

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

**GECE İŞLEMLERİ
811ORK018**

Ankara, 2011

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

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	2
GİRİŞ	3
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	5
1. RAPOR ÖNCESİ KONTROL	5
1.1. Mesaj Defterini (Log Book) Okuma	5
1.2. Giriş İşlemlerinin Kontrolü	5
1.2.1. Konuk Giriş İşlemlerinin Kontrolü	5
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	5
1.2.2. Alınan Voucher'ların Kontrolü	6
1.2.3. Oda Ücretlerinin Doğru Açılmasının Kontrolü	7
1.3. Çıkış İşlerinin Kontrolü	8
1.4. İşlenmemiş Adisyonları İlgili Konuk Hesap Kartına İşleme	9
1.5. No Show İşlemlerini Yapma	12
1.6. Oda Ücretlerinin Sisteme İşlenip İşlenmediğinin Kontrolünü Yapma	13
1.7. Vardiyasındaki Uyandırmaları Yapma	13
1.8. Departmanlardan Gelen Hasılat Raporlarını Kontrol Etmek	13
1.9. Tesisteki Gece Kontrolörü (Night Audit) Ekranı Dışındaki Sistemlerin Kapatılması	14
UYGULAMA FAALİYETİ	15
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	17
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	18
2. RAPOR ALMA VE KONTROL	18
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	18
2.1. Kat Hizmetlerine Gönderilecek Olan Raporlar	19
2.1.1. Oda Sayım Cetveli	19
2.1.2. Housekeeper Raporu	19
2.1.3. Check Out ve Okey Raporu	19
2.2. Yiyecek İçecek Departmanına Gönderilecek Raporlar	20
2.2.1. Tur Memorandumu	21
2.2.2. Lunch Box	21
2.2.3. VİP(Very İmportant Person) Talimatı	21
2.2.4. Kahvaltı Raporu	21
2.3. Muhasebe Departmanına Gönderilecek Raporlar	21
2.4. Tesiste Kayıtlı Olupda Geceyi Dışarıda Geçiren (Sleep Out) Konukların Tespitini Yapma	25
UYGULAMA FAALİYETİ	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	28
MODÜL DEĞERLENDİRME	29
CEVAP ANAHTARI	31
KAYNAKÇA	32

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK018
ALAN	Konaklama Hizmetleri
MESLEK/DAL	Önbüro Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Gece İşlemleri (Night Audit)
MODÜLÜN TANIMI	Ön büroda gece işlemleri konularının işlendiği öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Çıkış Kayıt İşlemleri modülünü almış olmak
YETERLİLİK	Gece işlemlerini yapmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Uygun ortam sağlandığında ön büroda gece işlemlerini eksiksiz olarak yapabileceksiniz. Amaçlar ➤ Rapor öncesi kontrolleri hatasız yapabileceksiniz. ➤ Raporları alarak kontrolleri hatasız yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIM	Konaklama işletmelerinde önbüroda kullanılan ekipmanlar, okullarda kullanılan önbüro programları, derslerde kullanılan araç gereçler.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığımız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Modül sonunda öğretmeniniz tarafından hazırlanan ölçme araçları ile modül sonunda kazandığımız bilgi ve becerileri değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Önbüro, 24 saat kesintisiz hizmet veren bölümdür. Gün boyunca yapılan işlemlerin sonuçlandırıldığı şift, gece şift'tir. Konaklama işletmelerinde işlemler veya hesaplar günlük tutulmaktadır. Tutulan hesapların veya işlemlerin çoğu önbüroda gerçekleşmektedir.

Diğer işletmelerde aylık, on beş günlük tutulan hesaplar konaklama işletmeler her gün tutmak durumundadır. Konaklama işletmesinde gün boyunca yapılan işlemlerin hemen hepsinin sonucu gece işlemlerinde çalışan önbüro elemanları tarafından sağlanması yapılır. Yeni c/in'ler gelmekte, bazı konuklar konaklama işletmesinden ayrılmakta, bazıları hesap ödemekte, bazı konukların talepleri incelenmekte bu saydığımız durumların hepsine gece önbüro çalışanı, eksiksiz yapmalıdır.

Konuk giriş işlemlerinin kontrolü, oda ücretlerinin doğru açılmasının kontrolü, çıkış işlemlerinin kontrolü, konuk hesap kartlarının kontrolü, raporların departmanlara gönderilmesi vb işlemlerin hepsi gece önbüro çalışanı tarafından yapılmaktadır. Bundan dolayı gece önbüro çalışanı detaylara özen göstermek zorunda, düzenli ve titiz olmalıdır.

Gece işlemleri, konaklama işletmelerinde kullanılan önbüro sistemine göre manuel, mekanik veya bilgisayar kullanılarak yapılır. Günümüzde artık birçok konaklama işletmesi bilgisayar kullanarak önbüro işlemlerini yapmaktadır.

Modülün meslek yaşantınıza katkı getirmesi dileğiyle.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyetinde verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında işletme prosedürlerine göre, rapor öncesi kontrolleri hatasız yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bulduğunuz bölgedeki konaklama işletmelerinde rapor öncesi kontrollerin nasıl yapıldığını işletmelere gidip yerinde inceleyiniz; incelemelerinizi sınıfta bir sunum haline getiriniz.
- Konaklama işletmeleri, varsa okulunuzun uygulama otelinin önbüro bölümü, önbüro ile ilgili yazılmış kaynaklar, turizm konaklama işletmeciliği meslek yüksek okulları, bilgisayar ortamı ve bulduğunuz bölgedeki konaklama işletmeleri.

Yukarıdaki konuyu araştırarak, sınıfta sunumunu yapınız.

1. RAPOR ÖNCESİ KONTROL

1.1. Mesaj Defterini (Log Book) Okuma

Resepsiyonda “log book” denen mesaj defterleri kullanılmaktadır. Önbüro elemanının kendi şift’inde karşılaştıkları önemli olayları ve kendisinden sonra şift’i devir ettiği kişiye bırakmak istedikleri mesajların not ettiği bir defterdir.

Önceki şift’lerde olmuş tüm olay ve not edilmiş mesajlardan haberdar olabilmek için şift’te başlar başlamaz mesaj defteri okunmalıdır. Bu defterde kendi şift’imizde nasıl hareket edeceğimize yardımcı olan notlar bulunur.

Bu deftere önemli mesajlar ve daha sonra takip edilmesi gereken konular yazılmaktadır. Şift’e başlarken resepsiyonda çalışanlar tarafından bu defteri, o güne ait mesajlar mutlaka okunmalıdır. Şift’i devir eden görevliler, takip edilmesi gereken konuları şift’i devir alan görevlilere detaylı bir şekilde aktarmalıdır.

1.2. Giriş İşlemlerinin Kontrolü

1.2.1. Konuk Giriş İşlemlerinin Kontrolü

Gece şift’inde çalışan önbüro elemanı işe başladığında, konaklama işletmesinin genel durumunun ne olduğu konusunda bilgi sahibi olmalıdır; çünkü konaklama işletmesi ile ilgili birçok işlem burada olmaktadır. Satılabilir oda sayısı, c/in oda sayısı, c/out oda sayısı, early

c/out, extension vb önbüroda hangi durumlarda nelerin yapılması gerektiğini iyi bilmesi gerekir.

Rezervasyon listesinde, gece şift'i olduğu halde giriş yapmayan rezervasyonlar bulunabilir. Bu tip rezervasyon sahiplerinin konaklama işletmesine giriş yapıp yapmayacakları, rezervasyonda belirtilmiş geliş saatine ve şekline göre uçak, tren, vb ulaşım kuruluşları aranarak bilgi alınıp kontrol edilebilir. Bazı durumlarda konuk giriş yaptığı halde, rezervasyon listesine işaret konmamış olabilir, ayrıca “no show” uygulanacak rezervasyonların belirlenebilmesi için bu kontrol yapılmalıdır.

