Araçları İle Bağlantılarına Göre (*Havaalanı, İstasyon, Liman ve Karayolları-Kavşak otelleri*) sınıflandırılabilmektedir. Ülkemizde İşletme Belgeli (Turistik) yıldızlı tesisler ve İşletme Belgesiz (Belediye Belgeli) birinci, ikinci ve üçüncü sınıf oteller bakanlıkça ayrılmaktadır. 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun 37. Maddesinin A bendi hükmüne göre Turizm Bakanlığınca çıkarılan "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği" 19. Maddesine göre oteller beş, dört, üç, iki ve tek yıldızlı olmak üzere 5 sınıfa ayrılmış ve dünya standartları düzeyine getirilmiştir. Son zamanlarda yapılan tesislerde yönetmelik dışı olarak da "yedi yıldız" ifadesi kullanılmaktadır, bunun hiçbir yasal dayanağı bulunmamaktadır.

OTEL İŞLETMELERİNDE ÖN BÜRO DEPARTMANI

Ön büronun Tanımı ve Önemi

Ön büro otelin kontrol merkezidir ve 24 saat boyunca misafir isteklerinin ele alındığı ve gereken hizmetin verildiği bir yerdir. Ayrıca misafirlere oda satışının yapıldığı, misafir kayıtlarının ve hesaplarının tutulduğu, misafirlere çeşitli danışmanlık hizmetlerinin verildiği, misafir ile işletme arasındaki ana ilişki noktasıdır. Misafir otel ile ilgili ilk izlenimlerini ön büroda edinir. Ön büro misafir ile otel işletmesi arasında bağ kuran, misafir ile otel personelinin ilk ve son temas noktasıdır. Ön büro personelinin hizmet etmeye hazır ve güler yüzlü olması, misafiri bekletmeden odasına çıkartması kadar, dinlendirici ve rahatlatıcı renklerle dekore edilmiş bir lobby ve görkemli bir resepsiyon deski ile temiz ve düzgün kıyafetler içindeki personel de misafirin güven duygusunu arttırmada önemlidir.

Otel işletmelerindeki faaliyetlerin başlangıç ve koordinasyon noktasıdır. Bilgiler, istekler, belgeler burada toplanır ve ilgili yerlere dağıtılır. Ön büro bölümünün işlevini başarı ile yerine getirebilmesi için mükemmel bir iletişim sistemine sahip olması gerekir. Oda satışlarının, otel gelirlerine katkısı oldukça fazladır, bu oran %60-65 i bulmaktadır. Ön büro departmanı misafirle en fazla karşılaşılan ve iletişim içerisinde bulunulan bir departmandır. Ön büro imaj oluşturma, halkla ilişkiler ve satış açısından da son derece önemli bir bölümdür.

Ön büronun Yeri

Ön büronun yeri, otelin giriş kapısını karşıdan görecek konumda olmalıdır. Böylece misafirlerin otele girişleri kolayca görülür. Ön büro bir resepsiyon deski ile lobby den ayrılmış olmalı, resepsiyon deskinin arkası ise resepsiyon personelinin rahat hareket edebileceği ve gerekli donanım, araç ve gereçlerin bulunabileceği bir alan olmalıdır. Ayrıca resepsiyon deskinin konumu, misafir asansörlerini ve merdivenleri kontrol edebilecek şekilde olmalıdır. Bu alanın arkasında Back Office (Arka Ofis) denilen bir bölümde bulunur. "Front Desk" denilen banko veya bankolar otelin sınıfına göre değişik şekillerde dekore edilebilir.

Ön büro bölümleri karşıdan rahatça görülebilmeli, sembol ve yazılar okunabilmelidir. Örneğin 10 cm. boyundaki bir yazı 15-20 m. uzaktan okunabilir.

• Tezgâh yüksekliği misafir yönünde 100 cm.'yi geçmemeli, derinliği ise 60-65 cm. olmalıdır.

• Tezgâh üstü çok sert (cam, mermer...gibi) ya da çok yumuşak (sünger, naylon...gibi) bir satıh olmamalı, yazı rahat yazılabilmelidir.

• Işıklandırması, arka panosu, çeşitli dekoratif elemanları, asma tavanıyla ön büro, otel girişinin en göz alıcı yeri olmalıdır.

Tablo 2.1: Resepsiyonda fiziksel planlama.

Otel Oda Sayısı	Tezgah Uzunluğu (m)	Gerekli Alan (m^2)
50	3.0	5.5
100	4.5	9.5
200	7.5	18.5
400	10.5	30.0

Otel işletmelerinde ön büro; misafirlerin otele giriş, konaklama ve çıkış aşamalarında çeşitli hizmetleri yerine getiren bölümüdür. Ön büro, konaklama etkinliklerinin yürütülmesinde diğer bölümlerle işbirliği yaparak, bilginin toplanması ve dağıtılması işlemini de yerine getirmektedir. Bu nedenle ön büro bölümü "otelin beyni" olarak da tanımlanmaktadır.

Ön büroda misfirlere bazı hizmetler direkt olarak verilir ki bu hizmetlere ön ofis çalışmaları denir. Bunlar resepsiyon, önkasa, danışma (concierge) ve üniformalı hizmetleridir. Endirekt hizmetler ise arka ofis çalışmalarını oluşturur ki bunlar da, rezervasyon ve santral hizmetleridir.

Ön büronun Görevleri

Ön büronun hizmet sunma şekli sınırsızdır. Otel işletmesinin büyüklüğü ne olursa olsun ön büronun görevleri oldukça fazladır. Ön büro personelinin, misafirin rezervasyon yaptırdığı andan ayrılışına kadar gerçekleştirdiği bazı işlemler vardır. Ayrıca misafirin konaklaması sırasında bir sorun ile karşılaşmaması için; ön büro personeli otelin tüm departmanları hakkında bilgi sahibi olmalı, misafiri gerektiğinde yönlendirebilmeli ve her durumda misafire yardımcı olmalıdır. Başlıca görevleri kısaca özetlersek:

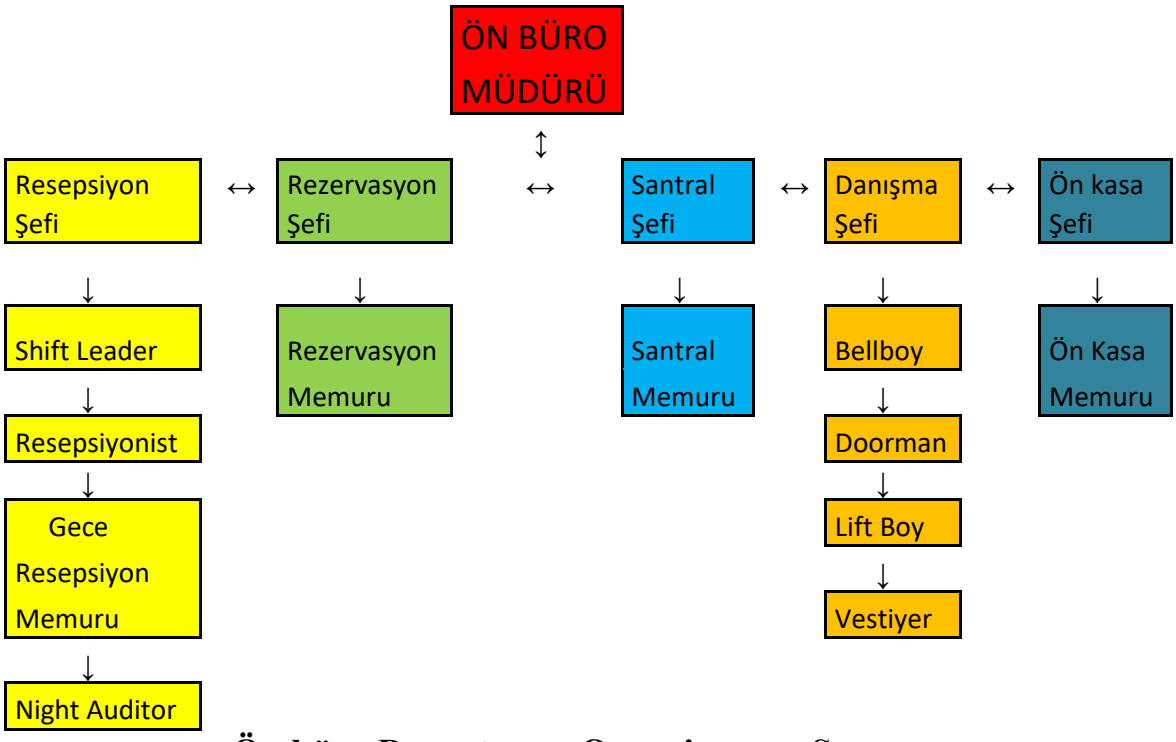
- Rezervasyonların alınması,
- Misafirin istekleri doğrultusunda oda satışını gerçekleştirmek,
- Misafirlere ait tüm formların eksiksiz doldurulmasını sağlamak, misafirlere verilen hizmetlerin ve misafir ile ilgili kayıtların takibini yapmak,
- Misafir hesaplarının düzenli olarak tutulmasını ve eksiksiz ödenmesini sağlamak,
- Odalarla ilgili her türlü bilgiyi eksiksiz ve zamanında elde etmek,
- Misafire işletme ve çevresi ile ilgili her türlü bilgiyi vermek,
- Misafir sorunlarıyla ilgilenmek, sorunları çözüme kavuşturarak misafirin tesisten memnun ayrılmasını sağlamak, (En temel ilke)
- Misafirin bagajlarını odalarına götürmek, araçlarını otoparka park etmek,
- Misafir memnuniyetinin arttırılması için; misafir istek ve şikayetlerini diğer departmanlara da bildirmek,
- Misafirin döviz işlemlerini gerçekleştirmek,
- Otelin kapasitesine ve doluluk oranına göre oda satış politikalarını tespit etmek ve uygulamak,
- Günlük raporlarla üst yönetime ve diğer bölümlere ön büro işlemleri ve oda durumları ile ilgili raporlar sunmak,
- Misafire gelen mektup, paket, vb. teslim almak ve zamanında teslim etmek,
- Oda anahtarlarının sürekli kontrolünü yapmak,
- Misafir odalarına meyve sepeti, şampanya, çiçek, vb. ikramların gönderilmesini sağlamak,

Ön büronun görevlerini genişletmek mümkündür. Ön büro personelinin başlıca görevi; misafir memnuniyetini en üst seviyede tutmak olduğu bilinmelidir. Bu nedenle ön büronun her zaman ve her duruma karşı doğru ve hızlı tepki verebilmesi önemlidir.

Ön büro Departmanının Organizasyon Yapısı

Otellerin özelliklerine göre ön büronun organizasyon yapısı farklılık gösterebilir. Her otelde ön büronun yapması gereken işler hemen hemen aynı olmasına rağmen, bu işleri yapan personel ve bölümler değişiklik gösterebilir.

Otel işletmelerinin büyüklüğü, sunulan hizmetlerin kalitesi, oda kapasitesi, kullanılan ön büro otomasyon sistemi, otelin kuruluş yeri gibi faktörler ön büronun organizasyonunda etkindir. Kıyı ve şehir otellerinin de organizasyon yapıları farklılık gösterebilmektedir. Genel olarak beş ana birimi vardır.



Ön büro Departmanı Organizasyon Şeması

ÖN BÜRONUN BÖLÜMLERİ

***Resepsiyon (Reception):** Otele gelen konukların kayıtlarının yapıldığı ve tüm bilgilerinin tutulduğu bölümdür. Bu bölüm konukların konakladığı süre içerisinde her türlü problemlerinin çözümü, mesajlarının alınması, anahtarların alınıp verilmesi, faturalandırma vb. işlemlerini yürütür.

***Rezervasyon (Reservation):** Otele gelen oda talepleri rezervasyon bölümü tarafından karşılanır. Otelin doluluğunu maksimuma çıkarmak için boş ve dolu odaların sayı olarak takibini yapar. Odalarla ilgili çeşitli istatistikler ve raporlar hazırlar. Seyahat acentaları ile de iletişimlerinin kusursuz olması gerekir.

***Santral (Switchboard):** Ön büronun zor ve bir o kadar da sorumluluk taşıyan bir bölümüdür telefon santrali. Otel işletmelerinde konukların ve işletmenin işletme içi ve dışı telefon iletişimini sağlayan bölümdür. Konukların ve işletme yöneticilerinin tüm telefon isteklerini süratli ve etkin bir şekilde cevaplandırır. Santral ofisinde çalışacak kişinin ses tonunu çok iyi ayarlaması, iyi kullanması, anlaşılır şekilde açık ve net bilgiler sunması gerekmektedir. Ayrıca bu personel, sabırlı, yetenekli ve kuvvetli bir hafızaya sahip olmalıdır.

***Danışma (Concierge):** Konukları ilk karşılayan ve en son uğurlayan bölümdür. Konukların posta ve mesajlarının yerine ulaştırılması, basit alışverişlerinin yapılması, bilet ve rezervasyon isteklerinin karşılanması, bagaj işlemlerinin yerine getirilmesini sağlayan birimdir.

***Ön Kasa (Front Cashier):** Konukların otele girişinden itibaren konaklama ile ilgili hesapları ön kasada tutulur ve tahsilatlar da ön kasada yapılır. Günümüzde özellikle ön büroda kullanılan konaklama yönetim ve otomasyon sistemlerinin gelişmesi, ön kasa ve resepsiyon işlerinin aynı kişi tarafından yapılmasını sağlamaktadır.

ÖN BÜRO PERSONELİ ve GÖREVLERİ

- **Ön büro Müdürü (Front Office Manager)**

Ön büro departmanının her bölümünden sorumlu olan ve işleyişini sağlayan yöneticidir. Otelin ön büro hizmetlerinden sorumludur. Resepsiyon, rezervasyon, santral, ön kasa ve danışma hizmetlerinde çalışan personelin faaliyetlerini yürütür. Ön büro müdürünün görevleri ise şunlardır;

- Ön büro hizmetlerini, personelini yönetmek ve yönlendirmek,
- Bölüm şeflerini ve tüm ön büro personelini denetlemek,
- Misafirlerin yanı sıra otele gelen seyahat acentesi temsilcileri, diğer otel yöneticileri, anlaşmalı firmalar ve diğer kişiler ile ilişkileri yürütmek,
- Diğer departmanlar ve departman yöneticileri ile işbirliği sağlamak, uyum içinde çalışmak ve onları bilgilendirmek,
- Misafirlerin şikayetlerini anında ve etkin bir biçimde ele almak, bu şikayetleri çözüme kavuşturmak,
- Misafir ilişkileri departmanı personeli ile işbirliği içinde V.I.P misafirlere özel ilgi gösterilmesini sağlamak,
- Periyodik departman toplantılarını planlamak ve bu toplantıları yönetmek,
- Departmanın gelir-gider durumlarını denetlemek,

- Yıllık bütçe ve strateji planının hazırlanması için gerekli istatistik, performans, tahmini doluluk raporlarını hazırlamak ve üst yönetimi pazar ve pazar payı ile ilgili konularda bilgilendirmek,
- İndirim ve düzeltmeleri incelemek ve denetlemek,
- Sorumluluk alanlarının tertip ve düzenini sağlamak,
- Yoğun dönemlerde otelin shorta düşmesini (Kapasite fazlası rezervasyonun alınıp, iptaller gerçekleşmezse talebi karşılayamama) engellemek için gerekli önlemleri almak,
- Otel politikasına uygun rezervasyon ve oda satışı yapılmasını sağlamak,
- Oda satış durumunu, misafirlerle ilgili istatistiki ve özel bilgilerin toplanmasını sağlamak,
- Ön büro personelini eğitmek, personelin kılık kıyafetlerini, davranışlarını kontrol etmek,
- Grup fiyatları vermek ve özel durumlarla ilgili çalışmalar yapmak,
- Personel arasında iş bölümü yapmak, personelin çalışma saatlerini düzenlemektir.

➢ **Resepsiyon Şefi (Assistant Front Office Manager)**

Resepsiyondaki faaliyetleri ve çalışmaları yöneten kişidir. Aynı zamanda ön büro müdürünün yardımcısıdır. Ön büro müdürüne yardımcı olmakla birlikte ön büro personelinin çalışmalarını denetler, onları organize eder ve tüm işlerin randımanlı bir şekilde yapılmasını sağlar. Başlıca görevleri ise;

- Otele giriş yapan ve otelden çıkış yapacak misafirlerle ilgilenmek,
- Resepsiyonda çalışan personelin görev bölümünü yapmak,
- Gelen rezervasyonları gözden geçirmek, misafir isteklerine uygun oda verilip verilmediğini kontrol etmek,
- Oda durumları ile ilgili bilgilerin diğer departmanlara aktarılmasını sağlamak,
- Housekeeper (H/K) raporu ile resepsiyondaki kayıtları karşılaştırarak farklılık bulunup bulunmadığını tespit etmek,
- Gelen ve giden misafir listelerini kontrol ederek doğru tutulmalarını sağlamak,
- Misafir folyolarının doğru tutulup tutulmadığını kontrol etmek,
- Otelin diğer bölümlerindeki etkinlikleri (toplantı, seminer, düğün, davet, vb) öğrenerek katılmak isteyen misafirlere bilgi vermek,
- Ön büro müdürü olmadığı zamanlarda yerine vekalet etmek,

- Resepsiyonun en iyi şekilde çalışmasını sağlamak,
- Ön büro yazışmalarını yapmak,
- Resepsiyon log book'un muntazam tutulup, takip edilmesini kontrol etmek.

➢ **Shift Leader**

Ön büroda resepsiyonda yapılan tüm işlerin takibinden sorumludur. Görevleri ise;

- Shifti diğer shiftten devir almak,
- Okeylenmemiş logbook bilgileri ve oda arızaları varsa takibini yapmak ve okeylenmesini sağlamak,
- Blokaj kontrolü yapmak,
- V.I.P odalarının kontrolünü yapmak ve ayrıca özel isteklerinin olup olmadığının takibini yapmak,
- H/K raporunu kontrol ederek arızalı, kirli odaları belirlemek,
- Çıkış yapacak misafir mesajlarının takibini yapmak, erken çıkış var ise ona göre erken kahvaltı hazırlanmasını sağlamak,
- Giriş yapacak misafirlerin saatlerini öğrenmek, geç giriş var ise soğuk tabak veya sandviç hazırlanmasını sağlamak,
- Giriş yapan odaların (çocuk yaşları, fiyat, voucher..) kontrolünü yapmak,
- Oda değişikliklerinin kontrolünü yapmak,
- Welcome kokteyl siparişlerinin kontrolünü yapmak ve gerekli departmanlara bilgi vermek,
- Erken çıkış ve uzatma yapan misafirlerin evraklarıyla ilgili kontrol ve dağıtımını sağlamak,
- Oteldeki oda ve kişi sayısını kontrol etmek ve gerekli departmanları bu konuda bilgilendirmektir.

➢ **Resepsiyon Memuru (Receptionist)**

Misafirleri karşılar, oda satışını gerçekleştirir. Misafirlerin istek ve şikayetleri ile ilgilenir. Ön büro ile ilgili ile tüm raporları hazırlar. Görevleri ise;

- Kendi vardiyasına başlarken başlangıçtaki durumu ve koşulları tam olarak algılamak, (Oda durum tablosu, gelişler, ayrılışlar, hesap dökümü, vb.)
- Konuk karşılama ve kabul işlemlerini yapmak,
- Konuğun konaklaması süresince ortaya çıkan işlemlerine yardımcı olmak,
- Konuk şikayetlerini incelemek, sorunları takip ederek ilgili birimlere iletmek,
- Konaklama işletmesindeki diğer birimlerin satışını yapmaya çalışmak,

- Birimdeki iş akışına göre işlemleri yürütmek ve belgelendirmek,
- Kat hizmetleriyle ilişkilerini sürdürmek, günlük oda durumunu kat hizmetleri yöneticisine (housekeeper) vermek ve ondan gelen raporları işleme koymak,
- Konuk ödemelerini, ödeme araçlarını işletmenin bu konudaki politikasına göre yürütmek,
- İşletmedeki gerçekleşen faaliyetleri, saatlerini, fiyatlarını bilmek ve bunlarla ilgili olarak konuklardan gelen talepleri karşılamak,
- İşletmenin giriş ve çıkışını denetlemek, konuklar konusunda farklılıkları kavramak ve gereğini yapmak,
- Anahtarları veya oda kartlarını kontrol etmek,
- Konuklarla ilgili mesaj, posta, kargo vb. onay ile almak ve iletmek,
- Konuklar için gerekli bilgileri (ulaştırma, gezi, müze vs.) temin etmek, iletmek,
- Ön kasa görevlisinin işlemlerini yürütmek.

Aşağıda ön büro görevlisinin nitelikleri farklı bir yaklaşımla anlatılmaya çalışılmıştır. Her harf ön büro görevlisinde aranan nitelikleri belirtmektedir.

R ELIABLE (GÜVENİLİR)
E XPERIENCE (DENEYİMLİ)
C APABLE (YETENEKLİ)
E NTHUSIASTIC (GAYRETLİ)
P ROFESSIONEL (UZMAN)
T ACTFUL (ANLAYIŞLI)
I NTELLIGENT (ZEKİ)
O RGANISED (DÜZENLİ)
N EAT (TEMİZ)
I NTERESTING (İLGİNÇ)
S OPHISTICATED (KÜLTÜRLÜ)
T ALENTED (HÜNERLİ)

- **Gece Resepsiyon Memuru (Night Room Clerk)**

Gece resepsiyon işlemlerini gerçekleştirir. Görevleri ise;

- 24:00/08:00 saatleri arasında resepsiyonistin görevlerini yapmak,
- Gündüz resepsiyon personelinin yapmış olduğu kayıtlarını ve işlemlerini kontrol etmek,
- Oda satışını, konaklayan kişi sayısını ve hasılatı hesaplamak,
- Santral tarafından yapılacak uyandırmaları, uyandırma cetvelinden inceleyerek yanlışlık yapılmasını önlemek,
- Night Auditor çalışmıyorsa onun görevlerini de yapmak,

- Ön büronun tüm shiftlerinde yapılan işlemlerin kontrolünü gerçekleştirmektir.

➢ **Rezervasyon Şefi (Reservation Chief)**

Çok önemli bir görev yüklenmiş olan rezervasyon şefi, satış ve pazarlama departmanıyla koordinasyon içinde iş ve işlemlerini yürütür. Bu koordinasyon çerçevesinde işletmenin hedef pazarları ile (Seyahat acenteleri, firmalar, kulüpler, dernekler, havayolları, vb.) iyi ilişkiler kurulması, anlaşmaların yapılması ve izlenmesi konusunda temel bilgi ve öneriler geliştirir. Gelen rezervasyonların takibinden ve rezervasyon ofisinin işleyişinden sorumludur. Görevleri ise;

- Acente anlaşmalarını kayıt altına almak,
- Aksiyon ve promosyonları kayıt altına almak,
- Aksiyonları ve early booking (erken rezervasyon) listelerini kontrol etmek,
- Acenteler ile iyi ilişkiler içinde bulunmak,
- Forecast (tahmini doluluk) kontrolü yapmak,
- No show (rezervasyonu olduğu halde, ödemesi yapılan ancak gecelemeyen) odaların kontrolünü ve takibini yapmak,
- Gelen faksların cevaplanmasını sağlamak,
- Yazışma ve memorandumların takibini yapmak,
- Gelecek V.I.P misafirleri kontrol etmek, ilgili departmanlara bilgi vermek,
- Complimentary (ücretsiz) rezervasyonlar için genel müdür onayını almak,
- Acentelerin ödeme durumlarını muhasebeye bildirmek,
- Satış ofisi ile oda satışları ve doluluklarla ilgili bilgi alışverişinde bulunmak,
- Grupların isim ve fiyat listelerini kontrol etmek,
- Rezervasyon ofisinin düzenini sağlamak,
- Rezervasyon memurlarının çalışmalarını denetlemek ve evraklarda yapılabilecek yanlışlıkları önlemektir.

➢ **Rezervasyon Memuru (Reservation Clerk)**

Günlük gelen rezervasyonların takibi ve rezervasyon ofisinin düzeninden sorumludur. Görevleri;

- Rezervasyon şefinin koordinasyonu doğrultusunda rezervasyon alımı yapmak, dosyalamak,
- Rezervasyon ile ilgili her türlü değişiklik, iptal vb. işlemleri belgelendirmek,
- Dosyalar hakkında diğer birimlere, özellikle resepsiyona bilgi vermek,

- Rezervasyonları, kullandığı otomasyon sistemine göre rezervasyon tablolarına, racklerine kaydetmek,
- Rezervasyonsuz gelen (Walk-İn), erken çıkış yapan (Early Check-Out), kalış süresini uzatan (Extention) konukları, oda değişmelerini titizlikle izlemek, rezervasyon cetveline işlemek, rezervasyon alımında dikkate almak,
- Grup rezervasyonlarının geliş gününü, saatini ve yolunu (ulaşım aracı) takip etmek ve resepsiyonu bilgilendirmek,
- Gruplarla ilgili bilgilendirme formlarının (memorandum) çıkarılmasına yardımcı olmak.
- Gün sonunda günlük raporları almak ve ilgili departmanlara dağıtımını yapmak,
- Yazışma ve faksları kontrol etmek,
- Rezervasyonlarla ilgili formları, slipleri, çizelgeleri düzenlemektir.

➢ **Santral Şefi (Switchboard Supervisor)**

Santral şefinin görevleri;

- Santral personelini eğitmek, yönetmek ve yönlendirmek,
- Telefon kayıtları ve diğer belgelerin tutulmasını sağlamak ve tutulan bu belgeleri kontrol etmek,
- Santral cihazlarının uygun kullanılmasını sağlamak.

➢ **Santral Memuru (Switchboard Operator)**

Telefon haberleşmelerini yürütür. Telefon isteklerine cevap verir. Telefonların ücretlendirme işlemlerini yapar. Gelen mesajları alır ve ilgili birimlere ulaştırır. Görevleri;

- Telefon görüşmelerinin ücretlendirilmesini yapmak,
- Otel personelinin yaptığı dış hat aramaları kayıt etmek,
- Otele gelen telefonları cevaplamak ve ilgili bağlantıları sağlamak,
- İşletme içi ve dışı haberleşmeyi hızlı ve etkin bir şekilde sağlamak

➢ **Ön kasa Memuru (Front Cashier)**

İşletmeden çıkış yapan konukların ödemelerini takip eden, işletmede döviz bozma işlemlerini yürüten, ön büroda yapılan her türlü satış işlemlerini takip eden personeldir. Görevleri;

- Bireysel (münferit) rezervasyonların ödemelerini takip etmek,
- Döviz bozma işlemlerini gerçekleştirmek,

- Konuk faturalarını hazırlamak ve tahsil etmek,
- Ön kasa raporlarını hazırlamak,

➢ **Gece Sorumlusu (Night Auditor)**

Büyük otel işletmelerinde gece resepsiyon memurundan ayrı olarak resepsiyon ofisinde gece shiftinde çalışır. Otel işletmesinin finansal bilgilerinin günlük özetini rapor haline getirir. Görevleri;

- Ön büroda gün boyu yapılan hesap kayıtlarının doğruluğunu kontrol etmek,
- Giriş-çıkış işlemlerini kontrol etmek ve uyuşmazlıkları çözmek,
- Oda fiyat kontrolü yaparak oda fiyatlarını misafir folyolarına işlemek,
- Kimlik bildirimi yapmak,
- Gün sonu işlemlerini yaparak yönetimin istediği raporları düzenlemek,
- Gece resepsiyon memuru çalışmıyorsa onun görevlerini yapmak,
- Gece shiftinde gelen misafir şikayetleri ile ilgilenmek,
- Gerektiğinde gece müdürü ve santralin görevlerini üstlenmek,
- Olağanüstü durumlarda genel müdüre haber vererek gerekli önlemleri almak.

➢ **Danışma Şefi (Bell Captain, Concierge Chief)**

Danışmada (Concierge) çalışan personelin yöneticisidir. Hizmetin düzenli ve eksiksiz olması için çaba gösterir. Ön büro müdürüne karşı sorumludur. Görevleri;

- Konukları karşılamak,
- Bagaj işlemlerini yürütmek,
- Konuk uğurlamak,
- Konuklar için gerekli bilgiler hazırlamak ve sunmak,
- Personelin çalışma çizelgesini hazırlamak, eğitimi, motivasyonu ve kontrolünü yapmak,
- Örnek ve önder davranışlar içinde olmak,
- Konukların oda anahtarlarının alınıp verilmesini sağlamak ve kontrolünü yapmak,
- Konuk uyandırmalarını sağlamak,
- Gelen-giden posta işlemlerini yürütmek,
- Bagajlı konuklar için bagaj fişi vermek,
- Şikayetler ile ilgilenmek ve onları ilgili birimlere iletmek.

- **Bagaj Taşıyıcı (Bellboy)**

Konukların resepsiyon deskindeki işlemlerinden sonra onları odalarına götürür, eşyalarını taşır. Odanın kapısını açar ve odayı tanıtır. Bu arada konukların sordukları sorulara cevap verir. Ayrıca resepsiyonun ve danışmanın vereceği görevleri yapar. Bellboy da konukların ilk ve son karşılaştığı görevlilerden birisidir ve işletmenin imajının oluşmasında önemli bir yeri vardır.

