

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

TELEFON HİZMETLERİ

Ankara 2018

- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	3
1. TELEFON ile iletişim	3
1.1. Santralin Tanımı	3
1.2. Santralin Tesisteki Yeri ve Önemi	3
1.3. Santral Memurunun Görevleri	4
1.4. Santral Memurunun Özellikleri.....	4
1.5. Gelen Telefonları Cevaplandırma Kuralları.....	4
1.6. Telefonla Ararken Uyulması Gereken Kurallar	5
1.7. Telefon Görüşmelerini Transfer Etme	6
1.8. Telefon Fişi Doldurma	6
1.9. Telefonla Uyandırma Hizmeti.....	8
DEĞERLER ETKİNLİĞİ	10
UYGULAMA FAALİYETİ.....	11
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	12
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	14
2. MESAJ KAVRAMI	14
2.1. Mesajın Tanımı	14
2.2. Önemi ve Özellikleri	14
2.3. Mesaj Doldurma Tekniği	15
2.4. Gelen Mesajları İletme Yöntemleri.....	16
DEĞERLER ETKİNLİĞİ	18
UYGULAMA FAALİYETİ.....	19
ÖÇME VE DEĞERLENDİRME	21
MODÜL DEĞERLENDİRME	22
KAYNAKÇA	24

AÇIKLAMALAR

ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Telefon Hizmetleri
MODÜLÜN SÜRESİ	40/16
MODÜLÜN AMACI	Öğrenciye/bireye telefon hizmetlerini yürütme ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefon ile iletişim sağlar.2. Nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefonla gelen mesajları ilgili kişilere iletir
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	<p>Ortam: Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Atölyesi, Sınıf Ortamı, Konaklama İşletmeleri.</p> <p>Donanım: Büro malzemeleri, bilgisayar, santral, mesaj kâğıdı, telefon rehberi, ön büro malzemeleri, ön büro dokümanları, uyandırma cetveli, telefon konsülü, faks vb.</p>
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<p>Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.</p> <p>Bireysel öğrenme materyali sonunda, ölçme aracı (test, çoktan seçmeli, doğru-yanlış, vb.) kullanılarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçülerek değerlendirilebileceksiniz.</p>

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm sektörünün farklı alanlara (iş, kongre, spor turizmi vb.) yönelmesi, buna paralel olarak iletişim sektöründeki gelişmeler konaklama işletmelerinde iletişim ve telefon hizmetlerini vazgeçilmez ve teknolojik gelişmelere açık bir hizmet alanı haline getirmiştir.

Turizm işletmelerinde personel ve misafirlerin iç (işletme içerisinde departmanlar arası veya misafirin departmanlarla iletişimi) ve dış (işletme dışarısında örneğin, diğer konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri vb.) çevreyle iletişim kurmaları ve bilgi akışının sağlanması ancak iletişimle mümkündür. Sağlıklı bir iletişim ise gerekli bilgi ve beceriyi kazanmış, işine ve kullandığı teknolojiye hâkim, ne yaptığını bilen personelle mümkündür.

İnsana, en iyi hizmeti sunmayı amaçlayan turizm işletmeleri, bu hizmeti, eksiksiz ve ihtiyaçlara göre verebilecek elemanlar istihdam etmektedir.

Bu modül turizm sektörünün gelişen bu alanında bilgiyi ve teknolojiyi daha iyi kullanabilmeniz amacıyla sizin için, hazırlanmıştır.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

ÖĞRENME KAZANIMI

Bu faaliyet ile, gerekli ortam sağlandığında, telefon ile iletişim tekniğine uygun olarak telefonla konuşma, telefon transfer etme, telefon fişi düzenleme ve uyandırma işlemlerini yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Yakın çevredeki işletmelerin (konaklama işletmeleri, restoran, Telekom, hastane vb.) santrallerini gözlemleyerek, santralin özellikleri ve kullanımıyla ilgili gerekli bilgi ve belgeleri (telekom iznine bağlı hat özellikleri, kullanım kılavuzu vb.) temin ediniz.