Konuk giriş işlemleri yapılırken konaklama işletmesinin doluluk oranı, odaların özelliklerine göre satış oranları, boş oda sayısı gece önbüroda çalışan personel bilmek zorundadır; çünkü sabah ve akşam şift'lerindeki giriş yoğunluğu olmasa da gece de girişler olabilir. Giriş işlemlerinin kontrolünü yaparken konuğun konaklama işletmesinde rezervasyonlu olup olmadığına, rezervasyonu varsa opsiyon durumuna, konaklama işletmesindeki VIP oda olup olmadığı, varsa bunların hangi odalar olduğu, konukların bagaj durumlarına bakılır. Konaklama işletmesinde kalan konukların ödemeyi ne şekilde yaptıklarını veya yapacakları bütün bu bilgilerin önbüro elemanı tarafından bilinmesi gerekir.

Gelen konukların kayıtları, gelen konukların listesine, polis defterine ve günlük konuk listesine işlenip işlenmediği kontrol edilir. Eğer işlenmeyen konuklar varsa veya eksik ve yanlış işlenmişse düzeltilir.

1.2.2. Alınan Voucher'ların Kontrolü

Voucher, konaklama işletmeleri ve acentalar arasındaki rezervasyon işlemlerinde kullanılan basılı formlardır. Voucher seyahat acenteleri tarafından düzenlenir konaklama işletmelerine gönderilir. Voucher'lar rezervasyon formunda bulunması gereken tüm bilgileri içermesi gerekir. Ancak tüm voucher'larda rezervasyon ile ilgili bilgilerin yanında acentenin adı, amblemi, adresi, telefon numaraları, voucher'ı düzenleyen kişi ve konaklama işletmesinde onay veren rezervasyon memurunun isimlerini yazabilecekleri bölümler bulunur.

Gece şift'inde çalışan önbüro elemanı alınan voucher'ların kontrolünü yapmalıdır. Alınan voucher'dan sonra rezervasyon formu doldurulup doldurulmadığı kontrol edilir. Eğer doldurulmamışsa doldurulup rezervasyon formunun arkasına iliştilir. Bazı durumlarda rezervasyon telefon veya teleks ile yapılır. Bu durumlarda voucher daha sonra gönderilir. Voucher'lardaki bilgiler daha önce alınan rezervasyon karşılaştırıp kontrol edilmelidir. Bilgilerde uyumsuzluk varsa doğru olan son durum araştırıp sonuçlandırılmalıdır.

Voucher'lar, rezervasyon voucher'ı, iptal ve değişiklik voucher'ı, servis voucher'ı ve transfer voucher'ı olmak üzere dörde ayrılır. Rezervasyon voucher'larını alan rezervasyon memuru, konaklama işletmesinde kalacak nüshayı ve acentaya gönderilecek nüshayı ayırır. Acentaya geri gönderilecek nüshanın ilgili bölümüne adını, soyadını ve tarih yazar, imzalar ve konaklama işletmesinin kaşesini basarak geri gönderir. Acente ile konaklama işletmesi ilişkileri büyük ölçüde yazılı iletişime dayalıdır. Yazılı iletişim voucher'lar vasıtasıyla yapılmaktadır. Bu nedenle rezervasyonu hangi görevlinin, hangi tarihte onayladığı büyük önem taşımaktadır.

Bazen de yapılmış bir rezervasyonda, acente tarafından iptal veya rezervasyon değişikliği yapılabilir. Bu tür işlemleri de iptal veya de voucher'ı ile yapar. Bazı voucher'larda aynı form üzerinde rezervasyon, iptal ve değişiklik bölümleri bulunmaktadır. Acente voucher'ın uygun bölümünü işaretleyerek konaklama tesisine gönderir. Bu voucher'ların konaklama tesisi tarafından kurallara uygun olarak onaylanıp geri gönderilmesi gerekmektedir. Yukarıda anlatılan durumlardan dolayı herhangi bir problemin çıkması için voucher'ların önbüro çalışanları tarafından kontrol edilmeli ve gerekli işlemler yapılmalıdır.

BİLGİLER		ODA TİPİ		ULAŞIM	
Otel / Tur	TURU	Tek Kişilik	—	Suit Oda	
İsim / Soyad		Çift Kişilik	✓	Villa	
Yetişkin	2	Üç Kişilik		İlave Büyük	
Ücretli Çocuk	—	0-6 Chd		7-12 Chd	
Giriş Tarihi	19.09.04	Hareket Tarihi	19.09	Araç No.	
Çıkış Tarihi	29.09.04	Hareket Saati		Koltuk No.	
Pansiyon	BB	Ref. No.		Hareket Yeri	ADNAN MENDERES
Görevli	BORGUL SANCAR				
Notlar:	Keçe / İmza:	Acente tarafından gönderilmeyen, kendim ve beraberimdeki kişiler adına öngörüldüğü bilgileri beyan ederim. Bu rezervasyon rezervasyon işlemimden kaynaklı herhangi bir sorunun sorumluluğu ve imzalarımla onaylanmıştır.			
Tel:		İsim Soyad			
Cep:		İmza			
mtt		Tarih			
uy/					

Bu Belgeyi Rehberimize veya Otel Ön Büro Elemanına İbraz Etmek Üzere Saklayınız. Aksi Halde Otele Girişiniz Kabul Edilmez.

Örnek 1: Voucher örneği

1.2.3. Oda Ücretlerinin Doğru Açılmasının Kontrolü

Oda ücretlerinin kontrolü yapılırken fiyatların doğru basılıp basılmadığı kontrol edilmelidir. Oda ücretlerinde yapılan yanlışlıklar başka hataları da beraberinde getirir. Eğer oda ücretleri yanlış açılırsa resepsiyondaki toplam ile önkasadaki toplam denk olmaz.

Konuk konaklama işletmesine giriş yaptığında konunun registration kart bilgileri bilgisayara girilirken konunun oda ücreti, pansiyon durumu işlenir ancak girilen oda ücreti hemen konuk foliosuna işlenmez. Gece, günlük konuk listesi bilgisayardan çıkartılır, bu liste üzerinde kişi sayısını, pansiyon durumunu, oda ücretinin girilip girilmediği kontrol edilir. Daha sonra folio havuzunda bulunan registration da bulunan bilgilerle günlük konuk listesi kontrol edilir. Hatalar varsa bilgisayardan düzeltilir. Kontroller tamamlandıktan sonra otomatik olarak işletmede kalan konukların oda ücretlerini foliolarına basılması için komut verilir. Böylece bir defada konaklama işletmesinde kalan konukların foliolarına oda ücreti basılmış olur. Bu işlem night audit işleminin hemen öncesinde gerçekleştirilir.

1.3. Çıkış İşlerinin Kontrolü

Konaklama işletmelerinde çıkış işlemleri (check out) genellikle sabah şift'inde saat 11–12'dir. Konuklar belirtilen saatlerde konaklama işletmesinden ayrılmayabilir. Boşaltma işlemi 2–3 saat veya daha uzun sürerse konaklama işletmesi yönetimi bu tür olaylarda konuklardan odanın yarım günlük ücretini (half day charge) isteyebilir. Bu durumlar gece şift'ine kadar yansiyabilir. Böyle bir durum karşısında önbüro gece çalışanı durumu düzeltme yoluna gitmelidir. Konuk konaklama işletmesinde kalış süresini uzatmak istiyor olabilir. Örneğin konuk konaklama işletmesine kabul esnasında konaklama işletmesinden ayrılış tarihi olarak 04.08.2005 vermiştir. Bu tarihte resepsiyona bir daha kalmak istediğini söyler. Resepsiyon memuru konunun çıkış tarihini 05.08.2005 olarak düzeltir ve böylelikle bir gün extension vermiş olur. Extension verildiğinde, slipler üzerinden çıkış tarihlerinin düzeltilip yeni çıkış yazılır. Extension formuna işlenir. Oda nu'su, konunun ismi, kişi adeti, yeni c/o tarihi yazılır ve parafe edilir. Gece resepsiyonisti tüm yukarıda olan durumların kontrolünü yapmalı, kontrolleri yaparken eksikler varsa tamamlamalıdır.