- **Kapıcı (Doorman)**

Konaklama işletmesinin giriş kapısı önünde durur. Konuk karşılar, taksi veya arabalarla ilgilenir. İstenmeyen kişilerin işletmeye girişini engeller.

- **Asansörcü (Lift Boy)**

Asansör görevlisidir. Asansörün idaresinden sorumludur. Konukları istedikleri kata çıkartır. Şüpheli şahısların, odaların bulunduğu katlara çıkmalarını önler ve güvenliğe haber verir.

- **Vestiyer Sorumlusu**

Misafirlerin palto, manto, şapka, şemsiye vb. eşyalarını numara karşılığı alarak vestiyere yerleştiren, koruyan ve misafir istediğinde geri veren kişidir.

ÖN BÜRO PERSONELİNDE BULUNMASI GEREKEN GENEL ÖZELLİKLER

Otel işletmeciliği, bir hizmet sektörüdür. Bu sektörde sınırlı olarak makineleşmeye ve otomasyona izin verilir. Hizmetler insanlar tarafından yerine getirilir. Otelcilik işi modern hayatın gereklerine uygun, özel yetenek ve bilgi isteyen önemli bir hizmettir. Otel işletmeciliğinde başarının sırrı, personelin kaliteli ve eğitimli olmasına bağlıdır. Otelde misafir ile direkt iletişim ve etkileşim içinde bulunan bölümlerdeki personelin misafirleri ağırlamada, istekleri ve şikayetleri ile ilgilenmede, hizmet sunmada ve yardımcı olmada, kişisel bilgi, beceri, tecrübe, giyim, dış görünüm, yaklaşım ve davranış şekli büyük önem arz etmektedir. İşletmenin yapısı, konumu, sağladığı konfor ve estetik görünümü dışında personelin nitelikli ve kaliteli oluşu, otel işletmesinin başarısını büyük ölçüde etkilemektedir. Personelin nitelikli olması; onun konusu ile ilgili bilgileri taşıması yanında işinin getirdiği davranışları da göstermesi demektir.

Ön büro personeli iyi hizmet anlayışıyla çalışmalı, misafirlere ve çalışma arkadaşlarına her zaman kibar, ciddi, güler yüzlü davranmalıdır. Misafirin sorularına ve sorunlarına isteyerek, sabırla ve yeterli yanıt verebilmeli, çözümler bulmalıdır.

Ön büro personelinin tepeden tırnağa temiz olması; otelin kalitesinin ilk göstergesidir. Ön büro personeli, konuşma şeklinin yumuşak olmasına ve güven vermesine özen göstermelidir. Her zaman ön büro personeli ve diğer otel

personelinin bir takımı oluşturan oyuncular olduğu unutulmamalıdır. İşlerin aksamadan yürütülmesi için ise zamanında işletmeye gidilmelidir. Otele gelen misafirleri tebessümle karşılamak, misafirlerin sanki evlerindeymiş gibi hissetmelerine yardımcı olur. Ön büro personelinin genel özellikleri;

- Turizm ve otelcilik sektöründe kullanılan uluslararası terimler bilinmelidir.
- Ön büro departmanında kullanılan tüm belge ve formların fonksiyonlarını bilmeli ve bu belgeleri kullanabilmelidir.
- Her türlü döviz işlemlerini bilmelidir.
- Misafirleri bölge ve otel hakkında bilgilendirecek düzeyde bilgiye sahip olunmalıdır.
- Otel işletmesindeki tüm odaların yerlerini ve özelliklerini bilmelidir.
- Misafirlerin her türlü sorunlarını dinlemeli ve çözümler sunabilmek için en az bir yabancı dil bilmelidir.
- Misafiri kolayca anlayabilmeli ve iletişim kurma kabiliyetine sahip olunmalıdır.
- Mesleğiyle ilgili yazılımları kullanabilecek ve mesleğini kolaylaştıracak düzeyde bilgisayar bilgisine sahip olmalıdır.
- Önemli misafirler (Vip) otele geldiğinde yapılacak işlemleri bilmelidir.

Bütün ön büro personeli misafirler ile doğrudan ilişki halinde olduğundan, bu personelin kişilikleri bakımından özel olarak itinayla seçilmeleri gerekir. Bu kapsamda tutum konusu çok önemlidir ve bilgi, beceri ve alışkanlıklar olarak belirli normlara sahip olmalıdır.

OTEL İŞLETMELERİNDE KİŞİSEL HİJYEN ve BAKIM UYGULAMALARI

VÜCUT TEMİZLİĞİ

Turizm sektörünün ilk şartı temizliktir. Ön büro personeli üniforma ve beden temizliğine önem vermelidir. Misafirin ilk karşılaşacağı ön büro personeli iyi izlenim bırakmalıdır. Kişinin günlük hayatını ve iş hayatını sağlıklı bir şekilde sürdürebilmesi için, mutlaka kişisel temizliğine dikkat etmesi gerekir. Kişisel temizliğimizin başında da vücut temizliği gelmektedir. Kişisel temizlik ile pek çok hastalığın önüne

geçilmektedir. (Örnek vermek gerekirse, ishalli hastalıklar, soğuk algınlıkları, mikrobik hastalıklar, mantar, uyuz ve bitlenme gibi parazitlerle oluşan hastalıklar ve bazı alerjik hastalıklar sayılabilir) Vücut temizliğinin doğru yapılması birçok deri sorununu ve hastalığını önleyici ve ortadan kaldırıcı bir önlemdir.

Kişisel temizlik alışkanlıklarının önlediği diğer bir sorun ise vücut kokusudur. Vücut kokusu vücut yüzeyinde bulunan mikropların (bakterilerin) deri parçalamasına bağlı olarak meydana gelmektedir. Vücut kokusunu oluşturan kıl köklerinin yoğun olduğu kasık ve koltuk altları uygun yöntemlerle temizlenmelidir. Banyo yapılamadığı durumlarda koltuk altı önce sabunlu bir bezle, sonra su ile iyice silinmeli ve temizlenmelidir.

Vücudun terleme oranının artması kokunun da artması anlamına gelecektir. Ancak insan bir süre sonra kendi kokusuna duyarsızlaşır. Yoğun bedensel çalışma vücuttan çıkan ter miktarının artmasına sebep olmaktadır. Bedensel etkinliği fazla olmadığı halde, bazı bireylerin ter bezi salgısı fazla olabilir. Bu durum özellikle ergenlikte ortaya çıkar.

Deodorantlar kokuyu sadece maskelerler. Bu sebeple temizlik aracı olarak değil, geçici bir uygulama olarak değerlendirilmelidirler.

Bunun için düzenli aralıklarla duş alınması ve banyo yapılarak vücut temizliğinin yapılması sağlanmalıdır.

Banyoda Kullanılacak Şampuan, Sabun, Lif ve Havluların Hazır Hale Getirilmesi

Gelişmiş toplumlarda kişisel temizlikte en fazla kullanılan malzemelerin başında su ve sabun gelmektedir. Su ve sabun olmadan temizlikten bahsetmek

mümkün değildir. Bunun yanı sıra havlu, bornoz, şampuan, banyo köpüğü, vücut losyonları, banyo süngerleri ve lifleri, vücut duş fırçaları, ilk akla gelen temizlik araçlarıdır. Bunların tümü **<u>başkalarıyla paylaşılmaması</u>** gereken, kişisel temizlik araçlarıdır.

Banyo veya duş için hazırlık yapılırken kişisel (size özel) temizlik araçları itinayla seçilmelidir. Havlular özellikle toplu yaşanan yerlerde tek kullanımlık olmalı ve her banyoda temiz havlu kullanılmalıdır. İşletmelerde duş alanlarında banyo için kullanılacak malzemelerin yeterince bulundurulması sağlanmalı ve su problemi yaşanmamalıdır.

Doğal lif, uzun saplı vücut fırçası, çeşitli malzemeden yapılmış lifler

Kalıp banyo sabunu **Sıvı sabun ve şampuan**

Saç ve Vücudun Yıkanması

Saçlar baş derisinde bulunan kıl köklerinden uzayarak büyüyen kıllardır. Kıl köklerindeki bezlerden salgılanan maddeler yağlı yapıdadır. Sağlık yararı dışında saçların temizlik ve düzeni, insanlar arasındaki ilişkilerde ve kendini iyi hissetmede etkisi olan olumlu dış görünüş açısından da önemlidir. Hizmet sektöründe çalışan personelin dış görünüşünün bir kısmını oluşturan saçların yıkanması (temiz görünmesi) son derece önemlidir. Sağlıklı saçlara sahip olmak için,

- Normal bir saçın haftada en az bir ya da iki kez yıkanması gerekir.(Yağlı saçlar ise daha sık yıkanmalıdır.)
- Suyun sıcaklığı iyi ayarlanmalıdır.

- Sabun ve şampuan seçiminde saç tipine özel, alerjik reaksiyonlara sebep olmayan, güzel kokulu olanlar tercih edilmelidir.
- Saç diplerinde kepek varsa, sık sık ve çok sıcak olmayan su ile yıkanmalı, iyi durulanmalı. (kepek sorunu ileri boyutta ise doktor önerisine başvurulmalıdır)
- Saçlar temiz ve bol su ile durulanmalıdır.
- Saçların kurulanması için seçilen havlu yumuşak olmalıdır. (Sert havlular ve ovalama fazla yapılırsa saçlarda kırıklar oluşur.)
- Saçlar elektrikli kurutucularla kurutulabilir; ancak, kurutucunun saça çok yakın ve sıcak olmamasına özen gösterilir.
- Saç temizliğinde kişisel olarak kullanılan fırça ve taraklar sık aralıklarla sıcak sabunlu su ile yıkanmalı ve durulanmalıdır.

Başta kişinin kendi sağlığı olmak üzere, başkalarının da sağlığını korumanın en önemli aracı temizliktir. Mümkün olduğunca sık yıkanmak gerekir. Özellikle deri yüzeyinde bulunan mikropların, yığılan kirlerin, ter ve diğer bileşiklerin uzaklaştırılması ve dökülen yüzeysel hücrelerin atılması için de bu uygulama gereklidir.

Vücut temizliğinde dikkat edilmesi gereken en önemli nokta toz ve kirle kapanan gözeneklerin açılarak oksijen almasını sağlamaktır. Yıkanma, su ve sabun kullanarak derinin ovulması ve kirin akıtılmasıdır. Personel vardiyasına başlamadan önce ve sonunda duş yapmalıdır. Sık çamaşır değiştirmeli ve hafif parfüm ya da deodorant kullanmalıdır.

Yıkanma sırasında yıkanmayı kolaylaştıracak araç ve gereçlerden yararlanılabilir. Lifler sabunun vücuda daha etkin olarak uygulanmasını sağlamaktadır dolayısıyla, kolay köpüren malzemelerden ve uygun büyüklükte seçilmelidir. Sırt bölgesinin sabunlanmasında uzun saplı banyo fırçalarından yararlanılabilir. Uzun saplı banyo fırçası ile vücuda ıslak ve kuru fırçalama uygulanır. Bu uygulama gözeneklerin açılıp cildin temizliğini sağlar ve kan dolaşımını hızlandırarak pürüzsüz bir cilde sahip olmanıza yardımcı olur.

Kese geleneksel yıkanma araçlarındandır. Derideki döküntü hücrelerin uzaklaştırılmasına yardımcı olabilir. Ancak soyucu etki yapacak şiddette kullanılmamalıdır. Cildinize uygun bir banyo sabunu veya vücut şampuanı kiri ve ter kokusunun temizler.

Her banyodan sonra iç çamaşırları ve giysiler değiştirilmelidir. Çeşitli sebeplerden dolayı banyo yapılamadığı durumlarda da iç çamaşırlarının sık olarak değiştirilmesi gerekmektedir. Spor ve aşırı yorucu işler yaparak fazla terlenildiği durumlarda muhakkak banyo yapılmalı ve iç çamaşırları değiştirilmelidir.

Öncelikle personelin, duş problemi olmamalıdır. Özellikle hizmet sektöründe, insanlarla daha yakın çalışılan, hijyen gerektiren mesleklerde her gün işe başlamadan

önce duş alınması gereklidir. Her gün alınan duş, kiri uzaklaştırmasının yanında size hoş bir koku verecektir.

Kullanılan banyo malzemeleri işi bitince kaldırılmalı, kirlenen havlular değiştirilmeli ve her duştan sonra kullanılan lif temizlenmelidir.

Banyo, duş, lavabo ve tuvaletler daima temiz tutulmalıdır.

Banyo Yapılan Mekanın Temizlenmesi

Banyolar ıslak ve sıcak olduğu için temizlenmedikleri zaman bakteri ve haşerelerin kolayca üredikleri yerlerdir. Mantar vb. deri hastalıkları kirli banyolardan insanlara kolayca bulaşarak yayılabilir. Özellikle toplu yaşanan yerlerde periyodik olarak temizleyici kimyasallarla banyoların temiz kalması sağlanmalıdır. Banyo, tuvalet ve lavaboların temizliğinde aşağıdaki sıra izlenmelidir.

- Önce görünür kirler ıslatılarak temizlik fırçalarıyla temizlenir.
- Toz ya da sıvı, ovucu bir deterjanla önce fırçalanarak temizlenir ve su ile durulanır. Musluk başları da toz ya da ovucu bir deterjanla, başka bir fırça ya da bez kullanılarak temizlenir. Sabunlukların dış yüzey temizliği her temizlikte yerine getirilmelidir. Sıvı sabunlar bittiğinde sabunluklar fırçalanarak temizlenip kurulanmalı ve bu işlemlerden sonra yeniden doldurulmalıdır.
- Tuvalet ve lavabo fırçaları ayrı olmalı, başka yüzeylerde kullanılmamalı ve temas ettirilmemelidir.
- . Temizlik sırasında eldiven kullanmakta yarar vardır. Burada amaç el cildinin korunmasıdır. Eldiven giyilmeden önce eller kurallara uygun olarak yıkanır ve kurulanır. Kirliliğin yayılmasının eldivenler aracılığıyla olabileceği unutulmamalıdır. Atık bulaşmış eldivenler, kendileri de birer bulaştırıcı araç olurlar. Bu yüzle temizlik sırasında eldivenler, faraş ve fırça gibi bir araç kullanmadan doğrudan, atıklarla temas ettirilmemelidir.
- Deterjanların doğa kirliliğinde önemli payı olduğu bilinmektedir. Bunun için gereksinimi karşılayacak en az miktarda kullanılmasına özen gösterilmelidir. Durulanarak yüzeylerde bulanık görüntü yapmayacak şekilde temizlenirler.

- Temizlik bezleri ısıya dayanıklı, tüy bırakmayacak, yumuşak pamuklu kumaşlardan yapılmış sağlam bezler olmalıdır. Kuru ya da nemlendirilmiş olarak, kirlendikçe su ve sabun ya da deterjanla temizlenip durulanarak kullanılır.
- Temizlik fırçaları esnek ve hareketli ancak kuvvet uygulayacak kadar sağlam ve ısıya dayanıklı olmalıdır. Bu özellikleri bozulduğunda kullanılmayıp yenilenmelidir.

El ve Ayakların Yıkanması

Günlük hayatta en fazla kirlenen organların başında eller gelmektedir. Kirli yüzeylere sürtünen ve dokunan ellerin yıkanmadıkları sürece birer mikrop barınağı olmaya başladığı bilinmelidir. Bu sebeple ellerin düzenli olarak yıkanması ve kurulanması gerekmektedir.

Ayaklar ise her gün çorap ve ayakkabı içerisinde terlediğinden düzenli olarak yıkanmalıdır. Yıkanma işlemi yapılmazsa çevreyi rahatsız edecek kokular, daha sonra da ayak sağlığını bozabilecek sorunlar ortaya çıkabilir. Ayak sağlığı için çorap ve ayakkabı önemlidir. Her gün temiz çorap giyilmelidir. Çalışma esnasında da rahat, ortopedik, su geçirmez ve kaydırmaz ayakkabı giyilmelidir. Konaklama işletmelerinde çalışan personelin kişisel hijyen bilgileri ve uygulamaları üzerine otel işletmelerinde yaptığı anket araştırmasına göre;

El Yıkama Durumları	**Erkek 113**		**Kadın 111**		**Toplam 224**	
	Sayı	**%**	**Sayı**	**%**	**Sayı**	**%**
Kulak, burun ve ağız bölgelerine dokunduktan sonra	60	53,1	65	58,6	125	55,8
Temiz olmayan çalışma alan ve malz. Dok.	58	51,3	62	55,9	120	53,6
Çiğ gıdalara, özellikle ete dokun. sonra	57	50,4	60	54,1	117	52,2
Yemeklerden sonra	42	37,2	45	40,5	87	38,8
Paraya dokunduktan sonra	51	45,1	33	29,7	84	37,5
Dışarıdan eve gelince	43	38,1	41	36,9	84	37,5
Ellerin kirlendiğinden şüphelenilen her dur.	39	34,5	43	38,7	82	36,6
Tuvaletten sonra	36	31,9	43	38,7	79	35,3
Öksürdükten sonra	41	36,3	35	31,5	76	33,9
Birisiyle tokalaşınca	37	32,7	30	27	67	29,9
Yemeklerden önce	28	24,8	35	31,5	63	28,1
Sabah kalkınca	28	24,8	25	22,5	53	23,7
Sigara içtikten sonra	21	18,6	22	19,8	43	19,2

Tablo incelendiğinde, personelin %53,6 sının temiz olmayan çalışma alanları ve malzemelerle temastan sonra, %55,8 inin kulak, burun ve ağız gibi bölgelere dokunduktan sonra, %52,2 sinin çiğ gıdalara, özellikle ete dokunduktan sonra, %19,2 sinin sigara içtikten sonra, %38,8 inin yemeklerden sonra ellerini yıkadıkları saptanmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışan personelin bu konuda çok yetersiz olduğu söylenebilir. Özellikle gıdalarla temas halinde bulunan mutfak personelinin bu konuda daha dikkatli olması gerekir. Günümüzde el yıkamanın gerekliliğini tartışmaya gerek yoktur. Ancak el yıkamanın önemi ve yönteminin tam anlatılamaması sorun oluşturmaya devam etmektedir.

İŞ KIYAFETİNİ GİYMEK

Üniformanın Tanıtımı

Üniforma, aynı işi yapan çalışanların iş esnasında giydikleri elbisedir. Turizm sektöründe çalışan her personel bir iş kıyafeti giymek zorundadır. Otel işletmelerinde her departmanın kıyafeti farklı olduğu gibi departmanlarda çalışanların yaptıkları işlere ve unvanlarına göre de kıyafetleri farklı olabilir. Konuklar üzerinde dikkat çekip iyi bir izlenim bırakmak önemlidir.

Önbüro Personeli Üniformaları

Gelişen dünyada olduğu gibi ülkemizde de personel kıyafeti olgusu hızla değişmeye başlamıştır. İşletmeler, hem prestiji hem de kullanışlılığı göz önünde bulundurarak üniformaların kaliteli, şık, sağlıklı olmasını talep etmektedirler. Sürekli aktif, hareketli personel için gösterişten çok rahat, sağlıklı üniforma en önemlisidir. İş esnasında terletecek, rahatsız edecek, koku yapacak tarz ve yapıda olanlar tercih edilmez. Personelin kendisini üniforma içerisinde rahat hissetmesi onun verimini arttırır. Bu sebepten dolayı personel kıyafetleri çok önemli bir sektör hâline gelmeye başlamıştır. Artık firmalar personel kıyafetlerini hazırlamadan önce çalışma ortamında, çalışan personelleri birebir izleyerek en uygun kıyafeti belirleyecek gözlem ve anketler yapmakta ve sonra o işe en uygun üniformayı hazırlamaktadırlar.

İş Kıyafetini Giymede Dikkat Edilecek Noktalar

Personelin iş kıyafetini giyerken dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:

- Kıyafet mutlaka temiz ve ütülü olmalı; takım elbiselere mutlaka kuru temizleme yapılmalıdır.
- Gömlek ve çoraplar günlük olarak değiştirilmelidir.
- Kıyafet hareketi kısıtlayıcı ve dikkat çekici şekilde dar olmamalıdır.
- Gömlek kolları ve pantolon paçaları çok uzun ya da kısa, çok dar ya da bol olmamalıdır.
- Bayan personel etek boyuna dikkat etmelidir.
- Gömleklerin düğmeleri kapalı olmalıdır.
- Kemer kullanılmalıdır.
- Ayakkabılar temiz ve daima boyalı olmalıdır.
- İç çamaşırının rengi, giyilen kıyafete uygun olmalı, vücut hatlarını ortaya çıkarmamalıdır.
- Yırtık, sökük, yamalı kıyafetler giyilmemelidir.
- Abartılı, çalışmayı engelleyici aksesuar takılmamalıdır.
- Bayanlar uzun olan saçlarını at kuyruk ya da örgü yapıp file içinde toplamalıdır.

Tüm giyecekler özellikle iç çamaşırları ve üniformalar, kişinin kendisine ve çevresine rahatsızlık vermemesi açısından sık sık değiştirilmeli, yıkanıp ütülenmelidir. Mümkün olduğunca, üniformalar bireysel kullanılmalı ve başkalarının üniformaları tercih edilmemelidir. Ayakkabı seçiminde de ayağı terletmeyen, rahat modeller seçilmelidir. Bayanlar için yüksek topuk tercih edilmemelidir. Ayakkabı ve çoraplar üniformaya uygun renkte olmalıdır. Yaz da olsa sürekli çorap giyilmelidir. Yürürken ses çıkarmayan tabanlar tercih edilmelidir. Ayakkabılar devamlı boyalı olmalı eski ve yırtık ayakkabılar kullanılmamalıdır.

1. AMAÇ:

Belconti Resort Otel misafirlerinin, otelimiz kalitesine ve kariyerine uygun bir görüntü sağlamak amacıyla ön büro personelinin kılık, kıyafet ve davranışları için bir yöntem belirlemektir.

2. KAPSAM

Ön büro departmanında çalışan tüm personeli kapsar.

3. SORUMLULAR

Bu talimatın denetlenmesinden; Ön büro Müdürü, Ön büro Müdür Yardımcısı, takibinden; Resepsiyon Şefi, Rezervasyon Şefi, Night Auditor, Shift Leader, Bellcaptain uygulanmasından; Rezervasyon Memuru, Resepsiyon Memurları, Santral Memurları, Bellboylar ve Staj yapan personel sorumludurlar.

4. UYGULAMA:

"İyi Bir Dış Görünüş İyi Bir Tavsiye Mektubudur" sözü hiçbir zaman unutulmamalıdır. Otele gelen misafirler üzerindeki ilk izlenimi ön büro personeli yarattığı için tüm ön büro personeli görünümüne ve davranışlarına özen göstermek zorundadır.

Ön Büro personeli gelen misafiri bakımlı ve düzgün bir dış görünüşün yanı sıra nezaketle, samimiyetle ve kendinden emin bir şekilde karşılarsa, misafir ile kalış süresince iyi bir ilişki kurmuş olur. Ön Büro personeli bakımsız, düzensiz, ilgisiz, dikkatsiz, kendi havasında laubali bir şekilde ise, misafir üzerinde olumsuz bir etki bırakır. Misafir her gelişinde ön büroda iyi bir şekilde karşılanmayacağını düşünerek bir daha otele gelmeyecek ve otel hakkındaki izlenimlerini çevresine olumsuz anlatması halinde işletme daha da çok zarara uğrayacaktır.

ANA BAŞLIKLAR:

4.1. İSİMLİK

4.1.1 İsimlik otelde iş başı yapıldığı anda insan kaynakları departmanı tarafından hazırlanarak teslim edilmektedir. Bu andan itibaren isimlik üniformanın ayrılmaz bir parçası olarak her zaman üzerinde takılı olacaktır.

4.1.2 İsimliğin her hangi bir sebeple kaybolması, kullanılamaz hale gelmesi halinde derhal Personel Müdürlüğüne bildirmek kullananın sorumluluğundadır ve unutulmamalıdır ki isimlik takmamak hiçbir şekilde kabul edilemez.

4.1.3 İsimlik takmalıdır ki en iyi hizmeti veren personelin kim olduğunu herkes bilebilsin.

4.2 ÜNİFORMA

4.2.1 Üniformalar özel olarak dizayn edilmiş olup, belli bir iş disiplininin ve ciddiyetinin olduğunun ifadesidir.

4.2.2 Teslim edilen üniformanın temiz ve düzenli giyilmesi üniformayı teslim alan kişinin sorumluluğundadır.

4.2.3 Üniforma asla otel dışına çıkartılmayacak veya dışarıda giyilmeyecektir. (Otel tarafından üniformalı olarak görevlendirilmenin haricinde)

4.3 TAKILAR

Aşağıda listelenen takılar dışında herhangi bir takı kullanılmayacaktır.

Bayanlar

Ayakkabılar temiz ve boyanmış	.....Siyah renk 3 – 5 cm topuklu
Çorap	.....Ten rengi, desensiz
Saçlar	.....Göz alıcı veya hafif görünüşlü olmayacak
Küpe	.....Bir adet sade ve uyumlu 2 cm den uzun olmayacak
Bileklik, Zincir	.....Takılamaz
Yüzük	.....Evlilik ve nişan yüzüğüne ilaveten bir tane sade olabilir.
Saat	.....İşyerine uygun, bileğe uyumlu
Gözlük	.....Doktor raporuyla, renksiz.

Baylar

Ayakkabılar temiz ve boyanmış	.....Siyah renk
Çorap	.....Desensiz siyah çorap
Saçlar	.....Favoriler kulak memesini geçmeyecek şekilde kısa saç
Bileklik, Zincir	.....Takılamaz
Yüzük	.....Evlilik ve nişan yüzüğü
Saat	.....İşyerine uygun, bileğe uyumlu
Gözlük	.....Doktor raporuyla, renksiz

4.4 DÜZEN ve TEMİZLİK

Doğaldır ki görünümün en önemli parçası temizlik ve düzen ile bağlantılıdır. Bu sebepten dolayı aşağıda sunulan kurallara harfiyen uyulmalıdır.

4.4.1 Bütün ön büro personeli her gün duş alarak işe temiz gelmelidir.

4.4.2 Saçlar temiz ve taranmış olmalı, favori boyu kulak memesini geçmemelidir. Sakal ve bıyık uzatılamaz ve günlük sakal traşı olunmalıdır.

4.4.3 Bayanların saçları omuz hizasında ve taranmış olmalı, eğer daha uzunsa arkada toplanmalıdır.

4.4.4 Dişler fırçalanmış ve ferah bir ağız kokusu olmalıdır. Ağız kokusunun en önemli nedenlerinden birisi soğan, sarımsak, içki vb. gibi yiyecek ve içeceklerden mesai saatleri göz önünde bulundurularak kesinlikle kaçınılacaktır.

4.4.5 Bayanlarda makyaj hafif ve sade olmalı ve makyaj kesinlikle yapılmalıdır. Göz alıcı renkler seçilmemelidir.

4.4.6 Tırnaklar temiz, erkeklerde kısa, bayanlarda çalışmayı engellemeyecek boyda, cilalı veya pastel renklerde oje kullanılacaktır.

4.4.7 Kolonya veya parfüm hafif ve doğal kokulu olacak, tahrik edici veya ağır kokular kullanılmayacaktır.

4.4.8 Eller devamlı olarak temiz tutulacaktır.

4.5 VÜCUT LİSANI

4.5.1 Vücut lisanı yazılı veya sözlü olmayan fakat iki insanın anlaşmasında oldukça etken olan hareketler bütünüdür.

4.5.2 Unutulmamalıdır ki çalıştığınız oteli ve departmanı temsil etmek için seçilmiş kişilersiniz. Bunun gurur ve onurunu üzerinizden eksik etmemelisiniz.

4.5.3 Dik durun, yumuşak bir ses tonu kullanın, gülümseyen bir ifade kullanın, telefonda bile olsanız yüzünüzün gülümsemesini sesinize yansıtın, gözlerinizi misafirden kaçırmayın ve anlatım arasında küçük noktaları tekrar edin veya ettirin ki misafir sizin tamamıyla kendisine konsantre olduğunuzu ve dinlediğinizi anlasın. Sakin olun, esnerken veya hapşırırken ağzınızı elinizle kapatın.

4.5.4 Ön büroda arzu edilen, güzel bir konuşma ve tatlı bir ses tonudur. İyi bir ifade ve ses tonu misafirleri etkiler. Misafirlerle konuşurken noksan, yuvarlak ve anlamı tam bilinmeyen ifadelerden daima kaçınılmalıdır.

4.5.5 Resepsiyonda çalışırken sigara içmek, bir yere yaslanarak veya sırtınızı misafirlere dönerek durmak ve konuşmak, el kol hareketleriyle misafirlere hitap etmek, deskte misafiri görmezden gelmek otelcilik ilkeleriyle bağdaşmayacak tutum ve davranışlardır ve kesinlikle yapılmaması gerekmektedir.

