T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

ACENTE PERFORMANSLARINA AİT İSTATİSTİKLER

460MI0002

Ankara, 2011

- 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. ACENTE DOLULUK ORANLARI 3
1.1. Kontenjan Sözleşmesine Göre Gerçekleşmiş Toplam Doluluk Oranı 4
1.2. Oda Tipine Göre Acente Doluluk Oranı 10
1.3. Satış Yaptığı Ülke Pazarına Göre Doluluk Oranı 13
1.4. Tesise Giriş Zamanlarına Göre Doluluk Oranı 14
1.5. Konaklama Sürelerine Göre Doluluk Oranları 15
UYGULAMA FAALİYETİ 16
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 18
ÖĞRENME FaALİYETİ- 2 20
2. ACENTE GELİR İSTATİSTİKLERİ 21
2.1. Acente Toplam Satış Gelirlerine Göre İstatistik Çıkarma 22
2.2. Acentenin Tesise Ödemesine Göre İstatistik Çıkarma 23
2.3. Rezervasyon Tarafından Teyit Edilip Gerçekleştirilmeye Rezervasyon (No Show) İstatistikleri 24
1.4. Kişi Başı Ortalama Harcamaya Göre İstatistik Çıkarma 27
UYGULAMA FAALİYETİ 29
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 31
MODÜL DEĞERLENDİRME 33
CEVAP ANAHTARLARI 34
KAYNAKLAR 36

AÇIKLAMALAR

KOD	**460MI0002**
ALAN	**Konaklama ve Seyahat Hizmetleri**
DAL/MESLEK	**Ön Büro Elemanlığı**
MODÜLÜN ADI	**Acente Performanslarına Ait İstatistikler**
MODÜLÜN TANIMI	Ön büro elemanlarınca, tesis ile iş ilişkisi olan acentelere ait acente performansları istatistiklerinin çıkarılmasıyla ilgili konuların işlendiği öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Tesise Ait İstatistikler modülünü almış olmak
YETERLİK	Acente performanslarına ait istatistikleri çıkarmak
MODÜLÜN AMACI	**Genel Amaç** Gerekli ortam sağlandığında acente performanslarına ait istatistikleri hatasız olarak çıkarabileceksiniz. **Amaçlar** **1.** Acente doluluk oranlarını hatasız olarak yapabileceksiniz. **2.** Acente gelir istatistiklerini hatasız olarak yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Bilgisayar, Bilgisayar Otomasyon Programları, Bilgisayar Çevre Birimleri (Yazıcı, Kesintisiz Güç Kaynakları, Kablo vb.), Bilgisayar Sarf Malzemeleri, Ders ile ilgili dokümanlar, ders kitapları vb.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içerisinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Öğretmen modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak, modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Acente performanslarına ait istatistikler, konaklama işletmeleri ile seyahat acenteleri arasındaki faaliyetlerin sonuçlarının, rakamlarla ifade edilmesinde, nedenlerinin analizinde ve genel durumun ortaya konulmasında son derece önemli yöntemlerdir.

Acente performanslarına ait istatikler modülünde acentelere ait doluluk oranını, acentenin satış yaptığı ülke pazarına göre doluluk oranını, acente misafirlerinin konaklama sürelerine göre doluluk oranını ve acente gelir istatistiklerini hesaplamayı öğreneceksiniz.

Bu modül sonucunda elde edeceğiniz beceriler ışığında, acentelere ait gerçekleşmiş doluluk oranlarını takip edebilecek, bu oranlara bakarak analizler yapabilecek, acentelere ait ödemeleri takip edebilecek ve acente ödemelerine göre istatistikler yaparak, geleceğe dönük tahmin ve planlamalar yapabileceksiniz.

Modülün meslek yaşantınıza katkı getirmesini dileriz.

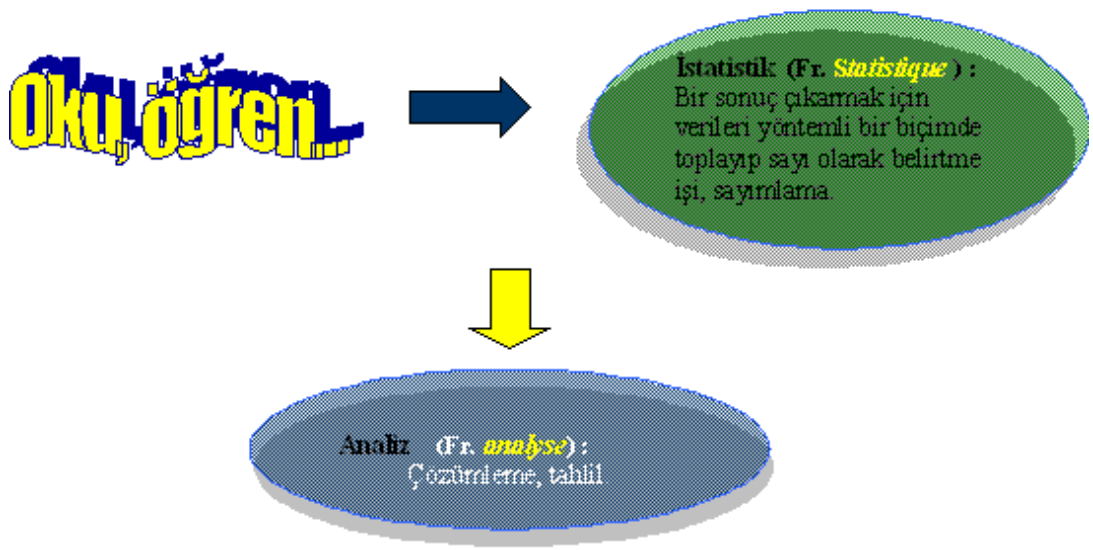
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında işletme prosedürlerine göre, acente doluluk oranlarını hatasız olarak hazırlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

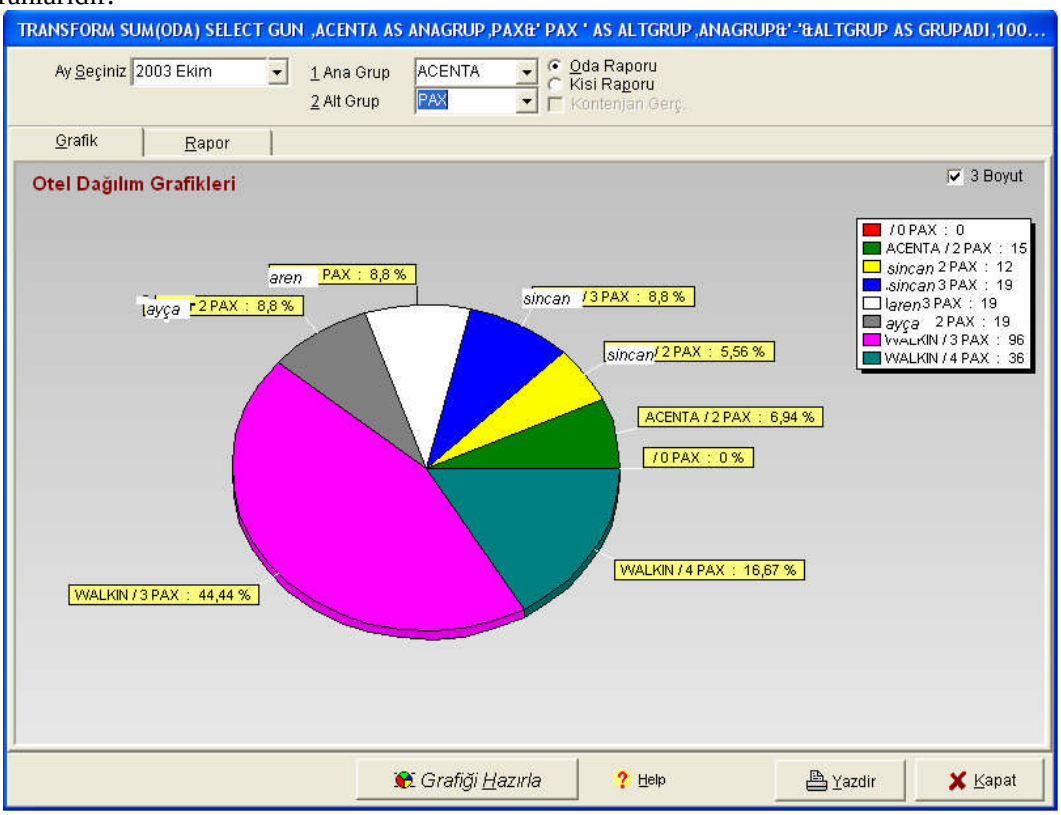
- Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek acentelere ait gerçekleşmiş doluluk oranı istatistikleri ile ilgili bilgi ve evrak alınız, sınıf ortamında sunumunu yapınız



1. ACENTE DOLULUK ORANLARI

Önbüroda günlük olarak yapılması ve takip edilmesi gereken hesaplamalar vardır. Bu hesaplamalar için oransal formüllerden yararlanılır. Önbüroda kullanılan oranlar; oda sayısına, oda tipine, kişi sayısına, konaklama şekline (Pansiyon durumuna) , çocuk sayısına, milliyetine, yaş durumuna, konuk memnuniyetine ve konaklama süresine göre doluluk oranları olup bunun yanında ücretsiz (Complimantary) konaklayan konuk istatistikleri de önbüro tarafından hesaplanmaktadır.

