

T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



# MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN  
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

**KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

**REZERVASYON KAYIT İŞLEMLERİ**

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 .....	iii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1 .....	3
1. REZERVASYON KABUL VE KAYIT İŞLEMLERİ .....	3
1.1. Rezervasyon Kabulünde Dikkat Edilecek Hususlar .....	3
1.1.1. Konuk İsteğine Uygun Oda Verme .....	3
1.1.2. Kesinlikle Oda Numarası Vermeme .....	3
1.1.3. Garantili Rezervasyon Alma .....	4
1.1.4. VIP veya Devamlı Konukların Önceliklerine Önem Verme .....	4
1.2. Rezervasyonu Kayıt Etme .....	4
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	6
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	8
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2 .....	9
2. REZERVASYON DEĞİŞİKLİĞİ VE İPTALİ .....	9
2.1. Rezervasyon İptal ve Değişiklikleri .....	9
2.2. Rezervasyon İptal ve Değişiklik Formu, Özellikleri ve Doldurulması .....	9
2.3. Konuk Talebine Uygun Rezervasyon İptal ve Değişikliği Yapma .....	10
2.3.1. Rezervasyon İptali Yapma .....	10
2.3.2. Rezervasyon Değişikliği Yapma .....	11
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	12
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	14
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3 .....	15
3. BEKLEYEN (WAITING) VE OPSİYONLU REZERVASYONLARI KONTROL ETME .....	15
3.1. Bekleyen ve Opsiyonlu Rezervasyonun Tanımı .....	15
3.2. Günlük Opsiyonlu Rezervasyonları Kontrol Etme .....	15
3.3. Bekleyen Rezervasyonları Kontrol Etme .....	16
3.4. Rezervasyonun Durumuna Göre Rezervasyon İşlemini Yapma .....	16
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	17
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	19
ÖĞRENME FAALİYETİ- 4 .....	20
4. REZERVASYON GARANTİ YÖNTEMLERİ .....	20
4.1. Garanti Yöntemleri ile İlgili Terimler .....	20
4.2. Ön Ödeme Garantisi .....	21
4.3. Kredi Kartı Garantisi ve İşlemleri .....	21
4.4. Seyahat Acentesi Garantisi ve İşlemleri .....	21
4.5. Anlaşmalı Şirket Garantisi ve İşlemleri .....	21
UYGULAMA FAALİYETLERİ .....	22
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	24
ÖĞRENME FAALİYETİ- 5 .....	25
5. REZERVASYON CETVELLERİ (CHART'LARI) .....	25
5.1. Rezervasyon Defteri veya Ajandası .....	25
5.2. Oda Numarasına Göre Aylık Rezervasyon Cetveli (Chart) .....	27
5.3. Oda Tiplerine Göre Aylık Rezervasyon Cetveli- Yoğunluk Grafiği .....	28
5.4. Yıllık Oda Rezervasyon Grafik Tablosu .....	29
5.5. Yıllık Oda Rezervasyon Grafik Tablosu .....	30

UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	31
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	33
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	34
CEVAP ANAHTARLARI.....	35
KAYNAKÇA.....	37

# AÇIKLAMALAR

<b>MODÜLÜN KODU</b>	<b>811ORK008</b>
<b>ALAN</b>	<b>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Ön büro Elemanlığı</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Rezervasyon Kayıt İşlemleri</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Rezervasyon kayıt işlemleri, bu işlemlerin değişiklik ve iptalleri ile rezervasyon cetvellerinin doldurulmasının anlatıldığı öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/32
<b>ÖNKOŞUL</b>	Rezervasyon Alma modülünü almış olmak.
<b>YETERLİK</b>	Rezervasyonu kayıt etmek.
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Uygun iş ortamı sağlandığında; ön büroda rezervasyon kayıt işlemlerini yaparak, rezervasyon cetvellerini doğru ve eksiksiz işleyebileceksiniz. <b>Amaçlar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rezervasyon kayıt işlemlerini doğru ve eksiksiz olarak yapabileceksiniz.</li><li>➤ Tesis prosedürüne uygun rezervasyon değişikliği ve iptali yapabileceksiniz.</li><li>➤ Tesis prosedürüne uygun bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol edebileceksiniz.</li><li>➤ Tesis prosedürüne uygun rezervasyon garanti yöntemini uygulayabileceksiniz.</li><li>➤ Alınan rezervasyonlara göre rezervasyon cetvellerini doğru olarak doldurabileceksiniz.</li></ul>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam:</b> Sınıf, atölye, sektör, kütüphane, bilgi teknoloji ortamları, vb. <b>Donanım:</b> Bilgisayar, televizyon, DVD, VCD, projeksiyon, printer, büro kırtasiye malzemeleri, ön büro dokümanları, rezervasyon ile ilgili belgeler, ofis araç ve gereçleri.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içinde yer alan her bir öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Modül sonunda ise kazandığınız bilgi, beceri, tavırları ölçmek amacıyla öğretmen tarafından hazırlanacak ölçme araçları ile değerlendirileceksiniz.



# GİRİŞ

## Sevgili Öğrenci,

Ön büroda rezervasyon dersinin ilk modülü olan Rezervasyon Alma modülü ile rezervasyon ofisi ve bu ofisteki donanımları tanıyarak bazı temel bilgi ve becerileri kazandınız. Şimdi bir adım daha ilerlemeye ne dersiniz? Bu dersin ikinci modülü olan rezervasyon Kayıt İşlemleri modülü ile rezervasyon kabul ve kayıt işlemleri, değişiklik ve iptalleri, bekleyen rezervasyonların kontrolü, garanti yöntemleri ve rezervasyon cetvellerini öğrenerek gerekli olan bilgi ve becerileri kazanacaksınız.

Bu modül ile kazandığınız yeterlikler sizi iyi bir ön büro ve rezervasyon elemanı olma yolunda hedefinize bir adım daha yaklaştıracaktır. Artık çalışma hayatına hazır, öz güvenini kazanmış bireyler olarak kendinizi daha iyi hissedeceksiniz. Bu sizlerin başarılı, aranan ve mesleğinde yükselme şansınızın her zaman olduğu elemanlar olmanızı sağlayacaktır.





# ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında; rezervasyon kabul ve kayıt işlemlerini doğru ve eksiksiz olarak yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Bireysel olarak veya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız

- Konaklama işletmelerinde rezervasyon kabul ve kayıt işlemleriyle ilgili bilgi ve basılı evraklar toplayarak, işletme yetkilileriyle röportaj yapınız.
- Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 1. REZERVASYON KABUL VE KAYIT İŞLEMLERİ

### 1.1. Rezervasyon Kabulünde Dikkat Edilecek Hususlar

Konaklama işletmelerinin müşterilerinin büyük bir çoğunluğu modern bir hayatın gereği olarak, seyahate çıkmadan belirli bir zaman önce konaklama tesislerinde çeşitli yollarla odalarını ayırtırlar. Oda ayırma işlemi müşteri ile yapılan bir sözleşmeyi ifade eder ve bu sözleşme karşılıklı yükümlülükler doğurur. Bu nedenle konaklama işletmesi olarak rezervasyon kabulünde aşağıdaki konularda işletme yönetimi olarak dikkatli davranmalısınız.

#### 1.1.1. Konuk İsteğine Uygun Oda Verme

Konaklama işletmelerinde rezervasyon yaptıran müşterilerin oda talepleri her zaman değişiklik göstermektedir. Tek kişilik, çift kişilik, manzaralı veya suit, odalar istenebilir. Rezervasyon elemanı müşteri taleplerini çok iyi öğrenerek müşteriye her zaman istediği oda tipine en uygun odayı vermelidir. (Rezervasyon Alma modülünde oda tipleri konusuna tekrar bakınız.) Böylece müşteri otele geldiğinde doğabilecek problemler önlenmiş olur.

#### 1.1.2. Kesinlikle Oda Numarası Vermeme

Rezervasyon talebinde bulunan müşteriye oda numarası verilmesi çeşitli nedenlerden dolayı doğru bir uygulama değildir. Örneğin; verilen oda numarasındaki müşteri seyahatini uzatabilir veya bu odada beklenmeyen bir arıza meydana gelebilir. Bu durumda müşteri otele geldiğinde daha önce verilen oda numarası yerine başka bir oda vermek zorunda kalınabilir.

Benzer durumlarda doğabilecek hoşnutsuzlukları önlemek için rezervasyon sırasında müşteriye oda numarası söylememek en doğru uygulama olacaktır.

### **1.1.3. Garantili Rezervasyon Alma**

Konaklama işletmeleri oda ve diğer hizmetleri satmak amacıyla kurulmuş işletmelerdir. Belirli bir zaman içerisinde satılmayan oda veya diğer hizmetler bir daha satılamaz. Bu nedenle konaklama işletmelerinde ticari risk fazladır. Gelmeyen rezervasyon satılmamış oda demektir ve telafisi mümkün değildir. Çünkü rezervasyon yapıldığı için o oda bir başka müşteriye satılamaz. Gelen rezervasyon talepleri geri çevrilir. İşte bütün bu riskleri ortadan kaldırmak için rezervasyon elemanın müşteriden ön ödeme (kapora), kredi kartı, acente veya şirket garantisi gibi garantileri talep etmesi gerekmektedir. Müşterilerin rezervasyon talepleri kabul edilirken mutlaka bu durumların hatırlanması ve müşteri hakkındaki bütün bilgilerin eksiksiz öğrenilmesi gerekmektedir.

### **1.1.4. VIP veya Devamlı Konukların Önceliklerine Önem Verme**

Önemli (V.I.P) ve devamlı müşteriler otelde sürekli konaklayan ve iyi gelir sağlanan müşterilerdir. Bu nedenle bu müşterilerin öncelikleri her zaman ön plandadır. Bunu sağlayabilmek içinde rezervasyon alırken verilen oda tipi, manzara durumu ve çeşitli ikramları belirlemede dikkatli olunmalıdır. Gerekli özen gösterilmelidir.

## **1.2. Rezervasyonu Kayıt Etme**

Rezervasyon kayıt işlemlerini rezervasyon formu veya bilgisayar ortamında yapmak mümkündür. Rezervasyon matbu formları veya bilgisayar programları şekil olarak birbirinden farklı olsalar da içerdikleri bilgiler açısından hemen hemen aynıdır. Bu bilgiler;

- Müşterinin adı soyadı,
- Oda ve kişi sayısı,
- Oda tipi,
- Konaklama (pansiyon) durumu,
- Geliş ve ayrılış tarihi, saati,
- Rezervasyonu yaptıran kişinin adı, soyadı, telefon ve iletişim adresi,
- Rezervasyonun yapıldığı tarih,
- Müşterinin özel istekleri,
- Ön ödeme (depozito) alınmışsa miktarı,
- Rezervasyonu yapan personelin adı, soyadı ve ünvanı,
- Notlar.

Rezervasyon formunun doğru ve eksiksiz kayıt edilmesi işletmenin işleyişi ve verimli çalışması açısından önemlidir.

### 1.3. Rezervasyonu Onaylama (Confirmation)

Çeşitli şekillerde gelen rezervasyon talepleri inceledikten sonra, işletmenin rezervasyon yoğunluğuna göre onaylanır. Bu işlem; rezervasyon talebi faksla gelmişse faks metni üzerine işletmenin onay (confirm) kaşesi basılarak karşı tarafa tekrar faks çekilerek yapılacağı gibi bazı büyük işletmelerde ise rezervasyon teyit formu kullanılarak da yapılır. Günümüzde ise daha çok internet ortamında e-mail yolu ile yapılmaktadır.

.....OTELİ		
<b>ODA REZERVASYONU</b>		
Soyadı ve adı	:.....MERİÇ Hasan.....	
Geliş tarihi	:...12/04/.2005...	
	Geliş saati :...18:00.....	
İstenilen oda tipi	:.....1.dbl..French bed.....	
Ayrılış tarihi:	...14/04/.2005...	
Düşünceler	:...Odaya meyve sepeti.....	
Kapıda karşılayınız.....	Ücret :..120.\$.....FB.....	
	Kaparo :.....	
Odayı ayırtan	:...Gamze ..Özmeriç..(sekreter).....	
Adresi	:.....MERİÇ..Holding....İstanbul.....	
Telefon No	:.0.(216).....	
Kabul eden	:...BD.....	
Kabul tarihi:	.. 10/04/.2005...	
...321.15.40.....	İptal eden :.....	
	İptal tarihi :.....	
<table border="1"><tr><td>.....OTEL ANKARA Konfirme Edilmiştir. (Confirmed) ...10...../.04...../.2005... Birol DOĞAN (İşletme Müdürü)</td></tr></table>		.....OTEL ANKARA Konfirme Edilmiştir. (Confirmed) ...10...../.04...../.2005... Birol DOĞAN (İşletme Müdürü)
.....OTEL ANKARA Konfirme Edilmiştir. (Confirmed) ...10...../.04...../.2005... Birol DOĞAN (İşletme Müdürü)		

