



T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü



ÖNBÜRO



ÖNSÖZ

Bu kitap Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğünce yapılan araştırmalar sonucunda konaklama ve yeme-içme sektöründe tespit edilen ihtiyaçlar doğrultusunda sektör çalışanlarına faydalı olacağı düşünülerek önbüro görevlilerinin bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü

Her Hakkı T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na Aittir.

İLETİŞİM:

İsmet İnönü Bulvarı No:5 Kat: 9-10 Emek/ANKARA
Yaygın Eğitim Dairesi Başkanlığı Tel: (0.312) 212 74 39

İÇİNDEKİLER

1. KONAKLAMA VE YEME-İÇME SEKTÖRÜNDE ÖNBÜRONUN YERİ, ÖNEMİ VE AMACI.....	4
2. ÖNBÜRONUN BÖLÜMLERİ.....	4
3. ÖNBÜRONUN DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİSİ.....	5
4. KİŞİSEL HİJYEN VE GÖRÜNÜM.....	6
5. ÖNBÜRO GÖREVLİSİ.....	7
6. KONUK İLİŞKİLERİ	8
7. REZERVASYON GÖREVLİSİ	10
8. ODA TIPLERİ	11
9. GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON İŞLEMLERİ	11
10. RESEPSİYON GÖREVLİSİ.....	13
11. ODA SATIŞ TEKNİKLERİ.....	13
12. CHEK/IN VE CHECK/OUT İŞLEMLERİ	15
13. ÖNBÜRO'DA SABAH, AKŞAM VE GECE SHİFTLERİ	17
14. ÖNKASA GÖREVLİSİ.....	18
15. ÖNKASA İŞLEMLERİ	19
16.2. TELEFON İLE İLETİŞİM	21
16.3. MESAJ ALMA VE İLETME.....	22
17. CONCIERGE GÖREVLİSİ	22
SÖZLÜK.....	24
KAYNAKÇA.....	27

1. KONAKLAMA VE YEME-İÇME SEKTÖRÜNDE ÖNBÜRONUN YERİ, ÖNEMİ VE AMACI

1.1. ÖNBÜRONUN TANIMI

Konaklama işletmesine gelen konukların karşılandığı, kayıtlarının yapıldığı, rezervasyonlarının alındığı, hesap ve kayıtlarının tutulduğu, danışma hizmetlerinin verildiği ve diğer bölümlerle işbirliği sağlayan işletmenin kalbi durumundaki hizmet alanıdır.

Ayrıca bu hizmeti alan konuğun, işletmeye girmesiyle başlayan, kaldığı süre boyunca devam eden ve işletmeden ayrılmasıyla biten hizmetlerin tümünü kapsayan faaliyet alanını ifade eder.

1.2. ÖNBÜRONUN FİZİKİ YERİ

- Ana bina girişinde ve lobiye hâkim olmalıdır.
- İşletmeye giriş ve çıkışları kontrol edebilecek konumda olmalıdır.
- Asansör ve merdivenleri görebilecek yerde olmalıdır.

1.3. ÖNBÜRONUN AMACI

- İşletmenin politikası doğrultusunda oda satışını gerçekleştirmek.
- Konukların hesaplarını, kayıtlarını sistematik ve düzgün bir şekilde tutmak.
- İşletmenin diğer gelir getirici bölümlerinin satışını gerçekleştirmek.
- İyi ve kaliteli hizmet vermeye çalışmak.
- Şikâyet ve önerilerle ilgilenmek.
- Danışma, iletişim ve mesaj iletimini sağlıklı bir biçimde yapmaktır.

1.4. ÖNBÜRONUN ÖNEMİ

- Konukları ilk karşılayan ve son uğurlayan bölümdür.
- Nezaket ve kalite hizmetin geri dönüşümünü sağlar.
- Oda satışlarındaki artış, diğer bölümlerin satışını da artırır.

2. ÖNBÜRONUN BÖLÜMLERİ



RESEPSİYON

Konukların c/in ve c/out işlemlerinin yapıldığı, hesaplarının tutulduğu, konaklama işletmesinde kalış süreleri içinde, bilgilendirme, yardım ve yönlendirme ile daha kaliteli hizmet sunmak için çalışan birimdir.

Resepsiyon;

- İşletmeye gelen konukların güler yüzle ve sıcak bir şekilde karşılandığı ve uğurlandığı,

- Oda satışının yapıldığı.
- Konuk kayıt ve hesaplarının tutulduğu,
- İletişimin sağlandığı, mesaj alış-verişinin düzenlendiği,
- Konuk şikâyetleri ile ilgilenilen birimdir.

REZERVASYON

Konuklara, işletmeye gelmeden önce oda satışını yapan ve dışarıdan aranıldığında fiyat, işletme ve yer hakkında bilgi veren birimdir.

CONCIERGE

Konuklara kalış süresi içerisinde resepsiyonun yönlendirilmesiyle ya da direkt hizmet veren yardımcı birimdir.

Concierge;

- ◆ Konukların karşılandığı,
- ◆ Bagajların düzenli bir şekilde sıralandığı,
- ◆ Bagajların odalara çıkarıldığı,
- ◆ Danışma hizmetlerinin verildiği,
- ◆ Konuk araçları ile ilgilenilen, birimdir.

SANTRAL

Konukların ve personelin iletişim, haberleşme ve yönlendirme hizmetlerini sağlayan birimdir.

3. ÖNBÜRONUN DİĞER BÖLÜMLERLE İLİŞKİSİ



ÖNBÜRO - MUHASEBE

- 1- Önbüro, günlük olarak konuk hesapları ile ilgili raporları muhasebeye iletmelidir.
- 2- Kredili faturalarla ilgili hesaplar, tüm yazışma ve dökümanları ile birlikte muhasebeye gönderilmelidir.
- 3- Günlük hâsılatlar ve giderler muhasebeye günü gününe iletilmelidir.
- 4- Kredili hesapların tahsilâtında önbüro ile muhasebe işbirliği içinde olmalıdır.
- 5- Döviz ve efektif alımındaki kur fiyatları konusunda, muhasebe ile işbirliği içinde çalışmalıdır.

ÖNBÜRO - KAT HİZMETLERİ

Önbüro ile Kat Hizmetleri ilişkisi diğer bölümler ile olan ilişkiye göre en yoğun olanıdır.

- 1- H/K odaları temizleyip rapor halinde önbüroya bildirmelidir. (Günde 2 kez)
- 2- F/O c/out eden odaları anında H/K'e bildirmelidir.
- 3- F/O her gün dolu odaları rapor halinde düzenleyip H/K'e vermelidir.
- 4- H/K raporu ile Room Rack arasında uyumsuzluk varsa "Uyumsuzluk Raporu" düzenlenir ve H/ K'e yeniden denetlenmesi için gönderilir.
- 5- Konuğun ilave yatak, bebek yatağı gibi istekleri anında H/K'e bildirilmelidir.
- 6- Konuk oda değişimlerinde, resepsiyon tarafından "Oda Değişim Formu" düzenlenerek H/K'e gönderilmelidir.

- 7- Konuğun odasına konulacak özel birtakım ikramlar için H/K ile iletişim kurulmalıdır.(Çiçek, V.I.P malzemeleri vb.)
- 8- Konuğun çamaşır harcamaları fişinin anında önkasaya iletilmesi gereklidir.
- 9- F/O hazırladığı 3 günlük Forecastleri H/K'e göndermelidir.
- 10- Gelecek grupların memorandumları H/K'e gönderilmelidir.

ÖNBÜRO - TEKNİK SERVİS

- 1- Konuklardan gelen arıza ve mevcut aksaklıklarla ilgili şikâyetler teknik servise anında bildirilmelidir.
- 2- Teknik servis işletmede meydana gelen arızalar hakkında önbüroya anında bilgi vermelidir.

ÖNBÜRO – YİYECEK VE İÇECEK BÖLÜMÜ

- 1- Önbüro, grup memorandumlarını zamanında yiyecek-içecek bölümüne iletmelidir.
- 2- Grup yemek ve kahvaltı saatlerini zamanında yiyecek-içecek bölümüne iletmelidir.
- 3- Yiyecek-içecek bölümü; düğün, kokteyl ve seminerleri önbüroya zamanında iletmelidir.
- 4- Yiyecek-içecek bölümü, konuğun bu bölümde yaptığı harcamaların fişlerini önkasaya iletmelidir.
- 5- Grup rooming listeleri önbüro tarafından yiyecek-içecek bölümüne gönderilmelidir.

ÖNBÜRO - SATIN ALMA

- 1- Önbüronun ve konukların ihtiyaç duyduğu birtakım evrak ve kırtasiye malzemelerinin tedariki için 'Ambar Talep Fişi' doldurularak ambara gönderil- melidir.

ÖNBÜRO - PERSONEL MÜDÜRLÜĞÜ

- 1- Önbüro görevlilerinin vizite, izin, sosyal haklar konusundaki işleri personel müdürlüğüne gerçekleştirilmelidir.
- 2- Önbüro, haftalık izin çizelgesini periyodik olarak personel müdürlüğüne göndermelidir.

ÖNBÜRO - GÜVENLİK

- 1- İşletmede olay yaratan kişi veya kişiler güvenliğe bildirilmelidir.
- 2- Güvenlik sürekli önbüroyla irtibat halinde olmalıdır.

ÖNBÜRO - SATIŞ VE PAZARLAMA

- 1- Önbüro, konuk anket formlarını satış ve pazarlama bölümüne iletmelidir.
- 2- Yapılan tüm anlaşma ve görüşmelerde önbüro ile satış ve pazarlama bölümleri birbirlerini bilgilendirmeli ve işbirliği içinde hareket etmelidir.

ÖNBÜRO - YARDIMCI BÖLÜMLER

İşletmelerde doktor, hemşire, sauna, havuz vb. yardımcı bölümlerdir.

- 1- Yardımcı bölümlerin açılış kapanış saatleri bilinmelidir.
- 2- Bu bölümlerdeki konuk harcama fişleri önkasaya gönderilmelidir.
- 3- Bu bölümlerden faydalanmak isteyenlerin, işletmede kalıp kalmadığı önbüroya sorulmalıdır.
- 4- Konukların rahatsızlığı durumunda önbüro, derhal işletme doktoruna haber vermelidir.
- 5- Doktor ve hemşire, nerede olduklarını önbüroya bildirmelidir.

4. KİŞİSEL HİJYEN VE GÖRÜNÜM

Kişisel hijyen; bireysel sağlık ve temizlik demektir. Konuk ile sürekli yüz yüze iletişimde olan önbüro görevlisinin kişisel hijyeni daha da önem taşımaktadır.

