

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**



MEGEP

**(MESLEKİ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

REZERVASYON DURUM ANALİZLERİ

ANKARA 2007

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 ulaşılabilir.
- 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. REZERVASYON DURUM ANALİZİ.....	3
1.1. Satılabilir Oda Sayısı	3
1.2. Fazla Rezervasyon (Overbooking).....	5
1.3. Otelin Tamamen Dolması (Short'a Düşme)	7
1.4. İptal Edilmeyen ve Kullanılmayan Rezervasyon (No-Show) Durumu.....	7
1.5. Kapalı Günler (Closed Out).....	7
1.6. Satışların Durdurulması (Stop Sale).....	8
1.7. Kritik Periyotlarda Satış Yapma	8
UYGULAMA FAALİYETİ	9
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	11
ÖĞRENME FaALİYETİ- 2.....	12
2. REZERVASYON İSTATİSTİKLERİ	12
2.1. Aylara Göre Doluluk Oranları	13
2.2. Mevsimlere Göre Doluluk Oranları	14
2.3. Yıllara Göre Doluluk Oranları	15
2.4. Oda Tipleri ile İlgili Oranlar	17
UYGULAMA FAALİYETİ	20
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	22
ÖĞRENME FaALİYETİ- 2.....	23
3. TAHMİN RAPORLARI	23
3.1. Üç Günlük Tahmin Raporu (3 Days Forecast)	24
3.2. Yedi Günlük Tahmin Raporu (7 Days Forecast)	28
3.3. Aylık Tahmin Raporu (Monthly Forecast)	28
3.4. Yıllık Tahmin Raporu (Yearly Forecast)	29
UYGULAMA FAALİYETİ	30
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	32
MODÜL DEĞERLENDİRME	33
CEVAP ANAHTARLARI	34
KAYNAKLAR.....	35

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK004
ALAN	Konaklama Hizmetleri
DAL/MESLEK	Önbüro Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Rezervasyon Durum Analizleri
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama işletmelerinde rezervasyon durum analizleri ile ilgili konuların işlendiği öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Rezervasyon Kayıt İşlemleri modülünü almış olmak
YETERLİK	Rezervasyon tekniğine uygun durum analizleri yapmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Gerekli ortam sağlandığında önbüroda rezervasyon tekniğine uygun durum analizleri yapabileceksiniz. Amaçlar 1. Rezervasyon durum analizlerine uygun doğru rezervasyon alabileceksiniz. 2. Alınan rezervasyonlara uygun doğru istatistikler tutabileceksiniz. 3. Yapılan rezervasyonlara uygun tahmin raporlarını doğru çıkarabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Bilgisayar, önbüro ekipmanları, önbüro araç-gereçleri, önbüro dökümanları
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak, modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Rezervasyon bölümünün en önemli işlevi, konunun işletmeye gelmeden önceki dönemde odaların konuklar için ayrılması ve konunun beklenmesidir. Konaklama işletmesinin kullanmış olduğu önbüro sisteminde, rezervasyon bölümü için hangi yöntem belirlenirse belirlensin amaç, ileriye yönelik olarak en hatasız ve verimli bir biçimde oda satışlarının gerçekleştirilerek, taleplerin kayıt edilmesidir. Rezervasyon taleplerin kayıt edilme yöntemi farklı şekillerde olabilmekte, ancak son yıllarda özellikle bilgisayar teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin paralelinde yoğunlukla önbüro paket yazılım programları kullanılmaktadır. Bilgisayar sistemi kullanılmayan dönemlerde rezervasyonu alan görevli, sadece o an ulaşabildiği verilerle yetinirken, örneğin rezervasyon yaptıran kişinin istemiş olduğu özel istekler kayıt edilip, gereken işlemler resepsiyonist tarafından gerçekleştirilirken, bilgisayarlı sistemde konunun isteğine uygun oda bilgisayar tarafından bloke edilmekte ve herhangi bir hataya yer verilmemektedir.

Rezervasyon bölümünün en önemli görevlerinden biri de mümkün olduğu kadar otel odalarının doldurulmasıdır. Rezervasyon bölümü bunun için ne kadar oda satacağını kesin şekilde bilmelidir. Ayrıca iptallerden dolayı kapasite kaybını önlemek için fazla rezervasyon yapmak zorundadır. Bu fazla rezervasyonun sınırı iyi tayin edilmelidir.