ÖN BÜRO DEPARTMANINDA ÇALIŞMA SAATLERİ

SHIFT KAVRAMI

Otel işletmeciliğinde ön büro departmanında günde 8 er saatten üç shift olarak çalışılır. Shiftler genellikle **08:00/16:00**, **16:00/24:00**, **24:00/08:00** saatleri arasıdır. Shiftler genellikle **A**, **B**, ve **C** şifti olarak adlandırılır. Ayrıca giriş-çıkışların yoğun olduğu zamanlarda veya yüksek sezonda 12:00/20:00 arasında ara shift olarak yazılabilmektedir. Bu shift ise D şifti olarak adlandırılır.Sabah, akşam ve gece shiftinde çalışan ön büro personelinin yapması gereken işler genellikle benzerdir. Ancak gece shiftinde çalışan ön büro personeli muhasebe kayıtları ile ilgili bazı işlemleri gerçekleştirdiğinden, daha yoğun bir çalışma ortamına sahiptir.

Otel işletmelerinde ön büro departmanı günün her saatinde hizmet vermek zorundadır. Ön büroda shift değişiminde dikkat edilmesi gereken noktalar ve aşamalar vardır. Bunlar;

- Kasa devir işlemi yapılmalıdır. Her devir işleminde ne kadar paranın olduğu bilinmelidir. Kasanın eksik ya da fazla olduğunu anlamak için yazılı olarak teslim işlemi yapılmalıdır.
- Log Book (Mesaj defteri) titizlikle tutulmalı, shift devrinde mesaj defteri devir alana okutulmalı ve soracağı bir şeyin olup olmadığı öğrenilmelidir.
- Bir sonraki shifte bırakılan işler hakkında bilgi verilmelidir.
- Ayrıca shift için düzenlenen check list (kontrol listesi, küçük memo) formu düzenlenerek, shiftlerde uyulması ve yapılması gereken görevlerin kontrolü yapılmış olur.

Sabah Shiftinde Yapılacak İşlemler

Oda sayımı yapılarak satılabilir oda sayısı veya fazla rezervasyon olup olmadığı tespit edilir. Rezervasyon formları dikkatlice incelenir. Erken giriş yapan misafirler varsa bu listeden işaretlenir. Sabah shiftinden önce çıkış yapan odalar varsa bunların folyoları kontrol edilir, yanlışlıklar varsa düzeltilir. Odaların anahtar kontrolü yapılır. Sabah Housekeeper raporu ile oda durum listesi karşılaştırılır. Yanlışlık varsa Housekeeper Uyuşmazlık Raporu ile gerekli düzeltmeler yapılarak mutabakat sağlanır. Otelden çıkış saati geldiği halde çıkış yapmamış oda varsa tespit edilir. Uzatma isteyen misafir varsa doluluğa göre hareket edilir. Uzatma yapılırsa folyolarda gerekli düzeltmeler yapılır. Erken gelecek odalar kat hizmetleri departmanına bildirilerek önce hazırlık istenilir. Yine çıkan odalar varsa hemen kat hizmetleri departmanına bildirilir. Satışa hazır ve temiz odalar için Housekeeper raporu kontrol edilerek okeylenmiş odalar sisteme girilir. Grup odaları ve varsa özel istekler kat hizmetlerine ya da ilgili departmanlara bildirilir. Kasa sayımı yapılarak

kasa devri yapılır. Tekrar oda sayımı yapılarak akşam shiftine gerekli açıklamalar yapılarak görev teslim edilir.

Akşam Shiftinde Yapılacak İşler

Sabah shiftinden görev alındıktan sonra mesaj defteri kontrol edilir. Hazırlanmış memorandumlar incelenir. Rezervasyon listeleri ve formları kontrol edilir. Geliş saatleri belirtilmeyen misafirleri ile opsiyon saati yaklaşınca iletişim kurulur cevapları olumlu ise beklenir, olumsuz ise rezervasyon iptali yapılır. Garantili rezervasyonlarda gelmeyen varsa sebebi araştırılır. Akşam yemeği alacak misafir sayısı restorana bildirilir. Grup uyandırma listesi hazırlanır. Gelecek grup varsa memorandumlar incelenir ve giriş için gerekli hazırlıklar yapılır. Oda sayımı tekrar yapılır. Beklenenden fazla boş oda varsa satış için gerekli çalışmalar yapılır. Geç çıkış yapan odaların temizlenme işlemleri takip edilir. Anahtar kontrolü yapılır. Kasa sayımı yapılır. Gece shiftine tüm açıklamalar yapılarak görev teslim edilir.

Gece Shiftinde Yapılan İşlemler

Gün boyunca ön büroda yapılan tüm işlemlerin denetimi yapılarak; yanlışlıklar varsa düzeltilir ve gün sonu yapılır. Denetim işlemleri yanı sıra ön büro hizmetleri de devam eder. Mesaj defteri incelenir. Beklenen misafirler varsa gerekli işlemler kontrol edilerek hazırlıklar tamamlanır. Anahtar kontrolü her gece oda raporu hazırlanmadan önce yapılır. Oda fiyat kontrolü yapılır. Oda ve kişi sayı balansı tutturulur. Çünkü yapılacak tüm işlemlerin doğruluğu balansın tutturulması ile mümkündür. Balans tutmazsa yapılacak bütün işlemler yanlış olacaktır. Konaklama belgesindeki kişi sayıları ve oda fiyatları kontrol edilir. Bütün misafirlerin girişi beklenir. Sonra hesap kapatılır. Otelin doluluk ve gelir durumunu gösteren otel yönetiminin istediği günlük, aylık ve yıllık raporlar düzenlenir. Günlük misafir listesi kontrol edilir. Misafirlerin uyandırma istekleri varsa kaydedilir. Çıkış yapacak odaların listeleri hazırlanır. Kasa sayımı yapılarak kasa devir formu düzenlenir, zarfla muhasebeye sabah teslim edilir. Tüm bunların dışında misafirin konaklaması sırasında ortaya çıkabilecek ihtiyaç ve isteklerine yanıt verilir. Örneğin; ekstra yatak, arızalar, ilaç, vb. Hiçbir suretle resepsiyon boş bırakılmaz.

ÖN BÜRO DEPARTMANININ İÇ ORGANİZASYONU

Ön büro ve otel işletmesinin diğer bölümleri arasındaki faaliyetlerin düzenli bir şekilde yürütülmesi misafir ilişkileri açısından önemlidir. Otel işletmesinin başarısında, departmanlar arasındaki bilgi aktarımının zamanında ve hatasız yapılmasının payı büyüktür.

Ön büro ile diğer departmanlar arasındaki karşılıklı iş birliği ve iletişim otel işletmesinin başarısı için zorunludur. Misafirin konaklaması sırasında devamlı olarak istek ve şikayetlerini ön büroya iletmesi, ön büronun hem kendi içindeki hem de diğer departmanlarla olan ilişkisini zorunlu kılmaktadır. Bu ilişki, misafirin otelden almak istediği ve otelinde vermeyi taahhüt ettiği servislerin, otel ile misafirin önceden anlaştığı şekilde verilip verilmediğinin kontrolünü sağlar. Bütün bu işbirliği ve yardımlaşma saygılı ve insan ilişkilerine uygun olmalıdır. Departmanlar ve kendi birimleri arasındaki ilişkilerin yazılı olması gerekir. Otel işletmelerinde önceden belirlenen amaçlara en kısa sürede, verimli ve ekonomik şekilde ulaşabilmek için iyi bir örgütlenmenin yapılması gerekmektedir. Bunu gerçekleştirirken işletmenin büyüklüğü, personel sayısı, amaçları, kuruluş yeri ve sunulan hizmetlerin niteliği büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, otel işletmeleri için tek tip bir örgüt yapısından söz etmek mümkün değildir. Otel işletmelerinin örgütsel yapılarının oluşturulmasında bazı temel ölçü ve kriterler dikkate alınarak yapılması mümkündür. Ön büro departmanı misafirle direk teması olan ve hizmet sunan değişik birimlerden oluşmaktadır. Ön büro departmanı gerek kendi içindeki birimlerle, gerekse otelin diğer bölümleri ile çok yakın bir ilişki içindedir. Çünkü misafirler, otelin diğer bölümleri ile olan bütün ilişkilerini, ön büro personeli ile yüz yüze veya telefonla çözmektedir. Ön büro departmanını oluşturan birimler; resepsiyon, rezervasyon, santral, danışma ve ön kasa olduğunu daha önceden de belirtmiştik. Şimdi biraz daha detaylandırmaya çalışalım.

Resepsiyon, otele giriş yapan misafirlerle ilgili işlemlerin yapıldığı, misafirin otelde ağırlanması sürecinde diğer bölümlerde almış olduğu ürün ve hizmetlerle ilgili istek ve şikayetlerini ilettiği merkez konumundadır. Bir ölçüde misafir beklentilerinin karşılanmasında, otel yönetim politikalarının bölümler arası koordinasyonun gerçekleşmesinde ön büro departmanının kendi içinde ve diğer bölümlerle olan ilişkilerinin optimal düzeyde olması büyük önem taşımaktadır. Bu durum otelin başarılı ve karlı bir işletme olması açısından gereklidir. Misafirler ister rezervasyonlu ister rezervasyonsuz olsun giriş işlemlerini resepsiyonda gerçekleştirirler. Giriş işleminde yapılan ilk işlem misafire uygun oda satışının gerçekleştirilmesi ve

konaklama belgesinin eksiksiz doldurulmasıdır. Bu işlemden sonra eğer otelde manuel sistem kullanılıyorsa; misafir folyosu açılarak ön kasaya verilir. Ön kasa kendisine gelen folyoları oda numaralarına göre, folyo kasalarındaki pitlere yerleştirir. Misafirin otel içerisinde yapmış olduğu harcamalar bu folyolara işlenir. Gece "Night Audit" yapmış olduğu çalışmalarla o gecenin balansı tutturulur. Bu işlem misafirin otelden ayrılışına kadar devam eder.

Misafirin otelde kaldığı süre içinde, oda değişikliği veya odada kalan kişi sayısında bir değişiklik olması halinde resepsiyon ve ön kasa arasında yazılı formlar kullanılarak gerekli düzenlemeler yapılarak folyolara işlenmesi gerekir. Bu durum kat hizmetleri departmanını da ilgilendirmektedir. Odaya gelecek başka bir kişinin olması durumunda ilave yatak ve konaklama ücretinde oluşabilecek değişikliklerin tespiti sürekli iyi bir iletişimle gerçekleşebilir.

Otel işletmesinde bilgisayar sistemi kullanılıyorsa; misafirin otele giriş işlemi oda satışı ve konaklama belgesinin imzalanması ile birlikte bilgisayar kayıtlarına geçirilmiş olur ve misafir folyosu otomatik olarak işlemeye hazır olarak ekranda görülür. Misafirin diğer bölümlerdeki harcamaları, satış noktalarındaki bilgisayarlarla anında folyoya işlenir. (Ağ sistemi yoksa adisyonlar ile bu işlem yapılır)

Misafirlerin otele giriş yapmalarından itibaren konaklama ile ilgili tüm hesapları **ön kasa birimi** tarafından takip edilerek çıkışta tahsil edilir. Günümüzde özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, kullanılan otel yönetim sistemlerinin çoğalması ön kasa bölümündeki iş yükünü resepsiyon bölümüne aktarmıştır.

Otel işletmelerinin kapasiteleri ve konumu **rezervasyon** birimi için çalışma saatlerini belirleyici olmaktadır. Genellikle 08:00/17:00 saatleri arasında görev yapmalarına karşın büyük işletmeler 24 saat üç shift ya da iki shift olarak çalışma şekli belirlemektedir. Diğer saatlerde resepsiyonistler rezervasyon taleplerine cevap vermektedirler.

Rezervasyonlu misafirlere ait işlemler hangi sistem kullanılırsa kullanılsın işlemlerin anında kaydı tutulur. Manuel sistemde alınan rezervasyonlar rezervasyon formuna oradan da rezervasyon dosyalarına aktarılır ve günlük olarak resepsiyona bildirilir. Rezervasyonlu misafirlere ait bilgiler giriş öncesi resepsiyonda hazır bulundurulur. Otelin doluluk durumuna göre oda satışları rezervasyon ofisi ile sadece belgeler üzerinden değil telefonla da sağlanabilir.

Bilgisayar sisteminde formlarla iletişim düşük düzeydedir. Alınan rezervasyonlar bilgisayar programına anında girilir, ayrıntılar kaydedilir. Dolayısıyla resepsiyonda bu işlemleri kendi ekranında görebilir, çalışmalarını ona göre düzenleyebilir. Böylece bilginin ulaşmaması, formun kaybolması, vb. gibi aksaklıklar da söz konusu olmaz. Rezervasyon ofisi aynı zamanda analizler yapar, istatistikler tutar ve oda doluluğunu arttırmaya çalışır. Rezervasyonlu misafirlere ait günlük girişler resepsiyonist tarafından takip edilir. Odalar misafir gelmeden hazır edilir, kısa sürede giriş işlemi gerçekleştirilir. VIP misafirler için VIP listeleri düzenlenir ve resepsiyonun hazırlık yapması sağlanır.

Rezervasyon bölümü rezervasyonla ilgili ön ödemelerin takibini genelde kendisi yapar. Ön kasa bölümü, taahhüt edilen depozitoların takibini yaparak rezervasyon bölümüne gelip gelmediği hakkında bilgi verir. Ön kasa depozito fişi düzenleyerek bir nüshasını rezervasyon bölümüne gönderir, rezervasyon bölümü de rezervasyon formuna bu belgeyi iliştirir. Bilgisayar sisteminde ise bu işlemler ekrandan takip edilebilmektedir.

Santral birimi, misafirlerin ve otel işletmesinin otel içi ve dışı telefon görüşmelerini sağlar. Bu görüşmelerle ilgili belgeleri düzenleyerek her gün resepsiyona veya ön kasa bölümüne gönderir. İki shift olarak görev yapmaktadır. Gece shiftinde bu işlemi resepsiyonist gerçekleştirir.

Resepsiyon ve **danışma birimleri** çok sıkı ilişki içerisindedirler. Birbirlerine verdikleri bilgiler ile ön büro hizmetlerinin hızlı ve etkin bir biçimde yapılmasını sağlarlar. Danışma personeli misafirleri karşılar, resepsiyona kadar eşlik eder, misafirlerin geliş şekli, geldiği acente, araç varsa plakası ile ilgili bilgileri resepsiyona bildirir. Resepsiyon VIP girişlerini danışma personeline bildirir.

Ön büro kendi içinde iletişimin ve ilişkinin en üst düzeyde gerçekleşmesi gereken departmandır. Misafir otele gelmeden rezervasyon ofisi ile irtibat kurar ve rezervasyon yaptırır. Otele geldiğinde doorman (kapıcı) tarafından karşılanır, bell boyların yardımıyla bagajları önce resepsiyona taşınır, resepsiyon görevlileri giriş işlemini tamamladıktan sonra, bagajlar misafirin odasına çıkarılır. Misafirin otelde yaptığı harcamalar ön kasa memuru tarafından misafirin folyosuna işlenir ve çıkışta hesabın kapatılması sağlanır. Misafirin uyandırılma ve telefon görüşmelerini santral memuru sağlar. Misafirin otelden ayrılacağı zaman misafir bagajlarının resepsiyona getirilmesi, çıkış işlemlerinin yapılması, hesabın kapatılması ve misafirin uğurlamasına kadar verilen bütün hizmetlerde ön büro içindeki birimler arasındaki iletişim ve koordinasyonun rolü büyüktür.

ÖN BÜRO DEPARTMANINDA KULLANILAN DONANIMLAR VE FORMLAR

➢ Donanımlar

Ön büroda bulunan donanımlar her otele ve kullanılan sisteme göre farklılık gösterebilir. Resepsiyonda otelin türü ve büyüklüğüne göre ön büro sistemlerinden biri kullanılır. Bu sistemleri üç gruba ayırmak mümkündür. Bunlar, manuel, rack ve bilgisayar sistemleridir. Bazı otellerde tek sistem kullanılmayıp diğer sistemlerden alıntı da yapılabilmektedir. Ön büroda kullanılan donanımlar her otele ve kullanılan sisteme göre farklılık gösterebilir. Bu donanımlar çok iyi bir şekilde yerleştirilmeli ve kullanılmalıdır. Donanımların kullanılması konusunda da personel mutlaka eğitilmelidir.

✓ Bilgisayar ve Donanımları

Bilgisayar, rezervasyon, ön kasa ve kayıt işlemlerinin yapıldığı terminaldir. Ön büro sistemleri arasında en gelişmiş olanı bilgisayar sistemidir. Mekanik sistemde vakit alan birçok işlem bilgisayarda çok kısa bir sürede sonuçlandırılır.

Bilgisayar yazıcısı (printer) ise bilgisayarda kayıtlı olan bilgilerin ve raporların yazılı olarak alınmasını sağlayan cihazdır. Günümüzde bilgisayar, ön kasa makinelerinin yerini almaya başlamıştır. Oda ve telefon ücretleri gibi harcamalar bilgisayar tarafından otomatik olarak hesaplara işlenmektedir.

✓ Anahtar Kartı Makinesi

Günümüzde konaklama işletmeleri konuk odalarına giriş için metal anahtar yerine anahtar kartı kullanmaktadırlar. Bilgisayara bağlı olarak kullanılan anahtar kartı makinesi içine yeni bir manyetik okuyuculu kart yerleştirilir.

Bilgisayara konuğun oda numarası ve konaklama süresi girildikten sonra enter tuşuna basılarak bilgiler karta yüklenir. Böylece konuk işletmede kaldığı süre boyunca kişiye özel olarak hazırlanan bu kartla odasına girebilir. Konaklama süresinin bittiği gün, gece 24.00 den sonra kart kullanılamaz.

✓ Anahtarlık (Key Rack)

Resepsiyon deskinin arkasında veya alt kısmında yer alır. Bu raf adından da anlaşılabileceği gibi oda anahtarlarını koymak için yapılmış küçük gözlerden meydana

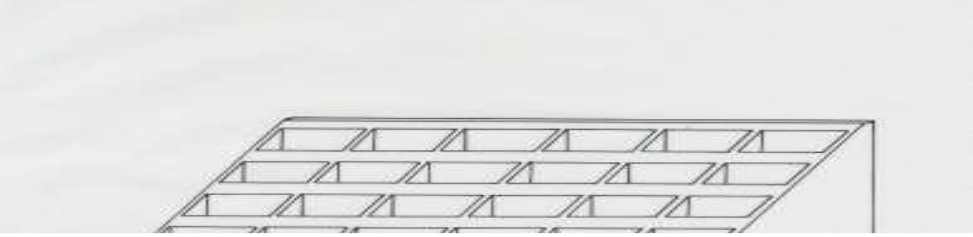
gelmiştir. Ayrıca, bu gözler çoğu konaklama işletmesinde konuklara bırakılan mektup ve mesajlar için de kullanılır. Her gözün üzerinde ilgili odanın numarası bulunur.

- ✓ **Pos Makinesi**

Misafirlerin hesap ödemelerini kredi kartıyla yapmaları için, ön kasada bulunan elektronik bir aygıttır. Kredi kartı provizyon makinesinden çekilir, ödeme tutarı girilir, misafir tarafından kart şifresi girilir, pos makinesi onay bilgisini alarak işlemi tamamlar. Böylece misafirin yaptığı harcama kredi kartından tahsil edilmiş olur.

- ✓ **Folio Havuzu (pit)**

Misafirlerin hesaplarının tutulduğu kartlara folyo denir. Folyoların düzenli bir şekilde saklanması ve her istenildiğinde kolayca bulunması gerekir. Folyo racklerinde her oda için bir bölüm ayrılmıştır. Bu bölümlere folyo ile birlikte adisyonlar, diğer harcama fişleri ve konaklama belgeleri saklanır. Ön kasa makinesinin yakınında bir yere konulmaktadır**.**



- ✓ **Telefon ve Telefon Santrali (Switchboard)**

Ön büroda çalışanlar birden çok telefon kullanırlar. Otel işletmelerinde işletme içi ve dışı iletişimi sağlayan tüm telefon sistemini oluşturan cihaza telefon santrali denir. Günümüzde bilgisayarla çalışan gelişmiş telefon santralleri de mevcuttur. Telefon makineleri de aynı zamanda bu sisteme bağlı olarak kullanılır.

- ✓ **Faks Makinesi**

Faks cihazı otellerde mesaj almak ve göndermek için kullanılır. Genellikle rezervasyonlar bu kanalla gelir ve rezervasyonların teyidi de aynı yoldan yapılır. Ön büroda, arka ofiste uygun bir yere konulan faks cihazlarıyla her türlü yazılı iletişim sağlanabilir.

- ✓ **Bagaj Arabası**

Bellboylar tarafından konuk bagajlarının taşınmasında kullanılan iki ya da dört tekerli farklı boylardaki araçlardır.

✓ **Telsiz ve Donanımı**

Elektromanyetik dalgalar yardımıyla sesin bir noktadan diğer noktaya gönderilmesinde kullanılan kablosuz haberleşme aracına "telsiz" denir. Haberleşme, verici konumundaki (gönderme yapan) cihazdan çıkarak anten vasıtasıyla boşluğa yayılan elektromanyetik dalgaların, anten yoluyla, alıcı cihaza (dinleme) ulaşması şeklinde olur. Telsiz, telsizin kendisi, besleme ünitesi, anten ve cihazın üzerinde bulunan mikrofondan oluşur.

Telsiz, konaklama işletmelerinde ön büro personelinin diğer departmanlarda görevli personelle kısa yoldan haberleşmesini sağlamak amacıyla kullanılır. Özellikle housekeeper, meydancılar ya da teknik servis çalışanları gibi sürekli yer değiştiren personele kısa sürede ulaşılmasını sağlar.

✓ **Döviz Kontrol Cihazı**

Dövizlerin ve Türk parasının gerçek veya sahte olduklarını anlamak için özel yapılmış renkli ışık veren bir cihazdır.

✓ **Döviz Panosu**

Çeşitli ülkelere ait döviz kurlarının, o ülkenin parasal değer karşılığını gösteren, rakamları günlük olarak ayarlanabilir panodur. Genel olarak ön büro deski arkasındaki duvara, konukların rahatça görebileceği bir yere asılır.

- ✓ **Oda Ücret Panosu**

Otelde bulunan çeşitli odaların (single room, double room, suite room gibi) bir gecelik ücretini döviz ve ülke parası cinsinden gösteren rakamları değişebilen panodur. Resepsiyon deski arkasındaki duvara, konukların rahatça görebileceği bir yere asılır.

- ✓ **Ülke Saatleri**

Farklı ülkelerin başkent ya da büyük şehirlerindeki yerel zamanı gösteren ve resepsiyon deski arkasındaki duvara asılan saatlerdir.

- ✓ **Fotokopi Makinesi**

Çoğaltılması gereken evrakların fotokopilerinin çekilmesinde kullanılan araçtır. Genel olarak back ofiste bir noktaya yerleştirilir.

- ✓ **Tarih ve Zaman Kaşesi (Time- Stamp)**

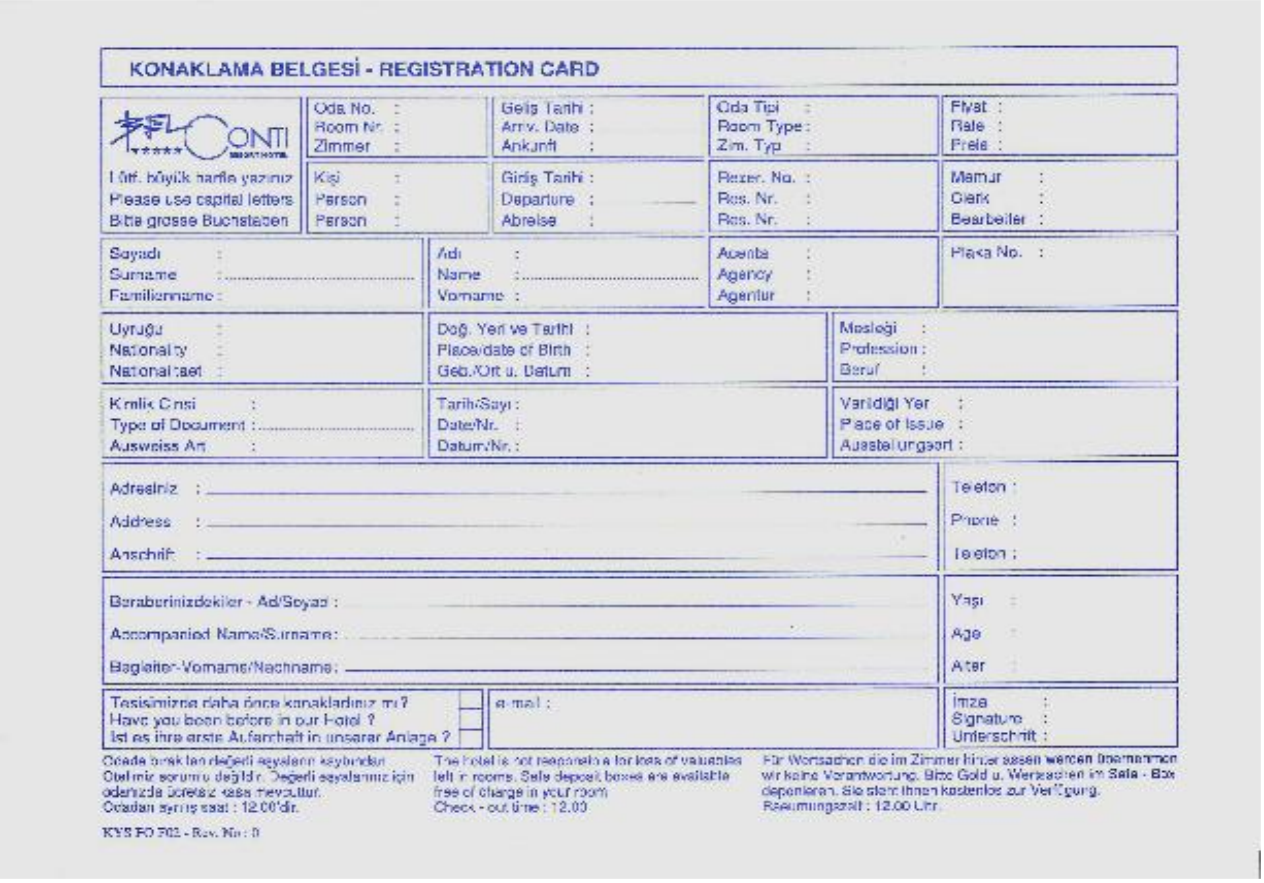
Resepsiyonda kullanılan folyo, konaklama belgesi gibi belgelerin üzerine tarih ve saatin basıldığı araçtır. Ayrıca misafir için alınan mesajların ve mektupların üzerine de bu damga basılır.

- **Formlar**
  - ✓ **Konaklama Belgesi (Registration Form)**

Konuk işletmeye geldiğinde giriş (check-in) işlemi için mutlaka doldurulması gereken bir belgedir. Günümüzde özellikle resort otellerde iki yönlü ve farklı dillerde hazırlanmaktadır. Konuk ile işletme arasında bir sözleşme olarak hukuki bir belge niteliğindedir ve yasal olarak düzenlenmek zorundadır. Buna göre işletme konuğa kredi açmış olur. Kaldığı süre içinde yapacağı harcama kadar kredi sağlanmış demektir. Form üzerinde konuğun;

**Kimlik bilgileri,*
**Adresi,*
**Fiyat,*
**Gideceği yer,*
**Son ayrıldığı yer,*
**Geliş şekli ile ilgili simgeler,*
**Ödemeyi ne şekilde yapacağı,*

**Beraberindekilerin yakınlığı ve sayısı,*
**Kıymetli eşyalar konusundaki uyarılar,*
**Hesap ödeme ile ilgili yükümlülük durumu gösteren imza* bulunur.



KONAKLAMA BELGESİ - REGISTRATION CARD

CONTI

Oda No. / Room Nr. / Zimmer
Geliş Tarihi / Arriv. Date / Ankunft
Oda Tipi / Room Type / Zim. Typ
Fiyat / Rate / Preis

Lütf. büyük harfle yazınız / Please use capital letters / Bitte grosse Buchstaben
Kişi / Person / Person
Giriş Tarihi / Departure / Abreise
Rezer. No. / Res. Nr. / Res. Nr.
Memur / Clerk / Bearbeiter

Soyadı / Surname / Familienname
Adı / Name / Vorname
Acenta / Agency / Agentur
Plaka No.

Uyruğu / Nationality / Nationalitaet
Doğ. Yeri ve Tarihi / Place/date of Birth / Geb./Ort u. Datum
Mesleği / Profession / Beruf

Kimlik Cinsi / Type of Document / Ausweiss Art
Tarih/Sayı / Date/Nr. / Datum/Nr.
Verildiği Yer / Place of Issue / Ausstellungsort

Adresiniz / Address / Anschrift
Telefon / Phone / Telefon

Beraberinizdekiler - Ad/Soyad / Accompanied Name/Surname / Begleiter-Vorname/Nachname
Yaşı / Age / Alter

Tesisimizde daha önce kaldınız mı? / Have you been before in our Hotel? / Ist es ihre erste Aufenthalt in unserer Anlage?
e-mail
İmza / Signature / Unterschrift

Odada bırakılan değerli eşyaların kaybından Otelimiz sorumlu değildir. Değerli eşyalarınız için odanızda bloksiz kasa mevcuttur. Odadan ayrılış saat : 12.00'dir.

