

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKİ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

KONUK ÇIKIŞ İŞLEMLERİ (CHECK – OUT)

ANKARA 2006

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ -1	3
1. KONUĞUN AYRILIŞI ÖNCESİ YAPILAN HAZIRLIKLAR	3
1.1. Ayrılacakların Listesini (Departure List) Alma	3
1.2. Ayrılacaklar Listesini Kat Hizmetleri, Kasiyerler ve Bell-boylara Verme	4
1.3. Münferit Çıkışlarda Ayrılacaklar Listesini Kapı Güvenliğine Verme	4
1.4. Ayrılacak Konuk Hesaplarının Kontrolünü Yapma	5
1.5. İşlenmiş Hesapların Konuk Hesaplarına Kaydı	5
1.6. Erken Çıkış İşlemleri (Early Check -Out).....	7
1.7. Uzatma (Extension) İşlemlerini Yapma	8
1.8. Geç Çıkış İşlemlerini (Late Check-Out) Yapma	8
1.9. Mini Bar Harcama Kontrolü Yapma	9
UYGULAMA FAALİYETİ	11
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	12
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	13
ÖĞRENME FAALİYETİ -2	14
2. KONUK ÇIKIŞ İŞLEMLERİ (CHECK-OUT).....	14
2.1. Konuk Hesaplarının Tahsilinde Uyulması Gereken Hususlar	14
2.1.1. Konuğu Selamlama	14
2.1.2. Oda Numarasını Sorma	14
2.1.3. Folio'yu Alma	14
2.1.4. Konuğun Son Yapmış Olduğu Harcamaları Kontrol Etme	15
2.1.5. Konuğa Ön Fatura (Prebill) Çıkarma	15
2.1.6. Ödeme Şekline Göre Tahsilat Yapma	17
2.2. Grup Çıkış İşlemleri	21
2.3. Vip Konukların Çıkış İşlemleri	23
2.4. Emanet Kasa Anahtarını Geri Alma	24
2.5. Oda Anahtarını ve Tesis Kimlik Kartını Geri Alma	24
2.6. Konuk Bagajlarının Odadadan Alınması	24
2.7. Anket Formunun Düzenlenmesi	25
2.8. Zamanında Boşaltılmayan Odaların Uyarılması	25
2.9. Konukları Uğurlama	26
UYGULAMA FAALİYETİ	27
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	28
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	29
MODÜL DEĞERLENDİRME	30
CEVAP ANAHTARLARI	31
KAYNAKLAR.....	32

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK016
ALAN	Konaklama Hizmetleri
DAL/MESLEK	Önbüro Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Konuk Çıkış İşlemleri (Check Out)
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama işletmesinden ayrılacak olan konuğun çıkış işlemlerinin nasıl yapılacağını gösteren bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Sabah ve akşam vardiyası modülünü almış olmak.
YETERLİK	Konuk çıkış işlemlerini yapmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında konuk çıkış işlemlerini eksiksiz olarak yapabileceksiniz. Amaçlar ➤ Konuğun ayrılış öncesi hazırlıklarını eksiksiz olarak yapabileceksiniz. ➤ Konuk çıkış işlemlerini eksiksiz yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Bilgisayar otomasyon programı, pos makinesi, yazar kasa, önbüro dökümanları.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	➤ Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. ➤ Öğretmen, modül sonunda size ölçme aracı uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm, tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de hızla gelişmekte olan büyük ve getirisi yüksek bir sektördür. Özellikle doğal güzellik ve kültürel zenginlik bakımından önde gelen ülkelerin bu gelişmelerden daha çok fayda sağlamaları gerekir. Ancak ülkemiz; çeşitli sorunlar nedeniyle turizm sektörünün yüksek getirisinden istenen ölçüde yararlanamamaktadır. Bu sorunların en önemlilerinden biri de eğitilmiş işgücü azlığıdır. Sektörün önde gelen ülkelerindeki hizmetler aynı kural ve uygulamalarla Türkiye’de de verilmektedir. Ama rakip ülkeler ülkemizden daha çok turist çekmekte ve daha çok gelir elde etmektedir. Kalifiye eleman sayısının yetersizliği, konaklama işletmelerinin konuk beklentilerine cevap verecek kalitede hizmet üretmelerine engel olmaktadır.

Bu konuda atılması gereken, ilk adım, sektörde çalışan vasıfsız elemanların hizmet içi kurslara tabii tutulması ve sektörde hizmet vermek isteyen gençlerin mesleki eğitimden geçirilmesidir.

Bu modül, turizm sektöründe görev almak isteyen siz gençlerin eğitime katkı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Modül sonunda başarılı olan öğrenci, konuk çıkış işlemlerini (Check-out) eksiksiz olarak yapabilme becerisi kazanacaktır. Daha da önemlisi sizi, sektörde aranan kalifiye bir eleman olma hedefinize bir adım daha yaklaştıracaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu faaliyet ile verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürlerine uygun olarak, konuğun ayrılış öncesi hazırlıklarını eksiksiz olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre konaklama işletmelerine gidiniz. Önbüroda ilgili personelle görüşerek konuğun ayrılış öncesi yapılan hazırlıkları araştırınız ve sınıf ortamında sunumunu yapınız.

1. KONUĞUN AYRILIŞI ÖNCESİ YAPILAN HAZIRLIKLAR

Açıklama: Otomasyon programı kullanan işletmelerde tüm departmanlarda yapılan işlemler ağ üzerinden önbüroda görülür ve takip edilir.

1.1. Ayrılacakların Listesini (Departure List) Alma

Konaklama işletmesinden ayrılacak konukların isimlerinin yazıldığı listedir. Günlük olarak ve konukların ayrılacakları günden bir gün önce resepsiyon görevlisi tarafından düzenlenir. Bu listede konuğun adı, soyadı, oda numarası, oda sayısı, kalan kişi sayısı yazılır ve kat hizmetleri, oda servisi, restaurant, çamaşırhane vb birimlere gönderilerek çıkış yapacak konuğun harcamalarının konuk hesabına geçmesi sağlanır.

..... OTELİ		KONUK GİDEN LİSTESİ (DEPARTURE LİST)			Tarih.....
Oda No	Soyadı ve Adı	Oda Sayısı	Kişi Sayısı	Açıklamalar	

Tablo 1: Giden konuk listesi örneği

1.2. Ayrılacaklar Listesini Kat Hizmetleri, Kasiyerler ve Bell-boylara Verme

Günlük olarak hazırlanan “Giden Konuk Listesi” nin bir nüshası, o gün boşalacak odaların temizlenmesi ve yeniden satışa hazır hale getirilmesi için bir gün önce Kat Hizmetlerine gönderilir. Böylece ertesi gün yapılacak görev dağılımında bu odalar da temizlenecek odalar listesine dahil edilir.