Rezervasyon bölümünün diğer bir önemli çalışması da tutulan istatistiklerdir. Otel yönetimi tutulan bu istatistiklerin sonucunda genel politikasını yönlendirir. Rezervasyon bölümünün hazırlamış olduğu analiz ve istatistikler objektif olmalıdır. Çünkü yönetim ileriye dönük alacağı kararlarda bu istatistikleri temel alır.

Bu modül sonucunda önbüroda rezervasyon tekniğine uygun durum analizleri yapabilecek ve gerekli istatistikleri çıkarabileceksiniz.

Modülün meslek yaşantınıza katkı getirmesini dileriz.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak rezervasyon durum analizlerine uygun doğru rezervasyon alabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek bu bölümde uygulanan rezervasyon durum analizleri hakkında bilgi ve evrak alınız. Sınıf ortamında sunumunu yapınız.

1. 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, yüksekokul mezunu olması ve iş tecrübesine sahip olması gerekir. Ayrıca rezervasyon alımları ile ilgilenen personelin kendi aralarında ve shift'ler arasında etkin ve sistemli bir haberleşme 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 bölümler de bütçelerini planlamada önceden tahminlerde 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.

1.1. 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.

Formüle edilecek olursa,

$$\text{Satılabilir Oda Sayısı} = \text{Bir Önceki O Gün} \text{ (Günün Boş Odası + Boşalacak Oda Sayısı) - O Günkü Rezervasyonlar}$$



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 çok önemlidir.

Ekim 2006	05	06	07
Bir Gün Önceki Boş Oda Sayısı (+)	15	35	20
O Gün Boşalacak Oda Sayısı (+) 10		50	60
Toplam	65	95	30
O Günkü Rezervasyonlar (-)	30	75	25
Satılabilir Oda Sayısı	35	20	05

1.2. 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 (confirm) yapılmasına **Over Booking** denir. Diğer bir deyişle oda ve yatak sayısından daha fazla rezervasyonun kabul edilmesidir. 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 rezervasyonu 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 ve % 8 rezervasyon iptali olarak toplamda %13'tür. Fakat bu tahmin her zaman doğru çıkmayabilir.



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 konuyu 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 karşılanması daha doğru bir düşüncedir.

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 (Extension), 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 edilmiş olur.

SARAY OTELİ							
AY Mounth:.....				Hazırlayan Completed By			
Tarih Date	Günler Days	Gelmeyen No Show	Erken Ayrılma Early C/O	Uzatma Extension	Rez'suz Konuk Walk-In	Münferit Oda Non Group Rooms	Düşünceler Remarks

Tablo 1: Fazla rezervasyonu tespit etmek için tutulan analiz raporu formu

1.3. Otelin Tamamen Dolması (Short'a Düşme)

Konaklama işletmeleri, ileriki tarihlerde odalarının çeşitli nedenlerle boş kalmalarını önlemek için daha önce yapılan istatistikler 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 öğrenmiştik.

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 denir.

1.4. 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 kaporayı işletmeye göndermiş olmasına rağmen, ilgili tarih için işletmeye gelmeyeceğini bildirmez veya süresinde rezervasyonu iptal ettirmez. Resepsiyon tüm bu gelişmelerden habersiz olduğu için ilgili odayı o akşam satmaz ve sabaha kadar boş tutar. Sonuçta konuğun kaporası 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.

1.5. Kapalı Günler (Closed Out)

Rezervasyon şefinin önbüro müdürü ve işletme müdürü ile iletişim kurarak bazı özel günlerde (fuar, konferans, kongre, festival ve bayram gibi) tam doluluğa ulaşılabileceği ve bu günlerde alınacak rezervasyonlar işletmeye gelir yönünden çok fayda sağlamayacağı düşüncesiyle rezervasyon alımlarını tamamen durdurması işlemine **Close 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 talepleri uzun süreli kalışlar için olacaksa eğer ve 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 talepler 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 edilir.