The hotel is not responsible for loss of valuables left in rooms. Safe deposit boxes are available free of charge in your room. Check - out time : 12.00

Für Wertsachen die im Zimmer liegen lassen werden übernehmen wir keine Verantwortung. Bitte Gold u. Wertsachen im Safe - Box deponieren. Sie stehen Ihnen kostenlos zur Verfügung. Raeumungszeit : 12.00 Uhr.

KYS FO 702 - Rev. No : 0

Eş ve çocukları ile beraber olan konuk bir adet form doldurur.

Ayrıca; Aynı odada iki farklı kişi kalıyorsa iki ayrı form doldurulur. Aynı aile birden fazla odada kalıyorsa her oda için ayrı bir form doldurulur.

Formun tamamı konuk tarafından doldurulur. Ancak gruplarda işlemlerin daha hızlı yapılması için formlar resepsiyon görevlileri tarafından doldurulup (konuklara ait bilgiler önceden bildirilmişse) konuğun el yazısının olması açısından bir veya iki alan boş bırakılarak (adres-doğum tarihi, vb) konuğa imzalatılır.

Konuğun kimlik belgesi alınıp görevli tarafından doldurulur. Geri kalan kısmı konuk tarafından doldurulabilir (Bu daha güvenli bir yoldur).

Formda en önemli noktalardan bazıları ayrılış tarihi ve imzadır.

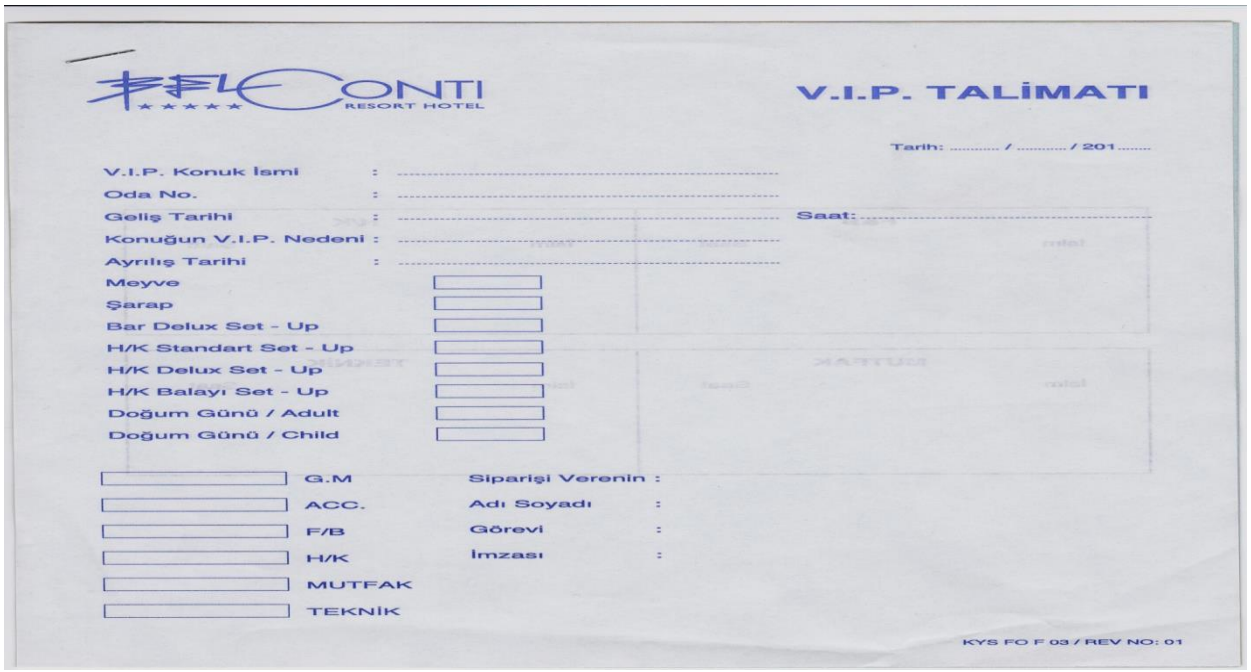
✓ **Seyir Defteri (Log Book)**

Ön büro personeli tarafından tutulan, günlük iş ve işlemlerin düzenli olarak takip edildiği defterdir. Defterde o gün yapılan oda değişimi (room change), konuk odalarında meydana gelen arızalar, bir sonraki vardiyada (shift) çalışacak olan personele bırakılacak notlar gibi bilgiler yer alır.

✓ **Vip Formu (Vip Courtesy Order)**

"VIP", "Çok Önemli Kişi" anlamına gelmektedir. İngilizce "Very İmportant Person" kelimelerin baş harflerinin bir araya getirilmesiyle oluşmuştur. Bu form, dağıtım yapılacak bölüm sayısı kadar hazırlanır. Misafire yapılacak ikramların türü, form üzerinde belirtilir. Ön büro yöneticisinin onayı alındıktan sonra ilgili bölümlere gereğinin yapılması için gönderilir. Genel olarak dört-altı nüsha düzenlenir ve aşağıdaki bölümlere gönderilir.

- Yiyecek-içecek,
- Housekeeping,
- Önbüro – santral
- Güvenlik
- Yönetim (muhasebe vb)



FALCONTI ★★★★★ RESORT HOTEL

V.I.P. TALİMATI

Tarih: ..... / ..... / 201.....

V.I.P. Konuk İsmi :
Oda No. :
Geliş Tarihi : Saat:
Konuğun V.I.P. Nedeni :
Ayrılış Tarihi :
Meyve
Şarap
Bar Delux Set - Up
H/K Standart Set - Up
H/K Delux Set - Up
H/K Balayı Set - Up
Doğum Günü / Adult
Doğum Günü / Child

G.M
ACC.
F/B
H/K
MUTFAK
TEKNİK

Siparişi Verenin :
Adı Soyadı :
Görevi :
İmzası :

KYS FO F 03 / REV NO: 01

VIP formları günlük olarak günlük vip listesine işlenerek saklanır.

✓ **Arıza Bildirim Formu (Maintenance Work Order)**

Konuk odalarındaki arızaların ilgili departmana (teknik servis) bildirilmesi için kullanılan formdur. 2 kopya olarak doldurulur.

- Kopya teknik servis departmanına gönderilir.
- Kopya ön büroda kalır.

✓ **Welcome Coctail Formu**

Grup liderleri misafirlerine otel ve çevre hakkında bilgi vermek istediklerinde, grup gelmeden bir-iki gün önce resepsiyona bilgi verirler. Resepsiyon da bu formu düzenleyerek yiyecek-içecek departmanına gönderir. 2 nüsha düzenlenir. Bir nüsha yiyecek-içecek departmanında bir nüsha da resepsiyonda kalır. Form üzerinde acente adı, kişi sayısı, yeri, tarihi, saati, ve formu düzenleyen personelin imzası bulunur.

✓ **Lunch Box Formu**

Tura gidecek ya da erken çıkış yapacak misafirler için lunch paket hazırlatılır. Welcome coctail formu gibi hazırlanır. Lunch paketler gece 02:00 dan sonra lobby bardan alınır.

✓ **Ön Kasa Avans Formu**

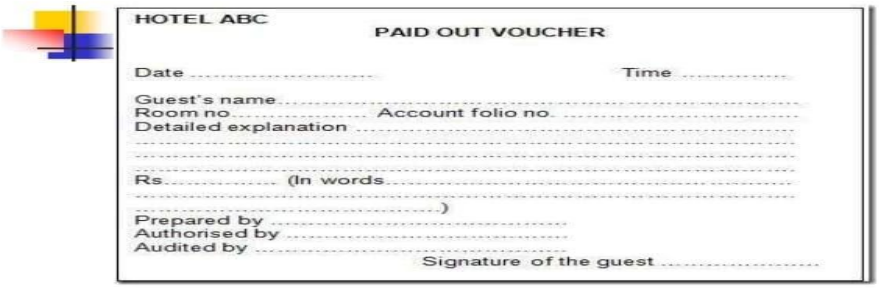
Muhasebeden ön kasaya gelen nakitler için düzenlenir. Nakit özellikle döviz bozarken ön kasada bulunması gerekir. Form üzerinde seri numarası, tarih, avans miktarı, teslim eden ve teslim alan görevlinin imzası bulunur.

✓ **Ön Kasa Alındı Formu**

Bazı misafirler ödemelerini girişte ya da çıkışta yaparlar. Ödeme alındığında bu form kullanılır. Üzerinde seri numarası, ödeme miktarı, tarih, misafirin imzası ve tahsilatı yapan görevlinin imzası bulunur. 3 nüsha olarak düzenlenir. Bir nüsha misafirde, bir nüsha resepsiyonda kalır. Diğer nüsha da muhasebeye gönderilir.

✓ **Ödeme Fişi (Paid Out)**

Misafir adına işletmenin kasasından yapılan ödemelerde kullanılır. Bu ödeme çiçek, ilaç, uçak bileti, kargo, vb. şeklinde olabilir. 2 nüsha düzenlenir. Bir nüshası ödeme tahsil edildiğinde misafire verilir. Diğer nüsha resepsiyonda kalır. Üzerinde ödeme tutarı, oda numarası, misafirin adı, ödemenin nasıl yapıldığı, tarih ve imza bulunur.


HOTEL ABC

PAID OUT VOUCHER

Date ..... Time .....

Guest's name .....

Room no ..... Account folio no. .....

Detailed explanation .....

Rs ..... (In words .....

.....)

Prepared by .....

Authorised by .....

Audited by .....

Signature of the guest .....

- ✓ **Misafir Anket Formu**

Misafirlerin verilen hizmetten memnun olup olmadıklarını, dilek veya şikayetlerinin neler olduğunun tespit etmek için bu formlar kullanılır. Bu formlar housekeeping tarafından odalara bırakılır. Misafirler doldurup çıkış sırasında resepsiyona ya da varsa özel kutusuna bırakırlar.

Atatürk Üniversitesi
Atatürk University
Turizm Fakültesi
Faculty of Tourism
Uygulama Oteli
Practice Hotel

Bu anket Turizm Fakültesi Uygulama Oteli'nde önbüro, kat hizmetleri ve yiyecek -içecek departmanlarında sunulan hizmetlerin memnuniyet seviyesini belirlemeye yöneliktir. Anket sonuçlarına bağlı olarak sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi amaçlanmaktadır.
This questionnaire is aimed to determine the level of satisfaction of the services offered in the front office, housekeeping and food and beverage departments of the Faculty of Tourism Practice Hotel. It is aimed to improve the services provided depending on the survey results.

Adı ve Soyadı / *Name and Surname* :.....
Telefon ve E – Posta / *Phone and E – Mail* :.....
Oda Numarası / *Room Number* :.....
Konaklama Tarihi / *Date of accomodation* :.....
Paranızın karşılığını aldınız mı? / *Did it worth, the Money you paid for your holiday?*.....
Ziyaretinizin sebebi / *The purpose of this visit was*

○ **Tatil** *Holiday* ○ **Toplantı-Konferans** *Meeting-Conference* ○ **İş** *Business* ○ **Spor** *Sports* ○ **Sağlık** *Health* ○ **Diğer** *Other*

UYGULAMA OTELİ DEĞERLENDİRMELERİ	☹	😐	☺	😀
Otele varıştaki karşılama / Bilgilendirme *Welcome and check in information*	○	○	○	○
Kayıt işlemlerinin çabukluğu *Rapidity of registration*	○	○	○	○
İlk varışımızdaki oda temizliği *Room cleanliness whilw your arrival*	○	○	○	○
Konaklamamız süresince oda temizliği *Room cleanliness during your accomodation*	○	○	○	○
Banyo temizliği *Bathroom cleanlines*	○	○	○	○
Kat hizmetleri personeli ilgi ve güler yüzlüğü *Friendly and carring manner og housekeeping*	○	○	○	○
Odanın genişliği ve konforu *The room width and comfort*	○	○	○	○
Odadaki elektronik eşyaların çalışma durumu *Working status of electronic items in the room*	○	○	○	○
Odalardaki arıza giderilme çabukluğu *Rapidity of failure recovery in rooms*	○	○	○	○
Minibar hizmeti *Minibar service*	○	○	○	○
Odada kullanılan malzemeler *Materials used in the room*	○	○	○	○
Genel alanların temizliği *General areas cleanlines*	○	○	○	○
Lobi Coffe' deki oturma düzeni ve hizmet *The seating arrangement and service in the Lobby Coffe*	○	○	○	○
Yiyecek kalitesi *Quality of food*	○	○	○	○
İçecek kalitesi *Quality of beverage*	○	○	○	○
Servis kalitesi *Quality of service*	○	○	○	○
Soğutma / Isıtma *Cooling and heating*	○	○	○	○
Turizm Fakültesi Uygulama Oteli Personeli *Faculty of Tourism Practice Hotel Staff*	○	○	○	○

Misafir Notu / *Guest Note*
.....
.....
.....
.....
.....

Tesekkür Ederiz / *Thank you ver much*

✓ **Rezervasyon Formu**

BELCONTI RESORT HOTEL ★★★★★ **REZERVASYON FORMU**

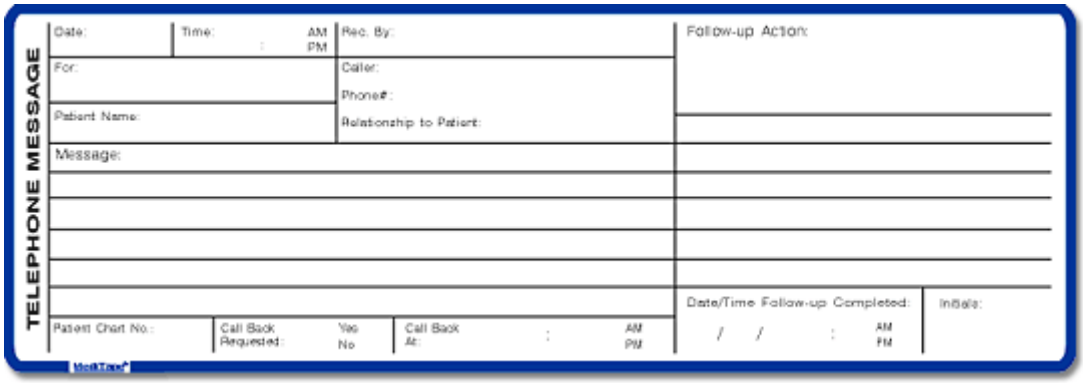
Soyadı Adı :
İsteniler Oda Tipi :
Açıklama :
Odayı Ayırtan :
Adresi :
Telefon No. : Kabul Eden :
Telex No. :
İptal Eden :
İptal Tarihi :

Ref. No. :
Geliş Tarihi :
Geliş Saati :
Ayrılış Tarihi :
Ücret :
Kapora :
Ödeme :
Kabul Tarihi :
Saati :
İptal Nedeni :

Rezervasyon taleplerinin kayıt edildiği formlardır. Bu formların şekilleri otelden otele değişiklik gösterebilir ama hepsinde de bulunması gereken bölümler, bilgiler hemen hemen aynıdır. Bazıları çok detaylı olabilir. Her rezervasyon alınışında mutlaka bu formlar kullanılmalıdır.

✓ **Mesaj Formu (Message Form)**

Misafirlere bırakılan mesajları kayıt etmek için kullanılır. Mesajlar şahsen, telefon veya faks ile olabilir. Önemli olan hangi yöntemle olursa olsun zaman kaybetmeden mesajın yerine ulaştırılmasıdır. Değişik şekillerde düzenlenebilir. Mesaj alınırken çok dikkatli olunmalı, teyit edilmelidir. Yanlış anlamaların önüne geçilmelidir.



TELEPHONE MESSAGE

Date: Time: : AM PM Rec. By: Follow-up Action:
For: Caller: Phone#: Relationship to Patient:
Patient Name:
Message:
Patient Chart No.: Call Back Requested: Yes No Call Back At: : AM PM
Date/Time Follow-up Completed: / / : AM PM Initials:

ÖN BÜRO DEPARTMANININ DİĞER DEPARTMANLARLA İLİŞKİSİ

Ön büro ile diğer bölümler arasında karşılıklı iş birliği ve yardımlaşma olması otel işletmesinin başarısı için zorunludur. Çünkü konukları ilk karşılayan ve son uğurlayan ön büro bölümüdür. Konuğun otelde konaklaması sırasında devamlı olarak istek ve şikayetlerini ön büroya iletmesi ve benzeri ilişkiler, ön büronun hem kendi içindeki bölümleri ile hem de diğer bölümlerle ilişkisini zorunlu kılmaktadır.

Ön büro-Üst Yönetim Arasındaki İlişki

Ön büro departmanının işlevini başarı ile yerine getirebilmesi için, mükemmel bir iletişim sistemine sahip olabilmesi, misafirlerle çok iyi ilişkilerin oluşturulması ve misafirlerin tatmin duygularını üst düzeyde etkileyecek hizmet sunumu gerçekleştirmesi gerekmektedir.

Ön büro departmanı işleyişi ile ilgili kararlar alınması, alınan kararların ilişki içindeki diğer bölümlere bildirilmesi, sorunların tartışılması, sorunlara çözüm aranması ve bulunmasında üst yönetimin yaklaşımı önemlidir. Üst yönetim, ön büro üzerinde birinci derecede etkilidir.

Üst yönetim ön büro yöneticileri ile sürekli temas halindedir. Periyodik olarak belirli gün ve saatlerde toplanarak ön büronun çalışmaları değerlendirilir. Ön büronun sunduğu ürün ve hizmetlerle günlük, haftalık, aylık ve yıllık olarak tutulan ön büro bilgi ve istatistikleri ile ilgili toplantılar yapılır. Üst yönetim ön büronun idari olan bu görevlerine ilişkin görüş ve kararlarını bildirir. Ön büro yöneticileri de bu kararları dikkate alarak çalışmaları yönlendirir. Örneğin; VIP misafirler için oda numaraları tespit etmek, show roomları belirlemek….vb.

Ön büronun organizasyon yapısı günlük iş akışı, çalışma saatleri, izin, hastalık, yetki ve sorumluluklar, personel terfileri, personelin özlük hakları, oda satış fiyatlarının tespiti, toplam gelir vb. konularda yetki sahibidir. Ayrıca ön büroda kullanılan belge ve formlar, teknolojiler, iş akışının belirlenmesi de yönetim departmanının yetkisindedir. Ön büro, üst yönetimin belirlediği politikaları uygular, aksaklıkları ve yanlışlıkları gerekli raporlarla yönetime bildirir.

Ön büro-Kat Hizmetleri (Housekeeping) Arasındaki İlişki

Kat hizmetleri departmanı misafirlere en uzun süreyle hizmet sunan ve devamlı temasta bulunan departmandır. Kat hizmetleri departmanının asıl amacı, otel odalarının ve genel alanların temizliği, dekorasyonu ve bakımı ile ilgili işlemlerin yürütülmesidir. Otel işletmelerinde oda gelirlerinin toplam satışlar içindeki payı

yüksek olduğundan, ön büro ile kat hizmetleri departmanları arasındaki ilişki önemlidir.

Ön büro ve kat hizmetleri arasındaki iletişimin temelini oda durumları oluşturur. Oda durumlarında meydana gelen değişikliklerin her iki departman tarafından da hemen iletilmesi gerekmektedir. Aynı şekilde iki departman arasında oluşturulacak hızlı ve etkin iletişim, oda durumu uyuşmazlıklarını da azaltacaktır.

…… OTEL **…../…./201…**

ODA DURUMU DEĞİŞİKLİK ÇİZELGESİ

ROOM CHANGE					
SIRA NO	**FOLİO NO**	**ESKİ ODA NO**	**YENİ ODA NO**	**PAX**	**DEĞİŞİKLİK NEDENİ**
1					
2					
3					
4					

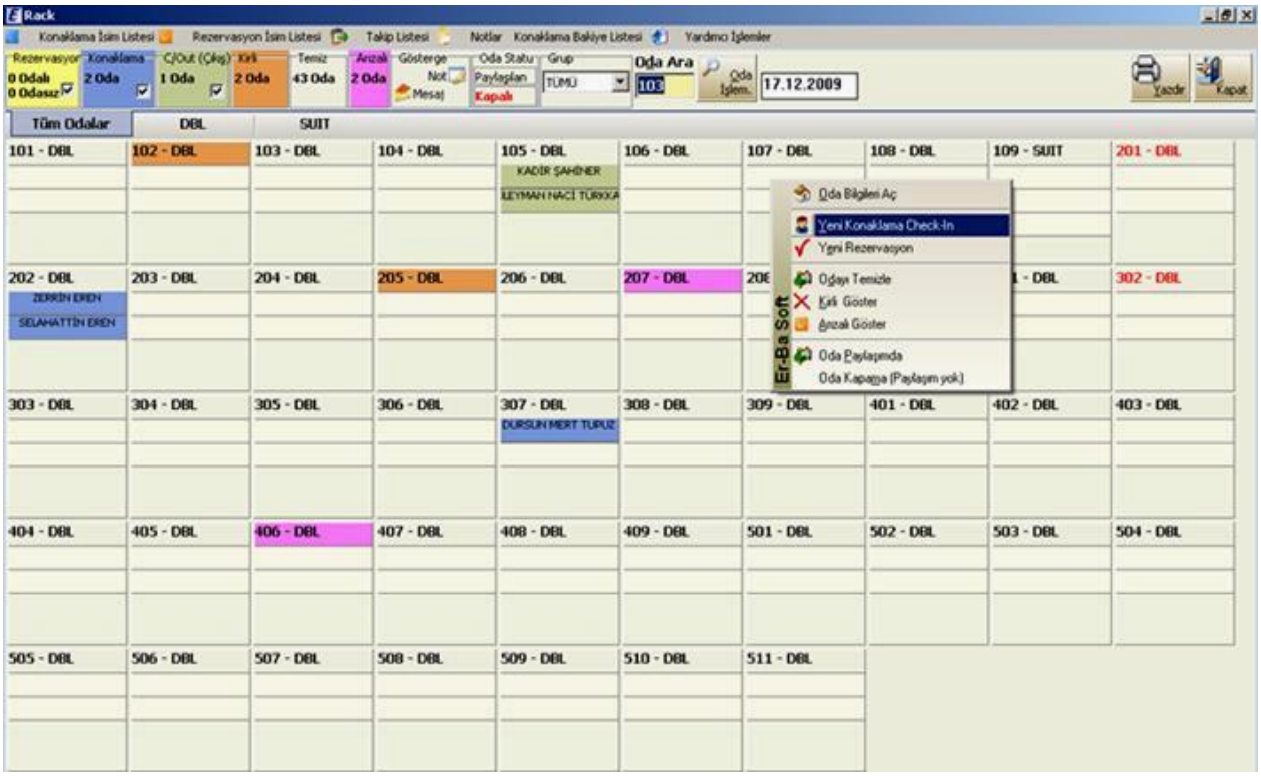
VIP misafirler için otel ikramlarının gönderilmesi iki departman arasındaki ilişkilerin sağlamlığıyla doğru orantılıdır.

Misafire bloke edilen odanın satışa hazır hale getirilmesi kat hizmetleri departmanının görevi iken, oda satışının gerçekleştirilmesi ön büro departmanının görevidir. Ön büro ile kat hizmetleri departmanı arasındaki ilişki ve koordinasyon iyi olmadığında, istenilen sürede odaların hazırlanıp misafirlere sunulması gerçekleşmediği için, büyük zaman kaybına, misafir memnuniyetsizliğine, gelir kaybına ve şikayetlere neden olmakla birlikte, otelin imajını zedeler.

Bu bakımdan, oda satışı ön büro departmanı ile kat hizmetleri departmanı arasında yakın bir işbirliği sağlanmasını ve en üst seviyede koordinasyon kurulmasını gerektirir.

Otel odasının dolu, boş, hizmet dışı veya değişiklik yapıldığını ön büro departmanı bilmek zorundadır.

Ön büro departmanı gece shiftinde çalışan görevlilerin her gün için hazırlamış oldukları "Oda Durum Raporu" ile o geceki dolu odaların listesini ve ertesi gün otelden ayrılması beklenen misafirlerin, erken ayrılmaları, geç ayrılmaları ve oda değişikliklerini kat hizmetleri departmanına manuel sistemde formlarla, bilgisayar sisteminde ise ortak kullandıkları otomasyon programı aracılığıyla bildirir.



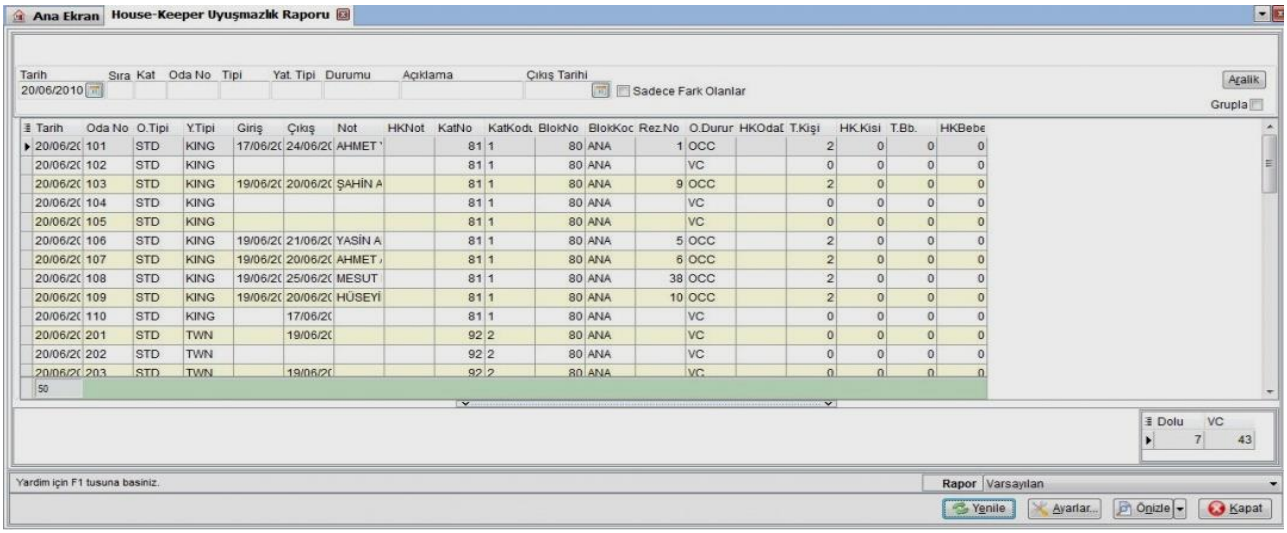
Kat hizmetleri almış olduğu rapordaki bilgilere göre, misafir istekleri doğrultusunda odaları hazırlar, gerekli değişiklikleri yapar ve "Housekeeper Raporu" ile ön büro departmanına bildirir. Ön büro bu rapor doğrultusunda misafirlere oda satış işlemini gerçekleştirir. Bu süreçte ön büro da check-out işlemi gerçekleşti ise, boşalan bu odaları da kullanılan sisteme bağlı olarak raporla, telefonla ya da bilgisayar ortamında kat hizmetleri departmanına bildirir. Kat hizmetleri aldığı bilgi veya rapora göre kirli odaları temizleyip hazırlanmasını sağladıktan sonra tekrar bir raporla veya bilgisayar ortamında ön büroya bilgi verir.

Manuel sistem kullanan işletmeler de Housekeeper Raporu günde iki defa sabah (9-10:00) ve akşam (16-17:00) saatlerinde ön büroya bildirilir. Kat hizmetleri raporunda görülen oda durumu sütununda, odaların o andaki durumunu göstermek için bazı semboller kullanılmaktadır. Bu sembollerin anlamları şöyledir:

VAC: Vacant (Temiz. Boş oda) **RC:** Room Change (Oda değişimi)
OK: Okey (Bakım yapılmış, dolu oda)
OCC: Occupied (Dolu-Bagajlı oda)
S/O: Sleep Out (Misafirin kalmadan meşgul ettiği oda)
OOO: Out Of Order (Arızalı-Kullanım dışı oda)
C/O: Check-Out (Boşaltılmış, kirli oda)
HU: House Use (Personel kullanım)

……. OTEL								…../…./202…
			HOUSEKEEPER RAPORU SAAT:….:…..					
BİRİNCİ	**KAT**		**İKİNCİ**	**KAT**		**ÜÇÜNCÜ**	**KAT**	
ODA NO	**ODA DURUMU**	**KİŞİ SAYISI**	**ODA NO**	**ODA DURUMU**	**KİŞİ SAYISI**	**ODA NO**	**ODA DURUMU**	**KİŞİ SAYISI**
101			**201**			**301**		
102			**202**			**302**		
103			**203**			**303**		
104			**204**			**304**		
İLAVE YATAK:……. BEBEK YATAĞI:…….			**HOUSEKEEPER** KONTROL EDEN İMZA			**VAC:TEMİZ-BOŞ** **OK:OKEY** **OCC:DOLU** **S/O:DIŞARIDA** **OOO:ARIZALI** **C/O:KİRLİ ODA**		

Bu işlemlerin gerçekleşmesi sürecinde kullanılan formlar karşılaştırıldığında, her iki formdaki bilgilerde meydana gelen farklılıklardan dolayı bir mutabakat sağlanmazsa, ön büro müdürü bilgilendirilerek "Mutabakatsızlık Raporu" düzenlenir ve kat hizmetleri departmanına odaların tekrar kontrolü için gönderilir. Kat hizmetleri odaları tekrar kontrol ederek hatalı durumu düzeltip ön büroya doğru bilgiyi iletir.



