

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKİ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**REZERVASYON İŞLEMLERİ
MODÜLÜ**

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. ÇALIŞMA PLANI HAZIRLAMA	3
1.1. Acente-Otel Anlaşmaları (Sözleşmeleri)	3
1.2. Anlaşmalı Otellerin Bilgisayara Girilmesi	9
1.3. Otel Dosyaları Hazırlama	9
1.4. Normal Otel Rezervasyon İşlemleri	10
1.4.1. Konukların Rezervasyonla İlgili Problemleri Çözme	14
UYGULAMA FAALİYETİ	19
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	21
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	23
2. DİĞER BİRİMLERLE İLİŞKİSİ	23
2.1. Rezervasyon-Tur Operatörü-Acente Yönetimi	23
2.2. Rezervasyon-Transfer Rezervasyonu	24
2.3. Rezervasyon-Otel Rehberi	26
2.4. İstatistikî Veriler	27
2.4.1. Tur Operatörü Bazında İstatistik	27
2.4.2. Konaklama İşletmelerinin Oda ve Kişi Sayısı İstatistiği	27
2.4.3. Kontenjan Anlaşmalarına Göre Oda ve Kişi Sayısı İstatistiği	28
UYGULAMA FAALİYETİ	29
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	31
MODÜL DEĞERLENDİRME	33
CEVAP ANAHTARLARI	34
ÖNERİLEN KAYNAKLAR	35
KAYNAKLAR	36

AÇIKLAMALAR

KOD	812STE009
ALAN	Seyahat Acenteciliği
DAL/MESLEK	Rezervasyon Elemanı
MODÜLÜN ADI	Rezervasyon İşlemleri
MODÜLÜN TANIMI	Rezervasyon işlemleri ile rezervasyon elemanının görevlerini yerine getirebilmesi ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırıldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40\32
ÖN KOŞUL	Rezervasyon Sistemleri modülünü almış olmak
YETERLİK	Rezervasyon işlemlerini tanımak için ön hazırlık yapmak Rezervasyon işlemleri ile, konukların rezervasyon işlemlerini gerçekleştirmek.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Uygun ortam sağlandığında, seyahat acenteciliği organizasyon yapısına uygun olarak konukların otel rezervasyonlarını, departmanı ile diğer birimlerle ilişkilerini sağlama yeterliği kazanabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Normal otel rezervasyonunu acente ile konaklama işletmesi arasında imzalanan sözleşme şartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.2. Son dakika rezervasyonunu acente ile konaklama işletmesi arasında imzalanan sözleşme şartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.3. Kontenjan dışı talep rezervasyonunu acente ile konaklama işletmesi arasında imzalanan sözleşme şartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.4. Konukların rezervasyonla ilgili problemlerini rezervasyonunu acente ile konaklama işletmesi arasında imzalanan sözleşme şartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.5. Diğer birimlerle acente organizasyon yapısına uygun olarak organize çalışabilecek ve istatistik verileri hazırlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Sınıf, atölye, sektör, kütüphane ve bilgi teknoloji ortamları Donanım: Bilgisayar, TV, DVD, VCD, projeksiyon, büro-kırtasiye malzemeleri, ofis araç gereçleri
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Her faaliyet sonrasında o faaliyetle ilgili değerlendirme soruları ile kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme aracı(uygulama, soru-cevap) uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Bu mdl ile seyahat acenteciliği standartlarına uygun olarak rezervasyon işlemlerini yapma yeterliği kazanabileceksiniz. Bu kazanımlarınızı rezervasyon departmanında iş imkânına çevirebilirsiniz. Rezervasyon dalının alan mdl olan Rezervasyon İşlemleri mdl ile sektördeki yeni yaklaşım ve stratejileri daha iyi ğrenebileceksiniz. Seyahat acentelerinin rezervasyon işlemlerini öğrendiğiniz zaman turizm işletmelerinde ve özellikle tur operatörlüğü ve yerel acentalarda daha iyi iş bulabileceksiniz.

İleriki iş hayatında bu mdln size sağlayacağı bilgi ve beceri uygulamalarının kazanımları sizlere her zaman en önemli yol gösterici olacaktır.

Bu modülde rezervasyon ile ilgili olarak tüm çalışmalar ve aşamaları yer almaktadır. Amaç, Seyahat Acenteciliği alanında görev alacak olan sizlerin sektörün ihtiyaçları doğrultusunda bilinlendirilmeniz ve eğitilmenizdir. Modülü tamamladığımızda çalışma ortamınızda tur organizasyonu ile ilgili edindiğiniz bilgileri kullanarak becerilerinizi geliştireceksiniz. Sonuçta işletmelerin bu konuda aradığı nitelikte bir eleman olarak yeterli bilgiye sahip olacaksınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Bu modül ile uygun ortam sağlandığında seyahat acenteciliği standartlarına uygun olarak rezervasyon işlemlerini araştırarak ön hazırlık yapma yeterliği kazanabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Üç, dört, ve beş yıldızlı birer otel seçip kendinize önbüro müdürleri veya rezervasyon sorumluları ile acente anlaşmalarını nasıl yaptıkları, nelere dikkat ettikleri ve rezervasyonları nasıl aldıkları ile ilgili bilgi edininiz.

1. ÇALIŞMA PLANI HAZIRLAMA

1.1. Acente-Otel Anlaşmaları (Sözleşmeleri)

Seyahat acenteleri ile konaklama tesisleri arasında, acentenin rezervasyon talebi ve konaklama tesisinin bunu onaylaması ve buna bağlı olarak mali ve diğer koşulları içeren bir anlaşmadır.

Seyahat acenteleri, konaklama tesisleri ile üç tür anlaşma yaparlar.

- Münferit müşteri sözleşmeleri
- Grup sözleşmeleri
- Kontenjan (oda tahsis) sözleşmeleri

Konaklama tesisinin önceden belirlenen koşullarla anlaşılan sayıdaki otel odasını acentenin kullanımı için ayırmasını içerir. Acente de bu koşullara uyararak odaları dilediği gibi satar. En yaygın sözleşme türüdür. Çeşitli şekillerde düzenlenebilir.

- Tamamen garantili kontenjan sözleşmesi
- Kısmen garantili kontenjan sözleşmesi
- Garantisiz kontenjan sözleşmesi
- İsteğe bağlı rezervasyonlar
- Serbest satış kontenjanı

Özel olarak acente ile konaklama tesisi arasında yazılı bir anlaşma yapılmamışsa; 23.3.1983 tarih ve 17996 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleri ve Müşterileri ile İlişkileri Hakkındaki Yönetmelik” adı ile anılan yönetmelik hükümleri uygulanır.

Konaklama işletmesi ve seyahat acentesi arasındaki ilişkide It, grup ve kontenjan fiyatları şeklinde fiyat gruplandırmaları yer almaktadır. Bu gruplandırmaya göre verilen fiyatlar taraflar arasında gizlilik içerisinde yer alacaktır.

IT fiyatlar: Seyahat acentesine bağlı olarak hizmet satın alan münferit (bireysel) yabancı müşteriler için uygulanan fiyatlardır.

Grup fiyatları: Seyahat acentesinin en az 15 kişi ile oluşturduğu grupları için uygulanan fiyatlarıdır.

Kontenjan fiyatları: Seyahat acentelerinin “back to back” grupları, belirli periyotlarla rezervasyon yaptırdığı gruplar için uygulanacak fiyatlardır (23.03.1983 tarih–17996 sayılı yönetmelik m.41). Acenteler kontenjan fiyatlarını diğerlerine göre daha uygun rakamlarla alırlar. Çünkü acente tarafından, bu gruplar için konaklama işletmesine ödeme garantisi tam olarak verilmiştir. Yani tıpkı charter şirketlerinden satın aldığı koltuklar için yapılan uygulamalar gibi bunlarda da odalarının doldurulamaması durumunda tur operatörü bu odaların bedelini işletmeye ödeyecektir. Fakat otel de kesinlikle bu odaları bir başka müşterisine satamaz, aksi takdirde grubun açıkta kalması durumunda tazminat ödemek durumunda kalacaktır. Acentenin dolduramadığı durumlarda satması halinde ise acentenin odaların bedelini ödeme zorunluluğu ortadan kalkar.

Bu yaptığımız sıralama dikkate alındığında otellerin acentelere uyguladıkları fiyatlandırmaları yüksekten düşüğe doğru vermiş oluyoruz. Yani acentelere uygulanan en yüksek fiyat münferit yolcular için, sonra sırasıyla grup ve kontenjan grupları için uygulanan fiyatlardır. Bu fiyatlar belirlenirken yine de acentenin konaklama işletmesini kullanım sıklığı ve doluluk oranları da dikkate alınır.

