T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

BİLGİSAYAR REZERVASYON PROGRAMLARI 1

482BK0107

Ankara, 2012

- 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 iii
GİRİŞ 1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 3
1. REZERVASYON OTOMASYON PROGRAMINI KULLANARAK OTEL KONTRATLARINI İNCELEME 3
1.1. Genel Özellikler 3
1.1.1. Genel Kullanımdaki Komutlar 3
1.1.1. Kısayol Tuşları 4
1.2. Tanımlamalar 5
1.2.1. Kullanıcılar 5
1.2.2. Tur Operatörü 7
1.2.3. Bölge ve Havaalanları 9
1.2.4. Buluşma Yeri 10
1.2.5. Uçuşlar 11
1.2.6. Rehberler 11
1.2.7. Araçlar 12
1.2.8. Araç Tipleri 12
1.2.9. Araç Firmaları 13
1.2.10. Güzergâhlar 13
1.2.11. Turlar 14
1.2.12. Kısaltmalar 14
1.2.13. Liste Altı Notları 14
1.2.14. Telefon Defteri 15
1.2.15. Bankalar 15
1.2.16. Döviz Türleri 15
1.2.17. Milliyet Tanımları 16
1.2.18. Transfer Türleri 16
1.2.19. Şoförler 17
1.2.20. Gruplar 17
1.2.21. Ürün Rezervasyon Tanımları 17
1.2.22.Rezervasyon Kod Karşılıkları 17
1.2.23. Web 17
1.2.24. Akaryakıt Fiyatları 18
1.2.25. Transfer Masrafları 18
1.3. Genel Parametreler 18
1.3.1. Sistem 18
1.3.2. Rezervasyon 19
1.3.3. Turlar 20
1.3.4. Info Kokteyl 21
1.3.5. Logo 21
1.4. Oteller 21
1.4.1. Otel Tanımlama 22
1.4.2. Sezon Bilgileri 22
1.4.3. Kontrat İşlemleri 23
1.4.4. Aksiyonlar 25
1.4.4.1. Normal Aksiyon 25

1.4.4.2. Erken Rezervasyon (Early Booking) 26
1.4.4.3. Gün Promosyonu 26
1.4.4.4. Paket Fiyat 26
1.4.4.5. Uzun Süreli Konaklama (Long Stay) 27
1.4.4.6. Çocuk Aksiyonu 27
1.4.5. Kontrat Girişi 27
1.4.6. Oda (Konaklama Şekli) 29
1.4.7. Oda Tipleri 30
1.4.8. Pansiyonlar 30
1.4.9. Kategoriler 30
1.4.10. Otel Ekstra Harcamaları 31
1.4.11. Otel Transfer Sıralaması 31
1.4.12. Otel Transfer Sıra Listesi 32
1.4.13. Aksiyon Operatör Grubu 32
UYGULAMA FAALİYETİ 33
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 35
ÖĞRENME FAALİYETİ–2 37
2. ACENTELERDE REZERVASYON OTOMASYON PROGRAMINI KULLANARAK REZERVASYON VE FATURALAMA YAPMA 37
2.1. Rezervasyon 37
2.1.1. Otel Rezervasyonu 37
2.2.Müşteri Trafiği 45
2.2.1. Ekran Üstündeki Seçim Ölçütleri 45
2.2.2. Ekran Üstündeki Değerlerin Anlamı 45
2.2.3. Transfer Listesi 46
2.3.Faturalama 54
2.3.1.Otel Faturası Hesaplama 54
2.3.2. Otel Fatura Listesi 57
2.3.3. Fatura Kontrol ve Düzenleme 59
2.3.4. Ücretli Rezervasyon Listesi 60
2.3.5. Fatura Karşılaştırma Listesi 62
2.3.6. Faturalanmamış Rezervasyonlar Listesi 64
2.3.7.Ödeme Planı Listesi 65
2.3.8. Fatura Kur Güncelleme 67
2.4. Günlük Döviz Kurları 67
2.5. Reorganizasyon 69
UYGULAMA FAALİYETİ 70
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 72
MODÜL DEĞERLENDİRME 74
CEVAP ANAHTARLARI 75
KAYNAKÇA 76

AÇIKLAMALAR

KOD	**482BK0107**
ALAN	**Konaklama ve Seyahat Hizmetleri**
DAL/MESLEK	**Rezervasyon Elemanı**
MODÜLÜN ADI	**Bilgisayar Rezervasyon Programları I**
MODÜLÜN TANIMI	Bu modül seyahat acentelerinin rezervasyon departmanlarına ait otomasyon programlarını kullanma ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırıldığı bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	Bilgisayar ve Seyahat Acentelerinde Rezervasyon dersleri modüllerini başarıyla tamamlamış olmak
YETERLİK	Acente rezervasyon otomasyon programlarını kullanmak
MODÜLÜN AMACI	**Genel Amaç** Uygun ortam sağlandığında seyahat acentelerinin rezervasyon departmanlarında uygulanan otomasyon programlarını doğru kullanabileceksiniz. **Amaçlar** **1.** Acentelerde rezervasyon otomasyon programlarını kullanarak otel kontratlarını doğru olarak inceleyebileceksiniz. **2.** Acentelerde rezervasyon otomasyon programlarını kullanarak rezervasyon ve faturalama işlemlerini doğru olarak yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	**Ortam:** Sınıf, işletme, kütüphane, atölye, bilgisayar teknolojileri ortamı **Donanım:** Bilgisayar, televizyon, VCD, DVD, CD, projeksiyon, paket programlar ve görsel materyaller
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Bireysel turizmden kitlesel turizme geçişin artarak devam ettiği günümüzde bu tür iş ve işlemleri yürüten seyahat acentelerinin etkinlikleri de giderek artmaktadır. Seyahat acentelerinin gelişebilmeleri, satışlarını gerçekleştirebilmeleri rezervasyon bölümünün etkinliğine bağlıdır. Rezervasyon bölümlerinin bu özelliğini bilen programcılar, bölümün etkinliğini daha çok artırabilmek için yeni bilgisayar paket programları geliştirmektedir. Bu paket programlar yeniliklere uyum sağlamaları için değişik sürümlerle desteklenmektedir.

Bu modülde iş hayatında kullanacağınız bilgisayar paket programlarının kullanım yeterlilikleri kazandırılacaktır. Bu sayede uygulama faaliyetlerini yapabilen, sektörde aranan kalifiye eleman olarak iş bulabileceksiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ–1

AMAÇ

Acentelerde rezervasyon otomasyon programlarını kullanarak otel kontratlarını doğru olarak inceleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Yaşadığınız kentte seyahat acenteciliği şirketlerine giderek hangi Acente Rezervasyon Programını kullandıklarını öğreniniz ve bu programla ne tür çalışmalar yaptıklarını gözlemleyiniz.
- Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. REZERVASYON OTOMASYON PROGRAMINI KULLANARAK OTEL KONTRATLARINI İNCELEME

1.1. Genel Özellikler

1.1.1. Genel Kullanımdaki Komutlar

Acentelerde bilgi girişlerinin, bu bilgilerin düzenlenmelerinin ve gerektiğinde raporlanmalarının sağlanabilmesi için paket programlara ihtiyaç vardır. Kullanacağınız Acente Otomasyon Programı genel olarak aşağıdaki menülerden oluşmaktadır.

Resim 1.1: Acente otomasyon programı ana menüsü

Acente programının çeşitli bölümlerinde kullanılan bazı komutlar her kullanıldığı yerde aynı isimle yer alır ve aynı görev için kullanılır. Bu komutlar şunlardır:

Yeni: Sistemde olmayan ve sisteme ilk defa girilen bilgiler için kullanılan komuttur.

Kaydet: Sistemde var olan bir bilginin değiştirilmesi ya da sisteme yeni bir bilgi girilmesi durumunda kayıt işleminin yapıldığı komuttur. Programın çeşitli bölümlerinde satırlara bilgi girildiğinde "Enter" tuşuna basılırsa bir alt satıra geçilmiş olur. Bu sayede "Kaydet" butonuna basmamıza gerek kalmadan kayıt işlemi gerçekleşir.

Sil: Kayıtların sistemden tamamen silinmesi için kullanılır (Bazı bilgiler, sistem içerisinde birden fazla alanda kullanıldığı için "Sil" komutuyla silinemez.).

Yazıcı: Sisteme ait olan belgelerin yazıcıdan dökümünü almak için kullanılan komuttur.

Çıkış (ESC): Çalışılan menülerden ana menüye geçişi veya programdan çıkışı sağlayan komuttur.

Döviz: Kayıtlarda kullanılan ve o kaydı ilgilendiren ülkenin para cinsidir.

Excel: Program içerisinde çeşitli alanlarda çıktı almak istediğimizde kullanılır. Çıktı, excel programı görüntüsü şeklinde olur. Bu çıktı türünün alınabilmesi için bilgisayarımızda office programının yüklü olması şarttır.

Daha önce girilen bir bilginin değiştirilmesi: Daha önce girilen bilgilerin değiştirilmesi için ilgili pencerelerde "Değiştir" komutu veya "Detay Bilgi" ile kart açıldıktan sonra gerekli değişiklikler yapılarak "Kaydet" düğmesine tıklanır. Kayıtlar kod temelli çalıştığı için kayıtlı bir kod yazıldığında bilgileri ekrana gelir. Örneğin, oda tipleri ile ilgili STD kodu standart odanın karşılığı olarak kaydedilmişse ilgili alanda oda tipi istendiğinde STD yazılırsa Standart Oda bilgisi görüntülenir. Yazılan kod kaydedilmemiş ise yeni bilgiler girilerek kaydedilir.

Programda bilgiler girilirken bazı alanları boş bırakırsanız o alanı ilgilendiren seçeneklerin tamamının geçerli olabileceğini kabul etmiş olursunuz.

1.1.1. Kısayol Tuşları

Ana menüde kullanılan kısayol tuşları aşağıda verilmiştir. Bunun yanında ana menüde kullanılmayan ama kartlar açıldığında bilgi girişi için yardımcı olan bazı tuşlar da aşağıya çıkarılmıştır.

Ana menüde bir işlemi gerçekleştirmek için kullandığımız kısayol tuşu alt menülerde farklı işlevler için kullanılmaktadır. Örneğin, ana menüde otel rezervasyonu ekranını açan F5 tuşu, otel rezervasyon kartında faks gönderme için kullanılmaktadır. Aynı şekilde ana menüde tur rezervasyonu için kullanılan F6 tuşu, otel rezervasyonu kartında oda silmek için kullanılmaktadır.

F1 : Yardım
F2 : Tanımlamalar kısmında girilmiş bilgilerin alt menülerdeki alanlara girilebilmesi için yardımcı olan kısayol tuşudur. Örneğin, tur rezervasyonu ekranına girdiğimizde karşımıza çıkan il kutucuğun olduğu "Tur" bölümüne bilgi girişi yaparken F2 tuşuna basarsanız daha önce tanımlanmış olan tur bilgileri ekranı açılır ve size seçenek sunar.
F5 : Otel rezervasyonu ekranını açmamıza yarayan kısayol tuşudur.
F6 : Tur rezervasyonu ekranını açmak için kullandığımız tuştur.
F7 : Hızlı tur rezervasyon girişi ekranını açan tuştur.
F8 : Tur hesap kontrolü ekranını açan tuştur.
F9 : Müşteri trafiği ekranını açan kısayol tuşudur.

F10 : Toplu otel değişikliği yapılmasını sağlayan tuştur.
F11 : Toplu konfirme yapabilmek için kullandığımız kısayol tuşudur.

1.2. Tanımlamalar

Otomasyon programında işlemlerin yapılabilmesi için tanımlamalara gerek vardır. Bu tanımlamaların bir defa yapılması yeterlidir. Fakat istenirse ilgili tanımlama bölümünden daha önce girilmiş bilgiler değiştirilebilir, yenisi eklenebilir veya silinebilir.

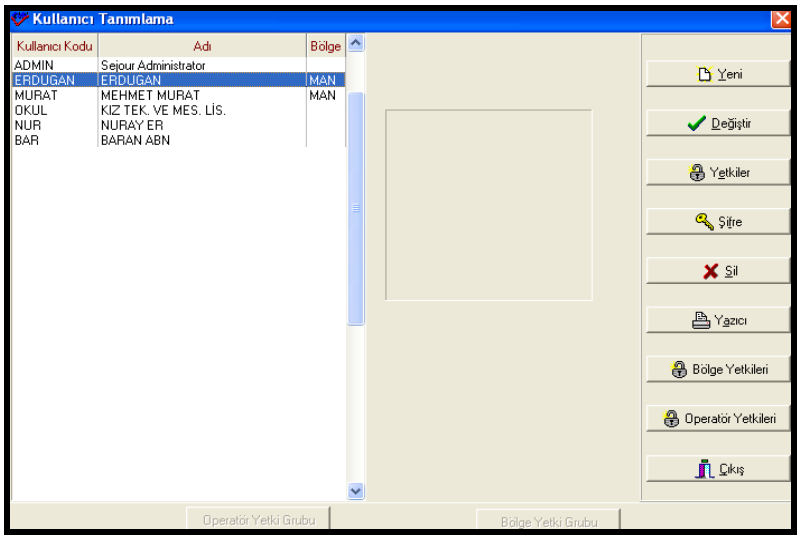
Tanımlamalar yapılırken dikkat edilmesi gereken en önemli kural, aynı bilgi için sadece bir kod tanımlaması yapılmasıdır. Aynı bilgi için birden fazla kod girilirse sistem otomatik olarak uyarı verir (Örneğin, bölge tanımlamaları sırasında MAN kodu Manavgat için kullanılır daha sonra da MAN kodu başka bir bilgi için kullanılırsa hatalı işlem yapılmış olur.).

1.2.1. Kullanıcılar

Programın kullanılabilmesi için programı kullanacak kişilerin ve bu kişilerin yetkilerinin daha önceden belirlenmesi gerekir. "**Tanımlamalar – Kullanıcılar"** bölümünde kullanıcıların kodlanması, şifre ve yetkilerinin ayarlanması işlemleri yapılır.

- Şifre verilmesi:

Şifre verilmesi veya değiştirilmesi için "Şifre" düğmesine tıklatılır. İlgili kullanıcının daha önceden bir şifresi varsa yazılır, şifresi yok ise şifre girilir. Ekranda görünen "Yeni Şifre" sahasına en fazla 8 karakter uzunluğunda şifre yazılır. Bu bölümde şifre için son geçerlilik tarihi verilerek kullanıcının girişi o tarihe karar serbest bırakılmış olur. Bu tarihten sonra program bu şifreyi kabul etmeyecektir.



Resim 1.2: Kullanıcı tanımlama menüsü

➢ Yetki verilmesi:

Kullanıcıların kullanabilecekleri menülerin ve yapabilecekleri işlemlerin iş yerindeki sorumluluklarıyla orantılı olması gerekir. Seçili bir kullanıcının yetkilerinin düzenlemesi için "**Yetkiler"** düğmesi kullanılır (Resim 1.3). Yetkiler penceresinde programda yer alan ana bölümler gözükür. Bu bölümlerin sol tarafında bulunan + işaretine basılarak bu bölüme ait alt bölümler açılır. Bu bölüme yetki verilmiş ise ✔ işareti, yetki verilmemiş ise ✘ işareti vardır. Yetkiyi değiştirmek için klavyeden "Boşluk (Spacebar)" tuşuna basılması veya **fare ile çift tıklanması** yeterlidir. Ana bölümlerden birine yetki verilmez ise bu durum, alt bölümler için de yetki kullanılamayacağı anlamına gelmektedir. Bir kullanıcıya tam yetki verilecekse "**Tam Yetkili"** düğmesi kullanılır. "**Yetkileri Sil"** komutu ile kullanıcının tüm yetkileri kaldırılabilir. "**Yetki Kopyala**" butonu ile tanımlı bir kullanıcının tüm yetkileri başka bir kullanıcı için kopyalanabilir.

Resim 1.3: Kullanıcı yetkileri tanımlama ekranı

➢ Bölge ve operatör yetkileri:

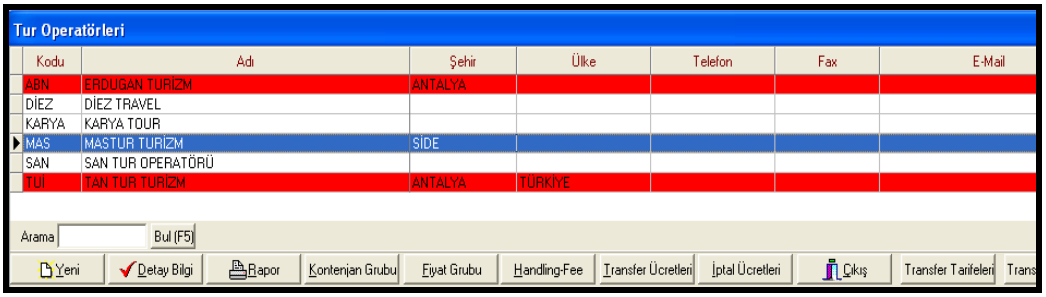
Kullanıcı tanımlama ekranında iken kullanıcıların yetkili olduğu bölge ve tur operatörleri ilgili düğmelere tıklanarak belirlenir. Tanımlamalar yapılırken F2 kısayol tuşundan yararlanılabilir. Seçenekler boş bırakıldığı takdirde kullanıcı tüm bölgelerde ve tur operatörlerinde işlem yapmaya yetkilidir. Kullanıcı sadece kendisi için tanımlanmış yetkileri kullanabilir. Bunun dışındaki yetkileri kullanamaz.

Resim 1.4: Kullanıcının yetkili olduğu bölgeler

Resim 1.5: Kullanıcının yetkili olduğu operatörler

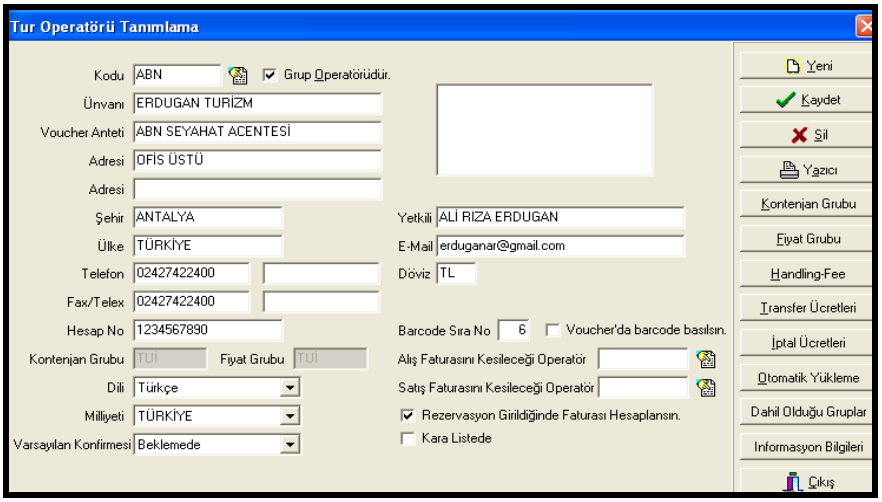
1.2.2. Tur Operatörü

Münferit müşteriler hariç rezervasyonu yapılan diğer müşterilerin tatil organizasyonunu yapan bir tur operatörü vardır. Bu tur operatörleri acenteler aracılığıyla müşterinin transfer, konaklama vb. işlerini yapar. Acenteler bir tur operatörüne bağımlı değildir. Birden fazla tur operatörü ile de çalışabilirler. Sistemde kontrat girişi, rezervasyon kayıtları yapabilmek için tur operatörüne kart açılmalıdır. Bu bölümde kontrat girişi, rezervasyon kayıtları vb. yapabilmek için her bir tur operatörüne bir kart açılarak gerekli olan bilgi ve kodlamaları yapılır. Tur operatörünü kullanabilmek için kartına adının ve kodunun (6 hane) yazılması yeterlidir.



Resim 1.6: Tur operatörleri kartı

Tur operatörü tanımlama aşağıda açıklanmıştır.



Resim 1.7: Tur operatörü tanımlama

Kodu: Tur operatörünü simgeleyen kodudur. Bu alan boş bırakılamaz.

Unvanı: Bu alana tur operatörünün açık adı girilir.

Voucher anteti: Voucher'larda gözükmesi istenen operatör adıdır.

Dili: Bu operatörün kullandığı dildir. Boş bırakılırsa Türkçe kabul edilir.

Milliyeti: Bu operatörün ülkesini belirtir. Rezervasyon kartına otomatik yansır.

Varsayılan konfirmesi: Bu operatöre ait girilen otel rezervasyonlarında rezervasyon girilirken "operatör konfirmesi" bölümünde otomatik olarak seçili gelmesi istenen bilgiyi içerir. "Evet, Hayır, Beklemede, Gönderildi veya Gönderilmedi" seçeneklerinden birisi işaretlenir.

Grup operatörü: Bu seçimli saha operatörün bir grup operatörü olduğunu ve alt gruplarında çalışan başka operatörlerin bulunduğunu belirtir.

Otomatik yükleme: **Tur operatöründen gelen rezervasyon bilgileri modem aracılığıyla geliyor ve otomatik yükleme ile programa aktarılıyorsa bu bölümde bazı tanımlamalar yapılması gerekir. Ekranın alt kısmında bulunan bilgi penceresinde yabancı dilden Türkçeye tercüme yapılacak kelimeler ve karşılıkları girilebilir.**

Dâhil olduğu gruplar: Tanımlanan operatör, raporlarda kullanılmak üzere oluşturulan bir gruba dâhil edilmiş ise bağlı olduğu grup tanımlamaları buradan görüntülenir.

Danışma bilgileri (enformasyon bilgileri): Enformasyon bilgilerinin tasarımı buradan yapılır. Tur operatörüne ait antetli kâğıdın üst kısmından ve alt kısmından kaç milimetrelik boşluk bırakılacağı burada belirlenir. Bu rakamlar en az 6 mm olmalıdır. Dönüş enformasyon listesinin üst kısmında çıkması istenen logo ile alt kısımda çıkması istenen resim buradan yüklenir. Logonun maksimum boyutları 585*85 piksel olmalıdır.

Sayfa alt resmi: Acentenin veya tur operatörün logosu ya da resmi buradan yüklenir.

Detay bilgi: Tur operatörü tanımlama ekranı açılır. Burada ilgili tur operatörünün detaylı bilgilerine ulaşılabilir, düzenleme yapılabilir.

Kontenjan grubu: Grup operatörüne bağlı olan alt operatörlerin kaydı ve düzenlenmesi buradan yapılır. Bu komutun kullanılabilmesi için tur operatörünün "grup operatörü" olması şarttır.

Fiyat Grubu: Grup operatörünün fiyatlarını kullanan alt tur operatörlerinin fiyat düzenlenmesi buradan yapılır. Bu komutun kullanılabilmesi için tur operatörünün "grup operatörü" olması gerekir.

Handling fee: Yurt dışında bulunan tur operatörünün ödediği/ödeyeceği ve yurt içinde yapılacak hizmetler için bir komisyon niteliği taşıyan bedele verilen addır. Tur operatörünün uyguladığı handling fee ücretlerinin kaydı buradan yapılır. Girilmiş olan fiyat hesaplama şeklindeki seçime göre bir defa ya da günlük bazda uygulanabilir. Burada yer alan kopyalama fonksiyonu ile girilmiş olan handling fee ücretleri bilgisi diğer bir tur operatörüne kopyalanabilir.

ERDUGAN TURİZM Handling Fee Ücret Tablosu

Otel	Otel Adı	Başlama Tarihi	Bitiş Tarihi	Turu	Döviz	YETİŞKİN	ÇOCUK			BEBEK			Hesaplama Şekli	Uygulama
						Pax Fiyatı	Yaş1	Yaş2	Fiyatı	Yaş1	Yaş2	Fiyatı		
XANADU	XANADU RSORT	01/04/2009	15/10/2009	VIPHAN	EUR	20,00	6	12	10,00				Günlük	Evet

Resim 1.8: Handlig fee ücret tablosu

Transfer ücretleri: Tur operatörünün uyguladığı transfer ücretlerinin kaydının yapıldığı bölümdür. Burada yer alan kopyalama fonksiyonu ile girilmiş olan transfer ücretleri bilgisi satır satır veya tüm liste olarak diğer bir tur operatörüne kopyalanabilir.

1.2.3. Bölge ve Havaalanları

Acente rezervasyon otomasyonunda otel ve tur rezervasyonları belli bölgeler için ayrı ayrı yapılmaktadır. İşlem yapılan tüm bölge ve havaalanı kodlarının tanımlaması "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Bölgeler"** yolu ile yapılır. Yeni bir bölge kodlamak için ekranda görülen kodu sahasına bu bölge için en fazla 3 karakterlik bir kod yazılır. Adı kısmına da bu kodu temsil eden bölgenin açık adı yazılır (Örneğin, DHL Dalaman Havalimanı, SAD Side Antik Tiyatrosu gibi.).

Havaalanları ve Bölge Kodlama

Kodu	Adı
AHM	ATATURK HAVA LIMANI
ALY	ALANYA
ANK	ANKARA
ANT	ANTALYA MERKEZ
AYT	ANTALYA AIRPORT
BLK	BELEK
IST	ISTANBUL
IZM	IZMIR
KEM	KEMER
KOR	KORDON CUM.MYD.
LON	LONDRA
MNC	MUNCHEN
MOW	MOSKOVA
SID	SIDE
XXX	XXX
YAL	YALOVA

Resim 1.9: Bölge ve havaalanları kodları

1.2.4. Buluşma Yeri

Operasyonlar yapılacağı zaman transferlerde rehber ile araçlar belli noktalarda buluşur. "Buluşma yeri" bu noktaların kısa kodlarının ve tanımının yapıldığı ekrandır. Bu tanımlamalar, "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Buluşma Yerleri**" yolu izlenerek yapılabilir. Bilgiler girilirken kod alanına en fazla 10 karakterlik bir kod yazılabilir.

Buluşma Yeri Kodlama

Kodu	Tanımı	Bölge	Bölge Adı
ADLİYE	ADLİYE ÖNÜ	MAN	MANAVGAT
EXPO	ANTALYA EXPO CENTER	AYT	ANTALYA
HAVA	ANTALYA HAVALİMANI	AYT	ANTALYA
KÖPRÜ	MANAVGAT 1. KÖPRÜ	MAN	MANAVGAT
MEYDAN	KAYMAKAMLIK ÖNÜ	MAN	MANAVGAT
OFİS	OFİS ÖNÜ	AYT	ANTALYA
OKUL	ANAD. MES. MES. LİS. ÖNÜ	MAN	MANAVGAT
STAT	STADYUM ÖNÜ	MAN	MANAVGAT
TERM	MANAVGAT TERMİNALİ	MAN	MANAVGAT
TİYATRO	ASPENDOS TİYATROSU	ID ...	SİDE
ATA	ATATÜRK HAVALİMANI	IST	ISTANBUL

Resim 1.10: Buluşma yerleri kodlama menüsü

1.2.5. Uçuşlar

Otel rezervasyonları programlara işlenirken müşterilerin geliş veya dönüş bilgileri belirtilmektedir. Bunlar uçak, otel veya bölge bilgileri olabilir. Uçakların ve uçuşla ilgili diğer bilgilerin kodlaması, **"Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Uçuşlar"** bölümünden yapılmaktadır. Bu sayede her bir uçuşun detay bilgilerinin girilmesi ve ilgili yerlerde kullanılması sağlanmaktadır. Rezervasyon kayıtları yapılırken daha önce girilmiş olan uçuş bilgileri kullanılmaktadır. Bu sayede hata ihtimali azaltıldığı gibi zamandan da tasarruf sağlanmaktadır.