Odalarda unutulan eşyalar ile ilgili H/K ile ön büro departmanı koordineli çalışmaktadır. H/K unutulan eşya ile ilgili "Kayıp-Bulunmuş Eşya Formu" düzenleyerek en kısa zamanda ön büroya teslim edilir.

KAYIP – BULUNAN EŞYA TESLİM TUTANAĞI
LOST – FOUND PROPERTY DELIVERY REPORT

Tarih / Date :…….

Seri No : …….. Atoz Kayıt No :…….

Eşyanın Niteliği / Quality Of Property — Değerli / Valuable ☐ — Diğer / Other ☐

Eşyanın Tanımı / Description Of Property : ……..

Eşyayı Bulan / Found By : …….

Eşyanın Bulunduğu Yer / Location Of Found Propery : ……

Teslim Eden : ……..

İmza…….

Teslim Alan : ……..

İmza…….

BULUNAN EŞYANIN TESLİMATI

Tarih / Date :…….

Teslim Eden …….

İmza…….

Teslim Alan ……..

İmza…….

Açıklama ……..

KYS HK F 09 / REV NO: 00

Misafir çamaşırlarının yıkanması, ütülenmesi ve tamiri H/K tarafından yapılır. Misafirin çamaşır hesaplarının takibini ön büro departmanı yapar. Ayrıca ön büro departmanı misafir için ilave yatak veya bebek yatağı gibi isteklerini "İlave Yatak İstek Formu" doldurularak kat hizmetleri departmanına bildirir. Düşük sezonda

kapatılacak olan blok, kat veya odaların saptanması konusunda her iki departmanın bilgi alışverişi gerekmektedir.

Ön büro-Yiyecek ve İçecek Departmanı Arasındaki İlişki

Yiyecek-içecek departmanı, otel işletmelerinde oda gelirlerinden sonra en fazla gelir getirten departmandır. Yiyecek-içecek departmanı otelin değişik restoranlarında, banket salonlarında, barlarında misafirlere sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerini sunarken, değişik yöntemlerle tedarik edilmesini, muhafazasını, depolanmasını sağlamak bu fonksiyonlarla ilgili kontrolleri ve sunumunu yapmakla görevlidir. Yiyecek-içecek departmanı ön büro departmanı ile ürünün üretilmesi ve sunulması boyutunda çok yakın ilişkiler içerisinde bulunur.

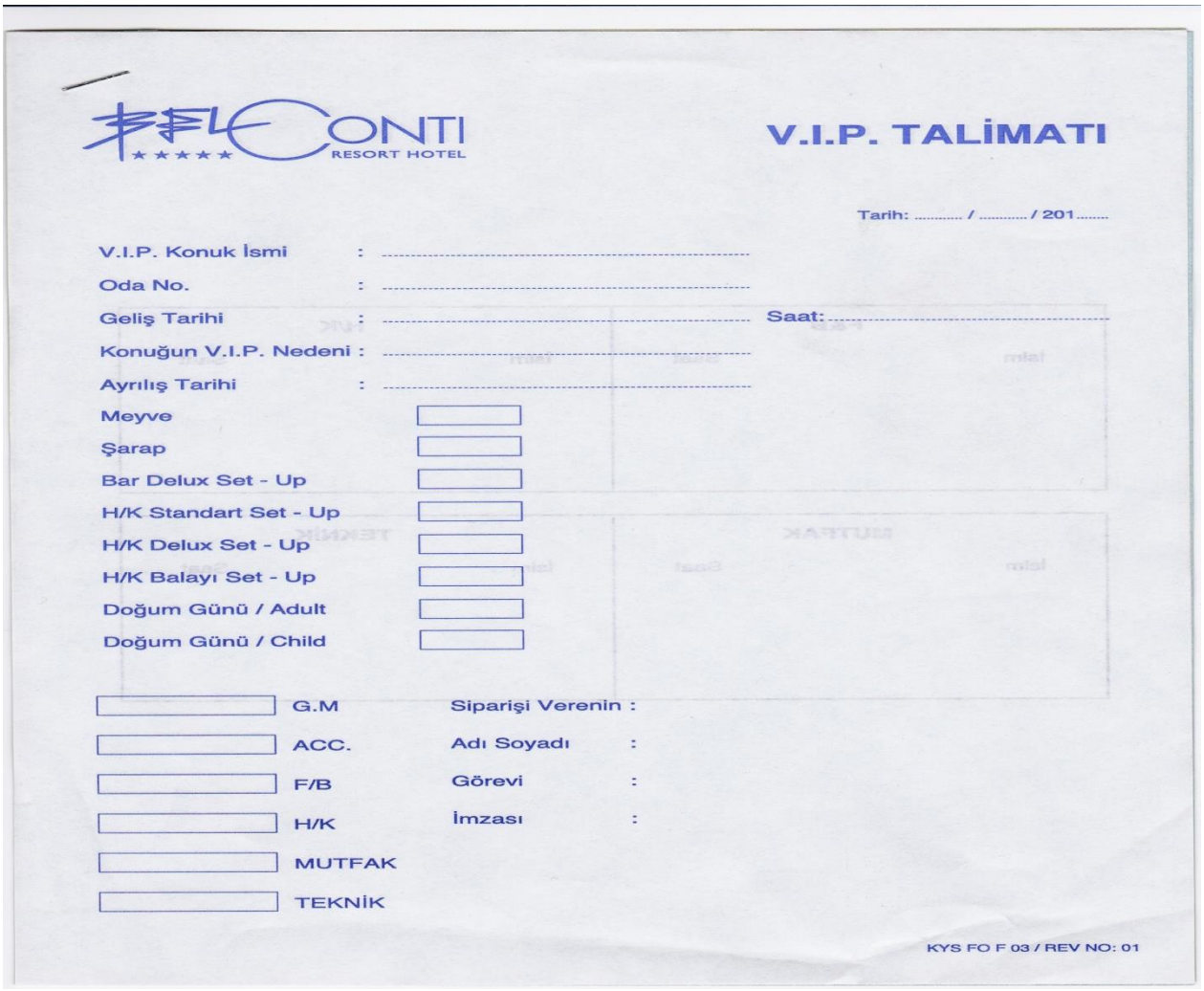
Ön büro ileri tarihli otel doluluk tahminlerini mutlaka yiyecek-içecek departmanıyla paylaşmalıdır. Doluluğa bağlı olarak yiyecek-içecek departmanı hem personel sayısını, hem de ihtiyaç duyabileceği yiyecek-içecek malzemelerini hesaplar ve üretim için gerekli önlemleri alır. Konaklayan misafirlerin ödeme şekilleri ve pansiyon durumları mutlaka yiyecek-içecek müdürüne bildirilir.

Misafirlerin daha otele gelmeden yaptırdıkları rezervasyon sürecinde talep etmiş oldukları yiyecek ve içecekleri rezervasyon formuna yazdırması ve bu isteklerin ön büro departmanı tarafından yiyecek-içecek departmanına misafirlerin otele giriş yapmadan önce bildirilmesiyle ön büro departmanı ile yiyecek içecek departmanı arasındaki ilişki başlamış olur.

Seyahat acenteleri aracılığı ile gelen gruplarda veya diğer grup misafirlerde, misafirlerin otelde kaldıkları sürece pansiyon durumlarına göre alacakları yiyecek ve içeceklerde hangi saatte ve hangi birimde olacakları ile ilgili grup memorandumları ön büroda hazırlanarak yiyecek-içecek departmanının ilgili birimlerine (mutfak, banket, cost-control ve depo) gönderilir.

Memorandumlarda oda no ve kişi sayısına üretim, sunum ve yanlış hesap işlemenin önüne geçmek için mutlaka yer verilmelidir.

Otele gelecek VIP misafirlerle ilgili vip talimatı ön büro departmanı tarafından hazırlanır ve ilgili departmanlara (Yiyecek-içecek, kat hizmetleri, muhasebe, güvenlik) gönderilir. Yiyecek-içecek departmanı gelen vip talimatına göre; servis ve mutfak birimleri gerekli hazırlıkları yaparlarsa misafirlere daha yüksek bir kalitede ürün ve hizmeti sunmaları mümkün olacaktır.



CONTI ★★★★★ RESORT HOTEL

V.I.P. TALİMATI

Tarih: ..... / ..... / 201.....

V.I.P. Konuk İsmi : .....

Oda No. : .....

Geliş Tarihi : ..... Saat: .....

Konuğun V.I.P. Nedeni : .....

Ayrılış Tarihi : .....

Meyve ☐

Şarap ☐

Bar Delux Set - Up ☐

H/K Standart Set - Up ☐

H/K Delux Set - Up ☐

H/K Balayı Set - Up ☐

Doğum Günü / Adult ☐

Doğum Günü / Child ☐

☐ G.M

☐ ACC.

☐ F/B

☐ H/K

☐ MUTFAK

☐ TEKNİK

Siparişi Verenin :

Adı Soyadı :

Görevi :

İmzası :

KYS FO F 03 / REV NO: 01

Ön büro departmanı ile yiyecek-içecek departmanı arasındaki ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı bir diğer konu ise, otelde konaklamakta olan ve günlük turlara çıkan misafirler ve otelden erken ayrılma durumunda olan o günün yemeğini alamayacak misafirler için özel istek üzerine yiyecek ve içecek (Lunch Box) hazırlanmasıdır. Bu talebi ön büro departmanı yiyecek-içecek departmanına bildirir ve belirtilen saatte misafirlere verilmek üzere yiyecek ve içeceklerin hazırlanması sağlanır.

Ayrıca geç giriş yapacak misafirler için soğuk tabak veya sandviç hazırlanması için yiyecek-içecek departmanına bilgi verilmesi gerekir. Soğuk tabak veya sandviçler hazırlandıktan sonra ise misafirin oda numaraları resepsiyondan alınarak soğuk tabak veya sandviçler misafirlerin odalarına konmalıdır.

Ön büro grup memorandumlarını zamanında ileterek, grupların yemek ve kahvaltı saatleri ve yerini bildirmelidir. Düğün, kokteyl, seminer ve gala yemekleri

zamanında bildirilmelidir. Misafirin yiyecek-içecek departmanında yaptığı ekstra harcalar da ön kasaya zamanında iletilmelidir.

Ön büro-Muhasebe Departmanı Arasındaki İlişki

Otele gelen misafirlerin rezervasyonu, giriş kayıtları, misafir hesaplarının açılması, misafir harcamalarının takibi ve tahsil edilmesi ön büro departmanı tarafından yapılmaktadır.

Muhasebe, otelin gelir getiren tüm departmanlarının kontrolünü yapan ve bir bakıma para trafiğini yönlendiren birimdir. Ön büro günlük olarak misafir folyolarını muhasebeye bildirir. Ön büroda bulunan ön kasa direk muhasebe ile ilişkili olarak çalışır. Misafirin ekstra harcamaları ile ilgili tüm doküman ve yazışmalar muhasebeye gönderilir. Döviz kur girişinde yine muhasebe ile görüşülür. Döviz bozma işlemi ön kasada yapılır. Ön kasada günlük olarak yapılan tahsilatlar ve diğer departmanlardan gelen hasılat ile bozdurulan dövizler ana kasaya günlük olarak devredilir.

Otel işletmelerinde tüm faaliyetlerin etkin bir biçimde yürütülmesi, düzenli işleyen bir muhasebe sisteminin bulunmasına bağlıdır. Özellikle ön kasada tutulan kayıtlar ve düzenlenen formların (oda satışı, oda değişikliği) bir nüshası, kayıtların kontrolü ve muhasebeleştirilmesi için muhasebe departmanına gönderilir. Otelin muhasebe departmanı, ön büroda hazırlanan misafir hesapları kontrol bilgilerini kullanarak, işletmenin günlük profilini belirler ve bu çalışmaların sonuçlarını otel yönetimine rapor halinde bildirir. Muhasebe departmanının bu görevini hatasız ve zamanında yapabilmesi, her gece ön büroda misafir hesaplarının kontrol edilmesine ve istatistiki geceleme kayıtlarına ilişkin raporların eksiksiz olarak hazırlanıp kendilerine iletilmesine bağlıdır.

Ön büro-Satış ve Pazarlama Departmanı Arasındaki İlişki

Otel işletmeleri satışların arttırılması için öncelikle, otelin satış personeli, halkla ilişkiler yetkilisi, uluslararası satış temsilcisi ve diğer satış görevlilerinin birlikte yapacakları çalışmalar ile otel ön büro personelinin satış arttırma ve geliştirme faaliyetleri belirlenmelidir. Oteller satış faaliyetlerinin geliştirilmesinde iki konu üzerinde özellikle durmaktadırlar. Bunlar işletme içi ve işletme dışı satışlar. Özellikle **işletme içi satışlarda**; misafir otele geldikten sonra ürün ve hizmetlerin kendisine sunulması ve misafirin daha çok para harcamaya yönlendirilmesi için, ön büro departmanı ile satış ve pazarlama departmanının yakın işbirliği içinde olmalarını gerektirmektedir. Bu bağlamda, satış ve pazarlama departmanı otel içi

satışları arttırmak için hazırlayacağı program ve çalışmalarda (grup oda satışları, banket ve ziyafet satışları) mutlaka ön büro departmanının görüş ve düşüncelerini almalı, ön büro personelinin bu çalışmalara hazırlıklı olmasını sağlamalıdır.

İşletme dışı satışlarda ise; değişik araç ve teknikler kullanılmak suretiyle bir anlamda otelin tanıtım ve reklamının yapılması faaliyetidir. Genellikle tatil turizmine yönelik olan kıyı otelleri bu yönteme aşırı önem vermektedir. Tur operatörleri, seyahat acentaları ve havayolu şirketleri otellerle işbirliği yaparak uçak bileti, otel ücreti ve diğer isteğe bağlı harcamaları gerektiren hizmetleri tek bir fiyat ile misafirlere tatil imkanı sağlamaları şeklinde geliştirilmiştir. Misafirlerin tatil ihtiyaçlarını böyle tek bir paket içinde uygun bir fiyatla ve özellikle sezon dışında gerçekleştirmeleri otel işletmeleri açısından önemli bir satış faaliyeti olarak görülmektedir. Bu tür satış arttırma çalışmalarında da ön büro departmanı önceden bilgilendirilmeli ve gerekli ön hazırlıkların yapılması sağlanmalıdır. Aksi takdirde hizmet sunumunun gerçekleşmesinde aksaklıklar meydana gelebilir.

Otellerde, misafirlerin kendilerine sunulan hizmet ile ilgili görüşlerini saptamak amacıyla hazırlanan anket formları da ön büro departmanında toplanır. Ön büro departmanı misafir istek ve şikayetlerini belirlemek için, misafir odalarına bırakılan "Misafir Anket Formları" nı satış ve pazarlama departmanında veya halkla ilişkiler (Guest Relation) değerlendirilmek üzere iletilmesini sağlar.

Otellerin satış arttırma yöntemlerinden biri de otelden ayrılan misafirler için; misafir sicil kartlarının (History card) hazırlanıp özel günlerinde (yılbaşı, doğum günü, evlilik yıldönümü) gerekli kutlama ve mesajları göndererek hatırlandığının gösterilmesidir. Bu tür satış arttırma çabaları ön büro departmanı ile satış ve pazarlama departmanının ortaklaşa gerçekleştirdiği faaliyetlerdir. Ön büronun katılımı ve işbirliği otelin pazarlama çabaları için ayrı bir önem taşımaktadır.

Ön büro-İnsan Kaynakları Departmanı Arasındaki İlişki

İnsan kaynakları departmanı, otelin genel personel politikasını tespit ederek uygulanmasını sağlamak, sendikal ilişkileri ve toplu sözleşmeleri yürütmek ve personel ücretlerinin tespit edilmesini yerine getirmekle yükümlüdür. Bunun dışından insan kaynakları departmanının görevleri şu şekildedir:

- İş analizi ve değerlendirilmesi
- İnsan gücü politikalarının planlanması,
- Personelin işe alınması,
- Personelin eğitimi,

- Başarı değerlemesi,
- Personelin ödüllendirilmesi,
- Personelin özel sorunlarının çözümü.

Bir otelin yönetiminde karşılaştıkları başlıca sorunlar, o otelde çalışanlardan ve çevresinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenle, otel personeli sorunları personel yönetimi aracılığı ile çözümleyemedikleri takdirde misafirlere sundukları hizmet etkilenmektedir. Otel işletmelerinde insan kaynakları departmanının önemli görevlerinden biri de eğitim programları hazırlamak ve uygulamaktır. Bu programlar genellikle iş başı eğitimi, kurs ve seminerler, video-film gösterimleri şeklinde yapılmaktadır.

Otel işletmelerinin başarı ya da başarısızlığındaki en önemli unsur insan gücüdür. İşletmenin gerçek ihtiyacını karşılayacak sayıda ve nitelikte insan gücünün bulunması ve bunlar arasında en yararlı olanların seçilmesi insan kaynakları departmanının en önemli işlevlerindendir. Personel adaylarının seçimlerinde son kararı genellikle departman müdürü vermektedir. Ön büro müdürü, personeli ile ilgili tuttuğu raporları ve çizelgeleri periyodik olarak insan kaynakları müdürlüğüne gönderir. Ön büro personelinin işe alınması, eğitimi, izin, ücret, ödüllendirme, terfi vb. işlemleri insan kaynakları departmanınla ortaklaşa yürütülmektedir. Çalışanların haftalık çalışma programları düzenli olarak insan kaynakları departmanına gönderilir. Bu programa göre personelin işe geliş-gidiş ve izin günlerinin takibi yapılır. İşe yeni başlayan personelin lojman veya servis ihtiyacı ile yine insan kaynakları departmanı ilgilenir.

Ön büro-Satınalma Departmanı Arasındaki İlişki

Satınalma departmanı otelin ihtiyaçlarının satın alınmasını ve otele sevk edilmesi işlerinin organize edilmesini sağlar, siparişlerin merkezileşmesini, satın alınacak ürünlerin bulunduğu pazar hakkında bilgi toplanmasını, satıcılarla ilişkilerin yürütülmesini ve siparişlerin satıcılara iletilerek ihtiyaçların zamanında satın alınması faaliyetlerini yürütür.

Ön büro departmanı ile satınalma departmanı arasındaki ilişkilerde en önemli husus; ön büro departmanının istek ve taleplerini otel satınalma prosedürüne uygun bir şekilde "Satınalma Talep Fişi" doldurarak satınalma departmanına vermesi, satınalma departmanın da talep edilen malzemenin istenilen kalite ve nitelikte olmasına dikkat ederek satınalma işlemini gerçekleştirmesidir.

Ön büronun ihtiyaç duyduğu evrak, kırtasiye malzemeleri, kullanılan kol bantları, oda kapı kartları, vb. satınalması sağlandıktan sonra ön büro bu malzemeleri teslim almak için ana depoya "Ambar Talep Fişi" doldurur.

…… OTEL **SATINALMA İSTEK FİŞİ** **SERİ NO:**

TARİH:…/…/202…

SIRA NO	MALZEME	MARKA	STOK	BİRİM	MİKTAR	TEKLİF1	TEKLİF2	TEKLİF3	TOPLAM
ÖDEME	DEPO	TALEP EDEN		SATIALMA MÜD.		MUHASEBE MÜD.		GENEL MÜD.	

……. OTEL **SERİ NO:…..**

AMBAR TALEP FORMU **TARİH:…/…/202…**

TALEP EDİLEN MİKTAR	MALZEME/ AÇIKLAMA	VERİLEN MİKTAR
TESLİM EDEN	**TESLİM ALAN**	**ONAYLAYAN**

Ön büro-Teknik Servis Departmanı Arasındaki İlişki

Otel işletmelerinde teknik servis departmanı, otelin değişik departmanlarında kullanılan araç, gereç ve donanımları işlevini yerine getirecek şekilde hazır bulundurmakla görevlidir. Misafirlere yüksek kalitede hizmetin sunulmasında bu departmanın payı büyüktür.

Teknik servis departmanı işletmedeki arızaların giderilmesini sağlar. Ön büro departmanı arasındaki ilişki, daha çok misafir odalarına ait arızaların giderilmesi ile ilgilidir. Arızalar "Teknik Servis Arıza Fişi" doldurularak teknik servise bildirilir. Teknik servis de arızalar hakkında ön büroya bilgiler verir. Misafir odalarındaki arızaların hemen giderilmesi veya giderilemeyecek arızalarda misafirin odasının değiştirilmesi için bu işlemin hızlı olarak yapılması gerekir.

Teknik servis departmanı otel içinde önemli sorumluluklar taşımaktadır. Odalar ile ilgili arızalarda log book etkin olarak kullanılmalı ve meydana gelen arızalar hemen teknik servise bildirilmeli, takibi de yapılmalıdır.

Örneğin; misafir odalarının birinde meydana gelen bir arızada, ön büro tarafından tamir formu doldurularak teknik servis departmanına bildirilir. Teknik servis departmanı almış olduğu tamir formunu inceler ve arızalı odada gerekli tamiratı yaptıktan sonra, arızanın giderildiğini ön büroya ve kat hizmetleri departmanına sözlü ve yazılı olarak bildirir. Eğer otelde bilgisayar sistemi kullanılıyorsa, odadaki arızanın giderilmesinden sonra hemen bilgisayar ortamında söz konusu odadaki arızalı durum sona erdirilir. Bu durumu gören kat hizmetleri odayı onaylar, bu işlemlerin bittiğini gören resepsiyon personeli o odanın satış işlemini gerçekleştirebilir. Bu işlemin hızlı bir şekilde yapılması büyük önem taşır. Çünkü satılamayan her oda otel için gelir kaybıdır.

LOGO

Şirket Bilgisi .....

ARIZA BİLDİRİM FORMU

SAAT : ....

TARİH: ..... / ..... / 20.....

ARIZA

Tarifi :.....

Sebebi :.....

.....

Sonuç :.....

Departman	İşe Başlama Tarihi ve Saati	İşi Bitirme Tarihi ve Saati	İşi Yapan Tekniker	İmza

Ön büro-Güvenlik Departmanı Arasındaki İlişki

Otel işletmeleri kimi zaman olağandışı olaylarla karşılaşmaktadır. Bu olaylar; misafirlerin satın aldıkları hizmetin bedelini ödememesi, aşırı alkol alımı sonucu

yaşanan tatsız olaylar, hırsızlık, eşya kaybı, otel eşyalarının misafirler tarafından götürülmesi veya eşyalara zarar verilmesi, ölüm ve yangın şeklinde meydana gelebilmektedir.

Oteller arzu edilmeyen bu olaylara karşı önleyici önlemler almak suretiyle otelin güvenilirliğini sağlamaktadırlar. Ön büro personeli, otel güvenliğinin sağlanmasında, güvenlik görevlilerinin en büyük yardımcısıdır. Çünkü resepsiyon görevlileri, bellboylar, doorman ve diğer danışma görevlileri görev yaptıkları alan itibariyle, misafirleri otele giriş ve çıkışlarda sürekli olarak takip edebilirler ve olağan dışı bir durum gözlemlediklerinde, ön büroya ve güvenliğe haber verebilirler.

Otellerde misafirleri, misafirlerin ve otelin eşyalarını korumak güvenlik departmanının sorumluluğundadır. Bu nedenle, misafirlere ait eşyaların özellikle kıymetli eşyaların çalınması ve bu tür olayların sık sık tekrarlanması otel yönetimini, hatta otelin başarısını da önemli ölçüde etkilemektedir.

Güvenlik personeli otel girişinde, lobide, disko ve genel alanlarda ön büro personeli ile ortaklaşa görevlerini sürdürürler.

Güvenlik departmanı aynı zamanda çevreyi rahatsız eden ve sürekli şikayette bulunan misafirlerle de ilgilenmektedir. Güvenlik personeli nazik ve kibar bir şekilde incelik göstermek suretiyle misafirleri yatıştırmalı ve olaylara hakim olmalıdır. Güvenlik personelinin diğer bir görevi ise; otelde meydana gelen bütün kazaları araştırmak, soruşturmak ve konu ile ilgili bir rapor hazırlamak, yapılan araştırma ile hatalıları tespit ederek ön büroya ve üst yönetime bildirmektir. Ayrıca otelde kaldıkları süre içinde satın aldıkları ürün ve hizmetlerin bedelini ödemeden ayrılmak isteyen misafirlerin takip edilmesinde de, ön büro personeli ile güvenlik personeli iş birliği yaparak, çevreyi rahatsız etmeden sorunu çözümlemeleri gerekir.

Ön büro-Yardımcı Bölümler Arasındaki İlişki

Otel işletmelerinde sauna, oyun salonu, spor salonu ve sağlık merkezi gibi yerler yardımcı bölümler olarak ifade edilebilmektedir. Bu bölümlerin açılış-kapanış saatleri ve verdikleri hizmetlerin özelliklerinin otelde kalan misafirlerin bilgilendirilmesi için, ön büro departmanınca bilinmesi gerekmektedir. Yardımcı bölümlerden faydalanmak isteyen misafirlerin otelde kalıp kalmadıklarının ön büroya sorulması gerekir. Çünkü otelde kalan misafirlerin bazı yardımcı bölümlerden ücretsiz yararlanma hakları vardır. Bu konunun ciddi bir şekilde takibi yapılmalı ve gelir kaybına sebebiyet verilmemelidir.

Ayrıca misafirlerin rahatsızlanmaları durumunda derhal hemşire veya doktora haber verilmesi gerekir. Bu durumlarda misafirler ön büro ile temas kurarlar. Ön

büroda gerekli iletişimi sağlayarak doktor ya da hemşirenin müdahale etmesini sağlar.

REZERVASYON

1. REZERVASYON KAVRAMI

Rezervasyon işlemleri önbüronun en önemli sorumluluklarından biridir. Rezervasyon bir yer ayırtma işlemidir. Otel işletmelerinde isim vererek yer ayırtma ve kayıt işlemine rezervasyon denir. Otel işletmeleri arasındaki rekabetten dolayı, iyi işleyen bir rezervasyon sisteminin varlığı oldukça önemlidir. Oteldeki gelirlerinin büyük bir kısmı oda gelirlerinden elde edilmektedir. Rezervasyon yaptıran misafirler otele geldiklerinde boş oda bulamazlarsa, otelin misafir gözündeki imajını etkileyerek oteli bir daha tercih etmemesine neden olacaktır. Bu da otelin oda gelirlerini olumsuz olarak etkileyecektir.

Oda satışı genellikle önceden yer ayırma şeklinde yapılmaktadır ve otel işletmesinde konaklamak isteyen misafirler daha önceden otelle temas kurarak konaklama tarihinde kendileri için uygun bir oda ayırtmaktadırlar. Rezervasyon taleplerinin soruşturulması, rezervasyonun kabul edilebilirliği sağlanması, rezervasyon kaydının yapılması, rezervasyonun onaylanması ve rezervasyon kaydının saklanması bu bölüm tarafından gerçekleştirilir.

Otel işletmelerinde uygulanacak rezervasyon sisteminde, otelin doluluk oranını maksimum düzeyde tutmak ve misafir ihtiyaçlarını karşılamak faktörleri göz önünde bulundurulmalıdır.

Misafirin oda talebinin kesinlik kazanması, ancak otelin bu talebi konfirme (Confirm) etmesi yani onaylaması ile mümkündür. Otel, bu talebi kabul ederken misafirden kapora istemektedir. Kaporanın misafir tarafından ödemesinin otele yapılmasından sonra rezervasyon kesinleşir. Bu kapora miktarı genelde istenilen hizmetlerin 1 günlük tutarından az olmamalıdır. Bazı durumlarda da kapora, üç günlük tutara ya da toplam konaklama tutarının %35' ine kadar çıkabilmektedir.

Otel, bir rezervasyonu teyit ederken, ilgili rezervasyona direk atıfta bulunarak, hizmet bedellerini belirtmeli ve yazılı bir belge kullanılmalıdır.

Rezervasyonlar; teknolojinin gelişmesine bağlı olarak farklı iletişim araçları, seyahat işletmeleri, global ve merkezî rezervasyon sistemleri veya resepsiyona münferit başvurular gibi farklı kaynaklardan gelmektedir. Rezervasyonları incelerken, farklı açılardan gruplandırma yapılabilir. Burada faks, e-mail yada e-rezervasyon platformları günümüzde yoğun kullanılmaktadır. Rezervasyonların kısa sürede cevaplandırılması misafirlerin tercihleri açısından önemlidir. Rezervasyon bir sözleşmedir. Rezervasyon yapmanın koşulları ve getirdiği yükümlülükleri açısından yapılacak sözleşme, giriş ve çıkış tarihlerini kapsar. Uzatma talebi ise ancak otelin doluluğunun uygun olduğu oranda cevaplanabilmektedir. Rezervasyonsuz, münferit misafirlerde ise rezervasyon; c/in sırasında misafirin kendi el yazısıyla doldurduğu konaklama belgesinin imzalanması ile kesinlik kazanır.