**Form 1: Onaylanmış (confirm) bir rezervasyon formu**

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLLARI	ÖNERİLER
<p>➤ Rezervasyonu kabul ediniz.</p>	<p>➤ Dikkatli olunuz.</p>
	<p>➤ Düzenli olunuz.</p>
<p>➤ Rezervasyonu kayıt ediniz.</p>	<p>➤ Sorumluluk sahibi olunuz.</p>
	<p>➤ İnisiyatif kullanınız.</p>
<p>➤ Rezervasyonu onaylayınız.</p>	<p>➤ Planlı ve organize olunuz.</p>

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	İletişim araçları ile gelen rezervasyonları iyi incelediniz mi?		
2	Rezervasyon yoğunluklarınızı doğru incelediniz mi?		
3	Kabul ettiğiniz rezervasyonlar için rezervasyon formunu doğru olarak kullandınız mı?		
4	Bilgisayarı doğru olarak kullandınız mı?		
5	Rezervasyonları doğru olarak kayıt ettiniz mi?		
6	Müşterinin isteğine uygun odayı verdiniz mi?		
7	Rezervasyon kayıt işlemlerini yaparken kullanılan kısaltmaları doğru ve hızlı kullandınız mı?		
8	Teyit formunu doğru doldurdunuz mu?		
9	V.I.P müşterilere özen gösterdiniz mi?		
10	Bütün bu işlemleri yaparken müşterilere kibar davrandınız mı?		

## DEĞERLENDİRME

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

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneğin karşısındaki kutucuğa kurşun kalem kullanarak “D” veya “Y” (Doğru/Yanlış) şeklinde işaret koyunuz.

1. Müşterilerin oda taleplerine göre değil işletme politikasına uygun odalar vermeliyiz.
2. Rezervasyon alırken müşteriye oda numarası söylememeliyiz.
3. Gelmeyen rezervasyonlu oda satılmamış oda demektir.
4. Rezervasyonlar için garanti istemek doğru değildir.
5. V.I.P. müşterilere diğer müşterilerden farklı davranmamalıyız.
6. Rezervasyonları kayıt ederken müşteri bilgilerini eksiksiz öğrenmeliyiz.
7. Otel işletmelerinde ticari risk fazla değildir.
8. Rezervasyon teyidini faks metni üzerine onay kaşesini basarak karşı tarafa tekrar göndeririz.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları, faaliyete dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında; tesis prosedürüne uygun rezervasyon değişikliği ve iptali yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Bireysel olarak veya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

- Konaklama işletmelerinin rezervasyon ofisinde kurallara uygun rezervasyon değişikliği ve iptalinin nasıl yapıldığıyla ilgili bilgi ve basılı evraklar toplayarak, işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.
- Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 2. REZERVASYON DEĞİŞİKLİĞİ VE İPTALİ

### 2.1. Rezervasyon İptal ve Değişiklikleri

Konaklama işletmeleri müşterileri çeşitli sebeplerden daha önce yaptıkları rezervasyonlarla ilgili değişiklik ve iptal taleplerinde bulunabilirler. Gelen talepler ister değişiklik, ister iptal olsun mutlaka rezervasyon elamanı tarafından dikkatli bir şekilde değerlendirilmelidir. Müşteriye gereken tüm kolaylık gösterilmelidir. Örneğin, rezervasyon iptali için arayan bir misafiri telefonda uzun süre bekletmek ve ilgisiz davranmak doğru bir davranış değildir.

### 2.2. Rezervasyon İptal ve Değişiklik Formu, Özellikleri ve Doldurulması

Rezervasyon iptal ve değişiklik formlarının üzerindeki bilgilerle rezervasyon formundaki bilgiler birbirine çok yakındır. Bazı konaklama işletmelerinde iptal ve değişiklik formu ile rezervasyon formu aynı şekilde bastırılır. Farkları; formun üst kısmında hangi form olduğunun belirtilmesi ve değişik renkte olmasıdır. Bazı oteller iptal ve değişiklik formu kullanmayabilir. Değişiklik ve iptal taleplerini rezervasyon formu üzerinde gösterebilir. İşlem bittikten sonra form üzeri dikkat çekecek şekilde çizilerek iptal edilir veya değişiklik olduğu belirtilir. Rezervasyonların önceden iptal edilmesi, iptal edilen odanın tekrar satılabilmesi anlamına gelir.

Acente ve şirket gruplarına ait rezervasyonların iptal ve değişiklikleri yazılı olarak istenir. Bu iptal ve değişikliklerin onayları da yine yazılı olarak karşı tarafa bildirilir. İleride doğabilecek her hangi bir anlaşmazlıkta bu belgeler delil olarak saklanır.

## 2.3. Konuk Talebine Uygun Rezervasyon İptal ve Değişikliği Yapma

Rezervasyon iptal ve değişiklikleri müşterinin istekleri doğrultusunda yapılır. Değişiklikler mutlaka dikkatlice incelenerek ve hassasiyetle yapılmalıdır. Çünkü iptal edilen odayı satamama veya değişikliklerde müşteriyle yaşanacak problemler otelin çalışma düzeni ve pazarlaması açısından önemlidir. Bu nedenle konuğun isteğine uygun iptal ve değişiklikler aşağıdaki gibi yapılır.

### 2.3.1. Rezervasyon İptali Yapma

- Rezervasyon iptal ve değişiklik formunu alarak iptal olduğunu işaretleyiniz.
- İptal edilen rezervasyon bilgilerini forma aktarınız.
- Rezervasyonu iptal eden kişinin adını, soyadını ve telefon numarasını alınız.
- Bilgileri karşı tarafa tekrarlayarak teyit (konfirme) ediniz.
- Orijinal rezervasyon formunu iptal formuna iliştiniz.
- İptal edilen rezervasyonları rezervasyon chartından siliniz.
- Formları ilgili günün dosyasına tekrar koyunuz.