Önbüroda yukarıda sayılan tesise ait istatistiklerin yanı sıra acentelere ait performans istatistikleri de tutulmaktadır. Bu istatistikler, kontenjan sözleşmesine göre gerçekleşmiş toplam doluluk oranı, oda tipine göre acente doluluk oranı, satış yaptığı ülke pazarına göre doluluk oranı, tesise giriş zamanlarına göre doluluk oranı, konaklama sürelerine göre doluluk oranlarıdır.



Grafik 1: Oda dağılım grafiği

1.1. Kontenjan Sözleşmesine Göre Gerçekleşmiş Toplam Doluluk Oranı

Konaklama tesisi ile seyahat acentesi / tur operatörü arasında belirli bir dönem için konaklama tesisinde yer ayrılması için yapılan rezervasyon anlaşmalarına kontenjan sözleşmesi adı verilmektedir. Kontenjan sözleşmelerinde yapılan ön rezervasyondur ve kesin oda satışı anlamına gelmez.

Acentelerle kontenjan sözleşmeleri yapılmadan önce acentenin tesisteki performansı (geçmiş dönemdeki doluluk oranları vb. kıstaslar) analiz edilir. Tesiste acente için ayrılacak kontenjan, uygulanacak oda fiyatı, ödeme koşulları vb. kararlar elde edilen istatistiki verilere göre alınır. Bu amaçla tesiste acentelerin kontenjan sözleşmesine göre gerçekleşmiş toplam doluluk oranı hesaplanır.

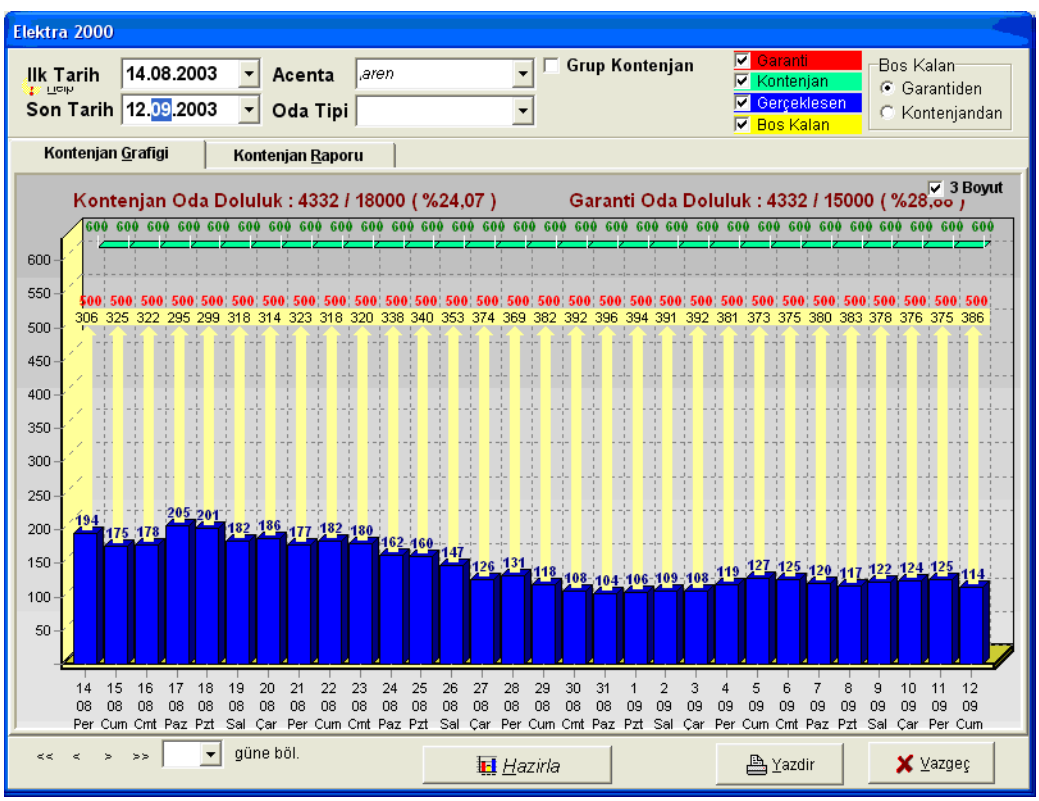
Kontenjan sözleşmesine göre doluluk oranı, bir konaklama işletmesinin temel gelir kaynağını oluşturan odalarının, kontenjan anlaşması yapılmış olan acenteye yapılan, satışındaki başarıyı ölçer.

A) Kontenjan Sözleşmesine Göre Günlük Doluluk Oranı:

Kontenjan sözleşmesine göre günlük doluluk oranı **(K.S.G.O.D.O.)**; acenteye satılan toplam oda sayısının **(A.S.T.O.S.),** acenteye satışa hazır toplam oda sayısına **(A.S.H.T.O.S.)** bölünmesiyle elde edilen orandır. Yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ki sıfırın üzerinde bir oran ortaya çıksın.

Kontenjan sözleşmesi belirli bir dönemi kapsadığı için haftalık, aylık, yıllık olarak doluluk oranlarını hesaplayabilmek için kontenjan sözleşmesine göre günlük doluluk oranının bilinmesi gerekir. Doluluk oranının bilinmesi, işletmenin geleceğe yönelik planlamaları için büyük önem taşır. Aynı zamanda ekonomik büyüme ya da küçülmenin oransal bir göstergesidir. İşletme için, düşük doluluk oranları olumsuzluk, yüksek doluluk oranları ise olumlu bir gidişatın habercisidir.

Acenteye satışa hazır toplam oda sayısı, kontenjan sözleşmesiyle tesis ve acenta arasında belirlenenen ‘‘kontenjan oda’’ sayısıdır.



Grafik 2: Kontenjan grafiği

K.S.G.O. D.O. = (A.S.T.O.S / A.S.H.T.O.S) * 100

K.S.O.D.O. : Kontenjan Sözleşmesine Göre Oda Doluluk Oranı
A.S.T.O.S. : Acenteye Satılan Toplam Oda Sayısı
A.S.H.T.O.S. : Acenteye Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı

Örnek: 1000 odası bulunan Uygulama otelinde, kontenjan sözleşmesi gereği, Megep Tour seyahat acentesine **Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı** 200'dür. Megep Tour seyahat **Acentesine Satılan Toplam Oda Sayısı** ise 150'dir. Megep Tour seyahat acentesinin **Kontenjan Sözleşmesine Göre Oda Doluluk Oranı** ne kadardır?

Çözüm: (150 / 200) * 100 = %75

B) Kontenjan Sözleşmesine Göre Haftalık Oda Doluluk Oranı

Acentenin konaklama işletmesinde gerçekleştirdiği günlük konaklama sayısı ve günlük doluluk oranı aynı değildir. Bazı günlerde doluluk oranı düşük, bazı günlerde ise yüksektir. Yedi güne ait oranlar toplanarak yediye bölünmek sureliyle haftalık doluluk oranı hesaplanır.

Örnek: Megep Tour Seyahat Acentesine Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı 250 olan bir otelde ilgili acente aracılığıyla tesise gelen oda sayıları ve kontenjan sözleşmesine göre günlük doluluk oranları aşağıdaki gibidir. Kontenjan sözleşmesine göre haftalık doluluk oranını hesaplayınız.

Günler	Dolu Oda Sayısı	Günlük Doluluk Oranı %
Pazartesi	235	% 94
Salı	230	% 92
Çarşamba	230	% 92
Perşembe	210	% 84
Cuma	200	% 80
Cumartesi	240	% 96
Pazar	245	% 98
		636

Çözüm: 636 / 7 = % 90.85

C) Kontenjan Sözleşmesine Göre Aylık Oda Doluluk Oranı

Seyahat Acentesinin tesisteki günlük doluluk oranları üst üste toplanmak suretiyle o ayın çektiği gün sayısına bölünür. Böylece o ay için doluluk oranı bulunmuş olur.