Rezervasyon Alırken veya Yaptırırken Dikkat Edilmesi Gerekli İlkeler

Bir rezervasyon işleminde, hem rezervasyonu yaptıran misafir hem de otel açısından dikkat edilmesi gereken bazı noktalar vardır. Bu noktaların bazıları oteli, bazıları da rezervasyonu yaptıran tarafı ilgilendirir.

Misafirden Alınması Gereken Bilgiler	**Otelin Vermesi Gereken Bilgiler**
*C/in ve C/out Tarihi	*Verilecek oda tipinin özellikleri
*Misafirin Adı-Soyadı *Telefon numarası	*Konaklama türü, fiyatı ve fiyata nelerin dahil olduğu
*Rezervasyonu yaptıran kişinin adı-soyadı, telefon numarası	*Rezervasyonu alan görevlinin adı ve imzası
*Şirket veya Seyahat acentesi ile ilgili bilgiler	*Rezervasyon numarası ve tarihi
*Otele tahmini geliş saati	*Rezervasyonun opsiyon süresi
*İstenilen oda tipi ve sayısı	*Otelin adresi veya yerinin tarifi
*Kişi sayısı, misafirlerin isimleri ve yaşları	*Otelin dolu olması durumunda ilave öneriler sunma veya bekleme listesine kayıt etme

Rezervasyon şekli ne olursa olsun tüm rezervasyonlar için rezervasyon formu doldurulmalıdır. Rezervasyon formunun doldurulmasının sağlayacağı faydalar:

- Formların kaybolma riski daha azdır.
- Formun üzerindeki bilgiler mantıklı bir sıra takip ettiği için gerekli bilgiler eksiksiz alınır.
- Misafirin gelişinden önce yapılması gereken hazırlıklarda kolaylık sağlar.
- Yazılı bir metinde özel isteklerin ne olduğunun anlaşılması, formdaki ilgili yere bakarak öğrenmekten daha zordur.

Misafirle yapılan görüşmelerin ve yazışmaların mutlaka kayıt edilmesi ve karşılıklı teyit edilerek yapılması çok önemlidir. Yapılan teyitlerde formların veya yazılı evrakların üzerine tarih ve saat yazılması da dikkat edilmesi gereken başka bir noktadır.

Bir otelde rezervasyon yapıldığında otelin istenilen odayı istenilen zamanda misafire tahsisi söz konusudur. Misafire oda tipi, ücreti, ücrete dahil olan ve olmayan hizmetlerin belirtilmesi, tarihler ve diğer işletme uygulamaları söylenmelidir. Garantisiz rezervasyonlarda mutlaka opsiyon konulmalıdır.

Rezervasyonda değişiklik yapabilmek için iki tarafın onayı gereklidir. Otel veya misafir değişikliği kabul etmezse zarar gören tarafın tazminat hakkı doğar. Rezervasyon işlemi çok önemlidir. Kabul edilmeyen her rezervasyonun gerekçeli iptali kayıt edilmelidir. Rezervasyon ofisi kapalı olduğu zamanlarda gelen taleplere ön büro personeli cevap vermektedir. Gerekli iletişim bilgileri alınarak rezervasyon ofisine açılınca bu bilgiler iletilir.

REZERVASYON ÇEŞİTLERİ

1-Yapılan Kişi Sayısına Göre Rezervasyon

a)Münferit Rezervasyon

Otel hizmetlerinden yararlanmak üzere 1-10 kişi için yapılan bireysel misafir sözleşmeleridir. Telefonla yapılan rezervasyonların önemli bir kısmını münferit rezervasyonlar oluşturmaktadır. Münferit rezervasyonlarda birkaç noktaya dikkat edilmelidir. Bunlardan ilki misafirin işletmeyi tanımıyor olması ile ilgilidir. Bu durumda mutlaka otel ile ilgili, abartılı olmadan tanıtıcı bilgi verilmelidir. Daha sonra ise misafirin istekleri tam olarak anlaşılmalı özellikle nasıl bir oda istiyor, hangi tarihlerde konaklama yapmak istiyor öğrenilmeli ve kişi sayılarını aldıktan sonra, istenilen zaman diliminde otelin doluluğu kontrol edilmeli, müsaitse rezervasyon alınmalıdır.

Rezervasyon alırken mutlaka rezervasyon formu doldurulmalıdır. Konuşulan her şey not edilmeli, mümkünse yazılı olarak teyit edilmelidir. Ayrıca ön ödeme

istenilmeli, ödeme geldikten sonra da rezervasyon kesinleştirilmelidir. Aynı zamanda rezervasyon garantisi verilebilmesi için otel tarafından yollanan mail order talimatının doldurularak yollanması da bir diğer rezervasyon ön ödeme yöntemidir. C/in tarihine kadar belirli bir süre tanınan opsiyon süresinde rezervasyon iptal veya değişiklik bildirimi olmaması durumunda, mail order işleme konularak rezervasyon garantisi için talimat verilen kredi kartından provizyon alınır.

KREDİ KARTI MAİL ORDER TALİMATI

Tarih:…../……/201…

Misafirin Adı Soyadı ……

Kart Sahibi Adı Soyadı ……

Adres ……..

Telefon No …….

Kartın Alındığı Banka …….

O VISA **O MASTER CARD** **O AMEX**

Kart No _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Son Kullanma Tarihi: _ _ _/ _ _ _ **Güvenlik Kodu**: _ _ _

Ödeme Tutarı (Rakamla):…….

Ödeme Tutarı (Yazıyla):…….

Ödeme Tarihi:……../……/201…

Yukarıda verdiğim bilgilerin doğru olduğunu kabul ediyorum.

Evrak imzalandığı tarihten itibaren işleme girer. İADESİ/ İPTALİ talep edilemez.

ADI SOYADI **İMZA**

b)Grup Rezervasyonu

Otel hizmetlerinden yararlanmak üzere en az 11 kişiden oluşan grup halindeki misafir sözleşmesidir. Bu sözleşmelerde oda sayıları, fiyatları, giriş ve çıkış tarihleri, özel istekler ve ödeme şekilleri netleştirilir.

Grup rezervasyonlarında otel çeşitli kişi ve kuruluşlarla temasa geçer. Toplantı ve gösteri organizatörleri, toplantı büroları, seyahat acenteleri ve tur operatörleri bunlara örnek olarak gösterilebilir. Grupların oda istekleri değerlendirilir ve istenilen tarihte yeterli sayıda boş oda varsa, anlaşılan oda sayısı kadar oda ayrılır.

Bu rezervasyonlarda daha çok ilgili firma veya acenteler ile yapılmış olan anlaşmalar önemli rol oynar.

2-Yapıldığı Aracın Şekline Göre Rezervasyon

a)Kişisel Rezervasyon (Walk-In)

Misafirin kendisinin veya kendisi adına bir başkasının **şahsen otele gelerek** yaptırmış olduğu rezervasyondur. Misafirle yüz yüze yapılan görüşmede her konuda uzlaşma sağlandığı için rezervasyonun kesinlik kazanma yüzdesi yüksektir. Misafirden ön ödeme alınabilir. Şu hususlara dikkat edilmelidir:

- Misafir ilgi ile karşılanmalıdır.
- Misafirin rezervasyon talebi dikkatle dinlenmelidir.
- Misafirin soruları var ise cevaplandırılmalıdır.
- İstenilen tarihin uygun olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- Rezervasyon formu eksiksiz doldurulmalıdır.
- Bilgiler misafire tekrarlanmalı ve teyit alınmalıdır.
- İsteniyorsa konfirmasyon yazısı misafire verilmelidir.

b)Telefon İle Rezervasyon

Misafirin otele telefon aracılığı yaptırdığı rezervasyon şeklidir. Otellerde oda satışlarında çok fazla kullanılan iletişim aracıdır. Telefon görüşmesinde yazılı bir belge olmadığı için, rezervasyon yaptırma aşamasında dikkatli davranılmalı ve odanın opsiyonu iyi belirlenmelidir. Misafire tanınan opsiyon süresinde gelinmezse farklı bir kişiye oda satışı gerçekleştirilmelidir. Telefon görüşmesi yapılırken önemli kelimelerin kodlanması yararlı olur. Rezervasyon alma işlemi daha hızlı yapılmaktadır. Önceleri telgraf ve teleks ile de rezervasyon yapılmakta iken, günümüzde artık kullanılmamaktadır.

c)Mektup İle Rezervasyon

Misafir otele mektup yazarak rezervasyon yaptırmak istemesine istek mektubu denir. Misafir otele istek mektubunu gönderir. Otel misafirin isteklerine uygun odası varsa ve rezervasyonu kabul ediyorsa teyit mektubu yazar. Rezervasyonun şartlarını belirtir. Gerekirse ön ödeme istenebilir. Ön ödeme gelmeden ise rezervasyon kesinlik kazanmaz. Günümüzde bu rezervasyon çeşidi az da olsa kullanılmaktadır.

d)Faks İle Rezervasyon

Misafirlerin otele faks çekerek yaptıkları istekler hemen veya en geç aynı gün içinde faks ile cevaplandırılır. Genellikle seyahat acenteleri ile otel işletmeleri arasındaki rezervasyon bu yolla yapılır. Son yıllarda teknolojik gelişmelerin etkisiyle işlerin çabuk bitirilmesi, anlık çalışmaların yapılabilmesi kolaylaşmıştır. Bu sayede en yaygın şekilde kullanılan en önemli araç fakstır. Faksta cevap hemen alınabilir. Bu tür rezervasyonlar cevaplanmadan önce dikkatlice incelenmeli ve öyle

cevaplanmalıdır. Daha sonra üzerine tarih ve imza yazılıp kaşelenerek, konfirme edilmelidir.

e)Elektronik Ortamda Rezervasyon

Bilgisayarlı rezervasyon sistemleri hizmet sağlayıcılar ile alıcılar ve turizm acenteleri arasındaki iletişimi sağlayan sistemler olarak çalışırlar. İlk olarak havayolu şirketi tarafından bireysel olarak rezervasyonların takibi, bilet satışı, koltuk durumlarının takibi gibi işlevler için kullanılmıştır.

Elektronik ortamda yapılan rezervasyonlar, yapılış şekline göre merkezi rezervasyon sistemi ve global dağıtım sistemi olarak ikiye ayrılır.

Merkezi rezervasyon sistemi CRS (Central Reservation Systems) dağıtım kanallarında bulunan acente ve tur operatörlerinin sundukları hizmetin kalitesinin artmasında katkıda bulunmuştur. Bu sistemle bir kişi, sisteme dahil olan herhangi bir ülkenin otel işletmesine rezervasyon yaptırabilir. Özellikle zincir otel işletmelerinde bu rezervasyon sisteminin kullanımı daha yaygındır. Rezervasyonlar belli bir merkezden bilgisayar aracılığı ile yapılır. Örneğin; Hilton otellerinin ülke bazında rezervasyon sistemleri vardır. Her ülkede bulunan Hilton Otellerinin ulusal satış temsilcisi ve her otelinde yerel satış temsilcisi vardır. Bu sistem ile işlemler hızlı bir şekilde yürütülmekte, firmaların teklifleri, rezervasyon ve satış durumları anında bu sistemde toplanmaktadır.

Küresel dağıtım sistemleri, dünyanın ülkeleri arasında bağlantı sağlayan, hizmet ya da ürünlere ilişkin bilgi sunan bir ve daha fazla bilgisayarlı rezervasyon sistemini içerir. Yani küresel dağıtım sistemi, sistem içerisinde yer alan çok sayıdaki hizmet sağlayıcısı konusunda bilgi ve envanter içeren veri tabanı anlamına gelir. Merkezi rezervasyon sisteminin web siteleri ile birleştirilmesiyle GDS (Global Distribution Systems) kullanılmaya başlanmıştır. Böylece otel işletmeleri ile misafir arasında doğrudan iletişim imkanı sağlanmıştır. GDS ile konaklama, eğlence, otomobil kiralama gibi birçok aktivite de yürütülmektedir. Otel işletmeleri bu sisteme bağlanabilmek için rezervasyon başına ücret ve rezervasyon tutarı üzerinden de komisyon ödemektedirler. Dünyada faaliyet gösteren küresel dağıtım sistemeleri Amadeus, Apollo, Galileo, Sabre, SystemOne ve Worldspan dır.

f)İnternet Üzerinden Rezervasyon

İnternet kullanımı pek çok hizmet endüstrisinde olduğu gibi genelde turizm endüstrisinde, özelde otel işletmelerinde, misafirlerin hizmete ya da işletmeye ilişkin bilgilere direk ulaşabileceği bir kanal olmuştur. İnternet sistemi kullanılarak yapılan

rezervasyonda; rezervasyon yaptırılmak istenen otelin web sitesine girilerek form doldurulur. Bu sistemde rezervasyon yaptırmak isteyen misafirin e-mail adresi olmak zorundadır. Otel tarafından aynı yöntemle veya yazılı olarak rezervasyon teyidi gerçekleştirilir. Bu sistemde genellikle kredi kartı veya banka havalesi ile ön ödeme istenebilir. Ayrıca günümüzde, booking.com, expedia, tripadvisor.com, vb. siteler e-rezervasyon için yoğun bir şekilde kullanılmaktadır.

trivago

g)Acenta Rezervasyonları

Otel işletmelerine tatil amaçlı gelen misafirler genellikle seyahat acenteleri aracılığıyla rezervasyon yaptırırlar. Seyahat acentesi ile otel işletmesi arasındaki rezervasyonlar önceden yapılan sözleşmeler/kontratlar ile oluşur. Acente rezervasyonlarını ikiye ayırmak mümkündür. **Birincisi;** anlaşmalı acente rezervasyonlarıdır. Daha önceden acente ile otel arasında yapılan sözleşmelerle rezervasyonların çerçevesi çizilmiştir. Bu tür rezervasyonlar yazılı olur ve hızlı cevap verilmelidir. Rezervasyonu konfirme etmeden önce anlaşma şartlarına uyup uymadığı incelenmeli ve üzerine tarih-saat yazılarak konfirme edilmelidir. Acentenin de cevap beklediği unutulmadan cevabın hızlı bir şekilde acenteye ulaşması sağlanmalıdır. **İkincisi;** anlaşması olmayan acentelerin yapmış oldukları rezervasyonlardır. Bu tip rezervasyon işlemi acentenin otelde yer olup olmadığını öğrenmesiyle başlar. Otel durumu müsaitse bu talebin otele yazılı gelmesi istenmelidir. Yazılı talep geldikten sonra rezervasyonla ilgili tüm ayrıntılar kontrol edilir ve yazılı olarak acenteye konfirmesi geçilir. Anlaşması olmayan acente rezervasyonlarının bedelinin aksine bir durum olmadıkça en az %30 u ön ödeme olarak alınmalı kalan kısım ise misafir girişinde tahsil edilmelidir.

h)Özel Şirket Rezervasyonları

Seyahat acentelerinde olduğu gibi bazı şirketler ve kuruluşlar ile de anlaşmalar yapılabilir. Bu tür kuruluşlardan gelen rezervasyon ve ödeme talepleri de mutlaka yazılı olmalı, sözleşmede olan şartlara uyulmalıdır. Anlaşma yapılmayan bazı şirketlerin de rezervasyon talepleri olabilir. Böyle durumlarda ise mutlaka üst yöneticilere haber verilmeli, gelen talimatlar doğrultusunda normal rezervasyon işlemleri yapılmalıdır.

REZERVASYON SÜRECİ

Otel işletmelerinde rezervasyon alınırken belirli bir süreç takip edilir. Bu süreçteki evreler rezervasyon çeşitlerine göre değişiklik gösterse de genelde izlenen rezervasyon süreci izlenen sıra itibariyle benzerlik gösterir.

Rezervasyon süreci talebin otel işletmesine ulaşması ile başlamaktadır. Rezervasyon ofisi, misafirin ismini öğrenip, istediği tarihte yer olup olmadığını sistemden kontrol eder. Eğer istenilen tarihte oda durumu müsait değilse alternatif tarih sunulmalıdır. Misafir bu tarihte uygun değilse misafirin bekleme listesine alınacağı söylenir. Eğer misafir alternatif tarihi onaylarsa rezervasyon süreci devam eder.

Sonraki aşamada misafirin kaç kişi konaklayacağı ve kaç oda istediği öğrenilir. Oda fiyatı ve tipi ile ilgili misafirle anlaşma sağlanır ise rezervasyon formu düzenlenir. Misafirden rezervasyonun garanti altına alınabilmesi için ön ödeme istenebilir. Misafire bir opsiyon süresi tanınır. Misafire bu opsiyon tarihi içerisinde gelmediği durumda rezervasyonun iptal olacağı açıklanır. Rezervasyon konfirme edilerek misafire bir örneği gönderilir.

Oda ve fiyat konusunda istenilenler uygun değilse alternatif teklifler sunulur. Teklifler kabul edilmezse misafir bekleme listesine alınır veya rezervasyon işlemi sonlandırılır.

REZERVASYON KABUL EDERKEN DİKKAT EDİLECEK İLKELER

Otel işletmesine gelen her rezervasyon talebi kabul edilmemelidir. Rezervasyonların kabulü sistemsiz bir şekilde yapılırsa çözümü imkansız problemlere neden olabilir. Bu yüzden rezervasyon kabul ederken belirli ilkelere uymak gerekir. Bu ilkeler;

- Önemli günlerde (Bayramlar, toplantılar, fuarlar, yılbaşı, vb.) mümkün olduğunca çok önceden rezervasyon alınmaz. Çünkü o günler için belirlenen özel oda ücretleri vardır.

- Kapalı günlerde kesinlikle rezervasyon alınmaz.
- Satış durdurulan günlerde kesinlikle rezervasyon alınmaz.(Stop Sale)
- Geçmiş yılların istatistikleri incelenerek belirli oranda fazla rezervasyon oranı belirlenir. (Over Booking) Rezervasyon alınırken bu sınır aşılmamalıdır.
- Rezervasyonda oda verilirken istenilen oda tipi ve odanın manzarası vb. dikkat edilmelidir. Aynı kategorideki odaların hepsine birden rezervasyon alınmamalıdır.
- Kara liste (Black List) kontrolünde listede olan misafirin rezervasyonu kabul edilmemelidir.
- Rezervasyon alınırken garantili olmasına dikkat edilmelidir. Ölü sezonda rezervasyona opsiyon tanınırken, yoğun sezonda garantisiz rezervasyon kabul edilmemelidir.
- Acentenin kontenjan anlaşması dışındaki rezervasyon talepleri için rezervasyon formu düzenlenerek acentenin teyidi sağlanmalıdır.
- Anlaşmalı acente dışında gelen grup rezervasyon taleplerinde mutlaka ön ödeme alınmalıdır. Grup listesi, grup gelmeden önce mutlaka istenilmelidir.
- Kabul edilen rezervasyonlar, rezervasyon formu ve listelerine hemen işlenmelidir.

REZERVASYON BÖLÜMÜNDE KULLANILAN BELGELER ve BU BELGELERİN DÜZENLENMESİ

- **Rezervasyon Formu**

Rezervasyon taleplerinin kayıt edildiği formlardır. Rezervasyon alınırken tüm bilgilerin bu form üzerinde detaylı ve eksiksiz olarak gösterilmesi gerekmektedir. Her otel işletmesinde şekil ve içerik açısından farklılık gösterir. Düzenlenen rezervasyon formları misafirin geliş tarihine göre dosyalanır.

Dikkat edilmesi gereken noktalar; oda tipi, açıklama, geliş saati, pansiyon tipi, oda ücreti ve ödeme şeklidir. Büyük harflerle ve okunaklı doldurulmalıdır.

BELCONTI ***** RESORT HOTEL REZERVASYON FORMU

Soyadı Adı :
Ref. No. :
Geliş Tarihi :
İsteniler Oda Tipi :
Geliş Saati :
Ayrılış Tarihi :
Açıklama :
Ücret :
Kapora :
Ödeme :
Odayı Ayırtan :
Adresi :
Telefon No. : Kabul Eden :
Kabul Tarihi :
Telex No. :
Saati :
İptal Eden :
İptal Nedeni :
İptal Tarihi :

LOGO	RESTORAN REZERVASYON FORMU

Restoran Adı	
Oda Nu.	
Kişi	
Gün	...../...../20.....
Personel	

- **Voucher**

Acenteler tarafından hazırlanıp otel işletmelerinin sunduğu hizmetlerin sağlanması karşılığında para yerine teminat olarak verilen veya seyahat acentesinin yapılacak hizmetlerin bedelini ödemeyi taahhüt ettiğini gösteren belgedir**.**

NAZLI TRAVEL

HOTEL VOUCHER

REF. NO: ……. …….. ……
OTEL ADI: ……. ……
ADRES: ……
TEL. NO: …….
MİSAFİRİN ADI-SOYADI: …….
GİRİŞ TARİHİ: ……../……../201…. ÇIKIŞ TARİHİ: ……./……/201….

PAX: **O ADULT** **O CHILD** **O BABY**
ODA TİPİ: **O SİNGLE** **O DOUBLE** **O TRİPLE** **O SUIT**
PANSİYON DURUMU: **O BB** **O HB** **O FB** **O AI**
ÖZEL İSTEKLER:…….
…….

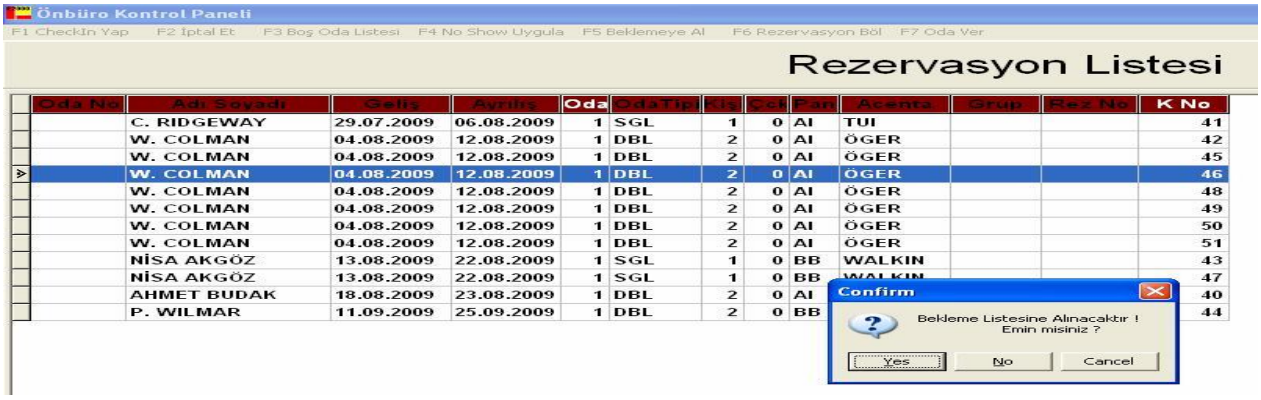
Ödemeler ekstralar HARİÇ/ DAHİL olmak üzere acentemiz tarafından yapılacaktır.
İMZA **KAŞE** **TARİH:…./…../201….**

➢ **Rezervasyon Değişiklik ve İptal Formu**

Önceden yapılmış olan rezervasyondaki değişiklik veya rezervasyonun iptali durumunda kullanılır. Rezervasyonda değişiklik yapıldığında bir önceki form atılmadan rezervasyon formunun üzerine iliştirilerek dosyalanır. İptal edilen rezervasyon formları kesinlikle atılmaz. Üzerine iptal kaşesi (Cancelled) vurularak, rezervasyon iptal dosyasında saklanır.

➢ **Grup Rezervasyon Formu**

Gruplara ait bilgilerin ayrıntılı olarak yazılabilmesi için grup rezervasyonlarında ayrı bir rezervasyon formu kullanılması gerekir. İki nüsha olarak düzenlenip bir nüshası gruba iletilir, diğer nüsha yazışmalarla birlikte dosyalanır.



Oda No	Adı Soyadı	Geliş	Ayrılış	Oda	OdaTip	Kiş	Çocu	Pan	Acenta	Grup	Rez No	K No
	C. RIDGEWAY	29.07.2009	06.08.2009	1	SGL	1	0	AI	TUI			41
	W. COLMAN	04.08.2009	12.08.2009	1	DBL	2	0	AI	ÖGER			42
	W. COLMAN	04.08.2009	12.08.2009	1	DBL	2	0	AI	ÖGER			45
	W. COLMAN	04.08.2009	12.08.2009	1	DBL	2	0	AI	ÖGER			46
	W. COLMAN	04.08.2009	12.08.2009	1	DBL	2	0	AI	ÖGER			48
	W. COLMAN	04.08.2009	12.08.2009	1	DBL	2	0	AI	ÖGER			49
	W. COLMAN	04.08.2009	12.08.2009	1	DBL	2	0	AI	ÖGER			50
	W. COLMAN	04.08.2009	12.08.2009	1	DBL	2	0	AI	ÖGER			51
	NİSA AKGÖZ	13.08.2009	22.08.2009	1	SGL	1	0	BB	WALKIN			43
	NİSA AKGÖZ	13.08.2009	22.08.2009	1	SGL	1	0	BB	WALKIN			47
	AHMET BUDAK	18.08.2009	23.08.2009	1	DBL	2	0	AI				40
	P. WILMAR	11.09.2009	25.09.2009	1	DBL	2	0	BB				44

➢ **Rezervasyon Listeleri**

Otel işletmelerinde her gün gelecek misafirlerin bilinmesi amacıyla tutulan listelerdir. Otele gelecek misafirler hakkında önceden bilgi sahibi olunur. Böylece o günkü iş yoğunluğu hakkında yorum yapılabilir. Bilgisayar otomasyon programlarında farklı listeler olarak karşımıza çıkabilir. Münferit, grup, acente vb.

…….. OTEL GİRİŞ TARİH:……./…../201… GÜNLÜK REZERVASYON LİSTESİ					
ACENTA ADI	**VOUCHER NO**	**ADI-SOYADI**	**PAX**	**ÇIKIŞ TARİHİ**	**ODA NO**

➢ Grup Oda ve İsim Listesi (Group Rooming List)

Acenteler grup rezervasyonlarının isim listelerini sözleşmede belirtilen gün içinde otel işletmelerine göndermek için bu listeyi düzenler. Her grup için ayrı ayrı düzenlenir. Oda numaralarının belirlenmesi amacıyla grup otele giriş yapmadan en az 14 gün içerisinde bu listeyi göndermek zorundadır. Listedeki bilgiler eksiksiz doldurulursa yanlışlıkların önüne büyük ölçüde geçilir. Bu listede odalarda kimin kimle ve kaç kişi kalacağı, misafirlerin özel istekleri, ek yatak veya bebek yatakları vb. gibi detaylar vardır.

NAZLI TRAVEL				**TARİH:…/…../201..**
		GROUP ROOMING LIST		
Grup Adı/Kodu				
Giriş Tarihi	**…./……201…**	**Çıkış Tarihi**	**…./……/201…**	
Voucher No				
Oda Dağılımı	**O Single**	**O Double**	**O Triple**	**O Quatrable**
Toplam Oda		**Toplam Kişi**		
Sıra	**Oda Tipi**	**Adı Soyadı**	**Pax**	**Özel istekler**
1				
2				
3				
4				
5				
6				

➢ Memorandum

Bir otel işletmesinin departmanları arasındaki yazışmalarda kullandığı formdur. Kimden geldiği, kime gittiği, konu ve tarih formda belirtilir. Gerektiği kadar çoğaltılır. Genellikle duyuru, talimat vb. durumlarda kullanılır.

➢ Rezervasyon Depozito Fişi

Ön ödeme nakit olarak alındığında, depozito fişi kesilerek tutar muhasebe departmanına iletilir. Depozito fişi rezervasyon formuna iliştirilir.

➢ Bekleme Listesi (Waitlist)

Rezervasyon talep edilip istenilen tarihte yer olmadığından dolayı rezervasyonu kabul edilmeyen misafirlerin kaydedildiği listedir.

REZERVASYON DURUM ANALİZİ

Rezervasyon bölümü, konaklama işletmesinin gelir kaynağı açısından organizasyon içerisinde önemli bir yere sahiptir. Özellikle satış geliştirme departmanları bulunmayan konaklama işletmeleri için rezervasyon bölümünün önemi büyüktür. İşletmenin sağlıklı bir satış politikası geliştirmesi için rezervasyon bölümünde çalışan personelin, özellikle yabancı dil bilmesi, eğitimli olması ve iş tecrübesine sahip olması gerekir. Ayrıca rezervasyon alımları ile ilgilenen personelin kendi aralarında ve shiftler arasında etkin ve sistemli bir haberleşme-iletişim olması gerekmektedir.

Rezervasyon işlemi, rezervasyon raporlarının bir araya getirilmesiyle son bulur. Bu rapordan elde edilen bilgiler, bir işletmede oda kapasitesinin doğru tespit edilmesiyle oda satışlarını maksimum düzeye çıkarmada ve muhtemel oda satışlarının önceden tahmini konusunda yardımcı olmaktadır. Diğer bölümlerde de bütçelerini planlamadan önce tahminlerde bulunmasına yardımcı olmak üzere bu bilgilerden faydalanırlar. Bir rezervasyon sisteminde bulunabilecek raporların analizi işletmenin ihtiyaçlarına göre ve rezervasyon bölümü çalışanlarının becerisine bağlı olarak değişir. Bu raporların bazıları günlük olarak, (konuk giriş ve çıkışları) diğerleri haftalık, aylık ve yıllık olarak hazırlanır.

