T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

# KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

# BİLGİSAYAR REZERVASYON PROGRAMLARI–2

Ankara, 2013

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

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR ..... ii
GİRİŞ ..... 1
ÖĞRENME FAALİYETİ – 1 ..... 2
1. KONTRATLAR VE OTEL REZERVASYONU İLE İLGİLİ EVRAKLARIN ÇIKTISININ ALINMASI ..... 2
1.1. Kontratlar İle ilgili Evrakların Çıktısını Alma ..... 2
1.1.1. Aksiyon Listelerinin Çıktısını Alma ..... 2
1.1.2. Kontrat Listelerinin Çıktısını Alma ..... 3
1.1.3. Oda/Konaklama Şekli Listesinin Çıktısını Alma ..... 3
1.1.4.Oda Tipleri ve Pansiyonlar Listesinin Çıktısını Alma ..... 4
1.1.5.Otel Ekstra Harcamaları Listesinin Çıktısını Alma ..... 5
1.1.6.Otel Transfer Sıralaması Listesinin Çıktısını Alma ..... 6
1.2. Otel Rezervasyonu ile İlgili Evrakların Bilgisayar Çıktısını Alma ..... 7
1.2.1. Rezervasyon Bilgileri Listesinin Çıktısını Alma ..... 8
1.2.2. Müşteri ve Transfer Bilgileri Listesinin Çıktısını Alma ..... 9
1.2.3. Rezervasyon Listesinin Çıktısını Alma ..... 10
UYGULAMA FAALİYETİ ..... 13
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ..... 14
ÖĞRENME FAALİYETİ – 2 ..... 16
2. MÜŞTERİ TRAFİĞİ VE FATURALAMA İLE İLGİLİ EVRAKLARIN ÇIKTISININ ALINMASI ..... 16
2.1. Müşteri Trafiği İle İlgili Evrakların Bilgisayar Çıktısını Alma ..... 16
2.1.1. Dönüş Enformasyon Listesi Çıktısı Alma ..... 17
2.1.2. Uçak Müşteri Listesi Çıktısı Alma ..... 17
2.1.3. Rehber Transfer Listesi-Geliş Listesi Çıktısı Alma ..... 18
2.1.4. Uçuş Transfer Listesi Çıktısı Alma ..... 19
2.1.5. Transfer Takip Formu Listesi Çıktısı Alma ..... 19
2.2. Faturalama ile İlgili Evrakların Bilgisayar Çıktısını Alma ..... 20
2.2.1. Otel Fatura Listesi Çıktısı Alma ..... 20
2.2.2. Ücretli Rezervasyon Listesi Çıktısı Alma ..... 21
2.2.3. Fatura Karşılaştırma Listesi Çıktısı Alma ..... 21
2.2.4. Faturalanmamış Rezervasyonlar Listesi Çıktısı Alma ..... 22
2.2.5. Ödeme Planı Listesi Çıktısı Alma ..... 23
UYGULAMA FAALİYETİ ..... 24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ..... 26
MODÜL DEĞERLENDİRME ..... 27
CEVAP ANAHTARLARI ..... 28
KAYNAKÇA ..... 29

# AÇIKLAMALAR

| | |
|---|---|
| **ALAN** | **Konaklama ve Seyahat Hizmetleri** |
| **DAL/MESLEK** | **Rezervasyon Elemanı** |
| **MODÜLÜN ADI** | **Bilgisayar Rezervasyon Programları 2** |
| **MODÜLÜN TANIMI** | Bu ders, seyahat acentelerinin rezervasyon departmanlarında kullanılan otel kontratları, otel rezervasyonu, müşteri trafiği ve faturalama ile ilgili programların bilgisayar çıktılarını alma konusunda öğrencilerin bilgi ve becerini arttırmak amaçlanmaktadır. |
| **SÜRE** | 40/32 |
| **ÖN KOŞUL** | Bilgisayar Rezervasyon Programları-1 modülünü başarı ile tamamlamak |
| **YETERLİK** | Acente rezervasyon otomasyon programlarını kullanmak |
| **MODÜLÜN AMACI** | **Genel Amaç:**<br>Öğrenci, uygun ortam sağlandığında, Seyahat acentelerinin rezervasyon departmanlarında uygulanan otomasyon programlarını doğru kullanarak, doküman hazırlayıp, çıktı alabileceksiniz.<br>**Amaçlar:**<br>**1.** Otel kontratları ve otel rezervasyonları ile ilgili evrakların bilgisayar çıktısını doğru olarak alabileceksiniz.<br>**2.** Müşteri trafiği ve faturalamayla ilgili evrakların bilgisayar çıktısını doğru olarak alabileceksiniz. |
| **EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI** | **Ortam:** Sınıf, İşletme, Kütüphane, Atölye, Bilgisayar Teknolojileri Ortamı<br>**Donanım:** Bilgisayar, yazıcı, 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.<br>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;**

Ulusal ve uluslar arası turizm son yıllarda çok önemli gelişmeler göstermiştir. Ülkemizde turizm sektörünün bel kemiğini seyahat acenteleri oluşturmaktadır. Çünkü bireysel olarak tatile çıkan turist sayısı grup olarak seyahate çıkan turist sayısından oldukça azdır. Seyahat Acentelerinin temelini oluşturan bölüm rezervasyon bölümüdür. Bu sebeple rezervasyon bölümlerinde yıllardır çeşitli bilgisayar paket programları kullanılmaktadır. Bu programları kullanmak kadar yazıcıdan çıktı almakta çok önemlidir.

İlerdeki iş hayatınızda bu modülün size sağlayacağı bilgi ve beceri uygulamalarının kazanımları, sizlere her zaman en önemli yol gösterici olacaktır.

Bu modülde seyahat acentelerinin rezervasyon bölümüyle ile ilgili olarak otel kontratları ile ilgili evrakların, otel kontratları ile ilgili evrakların, müşteri trafiği ile ilgili evrakların ve faturalama ile ilgili evrakların çıktılarının nasıl alınacağı konusunda tüm çalışmalar ve aşamalar yer almaktadır. Amaç; seyahat acenteciliği alanında görev alacak olan rezervasyon elemanları yani sizler sektörün ihtiyaçları doğrultusunda bilinçlendirilmeniz ve eğitilmenizdir. Modülü tamamladığınızda çalışma ortamınızda rezervasyon ile ilgili edindiğiniz bilgileri kullanarak becerilerinizi geliştireceksiniz. Sonuçta işletmelerin bu konuda aradığı nitelikte bir eleman olarak yeterli bilgiye sahip olacaksınız.

Çalışma hayatınız boyunca sizlere başarılar dilerim.

# ÖĞRENME FAALİYETİ – 1

## AMAÇ

Bu faaliyette Acente Otomasyon Programının otel kontratları ile ilgili evrakların, otel kontratları ile ilgili evrakların, müşteri trafiği ile ilgili evrakların ve faturalama ile ilgili evrakların çıktılarının nasıl alınacağı konusunda bilgi sahibi olacaksınız. Programdaki bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında acentelerde rezervasyon otomasyon programlarından çıktı alma işlemini doğru olarak yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

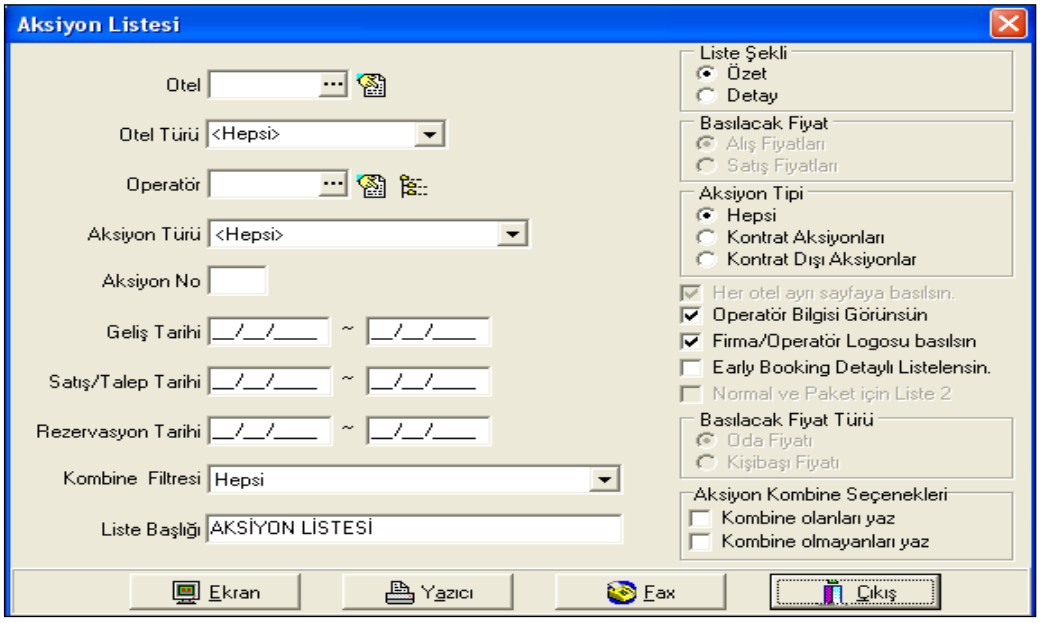
- Yaşadığınız kentte seyahat acenteciliği şirketlerine giderek, otel kontratları ile ilgili evrakların, otel kontratları ile ilgili evrakların, müşteri trafiği ile ilgili evrakların ve faturalama ile ilgili evrakların çıktılarının nasıl alındığı konusunda ne tür çalışmalar yaptıklarını gözlemleyiniz.
- Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

# 1. KONTRATLAR VE OTEL REZERVASYONU İLE İLGİLİ EVRAKLARIN ÇIKTISININ ALINMASI

## 1.1. Kontratlar İle ilgili Evrakların Çıktısını Alma

### 1.1.1. Aksiyon Listelerinin Çıktısını Alma

Sezon içersinde satışların durumuna göre otel yönetimi tarafından aksiyonlar uygulanabilir. Bu aksiyonlar genellikle kısa tarih aralığına gerçekleşirler ve fiyatlarda kontrat fiyatlarından farklı olur. Aksiyonlar penceresinde iken Yeni düğmesine tıklatılarak 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.