1. TELEFON İLE İLETİŞİM

1.1. Santralin Tanımı

Santral (Switchboard), işletme içi (dahili) ve dışı (harici) iletişimin sağlandığı, ön büro müdürlüğüne bağlı bölümdür. İşletme bünyesinde santral bölümü telefon hizmetlerinin yanı sıra mesaj alma, uyandırma ve zaman zaman misafir şikayetlerini karşılama görevlerini üstlenmiştir. Santral memurlarının rahat ve sakin bir ortamda çalışmaları sağlanmalıdır. Santral odası gürültüden (mutfak, jeneratör, depo vb.) uzak, havalandırma sistemi (merkezi havalandırma, klima vb.) muntazam, dekorasyonu ve renkleri gözü yormayacak biçimde düzenlenmiş olmalıdır.

1.2. Santralin Tesisteki Yeri ve Önemi

İşletmenin büyüklüğüne göre santral, tesis içerisinde resepsiyona yakın, ayrı bir bölüm olarak veya resepsiyon deskinde düzenlenmelidir.

Telefon santralinin bulunduğu alan veya bölüm büyük bir şirketin kompleks iletişim Networks üssüne benzer. Telefon santraline (Resim 1) aynı zamanda PBX (Public Branch Exchange) denir. İşletme santralinin veya PBX operatörünün gelen telefonlara cevap verme ve onları uygun yerlere bağlama işleminin ötesinde sorumlulukları vardır. Santral vasıtasıyla şehirler arası veya milletlerarası konuşmalar yapıldığında, bunların ücretleri görüşmeyi yapan konuk hesabına geçirilmek üzere ön büro kasiyerine iletmelidir. Konuk ve departman amirlerinin mesajlarının alınması ve iletilmesi işlemleri de bilgisayar destekli santral ile hatasız ve kısa sürede yapılmaktadır.



Resim 1.1: Telefon Santrali

1.3. Santral Memurunun Görevleri

Santralist, işletmede konaklayan konukların otel içi ve otel dışı iletişimi süratli ve etkin bir şekilde önceden belirlenmiş standartlar doğrultusunda gerçekleştirmekle yükümlüdür. Santralist, şu görevleri yapmakla sorumludur:

- İşletme içi ve dışı telefon aramalarını süratli ve etkin bir şekilde bağlamak.
- Konuklara nitelikli hizmet sunmak ve konuk memnuniyetini arttırmak.
- Bütün konuklara ve çalışanlara her zaman nazik ve saygılı davranmak.
- Uyandırma cetveline göre zamanında konukları uyandırmak.
- İşletme ve yerleşim birimi hakkında ayrıntılı bilgi sahibi olmak.
- İşletme yönetimince belirlenen tüm sistem ve prosedürlere uygun hareket etmek.
- Telefon faturalarını dikkatli bir şekilde düzenlemek ve ön kasaya iletmek.
- Santral gelir raporlarını düzenlemek.

1.4. Santral Memurunun Özellikleri

- Kibar, nazik ve ciddi bir kişilikte olmalı.
- Uluslararası geçerliliği olan dillerden ikisini iyi derecede bilmeli.
- Santral cihazı hakkında teknik bilgi sahibi olmalı.
- İyi bir ses tonu ve güzel konuşma yeteneğine sahip olmalı.
- Telefon faturaları ve ilgili muhasebe kayıtları hakkında bilgi sahibi olmalı.

1.5. Gelen Telefonları Cevaplandırma Kuralları

Santral bölümü, işletmenin iç ve dış iletişimini sağlamakla yükümlüdür. Telefon operatörü gelen telefonları iç hat ve dış hat olarak ayırt ederek cevaplandırır. Her iki

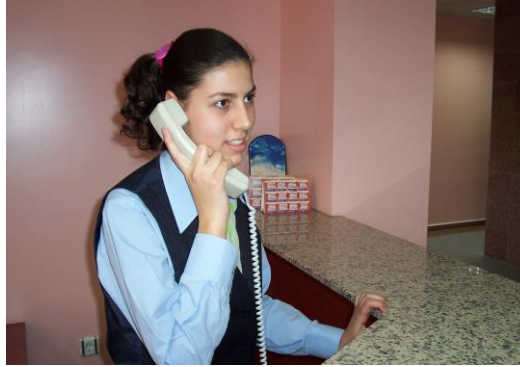
durumda da telefon cevaplanırken yumuşak bir ses tonu ile nazik bir şekilde anlaşılabilir ve sade bir dil kullanılmalıdır



Fotoğraf 1.2: Telefon cevaplama

Konaklama işletmelerinde dışarıdan gelen telefonlara cevap verme süresi maksimum 15 saniyedir. Bu süre içinde mutlaka telefon açılmalı, eğer gecikme olursa “Beklediğiniz için teşekkür ederim.” denilmelidir.