### .....Oteli Rezervasyon Değişim ve İptal Formu

<b>Rezervasyon Değişimi</b> ✓	
<b>Rezervasyon İptali</b>	
<b>Soyadı Adı:</b> SONGUR Ömer Yüksel	
<b>Adres:</b> Yüzüncü yıl mah. Bülten sokak. Bahar apt. No: 13 <u>ANKARA</u>	
<b><u>Orijinal Rezervasyon</u></b>	
<b>Oda:</b> 501	
<b>Geliş Tarihi:</b> 27/03/2005	<b>Ayrılış Tarihi:</b> 29/03/2005
<b><u>Değişiklik</u></b>	
<b>Oda:</b> 601	



<b>GELİŞ TARİHİ:</b> 04/04/2005		<b>AYRILIŞ TARİHİ:</b> 06/04/2005	
<b>Açıklama:</b>			
<b>Telefonla</b>		<b>Şahsen</b> ✓	
<b>Değişikliği Yapan:</b> .....FB.....	<b>Kabul Eden:</b> .....BD.....	<b>Kabul Tarihi:</b> ..... 20/03/2005.....	

**Form 2: Rezervasyon değişim ve iptal formu**

### 2.3.2. Rezervasyon Değişikliği Yapma

- Rezervasyon iptal ve değişiklik formunu alarak değişiklik olduğunu işaretleyiniz.
- Orijinal rezervasyona ait bilgileri alınız.
- Yeni bilgileri forma kayıt ediniz.
- Rezervasyon değişikliğini yapınız. Kişinin adını, soyadını ve telefon numarasını alınız.
- Bilgileri karşı tarafa tekrarlayarak teyit (konfirme) ediniz.
- Orijinal rezervasyon formunu değişiklik formuna iliştiniz.
- Değişiklikleri rezervasyon chartının üzerinde düzeltiniz.
- Formları değişen tarihin dosyasına koyunuz.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

IŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Rezervasyon listelerini kontrol ediniz.	➤ Dikkatli olunuz.
➤ Rezervasyon değişikliği talebini yerine getiriniz.	➤ Düzenli olunuz.
➤ Rezervasyon iptal talebini yerine getiriniz.	➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ İptal ve değişiklikleri ön büro müdürüne onaylatınız.	➤ İnisiyatif kullanınız.

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Rezervasyon listelerini doğru olarak kontrol ettiniz mi?		
2	Bir önceki rezervasyona ait eş değer oda verdiniz mi?		
3	Onaylamadığınız değişikliklerin gerekçelerini açıkladınız mı?		
4	Müşterilere gerekli ilgiyi gösterdiniz mi?		
5	İptal ve değişimlere ait formları ön büro müdürüne onaylattınız mı?		
6	İptal ve değişimlere ait bilgileri ilgili bölümlere bildirdiniz mi?		

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

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneğin karşısındaki kutucuğa kurşun kalem kullanarak “D” veya “Y” (Doğru/Yanlış) şeklinde işaret koyunuz.

1. ( ) Rezervasyon iptal ve talepleri için arayan müşteriyi uzun süre telefonda bekletmek doğru değildir.
2. ( ) Rezervasyon iptal ve değişiklik formundaki bilgiler rezervasyon formundaki bilgilere çok yakındır.
3. ( ) Rezervasyon iptal ve değişiklik formu bütün otellerde kullanılır.
4. ( ) Değişiklik ve iptaller rezervasyon formu üzerinde de gösterilebilir.
5. ( ) Acente ve şirket gruplarına ait iptal ve değişiklikleri yazılı olarak istemeliyiz.
6. ( ) İptal ve değişiklikleri otel müdürüne bildirmeye gerek yoktur.
7. ( ) Değişikliklerde konuğa eş değer oda vermeliyiz.
8. ( ) İptal ve değişiklik formunu işi bitince eski tarihli dosyasına takmalıyız.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları, faaliyete dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-3

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında; tesis prosedürüne uygun bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonları kontrol edebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Bireysel olarak veya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız

- Konaklama işletmelerinin rezervasyon ofisinde prosedüre uygun bekleyen ve opsiyonlu rezervasyonların kontrolünün nasıl yapıldığıyla ilgili bilgi ve basılı evraklar toplayarak, işletme yetkilileriyle röportaj yapınız.
- Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 3. BEKLEYEN (WAITING) VE OPSİYONLU REZERVASYONLARI KONTROL ETME

### 3.1. Bekleyen ve Opsiyonlu Rezervasyonun Tanımı

Konaklama işletmeleri odalarını belli bir süre için kiraya verirler. Satılmayan bir oda tekrar o zaman diliminde satılamaz. Oteller için “zaman satar” denilmektedir. Özellikle işletmenin dolu olduğu dönemlerde, önceden yapılan rezervasyonların gerçekleşip gerçekleşmeyeceği çok önemlidir. Bu nedenle her zaman fazla rezervasyon alınarak, bunlar onaylanmadan bir liste oluşturularak beklemeye alınır. Bu tip rezervasyonlara “bekleyen rezervasyon” lar denir.

Yine buna benzer bir durumda rezervasyonlara tanınan süre için geçerlidir. Müşterinin yaptırdığı rezervasyonu bekletme için verilen süreye “opsiyon” denir. Müşteri belirtilen süreye kadar giriş yapmaz ise veya geleceğini bildirmezse oda bir başkasına satılabilir. Bu tip rezervasyonlara “opsiyonlu rezervasyon” lar denir. Konaklama işletmelerinde yaygın olarak saat 18:00’e kadar opsiyon tanınır.

### 3.2. Günlük Opsiyonlu Rezervasyonları Kontrol Etme

Ön büro bölümü çalışanlarının o gün otele gelecek olan rezervasyonların tamamını bilmesi gerekmektedir. Opsiyonlu rezervasyonların takibinin oluşturulan listeden yapılması mümkündür. Aynı listede rezervasyonların hangilerinin münferit, hangilerinin grup ve bunlar için tanınan opsiyonlar vb. detaylar da mevcuttur. Bütün rezervasyonlar ön büro çalışanları tarafından bu listeden takip edilerek otelin satışlarına daha kolay yön verilebilir.