Rezervasyonla uğraşan personel, işletmenin doluluk durumlarını ve işleyişini gösteren rezervasyon durum analizlerini aşağıdaki şekillerde hazırlamaktadırlar.

Satılabilir Oda Sayısı

Rezervasyon bölümü, talepleri satılabilir oda sayısına göre belirler. Objektif ölçülere göre belirlenmeyen oda sayısı kötü sonuçların doğmasına neden olabilir. Bir konaklama işletmesi için satılabilir oda sayısı; bir önceki akşamın boş oda sayısı ile o gün otelden ayrılacak konukların oda sayısı toplamından, o günkü rezervasyonların çıkarılmasıyla elde edilir.

Satılabilir Oda Sayısı = (Bir Önceki Günün Boş Odası + O Gün Boşalacak Oda Sayısı) - O Günkü Rezervasyonlar

Satılabilir oda sayısındaki önemli husus, bu formülün her gün için geçerli olması ve önceki günün satılabilir oda sayısının bir sonraki gün için başlangıç noktası olmasıdır. Ayrıca, o gün için ve gelecek günler için alınacak rezervasyonlarda satılabilir oda sayısını bilmek büyük önem taşımaktadır.

EKİM 2013	5	6	7
BİR GÜN ÖNCEKİ BOŞ ODA SAYISI	15	35	20
O GÜN BOŞALACAK ODA SAYISI	50	60	10
TOPLAM	65	95	30
O GÜNKÜ REZER VASYONLAR (-)	30	75	25
SATILABİLİR ODA	**35**	**20**	**5**

Fazla Rezervasyon (Overbooking)

Yılın 365 günü % 100 doluluk oranı ile çalışmak hiç bir zaman mümkün değildir. Bazı günler doluluk oranının düşük olmasına karşılık, bazı mevsimlerde ise işletme haddinden fazla doludur. Çok dolu olan mevsimlere dolu sezon = full sezon = high season denmektedir. Full sezonda bile, rezervasyon iptallerine ve rezervasyon yaptırdığı halde iptal ettirmeden gelmeyen konuklara, hatta ara sıra da olsa kalış süresini kısaltıp erken ayrılan (early check out) konuklara rastlanmaktadır. Geçmiş yıllardaki rezervasyon iptalleri ve gelmeyen konukların sayılarına göre belli bir yüzde çıkarılarak fazla rezervasyon yapmak, odaların boş kalmasını önlemek için bir tedbirdir.

Kısaca, bazı rezervasyonların iptal edileceği varsayılarak kapasite fazlası rezervasyon teyidi (confirme) yapılmasına **Over Booking** denir. Diğer bir deyişle oda ve yatak sayısından daha fazla rezervasyonun kabul edilmesidir. Örneğin 100 odalı bir otel için 110 oda rezervasyonu alınmasıdır ve bu önemli bir karadır. Fazla rezervasyon, rezervasyon yaptırdığı halde hiç haber vermeden gelmeme (No-show), gün sonunda rezervasyonunu iptal ettirmeme (Cancel), işletmeden erken ayrılma (Early C/O) gibi sürekli olabilecek nedenlerden dolayı yapılır.

Bir konaklama işletmesi rezervasyon kabul ederken sadece satılabilir oda sayısı kadar rezervasyon alırsa o gece işletmeyi dolduramayabilir. Çünkü o ana kadar rezervasyon yaptıran konuklar işletmeye giriş günü yaklaşırken veya aynı gün rezervasyonunu iptal ettirebilirler. İşletme yönetimleri daha önceki yıllara ait tecrübelerini, doluluk, iptal ve gelmeme raporlarını dikkate alarak, fazla rezervasyon riskine girebilirler. Rezervasyon konusunda yapılan bir araştırmaya göre uluslararası otel işletmeciliğinde fazla rezervasyon oranı, % 5 gelmeyen konuk % 8 rezervasyon iptali olarak toplamda %13'tür. Fakat bu tahmin her zaman doğru çıkmayabilir. %5-20 arasındaki bir oran genelde işletmeler tarafından değerlendirilmektedir.

Fazla rezervasyon alırken çok dikkatli davranmalı, sınırı iyi tayin etmelidir. Aksi takdirde konuk tarafından kesinlikle affedilmeyecek hata yapılmış olur ve rezervasyon yaptırdığı halde oda bulamayan konuğu sakinleştirmek oldukça güçtür. İşletme yönetimleri tam doluluğu sağlamak amacıyla bu riski göze alırlar. Ancak, alınan teyitli rezervasyonların tamamının gelmesi durumunda fazla rezervasyonların otele alınamaması ve başka otellere gönderilmek durumunda kalınması otel imajının sarsılması açısından da çok önemlidir. Bu nedenle, otel yöneticileri, özellikle rezervasyon şefi, tam kapasitenin doldurulmaması konusunda çok dikkatli ve titiz davranmalıdır. Aksine sıkışık durumlarda odaların %2 ile %5 oranında boş oda kontenjanı bulundurularak, devamlı konukların ve walk-in gelen ve tam oda ücreti ödeyebilecek (indirimsiz) konukların taleplerinin karşılanmasını daha doğru bir düşünce olarak kabul etmektedir.

Rezervasyon bölümü, yıllara ışık tutmak amacıyla periyodik olarak gerçekleşmeyen rezervasyonlar hakkında istatistikler tutarlar ve nedenlerini araştırırlar. Her gün itibarıyla hazırlanan bu raporlarda gelmeyen (No-Show), erken ayrılma (Early C/O), uzatma (Extention), rezervasyonsuz gelen konuk (Walk-in), münferit oda (No Group Rooms) içeren bilgiler yer alır. Bu bilgilerle hazırlanan istatistiklere, grafiklere ve raporlara göre fazla rezervasyonun ne kadar olacağı daha verimli şekilde tespit edilebilir.

……. OTELİ

AY
MOUNTH:

DÜZENLEYEN
COMPLATED BY:

TARİH DATES	GÜNLER DAYS	ERKEN AYRILMA EARLY C/O	GELMEYEN NO SHOW	UZATMA EXTENSION	REZ.SUZ WALK-INN	MÜNFERİT NO GROUP	DÜŞÜNCELER REMARKS

Fazla rezervasyonu tespit etmek için tutulan analiz raporu formu

Otelin Tamamen Dolması (Short'a Düşme)

Konaklama işletmeleri, ileriki tarihlerde odalarının çeşitli nedenlerle boş kalmalarını önlemek için daha önce yapılan istatistiklikler sonucunda, iptaller ve gelmeyen rezervasyonlar göz önünde bulundurularak belli miktarlarda satılabilir oda

sayısından daha fazla sayıda rezervasyon aldığını ve bu olaya da otelcilik terminolojisinde fazla rezervasyon yani over booking dendiğini belirtmiştik.
Alınmış olan bu fazla rezervasyona dahil konukların, rezervasyonlarını iptal ettirmemeleri ve yaptırdıkları rezervasyona uygun olarak konaklama için işletmeye gelmeleri sonucunda işletmenin konuk talebini karşılayamaz duruma düşmesine otelin short'a düşmesi adı verilir.

İptal Edilmeyen ve Kullanılmayan Rezervasyon (No-Show) Durumu

Kelime anlamı ile, teyidi yapılmış garantili bir rezervasyonun süresinde iptal edilmemesi ve odanın kullanılmaması durumunda, resepsiyon görevlilerinin konuğun işletmeye gelmiş ve odayı kullanmış gibi düşünerek işlem yapması durumuna **No-Show** denir.
Konuk daha önceden rezervasyonunu yaptırmış ve belirtilen ön ödemeyi işletmeye göndermiş olmasına rağmen, ilgili tarih için işletmeye gelmeyeceğini bildirmez veya süresinde rezervasyonunu iptal ettirmez. Resepsiyon tüm bu gelişmelerden habersiz olduğu için ilgili odayı o akşam satmaz ve sabaha kadar boş tutar. Sonuçta konuğun ödemesi olduğu için ilgili odaya "No-show Folio'su" açılır, faturası kesilir ve odanın günlük ücreti garanti yöntemine göre tahsil edilir. No show işlemi genellikle bir gecelik oda ücretinin alınması şeklinde uygulanmaktadır. Dolayısıyla konuk bu durumda işletmede kalmadığı halde kalmış gibi işlem görür.
No show, konaklama işletmelerinin uyguladığı garanti yöntemlerinden biridir. Rezervasyon hangi yöntemle garanti edilirse edilsin, konuğun işletmeye giriş saati ve garanti yöntemi rezervasyon formunda mutlaka belirtilmelidir.

Kapalı Günler (Closed Out)

Rezervasyon şefinin ön büro müdürü ve işletme müdürü ile iletişim kurarak bazı özel günlerde (fuar, konferans, kongre, festival ve bayram gibi) tam doluluğa ulaşılacağı ve bu günlerde alınacak rezervasyonların işletmeye gelir yönünden çok fayda sağlamayacağı düşüncesiyle rezervasyon alımlarını tamamen durdurması işlemine **Closed Out** denir. Bu söz konusu tarihler için rezervasyon alımları kapatılır. Bu tarihlerde mutlaka acil durumlar ve önemli konuklar (VIP) için kontenjan ayrılmalıdır. Çok önemli rezervasyonlarda bu kanal tekrar rezervasyon şefi tarafından açılabilir.
Kapalı günler içerisinde gelecek rezervasyon taleplerinde uzun süreli kalışlar için olacaksa ve eğer o süre içinde otelin satılabilir oda sayısı da çoksa, rezervasyonları

kabul etmek işletmenin yararına olacaktır. Bu durumlarda rezervasyonlar hemen alınabilir.
Satılabilir oda sayısının çok az olduğu günlerde doğal olarak, sadece o günleri içine alan rezervasyonlar işletmeye fazla avantaj sağlamayacaktır. Ayrıca, zaman içinde bu boşluk nasıl olsa doldurulacağından bu gibi rezervasyonlar kabul edilmez. Bu kapasite, içine boş günleri de alan rezervasyonlar için saklanır. Örneğin,

Nisan	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Boş Oda Sayısı	50	60	4	7	40	20	15	10	20

7,8 Nisan için gelen rezervasyon talepleri işletmeye fazla yarar sağlamaz. Fakat 5 Nisan'da gelip 9 Nisan'da gidecek veya 7 Nisan'da gelip 12 Nisan'da gidecek olan konukların rezervasyonları işletmeye daha fazla gelir getireceğinden hemen kabul edilebilir.

Satışların Durdurulması (Stop Sale)
Konaklama işletmesi fazla rezervasyon marjı dâhil tüm oda kapasitesini doldurduğu zaman satışını durdurur. Bu duruma satışı durdurmak "Stop Sales" denir. Bu günü veya günleri içeren hiçbir rezervasyon talebi kesinlikle kabul edilmez.

Kritik Periyotlarda Satış Yapma
Rezervasyon taleplerinin yoğunlaşması ve kritik bir seviyeye ulaşması durumunda rezervasyon şefi, ön büro müdürü, satış-pazarlama müdürü ve genel müdür koordinasyonu sağlanarak rezervasyon alımlarının kısıtlanması konusunda rezervasyon görevlilerine talimat verilmesi ya da o andan itibaren bütün rezervasyonların ancak ön büro müdürü kanalıyla geçmesi kararlaştırılabilir. Bu gibi durumlarda, tüm rezervasyon alım işlemleri ön büro müdürünün iznine bağlıdır. Buna paralel olarak tüm resepsiyon memurlarının da uyarılması gerekir.
Bazen konaklama işletmelerinde kısıtlı sayıda satılmamış oda kalabilir. Bu odaların tam fiyattan "Rack Rate" satılması istenir. Bu odalara özel fiyat veya indirimli fiyat kabul edilmez.
Bazı günler için sadece aynı tipte boş odalar kalabilir. Rezervasyon talebinde bulunan konuklara bu odalar teklif edilmeli, özel fiyat veya indirimli fiyat yerine afişe fiyat uygulanmaya çalışılmalıdır.
Özel günlere rastlayan dönemlerde aynı tip odalara daha fazla talep olabilir. Örneğin "suit oda" gibi. Bu günlerde işletmede az sayıda bulunan bu odalar için rezervasyon kabul edilmez. Mümkün olduğu kadar diğer odalar satılmaya çalışılır.

REZERVASYON İSTATİSTİKLERİ

Konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri, otel temsilcilikleri, hava yolları, rezervasyon merkezleri, indirimli fiyat verilen firmalar için ve kendilerince önemli olan değişik konular için kartoteks açarlar. Kartoteksler alfabetik olarak sıralanan, üzerinde ait olduğu firmayla ilgili bilgilerin yer aldığı ve yapılan gecelemenin işlendiği istatistiki belgelere kaynaklık eden kartlardır. Konaklama işletmeleri bu kartoteksleri değişik rezervasyon istatistikleri hazırlamak için kullanırlar. Kartoteksler konularına göre, numarasına göre, kronolojik veya alfabetik olarak sıralanabilir. C/o eden konukların konaklama belgelerindeki bilgiler günü gününe kartotekslere işlenir. Konaklama belgeleri ile konaklama defterindeki oda sayısı kontrol edilir. Seyahat acentelerinin grup ve münferit konukları için ayrı kartoteksler açılmalıdır. Arka ofiste indekslenen ve günlük olarak tutulan kartotekslerin her ayın sonunda ay itibarı ile geceleme sayıları toplanır ve firma adı, kategorisi, geceleme sayısı olarak listelenip yönetime ve satış birimine sunulur. Manuel veya bilgisayar ortamında bu tür raporlamalar gerçekleştirilir.

Aylara Göre Doluluk Oranları

Doluluk oranı (Occupancy): İşgal yüzdesi olarak da adlandırılan doluluk oranı, işletmenin belirli bir zaman diliminde (gün, hafta, ay, yıl vb.) toplam satılan oda sayısının, toplam satılabilir oda sayısına bölünmesiyle ortaya çıkan sonuçtur.

Satışa hazır oda sayısının tespit edilmesinde, konaklama işletmelerinde zaman zaman bazı özel durumlar meydana gelmektedir. Örneğin, işletmenin bazı katlarının onarım için satış dışı bırakılması ve üst yönetimin kullanımı amacıyla bazı odaların satışının yapılmaması nedeniyle her iki durumda da işletmelerde farklı uygulamalar yapılmaktadır. Bazı işletmeler, doluluk oranının hesaplanmasında belirtilen odaları, satışa hazır toplam oda sayısı içinde ele almakta bazı işletmeler ise bu konumdaki odaları, satışa hazır toplam oda sayısı içinde ele almamaktadırlar. Bu durumda, farklı uygulamalar nedeniyle farklı sonuçlara ulaşılabilmektedir. Ama esas olan, arızalı, onarımda veya üst düzey yönetimin kullanımı amacıyla satılamayan odaların, satışa hazır odalar olarak gösterilmeden doluluk oranının hesaplanmasıdır.

Doluluk oranının tespitinde konaklama işletmelerinde bazı sıkışık durumlarda ilave yatak kullanılmak suretiyle, mevcut yatak kapasitesinden fazla konuk kabul edilmektedir. Bu şartlarda, satışa hazır yatak sayısının kapasite fazlası olması nedeniyle söz konusu tarihlerde doluluk oranlarında ve satışa hazır yatak sayısı %100'ü geçmektedir. Oysaki bu oranların %100'ü geçmesini izah etmek mümkün

değildir. Bu durumda da esas olan ilave yataklar kapsam dışı bırakılarak doluluk oranının hesaplanmasıdır.
Konaklama işletmelerinde doluluk oranlarının daha sağlıklı tespit edilebilmesi için öncelikle günlük doluluk raporu formlarının hazırlanmasında yukarıda belirtilen örneklerdeki hususlara ayrıntılı olarak yer verilmesi ve konaklama işletmeleri arasında bu oranların tespitinde aynı yöntemin benimsenmesi gerektiği unutulmamalıdır.
Doluluk oranı, bir konaklama işletmesinin temel gelir kaynağını oluşturan odaların satışındaki başarıyı ölçer. Haftalık, aylık, yıllık doluluk oranlarını hesaplayabilmek için günlük doluluk oranının bilinmesi gerekir. Doluluk oranının bilinmesi, işletmenin geleceğe yönelik planlamaları için büyük önem taşır. Aynı zamanda ekonomik büyüme ya da küçülmenin oransal bir göstergesidir. İşletme için, düşük doluluk oranları olumsuzluk, yüksek doluluk oranları ise olumlu bir gidişatın habercisidir.
Aylara göre doluluk oranını hesaplayabilmek için öncelikle oda sayısına göre günlük doluluk oranının nasıl hesaplandığını bilmek gerekir.
Oda sayısına göre günlük doluluk oranı **(O.D.O.):** Satılan toplam oda sayısının **(S.T.O.S.),** satışa hazır toplam oda sayısına **(S.H.T.O.S.)** bölünmesiyle elde edilen orandır. Yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ki sıfırın üzerinde bir oran ortaya çıksın.

O.D.O. = (S.T.O.S / S.H.T.O.S) * 100
O.D.O. : Oda Doluluk Oranı
S.T.O.S. : Satılan Toplam Oda Sayısı
S.H.T.O.S. : Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı veya

Doluluk Oranı: Satılan Oda Sayısı / Toplam Kapasite **x** 100 = ?

Örnek: Toplam oda sayısı 440 olan bir otelde, dolu oda sayısı 300'dür. Onarım nedeniyle 40 oda ise kullanım dışı olduğuna göre günlük oda doluluk oranı ne kadardır?

Çözüm: 440 – 40 = 400
(300 / 400) * 100 = %75
Günlük doluluk oranları üst üste toplanmak suretiyle o ayın çektiği gün sayısına bölünür. Böylece o ay için doluluk oranı bulunmuş olur.

Örnek: 400 odalı bir otelde aylık % 90 doluluk oranı elde edebilmek için günde kaç oda satılmalıdır?

Çözüm: 400 * 30 = 12000 (aylık oda kapasitesi)

Kapasite Doluluk Oranı

12000 100

X 90

-------- ----------

X = (12000 * 90) / 100 = 10800 (aylık dolu olması gereken oda sayısı)

10800 / 30 = 360 (günlük dolu olması gereken oda sayısı)

Günlük Doluluk Oranları

Bugün dolu olan oda sayısı toplamı ile toplam oda sayısını oranlamak suretiyle bulunur.

$$\text{Oda doluluk oranı} = \frac{\text{Dolu oda sayısı} \times 100}{\text{Oda kapasitesi}}$$

Örnek; Toplam 300 oda kapasitesi bulunan bir otelde bugünkü dolu oda 261 olduğuna göre oda doluluk oranı nedir?

300 261

100 x

$$X = \frac{261 \times 100}{300}$$

Oda doluluk oranı = 87 (% 87)

Mevsimlere Göre Doluluk Oranları

İlgili mevsime dahil olan aylara göre doluluk oranları üst üste toplanıp dörde bölünür. Böylece o mevsim için doluluk oranı bulunmuş olur.

Örnek: Toplam oda sayısı 400 olan bir otelde aylık dolu oda sayısı ve aylık doluluk oranları aşağıdaki gibidir. Yaz mevsimi doluluk oranı kaçtır? Hesaplayınız.

Aylar	**Aylık Dolu Oda Sayısı**	**Aylık Doluluk Oranı %**
HAZİRAN	9.000	75.00
TEMMUZ	11.100	92.50
AĞUSTOS	11.700	97.50
		265.000

Çözüm: 265.00 / 3 = **%88.33**

Yıllara Göre Doluluk Oranları

Aylık doluluk oranları toplanıp 12'ye bölünmek suretiyle yıllık doluluk oranı hesaplanır.

AYLAR	DOLULUK ORANI %
OCAK	35
ŞUBAT	38
MART	41
NİSAN	58
MAYIS	75
HAZİRAN	81
TEMMUZ	89
AĞUSTOS	94
EYLÜL	80
EKİM	75
KASIM	61
ARALIK	45
TOPLAM	**772**

Doluluk Oranlarının Yıllara Göre Dağılımı

	DOLULUK ORANLARI %		
YILLAR	**YABANCI**	**YERLİ**	**TOPLAM**
2009	34.62	13.93	48.55
2010	37.65	12.25	49.9
2011	37.97	13.43	51.4
2012	40.29	13.64	53.93
			203.78

203.78 /4 =
% 50.94

<u>772/12 = %64.33</u>

Yıllık Oda Doluluk Oranı

Her ayın doluluk oranları toplanarak 12 ye bölünmek suretiyle yıllık oda doluluk oranı hesaplanır.

Ocak	% 66
Şubat	% 75
Mart	% 83
Nisan	% 89
Mayıs	% 92
Haziran	% 95
Temmuz	% 98
Ağustos	% 96
Eylül	% 97
Ekim	% 94
Kasım	% 85
Aralık	% 73
	1049

1049 / 12 = % 87 yıllık doluluk

Oda Tipleri ile İlgili Oranlar

Satılan Odalar İçerisinde Tek Kişilik Odaların (Single) Oda Tipine Göre Doluluk Oranı

Konaklama işletmesinin sahip olduğu tek kişilik odaları ifade eder. Bir gün içerisinde satılan tek kişilik odaların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. Oda tipine göre doluluk oranı, satılan odaların yoğunluğuna göre, ihtiyaç olan, azaltılması ya da artırılması gereken oda tipi hakkında, gelecek yıllar için otel yönetimine istatistiki olarak bilgi verir. Tek kişilik oda doluluk oranı **(T.K.O.D.O.)**: Satılan tek kişilik oda sayısının **(S.T.K.O.S.)**, satılan toplam oda sayısına **(S.T.O.S.)** bölünmesiyle elde edilir ve yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ve şu şekilde formüllendirilir:

T.K.O.D.O. = (S.T.K.O.S. / S.T.O.S.) * 100

T.K.O.D.O. : Tek Kişilik Oda Doluluk Oranı
S.T.K.O.S. : Satılan Tek Kişilik Oda Sayısı
S.T.O.S. : Satılan Toplam Oda Sayısı

Satılan Odalar İçerisinde İki Kişilik Odaların (Double) Oda Tipine Göre Doluluk Oranı

Konaklama işletmesinin sahip olduğu iki kişilik odaları ifade eder. Bir gün içerisinde satılan iki kişilik odaların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. İki kişilik oda doluluk oranı **(İ.K.O.D.O.)**: Satılan iki kişilik oda sayısının **(S.İ.K.O.S.)**, satılan toplam oda sayısına **(S.T.O.S.)** bölünmesiyle elde edilir ve yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ve şu şekilde formüllendirilir:

İ.K.O.D.O. = (S.İ.K.O.S. / S.T.O.S.) * 100

İ.K.O.D.O. : İki Kişilik Oda Doluluk Oranı
S.İ.K.O.S. : Satılan İki Kişilik Oda Sayısı
S.T.O.S. : Satılan Toplam Oda Sayısı

$$\text{Ortalama oda geliri} = \frac{\text{Bir günlük oda geliri}}{\text{Dolu oda sayısı}}$$

$$\frac{4800}{95} = 50.52 \text{ TL}$$

$$\text{Ortalama misafir geliri} = \frac{\text{Bir günlük oda geliri}}{\text{Misafir sayısı}}$$

$$\frac{4800}{181} = 26.51 \text{ TL}$$

TAHMİN RAPORLARI

Değişik amaçlarla yapılan bu tahminleme teknikleri genellikle satış gelirini ve oda doluluklarını arttırmada kullanılır. Yapılan çalışmalar, uzun dönemli (yıllık, sezonluk) olabildiği gibi kısa dönemde de (haftalık, aylık ve günlük) olabilmektedir. Yapılacak doluluk tahminleri (Forecast) güvenilir istatistiki verilere dayandırılmalıdır. Aksi takdirde, boş kapasite veya fazla rezervasyon ile karşı karşıya kalınacaktır. Bu nedenle, güvenilir istatistiki verilere dayandırılmak koşuluyla, düzenli ve sistemli yöntemler kullanılarak oda doluluk tahminleri yapılmalıdır.

Konaklama işletmeleri doluluğu ile ilgili yapılan tahminleme (Forecast) tekniklerini iki grupta inceleyebiliriz.

- Aylık tahminleme (monthly forecast)
- Yıllık tahminleme (yearly forecast)

Aylık Tahmin Raporu (Monthly Forecast)

Konaklama işletmelerinde rezervasyon bölümü tarafından her ay düzenli olarak, geçmiş aylardaki doluluk durumları, mevcut durum ve çevresel faktörlerdeki olası değişiklikleri de dikkate alarak yapılan tahminlerdir. Yıl boyunca rezervasyon bölümü tarafından her ay için işletmenin genel doluluk tahmini (occupany forecast) yapılır. Bu tahminleme yapılırken bazı yardımcı kaynaklar kullanılır. Bu kaynaklar:

- Geçen yıl bu ay otelin doluluk oranı,
- O ana kadar yapılan rezervasyonların toplam hacmi ve gelecekle ilgili tahmini seyri,
- Konaklama sektöründe oluşabilecek olası değişiklikler gibi veriler, işletmenin ortalama aylık doluluk oranlarını saptamaya yardımcı olur. Örneğin, gelecek günlere ait önemli bir uluslararası bir fuar, festival, uluslararası sempozyum işletmenin doluluğunu arttırabileceği gibi, yörede açılacak olan bir diğer işletme mevcut işletmemizin doluluğunu azaltabilecektir.

Yıllık Tahmin Raporu (Yearly Forecast)

Konaklama işletmelerinin gelecek bir yıl içinde rezervasyonlu ve rezervasyonsuz olarak meydana gelebilecek münferit veya grup gecelemeleri, fiyat durumlarına göre elde edeceği oda doluluk durumu ve gelirlerinin geçmiş yılları ve mevcut konjonktürel gelişmeleri de dikkate alarak yapılan tahmindir. Bazı konaklama işletmelerinde "**Annual Forecast"** olarak da adlandırılır.

Yıllık tahmin (yearly forecast) işletmenin gelecek yıl içinde sağlayacağı geceleme sayısı, bunun fiyat durumlarına göre dağılımı, her grubun ortalama fiyatı (average rate) tespit edilir. Elde edilen sonuçlara göre o yıl için elde edilecek tahmini gelir belirlenir. Yıllık tahminleme, işletmenin bütçesinin hazırlanması çalışmalarına da temel teşkil eder. Genellikle, o yıla girildiğinde "bütçe" adını alır. Bu tahmin işletmenin varmayı amaçladığı noktadır. Ön büronun başarısı bu hedeflere yaklaşılmasıyla ölçülür. Yıllık tahmin raporları Ön büro müdürü ve üst yönetim tarafından hazırlanır.

Otello Demo Hotel — Tarih-Saat: 07/06/2017 16:17 (P.Tarihi:17.04.2015)

Oda Durumlari Raporu

Parametreler: Tarih: 18.04.2015- 18.04.2015

S.No	OdaNo	Oda Tip	Durum	RezNo	Statü
Blok-Kat : ANA - 1					
1	101	SUIT	VC		BOS
2	102	STD	VC		BOS
3	103	SUIT	VC		BOS
4	104	STD	OCC		BOS
5	106	STD	OOS		2
6	108	STD	VC		BOS
7	109	STD	VC		BOS
8	110	STD	VC		BOS
9	111	STD	VC		BOS
10	112	FAM	VC		BOS
11	113	STD	VC		BOS
12	114	DLX	VD		BOS
13	115	STD	VC		BOS
14	116	STD	OCC		BOS
15	117	STD	VC		BOS
16	118	SUIT	OCC		DOLU
17	119	SUIT	VC		BOS
18	120	FAM	OCC		BOS
22	222	STD	VC		BOS
23	223	STD	VC		BOS
24	224	STD	OCC		BOS
Blok-Kat : ANA - 3					
1	301	STD	OCC		DOLU
2	302	STD	OCC		DOLU
3	303	STD	OCC		DOLU
4	304	STD	VC		BOS
5	305	DLX	VC		BOS
6	306	STD	VC		BOS
7	307	STD	OCC		BOS
8	308	STD	VC		BOS
9	309	STD	VC		BOS
10	310	STD	VC		BOS
11	311	STD	VC		BOS
12	312	FAM	VC		BOS
13	313	STD	OCC		DOLU
14	314	DLX	OCC		BOS
15	315	STD	OCC		BOS
18	418	STD	VC		BOS
19	419	STD	VC		BOS
20	420	STD	OCC		BOS
21	421	STD	VC		BOS
22	422	STD	OCC		DOLU
23	423	STD	VC		BOS
24	424	STD	OCC		DOLU
25	425	STD	VC		BOS
Blok-Kat : ANA - 5					
1	501	STD	OCC		BOS
2	502	STD	VC		BOS
3	503	STD	VC		BOS
4	504	STD	OCC		DOLU
5	505	STD	VC		BOS
6	506	STD	VC		BOS
7	507	STD	VC		BOS
8	508	STD	OCC		DOLU
9	509	STD	OCC		DOLU
10	510	STD	VC		BOS

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ODA TİPLERİ

Konaklama işletmelerinde; odalara verilen isimler, odaların büyüklükleri, banyo tipleri, odada bulunan donanımlar ve yatak tipleri farklılıklar gösterir. Konaklama işletmelerinde oda tipleri, *yatak çeşitlerine, fiziki yapılarına* ve *manzara durumuna göre* üç şekilde sınıflandırılabilir.