Konaklama işletmeleri genellikle yarım pansiyon (HB) esasına göre kullanılır. Ancak bazı programlarda eğer her iki öğün yemek de (öğle + akşam yemeği) dışarıda alınıyorsa, o zaman konaklama işletmesi ile oda + kahvaltı (BB) şeklinde anlaşılır. Bazı durumlarda ise grubun konaklaması HB'dir, ama aynı gün için extra yemekli bir show programı satışı da olabileceği için, işletmeden fiyatlar bu durum belirtilerek alınır. Yani BB fiyatı + yemek fiyatı ve HB fiyatı şeklinde alınmalıdır. Ancak bu tür durumlarda otel mutlaka bilgilendirilmelidir. Gruptan kaç kişinin (isimleri ile birlikte) HB, kaç kişinin BB konaklayacağı belirtilmelidir. Çok ender durumlarda ise, bazen acente grubunu işletmede tam pansiyon (FB) (kahvaltı + öğle + akşam yemeği) olarak konaklatmak zorunda da kalabilir.

Komisyon oranları da sözleşmede belirtilir, taraflar aralarında ortak karar verdikleri bir oranı sözleşmeye aktarırlar. Eğer sözleşmede aksine bir karar verilmemişse kanuna bakılır, orada da taraflar arasındaki komisyon oranı %10'dur (23.03.1983 tarih ve 17996 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan yönetmelik m.16). Bu komisyonlar hesaplanırken vergi ve servis ücreti hariç hizmet bedeli üzerinden faturadaki rakamın %10'udur. Müşteri acentenin onayı ile otelde kalış süresinin uzatması ya da daha sonraki bir tarih için rezervasyon yenilemesi durumunda (aradaki süre 30 günü aşmamak kaydıyla) acenteye komisyon ödenir. Bu konaklama süresi uzatmalar dâhil 60 günü aşması durumunda bu ek süreler için komisyon ödenmez (Aynı tarih ve sayılı-İlişkiler yönetmeliği m.17). Faturanın acente tarafından değil de doğrudan müşteri tarafından ödenmesi durumunda ise; servis ve vergiler dâhil fatura toplamı üzerinden acenteye komisyon ödenir. Bu komisyonun ödemesi müşterinin otelden ayrılışından itibaren 30 gün içinde yapılır. Bu süreden sonra borç miktarı için aylık %10 faiz ve ana borcun %5'i oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir (aynı yönetmelik m.18).

Rezervasyonların bildirim tarihleri, onaylanış şartları ve iptal koşulları ile ilgili olarak tarafların ortak kararları sözleşmede belirtilir.

Ödemeler ve ödeme koşulları, mücbir sebeple (fors majör/taraflardan birinin öngörmesi ve engellemesi irade dışında olan zorlayıcı sebepler-aynı yönetmelik m.22 (Deprem, sel, belgelendirilen hastalık v.b.) ilgili durumlarda sorumluluklar, ihbarlar ile ilgili kararlar belirtilir. En son olarak tüm kararlar maddelendirildikten sonra anlaşmazlık durumunda yetkili olacak yer mahkemeleri ve icra daireleri belirtilir. Sıra artık tarafların imzalarına gelmiştir. Her iki tarafın imzasından sonra sözleşme resmîyet kazanmış olur. Sözleşmede yer almayan maddelerle ilgili olarak yönetmelik kuralları geçerli olur. Eğer sözleşmede yer alan ana başlıkları alt alta sıralamak gerekirse:

- Sözleşme tarihi,
- Taraflar,
- Geçerlilik süresi,
- Fiyat uygulamaları,
- Rezervasyon ve bildirim koşulları,
- İptal koşulları,
- Free (bedelsiz verilecek konaklama ve ikramlar)uygulamaları ve komisyonlar,
- Ön ödeme koşulları,
- Ödeme koşulları,
- Ödeme birimi ve kurları,
- Sözleşmeye uyulmaması durumunda tazminatlar,
- No-show koşulları,
- Mücbir sebepler,
- Sözleşmenin iptali,
- İhbarlar,
- Anlaşmazlık durumunda yetkili merciler,
- Tarafların imzaları, şeklinde maddelendirebiliriz.

Aşağıda (Şekil -1) konaklama işletmeleri ile seyahat acenteleri arasında düzenlenen bir sözleşme örneği görülmektedir. Her otel ve acenteye göre bazı farklılıklar gösterir.

Önceki Yıllardan Elde Ettiğiniz Verileri Doğru ve Dikkatli Değerlendiriniz!!!

2/1
X OTELİ
SÖZLEŞME
TARİH:../.../.....
Madde 1 : TARAFLAR Bu anlaşma aşağıda belirtilen kişiler arasında tesis edilmiştir.
ACENTE : SARP TRAVEL TURİZM OTEL : X OTELİ TURİZM SAN. VE TİC. ADRES : ADRES : VERGİ D.NO. : VERGİ D.NO.: TEL/FAX : TEL/FAX :
FİYAT UYGULAMASI Madde 2 : Acentenin yapacağı pazarlamalarda geçerli olmak üzere GRUP ve IT misafirler uygulanacak fiyatlarımız Aşağıdaki gibidir.
GEÇERLİLİK SÜRESİ : <u>01.11.2001 / 10.04.2002</u>
DBL/ PP (BB) :EURO SNGL (BB) :EURO ADD.BED (BB) :EURO MEAL (L/D) :EURO CHILD : (0-6) FREE, (6-12) %50 İNDİRİMLİDİR.
Madde 3 : Bu fiyatlar komisyonuz net olup, KDV dahildir. Vergi oranlarının resmi makamlarla değiştirilmesi durumunda fark aynen yansıtılacaktır.
Madde 4 : Grup fiyatlarının aynen uygulanabilmesi için grubun 15 kişi olması gerekir. 16 kişiden fazla kişiye free uygulaması yapılmaz. Ancak ücretsiz yatağın sayısı 2 double odada 4'ü geçemez. Rezervasyonlarda snl oda say %25'i geçtiği takdirde dbl olarak charge edilir.
Madde 5 : IT fiyatlarının uygulanabilmesi için otelin broşürde yayınlanmış olması ve otel idaresi tarafından onaylanması gerekir. Bu durumda IT fiyatlar uygulanacak ve bu fiyatlar üzerinden komisyon verilmeyecektir.
Madde 6 : Ancak toplantı, seminer, kongre ve bunun gibi özel rezervasyonlar için Madde 2 'de belirtilen fiyatlar yerine münferit

Afiş fiyatlar uygulanacaktır. Bunun üzerinden acenteye % 10 komisyon verilir.

Madde 7 : Otelin grup kontenjanının dolması halinde rezervasyon kabulü sırasında acenteye belirttiği kaydıyla otel münferit fiyatları uygulanır. Bunun üzerinden acenteye % 10 komisyon verilir.

Madde 8 : İş bu sözleşme hükümleri uyarınca yapılacak rezervasyonlar acente tarafından imzalanmış rezervasyon fişinin otel tarafından tasdiki veya ayrıca yapılacak sözleşmenin ise acente ve otel yetkilileri tarafından müştereken imzalanması ve otele tevdi ile geçerli olacaktır.

REZERVASYON İPTAL KOŞULLARI

Madde 9 : Rezervasyon iptallerinde aşağıdaki hükümler uygulanacaktır.

a) Toplam 30 odanın üzerindeki rezervasyonlarda grubun otele varış tarihinden geriye doğru 31-60 gün içinde meydana gelen rezerve edilmiş toplam oda sayısının %50' si veya daha fazla oranlardaki iptallerde o tarihten itibaren gelen diğer taleplerin reddinden doğan gelir kaybına karşılık rezervasyonu iptal edilen odaların bir gecelik oda geliri acenteden talep ve tahsil edilecektir.

b) Grubun otele varış tarihinden geriye doğru 30 gün içerisinde vuku bulan ve rezerve edilmiş toplam oda sayısının %15 veya daha fazlası oranındaki iptallerde o tarihler için vuku bulmuş diğer taleplerin reddinden doğan gelir kaybına karşılık rezervasyonu iptal edilen odaların bir gecelik oda geliri acenteden talep ve tahsil edilecektir.

Madde 10 : Bu sözleşme ilgili tüm hesaplama ve ödemeler grubun ve IT'nin otele giriş yaptığı gün geçerli olan T.C.Merkez Bankası döviz alış kuru üzerinden hesaplanarak acenteden talep ve tahsil edilecektir.