Bazen konukların konaklama işletmesinden erken ayrılma (early check out) durumu söz konusu olabilir; konaklama işletmesi kabulünde belirttiği çıkış tarihinden önce konaklama işletmesi terk etmesi durumuna denir. Extensionlarda olduğu gibi dikkat edilmesi gereken konu şudur; konuk konaklama işletmesine girişinde örneğin “3 Nisan'da ayrılacağını belirtmiştir” fakat ayın 1'inde resepsiyona gelip, “Ben yarın ayrılacağım” derse, slip üzerinde görülen 03.11.2005 tarihi 02.11.2005 olarak düzeltilmez ayın 2'sinde mesaj yazılır (202 nu'lu oda bugün E.C/O).

Konaklama işletmesinde çıkışların daha çok gündüz vardiyasında olmasına rağmen bazen gece şift'inde de çıkışlar olabilir. C/out durumlarında önbüro elamanının bilmesi gereken en önemli bilgi c/out'un grup mu yoksa münferit mi. Münferit ise ayrılmak isteyen konuk, resepsiyonu arayarak hesabının hazırlanmasını ve bagajının alınmasını ister. Konuk hesabı ödemek için ön kaysa davet edilir. Önbüro çalışanı folioyu son bir kez kontrol edip konunun o gün konaklama işletmesinde kredili harcamasının olup olmadığını sorarak folioyu kapatır. Konuğa ödeme şekli sorulur. Nakit, kredi kartı veya seyahat çeki gibi ödeme araçlarından biri seçilerek, ödeme konuk tarafından gerçekleşir. Konuğa fatura adresi sorularak, faturası kesilir ve konaklama işletmesinden uğurlanır.

Kendi şift'inde ve diğer şift'lerde c/o olmuş odalar kat hizmetleri departmanına rapor edilmiş midir veya c/out olmuş odaların anahtarlarının konuklardan geri alınmış mıdır? Gece şift'inde çalışan personel şift'i devraldığına anahtar rack'ini kontrol ederek ve c/out listesine bakarak kontrolleri yapmalı. Eksik anahtar varsa nedenini araştırmalı, sonucu rapor etmeli ve mesaj defterine not etmelidir.

Ayrılan konukların, konaklama belgeseli yardımıyla adı-soyadı "giden konuk listesi'ne (Departure List)" yazılıp yazılmadığı, konuk sicil kartına (History Card) işlenip işlenmediği kontrol edilir.

Grup c/out işlemlerini kontrol edilirken:

- Gruba ait anahtar kartları ve anahtarların kontrolü yapılır.
- Gruba ait voucherler, varsa ödeme mektubu ve folio kontrol edilir.
- Konaklama belgesinin arkasına grubun ayrılış saati ve tarihi belirten Time Stamp basılır.
- Önkasadan günlük olarak gidilecek evraklarla birlikte, grup ve tur hesapları da muhasebeye gönderilir.

Çok önemli konukların c/out işlemlerini kontrol edilirken

- Gece şift'inde VİP C/out varsa c/out sırasında yönetimin belirlediği işlem yapılmalıdır.
- VİP konunun c/out sırasında varsa özel istekleri yerine getirilir.
- Mesaj defterini kontrol ederek c/out zamanı öğrenip c/out sırasında konuyu fazla bekletmek için konuk ile ilgili işlemleri hazırlamak ve bagajının odadan indirilmesi sağlanmalıdır.

1.4. İşlenmemiş Adisyonları İlgili Konuk Hesap Kartına İşleme

Konunun konaklama işletmesinde kaldığı süre içerisinde yapacağı harcamaların doğru ve zamanında hesaba işlenmesi son derece önemli bir konudur. Günlük olarak konuk harcamalarına ait bilgiler doğruluğu kontrol edildikten sonra muhasebeye gönderilir. Günlük muhasebe kayıtların tutulmasında büyük ölçüde ön kasadan gelecek raporlarla mümkündür. Yanlış işlenmiş bir hesaptan ötürü konaklama işletmesi zarara uğrayabilir. Bu yüzden hem konaklama işletmesi, hem de konuk açısından ön kasadaki işlemlerin son derece dikkatli, doğru ve zamanında yapılması gerekir. Hassasiyet gerektiren bir konudur.

Konunun konaklama işletmesine kabulünden sonra yapacağı harcamaların takibi hassasiyet gerektiren bir konudur. Satış noktalarında bilgisayar terminalleri varsa konukların yapacağı harcamalar bu noktalarda anında konuk hesabına işlenebilir. Yalnız burada unutulmaması gereken bir şey varsa o da imza ve oda kontrolüdür. Satış noktalarından, konuk hesaplarına işlenen adisyonların doğru odaya ait olup olmadığının kontrolü, ön kasa tarafından adisyonlardaki imza ile konaklama belgesindeki imza karşılaştırarak yapılır.

Kredili çalışma söz konusu ise konukların kredi durumu konaklama belgelerinde belirtilerek kredi limiti itibarıyla takibi yapılır. Satış noktası terminalleri olmayan konaklama işletmelerinde tekli ya da toptan folio girişleri ön kasadaki bilgisayar tarafından yapılır.

Konukların konaklama işletmesi içerisinde değişik departmanlarda yaptığı harcamaları gösteren adisyonlardaki harcamaları konuk harcamalarının yapıldığı folioya işler. Konuk hesapları ile ilgili işlemler periyodik olarak kontrol edilmeli ve raporlaştırılmalıdır. Bu işlem konaklama işletmelerinde her gece yapılmakta ve önbüro gece işlemler (Night Audit) adı verilmekte ve az yoğunluğun olduğu gece yarısından sonraki saatlerde yapılmaktadır. Adisyonlardaki imzayla register karttaki imzaları karşılaştırıp kontrol eder. Adisyonlardaki harcama miktarlarını ilgili konuk foliosuna “charge” eder.



Resim 1: Folio Hvuzu

Adisyonları konuk hesap kartlarına işlerken adisyonun üzerindeki konuğun ismi ve imzası kontrol edilmeden folioya işlenmez. Adisyon üzerindeki imza ve isim kontrol edilmeden, adisyon folioya işlenirse hesap yanlış odanın hesabına geçebilir. C/out esnasında, ya da konuk hesabını kontrol etmek istediğinde kendisine ait olmayan bir hesapla karşılaştığında tatsız durumlar ortaya çıkabilir. Ayrıca asıl adisyonun sahibi c/out etmiş ise bu hesap, tahsil edilmeden kalmış olur.

Bazı durumlarda yanlışlıkla bir oda adına birden fazla folio açılabilceği unutulmamalıdır. Bir odaya birden fazla folio açılırsa mükerrer bir işlem söz konusu olmaktadır. Konuklardan iki folio hesabının da alınması söz konusu olmadığına göre, folionun biri iptal edilmesi söz konusu olacaktır. Aksi halde o hesap açık kalacaktır. Bazı harcamaların birine, bazı harcamaların da öteki folioya yazılması halinde hesaplar karışacak, hesabın tahsili de güçleşir. Night auditör hesapları işlerken folioları numara sırasına göre yerinden çıkarır. Böylece açılmayan veya eksik açılan folioların olup olmadığını takip edilmesi sağlanır. Ayrıca unutulmuş ve atlanmış herhangi bir folio kalmaması için oda numarası sırasına göre çıkarılır.

Akşam shift'inde folioya işlenmemiş adisyonlar olabilir gece shift'inde çalışan personel işlenmemiş adisyonlar varsa bunlar bunları konuk hesap kartına işler.