**Şekil 1.1: Aksiyon listesi**

Aksiyondan o tarihler arasında girenlerin yararlanabilmesi için girenler ve o tarihlerde konaklayanların yararlanabilmesi için de Konaklayanlar seçilir. Girilen aksiyon alış ve satışta geçerli ise ilgili seçenekler işaretlenir. Aksiyonun uygulanacağı tur operatörleri tur operatörleri sekmesi altına eklenir. Seçilen aksiyon türüne göre aksiyon koşulları girilir ve aksiyon kaydedilir. Daha sonra yazıcı kısmına tıklanarak çıktısı alınabilir.

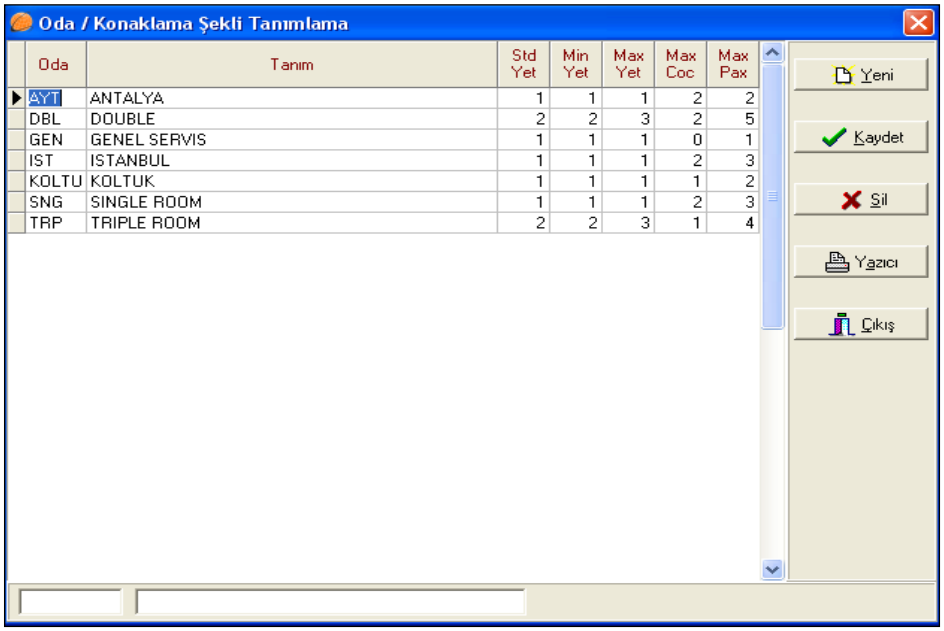
### 1.1.2. Kontrat Listelerinin Çıktısını Alma

Kontrat bilgileri sezon girişlerinde hangi sezonun fiyatlarının geçerli olduğu alış ve satışlarda belirtilir. Alış ve satışlarda için döviz bilgisi girilir. Alış ve satışlar için ödeme planı belirlenir. Ödeme planı belirsiz kalırsa rezervasyonlar içi yapılacak ödemeler, ödeme listelerine yansımaz. Banka ve kur bilgileri işaretlenir. KDV oranı girilir.

Yapılan kontrata ait bilgilerin Kontrat Dökümü komutu ile çıktısı alınır.

### 1.1.3. Oda/Konaklama Şekli Listesinin Çıktısını Alma

Otel Rezervasyonunda kullanılan ve tüm otelleri kapsayan her tür oda varyasyonlarının kodlandığı bölümdür. Otel rezervasyonunda yapılan oda taleplerinde ve otel kontrat girişlerinde bu bölüme bakılmaktadır. Burada kodlanmış odalar ile otel rezervasyonu yapılabilir. Daha sonra yazıcı kısmına tıklanarak çıktısı alınabilir.



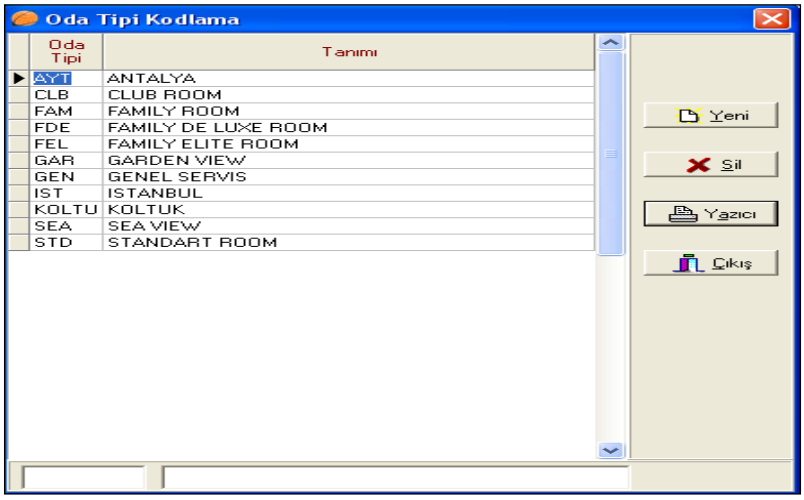

| Oda | Tanım | Std Yet | Min Yet | Max Yet | Max Coc | Max Pax |
|---|---|---|---|---|---|---|
| AYT | ANTALYA | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| DBL | DOUBLE | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 |
| GEN | GENEL SERVIS | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| IST | ISTANBUL | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| KOLTU | KOLTUK | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| SNG | SINGLE ROOM | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| TRP | TRIPLE ROOM | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 |

**Şekil 1.2: Oda/konaklama şekli tanımlama listesi**

### 1.1.4.Oda Tipleri ve Pansiyonlar Listesinin Çıktısını Alma

➢ **Oda tipleri :**

Otelde farklı fiyatlandırmaya tabi tutulan oda tipleri Oda Tipi Tanımı düğmesine tıklatılarak belirtilir (Standart, Family, Suit). Daha sonra yazıcı kısmına tıklanarak çıktısı alınabilir.

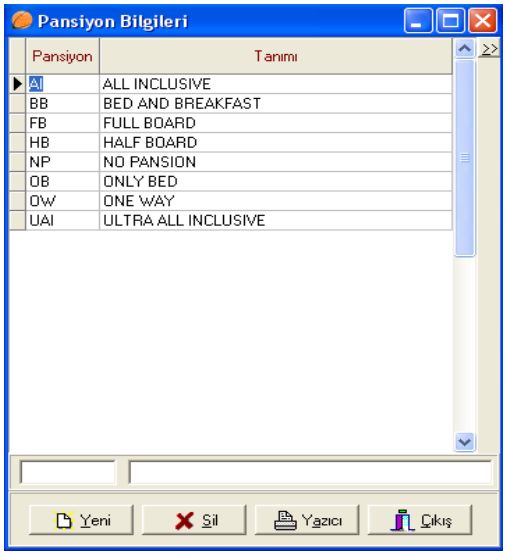



| Oda Tipi | Tanımı |
|---|---|
| AYT | ANTALYA |
| CLB | CLUB ROOM |
| FAM | FAMILY ROOM |
| FDE | FAMILY DE LUXE ROOM |
| FEL | FAMILY ELITE ROOM |
| GAR | GARDEN VIEW |
| GEN | GENEL SERVIS |
| IST | ISTANBUL |
| KOLTU | KOLTUK |
| SEA | SEA VIEW |
| STD | STANDART ROOM |

**Şekil 1.3: Oda tipleri listesi**

➢ **Pansiyonlar listesi :**

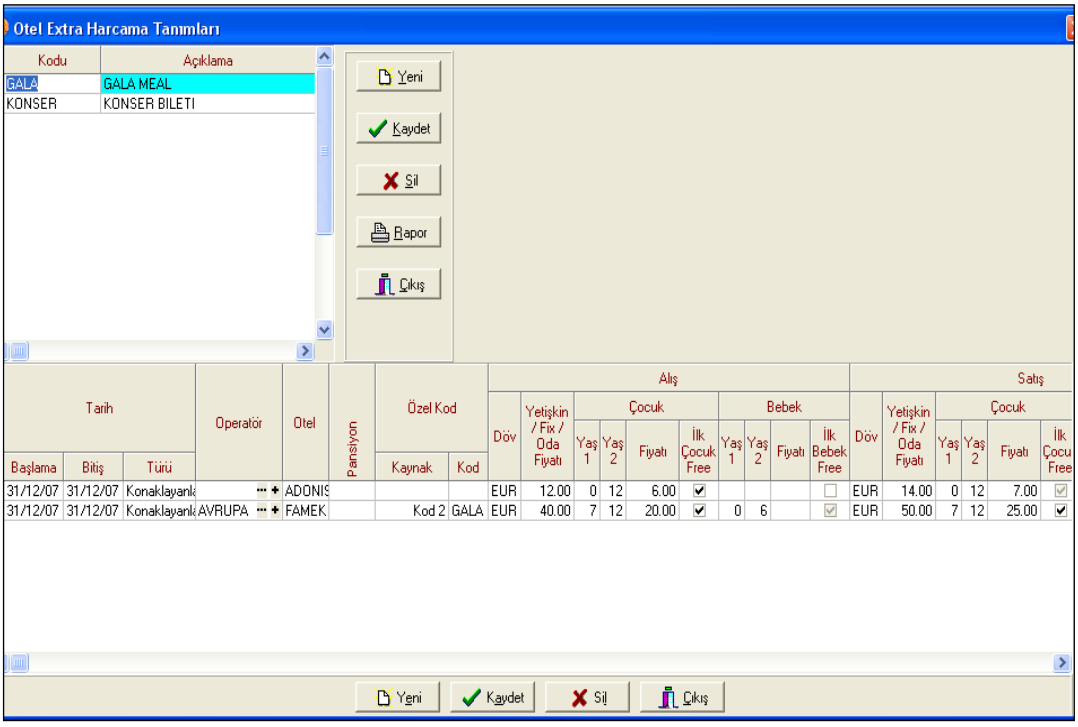
Otel Rezervasyonunda kullanılan ve tüm otelleri kapsayan her tür pansiyon türlerinin kodlandığı bölümdür. Otel rezervasyonunda yapılan oda taleplerinde pansiyon türü girişlerinde bu bölüme bakılmaktadır. Burada kodlanmış pansiyon türleri otel rezervasyonu yapılabilir. Kodlanmayanları program kabul etmez. Otel kayıtları girilirken yapılan Oda/Konaklama Şekilleri, Oda tipleri ve pansiyon tanımlamaları buraya otomatik olarak eklenir. Daha sonra yazıcı kısmına tıklanarak çıktısı alınabilir.




