KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ 10 DERS KİTABI





10

ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI





MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

ÖN BÜRO HİZMETLERİ ATÖLYESİ 10

DERS KİTABI

YAZARLAR

Aral KARA Bekir KURT Fatih ÖZLER Olgun EROĞLU Özlem ŞAŞMAZ



DEVLET KİTAPLARI

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Kitabın metin, soru şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI Ayşegül KOŞAR

PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI Seçkin Seçil BAŞARAN

ÖLÇME DEĞERLENDİRME UZMANI Gülhan ŞAHİN

> GÖRSEL TASARIM UZMANI Gökçe KURTULUŞ

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce öğretim materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak; Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak. O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak; O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl! Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl? Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl. Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım. Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım! Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım. Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar, Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var. Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar, Medeniyyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın; Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın. Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın; Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın. Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı: Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı. Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı: Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda? Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda! Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda, Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlâhî, şudur ancak emeli: Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli. Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman veed ile bin seede eder -varsa- taşım, Her cerihamdan İlâhi, boşanıp kanlı yaşım, Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'şım; O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl! Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl. Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl; Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet; Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Akif Ersoy

GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençlığı! Birinci vazıten, Türk istiklalim, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegåne temeli budur. Bu temel, senin en krymeth hazmendir. Ístikbalde daln, sem bu hazmenden mahrum etniek isteyecek dåbilî ve hâriei bedhabların olacaktır. Bir gön, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılınak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsait bir mahiyette tezahür edebilir, İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ite aziz vatarını bütün kateleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine giriimiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfil işgal edilmiş olabilir. Bötün bu şerattını daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gatlet ve dalâlet ve hanâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsi menfaatlerini, müstevlilerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaroret içinde harap ve bîtan düşmüş olabilir

Ey Türk istikbahnin ovlådı' Iştə, bu ahval ve şerait içinde dabi vazifen, Törk istikläl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlamıdaki asil kanda meycuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

KİTABIN TANITIMI	13
1. ÖĞRENME BİRİMİ	
OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSIYON İŞLEMLERİ	15
1.1. OTEL PAKET PROGRAMI GENEL AYARLARI	16
1.1.1. Kurulum İşlemleri	
1.1.2. Sistem ve Program Ayarları	
1.1.2.1. Otel Bilgileri	21
1.1.2.2. Temel Tanımlar	
1.1.2.3. Fiyat ve Doluluk	43
1.1.2.4. Standart Fiyatlar	
1.1.3. Kullanıcı Ayarları	47
1.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON İŞLEMLERİ	50
1.2.1. Rezervasyon Listeleri	53
1.2.1.1. Rezervasyon Listesi	
1.2.1.2. Bekleyen Listesi (Waiting List)	
1.2.1.3. KONAKIAYAN LISTESI (IN-HOUSE LIST)	18
1.2.1.4. Ayrılanıal Listesi (Departure List) 1.2.1.5. Hensi [All (Bütün Rezervasyon Listesi)]	
1.2.1.6. NoShow Listesi	
1.2.1.7. İptal Listesi (Cancelled Reservations List)	
1.2.1.8. Rezervasyon Konfirme Listesi (Reservation Confirmation List)	82
1.2.1.9. Ödeme Tipine Göre Listele (List By Payment Type)	83
1.2.1.10. Rezervasyon Notları (Reservation Notes)	
1.2.1.11. Grup Rezervasyon (Group Reservation)	
1.2.1.12. Rezervasyon Misafir Listesi (Reservation Guest List)	
1.2.1.13. KBS (POIIS KIMIIK BIIdirim) Listesi	
1.2.2. Çagri Listesi (Call Logs)	
1.2.3. Folyo Yonlendirme Listesi (Folio Routing List)	
1.2.4. Fiyat ve Doluluk (Price And Availability)	
1.2.5. Tur Operatörü Entegrasyonu (Tour Operator Integrations)	
1.2.6. Durum (Status)	92
1.3. OTEL PAKET PROGRAMINDA RESEPSİYON İŞLEMLERİ	94
1.3.1. Rezervasyon Listeleri	
1.3.1.1. Konaklayan Listesi (In-House List)	
1.3.1.2. Bekleyen Listesi (Waiting List)	
1.3.1.3. Rezervasyon Lislesi (Reservation List)	106
1.3.1.5. Hensi (ΔΙΙ)	107
1.3.1.6. Misafir Kartları (Guest Cards)	
1.3.2. Ekstra Ekranlar	
1.3.2.1. Room Rack (Oda Durum Tablosu)	
1.3.2.2. Blokaj (Oda Takvimi/Room Calendar)	
1.3.2.3. Hızlı İşlem (Quick Desk)	112
1.3.2.4. Hızlı Posting (Quick Posting)	113
1.3.2.5. Online Check-In	113