Diğer bir nüsha kasiyerlere gönderilerek çıkış yapacak konuklar bildirilir. Kasiyerler konukların yapmış oldukları harcamaları gösteren adisyonları zaman kaybetmeden önbüroya göndererek harcamaların konuk hesabına işlenmesini sağlar.

Bir başka nüsha bell-boylara gönderilir. Böylece konuğun bagajı, söylediği saatte odasından alınarak lobby’ e indirilir.

1.3. Münferit Çıkışlarda Ayrılacaklar Listesini Kapı Güvenliğine Verme

Bireysel olarak konaklayan ve o gün işletmeden çıkış yapacak olan konukların isimleri “Giden Konuk Listesi” ne yazılarak kapı güvenliğine bildirilir. Böylece konuğun hesabını kapatmadan işletmeden ayrılması kontrol altına alınmış olur. Ayrıca işletmeye ait demirbaşların kaybına yönelik denetimin de yapılabilmesi için münferit çıkışlarda ayrılacaklar listesi kapı güvenliğine verilir.

Konukların takibi, şehir otellerinde işletmenin merkezi bir noktada olması ve konaklama haricindeki hizmetlerin de yoğun bir şekilde satılması nedeniyle uygulanması zordur. Bu uygulama özellikle büyük kompleks (tatil köyü vb) konaklama işletmelerinde yapılmaktadır.



Resim 1: Güvenlik görevlisi

1.4. Ayrılacak Konuk Hesaplarının Kontrolünü Yapma

Konaklama işletmeleri 24 saat hizmet veren işletmelerdir. Konuklar da günün herhangi bir saatinde harcama yapabilirler. Bu nedenle yapılan her harcama en kısa zamanda hesaba geçirilmelidir. Konuklar, yaptıkları en son harcamadan sonra işletmeden ayrılabilirler. Konuğun işletmeden ayrılmasından sonra önkasaya ulaşan bir harcamanın bedelinin tahsilatı çok güçleşir veya imkansız olabilir. Bu gibi problemleri önlemek için konuğun işletmeden ayrılacağı zaman harcama yapabileceği düşünülerek telefon santrali, oda servisi, restoran vb. bölümler aranıp önkasaya ulaşmamış herhangi bir adisyonun bulunup bulunmadığı araştırılmalıdır.

1.5. İşlenmiş Hesapların Konuk Hesaplarına Kaydı

Konuklar işletmede sunulan hizmetleri ve ürünleri kullandıktan hemen sonra ödeme yapmak zorunda değillerdir. Bunun yerine ihtiyaçlarını kredili satışlar ile karşılayabilirler. Bu durumu işletmede konakladıkları sürece devam ettirebilirler. Bu nedenle konaklama işletmesi harcamalarla ilgili belgeleri konuk işletmeden ödemeyi yapıp ayrılana kadar düzenli bir şekilde tutmak zorundadır.

Konuk hesabı (foliosu), işletmeye gelen her konuk için açılan, peşin ve kredili hesapların tutulduğu ve diğer hesapların kayıt edildiği bir belgedir. Kredili satış yapılarak gelir sağlanan restoran, bar, kuru temizleme, telefon gibi kısımlardan sağlanan gelirler için hesap (folio) açılır.

Konuk harcamaları ile ilgili adisyonlar gelir gelmez konuk folio'larına geçirilmelidir. Konukların istedikleri zaman işletmeden ayrılabilmesi veya hesapları hakkında bilgi alabilmeleri için diğer bölümlerde yapmış olduğu harcamaları ile ilgili bilgilerin (belgelerin) mümkün olan en kısa süre içinde önkasada toplanması büyük önem taşır.

Gündüz saatlerinde konuk foliosuna işlenmeyen hesaplar gece işlemleri (Night Audit) sırasında konuk foliosuna kaydedilir. Bu işlemi night Auditor adı verilen ve önkasada yapılan gece işlemlerinden sorumlu kişi yapar.

Konaklama işletmeleri 24 saat hizmet veren işletmelerdir ve hesaplarını günlük olarak tutmaktadır. Diğer işletmelerin aylık, on beş günlük tutabildikleri hesaplarını konaklama işletmeleri her gün tutmak durumundadır. "İşletmenin günlük geliri ne kadardır?" "Ne kadar tahsilat yapılmıştır?" gibi soruların cevapları night auditor'un yaptığı işlemler sonucu cevaplandırılabilir. Küçük işletmelerde gece işlemleri bir kişi tarafından yapılabilen, aynı kişi, rezervasyon, konuk kabulü gibi işleri de yerine getirmektedir. Büyük işletmelerde ise night auditor'a bağlı bir veya iki kişi görev yapabilmektedir. Night auditor işlerini işletmede kullanılan önbüro sistemine göre, manuel, mekanik veya bilgisayar kullanılarak yapılabilir.

Önkasa işlemlerinde, günlük işlemlerin dışında bazı farklı işlemler de yapılmaktadır. Tüm mali işler günlük olarak yapılmakta ve muhasebenin işlemlerini kolaylaştırmaktadır. Gece işlemleri 23.00 – 07.00 veya 24.00 – 08.00 saatleri arasında gerçekleştirilir. Bu nedenle balans, kapanış saati ve diğer işlemler için zaman planlaması yapma zorunluluğu vardır. Balans, bir gün önce yapılan işlem sonucu elde edilen verilere, bugünkü işlemleri ekleyerek doğruluğunu sağlama işlemidir. Gün boyunca sayısız işlem yapılmaktadır. Yeni konuklar gelmekte, bazı konuklar işletmeden ayrılmakta, bazıları hesabını ödemekte veya kısmen ödemekte, değişik bölümlerde harcamalar yapmakta ve bedelleri hesaplarına işlenmektedir.

Balans işlemleri sonucunda, elde edilen rakamın doğru çıkması, gün boyu yapılan hiçbir işlemde hata olmadığına kanıttır. Gece işlemlerindeki amaç balansı tutturma işlemi ile ilgili bazı terimler işletmelerde sıkça kullanılmaktadır. Bunlar;

Açılış Balansı: İşletmenin bir gün önceki kontrol edilmiş ve tutturulmuş balansı.

Günlük Gelir Toplamı: Konuğun yapmış olduğu toplam harcama bedelidir. Günlük charge toplamı olarak da adlandırılır.

Kapanış Balansı: Açılış balansıyla, günlük harcamalar toplamının kontrol edilmiş ve tutturulmuş balansıdır. Kapanış balansı bir sonraki günün açılış balansı olur.