**Şekil 1.4: Pansiyonlar listesi**

## 1.1.5.Otel Ekstra Harcamaları Listesinin Çıktısını Alma

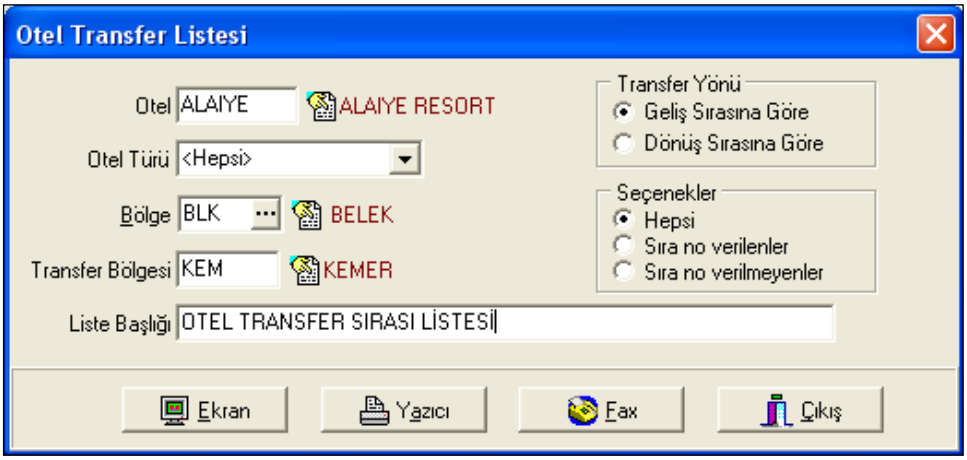
Otelde konaklayan her müşterinin **(acente)** hesabına ilave edilen masrafları burada tanımlanır. Gala yemeği, kişi bası coffee break, welcome kokteyli gibi. Özel kod kullanılarak belirli bir gruba eklenmesi sağlanabilir. Bu durumda aynı özel kodu taşıyan rezervasyonlara uygular, diğer rezervasyonlar etkilenmez. Boş bırakılırsa tüm rezervasyonlara uygulanır. Bu ekstralar kontratta belirtilebileceği gibi ayrıca da talep edilebilir (ör. Meyve sepeti, şarap, çiçek gibi). Daha sonra rapor kısmına tıklanarak çıktısı alınabilir.




**Şekil 1.5: Otel ekstra harcamaları listesi**

## 1.1.6.Otel Transfer Sıralaması Listesinin Çıktısını Alma

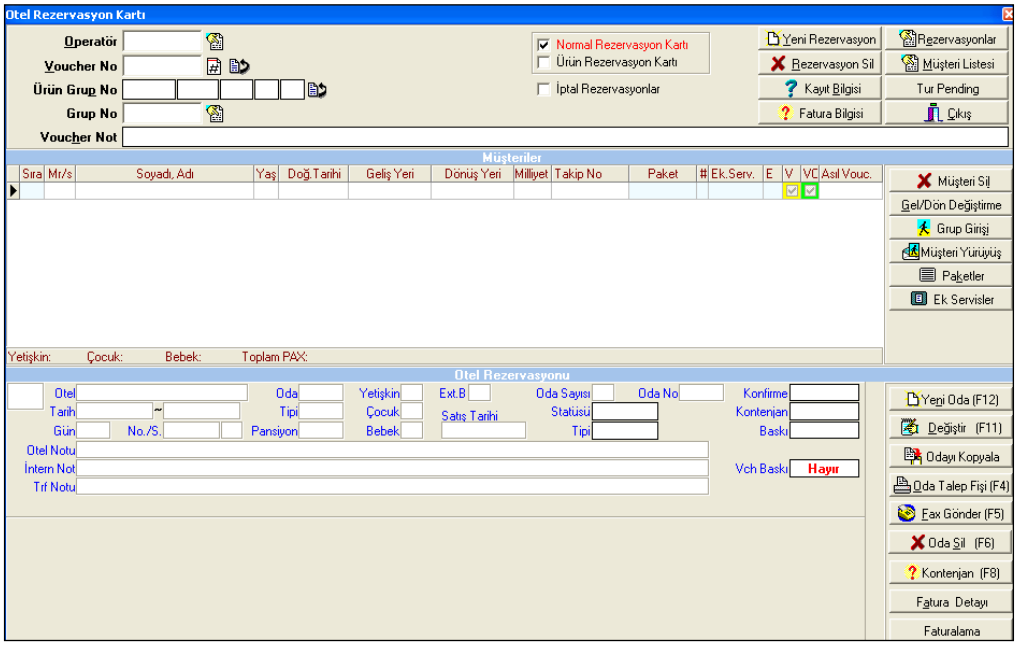
Geliş ve dönüş transferlerinde yolcuların hangi otelden hangi sırada alınacağı ve bırakılacağı transfer sıralaması ile belirlenir. Listede oteller değişik renklerle bölge bölge dizilir. Sırası değiştirilecek otel seçilerek **Aşağı** ve **Yukarı** düğmeleri ile transfer sırası düzenlenir. Sürükle- Bırak yöntemi kullanılarak otellerin transfer sıralamaları düzenlenebilir. **Bölge Yukarı, Bölge Aşağı** komutları kullanılarak da otellerin bölge bölge transfer sıraları düzenlenebilir. **'Transfere Uygula'** düğmesi ile sıra transfer listelerine uygulanır. Daha sonra yazıcı kısmına tıklanarak çıktısı alınabilir.




**Şekil 1.6: Otel Transfer listesi**

## 1.2. Otel Rezervasyonu ile İlgili Evrakların Bilgisayar Çıktısını Alma

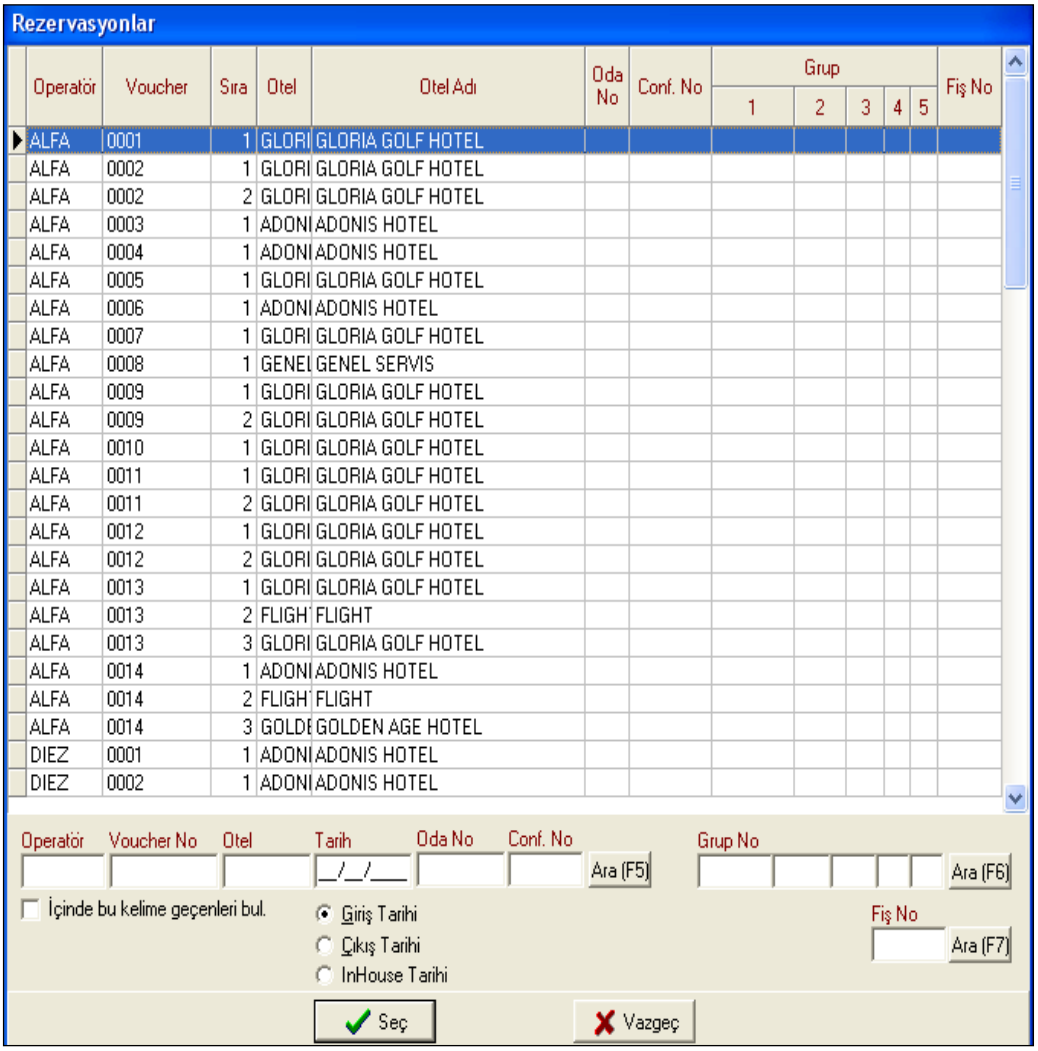
Otel Rezervasyonu ekranında iken müşterilerin otel rezervasyonu bilgilerini değiştirmek için oda bilgilerinin olduğu alt bölümde çift tıklatılır veya "Değiştir (F11)" tuşuna basılır. **Otel Rezervasyonu Girişi / Değiştirme** ekranı iki bölümden oluşmaktadır. Oda rezervasyonu kısmında otel ve konaklama koşulları girilir. Otele giriş tarihi, otel sezon tarihleri dışında kalıyorsa program 'Otel bu tarihte açık değil' ikazı ile kullanıcıyı uyarır ve oda kayıtlarına devam etmez. Giriş tarihinde olduğu gibi otel sezon tarihleri kontrolü Çıkış Tarihinde de yapılmaktadır. Bu saha boş geçilir ve sonraki Gün sahasına bir kalış gün sayısı girilirse otomatik olarak giriş tarihinden itibaren kalış günü kadar hesaplanarak çıkış tarihi bulunur. Oda ve Oda tipi kayıtlarını kontenjan bölümünde girilen kayıtlardan alır. Kontenjanı girilmemiş oda ve oda tipine rezervasyon alınamaz. Pansiyon bilgisi seçeneklerini otel için tanımlanan pansiyon bilgilerinden almaktadır. Otel giriş tarihi pansiyon için tanımlanan tarih aralığının içinde olmalıdır. Aksi takdirde pansiyon seçeneği boş kalır. Ayrıca tur operatörü de pansiyon tanımlamalarında olmalıdır. Yetişkin, çocuk, bebek ve oda sayısı girilen müşteri adedi kadar buraya otomatik gelir. Oda sayısı odanın kişi kapasitesine göre otomatik olarak gelir. Tam olarak odalara yerleştirilemeyen kişi sayıları durumunda program uyarır (Örneğin; 2 yetişkin + 1 çocuk -> 1 DBL odaya tam yerleşemez). Ekstra yatak kullanılan odalarda yetişkin adedi olarak yetişkin + ekstra bed birlikte yetişkin adedidir. Çocuklar için ekstra bed kullanılmaz.