Uçuş Tanımlamaları

Uçuş No	Firma	From	To	Airport	Geliş Dönüş	Sonraki Uçuş No	Açıklama	İptal	No Name	Hat Bilgi
??		XXX	AYT		Geliş	???		☐	☐	Dış Hat
???		AYT	XXX		Dönüş			☐	☐	Dış Hat
OC814	OCEANIC AIRLINES	AYT	LON		Dönüş			☐	☐	Dış Hat
OC815	OCEANIC AIRLINES	LON	AYT		Geliş	OC814		☐	☐	Dış Hat
OHY100	ONUR AIR	AYT	IST		Dönüş			☐	☐	İç Hat
OHY101	ONUR AIR	IST	AYT		Geliş	OHY100		☐	☐	İç Hat
OHY200	ONUR HAVA YOLLARI	IST	LON		Dönüş			☐	☐	Dış Hat
OHY338	ONUR HAVA YOLLARI	AYT	MNC		Dönüş			☐	☐	Dış Hat
OHY339	ONUR HAVA YOLLARI	MNC	AYT		Geliş	OHY338		☐	☐	Dış Hat
TK100	TURKISH AIRLINES	AYT	LON		Dönüş			☐	☐	Dış Hat
TK101	TURKISH AIRLINES	LON	AYT		Geliş	TK100		☐	☐	Dış Hat
TK200	TURKISH AIRLINES	AYT	MOW		Dönüş			☐	☐	Dış Hat
TK201	TURKISH AIRLINES	MOW	AYT		Geliş	TK200		☐	☐	Dış Hat
XQ100	SUN EXPRESS	AYT	MOW		Dönüş			☐	☐	Dış Hat
XQ101	SUN EXPRESS	MOW	AYT		Geliş	XQ100		☐	☐	Dış Hat

Resim 1.11: Uçuş tanımlamaları

1.2.6. Rehberler

Acentelerin müşterileri karşılama, turları gerçekleştirme, kültürel aktiviteleri daha etkili hâle getirme vb. işlemleri yapabilmesi için konusunda uzman rehberlere ihtiyacı vardır. Rehberler belirtilen iş ve işlemleri yaptıklarında karşılık olarak belli bir ücret talep ederler. Bu ücret genellikle komisyon şeklinde olmaktadır.

Rehberlerin otomasyon programına kaydedilmesi veya bilgi düzeltmelerinin yapılabilmesi için **"Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Rehberler"** yolu izlenir. "Yeni" düğmesi tıklatılarak rehberin kodu, adı ve rehber tipi gibi bilgiler girilerek kaydedilir.

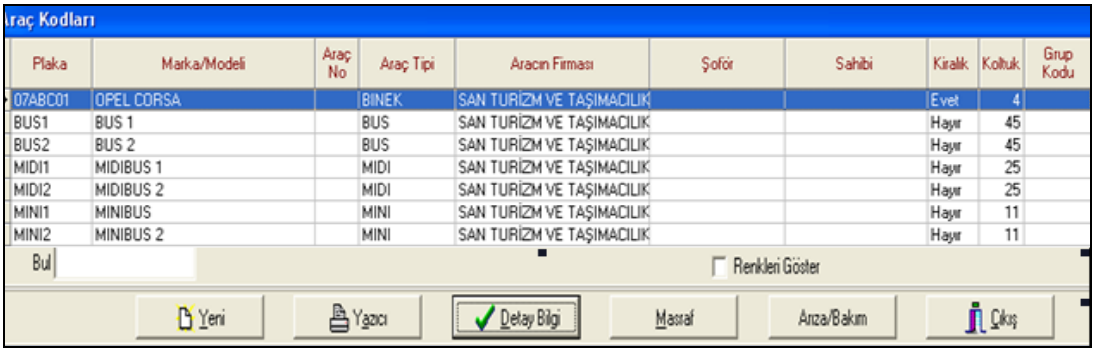
Rehberler

Rehber Tipi	Kodu	Adı	Başlama Tarihi	Doğum Tarihi	Tahsili	Belge No	Tel	Ev Tel	Cep Tel	Cinsiyet	
TUR REHBERI	AHMET	AHMET DAGDELEN			ÜNİVERSİTE	234142			0532433222	Erkek	TUR REH
OTEL REHBERI	ALPAY	ALPAY KORAL			ÜNİVERSİTE				05333323322		OTEL RE
TRANSFERMAN	ALTAN	ALTAN KARABACAK			ÜNİVERSİTE				05333323323		TRANSFE
TRANSFERMAN	AYDIN	AYDIN DEMIRCI			ÜNİVERSİTE				05333323324		TRANSFE
OTEL REHBERI	BATUR	BATUR KILIC			ÜNİVERSİTE				05333323325		OTEL RE
AIRPORT REHBERI	BURAK	BURAK KIRLI		01/10/2000	ÜNİVERSİTE	2589	3121234567			Erkek	
AIRPORT REHBERI	BURÇAK	LEYLA BURÇAK		06/04/1960	ÜNİVERSİTE	123				Kadın	
OTEL REHBERI	CENK	CENK TAYLAN DÜZ			ÜNİVERSİTE				05333323326		OTEL RE
OPERATOR	DIEZ	DIEZ TRAVEL									
AIRPORT REHBERI	FATIH	FATIH BILGEN			ÜNİVERSİTE				05333323327		HAVAALA
OTEL REHBERI	GULHAN	GULHAN OZDIL			ÜNİVERSİTE				05333323328		OTEL RE
TRANSFERMAN	HAZAR	HAZAR ERDEM			ÜNİVERSİTE				05333323328		TRANSFE
TRANSFERMAN	MURAT	MURAT MUTLU			ÜNİVERSİTE				05333323329		TRANSFE
AIRPORT REHBERI	MUSTAF	MUSTAFA TÜRK							05333323343		HAVAALA
TUR REHBERI	SERAP	SERAP YILMAZ			ÜNİVERSİTE	1312432			05333323334!		TUR REH
OTEL REHBERI	SONGUL	SONGUL DOĞAN			ÜNİVERSİTE				05333323378		OTEL RE
AIRPORT REHBERI	SUKRU	SUKRU KARACA			ÜNİVERSİTE				05333323376		HAVAALA

Resim 1.12: Rehberler menüsü

1.2.7. Araçlar

Acenteler, müşterilerin transferlerinde ve turlarda kullanılacak olan araçlar için otomasyon programının ilgili bölümünde bir kart açar. Açılan bu kartta araçla ilgili araç kodu, araç tipi, firması, şoför adı, araç sahibi adı, koltuk sayısı gibi detay bilgiler bulunmaktadır. Bu bölümde ayrıca araç için yapılan masrafların ve arıza bakım işlemlerinin de takibi yapılmaktadır. Belirtilen bilgilerin programa girilmesi ve değişikliklerin yapılabilmesi için "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Araçlar**" yolu izlenir:

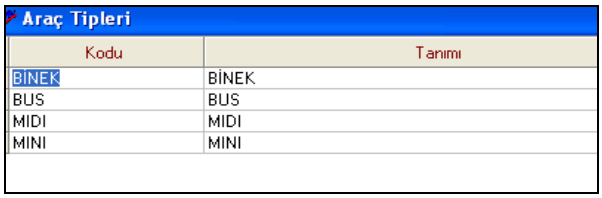


Resim 1.13: Araçlar menüsü

Araç ile ilgili detay bilgiler girilirken koltuk sayısı ve renk tanımlaması yapılmalıdır. Tur rezervasyonu ve müşteri transferinde bu koltuk numarasına göre işlem yapılmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, aracın yakıt takibinin yapılıp yapılmamasıdır. Aracın yakıt takibi yapılacak ise kiralık kısmının "evet" olarak işaretlenip km başına yaktığı yakıt miktarının "yakıt tüketimi" bölümüne yazılması gerekir. Kiralık kısmı "hayır" olarak işaretlenirse o araç için sistem yakıt takibi yapmaz.

1.2.8. Araç Tipleri

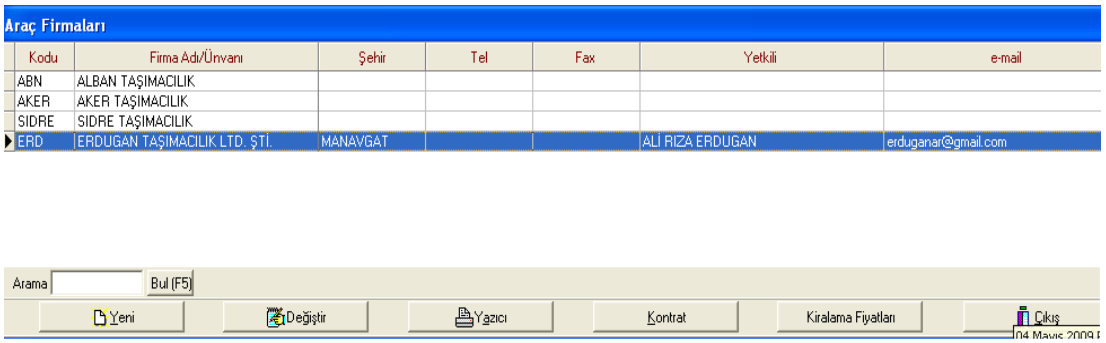
Turlarda veya transferlerde kullanılan araç tiplerinin kodlaması ve tanımlarının yapıldığı yer burasıdır. Bu alana "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Araç Tipleri"** sıralamasıyla ulaşılır.



Resim 1.14: Araç tipleri menüsü

1.2.9. Araç Firmaları

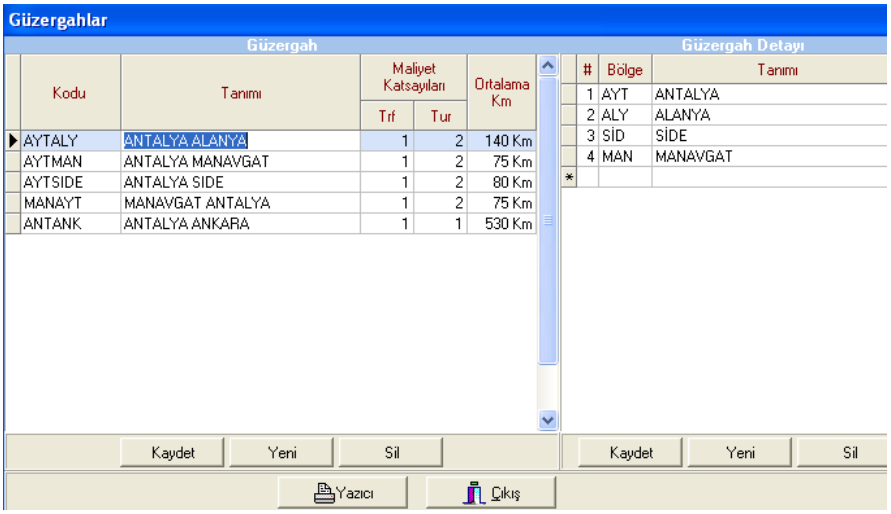
Transfer ve turlarda kullanılmak üzere bazı araçları kontratlar yaparak araç firmalarından kiralarız. Bu araçlara ait bilgilerin sisteme tanıtıldığı bölüm burasıdır. Bilgileri sisteme "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Araç Firmaları"** bölümünden tanıtılır. Güzergâh ve araç tiplerine göre verilmiş olan fiyatları, tek yön veya çift yön fiyatlarını siteme buradan kaydedilir. Ayrıca günlük, aylık, sezonluk kiralanan araçlarla ilgili olarak da kiralama fiyatları butonu ile açılan sahadan bilgi girişi yapılır. Girmiş olduğumuz kiralama ve kontrat bilgileri daha sonra araç yönetimi ve araç maliyetleri hesaplama adımlarında kullanılacaktır.



Resim 1.15: Araç firmaları

1.2.10. Güzergâhlar

Transfer ve turlarda destinasyonla ilgili olarak gidiş ve dönüş yön tanımlarının yapıldığı alandır. Burada güzergâh için kod, tanım, maliyet kat sayısı, güzergâh detay bilgiler oluşturulur. Girilen kat sayıların araç maliyetleri ile doğrudan ilişkisi vardır. Güzergâh bilgilerine ulaşmanın yolu "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Güzergâhlar**" şeklindedir.



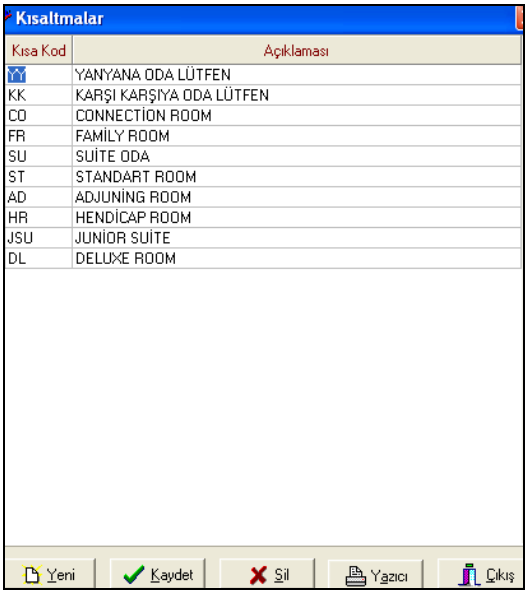
Resim 1.16: Güzergâhlar

1.2.11. Turlar

Turlarlarla ilgili olarak daha önceden bazı kayıtların (tanımlamalar, satış fiyatı, maliyet bilgileri, bilet bilgileri, ekstralar vb.) tanımlaması yapılmamışsa rezervasyon alınamaz. Bu tür tanımlamalar "**Tanımlamalar – Turlar**" yoluyla yapılır.

1.2.12. Kısaltmalar

Acentelerin rezervasyon girişi esnasında otel işletmesine iletilmek üzere yazdıkları bir not alanı vardır. Buraya müşterinin özel istekleri not edilir. Örneğin, yan yana oda, deniz manzaralı oda, üst katlar olsun vb. Bu istekleri her defasında yazmamak için bunların kodlanması sağlanır. Bu bölümde "Kodu" sahasına istenilen kod, "Açıklama" sahasına da istenilen açıklama yazılarak kaydedilir. Örneğin Kodu: YY, Açıklama: Yan Yana Oda Lütfen, Kodu DMO: Deniz Manzaralı Oda Lütfen gibi. "**Tanımlamalar – Rezervasyon Tanımlamaları – Kısaltmalar"** sıralaması takip edilerek kısaltmalar bölümüne ulaşılabilir.



Resim 1.17: Kısaltmalar

1.2.13. Liste Altı Notları

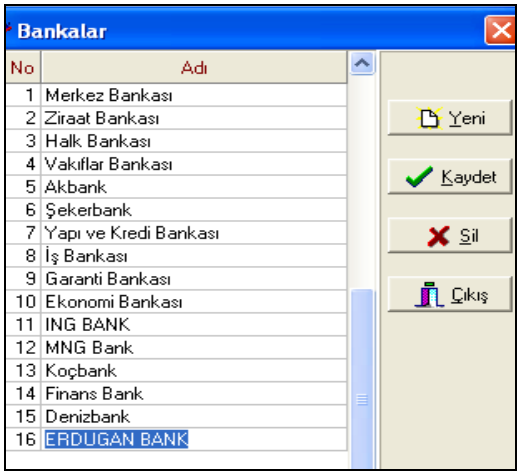
Acente rezervasyon otomasyonunda hazırlanan birçok rapor "çıktı" alınmak suretiyle otel işletmesine, tur rehberine veya tur operatörlerine gönderilmektedir. Hazırlanan raporların altına ilgili kişi için bazı notların düşülmesi gerekebilir. Bu notları her defasında yazmamak için bir defaya mahsus olarak bu bölümde kodlayabilir ve yazabiliriz. Kısa adıyla kodladığımız ve yazdığımız her notu kullanılacağı raporda bu kısa kod ile seçerek liste sonuna otomatik olarak ekleyebiliriz. Bu bilgilere ulaşabilmek ve değişiklikler yapabilmek için "**Tanımlamalar – Liste Altı Notu**" yolu izlenir.

1.2.14. Telefon Defteri

Kişi ya da kurumlara ait telefon kayıtlarının tutulmasını ve gerektiğinde ilgili telefon numarasının bulunmasını sağlayan bölümdür. Kişi veya firma adından, telefon numarasından ilgililere ulaşılmasını sağlar. Belli bir şehir veya ülkenin telefonlarını bir arada görmek mümkündür. Telefon defterine ulaşma yolu "**Tanımlamalar – Telefon Defteri**" şeklindedir.

1.2.15. Bankalar

Acente rezervasyon otomasyonu bünyesinde birçok bölümde Exchange (döviz değişimi, döviz bozdurma, takas) işlemleri yapılmaktadır. Exchange işlemlerinde hangi banka kurları kullanılacaksa buraya bakılmaktadır. Ayrıca günlük döviz kurları girişinde yine bu bölümdeki kodlanmış bankalara göre giriş yapılmaktadır. Bu alana ulaşım yolu "**Tanımlamalar – Bankalar**" şeklindedir.



Resim 1.18: Bankalar menüsü

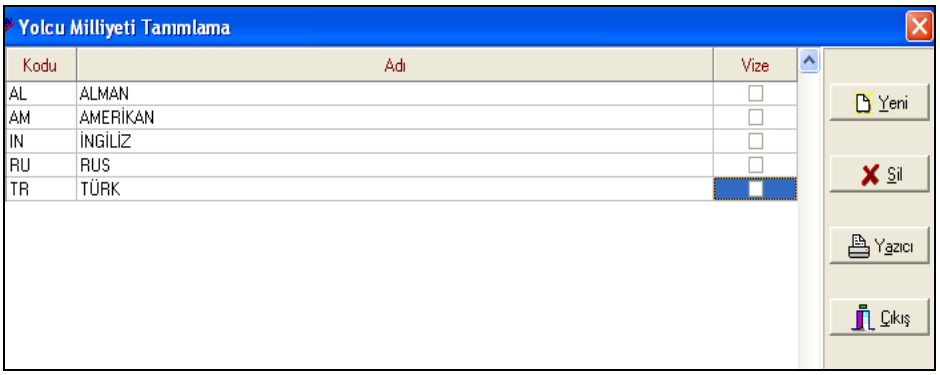
1.2.16. Döviz Türleri

Programda kullanılması gerekli olan dövizlerin tanımlandığı alandır. Her bir döviz için üç (3) karakterden oluşan uluslararası geçerli bir kod verilerek açıklama alanına da dövizin adı yazılır. Bu işlemi yapabilmek için " **Tanımlamalar – Döviz Türleri**" yolu izlememiz gereklidir.

Resim 1.19: Döviz türleri menüsü

1.2.17. Milliyet Tanımları

Otomasyon programında kullanılan ya da kullanılması muhtemel olan milliyetler buradan tanımlanır. Her bir milliyet için iki karakterden oluşan bir kod verilir. Adı alanına da milliyetin açık adı yazılır. Bu alana "**Tanımlamalar – Milliyet**" şeklinde ulaşılır.



Resim 1.20: Milliyet tanımlamaları

1.2.18. Transfer Türleri

Kullanılan transfer türleri en fazla dört karakterden oluşan bir kod ile sisteme tanıtılır. Örneğin VIP transfer, özel transfer, handicap transfer vs. Bu tanımlamaları yapabilmek için şu yolu izlemeliyiz: "Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Transfer Türleri"

Transfer Türleri

Türü	Açıklama
IND	INDIVIDUAL TRANSFER
VIP	VIP TRANSFER
HAN	HANDICAP TRANSFER
NOR	NORMAL TRANSFER

Resim 1.21: Transfer türleri

1.2.19. Şoförler

Acentede çalışan şoförler ve acenteye kiralanmış araçların şoförlerinin bilgileri ile ehliyet bilgileri sisteme "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Şoförler"** komutu verilerek girilir.

1.2.20. Gruplar

Tek bir grup altında listelenmek istenen rehber, otel, bölge, tur ve operatörler için bir ana grup oluşturulur. Bu grup altında olması istenen seçenekler gruba dâhil edilir. Örneğin otel grupları, tur grupları, güzergâh grupları, rehber grupları vb. Bu alana "**Tanımlamalar – Gruplar**" yoluyla ulaşılır.

1.2.21. Ürün Rezervasyon Tanımları

Anadolu turları olarak da bilinen bir veya iki haftalık bir zaman diliminde, otel konaklaması ve bölgesel turların bir arada yapıldığı paket tur organizasyonları vardır. Bu tarz turların günlük hareket planlarının tanımı "**Tanımlamalar – Rezervasyon Tanımlamaları - Ürün Şablon Tanımı**" bölümünden yapılmaktadır.

1.2.22.Rezervasyon Kod Karşılıkları

Program içinde rezervasyon kartı, otel kontratı gibi alanlarda yer alan özel kod hanelerine yazılabilecek kısa kod ve açıklamasının yer aldığı bölümdür. Bu bölüme "**Tanımlamalar – Rezervasyon Tanımlamaları – Rezervasyon Kod karşılıkları**" şeklinde ulaşabiliriz.

1.2.23. Web

Acente rezervasyon otomasyonunda web üzerinden işlem yapma yetkisine sahip olan kullanıcıların tanımlandığı alandır. Bu alana ulaşmak için "**Tanımlamalar – Web – Kullanıcılar**" yolu izlenmelidir.

1.2.24. Akaryakıt Fiyatları

Yakıt fiyatları, araç maliyetlerinin hesaplanmasında önemli bir unsurdur. Bu sahada kullanacağımız yakıt türü için günlük veya belirli aralıklara göre fiyat girişi yapılmaktadır. Bu bölüme "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Akaryakıt Fiyatları"** komutu verilerek girilir.

Akaryakıt Fiyatları

Başlama	Bitiş	Yakıt Türü	Fiyatı (Litre)	Döviz
01/04/2006	31/10/2006	Mazot	1,80	TRY
01/04/2009	31/10/2009	Benzin	2,20	TRY
01/04/2009	31/10/2009	LPG	1,20	TRY

Resim 1.22: Akaryakıt fiyatları

1.2.25. Transfer Masrafları

Transferler gerçekleştirilirken şoför veya rehberin yapması muhtemel masraf kalemlerinin programa tanıtıldığı sahadır (Yemek, otopark, araç arızası vb.). Bu sahaya "**Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları - Transfer Masrafları**" yolunu takip ederek ulaşılır.

1.3. Genel Parametreler

Programın altyapısını oluşturan ve nasıl çalışacağını belirleyen bazı standart bilgilerin ve parametrelerin önceden sisteme girilmesi ve tanımlamalarının yapılması gerekmektedir. Bu sayede belirlenen seçenekler doğrultusunda ilgili modüllerin çalışma sistemini değiştirebiliriz. Parametreleri düzenlemek için "**Genel - Parametreler"** komutu verilir.

Genel parametreler kısmında "Sistem", "Rezervasyon", "Turlar", "İnfo Kokteyl", "Logo" başlıkları mevcuttur. Her bölüm kendi içinde çeşitli parametre değişiklikleri için kullanılır.

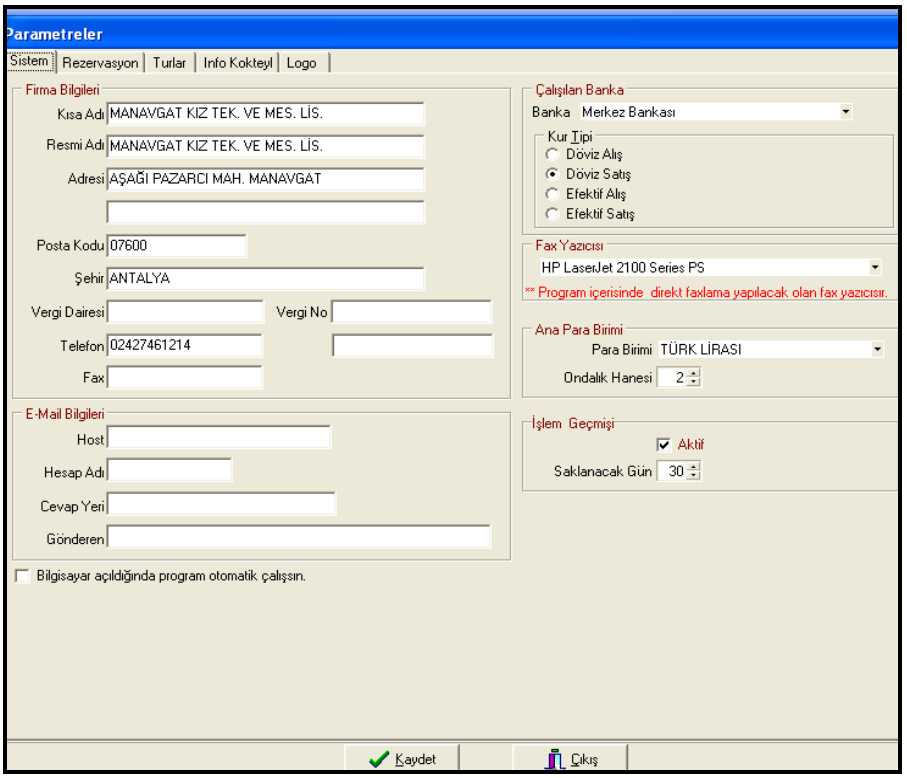
1.3.1. Sistem

Acenteye ait firma ve mail bilgileri ile bunların alt bölümlerinin ilgili alanlarına ait bilgiler bu kısımdan girilir. Ayrıca çalışılan bankanın adının girilmesi gereklidir. Girilmediği takdirde döviz kurlarının internet üzerinden alınmasında ve girilen döviz miktarlarının TL karşılıklarının hesaplanmasında problem yaşanır.

Program içerisinde bazı raporlar faks ile gönderiliyorsa programın kullanacağı faks yazıcısının isminin belirtilmesi gerekir.

Hesaplarda kullanılacak anapara biriminin belirtilmesi zorunludur. Belirtilmezse exchange işlemlerinde sorun oluşabilir.

Programda yapılacak işlemlerin geçmiş bilgilerinin tutulacağı gün sayısı da “İşlem Geçmişi” alanından yapılmaktadır.



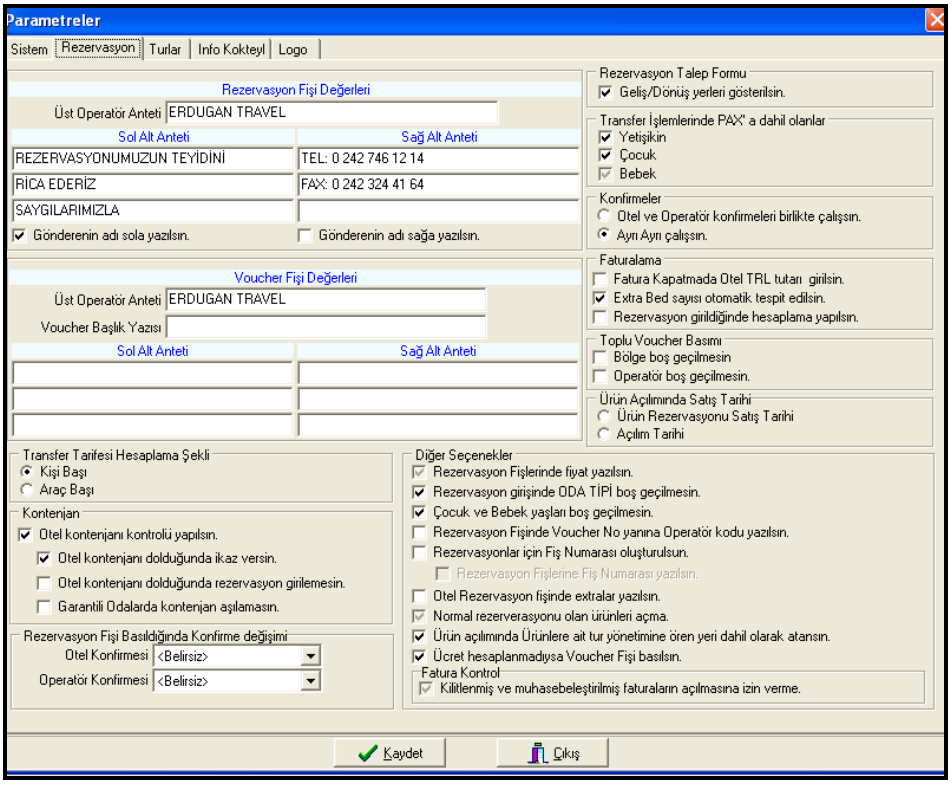
Resim 1.23: Parametreler (sistem)

1.3.2. Rezervasyon

Genel parametrelerin rezervasyon kısmında, programın rezervasyon kaydını girerken nasıl davranması gerektiği belirlenebilir. Bu kısma girdiğimiz bilgiler aynı zamanda voucher üzerinde olmasını istediğimiz bilgilerdir.