Örnek 1: Kontenjan sözleşmesi gereği 200 oda kontenjan anlaşması bulunan bir acentenin otelde aylık % 80 doluluk oranı elde edebilmesi için ilgili acenteye günde kaç oda satılmalıdır?

Çözüm: 200 * 30 = 6000 (aylık kontenjan)

Kontenjan	Doluluk Oranı
6000	100
X	80

X = (6000 * 80) / 100 = 4800 (aylık dolu olması gereken oda sayısı)

4800 / 30 = 160 (günlük dolu olması gereken oda sayısı)

Örnek 2: Kontenjan sözleşmesi gereği 200 oda kontenjan anlaşması bulunan bir acentenin, otelimizdeki dolu oda durumu ve kontenjan sözleşmesine göre günlük doluluk oranları aşağıdaki gibidir. İlgili acentenin kontenjan sözleşmesine göre aylık doluluk oranını hesaplayınız.

Çözüm: 2447,50 / 28 = %87.41

D) Kontenjan Sözleşmesine Göre Yıllık Oda Doluluk Oranı

Seyahat acentesinin tesisteki aylık doluluk oranları toplanıp 12'ye bölünmek suretiyle kontenjan sözleşmesine göre yıllık doluluk oranı hesaplanır.

Örnek 1: Tabloda aylık doluluk oranları verilen bir seyahat acentesinin otelimizdeki kontenjan sözleşmesine göre yıllık doluluk oranını hesaplayınız.

Günler	Dolu Oda	Doluluk Oranı %
01/02/06	156	78.00
02/02/06	170	85.00
03/02/06	174	87.00
04/02/06	179	89.50
05/02/06	166	83.00
06/02/06	192	96.00
07/02/06	197	98.50
08/02/06	190	95.00
09/02/06	184	92.00
10/02/06	181	90.50
11/02/06	160	80.00
12/02/06	152	76.00
13/02/06	151	75.50
14/02/06	156	78.00
15/02/06	161	80.50
16/02/06	168	84.00
17/02/06	174	87.00
18/02/06	170	85.00
19/02/06	179	89.50
20/02/06	179	89.50
21/02/06	180	90.00
22/02/06	182	91.00
23/02/06	173	86.50
24/02/06	175	87.50
25/02/06	185	92.50
26/02/06	185	92.50
27/02/06	186	93.00
28/01/06	190	95.00
		2447.50

Aylar	Doluluk Oranı %
Ocak	54
Şubat	58
Mart	56
Nisan	60
Mayıs	68
Haziran	84
Temmuz	98
Ağustos	100
Eylül	86
Ekim	64
Kasım	52
Aralık	50
	830

Çözüm: 830 / 12 = %69.16

Seyahat acentesi ile konaklama tesisi arasında yapılan kontenjan sözleşmesi yıllık değil de sezonluk olarak yapılmış ise,

Seyahat acentesinin tesisteki aylık doluluk oranları toplanıp anlaşmada belirtilen ay sayısına bölünmek suretiyle kontenjan sözleşmesine göre sezonluk doluluk oranı hesaplanır.

Örnek 2: Tabloda aylık doluluk oranları verilen bir seyahat acentesinin otelimizdeki kontenjan sözleşmesine göre sezonluk doluluk oranını hesaplayınız.

Aylar	**Doluluk Oranı %**
Haziran	84
Temmuz	98
Ağustos	100
Eylül	86
	368

Çözüm: 368 / 4 = % 92

Kontenjan sözleşmelerinde seyahat acentelerine ayrılan oda sayıları sezon başında ve sonunda düşük, sezon ortasında ise yüksek olabilmektedir. Bu gibi durumlarda Acenteye Satışa Hazır Toplam Oda Sayıları da değişebilmektedir.(Örneğin X seyahat acentesi için Haziran ve Eylül ayları için Acenteye Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı 100 oda iken; Temmuz ve Ağustos ayları için 200 oda olarak belirlenebilmektedir.)

1.2. Oda Tipine Göre Acente Doluluk Oranı

A) Acenteye Satılan Odalar İçerisinde Tek Kişilik Odaların (Single) Doluluk Oranı

Kontenjan sözleşmesi gereği konaklama işletmesinde acenteye ayrılan tek kişilik odaları ifade eder. Bir gün içerisinde satılan tek kişilik odaların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir.

Acenteye satılan tek kişilik oda doluluk oranı, acenteye satılan tek kişilik oda sayısının, acenteye satılan toplam oda sayısına bölünmesiyle elde edilir ve yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ve şu şekilde formüllendirilir:

A.S.T.K.O.D.O. = (A.S.T.K.O.S. / A.S.T.O.S.) * 100

A.S.T.K.O.D.O. : Acenteye Satılan Tek Kişilik Oda Doluluk Oranı
A.S.T.K.O.S. : Acenteye Satılan Tek Kişilik Oda Sayısı
A.S.T.O.S. : Acenteye Satılan Toplam Oda Sayısı

Resim 1: Single oda

B) Acenteye Satılan Odalar İçerisinde İki Kişilik Odaların (Double) Doluluk Oranı

Kontenjan sözleşmesi gereği konaklama işletmesinde acenteye ayrılan iki kişilik odaları ifade eder. Bir gün içerisinde acenteye satılan iki kişilik odaların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. Acenteye satılan iki kişilik oda doluluk oranı, acenteye satılan iki kişilik oda sayısının, acenteye satılan toplam oda sayısına bölünmesiyle elde edilir ve yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ve şu şekilde formüllendirilir:

A.S.İ.K.O.D.O. = (A.S.İ.K.O.S. / A.S.T.O.S.) * 100

A.S.İ.K.O.D.O. : Acenteye Satılan İki Kişilik Oda Doluluk Oranı
A.S.İ.K.O.S. : Acenteye Satılan İki Kişilik Oda Sayısı
A.S.T.O.S. : Acenteye Satılan Toplam Oda Sayısı

Resim 2: Double Oda - Twin Bed

Resim 3: Double Oda - Franch Bed

C) Acenteye Satılan Odalar İçerisinde Üç Kişilik Odaların (Triple) Doluluk Oranı

Kontenjan sözleşmesi gereği konaklama işletmesinde acenteye ayrılan üç kişilik odaları ifade eder. Bir gün içerisinde acenteye satılan üç kişilik odaların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. Acenteye Satılan Üç kişilik oda doluluk oranı, acenteye satılan üç kişilik oda sayısının, acenteye satılan toplam oda sayısına bölünmesiyle elde edilir ve yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ve şu şekilde formüllendirilir:

A.S.Ü.K.O.D.O. = (A.S.Ü.K.O.S. / A.S.T.O.S.) * 100

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

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

Kontenjan sözleşmesi gereği konaklama işletmesinde acenteye ayrılan dört kişilik odaları ifade eder. Bir gün içerisinde acenteye satılan dört kişilik odaların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. Acenteye satılan dört kişilik oda doluluk oranı, Acenteye satılan dört kişilik oda sayısının, acenteye satılan toplam oda sayısına bölünmesiyle elde edilir ve yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ve şu şekilde formüllendirilir:

A.S.D.K.O.D.O. = (A.S.D.K.O.S. / A.S.T.O.S.) * 100

A.S.D.K.O.D.O. : Acenteye Satılan Dört Kişilik Oda Doluluk Oranı
A.S.D.K.O.S. : Acenteye Satılan Dört Kişilik Oda Sayısı
A.S.T.O.S. : Acenteye Satılan Toplam Oda Sayısı

Örnek: Megep Tour seyahat acentesine satılan toplam oda sayısı 240'tır. Acenteye satılan bu odalardan 32'si single, 158'i double, 45'i triple ve 5'ü quad oda tipindedir. Megep Tour seyahat acentesinini single, double, triple ve quad oda tipine göre doluluk oranlarını hesaplayınız.