ODA NO :				ADI :			
KİŞİ :				ADRES:			
ODA FİYATI :				GİRİŞ TARİHİ:		ÇIKIŞ TARİHİ:	
NO:65789							
TARİH Date							
NAKLİ YEKÛN Brought Forward							
ODA Room							
ODA SERVİSİ Room Service							
RESTAURANT Restaurant							
BAR							
ÇAMAŞIR Laundry							
TELEFON							
PAİD OUT							
DİĞER Details							
GÜNLÜK TOPLAM							
GENEL TOPLAM							
						TRANSFER	
						İNDİRİM Discount	
						DEPOZİT Deposit	
						KASA/NAKİT Cash Received	
						KREDİ Carried Forward	

Tablo 1: Folio örneği

1.5. No Show İşlemlerini Yapma

No show, yapılan rezervasyonun süresi içinde iptal edilmemesi veya konuğun konaklama işletmesine giriş yapmaması durumunda, konaklama işletmesinin, rezervasyon sahibine (seyahat acentesi veya firma) odanın bedelini fatura etme hakkı doğar. Bu işleme **No Show** denir. **No show** genellikle bir gecelik oda ücretinin alınması şeklinde uygulanmaktadır.

Konuk daha önceden rezervasyonunu yaptırmış ve belirtilen kaparoyu konaklama işletmesine göndermiştir. Buna rağmen rezervasyonu ve kaparosu olan konuk, ilgili tarih için konaklama işletmesine gelmeyeceğini bildirmezse veya süresinde rezervasyonu iptal ettirmese resepsiyon bu gelişmelerden habersiz olduğu için ilgili odayı o akşam satmaz ve sabaha kadar boş tutar. Sonuçta konukun kaparosu olduğu için ilgili odaya “**No Show foliosu**” açılır ve faturası kesilir. Dolayısıyla konuk bu durumda konaklama işletmesinde kalmadığı halde kalmış gibi işlem görür.



Resim 2: Önbürodan bir görünüm

Bu tip rezervasyonlarda konuk odası, konaklama işletmesinin doluluk durumu ne olursa olsun başka bir konuğa gecenin ilerleyen saatlerinde “ilgili rezervasyon gelmedi” diye satılamaz.

No show bedeli tahsil edilirken rezervasyonlar ve ilgili yazışmalar ve acente sözleşmesinin dikkatli okunmalı ve sözleşme kurallarına uyulmalıdır. **No show** faturaların tahsilatı güçtür şirket veya acente **No show** uygulandığı takdirde konaklama işletmesi ile olan anlaşmalarını iptal edebilir. **No show** uygulamadan önce konukun konaklama işletmesine “walk-in” giriş yapıp yapmadığı da araştırılmalıdır.

1.6. Oda Ücretlerinin Sisteme İşlenip İşlenmediğinin Kontrolünü Yapma

Oda ücretleri otomatik olarak bilgisayarda foliolara işlendikten sonra herhangi bir hatanın olup olmadığının kontrolü için ayrıntılı oda hasılat raporu çıkartılır. Daha sonra bu rapor üzerinde oda kişi sayıları, konuk pansiyon durumları konuk tipleri (walk in, comlimentery, vip, cip) ve oda ücretleri kontrol edilir. Hata söz konusu ise hatalı oda ücreti bulunan folioya girilip düzeltme yapılır. Yapılan düzeltme için tutanak düzenlenir veya bilgisayar üzerinde bitirtebilecek alan varsa bilgisayar üzerinde kayıt edilir

1.7. Vardiyasındaki Uyandırmaları Yapma

Resepsiyona verilen konuk uyandırmaları oda numaraları ve uyandırma saatlerine göre uyandırma cetveli hazırlanır. Daha sonra resepsiyon tarafından uyandırmaların yapılabilmesi için liste santrale verilir.

Konukların uyandırmalarına azami dikkat göstererek uyandırmaları yapılmalıdır. Günümüzde uyandırmalar otomatik olarak ayarlanabilir. Konukların uyandırma saatleri geldiğinde odayı kendiliğinden arar. Eğer bu sistem yoksa kendi şift'inde veya diğer şift'lerde log book yani mesaj defterindeki uyandırma notlarını veya uyandırma cetveline göre dikkatlice kontrol etmesi lazım. Bazı işletmelerde ayrı bir uyandırma cetveli vardır. Sift'i teslim alan gece resepsiyon görevlisi uyandırma cetvelini mutlaka dikkatlice takip edip uyandırmaları yapmak zorundadır.

Vaktinde uyandırmalar konuk için önemlidir. Uçağın kalkış saatini veya kendisi için önemli olan bir toplantıyı kaçırmak istemeyen bir konuk olabilir. Bu tür durumlarda konuk resepsiyona not bırakır, konuğun bıraktığı bu notu özenle log book'a düzgün ve eksiksiz bir şekilde not alıp gece şift'inde uyandırması, aksi taktirde şift'i devrettiğin arkadaşına iletmesi gerekir. Kısacası; daha önceki şift'lerde hazırlanan uyandırma listesini dikkatli bir şekilde konukları uyandırmalıdır.

1.8. Departmanlardan Gelen Hasılat Raporlarını Kontrol Etmek

Konaklama işletmelerinde gelir getiren bir çok departman vardır. Hasılat konaklama işletmesinin büyüklüğüne göre değişiklik gösterir. Temel olarak; restaurant, bar, telefon, çamaşırhane, fitness center, oda servisi, yüzme havuzu örnek olarak gösterilebilir. Önbüro elemanı departmanlardan gelen günlük hasılat raporlarını kontrol eder ve konuk hesap kartına işler. Gelen hasılat raporlarını kontrol ederken gelen adisyonlardaki toplam hasılat ile önbüroya teslim edilen nakit uyuşuyor mu, uyuşmuyorsa nedenleri araştırılır. Gelen hasılat ile adisyonlar kontrol edilir, oda hesabına işlenmesi gereken hesaplar doğru yapılmış mıdır, yapılmamışsa kontrol edip düzeltmek gerekir.

1.9. Tesisteki Gece Kontrolörü (Night Audit) Ekranı Dışındaki Sistemlerin Kapatılması

Önbürodaki gece işlemleri için “night audit” programını çalıştırmak gerekir. Bu program masa üstünde yer alır ve çalıştırmak için “night audit” ikonunu çift tıklanır.

Night audit işlemine başlamadan önce önbürodaki tüm kontrollerin yapılmış olması gerekir. Bunun için tüm rezervasyonlar, c/in’ler, c/out’lar ve kasa işlemlerinin tek tek kontrol edilip işlemlerin tamamlandığından ve doğruluğundan emin olmak gerekir. Örneğin beklenen tüm rezervasyonların gelip gelmediği ve gelmeyen rezervasyon varsa bunların iptal edilmesi ya da no show işleminin uygulanması gerekir.

Night audit işleminden önce ön kasa dışındaki tüm diğer bilgisayar terminallerin kapatılması ve herhangi bir veri girişinin yapılmaması gerekir. O yüzden diğer terminaller night auditör tarafından kapatılmalıdır. Örneğin diğer terminallerin herhangi birinde sistem açıksa yapılan işlemler hata verir, bu da bazı uyumsuzlukları beraberinde getirir ve sonuçlar doğru çıkmaz.

Hazırlıklar tamamlandıktan sonra night audit işlemi başlatılır. Night audit işlemi kendiliğinden başlar ve herhangi bir problem varsa ise sistem kullanıcıyı uyarır ve düzeltmesini sağlar.