1.6. Satışların Durdurulması (Stop Sale)

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

1.7. Kritik Periyotlarda Satış Yapma

Rezervasyon taleplerinin yoğunlaşması ve kritik bir seviyeye ulaşması durumunda rezervasyon şefi, önbüro müdürü, satış müdürü ve genel müdür koordinasyonu sağlanarak rezervasyon alımlarının kısıtlanması konusunda rezervasyon görevlilerine talimat verilmesi ya da o andan itibaren bütün rezervasyonların ancak önbüro müdürü kanalıyla geçmesi durumudur. Bu gibi durumlarda, tüm rezervasyon alım işlemleri önbüro 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.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Satılabilir oda sayısını çıkartınız. ➤ Fazla rezervasyon (overbooking) kontrolü yapınız. ➤ Otelin tamamen dolması (shorta düşme) durumunu kontrol ediniz. ➤ No-show durumunu kontrol ediniz. ➤ Kapalı günleri belirleyiniz. ➤ Satışların durdurulacağı günleri belirleyiniz. ➤ Kritik periyotlarda satış yapınız.	➤ Dikkatli olunuz. ➤ İkna edici olunuz. ➤ Planlı olunuz. ➤ Detaylara özen gösteriniz. ➤ İnisiyatif kullanınız. ➤ Pratik düşününüz.

Kontrol Listesi

Ölçütler	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Satılabilir oda sayısını hesapladın mı?		
Over booking yapılabilecek durumları öğrendin mi?		
Short'a düşmenin anlamını öğrendin mi?		
No-show faturasının ne gibi hallerde kesildiğini öğrendin mi?		
Closed out hangi günler olduğunu öğrendin mi?		
Stop sale'in ne zaman yapılacağını öğrendin mi?		
Kritik periyotlarda satış yapma durumunu öğrendin mi?		
Düzenli ve kurallara uygun çalışma		
Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandın mı?		
Zamanı iyi kullandın mı?		

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Ölçme Soruları

A. Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

1. Satılabilir oda sayısının formülü nedir? Yazınız.
2. Hangi günler “Closed Out” olarak değerlendirilir?

B. Aşağıda verilen sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

3. Konaklama işletmesi fazla rezervasyon marjı dahil tüm oda kapasitesini doldurduğu zaman satışını durdurur. Buna ne denir?
A) No-Show
B) Overbooking
C) Stop Sale
D) Shorta Düşmek
4. Teyidi yapılmış garantili bir rezervasyonun süresinde iptal edilmemesi ve odanın kullanılmaması durumunda, resepsiyon görevlilerinin konukun işletmeye gelmiş ve odayı kullanmış gibi düşünerek işlem yapması durumuna ne ad verilir?
A) Shorta Düşmek
B) Close Out
C) No-Show
D) Overbooking
5. Bazı rezervasyonların iptal edileceği varsayılarak kapasite fazlası rezervasyon teyidi yapılmasına ne ad verilir? Bu alınan fazla rezervasyonların hepsinin gelmesiyle oluşan duruma ne denir?
A) Shorta Düşmek / Close Out
B) Close Out / No Show
C) Overbooking / Stop Sale
D) Overbooking / Shorta Düşmek

Değerlendirme

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevaplarınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

Verdiğiniz cevaplar arasında yanlışlar varsa eksikliklerinizi modüldeki konuya tekrar dönerek ya da çevrede bulunan konaklama tesislerinde konuyu araştırarak ve sınıf ortamında arkadaşlarınız veya öğretmeninizle ilgili konuyu tartışarak tamamlayabilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Eğer tüm sorulara doğru cevaplar verdiyseniz ve kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak alınan rezervasyonlara uygun doğru istatistikler tutabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek bu bölümde rezervasyonlara uygun istatistiklerin nasıl tutulduğunu gözlemleyiniz.
- En az iki konaklama işletmesinin önbüro müdürleriyle görüşüp, işletmede rezervasyonlara uygun istatistiklerin nasıl tutulduğu konusunda bilgi alınız.

Not: Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.

2. 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 geceleme 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 sıralanır. C/o eden konukların konaklama belgelerindeki bilgiler günü gününe kartoteksilere 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 ve mekanik sistemde manuel olarak gerçekleştirilen istatistikler, bilgisayarlı sistemlerde bilgisayardan döküm almak şeklinde gerçekleştirilir.

2.1. 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 yukarıdaki örnekte 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.

$$\text{O.D.O.} = (\text{S.T.O.S} / \text{S.H.T.O.S}) * 100$$

O.D.O. : Oda Doluluk Oranı
S.T.O.S. : Satılan Toplam Oda Sayısı
S.H.T.O.S. : Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı

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)

<u>Kapasite</u>	<u>Doluluk Oranı</u>
12000	100
X	90

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

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

2.2. 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
		265.00

Çözüm: $265.00 / 3 = \%88.33$

2.3. Yıllara Göre Doluluk Oranları

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

Örnek: Tabloda aylık doluluk oranları verilen bir otelin yıllık doluluk oranını hesaplayınız.