Çözüm: Konuklara satılan oda ve kişi sayısı:

Single	32 * 1 = 32 kişi	
Double	158 * 2 = 316 kişi	
Triple	45 * 3 =	45 kişi
Suite	5 * 4 = 20 kişi	
Toplam:	240 oda	413 kişi

A.S.T.K.O.D.O. = (32 / 240) * 100 = %13.33

A.S.İ.K.O.D.O. = (158 / 240) * 100 = %65.83

A.S.Ü.K.O.D.O. = (45 / 240) * 100 = %18.75

A.S.D.K.O.D.O. = (5 / 240) * 100 = % 2.08

1.3. Satış Yaptığı Ülke Pazarına Göre Doluluk Oranı

Seyahat acentesi tarafından konaklama tesisinde konaklatılan konukların ülkelere göre dağılımını veren bir orandır. İşletmede değişik ülkelerden konuklar kalıyor olabilir. Günlük istatistiklerde hangi milletten kaç konuk olduğu belirtilir. İşletmede kalan konuklara sunulacak menü tespitinde, işletme personelinde aranacak yabancı dil kriterlerinin tespitinde, konuklara sunulacak hizmetlerin tespiti vb., birçok konuda bu oranlar belirleyici olmaktadır. Konukların milliyetlerine bağlı olarak konaklama tesisinden beklentilerinin değişiklikler göstereceği unutulmamalıdır. (Örneğin: Kuzey Avrupa ülkelerinden gelen konuklarca deniz, kum, güneş beklentileri ağırlıkta iken, Uzakdoğu ülkelerinden gelen konuklarca kültür turları beklentisinin daha fazla olması gösterilebilir.)

Resim 4: Ülke Bayrakları

Satış Yaptığı Ülke Pazarına göre Acenta doluluk oranı **(S.Y.Ü.P.A.D.O)** milliyetine göre acenteye satılan toplam oda sayısının (**M.A.S.T.O.S.)**, acenteye satışa hazır toplam oda sayısına **(A.S.H.T.O.S.)** bölünmesiyle elde edilir ve yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır.

S.Y.Ü.P.A..D.O = (M.A.S.T.O.S / A.S.H.T.O.S.) * 100

S.Y.Ü.P.A.D.O : Satış Yaptığı Ülke Pazarına Göre Doluluk Oranı
M.A.S.T.O.S. : Milliyetine Göre Satılan Toplam Oda Sayısı
A.S.H.T.O.S. : Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı

Örnek: Kontenjan sözleşmesi gereği Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı 170 oda olan bir acentenin otelde konaklayan odalarının toplamı 140 odadır. Bu odalarda kalan konukların milliyetlere göre dağılımı şöyledir: 45 oda Türk, 60 oda Alman, 25 oda Rus ve 10 oda Yunan. Verilen bilgilere göre ilgili acentenin satış yaptığı ülke pazarına göre acente doluluk oranını hesaplayınız.

Çözüm:

	Dolu Oda	**Hesaplama**	**Oran %**
Türk	45	(45 / 170) * 100	26.47
Alman	60	(60 / 170) * 100	35.29
Rus	25	(25 / 170) * 100	14.70
Yunan	10	(10 / 170) * 100	5.88
Toplam Oda	140	(140 / 170) * 100	82.35

Bazı konaklama işletmelerince seyahat acentesinin satış yaptığı ülke pazarına göre doluluk hesaplaması, ülkeler baz alınarak yapılmasının yanı sıra, ülke topluluklarına göre de hesaplama yapılmaktadır.

Örneğin : "AB" Avrupa Birliği,
"Benelüks Ülkeleri": Belçika, Hollanda, Lüksemburg
"İskandinav Ülkeleri": İsveç, Norveç, Finlandiya ve Danimarka, vb.

1.4. Tesise Giriş Zamanlarına Göre Doluluk Oranı

Konaklama işletmeleri ile seyahat acenteleri arasında yapılan kontenjan sözleşmelerinde, sözleşmenin başlama ve bitiş tarihleri turizm sezonu dikkate alınarak tespit edilmektedir.

Turizm sezonu kavramı konaklama işletmesinin bulunduğu bölgeye ve kuruluş amacına göre farklı algılanabilmektedir. Örneğin turizm sezonu Akdeniz bölgesindeki kıyı otellerinde Nisan ayında başlayıp Eylül hatta Ekim ayına kadar sürmesine rağmen Marmara bölgesinde Mayıs ayında başlayıp Ağustos ayı sonunda bitmektedir. Hatta Kış Sporları merkezlerinde ise sezon kavramı Ocak – Şubat ayları olarak da algılanabilmektedir.

Turizm sezonu da kendi içinde sezon başı, yüksek sezon, sezon sonu gibi bölümlenebilmektedir. Konaklama tesisleri ile seyahat acenteleri arasında yapılan kontenjan sözleşmelerinde de acenteye ayrılan kontenjan oda sayıları sezon başında ve sezon sonunda az, yüksek sezonda ise daha fazla olarak belirlenebilmektedir.

Acentelerin gelecek yıllara ait kontenjanları belirlenirken, acentenin sezon başı, yüksek sezon ve sezon sonu kaç oda kontenjanı olduğu ve acenteye ayrılan kontenjanı kullanma performansı önemli bir rol oynamaktadır.

Acentenin konaklama işletmesinde gerçekleştirdiği sezon bölümünün günlük doluluk oranları gün gün hesaplanır. Elde edilen oranlar toplanarak, sezon bölümündeki toplam gün sayısına bölünmek suretiyle acentenin tesise **giriş zamanına göre doluluk oranı** hesaplanır.

1.5. Konaklama Sürelerine Göre Doluluk Oranları

Konaklama işletmeleri, acentelerin genel özelliklerine yönelik olarak birçok istatistik hazırlar. Bunlardan birisi de acentenin performansını ölçmede önemli bir yer tutacak olan konaklama sürelerine göre doluluk oranı (acenteli konuk ortalama kalış süresi) hesaplamalarıdır. Bu hesaplamalar acente aracılığıyla tesise gelen konukların ortalama kaç gece konakladıklarını ortaya koymaktadır.

Tesiste kalan konukların bir kısmı bir-iki gece, bir kısmı da daha uzun süreli (bir-iki hafta) kalabilirler. Bir konuğun işletmede ortalama kaç gece konakladığının bilinmesi, konuk hizmetlerinin sunumu ile ilgili olarak işletmede ortalama kaç personelin çalıştırılacağı kararını da etkileyecektir. Acente aracılığıyla tesise gelen konukların ortalama kalış süresinin bilinmesi, aynı zamanda gelecek yıla ve gelecek yıl aynı dönemdeki aya ilişkin olarak, acente performansının artırılmasına yönelik çalışmaların yapılmasına da ışık tutacağı gibi gelecek dönemde acenteye ayrılacak kontenjan miktarı ve uygulanacak kontenjan fiyatının belirlenmesinde de önemli rol oynayacaktır.

Acenteli konuk ortalama kalış süresi (A.K.O.K.S.); Acenteye ait toplam geceleme sayısının (A.T.G.S.), acente aracılığıyla konaklayan kişi sayısına (A.K.K.S.) bölünmesiyle elde edilir.

A.K.O.K.S. = (A.T.G.S. / A.K.K.S.)

A.K.O.K.S. : Acenteli Konuk Ortalama Kalış Süresi
A.T.G.S. : Acenteye ait Toplam Geceleme Sayısı
A.K.K.S. : Acente aracılığıyla Konaklayan Kişi Sayısı

Örnek: Aşağıdaki tabloda konuk sayıları, geceleme sayıları ve toplam geceleme sayıları verilmiştir. Ortalama kalış süresini hesaplayınız.

Konuk Sayısı	Geceleme Sayısı	Toplam Geceleme
16	4	64
24	2	48
7	7	49
5	10	50
11	14	154

Çözüm: 16+24+7+5+11 = 63
64+48+49+50+154 = 365
A.K.O.K.S. = 365 / 63
= 5.79

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Sözleşmeye göre gerçekleşmiş toplam doluluk oranlarını çıkarınız. ➢ Milliyetlere göre gerçekleşmiş toplam doluluk oranlarını çıkarınız.	➢ Dikkatli olunuz. ➢ Titiz olunuz. ➢ Araştırmacı olunuz. ➢ Detaylara özen gösteriniz. ➢ Gerçekçi olunuz.

Kontrol Listesi

Değerlendirme Ölçütleri		**Evet**	**Hayır**
	Kontenjan sözleşmesine göre gerçekleşmiş toplam doluluk oranı formülünü hatırlayabildin mi?		
	Oda tipine göre acente doluluk oranı formülünü hatırlayabildin mi?		
	Satış yaptığı ülke pazarına göre doluluk oranı formülünü hatırlayabildin mi?		
	Tesise giriş zamanlarına göre doluluk oranı formülünü hatırlayabildin mi?		
	Konaklama sürelerine göre doluluk oranları formülünü hatırlayabildin mi?		
Düzenli ve Kurallara Uygun Çalışma			
Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandın mı?			
Anket formlarını değerlendirdin mi?			
Zamanı iyi kullandın mı?			
Düşünceler:.....			