Transferler, konfirmeler, faturalamalarla ilgili bilgiler, pax’a dâhil olanlar, kontenjanlar vb. bilgilerle ilgili tercihler de bu alandan yapılır.

Kontenjan bölümünde rezervasyon kaydı yapılırken otelin kontenjanının kontrolünün yapılması istenirse buradaki seçeneklerden uygun olanı işaretlenir.



Resim 1.24: Parametreler (rezervasyon)

1.3.3. Turlar

Acentenin düzenlemiş olduğu turlar hep tek bir bölgeden çıkıyorsa ya da tek bir bölgeden satılıyorsa ilgili alanlardan bölge seçimi yapılır. Tur girişlerinde araç koltuk sayısından fazla müşteri girilmesin seçeneği işaretlenirse kapasite kontrol edilir ve tur rezervasyonu girişinde araç kapasitesi aşılmaz.

Tur biletleri kısmında, bilet satışlarında girilen biletin herhangi bir rehbere zimmetlenip zimmetlenmediğinin kontrol edilmesi için "**Zimmet kontrolü yapılsın.**" işaretlenir. Kayıtlarda zimmeti yapılmamış bilet kaydı olmaması istenirse "**Zimmeti olmayan bilet girişi yapılamasın.**" işaretlenir. "**Aynı bilet tekrar girilemesin.**" işaretlendiğinde aynı numaralı iki biletin satışı yapılamaz.

Tur paket biletleri kısmında, "zimmet kontrolü yapılsın" işaretlenirse tur biletindeki opsiyonlar geçerli olur. Bu işlemler yapılırken tur bilet numaraları kullanılır.

Tur hizmet çeki ve bileti seçenekleri için de tur biletindeki zimmetle ilgili seçenekler aynen geçerlidir.

Tur bilet satışlarında bilet fiyatı bölümünde biletin fiyatının biletin satıldığı güne göre mi yoksa tur çıkış gününe göre mi hesaplanacağı belirlenir.

Turla ilgili bilgilerde kayıt ve değişiklik yapma yetkileri bazı kullanıcılara tanınmayacaksa bu bölümdeki alanlar kullanılır. Yetkisiz kullanıcılar yanlış işlem gerçekleştirirse tur otomatik olarak kilitlenir.

1.3.4. Info Kokteyl

Acenteler tarafından otellere gönderilecek info bildirim formunda olması istenen bilgileri kaydederek standart bir form oluşturulan alandır. Bu alanda info kokteyl bildirim değerleri, formun sağ ve sol alt kısımlarında yer alacak antet bilgileri girişi yapılabilir.

1.3.5. Logo

Program içinde formlar ve raporlarda kullanılacak olan firma logosunun yüklemesinin yapıldığı sahadır. BMP formatlı olan logonun programa kaydı "yükle" adımıyla kolayca yapılmaktadır. Bunun yanında BMP formatlı olmak kaydıyla "kopyala – yapıştır" yöntemi ile de logo yüklemesi yapılabilmektedir.

1.4. Oteller

Acente rezervasyon otomasyonu içerisinde otel rezervasyonu, ürün rezervasyonu ve tekne rezervasyonu seçenekleri ile rezervasyon yapılabilir. Her bir rezervasyon türü için girişlerin benzerlik taşıdığı alanlar kullanılmalıdır. Bu alan oteller alanıdır. Burada yeni tanımlanan otel kartı için türü "Otel", tekne kartı için "Tekne" ve ürün kartı için "Ürün" seçeneği işaretlenir. Daha sonra bu kart içerisinde bulunan sezon bilgileri sahasından kontrat bilgi girişleri yapılmaktadır. Rezervasyonu kaydedebilmek için kontrat bilgi girişlerinin yapılmış olması sadece rezervasyon kayıtlarını değil programdan alınan raporları da daha güvenli kılacaktır. Bunun yanında işlemlerin daha hızlı ve daha güvenilir olabilmesi, kontrat girişlerinin yapılması ile mümkün olacaktır.

Oteller

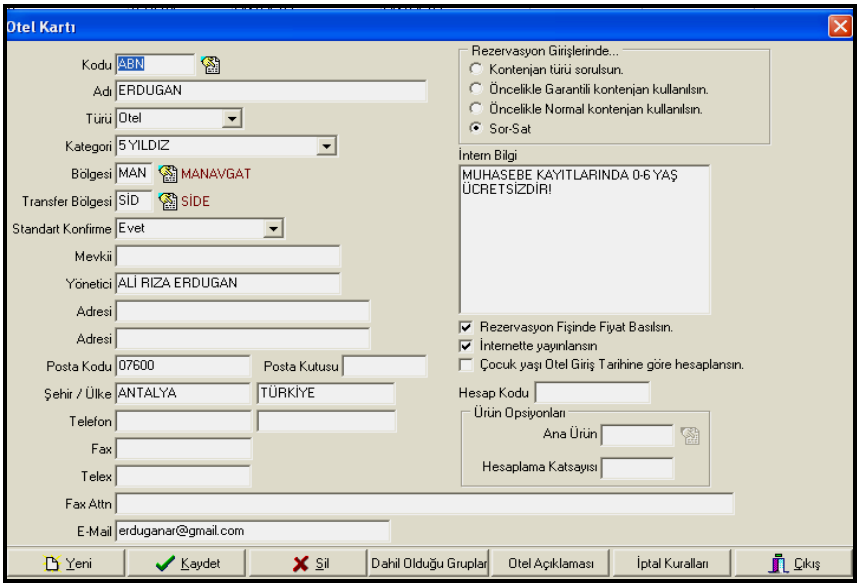
Otel	Adı	Kategori	Bölgesi	Transfer Bölgesi	Tel	Fax	Servis Türü
ADONIS	ADONIS HOTEL	5 *	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Otel
ALAIYE	ALAIYE RESORT	4 *	ALANYA	ALANYA			Otel
AMARA	AMARA HOTEL	5 *	KEMER	KEMER			Otel
ANKA	ANKARA HOTEL	5 *	ANKARA	ANKARA			Otel
ANT14	ANTALYA 14 PACKAGE	ANADOLU TURU	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Ürün
ANT7	ANTALYA 7 PACKAGE	ANADOLU TURU	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Ürün
ARUM	ARUM HOTEL	5 *	SIDE	SIDE			Otel
BLAU	BLAUREISE	DIGER	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Tekne
BOTAN	BOTANIK HOTEL	5 *	ALANYA	ALANYA			Otel
ERESIN	ERESIN HOTEL	5 *	ISTANBUL	ISTANBUL			Otel
FAME	FAME RESIDENCE	5 *	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Otel
FAMEK	FAME RESIDENCE KEMER	5 *	KEMER	KEMER	0242 222 22 22	0242 222 22 23	Otel
FERIBO	FERIBOT	5 *	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Feribot
FLIGHT	FLIGHT	DIGER	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Uçak
GENEL	GENEL SERVIS	DIGER	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Genel Servis
GLORIA	GLORIA GOLF HOTEL	5 *	BELEK	BELEK			Otel
GOLDEN	GOLDEN AGE HOTEL	4 *	ISTANBUL	ISTANBUL			Otel
IZMIR	IZMIR PALACE OTEL	5 *	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ	02424440444	02424440555	Otel
KAYA	KAYA SIDE HOTEL	5 *	SIDE	SIDE			Otel
KAYAB	KAYA BELEK HOTEL	5 *	BELEK	BELEK			Otel
KTREN	KONAKLAMALI TREN	DIGER	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Konaklamalı Tren
MEGA	MEGA SARAY	5 *	BELEK	BELEK			Otel
ONLY	ONLY TRANSFER	DIGER	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Only Transfer
OTO	OTOBUS	DIGER	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Otobüs
TREN	KONAKLAMASIZ TREN	DIGER	ANTALYA MERKEZ	ANTALYA MERKEZ			Konaklamasız Tren
YALOVA	YALOVA HOTEL	5 *	YALOVA	YALOVA			Otel

Resim 1.25: Oteller menüsü

1.4.1. Otel Tanımlama

Oteller sisteme tanımlanmadan önce otel ve sezon bilgileri içerisinde kullanılacak kodlar tanımlanır. Bu kodların tanımlanması için oteller menüsünün altındaki ilgili seçenekler kullanılır.

Ana ekranda iken "Oteller" menüsüne basıldığında karşımıza çıkan ekranın altında bulunan "Yeni" düğmesi tıklanarak "Otel Kartı"na ulaşılır. Bu kartta bulunan otel kodu, adı, türü, kategorisi, bölgesi ve transfer bölgesini girmek zorunludur. Aksi takdirde kayıt işlemi yapılacağında sistem hata verir. Bunun dışındaki bilgiler tercihe göre doldurularak "Kaydet" butonu yardımıyla kaydedilir.



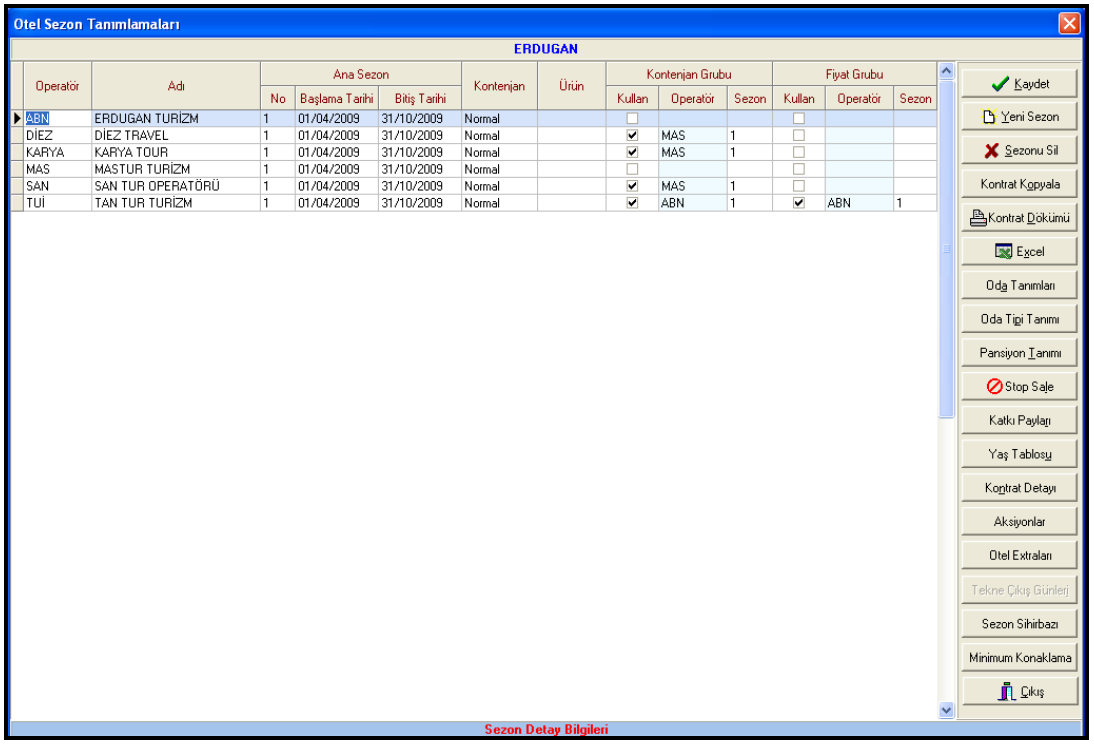
Resim 1.26: Otel kartı

1.4.2. Sezon Bilgileri

Sezon bilgileri giriş ve takip ekranına "Oteller" menüsünde iken ekranın altında yer alan "Sezon Bilgileri" butonuna tıklanarak ulaşılabilir.

Burada yer alan bilgiler, turizm sezonundan önce acenteler ile oteller arasında yapılan görüşme ve pazarlıklar sonucunda ortaya çıkan kontrat bilgilerini bilgisayar ortamına aktardığımız ve görüntülediğimiz ekrandır.

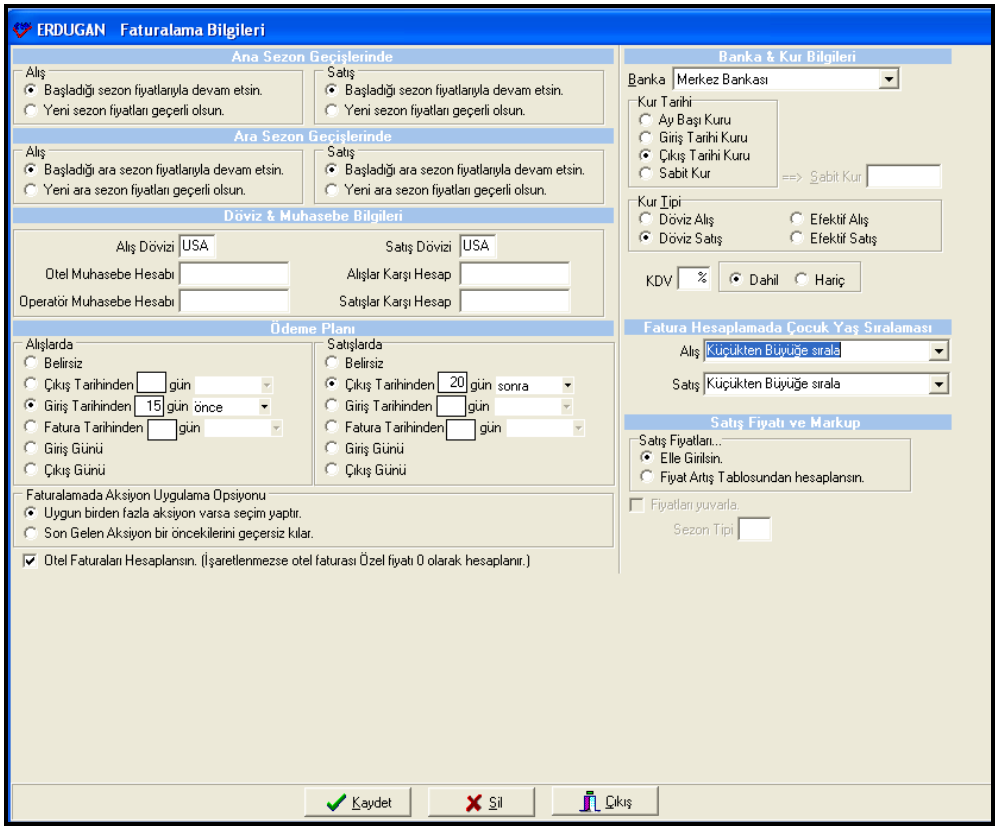
Oda kontenjanları, pansiyon tipleri, oda tipleri, oda fiyatları, çocuk indirimleri vb. ile ilgili olarak detaylı bir şekilde kontrat hazırlanmalıdır. Sezon içerisinde her şey bu kontrattaki anlaşma maddelerine göre gelişir. Dolayısıyla bu kontrattaki bilgilerin tamamı bilgisayar ortamına girilmelidir. Otel tanımlarının, sağlıklı bir rezervasyon alabilmek için mutlaka hatasız ve eksiksiz olarak yapılması gereklidir. Bilgiler bilgisayar programına otel bazında girilir. Bu bölümde girilecek tarih aralığı ana sezonun tamamını kapsayacak tarihler olmalıdır.



Resim 1.27: Otel sezon tanımlamaları

1.4.3. Kontrat İşlemleri

Ana sezon geçişleri bölümünde ana geçişlere denk gelen rezervasyonlarda hangi sezon fiyatlarından hesaplanacağı, ara sezon geçişlerinde de periyot geçişlerine denk gelen rezervasyonlarda hangi periyottan fiyat hesaplanacağı belirlenir. Döviz bilgilerinde kontratta belirtilen döviz cinsi ve operatöre hangi döviz cinsinden satılacağı belirlenir. Ödeme planı bölümünde alışlar kısmında otele acente tarafından yapılacak ödemenin günü, satışlarda ise tur operatörünün acenteye ödeme yapacağı günü belirtmek gerekir. Burada ne zaman ödeneceği belirlenmezse "Faturalama-Fatura Raporları-Ödeme Planı Listesi"nde bu kontrat ile ilgili hiçbir kayıt listelere girmez.



Resim 1.28: Faturalamada kullanılacak kontrat bilgileri

Faturalamada aksiyon uygulama opsiyonunda birden fazla aksiyon olduğunda hesaplama yaptırılırken hangi aksiyondan hesaplattırılacağı seçilir. Banka ve kur bilgilerinde, faturaların hangi bankanın kur çeviriminden, hangi tarihi ve kur tipini baz alarak hesaplanacağı hakkında ölçütlerin seçimini sağlar. Fatura hesaplamada çocuk yaş sıralaması bölümü çocuk fiyatları girilirken hangi sırada girildiği ile ilgilidir (Örneğin çocuk yaşları, çocuk fiyatları girilirken 0–6, 7–12 seklinde sıralanacaksa bu bölümde küçükten büyüğe sıralaması seçilmelidir.).

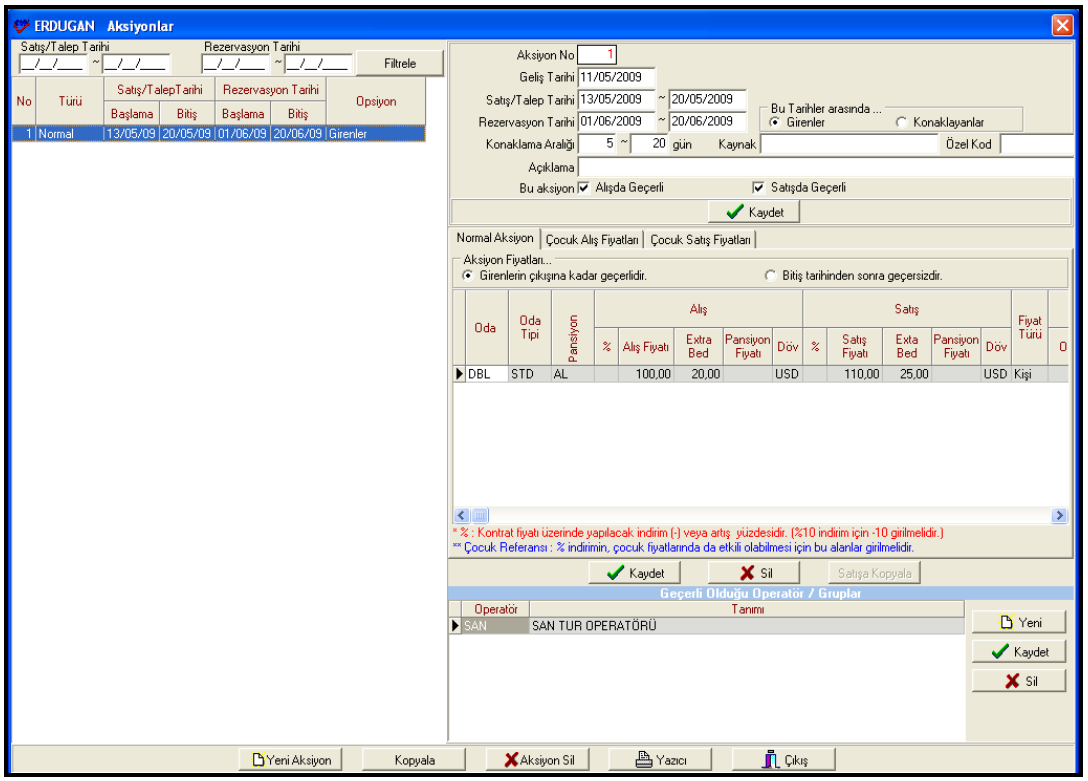
Satış fiyatları bölümünde satış fiyatlarının manuel girilmesi veya otel fiyat artış tablosu kullanılarak girilmesi konusunda opsiyon sağlar.

Kontratı imzalayan otel ve acente yetkilileri ile ödeme detaylarını girmek ve daha sonra görmek için kontrat detayı bölümüne girilir. Tek seferde alınan katkı payları da kontrat detayı ekranından girilebilir.

Burada belirtilen bilgilere "**Oteller – Oteller – Sezon Bilgileri – Kontrat Bilgileri**" yolu takip edilerek ulaşılabilir.

1.4.4. Aksiyonlar

Aksiyonun kelime anlamı indirim demektir. Sezon içerisinde satışların durumuna göre otel yönetimi tarafından aksiyonlar uygulanabilir. Bu aksiyonlar genellikle kısa tarih aralığında gerçekleşir ve fiyatları da kontrat fiyatlarından farklı olur. Aksiyonlar penceresinde iken "Yeni" düğmesine tıklanarak yeni aksiyon kaydı yapılır. Her aksiyon için bir numara belirlenerek aksiyonların takibi kolaylaştırılabilir. Aksiyonun geçerli olacağı rezervasyonların bilgisayara kayıt tarihi (satış tarihi) ve rezervasyon tarihi (yolcuların check-in yapacakları tarih) aralıkları girilir. Aksiyonlardan o tarihler arasında girenlerin yararlanabilmesi için "girenler" ve o tarihte konaklayanların yararlanabilmesi için de "konaklayanlar" seçilir. Girilen aksiyon alış ve satışta geçerli ise ilgili seçenekler işaretlenir. Aksiyonun uygulanacağı tur operatörleri, operatörler sekmesi altına eklenir. Seçilen aksiyon türüne göre aksiyon koşulları girilir ve aksiyon kaydedilir.



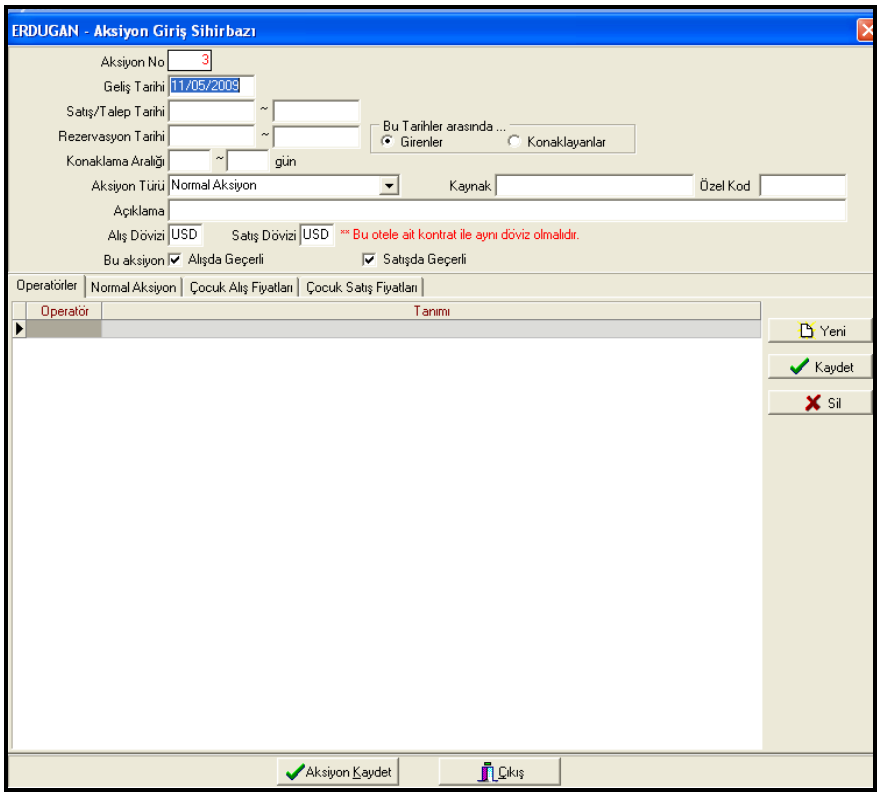
Resim 1.29: Aksiyonlar menüsü

1.4.4.1. Normal Aksiyon

Normal aksiyonda kontrat girer gibi alış ve satış fiyatları girilir. Verilen aksiyon % indirim şeklinde ise ilgili alana oran (-) olarak girilir. Girenler veya konaklayanlar işaretine göre aşağıdaki opsiyonlar devreye girer:

- Bu fiyatlar "Girenlerin çıkışına kadar geçerlidir." adımı seçildiğinde aksiyondan giren müşterinin çıkışına kadar bu fiyat geçerlidir. Aksiyon süresi bitmiş olsa bile aksiyon fiyatından konaklama devam eder.

- Bu fiyatlar “Bitiş tarihinden sonra geçersizdir.” seçildiğinde aksiyonun bitiş tarihinde kontrat fiyatları devreye girer.



Resim 1.30: Aksiyon giriş sihirbazı

1.4.4.2. Erken Rezervasyon (Early Booking)

Erken rezervasyon indirim oranı ya da tutarı girilir. Aksiyon uygulama şeklinden ilgili seçenek seçildikten sonra çocuk ve bebeklerin dâhil olup olmadığı belirlenir.

1.4.4.3. Gün Promosyonu

Belirli gün kalan konukların daha az ödemeleri için burası kullanılır. Örneğin 7 gün kalan bir müşterinin 6 gün ödemesi için “Gün Kal”a 7 gün ve “Gün Öde”ye de 6 yazılır. Gün oranını bilgisayar kendi hesaplar.

1.4.4.4. Paket Fiyat

Paket fiyatların girilmesi için kullanılır. Konaklama gün sayısı belirlendikten sonra normal paket fiyatı girilir.

1.4.4.5. Uzun Süreli Konaklama (Long Stay)

Uzun süreli konaklamalar için yapılan aksiyonların girilmesi için kullanılır. Burada kontrat fiyatı üzerinden ödenecek oran girilmelidir.

1.4.4.6. Çocuk Aksiyonu

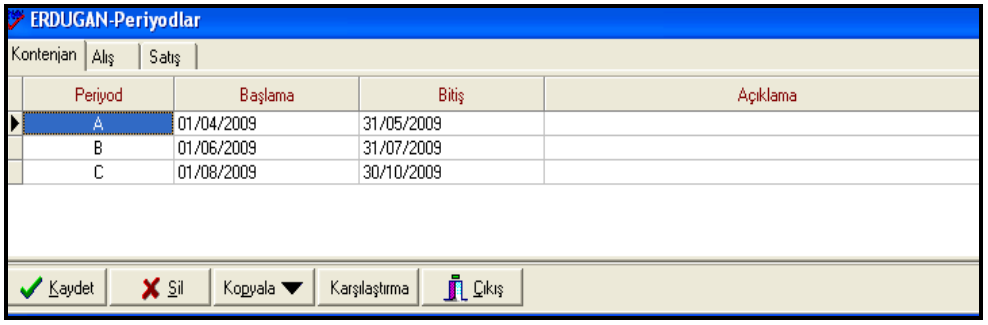
Bu aksiyon dâhilinde kontrattan farklı bir indirim uygulanacak ise çocuk yaş indirimleri ve fiyatları girilir. Kontrata girilmiş çocuk fiyatları buraya otomatik olarak gelir.