Konuk hesapları, işletmede kullanılan teknolojiye bağlı olarak gerçekleştirilir. Bu sistemler:

- Manual sistem (elle yapılan işlem)
- Mekanik sistem
- Elektronik sistem

Manual Sistem

Konuk harcamaları önkasaya gelmeye başlayınca, genel harcamalara ait adisyonlar folio havuzunda ait olduğu oda gözünde kayıt kartının önüne konur. Odalara ilişkin adisyonlar çoğalmaya başladığında önkasa görevlisi tarafından foliolara işlenir. İşlenen adisyonların birinci nüshası, folioların arkasına, ikinci nüshası, önkasa bölümünde adisyonlar için ayrılan bir bölüme konur. Bu işleme POSTING denir.

Mekanik Sistem

Yeni gelen bir konuğun ilk harcamaları foliolara işleniyorsa, folio dik olarak makinede kendine ait kısma, adisyon aynı şekilde kendine ait kısma konur. Makinede önce oda numarası ve adisyon üzerindeki rakam yazılır. Sonra harcamanın yapıldığı bölüm (Restoran, bar gibi) yazılır. Böylece konuğun hangi bölümde ne kadar harcama yaptığı folioya ve adisyona işlenmiş olur. Ayrıca makinelerde, işletmedeki bölümler itibarıyla toplam harcamaları belirtmek için bir hafıza bulunur. Her konuğun harcaması yazıldıkça bu hafızaya kaydedilir. Folio ve adisyon “bakiye” tuşuna basılarak dışarı çıkarılır. Folioya konuğun her bölümündeki harcaması ve toplam harcama miktarı işlenmiştir.

Eğer folioda daha önceden bir hesap bulunuyorsa, folio ve adisyon makineye konduktan sonra “eski bakiye” tuşuna basılarak folyodaki son bakiye makineye verilir. Diğer işlemler yukarıdaki sıraya göre yapılır. “Balans” tuşuna basılarak önceki toplamın üzerine o günkü harcamalar eklenerek son bakiye alınır. Bütün bu işlemler tek tek makinenin içindeki şeride kaydolur.

Elektronik Sistem

Bilgisayarlılarda hesapların işlenmesi iki şekilde olmaktadır. Birincisi, adisyonlar geldikten sonra, bilgisayar ekranında menüden “posting” seçilir. Oda numarası verilerek ekrana çağırılır. Harcama yapılan bölümlerin kod numaraları ve yapılan harcama miktarı yazılarak folioya girilir.

İkinci sistemde, harcama yapılan bölümlerdeki terminaller vasıtasıyla yapılan harcamalar doğrudan folioya aktarılır. Bilgisayar uygulamalarında artık folio yerleştirmek ve makinede posting yapma olayı artık ortadan kalkmıştır. Sadece harcamaların yapıldığı yerlerden gelen adisyonlar, gerektiğinde konuğa gösterilmek üzere muhafaza edilir.

ODA NO :		ADI :					
KİŞİ :		ADRES :					
ODA FİYATI :		GİRİŞ T. :		ÇIKIŞ T. :			
							NO:287091
TARİH Date							
NAKLİ YEKÜN Brought Forward							
ODA Room							
ODA SERVİSİ Room Service							
RESTORAN Restaurant							
BAR							
ÇAMAŞIR Laundry							
TELEFON							
PAID - OUT							
DİĞER Details							
GÜNLÜK TOPLAM Daily Total							
GENEL TOPLAM Grand Total							
					TRANSFER		
					İNDİRİM Discount		
					DEPOZİT Deposit		
					KASA/NAKİT Cash Received		
					KREDİ Carried Forward		

Tablo 2: Folio örneği

1.6. Erken Çıkış İşlemleri (Early Check -Out)

Bazen konuk, çeşitli nedenlerden dolayı işletmeden erken ayrılmak istediğinde işletme farklı uygulamalara girebilir. Eğer yüksek sezonda ya da doluluk oranı çok yüksek ise konuğun slibine No-Show kaşesi basarak (oda boş olduğu halde dolu gösterme) oda ücretini konuktan talep eder veya peşin ödeme yapılmışsa kalan ücreti konuğa iade etmez. Çünkü konuğun erken boşalttığı odanın o gün için tekrar satılma ihtimali zayıftır. Ancak sezon dışında ya da doluluk oranının düşük olduğu zamanlarda no-show basılmaz ve konuktan oda ücreti talep edilmez.

Gruplarda ise öncelikle seyahat acentesi ile bağlantı kurularak üzerinde düzeltilme yapılmış voucher (seyahat acentesi aracılığıyla gelen konukların otele girişlerinden önbüro personeline verilen ve üzerinde konuklara ait bilgilerin yer aldığı belge) istenir. Gelen Voucher işletme tarafından onaylandıktan sonra acenteye gönderilir. Konuk slobine No-Show kaşesi basılıp basılmaması acente ile yapılan anlaşmaya bağlıdır.

1.7. Uzatma (Extension) İşlemlerini Yapma

İşletmede kalan konuk, çeşitli nedenlerle kalış süresini uzatmak isteyebilir. Böyle bir talep önbüroya ulaştığında öncelikle konuğun kaldığı oda değilse başka bir boş oda olup olmadığı kontrol edilir. Boş oda varsa konuğun isteği kabul edilir. Konuk için doldurulan rezervasyon formu, slip (konuğa ait bilgilerin olduğu ve racke yerleştirilen küçük kart) folio (konuğun hesaplarının tutulduğu belge) ve Departure List (Ayrılan konuk listesi) üzerindeki çıkış tarihleri düzeltilir. Boş oda yok ise konuk anlaşmalı başka bir işletmeye yönlendirilir.

Gruplarda ise early check out'ta (erken çıkış) olduğu gibi acenteden yeniden düzenlenmiş Voucher istenerek gerekli değişiklikler yapılır.

UZATMA – ERKEN AYRILMA EXTENTION - EARLY C/O TARİH/DATE:.....			
ODA NO. ROOM NR.	ESKİ TARİH PRIOR DATE	YENİ TARİH NEW DATE	GÖREVLİ CLERM
H/K	OPERATÖR	RECEPTION	FOLİO

Tablo 3: Uzatma – erken ayrılma formu örneği

1.8. Geç Çıkış İşlemlerini (Late Check-Out) Yapma

Konuklar her zaman işletmenin belirlediği çıkış saatlerinde odalarını boşaltmazlar. Çeşitli nedenlerden dolayı (uçak saati, toplantı vb), işletmeden daha geç bir saatte çıkış yapma talebinde bulunabilirler. Bu tür taleplerin, konukları tatmin edici şekilde değerlendirilmesi, onları kazanmak açısından önemlidir. Kimi konaklama işletmeleri, özellikle yüksek doluluk dönemlerinde geç çıkışlar için ücret talebinde bulunur.