ÖN ÖDEME KOŞULU :

Madde 11 : Otelin gerekli gördüğü durumlarda acenteden USD olarak ön ödeme veya tamamını istemek hakkına sahiptir.

Acente grubun otele gelişinden önce otelin uygun gördüğü zamanlarda otele ön ödeme yapmak ve tamamını ödemek mecburiyetindedir. Otel tarafından talep edilen ödeme acente tarafından zamanında yerine getirilmediği takdirde otel acenteye ayrıca bir bildirimde bulunmaksızın yapılan rezervasyonları tek taraflı olarak iptal etme hakkına sahiptir.

ÖDEMELER :

Madde 12 : Grup veya IT müşteri otelden ayrıldıktan sonra acenteye kesilen fatura, fatura tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde tahsil edilir. 14 günlük sürenin aşılması halinde ödemelerin geciktirildiği ay için fatura meblağı üzerinden %10, diğer aylar için %8 gecikme faizi tahakkuk ettirilir ve acente buna hiçbir şekilde itiraz edemez. Yasal tazminat hakları geçerlidir.

Madde 13 : Grup mensuplarının isim listesi, milliyetleri, geliş saatleri, oda tipleri ve pansiyon durumu ile birlikte

Grubun gelişinden en az 15 gün önce otele gönderilmelidir.

MÜCBİR SEBEPLER :

Madde 14 : Otel idaresi tarafından temin edilecek bütün odalar ve diğer mahallerin, mücbir sebep hükümet ve resmi makamların muameleleri ile harp, mülk haklarının kullanılması hali, grev, lokavt, ayaklanma, salgın hastalık, karantina ve bunun gibi otelin iradesi haricinde kalan durumlarda otelin rezerve edilen bu yerleri temini imkanı olmayabilir. Söz konusu bu sebeplerden herhangi bir borun vuku bulunması halinde rezerve edilmiş bu yerler için otel idaresi hiçbir sorumluluk yüklenmeyecektir.

Madde 15 : Bu sözleşme kredi sözleşmesi olmayıp otel uygun gördüğünde Acente ile kredi sözleşmesi ayrıca yapılabilir.

İHBARLAR :

Madde 16 : Otel idaresine yapılacak bütün ihbarlar yazılı olarak X Otel'i Müdürlüğüne, kurumuna yapılacak ihbarlar ise sözleşmenin başında yer alan adrese yazılı olarak yapılacaktır.

YETKİ :

Madde 17 : İşbu sözleşme taraflarca okunarak anlaşılması ve bütün resmi makamlarca geçerli olmak üzere imza altına alınmıştır. Sözleşme kapsamında yer almayan hususlarda anlaşmazlık vukuunda 23.03.98 tarih ve 179 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Turizm İşletmelerinin Birbiriyle ve Bakanlıkla ilişkilerini düzenleyen yönetmelik" hükümleri geçerlik kazanacaktır. İşbu sözleşme ile ilgili çıkabilecek her türlü anlaşmazlık durumunda yetkili İstanbul mahkeme ve İcra daireleridir.

Otel, acenteyi temsilen işbu sözleşmeye imza atan şahısların yetkilerinin bulunduğunu farz eder. Acentenin kayıtlarını inceleme mecburiyeti yoktur.

ACENTE ADINA

OTEL ADINA

ADI SOYADI
GÖREVİ /ÜNVANI
KAŞE / İMZA

ADI SOYADI
GÖREVİ /ÜNVANI
KAŞE / İMZA

ADI SOYADI
GÖREVİ /ÜNVANI
KAŞE / İMZA

Şekil 9: Acenta-Otel sözleşme örneği

1.2. Anlaşmalı Otellerin Bilgisayara Girilmesi

Bugün bütün turizm işletmeleri iş ve işlemlerini kayıt altına alırken bilgisayar ve paket programlar kullanmaktadırlar. Bir programı kullanabilmek için önce birçok verinin girilmesi gerekir. Dolayısıyla bir acentenin anlaşma yaptığı tüm konaklama tesislerini programa yüklemesi gerekir. Örneğin;

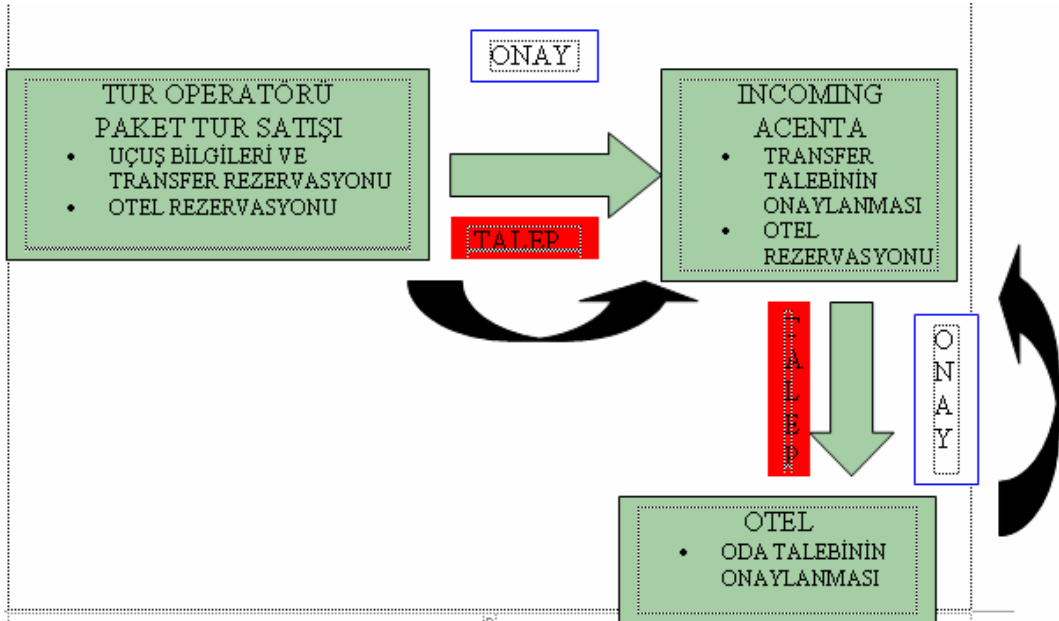
- Otelin yeri
- Havaalanına uzaklığı
- Oda tipleri
- Konaklama şekli
- Oda fiyatları
- Acentenin anlaşma yaptığı oda tür ve sayıları gibi

1.3. Otel Dosyaları Hazırlama

Anlaşmalı oteller hakkında bilgileri içeren dosyalar hazırlanır. Bu dosyalar hazırlanırken otelle ilgili her türlü bilginin yer alması önemlidir. Ancak doğru bilgilerin konulması ise daha sonraki çıkabilecek sorunların bertaraf edilmesinde önemli rol oynayacaktır.

Otel Rezervasyonu

Bu bölümde acente tanımından incoming (yerel karşılayıcı acente) anlaşılmalıdır. Kısaca bir tur paketinin satılma ve gerçekleştirilme aşamaları;



1.4. Normal Otel Rezervasyon İşlemleri



Resim 1: Otel rezervasyonu yapılırken

Rezervasyonun Alınması

Tur operatörü bir paket tur satışı yaptığında, yerel acenteye satışla ilgili bilgileri gönderir. Yukarıda sözü edilen anlaşma türlerine göre değişkenlik gösteren rezervasyonun alınması ve onaylanması süreci başlamış olur.

Bilgisayara Girilmesi (Rezervasyon Listeleri)

Tur operatöründen alınan rezervasyon listeleri kullanılan paket programa uygun şekilde girilir. Bu esnada dikkatli olunması gereklidir. Rezervasyon talepleri talepler doğrultusunda girilmediğinde çok büyük sorunlar yaşanabilir.

Otele İletilmesi (Rezervasyon Fişi)

Bilgisayardan otel rezervasyon formu çıktısı alınır. Bu formda gerçekleşecek olan konaklama ile ilgili her türlü bilgi yer almalıdır. En kısa zamanda rezervasyon formu en hızlı haberleşme araçları kullanılarak ilgili tesise gönderilmelidir. Tesisten konfirme edilmiş rezervasyon formu geldiğinde ancak rezervasyon kesinlik kazanır.