**Şekil 1.7: Otel rezervasyon kartı**

### 1.2.1. Rezervasyon Bilgileri Listesinin Çıktısını Alma

Otel rezervasyonu için rezervasyonun hangi tur operatöründen yapılacağı, F2 tuşu ile veya Operatörler Listesi (F2) düğmesine tıklayarak tur operatörleri listesinden seçilerek girilir. Operatörden gelen voucher numarası veya acentenin vereceği rezervasyon numarası voucher nu. alanına girilir. F10 tuşu ile programdan otomatik voucher numarası alınabilir. Girilen numara daha önce kaydedilmiş ise rezervasyon ekrana gelir, yoksa ekrana "YENI REZERVASYON" ifadesini belirtikten sonra boş bir rezervasyon açılır. Bu bilgiler Rezervasyon baslık bilgileridir. Tur operatörü ve voucher nu. birlikte bir rezervasyonu ifade eder. İkisinden birisinin değişmesi farklı bir rezervasyon demektir.



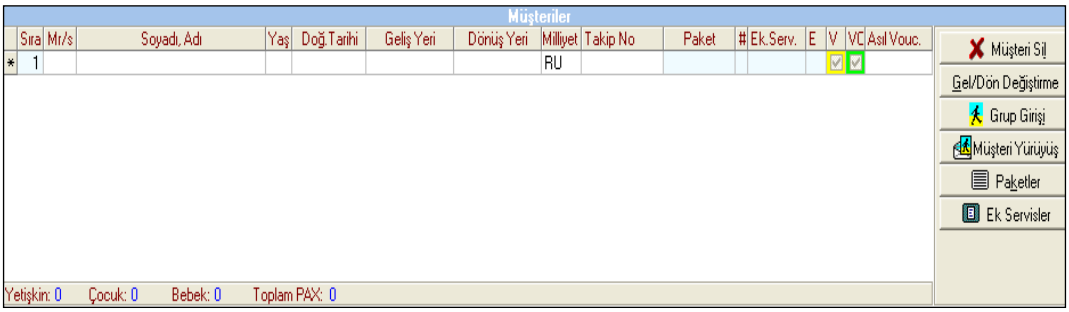

**Şekil 1.8: Rezervasyon bilgileri listesi**

### 1.2.2. Müşteri ve Transfer Bilgileri Listesinin Çıktısını Alma

Rezervasyonun ikinci bölümde ise 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'dir. Burada işlemleri hızlandırmak için hızlı tuşlar konmuştur. Bunlar:

1 tusu-> Mr,
2 tusu-> Mrs,
3 tusu-> Chd,
4 tusu-> Inf,
5 tusu-> Grp

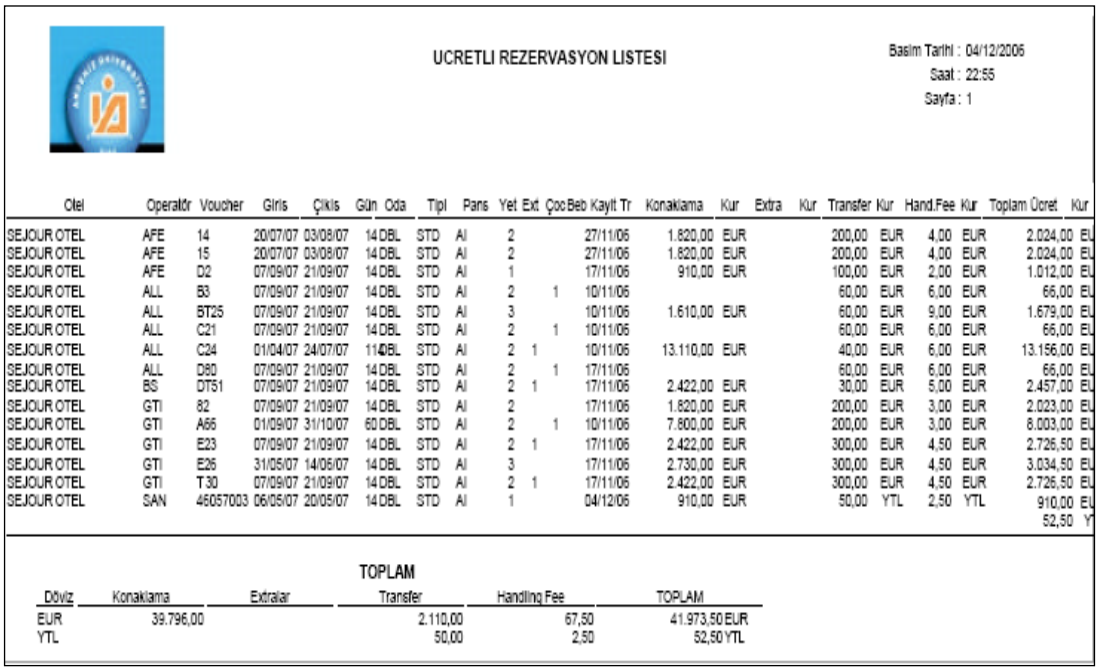
Geliş yeri ve dönüş yeri sütunlarında daha önceden kodlanmış olan ilgili listelerden seçilir veya biliniyorsa bu kodlar elle yazılabilir. Burada F2 tuşu ile ilgili liste alınabilir. Listeden müşterinin transfer bilgisine göre uçak, otel, bölge ve transfersiz seçeneklerinden birisi seçilir.




**Şekil 1.9: Müşteri ve transfer bilgileri menüsü**

## 1.2.3. Rezervasyon Listesinin Çıktısını Alma

Burada rezervasyon kaydı olarak girilen tüm voucher'lar listelenir. Hesaplanan rezervasyonlar fiyatları ile birlikte görülmektedir. Otelleri ayrıca görmek mümkündür. Misafirlerin geliş-gidiş tarihleri oda fiyatları, fiyatları ayrıca görülmektedir.



UCRETLI REZERVASYON LISTESI

Basim Tarihi : 04/12/2006
Saat : 22:55
Sayfa : 1

| Otel | Operatör | Voucher | Giris | Çikis | Gün | Oda | Tipi | Pans | Yet | Ext | Çoc | Beb | Kayit Tr | Konaklama | Kur | Extra | Kur | Transfer | Kur | Hand.Fee | Kur | Toplam Ücret | Kur |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SEJOUR OTEL | AFE | 14 | 20/07/07 | 03/08/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | | | | 27/11/06 | 1.820,00 | EUR | | | 200,00 | EUR | 4,00 | EUR | 2.024,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | AFE | 15 | 20/07/07 | 03/08/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | | | | 27/11/06 | 1.820,00 | EUR | | | 200,00 | EUR | 4,00 | EUR | 2.024,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | AFE | D2 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 1 | | | | 17/11/06 | 910,00 | EUR | | | 100,00 | EUR | 2,00 | EUR | 1.012,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | ALL | B3 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | | 1 | | 10/11/06 | | | | | 60,00 | EUR | 6,00 | EUR | 66,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | ALL | BT25 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 3 | | | | 10/11/06 | 1.610,00 | EUR | | | 60,00 | EUR | 9,00 | EUR | 1.679,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | ALL | C21 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | | 1 | | 10/11/06 | | | | | 60,00 | EUR | 6,00 | EUR | 66,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | ALL | C24 | 01/04/07 | 24/07/07 | 114 | DBL | STD | AI | 2 | 1 | | | 10/11/06 | 13.110,00 | EUR | | | 40,00 | EUR | 6,00 | EUR | 13.156,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | ALL | D80 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | | 1 | | 17/11/06 | | | | | 60,00 | EUR | 6,00 | EUR | 66,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | BS | DT51 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | 1 | | | 17/11/06 | 2.422,00 | EUR | | | 30,00 | EUR | 5,00 | EUR | 2.457,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | GTI | 82 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | | | | 17/11/06 | 1.820,00 | EUR | | | 200,00 | EUR | 3,00 | EUR | 2.023,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | GTI | A66 | 01/09/07 | 31/10/07 | 60 | DBL | STD | AI | 2 | | 1 | | 10/11/06 | 7.600,00 | EUR | | | 200,00 | EUR | 3,00 | EUR | 8.003,00 | EU |
| SEJOUR OTEL | GTI | E23 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | 1 | | | 17/11/06 | 2.422,00 | EUR | | | 300,00 | EUR | 4,50 | EUR | 2.726,50 | EU |
| SEJOUR OTEL | GTI | E26 | 31/05/07 | 14/06/07 | 14 | DBL | STD | AI | 3 | | | | 17/11/06 | 2.730,00 | EUR | | | 300,00 | EUR | 4,50 | EUR | 3.034,50 | EU |
| SEJOUR OTEL | GTI | T30 | 07/09/07 | 21/09/07 | 14 | DBL | STD | AI | 2 | 1 | | | 17/11/06 | 2.422,00 | EUR | | | 300,00 | EUR | 4,50 | EUR | 2.726,50 | EU |
| SEJOUR OTEL | SAN | 46057003 | 06/05/07 | 20/05/07 | 14 | DBL | STD | AI | 1 | | | | 04/12/06 | 910,00 | EUR | | | 50,00 | YTL | 2,50 | YTL | 910,00 | EU |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 52,50 | Y |

TOPLAM

| Döviz | Konaklama | Extralar | Transfer | Handling Fee | TOPLAM | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| EUR | 39.796,00 | | 2.110,00 | 67,50 | 41.973,50 | EUR |
| YTL | | | 50,00 | 2,50 | 52,50 | YTL |

**Şekil 1.10: Rezervasyon listesi**

### 1.2.3.1. Otel Doluluk Raporu Çıktısı Alma

Belli bir dönemde bir otelin doluluk raporunu almak için otel doluluk raporu kullanılır. Liste sekli otel icmali seçilerek otelin doluluk durumu, ya da operatör detaylı seçilerek tur operatörlerinin otellerdeki doluluk oranları izlenebilir. Kontenjan kullanımı seçilerek normal, garantili veya sor-sat doluluk durumu izlenir. Rezervasyon kartı üzerinde Kontenjan (F8) komutu ile de otelin rezervasyon alındığı tarihlerdeki doluluğu izlenebilir.