Aylar	Doluluk Oranı %
Ocak	35
Şubat	40
Mart	38
Nisan	60
Mayıs	62
Haziran	84
Temmuz	96
Ağustos	100
Eylül	85
Ekim	65
Kasım	50
Aralık	40

Doluluk Oranlarının Yıllara Göre Dağılımı

	DOLULUK ORANI (%)		
YILLAR	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
1990	31,70	16,40	48,10
1991	20,60	17,00	37,60
1992	32,20	17,60	49,80
1993	29,30	16,60	45,90
1994	24,60	14,50	39,10
1995	30,80	16,10	46,90
1996	35,30	15,90	51,20
1997	38,60	16,00	54,60
1998	30,60	15,60	46,20
1999	20,40	16,70	37,10
2000	23,33	13,48	36,82
2001	32,82	12,80	45,62
2002	32,82	12,80	45,62
2003	33,56	13,33	46,89
2004	36,57	13,50	50,07

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı 1990–2004 Yılı Doluluk Oranları İstatistiği

Çözüm: $755 / 12 = \%62.91$

2.4. Oda Tipleri ile İlgili Oranlar

A) 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 istatistiksel 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:



Resim 2: Single oda

$$\text{T.K.O.D.O.} = (\text{S.T.K.O.S.} / \text{S.T.O.S.}) * 100$$

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

B) 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:

$$\text{İ.K.O.D.O.} = (\text{S.İ.K.O.S.} / \text{S.T.O.S.}) * 100$$

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



Resim 3: Double oda - twin bed



Resim 4: Double oda - french bed

C) Satılan Odalar İçerisinde Üç Kişilik Odaların (Triple) Oda Tipine Göre Doluluk Oranı:

Konaklama işletmesinin sahip olduğu üç kişilik odaları ifade eder. Bir gün içerisinde satılan üç kişilik odaların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. Üç kişilik oda doluluk oranı (**Ü.K.O.D.O.**): Satılan üç kişilik oda sayısının (**S.Ü.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:

$$\text{Ü.K.O.D.O.} = (\text{S.Ü.K.O.S.} / \text{S.T.O.S.}) * 100$$

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

D) Satılan Odalar İçerisinde Dört Kişilik Odaların (Quad) Oda Tipine Göre Doluluk Oranı

Konaklama işletmesinin sahip olduğu dört kişilik odaları ifade eder. Bir gün içerisinde satılan dört kişilik odaların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. Dört kişilik oda doluluk oranı (**D.K.O.D.O.**): Satılan dört kişilik oda sayısının (**S.D.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:

$$\text{D.K.O.D.O.} = (\text{S.D.K.O.S.} / \text{S.T.O.S.}) * 100$$

D.K.O.D.O. : Dört Kişilik Oda Doluluk Oranı

S.D.K.O.S. : Satılan Dört Kişilik Oda Sayısı

S.T.O.S. : Satılan Toplam Oda Sayısı

Örnek: Toplam oda sayısı 440 olan bir otelde 400 oda doludur. Satılan bu odalardan 52'si single, 258'i double, 65'i triple ve 23'ü quad oda tipindedir. Single, double, triple ve quad oda tipine göre doluluk oranlarını hesaplayınız.

Çözüm: Konuklara satılan oda ve kişi sayısı:

Single 52 * 1 = 52 kişi

Double 260 * 2 = 520 kişi

Triple 65 * 3 = 195 kişi

Süite 23 * 4 = 92 kişi

Toplam: 400 oda 859 kişi

$$\text{T.K.O.D.O.} = (52 / 400) * 100 = \%13.00$$

$$\text{İ.K.O.D.O.} = (260 / 400) * 100 = \%65.00$$

$$\text{Ü.K.O.D.O.} = (65 / 400) * 100 = \%16.25$$

$$\text{D.K.O.D.O.} = (23 / 400) * 100 = \% 5.75$$

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Aylara göre doluluk oranlarını çıkarınız. ➤ Mevsimlere göre doluluk oranlarını çıkarınız. ➤ Yıllara göre doluluk oranlarını çıkarınız. ➤ Oda tipleri ile ilgili oranları çıkarınız.	➤ Dikkatli olunuz. ➤ İkna edici olunuz. ➤ Planlı olunuz. ➤ Detaylara özen gösteriniz. ➤ İnisiyatif kullanınız. ➤ Pratik düşününüz.