Telefonu açtığı anda ilk olarak arayanı selamlamalı (Fotoğraf 1.3), işletmeyi ve kendini tanıtmalı, “Nasıl yardımcı olabilirim?” diye sormalıdır. Telefonu kapatmadan önce başka bir isteği olup olmadığı sorulmalı, “İyi günler, iyi akşamlar beyefendi/hanımfefendi” vb. nezaket sözcükleri ile görüşme bitirilmelidir. Aranılan otel personeli ise ilgili bölüme bağlanır. Konuk aranmışsa telefon konuğun odasına bağlanır ve arayan kişi ile görüşmesi sağlanır.



Fotoğraf 1.3: Telefon görüşmesi

1.6. Telefonla Ararken Uyulması Gereken Kurallar

Telefon santrallerinde çalışanlar işletmeyi temsil ettiklerini unutmamalıdır. Teknik bir aygıt olan telefonun diğer ucunda bir insan olduğu akıldan çıkarılmamalı ve sanki yüz yüzeymiş gibi konuşulmalı ve davranılmalıdır.

- Telefonu açmak için hazırlık yapınız. Aradığınız kişiye aktarmak ve öğrenmek istediklerinizi belirleyiniz.
- Karşınızdakini selamlayınız. “Günaydın, iyi günler, iyi akşamlar hanımfefendi/beyefendi” vb.

- İşletmeyi ve kendinizi tanıtırınız.
- Yanıtları dikkatlice dinleyiniz.
- Önemli noktaları not ediniz
- Bilgiyi kontrol ediniz. (Sözlü teyit yapınız.)
- Teşekkür ediniz.
- Karşınızdakinin telefonu kapatmasını bekleyiniz.

1.7. Telefon Görüşmelerini Transfer Etme

İç ve dış telefon bağlantılarının hızlı bir şekilde yapılmasına dikkat edilmelidir. Telefon operatörü, telefonda bekleyen birisini maksimum tutma süresinin 30 saniyeyi geçmeyeceğini unutmamalıdır.

- Arayanın kimi ve hangi bölümü aradığını tespit ediniz.
- Arayana beklemesi gerektiğini, aranan kişi/birimle bağlantı kuracağını nazikçe bildiriniz.
- Aranan dâhili abonenin telefonunu çaldırınız.
- Cevap yok ise, ilgili kişiyi anons ettiriniz/ediniz. Anons yapılırken dikkat edilmesi gereken en önemli nokta arayan kişiye anons edildiğinin bildirilmesi ve bekleyip beklemeyeceğinin sorulmasıdır. Arayan kişi beklerken, her 30 saniyede bir telefon hattına girip bilgi verilmeli, hat unutulmamalıdır.
- Dahili numara meşgul ise, arayana bekleyip beklemeyeceği sorulmalıdır.
- Arayan beklemeye alındığında her 30 saniyede bir “Beklettiğimiz için özür dileriz.” denilip bilgi verilmelidir.
- Eğer, aranan kişiye ulaşılamıyorsa telefon açana durum anlatılıp aşağıdaki seçenekler sunulmalıdır.
 - Hat meşgul iken, “Hat meşgul, hatta kalır mısınız?”
 - Başka birisine bağlanmak istiyorsa, “Hat meşgul/ulaşamıyorum, mesaj bırakmak ister misiniz?”
 - Geri arama durumu olursa, “Hat meşgul, telefonunuzu verebilirseniz sizi arayabiliriz.” denilmelidir.