Özet Doluluk Raporu

SEJOUR OTEL OTEL DOLULUK RAPORU
(Normal+Garanti+Sor-Sat Kontenjan)

| Otel | Bölge | | Temmuz | | | | | | | | | | | | Ağustos | | | | | | | | | | Toplam | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | | |
| | | Kontenjan | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 7.810 | %,41 |
| SEJOUR OTEL | KEM | Kulanlan | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | 32 | |
| | | Boş | 352 | 352 | 352 | 352 | 353 | 353 | 353 | 353 | 353 | 353 | 353 | 353 | 353 | 353 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 355 | 7.778 | |

**Şekil 1.11: Otel doluluk raporu**

### 1.2.3.2. Rezervasyon Fişi Çıktısı Alma

Otel rezervasyon fişi otel rezervasyonu ekranında iken oda talep fişi (F4) ile alınır.

AFE TOURS
*OTEL REZERVASYON FISI*
YENI
OTEL

Tarih : 03/12/2008
Saat : 15:39
Sayfa : 1

**Voucher No: 14**

Kontenjan : **Normal**

1. Giris Tarihi : **20/07/2007** Oda Sayisi : **1**
Çikis Tarihi : **03/08/2007** Oda : **DBL** (DOUBLE ROOM)
Gün : **14** Oda Tipi : **STD** (STANDART)
Milliyet : **ALMANYA** Pansiyon : **AI**

Yetiskin : **2**
Ext. Bed :
Çocuk :
Bebek :
Toplam Pax : **2**

| SOYADI, ADI | YAS / D.TAR. | GELIS YERI | SAAT | DÖNÜS YERI |
|---|---|---|---|---|
| Mr GRAF MICHAEL | | OHY450 | | OHY 451 |
| Mrs GRAF CLAUDIA | | OHY450 | | OHY 451 |

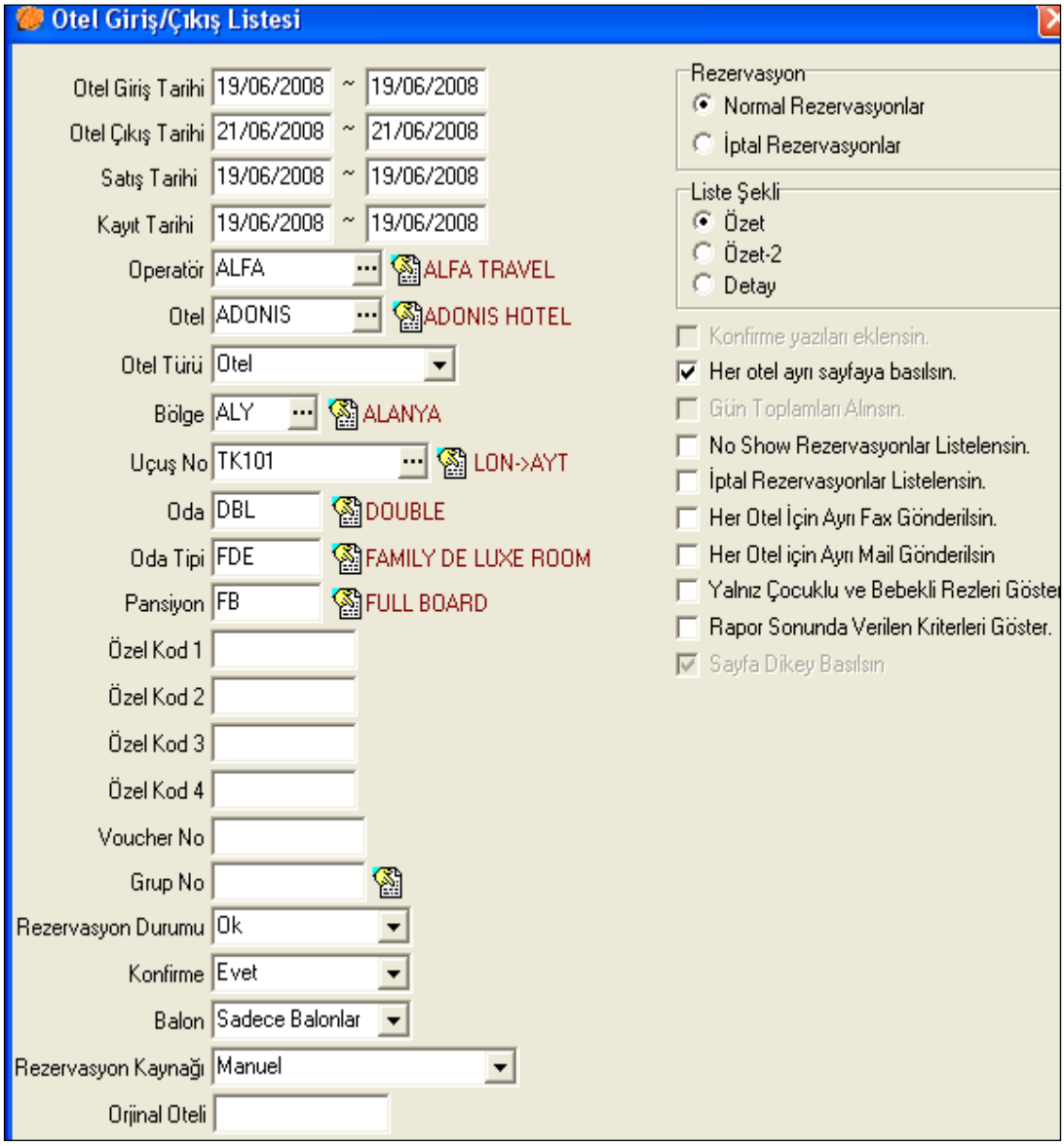
**Fiyati : 0,00**

REZERVASYONUMUZUN
TEYIDINI RICA EDERIZ
SAYGILARIMIZLA
Sejour Administrator

**Şekil 1.12: Rezervasyon fişi**

### 1.2.3.3. Otel Giriş Çıkış Listesi Çıktısı Alma

Belirli tarihlerde otele giriş yapacak ya da otelden çıkacak müşterilerin listesini almak için kullanılır. Ekranın sol tarafı istenen kayıtları süzmek için kullanılır. Sağ tarafında da kayıtların nasıl listeleneceği (Özet, Detay), listelerde hangi bilgilerin olup olmayacağı belirlenir.




**Şekil 1.13: Otel giriş çıkış listesi**

## UYGULAMA FAALİYETİ

| İşlem Basamakları | Öneriler |
|---|---|
| ➢ Acente programının genel kullanımındaki komutları öğreniniz. Programdan nasıl çıktı alınır, öğreniniz.<br>➢ Programın kısa yol tuşlarını öğreniniz. Çıktı alma kısa yol tuşlarını öğreniniz.<br>➢ Programla ilgili tanımlamaları öğreniniz. | ➢ Çevrenizde bir seyahat acentesine gidiniz ve bilgisayar rezervasyon programlarını inceleyiniz. Programdan nasıl çıktı alınır bilgi edininiz.<br>➢ Programlar menüsünden kendi adınıza bir çıktı alınız.<br>➢ Rezervasyonlar menüsü ile ilgili bir çıktı nasıl alınır bilgi edininiz.<br>➢ Otellerde ki odalar hakkında çevrenizdeki bir otele giderek bilgi edininiz. Kendi adınıza bir rezervasyon yapıp nasıl çıktısı alınır, bilgi edininiz. |

### 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 programını açabiliyor musunuz? | | |
| **2.** Genel kullanımdaki komutlar hakkında bilgi sahibi misiniz? | | |
| **3.** Çıktı alma kısa yol tuşlarını kullanabiliyor musunuz? | | |
| **4.** Rezervasyon programları konusunda çıktı alabiliyor musunuz? | | |
| **5.** Otel kontratları ile ilgili çıktı alabiliyor musunuz? | | |
| **6.** Rezervasyon fişi çıktısı alabiliyor musunuz? | | |
| **7.** Aksiyon listeleri çıktısı alabiliyor musunuz? | | |
| **8.** Otel doluluk raporu çıktısı alabiliyor musunuz? | | |
| **9.** Oda tipleri konusunda çıktı alabiliyor musunuz? | | |
| **10.** Otel transfer sıralaması listesini oluşturup listesinin çıktısını alabiliyor musunuz? | | |

### 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 yeni aksiyon kaydı yapılabilmesi için gerekli işlemi göstermektedir?
A) Aksiyonlar penceresinde-Yeni Klasör-Yeni düğmesine tıklanarak
B) Aksiyonlar penceresinde- Rezervasyon-Yeni Aksiyon
C) Aksiyonlar penceresinde-Yeni Düğmesi
D) Aksiyonlar penceresinde-Operasyon Düğmesi-Yeni Aksiyon

**2.** Aşağıdakilerden hangisi otel ekstra harcamalarından biri **olamaz?**
A) Welcome kokteyli
B) Gala yemeği
C) Kişi başı cafe break
D) Sabah Kahvaltısı

**3.** Aşağıdakilerden hangisi otel rezervasyonu ekranında iken müşterilerin otel rezervasyonu bilgilerini değiştirmek için kullanılan kısa yol tuşudur?
A) Değiştir(F11) B) Değiştir (F8)
C) Değiştir (F9) D) Değiştir (F3)

**4.** Aşağıdaki hangisi otel rezervasyonu için rezervasyonun hangi tur operatöründen yapılacağını gösteren kısa yol tuşudur?
A) F9 B) F6
C) F7 D) F2

**5.** Müşteri ve transfer bilgileri çıktısını alma menüsü altında unvan sütununda yazılması gereken Mr Mrs Chd için kullanılan hızlı tuşlar aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?
A) 1 tuşu Mrs – 2 tuşu Chd – 3 tuşu Mr
B) 1 tuşu Mr – 2 tuşu Mrs – 3 tuşu Chd
C) 1 tuşu Chd – 2 tuşu Mr – 3 tuşu Mrs
D) 1 tuşu Mr – 2 tuşu Chd – 3 tuşu Mrs

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

**6.** ( ) Otelde farklı fiyatlandırmaya tabi tutulan oda tipleri oda tipi tanımlama düğmesine tıklanarak belirlenir

**7.** ( ) Otel rezervasyonu girişi/değiştirme ekranı 4 bölümden oluşur.

**8.** ( ) F10 tuşu ile programdan otomatik voucher numarası alınabilir.

**9.** ( ) Belli bir dönemde bir otelin doluluk raporunu almak için rezervasyon formu kullanılır.

**10.** ( ) Aksiyonlar penceresinde iken yeni düğmesine tıklanarak yeni aksiyon kaydı yapılır.

## 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

Bu faaliyette Acente Otomasyon Programının Otel Rezervasyonu ve Faturalama İle İlgili Evrakların Çıktısının alınması konusunda bilgi sahibi olacaksınız. Programdaki bilgiler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında acentelerde Otel Rezervasyonu ve Faturalama İle İlgili Evrakların Çıktısının alınmasını doğru bir biçimde yapabileceksiniz.