1.3.3. Operasyon Çözümleri	114
1.3.3.1. Boş Odalar (Available Rooms)	114
1.3.3.2. Oda Tipi Müsaitlik (Room Type Availability)	114
1.3.3.3. Hızlı Oda Blokajı (Quick Room Assignment)	115
1.3.3.4. Oda Değişim Listesi (Room Change List)	116
1.3.3.5. Planlanan Oda Değişimleri (Room Change Plans)	116
1.3.3.6. Rezervasyon Notları (Reservation Notes)	117
1.3.3.7. Misafir Kartları	117
1.3.3.8. Günlük Misafir Sağlık Durumları	117
1.3.3.9. Kayıp Bulunan Listesi (Lost and Found)	118
1.3.3.10. Oda Uyandırma Çağrısı (Room Wakeup List)	118
1.3.3.11. Otel Telefon Rehberi (Hotel Phone Book)	119
1.3.3.12. Otel Transfer Listesi (Hotel Transfer List)	120
1.3.4. Yeni İş Kaydı (Task Record)	121
1.3.5. İşler (Tasks)	121
1.3.6. Polis Listeleri	122
1.3.6.1. KBS Listesi (KBS List)	124
1.3.6.2. Polis Listesi (Police List)	125
1.3.6.3. Kimlik Bildirim Sistemi (Connect KBS)	125
1.3.6.4. Misafir Raporları	126
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	127
Z. OGRENNIE DIRINI OTEL DAVET DROCRAMINDA ÖN KASA VE ARKA RÜRO İSLEMLERİ	101
UTEL PARET PROGRAMINDA ON RASA VE ARRA BORO IŞLEMLERI	151
2.1. OTEL PAKET PROGRAMINDA ÓN KASA ÍŞLEMLERÍ	132
2.1.1. Folyo İşlemleri	132
2.1.1.1. Harcama Gir	132
2.1.1.2. Ödeme	134
2.1.1.3. Kişi Transfer	135
2.1.1.4. Folyo Transfer	136
2.1.1.5. lade	136
2.1.1.6. İşlem Böl	137
2.1.1.7. Fatura Kes	137
2.1.1.8. Kesilmiş Faturalar	139
2.1.1.9. İşlem Çoğalt	139
2.1.1.10. Folyo Transferleri	139
2.1.1.11. Çoklu Pencere	139
2.1.1.12. Toplu İndirim/Geri Ödeme	140
2.1.1.13. Adisyon Detayı	140
2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler	140 141
2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri	140 141 141
2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri 2.1.1.16. Kur Hesapla	140 141 141 141
2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri 2.1.1.16. Kur Hesapla 2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı	140 141 141 141 141
 2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri 2.1.1.16. Kur Hesapla 2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı 2.1.1.18. +1 Kuruş Farkı Düzelt 	140 141 141 141 141 141
 2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri 2.1.1.16. Kur Hesapla 2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı 2.1.1.18. +1 Kuruş Farkı Düzelt 2.1.1.19. Hızlı Posting 	140 141 141 141 141 141 142
 2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri 2.1.1.16. Kur Hesapla 2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı 2.1.1.18. +1 Kuruş Farkı Düzelt 2.1.1.19. Hızlı Posting 2.1.2. Ön Kasa İşlemleri 	140 141 141 141 141 141 142 143
 2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri 2.1.1.16. Kur Hesapla 2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı 2.1.1.18. +1 Kuruş Farkı Düzelt 2.1.1.19. Hızlı Posting 2.1.2. Ön Kasa İşlemleri 2.1.2.1. Ön Kasa 	140 141 141 141 141 141 142 143 143
 2.1.1.13. Adisyon Detayı 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri 2.1.1.16. Kur Hesapla 2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı 2.1.1.18. +1 Kuruş Farkı Düzelt 2.1.1.19. Hızlı Posting 2.1.2. Ön Kasa İşlemleri 2.1.2.1. Ön Kasa 2.1.2.2. Kasa İşlemleri 	140 141 141 141 141 141 142 143 143 147