Değerlendirme

Kontrol listesindeki davranışları sırasıyla uygulayabilmelisiniz. Uygulayamadığınız davranışla karşılaştığınızda, modüldeki konuyu tekrar okuyunuz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Faaliyet Ölçme Soruları

- Satış yaptığı ülke pazarına göre doluluk oranı hesaplaması ne işe yarar? Açıklayınız.

- Konaklama sürelerine göre doluluk oranı hesaplaması ne işe yarar? Açıklayınız.

B. Uygulama Değerlendirmesi

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

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

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

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

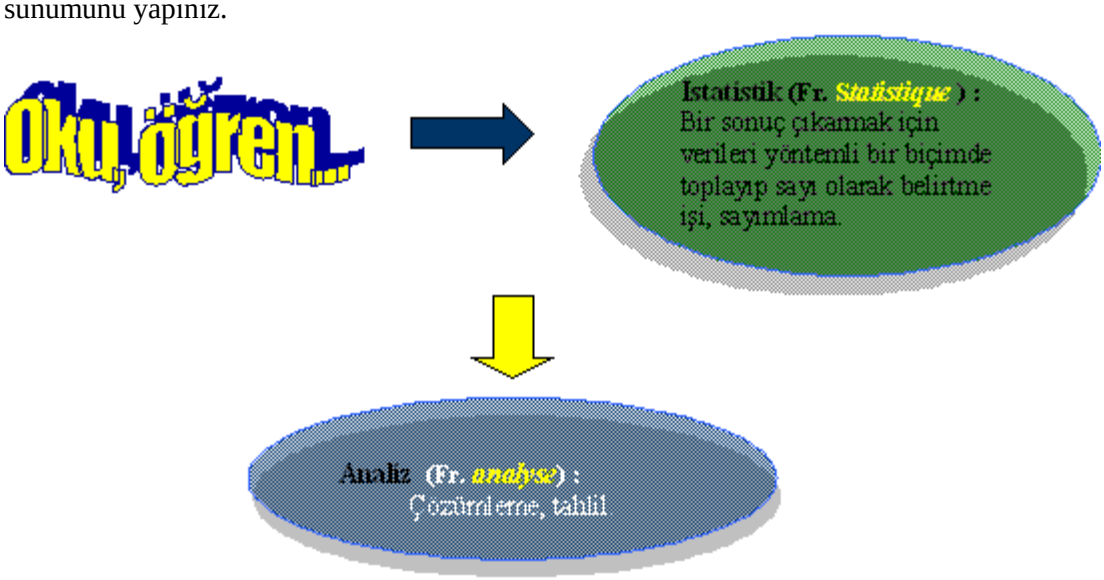
Öğrenme faaliyetinde kazandırılacak bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında işletme prosedürlerine göre, acente gelir istatistiklerini hatasız olarak hazırlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevre işletmelerin önbüro bölümüne giderek acentelere ait gerçekleşmiş gelir istatistikleri ile ilgili bilgi ve evrak alınız, sınıf ortamında sunumunu yapınız.

- En az iki konaklama işletmesinin önbüro müdürleriyle görüşüp, bu iki konaklama işletmesince acentelere ait gerçekleşmiş gelir istatistiklerinin uygulama ve hesaplama yöntemlerini karşılaştırınız.

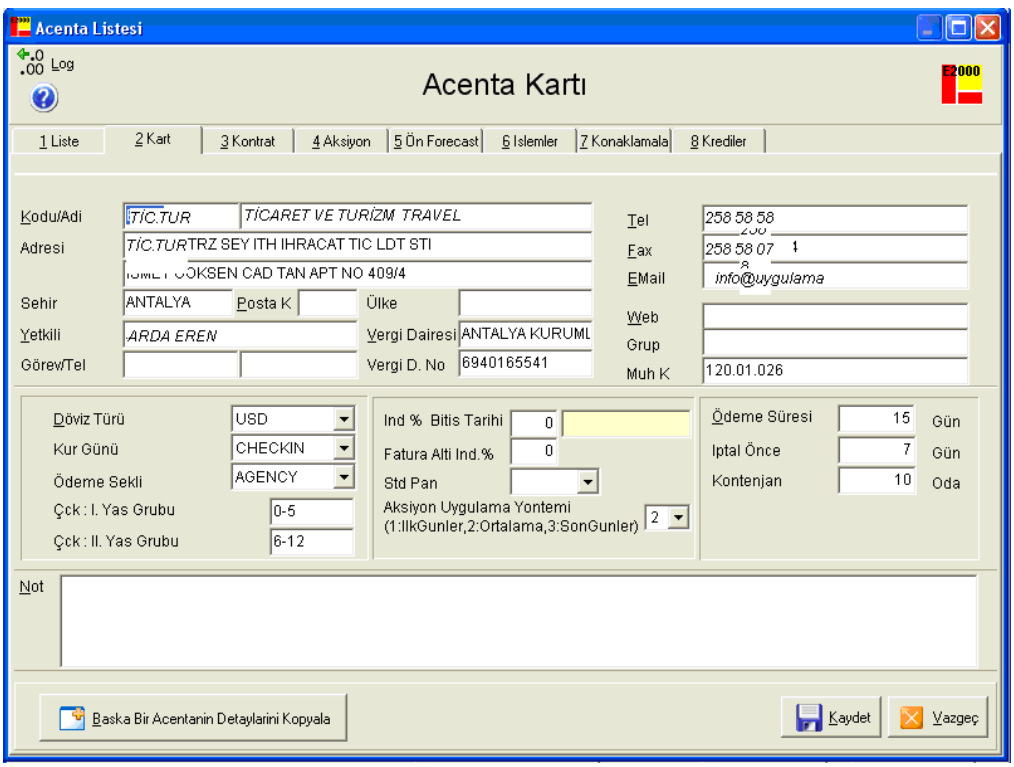
Not: Yukarıdaki araştırma konularından bir tanesini seçerek sınıf ortamında sunumunu yapınız.



2. ACENTE GELİR İSTATİSTİKLERİ

Konaklama işletmeleri, acentelere ait gerçekleşmiş doluluk oranlarıyla ilgili istatistiklerin yanında, acentelere ait gerçekleşmiş gelir istatistikleriyle ilgili de hesaplamalar yapar ve kayıtlarını tutar. Bu istatistikler, seyahat acentelerinin işletmeye bıraktığı ortalama gelirin ne kadar olduğunu öğrenmek ve bu doğrultuda geleceğe dönük olumlu tedbirler almak için kullanılır.

Acente gelir istatistikleri hesaplanırken unutulmaması gereken en önemli nokta tesisle kontenjan sözleşmesi bulunan her bir seyahat acentesi için ayrı ayrı hesaplama yapılması gerektiğidir. Bu amaçla önbüroda her bir acenta için ayrı bir acenta kartı açılır ve tüm istatistikî veriler o acenta için hesaplanır.



Grafik 3: Acenta kartı

2.1. Acente Toplam Satış Gelirlerine Göre İstatistik Çıkarma

Konaklama tesisi ile kontenjan sözleşmesi yapan her bir seyahat acentesinin tesiste yaptıkları toplam harcamalar ayrı ayrı analiz edilerek, acenteler için toplam satış gelirlerine göre istatistik çıkarılır. Elde edilen veriler ışığında her seyahat acentesinin performansı ortaya çıkar.