1.8. Telefon Fişi Doldurma

Konukların telefon görüşmeleri, telefon görüşme fişlerinden bakılarak ücretlendirilir ve konuk hesap kartına işlenmek üzere ön kasaya gönderilir. Telefon görüşme ücretlerini işletme yönetimi belirler. Bu ücretler işletme dışında yapılan telefon görüşme ücretlerinden farklı fiyatlardadır.

<p style="text-align: center;">***** OTELİ *****</p> <p style="text-align: center;">TELEFON RAPORU (TELEPHONE REPORT)</p> <p style="text-align: right;">Tarih/Date:/..../.....</p>							
Fiş Nu Receipt	Oda Nu Room	İsim Name	Toplam Total	Kasa Cash	Kredi		Görüşmeyi Yaptıran Clerk
					Misafir Guest	Persone l Staff	
İsim/İmza Name/Signature			Toplam Total	Toplam Total	Toplam Total	Toplam Total	

Tablo 1. 1: Manuel ücretlendirme fişi

Ancak, bilgisayar sisteminin kullanıldığı otellerde bulunan tam otomatik telefon santrallerinde, telefon görüşme ücretleri önceden yüklendiği için konukların yapmış oldukları şehir içi, şehirler arası ve uluslararası telefon görüşmelerinin süresi, tarihi ve görüşme ücreti otomatik olarak hesaplanır. Ön kasa bu görüşmeleri bilgisayar ortamında izler. Oda numaralarına ve konuk ismine göre konuk hesabına aktarır.

Date :14/09/2000

Phone Communication List Page: 1

Date	Time	Telş	Kont	T	Cal.Time	Called Number	Amount	Remark	Post
14/09/2000	13:57	100	3	N	00:01:00	02122174431	525,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:55	100	1	N	00:00:35	02122274431	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:54	880	1	L	00:00:47	4554979	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:50	808	2	L	00:01:47	4552325	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:47	100	5	N	00:00:47	05424073523	875,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:40	603	6	N	00:00:56	05325080622	1,050,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:29	609	1	L	00:00:48	4133430	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:19	607	1	L	00:00:56	4139969	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:14	100	2	N	00:00:39	02122174431	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:11	607	2	L	00:01:21	4120722	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:10	607	1	L	00:00:20	4120721	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:08	607	2	L	00:01:20	4111456	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:03	607	2	L	00:01:52	4126437	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	13:02	609	2	L	00:01:36	4113550	350,000	Office Unpos	
14/09/2000	12:56	603	15	N	00:01:50	05325080622	2,625,000	Office Unpos	
14/09/2000	12:41	607	9	N	00:01:13	05325105939	1,575,000	Office Unpos	
14/09/2000	12:37	680	1	L	00:00:36	4670112	175,000	Office Unpos	
14/09/2000	12:34	609	3	L	00:01:40	2454300	525,000	Office Unpos	

TOPLAM : 10,325,000 i Enter / Esc-Exit ü

- MOD -

Resim 1. 4: Ücretlendirme fişi (Bilgisayar çıktısı)

1.9. Telefonla Uyandırma Hizmeti

Konukların uyandırılmak istedikleri herhangi bir saatte uyandırılmaları yönünde verilen hizmettir. Bu hizmet, uyandırma cetveli formuna konukların uyandırılmak istenilen saatleri her gün için ayrı olmak üzere iki nüsha olarak düzenlenir. Uyandırma cetveli formunun bir nüshası resepsiyona verilir, diğer nüshası (kopyası) da santralde kalır.

Uyandırılmak istenen konuklar, uyandırma cetveli formuna göre santral operatörü tarafından daha önceden belirlenen saatte uyandırılır. Uyandırılan konuğun cetveldeki oda numarası hizasına “uyandırıldı” notu düşülür. Cevap alınamayan odalara tekrar telefon edilerek uyandırılması sağlanır. Eğer ikinci kez cevap alınamaz ve uyandırma işlemi gerçekleştirilemezse, uyandırma cetveli formuna “uyanmadı” notu düşülür ve oda numarası resepsiyona bildirilir.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1

Aşağıda kültürümüzde bulunan ‘Sözü yerinde kullanma ile ilgili bir özlü söz verilmiştir. Verilen bu söz ile ilgili kısa bir açıklama yazınız.

“Sözün babası zekâ, annesi dildir.”