İstenen bu ücret münferit konuklarda genel olarak geceleme ücretinin % 50'si kadardır. Gruplarda ise seyahat acentesiyle yapılan sözleşme sırasında belirlenir.

Geç çıkış yapacak konuklar, departure list'in (çıkış yapan konuk listesi) açıklamalar kısmına not düşülerek ilgili birimlere duyurulur. Böylece, örneğin kat hizmetleri personelinin temizleme amacıyla konuğun henüz boşaltmadığı odaya girmesi engellenmiş olur.

1.9. Mini Bar Harcama Kontrolü Yapma

Konuk odalarında bulunan mini barlar; servis departmanından bir personelin sorumluluğundadır. Her gün düzenli olarak mini barları kontrol eder, eksilen yiyecek ve içecekleri mini bar check'ine kaydeder ve zaman kaybetmeden bu check'leri önbüroya iletir. Gelen adisyonlar konuk foliolarına işlenir.

Check-out yapacak oda numaraları bildirildiğinde mini-barlar, servis personeli tarafından son kez kontrol edilir. Konuk tarafından tüketilmiş yiyecek veya içecekler varsa yeni bir check düzenleyerek süratle önbüroya gönderir. Böylece konuğun yaptığı tüm mini bar harcamaları hesabına geçirilmiş olur.



Resim 2: Minibar

.....OTELİ		No 0752		
MİNİ BAR - CHECK				
<p>Minibar'ı kullandığınız takdirde lütfen bu çeki günlük olarak doldurup imzaladıktan sonra MİNİBAR'ın üzerine koyunuz. Vazifeli personelimiz bu ÇEK'i her gün önkasaya teslim edecektir. Otelden ayrıldığınız gün lütfen bu çeki de önkasaya veriniz. Önkasaya indirilmeyen çeklerde otel kayıtları geçerli olacaktır.</p> <p style="text-align: center;">Teşekkür Ederiz.</p> <p>Whenever you use the Minibar, kindly complete and sing this form daily and leave it on the Minibar. We will deliver it daily to the front Office cashier. In order to save time during your early departure, Pleasethis check with you to the front cashier. ... at the hotel's registration will be accepted.</p> <p style="text-align: center;">Thank You.</p>				
ADET UNIT	ÇEŞİT ITEM	ADET FİYATI PRICE EACH	ALINAN MİKTAR CONSUMED QUANTITY	TOPLAM TOTAL
	RAKI	6.00 YTL		
	SCOTCH WHISKY	12.00 YTL		
	ŞARAP/WINE (RED/WHITE)	6.50 YTL		
	BİRA/BEER (EFES PİLSEN)	6.50 YTL		
	COCA COLA	4.50 YTL		
	COCA COLA LIGHT	4.50 YTL		
	FANTA	4.50 YTL		
	SPRITE	4.50 YTL		
	MEYVE SUYU	4.50 YTL		
	SODA	3.50 YTL		
	SU/SPRING WATER	3.50 YTL		
	ÇİKOLATA	3.00 YTL		
	CİPS	3.00 YTL		
	SAKIZ	2.00 YTL		
	MEYVELİ SODA	3.50 YTL		
	4.50 YTL		
	6.50 YTL		
			TOPLAM	
İSİM NAME	TARİH DATE	
ODA NO ROOM NO	İMZA SIGNATURE	
KDV Dahildir. V.A.T İs included				

Tablo 4: Mini bar check örneği

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Ayrılabaklar listesinin kontrolünü yapınız.	➤ Dikkatli olunuz,
➤ Ayrılabaklar listesini kat hizmetleri, kasiyer ve bell boylara veriniz.	
➤ Münferit çıkışlarda ayrılabaklar listesini kapı güvenliğine veriniz.	➤ Araştırmacı olunuz,
➤ Ayrılabak konukların hesaplarını kontrol ediniz.	➤ Sabırlı olunuz,
➤ İşlenmemiş hesapları konuk hesaplarına kaydediniz.	➤ Titiz olunuz,
➤ Erken ve geç çıkış (Early chrcck-out Late check - out) talepleriyle ilgili işlemleri yapınız.	➤ Detaylara özen gösteriniz,
➤ Kalış süresini uzatan konukların işlemlerini yapınız.	➤ İnsiyatif kullanınız,
➤ Mini bar kontrolünü yapınız.	

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

KONTROL LİSTESİ

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Departure List'i düzenlediniz mi?		
Departure list'i Kat Hizmetleri, Kasiyer ve Bell- boylara verdiniz mi?		
Departure List'i Kapı Güvenliği'ne verdiniz mi?		
Ayrılacak konuk hesaplarının kontrolünü yaptınız mı?		
İşlenmiş hesapları konuk hesaplarına kaydettiniz mi ?		
Erken çıkış (Early Check- Out) işlemlerini yaptınız mı?		
Uzatma (Extention) işlemlerini yaptınız mı?		
Geç çıkış (Late Check- Out) işlemlerini yaptınız mı?		
Mini bar harcama kontrolü yaptınız mı?		
VIP konukların kayıt işlemlerini hatırlayabildiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz, kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI (Çoktan Seçmeli Sorular)

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

1. Mini Bar kontrolü aşağıdakilerden hangisi tarafından yapılır?
 - A) Servis görevlisi
 - B) Önkasa görevlisi
 - C) Bell-boy
 - D) Barmen
 - E) Barmaid
2. İşletmeden çıkış yapacak konukların işlemlerinin ve oda numaralarının yazıldığı form aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Message form
 - B) Registration form
 - C) Arrival list
 - D) Departure list
 - E) Check out
3. İşletmeye gelen her konuk için açılan, peşin ve kredili hesapların tutulduğu ve diğer hesapların kaydedildiği belge aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Slip
 - B) Rack
 - C) Folio
 - D) VIP formu
 - E) Adisyon
4. Çıkış yapacak konuk listesinin düzenleme zamanı aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Çıkıştan 5 gün önce
 - B) Çıkıştan 4 gün önce
 - C) Çıkıştan 3 gün önce
 - D) Çıkıştan 2 gün önce
 - E) Çıkıştan 1 gün önce
5. Konuk slip'ine no-show kaşesi hangi işlem sırasında basılır?
 - A) Late check out
 - B) Early check out
 - C) Extension
 - D) Voucher
 - E) VIP Konuk Ağır lama

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyet ile verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürlerine uygun olarak, konunun çıkış işlemlerini (Check-out) uluslararası standartlara göre eksiksiz olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Farklı konaklama işletmelerinin önbüro departmanlarını ziyaret ederek konuk çıkış işlemlerinin (check- out) nasıl yapıldığını araştırıp, sınıf ortamında sunumunu yapınız.