İnsan vücudunda milyonlarca bakteri vardır. Bakteriler çürüme, mayalanma ve hastalıklara neden olan canlı organizmalardır. Temizlik bu bakterilerin üremesini ve yok edilmesini sağlayan tek çaredir.

TIRNAKLAR TEMİZ VE DÜZGÜN KESİLMİŞ OLMALIDIR.

- Tırnaklarınızı zamanında ve düzgün kesin, törpüleyin.
- Tırnak fırçasıyla tırnak aralarını temizleyin.
- Tırnaklarınızı yemeyin.

ERKEKLER HERGÜN MUTLAKA TRAŞ OLMALIDIR.

- Traş bıçaklarını sık sık değiştirin.
- Elektrikli traş makinelerini her kullanımdan sonra temizleyin.
- Sakal ve bıyığınızı bakımlı tutun.

DİŞLER DÜZENLİ OLARAK FIRÇALANMALIDIR.

- Dişlerinizi her yemekten sonra fırçalayın.
- Hastalıklı dişlerinizi tedavi ettirin.
- Hoş olmayan ağız kokularını tedavi ettirin.
- Diş fırçasınızı sık sık yenileyin.
- Doğru fırçalama tekniği uygulayın.
- Diş aralarını temizlemek için diş ipliği kullanın.
- Dişlerinizi, damağınızı hatta dilinizi de fırçalayın.

DEODORANT KULLANILMALIDIR

- Deodorantlar, ter ve vücut kokusunun önlenmesine katkı sağlarlar.
- Aşırı makyaj, parfüm, losyon, kolonya, traş losyonu kullanımından kaçının.

PROFESYONEL BİR İZLENİM YARATMAK İÇİN FİZİKİ GÖRÜNÜME DİKKAT EDİLMELİDİR

- Giysiler / üniformalar temiz ve ütülü olmalıdır.
- Giysiler / üniformalar sökükle ve yırtık olmamalıdır.
- Yedek üniforma / giysi bulundurulmalıdır.
- İsim ve armalar sol göğüs üzerine takılmalıdır.
- Çoraplar her gün değiştirilmelidir.
- Mantar, aşırı terleme ve koku oluyorsa tedavi ettirilmelidir.
- Kısa topuklu, rahat ayakkabılar giyilmelidir.
- Ayakkabılar sürekli temiz ve boyalı olmalıdır.
- Makyaj aşırıya kaçmadan yapılmalıdır.
- Alyans, saat ile üniformaya uyumlu küpe dışında mücevher takmamaya özen gösterilmelidir.
- Saç temizliği ve bakımına özen gösterilmelidir.
- Günde iki kez duş alınmalıdır.

5. ÖNBÜRO GÖREVLİSİ

İşletmenin başarısında, turizm bilincine sahip olan personelin payı çok büyüktür. Konaklama işletmeciliğinde başarının sırrı tesis, yer ve konfor ile birlikte, personelin kalitesi ile de ilgilidir. Eğer personel vasıf ve mesleki bilgilere tam anlamıyla sahip değilse bu işletme eksik bir konaklama işletmesidir. Konaklama işletmeciliği, modern hayatın gereklerine uygun, özel bilgi ve yetenek isteyen önemli bir işdir.

ÖNBÜRO GÖREVLİSİNİN NİTELİKLERİ

- Güleryüzlü olmak
- Nazik ve sıcakkanlı olmak,
- Sakin ve hoşgörülü olmak,
- Mesleği sevmek,
- Yardımcı olma isteği duymak,
- Kuvvetli bir hafızaya sahip olmak,
- İyi bir dinleyici olmak,
- İşletme politikasına uygun davranmak,
- Ekip ruhuyla çalışmak,
- Bilgi ve beceri sahibi olmak,
- Disiplinli ve dürüst olmak,
- Güvenilir olmak,
- Hızlı karar verebilmek,
- Kararlı olmak
- Düzgün konuşmak,
- Çalışkan olmak
- Dikkatli ve detaycı olmak
- Kişisel hijyenine dikkat etmek
- Pratik olmak
- Sorumluluk sahibi olmak
- Yeniliklere açık olmak
- Zamanı iyi kullanmak

Aşağıda, Önbüro görevlisinin nitelikleri değişik bir modelle açıklanmaya çalışılmıştır. Modeli oluşturan her kelime, bir Önbüro görevlisinde aranan en önemli niteliklerdir.

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

6. KONUK İLİŞKİLERİ

KONUK NEDİR?

KONUK, AĞIRLAMA ENDÜSTRİSİNDE EN ÖNEMLİ KİŞİDİR.

- Konuk bize bağımlı değil.

Biz ona bağımlıyız.

- Konuk işimize engel değil.

İşimizin amacıdır.

- O işimizin yabancıları değil.

Bir parçasıdır.

- Ona hizmet etmekle bir lütufta bulunmuyoruz.

O bize kendisine hizmet etme fırsatı vermekle lütufta bulunuyor.

- Konuk; istekleri, ihtiyaçları ve beklentileri olan bir kişidir.

Onu memnun etmek bizim işimizdir.

- Konuk, duyguları ve duyuları olan bir varlıktır.

İstatistiksel bir rakam değildir.

- Konuk, kendisine verebileceğimiz en profesyonel hizmeti hak eder.

KONUĞU ÖNEMSEMENİN YARARLARI

KONUK İÇİN,

- ☺ Mutlu ve eğlenceli anılar,
- ☺ Birey olarak hissedilme duygusu,
- ☺ Beklentilerinin, ihtiyaçlarının ve isteklerinin hatta daha fazlasının karşılanması,
- ☺ İşletme için önemli olduğunu hissetme,
- ☺ Paralarının karşılığını alma duygusu,

İŞLETME İÇİN,

- ☺ Yeterli konuk tatmini,
- ☺ Sadık ve devamlı konuk,
- ☺ Ağızdan ağza reklam olanağı,
- ☺ Satışın artması,
- ☺ Diğer işletmelerle rekabet olanağı,

CALISAN İÇİN,

- ☺ Konuklarla ilgilenme becerisi,
- ☺ Kendine güven,
- ☺ İş güvenliği,
- ☺ İş tatminidir.

6.1. KONUK İLİŞKİLERİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KURALLAR

1. Konuğun karşısına çıkan görevlinin kılık kıyafeti temiz ve itinalı olmalıdır.
2. Konuk sıcak bir tebessümle ve nazik bir şekilde karşılanmalıdır.
3. Konuğa anında ilgi gösterilmelidir.
4. Önbüro Görevlisi işi ile ilgili hoşnutsuzluklarını konuğa yansıtmamalı, işiyle gurur duyduğunu hissettirmelidir.
5. Konuğun istekleri, problemleri etkin bir biçimde dinlenmeli, sözü kesilmemeli, dinlerken göz kontağı kurulmalıdır.
6. Konuğa ismiyle hitap edilmeli, özel olduğu duygusu verilmelidir.
7. Konuğun oda numarası yüksek sesle söylenmemeli ve mahremiyeti korunmalıdır.
8. Konuğun gereksinimleriyle bizzat ilgilenilmeli, öneriler sunulmalı ve konuk baştan savılmamalıdır.
9. Konukların rahatı için çaba gösterirken kibar ve resmi olunmalı, araya daima bir mesafe konulmalıdır. Konuklarla aşırı samimiyet kurulmamalıdır.
10. İstekli olmadığı açıkça belli olan konuğa ekstra için zorlamada bulunarak kaba ve çirkin davranış sergilenmemelidir.
11. Konuğa öneride bulunurken ona seçme özgürlüğünün kısıtlandığı duygusu verilmemelidir.
12. Gerekliğinde V.I.P. konuklara gösterilen ilgi diğer konukların güvenmesine neden olmayacak ustalıkla yapılmalıdır.

DİKKAT!!!

- Ellerini kemerinin altında / üstünde tutmak.
 - Aşırı ilgi göstermek.
 - Sebepsiz yere başına ve / veya yüzüne dokunmak.
 - Kollarını birbirine kavuşturmak.
 - Ellerini cebine sokmak.
 - Elini ağzına almak.
 - Çenesini ovuşturmak.
 - Başıyla cevap vermek.
 - Omuzlarını yukarı kaldırmak.
 - Kalemle oynamak,
- OLUMSUZ HAREKETLERDİR.

Hizmet sektöründe çalışan her görevli 'İyi İnsan İlişkileri' yürütmekle yükümlüdür. Amaç, nezaket, güler yüz, yakınlık, dostluk, kaliteli servis bekleyen konukları en iyi şekilde ağırlamak, işletmede oldukları süre boyunca rahat, huzurlu, güvenli ve mutlu olmalarını sağlamaktır.

İYİ BİR HİZMET İÇİN 12 ANAHTAR:

GÜLÜMSEMEK: Bu hem görevlinin kendisini daha iyi hissetmesini sağlayacak, hem de çevredekiler üzerinde olumlu bir etki yaratacaktır.

DINLEMEK: Konuğun anlattıklarını ya da isteklerini dikkatle dinleme. İyi dinlemek, konunun çözümünde görevliye yardım edecek ve zaman kazandıracaktır.

OLUMLU OLMAK: Unutulmamalı ki, her görevli bütünün bir parçasıdır; olumsuz tavırlarla bütünün güzelliği bozulabilir. Olumlu tavır, problemlerin çözümlenmesi için ilk adımdır.

ŞIK OLMAK: Dik durma, giyime ve görünüme dikkat etme.

GÖZ TEMASI KURMAK: Bir konukla konuşurken dikkatin çevreye kaymamasına, göz teması kurmaya özen gösterme. Göz teması, iletişimin yarısıdır.

KONUKLARA İSMİ İLE HİTAP ETMEK: Konuğun şahsına değer verildiğini bilmesi, işletme için olumlu yaklaşımlar sağlayacaktır.

ÖNBÜRO SORUMLUSUNDAN YARDIM İSTEMEK: Eğer önbüro görevlisi yardımcı olamıyorsa Önbüro Sorumlusundan yardım isteme.

EĞER KONUK BEKLİYORSA VE GÖREVLİ DE MEŞGUL İSE; onu, mümkün olan en kısa sürede kendisi ile ilgilenileceğine inandırma.

EĞER KONUĞUN BİR ŞİKAYETİ VARSA: Öncelikle gözden kaçan bu noktayı iletmediği için kendisine teşekkür etme ve soruna çözüm getirilemiyorsa, derhal sorumluya danışma.

BAŞKA BİR BÖLÜM YA DA ÇALIŞANLARI ASLA SUÇLAMAMAK, ELEŞTİRMEMEK: Yapılan işten ve iş arkadaşlarından gurur duyma. İşin doğru yapılması için diğer bölümler ve çalışanlarla işbirliği yapma.