Kazak Atasözü

UYGULAMA FAALİYETİ

Sınıfınızdan bir arkadaşınızla telefon ile görüşme mizansenini hazırlayarak canlandırınız.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri “Evet”, kazanamadığınız becerileri “Hayır” kutucuğuna (x) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
1. Malzeme ve araç-gereç hazırladın mı? (Bilgisayar, telefon, kâğıt, kalem vb.)		
2. Gelen telefonu yanıtladın mı?		
3. Arayanı selâmladın mı?		
4. İşletmeyi ve kendini tanıttın mı?		
5. Önemli noktaları not ettin mi?		
6. Bilgiyi kontrol (sözlü teyit) ettin mi?		
7. Gerekli yanıtları verdin mi?		
8. Görüşmeyi teşekkür ederek bitirdin mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
1. Mesleğine uygun kıyafet giydin mi?		
2. Çalışma alanını düzenli kullandın mı?		
3. Uygun belgeleri seçip ve kullandın mı?		
4. Zamanı iyi kullandın mı?		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi santral bölümünün üstlendiği görevlerden biri değildir?
A) Telefon transferi
B) Mesaj alma
C) Uyandırma
D) Telefonları ücretlendirme
E) Telefon ücretlerini tahsil etme
2. Gelen telefon cevaplandırılırken neden ilk olarak arayan selâmlanmalıdır?
A) Zorunlu olduğumuz için
B) Arayanı memnuniyetle kabul ettiğimizi göstermek için
C) Aramayı kısa kesmek için
D) Arama ücretini arttırmak için
E) Konuşmayı uzatmak için
3. Telefonla bilgi alınırken, neden bilgiler arayana tekrar edilerek sözlü teyit yapılır?
A) Bilgilerin yanlış anlaşılmasını engellemek için
B) Arama ücretini arttırmak için
C) Konuşmayı uzatmak için
D) Zor duyduğumuz için
E) Konuşmayı sevdiğimiz için
4. Otel işletmelerinde dışarıdan gelen telefonlara cevap verme süresi, maksimum ne kadardır?
A) 5 saniye (bir çalma)
B) 10 saniye (iki çalma)
C) 15 saniye (üç çalma)
D) 20 saniye (dört çalma)
E) 25 saniye (beş sayma)
5. Telefonda beklemeye alınan kişiye, neden her 30 saniyede, geri dönülüp bilgi verilmelidir?
A) Telefonu meşgul etmemek için
B) Karşımızdakini üzmemek için
C) Arayanı unutmadığımızı göstermek için
D) Telefon Ücretini arttırmak için
E) Telefonu verimli kullanmak için

6. Yanlış anlamaların ve hataların ortadan kaldırılması için telefon görüşmelerinde bazen kelimelerin hecelenmesi, hatta harf harf söylenmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Böyle durumlarda ne yapılmalıdır?
- A) Kontrol
 - B) Karşı tarafın bağırması istenir
 - C) Düzeltme
 - D) Kodlama
 - E) Kısaltma
7. Uyandırma talebinde bulunan konuk, ikinci kez aramada da cevap vermiyorsa, ne yapılır?
- A) Tekrar aranır
 - B) Oda numarası resepsiyona bildirilir
 - C) Uyandırma iptal edilir
 - D) Başka bir saatte uyandırılır
 - E) Uyandırma ertesi güne ertelenir

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı, cevap anahtarı ile karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek değerlendiriniz. Eksik olduğunuz konulara dönerek tekrarlayınız. Tüm soruları doğru yanıtladıysanız diğer faaliyete geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

ÖĞRENME KAZANIMI

Bu faaliyet ile, nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak telefonla gelen mesajları ilgili kişilere iletebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki konaklama işletmelerine giderek telefon operatörünün konuk mesajlarını alma ve mesajları ilgiliye iletme yöntemlerini gözlemleyiniz.
- Gözlemlerinizi not ederek raporlaştırınız. Temin ettiğiniz mesaj formlarını sınıf ortamında konuk ve santral görevlisi canlandırması yaparak doldurunuz.