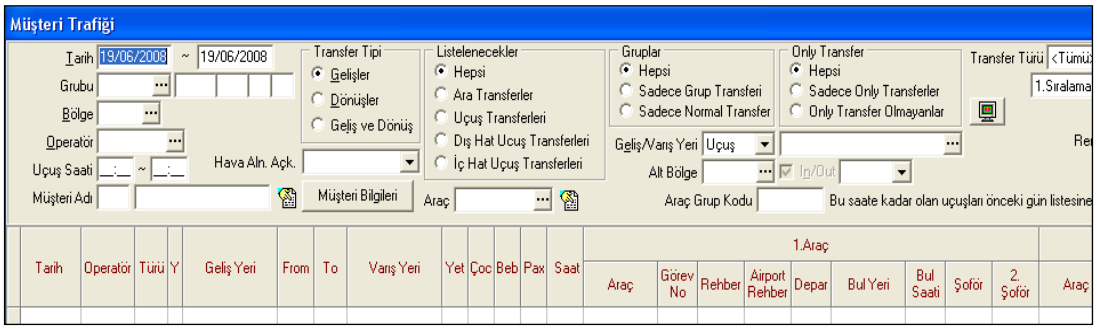
## ARAŞTIRMA

- Yaşadığınız kentte seyahat acenteciliği şirketlerine giderek, hangi Otel Rezervasyonu ve Faturalama ile ilgili evrakların çıktısını nasıl aldıklarını, ne tür çalışmalar yaptıklarını gözlemleyiniz ve uygulamalı öğreniniz.
- Elde ettiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

# 2. MÜŞTERİ TRAFİĞİ VE FATURALAMA İLE İLGİLİ EVRAKLARIN ÇIKTISININ ALINMASI

## 2.1. Müşteri Trafiği İle İlgili Evrakların Bilgisayar Çıktısını Alma

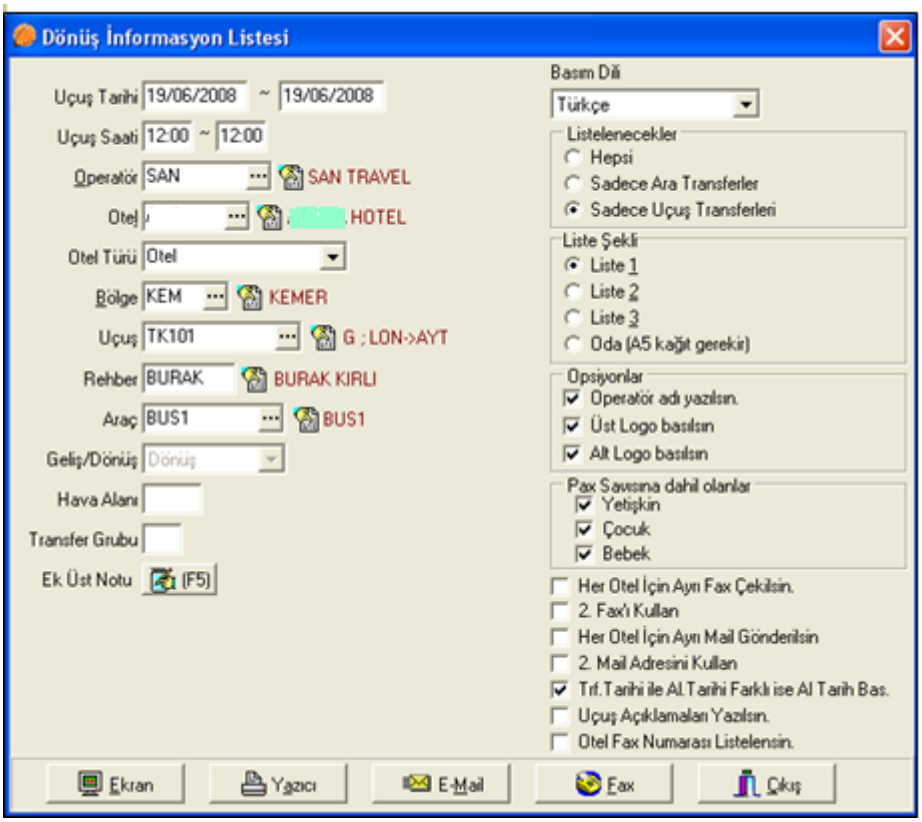
Müşteri trafiği acentenin en çok kullandığı menüsüdür. Burada müşterilerin geldikleri andan gidecekleri zamana kadar tüm yapacakları konaklama ve diğer iş ve işlemleri listelenmektedir. Listenin çıktısını almak için yazıcı sekmesine tıklamak gerekmektedir.




**Şekil 2.1: Müşteri trafiği ile ilgili menünün şekli**

### 2.1.1. Dönüş Enformasyon Listesi Çıktısı Alma

Listeyi alabilmek için **Dönüş Enformasyon Listesi** ekranının sol bölümünde kriterlerden listesini 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.




**Şekil 2.2: Dönüş enformasyon listesi şekli**

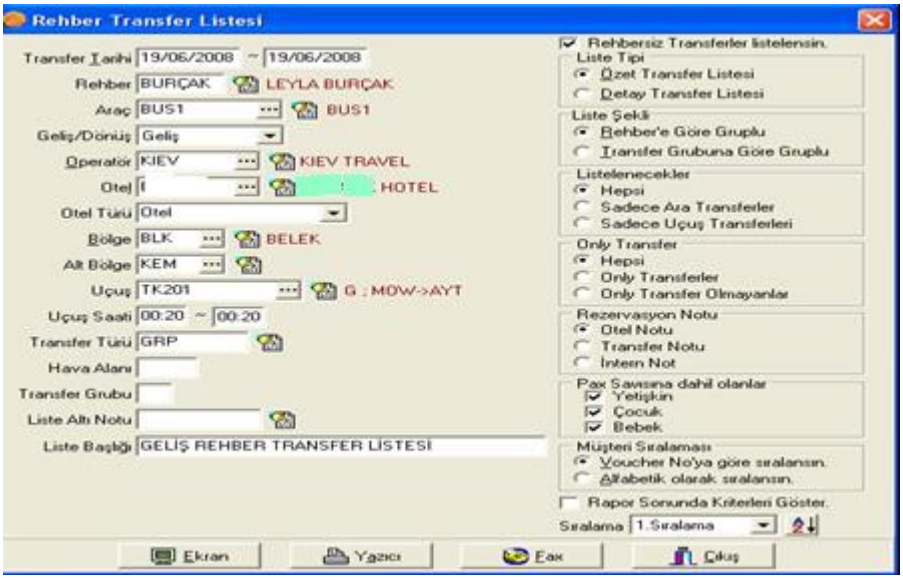
### 2.1.2. Uçak Müşteri Listesi Çıktısı Alma

Listeyi alabilmek için **Uçak müşteri Listesi** ekranının sol bölümünde kriterlerden listesini alınmak istenenler seçilir. Sağ bölümde ise listenin düzenlenmesi ile ilgili seçenekler vardır. Liste tipi özet veya detay seçilebilir. İstenen liste seçenekler belirlendikten sonra Ekran düğmesi ile ekrana, yazıcı düğmesi ile yazıcıya gönderilir.

**Şekil 2.3: Uçak müşteri dönüş listesi**

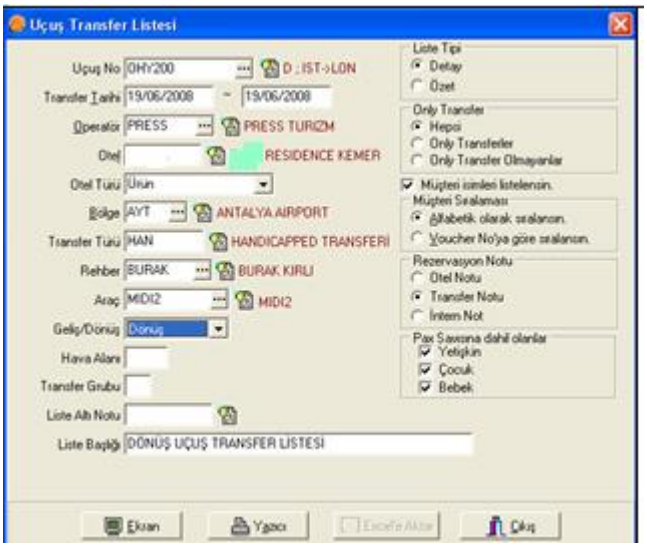
### 2.1.3. Rehber Transfer Listesi-Geliş Listesi Çıktısı Alma

Listeyi alabilmek için **Rehber Transfer Listesi** ekranının sol bölümünde kriterlerden listesini alınmak istenenler seçilir. Sağ bölümde ise listenin düzenlenmesi ile ilgili seçenekler vardır. Liste tipi özet veya detay seçilebilir. Geliş/Dönüş alanından transfer yönü seçilir. İstenen liste seçenekler belirlendikten sonra Ekran düğmesi ile ekrana, yazıcı düğmesi ile yazıcıya gönderilir.