1.4.5. Kontrat Girişi

Kontrat girişleri acenteler ile oteller arasında yapılan anlaşmalar gereğince ortaya çıkan şartların bilgisayar ortamına aktarılma işlemlerinden oluşmaktadır. Girişler esnasında periyotlar, kontenjanlar, opsiyonlar, ek kontenjanlar, oda fiyatları, kontrat bilgileri ayrı ayrı girilerek kayıt işlemleri gerçekleştirilir.

1.4.5.1. Periyotlar

Kontenjan adetlerinin ve fiyatlarının değiştiği tarih aralıkları girilir. Periyot tarihleri ana sezon tarihlerinin içerisindeki tarih aralığı olmalıdır. Kontenjan, alış ve satış periyotları ayrı ayrı girilir ya da kopyalanır. Kopyalamak için önce ilgili sekmeye girilir ve "kopyala" düğmesine tıklanarak periyotları girilmiş sekme seçilir (Alış ve satış periyotları girilmezse fiyat girişinde "periyot tanımlama yapılmamış" hatası verir.).



Resim 1.31: Periyotlar

Kontenjan, alış ve satışlar için ayrı ara sezon tarihi vermek mümkündür. Tarihler girilirken küçükten büyüğe doğru sıralı bir şekilde girilmelidir. Ara sezonlar "A'dan Z'ye ve 0'dan 9'a kadar ara sezon kodlama imkânı vardır. Aynı fiyatı paylaşan ara sezonlara aynı periyot harfi verilmelidir. Periyotlar "karşılaştırma" düğmesine tıklanarak karşılaştırılabilir.

1.4.5.2. Kontenjan

Oda tiplerinden periyot bazında kaç adet kontenjan verildiği girilir. Oda kontenjanı kendinden kullanılıyorsa kontenjanı kullanacak oda tipi boş kalır. Oda kontenjanı başka bir odadan düşülecekse kontenjanı kullanacak oda tipine ilgili oda tipi girilir. Kontenjan tanımlanmayan oda tipi, oda fiyatları girişinde kullanılıyorsa "Oda kontenjan girişleri yapılmamış." hatası verir. Ayrıca rezervasyon esnasında oda ve oda tipi seçimi yapılamaz.

1.4.5.3. Opsiyonlar

Otel ile acente arasında yapılan anlaşma gereğince rezervasyonların girilebileceği gün aralığını belirleyen tarihlerdir. Bu tarihler manuel olarak girilebileceği gibi, "Periyot Kopyala" komutu ile ekrana gelen periyotlar, opsiyon süreleri olarak girilebilir.

1.4.5.4. Ek Kontenjanlar

Tur operatörlerinin veya diğer acentelerin ileri bir tarihte yapacakları kontenjan azaltılması veya arttırılması talepleri durumunda belli odalar için belli tarihler arasında ek kontenjan sekmesini kullanarak yeni girişler yapılabilir.

1.4.5.5. Oda Fiyatları

Odaların, oda tipi ve pansiyon türlerine göre fiyatları bu bölümden girilir. Fiyat giriş sihirbazı tüm alternatifler için fiyat girişlerini kolaylaştırır. Girilen fiyatlar "Fiyatları Kaydet" ile kaydedilmelidir. Otel faturası çıkarılmayacak, sadece operasyon takibi yapılacaksa bu kısım boş bırakılır.

1.4.5.6. Çocuk Fiyatı

Çocuk ve bebeklerin yetişkin yanlarında ne kadar ücret ödeyecekleri girilir. Çocuk fiyatları bölümü satır satır çalışır. Her yetişkin için çocuk varyasyonları ayrı ayrı işlenir. Çocuk fiyatları hem alış hem de satış için ayrı ayrı girilmelidir ya da kopyalanmalıdır. Sol taraftaki bilgi giriş kısmına yetişkin girilmesi mecburidir. Bu alana ayrıca periyot, oda, oda tipi, pansiyon girişi de yapılabilir. Bu ayrıntılar girilmezse her sezon ve her konaklama için belirlenen fiyatların uygulanacağı anlamına gelmektedir. Sağ tarafa, çocukların yaş aralıkları ve ne kadar ücrete tabi oldukları yazılmalıdır.

Resim 1.32: Çocuk fiyat ve oranları

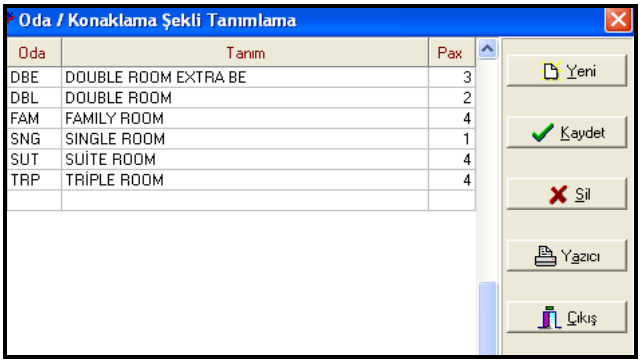
1.4.5.7. Kontrat Bilgileri

Sezon geçişlerinde hangi sezonun fiyatlarının geçerli olduğu alış ve satışlarda belirtilir. Alış ve satışlar için döviz bilgisi girilir. Alış ve satışlar için ödeme planı belirlenir. Ödeme planı belirsiz kalırsa rezervasyonlar için yapılacak ödemeler ödeme plan listesine yansımaz. Banka ve kur bilgileri işaretlenir. KDV oranı girilir.

Otele ait alış ve satış faturaları çıkarılırken faturada yer almasını istediğimiz hesaplama şekillerine ait temel verilerin girildiği alandır (Daha geniş bilgi için, geçmiş konularda yer alan Kontrat İşlemleri kısmına bakınız.).

1.4.6. Oda (Konaklama Şekli)

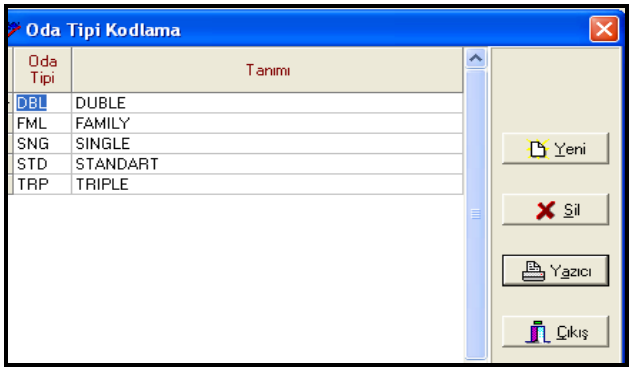
Otel rezervasyonunda kullanılan ve tüm otelleri kapsayan her tür oda varyasyonlarının kodlandığı bölümdür. Odada kalabilecek kişi sayısı, çocuk sayısı gibi öğeler burada belirlenir. Otel rezervasyonu sırasındaki oda taleplerinde ve otel kontrat girişlerinde bu bölüme bakılmaktadır. Burada kodlanmış odalar ile otel rezervasyonu yapılabilir.



Resim 1.33: Oda konaklama şekli tanımlama

1.4.7. Oda Tipleri

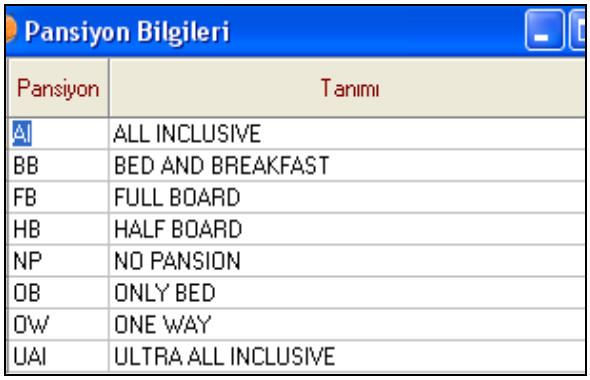
Otelde farklı fiyatlandırmaya tabi tutulan oda tipleri “Oteller” menüsünden “Oda Tipi Tanımı” düğmesine tıklanarak belirtilir (Örneğin Standart, Family, Suit, Triple gibi).



Resim 1.34: Oda tipi menüsü

1.4.8. Pansiyonlar

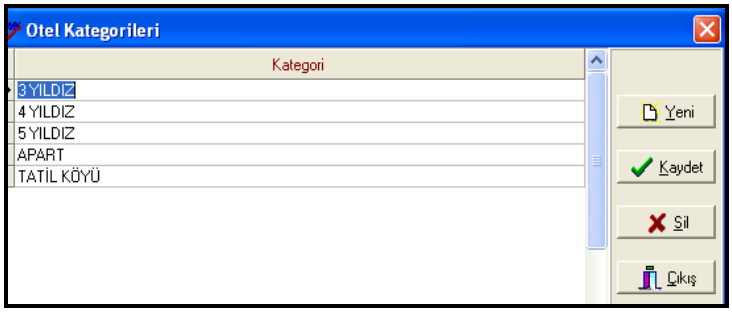
Otel rezervasyonunda kullanılan ve tüm otelleri kapsayan her tür pansiyon türünün kodlandığı bölümdür. Otel rezervasyonunda yapılan oda taleplerinde pansiyon türü girişlerinde bu bölüme bakılmaktadır. Burada kodlanmış pansiyon türleri otel rezervasyonu yapılabilir. Kodlanmayanları program kabul etmez.



Resim 1.35: Pansiyonlar menüsü

1.4.9. Kategoriler

Otellerin yıldız bilgileri belirlenirken bakılacak olan bölümdür. Buraya, çalışan tüm otellerin yıldız kategorileri tanımlanır (Örneğin bir yıldızlı, iki yıldızlı veya tatil köyü gibi).



Resim 1.36: Otel kategorileri menüsü

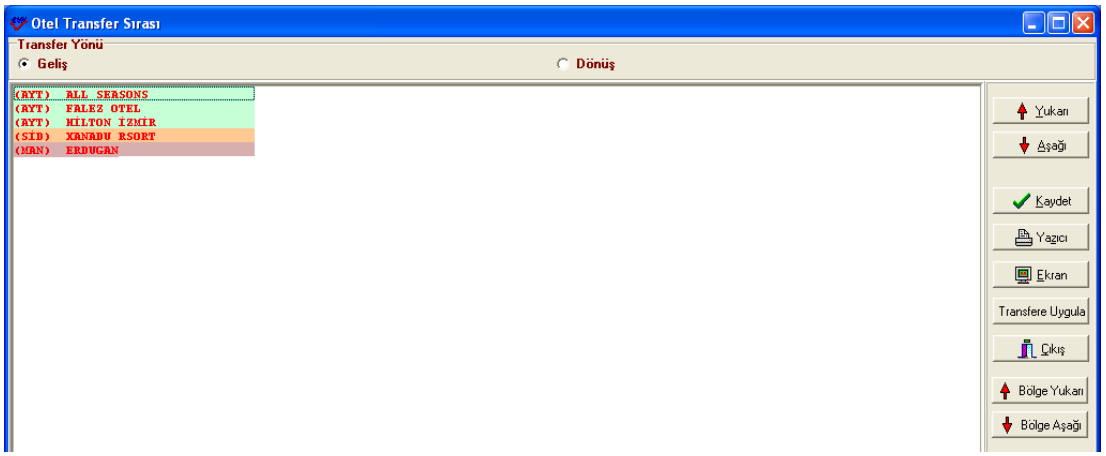
1.4.10. Otel Ekstra Harcamaları

Otelde konaklayan her müşterinin (Acente) hesabına ilave edilen masrafları burada tanımlanır. Gala yemeği, kişi başı coffee break, hoş geldiniz kokteyli gibi masraflardır. Bu masrafların özel kod kullanılarak belirli bir gruba eklenmesi sağlanabilir. Bu durumda aynı özel kodu taşıyan rezervasyonlara uygular, diğer rezervasyonlar etkilenmez. Bu bölüm boş bırakılırsa tüm rezervasyonlara uygulanır. Bu ekstralar kontratta belirtilebileceği gibi ayrıca da talep edilebilir (Örneğin meyve sepeti, şarap, çiçek vb.).

1.4.11. Otel Transfer Sıralaması

Geliş ve dönüş transferinde yolcuların hangi otelden hangi sırada alınacağı ve bırakılacağı transfer sıralaması ile belirlenir. Listede oteller değişik renklerde bölge bölge dizilir. Sırası değiştirilecek otel seçilerek "aşağı ve yukarı düğmeleri" ile transfer sırası düzenlenir. "Sürükle-Bırak" yöntemi kullanılarak otellerin transfer sıralaması düzenlenir. "Bölge Yukarı", "Bölge Aşağı" komutları kullanılarak da otellerin bölge bölge transfer sıraları düzenlenebilir. "Transfer Uygula" düğmesi ile sıra transfer listelerine uygulanır.

Bu işlemi yapabilmek için " **Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Otel Transfer Sırası**" takip edilmelidir.

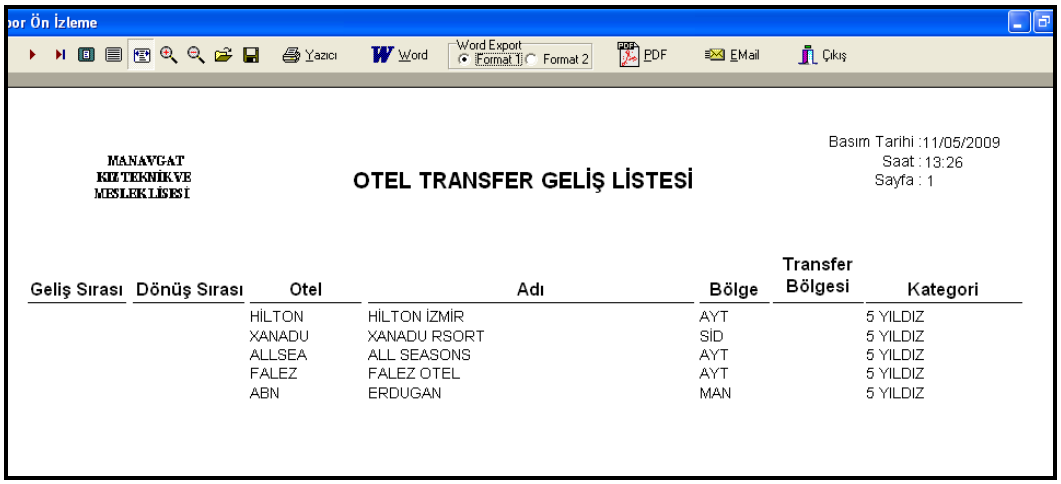


Resim 1.37: Otel transfer sıralaması

1.4.12. Otel Transfer Sıra Listesi

Yapılan otel transfer sıralamasının listesini verir. Bu, ilk hangi otelden müşterilerin alınacağı ve en son hangi otele bırakılacağı veya hangi otele ilk önce müşterilerin bırakılıp en son hangi otelde bitirileceğini gösteren listedir.

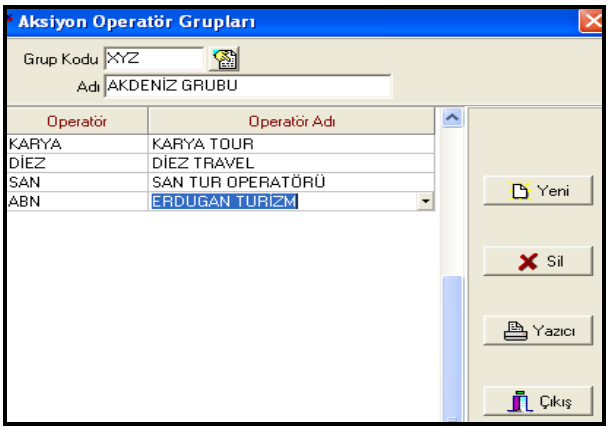
Bu işlemi yapabilmek için " **Tanımlamalar – Operasyon Tanımlamaları – Otel Transfer Sırası - Ekran**" yolu takip edilmelidir.



Resim 1.38: Otel transfer listesi çıktısı (ekran)

1.4.13. Aksiyon Operatör Grubu

Bir otelden gelen aksiyon tek bir otele uygulanabileceği gibi birden fazla operatöre de uygulanabilmektedir. Bu bölümde mevcut tur operatörlerinin çalışmakta oldukları pazarlara veya herhangi bir ölçüte göre gruplamak mümkündür. İlk adımda oluşturulacak grubun kodu ve alt kısma adı yazılır. Daha sonra aşağıdaki bölümden operatör seçimleri yapılarak grup oluşturulur.



Resim 1.39:Aksiyon operatör grubu oluşturma ekranı

UYGULAMA FAALİYETİ

- Aşağıdaki işlem basamakları ve önerileri dikkate alarak akaryakıt devreleri sembol resimlerine ait uygulama faaliyetini yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Acente programının genel kullanımındaki komutları öğreniniz.	➢ Çevrenizde bir seyahat acentesine gidiniz ve bilgisayar rezervasyon programlarını inceleyiniz.
➢ Programın kısayol tuşlarını öğreniniz	➢ Programın kısayol tuşlarını inceleyerek öğreniniz.
➢ Programla ilgili tanımlamaları öğreniniz.	➢ Program tanımlamaları hakkında bilgi edininiz.
➢ Genel parametreleri öğreniniz.	➢ Kullanıcılar menüsünden kendi isminizle bir sayfa açınız.
➢ Oteller hakkında bilgi edininiz.	➢ Tur operatörleri ile ilgili bilgi edininiz.
➢ Bulunulan yıla ait kontrat düzenleyiniz.	➢ Bölgenizdeki hava alanları kodlarını öğreniniz.
➢ Otomasyon programına otel aksiyonlarından örnekler giriniz.	➢ Uçuşlar menüsünün nasıl kullanıldığını öğreniniz.
	➢ Döviz türlerinin uluslararası kısaltmalarını öğreniniz.
	➢ Otellerdeki odalar hakkında çevrenizdeki bir otele giderek bilgi edininiz.
	➢ Sistemden otel ve oda tanımlamayı öğreniniz.
	➢ "Kontrat kavramını ve nasıl düzenlendiğini hatırlayınız.
	➢ Aksiyon türlerini hatırlayınız.

KONTROL LİSTESİ

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Acente programını açabiliyor musunuz?		
2. Genel kullanımdaki komutlar hakkında bilgi sahibi misiniz?		
3. Kısayol tuşlarını kullanabiliyor musunuz?		
4. Tanımlamalar menüsündeki tanımlamaları sistemde uygulayabiliyor musunuz?		
5. Bölge ve havaalanları hakkında bilgi sahibi oldunuz mu?		
6. Uçuşlar konusunda bilgi sahibi oldunuz mu?		
7. Araçlar, araç tipleri ve araç firmaları hakkında bilgi sahibi oldunuz mu?		
8. Bankalar ve döviz kurları hakkında bilgi sahibi oldunuz mu?		
9. Oteller hakkında bilgi sahibi oldunuz mu?		
10. Otel odaları hakkında bilgilendiniz mi?		
11. Opsiyonlar hakkında ilgi sahibi misiniz?		
12. Aksiyonları biliyor musunuz?		

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda "**Hayır**" şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız "**Evet**" ise "Ölçme ve Değerlendirme"ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi genel kullanımdaki komutlardan biri <u>değildir?</u>

   A) Yazıcı
   B) Excel
   C) Format
   D) Döviz
   E) Kaydet

2. Aşağıdakilerden hangisi F9 kısayol tuşunun tanımını doğru olarak vermektedir?

   A) Tur rezervasyonu ekranını açar.
   B) Daha önce tanımlanmış grupları ekrana getirir.
   C) Toplu otel değişikliği yapılmasını sağlar.
   D) Otel müşteri kartını açar.
   E) Müşteri trafiği ekranını açar.

3. "Yurt dışında bulunan tur operatörünün ödediği/ödeyeceği ve yurt içinde yapılacak hizmetler için bir komisyon niteliği taşıyan bedele verilen addır." tanımı aşağıdakilerden hangisini açıklar?

   A) Handling Fee
   B) Aksiyon
   C) Pirim
   D) Transfer Ücreti
   E) Opsiyon

4. Aşağıdakilerden hangisi genel parametreler menüsünün alt başlıklarından birisi <u>değildir</u>?

   A) Turlar
   B) Logo
   C) Operasyon
   D) Info Kokteyl
   E) Sistem

5. Pansiyon Bilgilerinde "OB" kodu hangi pansiyonu simgelemektedir?

   A) One Way
   B) Only Bed
   C) No Pansion
   D) Half Board
   E) Ful Board

6. Acente rezervasyon programında firmaya ait logoların formatı aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?

A) JPG
B) BMP
C) XLS
D) GİF
E) DOC

7. Aşağıdakilerden hangisi otel tanımlamaları kısmında otel kartı alanına girilmesi zorunlu olan bilgilerden <u>değildir?</u>

A) Otel Kodu
B) Otel Adı
C) Otel Kategorisi
D) Otel Türü
E) Otel Arması

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

8. ( ) Rehberler bir turizm acentesinin vazgeçilmez elemanlarıdır.
9. ( ) Araç tipleri menüsü, "Tanımlamalar-Rezervasyon-Araç tipleri" menüsünden açılır.
10. ( ) Döviz Türlerinden CHF Fransız Frangının uluslararası kısaltma kodudur.
11. ( ) Yakıt fiyatları, araç maliyetlerinin hesaplanmasında fazla önemli olmayan bir unsurdur
12. ( ) Otellerin yıldız bilgileri Logo bölümünden girilir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ–2

AMAÇ

Acentelerde rezervasyon otomasyon programlarını kullanarak rezervasyon ve faturalama işlemlerini doğru olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki acentelere giderek bilgisayarda nasıl rezervasyon yapıldığını araştırınız. Müşteri trafiğini nasıl kontrol ettiklerini öğreniniz. Faturanın nasıl hesaplandığı ve kesildiği hakkında bilgi alınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

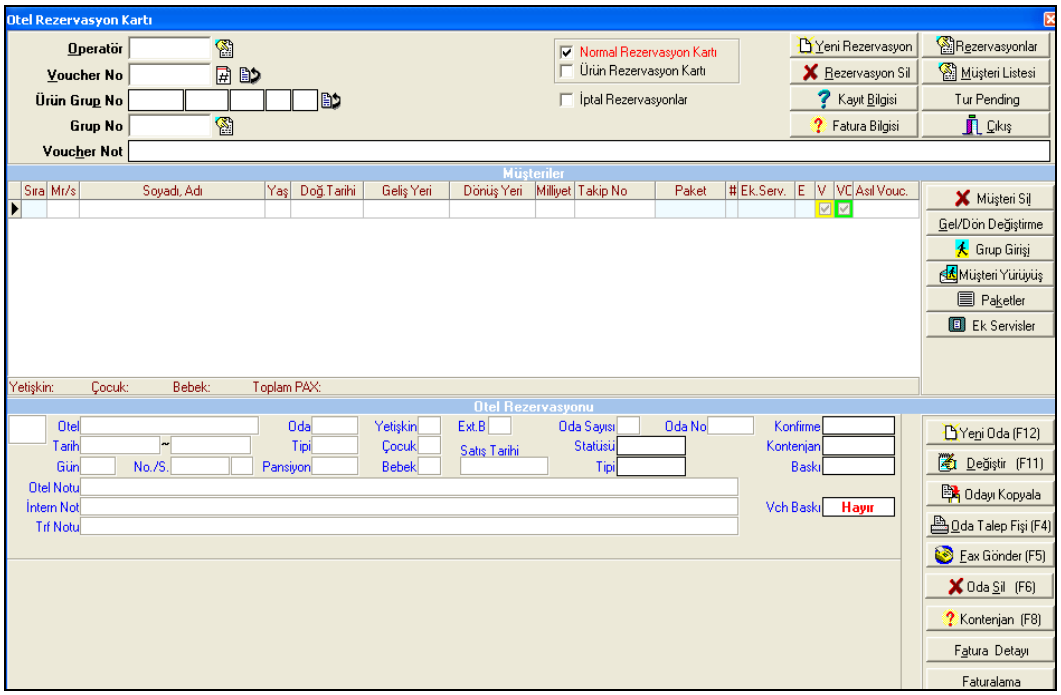
2. ACENTELERDE REZERVASYON OTOMASYON PROGRAMINI KULLANARAK REZERVASYON VE FATURALAMA YAPMA

2.1. Rezervasyon

2.1.1. Otel Rezervasyonu

Müşteriler için otellerden oda rezervasyonu Otel / Ürün Rezervasyonu-Otel Rezervasyonu (F5) komutu ile yapılmaktadır. Otel rezervasyonu ile ilgili tanımlamalar, "Tanımlamalar- Rezervasyon Tanımlamaları" seçeneği altındaki komutlar kullanılarak yapılır. Ayrıca otel rezervasyonu alabilmek için aşağıdaki tanımlamaların yapılmış olması gerekmektedir:

- Otel tanımlama
- Oda tanımlama
- Oda tipi tanımlamaları
- Pansiyon tipleri tanımlamaları
- Tur operatörleri
- Uçuş numaraları
- Otel sezon bilgileri
- Periyot tanımları
- Kontenjan bilgileri

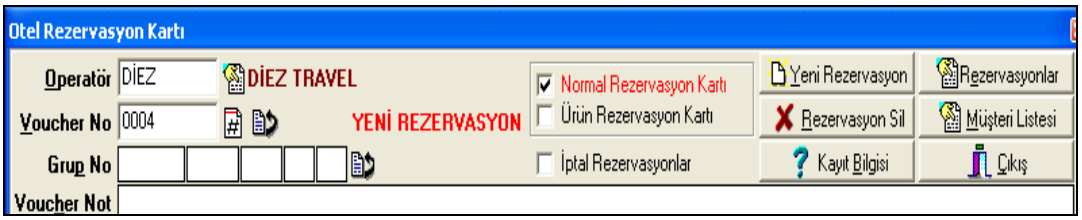


Resim 2.1: Otel rezervasyon kartı

2.1.1.1. Rezervasyon Bilgileri

Otel rezervasyonu için rezervasyonun hangi tur operatöründen yapılacağı F2 tuşu ile veya operatör listesi düğmesine tıklanarak tur operatörleri listesinden seçilerek girilir. Operatörden gelen voucher numarası veya acentenin vereceği rezervasyon numarası "Voucher No" alanına girilir. F10 tuşu ile programdan otomatik voucher numarası alınabilir. Ayrıca otel rezervasyon kartında bulunan # düğmesine tıklanarak da voucher numarası verilebilir.

Girilen numara daha önce kaydedilmişse rezervasyon ekrana gelir yoksa ekrana "Yeni Rezervasyon" ifadesi belirdikten sonra boş bir rezervasyon açılır. Bu bilgiler rezervasyon başlık bilgileridir. Tur operatörü ve voucher numarası birlikte bir rezervasyon ifade eder. İkisinden birisinin değişmesi farklı bir rezervasyon açılması anlamına gelir.



Resim 2.2: Yeni rezervasyon ekranı

Rezervasyon arama bölümünde ise tur operatörü ve voucher numarası bilinen bir rezervasyonun bilgileri girilerek arama işlemi gerçekleştirilir. Girilen numara daha önce kaydedilmiş ise rezervasyon ekrana gelir. Yeni bir otel rezervasyonu yapabilmek için otel rezervasyon kartında iken "Yeni Rezervasyon" düğmesine tıklanır. Ya da ana ekranda iken (F5) kısayol tuşuna basılarak "Otel Rezervasyon Kartı" açılır ve "Yeni Rezervasyon" tıklanarak otel rezervasyonu işlemi başlatılmış olur. Rezervasyonlar düğmesine tıklanarak girilmiş tüm rezervasyonların listesi alınabilir.