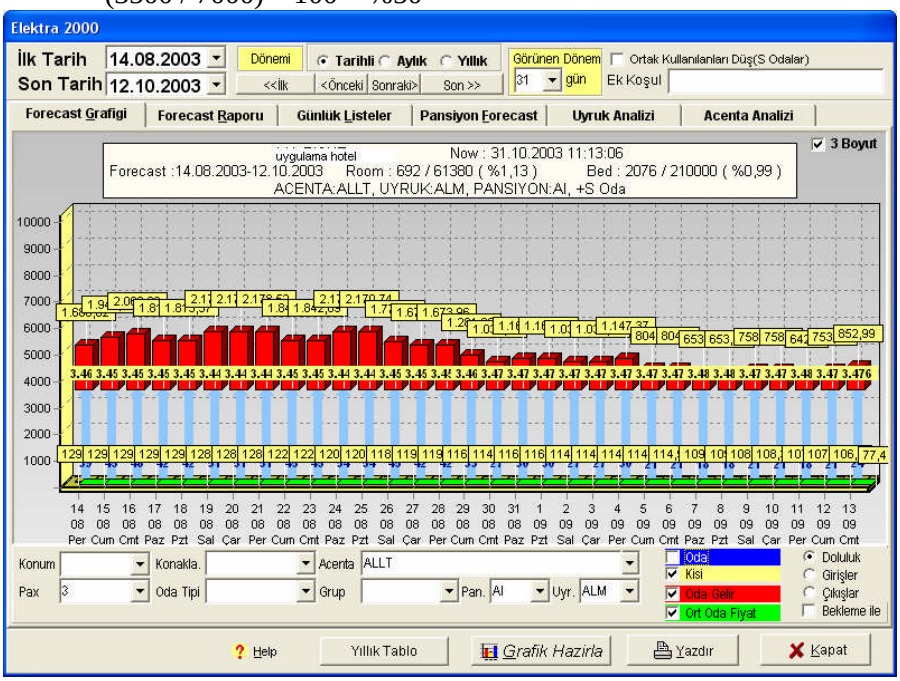
Konaklama işletmesinin elde ettiği toplam gelirlerin **(T.G.)** içinde, acente gelirlerinin oranını **(A.G.O.)** bulmak için şu formül kullanılır ve 100 rakamı ile çarpılır.

O.A.G.O. = (T.A.G. / T.G.) * 100

O.A.G.O. : Ortalama Acente Gelir Oranı
T.A.G : Toplam Acente Geliri
T.G. : Toplam Gelirler

Örnek: 350 odalı bir otelde toplam oda geliri 5500 YTL, yiyecek-içecek geliri 1000YTL ve diğer gelirler 500YTL'dir. Megep tour seyahat acentesinden elde edilen gelir ise 3500YTL.dir. Buna göre elde edilen toplam gelirlerin içinde, Megep Tour seyahat acentesinin ortalama acente gelir oranı yüzde kaçtır?

Çözüm: 5500 + 1000 + 500 = 7000YTL (gelirler toplamı)
(3500 / 7000) * 100 = %50



Grafik 4: Acenta, oda tipi, kişi ve uyruğa göre doluluk ve gelir istatistik grafiği

2.2. Acentenin Tesise Ödemesine Göre İstatistik Çıkarma

Konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında yapılan kontenjan anlaşmalarında acentenin satın almayı taahhüt ettiği hizmetlerin bedellerini ne şekilde, ne zaman ödeyeceği, uygulanacak indirim oranları ve verilen free odaların miktarları ayrıntılı olarak belirlenmektedir.

Acente performansları değerlendirilirken acentelerin satın aldıkları hizmet bedellerinin ne kadarını peşin, ne kadarını ise daha sonra ödediğinin bilinmesinin konaklama tesisinin geleceğe dönük planlamalarında önemli yer tuttuğu unutulmamalıdır. Toplam acente gelirlerinin içinde peşin ödemelerin oranını bulmak için şu formül kullanılır ve 100 rakamı ile çarpılır.

Acente Peşin Ödeme Oranı = (Peşin Ödenen Tutar / Acenteye Ait Toplam Gelir)* 100

ÖDEME ŞEKİLLERİ	
NAKİT	Günlük alışverişlerimizde kullanılan, Merkez Bankası tarafından bastırılan, değişik kupürler halindeki paralara "nakit" veya "nakit para" denir. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline nakit ödeme denir.
DÖVİZ (efektif döviz)	Yabancı ülkelere ait nakit paralara **efektif döviz** denir. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline dövizle yapılan ödeme denir.
ÇEK	Bir kimsenin, satın aldığı hizmet veya ürün karşılığında para yerine verdiği ve karşılığı banka hesabından ödenen yazılı belgedir. Çek sahibi tarafından miktarı yazılarak imzalanan ve ilgili banka tarafından bedeli ödenen ödeme şekline çekle yapılan ödeme denir.
SEYAHAT ÇEKİ	Bankadan karşılığı peşin olarak ödenerek alınan, üzerinde tutarı yazılı, imzalandığında para yerine geçen uluslararası ödeme aracıdır. Seyahat çekleri çalınır veya kaybedilirse, ilgili banka 24 saat içinde kişiye geri ödeme yapar. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline seyahat çeki ile yapılan ödeme denir
KREDİ KARTI	Üzerinde hangi kişiye ait olduğu, hangi banka ve firma tarafından verildiği, kart numarası, geçerlilik süresi ve hamiline ait imzanın bulunduğu ATM'den nakit çekmede, günlük satın almalarda nakit para veya çek yerine kullanılan manyetik veya cipli plastik karttır. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline kredi kartı ile yapılan ödeme denir.

KREDİLİ HESAPLAR	Konuğun hizmeti satın alırken peşin ödememesi veya check-out esnasında konuktan tahsilat yapılmayıp daha sonra ödenmek üzere fatura edilmesine denir. Konuğun tesiste kaldığı süre içerisinde yararlanacağı hizmet bedellerinin daha sonra kendisi, diğer kişi veya kuruluşlarca ödenmesi için konuğa tanınan limitli yetkiye ise kredi denir. Bu ödeme aracıyla yapılan ödeme şekline kredili ödeme denir.

2.3. Rezervasyon Tarafından Teyit Edilip Gerçekleştirilmeye Rezervasyon (No Show) İstatistikleri

No Show, otelcilikte yapılan rezervasyonun süresi içerisinde iptal edilmemesi halinde ve konuğun tesise giriş yapmaması durumunda, otelin rezervasyon sahibine odanın bedelini fatura etmesini ifade etmek için kullanılır.

Acentelerle yapılan kontenjan sözleşmelerinde acente için ayrılacak kontenjan odalardan ne kadarının garanti oda olduğu belirtilir. Garanti oda sayısının üzerindeki odaların rezervasyonlarının sezon durumuna (sezon başı, yüksek sezon ve sezon sonu) göre kaç gün öncesinden yapılması gerektiği ve ne kadar öncesinden iptal edilebileceği de ayrıntılı olarak belirtilir.

Bu sözleşmelerde rezervasyonlar ve rezervasyon iptaller için sezon başı ve sonunda esneklik sağlanmasına rağmen, yüksek sezonda konaklama tesisinin önceden haberdar edilmesi konusunda kısıtlamalar konulur. Rezervasyon iptalinde acentenin tesisi belirtilen sürede haberdar etmemesi söz konusu ise oda bedelleri acenteden tahsil edilir.

Garanti rezervasyon kapsamındaki odaların bedelleri dolu olup olmamasına bakılmaksızın acenteden tahsil edilir. Garanti oda sayıları sezon başı ve sonunda düşük sayıda olmasına rağmen yüksek sezonda yüksek tutulur.

Acenta no show oranı **(A.N.S.O.),** boş garanti oda sayısının **(B.G.O.S.),** toplam garanti oda sayısına **(T.G.O.S.)** bölünmesiyle elde edilen orandır. Yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ki sıfırın üzerinde bir oran ortaya çıksın.

A.N.S.O. = (B.G.O.S. \ T.G.O.S.)*100

A.N.S.O. : Acente No Show Oranı
B.G.O.S. : Boş Garanti Oda Sayısı
T.G.O.S. . : Toplam Garanti Oda Sayısı

Acente gelir istatistiklerinin analizinde dikkat edilmesi gereken en önemli unsur ise acentenin vaat ettiği gelir ile gerçekleşen gelirinin ne kadar olduğudur. Bu amaçla acenteye ait **Kontenjan sözleşmesine göre oda doluluk oranı ile Garanti oda doluluk oranı'**nın bilinmesi gerekir.

Kontenjan sözleşmesine göre günlük doluluk oranı **(K.S.G.O.D.O.),** acenteye satılan toplam oda sayısının **(A.S.T.O.S.),** acenteye satışa hazır toplam oda sayısına **(A.S.H.T.O.S.)** bölünmesiyle elde edilen orandır. Yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ki sıfırın üzerinde bir oran ortaya çıksın.

K.S.G.O.D.O.= (A.S.T.O.S. \ A.S.H.T.O.S.)*100

K.S.O.D.O. : Kontenjan Sözleşmesine Göre Oda Doluluk Oranı
A.S.T.O.S. : Acenteye Satılan Toplam Oda Sayısı
A.S.H.T.O.S. : Acenteye Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı

Garanti oda doluluk oranı **(G.O.D.O.)**, acenteye satılan toplam oda sayısının **(A.S.T.O.S.),** toplam garanti oda sayısına **(T.G.O.S.)** bölünmesiyle elde edilen orandır. Yüzde cinsinden ifade edebilmek için 100 rakamı ile çarpılır ki sıfırın üzerinde bir oran ortaya çıksın.