**Şekil 2.4: Rehber transfer listesi**

## 2.1.4. Uçuş Transfer Listesi Çıktısı Alma

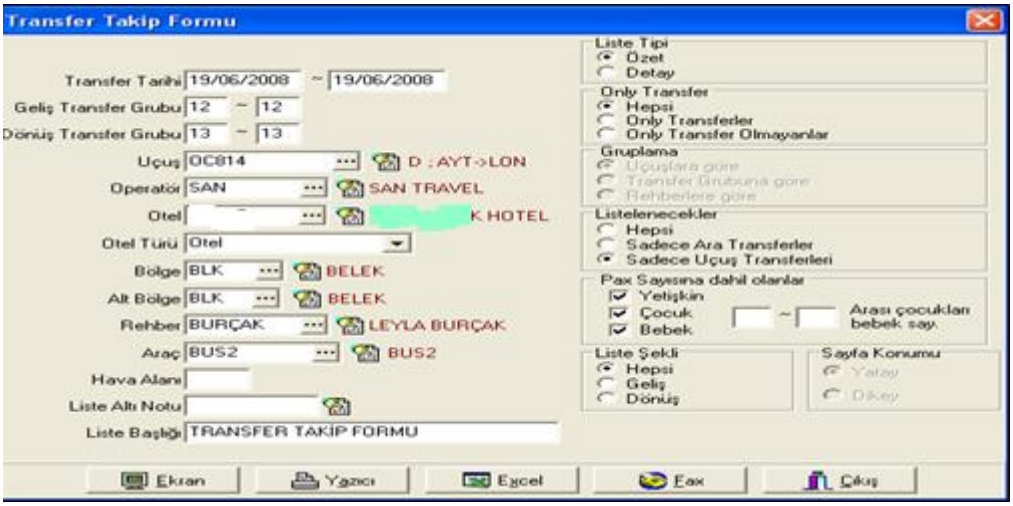



**Şekil 2.5: Uçuş transfer listesi**

Belirli bir uçuştan transferi yapılacak kişilerin listesini verir. Tek bir uçuş seçilebileceği gibi, tur operatörü, otel, bölge vb. seçilerek daha fazla kriterlerin baz alındığı bir liste alınabilir. Sağ ekranda listenin nasıl olacağı ile ilgili seçenekler bulunmaktadır.

## 2.1.5. Transfer Takip Formu Listesi Çıktısı Alma

Belirlenen kriterlere uyan transfer listeleri geliş ve dönüş bilgileri gözükecek şekilde listelenir. Listeleri uçuşa, transfer grubuna ve rehbere göre gruplandırmak mümkündür. Listenin çıktısını ekrana veya yazıcıya almak için ilgili sekmeye tıklanarak çıktısı alınabilir.




**Şekil 2.6: Transfer takip formu şekli**

## 2.2. Faturalama ile İlgili Evrakların Bilgisayar Çıktısını Alma

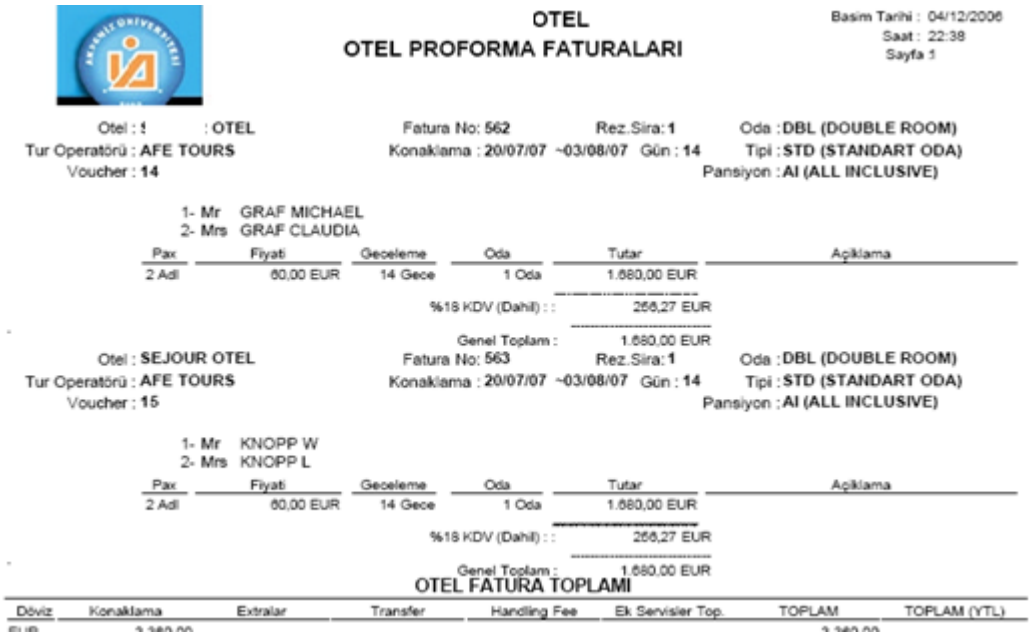
Rezervasyon girildiğinde rezervasyon ücretleri boştur. Fatura hesaplama işlemi rezervasyon girildikten sonra **Faturalama - Hesapla** komutu ile ya da **Faturalama - Otel Faturası Hesaplama** komutu ile yapılır. Rezervasyon ekranından faturalama düğmesine tıklatıldığında Otel Faturalarının Çıkarılması ekranında ilgili rezervasyon süzülmüş olur. Faturalama – Otel Faturası Hesaplama ile hesaplama yapılacağı zaman faturası hesaplanacak rezervasyonların süzülmesi gerekmektedir.

### 2.2.1. Otel Fatura Listesi Çıktısı Alma

Hesaplanan faturaların listesinin alınması için kullanılır. Sol tarafta faturası listelenecek kayıtlar için kriter alanları vardır. Buradan istenen otellerin, operatörlerin faturaları değişik kriterler 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. Faturanın dört farklı şekilde fatura çıktısı alınabilir. Burada en çok kullanılan raporlama sekli detay proforma faturalama listesidir. Excel Kolon Ayarları düğmesine tıklatılarak faturaları Excel'e aktarırken hangi sütunların listede bulunması isteniyorsa buradan işaretlenir. Her kullanıcı kendine özel fatura listesi oluşturabilir.



OTEL
OTEL PROFORMA FATURALARI

Basim Tarihi : 04/12/2006
Saat : 22:38
Sayfa 1

Otel : 1 : OTEL
Tur Operatörü : AFE TOURS
Voucher : 14

Fatura No: 562 Rez.Sira: 1
Konaklama : 20/07/07 ~03/08/07 Gün : 14

Oda : DBL (DOUBLE ROOM)
Tipi : STD (STANDART ODA)
Pansiyon : AI (ALL INCLUSIVE)

1- Mr GRAF MICHAEL
2- Mrs GRAF CLAUDIA

| Pax | Fiyati | Geceleme | Oda | Tutar | Açiklama |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 Adl | 60,00 EUR | 14 Gece | 1 Oda | 1.680,00 EUR | |
| | | | %18 KDV (Dahil) : : | 256,27 EUR | |
| | | | Genel Toplam : | 1.680,00 EUR | |

Otel : SEJOUR OTEL
Tur Operatörü : AFE TOURS
Voucher : 15

Fatura No: 563 Rez.Sira: 1
Konaklama : 20/07/07 ~03/08/07 Gün : 14

Oda : DBL (DOUBLE ROOM)
Tipi : STD (STANDART ODA)
Pansiyon : AI (ALL INCLUSIVE)

1- Mr KNOPP W
2- Mrs KNOPP L

| Pax | Fiyati | Geceleme | Oda | Tutar | Açiklama |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 Adl | 60,00 EUR | 14 Gece | 1 Oda | 1.680,00 EUR | |
| | | | %18 KDV (Dahil) : : | 256,27 EUR | |
| | | | Genel Toplam : | 1.680,00 EUR | |

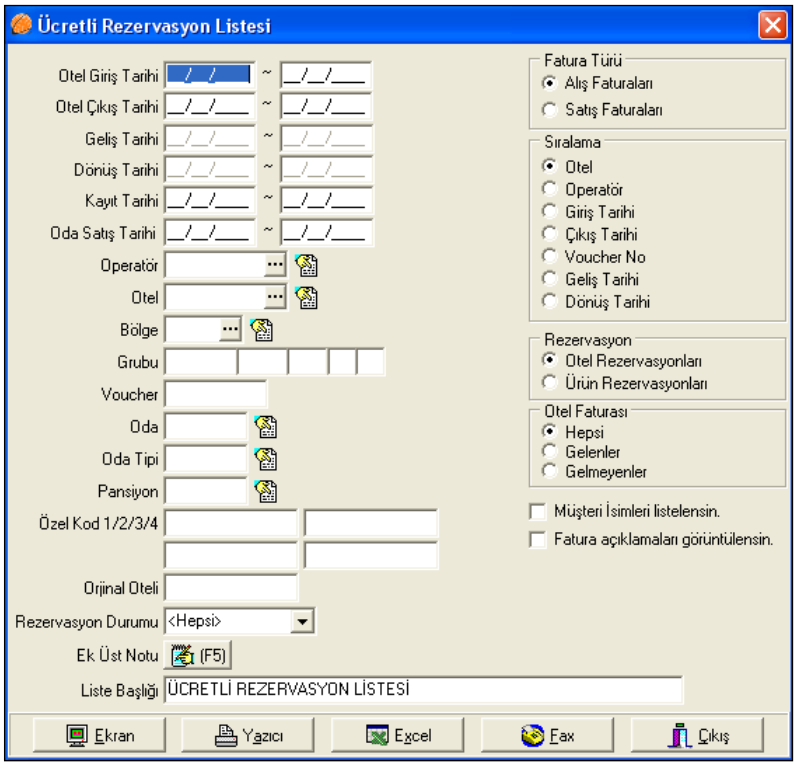
OTEL FATURA TOPLAMI

| Döviz | Konaklama | Extralar | Transfer | Handling Fee | Ek Servisler Top. | TOPLAM | TOPLAM (YTL) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Şekil 2.7: Otel faturası şekli**