2.1.2.4. Fatura Listesi 147 2.1.2.5. Günlük Döviz Kurları 150 2.1.2.6. Günlük Kur Girişi 150 2.1.2.7. Web Site Basketleri 150 2.1.2.8. Depozit İşlemleri 150 2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ 154 2.2.1. Kontrat Yönetimi 154 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166 2.2.1 4. Kontrat Şibirbazı 170
2.1.2.5. Günlük Döviz Kurları 150 2.1.2.6. Günlük Kur Girişi 150 2.1.2.7. Web Site Basketleri 150 2.1.2.8. Depozit İşlemleri 150 2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ 154 2.2.1. Kontrat Yönetimi 154 2.2.1.1. Acenteler 154 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166 2.2.1.4. Kontrat Şibirbazı 170
2.1.2.6. Günlük Kur Girişi 150 2.1.2.7. Web Site Basketleri 150 2.1.2.8. Depozit İşlemleri 150 2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ 154 2.2.1. Kontrat Yönetimi 154 2.2.1.1. Acenteler 154 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166 2.2.1.4. Kontrat Sibirbazı 170
2.1.2.7. Web Site Basketleri 150 2.1.2.8. Depozit İşlemleri 150 2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ 154 2.2.1. Kontrat Yönetimi 154 2.2.1.1. Acenteler 154 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166 2.2.1.4. Kontrat Sibirbazı 170
2.1.2.8. Depozit İşlemleri 150 2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ 154 2.2.1. Kontrat Yönetimi 154 2.2.1.1. Acenteler 154 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166 2.2.1.4. Kontrat Şibirbazı 170
2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ 154 2.2.1. Kontrat Yönetimi 154 2.2.1.1. Acenteler 154 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166 2.2.1.4. Kontrat Şibirbazı 170
2.2.1. Kontrat Yönetimi 154 2.2.1.1. Acenteler 154 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166 2.2.1.4. Kontrat Şibirbazı 170
2.2.1.1. Acenteler 154 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları 159 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk 166 2.2.1.4. Kontrat Şibirbazı 170
2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları
2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk
2 2 1 4 Kontrat Sibirbazı 170
2.2.1.5. Acente Grup Tanımları 172
2.2.1.6. Fiyat ve Doluluk Listesi
2.2.1.7. Fiyat Kodu Grupları 173
2.2.1.8. Kontrat Detayları
2.2.1.9. Kontrat İndirim ve Eklentileri
2.2.1.10. Promosyonlar
2.2.1.11. Alt Acenteler 178
2.2.1.12. Satiş Onay
2.2.1.13. Ozel Durumlar 178
2.2.2. Misafir İlişkileri Yönetimi (CRM)180
2.2.2.1. Misafir Tipi (VIP)
2.2.2.2. Misafir Kartları
2.2.2.3. Meslek Tanımları 183
2.2.2.4. Misafir Birleştirme
2.2.2.5. Misafir Listeleri
2.2.2.6. Rezervasyon Listesi
2.2.2.7. Planlanan Oda Degişimleri
2.2.2.8. Restoran Rezervasyon Listesi
2.2.2.9. Oter resis Rezervasyoniari
2.2.2.10. Anket Menu
OLÇME VE DEGERLENDIRME
3. ÖĞRENME BİRİMİ
OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ
3.1. OTEL PAKET PROGRAMLARINDA KAT HİZMETLERİ İŞLEMLERİ 196
3.1.1. HK Oda Kontrolü (HK Room Control)
3.1.2. HK Oda İşlemleri (HK Room Operations)
3.1.3. HK Kontrol Arsivi (HK Room Control Archive)
3.1.4. HK Oda Listesi (HK Room List)