Diğer terminallerin açılabilmesine dair uyarı mesajı çok kısa bir sürede işlemler devam ederken çıkar. İşlem tamamlandığında günün tarihi otomatik olarak değişir. Oda ve pansiyon fiyatları ile fixed charge’lar konuk hesaplarına işlenmiştir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>➤ Ayrılacaklar listesinin kontrolünü yapınız.</p> <p>➤ Ayrılacak konukların hesabını kontrol ediniz.</p> <p>➤ İşlenmemiş hesapları konuk hesaplarına kayıt ediniz.</p> <p>➤ Erken ve geç çıkış (Early check out, late check out) talepleriyle ilgili işlemleri yapınız.</p> <p>➤ Kalış süresini uzatan konukların işlemlerini yapınız.</p>	<p>➤ Önbüroda gece işlemlerini yapabilecek uygun bir ortam yaratınız.</p> <p>➤ Yaptığımız işlemler ile ilgili not tutmak için yanınızda not defter, kalem vb materyalleri yanınıza alınız.</p> <p>➤ Konaklama işletmesinden ayrılacak konuk listesinin kontrolünü yaparken ayrılacaklar listesini muhakkak önbüroda hazır bulundurunuz.</p> <p>➤ Ayrılacak konukların hesaplarının kontrolünü yaparken son yapılan harcamaların folioya işlenip işlenmediğine bakınız.</p> <p>➤ Erken ve geç çıkış (early check out, late check out) talepleri iyice kontrol edip, işlemleri yapınız.</p> <p>➤ Kalış süresini uzatan (extention) konukların taleplerini aldığınızda konaklama işletmesinde yer olup olmadığını kontrol edip ondan sonra konfirme ediniz.</p>



KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kendiniz değerlendiriniz ya da arkadaşınızla değişerek değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Uygun ortam seçtiniz mi?		
2	İlk işe başladığınızda mesaj defterini (log book) kontrol ettiniz mi?		
3	Konaklama işletmesine giriş yapacak olan konuk listesini kontrol ettiniz mi?		
4	Acentelerden gelen voucher'ların kontrolünü yaptınız mı?		
5	Acılan oda ücretlerinin doğru açılıp açılmadığının kontrolünü yaptınız mı?		
6	Ayrılacak konukların listesi hazır mı?		
7	Ayrılacak konukların son harcamalarının konuk hesap kartlarına işlenip işlenmediğinin kontrolünü yaptınız mı?		
8	Gerektiğinde harcamaları yaptıkları departmanları aradınız mı?		
9	Eksik veya işlenmemiş hesapları konuk hesaplarına kayıt ettiniz mi?		
10	Erken çıkış talebi oldu mu?		
11	Erken çıkış talebi olduysa çıkış işlemini yaptınız mı?		
12	Geç çıkış talebi oldu mu? Olduysa geç çıkış işlemini yapabildiniz mi?		
13	No show uygularken uyulması gereken kurallara uydunuz mu?		
14	Vardiyadaki uyandırmaları yaptınız mı?		
15	Departmanlardan gelen hasılat raporlarını kontrol ettiniz mi?		
16	Gece kontrolörü(night audit)ekrani dışındaki sistemleri kapattınız mı?		
17	Gece işlemleri yaklaşık saat 05.00 civarında bitti mi?		
18	Gece işlemleri sırasında herhangi bir problemle karşılaştınız mı?		
19	Hazırladığınız araştırmayı bir sunum haline getirdiniz mi?		
20	Araştırmanızı sınıf ortamında sundunuz mu?		
Toplam			

DEĞERLENDİRME

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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet Kapsamında kazandığınız bilgileri, aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

ÖLÇME SORULARI

- 1 Gece sihft'ine başlayan önbüro personeli neden mesaj defterini okumalıdır?
 - A) Yapılması gereken önemli uyarılar için
 - B) Voucher'ların kontrolü için
 - C) No show işlemleri için
 - D) Konaklama işletmesi mutfağında çıkan mönüleri takip etmek için
 - E) Kat hizmetleri departmanının tuttuğu raporları takip etmek için
- 2 Konuk giriş işlemleri neden kontrol edilmelidir?
 - A) Konukların nereli olduğunu takip etmek
 - B) Konukların özel tercihlerini öğrenmek
 - C) Konukların yaş ve aile durumları hakkında bilgi sahibi olmak için
 - D) Konaklama işletmesinin genel durumu hakkında bilgi sahibi olmak
 - E) Konuk tiplerini öğrenmek için
- 3 Aşağıdaki bilgilerden hangisi voucher'da bulunmaz?
 - A) Acentenin adresi
 - B) Acentenin telefon numarası
 - C) Acentenin amblemi
 - D) Acentede çalışan personelin isim listesi
 - E) Acentenin adı
- 4 Erken çıkış işlemi yapılırken aşağıdakilerden hangisi yapılmaz?
 - A) Slip üzerinde görülen tarih değiştirilir.
 - B) Ayrılacağı güne mesaj yazılır.
 - C) Konuğun talebi kabul edilir.
 - D) Erken çıkış (early check out) olarak not edilir.
 - E) Check out yapıldıktan sonra okeylenen oda satılabilir.
- 5 Aşağıdaki tanımlamalardan hangisi No Show işlemini kapsar?
 - A) Erken çıkış (early check) isteyen konuklara uygulanır.
 - B) Geç çıkış (late check out) isteyen konuklara uygulanır.
 - C) Extention taleplere uygulanır.
 - D) Yapılan rezervasyon süresi içinde rezervasyonu iptal etmeyen veya konaklama işletmesine gelmeyen konuklara uygulanır.
 - E) Rezervasyon yapmayan konuklara uygulanır.
- 6 Aşağıdakilerden hangisi gece sihft'inde çalışan önbüro personelinin görevi değildir?
 - A) Sabah housekeeper raporunun kontrolünü yapmak.
 - B) Mesaj defterini kontrol etmek.
 - C) Gelmeyen konuklarla ilgili no show işlemi yapılır.
 - D) Sabah sihft'inden itibaren düzenlenen gelen ve giden konuk listesini kontrol eder.
 - E) Anahtar kontrolü yapar.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyetinde verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, uygun ortam sağlandığında işletme prosedürlerine göre, raporları alarak kontrolleri hatasız yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Çevre konaklama işletmelerinin kat hizmetleri, yiyecek ve içecek, muhasebe departmanına gönderilecek raporlardan birer örnek elde ederek sınıf ortamında inceleyiniz, rapor alma ve kontrolün önemini araştırarak sunumunu yapınız.

2. RAPOR ALMA VE KONTROL

Konaklama işletmeleri günün 24 saati hizmet veren işletmeler olup, hesaplarını günlük olarak tutmaktadırlar. Diğer işletmelerin aylık, onbeş günlük tutabildikleri hesaplarını konaklama işletmeleri her gün tutmak durumundadır. “Konaklama işletmesinin günlük geliri ne kadardır?”, “Ne kadar tahsilat yapılmıştır?” gibi soruların cevabını night auditor’ün yaptığı işlemler sonucu cevaplandırabilir. Night auditor işlerini konaklama işletmesinde kullanılan önbüro sistemine göre manuel, mekanik veya bilgisayar kullanarak yapabilir. Önkasa işlemlerinde, günlük işlemlerin dışında bazı farklı işlemler de yapılmaktadır. Tüm mali işler günlük olarak yapılmakta ve muhasebenin işlemlerini kolaylaştırmaktadır. Gece işlemleri 23.00–07.00 veya 24.00–08.00saatleri arasında gerçekleşebilir. Bu nedenle balans kapanış saati ve diğer işlemler için zaman planlaması yapma zorunluluğu vardır. Balans bir gün önce yapılan işlem sonucu elde edilen verilere, bugünkü işlemleri ekleyerek doğruluğunu sağlama işlemidir. Gün boyunca sayısız işlem yapılmaktadır. Yeni konuklar gelmekte, bazı konuklar konaklama işletmesinden ayrılmakta, bazıları hesabını ödemekte, değişik bölümlerde harcamalar yapılmakta ve bedelleri hesaplarına işlenmektedir. Tüm bu işlemlerin sağlıklı veya doğru yapıldığının görebilmek için balans ayarının tutması gerekir. Rack üzerinden oda- kişi balansı yapılırken; room rack’teki oda ve kişi sayısı ile gelen-giden listesinde kayıtlı c/in yapmış veya c/out etmiş olan oda ve kişi sayılarının karşılaştırarak çıkan sonucun room rack’eki duruma denk olup olmadığının kontrolüne balans işlemi denir. Bunu formüle edersek;

Room rack’teki-kişi sayısı=(Dünkü oda sayısı-kişi sayısı+o gün gelen oda sayısı)-(o gün giden oda sayısı-kişi sayısı)

Rack üzerinde oda-kişi balansı her şifte kesinlikle yapılmalı ve balans tutmadan diğer şifte devredilmemelidir. Böylece her şift yapmış olduğu kayıt ve işlemlerin doğruluğunu kontrol etmiş olur.