### **3.3. Bekleyen Rezervasyonları Kontrol Etme**

Rezervasyon iptallerinde otel odalarının boş kalmaması için beklemeye alınan rezervasyonların kontrolünü de oluşturacak bir listeden yapmak mümkündür. Bu listede müşteriye ait detaylı kimlik ve adres bilgileri yer alır. Gerektiğinde bu bilgilerden müşteriye ulaşmak mümkündür. Ön büro elemanı bu listeyi düzenli şekilde tutmalı ve iptallerde müşteriye ulaşmak için kullanılmalıdır

### **3.4. Rezervasyonun Durumuna Göre Rezervasyon İşlemini Yapma**

Hassas bir konu olan rezervasyon işlemlerinin sürekli olarak opsiyonlu ve bekleyen rezervasyonları kontrol edilerek yapılması gerekir. Herhangi bir iptal olması veya tanınan opsiyon süresinde otele giriş yapmayan olduğu zaman bekletmeye alınan müşteriye ulaşılarak rezervasyon işlemleri gerçekleştirilir. Bu işlem için beklemeye alınan müşterinin rezervasyon talebini onaylayarak (konfirme) karşı tarafa bildirmek yeterlidir. Böylece otel satışlarını azami düzeye çıkarmak mümkündür.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>➤ Günlük opsiyonlu rezervasyonları kontrol ediniz.</p>	<p>➤ Dikkatli olunuz.</p>
<p>➤ Bekleyen rezervasyonları kontrol ediniz.</p>	<p>➤ Düzenli olunuz.</p>
<p>➤ Rezervasyonların doluluk oranına göre rezervasyon alınız.</p>	<p>➤ Sorumluluk sahibi olunuz.</p>
	<p>➤ İnisiyatif kullanınız.</p>

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendiniz ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet/Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa (X) işareti ile işaretleyiniz.

<b>.DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ</b>		<b>Evet</b>	<b>Hayır</b>
<b>1</b>	Günlük opsiyonlu rezervasyonları kontrol ettiniz mi?		
<b>2</b>	Bekleyen rezervasyonları kontrol ettiniz mi?		
<b>3</b>	Opsiyon saatlerini öğrendiniz mi?		
<b>4</b>	İstatistikleri kontrol ettiniz mi?		
<b>5</b>	Karar vermeden önce ön büro müdürüne bilgi verdiniz mi?		
<b>6</b>	Bütün bu işlemleri yaparken dikkatli ve titiz çalıştınız mı?		

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



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneğin karşısındaki kutucuğa kurşun kalem kullanarak “D” veya “Y” (Doğru/Yanlış) şeklinde işaret koyunuz.

1. ( ) Otel işletmeleri odalarını belli bir süre için kiraya verirler.
2. ( ) .Satılmayan bir oda aynı zaman diliminde tekrar satılabilir.
3. ( ) Müşterinin yaptırdığı rezervasyon için en son tanınan süreye opsiyon denir.
4. ( ) Müşteri belirtilen süreden önce otele giriş yapmasa dahi oda bir başkasına satılmaz.
5. ( ) Otellerde yaygın olarak saat 20:00’a kadar opsiyon tanınır.
6. ( ) Beklemeye aldığımız müşterinin rezervasyon talebini onaylayarak (konfirme) karşı tarafa bildirmemiz o rezervasyona kesinlik kazandırır.
7. ( ) Bekleyen rezervasyonlara ait listede müşteriye ait iletişim bilgileri yer alır.
8. ( ) Opsiyonlu rezervasyonlara ait listede müşteriye ait opsiyon süreleri (saatleri) yer alır.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığımız sorularla ilgili konuları, faaliyete dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 4

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında; tesis prosedürüne uygun rezervasyon garanti yöntemini uygulayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Bireysel olarak veya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız

- Konaklama işletmelerinin rezervasyon ofisinde prosedüre uygun rezervasyon garanti yöntemlerinin uygulanması ile ilgili bilgi ve basılı evraklar toplayarak, işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.
- Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 4. REZERVASYON GARANTİ YÖNTEMLERİ

### 4.1. Garanti Yöntemleri ile İlgili Terimler

Garanti yöntemleri ile ilgili olarak rezervasyon alırken kullanılan kısaltmalar ile birlikte aşağıdaki terimler de kullanılır.

<b>Acc</b>	: Accounting kelimesinin kısaltılmışıdır. Ödemenin kim tarafından yapılacağını belirtmek çeşitli formlarda kullanılır.
<b>Payment</b>	: Ödeme
<b>Payment Self</b>	: Kendisi ödeyecek.
<b>R</b>	: Rezervasyonlu (reserved)
<b>NR</b>	: Rezervasyonsuz (No reserved)
<b>TA</b>	: Travel Agency kelimesinin kısaltılmışıdır. Seyahat acentesi tarafından yapılan rezervasyonlar için kullanılır.
<b>Cash</b>	: Peşin tahsilat (kasa)
<b>Kredi</b>	: Hesaba işlenecek (veresiye-sonra ödenecek)
<b>Full Credit</b>	: Limitsiz kredi.
<b>No Credit</b>	: Kredisiz, tüm harcamaları peşin ödenecek.
<b>Disc</b>	: İndirim, iskonto (discount).
<b>Indv</b>	: Münferit, bireysel (Individual).

## 4.2. Ön Ödeme Garantisi

Otelin bir gecelik oda ücretinin giriş tarihinden önce depozit olarak otelin hesabına yatırılmasıdır. Bu durum da rezervasyon kesinlik kazanmış olur. Müşteri otele istediği saatte giriş yapabilir. Gecikme olsa dahi oda bir başkasına satılmamalıdır.

## 4.3. Kredi Kartı Garantisi ve İşlemleri

Bazı müşteriler nakit ödeme yerine kredi kartı ile rezervasyonlarını garanti altına almak isteyebilir. Örneğin, Amerika'dan rezervasyon yaptıran bir müşterinin oda ücretini nakit olarak önceden otele göndermesi hem masraflı hem de zaman alıcı olabilir. Kredi kartı firmaları, otel rezervasyonlarında kredi kartı ile garanti işleminde kolaylık sağlamaktadırlar. Ancak bu işlemlerde çok dikkatli olmak gerekmektedir. Kredi kartının geçerli bir kredi kartı olması, numarasının tam olması, geçerlilik süresinin dolmamış olması gibi özellikler mutlaka kontrol edilmelidir. Kredi kartı ile ilgili bu bilgiler otele mutlaka yazılı olarak gönderilmelidir. Aksi halde oteller tahsilat yapamaz.

## 4.4. Seyahat Acentesi Garantisi ve İşlemleri

Rezervasyonun seyahat acentesi tarafından, konunun gelmemesi ve geç gelişlerine karşı garanti edilmesidir. Bazı seyahat acenteleri ile yapılan özel anlaşmalarda rezervasyonlarla ilgili tüm hususlar özel şartlara bağlanmaktadır. Acente ile yapılan rezervasyon işlemleri yazılı olmalıdır.

## 4.5. Anlaşmalı Şirket Garantisi ve İşlemleri

Seyahat acentelerinde olduğu gibi bazı şirket veya kuruluşlarla da anlaşmalar yapılabilir. Bu tür kuruluşlardan gelen rezervasyon ve ödeme talepleri mutlaka yazılı olmalıdır. Sözleşmede yazılı şartlara uygun olmalıdır. Anlaşma yapılmayan şirketlerden de bu tür rezervasyon ve ödeme istekleri gelebilir. Böyle bir durumda mutlaka üst yöneticilere danışılmalıdır.