Otel rezervasyonu yapılmış tüm müşterilerin listesini "Müşteri Listesi" bölümüne tıklayarak alabiliriz. İstenirse bu bölümden müşteri adı araması da yapılabilir.

Rezervasyon silme işlemini yapmak için "Rezervasyon Sil" düğmesi tıklanır. Rezervasyon iptallerinin saklanması istenirse silinen rezervasyon iptal rezervasyonlar arasında saklanır.

2.1.1.2. Müşteri ve Transfer Bilgileri

Bu bölümde üstte voucher numarası girilen rezervasyona ait müşteri bilgileri bulunur. Burada müşterilerin unvanı, ismi, yaşı, geliş yeri ve dönüş yeri bilgileri girilir. Unvan sütununda yazılması gerekenler Mr., Mrs., Chd., Inf. ve Grp. dur. Burada isimleri hızlandırmak için hızlı tuşlar kullanılmaktadır:

- 1 Tuşu : Mr.
- 2 Tuşu : Mrs.
- 3 Tuşu : Chd.
- 4 Tuşu : Inf.
- 5 Tuşu : Grp.

Transfer bilgilerinin değiştirilmesi

Bir müşterinin geliş yeri ve dönüş yeri değiştirilecekse ilgili sütunlarda daha önceden kodlanmış olan listelerden F2 tuşu ile istenilen bilgi alınabilir veya ad ve kodu biliniyorsa elle yazılabilir.

Bir rezervasyon içindeki tüm müşterilerin geliş veya dönüş yerini otomatik olarak değiştirmek için; "Gel/Dön Değiştirme" (geliş dönüş yeri değiştirme) düğmesi kullanılır. Geliş ve dönüş yeri değiştirme ekranındaki eski ve yeni transfer bilgileri girilir. Burada uçak için "U", otel için "O", bölge için "B" harfleri ilgili alanların önündeki küçük alana girilir. "Değiştir" düğmesine tıklandığında rezervasyondaki tüm müşterilerin geliş ve dönüş yerleri değişir.

Resim 2.3: Geliş ve dönüş yeri değiştirme

2.1.1.3. Otel Oda Bilgileri

Otel rezervasyon kartının en alt bölümü otel oda bilgilerini içermektedir. Otel/Oda bilgilerini girebilmek için alanın üzerinde mouse ile çift tıklamak veya sağdaki menüden "Değiştir (F11)" butonuna basmak gereklidir.

Bu bölüme girilecek otel ve oda bilgileri ile ilgili tarih, ana sezon tarihleri ve periyotlar içerisinde olmalıdır. Sistem, Oda/Oda Tipi bilgilerini kontenjan bilgilerinden getirir. Kontenjanı verilmemiş oda burada seçilemez. Pansiyon bilgileri otel için tanımlanmış pansiyon bilgilerinden alınır. Yetişkin adedi, girilen müşteri adedi kadar otomatik getirilir. Ekstra yatak yetişkin adedine dâhildir. Oda sayısı, kişi adedi ve seçilen oda da konaklayan kişi sayısına bağlı olarak hesaplanır. Fazla/eksik olma durumunda oda adedi arttırılır veya eksiltilir. Rezervasyon kontenjan türü ana sezon kontenjan türünde seçilmiş olmalıdır.

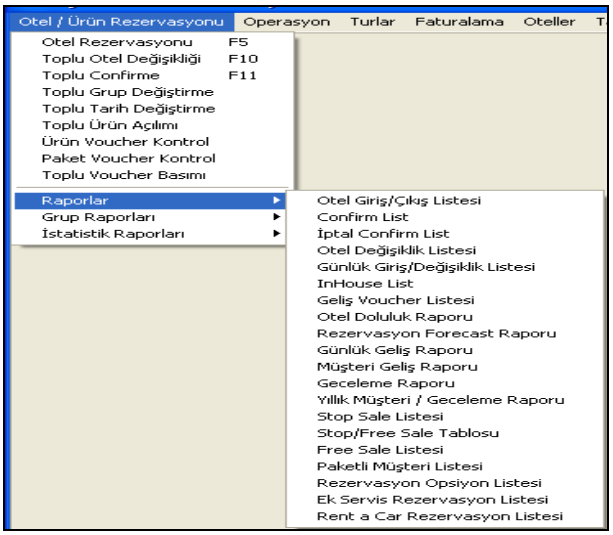
2.1.1.4. Otel Rezervasyonu Girişi

Otel rezervasyonu almadan önce rezervasyonun alınacağı otel ile rezervasyonu gönderen tur operatörünün kontratlarının sisteme girilmiş olması gerekir. Yeni rezervasyon girişi için otel rezervasyonu komutuna tıklanır ve sırasıyla

- Tur operatörü ve Voucher no girilir.
- Müşterilerin isimleri ve transfer bilgileri girilir.
  - Kişi unvanları ve isimleri boş geçilmez.
  - Çocuk ve bebeklerin yaşları girilir.
  - Geliş ve dönüş transferleri uçak, otel, bölge veya transfersiz olarak F2 tuşu ile listeden seçilir ya da kodu yazılır.
  - Kişi milliyetleri başlangıçta tur operatörünün milliyeti olarak gelir.
  - Bu alanda Enter ya da Tab tuşu ile bir alt satıra geçilip onaylama işlemi yapıldığı gibi bu tuşlara basılmaya devam edilirse üstteki satırı bir alt satıra kopyalayarak devam eder.
- Otel rezervasyon bilgileri girilir.

2.1.1.5. Rezervasyon Listeleri

Rezervasyonlar ile ilgili listeler "Otel/Ürün Rezervasyonu – Raporlar" menüsünün altındaki seçenekler kullanılarak alınır. Aşağıda bu listelere birkaç örnek verilmiştir:



Resim 2.4: Otel rezervasyon listeleri

Otel Doluluk Raporu

Belli bir dönemde bir otelin doluluk raporlarını almak için otel doluluk raporu kullanılır. Otel doluluk raporunu alabilmek için; "**Otel / Ürün Rezervasyonu – Raporlar – Otel Doluluk Raporu**" yolu izlenir. Burada karşımıza çıkan seçenekli ekranda, aşağıda belirtilen tercihler yapılarak raporla ilgili ayrıntılar belirlenmiş olur:

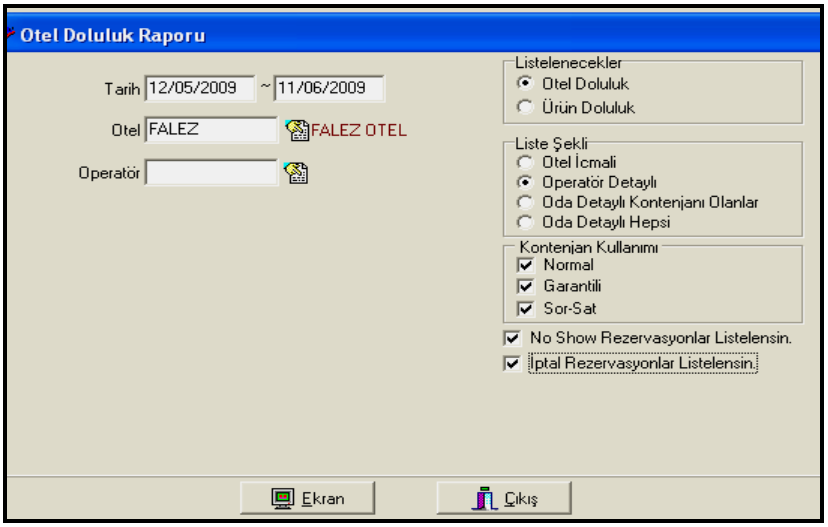
Listelenecekler kısmında otel doluluk ve ürün doluluk tercihi yapılır.

Liste şekli kısmında otel icmali, operatör detaylı, oda detaylı kontenjanı olanlar, oda detaylı hepsi tercihlerinden birisi seçilerek otelin doluluk durumu ya da tur operatörlerinin otellerdeki doluluk oranları izlenebilir.

Kontenjan kullanımı tercih ekranında normal, garantili ya da sor/sat doluluk durumu izlenir.

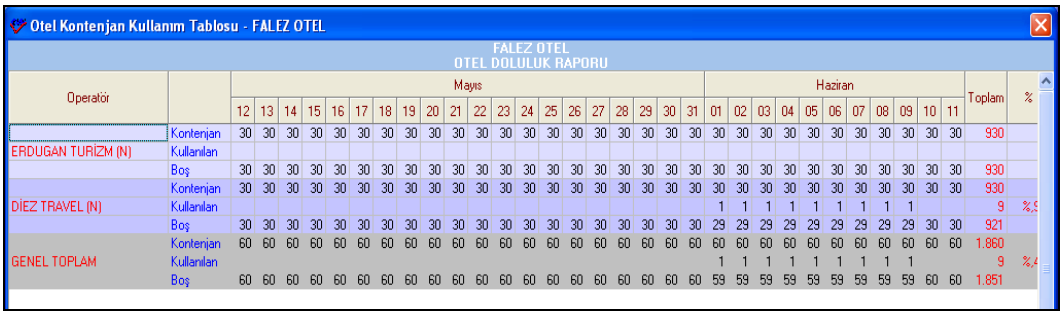
Ayrıca bu ekranın alt kısmında yer alan "No show rezervasyonlar listelensin ", "İptal rezervasyonlar listelensin." tercihlerinden ihtiyaca göre seçim yapılabilir.

Sol taraftaki tarih ve otel bilgileri girilmeden rapora ulaşılamaz. Aynı yerde bulunan operatör kutucuğu ise istenirse doldurulur. Otel ve operatör kısımları doldurulurken F2 kısayol tuşundan yararlanılabilir.



Resim 2.5: Otel doluluk raporu tercih ekranı

Yukarıdaki bilgiler tamamlandıktan sonra "Ekran" butonuna tıklanırsa istenilen tercihe göre otel doluluk raporu görüntüsüne ulaşılmış olur.



Otel Kontenjan Kullanım Tablosu - FALEZ OTEL

FALEZ OTEL
OTEL DOLULUK RAPORU

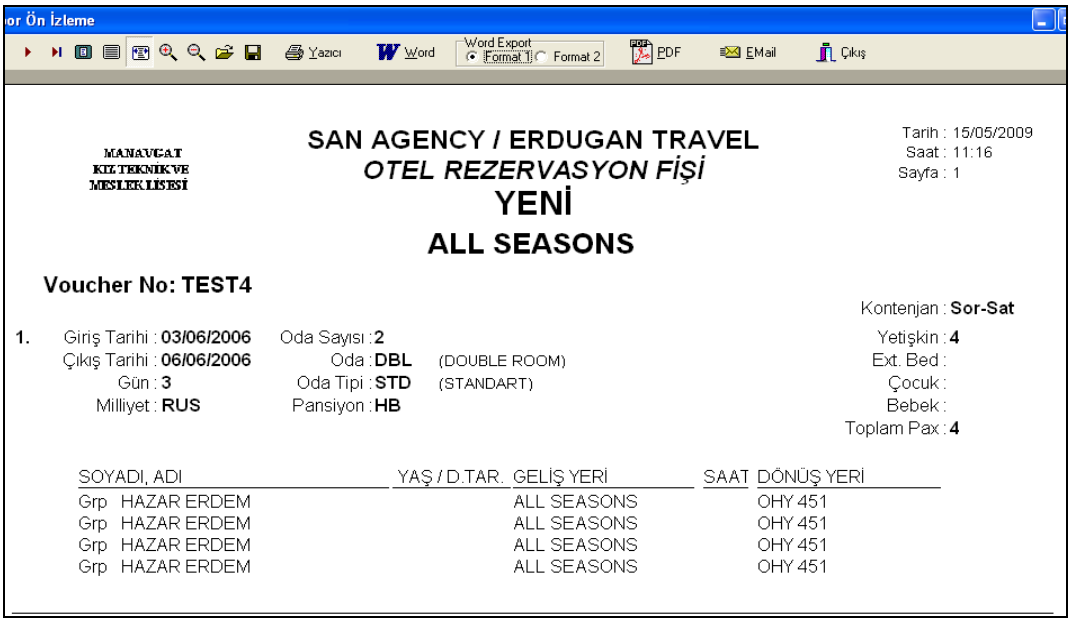
Operatör		Mayıs																				Haziran										Toplam	%
		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	
	Kontenjan	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	930	
ERDUGAN TURİZM (N)	Kullanılan																																	
	Boş	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	930	
	Kontenjan	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	930	
DİEZ TRAVEL (N)	Kullanılan																					1	1	1	1	1	1	1	1	1			9	%,9
	Boş	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	29	29	29	29	29	29	29	29	29	30	30	921	
	Kontenjan	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	1.860	
GENEL TOPLAM	Kullanılan																					1	1	1	1	1	1	1	1	1			9	%,4
	Boş	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	59	59	59	59	59	59	59	59	59	60	60	1.851	

Resim 2.6: Otel doluluk raporu

Rezervasyon Fişi

Otel Rezervasyon Fişi, "Otel Rezervasyon Kartı"nda iken genel bilgiler girildikten sonra "Oda Talep Fişi (F4)" ile alınır. Karşımıza çıkan oda talep fişi tercih ekranında alınacak listede bulunması istenen bilgilere ait seçme işlemleri yapıldıktan sonra "Yazdır" butonuna basılır ve liste alınmış olur.

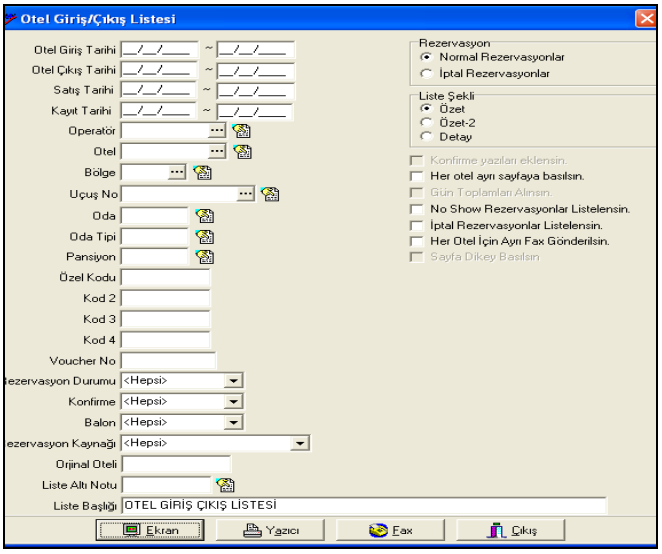
Resim 2.7: Rezervasyon fişi basım tercih ekranı



Resim 2.8: Otel rezervasyon fişi

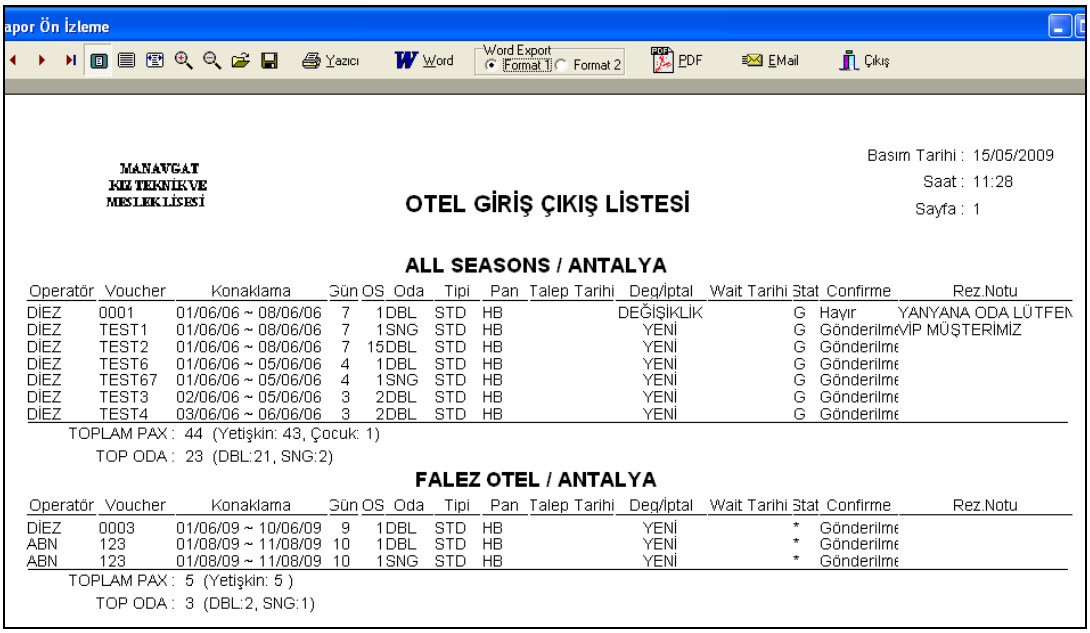
Otel Giriş Çıkış Listesi

Belirli tarihlerde otele giriş yapacak ya da otelden ayrılacak müşterilerin listesini almak için kullanılır. "Otel/Ürün Rezervasyonu – Raporlar – Otel Giriş Çıkış Listesi" sırası takip edildiğinde aşağıda resmi bulunan tercih ekranı karşımıza çıkar. Ekranın sol tarafı istenen kayıtları süzmek için kullanılır. Sağ tarafında da kayıtların nasıl listeleneceği (özet, detay normal, iptal vb.), listelerde hangi bilgilerin olup olmayacağı belirlenir.



Resim 2.9: Otel giriş çıkış listesi tercih ekranı

Tercih ekranından gerekli bilgiler girildikten sonra "Ekran, Faks, Yazıcı" butonlarından birine tıklandığında aşağıda yer alan listeye ulaşılır.



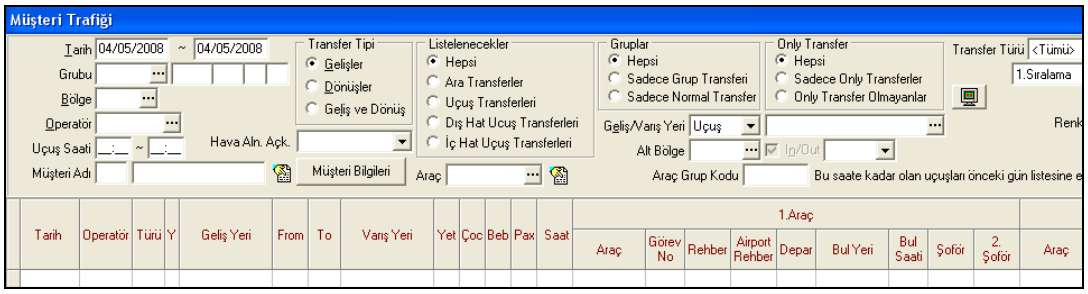
Resim 2.10: Otel giriş çıkış listesi

2.2.Müşteri Trafiği

Müşterilerin taşınması için gerekli bilgilerin (geliş ve dönüş) girişi “Operasyon – Müşteri Trafiği (F9)” komutu ile yapılır. Girilen kayıtlar arasından istenilenlerin ekrana getirilmesi için Müşteri Trafiği ekranında, üst bölümde bulunan ölçütler kullanılarak transfer bilgisi girilecek rezervasyonların süzülmesi yapılır. Belirlenen ölçütlere uyan kayıtlar sıralama seçeneğine göre ekrana listelenir. Belli tarihlerde giriş yapacaklar, bir bölgeye, bir otele veya uçağa/uçaktan transferi yapılacak rezervasyonlar ekrana getirilir. Transfer tipi ile geliş ve dönüş transferlerinin ya da her ikisinin de ekrana listelenme durumu belirlenir.

Alt beyaz bölüme (çalışma ekranına) bir defa tıklatıldığında yukarıdaki ölçütlere uyan rezervasyonlar listelenmiş olur. Bu listelemede aynı uçuş, aynı tarih gibi ölçütleri birbirine uyanlar aynı kategoride görünür.

Otel rezervasyonu kayıt işlemleri sırasında müşterilere ait geliş ve dönüş transfer kayıtları otomatik olarak oluşmaktadır. Bu bölümde müşteri trafiğin düzenlemesi ve operasyon işlemlerinin yapılması sağlanır. Transfer kayıtları oluşurken transferde kullanılacak olan araç, rehber ve depar saati kayıtları yoktur. Bunların belirlenmesi gerekir.



Resim 2.11: Müşteri trafiği menüsü

2.2.1. Ekran Üstündeki Seçim Ölçütleri

Müşterilerin taşınması için gerekli bilgilerin girişi “Operasyon-Müşteri Trafiği (F9)” komutu ile yapılır. Bu komut verildiğinde ekrana gelen görüntünün üstünde tarih, bölge, operatör, uçuş saati, transfer tipi, geliş/varis yeri, listelenecekler, alt bölge, transfer türü, transfer tipi, gruplar, only transfer gibi bilgiler yer alır.

2.2.2. Ekran Üstündeki Değerlerin Anlamı

Girilen kayıtlar arasından istenilenlerin ekrana getirilmesi için müşteri trafiği ekranında üst bölümde bulunan ölçütler kullanılarak transfer bilgisi girilecek rezervasyonların süzülmesi yapılır. Belirlenen ölçütlere uyan kayıtlar sıralama seçeneğine göre ekrana listelenir. Belli tarihlerde giriş yapacaklar, bir bölgeye, bir otele veya uçağa/uçaktan transferi yapılacak rezervasyonlar ekrana getirilir. Transfer tipi ile geliş ve dönüş transferlerinin ya da her ikisinin ekranda listeleneceği belirtilir. Alt beyaz bölüme bir defa tıklandığında yukarıdaki ölçütlere uyan rezervasyonlar aynı tarihte, aynı operatörden ve aynı uçaktan aynı otele gidecek olanlar tek bir satır altında toplanır.

Ekranın üstündeki değerlerin anlamları aşağıdaki gibidir:

Tarih: Transferin tarihini gösterir.

Operatör: Transferin hangi operatöre ait olduğunu gösterir.

Türü: Bu yolcular için rezervasyon kartına islenmiş transfer türü bilgisini getirir.

Y (Yön) : Transferin geliş veya dönüş olduğunu gösterir. Geliş ise (G), dönüş ise (D) gösterilir.

Geliş Yeri: Transferin başlangıç yerinin gösterir.

A'dan: Transferin başlangıç bölgesini gösterir.

B'ye: Transferin bitiş bölgesini gösterir.

Varis Yeri: Transferin bitiş yerini gösterir.

Pax: Transfere ait pax sayısını gösterir.

Uçuş Saati: Uçağın iniş ya da kalkış saatini gösterir.

Araç: Transferin yapılacağı araç kodunu gösterir.

Görev No: Seçilmiş olan aracın o gün kaçıncı işi (transferi) olduğunun bilgisidir.

Rehber: Transferi yapacak rehberin kodunu gösterir.

Depar: Transferin başlangıç noktasındaki depar saatini gösterir.

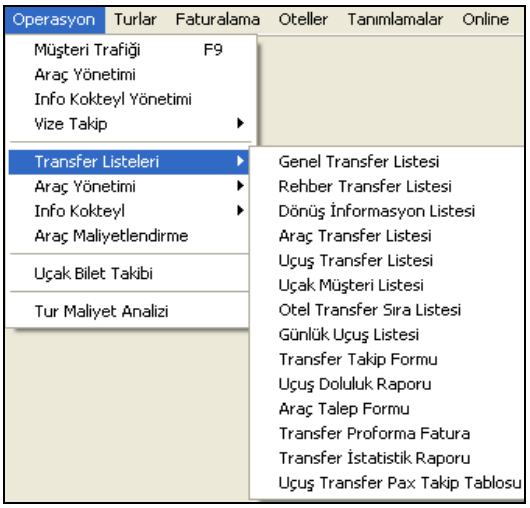
$: Bu transfer işlemi için ayrıca ücret girilmiş ise bu bölümde * işareti, değilse bir şey görünmez.

Açıklama: Transfer işlemi hakkında varsa notların yazılmasında kullanılır. Her bir transfer satırının kendine ait notu vardır.

Grup: Ürün rezervasyon kayıtları olan müşterilerin hangi gruba ait olduklarının bilgisi de buradan izlenebilir.

2.2.3. Transfer Listesi

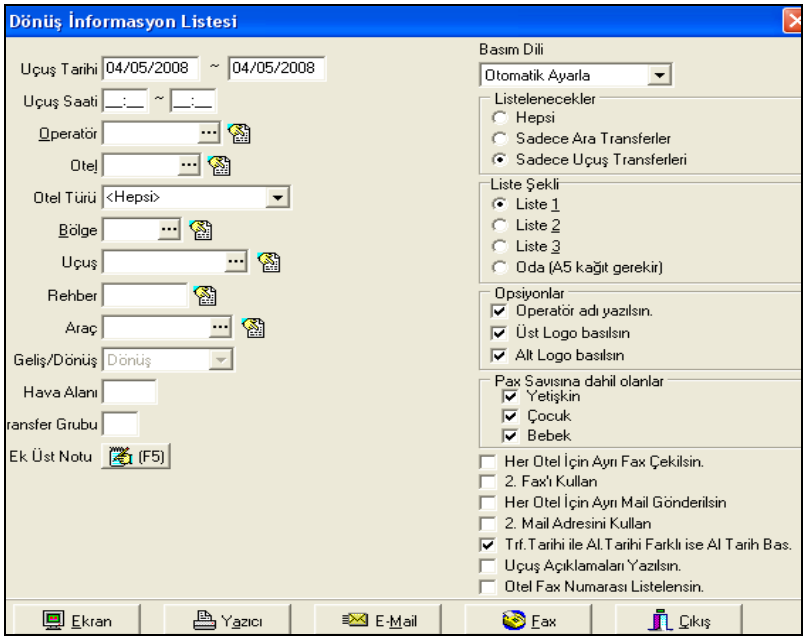
Yapılan transfer işlemlerinin listeler hâlinde çıktılarının alınması "Operasyon-Transfer Listeleri" seçeneğinin altındaki listeler ile yapılmaktadır. Aşağıda bunların bazıları açıklanmıştır:



Resim 2.12: Transfer listesi menüsü

2.2.3.1. Dönüş Enformasyon Listesi

Listeyi alabilmek için dönüş enformasyon listesi ekranının sol üst bölümünde bulunan ölçütlerden listesi alınmak istenenler seçilir. Sağ bölümde ise listenin düzenlenmesi ile ilgili seçenekler vardır. Liste dili seçilebilir. Dört farklı liste şekli vardır. İstenen liste seçenekler belirlendikten sonra ekran düğmesi ile ekrana, yazıcı düğmesi ile yazıcıya gönderilir.



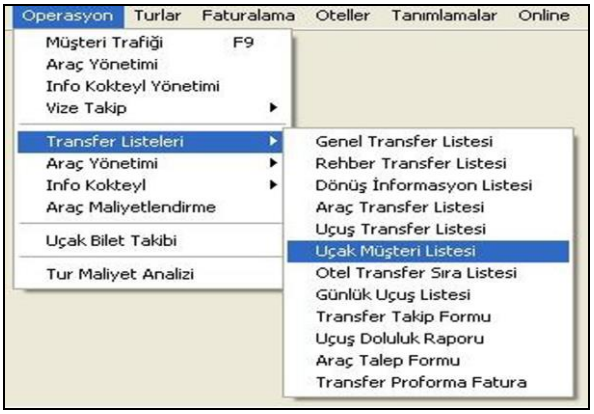
Resim 2.13: Dönüş enformasyon listesi menüsü

2.2.3.2. Uçak Müşteri Listesi

Bu liste, gelen ve giden müşterilerin hangi uçuş numarası ile hangi tarihte, hangi firma ile uçuşunu gerçekleştireceğini, ad ve soyadlarını görebilmek için alınan listedir.