TURİZM		Tarih : 18/08/2005	
OTEL REZERVASYON FİŞİ		Saat : 13:46	
YENİ		Sayfa : 1	
HOTEL GAL...			
Voucher No: 699-MUNFER			
1. Giriş Tarihi : 21/08/2005	Oda Sayısı : 1	Yetişkin : 2	
Çıkış Tarihi : 26/08/2005	Oda : D (DOUBLE)	Kontenjan : Normal	
Gün : 5	Oda Tipi : STD (STANDART)	Ext. Bed :	
Milliyet :	Pansiyon : AI	Çocuk :	
Extralar :		Bebek :	
NOT: BALAYI ÇİFTİ SELF PAYMENDP.P 75 YTL		Toplam Pax : 2	
SOYADI, ADI	YAŞ DOĞ TARİHİ	GELİŞ YERİ	SAAT DÖNÜŞ YERİ
Mr SARISAKALTANER		GEL???	DON???
Mrs SARISAKALTANER		GEL???	DON???
TOURS		TEYİDİNİ RİCA EDERİZ	
TEL : 0242 3102...			
FAX : 0242 3106...			
EĞİTİM...			

18/08/05
CONFIRMED


Şekil 2: Otel rezervasyon fişi

Teyit İşlemleri

Otelden rezervasyon onayı alınır ve bilgisayara işlenir. Bu işleme Konfirmasyon işlemi denir. Otel tarafından konfirme edilen tüm rezervasyonlar kaydedilerek dosyalanır. Bu belgelerin muntazam şekilde saklanması gerekir. Oluşabilecek tüm aksaklık ve sorunlarda saklanan belge kullanılabilir.

İptal ve İade İşlemleri (İptal Fişi)

Rezervasyon iptal edildiği takdirde iptal işlemi bilgisayara girilir. İptal Rezervasyon fişi basılır ve otele gönderilir. İptal onayı alındıktan sonra sisteme kaydedilir.

CLUB HOTEL (ROH) REZERVASYON BÖLÜMÜ		VOUCHER NO. 3761106 İPTAL REZERVASYON FİŞİ		 TARİH: 02.09.2005 17:27	
İSİMLER MR. NOSOV MIKHAIL (11.02.1963) MRS. KARAGODINA NATALIA (04.07.1954)		GİRİŞ TARİHİ 28.09.2005	ÇIKIŞ TARİHİ 30.09.2005	ODA TİPİ ROH Standard	
				ODA DURUMU DBL	PANSİYON AI
				NOT MOSCOW	
OTEL TEYİDİ AUTOMATIC CONFIRMATION		REZERVASYON SORUMLUSU			
Antalya Merkez Ofis Tel.: (0242) 3...	Fethiye Tel.: (0252) ...	Marmaris Tel.: (0252) ...	Bodrum Tel.: (0252) 3...	İstanbul Tel.: (0212) 5...	

Şekil 3: Otel iptal rezervasyon fişi

Kullanılan Araç Gereçler

Rezervasyon talep ve onay işlemleri çeşitli araçlarla yapılabilir.

➤ Formlar faks ile gönderilir ve yanıtı alınır.

Elektronik posta ile gönderilir ve yanıtı alınır.

Transfer Listeleri

Kesinleşmiş tüm rezervasyonlar dikkate alınarak günlük geliş ve gidiş transfer listeleri hazırlanır. Bu listeler önceden otellere gönderilmeli ve müşterilerin görebilecekleri alanlarda asılmalıdır.

Son Dakika (Last Minute) Rezervasyonu

Genel uygulamalar, acentenin rezervasyon taleplerinin yüksek sezonda müşterinin otele giriş tarihinden 14-21 gün önce, düşük sezonlarda 1-7 gün önce otele bildirilmesi şeklindedir. Bu süreler acente-otel sözleşmesinde dönem dönem belirtilir. Önceden belirlenlenmiş bu sürelerden daha kısa zaman kala talep edilen rezervasyonlar son dakika rezervasyonu olarak adlandırılır. Bu talepleri kabul edip etmemek otelin isteğine bağlıdır. Otel doluluk oranı az olduğu sürece bu rezervasyonları kabul edecektir.

➤ **Rezervasyonun Alınması**

Tur operatöründen gelen rezervasyon talebi süratle değerlendirilir. Bu değerlendirmenin sonucunda talep uygunsu ve kontenjan varsa rezervasyon onaylanarak tur operatörüne bildirilir.

➤ **Bilgisayara Girilmesi**

Talep sisteme kaydedilir. Bu işlem sırasında dikkatli olunması gerekir. Yapılacak her hatalı kayıt daha sonra birçok soruna yol açabilir.

➤ **Otellere İletilmesi (Rezervasyon Fişi)**

Mümkünse otelle hemen görüşülerek sözlü onay alınır. Ancak yazılı onayın gönderilmesi hemen istenmelidir. Yazılı onay gelmesi ile rezervasyon kesinlik kazanacağından otellerin kontenjanlarına girilmesi bundan sonra yapılmalıdır.

➤ **Teyit İşlemleri**

Onay (konfirmasyon) geldikten sonra sisteme girilir. Karşılıklı teyit alındıktan sonra işlem yapılması gerekir. Burada teyidin alınması birçok işlemin başlangıcı olarak görülmelidir.

➤ **İptal ve İade İşlemleri**

İptal ve iade işlemleri aynen normal rezervasyonlarda olduğu gibi takip edilir. İptal rezervasyon fişi basılır ve otele gönderilir. İptali onaylanan rezervasyon sisteme kaydedilir.

Kullanılan araç gereçler

- Telefon
- Faks
- Elektronik posta

➤ **Transfer Listeleri**

Kesinleşmiş tüm rezervasyonlar dikkate alınarak günlük geliş ve gidiş transfer listeleri hazırlanır.

Kontenjan Dışı Talep Rezervasyonları

Tur operatörü zaman zaman aldığı kontenjanları tamamen doldurur. Talep yüksek olduğundan bazı otellerden kontenjan dışı rezervasyon isteğinde bulunur. Bu isteği kabul edip etmemek, otelcinin kararına bağlıdır. Ancak kabul edilen rezervasyonlar için sözleşme hükümleri uygulanır.

TOURISTIK
YENİ GELEN İPTALLER

Çekim Tarihi :13/09/2005
Saat : 09:32
Sayfa :1

Operator	Voucher	Otel	Adı	Yaş	Oda	Pns	GirişTarihi	Çıkış Tarihi	Gün	Oda
1 DELPH	3771794	VOYSOR	Mr.Koch Hans Pete		VZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
2 DELPH	3771794	VOYSOR	Mrs.Koch Helga		VZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
3 DELPH	3771794	VOYSOR	Chd.Koch	7	VZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
4 DELPH	3771794	VOYSOR	Chd.Koch	9	VZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
5 DELPH	3773198	VOYSOR	Mr.Maier Georg		VZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
6 DELPH	3773198	VOYSOR	Mrs.Maier Regina		VZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
7 DELPH	3773198	VOYSOR	Chd.Maier	13	VZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
8 DELPH	3773198	VOYSOR	Chd.Maier	8	VZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
9 DELPH	3773198	VOYSOR	Mr.Maier		EZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
10 DELPH	3780470	VOYSOR	Mr.Riemer Michael		DZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
11 DELPH	3780470	VOYSOR	Mrs.Putz Sylvia		DZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
12 DELPH	3828164	PEGHOT	Mr.STAMMDATEN/TEST		FM		17/12/05	31/12/05	14	1
13 DELPH	3828164	PEGHOT	Mrs.STAMMDATEN/TEST		FM		17/12/05	31/12/05	14	1
14 DELPH	3828164	PEGHOT	Chd.STAMMDATEN/TEST	6	FM		17/12/05	31/12/05	14	1
15 DELPH	3828164	PEGHOT	Chd.STAMMDATEN/TEST	10	FM		17/12/05	31/12/05	14	1
16 DELPH	3828164	PEGHOT	Mr.STAMMDATEN/TEST		SS		17/12/05	31/12/05	14	1
17 DELPH	3828164	PEGHOT	Mrs.STAMMDATEN/TEST		SS		17/12/05	31/12/05	14	1
18 DELPH	3828219	REDRAI	Mr.SVOBODA		DZ	AI	24/09/05	01/10/05	7	1
19 DELPH	3828219	REDRAI	Mrs.SVOBODA		DZ	AI	24/09/05	01/10/05	7	1
20 DELPH	3828219	REDRAI	Mr.SVOBODA		DZ	AI	24/09/05	01/10/05	7	1
21 DELPH	3828219	REDRAI	Mrs.SVOBODA		DZ	AI	24/09/05	01/10/05	7	1
22 DELPH	3828219	REDRAI	Chd.SVOBODA	13	DZ	AI	24/09/05	01/10/05	7	1
23 DELPH	3830928	PINCLU	Mrs.ZAVADSKA JANKA		DZ	AI	15/10/05	22/10/05	7	1
24 DELPH	3830928	PINCLU	Mr.ZAVADSKY IVAN		DZ	AI	15/10/05	22/10/05	7	1
25 DELPH	3830928	PINCLU	Mrs.SLOVIKOVA ALZBETA		DZ	AI	15/10/05	22/10/05	7	1
26 DELPH	3830928	PINCLU	Mr.SLOVIK JOZEF		DZ	AI	15/10/05	22/10/05	7	1
27 DELPH	3831680	VOYSOR	Mr.SCHUSSMUELLER MARTIN		DZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
28 DELPH	3831680	VOYSOR	Mrs.SCHUSSMUELLER CHRIST		DZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
29 DELPH	3831680	VOYSOR	Mr.SCHUSSMUELLER ANDREA		DZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1
30 DELPH	3831680	VOYSOR	Mrs.SCHUSSMUELLER SABINE		DZ	AI	29/10/05	05/11/05	7	1