3.1.5. Maid Yönetimi (Kat Görevlisi Yönetimi)2063.1.6. HK Rezervasyon Notları (HK Reservation List)2063.1.7. Kapalı Oda Listesi (Closed Room List)207

- 3.1.8. Blokaj (Room Calender-Oda Takvimi)
 209

 3.1.9. Room Rack (Oda Durum Tablosu)
 209

 2.1.10. Korm Parkman Listeri (Lest and Faund)
 211

3.1.11. Oda Değişimi (Room Change)	
3.1.12. Planlanan Oda Değişimi (Room Change Plans)	212
3.1.13. Rezervasyon Listesi (Reservation List)	212
3.1.14. Görev Yönetimi HK (Task Management HK)	212
3.1.15. Durum (Status)	
3.1.16. Maid Tanımları (Maid Definitions)	
3.2. RAPORLAMA İŞLEMLERİ	218
3.2.1. Günlük Raporlar (Daily Reports)	
3.2.2. Rezervasyon Raporları (Reservation Reports)	224
3.2.3. Küp Analizleri (Cube Analysis)	
3.2.4. Gelir Raporları (Revenue Reports)	229
3.2.5. CRM Raporları (CRM Reports)	
3.2.6. Santral Raporları	
3.2.7. Günlük Kontrol Raporları (Daily Control Reports)	
3.2.8. Kapı Kilit Durumları (Door Lock Status)	236
3.2.9. Dijital İmza Raporu (Digital Signature Report)	
3.2.10. Fatura Raporları (Invoice Reports)	
3.2.11. Muhasebe Raporları (Accounting Reports)	
3.2.12. Stok Raporları (Stock Reports)	
3.2.13. Forecast Raporları (Forecast Reports)	
3.2.14. Yedekleme Raporları	243
3.2.15. Kat Hizmetleri Raporları (Housekeeping Reports)	
3.2.16. Yönetim Raporları (Management Reports)	
3.2.17. API Raporları	
3.2.18. Klima Raporu	
3.2.19. POS Raporları	
3.2.20. Satış ve Pazarlama Raporları	
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	249
KAYNAKÇA	253
CEVAP ANAHTARI	255

12

KİTABIN TANITIMI



KİTABIN TANITIMI



1. ÖĞRENME BİRİMİ

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSIYON İŞLEMLERİ

TEMEL KAVRAMLAR

- F Klavye ve Tuşları
- Eylemler Komutu
- Filtreleme / Süzme
- Kuruluş Menüsü
- Temel Tanımlar
- Rezervasyon Menüsü
- Resepsiyon Menüsü
- Blokaj
- Rack
- City Ledger / Cari

Bu öğrenme biriminde şunları öğreneceksiniz:

- Otel paket program kurulumunu yapmayı
- Otel paket programında rezervasyon işlemlerini yapmayı
- Otel paket programında resepsiyon işlemlerini yapmayı

1.1. OTEL PAKET PROGRAMI GENEL AYARLARI

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- 1. Paket program kavramı size ne ifade ediyor? Açıklayınız.
- 2. Kullandığınız bir programda ayarlar kısmında hangi düzenlemeler vardır? Açıklayınız.
- 3. Herhangi bir programda tüm kullanıcılara tam yetki verilir mi? Açıklayınız.

Otel paket programları, oda sayısına bakılmaksızın konaklama sektöründe yaygın olarak kullanılmaktadır.