Uçak Müşteri Listesinin alınabilmesi için aşağıdaki adımların takip edilmesi gereklidir:

- Ana menüdeki "Operasyon" butonuna basınız.
- "Transfer Listeleri" bölümüne geliniz. Yana açılan menüden "Uçak Müşteri Listesi" kısmını tıklayınız.

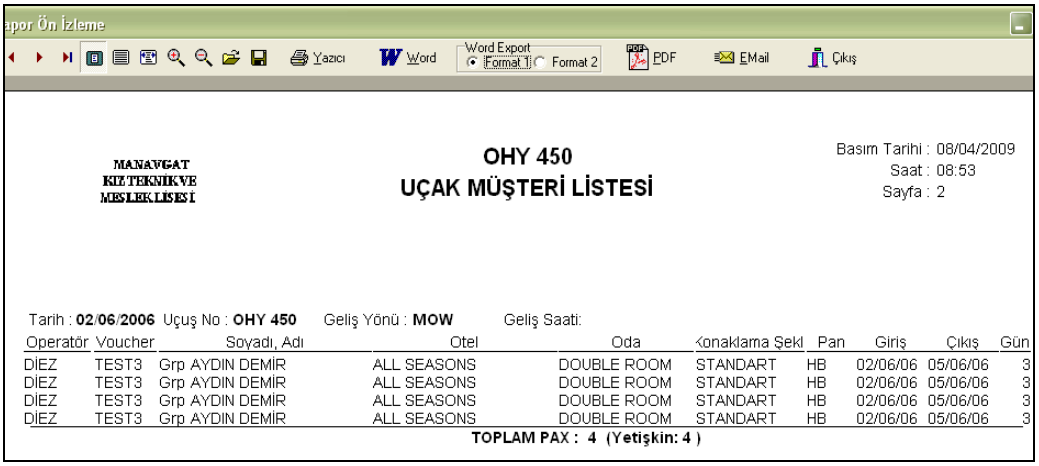


Resim 2.14: Uçak müşteri listesine ulaşım yolu

- Gelen pencerede uçuşu, tarihini, operatörü, oteli, bölgeyi, geliş/dönüş yönünü giriniz (F2 kısayol tuşu yardımıyla).
- Liste tipini işaretleyiniz.
- Only transfer tipini seçiniz.
- Müşteri sıralama seçeneğini işaretleyiniz.
- Pax sayısına dâhil olanları seçiniz.
- Sonuçların ekran, yazıcı ya da faks kanallarından hangisi ile alınacağına karar veriniz.

Resim 2.15: Uçak müşteri listesi süzme ekranı

➢ “Uçak Müşteri Listesi”nin çıktısını alınız.



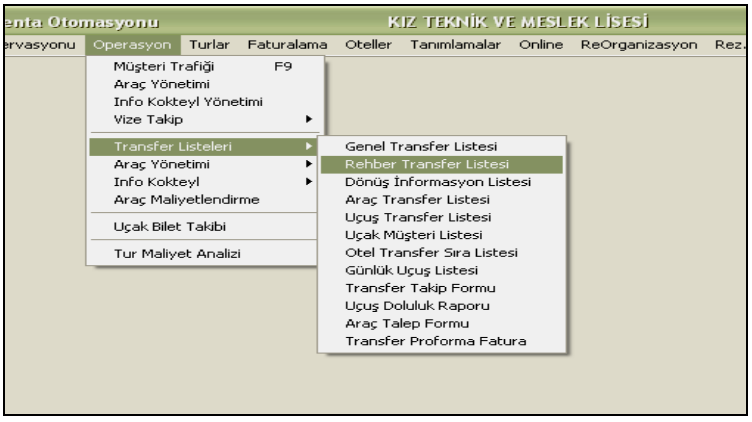
Resim 2.16: Uçak müşteri listesi çıktısı

2.2.3.3. Rehber Transfer Listesi (Geliş)

Geliş transferleri yapılacak müşterilerin hangi rehber tarafından karşılanacağını belirten listeye “Rehber Transfer Listesi” denir.

Rehber transfer listesini alabilmek için aşağıdaki sıralamanın takip edilmesi gereklidir:

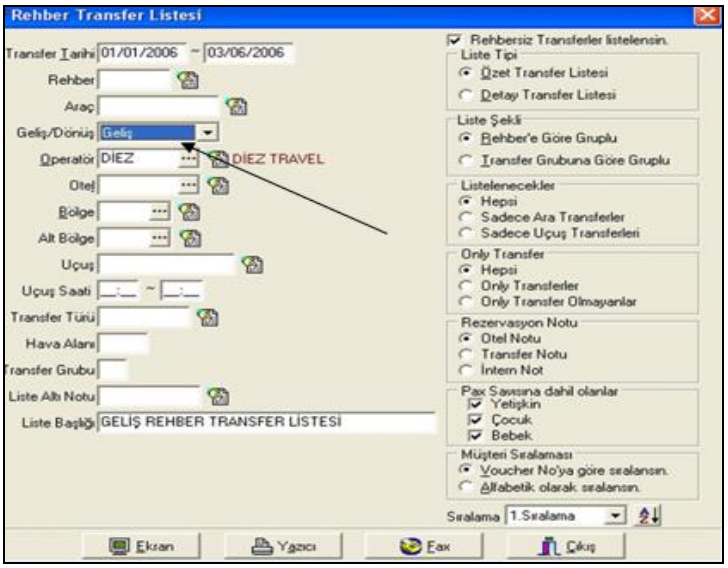
➢ Ana menüdeki “Operasyon” butonuna basınız.
➢ “Transfer Listeleri” bölümüne geliniz. Yana açılan menüden “Rehber Transfer Listesi” kısmını tıklayınız.



Resim 2.17: Rehber transfer listesine ulaşım yolu

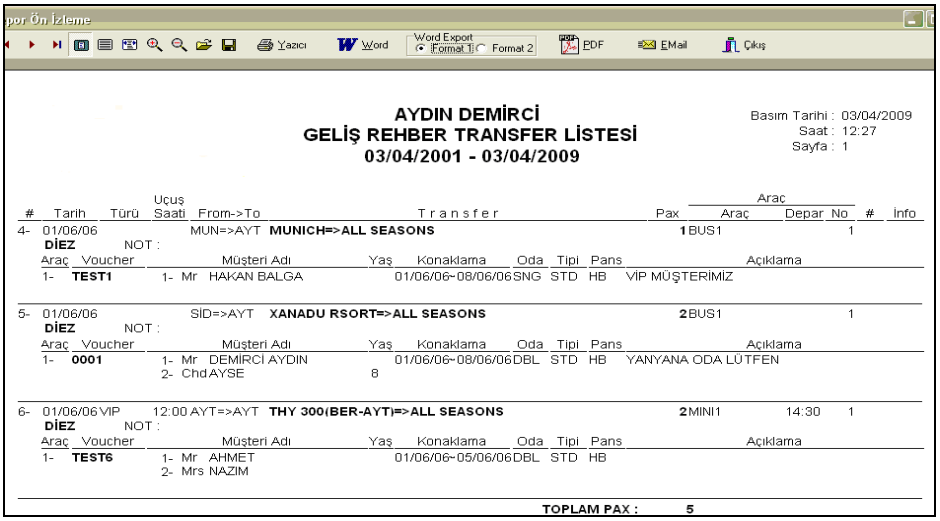
➢ Gelen pencerede transfer tarihini, rehberi, aracı, geliş/dönüş yönünü, operatörü, oteli, bölgeyi, alt bölgeyi, uçuşu, uçuş saatini, transfer türünü giriniz (F2 tuşu yardımı ile).
➢ Havaalanını, transfer grubunu ve liste altı notunu giriniz.

- Liste tipini, liste şeklini, listelenecekleri, only transferi, rezervasyon notunu, pax sayısına dâhil olan alanları işaretleyiniz.
- Müşteri sıralama seçeneğini işaretleyiniz.



Resim 2.18: Rehber transfer listesi süzme ekranı

- Sonuçların ekrana mı, yazıcıya mı yoksa faksa mı gönderileceğine karar veriniz.
- "Rehber Transfer Listesi"nin çıktısını alınız.



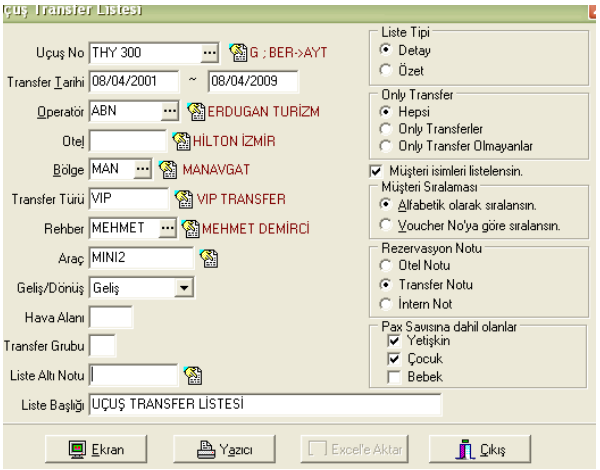
Resim 2.19: Rehber transfer listesi çıktısı

2.2.3.4. Uçuş Transfer Listesi

Belirlenmiş olan uçuşlardan transferi yapılacak kişilerin listesini almak için kullandığımız alandır. Bu alandaki ilgili yerler doldurularak tek bir uçuş seçilebileceği gibi tur operatörü, otel, bölge vb. seçilerek daha fazla ölçütlerin baz alındığı bir liste de alınabilir. Yönergeyi izlediğimizde sağ ekranda listenin nasıl olacağı ile ilgili seçenekler bulunmaktadır. Bu seçeneklerdeki ilgili alanlar doldurulur ve süzme alanları işaretlenirse isteğe bağlı bir listeye ulaşılabilir.

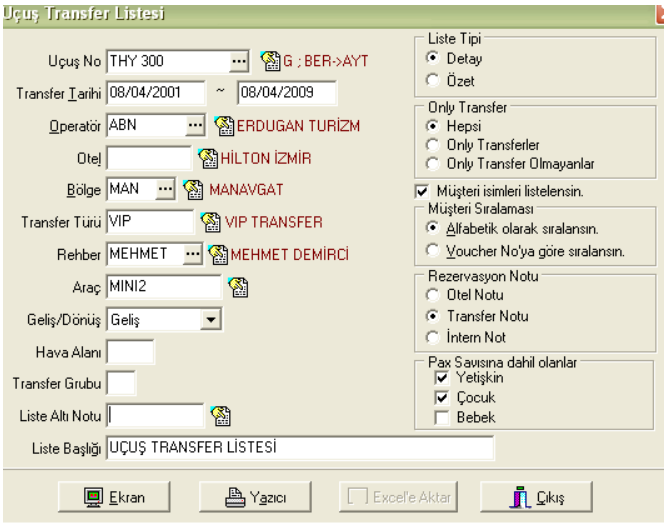
Uçuş transfer listesine ulaşabilmek için aşağıdaki sıralamayı takip etmek gereklidir:

- Ana menüdeki "Operasyon" butonuna basınız.



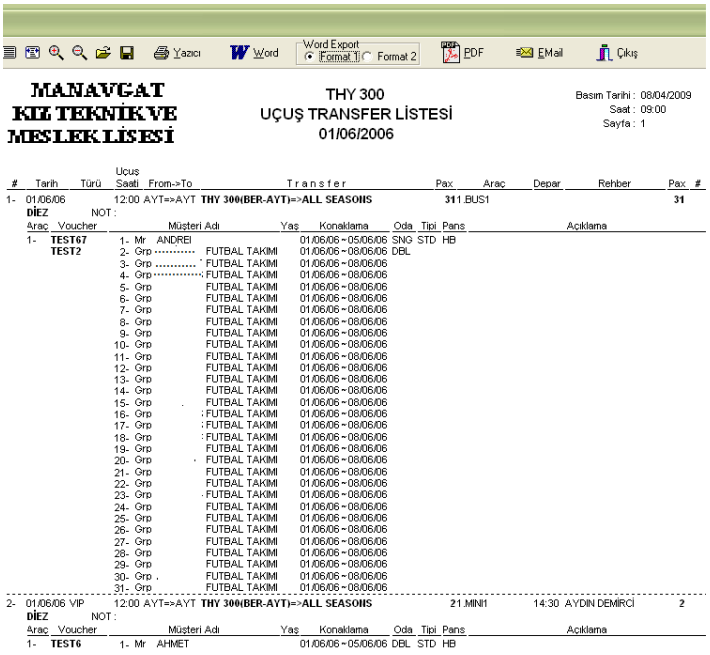
Resim 2.20: Uçuş transfer listesi alma yolu

- "Transfer Listeleri" bölümüne geliniz. Yana açılan menüden "Uçuş Transfer Listesi" kısmını tıklayınız.
- Gelen pencerede uçuş numarasını, transfer tarihini, operatörü, oteli, bölgeyi, transfer türünü, rehberi, aracı, geliş/dönüş yönünü giriniz (F2 tuşu ile).
- Havaalanını, transfer grubunu ve liste altı notunu giriniz.
- Liste tipini, liste şeklini, listelenecekleri, pax sayısına dâhil olanları işaretleyiniz.
- Müşteri sıralama seçeneğini işaretleyiniz.
- Sonuçların ekran, yazıcı ya da faks kanallarından hangisi ile alınacağına karar veriniz.



Resim 2.21: Uçuş transfer listesi süzme ekranı

- "Uçuş Transfer Listesi"nin çıktısını alınız.



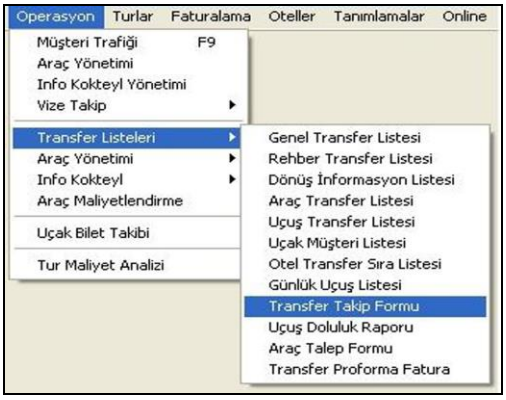
Resim 2.22: Uçuş transfer listesi çıktısı

2.2.3.5. Transfer Takip Formu

Transfer takip formu menüsü ile geliş ve gidişler tek bir sayfada izlenebilir, günlük operasyonlar için kaç araca ihtiyaç olduğuna karar verilebilir ve transfer kapağı oluşturulabilir. Bu form çalışma şekline bağlı olarak uçuşlara, transfer gruplarına ya da rehberlere göre gruplanarak alınabilir.

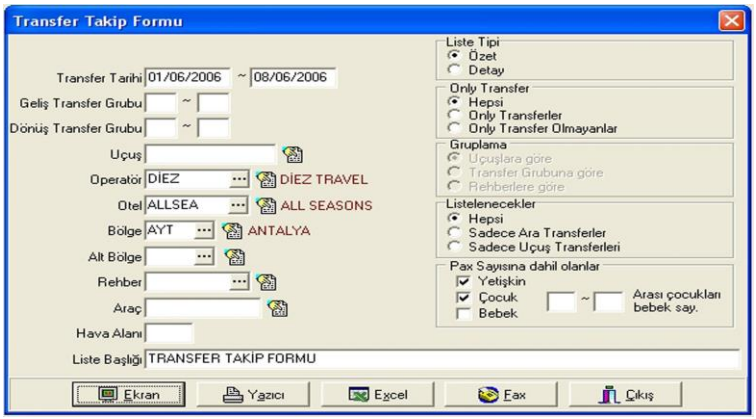
Transfer takip formunun çıktısını alabilmek için aşağıdaki sıralamayı takip etmek gereklidir:

- Ana menüdeki “Operasyon” butonuna basınız.
- “Transfer Listeleri” bölümüne geliniz. Yana açılan menüden “Transfer Takip Formu” kısmını tıklayınız.



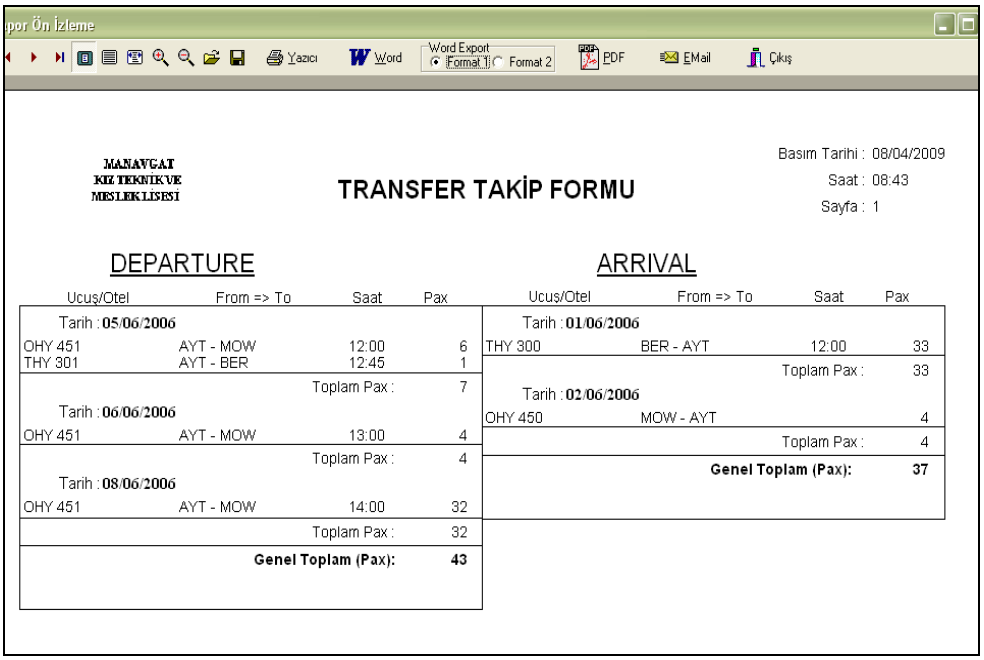
Resim 2.23: Transfer takip formu çıktısı alma yolu

- Gelen pencerede transfer tarihini, geliş transfer grubunu, dönüş transfer grubunu, uçuşu, operatörü, oteli, bölgeyi, alt bölgeyi, rehberi, aracı ve havaalanını giriniz (F2 tuşu yardımı ile).
- Liste tipini, liste şeklini, gruplamayı, listelenecekleri, pax sayısına dâhil olanları işaretleyiniz.



Resim 2.24: Transfer takip formu süzme ekranı

- Sonuçların ekran, yazıcı ya da faks kanallarından hangisi ile alınacağına karar veriniz.
- “Transfer Takip Formu”nun çıktısını alınız.



MANAVGAT KIZ TEKNİK VE MESLEK LİSESİ

TRANSFER TAKİP FORMU

Basım Tarihi : 08/04/2009
Saat : 08:43
Sayfa : 1

DEPARTURE

Ucuş/Otel	From => To	Saat	Pax
Tarih : 05/06/2006			
OHY 451	AYT - MOW	12:00	6
THY 301	AYT - BER	12:45	1
		Toplam Pax :	7
Tarih : 06/06/2006			
OHY 451	AYT - MOW	13:00	4
		Toplam Pax :	4
Tarih : 08/06/2006			
OHY 451	AYT - MOW	14:00	32
		Toplam Pax :	32
		Genel Toplam (Pax):	**43**

ARRIVAL

Ucuş/Otel	From => To	Saat	Pax
Tarih : 01/06/2006			
THY 300	BER - AYT	12:00	33
		Toplam Pax :	33
Tarih : 02/06/2006			
OHY 450	MOW - AYT		4
		Toplam Pax :	4
		Genel Toplam (Pax):	**37**

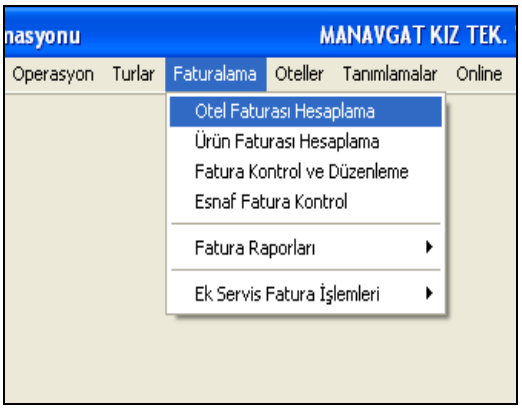
Resim 2.25: Transfer takip formu çıktısı

2.3.Faturalama

Faturalama menüsü sisteme girilmiş olan tüm hizmetlerin hesaplanması, voucher bazında faturaların kontrolü ve raporlanmasının sağlandığı alandır.

2.3.1.Otel Faturası Hesaplama

Rezervasyon sistemine girilen rezervasyonların otel alış ve operatöre satış fiyatlarının belirlenmesi için otel faturasını hesaplatmak gerekir. Bunu yapabilmek için "**Faturalama – Otel Faturası Hesaplama**" menü sırası takip edilmelidir. Karşımıza çıkan, "**Otel Faturalarının Çıkarılması**" ekranın solunda ve sağında bulunan seçenekler ve süzme tercihleri kullanılarak istenilen ölçütlere uyan rezervasyonlar hesaplattırılabilir. Toplu olarak belli tarih aralığındaki rezervasyonlar hesaplattırılabileceği gibi sadece voucher numarası yazmak suretiyle tek bir rezervasyonun da hesaplattırılması yapılabilir. Bu ekranda rezervasyon detayı görünmez, burası sadece hesaplatma ve bilgi alanıdır. Kontrat veya rezervasyonda herhangi bir eksiklik yoksa "Hesaplama İşlemi Tamamlanmıştır." bilgi mesajı çıkar. Ancak kontratta, rezervasyon kartında herhangi bir bilgi veya fiyat eksikliği varsa program bu sahada bizi hata mesajıyla bilgilendirmekte ve kontrol edilmesi gereken sahaya yönlendirmektedir.



Resim 2.26: Faturalama menüsü

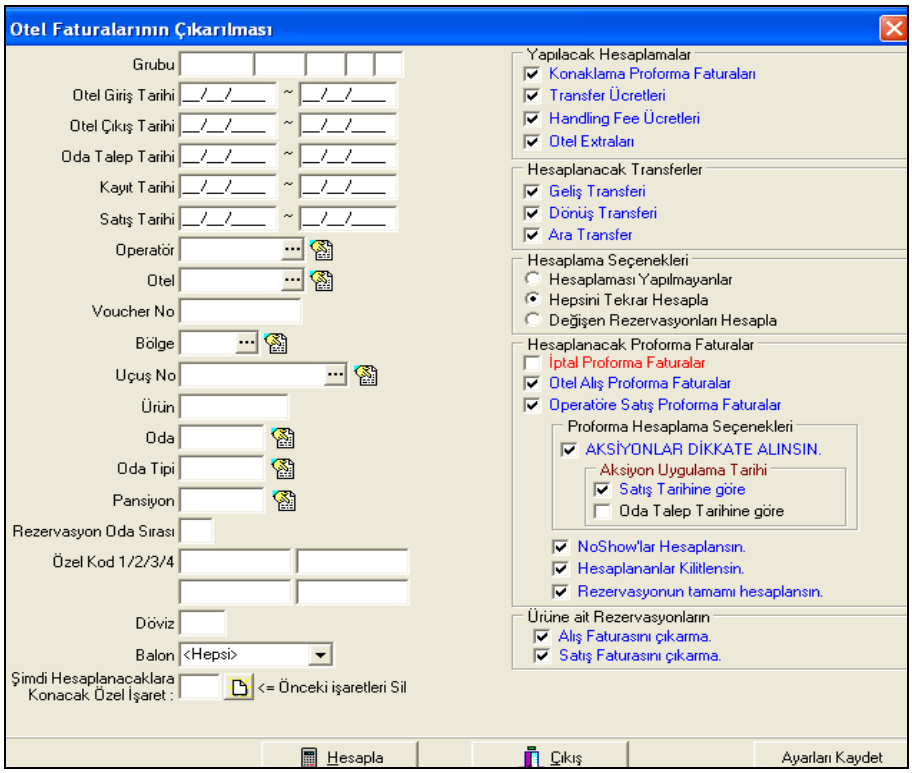
"Yapılacak Hesaplamalar" bölümünde konaklama, transfer, ve handling fee ve otel ekstralarından hesaplamaya dâhil olacaklar işaretlenir.

"Hesaplanacak Transferler" bölümünde hesaplanacak transfer türü işaretlenir. Rezervasyonda transfer bilgisi yoksa fatura da hesaplanamaz. Belirlenen ölçütlere uyan rezervasyonlar içinde daha önce de hesaplanmış olanlar olabilir.

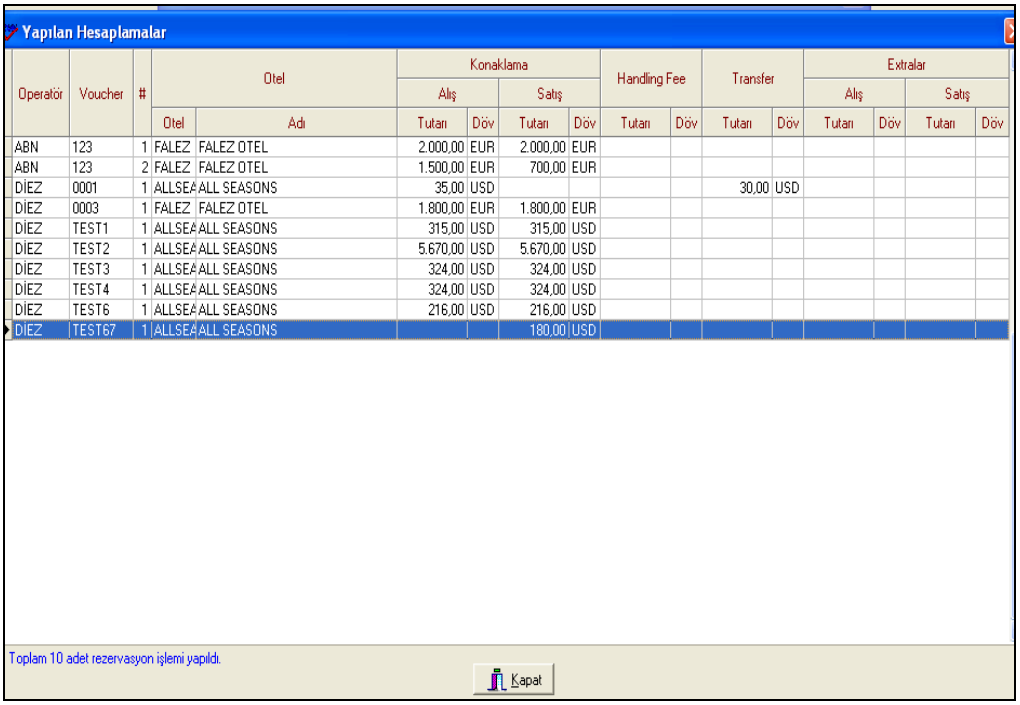
"Hesaplama Seçenekleri"nde; "Hesaplanması Yapılmayanlar" seçilerek sadece hesaplanması yapılmayanlar hesaplattırılabilir. "Hepsini Tekrar Hesapla" seçeneği ile tüm voucher'ların eski hesapları iptal edilerek yeniden hesaplanması yapılabilir. Bu seçeneğin işaretlenmesiyle verilen ölçütler doğrultusunda hesaplanmayan rezervasyon kalmayacaktır. Daha sonra üzerinde değişiklik yapılan rezervasyonların hesaplaması da yaptırılabilir.