İŞ ARKADAŞLARINA KARŞI DÜŞÜNCELİ OLMAK VE ONLARA YARDIMCI OLMAK; başarılı ve verimli bir çalışma sağlar. Bu hem çalışan, hem de konuklar için yararlı olacaktır.

EĞER KONUĞUN İSTEKLERİNE CEVAP VERİLEMİYORSA; sunulabilecek diğer seçenekler düşünülmeli. Unutulmamalı ki, her çalışan aynı zamanda birer satış görevlisidir.

6.2. KONUK ŞİKÂyetLERİNDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KURALLAR:

- Konuğu selamla ve ilgi ile karşıla.
- Sakin ol.
 - ✓ Asla konukla tartışma ve sinirlenme.
 - ✓ Bahaneler bulma.
 - ✓ Şikâyetleri kişisel olarak algılama.
 - ✓ Sabırlı ol.
- Aktif dinleme becerilerini uygula.
 - ✓ Konuk ile göz teması kur.
 - ✓ Konuğun sözünü kesmeden sonuna kadar dinle.
 - ✓ Kendini konuğun yerine koy.
- Şikâyetin ana noktalarını belirle.
 - ✓ Konuyu açıklığa kavuşturmak için soru sor.
 - ✓ Detayları not al.
 - ✓ Ana noktaları tekrar et.
- Özür dile.
- Konuğa neler yapılabileceğini açıkla.
 - ✓ Yapılamayacak konularda söz verme.
 - ✓ Sorumluluğu başkasına yükleme.
- Mümkünse öneriler sunarak konuğu çözüme kat.
- Problemin çözülüp çözülmediğini denetle ve konuğa bilgi ver.

Konuk şikâyetleri ile ilgilenirken;

- Hayır !, Asla !, Kesinlikle !
- Yanlış biliyorsunuz!
- Hata yapıyorsunuz!
- Yanılıyorsunuz! gibi olumsuz ifadelerden kaçınılmalıdır

7. REZERVASYON GÖREVLİSİ

GÖREVLERİ

1. Rezervasyon taleplerinin zamanında cevaplandırılmasını sağlamak, bölümüyle ilgili yazışma ve görüşmeleri yürütmek,
2. Oda rezervasyonlarını almak, rezervasyon formlarını düzenlemek, gerekli yazışmaları yapmak,
3. Rezervasyonlarla ilgili dosyalama işlemlerini düzenli bir şekilde yapmak,
4. Rezervasyon kabulünde ve iptalinde formlardaki detayları titizlikle takip etmek,
5. Grupların işletmeye gelişinden önce ön memorandumun çıkartılmasında önbüro şefine yardımcı olmak,
6. Yıllık / aylık / haftalık ve 3 günlük 'forecast' ları hazırlamak, ilgili bölümlere dağıtımını sağlamak,
7. Rezervasyon ile ilgili istatistik raporlarını hazırlamak,
8. İşletmenin oda satışlarını en üst düzeye ulaştırmak,
9. İşletme ile satış ofisleri arasındaki iletişimi sağlamak,
10. Çalıştığı ofisin düzenli olmasını sağlamak,
11. Konuklara ve iş arkadaşlarına karşı kibar ve saygılı davranmak. Onlarla işbirliği yapmak,
12. Görevlerini, işletmenin çalışma ve kalite politikası doğrultusunda yapmak,
13. Eğitimlere ve bölüm toplantılarına katılmak,
14. İşletmenin satış aktivitelerine katılmak, satış fırsatlarını üst düzeye çıkarmak, odalar ve hizmetler hakkında bilgi sahibi olmak,
15. İşletme ve çevresi hakkında bilgi sahibi olmak ve İyi bir iletişim yeteneğine sahip olmak.
16. Sağlık, güvenlik ve yangın gibi durumlarda İşletme yönetiminin kendisine verdiği görevleri yerine getirmek,

8. ODA TİPLERİ

Konaklama işletmelerinde odalar, yatak özelliklerine ve fiziki yapılarına göre sınıflandırılır. Odaların isimleri genellikle İngilizce karşılıkları ile bilinir.

8.1. YATAK ÖZELLİKLERİNE GÖRE ODA TİPLERİ

🛏 SINGLE ROOM	: Tek kişilik bir yatağı olan oda.
🛏 DOUBLE ROOM	: Çift kişilik bir yatağı olan oda.
🛏 TWIN ROOM	: Tek kişilik iki ayrı yatağı olan oda.
🛏 TRIPLE ROOM	: Tek kişilik üç ayrı yatağı ya da bir tek bir çift kişilik yatağı olan oda.
🛏 QUAD ROOM	: Dört kişilik yatağı olan oda. Tek kişilik dört ayrı yatak, bir çift kişilik iki tek kişilik yatak, iki ayrı çift kişilik yatak bulunan odalar double double room adını alır.

8.2. FİZİKİ YAPILARINA GÖRE ODA TİPLERİ

🛏 CONNECTING ROOM	: Yan yana olup, aralarında bağlantı kapıları olan odalar. Gerekğinde bağlantı kapıları açılarak birleştirilebilir. Aynı zamanda bağlantı kapıları kapatılarak iki ayrı oda şeklinde de kullanılabilir. Geçiş kapıları çifttir, aralarında ses yalıtımı bulunur.
🛏 ADJOINING ROOM	: Yan yana olup, aralarında bağlantı olmayan odalar.
🛏 SUITE ROOM	: Diğer odalara göre daha konforlu ve lüks döşenmiş, yatak odası ve oturma odası olan oda. Büyüklüklerine göre farklı isimler alır. Bunlar; Junior Suite Room: Alan olarak daha küçük olup, oturma grubu ve yatak odası kısmı paravanla ayrılabilen küçük suit oda. Presidential Suite Room: Extra döşenmiş bir veya daha fazla yatak odalı, geniş oturma odası, bar ve mutfağı olan oda. Kral Odası, Başkan Odası isimleri de kullanılabilir.
🛏 STUDIO ROOM	: Çalışma odası şeklinde düzenlenmiş oda. Gerekğinde yatak odası olarak da kullanılabilmesi için, yatağa dönüşebilecek koltuk, kanepeler gibi mobilyalarla döşenmiş olması tercih edilir.
🛏 APART ROOM	: Tam teşekküllü mutfağı olan bir oda.
🛏 HANDICAP ROOM	: Engelli konuklar için özel tasarlanıp döşenmiş oda.

9. GELİŞ ŞEKİLLERİNE GÖRE REZERVASYON İŞLEMLERİ

Bir rezervasyon işlemi hem rezervasyonu yaptıran kişi ya da kuruluş hem de konaklama işletmesi açısından dikkat edilmesi gereken bazı noktalar vardır. Bu noktaların bazıları işletmeyi, bazıları da rezervasyonu yaptıran tarafı ilgilendirmektedir.

KONUKTAN ALINMASI GEREKEN BİLGİLER

- Geliş tarihi
- Konuğun tam adı ve soyadı
- Adresi
- Telefon numarası
- Rezervasyonu yaptıran kişinin adı, soyadı, telefonu
- Şirket veya seyahat acentesi ile ilgili bilgiler
- Gidiş tarihi
- İstenilen oda tipi

İŞLETMENİN VERMESİ GEREKEN BİLGİLER

- Verilecek oda tipinin özellikleri
- Konaklama türü, fiyatı ve fiyata nelerin dâhil olduğu
- Rezervasyonu alan görevlinin adı,
- Rezervasyon numarası
- Rezervasyonun yapıldığı tarih
- Rezervasyonun konfirme olabilmesi için konuğun yapması gereken ön ödeme ile ilgili bilgiler.

Rezervasyon kayıt sistemleri işletmeden işletmeye değişiklik göstermesine rağmen, rezervasyon talepleri sözlü ya da yazılı olarak işletmeye ulaşır.

9.1. SÖZEL REZERVASYONLAR

Rezervasyonu yaptıran kişi ile işletmede rezervasyonu alan kişinin karşılıklı diyalogu söz konusudur.

Bu tip rezervasyonlarda iletişim becerilerini, dinleme ve not alma tekniklerini kullanabilmek çok önemlidir. Sözel rezervasyonlar telefon ile veya şahsen yapılabilir.

TELEFONLA REZERVASYON ALMA

☎ Telefonu açma

Telefon açılırken günün saatine göre “ Günaydın / İyi Günler / İyi Akşamlar” gibi bir cümle ile söze başlanmalı, İşletme yönetimi gerekli görüyorsa isim de belirtilmelidir.

☎ Rezervasyon talebini dikkatle dinleme

Karşı tarafı dikkatle dinleme, rezervasyon alımında da geçerlidir.

☎ Rezervasyonun hangi tarih için istendiğini sorma

İşletmede yer olup olmadığını anlayabilmek için önce rezervasyonun hangi tarih için istendiği sorulmalıdır.

☎ Rezervasyon durumunun istenilen tarih için müsait olup olmadığını denetleme

Denetleme, kullanılan rezervasyon sistemine göre, rezervasyon chart'ına veya bilgisayara bakılarak yapılır.

☎ Boş oda varsa rezervasyon formundaki bilgileri isteme

Rezervasyon formları değişik şekillerde olabilir. Ancak üzerinde bulunan bilgiler hemen hemen aynıdır.

☎ Rezervasyon formunu doldurma

Rezervasyon formundaki gerekli bilgiler dikkatle doldurulmalıdır.

☎ Rezervasyon ile ilgili bilgileri karşı tarafa tekrar ederek teyid ettirme.

İletişim sırasında yanlış anlamalar olabilir. Böyle bir hataya engel olmak için tüm bilgiler tekrar edilmelidir. Ayrıca rezervasyonun onaylandığı, gerekli şartlar sağlandıktan sonra karşı tarafa bildirilmelidir. Önbüroda “onay” anlamında konfirme ve teyid sözcükleri de kullanılmaktadır.

☎ Durum müsait değilse rezervasyonun kabul edilmeyeceğini nazikçe açıklama.

☎ İşletmeye gösterilen ilgi için teşekkür etme.

ŞAHSEN YAPILAN REZERVASYONLAR

Bazı kişiler kendileri veya bir başkası için işletmeye gelerek rezervasyon yaptırabilirler. Böyle durumlarda aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir.

- ☘ Konuk ilgiyle karşılanmalıdır.
- ☘ Rezervasyon talebi dikkatle dinlenmelidir.
- ☘ Soruları var ise cevaplandırılmalıdır.
- ☘ İstenilen tarihin uygun olup olmadığı kontrol edilmelidir.
- ☘ Rezervasyon formu eksiksiz doldurulmalıdır.
- ☘ Bilgiler konuya tekrarlanmalıdır.
- ☘ Rezervasyonu kabul edebilmek için ön ödeme alınmalıdır.