Kontrol Listesi

Ölçütler	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Aylara göre doluluk oranlarını hesapladın mı?		
Mevsimlere göre doluluk oranlarını hesapladın mı?		
Yıllara göre doluluk oranlarını hesapladın mı?		
Oda tipleri ile ilgili oranları hesapladın mı?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandın mı?		
Zamanı iyi kullandın mı?		

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Ölçme Soruları

A. Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

1. Aylara göre doluluk oranı nasıl hesaplanır?
2. Mevsimlere göre doluluk oranları nasıl hesaplanır?
3. Yıllara göre doluluk oranları nasıl hesaplanır?

B. Aşağıda verilen sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

4. Alfabetik olarak sıralanan, üzerinde ait olduğu firmayla ilgili bilgilerin yer aldığı ve yapılan geceleminin işlendiği istatistiki belgelere kaynaklık eden kartlara ne ad verilir?
A) Folio
B) Early C/O
C) Extension
D) Kartoteks
5. Toplam satılan oda sayısının, toplam satılabilir oda sayısına bölünmesiyle ortaya çıkan sonuca ne ad verilir?
A) Triple
B) Occupancy
C) Walk in
D) Check in
6. Satılan tek kişilik oda sayısının, satılan toplam oda sayısına bölünmesiyle hangi doluluk oranı elde edilir?
A) Dört kişilik oda doluluk oranı
B) Üç kişilik oda doluluk oranı
C) İki kişilik oda doluluk oranı
D) Tek kişilik oda doluluk oranı

Değerlendirme

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevaplarınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

Verdiğiniz cevaplar arasında yanlışlar varsa, eksikliklerinizi modüldeki konuya tekrar dönerek ya da çevrede bulunan konaklama tesislerinde konuyu araştırarak ve sınıf ortamında arkadaşlarınız veya öğretmeninizle ilgili konuyu tartışarak tamamlayabilirsiniz.

Eğer tüm sorulara doğru cevaplar vererek, kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız bir sonraki faaliyete geçebilirsiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, işletme prosedürüne uygun olarak yapılan rezervasyonlara uygun tahmin raporlarını doğru çıkarabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek bu bölümde yapılan rezervasyonlara uygun tahmin raporlarının nasıl tutulduğunu gözlemleyiniz.
- En az iki konaklama işletmesinin önbüro müdürleriyle görüşüp, işletmede yapılan rezervasyonlara uygun tahmin raporlarının nasıl tutulduğu konusunda bilgi alınız.

Not: Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.

3. 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 dört grupta inceleyebiliriz.

- Üç günlük tahminleme (3 days forecast)
- Yedi günlük tahminleme (7 days forecast)
- Aylık tahminleme (monthly forecast)
- Yıllık tahminleme (yearly forecast)

3.1. Üç Günlük Tahmin Raporu (3 Days Forecast)

Konaklama işletmelerinde yapılan üç günlük tahmin raporu (3 days forecast), gelecek üç gün içinde rezervasyonlu ve rezervasyonsuz olarak meydana gelebilecek gelişmeleri gerçeğe en yakın bir şekilde istatistiki verilere dayandırılarak yapılan tahminlemenin yansıtılmasıdır. Diğer bir deyişle üç günlük tahminleme, konaklama işletmesinin ileriye yönelik (önündeki üç gün için) üç günlük rezervasyon doluluğu ile ilgili bir istatistiki çalışmasıdır.

Forecast, işletmenin beklediği iş miktarını gösteren tablodur. Üç günlük doluluk oranını döküm olarak veren rapora "**Three Days Forecast**" denir.

Üç günlük tahminler her gün sabah saatlerinde, gelecek üç gün için yapılır. Üç günlük tahmin yakın bir tarihi verdiği için işletmenin doluluğu hakkında, daha kesin ve doğru bilgiler ile kolay bulunur. Sürekli yapıldığı için taze bilgiler verir. Üç günlük tahminleme sonucu, diğer ilgili departmanlara gönderilerek hazırlıklarını ve çalışmalarını bu bilgilere göre yapmaları sağlanır. Gelecek üç gün içinde işletmede kalacak konukların sayısında oransal bir artış olursa mutfak ona göre menü planlaması yaparak, depodan ihtiyacı oranında malzeme çeker. Rezervasyon bölümü işletmeye gelen rezervasyon taleplerini daha süratli bir şekilde cevaplandırır.