Öncelikle bir paket programda çalışırken aşağıdaki önemli hususlara dikkat etmek, fayda sağlayacaktır:

- Serbest çalışma saatlerinde kendinizle yarışınız, örnekleri ne kadar çok tekrarlarsanız o kadar iyi öğrenirsiniz.
- Öğretmenle birlikte uygulama yaparken tüm dikkatinizi toplayınız.
- Sadece ders öğretmeninin yönergelerini uygulayınız, öğretmeninizden geri kalmayınız veya ileri gitmeyiniz.
- Acele etmeyiniz. Not alırken kısaltmalardan faydalanınız.
- Bilgisayar derslerinde öğrenmenin ölçüsü, programları kimsenin yardımı olmadan kullanabilmektir. Bunun için aynı işlemleri defalarca tekrarlayınız.
- Kitapta yazılanları satır atlamadan noktasına, virgülüne varıncaya kadar aynen uygulayınız. Sonuçları karşılaştırınız. Yanlışlarınız varsa işlemleri tekrarlayınız.
- Pes etmeyiniz, elinizden gelenin en iyisini yapınız.
- Önceki konuları tekrarlamayı unutmayınız.

ÖZLÜ SÖZ

"Başarı hazırlığa bağlıdır ve hazırlık olmadan başarısızlıkların ortaya çıkması kesindir." Konfüçyüs

Bilgisayar ile çalışırken en çok kullanılan klavye tuşları ve anlamları aşağıdaki gibidir (Görsel 1.1):

- 1 ile gösterilen Esc tuşu, programlarda bulunulan noktadan geri dönmeyi sağlar.
- 2 ile gösterilen Num Lock tuşu, klavyenin sağ tarafındaki rakamları kullanıma açar veya kapatır.
- 3 ile gösterilen Print Screen tuşu, ekran görüntüsünün anlık fotoğrafını çeker. Daha sonra istenilen belgeye "Ctrl+V" ile yapıştırılabilir.
- 4 ile gösterilen End tuşu, imleci ekranın sonuna getirir.
- 5 ile gösterilen Home tuşu, imleci satırın başına getirir.
- 6 ile gösterilen Page Up tuşu, imleci bir üst sayfaya taşımayı sağlar.
- 7 ile gösterilen Page Down tuşu, imleci bir alt sayfaya taşımayı sağlar.
- 8 ile gösterilen Delete / Del tuşu, sağa doğru silme tuşudur.
- 9 ile gösterilen Backspace tuşu, sola doğru silme tuşudur.
- 10 ile gösterilen Caps Lock tuşu, sürekli büyük harf ile yazmayı sağlar. Tekrar basılınca küçük harfin yazılmasını sağlar.
- 11 ile gösterilen Tab tuşu, imleci ekranda belirli aralıklarla hareket ettirir. Caps Lock tuşunun bir üstündedir.



- 13 ile gösterilen Yön tuşları, imlecin istenen yöne taşınmasını sağlar.
- 14 ile gösterilen Alt Gr tuşu, klavyedeki üçüncü karakterlerin yazılmasını sağlar [Örneğin "F" tuşu ile birlikte "Alt Gr" tuşuna basıldığında "@" işareti çıkar (F+Alt Gr).].
- 15 ile gösterilen Space Bar tuşu (Boşluk Çubuğu), kelimeler arasında boşluk bırakmayı sağlar.
- Shift+Yön tuşu (Aşağı veya Yukarı), seçimin üstten veya alttan sıra ile yapılmasını sağlar.
- Ctrl+farenin sol tuşu, farklı yerlerden çoklu seçim yapılmasını sağlar.

Bir paket program kullanılırken dikkat edilecek en önemli hususlardan biri de tuşlanacak yerler ve bu tuşlara yapılan tanımlardır.

Komut, simgelerle ifade edilmiş bir düğmeyi tıklama veya komut düğmesine bilgi girişi sağlama yoluyla otel paket programında yapılması istenen eyleme ilişkin yönergelerin bilgisayara iletilmesidir. Fare ile komutların üzerine gelip beklendiğinde komut düğmesinin adı ve klavye kısa yolu görünür. Örneğin; Başlat düğmesi, Başlat butonu, Başlat simgesi veya Başlat komutu şeklinde yazılabilir (Çalışkan, Karataşlı, Olcaycan ve Seyhan, 2020: 19).