9.2. YAZILI REZERVASYONLAR

İletişim araçlarının gelişmesiyle birlikte yazılı rezervasyonların şekli de değişiklik göstermektedir. Büyük konaklama işletmelerinde rezervasyonların bir kısmı bilgisayar aracılığı ile yapılmaktadır. Günümüzde internet ve network bağları aracılığıyla da rezervasyon işlemleri yapılmaktadır.

Yazılı rezervasyonlar aşağıdaki şekillerde olabilir.

- * Faks ile,
- * Bilgisayar ile,
- * İnternet aracılığı ile,
- * Merkezi rezervasyon sistemi ile.

FAKS İLE REZERVASYON ALMA

Faks ile yapılan rezervasyonlar kural olarak 24 saat içinde cevaplandırılmalıdır. Gelen rezervasyonlar öncelikle Önbüro Sorumlusu tarafından okunmalı ve aşağıdaki bilgiler kontrol edilmelidir.

- Rezervasyon geliş tarihi
- C/in ve c/out tarihleri
- Oda çeşidi ve sayısı
- Özel istekler
- Fiyat

Bu hususlar belirlendikten sonra, rezervasyon görevlisi doluluğu forecast durumuna göre kontrol etmelidir. Eğer odalar müsait ise şu işlemler yapılmalıdır.

- Orjinal rezervasyon talebinde eksik bilgi varsa talep edilir.
- Rezervasyonun kabul edildiği, faks ile cevaplandırılır.
- Karşı tarafın onaylaması beklenir.
- Mesaj alınarak rezervasyon formu doldurulur ve faks rezervasyon formunun arkasına zımbalanır.
- Eğer talep edilen rezervasyon uygun değilse, rezervasyon görevlisi karşı tarafa talebin kabul edilmediğini 24 saat içinde faks ile bildirir.

İNTERNET ARACILIĞI İLE REZERVASYON ALMA

Günümüzde bilişim teknolojisinin gelişmesi ve yaygınlaşması sonucu birçok konaklama işletmesi internet sitelerinde web sayfaları oluşturmuştur. Firmalar ve konuklar rezervasyon yaptırmak istedikleri işletmenin web sitesine girerek, görüntülü ortamda rezervasyon talebini gerçekleştirebilirler. İnternet ile rezervasyon yaptırmaya ucuz ve kullanışlı bir yöntem olması nedeniyle her geçen gün yaygınlaşmaktadır.

MERKEZİ REZERVASYON SİSTEMİ İLE REZERVASYON ALMA

Konaklama işletmeleri uluslararası rezervasyon sistemine bir network ağı ile bağlanarak uluslararası pazarlara açılma imkânına kavuşmuşlardır. Gelişmiş Avrupa ve Amerika ülkeleri bir araya gelerek Merkezi Rezervasyon Sistemini oluşturan kuruluşları kurmuşlardır.

Merkezi Rezervasyon sistemine bağlı olarak faaliyet gösteren her konaklama işletmesi, satılabilir oda çeşitlerini ve özelliklerini, oda fiyatlarını ve sundukları diğer hizmetleri gösteren bilgileri bir veri tabanı yönetim sistemiyle sunmakta ve bu veriler merkez tarafından sürekli kullanılmaktadır.

Bu sisteme bağlı her hangi bir ülkeden bir kişi veya kuruluş sisteme bağlı olan istediği bir ülkede faaliyet gösteren bir konaklama işletmesi için rezervasyon yaptırabilir. Rezervasyonun kabulü halinde ön ödeme yapılabilir ve aynı zamanda sistemin sunduğu diğer imkânlardan faydalanarak zaman kazanılabilir.

10. RESEPSİYON GÖREVLİSİ

GÖREVLERİ

1. Konukları karşılar.
2. Oda satışlarını arttıracak ve konukları memnun edecek şekilde çalışır.
3. Önemli konukların geldiğini yönetime haber verdiği gibi, istenmeyen konukları da önbüro şefine bildirir.
4. Konuk, odasını beğenmemişse onun arzusu üzerine veya odada o an için tamiri mümkün olmayan bir arıza olması halinde gerekli oda değişikliklerini yapar.
5. İşletmenin sunduğu bütün hizmetlerin satışını yapar.
6. Kat Sorumlusu ile işbirliği yapar, günlük housekeeper raporlarını denetler, uyumsuzlukları tespit eder ve housekeeper ile muhasebeye bildirir.
7. Ön kasa görevlisi olmadığı zaman konukların işletmeden ayrılış işlemlerini yapar.
8. Konuklara işletme ve çevre hakkında bilgi verir.
9. Konukların mesaj işleriyle ilgilenir, gerekli mesajları alır ve zamanında konuğa iletilmesini sağlar.
10. Depozitli ve kredili odalar ile gruplarda extra harcamaların ödemelerini takip eder.
11. Walk-in, early check-out ve extencion listelerini tutar, sözkonusu listeleri işlem görmesi için belirli zamanlarda rezervasyon ofisine verir. Ayrıca o güne ait gelmeyen ve iptal edilen rezervasyonları takip eder ve rezervasyon görevlisine bilgi verir.
12. Konuk uyandırmalarını alır ve santrale ulaştırılmasını sağlar.
13. İşletmede olağanüstü durumlarda (yangın, kaza, ölüm vb.) gerekli önlemleri alır ve anında işletme yönetimine haber verir.
14. Konuk kayıtlarının düzgün ve hatasız bir şekilde tutulmasını sağlar.

11. ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

11.1. ODA SATIŞINDA KULLANILAN 5 TEMEL ADIM

- KONUĞAVE OLAYLARA YAKLAŞIM
- HİZMETLERİN SUNUMU
- HİZMETLERİN FİYATLANDIRILMASI
- ODALARIN GÖSTERİLMESİ
- ODA SATIŞININ SONUÇLANDIRILMASI

KONUĞAVE OLAYLARA YAKLAŞIM

Her satışta olduğu gibi ilk aşamada görevli kendini satmalıdır. Bu kendini satma işi konuk ile karşılaşmada ilk birkaç saniye içinde olur. İlk izlenim konuk üzerinde oldukça etkilidir, özellikle yoldan gelen konuk tarafından daima hatırlanacaktır.

İşe tebessüm ile başlanmalı ve elden geldiğince konuğa yardımcı olmaya çalışılmalıdır. Bu tebessüm konuğu görevliye yakınlaştırır ve bir anda kaynaştırır. Dostça davranıldığı sürece o konaklama tesisi çevredeki diğer konaklama tesislerinden daha çok değer kazanacaktır.

Konuğu selamlarken candan olmalı, ses tonu iyi kullanılmalı, "Hoşgeldiniz", "İyi günler" derken sakın ve kendinden emin bir tavır sergilenmeli, asla yapmacık olunmamalıdır.

HİZMETLERİN SUNUMU

Önbüro Görevlisi, etkili sunum yapmak için işletmenin ne gibi hizmetler verdiğini ve el ile tutulamayan konfor, hizmet, kullanım, yöre, dinlenme, atmosfer, kişilik ve rahatlık gibi konuların da satış konusu olduğunu bilmelidir. Önbüro Görevlisinin konuşma tarzı ve seçtiği kelimeler de etkili sunum açısından da çok önemlidir.

HİZMETLERİN FİYATLANDIRILMASI

Konuk, istediği oda tipine ve fiyatına ait fikir elde etmek için konuşturulmalıdır. Odanın değerinin fiyatından üstün olduğu ısrarla belirtilmelidir. Değer zafı bir şeydir, kişiden kişiye değişir. Fiyatta ise, satıcının satmak istediği bedel ile alıcının ödemek istediği bedelin ölçüleri birleşir.

Nasıl bir oda istendiği, kaç kişinin konaklayacağı öğrenildikten sonra yapılacak işlem, konuğun durumuna ve havasına göre değişir. Konuk istediği oda tipi veya fiyatına ait fikir vermezse, onun durumu hakkında edinilen izlenime göre bir fiyat teklif edilmelidir. Konuğa odanın özellikleri ve parası karşılığında nelere sahip olacağı açıklanmalıdır.

Örneğin; sıcak bir günde odanın serin ve havadar olduğu, varsa balkonun rüzgâr alabileceği, soğuk bir günde odanın tatlı bir sıcaklığa sahip olduğu, ya da konuk sakın ve gürültüsüz oda istiyorsa 4. kattaki köşe odanın trafik gürültüsünden uzak olduğu söylenebilir.

Eğer konuk hakkında tam bir fikre varılamamış ve şüpheye kalınmışsa, ılımlı olunarak orta fiyatlı bir oda teklifinde bulunulmalıdır. Onun bu fiyata karşı tepkisi olumsuz ise teklif değiştirilmelidir. Konuğun söyledikleri ve izlenimleri gözlemlenmelidir. Akıllı satıcılar, alıcıların bir şeyden hoşlanmamak için sahte sebep ileri sürdüklerini bilirler. Puan kazanmak için ileri sürdüğü sebeplerin mevcut olmadığı söylenmemeli, kabul edilmelidir. Onun tarafında bulunduğu gösterilmelidir. Daha ucuz fiyatla, başka oda teklif etmeden önce satış yapmaya çalışılmalıdır. Ancak, başka bir oda teklif edilirse, konuğa oda fiyatını rakamlarla ifade etmek hiçbir değer taşımaz. Satılacak odaların değer kazanması veya kaybetmesi oda fiyatı ile söylenecekler de bağlıdır.

Konuk işletmede kalmak istemezse pazarlık yapılmamalı, ilgisi için teşekkür edilmelidir. Gelecekteki tarihlerde kendisini görmekten memnuniyet duyulacağı belirtilmelidir.

ODALARIN GÖSTERİLMESİ

Oda satışı sırasında odaların resmi, resepsiyon desk'inde bulunan broşürlerden gösterilebilir. Konuk arzu ettiği takdirde önbüro görevlisinden biri veya bellboy odaları gösterebilir.

Konuğa eşlik ederken, ev sahibi gibi hareket edilmeli, uzakta olmamak şartıyla önden yürünmelidir. Kapıyı yavaşça açıp konuğun önden girmesi beklenmeli, içeriye girdikten sonra odanın özellikleri konuğa anlatılmalıdır. Örneğin; banyo oldukça geniştir, devamlı sıcak su akmaktadır, kablolu yayın mevcuttur, vb. sözler söylenebilir.

ODA SATIŞININ SONUÇLANDIRILMASI

Satışı bitirmenin bir yolu da, konuğa iki oda arasında seçim yapma imkânı vermektir. Örneğin, "Denize bakan tarafta mı, yoksa ormana bakan tarafta mı kalmayı tercih edersiniz?" gibi.