Önbüro bilgisayar paket programı kullanan işletmeler, alınan rezervasyonu anında görebildikleri için üç günlük forecast raporlarına da anında ulaşım durum analizi yapabilmektedirler.

Ama bu durum manuel sistemde çalışan işletmeler için bu kadar kolay değildir. Manuel sistemde tahmin yapılırken üç güne ait bütün rezervasyonların sliplerinin rack'te olması gerekir. Rezervasyon rack'inden iki günün giriş ve çıkış tarihleri sayılır. Room rack'teki üç günlük çıkışlar dikkatlice sayılır. Bir gün önceki güne ait dolu oda sayısı bilinmelidir. Bunlar tam olarak yapıldıktan sonra tahmin işlemi sırasıyla şöyle yapılır:

1. Gün

- Güne başlarken sahip olunan boş oda sayısı yazılır. (Bu rakam bir önceki güne ait dolu oda sayısını, otelin mevcut oda sayısından çıkarılarak bulunabilir.)
- Gidecek oda sayısı bu sayıya eklenir. Gidecek oda sayısını bulurken, c/o sayısının yanında early c/o ve extension dikkate alınır. (Gruplar için uzatmalar söz konusu olamayacağından, münferit konukların oda sayısına göre hesaplama yapılır.)
- Toplam alınarak satılabilir oda sayısı bulunur.
- Bu sayıdan o gün gelecek oda sayısı çıkartılır. Gelecek oda sayısı hesaplanırken, rezervasyon sayısının yanında gerçekleşmeyecek rezervasyon (cancel, no-show) ve walk-in konuk sayıları yine dikkate alınır.
- Otelin mevcut boş oda sayısı bulunur.

2. Gün

- Birinci güne ait boş oda sayısı, ikinci günün boş oda sayısı olarak alınır.
- İkinci günün gidecek oda sayısı bulunur ve eklenir. (Birinci güne tahmini rezervasyon yazılmış ise, bir gün kalıp gidecekler hesaplanarak buraya yazılmalıdır). Early c/o ve extension yine hesaplanır.
- Toplam alınarak satılabilir oda sayısı bulunur.
- Bu sayıdan o gün gelecek oda sayısı çıkartılır. (Gelecek oda sayısı hesaplanırken, gerçekleşmeyen, (cancel, no-show) walk-in konuk ve birinci günde alınabilecek ilave rezervasyonlar dikkate alınır.)
- Otelin mevcut boş oda sayısı bulunur.

3. Gün

3. gün de 2. günün işlemleri aynen tekrar edilir. Ancak üçüncü günün rezervasyonlarına ikinci günde oluşabilecek rezervasyonlar da ilave edilmelidir.

Örnek:

1.	<u>Gün</u>	:
➤	Boş oda sayısı	110 (+)
•	<u>Gidecek oda sayısı</u>	39 (+)
	Check-out	37 (+)
	Ayrılma / uzatma (%5 Early C/O)	2 (+)
•	<u>Satılabilir oda sayısı</u>	149 (=)
•	<u>Gelecek oda sayısı</u>	75 (-)
	Rezervasyonlu oda sayısı	66 (+)
	Gerçekleşme %5	3 (-)
	Walk-in konuk	12 (+)
•	<u>Mevcut boş oda sayısı</u>	74 (=)
2.	<u>Gün</u>	:
•	<u>Güne ait boş oda sayısı</u>	74 (+)
•	<u>Gidecek oda sayısı</u>	46 (+)
	Check-out	40 (+)
	Bir gün kalıp gidecekler	4 (+)

Ayrılma/uzatma (%5 Early C/O) 2 (+)

- **Satılabilir oda sayısı** 120 (=)
- **Gelecek oda sayısı** 90 (-)
 - Rezervasyonlu oda 80 (+)
 - Gerçekleşmeme %5 4 (-)
 - Walk-in konuk 9 (+)
 - İlave rezervasyonlu oda 5 (+)
- **Mevcut boş oda sayısı** 30(=)

3. **Gün** _____ :

Bu günün işlemleri de ikinci günün işlemleri gibi yapılır. Daha sonraki günlerde de aynı yol izlenerek hesaplama yapılır.