## 2.2.2. Ücretli Rezervasyon Listesi Çıktısı Alma

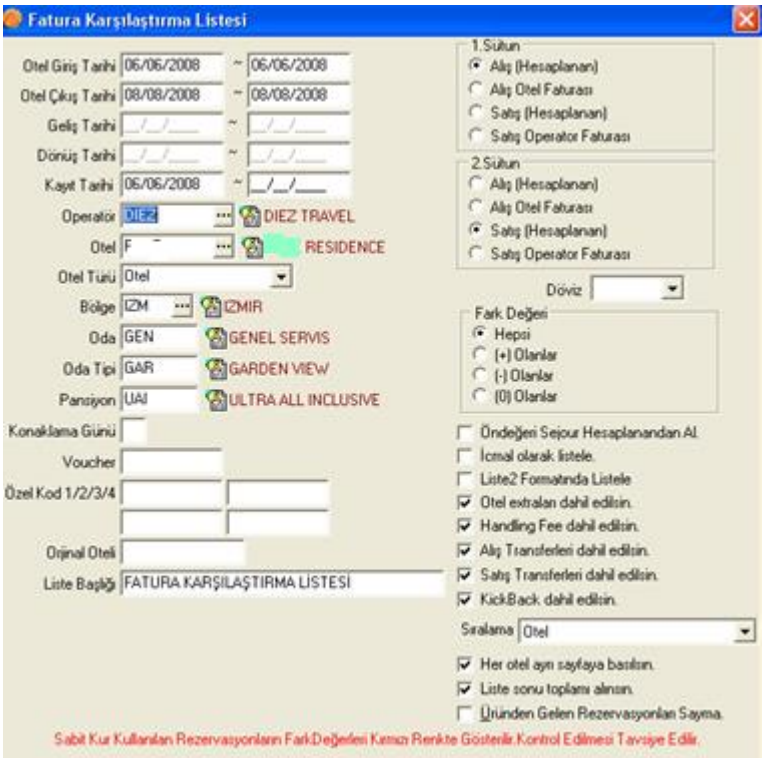
Burada rezervasyon kaydı olarak girilen tüm voucher'lar listelenir. Hesaplanan rezervasyonlar fiyatları ile birlikte gözükür. Listenin çıktısını almak için yazıcı sekmesine tıklamak gerekmektedir.




**Şekil 2.8: Ücretli rezervasyon listesi şekli**

## 2.2.3. Fatura Karşılaştırma Listesi Çıktısı Alma

Rezervasyon kayıtlarının konaklama fiyatları ile birlikte verilen kriterlere göre karşılaştırıldığı listedir. Bu listeden ne kadar kar veya zarar edildiği izlenebilir.yazıcıdan çıktısının alınması için yazıcı sekmesine tıklamak gerekir.




**Şekil 2.9: Fatura karşılaştırma listesi şekli**

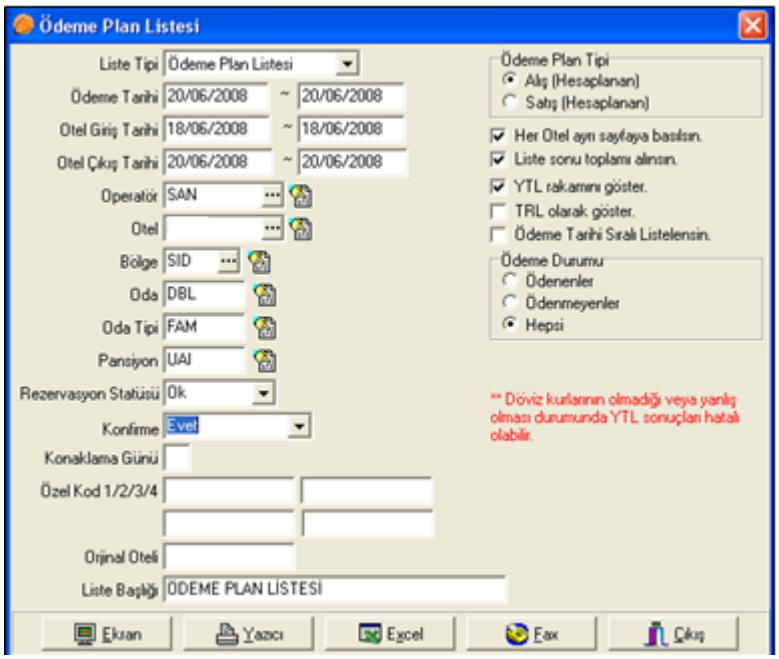
### 2.2.4. Faturalanmamış Rezervasyonlar Listesi Çıktısı Alma

Bu listeden sistemde henüz faturalanmamış rezervasyon olup olmadığı takip edilir. Faturalanmayacak olan rezervasyonları görmek için ise ilgili seçenekler işaretlenmelidir. Yazıcıdan çıktı almak için yazıcı sekmesine tıklamak gerekmektedir.

**Şekil 2.10: Faturalanmamış rezervasyonlar listesi şekli**

## 2.2.5. Ödeme Planı Listesi Çıktısı Alma

Buradan kayıt alınabilmesi için kontratlarda ödeme bilgilerinin kontrol edilmesi gerekir. Verilen kriterlere göre program hesaplayarak ödeme listesini oluşturur. Yazıcıdan çıktısının alınması için yazıcı sekmesine tıklamak gerekir.




**Şekil 2.11: Ödeme planı listesi şekli**

## UYGULAMA FAALİYETİ

| İşlem Basamakları | Öneriler |
|---|---|
| ➢ Acente programından çıktı alma komutları öğreniniz.<br>➢ Programın müşteri trafiği ile ilgili bölümlerini öğreniniz.<br>➢ Programın faturalama ile ilgili bölümlerini öğreniniz.<br>➢ Oteller hakkında bilgi edininiz. | ➢ Çevrenizde bir seyahat acentesine gidiniz ve bilgisayar rezervasyon programlarını inceleyiniz.<br>➢ Programın kısa yol tuşlarını inceleyerek öğreniniz.<br>➢ Programdan dönüş enformasyon listelerinin çıktısını almayı inceleyerek bilgi edininiz.<br>➢ Uçuş transfer listesi çıktısı almayı inceleyerek öğreniniz.<br>➢ Faturalama ile ilgili adınıza bir fatura düzenleyiniz ve bilgisayardan çıktısını alma konusunda bilgi edininiz.<br>➢ Ücretli rezervasyon listesinin çıktısını alma konusunda bilgi edininiz. |

## 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.** Müşteri trafiği ile ilgili evrakların çıktısını alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **2.** Dönüş enformasyon listesi çıktısı konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **3.** Uçak müşteri listesi çıktısı konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **4.** Transfer takip formu listesi çıktısı alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **5.** Faturalama ile ilgili evrakların çıktısını alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **6.** Otel fatura listesi alma çıktısı alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **7.** Fatura karşılaştırma listesi çıktısı konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **8.** Ödeme planı listesi çıktısı alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **9.** Faturalanmamış rezervasyonlar konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **10.** Ücretli rezervasyon listesi çıktısı alma konusunda bilgilendiniz 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.** Dönüş enformasyon listesinde kaç farklı liste şekli vardır?
A) 2 B)3 C)4 D)5

**2.** Uçak müşteri listesinde aşağıdakilerden hangisi **bulunmaz?**
A) Uçuş nu B) Havaalanı kodu
C) Bölge D) Rehber Adı

**3.** Rehber transfer listesinde aşağıdakilerden hangisi bulunmaz?
A) Transfer tarihi B) Pansiyon türü
C) Uçuş D) Rehber Adı

**4.** Fatura hesaplama işlemi rezervasyon girildikten sonra hangi komutlarla yapılır?
A) Fatura-Düzenle B) Fatura-Rezervasyon düzenle
C) Fatura-Extra fatura düzenle D) Fatura-Hesapla

**5.** Alış Proforma faturaları hangi tür faturaları listeler?
A) Operatöre ödenecek faturayı B) Seyahat acentesine ödenecek faturayı
C) Otele ödenecek faturayı D) Rent a Car' a ödenecek faturayı

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

**6.** ( ) Satış Proforma faturaları otele ödenecek faturayı listeler

**7.** ( ) Alış Proforma faturaları operatöre ödenecek faturayı listeler.

**8.** ( ) Ücretli rezervasyon listesinde hesaplanan rezervasyonlar fiyatlarıyla birlikte gözükür.

**9.** ( ) Müşteri trafiği acentenin en çok kullandığı menüdür.

**10.** ( ) Uçuş transfer listesi belli bir uçuştan transferi yapılacak kişilerin listesini verir.

## 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

| Değerlendirme Ölçütleri | Evet | Hayır |
|---|---|---|
| **1.** Acente programını açabiliyor musunuz? | | |
| **2.** Genel kullanımdaki komutlar hakkında bilgi sahibi misiniz? | | |
| **3.** Çıktı alma kısa yol tuşlarını kullanabiliyor musunuz? | | |
| **4.** Rezervasyon programları konusunda çıktı alabiliyor musunuz? | | |
| **5.** Otel kontratları ile ilgili çıktı alabiliyo rmusunuz? | | |
| **6.** Rezervasyon fişi çıktısı alabiliyor musunuz? | | |
| **7.** Aksiyon listeleri çıktısı alabiliyor musunuz? | | |
| **8.** Otel doluluk raporu çıktısı alabiliyor musunuz? | | |
| **9.** Oda tipleri konusunda çıktı alabiliyor musunuz? | | |
| **10.** Otel transfer sıralaması listesini oluşturup listesinin çıktısını alabiliyor musunuz? | | |
| **11.** Müşteri trafiği ile ilgili evrakların çıktısını alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **12.** Dönüş enformasyon listesi çıktısı konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **13.** Uçak müşteri listesi çıktısı konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **14.** Transfer takip formu listesi çıktısı alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **15.** Faturalama ile ilgili evrakların çıktısını alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **16.** Otel fatura listesi alma çıktısı alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **17.** Fatura karşılaştırma listesi çıktısı konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **18.** Ödeme planı listesi çıktısı alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **19.** Faturalanmamış rezervasyonlar konusunda bilgilendiniz mi? | | |
| **20.** Ücretli rezervasyon listesi çıktısı alma konusunda bilgilendiniz mi? | | |

## DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda "**Hayır**" şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız "**Evet**" ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRETİM FAALİYETİ – 1' İN CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---|
| 1 | C |
| 2 | D |
| 3 | A |
| 4 | D |
| 5 | B |
| 6 | Doğru |
| 7 | Yanlış |
| 8 | Doğru |
| 9 | Yanlış |
| 10 | Doğru |

## ÖĞRETİM FAALİYETİ – 2' NİN CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---|
| 1 | C |
| 2 | D |
| 3 | B |
| 4 | D |
| 5 | C |
| 6 | Yanlış |
| 7 | Yanlış |
| 8 | Doğru |
| 9 | Doğru |
| 10 | Doğru |

# KAYNAKÇA


- **Acente Otomasyonu Paket Programı**