2. KONUK ÇIKIŞ İŞLEMLERİ (CHECK-OUT)

2.1. Konuk Hesaplarının Tahsilinde Uyulması Gereken Hususlar

2.1.1. Konuğu Selamlama

Konuğun çıkış işlemi sırasında dikkat edilmesi gereken en önemli noktalardan biri konuk üzerinde olumlu bir izlenim bırakılmasıdır. Bu nedenle hesap ödemek amacıyla önkasaya gelen konuğu güler yüze karşılamak, kibarca selam vermek, bir sonraki durağı için rezervasyonuna yardımcı olmak, istek ve şikâyetlerini öğrenmek, iyi yolculuklar dilemek ve hepsinden önemlisi ona önemli olduğunu hissettirmek tekrar aynı işletmeyi seçmesi açısından oldukça önemlidir.

2.1.2. Oda Numarasını Sorma

Konuk nazikçe selamladıktan sonra oda numarası ve konuk adı sorulur. Konuğa ait folionun bulunması için oda numarası şarttır. Çünkü hesapların manuel (elle yapılan işlem) veya mekanik olarak tutulduğu işletmelerde konuğa ait folio, folio havuzuna oda numarasına göre yerleştirilmiştir. Hesapların elektronik (bilgisayar) ortamda tutulduğu işletmelerde ise konuk foliosu bilgisayara oda numarası girilerek ekrana getirilir.

2.1.3. Folio'yu Alma

Foilo alındığında konuk adı duyulabilecek şekilde tekrar edilerek teyid edilmelidir. Konuk hesaplarının manuel ve mekanik sistemlerle tutulduğu işletmelerde konuk foliosu, oda numarasına bakılarak folio havuzundan çıkarılır.

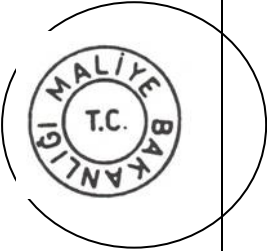
Hesapların elektronik ortamda tutulduğu işletmelerde ise konuk bilgilerinden herhangi biri (oda numarası, konuk adı, soyadı vb) girilerek folio dökümü alınır.

2.1.4. Konuğun Son Yapmış Olduğu Harcamaları Kontrol Etme

Konuk adına açılmış adisyonlar düzenli olarak önbüroya gelir ve zaman kaybetmeden konuk hesaplarına işlenir. Ancak konuğun son bir saat içinde harcama yapabileceği düşünülerek çıkış işlemleri sırasında önbüroya ulaşan ama henüz foliolara işlenmemiş adisyonlar kontrol edilmeli ve çıkış yapacak konuğa ait adisyon olup olmadığına bakılmalıdır. Bu işlem departmanlar telefonla aranarak da yapılabilir, var ise hemen hesabına geçirilmeli, yok ise henüz önbüroya ulaşmamış adisyon olabileceği düşüncesiyle konuğa son bir saat içerisinde harcama yapıp yapmadığı sorulmalıdır. Yapmış ise hemen ilgili birim aranarak konuk adisyonu istenmeli ve hesaba aktarılmalıdır.

2.1.5. Konuğa Ön Fatura (Prebill) Çıkarma

Konuğun yaptığı harcamaların tamamının hesaba geçirildiği kontrol edildikten sonra ödeyeceği toplam miktar çıkarılır ve folio, gözden geçirmesi için konuğa verilir.

Oda No :	Kişi:	Register:			
Soyadı Adı :					
Giriş Tarihi :		Ödeme Şekli:	OTELİ	
Açıklama :					
Folio Ref.No :		Ücreti:			
Vergi No :					
Adres :					
Fatura No Guest Account No	Tarih Date	Açıklama	Borç Charges	Alacak Credits	Bakiye Balance-Due
No 454320  SERİ - A					
YALNIZ					
Vergi Daire No:				Konuk İmzası Guest Signature	

Tablo 5: Manuel ve mekanik sistemde folio örneği

YILMAZ ÇAĞATAY ŞİŞLİ M.KÖY MAH.M.KÖY YOLU CD.NO:102 MECİDİYEKÖY İSTANBUL								
Rec	Oda	Pn	Acen	Geliş Tr.	Gidiş Tr.	Pax	Oda Fiyatı	Sy
6699	613	BB		13.09.2005	15.09.2005	1	65	01
Tarih	Adisyon No		Deparaman		Hesabı		Bakiye	
1 13/09/05	613	RESTORAN	1555			4,50		
4,50								
2 13/09/05	613	RESTORAN	1590			5,00		
9,50								
3 13/09/05	613	ODA	Geceleme			50,00		
59,50								
4 13/09/05	613	PANSİYON	Geceleme			15,00		
74,50								
5 13/09/05	613	Haber Msf.			145	0,40		
74,90								
6 13/09/05	613	Haber Msf.			145	3,60		
78,50								
		RESTORAN	9,50					
		ODA	50,00					
		PANSİYON	15,00					
		TELEFON	4,00					
		TOPLAM	78,50					

Tablo 6: Elektronik sistemde folio örneği

2.1.6. Ödeme Şekline Göre Tahsilat Yapma

Konaklama işletmelerinde konuklar hesaplarını nakit, döviz, kredi kartı, çek ve seyahat çeki ile ödeyebilir.

Konukların yapmış oldukları ödemelerde önbüro personelinin dikkat etmesi gereken hususlar vardır. Ödeme araçlarının türüne göre dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıda açıklanmıştır.

Nakit ile Ödeme:

Konaklama işletmeleri açısından konuğun nakit ödeme yapması, konuk ile işletme arasındaki güvensizliğin en düşük düzeye gelmesi bakımından önemlidir. Çünkü, nakit ödeme; konaklama işletmesinin faaliyet gösterdiği ülkenin tedavülünde kullanılan para cinsinden yapılan ödemedir. Yani, yabancı bir konuğun kendi ülke parasını Yeni Türk Lirasına çevirerek yaptığı nakit ödemedir.