2. MESAJ KAVRAMI

Mesajlar şahsen, telefon veya posta ile veya diğer iletişim araçlarıyla (günümüzde yaygın olarak kullanılan internet ortamında e-posta gibi) iletilebilir. Önemli olan hangi yöntemle olursa olsun mesajın zaman kaybetmeden misafire ulaştırılmasıdır.

2.1. Mesajın Tanımı

Mesaj (ileti), kaynağın iletmek istediği anlamı ifade eder ve alıcıya belli bir koddan yararlanarak gönderilir. Mesaj kaynak ve onun kodlayıcısının fiziksel bir ürünüdür. Mesajın hem kaynak hem de alıcı açısından anlaşılabilir olması önem taşır. Bireyler arası iletişimde, konuşma, yazma, duruş şekli, dokunma ve mimikler de mesaj olabilir.

Mesaj, konukla doğrudan iletişim sağlanamadığı durumlarda daha sonra iletilmek üzere alınan her türlü mektup, telgraf, faks, kargo, telefon ve bilgilerdir.

Mesajların alınması ve iletilmesi ön büronun en önemli bir konudur. Yanlış iletilen veya zamanında iletilmeyen bir mesaj misafirin olumsuz tepkisine neden olacaktır.

2.2. Önemi ve Özellikleri

Mesajı bırakanlar; misafirlerin kendileri, arkadaşları, akrabaları veya ileride otelin misafiri olacak kişiler olabilir. Eğer sözlü bir mesaj bırakılmış ise yapılacak ilk iş o mesajı yazılı hale getirmektir. Çünkü, yazılı mesajlar kalıcıdır, doğruluk oranı yüksektir ve detaylar unutulmaz. Sözlü mesajlar iletilmeyebilir, değiştirilebilir, önemli detaylar unutulabilir veya doğruluğu kontrol edilemez.

Mesaj alınırken;

- Mesajın kime verileceğini belirleyiniz.
- Mesajı kısa ve öz yazınız.
- Doğru ve okunaklı yazınız.
- Mesajları detaylı bir şekilde yazınız.
- Aldığınız mesajı karşı tarafa tekrar ediniz.
- Mesajı mümkün olduğu kadar çabuk iletiniz.
- Alıcının mesajı anlayıp anlamadığını kontrol ediniz.

2.3 .Mesaj Doldurma Tekniği

Mesajlar konaklama ietmelerinde mesaj metnine kayıt edilmektedir. Mesaj formu, mesajın eksiksiz alınabilmesi ve mesaj alana kolaylık sağlaması bakımından yararlıdır. Formda bulunan bütün bilgiler eksiksiz olarak doldurulmalı, belirsizliğe ve eksik anlaşılmalara meydan verilmemelidir. Bir mesaj formunda genel olarak şu bilgiler bulunur:

- Tarih
- Mesaj iletilen konuğun oda numarası
- Mesajı ileten kişinin adı soyadı
- Mesajın iletildiği saat
- Mesajı ileten kurum, kuruluş veya şirket
- Mesajın iletiliş şekli ve önemi (bizzat, telefonla, acil olup olmadığı vb.)
- Mesajın içeriği (Bu kısım en detaylı yazılması gereken kısımdır.)
- Mesajı alan kişinin adı-soyadı
- Mesajı alan kişinin imzası
- Mesajı bırakan kişinin tekrar arayıp aramayacağı.

MESAJ FORMU	
(MESSAGE)	
Date/ Tarih	
Mrs./Mr. Bay/Bayan	Room/Oda
Mrs./Mr. Bay/Bayan	
Company/Şirket	Time/Saat
Called You	
Aradılar Will Call Again	
Tekrar Arayacaklar	
Came to See You	
Uğradılar Will Come Again	
Tekrar Uğrayacaklar	
Please Call Back	
Lütfen Arayın Urgent	
Acil	
Your Message / Mesajınız	
.....	
.....	
Received by / Mesajı Alan	
Signature / İmza	

Resim 2.1: Mesaj formu

2.4. Gelen Mesajları İletme Yöntemleri

Mesaj, alındıktan sonra misafire iletmek üzere oda anahtarlığına konur veya bellboy ile odaya gönderilir. Çok acele ve önemli mesajlar derhal iletmeli, konuk telefona cevap vermiyorsa otel içinde aranıp bulunmaya çalışılmalıdır. Konuk otel dışında ise acele mesajın bir kopyası anahtar gözüne, bir kopyası da odasına konur.