"Hesaplanacak Proforma Faturalar" bölümünde hesaplanacak proforma faturalarından istenirse onay iptal edilerek otel alışı veya satışı hesaplattırılmayabilir. Rezervasyonlar için ölçütler ve seçenekler belirlendikten sonra "Hesapla" düğmesine tıklanır. Program rezervasyonları tek tek hesaplayarak ekrana getirir. Faturası hesaplanmayan rezervasyonlar için sezon bilgilerinin ve fiyatların kontrol edilmesi tavsiye edilir.

Yukarıdakilerin dışında aksiyonlarla, no-show'larla, ürün rezervasyonlarıyla, transfer faturalarıyla ve notlarla ilgili bölümlerden de istenilen seçenekler işaretlenerek "Hesapla" butonuna basılır ve hesaplama işlemi başlatılmış olur.



Resim 2.27: Otel faturası hesaplama menüsü



Yapılan Hesaplamalar

Operatör	Voucher	#	Otel		Konaklama				Handling Fee		Transfer		Extralar			
					Alış		Satış						Alış		Satış	
			Otel	Adı	Tutarı	Döv	Tutarı	Döv	Tutarı	Döv	Tutarı	Döv	Tutarı	Döv	Tutarı	Döv
ABN	123	1	FALEZ	FALEZ OTEL	2.000,00	EUR	2.000,00	EUR								
ABN	123	2	FALEZ	FALEZ OTEL	1.500,00	EUR	700,00	EUR								
DİEZ	0001	1	ALLSEA	ALL SEASONS	35,00	USD					30,00	USD				
DİEZ	0003	1	FALEZ	FALEZ OTEL	1.800,00	EUR	1.800,00	EUR								
DİEZ	TEST1	1	ALLSEA	ALL SEASONS	315,00	USD	315,00	USD								
DİEZ	TEST2	1	ALLSEA	ALL SEASONS	5.670,00	USD	5.670,00	USD								
DİEZ	TEST3	1	ALLSEA	ALL SEASONS	324,00	USD	324,00	USD								
DİEZ	TEST4	1	ALLSEA	ALL SEASONS	324,00	USD	324,00	USD								
DİEZ	TEST6	1	ALLSEA	ALL SEASONS	216,00	USD	216,00	USD								
DİEZ	TEST67	1	ALLSEA	ALL SEASONS			180,00	USD								

Toplam 10 adet rezervasyon işlemi yapıldı.

Kapat

Resim 2.28: Hesaplaması yapılmış otel faturaları

2.3.2. Otel Fatura Listesi

Hesaplanmış olan faturaların listesinin çıktısının alınması için kullanılan ekrandır. Ana menüden "Faturalama" tıklanır. Açılan listeden "Fatura Raporları" seçilir. Çıkan menünün en üstünde bulunan "Otel Fatura Listesi" seçilir. Burada, sol tarafta faturası listelenecek kayıtlar için ölçüt alanları vardır. İstenen otellerin, operatörlerin faturaları değişik ölçütler verilerek listelenebilir.

"Rapor Türü" kısmında "Alış Proforma Faturaları" otele ödenecek faturayı listeler. Otele ödeneceklerde varsa otelden istenen ekstra harcamalar da faturaya dâhil edilir. "Satış Proforma Faturaları" operatöre ödenecek faturayı listeler.

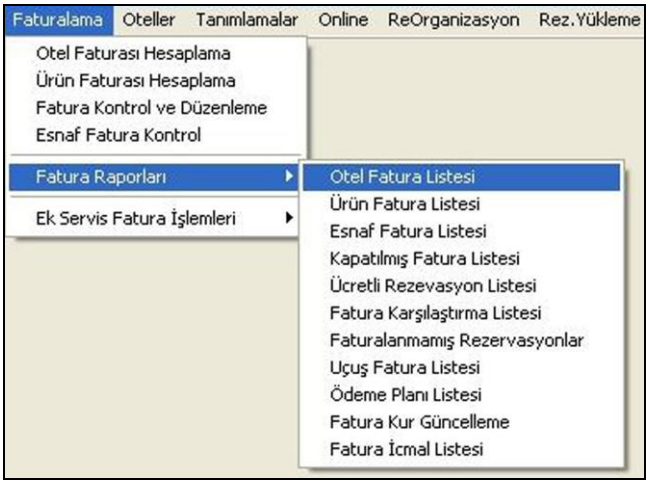
"Liste Şekli" kısmında dört farklı şekilde fatura çıktısı alınabilir. Burada en çok kullanılan raporlama sekli "Detay Proforma Faturalama" listesidir. Bunun dışında özet, ekstra, icmal ve voucher fatura listesi de seçilebilir.

"Excel Kolon Ayarları" düğmesine tıklatılarak, faturalar Excel'e aktarılırken hangi sütunların listede bulunması isteniyorsa buradan işaretlenir. Her kullanıcı kendine özel fatura listesi oluşturabilir.

Bunların dışında otel proformaya çıkacaklar, listelenecek proforma faturalar, operatöre ait bilgiler vb. tüm seçenekler isteğe göre işaretlenirse "Otel Faturaları Listesi" çıktısına ulaşılabilir.

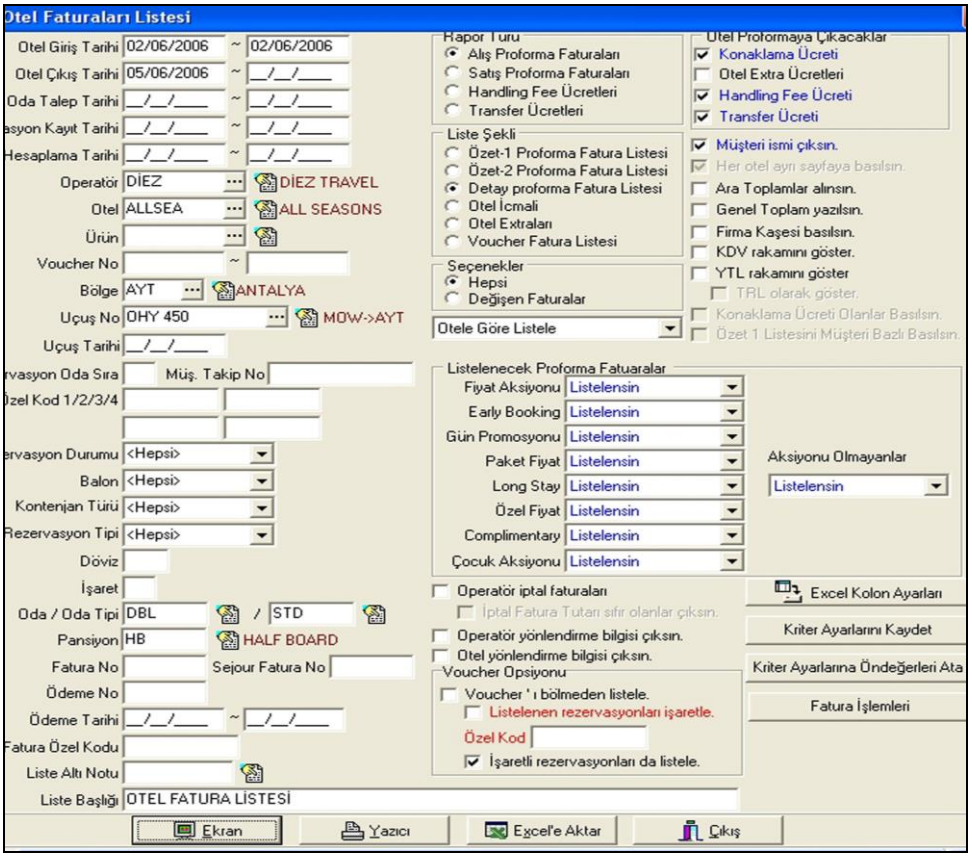
Yukarıdaki bilgilerden faydalanılarak aşağıdaki işlemler sırası ile yapılırsa "Otel Fatura Lisesi" çıktısına ulaşılabilir.

- Ana menüdeki "Faturalama" butonuna basınız.



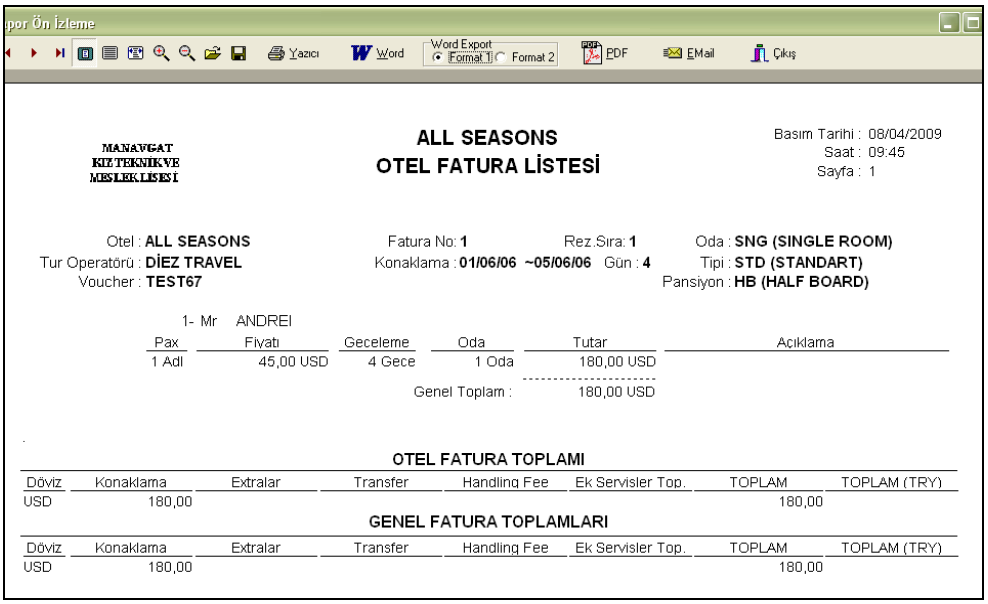
Resim 2.29: Otel fatura listesi alma yolu

- “Fatura Raporları” bölümüne geliniz. Yana açılan menüden “Otel Fatura Listesi” kısmını tıklayınız.



Resim 2.30: Otel fatura listesi süzme ekranı

- Gelen pencerede “Otel Giriş Tarihi”nden başlayarak “Fatura İşlemleri” butonuna kadar olan kısımları giriniz.
- Sonuçların ekran, yazıcı ya da faks kanallarından hangisi ile alınacağına karar veriniz.
- “Otel Fatura Listesi” çıktısını alınız.



por Ön İzleme

Yazıcı | Word | Word Export Format 1 Format 2 | PDF | EMail | Çıkış

MANAVGAT KIZ TEKNİK VE MESLEK LİSESİ

ALL SEASONS
OTEL FATURA LİSTESİ

Basım Tarihi : 08/04/2009
Saat : 09:45
Sayfa : 1

Otel : **ALL SEASONS**
Tur Operatörü : **DİEZ TRAVEL**
Voucher : **TEST67**

Fatura No: **1** Rez.Sıra: **1**
Konaklama : **01/06/06 ~05/06/06** Gün : **4**

Oda : **SNG (SINGLE ROOM)**
Tipi : **STD (STANDART)**
Pansiyon : **HB (HALF BOARD)**

1- Mr ANDREI

Pax	Fiyatı	Geceleme	Oda	Tutar	Açıklama
1 Adl	45,00 USD	4 Gece	1 Oda	180,00 USD	
			Genel Toplam :	180,00 USD	

OTEL FATURA TOPLAMI

Döviz	Konaklama	Extralar	Transfer	Handling Fee	Ek Servisler Top.	TOPLAM	TOPLAM (TRY)
USD	180,00					180,00	

GENEL FATURA TOPLAMLARI

Döviz	Konaklama	Extralar	Transfer	Handling Fee	Ek Servisler Top.	TOPLAM	TOPLAM (TRY)
USD	180,00					180,00	

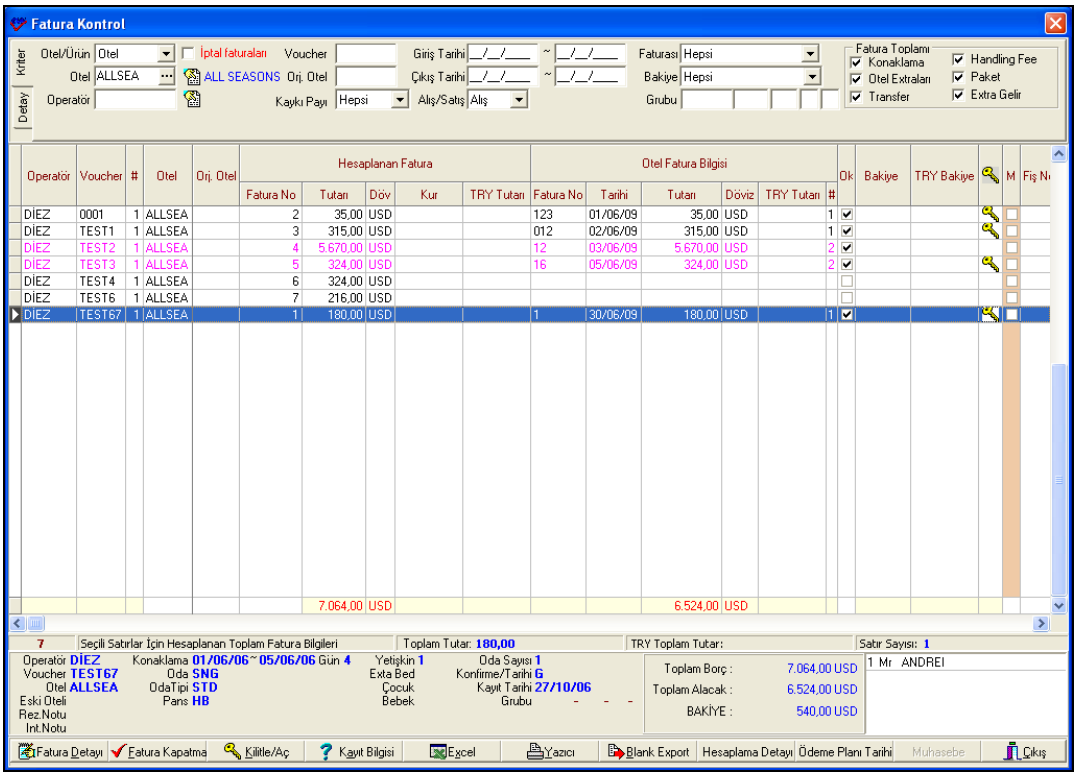
Resim 2.31: Otel fatura listesi çıktısı

2.3.3. Fatura Kontrol ve Düzenleme

Otellerden gelen (Alış) ve tur operatörlerine gönderilen faturaların (Satış) kontrolü ve girişi “Faturalama - Fatura Kontrol ve Düzenleme” komutu ile yapılır.

Fatura otelden geliyorsa “Fatura Kontrol” ekranında ölçütler girilirken “Alış” seçilir. Gelen fatura ile sistemdeki kayıtlı fatura tutarları aynı ise fatura kapatma işlemi yapılır. Bu işlem için bilgiler ölçütler kısmına girilir. Çalışma ekranında beliren fatura seçilir. “Fatura Kapatma.” butonu tıklanır. Açılan karta gelen faturadaki bilgiler girilir. Altta bulunan “Faturaları Kapat.” butonu seçilir. Bu sayede “Otel Fatura Bilgisi” kısmı da dolacaktır. Ayrıca kilitleme işlemi de yapılabilir.

Fatura tur operatörüne ait bir fatura ise ölçütler kısmında “Satış” seçilir. Bu durumda da yukarıdaki sıralamada olduğu gibi kontrol işlemleri yapılır ve tutarlar aynı ise “Faturaları Kapat.” butonuna basılır. Bu sayede ekrandaki “Operatör Fatura Bilgilisi” kısmı dolacaktır.



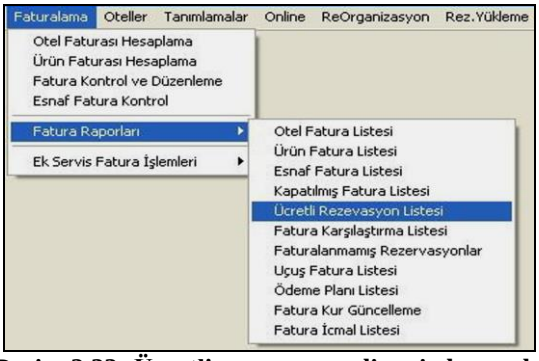
Resim 2.32: Fatura kontrol ve düzenleme menüsü

2.3.4. Ücretli Rezervasyon Listesi

Burada rezervasyon kaydı olarak girilen tüm voucher'lar listelenir. Hesaplanan rezervasyonlar fiyatları ile birlikte görünür.

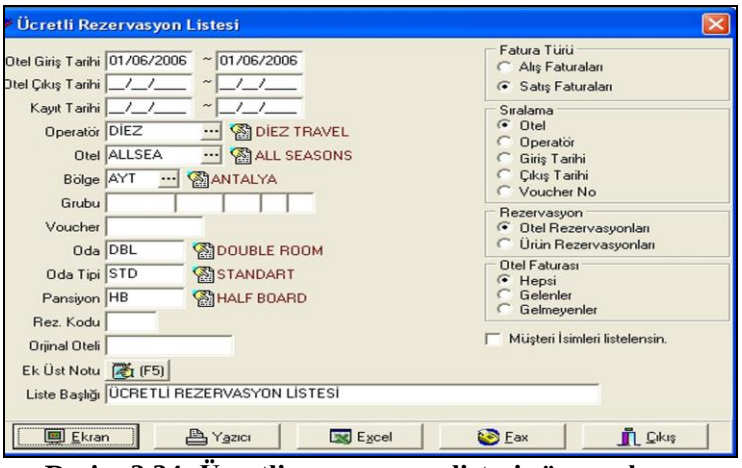
Ücretli rezervasyon listesinin çıktısını alabilmek için aşağıdaki adımlar izlenir:

- Ana menüdeki "Faturalama" butonuna basınız.
- "Fatura Raporları" bölümüne geliniz. Yana açılan menüden "Ücretli Rezervasyon Listesi" kısmını tıklayınız.



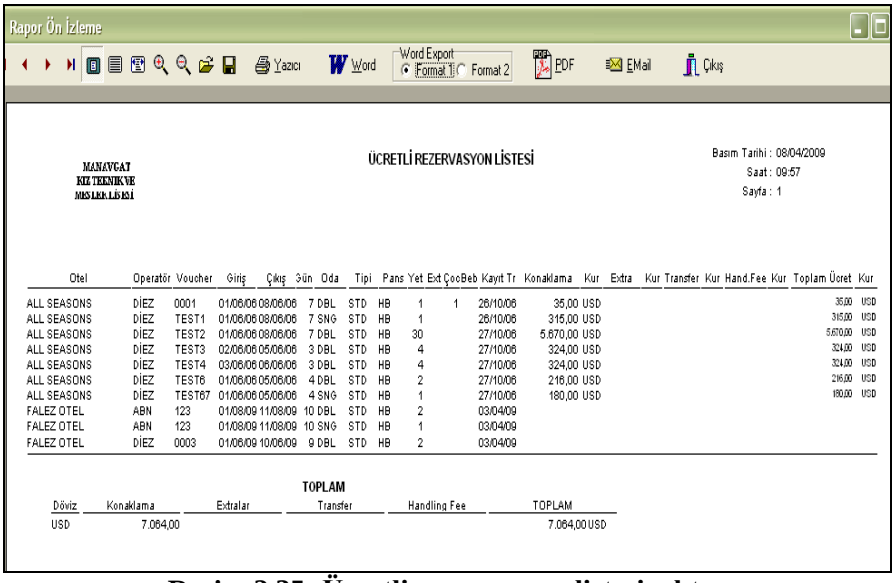
Resim 2.33: Ücretli rezervasyon listesi alma yolu

- Gelen pencerede otel giriş tarihinden başlayarak ek üst notuna kadar olan kısımları giriniz.
- Fatura türünü, liste şeklini, rezervasyon türünü ve otel faturası kısımlarını işaretleyiniz.
- Sonuçların ekran, yazıcı ya da faks kanallarından hangisi ile alınacağına karar veriniz.



Resim 2.34: Ücretli rezervasyon listesi süzme ekranı

- "Ücretli Rezervasyon Listesi" çıktısını alınız.



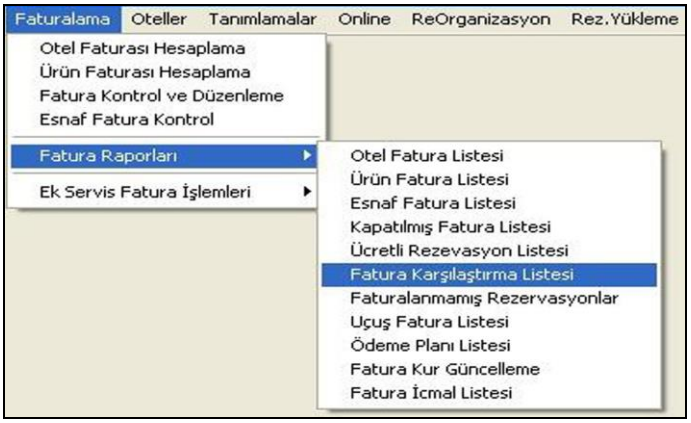
Resim 2.35: Ücretli rezervasyon listesi çıktısı

2.3.5. Fatura Karşılaştırma Listesi

Rezervasyon kayıtlarının konaklama fiyatları ile birlikte verilen ölçütlere göre karşılaştırıldığı listedir. Bu listeden ne kadar kâr veya zarar edildiği izlenebilir.

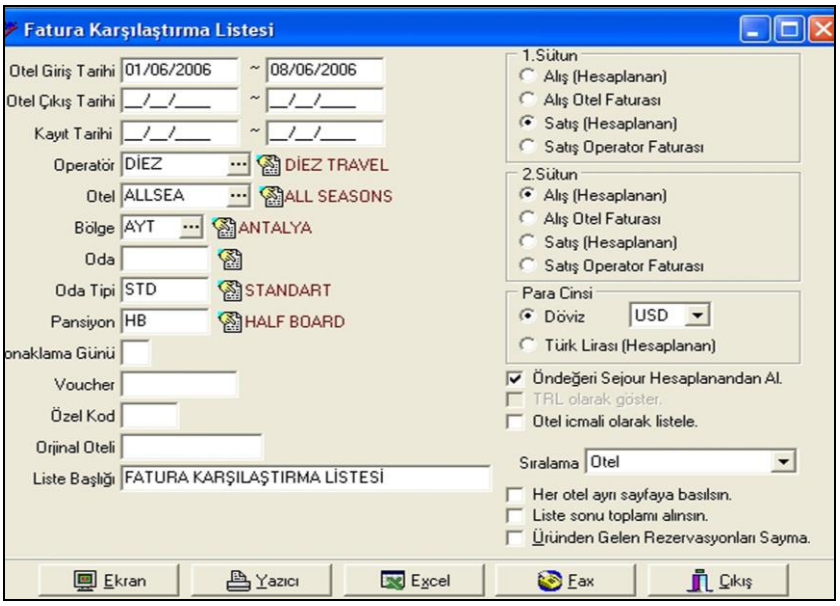
Bu listeye ulaşabilmek için aşağıdaki yönerge izlenir:

- Ana menüdeki "Faturalama" butonuna basınız.
- "Fatura Raporları" bölümüne geliniz. Yana açılan menüden "Fatura Karşılaştırma Listesi" kısmını tıklayınız.



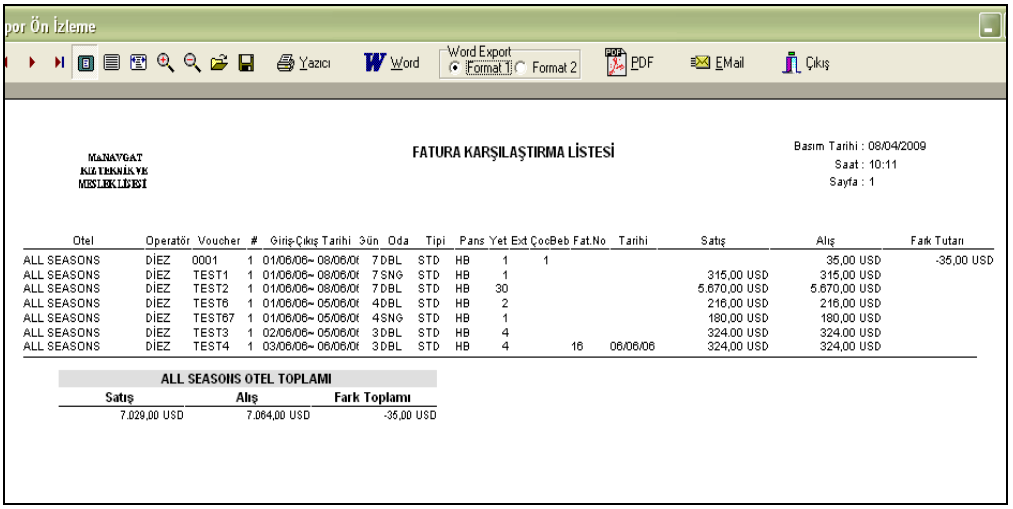
Resim 2.36: Fatura karşılaştırma listesi alma yolu

- Gelen pencerede otel giriş tarihinden başlayarak orijinal oteline kadar olan kısımları giriniz.
- "1.Sütun" ve "2. Sütun"a listelenmesini istediğiniz kısımları işaretleyiniz.
- Para cinsi belirlemesini yapınız. Diğer süzme işaretlemelerini yapınız.
- Sonuçların ekran, yazıcı ya da faks kanallarından hangisi ile alınacağına karar veriniz.



Resim 2.37: Fatura karşılaştırma listesi süzme ekranı

- "Fatura Karşılaştırma Listesi" çıktısını alınız.



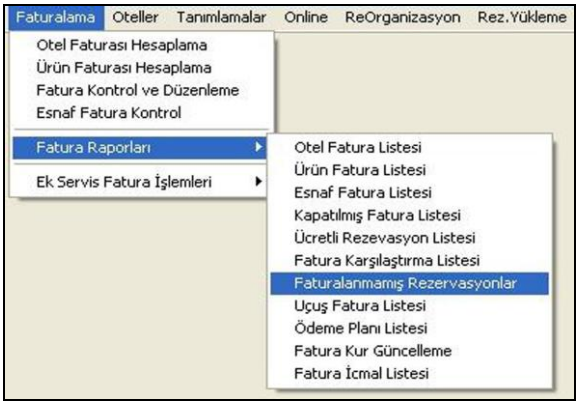
Resim 2.38: Fatura karşılaştırma listesi çıktısı

2.3.6. Faturalanmamış Rezervasyonlar Listesi

Sistemde henüz faturalanmamış rezervasyon olup olmadığını tespit edebilmek için alınan listedir. Faturalanmayacak olan rezervasyonları görmek için ise ilgili süzme seçenekleri işaretlenmelidir.

Faturalanmamış rezervasyonlar listesi çıktısına ulaşabilmek için aşağıdaki adımlar izlenmelidir:

- Ana menüdeki "Faturalama" butonuna basınız.
- "Fatura Raporları" bölümüne geliniz. Yana açılan menüden "Faturalanmamış Rezervasyonlar" kısmını tıklayınız.