1-Yatak Çeşitlerine Göre Oda Tipleri

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

***Tek Kişilik Oda (Single Room)**

Konuğun konaklarken ihtiyaç duyabileceği mobilyalarla döşeli içerisinde banyo ve tuvaletin bulunduğu, ısıtma, havalandırma, aydınlatma sisteminin olduğu bağımsız bir bölümdür. Bir tane, tek kişilik yatağın bulunduğu oda tipidir.

***Çift Kişilik Oda (Double Room)**

İki kişi tarafından kullanılan oda demektir.

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

Konuğun gereksinimini karşılayacak, donanımlarla düzenlenmiş, hacim olarak daha büyük, içerisinde bir tane çift kişilik yatağın bulunduğu oda tipidir.

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

Konuğun gereksinimini karşılayacak, donanımlarla düzenlenmiş, hacim olarak daha büyük içerisinde iki tane tek kişilik yatağın bulunduğu oda tipidir.

Double room (french bed) **Double room (twin bed)**

***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. Ayrıca double double room olarak da adlandırılabilirler.

Triple room üç kişilik oda

2-Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri

Modern otelcilikte odalar genelde aynı tip ve iki kişilik olarak düzenlenmektedir. Fakat misafir 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.(50-70m²)

***Suite Oda:** Alan bakımından junior suitden daha geniş; oturma ve yatak odasından meydana gelmiş iki oda şeklinde tefriş edilmiştir. Kullanılan tefrişat daha konforlu ve daha lükstür. (70-100m²)

***Presidental Suite (Kral Dairesi):** Oturma odası, yatak odası, yemek odası, mutfak ve büyük bir banyodan oluşan lüks olarak düzenlenmiş odalardır. Misafire TV, bilgisayar, internet kullanımı, telefon, faks gibi birçok hizmetin sunulduğu otelin en iyi manzarasına sahip tam bir dairedir. Otelde bulunan en pahalı odadır.(100-150m²)

***Studio Room:** Studio tipi odalarda yer kazanabilmek için yataklar portatif yapılmakta, kullanılmadığı zaman katlanarak yaşama mekanı genişletilebilmektedir. Çalışma odası şeklinde düzenlenmiş olabilir.

***Connecting Room (Bağlantılı Oda):** Aralarında doğrudan doğruya (koridora çıkmadan) geçiş imkanı veren kapılar bulunan iki veya daha fazla sayıda odaya denir. Koridordan odaya tek giriş kapısı vardır. Birbirine içten geçiş kapısı bulunan yan yana odadır. Çocuklu aileler tarafından sık tercih edilir. Bağlantı kapıları kapatılarak ayrı iki oda olarak da kullanılabilir.

***Adjoining Room (Yan Yana İki Oda):** Aralarında geçiş kapısı bulunmayan fakat birbirine bitişik iki veya daha fazla sayıda odaya denir. Genellikle kalabalık aileler ve otelde birbirine yakın olmak isteyen misafirler kullanır.

***Adjacent Room (Birbirine Yakın Odalar):** Kalabalık aileler veya grupların birbirine yakın kalabilmesi için aynı katta veya koridorda aynı şekilde dizaynedilmiş odalardır. Örneğin; 101, 102, 103,104 nolu odalar.

*** Family Room (Aile Odası):** 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 bulunduğu odalardır.

***Corner Room (Köşe Oda):** Otel katlarının köşelerinde iç donanımları farklı olarak düzenlenmiş odalardır. Bu tip odalar junior suit olarak da düzenlenebilir.

*** Handicapped room (Engelli odası):** Engelli misafirlerin rahat kullanabilmesi için özel olarak tasarlanmış odalardır. Örneğin; banyonun duş yerine küvetli olması veya tuvalet kollarında tutma kollarının olması gibi.

***Doublex Room (Dubleks Oda):** 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.

Engelli banyosu

Suite room **Presidental Suite**

3-Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri

Konaklama işletmelerinin kuruldukları coğrafî 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 isimlendirebilir.

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

Konuğun ihtiyaçlarına uygun düzenlenmiş oda, geceyi rahat, uyuyarak geçirmesi ve güne zinde başlaması için önemlidir. Güzel düzenlenmiş odada, rahat yatakta uyuyan konuklar, iyi dinlenmiş ve zinde olarak uyanırlar ve güne mutlu başlarlar.

Odaların, Misafirler Açısından Taşıması Gereken Özellikler

- Konuk odaları aydınlık, havadar ve temiz olmalıdır.
- Konukların temel ihtiyaçlarını karşılayan, teknik donanıma sahip olmalıdır.
- Konukların rahat etmelerini sağlayacak mobilyalarla donatılmalıdır.
- Konukların rahat hareket edeceği genişlikte olmalıdır.
- Döşemeler göz alıcı, rahatlatıcı ve kullanışlı olmalıdır.

Odaların, Personel Açısından Taşıması Gereken Özellikler

- Döşemeleri, kolay temizlenen, sağlam ve kullanışlı olmalıdır.
- Temizlik esnasında kullanılacak alan, rahat hareket edilebilecek ve temizlik araçlarını kullanabilecek genişlikte olmalıdır.
- Odada kullanılan mobilyalar, kolay çekilebilir özellikte olmalıdır.
- Odanın havalandırılabilir ve aydınlık olması gerekir.

Konaklama Şekilleri (Pansiyon Durumu)

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

1. **Sadece Oda (Only Bed)**

Konaklama işletmelerinde sadece oda hizmetinin verildiği pansiyon şeklidir. Bu pazarlama şekli kısa süreli konaklayan misafirlerin istediği ile uygulanır. Odada gecelemenin dışındaki bütün harcamalar ekstra olarak ödenir. Rezervasyon alırken "***OB***" kısaltması kullanılır.

2. **Oda Kahvaltı (Bed and Breakfast)**

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

3. **Yarım Pansiyon (Half Board)**

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

4. **Tam Pansiyon (Full Board)**

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

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 eğitimli personel açığından ortaya çıkmıştır. Her şey dahil konaklayan misafir için her türlü hizmet sunulmaktadır. Kısaca "***All inc***." Veya "***AI***" olarak yazılır.

Bu pansiyon tipine çok isteyen misafirler 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 All Inclusive denir. Kısaca "***UAI***" olarak yazılır.

6. **Ücretsiz konaklayan konuklar (Free, Complimentary)**

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

Complimentary; Sürekli misafirler veya önemli konuklar için yapılan ikramlardır.

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

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.

1. AMAÇ

Bu talimat, rezervasyonu mevcut ve rezervasyon yaptırmadan (münferit rezervasyon talimatı) direkt olarak tesise gelerek tesisimizde konaklayacak misafirlerin konaklama kabulünü (check-in) ve tesisimizde konaklayan misafirlerin tesisimizden ayrılışında (check-out) uygulanacak yöntemin belirlenmesini amaçlamaktadır.

2. KAPSAM

Bu talimat, acente vasıtasıyla yaptırılmış rezervasyonlu misafirleri, misafir tarafından önceden direkt olarak yaptırılmış rezervasyonları ve daha önceden rezervasyon yaptırılmadan direkt tesise gelen misafirlerin konaklama taleplerinin kabulünü ve tesisimizden ayrılan misafirleri kapsar.

3. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Rezervasyon Formu	KYS FO F 01
Acenteden yada Misafirden Gelen Rezervasyon Talep Formu	
Registration Card	KYS FO F 02
Acente Voucherleri	
Expected Arrival List	KYS FO F 04
Expected Departure List	KYS FO F 05
Otel İnfo Yazıları	KYS FO F 06
Bagaj Kartı	KYS FO F 08
Ön Kasa Alındısı	KYS FO F 09
Otel Forecastı	KYS FO F 10
Havlu Kartı Takip Cetveli	KYS FO F 38
Depozit Formu	*KYS FO F 29*

4. UYGULAMA

Bu talimatın denetlenmesinden; Ön büro Müdürü ve / veya Ön büro Müdür Yardımcısı takibinden; Resepsiyon Şefi, Rezervasyon Şefi, Shift Leader, Night Auditor uygulanmasından; Rezervasyon Memuru, Resepsiyon Memurları, Bellcaptain, Bellboylar, Santral Memurları ve Staj yapan personel sorumludurlar.

4.1 CHECK IN – MİSAFİR KABÜLÜ

Otele kayıt anı, bir misafirin kalışı süresince beklentilerinin şekilleneceği en önemli andır. Bu süreçte misafire karşı yapılan davranışlar, misafirin kalış süresi boyunca oluşabilecek sorun ve memnuniyetsizlikleri önlemede çok önemlidir.Yarım kayıt diye bir şey olmayacağından, misafirin ilk intibasının oluşacağı anı iyi değerlendirmek gerekli tüm detayları almak ve misafire gerekli bütün bilgileri iletmek için en uygun süreç kayıt sürecidir.

4.1.1 KAYIT ESNASINDA İŞLENECEK ÖĞELER

4.1.1.1 Misafire, konaklaması ile ilgili detaylar teyit ettirilerek, olabilecek hatalar önlenebilir.

4.1.1.2 Misafire, otelde kalışı süresince ihtiyacı olabilecek bilgileri anlaşılabilir bir şekilde sözlü ve yazılı aktarılarak misafirin ihtiyaçlarına önceden cevap verilecek misafirin memnuniyetinin artırılması sağlanacaktır.

4.1.2 KAYIT SÜRECİ

4.1.2.1 Misafirin deske yaklaştığını fark ettiğinizde eğer başka bir misafirle veya telefonla meşgul iseniz, misafire hafifçe gülümsemeyle beraber, göz kontağı kurarak uygun bir işaretle bir dakika sonra kendisiyle ilgileneceğinizi belirtin.

4.1.2.2 Misafire ismi sorulmalı ve bu ismi bütün kayıt süreci boyunca kullanılmaya dikkat ve özen gösterilmelidir.

4.1.2.3 Eğer misafirin rezervasyonu var ise nazikçe konaklama belgesi doldurtturulur. Misafirden kimlik belgeleri istenir ve misafir konaklama belgesini doldururken kimlikleri scan edilerek bilgisayar ortamında depolanır. Eğer misafirin rezervasyonu yok ise otelin müsaitlik durumu göz önüne alınarak ve Önbüro Müdürü veya Önbüro Müdür Yardımcısı veya Rezervasyon Şefi bilgilendirilerek konaklama talebi (münferit rezervasyon talimatı) değerlendirilir.

4.1.2.4 Misafirin konaklama belgesini doldurmasını takiben misafirin konaklama detaylarını kendisine tekrar ederek (giriş, çıkış tarihi, ödeme şekli, pansiyon durumu, kişi sayısı varsa çoçuk yaşı) misafirin konfirme etmesi sağlanır, eğer söz konusu misafir acente vasıtasıyla konaklıyor ise voucher (otel konaklama belgesi) istenerek Expected Arrival List ile veya bilgisayar yazılımından rezervasyon menüsü ile karşılaştırma yapılır.

4.1.2.5 Çocukları ile konaklayan misafirlerin beyanları (konaklama belgesi) ve voucher veya Expected Arrival List arasında bir mutabakatsızlık görülürse mutlaka çocukları ile ilgili kimlik belgesi veya pasaport belgesinin fotokopisi alınarak ya da scan edilerek rezervasyon formu ile karşılaştırılması yapılmalı ve acente ile irtibata geçilmelidir.

4.1.2.6 Kontrol sırasında, konaklanacak odanın hazır olup olmadığını kontrol edilerek, oda misafirin giriş yapması için hazır ise oda anahtarı ile beraber kol bantları takılır, havlu kartları ile beraber otel konsepti misafire sunulur. Konaklanacak oda hazır değil ise değiştirilebiliyorsa hazır odalarla değiştirilmeli, değiştirilemiyor ise Housekeeping departmanı ile görüşerek ne zaman hazırlanabileceğini öğrenip misafire bilgi verdikten sonra bu bekleme süresinde neler yapabileceği ve kullanabileceği mekanlar konusunda yönlendirme yapılmalıdır.

4.1.2.7 Misafirin konaklama tipine göre bant takılır. Kol bantı olmayan misafirler hizmet alamazlar, outletler böyle bir durumda inhouse kontrolü yaparak misafirin kaydını kontrol eder.

4.1.2.8 Misafirin konaklama tipine (ultra her şey dahil, tam pansiyon, yarım pansiyon v.s) göre otelde misafirin kalış süresi boyunca ihtiyaç duyulabileceği bilgiler (Otel Info) özet olarak aktarıldıktan sonra bellboy çağrılır ve misafirimizin ismi kullanılarak bellboy'un eşlik etmesi istenir.

4.1.2.9 Misafir bellboy tarafından odaya götürülürken mutlaka "**iyi tatiller veya iyi istirahatlar**" şeklinde iyi niyet mesajı misafire iletilmelidir.

4.1.2.10 Misafirin deskten odaya gitmek üzere ayrılmasının ardından, misafir kayıt belgesine, kayıt işlemini takip eden resepsiyon memuru kendisinin doldurması gereken bölümleri doldurur. Bu işleme 'profile yapmak' denir ve profile işlemi tamamlanan konaklama belgesinin üzerine 'p ok' ifadesi yazılır.

4.2 PEŞİN ANLAŞMALI ACENTE MİSAFİR KABULÜ

4.2.1 Yönetim tarafından bu acenteler rezervasyon ofisine bildirilmektedir.

4.2.2 Giriş gününde ayrıca Shift Check List' e acentelerin ismi not alınır ve rezervasyon remarkslarında da not olarak belirtilmiştir.

4.2.3 Kayıt kabul işlemlerinde yapılan işlemler, acente vasıtasıyla bildirilen misafir için yapılan işlemlerle aynıdır.

4.2.4 Bu tür işlemlerde kesinlikle misafire anahtar tesliminden önce acente tarafından ödemenin yapılmış olması gerekmektedir ve inisiyatif kullanılamaz.

4.2.5 Ödeme acente tarafından şayet misafir resepsiyona geldiğinde henüz yapılmamış ise misafirlere ' odanız henüz hazır değil veya rezervasyonunuz da ufak bir karışıklık olmuş ' gibi kısa açıklamalar yapılmalı, ödemeyle ilgili sorun kesinlikle misafire yansıtılmamalı ve misafire kesinlikle 'acenteniz ödemeyi yapmamış' gibi bir bilgi verilmemelidir.

4.3 WALK IN MİSAFİR

Walk-in misafir olarak tesisimizde konaklamak isteyen misafirlere yönelik olarak uygulanacaklar aşağıdaki gibidir:

4.3.1 Misafirin konaklamak istediği gün sayısını öğrenin.

4.3.2 Misafirin kalmak istediği periyot süresince tesisin doluluk durumunu kontrol ederiz.

4.3.3 Eğer tesis müsait değil ise açık ve anlaşılır bir şekilde müsait olan tarihleri belirtilir ve misafirin onayını alınır. (Tesis müsait değil ise, üzülerek şu an için kendilerini tesisimizde ağırlayamayacağımızı ancak arzu ederler ise çevredeki tesisleri arayarak yardımcı olmaya çalışacağımızı ve tesisin müsait olduğu tarihleri beyan ediniz.)

4.3.4 Konaklama ücreti: (aksi bildirilmedikçe) misafirin ikamet ettiği ülkeye göre misafire iletilir buna göre onayı alınır bu esnada, kesinlikle pazarlık havası yaratılmamalıdır

4.3.5 Konaklama ücreti ile ilgili misafirimizin onayı alındıktan sonra, kayıt formu eksiksiz olarak doldurulur ve misafirimiz tarafından imzalanması sağlanır.

4.3.6 Eğer kayıt formunda doldurulmayan kısımlar var ise mutlaka kabul işlemini yapan resepsiyon memuru misafire sorarak eksik kısımları doldurur.

4.3.7 Misafire nazik bir dille, "ödemeyi kredi kartı veya nakit olarak mı" yapmayı tercih ettikleri sorulur ve konaklama ücreti yönetimce aksi bildirilmediği sürece kesinlikle tahsil edilir. Misafir ödeme yaptığında faturası hazırlanır ve çıkış esnasında kendisine takdim edilmek üzere anahtarlık gözünde muhafaza edilir. Nakit ödemeyi döviz bazında yaptığında döviz bozma işlemi de bilgisayardan yapılır.

4.3.8 Misafirimizin tesise kabul edilmesiyle ilgili işlemler yukarıdaki şekilde gerçekleştikten sonra tesis hakkında kısa olarak sözlü açıklama yapılır ve yazılı açıklamalar da (info yazısı) kendisine sunulur. Misafirimize bagajları konusunda derhal yardımcı olunur, iyi tatiller dileklerimizle ve bellboy refakatinde odasına gönderilir.

Yukarıdaki işlemler süresince misafire ismiyle hitap etmeye gayret edilir. Unutulmamalıdır ki, TÜM ÖNBÜRO ÇALIŞANLARI tesisin satış temsilcileridir ve kendilerine verilmiş olan bu görevi başarıyla yerine getirmelidirler.

4.4 ÖZEL ARACI İLE GELEN MİSAFİR

Kendi araçları ile gelerek, tesiste konaklayacak olan misafirlerin araçları ile ilgili olarak misafir kabulündeki uygulama aşağıdaki gibidir

4.4.1 Misafirlerin kabulü esnasında kaydı kabul eden resepsiyon memuru tarafından misafire sorularak, plaka numarası registration cardın ilgili bölümüne yazılmalıdır.

4.4.2 Check-in işleminden sonra misafire aracının Oto Parka park edilmesi gerektiği nazikçe söylenerek, araç, misafir odasına yerleştikten sonra veya odasına nezaket edilirken bellboy, güvenlik elemanı veya şoför tarafından mutlaka oto parka alınacaktır.

4.4.3 Görevli kişi tarafından parka alınan aracın anahtarına bagaj kartı takılarak, kartın üzerine araç plaka numarası ve tam olarak nereye park edildiği yazıldıktan sonra resepsiyon memuruna misafire iletilmek üzere teslim edilecektir.

HAZIRLAYAN **ÖNBÜRO MÜDÜRÜ**	**ONAYLAYAN** **GENEL MÜDÜR**

SÖZLÜK

-A-		
ACCOMODATION	:	Konaklama
ALLOTMENT	:	Kontenjan
ADDITIONAL BED	:	İlave Yatak
ADJUSTMENT	:	Düzeltme
ADR	:	Average Daily Rate; Ortalama Günlük Fiyat
ALOS	:	Average Lenght of Stay ; Ortalama Kalış Süresi
ADS	:	Alternate Distribution System – Alternatif Dağıtımm Sistemi (Expedia,Hotelzon,booking.com,hotels.com,hotware.com,priceline-europa.com)
	-B-	
BABY COT	:	Bebek Yatağı
BAR	:	Best Available Rate; Mevcut en iyi Fiyat
BFR	:	Best Flexible Rate; Değişken Fiyat
BRG	:	Best Rate Guarantee; En iyi Fiyat garantisi
BE	:	Booking Engine; Rezervasyon motoru

BED AND BREAKFAST(B/B)	:	Oda-Kahvaltı
BELL BOY	:	Karşılama Görevlisi
BELL CAPTAIN	:	Bell Boy'larin Şefi
BILL	:	Hesap ,fatura
BLOKAJ KARTI	:	Odaların satıışa kapatılması işleminde kullanılan kart.
BOOKING	:	Rezervasyon
	-C-	
CANCELLATION	:	İptal
CHARGE VOUCHER	:	Kredi kartlarıyla ödeme yapan misafirler için kullanılan ödetme formu.
CHART	:	Aylık forecast formu
CHECK IN	:	Misafirin otele kabulü : C/In
CHECK OUT	:	Misafirin otelden ayrılması : C/Out
CRS	:	Central Reservation System; Merkezi Rezervasyon Sistemleri
CLOSED DATE	:	Kapalı tarih/Otelin dolu olduğu tarih
COMMERCIAL RATE	:	Otelle bir şirket(ya da devamlı ve büyük hacimde musteri olan bir kurulus)arasinda,uzerinde anlasmaya varilan ozel bir fiyat.
COMPLIMENTARY	:	G.M talimatıyla ücretsiz oda tahsisi
CONCIERGE	:	Danışma memuru
CONFIDENTIAL TARIFF	:	Seyahat acentaları veya tur operatörlerine gizli olarak dağıtılan toptan fiyatlar(Grup fiyatları)
CONFIRMATION	:	Onay
CONNECTING ROOMS	:	Geçmeli odalar-Aralarında doğrudan doğruya(koridora çıkmadan)geçiş imkanı verir kapılar bulunan iki veya daha fazla sayıda oda.
CONTINENTAL PLAN(CP)	:	Yatak ve kontinental kahvaltıyı kapsayan bir otel ücreti.
	D-	
DATA SHEET	:	Oteldeki konaklama ve yan birimlerini,otelin yerini vb. bilgileri içeren bilgi formu.
DAY RATE	:	Gündüz ücreti.Otel odasının gece kalınmaksızın, gündüz saatleri içinde(06.00-17.00)kullanılması karşılığında otele ödenecek ücret.
DEAD LINE	:	İptal suresi
DEPARTMENT	:	Bolum
DEPARTMENT HEAD	:	Bolum Şefi
DESK	:	Resepsiyon Bankosu

DESTINATION	:	Bir seyahatin yöneldiği kent veya yer.
DOUBLE BOOKING	:	Aynı misafire 2 ayrı ya da 1 kişi tarafından 2 defa yer ayırtılması.
	-E-	
EARLY CHECK OUT	:	Misafirin resepsiyona bildirdiği ayrılış tarihinden önce otelden ayrılması.
ETD	:	Elektronik Travel Distribution – Online seyahat acentaları
EXTENSION	:	Misafirin konaklama suresini uzatması
	-F-	
FACT SHEET	:	Acentalara uygulanan (I.T) ve GRUP fiyatları ve afişe münferit fiyatları içeren tarife.
FOLIO	:	Hesap pusulası
FOOD AND BEVERAGES	:	Yiyecek / İçecek : F/B
FORECAST	:	Oda doluluk durumlarını gösteren form
FREE SALE	:	Yapılan özel anlaşmalarla firma ve şirketlere verilen konfirmasyonsuz oda satış yetkisi.
FRONT OFFICE	:	Önbüro : F.O
FRONT OFFICE MANAGER	:	Önbüro Müdürü : F.O.M
FULL BOARD (F/B)	:	Tam pansiyon
FUNCTION	:	Otel içindeki Balo,Sergi,Düğün,Nişan,Toplantı vb. faaliyetler.
	G-	
GDS	:	Global Distibution System-Global Dağıtım Sistemleri ; Web rezervasyon motorları ve tüm elektronik dağıtım kanallarını kapsar – Elektronik seyahat dağıtımı (Amadeus,Sabre,Galileo,Worldspan …)
GROUP	:	Ayni programa uyarak birlikte seyahat eden yolcular(Aksine bir tanım bulunmadıkça 11 kişi ve fazlasının grup kabul edilmesi öngörülmüştür)
GRUP BLOKAJI	:	Gruplara odaların önceden ayrılıp satışa kapatılması
GROUP RATE	:	Gruplara uygulanan indirimli fiyat.
GUARANTEED PAYMENT	:	Ödeme garantili rezervasyon.
RESERVATION	:	Nezdinde kredisi sağlam bir firma ya da seyahat acentasi tarafından garanti edilir.
	H-	
HALF BOARD (H/B)	:	Yarim Pansiyon(Oda+Kahvaltı+1 Yemek)
HIGH SEASON	:	Sezon,Yüksek sezon.
HISTORY CARD	:	Misafirnin otele daha önce geliş ve gidiş tarihlerini vs. bilgileri içeren form.
	-I-	

ID CARD	:	Kimlik Belgesi/Nüfus Cüzdanı
INDIVIDUAL	:	Münferit
	-J-	
JUNIOR SUITE	:	İçindeki yatma alanının oturma alanından bir bölme ile ayrıldığı geniş bir oda.
	-K-	
KEY CARD	:	Anahtar kartı
	-L-	
LOST AND FOUND SERVICE	:	Otelde unutulan ya da kaybolup, misafirin C/Out'dan sonra bulunan eşyaları kayıt ve muhafaza eden hizmet birimi.
LOW SEASON	:	Sezon dışı,ölü sezon.
LUGGAGE ROOM	:	Bagaj ve emanet odası
	-M-	
MEMORANDUM	:	Bildiri:MEMO
	N-	
NO SHOW	:	Misafirnin yer ayırttığı halde otele gelmemesi durumunda oda fiyatının tazmin edilmesi; Kullanılmamış ve iptal edilmemiş rezervasyon.
	O-	
OUT OF ORDER	:	Arizali (O.O.O)
OVER BOOKING	:	Günlük rezervasyon toplamının,oteldeki toplam oda sayısını aşması.(SHORT)
	-P-	
PAID OUT	:	Misafir adına, misafirnin hesabına geçirilmek kaydıyla yapılan ödemeler.(Gazete,vs.)
PRICE LIST	:	Fiyat tarifesi(TARIFE)
	-R-	
RACK	:	Otelcilikte odaların durumlarını(Kirli,Okey,Satılmış gibi),rezervasyonları ve konaklamakta olan misafirlerin isimlerini gösteren tablo.
RECEIPT	:	Makbuz
REGISTERATION CARD	:	Konaklama Belgesi
ROLL-A-WAY BED	:	İlave yatak
ROOM CHANGE	:	Oda değişimi : R/Ch.
ROOMING LIST	:	Odalama listesi(Grup misafirlerinin isimlerini,oda no'larını vb. gösterir liste).
	-S-	

SAFETY DEPOSIT BOX	:	Emanet kasası
SELF PAYMENT	:	Misafir kendi öder.
SEMI SEASON	:	Yari sezon/Ara sezon.
SHIFT	:	Çalışma saati (08.00/16.00 gibi).
SINGLE ROOM	:	Tek kişilik oda.
SINGLE SUPPLEMENT	:	Tek kişi farkı,iki kişilik odaların tek kişi tarafından kullanılması halinde tur operatörüne o oda için verilmiş bulunan kişi başına fiyata (Double Occupancy Rate) eklenecek fark.
SLEPT OUT	:	Otelde konaklamakta olan misafirin geceyi otel dışında geçirmesi(S/OUT).
SLIP	:	Rack'e takılan bilgi föyü.
STUDIO	:	Yatağa dönüştürülebilir iki divan veya kanepesi (EXECUTIVE ROOM) bulunan bir oturma odası.
SUITE	:	Bir salonla buna bağlanan bir veya daha fazla sayıda yatak odası bulunan konaklama ünitesi.
SWITCHBOARD OPERATOR	:	Santral Memuru
	-T-	
TOUR GUIDE	:	Tur Rehberi
TRAVELLER'S CHEQUE	:	Seyahat çeki
TWIN ROOM	:	İçinde tek kişilik iki yatak bulunan iki kişilik oda(Yataklar,ortak bir başucu panosu ile birbirine bağlanmış da olabilir.)
TWIN DOUBLE ROOM	:	İki,Üç veya dört kişinin kalabileceği,iki kişilik iki büyük yatağı olan oda.(Family Room, Double-Double Room)
	U-	
UPGRADE	:	Misafirnin daha iyi bir konaklama ünitesine aktarılması.
	-V-	
VACANT(Vacancy)	:	Bos oda
VERY IMPORTANT PERSON	:	Çok önemli kişi : V.I.P
VOUCHER	:	Ödeme mektubu/formu
	W-	
WAITING LIST	:	Bekleme listesi
WAKE-UP FORM	:	Günlük uyandırma formu.

WALK IN	:	Rezervasyonsuz misafir
WALK OUT	:	Misafirin hesabini ödemeden oteli terk etmesidir.
	-Y-	
	-Z-	

KAYNAKÇA

*Çolak, G. (2012). Ön büro Hizmetleri. Murathan Yayınevi, Trabzon.
*Eraslan, N. (2012). Konaklama İşletmelerinde ÖNBÜRO İşlemleri ve Yönetimi. 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
*http://meslek.eba.gov.tr/upload/dk10/On_Buro_Hizmetleri_Atolyesi_10_24.pdf
*Kınay, H. (2017). Otel Otomasyonları. 3. Baskı, Ekin Basın Yayın, Bursa.
* https://www.megepmodulleri.org/Dersler.aspx?MebAlanID=32&MebDersID=785
*http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Konuk%20Bagaj%20Hizmetleri.pdf
*http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Giri%C5%9F%20%C4%B0%C5%9Flemleri%20%C3%96n%20Haz%C4%B1rl%C4%B1%C4%9F%C4%B1.pdf
*http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Oda%20Sat%C4%B1%C5%9F%20Teknikleri.pdf
* http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Konuk%20Kay%C4%B1t%20%C4%B0%C5%9Flemleri.pdf
* http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/%C3%96n%20B%C3%BCro%20Organizasyonu.pdf
*http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Konuk%20Kar%C5%9F%C4%B1lama.pdf