Telefon veya ziyaretçi bekleyen bir konuk resepsiyona bir not bırakarak, kendisini nerede bulabileceklerini belirtmek için ayrı bir mesaj formu doldurur. Konuk otelin hangi salonunda ise üzerine işaretler; ismini ve oda numarasını yazarak resepsiyona verir. Müşteri arandığı zaman mesajda yazan bölüm aranarak konuk haberdar edilir. Böylece telefon veya ziyaretçi bekleyen konuk kısa zamanda otel içerisinde bulunup kendisine haber verilir.

Sıklıkla yapılan hatalardan birisi de konunun oda kapısı çalındıktan sonra içeride kimsenin olmaması sonucunda mesaj formunun kapı altından atılmasıdır. Bu yapılmamalı ve bunun yerine misafire çeşitli yollarla ulaşılmaya çalışılmalıdır.

.....OTELİN

SİZİ NEREDE BULABİLİRİZ?

WHERE CAN WE FIND YOU?

İsim/Name.....

Oda/Room No

Saat den Saate

Fromhr To.....hr

Tarih/Date

- | | | |
|---------------------------|------------|---------------------------|
| Plaj | () | he Beach |
| Yüzme Havuzu | () | Swimming Pool |
| Sağlık Merkezi | () | Health Club |
| Teras Restaurant | () | Terrace Restaurant |
| Artemis Restaurant | () | Artemis Restaurant |
| Lobi | () | Lobby |
| Ahşveriş Merkezi | () | Shopping Center |
| Tenis Kortu | () | Tennis Court |
| Oyun Salonu | () | Game Room |

Odanıza döndüğünüzde lütfen resepsiyona haber veriniz. Please inform the reception when you return to your room.

Resim 2.2: Sizi nerede bulabiliriz

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

Aşağıda “sözü yerinde kullanma” değeri ile ilgili Yunus Emre’ye ait bir dördlük yer almaktadır. Bu dördlüğü kısaca açıklayınız ve arkadaşlarınızla irdeleyiniz.

“Söz ola kese savaşı
Söz ola kestire başı
Söz ola ağulu aşı
Yağ ile bal ede bir söz”

(Yunus EMRE)

.....
.....
.....
.....

UYGULAMA FAALİYETİ

İş sağlığı güvenlik Tedbirlerini alarak. Aşağıdaki uygulama faaliyetin tamamladığımızda ulusal standartlara uygun bir şekilde mesaj formu dolduracak ve iletilmesini sağlayabileceksiniz.

İşlem basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Mesaj alma formu düzenleyiniz.➤ Formu bellboya veriniz.➤ Konuk masajlarının iletilmesini sağlayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Tekniğine uygun olarak mesaj formunu doldurunuz.➤ Formu düzgün ve okunaklı yazınız.➤ Mesajın konuğa ulaştığını kontrol ediniz.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri “Evet”, kazanamadığınız becerileri “Hayır” kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
1. Malzeme ve araç-gereç hazırladınız mı? (Bilgisayar, telefon, mesaj formu, kalem vb.)		
2. Gelen telefonu yanıtladınız mı?		
3. Arayanı selamladınız mı?		
4. İşletmeyi ve kendini tanıttınız mı?		
5. Mesajın kime verileceğini belirlediniz mi?		
6. Mesajı detaylı bir şekilde yazdınız mı? (Mesaj Formu)		
7. Bilgiyi kontrol (sözlü teyit) ettiniz mi?		
8. Mesajı mümkün olduğunca çabuk ilettiniz mi?		
9. Alıcının mesajı anladığını kontrol ettiniz mi?		
10. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uydunuz mu?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
1. Mesleğine uygun kıyafet giydiniz mi?		
2. Çalışma alanını düzenli kullandınız mı?		
3. Uygun belgeleri seçip ve kullandınız mı?		
4. Zamanı iyi kullandınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir ölçme değerlendirmeye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Mesaj, konukla doğrudan iletişim sağlanamadığı durumlarda daha sonra iletilmek üzere alınan her türlü..... oluşur.
2. Yanlış veya eksik iletilen mesaj konuğun tepkisine neden olacaktır.
3. Eğer sözlü bir mesaj bırakılmış ise yapılacak ilk iş o mesajı getirmektir.
4. Sözlü mesajlar iletmeyebilir, değiştirilebilir, unutulabilir veya kontrol edilemez.
5. Mesaj alındıktan sonra misafire iletilmek üzere oda anahtarlığına konur veya bellboy ile gönderilir.