Nakit ödemelerde önbüro personelinin dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:

- Kağıt paranın çok yıpranmış ve yırtık olmamasına
- Paranın kağıdının farklı bir kağıttan olmamasına
- Para kupürünün renk ve şekil bakımından orjinal olmasına
- Kağıt paraların mutlaka ışıklı kontrol makinesinden geçirilmesine
- Konuktan hesap alınırken, hesabın miktarına ve konuktan alınan paranın sayılarak konuğa sesli olarak söylenmesine ve sayılan paranın para sayma makinesinden geçirilerek doğru sayıldığını teyit edilmesine dikkat edilmelidir.

Bu işlemler yabancı para cinsinden yapılan nakit ödemelerde de aynı şekilde uygulanmalıdır.

Dövizle Ödeme:

Yabancı konukların yoğun olarak konkladıkları işletmelerde konuklar hesaplarını dövizle (kendi ülke paraları) öder.

Dövizle yapılan ödemelerde önbüro personelinin dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:

- Konuğun ödemede bulunmak istediği dövizin o ülkede kullanılıp kullanılmadığına bakılmalıdır. Diğer bir ifade ile yabancı paranın konvertibil yani uluslar arası alanda alınıp satılan ve değeri uluslararası piyasalarda belirlenen paralar cinsinden olmasıdır.



Resim 3: Efektif döviz

- Söz konusu döviz kupürleri tedavülde midir? Çünkü, ülkeler zaman zaman paralarının bazı kupürlerini tedavülden kaldırmaktadır. Bunun için, merkez bankasının çıkartmış olduğu yabancı paraların tanıtım kitapçıklarından takip edilmelidir.
- Dövizin, ülke para birimi cinsinden değeri bilinmelidir. Örneğin; 1 ABD \$ nin YTL cinsinden değerinin 1.35 YTL olduğu gibi.
- Uluslararası piyasalarda değeri yüksek bazı paraların (dolar, euro gibi) kalpazanlar tarafından tıpkı basım gibi sahte paralar sürebilecekleri düşünülmeli ve dövizin sahte olup olmadığı çok dikkatle incelenmeli, hatta ışıklı kontrol makinelerinden geçirilerek alınmalıdır.
- Konuğun döviz bozdurma işleminde, işletmenin alacağı komisyon yada dövizin alış ve satış değerleri açıkça söylenmeli, karışıklıklara meydan verilmemelidir.
- Yasal olarak doldurulması gereken “Döviz Bozdurma Belgesi” düzenlenmeli ve bir nüshası konuğa verilmelidir. Tablo 7’de bozdurma formu görülmektedir.

.....OTELİ					NO:.....
DÖVİZ BOZDURMA FORMU					
Tarih:.....					
Tabiyeti Nationality	Soyadı-Adı Surname- Name	Döviz Cinsi Kind	Miktar Amount	Döviz Kuru Rate	TL Karşılığı Countervalue in TL
Yazı ile YTL. Tutarı.....					
GÖREVLİNİN ADI:..... SOYADI..... GÖREVİ..... İMZASI.....					

Tablo 7: Döviz bozdurma formu örneği

Çekle Ödeme:

Konukların bazıları çalışmış oldukları bankalardan almış oldukları çeklerle ödeme yapmak isteyebilir. Ancak işletmelerin büyük bir çoğunluğu çeklerle yapılan ödemeleri kabul etmezler. Çünkü; çekle yapılan ödemelerde, çekin vadesinde karşılığının olmaması durumunda, paranın tahsil edilmesi güçleşir hatta imkansız hale gelebilir.

Çekle ödemeyi kabul eden konaklama işletmesinde önbüro personelinin dikkat etmesi gereken hususlar şunlardır:

- Çekte tarihin doğru yazılması,
- Alıcı konaklama işletmesi ilgili bilgilerin doğru yazılması,
- Çekin üzerindeki meblağın yazı ve rakamla aynı olması,
- Çekin ön kasiyerin veya resepsiyon görevlisinin önünde imzalanması,
- Çekin ödemesini yapacak banka ile görüşülerek çekin karşılığının olup olmadığı sorulması ve karşılığı varsa kabul edilmesidir.

Yalnız, unutulmaması gereken bir husus da; Türkiye’de hiçbir bankanın çeki ödeme garantisi yoktur. İlgili kişi veya firmanın hesabında para var ise çekin karşılığındaki bedel ödenir. Karşılığı yok ise, çekin arkası yazdırılarak yasal yollara başvurulur.

Kredi Kartı ile Ödeme:

Kredi kartı, para yerine geçen bir ödeme aracı çeşididir. 85mm x 55mm boyutlarında olup plastikten yapılmıştır. Visa, Amerikan Express, Euro Card gibi çeşitli kuruluşlar tarafından anlaşmalı bankalar aracılığıyla verilir. (Bu konuyla ilgili ayrıntılı bilgi için “Çıkış Kayıt İşlemleri” Modülüne Bakınız).

Seyahat Çeki ile Ödeme:

Karşılığı bankaya ödenmiş, garantili ödeme aracıdır. Seyahat çeklerinin üzerinde miktar basılıdır ve genellikle de ait olduğu ülkenin banknot kupürleri gibi basılmıştır. Seyahat çeki almak isteyen birey bankalara başvurarak bedelini bankaya öder. Banka, bedel kadar seyahat çekinin her bir sayfasını çek sahibine imzalatır. Çek üzerinde iki imza yeri vardır. İkinci imza çek bozdurulurken çeki bozduran kişi tarafından kabul eden görevlinin yanında atılır. Tek imzalı bir çek geçersizdir.

(Bu konuyla ilgili ayrıntılı bilgi için “Çıkış Kayıt İşlemleri” modülüne bakınız).

2.2. Grup Çıkış İşlemleri

Seyahat acentesi aracılığıyla rezervasyonlu olarak işletmeye gelen konuğun işletmede kaldığı süre içerisinde değişik departmanlarda yaptığı harcamaların toplamı ilgili seyahat acentesi tarafından, yapılan anlaşma gereği süresinde ödenir. Seyahat acentesi, rezervasyonunu yaptırdığı konuğun eline, işletmeye ilk girişte ödemenin kendisi tarafından yapılacağına garanti edildiğini belirten bir belgeyi (makbuz) verir. Konuk bu belgeyi, girişte (check-in işlemi sırasında) ilgili resepsiyon görevlisine vermek zorundadır. Bu belgeye “**voucher**” adı verilir. Bir başka deyişle voucher, bir işletmenin yatağının önceden satın alınması karşılığında seyahat acentesi tarafından konuğa verilen bir akid (kontrat gereği) belgesidir. Bu belgede belirtilen şartlar gereğince ilgili konuktan işletmeden ayrılırken ücret alınmaz veya bir kısım ücret (extra harcamaları için) alınabilir. Seyahat acentesi tarafından işletmeye ilgili konuğa ait hesap ödemesi iki şekilde olmaktadır.