Şekil 4: Otel iptal listesi

1.4.1. Konukların Rezervasyonla İlgili Problemleri Çözme

Paket tur satın alan turistler (tüketici-müşteri) zaman zaman çeşitli nedenlerle, değişiklik ya da tamamen iptal talebinde bulunurlar. İstenilen değişiklik ya da tamamen rezervasyonun iptali, turist ile tur operatörü arasında düzenlenen satış sözleşmesinde belirlenen usullere göre yapılır. Bundan şu anlaşılmalıdır ki, değişiklik ya da iptal halinde müşteri önceden belirlenen bedelleri ödemekle yükümlüdür. Ancak bundan sonra müşteri problemleri çözüm imkânı varsa gerçekleştirilir. Örneğin müşteri bedelini ödeyerek rezervasyonunu bir hafta uzatmak isteyebilir. Bunun gerçekleşebilmesi için iki koşul bulunmaktadır.

- Otelin rezervasyon uzatma isteğini kabul etmesi
- Müşterinin dönmek istediği tarihte uçakta yer olması

Rezervasyon İptali

Yukarıda anlatıldığı gibi rezervasyon iptali yapılabilir. Tur operatöründen incoming acenteye gelen rezervasyon iptal talebi sisteme girilir. Otele iptal rezervasyon formu gönderilip onayı alınır.

REZERVASYON FORMUTALEP AL

Rezervasyon Müdürlüğüne

TARİH:/...../.....

Otele Giriş :	Müşteri adı :
---------------	---------------

Otelden Çıkış :	Grup Kodu :
-----------------	-------------

Oda durumu: SNGL DBL TRPL SUIT	Pansiyon : BB HB FB
--------------------------------	---------------------------

ÖDEME

EXTRALAR HARİÇ ACENTEMİZ TARAFINDAN :MÜŞTERİ TARAFINDAN :**REZERVASYONU VEREN**
İMZA ve KAŞE**TEYİD EDEN**
İMZA ve KAŞE**Rezervasyon Uzatma-Transfer Listesi/Uçuş Listesi**

Rezervasyonun uzatılma isteği, otele rezervasyon değişiklik formu gönderilerek bildirilir ve otelin onayı alınır. Yeni duruma göre transfer ve uçuş kayıtları sisteme girilerek listeler hazırlanır.

Rezervasyon Kısıltma-Transfer Listesi/Uçuş Listesi

FHY 660

DÖNÜŞ UÇUŞ MÜŞTERİ LİSTESİ

Tarih : 15.05.2005 Uçuş No : FHY 660 İniş Yönü : TLV
Dönüş Saati : 14:15

Soyadı, Adı

Mr	AFRIAT, YOSSY ✓
Mrs	AMAR, LILACH ✓
Mr	ANTABI, TZAHY ✓
Mr	AZOVIV, SHIMON ✓
Mrs	BENMARGI, MAYAMIMI ✓
Mrs	BER EL, LIOR ✓
Mrs	BETZALEL, HANA ✓
Mr	BETZALEL, YAACOV ✓
Mr	BOTBOL, HAIM ✓
Mrs	BOTBOL, MALKA ✓
Mr	BUTBUL, MORAN ✓
Mr	COHEN, G ✓
Chd	DAVID, YAIR ✓
Mr	DAVID, YAFFA ✓
Mr	DAVID, OHAD ✓
Mr	DAVID, INON ✓
Mr	DAVID, ADAYA ✓
Mr	DILL, SHAI ✓
Mrs	GLAZER, MICHAL ✓
Mr	GRENSHTAIN, SEBASTIAN ✓
Mr	HIK, ELIYAHU ✓
Mr	LEVY, OFIR ✓
Mr	MAZOR, MIRZAHY DAVID ✓

15.05.2005 AYT-TLV
FHY 660 14:15
38,000 ara **CONFIRMED** TOURISM INC. 😊

Rezervasyonun kısıltılma isteği, otele rezervasyon değişiklik formu gönderilerek bildirilir ve otelin onayı alınır. Yeni duruma göre transfer ve uçuş kayıtları sisteme girilerek listeler hazırlanır.

Otel Değişikliği-Otel Rehberi-RVA Formu

Zaman zaman gerek müşterinin isteği ile gerekse diğer sebeplerle (fazla rezervasyon, rezervasyon uzatma gibi) otel değişikliği söz konusu olduğunda, müşterinin nakledilmek istediği yeni otele normal rezervasyon uygulaması yapılır. Onay alındıktan sonra yeni durum sisteme girilir. Söz konusu değişiklik eski ve yeni otellerde görev yapan otel rehberlerine (reiseleiter) bildirilir.

Rooming List for 09 JUL

Flight Details: Arrival 09JUL TLV-AYT IZ 41 17:45-19:15
Departur 16JUL AYT-TLV IZ 42 21:30-22:50

Antalva, Cender - Antalva, Standard Room

1095209	O	Cohen/Israel Mr; Cohen/Miriam Ms. 16 JUL Adt.2	HB Double	Total: 2
		Transfers - Antalya //rq:adj rooms		
	O	Mayer/Abraham Mr 16 JUL Adt.1	HB Single	Total: 1
		Transfers - Antalya //rq:adj rooms		
1095978	O	Azuelos/Mery Ms.; Azuelos/Shemtov Mr 16 JUL Adt.2	HB Double	Total: 2
		Transfers - Antalya		
Total Rooms: 3		Total Guests: 5		

Antalva, Club hotel Delfin - Antalva, Standard room

1080396	O	Belenki/Maayan CHD 27/10/1994(10); Belenki/Alexander Mr; Belenki/Raisa Ms. 16 JUL Adt.2 Chd.1	HB Double+Child	Total: 3
		Transfers - Antalya		
Total Rooms: 1		Total Guests: 3		

Antalva, Sherwood Breezes Resort Antalva, Family Room

1071684 – Zabar Group	O	Exman/Rami Mr; Exman/Fani Mrs; Exman/Aviv CHD 11/10/1998(6); Exman/Idan CHD 06/03/2002(3) 16 JUL Adt.2 Chd.2	AI Double+2 Children	Total: 4
	O	Vaks/Reuven Mr; Vaks/Zahava Mrs; Vaks/Gil CHD 01/10/1993(11); Vaks/Shir CHD 04/06/1998(7) 16 JUL Adt.2 Chd.2	AI Double+2 Children	Total: 4
	O	Spektor/Igor Mr; Spektor/Tatiana Mrs; Spektor/Nik CHD 23/03/1994(11); Spektor/Natali CHD 26/06/1998(7) 16 JUL Adt.2 Chd.2	AI Double+2 Children	Total: 4
	O	Dashevsky/Sergey Mr; Dashevsky/Alla Mrs; Dashevsky/Karin CHD 28/04/1999(6);		

Uçuş Saati Değişikliği

Özellikle charter uçuşlarında uçuş saati çeşitli nedenlerle değişebilir. Uçuş ve rezervasyon görevlileri yolcunun gidişinden bir gün önce son durumun onayını alır. Saat değişiklikleri varsa sisteme girilir ve yeni uçuş saatleri müşteriye bildirilir.

Tur operatörleri tarafından satılan turistik ürünler tur operatörünün belirlediği satış politikaları doğrultusunda yapılır. Merkezden, şubelerden veya yetkili satış acentelerinden yapılan bu satışlar sırasında çeşitli satış araçları kullanılır. Kataloglar, broşürler, depliyolar, gazete-dergi reklam ve ilanları, görsel basın araçları reklam ve tanıtımlarda kullanılan araçlardır. Geniş kitlelere ulaşır ve satış grafiğimizi yükseltmemize yardımcı olur.