Balans işleminde bilinmesi gereken ilkeler:

- Balans işlemine başlamadan önce rack üzerinde c/in sliplerinin tamamı oda bölümlerine takılmış olmalı, c/out Sliplerinin tamamı da çıkarılmış olmalıdır.
- Konaklama defterine o günkü c/in ve c/out konuklar eksiksiz olarak kayıt edilmiş olmalıdır.
- O gün yapılan oda değişiklikleri konaklama belgesine, konaklama defterine kayıt edilmeli ve room rack üzerinde ilgili değişiklikler yapılmalıdır.
- Room rack üzerinde dolu oda- kişi sayıları her kat ayrı olarak sayılmalı kâğıt üzerine yazılmalı ve son toplamı alınmalıdır.
- Konaklama defterine kayıtlı oda-kişi toplam sayıları balans formülü ile tespit edilmelidir. Room rack üzerinde sayılan toplam oda-kişi sayısı ile konaklama defterinde tespit edilen oda kişi sayısı eşit olmalıdır.

2.1. Kat Hizmetlerine Gönderilecek Olan Raporlar

Önbüro ile kat hizmetleri departmanı arasındaki ilişki düzeyi ve sıklığı oldukça fazladır. Bu ilişki sıklığı satışa sunulan üründen kaynaklanmaktadır. Ürün ise konaklama işletmesinin odası ve yatağıdır. Bir diğer değişle, mamulün üretildiği yer ile (katlar departmanı) mamulün satıldığı yer arasındaki (önbüro) ilişkide beraberinde çalışma zorunluluğunu getiriyor. Kendi aralarındaki ilişki yoğunluğundan dolayı bu iki departman arasında değişik raporlar düzenleniyor.

2.1.1. Oda Sayım Cetveli

Gece resepsiyonisti tarafından düzenlenen bu formda; konaklama işletmesinde kalan konukların dökümü (oda ve kişi sayısı) ve ertesi gün konaklama işletmesinden ayrılacakların dökümü vardır.

2.1.2. Housekeeper Raporu

Konaklama işletmesindeki tüm odaların raporun hazırlandığı andaki durumunu gösteren belgedir. Housekeeper tarafından günde en az iki defa hazırlanır. İlk rapor sabah saatlerinde, ikinci rapor öğleden sonra hazırlanır. Raporlar genellikle basılı formlar kullanılır. Formda konaklama işletmesindeki tüm odaların numaralarının karşılarında bir boşluk bulunur. Bu boşluğa odanın durumunu gösteren **boş, kirli, dolu, out of order, house use vb** ifadeler vardır.

Housekeeper raporu, **room maid raporu esas** alınarak hazırlanır. Kat görevlileri sorumlu oldukları kattaki tüm odaların durumlarını “room maid raporuna” kayıt ederek housekeeper’a verir.

Housekeeper raporunda odaların durumlarını gösteren simgeler kullanılır. Bu simgeler işletmeden işletmeye farklılık gösterebilir. Raporda kullanılan simgeler İngilizce terimlerin kısaltmasıyla elde edilmiştir.

2.1.3. Check Out ve Okey Raporu

Kat hizmetleri ile önbüro arasındaki iletişimin sağlanmasında rol oynayan bir diğer raporda c/out ve okey raporudur. Ertesi gün c/out olacak odalar, resepsiyon tarafından bu rapora işlenir. İşlenen raporun bir nüshası katlara gönderilir. Raporda belirtilen odalar boşaldıkça okeylenir ve resepsiyona bildirilir. Resepsiyon görevlisi okeylenen bu odaları raporun kendisinde kalan nüshası üzerinde işaretleyerek c/out’ları yakından takip eder.

2.2. Yiyecek İçecek Departmanına Gönderilecek Raporlar

GRUP MEMORANDUMU				
S.ACENTESİ ADI	:			
GRUP ADI/KODU	:			
GELİŞ TARİHİ	:			
AYRILIŞ TARİHİ	:			
GELİŞ SAATİ	:			
ODA DAĞILIMI	:			
KİŞİ SAYISI	:			
FREE	:			
PANSİYON D.	:			
ODA FİYATI	:			
TEK	:			
ÇİFT	:			
ÜÇLÜ	:			
KAHVALTI VE YEMEK	:			
KAHVALTI	:			
Ö. YEMEĐİ	:			
A. YEMEĐİ	:			
PANSİYON BAŐL.	:			
PANSİYON BİTİŐİ	:			
AYRILIŞ TARİHİ	:			
AÇIKLAMA	:			
Dağıtım:		Rezervasyon	Onay	
Resepsiyon				
Muhasebe Md.				
Maitre d'Hkonaklama işletmesi				
Mutfak				
Önkasa				
Housekeeper				

Tablo 2: Grup memorandumı

Önbüronun mutfak ve servis departmanı ile çoğu kez sözlü (telefon) bazı durumlarda da yazılı haberleŐme yaptıkları görölmektedir. Yazılı haberleŐme daha çok Őu konularda olmaktadır.

2.2.1. Tur Memorandumu

Özellikle grup hallindeki konukların konaklama işletmesine geliş ve ayrılış tarihleri, gelecek kişi sayısı, özellikleri vb. grupla ilgili tüm bilgileri içeren bu belge ilgili departmanlara gönderilir. Bu form, grupların hangi odalarda kalacağı ve bu odaların özellikleri konusunda içerdiği bilgiler itibariyle katlar departmanını da yakından ilgilendirir.

2.2.2. Lunch Box

Pansiyonlu konukların konaklama işletmesinden ayrılacakları günün yemeğini alamayacak şekilde erken ayrılmaları halinde düzenlenen formdur. Bu form mutfağın belirlenen miktarda yiyecek paketinin hazırlanması yönündeki talimatını içerir.

2.2.3. VİP(Very İmportant Person) Talimatı

Konaklama işletmesi yönetimi tarafından çok önemli konuklar için yayınlanması istenen VİP talimatı, önbüro personeli tarafından yayınlanır. VİP talimatında, ikram veya yapılması gereken özel bir hizmet bitirtilir. Örnek, konuk odasına şampanya veya meyve sepetinin gönderilmesi.

2.2.4. Kahvaltı Raporu

Sabah kahvaltıya katılacak konuk sayısını belirtmek için önbüro tarafından hazırlanıp yiyecek ve içecek departmanına gönderilir.

2.3. Muhasebe Departmanına Gönderilecek Raporlar

Önbüro ile muhasebe departmanı arasındaki ilişkilerin düzeyi ve yoğunluğu da oldukça fazladır. Muhasebe departmanı, konaklama işletmesinin gelir getiren tüm departmanların kontrolünü yapan, para trafiğini yönlendiren önemli bir işleve sahiptir. Bu departman aynı zamanda konaklama işletmesinin bütün departmanlarında kullanılan formların ve tutulan kayıtların son geliş noktasıdır. Çeşitli departmanlardan gelen bu evraklar üzerinde yapılan kontroller sonucunda konaklama işletmesinin genel bir gelir ve gider planı çıkarılır. Konaklama işletmesinin kar zarar ölçümlerinin yapıldığı bu departmanı besleyen en önemli departman oda satışlarının yapıldığı önbüro departmanıdır. Önbüro departmanı ile muhasebe arasındaki ilişki düzeyi, çoğu zaman raporlama tekniğinin iyi yapılmasına ve sağlıklı düzenlenmesine bağlıdır.



Resim 3: Resepsiyon

Günlük olarak önbüroda tutulan hemen hemen bütün kayıtların bir nüshası muhasebe departmanına her gün sabahın ilk saatlerinde gönderilir. Daha çok ön kasada tutulan kayıtlar ve oda satışı ile ilgili evraklar muhasebe departmanının kontrolüne sunulur.