"F" ve "Q" olmak üzere iki çeşit klavye vardır. Klavyenin en üst ve en sol tarafındaki harfine göre klavye belirlenir. Görsel 1.1, Türk klavyesi olan "F" klavyeye örnektir. Piyasada en çok bulunan ise "Q" klavyedir. Resmî kurumlarda "F" klavye kullanma zorunluluğu vardır. Bu açıdan "Q" klavye olan dizüstü veya masaüstü bilgisayarların klavye ayarının nasıl yapıldığının bilinmesi gerekir. Bunun için uygulanması gereken işlem basamakları şu şekildedir:

- 1. Bilgisayarda Başlat düğmesine tıklayınız.
- 2. Başlat menüsünden Ayarlar komutuna tıklayınız.
- 3. Zaman ve Dil komutuna tıklayınız.
- 4. Zaman ve Dil penceresinden Dil komutunu seçiniz.
- 5. Dil komutu olarak Türkçe seçeneğini tıklayınız.
- 6. Açılan pencereden Seçenekler komutuna tıklayınız.
- 7. Klavye Ekle komutuna tiklayınız.
- 8. Türkçe F seçeneğini tıklayınız.

Ayarlarda iki klavye tanımlanmış ise klavyede mevcut olan diller arasında "Ctrl+Shift" kısayol tuşlarına basılarak diller arasında geçiş yapılabilir.

UYGULAMA 1

- 1. Klavye ayarlarından F klavye seçeneğini uygulayınız.
- 2. "Ctrl+Shift" tuşlarını kullanarak F ve Q klavye seçenekleri arasında geçiş yapınız.

1.1.1. Kurulum İşlemleri

Otel otomasyon programlarının üç çeşidi vardır:

- Yazılım (Kurulum / Set Up) İle Çalışan Otel Otomasyon Programı: Programı çalıştırmak ve kullanmak için bilgisayarın belirtilen teknik özellikleri, minimum düzeyde karşılaması gerekir. Yazılımın her bilgisayar için ayrı olarak kurulması ve PC'nin network ağ bağlantısının yapılması gerekir. Kullanılan bilgisayar, modül ve terminal sayısına göre programın fiyatı değişebilir.
- 2. Bulut Sistemi (İnternet Ortamında) İle Çalışan Otel Otomasyon Programı: Programın kullanımı için sadece internet olması yeterlidir. İstenilen yerde, istenilen teknoloji araçlarından sisteme giriş yapılabilir. İşletim sistemi lisansı, network ağı, virüs programları, yedekleme ve bakım gibi maliyetleri yoktur. Günlük giriş, çıkış ve oda değişimi yapan konukların KBS'ye (Kimlik Bildirim Sistemi) otomatik olarak gönderimi yapılabilir. Online (çevrim içi) destek sağlanabilir. Fiyatlandırma, terminal sayısı ve modüle göre değişebilir (Http-1).
- **3. Yazılımlı (Set Up) ve Bulut Sistemli Otel Otomasyon Programı:** Bilgisayar üzerine kurulum yapılır ancak veriler internette bulut ortamında saklanır. Kayıtlar, senkronize edilerek kullanılabilir.

Web tabanlı (bulut sistemi) otel paket programını demo olarak kullanmak için ilgili firmanın web sayfasına girilerek kayıt oluşturulur. Bunun için işlem basamakları şu şekildedir:

Register

- 1. Otel paket programının web sayfasına giriniz.
- 2. **Giriş YAP** komutuna tıklayınız.
- 3. Gelen ekranın alt köşesindeki
- Görsel 1.2'deki ekran gelince Hotel Name bölümüne okulunuzun adını yazınız.
- Room Count bölümüne oda sayısını yazınız (Demo sürümü maksimum 30 oda ile sınırlıdır.).
- Authorized Name & Surname bölümüne yetkili kişinin adı ve soyadını yazınız.
- 7. Phone bölümüne cep telefonu numaranızı yazınız.
- 8. E-Mail bölümüne e-posta adresinizi yazınız.
- 9. Password bölümüne belirleyeceğiniz şifrenizi yazınız.
- "I have read and agreed to the agreement" (Sözleşmeyi okudum ve kabul ediyorum.) bölümündeki onay kutusunu tıklayınız.
- 11. Register komutuna tiklayarak başvurunuzu bitiriniz.