Oysaki çekim merkezinde yapılan satışlar sadece bizden hizmet satın almış ve bu hizmet tüketen müşterilerimizle sınırlıdır. Bu tüketim sırasında gerçekleştirilecek satış kişiseldir, genellikle rehberin güvenilirliği, yolcu üzerindeki etkisi ve becerisi ile sınırlıdır.

➤ **Satılan Biletin Teslim Alınması**

Tur operatörleri hizmet satın alan müşterilerine hizmeti satın almalarıyla birlikte voucher düzenlerler. Bu voucherlar çekim merkezinde satın aldığı hizmet ya da hizmetleri belgelendirmek için müşteriye teslim edilir. Müşteri, çekim merkezine geldiğinde rehber ya da diğer bir acente temsilcisine voucherını teslim eder. Eğer müşteriler beraberlerinde voucher getirip bunu ibraz edemezlerse, çekim merkezindeki (destinasyondaki) yerel (karşılıyıcı) acente söz konusu yolcu için voucher düzenler. Voucher üç nüsha halinde düzenlenir ve bir nüshası müşteriye teslim edilir. Münferit müşteri olması durumunda ikinci nüsha otel faturasına eklenmek üzere konaklama işletmesine bırakılır. Diğer nüshada gerekli karşılaştırmalar ve kontrollerin yapılabilmesi için acentede kalır.

Fakat müşteri tur operatörü tarafından düzenlenmiş olan voucherı yerel acenteye teslim ettiğinde yeniden voucher düzenlenmesine gerek yoktur. Acente müşterinin beraberinde getirdiği voucherın aslını (ilk nüshasını) alacaktır.

➤ **Biletin Bilgisayara Girilmesi**

Acenteler operasyon işlemlerini manuel olarak klasik dosyalama yöntemleri ile takip edebilecekleri gibi, operasyonlarına en uygun olacak şekilde hazırlanmış olan bilgisayar programlarını da kullanabilirler. Bu programlarda gerekli olan tüm veriler doğru ve tam olarak verildiğinde acenteler kontenjan durumları dâhil tüm faaliyetlerini rahatlıkla takip edebilirler. Tur satışları, gerçekleştirmeleri, isim ve transfer listeleri, fatura kontrolleri, ödemeler, istatistik raporları gibi takipler ve çıkışlar istenildiği an alınabilir.

Tur biletlerinin girişleri ve takipleri de rahatlıkla yapılabilir. Programda tur biletlerinin takibi için iki bölüm hazırlanmıştır. Birinci normal tur satışları yani tur operatörünün satış yapmış olduğu yolcuların bilgilerinin girildiği, diğeri ise gerçekleştirme sırasında rehber tarafından yapılan tur satışlarına ait bilet bilgilerinin girildiği kısım olarak hazırlanmıştır. Satış takiplerinin karışmaması için bu ayırım gereklidir. Tur operatörünün sattığı biletler rehber veya transferman tarafından müşteriden toplandıktan sonra acenteye teslim edilir ve takiplerinin yapılabilmesi için normal satışlarla ilgili bölüme bilet bilgileri ve bilet numarası girilir. Rehber tarafından yapılan satışlarda da aynı yöntem uygulanır ve bunlarla ilgili bilgilerde rehber satışları ile ilgili bölüme girilir. Programlardaki farklılıklardan dolayı giriş yöntemleri acentelere göre değişiklik gösterebilir. Ancak takip için gerekli olan bilet bilgileri standart olarak her programda yer almaktadır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Seyahat acenteciliği alanında tur bölümü faaliyetlerini ve çalışma şekillerini dikkate alarak bir otelle anlaşma yapınız, bu anlaşma gereği rezervasyonlar yapıp 40 kişilik bir grubu ilk olarak otele göndermek için gerekli tüm işlemleri bir proje dâhilinde gerçekleştiriniz. Bu aşamaları gerçekleştirirken aşağıdaki işlem basamaklarını kontrol ediniz. Hazırladığınız projeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

İşlem Basamaklar	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Anlaşma ile ilgili gerekli araştırmaları yaparak uygun anlaşma metinlerinden yola çıkınız.➤ Yapılacak proje ile ilgili ayrıntıları belirleyiniz.➤ Rezervasyon elemanın görevlerini araştırınız.➤ Rezervasyon bölümünün faaliyetlerini araştırınız.➤ Rezervasyon metnini yazınız.➤ Tesise gönderiniz.➤ Teyidini alınız.➤ Teyit alındıktan sonra ilgili birimlere bilgi veriniz.➤ Bilgisayar kayıtlarını yaparak gerekli dosyalama işlemlerini yapınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Anlaşma yapma ile ilgili şartları ve olması gereken maddeleri ile uyulması gereken kuralları araştırınız.➤ Rezervasyon elemanını acentenin büyüklük ölçeğine uygun olarak araştırınız.➤ Organizasyon yapısını ölçeklere göre belirleyiniz.➤ Bu organizasyon yapısına göre personelin görev ve sorumluluklarını belirleyiniz.➤ Rezervasyon confirmasyonunda dikkat edilmesi gereken hususları araştırınız.➤ Confirmasyon aşamalarını belirleyiniz.➤ Rezervasyon tekniklerini araştırınız.➤ Modül bilgi sayfasını inceleyiniz.➤ Rezervasyon bölümünde kullanılan dosyalama sistemini araştırınız.

Değerlendirme Ölçeği

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendinizin ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
1	Rezervasyon elemanını acentenin büyüklük ölçeğine uygun olarak araştırdınız mı?		
2	Bu organizasyon yapısına göre personelin görev ve sorumluluklarını belirlediniz mi?		
3	Rezervasyon cofirmasyonunda dikkat edilmesi gereken hususları araştırdınız mı?		
4	Konfirmasyon aşamalarını belirlediniz mi ?		
5	Rezervasyon tekniklerini araştırdınız mı?		
6	Rezervasyon bölümünde kullanılan dosyalama sistemini araştırdınız mı?		

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Ölçme Soruları

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

1. Seyahat acenteleri ile konaklama tesisleri arasında kaç çeşit anlaşma yapılabilir?
A) 2 çeşit
B) 4 çeşit
C) 5 Çeşit
D) 3 çeşit
2. Acentelerin anlaşma yaptığı konaklama tesislerindeki hangi bilgileri bilgisayara yüklemesi gerekir?
A) Otelin yeri
B) Konaklama şekli
C) Oda fiyatları
D) Hepsi
3. Tur operatörü bir paket tur satışında kime ilgili bilgileri gönderir?
A) Yerel acenteye
B) Gidilecek havaalanına
C) Rezervasyon yapılan otele
D) Gideceği yerdeki emniyet birimine
4. Yerel acenta ilgili otele rezervasyon yaptıktan sonra teyit alması gerekli midir?
A) Evet
B) Hayır
5. Yüksek sezonlarda acentenin rezervasyon talaplerini müşterinin otel girişinden kaç gün önce otele bildirmesi gerekir?
A) 20 -25 gün
B) 10 – 15 gün
C) 14 -21 gün
D) 24 – 31 gün
6. Rezervasyon iptal işlemleri hangi araç gereçlerle yapılabilir?
A) Telefon
B) Faks
C) Elektronik posta
D) Hepsi

Aşağıdaki soruları doğru veya yanlış olarak cevaplayınız.

7. () Yerel acente birden fazla tur operatörüyle çalışıyor ise her bir tur operatörü için ayrı ayrı dosyalama yapılmalıdır.
8. () Otel acente anlaşması yapılırken işletmeler kâr etmeyi düşünmelidir.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