Günlük oda raporları:

Konaklama işletmesindeki odaların durumunu günlük rapor halinde ayrıntılarıyla gösteren formdur. Konaklama işletmesinin oda tipi ve fiyat durumuna göre şekli değişiklik gösterebilir. Odaların durumu günlük olarak gösterildiği gibi, aylık ve yıllık olarak da istatistiksel karşılaştırmalar raporda yer alır. Gece vardiyasında üç nüsha olarak hazırlanan rapor, genel müdür ve muhasebe müdürüne gönderilir.

..... KONAKLAMA İŞLETMESİ										Tarih : / /	
GÜNLÜK ODA RAPORU										Gün : / /	
Oda Tipi	Toplam Oda	Arızalı Oda	Personel Oda	Sat. Haz. Oda	Bdl.siz Oda	Satılan Oda	Boş Oda	İSTATİSTİK			
Single								Oda Hasılatı			
Double								Oda Baş. Ort. Geliri			
Triple								Konuk Baş Ort. Gelir			
Suite								Oda Doluş Oranı			
Toplam								SATILAN ODALAR			
KONUK VE ODA								Oda Durumu	Adet	%	
	Kon. Sy.	Oda Sy.	Oda Hasılatı	Ort. Kon. Geliri	Ort. Oda. Geliri			Tek Kişilik			
Satılan								İki Kişilik			
Belge Dışı								Üç Kişilik			
Toplam								Dört Kişilik			
Artma +								Toplam			
Eksilme -								REZERVASYON			
YATAKLAR TL								Adet	%		
	Bu Gün	Bu ay Bugüne Kadar	Yılbaşından Bugüne Kadar	Geçen Yıl Bugün			Rezervasyon Oda :				
Sat. Haz. Yat							Cancel Oda :				
Sat. Yatak							No-Show Oda :				
Yat. İş g. Or. %							Walk - in Oda :				
Sat. Haz. Oda.							ODA VE KONUK DURUMU				
Sat. Oda.								Oda	Konuk		
Oda. Dol. Or. %							Dün :				
Oda Hasılatı							Gelen :				
GECELEME	Yerli	Yabancı	Yerli	Yabancı	Yerli	Yabancı	Yerli	Yabancı			
GRUP											
Münferit											
PERSONEL ODALARI								TAHMİN			
Oda No	Soyadı - Adı			Açıklama				Tarih	Gelecek Oda	Gidecek Oda	
BEDELSİZ ODALARI								GRUPLAR			
Oda No	Soyadı - Adı			Açıklama				Grup Adı	Oda Sayısı	Kişi Sayısı	
BU AY BUGÜN ODA İŞGALİ :											
GEÇEN SENE BU AY ODA İŞGALİ :											
								Toplam			

Tablo 3: Günlük oda raporu

Döviz hasılat raporu:

Ön kasada YTL'ye çevrilen dövizlerin tümünün ana kasaya tesliminde kullanılan formdur. Bozdurulan dövizler ve efektif dövizler belirterek yazılır. İki nüsha olarak her shift devir tesliminde düzenlenir. Bir nüshası dövizlerle birlikte ana kasaya veya muhasebeye gönderilir.

Günlük telefon hâsılat raporu:

Konuklar odalarından, şehir içi, şehirlerarası ya da yurt dışı ve konuşma yapabilir. Konuk telefonları bilgisayar bağlantılı olup, konuşun konuştuğu numarayı, saati, dakikayı ve ücreti tespit ederek foliosuna otomatik olarak işler bu bakımdan konuşun telefon hesaplarını ayrıca tutmaya gerek yoktur. Bazı konaklama işletmeleri böyle bir sistem yerine konuk telefonuna bağlanmış sayaç telefon konuşmalarının kaç birim (kontör) olduğunu tespit eder. Buna göre konuk hesabına telefon ücreti kayıt edilerek konuktan bedeli tahsil edilir.

Hâsılat zarfı:

Gün boyunca tahsil edilen, nakit, döviz ve kredi kartı sliplerinin içine konulduğu zarftır. Zarfın üzerinde içine konulanlarla ilgili dökümlerin yapıldığı bölümler bulunur. Zarf ağzı kapatılıp imzalandıktan sonra muhasebeye teslim edilir.

Ön kasa raporu:

Ön kasada vardiya değişiminde kasadaki nakitlerin ve çeklerin sayılarak kayıt edildiği formdur. Dört nüsha olarak düzenlenir. Bir nüshası devir yapan memura, bir nüshası da devir alan memura verilir. Nüshanın biri muhasebeye gönderilir. Son nüshada kasada kalır. Ön kasa devir zaptı olarak ta kullanabilir.

Tahsil edilen faturalar bordrosu:

Konaklama işletmesinden ayrılırken hesabını peşin ödeyerek kapatan konukların faturalarının işlendiği formdur.

Günlük balans cetveli:

Bir gün içinde yapılan tahsilâtların, ödemeleri ve konaklama işletmesi gelirlerinin detaylı olarak gösterildiği rapordur.

Bakiye foliolar listesi:

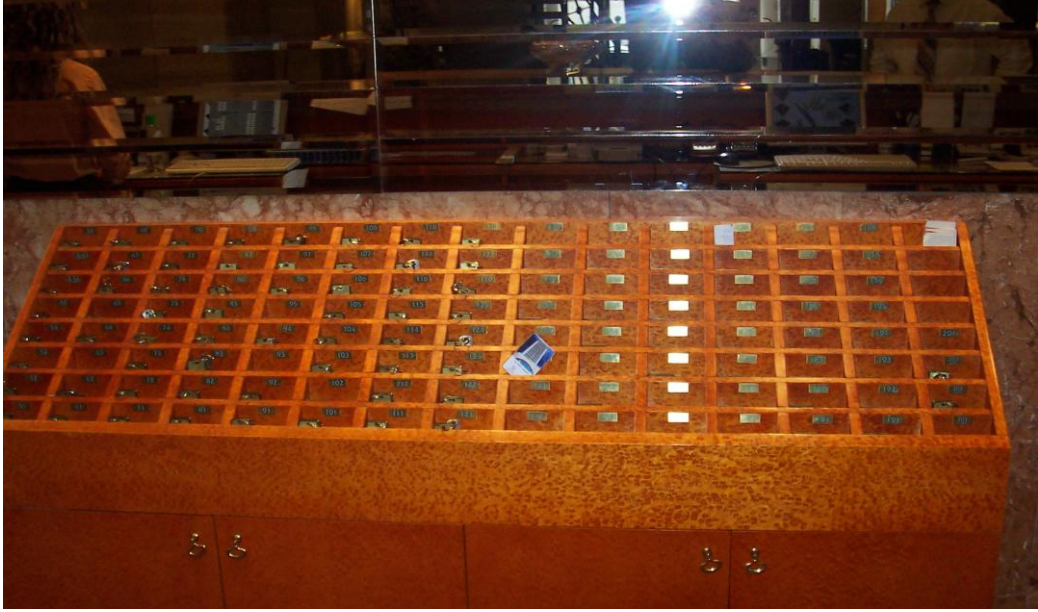
Konaklayan konukların folio toplamlarının kayıt edildiği listedir. Liste genel müdür ve muhasebe müdürüne gönderilir.

Günlük oda ve pansiyon hâsılat raporları:

Oda gelirlerinden ve pansiyondan elde edilen hâsılatların geçirildiği rapordur.

2.4. Tesiste Kayıtlı Olupda Geceyi Dışarıda Geçiren (Sleep Out) Konukların Tespitini Yapma

Konuk eşyaları odadadır fakat konuğun kendisi dışarıdaysa buna sleep out denir. Anahtar kontrolü yapılarak anahtarı anahtar rack'inde olup da dışarıda kalan konuk var ise bunlar tespit edilip rapor edilir.