“No show”, bir otelcilik terimidir. Yapılan rezervasyonun süresi içinde iptal edilmemesi ve misafirin otele giriş yapmaması durumunda, otelin, rezervasyon sahibine odanın bedelini fatura etme hakkı doğar. Bu işleme “No show” işlemi denir. “No show” işlemi genellikle bir gecelik oda ücretinin alınması şeklinde uygulanmaktadır.

Rezervasyon hangi yöntemle garanti edilirse edilsin, misafirin otele giriş saati ve garanti yöntemi rezervasyon formunda belirtilmelidir.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rezervasyon garanti yöntemlerini belirleyiniz.</li><li>➤ Yönteme uygun rezervasyon alınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dikkatli olunuz.</li><li>➤ Düzenli olunuz.</li><li>➤ Sorumluluk sahibi olunuz.</li><li>➤ İnisiyatif kullanınız.</li></ul>

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Rezervasyonlar için doğru garanti yöntemini belirlediniz mi?		
2	Şüpheli müşterilerden ön ödeme istediniz mi?		
3	Garanti yöntemleriyle ilgili terimleri doğru kullandınız mı?		
4	Kredi kartının geçerliliğini kontrol ettiniz mi?		
5	Acenta müşterilerinden woucher aldınız mı?		
6	Acenta ve şirkent anlaşmalarını doğru uyguladınız mı?		

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

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneğin karşısındaki kutucuğa kurşun kalem kullanarak “D” veya “Y” (Doğru/Yanlış) şeklinde işaret koyunuz.

1. ( ) Accounting kelimesi ödemenin kim tarafından yapılacağı anlamına gelir.
2. ( ) Payment self ödeme anlamına gelir.
3. ( ) Cash peşin tahsilat anlamına gelir.
4. ( ) Discount kredi anlamına gelir.
5. ( ) Bir gecelik oda ücretinin giriş tarihinden önce otelin hesabına yatırılmasına ön ödeme denir.
6. ( ) Ön ödeme ile rezervasyon kesinlik kazanmış sayılmaz.
7. ( ) Kredi kartları otel müşterilerinin ödemelerinde kolaylık ve güven sağlar.
8. ( ) Acente ile yapılan sözleşmelerin yazılı olması şart değildir.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları, faaliyete dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 5

## AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda uygun ortam sağlandığında; alınan rezervasyonlara göre rezervasyon cetvellerini doğru olarak doldurabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Bireysel olarak veya kendi aranızda oluşturduğunuz gruplarla öğretmeninizin yönlendireceği araştırma ortamlarına ve kaynaklara inceleme, gözlem ve araştırma ziyareti yapınız.

- Konaklama işletmelerinin rezervasyon ofisinde alınan rezervasyonlara göre rezervasyon cetvellerinin doğru ve eksiksiz olarak doldurulması ile ilgili bilgi ve basılı evraklar toplayarak, işletme yetkilileri ile röportaj yapınız.
- Araştırmalarınızı, arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 5. REZERVASYON CETVELLERİ (CHART'LARI)

Rezervasyon ofisinde kullanılan evraklar ve tutulan kayıtlar, otelin büyüklüğüne ve yönetim biçimine göre değişiklik arz etmektedir. Örneğin, küçük otellerde rezervasyon alımları ve takibi için genellikle rezervasyon defteri ve ajandası kullanılırken, orta büyüklükteki otellerde rezervasyon alımları ve takibi için rezervasyon chartları (aylık manuel tablolar) kullanılır. Yine, büyük bir otel işletmesinin otomasyon programı ile çalışan ön bürosunda rezervasyon alımları ve takibi için daha farklı menüler kullanılmaktadır. Her otel bünyesinde kullanılan rezervasyon evrak ve kayıtları farklılık göstermekle birlikte sistemin işleyişi genelde aynıdır.

Rezervasyon cetvelleri (chartları) genellikle “Mekanik Sistem” uygulayan orta büyüklükteki otellerde kullanılır. Rezervasyon cetveli, ön büro departmanının beyni durumundadır. Tüm grup, toplantı veya konferanslarla ilgili rezervasyonların dökümü bu cetvele düzenli bir şekilde kaydedilir.

### 5.1. Rezervasyon Defteri veya Ajandası

Çoğunlukla “Main Courrant” sisteminin uygulandığı otellerin rezervasyon sisteminde kullanılır. Oda rezervasyonları müşterilerin geliş tarihine göre sıraya konur. Defterin diğer ayrıntıları ise aşağıdaki gibidir;

- Her gün için, sayfanın başında göze çarpacak biçimde o günün tarihini taşıyan bir veya daha çok sayfa kullanılır. Sayfaların geçmiş günlere ilişkin olanları devamlı olarak başka yere nakledilir.
- Her rezervasyon kabul edildiği anda, konuğun geliş tarihine göre rezervasyon defterinin o günkü sayfasına girer. Ayrıntılı bilgiler her günün karşısındaki sütunlara işlenir. Otelde tutulan bu tür evraklar arasında benzerlik olmakla beraber, genelde rezervasyon defterinde aşağıdaki bilgiler yer alır;
  - Rezervasyonun yapıldığı tarih
  - Yer ayrılan kişinin adı ve soyadı
  - Kişi sayısı ve kalış süresi
  - Otelde kalış şekli (yarım, tam pansiyon veya oda+kahvaltı)
  - Oda fiyatı
  - Rezervasyonu yapılan oda numarası

OTELİ

Tarih: 06./04./200..

Gün: ..Cuma.....

**GÜNLÜK REZERVASYON DEFTERİ**

Oda No	Oda Cinsi	Adı-Soyadı	Ayrılış Tarihi	Opsiyon	Düşünceler
601	Sng	Ömer Yüksel Songur	06/04/200	18:00	1X HB 80\$
302	Sng	Özkan Öndersoy	07/04/200	18:00	1X FB 100\$
305	Sng	Burak Mertler	07/04/200	21:00	1X BB 65\$
412	Dbl	Hasan Levent Meriç	08/04/200	19:00	1XX FB 120\$
206	Dbl	Yasin Börklü	08/04/200	18:00	1XX BB 80\$
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....	.....	.....