G.O.D.O.= (A.S.T.O.S. \ T.G.O.S.)*100

G.O.D.O. : Garanti Oda Doluluk Oranı
A.S.T.O.S. : Acenteye Satılan Toplam Oda Sayısı
T.G.O.S. . : Toplam Garanti Oda Sayısı

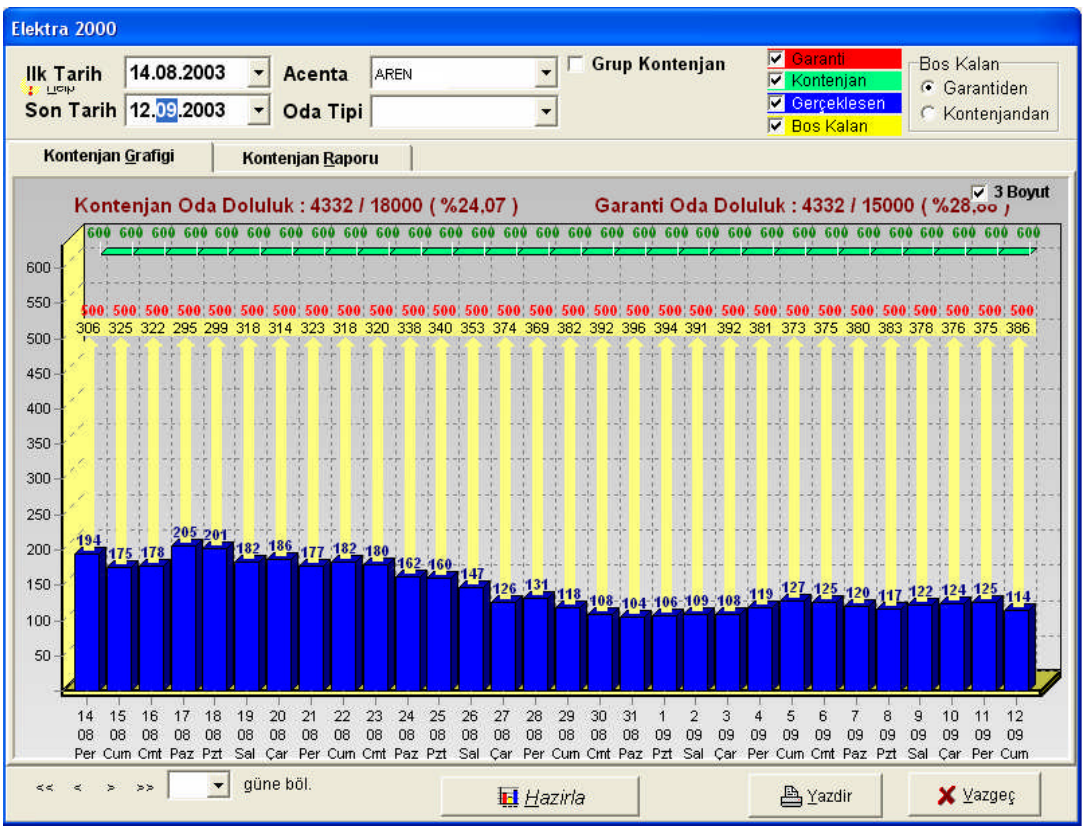
Örnek: Türk Tour seyahat acentesi ile …… Uygulama oteli arasında yapılan kontenjan sözleşmesi gereği yüksek sezonda (14.08.2003 – 12.09.2003) 500' ü garanti olmak üzere günlük 600 oda Türk Tour kontenjanı olarak ayrılmıştır. Belirtilen süre içerisinde ilgili acenteye 4332 oda satışı yapılmıştır. Türk Tour'a kontenjan sözleşmesine göre oda doluluk oranını, garanti oda doluluk oranını ve ilgili acenteye ait no show oranını hesaplayınız.

Çözüm:

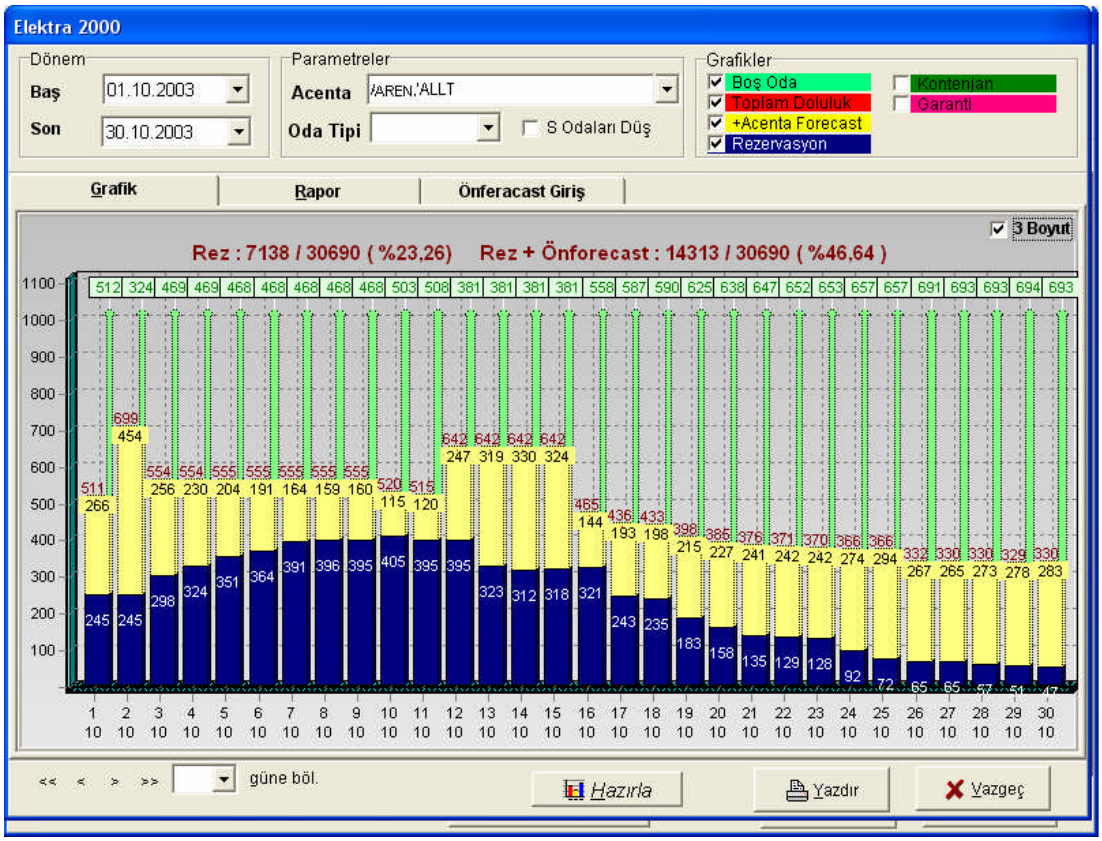
Acenteye Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı : 600 oda * 30 gün = 18.000 oda
Toplam Garanti Oda Sayısı : 500 oda * 30 gün = 15.000 oda
Acenteye Satılan Toplam Oda Sayısı : 4332 oda
Boş Garanti Oda sayısı : 15.000 – 4332 = 10.668 oda

Acente No Show Oranı =Boş Garanti Oda Sayısı \ Toplam Garanti Oda Sayısı * 100
Acente No Show Oranı = 10.668 \ 15.000 * 100 = % 71.12

K.S.G.D.O. = (A.S.T.O.S. \ A.S.H.T.O.S.) * 100
K.S.G.D.O. = (4332 \ 18.000.) * 100 = %24,07
G.O.D.O. = (A.S.T.O.S. \ T.G.O.S.) * 100
G.O.D.O. = (4332 \ 15.000) * 100 = %28,88



Grafik 5: Kontenjan grafiği



Grafik 6: Acente ön forecast ve rezervasyon grafiği

1.4. Kişi Başı Ortalama Harcamaya Göre İstatistik Çıkarma

Konaklama işletmeleri, acente aracılığıyla konaklayan konuklarının kişi başına ortalama gelir oranını hesaplamak için de belli bir formül kullanırlar. Bu gelir oranları bir işletmede konaklayan, çocuklar da dâhil, tüm acente konuklarını kapsamaktadır. Acente müşterileri ile tesiste konaklayan diğer acenteli konuklar ve diğer konukların kişi başı harcama miktarları karşılaştırılmak suretiyle gelecek ile ilgili tahminler yürütülebilmektedir.