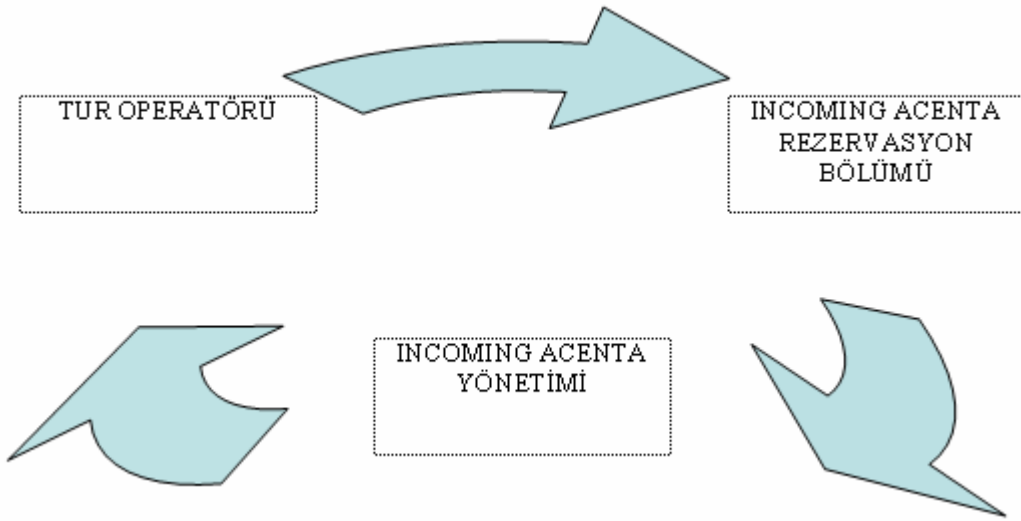
AMAÇ

Uygun ortam sağlandığında seyahat acenteciliği standartlarına uygun olarak diğer birimlerle işbirliği yaparak istatistikî bilgiler hazırlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Kendinize 3 adet acente seçerek kendi içlerinde çalışma ve iş birliğini nasıl sağladıkları ve istatistik tutmanın onlara ne yarar sağladığı ile ilgili bilgi edininiz. Edinmiş olduğunuz bilgileri sunu olarak hazırlayarak arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. DİĞER BİRİMLERLE İLİŞKİSİ



2.1. Rezervasyon-Tur Operatörü-Acente Yönetimi

Rezervasyon bölümü tur operatörü ile günlük, sürekli ilişki kuran bir bölümdür. Diğer bir ifade ile, tur operatörünün bütün talepleri rezervasyon bölümüne gelir ve sonuçlar tur operatörüne yine bu bölüm tarafından bildirilir. Operasyonun sağlıklı yürümesi de yine bu bölümün göstereceği performansa bağlıdır. Diğer yandan da acente yönetimini sürekli bilgilendirerek operasyonun gerçekleştirilmesi sağlanır.

2.2. Rezervasyon-Transfer Rezervasyonu

Tur operatörünün satmış olduğu paket turun yerel acenteyi ilgilendiren en önemli iki unsuru otel ve transfer rezervasyonudur. Rezervasyon bölümü bir yandan otel rezervasyonlarını yaparken bir yandan da söz konusu yolcuların rezervasyon yapılan otellere gidiş ve dönüş transferlerinin yapılabilmesi için ilgili birimleri de günlük bilgilendirmekle görevlidir.

REZERVASYON FORMU	
<input type="checkbox"/> TALEP	İ <input type="checkbox"/> AL
	
<input type="text"/>	
Rezervasyon Müdürlüğüne	TARİH:/...../.....
Otele Giriş :	Müşteri adı :
Otelden Çıkış :	Grup Kodu :
Oda durumu: SNGL DBL TRPL SUIT	Pansiyon : BB HB FB
ÖDEME	
EXTRALAR HARİÇ ACENTEMİZ TARAFINDAN :	
MÜŞTERİ TARAFINDAN :	
REZERVASYONU VEREN İMZA ve KAŞE	TEYİD EDEN İMZA ve KAŞE

05/07/2005
GELİŞ TRANSFER LİSTESİ

Basım Tarihi : 04/07/2005

Saat : 13:58

Sayfa : 1

XYZ TURİZM

#	Tarih	Türü	Uçuş Saati	From->To	Transfer	Pax	Araç	Depar	Rehber	Pax #
1-	05/07/05	B2B		AYT=>BOG TBA(TLV-AYT)=>BELEK BEACH RESORT		2	<Araç Yok>			2
HOLID NOT :										
Araç Voucher				Müşteri Adı	Yaş	Konaklama	Oda Tipi Pans		Açıklama	
1-	76707			1- Mr. SAFFURY,ALI		05/07/05 -11/07/05	DBL STD AI			
				2- Mrs. SAFFURY,ILHAM						
2-	05/07/05	B2B		AYT=>MNV TBA(TLV-AYT)=>MAJESTY RESORT PALM BEA		9	<Araç Yok>			9
HOLID NOT :										
Araç Voucher				Müşteri Adı	Yaş	Konaklama	Oda Tipi Pans		Açıklama	
1-	75052			1- Mrs. SHVARTSMAN,MARIA		05/07/05 -10/07/05	DBL STD AI			
				2- Mrs. SHVARTSMAN,TATIANA						
	75285			3- Chd.ZOHAR,MATAN	6	05/07/05 -12/07/05	DBL COR AI			
				4- Inf. ZOHAR,NETA	2					
				5- Mr. ZOHAR,ELAD						
				6- Mrs. ZOHAR,LIOR						
				7- Chd.ZOHAR,SHAKED	11					
				8- Mr. ZOHAR,YOAV		05/07/05 -12/07/05	DBL STD AI			
				9- Mrs. ZOHAR,EDNA						
3-	05/07/05	B2B		AYT=>AYT TBA(TLV-AYT)=>ADONIS HOTEL		6	<Araç Yok>			6
HOLID NOT :										
Araç Voucher				Müşteri Adı	Yaş	Konaklama	Oda Tipi Pans		Açıklama	
1-	76753			1- Mr. PREZHYN,ALIAKSEI		05/07/05 -10/07/05	DBL STD HB		MUTLAKA YANYANA ODALAR OLMALI LÜTFEN!!!	
				2- Mrs. PREZHYN,LIUBOV						
				3- Chd.PREZHYN,DANIEL	4	05/07/05 -10/07/05	DBL STD HB		MUTLAKA YANYANA ODALAR OLMALI LÜTFEN!!!	
	76764			4- Mrs. KANTAROVICH,ALIAKSAN						
				5- Mrs. AZALA,YAEL VABLI		05/07/05 -10/07/05	DBL STD HB			
				6- Mr. YASU,URI OKA						
4-	05/07/05	B2B		AYT=>AYT TBA(TLV-AYT)=>GRIDA CITY HOTEL		12	<Araç Yok>			12
HOLID NOT :										
Araç Voucher				Müşteri Adı	Yaş	Konaklama	Oda Tipi Pans		Açıklama	
1-	76716			1- Mr. CARMİ,TAL		05/07/05 -10/07/05	DBL STD HB			
				2- Mr. LION,NETHANNEL						
				3- Mr. MANN,BARUCH		05/07/05 -10/07/05	DBL STD HB			
				4- Mr. PAZ,TAL						
	76755			5- Mrs. HAITOVICH,ELA		05/07/05 -10/07/05	DBL STD HB	PP IN		
				6- Mrs. HAITOVICH,EVGENIA						
				7- Mr. HAITOVICH,SEMION		05/07/05 -10/07/05	DBL STD HB	PP IN		
				8- Mrs. HAITOVICH,EDEN						
	76782			9- Mr. AMAR,ISRAEL SHALOM		05/07/05 -12/07/05	DBL STD HB	PP IN		
				10- Mrs. AMAR,REUT						
	76805			11- Mrs. HAR CHOL,ELA		05/07/05 -10/07/05	DBL STD HB	PP IN		
				12- Mr. RAICH,EFRAT						

TOPLAM PAX : 29

2.3. Rezervasyon-Otel Rehberi

Hotel Guide (Otel rehberi): Otel rehberi olarak adlandırılan personelin rep'ten tek farkı devamlı olarak aynı otelde sabit olarak çalışmasıdır. Bazı konaklama işletmeleri ile yoğun olarak çalışan seyahat acenteleri bu işletmelerde devamlı olarak bir personeli istihdam edebilir. Otel rehber adından da anlaşılacağı üzere konaklama işletmesinin müşterilere tanıtılmasını sağlamak ve müşterilerin otel hizmetlerinden maksimum faydalanmalarını sağlamakla görevlidir.

Yerel acentenin verdiği bir diğer hizmet de müşteri ilişkileri (otel rehberi olarak adlandırılan acente çalışanı) hizmetidir. Müşterinin tatili süresince sorunları ile ilgilenmek, çeşitli aktiviteler hakkında bilgilendirmek bu görevlinin sorumluluğundadır. Bu nedenle rezervasyon departmanı görev yaptıkları otellerde konaklayacak acente müşterileri hakkında otel rehberlerini bilgilendirir.

2.4. İstatistikî Veriler



Acente gelecek yıllar için planlama yaparken geçmiş yıllara ait verilerden faydalanır. Bu nedenle, çalışılan tur operatörleri, oteller, bölgeler, satılan turlar ve daha birçok alanda istatistikî veriler çok önem taşır.