- Konuğun sadece pansiyon ücreti ödenir.
- Konuğun toplam hesabı (pansiyon ve extra harcamalar da dahil) ödenir.
- Grup gece yada sabah erken saatlerde çıkış yapacaksa bir gün öncesinden uyandırma istekleri alınır.

- Çıkış gününden önceki gece (gece çıkış yapacaklar için akşam saatlerinde) grup rehberi ile görüşülerek extra harcamaların ödenmesi sağlanır. Ancak konukların son saatlerde de extra harcama yapacakları düşünülerek adisyon ve foliolar tekrar gözden geçirilir, gerektiğinde ilgili departmanlardan telefon aracılığı ile bilgi alınır. Ayrıca konuklara son birkaç saat içinde extra harcama yapıp yapmadıkları sorulabilir. Ya da önkasa tarafından gerekli kontroller yapıldıktan sonra harcaması gözüken konuk foliolarının slipleri resepsiyona verilir. Resepsiyon görevlisi anahtarını teslim etmeye gelen ilgili konukları kibarca uyararak ödeme yapmak üzere önkasaya davet eder.



Resim 4: Çıkış yapmayı bekleyen bir grup konuk

Çıkış saatleri bilinen konukların odalarındaki bagajlar bell-boylar tarafından zamanında alınır ve transfer sırasında kullanılacak servis aracına yerleştirilir.

Grup üyelerinin tamamından anahtarların alınmasına dikkat edilir. Gerekirse grup rehberinden bu konuda yardım istenir. Anahtar kartları herhangi bir karışıklığa neden olmamak amacıyla her grup için farklı bir renkte olmalıdır.

Ayrılan grubun konaklama belgeleri, servis voucher'i veya ödeme mektubu önkasa tarafından grup folio'suna iliştilir.

Konaklama belgelerinin arkasına grubun ayrılış saati ve tarihi Time Stamp basılır. Kartların arkası paraflandıktan sonra resepsiyona iletılır.

Resepsiyona gelen konaklama belgeleri, resepsiyon görevlisi tarafından incelenir, room rack'indeki ilgili slipler bulunur, ikiye katlanır ve dik olarak tekrar slip gözüne konur. Housekeeper tarafından bu odaların okeyi verilince bu oda slipleri yerinden çıkarılarak destelenir ve muhafaza edilir.

Muhasebeye gönderilen grup hesapları kontrol edilir ve son bakiye dikkate alınarak fatura kesilir. Kesilen fatura seyahat acentesine gönderılır. Seyahat acentesi yapılan sözleşme gereği belli bir süre içinde fatura bedelini öder.

Servis Veren:	SERVİS VOUCHERİ	Seyahat Acentasının Adı: Seyahat Acentasının Adresi: Seyahat Acentasının Tlf:
		No:514
Grup Kodu:	Tarih - İsim - İmza	
Giriş Tarihi:.....Çıkış Tarihi:.....		
Oda Durumu: Tek Çift Üçlü		
Konuk :		
Personel:		
Konuk Sayısı:		
Pansiyon Durumu:		

Tablo 8: Servis voucheri örneği

2.3. Vip Konukların Çıkış İşlemleri

İşletme yönetimleri, çok önemli konukları (işletme sahibi, tur operatörü, acente sahibi gibi) için özel bir ödeme şekli geliştirmişlerdir. Buna Full Complimentary (hesabın konaklama işletmesi tarafından üstlenilmesi) denir. VIP konuğun geleceği daha önceden ilgili departmanlara bir memorandumla (iç yazışma) bildirilir.

Bu talimatlar genelde VIP talimatı şeklindedir. Hesap tahsil edilecekmiş gibi işlem görür. Hesap açılır, harcamalar kaydedilir. Konuk çıkış günü önkasaya geldiğinde hiçbir ödeme kabul edilmez. Bu işletmenin bir jestidir. Fakat konuğun yaptığı harcamalar işletme maliyetlerini etkilediğinden gelir-gider dengesinin analiz edilebilmesi için folio açılmıştır.

(Vip formu örneği için “Önbüro Organizasyonu” modülüne bakınız).

2.4. Emanet Kasa Anahtarını Geri Alma

Konaklama işletmelerinde emanet kasalar konusunda farklı uygulamalar vardır. Bu konuyla ilgili giriş işlemleri (check in) modülünde ayıntılı bilgi verilmiştir. Günümüzde yaygın olan emanet kasa sistemi ise çift anahtarlı kilit sistemidir. Anahtarlardan biri konuğa verilir. Master key adı verilen ve tüm kasaları açma özelliği olan anahtar ise görevlilerde kalır. Konuk anahtarı ve master anahtarı aynı anda kullanılır, anahtarlardan biri olmaz ise kasa açılmaz. Konuk anahtarı kaybederse (yedeği olmadığı için) konuk huzurunda kasa kırılarak açılır ve kasanın tamir bedeli konuktan alınır. Emanet kasa formundaki iade bölümü imzalatılır ve konuk anahtarı alınarak anahtar dolabına konur.

2.5. Oda Anahtarını ve Tesis Kimlik Kartını Geri Alma

Konukların işletmeden ayrılışları sırasında, kullandıkları oda anahtarları ve kullanıyorlarsa tesis kimlik kartları, resepsiyon görevlisi tarafından alınır. Teslim etmeyen konuklar ise uyarılarak anahtar ve kartları mutlaka iade etmeleri sağlanır.

Tesis Kimlik Kartı (Pasaport): Büyük konaklama işletmelerinde kullanılan ve üzerinde konuğa ait bilgilerin (adı, soyadı, oda nu vb) olduğu tanıtma kartıdır.

2.6. Konuk Bagajlarının Odadadan Alınması

Resepsiyon görevlisi tarafından günlük olarak hazırlanan “Giden Konuk Listesi” nin bir nüshası da Danışma Şefine (Bell Captain) verilir. Bu listenin açıklamalar kısmına grupların çıkış saati yazılır. Münferit konukların ise çıkış saatleri genelde bilinmediği için resepsiyonu arayıp bagajlarının alınmasını istemeleri beklenir.



Resim 5: Bell-boy

Çıkış zamanı geldiğinde yada konukların isteği üzerine numarası bildirilen oda bagajları bell-boylar tarafından lobiye indirilir. Çıkış işlemleri biten konukların bagajları ise yine bell-boylar tarafından araçlara yerleştirilir.