Satışı sonuçlandırmak için konuğa kararı sorulmalı, satın alma kararı ile konuğun giriş işlemleri yapılmalıdır.

11.2. ODA SATIŞ TEKNİKLERİ

Konaklama Tesislerinde Önbüronun görevi, işletmenin satışlarını artıracak ve konukları memnun edebilecek bir şekilde rahatlık, konfor ve hizmet satışı yapmaktır. Önbüro Görevlisi satış yaparken şu genel teknikleri kullanır;

Konaklama işletmesindeki her tip konaklama imkânı bilinmelidir

Oda özelliklerinin konuklara doğru bir şekilde anlatılabilmesi için, bütün oda tipleri bilinmelidir.

Sorulmadıkça en düşük fiyat açıklanmamalıdır

Bir odanın değerine göre sahip olduğu genişlik, mevkii ve tefriş gibi üstünlükleri belirtilerek, değişik fiyattaki odalar teklif edilmelidir.

Odanın fiyatı değil değeri satılmalıdır

Konaklama imkanları açıklanmadan veya oda özellikleri belirtilmeden fiyat açıklanmamalıdır.

Odalar konukların gereksinimine göre satılmalıdır

Konuklar İşletmelerde çeşitli nedenlerle konaklarlar. Önbüro Görevlisi konuğun kalış nedenini göz önüne almak zorundadır. Bazıları gezmek, dinlenmek için, bazıları iş için, bazıları da bir kongreye katılmak için gelmiş olabilirler. Buna göre;

- Suit'ler ile ilgilenenler, tanınmış kişiler ve balayına çıkmış olanlar; suit dairelere,
- Şehri ziyarete gelenler; manzara gören odalara,
- Dinlenmek isteyenler veya iş adamları ise; daha sessiz odalara yerleştirilebilirler.

Olası bir satıştan vazgeçilmemesi için iyi ilişkiler kurulmalıdır.

İyi ilişkiler kurulması durumunda en kararsız konuğa dahi oda satılması mümkün olabilir.

Daima ek hizmetlerin satışı denenmelidir

Özellikle yemek zamanından önce gelenlere işletmenin restoranından, gece gelenlere ise oda servisinden bahsedilebilir.

Oda satışında izlenecek diğer basit kurallar

- * Odaların yukarı doğru kat kat kullanılmaya başlanması oda servisi ve iş organizasyonunu kolaylaştırır.
- * Konuğa çok çeşitli odalar teklif edilip akli karıştırılmamalı, bir veya iki oda seçeneği sunulmalıdır.
- * Kalabalık ailelere bağlantılı veya bitişik odalar önerilebilir.
- * Yaşlı konukların fazla merdiven çıkmak veya asansöre, merdivenlere, oturma salonuna ve restorana gidebilmek için fazla yürümek istemeyecekleri dikkate alınmalıdır.

12. CHEK/IN VE CHECK/OUT İŞLEMLERİ

KONUKLARIN KARŞILANMASINDA VE UĞURLANMASINDA ÖNBÜRO GÖREVLİSİNİN DİKKAT ETMESİ GEREKEN KURALLAR

- Konuğun karşılanmasında konuk üzerinde iyi bir izlenim bırakmaya özen göstermelidir.
 - Gülümseyerek,
 - Konuğu selamlayarak,
 - Konuğa doğru dönerek,
 - Göz teması sağlayarak,
- Anlaşılır bir şekilde konuşmalıdır.
 - Anlaşılır bir dil ile,
 - Uygun bir hızla,
 - Düzgün ve tam cümlelerle,
- Konuğun karşılanmasında / uğurlanmasında hızlı ve etkin çalışmalıdır.
- Konuğun her türlü ihtiyacını karşılamaya çalışmalıdır.
- Konuğa karşı davranışlarında konuğun önemli olduğu hissini uyandırmalıdır.
- Konuğa karşı davranışlarında konuğun içinde bulunduğu ruhsal durumu göz önünde bulundurmalıdır.
- Teşekkür ederek ve içten bir yaklaşımla işletmede kalmış olmasının verdiği mutluluğu konuğa hissettirerek konukları nazik bir şekilde uğurlamalıdır.

12.1. GRUP GİRİŞİ (C/IN)

GRUP GİRİŞİNDEN ÖNCE YAPILAN HAZIRLIKLAR

- ❖ Grup girişleri kolaylık olması açısından resepsiyon deski dışında ayrı bir bankoda yapılabilir.
- ❖ Grup blokajında acente tarafından gönderilen en son isim listesi dikkate alınmalıdır.
- ❖ Gruptaki her konuğa mümkün olduğunca aynı tipte oda ayrılmalıdır.
- ❖ Bloke edilen oda numaraları rooming list'e yazılmalıdır.

- ❖ Hazırlanan son rooming list'ten diğer ilgili bölümlere dağıtılmalıdır.
- ❖ Her grup üyesi için grup zarfı hazırlanmalıdır.
- ❖ Gelecek olan gruplar listesi günlük ve 3 günlük olmak üzere hazırlanmalıdır.
- ❖ Gelecek gruplar listesi diğer ilgili bölümlere dağıtılmalıdır.
- ❖ Grup memorandumunu grup girişinden 10 gün veya çalışma şekline göre 1 hafta önceden hazırlanmalıdır.
- ❖ Ön ödeme yapması gereken acente veya grupların ödemeleri takip edilmelidir.

GRUP CHECK / IN İŞLEMLERİ

- Grup üyeleri gülyüzle karşılanmalıdır.
- Grup lideri / rehberden grup listesi alınarak rezervasyon listesi ile karşılaştırılmalıdır.
- Eğer listelerde değişiklik var ise düzeltilmelidir.
- Eğer planlanmış ise gruba "hoşgeldiniz kokteyli" verilmelidir.
- Toplu c/in yapılmalı veya her grup üyesine ayrı ayrı konaklama belgesi doldurtulmalıdır.
- Oda anahtarları gruba dağıtılması için rehberle verilmeli veya her konuk için ayrı ayrı hazırlanmış olan grup zarflarına konularak, zarflar dağıtılmalıdır.
- Uyandırma, yemek, kahvaltı, ayrılış saati veya diğer istekler grup lideri / rehberinden öğrenilerek gerekli kayıtlar yapılmalıdır.
- Grup rehberi / lideri ile grup listesinden oda numaralarına göre bagajlara sticker yapıştırılmalıdır.
- Bagajların odalara dağıtımı sağlanmalıdır.

GRUP CHECK-OUT İŞLEMLERİ

- Bir gün önceden grup liderinden grubun uyandırma, çıkış ve bagaj alınış saati öğrenilmelidir.
- Grubun c/out gününde H/K, concierge ve minibar sorumlusuna c/out listeleri numerek şekilde gönderilmelidir.
- Resepsiyon ve önkasa görevlisi grubun c/out listelerini deskte hazır bulundurulmalıdır.
- Grubun uyandırmaları zamanında yapılmalı, bellboylar vakti geldiğinde grubun bagajlarını toplamalıdır.
- Deske gelen grup misafirlerinden c/in'de verilen iadesi zorunlu materyaller geri alınmalıdır. (oda anahtarı, varsa kasa anahtarı vb.)
- Konuk extra hesaplarını kapatırmak üzere önkasaya yönlendirilmelidir.
- Deskteki c/out listesinden o odanın üstü, açık renk fosforlu kalemle çizilmelidir.
- Grubun çıkış saati yaklaştığında herşey tamam ise grubun liderine herşeyin tam olduğuna dair bilgi verilmeli ve ayrılan misafirler gülyüzle uğurlanmalıdır.

12.2. MÜNFERİT GİRİŞLER (C/IN)

CHECK / IN İŞLEMLERİ

REZERVASYONLU KONUĞUN C/İN İŞLEMLERİ

1. Günlük rezervasyon listesine bakılır.
2. Konuğun adı gelen listesinden bulunur.
3. Oda blokeli ise, blokaçlı oda numarası tespit edilir.
4. Oda blokeli değilse, konuğun istediği tipte oda rack'de tespit edilir.
5. Oda numarası rezervasyon formunun üzerine yazılır.

REZERVASYONSUZ KONUĞUN C/İN İŞLEMLERİ

1. Satılabilir boş oda sayısına bakılır.
2. Konuğun talep ettiği odaya ait bilgiler kontrol edilir (Sng, Dbl, cephe, sayı vb.)
3. Rezervasyonsuz girişi yapılan konuk walk-in listesine kaydedilir.

CHECK / OUT İŞLEMLERİ

1. Konuğu selamlayarak, oda numarasını ve ismini öğren.
 - Folio'yu denetlemek, yanlış oda hesabı almamak için.
2. Konuğun folio dökümünü al ve bir nüshasını konuğa ver.
 - Konuğun oda hesabını denetlemesi için.
3. Ödeme şeklini öğren.
 - Kesilecek fatura tipini belirlemek için.
4. Kibarca ücreti talep et.
 - Hesabı kapatmak,
 - Kasada açık oluşmaması,
 - Faturayı kesmek için.

5. Faturayı kes.
 - Muhasebenin gelir kaydının belgelenmesi için.
6. Faturayı imzala.
 - Ücretin alındığını onaylamak için.
7. Fatura nüshalarından birini üçe katlayıp zarfın içinde misafire ver (diğer nüsha da gün sonunda muhasebeye devredilmek için bekletilir).
 - Profesyonel bir sunum olması için.
8. Kibarca isteyerek oda anahtarını teslim al.
 - Anahtarın konukla birlikte gitmemesi,
 - Maddi açıdan görevliyi/işletmeyi zarara uğratmaması,
 - Gelecek konuk için hazır bulunması için.
9. Konuğu güler yüzle uğurla.
 - Konuk memnuniyetini sağlamak,
 - Profesyonel bir etki bırakmak için.

13. ÖNBÜRO'DA SABAH, AKŞAM VE GECE SHİFTLERİ

13.1. ÖNBÜRODA YAPILAN GÜNLÜK, HAFTALIK VE AYLIK İŞLEMLER

ÖNBÜRODA YAPILAN GÜNLÜK İŞLER

- Sabahları ayrılan misafirlerin c/out işlemlerinin yapılması,
- Beklenen rezervasyonların dosyadan çıkarılması ve işlemlerin yapılması,
- Anahtar kartlarının hazırlanması ve C/out sonrası anahtar gözünün boşaltılması,
- Muhasebeye kasa devrinin yapılması,
- C/in'lerin yapıp konuk bilgilerinin işlenmesi,
- Günlük gazete denetiminin yapılması,
- Telefon görüşme formlarının tanımlanıp, bellboylar tarafından dolaştırılması,
- Grup otellerinde merkeze raporların fakslanması,
- Polis raporunun gönderilmesi,
- Raporların denetlenip dökümlerinin alınması,
- Gelen taleplere sözlü veya yazılı cevap vererek satış yapılması,
- Beklenen rezervasyonların onaylanması,
- Günlük önbüro temizliğinin yapılması,
- Kat Sorumlusu ile görüşülüp oda uyum denetiminin yapılması,
- Grup giriş saatlerinin öğrenilmesi ve yemek hakkında rehber bilgi verilmesi,
- Konukların doğum günlerinin takip edilmesi,
- Gelen adisyon fişlerinin işlenmesi,
- Giden grupların dosyasının hazırlanması ve ardından grup yazılarının gönderilmesi,
- Gelen rezervasyon değişikliklerinin yapıp, isim listelerinin girilmesi.