Aşağıdakilerden Cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise (D), yanlış ise (Y) yazınız

6. () Mesajların alınması ve iletilmesi ön büronun en önemli işlevlerinden birisidir.
7. () Önemli olan hangi yöntemle olursa olsun mesajın zaman kaybetmeden misafire ulaştırılmasıdır.
8. () Acele mesajlar, yazmayı beklemeden konuğa ulaştırılmalıdır.
9. () Mesajın alındığı tarih ve saat önemli değildir.
10. () Mesaj alırken sözlü teyit yapılmalıdır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı, cevap anahtarı ile karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek değerlendiriniz. Eksik olduğunuz konulara dönerek tekrarlayınız. Tüm soruları doğru yanıtladıysanız diğer faaliyete geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Bir konaklama işletmesine giderek ön büroda çalışan personeli gözlemleyerek bırakılan bir mesajı kayıt formuna nasıl dolduğunu ve mesajın iletileceği konuğa iletim aşamalarını gözlemleyiniz. Gözlemlediğiniz bu işlemin aynısını yapınız.

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri “Evet”, kazanamadığınız becerileri “Hayır” kutucuğuna (x) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
Mesleki Uygunluk ve Kıyafet		
1. İş standartlarına uygun kıyafet giydiniz mi? (Departman		
2. Fiziksel görünümünüz uygun mu? (Kişisel bakım ve temizlik)		
Telefonla Gelen Mesajın Alınması ve İletilmesi		
3. Malzeme ve araç-gereç hazırlığı yaptınız mı?		
4. Telefona cevap verdiniz mi?		
5. Aravanla iletişim kurdunuz mu?		
6. Aravana ait bilgileri aldınız mı?		
7. Konuğa ait bilgileri aldınız mı?		
8. Mesaj formunu doldurdunuz mu?		
9. Bilgi tevidini yaptınız mı?		
10. Görüşmeyi sonlandırdınız mı?		
11. Mesajı konuğa ilettiniz mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma		
12. Çalışma alanını düzenli kullandınız mı?		
13. Uygun belgeleri seçerek kullandınız mı?		
14. Telefonla konuşma kurallarına uydunuz mu?		
15. Zamanı iyi kullandı mı?		
16. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına uydunuz mu?		
Konuk Memnuniyetinin Tespiti		
17. Konukla iletişim kurdunuz mu?		
18. Konuğun taleplerini karşıladınız mı?		

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

1.	D
2.	B
3.	A
4.	C
5.	C

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

1.	Mektup, telgraf, faks, telefon ve bilgilerden
2.	Olumsuz
3.	Yazılı hale
4.	Doğruluğu
5.	Odasına
6	Doğru
7	Doğru
8	Yanlış
9	Yanlış
10	Doğru

KAYNAKÇA

- MISIRLI, İrfan. **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- MISIRLI, İrfan. **Ön Büro**, T.C Turizm Bakanlığı, Ankara, 1995.
- ŞENER, Burhan **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- GÜROL M.- GÜROL, G. **Resepsiyon Muhasebe Tek. ve Uyg.**, MEB Yayınları, Ankara, 1991.
- DERELİ, Metin **Otel İşletmeciliğinde Ön Büro**, Turban Eğitim Başkanlığı, Ankara, 1989
- www.antalyarehberlerodasi.org (Erişim Tarihi: 03.11.2017/10.40)
- www.belektourismcenter.org (Erişim Tarihi: 02.11.2017/14.35)
- www.kultur.gov.tr (Erişim Tarihi: 03.11.2017/15.00)
- www.tursab.org.tr (Erişim Tarihi: 02.11.2017/13.40)