Önbürodaki check out esnasında housekeeping görevlileri veya Concierge görevlileri tarafından boşaltılan oda kontrol edilir. Oda anahtarının, herhangi bir eşyanın unutulup unutulmadığı ve / veya emanet kasanın boşaltılıp boşaltılmadığına bakılır. Ayrıca oda demirbaşından eksilen eşya olup olmadığını da kontrol edilir.

2.7. Anket Formunun Düzenlenmesi

Çıkış işlemleri sırasında konuklardan - işletmeyle ilgili görüşlerini almak amacıyla hazırlanan anket formlarını doldurmaları rica edilir. Amaç, konukların memnuniyetlerini, şikayetlerini, istek ve beklentilerini tespit etmektir. Çıkan sonuçlar değerlendirilir ve gerekli düzenlemeler yapılarak konuk memnuniyeti artırılmaya çalışılır.

2.8. Zamanında Boşaltılmayan Odaların Uyarılması

Çıkış yapacak konuklardan odayı en geç 11:00 ya da 12:00'da boşaltmalarını istenir. Ancak belirtilen saatte odayı boşaltılmayan konuklar telefonla uyarılarak odanın hemen boşaltılmaması durumunda uzatma (Extension) işlemi yapılacağı ve ilave ücret talep edileceği kibarca bildirilir (Talep edilecek ücret genel olarak günlük oda ücretinin % 50 si kadardır).

2.9. Konukları Uğurlama

Konuğun olumlu izlenimlerle ayrılması için önbüro personelinin davranışları son derece önemlidir. Çünkü işletmeden ayrılan konunun karşılaştığı son çalışanlar önbüro personelidir. Bu nedendir ki önbüro personeli gerek çıkış işlemleri gerekse bagajlarının taşınması sırasında konuğa karşı daima güler yüzlü ve kibar olmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Konuğa ön hesap kartı çıkarınız.	➤ Dikkatli olunuz.
➤ Ödeme şeklini sorunuz.	
➤ Hesabı tahsil ediniz.	➤ Titiz olunuz.
➤ Emanet kasa anahtarını geri alınız.	
➤ Oda anahtarını ve tesis kimlik kartını geri alınız.	➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ Bagajların odada olup olmadığını sorunuz.	➤ Detaylara özen gösteriniz.
➤ Talep edilirse bagajları alınız.	➤ Düzenli olunuz.
➤ Konuktan anket formunu doldurmasını rica ediniz.	➤ Güler yüzlü olunuz.
➤ Zamanında çıkış yapmayan odaları telefonla arayarak uyarınız.	➤ İş disiplinine sahip olunuz.
➤ Çıkış yapan konukları güler yüzle uğurlayınız.	

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

KONTROL LİSTESİ

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
İşlem Basamakları			
1	Konuğu selamladınız mı?		
2	Oda numarasını sordunuz mu?		
3	Folio'ya ulaştınız mı?		
4	Konuğun son yaptığı harcamaları kontrol ettiniz mi?		
5	Konuğa ön fatura (Prebill) çıkardınız mı?		
6	Ödeme şekline göre tahsilat yaptınız mı?		
7	Grubun çıkış işlemlerini yaptınız mı?		
8	VIP konukların çıkış işlemlerini yaptınız mı?		
9	Emanet kasa anahtarını geri aldınız mı?		
10	Oda anahtarını ve tesis kimlik kartını geri aldınız mı?		
11	Konuk bagajlarının odadan alınmasını sağladınız mı?		
12	Anket formunu doldurttunuz mu?		
13	Zamanında boşaltılmayan odaları uyardınız mı?		
14	Konukları uğurladınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI (ÇOKTAN SEÇMELİ SORULAR)

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

- Konuğun, hesaba işlenmemiş harcaması olup olmadığı aşağıdaki yollardan hangisiyle tespit edilir?
A) Konuğa sorma
B) İşlenmemiş adisyonlara bakma
C) Restaurant kasiyerine sorma
D) Bar kasiyerine sorma
E) Hepsi
- Açılan adisyonların konuk hesabına işlenmesi aşağıdaki birimlerden hangisi tarafından yapılır?
A) Önkasa
B) Santral
C) Rezervasyon
D) Muhasebe
E) Concierge
- Aşağıdakilerden hangisi kredi kartının özelliklerinden biri değildir?
A) Plastikten yapılmıştır.
B) Para yerine geçen bir ödeme aracıdır.
C) Tek ödeme aracıdır.
D) Bankalar aracılığıyla verilir.
E) Visa, Euro card, vb kuruluşların ürünüdür.
- Seyahat acentesi vasıtasıyla gelen konukun check-in sırasında resepsiyona vermek zorunda olduğu ve konukun yapacağı harcamaların seyahat acentesi tarafından ödeneceğini garanti eden belge aşağıdakilerden hangisidir?
A) Seyahat çeki
B) Voucher
C) Kredi kartı
D) Şahsi çek
E) Banknot

MODÜL DEĞERLENDİRME

Çıkış işlemleri modülü sayesinde kazandığınız bilgi ve becerilerin ölçülmesi, değerlendirilmesi için öğretmeniniz size ölçme aracı uygulayacaktır. Bu değerlendirme sonucuna göre bir sonraki modüle geçirebilirsiniz.

Çıkış işlemleri modülünü bitirme değerlendirmesi için öğretmeninizle iletişim kurunuz.

CEVAP ANAHTARI

ÖĞRENME FAALİYETİ -1 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	D
3	C
4	E
5	B

ÖĞRENME FAALİYETİ -2 CEVAP ANAHTARI

1	E
2	A
3	C
4	B

KAYNAKLAR

- AKYIĞİT, Fuat. “Yayımlanmamış Önbüro Ders Notları (Teksir, A.O.T.M.L.)”, Aksaray 2005.
- DERELİ, Metin. **Otel İşletmelerinde Önbüro**, Turban Turizm A.Ş., Ankara 1989.
- GÖKDENİZ, Ayhan. **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Turhan Kitapevi, Ankara 1999.
- GÖKDENİZ, Ayhan. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Organizasyonu ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.
- KOZAK, Nazmi. **Otel İşletmeciliği**, Detay Yayıncılık, Ankara 2002.
- KOZAK, Nazmi. **Otel İşletmeciliği**, Anatolia Yayıncılık, Ankara 1995.
- KOZAK, Sabah. **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir 1995.
- MISIRLI, İrfan. **Önbüro**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara 1993.
- MISIRLI, İrfan. **Önbüro**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara 1995.
- MISIRLI, İrfan. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.
- ŞENER, Burhan. **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Gazi Kitapevi, Ankara 1997.
- ZENGİN, Burhanettin. **Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri.**, Değişim Yayınları, Adapazarı 2001.