Ancak acenteli konuklara ait ortalama konuk gelirleri rakamlarının en önemli dezavantajı özellikle yüksek enflasyonun olduğu dönemlerde bir yılın rakamlarının diğer yılın rakamları ile karşılaştırma güçlüğünün yaşanmasıdır.

Her bir seyahat acentesi için ayrı ayrı hesaplanan Acenteli konuk kişi başı ortalama geliri **(A.K.K.B.O.G.)**, toplam acente oda gelirinin **(T.A.O.G.),** toplam acenteli konuk sayısına **(T.A.K.S.)** bölünmesiyle elde edilmektedir. Toplam acente müşteri sayısı hesaplanırken yalnızca ilgili acente vasıtasıyla konaklayan konuklara satılan yatak ve ilave yatak (extra bed) sayıları dikkate alınmalıdır.

A.K.K.B.O.G. = T.A.O.G. / T.A.K.S.

A.K.K.B.O.G. : Acenteli Konuk Kişi Başına Ortalama Gelir
T.A.O.G. : Toplam Acenteli Oda Geliri
T.A.K.S. : Toplam Acenteli Konuk Sayısı

Örnek: Megep Tour seyahat acentesinin …. Uygulama otelinde 350 oda kontenjanı bulunmaktadır. 29.08.2006 tarihinde Megep Tour seyahat acentesince satılan oda sayısı ise 280 odadır. Bu odaların satışından elde edilen günlük oda geliri 6500 YTL'dir. İlgili Acenteye ait acenteli konuk kişi başı ortalama gelirini hesaplayınız.

Çözüm: 6500 YTL. / 280 kişi = 23.21 YTL

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Vaat edilen gelirlere göre istatistik çıkarmak ➢ Gerçekleşmiş toplam gelirlere göre istatistik çıkarmak	➢ Dikkatli olunuz. ➢ Titiz olunuz. ➢ Araştırmacı olunuz. ➢ Detaylara özen gösteriniz. ➢ Gerçekçi olunuz**.**

Kontrol Listesi

Değerlendirme Ölçütleri		**Evet**	**Hayır**
1	Acenta toplam satış gelirlerine göre istatistik çıkarma formülünü hatırlayabildin mi?		
2	Acentanın tesise ödemesine göre istatistik çıkarma formülünü hatırlayabildin mi?		
3	Acenta tarafından teyit edilip de gerçekleşmeyen rezervasyon (No show) istatistikleri formüllerini hatırlayabildin mi?		
4	Kişi başı ortalama harcamaya göre istatistik çıkarma formülünü hatırlayabildin mi?		
Düzenli ve kurallara uygun çalışma			
Çalışma alanını tertipli-düzenli kullandın mı?			
Anket formlarını değerlendirdin mi?			
Zamanı iyi kullandın mı?			
Düşünceler:.....			

Değerlendirme

Kontrol listesindeki davranışları sırasıyla uygulayabilmelisiniz. Uygulayamadığınız davranışla karşılaştığınızda, modüldeki konuyu tekrar okuyunuz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Faaliyet Ölçme Soruları

1. ANKARA TİCARET VE TURİZM Tur seyahat acentesi ile Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Uygulama Oteli arasında yapılan kontenjan sözleşmesi gereği 500' ü garanti olmak üzere günlük 600 oda ANKARA TİCARET VE TURİZM Tur kontenjanı olarak ayrılmıştır. 06.09.2003 tarihinde ilgili acenteye 375 oda satışı yapılmıştır. ANKARA TİCARET VE TURİZM Tur'un; kontenjan sözleşmesine göre oda doluluk oranını, garanti oda doluluk oranını ve ilgili acenteye ait no show oranını hesaplayınız.

2. ANKARA TİCARET VE TURİZM Tour seyahat acentesinin Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Uygulama otelinde 350 oda kontenjanı bulunmaktadır. 29.08.2006 tarihinde ANKARA TİCARET VE TURİZM Tour seyahat acentesine garanti olarak satılan yatak sayısı ise 300 odadır. İlgili acente tarafından 310 odanın satışı yapılmıştır. Bu odaların satışından elde edilen günlük oda geliri 27.900 YTL'dir. İlgili Acenteye ait acenteli konuk kişi başı ortalama gelirini hesaplayınız.

B. Uygulama Değerlendirmesi

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

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

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

MODÜL DEĞERLENDİRME

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

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

Bu değerlendirmeler sonucunda başarılı olduysanız bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

Öğrenme Faaliyeti -1'in Cevap Anahtarı

1	Satış yaptığı ülke pazarına göre doluluk oranı hesaplaması işletmede kalan konuklara sunulacak menü tespitinde, işletme personelinde aranacak yabancı dil kriterlerinin tespitinde, konuklara sunulacak hizmetlerin tespiti vb., birçok konuda belirleyici olmaktadır.
2	Konaklama sürelerine göre doluluk oranı hesaplaması bir konuğun işletmede ortalama kaç gece konakladığının bilinmesi, konuk hizmetlerinin sunumu ile ilgili olarak işletmede ortalama kaç personelin çalıştırılacağı kararını etkileyecektir. Ayrıca acente aracılığıyla tesise gelen konukların ortalama kalış süresinin bilinmesi, aynı zamanda gelecek yıla ve gelecek yıl aynı dönemdeki aya ilişkin olarak, acente performansının artırılmasına yönelik çalışmaların yapılmasına da ışık tutacağı gibi gelecek dönemde acenteye ayrılacak kontenjan miktarı ve uygulanacak kontenjan fiyatının belirlenmesinde de önemli rol oynayacaktır.

Öğrenme Faaliyeti -2'nin Cevap Anahtarı

1	**Acenteye Satışa Hazır Toplam Oda Sayısı : 600 oda** Toplam Garanti Oda Sayısı : 500 oda **Acenteye Satılan Toplam Oda Sayısı : 4332 oda** **Boş Garanti Oda sayısı : 500 – 375 = 125 oda** **Acente No Show Oranı =Boş Garanti Oda Sayısı \ Toplam Garanti Oda Sayısı * 100** Acente No Show Oranı = 125 \ 500 * 100 = % 25 K.S.G.D.O. = (A.S.T.O.S. \ A.S.H.T.O.S.) * 100 K.S.G.D.O. = (375 \ 600) * 100 = % 62.5 G.O.D.O. = (A.S.T.O.S. \ T.G.O.S.) * 100 **G.O.D.O. = (375 \ 500) * 100 = % 75**
2	**A.K.K.B.O.G. = T.A.O.G \ T.A.K.S.** **A.K.K.B.O.G. = 27.900 \ 310 = 90 YTL**

ÖNERİLEN KAYNAKLAR

A) Turizmle İlgili Yetkili Kurumların ve Kuruluşların İnternet Adresleri

- **www.e-turob.org.tr :**Turistik Otelciler-İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği
- **www.kulturturizm.gov.tr :**T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
- **www.ttyd.org.tr :**Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği
- **www.tureb.org.tr :**Turist Rehberleri Birliği
- **www.turofed.org.tr :**Türkiye Otelciler Federasyonu
- **www.tursab.org.tr :**Türkiye Seyehat Acenteleri Birliği
- **www.word-tourism.org :**Dünya Turizm Örgütü

B) Onlıne Turizm Gazeteleri

- **www.anatolianjournal.com**
- **www.e-tid.com**
- **www.ftnnews.com**
- **www.fvw.de**
- **www.hotelsmag.com**
- **www.turizmdebusabah.com**
- **www.turizmdosyası.com**
- **www.turizmgazetesi.com**
- **www.turizmhabercisi.com**
- **www.turktrvelnet.com**

C) Faydalı Siteler

- **www.tdk.gov.tr : Online Türkçe Güncel Sözlük,Yazım Klavuzu**
- **www.turizmdebusabah.com/sozluk/ : Online Turizm Terimleri Sözlüğü**

KAYNAKLAR

- ERASLAN Nevzat, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Süleyman Demirel Üniversitesi, Detay Yayıncılık, Isparta 2004.
- **Konuk Giriş İşlemleri Modülü,** Megep, Ankara 2005.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara 2001.
- **Önbüro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara 1993.
- **Önbüro - Resepsiyon**, T.C. Turim Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara 1995.
- **Önbüro – Konaklama Endüstrisi – Rezervasyon**, T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayını, Ankara 1995.
- **Tesise Ait İstatistikler Modülü,** Megep, Ankara 2006.