**Form 3: Günlük rezervasyon defteri**

Rezervasyon defteri ile ilgili dikkat edilmesi gereken en önemli konu; alınan rezervasyonların giriş tarihi itibarıyla girilmesi ve çıkış tarihine kadar (kaç gün kalacaksa) ilgili oda numarasına rezervasyon kaydının yapılmasıdır. Her sayfaya konulan ok işareti olan oda sayılarının her sayfa için düşey toplamı, otelin oda sayısından fazla olmamalıdır. Eğer fazla olursa otel short'a düşer.



## 5.2. Oda Numarasına Göre Aylık Rezervasyon Cetveli (Chart)

Daha çok sayfiye otellerinde uygulanan rezervasyon cetveli yatay ve dikey sütunlardan ibarettir. Yatay sütunlara otel oda numaraları, dikey sütunlarda ise ayın günleri yer almaktadır. Rezervasyon işlemi gerçekleştiğinde oda numarası hizasına müşterinin adı yazılarak kalacağı günler kapatılır. Cetvel üzerinde rahat çalışabilmek ve düzeltmeler yapabilmek için asetatlı kalemle çalışılmalıdır. Bu cetvelin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Her ay için ayrı bir çizelge tutulmalıdır. Ayların sayısı ve buna bağlı olarak düzenlenen sayfa sayısı önceden rezervasyonun kabul edileceği maksimum süreyi belirtir.
- Kesinleşen rezervasyonlar cetvele ve oda rezervasyon defterine kayıt edildiği anda işlenir ve takibi yapılır.
- Kesinleşen rezervasyonların dışında mevcut rezervasyonlarda cetvele işlenir. Böylece cetvel hem kesin hem de mevcut rezervasyonları birlikte gösterir.
- İşlemler asetatlı kalemle yapılır. Cetvele işlenen rezervasyonların süre uzatılması ve kısaltılması kolaylıkla yapılabilir. Rezervasyon iptalinde ise ilgili rezervasyon, cetveldən silinir.

Oda No	.....Oтели Rezervasyon Cetveli																				
	Mart 2006																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	---	-	--	--	--	--	29	30	31	1
101																					
102		←	A	L	İ	C	A	N	→												
103																					
104							←	N	U	R	D	E	N	İ	Z	→					
105																					
106																					

201																			
202				←	C	E	M	A	T	A	K	→							
203																			
204																			

**Form 4: Oda numarasına göre aylık rezervasyon cetveli**

Oda numarasına göre tutulan aylık rezervasyon cetvelleri genelde konaklama süresinin uzun olduğu (7 - 10 veya 14) sayfiye otellerinde kullanılır. Bu rezervasyon tekniğinin şehir otellerinde kullanılmama nedenleri ise aşağıdaki gibidir.

- Şehir otellerinde müşterilerin kalış sürelerinin kısa olması (2 veya 3 gün) cetvel üzerinde işaretlemeyi güçleştirmektedir. Bu nedenle tercih edilmez.
- Rezervasyon iptallerinin sıklığı, oda tahsislerinin sürekli değiştirilmesi cetvel üzerindeki silinti ve kazıntıları çoğaltmaktadır.
- Müşterilerin kısa süreli kalışları nedeniyle ayrılan odaların (müşteri işletmeye geldiği anda) hazır olmaması durumu ile sık sık karşılaşılır. Aynı durum, müşteriye tahsis edilen odanın önceki müşteri tarafından boşaltılmaması ve odanın kat hizmetleri tarafından temizlenmemesinden de kaynaklanabilir. Böyle durumlarda müşteriye başka bir oda verilebilir veya bekletilebilir. Yapılan bu işlemlerde hatalar olabilmekte veya artmaktadır.
- Rezervasyon cetvelleri müşterilerin kalış sürelerinin değişik olduğu konaklama işletmelerinde doluluk oranlarına ulaşabilmeyi güçleştirmektedir.

### **5.3. Oda Tiplerine Göre Aylık Rezervasyon Cetveli- Yoğunluk Grafiği**

Daha çok kalış süresi kısa olan şehir otellerinde uygulanan rezervasyon cetvelidir. Sistemin esası, rezervasyon talepleri işletmeye geldiği anda her gün için sadece belirli tiplerde istenilen oda sayısının kaydedilmesidir.

Bütün münferit talepler için müşteri otele gelinceye kadar belirli bir numara taşıyan odanın tahsisi yapılamaz. Ancak müşteri otele geldiği zaman odası belirlenir. Bu metotla yapılacak ilk iş çeşitli tiplerdeki odaların standart hale getirilecek çizelgede paylaşılması veya her tip oda için aynı çizelge kullanılmasıdır. Örneğin, 101 tek yataklı banyolu, 501 tek yataklı duşlu, 701 iki yataklı banyolu gibi.

Bu şekilde saptanan odalar çizelgeler üzerinde üçe ayrılarak gösterilir. Cetvelde bakıldığında her tipteki toplam oda sayısı ve satılabilecek oda sayısı görülebilir. Bu sistemde alınan rezervasyonlar istenilen odanın tipine göre cetvelde işaretlenir. Bu cetvelde ayın günleri soldan sağa doğru uzanır. Hafta tatilleri ve diğer tatil günleri çizelgede taranarak veya özel bir renk ile gösterilir.

Bu sisteme göre; rezervasyon talep edildiği zaman cetvele göz atılmak suretiyle belirtilen günde istenilen oda bulunup bulunmadığı kontrol edilir. Eğer oda varsa, ilgili günün altına gelecek şekilde talep edilen oda tiplerinden birisi işaretlenir ve ilgili rezervasyon sahibi ad ve soyadı ile rezervasyon defterine yazılır. Çünkü cetvel üzerinde işaretlenen odanın hangi müşteriye ait olduğu bu şekilde anlaşılabilir.