Resim 4: Anahtar rack

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Kat hizmetleri raporunu kontrol ediniz.➤ Muhasebe departmanı raporlarını kontrol ediniz.➤ Ödeme listesini kontrol ediniz.➤ Eksikleri tamamlayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Önbüroda gece işlemlerini yapabilecek uygun bir ortam yaratınız.➤ Yaptığınız işlemler ile ilgili not tutmak için yanınızda not defter, kalem vb materyalleri yanınıza alınız.➤ Önbüroda tutulan evraklar hakkında bilgi sahibi olunuz.➤ Kat hizmetlerine gidilecek raporlar hakkında bilgi edinin.➤ Muhasebe departmanının raporlarını dikkatlice inceleyiniz. Varsa bir eksiklik nedenini araştırınız.➤ Son olarak raporları kontrolünü yaparken eksikler tespit edilip tutanak haline getiriniz.



KONTROL LİSTESİ

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmayı kendiniz değerlendiriniz ya da arkadaşınızla değişerek değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Uygun ortamı seçtiniz mi?		
2	Hangi raporların kat hizmetleri departmanına gönderileceğini biliyor musunuz?		
3	Kat hizmetlerine gönderilecek raporları kontrolünü dikkatlice yaptınız mı?		
4	Yiyecek içecek departmanına gönderilecek raporları hazırladınız mı?		
5	Muhasebe departmanına gönderilecek raporları hazırladınız mı?		
6	Geceyi dışarıda geçiren konukların kontrolünü yaptınız mı?		
7	Geceyi dışarıda geçiren konular hakkında rapor tuttunuz mu?		
8	Raporların kontrolünü yaparken eksikler varsa tespitini yapıp eksiği giderebildiniz mi?		
9	Hazırladığınız araştırmayı bir sunum haline getirdiniz mi?		
10	Araştırmanızı sınıf ortamında sundunuz mu?		
	Toplam		

DEĞERLENDİRME

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

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet Kapsamında kazandığınız bilgileri aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

ÖLÇME SORULARI

Aşağıdaki sorularda doğru olduğunu düşündüğünüz bir seçeneği işaretleyiniz.

- Aşağıdaki raporlardan hangisi yiyecek içecek departmanına gönderilir?
 - Ön kasa raporu
 - Memorandum
 - Oda raporu
 - Telefon hasılat raporu
 - Günlük hasılat raporu
- Aşağıdaki raporlardan hangisi kat hizmetlerine gönderilmez?
 - Oda sayım raporu
 - Housekeeper raporu
 - Check out raporu
 - Oda okey raporu
 - Kahvaltı raporu
- Aşağıdaki raporlardan hangisi konaklayan konukların folio toplamlarının kaydedildiği listedir?
 - Oda sayım listesi
 - Toplam konuk listesi
 - Bakiye foliolar listesi
 - Günlük balans cetveli
 - Günlük pansiyon hasılatı
- Geceyi dışarıda geçiren konuk tespiti nasıl yapılır?
 - Anahtar kontrolü yaparak
 - Odanın kapısı çalınarak
 - Resepsiyondan odası telefonla aranarak
 - Diğer konuklara sorarak
 - Konaklama işletmesi içinde arayarak
- Bir gün içinde yapılan tahsilatların, ödemeleri ve konaklama işletmesi gelirlerinin detaylı olarak gösterildiği rapor aşağıdakilerden hangisidir?
 - Günlük oda hasılat raporu
 - Günlük balans cetveli
 - Günlük forecast
 - Memorandum
 - Günlük pansiyon hasılat raporu

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modül ile yapmış olduğunuz çalışmaları değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Uygun ortam seçtiniz mi?		
2	Shifte başladığınızda mesaj defterini (log book) kontrol ettiniz mi?		
3	Konaklama işletmesine giriş yapacak olan konuk listesini kontrol ettiniz mi?		
4	Giriş yapan konuklar için yapılması gereken hazırlıkları yaptınız mı?		
5	Acentelerden gelen voucher'ların kontrolünü yaptınız mı?		
6	Acentaya gönderilecek voucher nüshasının üzerinde yapılacak işlemlerin yaptınız mı?		
7	Acılan oda ücretlerinin doğru açılıp açılmadığının kontrolünü yaptınız mı?		
8	Ayrılacak konukların listesi hazır mı?		
9	Ayrılacak konukların son harcamalarının konuk hesap kartlarına işlenip işlenmediğinin kontrolünü yaptınız mı?		
10	Gerektiğinde harcamaları yaptıkları departmanları aradınız mı?		
11	Eksik veya işlenmemiş hesapları konuk hesaplarına kayıt ettiniz mi?		
12	Erken çıkış talebi olduysa çıkış işlemini yaptınız mı?		
13	Geç çıkış talebi oldu mu? Olduysa geç çıkış işlemini yapabildiniz mi?		
14	No show uygularken uyulması gereken kurallara uydunuz mu?		
15	Oda ücretlerinin doğru açılıp açılmadığını kontrol ettiniz mi?		
16	Yanlış oda ücreti basılmışsa düzeltiniz mi?		

17	Vardiyadaki uyandırmaları yaptınız mı?		
18	Departmanlardan gelen hâsılat raporlarını kontrol ettiniz mi?		
19	Gece kontrolörü (night audit) ekranı dışındaki sistemleri kapattınız mı?		
20	Gece işlemleri yaklaşık saat 05.00 civarında bitti mi?		
21	Gece işlemleri sırasında herhangi bir problemle karşılaştınız mı?		
22	Hangi raporların kat hizmetleri departmanına gönderileceğini biliyor musunuz?		
23	Kat hizmetlerine gönderilecek raporları kontrolleri dikkatlice yaptınız mı?		
24	Yiyecek içecek departmanına gönderilecek raporları hazırladınız mı?		
25	Muhasebe departmanına gönderilecek raporları hazırladınız mı?		
26	Geceyi dışarıda geçiren konukların kontrolünü yaptınız mı?		
27	Geceyi dışarıda geçiren konular hakkında rapor tuttunuz mu?		
28	Raporların kontrolünü yaparken eksikler varsa tespitini yapıp eksikliği giderebildiniz mi?		
29	Çalışmalarınızı bir rapor haline getirdiniz mi?		
30	Hazırladığınız araştırmayı bir sunum haline getirdiniz mi?		
31	Araştırmanızı sınıf ortamında sundunuz mu?		
	Toplam		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirmeniz sonucunda eksikleriniz varsa ilgili öğrenme faaliyetini tekrarlayınız. Modülü başarı ile tamamladıysanız öğretmeninizle iletişim kurunuz.

CEVAP ANAHTARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	D
3	D
4	A
5	D
6	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	B
2	E
3	C
4	A
5	B

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz. Yanlış yaptığınız konu veya konuların cevaplarını öğrenmek için öğrenme faaliyetine tekrar dönünüz.

KAYNAKÇA

- GÖKDENİZ, Yrd. Doç. Dr. Ayhan, Yrd. Doç. Dr. Yakup DİNÇ, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi**, Deyay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- MISIRLI, Dr. İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- ERASLAN, Nevzat, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Isparta, 2005.
- ERASLAN, Nevzat, **Önbüro**, Beyşehir, 1994.
- DERLİ, Metin, **Konaklama işletmesi İşletmelerinde Önbüro**, Eğitim Başkanlığı, Ankara, 1989.
- BORAN ŞİRVAN, Nağme Derviş KARATAŞ, **Önbüro**, YA-PA, İstanbul, 2001.
- GÜREL, Gülol, Mehmet Gürel, **Resepsiyon Muhasebe Teknikleri ve Uygulaması**, Milli Eğitim Basımevi, Antalya, 1994.
- **Önbüro Öğretmen El Kitabı**, Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara, 1993.
- KOVAYÇIN, Mehmet Ali , **“Yayımlanmamış Önbüro Ders Notları”**_(Teksir, Konak Nevvar Salih İşören Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, İzmir 2005).
- ÜNAL, Şemsettin, **“Önbüro Ders Notları”** (Teksir, Karşıyaka Anadolu ve Kız Meslek Lisesi, İzmir 2005)
- www.anatolianjournal.com
- www.turizmdosyasi.com
- www.turizmgazetesi.com
- www.turizmhabercisi.com