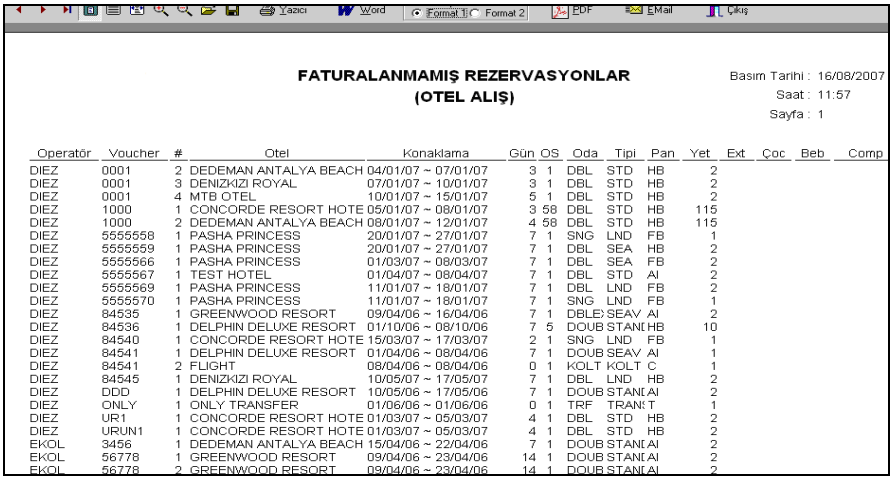


Resim 2.39: Faturalanmamış rezervasyonlar listesi alma yolu

- Gelen pencerede giriş tarihinden başlayarak bölgeye kadar olan kısımları giriniz.
- Rezervasyon türünü ve listelenecek rezervasyonları işaretleyiniz.
- Sonuçların ekran, yazıcı ya da faks kanallarından hangisi ile alınacağına karar veriniz.

Resim 2.40: Faturalanmamış rezervasyonlar listesi süzme ekranı

➢ “Faturalanmamış Rezervasyonlar Listesi” çıktısını alınız.



Yazıcı | Word | Format 1 | Format 2 | PDF | EMail | Çıkış

FATURALANMAMIŞ REZERVASYONLAR
(OTEL ALIŞ)

Basım Tarihi : 16/08/2007
Saat : 11:57
Sayfa : 1

Operatör	Voucher	#	Otel	Konaklama	Gün	OS	Oda	Tipi	Pan	Yet	Ext	Çoc	Beb	Comp
DIEZ	0001	2	DEDEMAN ANTALYA BEACH	04/01/07 ~ 07/01/07	3	1	DBL	STD	HB	2				
DIEZ	0001	3	DENIZKIZI ROYAL	07/01/07 ~ 10/01/07	3	1	DBL	STD	HB	2				
DIEZ	0001	4	MTB OTEL	10/01/07 ~ 15/01/07	5	1	DBL	STD	HB	2				
DIEZ	1000	1	CONCORDE RESORT HOTE	05/01/07 ~ 08/01/07	3	58	DBL	STD	HB	115				
DIEZ	1000	2	DEDEMAN ANTALYA BEACH	08/01/07 ~ 12/01/07	4	58	DBL	STD	HB	115				
DIEZ	5555558	1	PASHA PRINCESS	20/01/07 ~ 27/01/07	7	1	SNG	LND	FB	1				
DIEZ	5555559	1	PASHA PRINCESS	20/01/07 ~ 27/01/07	7	1	DBL	SEA	HB	2				
DIEZ	5555566	1	PASHA PRINCESS	01/03/07 ~ 08/03/07	7	1	DBL	SEA	FB	2				
DIEZ	5555567	1	TEST HOTEL	01/04/07 ~ 08/04/07	7	1	DBL	STD	AI	2				
DIEZ	5555569	1	PASHA PRINCESS	11/01/07 ~ 18/01/07	7	1	DBL	LND	FB	2				
DIEZ	5555570	1	PASHA PRINCESS	11/01/07 ~ 18/01/07	7	1	SNG	LND	FB	1				
DIEZ	84535	1	GREENWOOD RESORT	09/04/06 ~ 16/04/06	7	1	DBLE)	SEAV	AI	2				
DIEZ	84536	1	DELPHIN DELUXE RESORT	01/10/06 ~ 08/10/06	7	5	DOUB	STANI	HB	10				
DIEZ	84540	1	CONCORDE RESORT HOTE	15/03/07 ~ 17/03/07	2	1	SNG	LND	FB	1				
DIEZ	84541	1	DELPHIN DELUXE RESORT	01/04/06 ~ 08/04/06	7	1	DOUB	SEAV	AI	1				
DIEZ	84541	2	FLIGHT	08/04/06 ~ 08/04/06	0	1	KOLT	KOLT	C	1				
DIEZ	84545	1	DENIZKIZI ROYAL	10/05/07 ~ 17/05/07	7	1	DBL	LND	HB	2				
DIEZ	DDD	1	DELPHIN DELUXE RESORT	10/05/06 ~ 17/05/06	7	1	DOUB	STANI	AI	2				
DIEZ	ONLY	1	ONLY TRANSFER	01/06/06 ~ 01/06/06	0	1	TRF	TRANS	T	1				
DIEZ	UR1	1	CONCORDE RESORT HOTE	01/03/07 ~ 05/03/07	4	1	DBL	STD	HB	2				
DIEZ	URUN1	1	CONCORDE RESORT HOTE	01/03/07 ~ 05/03/07	4	1	DBL	STD	HB	2				
EKOL	3456	1	DEDEMAN ANTALYA BEACH	15/04/06 ~ 22/04/06	7	1	DOUB	STANI	AI	2				
EKOL	56778	1	GREENWOOD RESORT	09/04/06 ~ 23/04/06	14	1	DOUB	STANI	AI	2				
EKOL	56778	2	GREENWOOD RESORT	09/04/06 ~ 23/04/06	14	1	DOUB	STANI	AI	2				

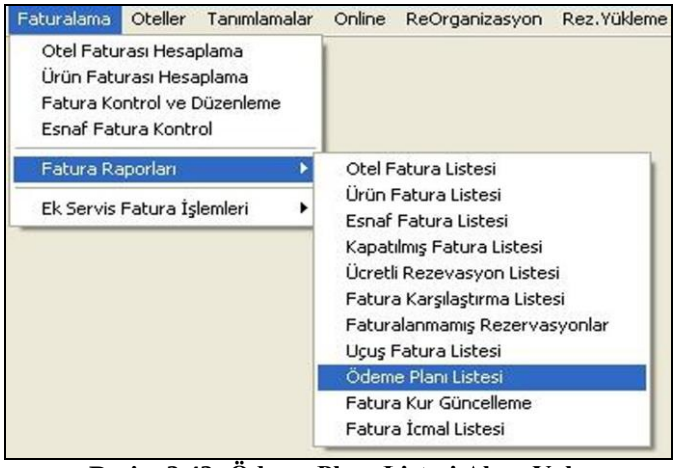
Resim 2.41: Faturalanmamış rezervasyonlar listesi çıktısı

2.3.7.Ödeme Planı Listesi

Buradan kayıt alınabilmesi için kontratlarda ödeme bilgilerinin kontrol edilmesi gerekir. Verilen ölçütlere göre program hesaplamalar yaparak ödeme listesini oluşturur.

Bu listeye ulaşabilmek için aşağıdaki işlemler uygulanır:

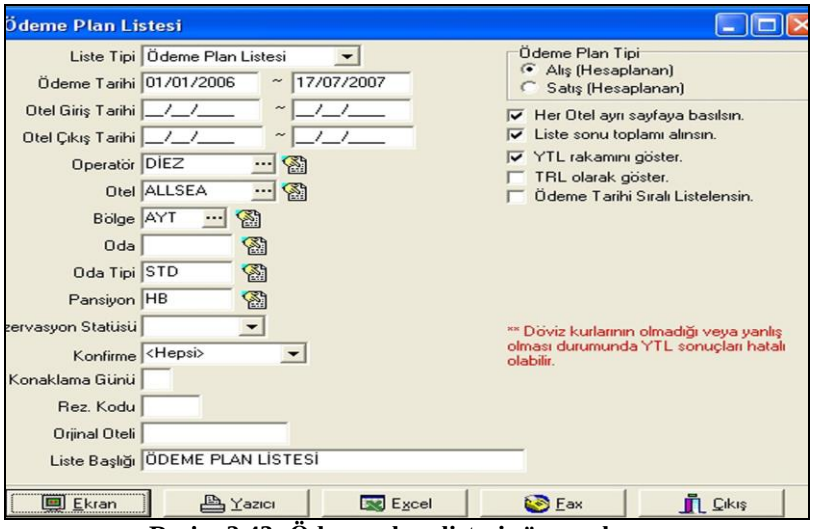
➢ Ana menüdeki “Faturalama” butonuna basınız.
➢ “Fatura Raporları” bölümüne geliniz. Yana açılan menüden “Ödeme Planı Listesi” kısmını tıklayınız.



Resim 2.42: Ödeme Planı Listesi Alma Yolu

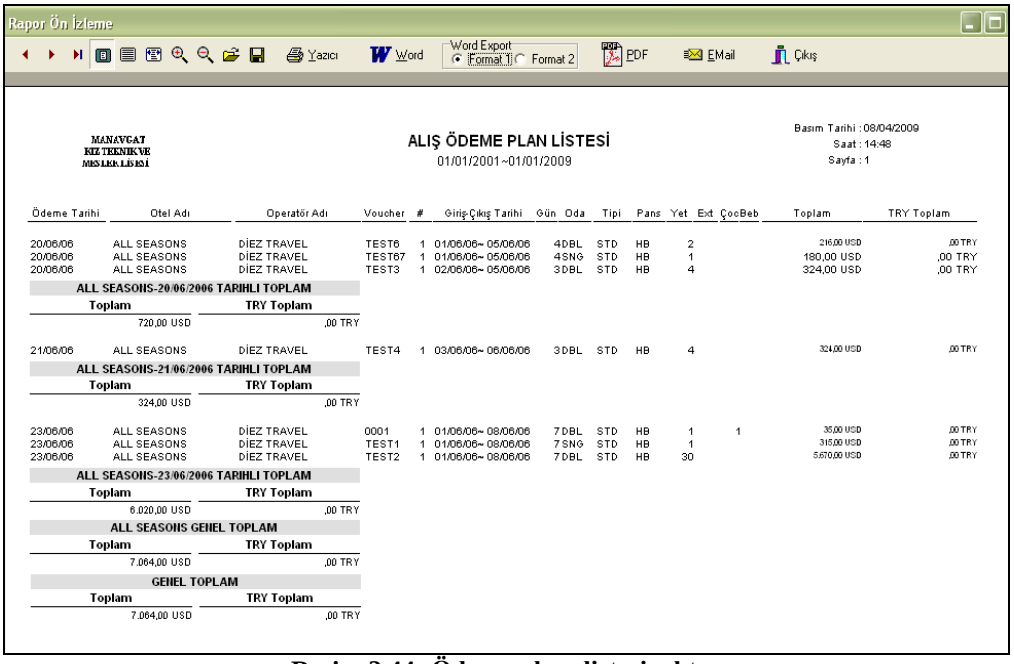
➢ Gelen pencerede ödeme tarihinden başlayarak orijinal oteline kadar olan kısımları giriniz.

- Ödeme plan tipini işaretleyiniz. Diğer gerekli olan süzme kutularını onaylayınız.
- Sonuçların ekran, yazıcı ya da faks kanallarından hangisi ile alınacağına karar veriniz.



Resim 2.43: Ödeme planı listesi süzme ekranı

- "Ödeme Planı Listesi" çıktısını alınız.



Resim 2.44: Ödeme planı listesi çıktısı

2.3.8. Fatura Kur Güncelleme

Bu bölümde en son döviz kurlarının dönüşümünün sağlandığı menü açılır ve ilgili alandan dönüşümü sağlanacak rezervasyon seçilir ve menüden "Hesapla" seçilir. Son güncelleme sonuçları bu menüden alınabilir.

Buradaki asıl amaç, rezervasyon esnasında müşteri hesaplarının girilmesi için alınan kurun Merkez Bankası'ndan alınmış olan yeni kur bilgileri ile değiştirilmesi işleminin yapılmasıdır.

İşlemleri gerçekleştirebilmek için "**Faturalama – Fatura Raporları – Fatura Kur Güncelleme**" sıralaması takip edilmelidir.

Resim 2.45: Fatura kur güncelleme menüsü

2.4. Günlük Döviz Kurları

Acente otomasyonunda günlük döviz kurları ile işlemler yapılmaktadır. Gerek bu işlemler için gerekse döviz değişimlerinin takibi açısından uluslararası tüm para birimlerinin alış ve satış kurlarının takip işlemleri bu bölümden yapılabilir. Birden fazla bankaya ait kurlar ayrı ayrı takip edilebilir. "**Online - Döviz Kurları"** bölümüne girildiğinde birden fazla güne ait uluslararası para birimlerinin kurlarını görebiliriz. Sadece bir güne ait kurları görmek istersek tarihi seçmemiz, ekranın altında bulunan "**Detay Bilgi**" butonuna basmamız yeterlidir. Buradaki kurlar "Tanımlamalar" kısmında belirlediğimiz para biriminin değeri şeklinde görülür.

Çalıştığımız bilgisayarda internet bağlantısı varsa acente otomasyon programı otomatik olarak Merkez Bankasına bağlanacak ve kurları (Bir gün önceki kurları alır.) sisteme yükleyecektir.

Döviz Kurları

Tarih	Banka	Amerikan Doları		Euro		Belçika Frangı		İngiliz Paundu		İsviçre Frangı		İsveç Kronu	
		Alış	Satış	Alış	Satış	Alış	Satış	Alış	Satış	Alış	Satış	Alış	Satış
07/04/09	Merkez Bankası	1,5588	1,5663	2,1078	2,118			2,3228	2,3349	1,3782	1,3871	,1955	,1976
08/04/09	Merkez Bankası	1,5978	1,6055	2,126	2,1363			2,3434	2,3556	1,397	1,406	,1947	,1967
09/04/09	Merkez Bankası	1,5997	1,6074	2,1133	2,1235			2,348	2,3603	1,3912	1,4002	,1927	,1947
10/04/09	Merkez Bankası	1,5684	1,576	2,0836	2,0936			2,3027	2,3147	1,3649	1,3737	,1898	,1918
21/04/09	Merkez Bankası	1,6214	1,6292	2,1041	2,1142			2,3657	2,3781	1,3839	1,3928	,1888	,1908
22/04/09	Merkez Bankası	1,6518	1,6598	2,1381	2,1484			2,4034	2,416	1,4105	1,4196	,1906	,1926
25/04/09	Merkez Bankası	1,6105	1,6183	2,1304	2,1407			2,3543	2,3666	1,408	1,4171	,1951	,1972
29/04/09	Merkez Bankası	1,6307	1,6386	2,1224	2,1326			2,3762	2,3886	1,4079	1,417	,1966	,1986
01/05/09	Merkez Bankası	1,5786	1,5862	2,1032	2,1133			2,3459	2,3582	1,3908	1,3998	,1958	,1978
08/05/09	Merkez Bankası	1,5396	1,547	2,0481	2,058			2,3249	2,3371	1,3506	1,3593	,1946	,1967
12/05/09	Merkez Bankası	1,5468	1,5543	2,091	2,1011			2,3337	2,3459	1,3828	1,3917	,1978	,1999
15/05/09	Merkez Bankası	1,5716	1,5792	2,1328	2,1431			2,3739	2,3863	1,414	1,4231	,197	,199

Bul __/__/____ Bul (F5) Kurları otomatik al

Yeni | T.C.M.B.Kurları | Yazıcı | Detay Bilgi | Excel | Çıkış

Resim 2.46: Döviz kurları

Günlük Döviz Kurları

Tarih 15/05/09 Banka Merkez Bankası

		DÖVİZ		EFEKTİF	
		Alış	Satış	Alış	Satış
Alman Markı	DEM				
Amerikan Doları	USD	1,5716	1,5792	1,5705	1,5816
Fransız Frangı	FRF				
İngiliz Paundu	GBP	2,3739	2,3863	2,3722	2,3899
Belçika Frangı	BEF				
Avusturya Şilini	ATS				
İsviçre Frangı	CHF	1,414	1,4231	1,4119	1,4252
İtalyan Lireti	ITL				
Hollanda Guldeni	NLG				
İsveç Kronu	SEK	,197	,199	,1969	,1995
Norveç Kronu	NOK	,2401	,2418	,24	,2423
Avustralya Doları	AUD	1,1767	1,1844	1,1713	1,1915
Kanada Doları	CAD	1,3375	1,3435	1,3326	1,3486
Danimarka Kronu	DKK	,2864	,2878	,2862	,2884
Finlandiya Markası	FIM				
Japon Yeni	JPY	1,6448	1,6557	1,6387	1,662
S.Arab Riyali	SAR	,4203	,4211	,4172	,4243
İspanyol Pezatası	ESP				
Euro	EUR	2,1328	2,1431	2,1313	2,1463
İran Riyali	IRR				
Kıbrıs Paundu	CYP				
Tunus Dinarı	TND				
Mısır Paundu	EGP				
Tomen	TOM				

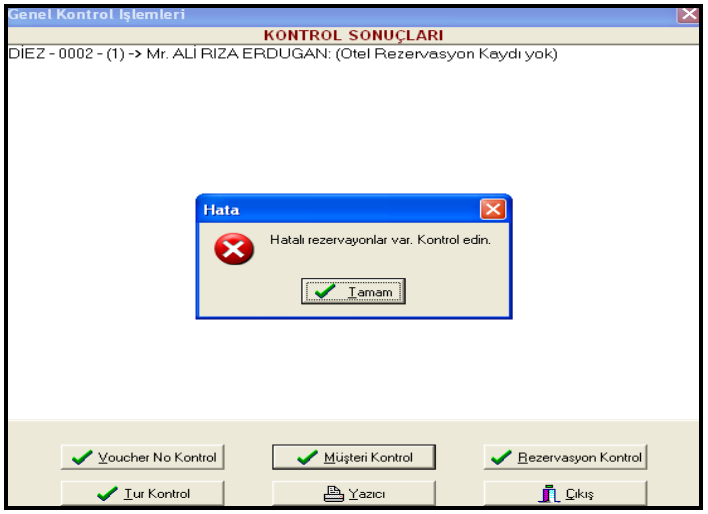
Kaydet | Sil | Yazıcı | T.C.M.B.Kurları | Çıkış

Resim 2.47: Günlük döviz kurları listesi

2.5. Reorganizasyon

Normal şartlar altında otel ve tur rezervasyon bölümlerinden yapılmış olan tüm kayıtlar ilgili yerlere doğru olarak yerleştirilir ancak makine arızaları, elektrik kesintileri vb. gibi sebepler bazen eksik veya hatalı kayıtlar oluşturabilir. Reorganizasyon adımları bu tür kayıtların tespiti ve düzeltilmesi içindir. Program reorganizasyon gerektiren durumlar oluştuğunda uyarı verecektir. Alınan mesaj doğrultusunda sistem yöneticisi ile birlikte reorganizasyon adımları uygulanır. Kontrol sonucunda hata ve eksikler var ise ekrana listelenecektir. İşlem sırasında programı kullanan kimsenin bulunmaması ve mutlaka işleme başlamadan backup (yedek) alınması gerekmektedir.

Ana menüden "**Reorganizasyon – Rezervasyon Genel Kontrol**" tıklanırsa açılan karttaki Voucher No Kontrol, Müşteri Kontrol, Rezervasyon Kontrol, Tur Kontrol tuşlarına basılarak hatalı işlem olup olmadığı kontrol edilebilir. Bununla ilgili yazıcıdan da döküm alınabilir.



Resim 2.48: Genel kontrol işlemleri kartı

UYGULAMA FAALİYETİ

- Aşağıdaki işlem basamakları ve önerileri dikkate alarak akaryakıt devreleri sembol resimlerine ait uygulama faaliyetini yapınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Acente rezervasyonu otomasyon programını inceleyiniz.	➢ Yakınınızda bulunan bir seyahat acentesine giderek kullanılan programın rezervasyon menüsünü inceleyiniz.
➢ Sistemde kullanılan genel komutları uygulayınız.	➢ Genel komutların çoğunun ana menüde kullanılabildiğini hatırlayınız.
➢ Acente otomasyon programında kendi adınıza bir kullanıcı oluşturunuz	➢ Oluşturduğunuz kullanıcının şifresini unutmayınız.
➢ Sisteme ait genel parametrelere logo olarak kendi resminizi ekleyiniz.	➢ Logo resminin uzantısının BMP formatlı olması gerektiğini unutmayınız.
➢ Otellere ait tanımlamaları yapınız.	➢ Müşteri ve transfer bilgilerini inceleyiniz.
➢ Aksiyon oluşturunuz.	➢ Yakınınızda bulunan bir döviz bürosuna gidiniz ve günlük kurları nasıl belirlediklerini öğreniniz.
➢ Kontrat düzenleyiniz.	➢ Aksiyonun indirim anlamına geldiğini hatırlayınız.
➢ Rezervasyon listelerine ulaşınız.	➢ Acentelerin uçak müşteri listesini nasıl oluşturduklarını öğreniniz.
➢ Otel, uçak ve turların müşteri trafiğini inceleyiniz.	➢ Acentelerdeki transfer takip formunu doldurmayı öğreniniz.
➢ Transfer listelerine ait çıktıları alınız.	➢ Seyahat acentelerinde faturalama işlemini öğreniniz.
➢ Otel faturası hesaplama işlemini yapınız.	➢ Uçuşlar menüsünün nasıl kullanıldığını öğreniniz.
➢ Günlük döviz kurlarını inceleyiniz.	➢ Döviz türlerinin uluslararası kısaltmalarını öğreniniz.
➢ Sistemde oluşabilecek hataları araştırınız.	➢ Otel fatura listesi nasıl yapılır öğreniniz.
	➢ Reorganizasyon işlemlerini hatırlayınız.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Acente otomasyon programında kullanılan komutlar ve kısayol tuşlarını biliyor musunuz?		
2. Rezervasyonda kullanılabilecek tanımlamaları yapabiliyor musunuz?		
3. Genel parametreleri öğrenebildiniz mi?		
4. Otel rezervasyonu yapabiliyor musunuz?		
5. Rezervasyon menüsünü kullanabiliyor musunuz?		
6. Acentelerde ve otellerdeki müşteri trafiğinin nasıl işlediğini biliyor musunuz?		
7. Faturalama yapabiliyor musunuz?		
8. Günlük döviz kurları hakkında bilgi sahibi misiniz?		
9. Acentede reorganizasyon nasıl yapıldığını öğrendiniz mi?		
10. Pratik bilgi kazanmak için bir seyahat acentesini ziyaret ettiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda "**Hayır**" şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız "**Evet**" ise "Ölçme ve Değerlendirme"ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi otomatik voucher numarası almak için kullanılan kısayol tuşudur?

   A) F2
   B) F5
   C) F10
   D) F7
   E) F16

2. Aşağıdakilerden hangisi rezervasyonlarla ilgili listelerin alınmasında izlenecek yoldur?

   A) Otel/Ürün Rezervasyonu - Grup Raporları
   B) Otel/ Ürün Rezervasyonu - Raporlar.
   C) Operasyon - Müşteri Trafiği - Rezervasyon
   D) Tanımlamalar - Rezervasyon Tanımlamaları.
   E) Operasyon – Transfer Listeleri – Listeler

3. Günlük döviz kurları hangi menünün alt başlığıdır?

   A) Oteller-Otel Katkı Payları-Döviz Kurları
   B) Online-Döviz Kurları
   C) Faturalama-Döviz Kurları
   D) Tanımlamalar-Döviz Kurları
   E) Online - Havaalanları

4. Uçak müşteri listesi alınırken özet liste istenirse hangi süzme seçeneği başlığının altındaki seçenek işaretlenir?

   A) Only transfer
   B) Pax sayısına dâhil olanlar
   C) Müşteri sıralaması
   D) Uçuş numarası
   E) Liste altı

5. Belirlenmiş olan uçuşlarda transferi yapılacak kişilerin listesini almak için hangi çıktı türü kullanılır?

   A) Transfer takip formu
   B) Uçak müşteri listesi
   C) Dönüş enformasyon listesi
   D) Uçuş transfer listesi
   E) Rehber transfer listesi

6. Fatura raporları menüsünün içerisinde aşağıdakilerden hangisi yoktur?

A) Ücretli rezervasyon listesi
B) Fatura karşılaştırma listesi
C) Transfer masrafları listesi
D) Uçuş fatura listesi
E) Otel fatura listesi

7. Ücretli rezervasyon listesi çıktısını aşağıdaki menülerin hangisinden alabilir?

A) Faturalama
B) Operasyon
C) Oteller
D) Tanımlamalar
E) Turlar

8. Rezervasyon bilgileri girilirken tercih listelerinin doldurulmasında yardımcı olan kısayol tuşu hangisidir?

A) F6
B) F5
C) F4
D) F3
E) F2

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

9. ( ) Otel rezervasyonu kartı ekranında iken oda talep fişi F6 ile alınır.
10. ( ) Fatura kur güncelleme menüsüne "Faturalama-Fatura Raporları"ndan girilir.
11. ( ) Otel faturası hesaplama işlemi oteller menüsünden yapılır.
12. ( ) Satış proforma faturaları operatöre ödenecek faturayı listeler.
13. ( ) Ana ekranda iken F5 tuşuna basılırsa otel rezervasyon kartı açılmış olur.
14. ( ) Otel rezervasyon kartında cinsiyetle ilgili sütuna "1" numara girersek Mrs. olur.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise "Modül Değerlendirme"ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

İşlem Basamakları	Evet	Hayır
REZERVASYON OTOMASYON PROGRAMINI KULLANARAK OTEL KONTRATLARINI İNCELEME		
➢ Acente programının genel kullanımındaki komutları öğrendiniz mi?		
➢ Programın kısayol tuşlarını öğreniniz öğrendiniz mi?		
➢ Programla ilgili tanımlamaları öğrendiniz mi?		
➢ Genel parametreleri öğrendiniz mi?		
➢ Oteller hakkında bilgi edindiniz mi?		
➢ Bulunulan yıla ait kontrat düzenlediniz mi?		
➢ Otomasyon programına otel aksiyonlarından örnekler girdiniz mi?		
ACENTELERDE REZERVASYON OTOMASYON PROGRAMINI KULLANARAK REZERVASYON VE FATURALAMA YAPMA		
➢ Acente rezervasyonu otomasyon programını incelediniz mi?		
➢ Sistemde kullanılan genel komutları uyguladınız mı?		
➢ Acente otomasyon programında kendi adınıza bir kullanıcı oluşturdunuz mu?		
➢ Sisteme ait genel parametrelere logo olarak kendi resminizi eklediniz mi?		
➢ Otellere ait tanımlamaları yaptınız mı?		
➢ Aksiyon oluşturdunuz mu?		
➢ Kontrat düzenlediniz mi?		
➢ Rezervasyon listelerine ulaştırdınız mı?		
➢ Otel, uçak ve turların müşteri trafiğini incelediniz mi?		
➢ Transfer listelerine ait çıktıları aldınız mı?		
➢ Otel faturası hesaplama işlemini yaptınız mı?		
➢ Günlük döviz kurlarını incelediniz mi?		
➢ Sistemde oluşabilecek hataları araştırdınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	E
3	A
4	C
5	B
6	B
7	E
8	Doğru
9	Yanlış
10	Yanlış
11	Yanlış
12	Yanlış

ÖĞRENME FAALİYETİ–2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	B
4	E
5	D
6	C
7	A
8	E
9	Yanlış
10	Doğru
11	Doğru
12	Doğru
13	Doğru
14	Yanlış

KAYNAKÇA

- MEB, MEGEP- Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı, Ankara, 2005.