ÖNBÜRODA YAPILAN HAFTALIK İŞLER

- Beklenen grup rezervasyonlarının denetimi ve onaylanması.
- Haftalık grup memorandumlarının çıkarılması.
- Fatura denetiminin yapılması.
- Folioların kapatılması.

ÖNBÜRODA YAPILAN AYLIK İŞLER

- ❖ Aylık raporun hazırlanması
- ❖ Ay sonu istatistik raporlarının hazırlanması

13.2. RESEPSİYONDA SHİFT DEĞİŞİMİ

Önbüroda shift değişiminde genellikle aşağıdaki işlemler yapılır:

- 1- Kasa devir işlemi yapılmalıdır.
- 2- Mesaj defteri titizlikle tutulmalı, mesaj bilgi devir teslimi mutlaka yapılmalıdır.
- 3- Bir sonraki shift'e, bırakılan işlemler hakkında bilgi verilmelidir.
- 4- Shift devri için gerekli koşullar sağlanmalı ve o anda bitirilmesi gereken işler varsa bitirilip devredilmelidir.
- 5- Shift'i devir alan kendisi ile ilgili son kontrolleri yapmalıdır.

RESEPSİYONDA SABAH SHIFT'İ

Resepsiyonda sabah shift'inde oda satışları hariç diğer yapılması gereken işleri şöyle sıralayabiliriz:

1. Desk'e çıkmadan önce fiziki görünümü denetlemek.
2. Kasayı devralmak.
3. Mesaj defterini okumak.
4. Günlük giriş yapacak rezervasyonları denetlemek.
5. Konaklama belgelerini denetleyerek arşive kaldırmak.
6. Check out listesini düzenlenmek.
7. Odaların check out raporunu tutmak.
8. Housekeeper raporunu denetleme.
9. Check – out saatlerini takip etmek.
10. İkinci housekeeper raporunu denetlemek.
11. Oda blokajlarını yapmak.
12. Shift devretmek.

RESEPSİYONDA AKŞAM SHIFT'İ

1. Desk'e çıkmadan önce fiziki görünümü denetlemek.
2. Kasayı devralmak.
3. Mesaj defterini okumak.
4. O gün giriş yapan / yapacak olan rezervasyonları ve oda rack'ini denetlemek.
5. Geç check-out olan odaların okey'lenmesini sağlamak.
6. Anahtar kontrolü yapmak.,
7. Memorandum'ları incelemek.
8. Ödeme ile ilgili belgeleri check-in işleminde takip etmek.
9. Rezervasyonsuz konunun gelişini sağlayacak çalışmalar yapmak.
10. Son denetimleri yapmak ve shift'i devralmak.

RESEPSİYONDA GECE SHIFT'İ

1. Desk'e çıkmadan önce fiziki görünümü denetlemek.
2. Kasayı devralmak.
3. Mesaj defterini okumak.
4. Beklenen rezervasyonların işlemlerini yapmak.
5. Gün sonu işlemlerini yapmak.
6. Anahtar kontrolünü yapmak,
7. Gelen ve giden konuk listelerini tamamlamak,
8. Ayrılan odaların konaklama belgelerini arşive kaldırmak,
9. Gelecek günün rezervasyon form ve belgelerini inceleyerek deske çıkarmak.
10. Günlük oda raporunu hazırlamak.
11. Polis raporunu sistemden göndermek.

14. ÖNKASA GÖREVLİSİ

GÖREVLERİ

1. Önkasa ile ilgili bütün kayıtları tutar.
2. Gerekli tahsilatları ve ödemeleri yapar.
3. Konuk işletmeden ayrılırken diğer bölümleri arayarak başka harcaması olup olmadığını sorar.
4. Konuk ayrılırken konunun adını, soyadını ve oda numarasını teyid eder.
5. İşletme yönetimince kabul edilen konuk çeklerini kabul eder. Ayrıca, günlük kurlara göre para değiştirme, "kambiyo" işlemleri yapar, makbuzun bir suretini konuğa verir.
6. İstenildiğinde emanet kasa verir.
7. Bölümüyle ilgili günlük raporları tutar.
8. Her shift'in sonunda kasayı bir sonraki shift'e devreder.
9. Önkasa ile ilgili işlemleri işletme politikası doğrultusunda yapar ve ilgili kayıtları tutar.
10. Her gün bir önceki günün gelirini, muhasebedeki ana kasaya belge düzenleyerek teslim eder.
11. Konuk adına yapılan harcamalarda, konuk imzasını taşıyan makbuzları dikkatle inceleyerek gerekli işlemleri yapar.
12. İşletmeden ayrılan konukların, konuk kartlarının arkasına ayrılış saatini yazarak resepsiyona verir.
13. Her shift'in sonunda işbaşı yapan önkasa görevlisi, kasayı sayarak ve önkasa devir belgesini doldurarak devir teslim işlemini yapar.
14. Kasa defterini günlük olarak tutar ve gerekli belgeleri saklar.

15. Satış noktalarından gelen adisyonlardaki imzaların konuklara ait olup olmadığını konuk kabul kartına bakarak kontrol eder.
16. Konuk kaporalarını, kredilerini varsa iptallerini dikkatli bir şekilde denetleyerek gerekli işlemleri yapar.
17. Gece shiftinde gün dönümünü yapar. Resepsiyon ile uyum sağlayarak kasayı sıfırlar ve balansı tutturarak muhasebe bölümünce istenen günlük raporları hazırlar.

15. ÖNKASA İŞLEMLERİ

15.1. KREDİ KARTI İŞLEMLERİ

ULUSLARARASI KREDİ KARTLARI VE ÇEŞİTLERİ

Uluslararası kredi kartları ödeme araçlarının bir türü olarak kullanılmaktadır. Kredi kartları önce Amerika'da kullanılmış ve daha sonra diğer ülkelerde kullanılmaya başlanmıştır. Günümüzde kredi kartları en yaygın ödeme aracı olarak kullanılmaktadır. Bu kadar yaygın olarak kullanılmasının nedeni, para yerine geçerli bir sistem olarak kabul görmesidir.

Ayrıca, kaybedildiği veya çalındığı zaman başkası tarafından kullanılma riskine rağmen, şifre istenmesi ve güvenlik için kimlik sorulması nedeniyle başkaları tarafından kullanılması çok kolay değildir.

Günümüzde en yaygın olarak kullanılan kredi kartları şunlardır:

- VISA CARD
- MASTER CARD
- AMERİCAN EXPRESS

KREDİ KARTI İŞLEMLERİNDE İKİ YÖNTEM KULLANILMAKTADIR.

BUNLAR:

- Imprinter sistemi
- Provizyon makinesi

Imprinter Sistemi

Imprinter, kredi kartı ve işletmeyle ilgili bilgileri kredi kartı slip'lerine aktarmaya yarayan bir cihazdır. Günümüzde artık çok fazla kullanılmamakla beraber Pos makinesinin olmadığı ya da arızalı olduğu yerlerde kullanılmaktadır.

Provizyon Makinesi

Günümüzde yaygın olarak bu makine kullanılmaktadır.

KREDİ KARTI İLE YAPILAN ÖDEMELERDE ÖNBÜRO GÖREVLİSİNİN DİKKAT ETMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Konuktan kredi kartı ve kimlik belgesi nazikçe istenir.
- Konuğun kimlik belgesindeki bilgileri ile kredi kartının üzerinde yazılı olan bilgiler karşılaştırılarak denetlenir.
- Kartın son kullanma tarihi denetlenir.
- Önbüro görevlisince, konuk kredi kartının manyetik bantlı / chipli kısmı makineden geçirilerek ödenecek miktar makineye girilir.
- Konuktan pos makinesine şifresini girmesi istenir.
- Makine provizyon verirse otomatik olarak iki nüsha slip alınır.
- Bir nüsha konuğa imzalatılır.
- Diğer nüsha ve fatura zarfa konularak konuğa verilir.
- Konuk nazikçe uğurlanır.

15.2. KAMBIYO İŞLEMLERİ

DÖVİZ İŞLEMLERİ

Döviz işlemleri, işletmenin kapasitesine göre; büyük ve orta büyüklükteki işletmelerde önkasa görevlisi, küçük işletmelerde ise, resepsiyon görevlisi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Döviz işleminde en önemli husus sahte dövizlerin belirlenebilmesidir. Bu bakımdan önkasa / resepsiyon görevlisinin bu konularda çok dikkatli olması gerekmektedir.

NAKİT ÖDEMELER

İşletmeler açısından konuğun nakit ödeme yapması, konuk ile işletme arasındaki güvensizliğin en düşük düzeye gelmesi bakımından önemlidir. Çünkü nakit ödeme, işletmenin faaliyet gösterdiği ülkenin tedavülünde kullanılan para cinsinden yapılan ödemedir.

NAKİT ÖDEMELERDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

1. Kâğıt paranın yıpranmış ve yırtık olmamasına,
2. Paranın kâğıdının farklı bir kâğıttan olmamasına,
3. Para küpürünün şekil ve renk bakımından orijinal olmasına,
4. Kâğıt paranın varsa mutlaka ışıklı kontrol sisteminden geçirilmelidir.

Konuktan hesap alınırken;

- Hesabın miktarı denetlenmeli,
- Alınan para sayılmalı, konuğa sesli olarak söylenmeli,
- Para, varsa, para sayma makinesinden geçirilmeli, doğru sayıldığı teyid edilmelidir.

DÖVİZ İLE YAPILAN ÖDEMELERDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR

- Söz konusu döviz küpürleri tedavülde kullanılmakta mıdır? Çünkü ülkeler zaman zaman paralarının bazı küpürlerini tedavülden kaldırmaktadır. Bunun için Merkez Bankasının çıkardığı yabancı paraların tanıtım kitapçıkları takip edilmelidir.
- Dövizin ülke parası cinsinden değeri bilinmelidir.
- Dövizin sahte olup olmadığı çok dikkatle incelenmeli hatta ışıklı kontrol makinelerinden geçirilerek alınmalıdır.
- Konuğun döviz bozdurma işleminde, işletmenin alacağı komisyon ya da dövizin alış ve satış değerleri açıkça söylenmeli, karışıklıklara meydan verilmemelidir.
- Yasal olarak doldurulması gereken “döviz bozdurma belgesi” düzenlenmeli ve bir nüshası konuğa verilmelidir.