2.4.1. Tur Operatörü Bazında İstatistik

Yerel acente olarak birden çok tur operatörü ile çalışılmakta ise, her bir tur operatörü ile ilgili istatistikî veriler tutulmalıdır. Bu veriler toplandığında yıl boyunca yapılan çalışmalar gelecek yıla ışık tutacaktır. Özellikle performans değerlendirmesi de bu istatistikî veriler sayesinde yapılabilmektedir. Bu sayede acente çalışıp çalışmamaya ya da devam edip etmemeye karar verebilecektir. Burada tutulabilecek istatistikî veriler sayesinde yoğunluğun hangi dönemlerde olduğuna da ışık tutacak bir sonraki yılın planlamasında dikkate alınacaktır.

2.4.2. Konaklama İşletmelerinin Oda ve Kişi Sayısı İstatistiği

Toplam kişi sayısı ve kullanılan oda sayısı istatistikleri hazırlanır. Bu istatistikleri hazırlarken o işletmeyle ilgili geçmiş yılın haritası da ortaya koyulmuş olacaktır. Burada yapılan istatistikî çalışmanın biraz daha detaylı hazırlanması sadece oda ve kişiyle sınırlı kalmamasını tavsiye ederim. Özellikle müşteri anket bilgilerinden de yola çıkılarak müşteri memnuniyeti istatistiğinin de tutulması gereklidir. Ayrıca rezervasyon yapıp tatil bitmeden işletmeden kaynaklı sebeplerden dolayı ayrılanların oranı da çok önemlidir.

2.4.3. Kontenjan Anlaşmalarına Göre Oda ve Kişi Sayısı İstatistiği

Bir önceki yılda oda ve kişi dolulukları ve işletmeye olan talebin ne olduğunun öğrenilmesi istatistikî veriler sayesinde mümkün olacaktır. Bu verilerden yola çıkarak bir sonraki yılın planamasını yapmak mümkün olacaktır. Memnuniyetin iyi olduğu talebin arttığı tesislerdeki kontenjanlar doğal olarak artar, memnuniyetin azaldığı ya da olmadığı talebin azaldığı tesislerde ise kontenjan ya azaltılacak beklide anlaşma yapılmayacaktır. Böylece bir sonraki yıl ya da sezonda kontenjan anlaşmaları için ihtiyaç duyulacak tahmini oda sayıları ortaya çıkmış olur. Bu sayede acente gelecek yıl planlamasını geçen yılların verilerine göre yapacaktır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Bir önceki faaliyette yapmış olduğunuz acenta anlaşmasına uygun olarak rezervasyonları gerçekleştirmişsiniz. Bu anlaşmaya uygun yapılan çalışmaların bir veri tabanını oluşturarak gelecek yıl aynı işletmeyle devam edip etmeyeceğinize karar veriniz. Bu kararın nedenlerine sizi hangi verilerin götürdüğünü ayrıntılarıyla rapor haline getirerek sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

İşlem Basamakları	öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Anlaşma ile ilgili bilgileri kontrol ediniz.➤ Yapılan tüm rezervasyonları liste haline getiriniz. Listede ki ilgili ayrıntıları belirleyiniz.➤ Bu listedeki ayrıntıları sayısal veri haline getiriniz.➤ Bu istatistiki verileri değerlendiriniz.➤ Raporunuzu yazınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Anlaşma yapma ile ilgili şartları ve olması gereken maddeleri ile uyulması gereken kuralları araştırınız.➤ Bilgisayarda istatistiki verileri nasıl sıralayacağınıza dair bir çalışma yapınız.➤ Tüm verileri çok dikkatli bir şekilde inceleyiniz.➤ Size gerekli olan bilgileri belirleyiniz.➤ Bu verilerin ışığında rapor yazınız.➤ Modül bilgi sayfasını inceleyiniz.➤ Rezervasyon bölümünde kullanılan dosyalama sistemini araştırınız.

Değerlendirme Ölçeği

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendinizin ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

Değerlendirme Ölçütleri		Evet	Hayır
1	Yapılan anlaşmayı inceleyip bilgi sahibi oldunuz mu?		
2	Yapılan rezervasyonları listeleyip belirlediniz mi?		
3	İstatistiki verileri hazırlarken dikkat edilmesi gereken hususları araştırdınız mı?		
4	İstatistiki verilerin konularını belirlediniz mi?		
5	Raporunuzu yazdınız mı?		
6	Raporun sonucunda doğru sonuca ulaşip ulaşmadığınızı araştırdınız mı?		

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

**Her zaman geçmişe bakmak
ileriye yön vermenize yardım
edecektir!!!**

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Ölçme Soruları

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi birimler arası uyumlu çalışmamanın bir sonucu değildir?
 - Müşterilerin 2 saat havaalanında transfer aracını beklemeleri
 - Otelin az oda hazırlamış olması
 - Müşterinin otelle ilgili sorununa müdahalenin 3 gün sonra yapılması
 - Müşterinin konaklama esnasında merkezden otele dönecek olan şehiriçi dolmuşunu kaçırmış olması
- Acentaların anlaşma yaptığı konaklama tesislerindeki bilgileri ve rezervasyonları kimlere vermez?
 - Tur operatörüne
 - Otel rehberine
 - Muhasebe elemanına
 - Otelin temizlik personeline
- Aşağıdaki personelden hangisi acente personelidir?
 - Resepsionist
 - Garson
 - Hotel Guide
 - Önbüro müdürü
- Yerel acente ilgili tur operatörü ile çalışırken dosyalama yapması gerekli midir?
 - Evet
 - Hayır
- İstatistikî çalışma yapan bir acente hangi sonuca ulaşacaktır?
 - Gelecek yıl için daha kolay planlama yapabilecektir.
 - İstatistik gerekli değildir.
 - Rezervasyon elemanının doğru çalışmadığını öğrenecektir.
 - Otelin acentesinin müşterilerinden başkasını almadığını kanaat getirecektir.
- İstatistikî veriler aşağıdakilerden hangisini etkilemez?
 - Acenteyi
 - Oteli
 - Kontenjanı
 - Muhasebeyi

Aşağıdaki soruları doğru veya yanlış olarak cevaplayınız.

7. () Acente birimler arası iş birliği sayesinde tüm müşteri problemlerini anında ve hızlı bir şekilde çözecektir.
8. () Bir otelde otel rehberi olmazsa acente, o otele müşteri gönderemez.

MODÜL DEĞERLENDİRME

- Yaptığınız araştırmaların kısa bir değerlendirmesini yaparak yazılı rapor haline getiriniz.
- Araştırmanızda edindiğiniz bilgiler ışığında rezervasyonla ilgili karşılaşılabilecek sorunlara çözümler getirmeye çalışınız.
- Bulduğunuz uygun çözümleri nedenleriyle izah ediniz.

Değerlendirme

Modülünüzü tamamladınız. Kazandığınız yeterliği ölçmek üzere öğretmeninize başvurunuz.

Öğretmeninizin değerlendirmesi sonucu olumlu ise bir sonraki modüle geçiniz. Olumsuz ise modülü tekrar ediniz.

CEVAP ANAHTARLARI

Cevap Anahtarı -1	
1	D
2	D
3	A
4	A
5	C
6	D
7	Doğru
8	Doğru

Cevap Anahtarı -2	
1	D
2	D
3	C
4	A
5	A
6	D
7	Doğru
8	Yanlış

Değerlendirme

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız konularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız. Tüm cevaplarınız doğru ise modül değerlendirmeye geçiniz.

ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- HACIOĞLU Necdet, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Uludağ Üni. Bursa 2000.
- İÇÖZ Orhan, Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Turhan Kitabevi, Ankara 2000.
- KALKAN Orhan, Turizm Mevzuatımız, THK Basımevi, Ankara 1995.
- www.kulturturizm.gov.tr
- www.turizmgazetsi.com
- www.tursab.org.tr
- www.tureb.org.tr
- www.ttyd.org.tr

KAYNAKLAR

- BİLLÖRER Mehmet, **Ön Büro Ders Notları**, Bodrum 2002.
- CAN Levent, **Rezervasyon Teknikleri ve Uygulama Ders Notları**, Muğla
- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü**, Uludağ Üni. Bursa, 2000.
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara 2000.
- KALKAN Orhan, **Turizm Mevzuatımız**, THK Basımevi, Ankara 1995.
- SARIOĞLU Sedat, **METGE Tur Operatörlüğü Modülü**, Ankara 2000.
- SARIOĞLU Sedat, **Marmaris AML ve KML Megep Sektör Anketleri**, Marmaris 2005.
- www.e-hotelsturkey.com
- www.kulturturizm.gov.tr
- www.turizmgazetsi.com
- www.tursab.org.tr
- www.tureb.org.tr
- www.ttyd.org.tr