.....OTELİ		THREE DAYS FORECAST	
TARİH: /.. /20....		SATILACAK ODA	
DÜNKÜ BOŞ ODA SAYISI		TOPLAM REZERVASYONLAR	
BUGÜNKÜ C/OUT ODA SAYISI		GELMEYENLERİN ORANI	
TOPLAM BOŞ ODA SAYISI		NET REZERVASYON	
BEKLENEN C/IN		BEKLENEN WALK/IN	
KALAN BOŞ ODALAR		TOPLAM C/IN	
DOLU ODALAR		DURUM	
TARİH: /... /20....		SATILACAK ODA	

DÜNKÜ BOŞ ODA SAYISI	TOPLAM REZERVASYONLAR
BUGÜNKÜ C/OUT ODA SAYISI	GELMEYENLERİN ORANI
TOPLAM BOŞ ODA SAYISI	NET REZERVASYON
BEKLENEN C/IN	BEKLENEN WALK/IN
KALAN BOŞ ODALAR	TOPLAM C/IN
DOLU ODALAR	DURUM
TARİH: /... /20.... SATILACAK ODA	
DÜNKÜ BOŞ ODA SAYISI	TOPLAM REZERVASYONLAR
BUGÜNKÜ C/OUT ODA SAYISI	GELMEYENLERİN ORANI
TOPLAM BOŞ ODA SAYISI	NET REZERVASYON
BEKLENEN C/IN	BEKLENEN WALK/IN
KALAN BOŞ ODALAR	TOPLAM C/IN
DOLU ODALAR	DURUM
TARİH: /... /20.... SATILACAK ODA	

3.2. Yedi Günlük Tahmin Raporu (7 Days Forecast)

Konaklama işletmelerinde yapılan yedi günlük (haftalık) tahmin çalışması, gelecek yedi gün içinde rezervasyonlu ve rezervasyonsuz olarak meydana gelebilecek münferit veya grup gecelemlerin, gerçeğe en yakın bir şekilde istatistiki verilere dayandırılarak yapılan tahminlerdir.

Bu raporlama tekniği oda sayısı 400'den fazla olan konaklama işletmelerinde yapılmaktadır. İşletme doluluğu ile daha kesin ve net bilgi, yakın bir tarihi verdiği için "yedi günlük tahminleme (7 days forecast)" ile daha kolay bulunur. Gelecek 7 gün için yapılan bu çalışma her gün (gelecek 7 gün için) tekrarlanır. Dolayısıyla bu tahminleme sonucunda ortaya çıkan bilgiler ilgili departmanlara (restoran, bar, mutfak, katlar) gönderilir ve bu departmanların hazırlıklı olmaları sağlanır. Bu tahminleme tekniği ile rezervasyon bölümü, işletmeye gelen rezervasyon başvurularını süratle olumlu veya olumsuz bir şekilde cevaplandırır. Gelecek yedi gün içinde işletmede kalacak olanların sayısında oransal bir artış olursa mutfak ona göre menü planlamasını yaparak, depodan ihtiyacı oranında malzeme çeker.

3.3. 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 (occupancy 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.

3.4. Yıllık Tahmin Raporu (Yearly Forecast)

Konaklama işletmelerinin gelecek bir yıl içinde rezervasyonlu ve rezervasyonsuz olarak meydana gelebilecek münferit veya grup gecelemleri, fiyat durumlarına göre elde edeceği oda doluluk durumu ve gelirlerinin geçmiş yılları ve mevcut konjüktürel 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. Önbüronun başarısı bu hedeflere yaklaşılmasıyla ölçülür. Yıllık tahmin raporları Önbüro müdürü ve üst yönetim tarafından hazırlanır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Üç günlük tahmin raporu çıkarınız. ➤ Yedi günlük tahmin raporu çıkarınız. ➤ Aylık tahmin raporu çıkarınız. ➤ Yıllık tahmin raporu çıkarınız.	➤ Dikkatli olunuz. ➤ İkna edici olunuz. ➤ Planlı olunuz. ➤ Detaylara özen gösteriniz. ➤ İnisiyatif kullanınız. ➤ Pratik düşününüz.

Kontrol Listesi

Ölçütler	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Üç günlük tahmin raporu çıkardın mı?		
Yedi günlük tahmin raporu çıkardın mı?		
Aylık tahmin raporu çıkardın mı?		
Yıllık tahmin raporu çıkardın mı?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandın mı?		
Zamanı iyi kullandın mı?		