15.3. SEYAHAT ÇEKİ

Seyahat çeki; bankalar ve uluslararası seyahat acenteleri veya tur operatörleri tarafından belli kurallara göre hazırlanmış ve karşılığı peşin olarak ödenen (alınan,) üzerinde miktarı yazılı olan ve para yerine geçen uluslararası ödeme aracıdır.

Konuklar seyahat çeklerini seyahate çıkmadan önce banka veya seyahat acentesinde ister kendi ülkesi parası cinsinden, ister tatile gideceği ülke parası cinsinden alabilir.

Seyahat çekleri alındığında konuk tarafından çeklerin bedeli bankaya yatırılmış ve garanti edilmiştir. Seyahat çeklerinin çalınması veya kaybolması gibi istenmeyen durumlarda, banka veya seyahat acentesi haberdar edildiğinde, 24 saat içinde konuğa seyahat çeklerinin bedeli geri ödenebilir. Bu itibarla, seyahat çekleri üçüncü şahısların kullanamaması açısından paradan daha emniyetlidir.

SEYAHAT ÇEKİ İLE YAPILAN ÖDEMELERDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR;

- Önbüro Görevlisi çekin ülkesinde kabul edilir bir çek olup olmadığını denetlemelidir.
- Seyahat çekinin sahte olup olmadığı denetlenmelidir.
- Konuğun kimliği denetlenmelidir.
- Seyahat çeki için, döviz bozdurma belgesi doldurulmalıdır.
- Doğru komisyon alınıp alınmadığı denetlenmelidir.
- Konuğun hesabına karşılık alınan seyahat çekinin üstünün Türk Lirası cinsinden ödenmesine dikkat edilmelidir.
- Çek kartı ile seyahat çeki üzerindeki imza aynı olmalıdır.
- Çek kartının süresinin geçip geçmediği denetlenmelidir.
- Çek kartının numarası, önkasa görevlisi tarafından yazılmalı ve çek sahibine imzalatılmalıdır.
- Seyahat çekinin ikinci imza yeri konuğa imzalatılmalıdır.
- Seyahat çekinin arkasına pasaport numarası yazılmalıdır.

15.4. EURO-ÇEK

EURO-ÇEK ALIRKAN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN HUSUSLAR;

Euro-çek, para taşıma riskinin ve seyahat çeklerinde yapılan sahte işlemlerin en aza indirilmesi amacıyla geliştirilen ödeme aracıdır. Euro-çek, sadece Avrupa ülkelerine özgü bir çektir.

Üzerinde tutarı yazılı değildir. Belirli limitlere kadar konuk tarafından yazılır ve beraberinde yine aynı bankanın verdiği tanıtım kartının ibrazı zorunludur.

Euro-çek alan kişiye, bankası tarafından bir de euro-çek kartı verilmektedir.

Bu kartta;

- Euro-çek ibaresi,
- Kredi veren işletmenin adı,
- Konuğun adı ve tatbik imzası,
- Konuğun kart ve hesap numarası yer almaktadır.

Euro-çek alırken dikkat edilecek diğer hususlar;

- Euro-çek kartının geçerlilik süresi denetlenmelidir.
- Euro-çek ile euro-çek kartı üzerindeki imzanın, kredi kuruluşunun adının ve hesap numarasının birbirine uygunluğu denetlenmelidir.
- Euro-çek, görevlinin gözü önünde imzalanmalıdır.
- Euro-çek'in üzerine o günün tarihi konuğa yazdırılmalıdır.
- Miktar hem yazıyla hem rakamla konuğa yazdırılmalıdır.
- Kimin emrine ödeneceği konuğa yazdırılmalıdır.
- Euro-çek'in arka yüzünde ilgili yere, euro card numarası konuğa yazdırılmalıdır.
- Euro-çek'in imza kısmına konuğun imzası atırılmalıdır.
- Euro-çeklerin geçerlilik süresi içerisinde olmasına dikkat edilmelidir.

16. SANTRAL GÖREVLİSİ

16.1.GÖREVLERİ

- Telefonları doğal bir ses tonuyla cevaplar.
- Düşündüğünü iyi ifade eder.
- Önemli telefon numaralarını bilir.
- Santral cihazı hakkında teknik bilgiye sahiptir.
- Telefon faturaları ve ilgili muhasebe kayıtları hakkında bilgilidir.
- Görevi gereği konuklara ait edindiği bilgileri gizler ve üçüncü kişilere vermez.
- İşletmeye gelen telefonlara cevap verir ve ilgili yerlere bağlar.
- Görüşmeleri daha önceden belirlenen fiyatlar doğrultusunda ücretlendirir.
- Housecall'ları kayıt eder.
- Telefon fişlerini önkasaya ulaştırır.
- Santralde bulunan bilgi racklerinin güncel olmasını sağlar.
- Uyandırma isteklerini kaydeder ve zamanı gelince uyandırma yapar.
- Telefon listelerinin toplamını alır, çıkan tutarı, önkasadaki telefon hasılat toplamıyla karşılaştırır ve ilgili yerlere ulaştırır.
- Gerektiğinde faks kullanır.
- Gerektiğinde konuklarla ilgili mesajları alır ve zamanında yerine iletilmesini sağlar.
- Rahatsız edilmek istemeyen konukların mesajlarını titizlikle alır ve daha sonra kendilerine iletir.
- Santral ofisinden ayrılacağı zaman yerine bir görevli bırakır.
- İşletme ve çevresi hakkında ayrıntılı bilgi sahibidir.
- Santral ofisinin temizlik ve düzenini sağlar.
- Anons yapar, telsiz mesajlarını yanıtlar.
- Santral ofisindeki araç-gereçlerin arızalarını saptar ve ilgililere rapor eder.
- Santral ofisinde kullanılan kırtasiye malzemelerini temin eder, stoklama ve takibini yapar.
- VIP konuklarla ilgili izlekleri bilir ve bağlantılarda öncelikle ilgilenir.

16.2. TELEFON İLE İLETİŞİM

TELEFON İLE İLETİŞİMDE DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KURALLAR

- Telefonlar seri bir şekilde, doğal bir ses tonuyla ve kelimeler açık bir şekilde kullanılarak cevaplanmalıdır.
- Telefon açıldığında işletme tanıtılmalıdır. "İyi akşamlar, iyi günler vb. Hotel... nasıl yardımcı olabilirim?" diye sorulmalı ve not alınmalıdır.
- Telefonda genel nezaket kurallarına uyulmalı, nezaket sözcükleri kullanılmalıdır.
- Teknik terimlerden kaçınılmalıdır.

- Telefon görüşmelerinde gerekecek notlar hazır bulundurulmalıdır.
- Anlaşılabilir cümleler kurulmalıdır.
- Mesajlar biriktirilmeden karşı taraf aranmalıdır.
- Tüm mesajlar ve talimatlar dikkatle dinlenip tekrarlanmalı ve karşı tarafın onayı alınmalıdır.
- Telefon görüşmelerini aktarırken gerekirse neden aktarmak gerektiği açıklanmalıdır.
- Telefon hakkında bazı teknik bilgilere sahip olunmalıdır.
- Konuşma uygun bir şekilde sona erdirilmeli, görüşme özetlenmeli, anlaşmaya varılan noktalar tekrar edilmelidir.

16.3. MESAJ ALMA VE İLETME

Santral bölümünün verdiği diğer bir hizmet de, konuklara ve çalışanlara gelen mesajların alınması, kaydedilmesi ve dağıtımının yapılmasıdır. Gün içinde, rahatsız edilmek istemeyen konuklar olabilir veya konuk dışarıdan arandığında kendisine ulaşamamış olabilir. Bu gibi durumlarda konuk mesajları dikkatli ve titiz bir şekilde mesaj formuna yazılır ve daha sonra kendilerine ulaştırılır.

MESAJ ALIRKEN DİKKAT EDİLMESİ GEREKEN KURALLAR

- ❖ Mesaj alırken ilgiyi dağıtacak başka bir işle uğraşılmamalıdır.
- ❖ Mesajın kimden olduğu ve kime gideceği, saati, tarihi belirtilmelidir.
- ❖ Mesaj, mesaj formuna okunaklı ve eksiksiz bir şekilde yazılmalıdır.
- ❖ Mesaj telefon edene tekrar ettirilmelidir.
- ❖ Mesaj, mümkün olan en kısa sürede yerine ulaştırılmalıdır.
- ❖ Mesajlar ve posta titizlikle muhafaza edilmelidir.

Mesaj en kısa sürede konuğa ulaştırılmalıdır, bunu yapmak için bir merkezi dağıtım noktası olması gerekir. İşletmelerde merkezi dağıtım noktası olarak, ya resepsiyondaki konuk anahtar gözleri ya da concierge bölümünde bir mesaj dağıtım noktası oluşturulması gerekmektedir.

Santral Görevlisi hiçbir zaman telefon açan kişiye, konuğun oda numarasını vermemelidir. Eğer telefon açan kişi konuğun oda numarasını soruyor ise, görevli telefon edenin kiminle konuşmak istediğini belirlemelidir. Konuk emniyeti açısından bu durum son derece önemlidir. Bu nedenle, her telefon görevlisinin acil durumlar için eğitilmesi gerekir.

İşletme çalışanlarının, mesai saatleri içerisinde (çok acil olmadıkça) telefon ile görüştürülmemesi yönetimde alınmış bir karar olarak uygulanabilir. Bu durumda, çalışanlara gelen telefonlar işleyişi aksatmamak şartıyla dikkatlice not alınmalı ve zaman geçirilmeden kendilerine ulaştırılmalıdır.

17. CONCIERGE GÖREVLİSİ

Konaklama Tesisine gelen konuklar, Concierge görevlisi tarafından karşılanır ve ayrılırken de yine Concierge görevlisi tarafından uğurlanır.