(Kayıt) komutuna tıklayınız.

Add Hotel	
Hobil Narraz.	30
Δulficruosi Namet & Sconame	
egi siri Josefik Ha	
E4/bai	
Or Farmers	ø
] Lhave read and agreed to the agreement	
Register	
Register	



OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSIYON İŞLEMLERİ

Programda bulunan ana menü, alt

menü, sekme ve komutların zaman içerisinde

güncellemelerden kaynaklı olarak yerleri ve

adları değişebilir veya kaldırılabilir.



Aktivasyon kodu, cep telefonuna gelmektedir. Bu kod, Görsel 1.3'teki yere yazılarak kayıt işlemi tamamlanmış olur.

BİLGİ KUTUSU



Görsel 1.3: Aktivasyon kodu girişi ekranı

Sisteme ilk giriş aşağıdaki gibi yapılır:

- 1. Otel paket programının web sayfasına giriniz.
- 2. Giriş YAP komutuna tıklayınız.
- 3. Görsel 1.4 ekranı gelince Hotel Code kısmına öğretmeniniz tarafından verilen kodu giriniz.
- 4. User Code kısmına daha önce öğretmeniniz tarafından verilen kullanıcı adınızı yazınız.
- 5. Password kısmına şifrenizi yazınız (Şifrenin en az 8 karakter uzunluğunda olması ve en az 1 harf, 1 rakam ve 1 özel karakter içermesi gerekmektedir.).
- 6. Login düğmesine tıklayarak sisteme giriş yapınız [Ana sayfa görüntüsü ekrana gelir (Görsel 1.5).].
- 7. Programdan çıkmak için ana sayfada sağ üst köşedeki (Görsel 1.5).

Program, web tarayıcısından çalıştırıldığı gibi kendi uygulama penceresinde de çalıştırılabilir. Bunun için Web tarayıcı ekranındaki adres çubuğunun sağ tarafında bulunan "+" simgesinde imleç bekletildiğinde "EasyPMS uygulamasını yükle" pence-

resi çıkar. Bu simgeye tıklandığında "Uygulama yüklensin mi?" penceresi çıkar. Yükle komutuna tıklandığında masaüstünde kısayol tuşu oluşur.

1.1.2. Sistem ve Program Ayarları

Otel kodu, kullanıcı adı ve şifre yazılarak sisteme girildiğinde ana ekran (Görsel 1.5) gelir. Ana ekranda:

- 1 ile gösterilen alana tıklandığında ana sayfaya dönülür.
- 2 ile gösterilen alan, programın menülerini gizler veya gösterir. İşlem bölümünün tam sayfa olmasını sağlar.
- 3 ile gösterilen alan, hızlı erişim araç çubuğudur (tool bar).
- 4 ile gösterilen alan, menüde arama bölümüdür. Herhangi bir menü adı, burada aranarak bulunabilir.
- 5 ile gösterilen alan, programın menüleridir.
- 6 ile gösterilen alan, açık olan alt menüleri gösterir. Açık olan alt menüler, kırmızı çizgiyle belirginleştirilmiştir.
- 7 ile gösterilen alan, işlem bölümüdür (3 ile gösterilen alandaki kısa yollar, burada da yer alır.).



Görsel 1.4: Giriş sayfası ekranı





OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

	3	⊡ <u>3</u> <u>⊀</u>	2	@1R 🛄 🖪
Menado Ara	F	C	il.	AR.
Karadan + - Reconvergeni + Remogniyeri - +	Fiyadaar	Rask	Diokay	Reservenych
ggt De Kanis ↔ ∯ Kul Hamasian ↔ ga CRM ↔	Kirukayan.	On Kana	Mang	Booking
Opn Sonu O Slan Sonu 25 Edul Silon-Sonu Reportun 25 M Sonu Memuri	PC8	High Pos	() Işlər	7
an Gin Steau Lug Koma Visatan v Stany Inseman v Ingita Liti 2005 - demo - 25 11 2020				0