MONDAY								TUESDAY								WEDNESDAY.							
DOUBLES								DOUBLES								DOUBLES							
1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16	9	10	11	12	13	14	15	16	9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24	17	18	19	20	21	22	23	24	17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31	32	25	26	27	28	29	30	31	32	25	26	27	28	29	30	31	32
33	34	35	36	37	38	39	40	33	34	35	36	37	38	39	40	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	41	42	43	44	45	46	47	48	41	42	43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54	55	56	49	50	51	52	53	54	55	56	49	50	51	52	53	54	55	56
57	58	59	60	61	62	63	64	57	58	59	60	61	62	63	64	57	58	59	60	61	62	63	64
65	66	67	68	69	70	71	72	65	66	67	68	69	70	71	72	65	66	67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78	79	80	73	74	75	76	77	78	79	80	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82							81	82							81	82						
1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15		9	10	11	12	13	14	15		9	10	11	12	13	14	15	
1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
GROUPS								GROUPS								GROUPS							

Form 5: Oda tiplerine göre aylık rezervasyon cetveli

## 5.4. Yıllık Oda Rezervasyon Grafik Tablosu

Bu tablo bir bakışta hangi gün ne çeşit ve ne kadar müddet oda satabileceğimizi veya satamayacağımızı gösterir. Tabloda cumartesi, pazarla tatil günleri özel olarak işaretlenmiştir. Rezervasyonların tamamını görebildiğimiz grafik tablosu rezervasyon chartının durumuna göre işlerlik kazanır. Otelin dolu olması, belli tip odaların elde kalmaması veya bazı özel günlerde (ulusal ve mahallî bayramlar, konferans, fuar) rastlayan dönemlerde resepsiyon şefi otel müdürü ile temasa geçerek bu günleri rezervasyon alımına kapayabilir. Konaklama işletmesinin böyle yoğun olduğu dönemlerde rezervasyonların tablo üzerinde kapatılmasında renkli mikalar kullanılır. Örneğin, suit odalar için pembe, çift kişilik

(dbl) odalar için mavi ve tamamen kapalı günler için kırmızı renk kullanılabilir. Tabloda kırmızı rengin yoğun olduğu günler için kesinlikle rezervasyon alımı yapılmamalıdır.

Grafik tablosunun sağlıklı tutulabilmesi için müşterinin otelden kesin ayrılış tarihinin mutlaka bilinmesi gerekmektedir. Müşterinin ayrılış tarihi, grafik tablosunda kırmızı renkle belirtilen günlere denk geliyorsa müşteriden ayrılış tarihini birkaç gün öne alması istenmelidir. Önemli bir konuda rezervasyon alımlarında mümkün olduğunca otelin elinde az sayıda bulunan odaların kesin konfirmesinin karşı tarafa verilmemesidir.

Ock	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Şub																														
Mrt																														
Nis																														
May																														
Haz																														
Tem																														
Ağu																														
Eyl																														
Ekm																														
Kas																														
Arl																														

**Form 6: Yıllık oda rezervasyon grafik tablosu**

## 5.5. Yıllık Oda Rezervasyon Grafik Tablosu

Oda numrasına göre aylık rezervasyon cetveli ile aynı şekilde olup tek farkı plastik malzemeden, daha büyük ölçülerde yapılarak duvara monte edilmesidir. Asetatlı kalem yardımıyla kullanılmaktadır (Oda numrasına göre aylık rezervasyon cetveli konusuna bakınız).

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rezervasyon cetvellerini öğreniniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Dikkatli olunuz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rezervasyon cetvellerini doldurunuz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Düzenli olunuz.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Açık ve kapalı günlere göre rezervasyon tablosunu hazırlayınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sorumluluk sahibi olunuz.</li><li>➤ İnisiyatif kullanınız.</li></ul>

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Rezervasyon cetvellerini doğru olarak kavradınız mı?		
2	Cetvelleri karalama yapmadan doldurdunuz mu?		
3	Kurşun kalem kullandınız mı?		
4	Cetvelleri tam ve eksiksiz doldurdunuz mu?		
5	Cetvelleri doldururken geçen yıl istatistiklerine baktınız mı?		
6	Cetvelleri ilgili bölümlere gönderdiniz mi?		
7	Mesai arkadaşlarınızla iş birliği yaptınız mı?		
8	Titiz ve dikkatli davrandınız mı?		

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

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneğin karşısındaki kutucuğa kurşun kalem kullanarak “D” veya “Y” (Doğru/Yanlış) şeklinde işaret koyunuz.

1. ( ) Küçük otellerde rezervasyon alımları ve takibi için genellikle rezervasyon defteri veya ajandası kullanılır.
2. ( ) Rezervasyon cetvelleri mekanik sistem uygulayan büyük otellerde kullanılır.
3. ( ) Rezervasyon defterinde her gün için ayrı bir sayfa kullanılır.
4. ( ) Rezervasyon işlemleri her zaman tükenmez kalem ile yapılmalıdır.
5. ( ) Oda numarasına göre aylık rezervasyon cetveli daha çok sayfiye otellerinde kullanılır.
6. ( ) Şehir otellerindeki kalış sürelerinin kısa oluşu oda numarasına göre aylık rezervasyon cetvelindeki işaretlemeyi kolaylaştırır.
7. ( ) Oda tiplerine göre aylık rezervasyon cetveli daha çok kalış süresi kısa olan şehir otellerinde uygulanan rezervasyon cetvelidir.
8. ( ) Yıllık oda rezervasyon tablosu bir bakışta hangi gün ne çeşit ve ne kadar müddet oda satabileceğimizi veya satamayacağımızı gösterir.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları, faaliyete dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz modül değerlendirmeye geçiniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığımız bilgi ve becerilerin ölçülmesi için öğretmeniniz size ölçme araçları uygulayacaktır.

Ölçme sonuçlarına göre sizin modülle ilgili durumunuz öğretmeniniz tarafından değerlendirilecektir.

Bu değerlendirme için öğretmeninize başvurunuz.



# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	Y
2	D
3	D
4	Y
5	Y
6	D
7	Y
8	D

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	Y
4	D
5	D
6	Y
7	D
8	Y

## ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	Y
3	D
4	Y
5	Y
6	D
7	D
8	D

### ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	Y
3	D
4	Y
5	D
6	Y
7	D
8	Y

### ÖĞRENME FAALİYETİ-5 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	Y
3	D
4	Y
5	D
6	Y
7	D
8	D

## KAYNAKÇA

- DERELİ A. Metin, **Otel İşletmeciliğinde Ön büro**, Turban Turizm AŞ, Ankara, 1989.
- Yrd. Doç. Dr. GÖKDENİZ Ayhan, Yrd. Doç. Dr. Yakup DİNÇ, **Ön büro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- GÜREL Gürol, MEHMET Gürel, **Ön büro Teknikleri ve Uygulaması I**, MEB Yayınları, İstanbul, 2004.
- GÜREL Gürol, MEHMET Gürel, **Ön büro Teknikleri ve Uygulaması II**, MEB Yayınları, İstanbul, 2004.
- GÜRSES Nazif, “**Ön büro Ders Notları**”, ( Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Bursa, 2005.
- Yrd. Doç. Dr. KANTARCI Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Ön büro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- Dr. MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Ön büro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- ÖZDEMİR Kerem, “**Ön büro Ders Notları**”, ( Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Bursa, 2005.