17.1. BELLBOY

GÖREVLERİ

- Konuk bagajlarını işletme girişinden resepsiyon bankosuna kadar getirir ve şüpheli bir durum varsa Concierge Sorumlusuna veya resepsiyona bilgi verir,
- Kayıt işlemlerinden sonra, konuk anahtarlarını resepsiyon görevlisinden alır ve bagajlarını odalarına çıkarır,
- Konuğa oda ile ilgili teknik bilgi verir, sorularına kısa ve net cevaplar verir ve konuğa başka bir arzusunun olup olmadığını sorarak odadan ayrılır,
- Konuğun istek ve şikayetlerini gerekli yere bildirir,
- Gerekliğinde konuğa işletme hakkında bilgi verir,
- Oda değişikliklerinde konuğa yardımcı olur,
- Gelen mesajları, postaları konuğa iletir,
- Lobby ve çevresinin düzeni ile ilgilenir,
- Önbüro için gerekli kırtasiye malzemelerini depodan getirir,
- İşletmenin güvenlik önlemleri ile ilgili bilgi sahibi olur,
- Konuk işletmeden ayrılırken bagajlarını odadan alarak resepsiyona indirir veya arzu edilirse emanet bagaj kartı doldurarak bagajı emanet odasına alır,
- Emanete verilen bagajların kayıtları ile birlikte takibini yapar,
- Concierge sorumlusu veya önbüronun vereceği diğer işleri yapar,

17.2. DOORMAN

GÖREVLERİ

- Uygunsuz kişilerin işletmeye girmesini engellemek için Güvenlik görevlileri ile işbirliği yapmak,
- Konukların taksi ihtiyaçlarını karşılamak,
- Otomobil ile gelen konukları karşılamak,
- Günün saatine göre “Günaydın, iyi günler, iyi akşamlar, hoş geldiniz efendim” vb. demek,
- Konuğun bagajını otodan almak,
- Konuğun bagajlarını Bellboy’a teslim etmek,
- Otomobilin park edilmesini sağlamak.

SÖZLÜK

-A-

Adjoining Rooms: Bitişik odalar. Aralarında geçiş kapısı olmayan fakat birbirine bitişik iki veya daha fazla sayıda oda

Arrival List: Gelen listesi

-B-

Bed&Breakfast: Konaklama bedeline oda ve kahvaltının dahil olmasıdır.

Black List: Hesabını ödemediği veya işletmeye alınması sakıncalı görülen kişiler için tutulan listedir.

Blokaj (oda blokajı): Odanın konuğa ayrılması işlemi ve belirlenen odanın satışa kapatılması.

-C-

Check In: Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odasının verilmesi.

Check Out: Konuğun işletmeden çıkış işlemleri.

Confirmed /Confirmation: Rezervasyonun yazılı veya sözlü olarak onaylanması.

Complimentary: Ücretsiz konaklama ve/veya hizmet tahsis edilen kişi.

Concierge: Misafirin bagajlarının taşınması, muhafaza edilmesi, posta, evrak ve mesaj dağıtımı gibi işlevleri olan bölümdür.

Connecting Rooms: Aralarında geçiş kapısı olan odalar. Aralarında doğrudan doğruya (koridora çıkmadan) geçiş imkânı bulunan iki veya daha fazla sayıda oda.

-D-

Departure: Gidiş

Discount: Misafirin hesabında belirli oranlarda yapılan indirim (- gelir)

Double Room: İki kişilik oda.

-E-

Euro-Check: Üzerinde miktarı yazılı olmayan bir seyahat çekidir.

Extra Folio: Misafirin kendi ödeyeceği harcamaların işlendiği foliodur.

Extention: Uzatma. Yapılan bir rezervasyonun veya kalış süresinin uzatılması.

Early Check Out: Erken ayrılış. Konuğun yapılan rezervasyon tarihinden önce işletmeden ayrılmasıdır.

-F-

Folio: Misafirlerin konaklamaları süresince harcamalarının kaydedildiği hesap cetvelidir.

Forecast: Tahmini oda doluluk durumunu gösteren form.

Free: Grupların en az 15 veya daha fazla olması durumunda acenteye ücretsiz verilecek oda sayısını ifade eder. Bedelsiz oda denilebilir.

French Bed: İki kişilik tek geniş bir yatak.

Full Board (FB): Tam pansiyon (oda+kahvaltı+öğle ve akşam yemekleri)

Full Complimentary: Konaklama ile birlikte misafirin extra harcamalarının (telefon, çamaşırhane, doktor, vb.) tamamının işletme tarafından karşılanmasıdır. Misafirin işletme içinde hiçbir harcamaya ücret ödememesidir.

-G-

Group Blokaj: Gruplara odaların önceden ayrılıp, belirlenen odaların satışa kapatılmasıdır.

Group Rate: Gruplara uygulanan indirimli fiyat.

Group: Grup. Aynı programa uyarak birlikte seyahat eden yolcular. Aksine bir tanım bulunmadığı durumlarda 11 kişi ve fazlasının grup kabul edilmesi öngörülmüştür.

-H-

Half Board: Bir gecelik konaklama bedeline oda, kahvaltı ve akşam yemeği ya da öğle yemeğinin dahil olmasıdır.

Handicap Room: Özürlü misafirler için tahsis edilen oda.

High Season: Yüksek sezon

House Call: İşletme yöneticilerinin iş için yaptıkları telefon görüşmeleridir.

House Use: İşletme çalışanlarına tahsis edilen ücretsiz oda.

Housekeeping: (H/K) Kat hizmetleri bölümü

Housekeeper: Kat hizmetleri yöneticisi

-I - İ-

Imprinter: Kredi kartı ve işletmeye ait bilgileri ilgili slip'lere geçirmeye yarayan alettir.

Information Board: Misafirlere acentalar tarafından duyurulması gereken bilgi formlarının asıldığı pano

-J – K-

Junior Suite: İçindeki yatma alanının oturma alanından bir bölme ile ayrıldığı geniş oda.

King Room: King-size bed yatağı bulunan oda tipidir.

King-Size Bed: Queen bed yataktan daha büyük iki kişilik bir yatak (yaklaşık 198x203 cm)

-L-

Late C/In: Misafirin c/in günü odasını saat 14:00'dan daha geç bir zamanda alması.

Late C/Out : Misafirin, odasını c/out günü saat 12:00 dan sonra ücretli ya da ücretsiz olarak verilen süreye kadar kullanması.

Lost And Found: İşletmede unutulmuş veya kaybolmuş, misafirin ayrılışından sonra bulunan eşyaların kayıt ve muhafaza edilmesi.

Luggage Room: Bagaj ve emanet odası.

-M-

Memorandum: Bölümler arasında bilgi akışını sağlayan, Genel müdür tarafından onaylanarak yayınlanan yazılı bildirim.

-N-

Night Audit: Gece işlemleri anlamına gelir

No Luggage: Konaklayan Konuğun Bagajı Yok.

No Reservations (N.R.): Rezervasyonsuz.

No Show: Kullanılmamış ve iptal edilmemiş bir rezervasyon.

-O- P-

Option: Rezervasyonların bekletilebileceği en son süredir.

Overbooking: İşletme kapasitesinin üzerinde rezervasyonun teyid edilmesi.

Point of Sales (POS): Satış Noktası

Presidential Suite: Extra döşenmiş bir veya iki yatak odalı, oturma odası geniş ve resepsiyonlar için uygun özel bar ve mutfağı olan odalar.

-Q-

Quad: İki veya daha fazla yataklı dört kişinin kullanımına sunulan oda tipidir.

Queen Room: Queen bed yatağı bulunan oda tipidir.

-R-

Rack Rate: Afişe veya kapı fiyatı olarak kullanılır. İşletme yönetimi tarafından belirlenmiş perakende satış fiyatıdır.

Registration Card: Konaklama belgesi

Repeat Guest: İşletmeye düzenli olarak konaklama gerçekleştiren konuklara denir.

Reservation List: Konaklamakta olan misafirlerin bilgilerini gösteren tablo

Room Change: Oda değişimi

Room Rack: Oda durum tablosu.

Rooming List: Grup üyelerinin isimlerinin ve oda dağılımlarının yer aldığı ve karşılıklarına oda numaralarının yazıldığı listedir

-S-

Shift: Çalışma saatleri, vardiya (08.00-16.00,16.00-24.00 gibi)

Short'a Düşme: Fazla rezervasyon sebebiyle işletmenin içinde bulunduğu durumu ifade eder.

Single Bed: Tek kişilik bir yatak.

Single Room: Tek kişinin kaldığı bir oda.

Sleep Out: Misafirin odasını kullanmayarak geceyi dışarıda geçirmesidir.

Sticker: Konukların bavullarına yapıştırılan işletmenin amblemi, adresi, vb. bilgilerle birlikte konuğa ait bilgilerin kayıt edildiği etikettir.

Studio Room: Gerektiğinde yatak odası olarak da kullanılabilmesi için, yatağa dönüşebilecek koltuk, kanepeler gibi mobilyalarla döşenmiş oda.

Suite Room: Diğer odalara göre daha konforlu ve lüks döşenmiş, yatak odası ve oturma odası olan oda.

-T-

Traveller's Cheque: Seyahat çeki

Triple Room: Tek kişilik üç ayrı yatağı ya da bir tek ve bir çift kişilik yatağı olan oda.

Twin Room: Tek kişilik iki ayrı yatağı olan oda.

-V - W-

Very Important Person / VIP: Çok önemli kişi

Voucher: Tur operatörü ya da seyahat acentesi tarafından hazırlanıp, yemek, konaklama, transfer vb. hizmetlerin sağlanması karşılığında bunları sağlayanlara para yerine verilen ve operatörün söz konusu hizmet bedelini ödeme taahhüdünü taşıyan belgeler. Kupon (coupon) olarak da adlandırılır.

Vacant / Vacancy: Boş oda, boşluk

Wake-Up Service: Uyandırma servisi

Walk Out: Hesabını ödemedi çıkış yapan odadır.

Walk-in: Rezervasyonsuz misafir.

KAYNAKÇA

- AKÖZ, Erhan, **Önbüro İşlemleri**, Nobel Yayınevi, Ankara, 2006,
- DERELİ, Metin, **Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, Turban Eğitim Başkanlığı, Ankara, 1989
- GÖKDENİZ, Ayhan ve DİNÇ, Yakup, **Önbüro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2006
- KANTARCI, Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Detay Yayınları,
- KASAVANA, L. Michael ve Richard M. Brooks, **Managing Front Office Operations**, AHMA, Michigan, 1995
- MISIRLI, İrfan, **Önbüro**, Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü - ILO, Ankara, 1996
- SÖKMEN, Alptekin ve KOZAK, Nazmi, **Ders Notları**, Başkent Üniversitesi
- THUNHURST, Ann, **Guestcraft Front of House Operations**, Macmillan Education Ltd., London, 1990
- Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü - ILO, **Otelcilik ve Turizm Sektöründe Sosyal Davranışlar**, Ankara, 1992
- Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü - ILO, **Önbüro Öğretmen Elkitabı**, Ankara, 1993
- ZENGİN, Burhanettin, vd., **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon İşlemleri**, Değişim Yayınları, İstanbul, 2006