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Ölçme Soruları

A. Aşağıdaki soruları yanıtlayınız.

1. Üç günlük tahmin raporu ne işe yarar? Açıklayınız.
2. Aylık tahmin raporu ne işe yarar? Açıklayınız.
3. Yıllık tahmin raporu ne işe yarar? Açıklayınız.

B. Aşağıda verilen sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

4. Konaklama işletmeleri doluluğu ile ilgili yapılan tahminleme işlemine ne ad verilir?
A) Forecast
B) Walk in
C) Stop sale
D) Kartoteks
5. Yearly forecast, bazı konaklama işletmelerinde hangi adla anılır?
A) Occupancy Forecast
B) Annual Forecast
C) Monthly Forecast
D) 3 Days Forecast

Değerlendirme

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevaplarınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

Verdiğiniz cevaplar arasında yanlışlar varsa, eksikliklerinizi modüldeki konuya tekrar dönerek ya da çevrede bulunan konaklama tesislerinde konuyu araştırarak ve sınıf ortamında arkadaşlarınız veya öğretmeninizle ilgili konuyu tartışarak tamamlayabilirsiniz.

Eğer tüm sorulara doğru cevaplar vererek, kendinizi bu faaliyet alanındaki konularda yeterli görüyorsanız modül değerlendirme aşamasına geçebilirsiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül faaliyetleri ve araştıma çalışmaları sonucunda kazandığınız bilgi ve becerilerin ölçülebilmesi için öğretmeniniz size ölçme araçları uygulayacaktır.

Ölçme sonuçlarına göre sizin modül ile ilgili durumunuz öğretmeniniz tarafından değerlendirilecektir. Kazanmış olduğunuz bilgi ve becerileri, çalışacağınız konaklama tesislerinde işletme prosedürlerini daha rahat bir şekilde uygulamak için kullanabileceksiniz.

Bu değerlendirmeler sonucunda başarılı olduysanız bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

Öğrenme Faaliyeti -1 Cevap Anahtarı

1	Satılabilir Oda Sayısı = (Bir Önceki Günün Boş Odası + O Gün Boşalacak Oda Sayısı) – O Günkü Rezervasyonlar
2	Bayram günleri ve fuar, konferans, kongre, festival etkinliklerinin yapılacağı günler close out olarak değerlendirilir.
3	C
4	C
5	D

Öğrenme Faaliyeti -2 Cevap Anahtarı

1	Günlük doluluk oranları üst üste toplanmak suretiyle o ayın çektiği gün sayısına bölünür. Böylece o ay için doluluk oranı bulunmuş olur.
2	İlgili mevsime dahil olan aylara göre doluluk oranları üst üste toplanıp dörde bölünür. Böylece o mevsim için doluluk oranı bulunmuş olur.
3	Aylık doluluk oranları toplanıp 12'ye bölünmek suretiyle yıllık doluluk oranı hesaplanır.
4	D
5	B
6	D

Öğrenme Faaliyeti -3 Cevap Anahtarı

1	İşletmenin üç gün içinde beklediği iş miktarını gösterir ve üç günlük tahminleme sonucu, diğer ilgili departmanlara gönderilerek hazırlıklarını ve çalışmalarını bu bilgilere göre yapmalarını sağlar.
2	O ana kadar yapılan rezervasyonların toplam hacmi ve gelecekle ilgili tahmini seyri hakkında bilgi verir.
3	Yıllık tahmin işletmenin gelecek yıl içinde sağlayacağı geceleme sayısı, bunun fiyat durumlarına göre dağılımı, tespit eder. Elde edilen sonuçlar o yıl için elde edilecek tahmini geliri belirler. İşletme bütçesinin hazırlanması çalışmalarına da temel teşkil eder.
4	A
5	B

KAYNAKLAR

- ERASLAN, Nevzat, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2004.
- EREN Tülin, Ersümer Eren, **Konaklamada Rezervasyon Kayıtları, yayınlanmamış Ders Notları**, (Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi), Antalya 2003.
- GÖKDENİZ, Ayhan, **Önbüro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.
- GÜROL, Gülol, **Mehmet, Resepsiyon Muhasebe**, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul 1997.
- MISIRLI, İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulaması**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.
- MISIRLI, İrfan, **Önbüro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara 1992.
- ŞENER, Burhan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2001.
- ÖZDEMİR, Kerem, **“Önbüro Ders Notları”**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi), Bursa 2006.