Görsel 1.5: Ana ekran

Otel paket programının standart komutları şunlardır:

- 🕐 Bana Yardım Et komutu, ilgili sayfa için yardım bölümünün açılmasını sağlar.
- + ~ Ekle komutu, ilgili sayfada yeni veri girişini sağlar. Bazı alanlarda doldurulmak için boş form açarken listeden kayıt girişi mümkün olan alanlarda ise boş satır ekler. Bu alana eklenecek kaydın yazılmasını sağlar. Yanında kulakçık varsa ilgili belgeler için yeni veri girişi sağlar.
- 🖉 Düzenle komutu, ilgili sayfada seçili işlem üzerinde değişiklik yapılmasını sağlar.
- ● ✓ Yazdır komutu, ilgili sayfanın çıktısının alınmasını sağlar. Yanındaki kulakçığa tıklandığında ilgili sayfadaki seçili satırla ilgili belgelerin çıktısının alınmasını sağlar.
- C Yenile komutu, ilgili sayfanın verilerinin yenilenmesi (güncellenmesi) için kullanılır.
- Elektronik Tablolama Çıktısı komutu, ilgili sayfanın hesap tablosu formatındaki çıktısının alınmasını sağlar.
- Gruplamayı Aktifleştir komutu, ilgili sayfa sütunlarının açılan yerden sürüklenerek gruplandırılmasını (Örneğin, acenteye göre oda numaraları sıralanabilir.) sağlar. Gruplama, tek veri için değil; birden fazla veri için de yapılabilir. Gruplamayı kaldırmak için sayfayı yenilemek yeterlidir ya da gruplamak için bırakılanların yanındaki kapat komutuna tıklanabilir.
- Kaydet komutu, ilgili sayfada yapılan işlemi kaydedip ekranın kapanmasını sağlayan komuttur.
- 🛢 Kapatmadan Kaydet komutu, ilgili sayfada yapılan işlemleri ekranı kapatmadan kaydeder.
- 💿 İptal komutu, ilgili sayfadaki seçili işlemin iptalini sağlar.
- Eylemler komutu, ilgili sayfaya ait kısa yolları gösterir. Bu komut için "şimşek, aksiyon veya action" adları da kullanılmaktadır.
- Satırda Sarı Renk, bilgilerin girildiği ancak işlemin henüz kaydedilmediğini gösterir.
- Satırda Mavi Renk, bilgilerin girildiği ve kaydetme işleminin gerçekleştiği anlamına gelir.
- 🚯 🐶 Logs komutu, kayıtların kim tarafından ve ne zaman yapıldığını gösterir.
- 📲 Klonla komutu, ilgili sayfanın kopyalanmasını sağlar. Sayfa değişmeden yeni sayfa açılır.
- Oda τρι Veri girişi yapılan alanlarda yıldız (*) var ise o alanın zorunlu olarak doldurulması gerektiğini gösterir.

- Seç komutu, tek tıkla belirlenen satırın seçilmesini sağlar.
- Süzme (Filtreleme/Sıralama) komutu, ilgili sayfada filtreleme (arama) yapılmak istenirse kullanılır (Görsel 1.6). Örneğin, acente sütununun altına tıklanır ve acentenin ilk harfi yazılarak sonuçların ekrana gelmesi sağlanır. Birden fazla filtreleme ve Voucher No yazılarak da iki arama yapılabilir.

Durum	Oda No	Durum	Oda Tipi	Acente
-	1	1.		

Görsel 1.6: Filtreleme satırı

Kuruluş ana menüsünde bulunan alt menü ve komutlar şunlardır:

- Otel Bilgileri
- Otel Ayarları Paneli
- Otel Ayarları Menü
- Lisans Bilgisi
- Destek

1.1.2.1. Otel Bilgileri

) BILGI KUTUSU

Kitapta kullanılan terimler, otel paket programında yazıldığı şekliyle kullanılmıştır. Bu nedenle bazı farklılıklar olabilir (Örneğin, Acente/Acenta).

Bu kitapta verilen örnekler hayalîdir. Gerçek kurum ve kuruluşlarla bağlantısı yoktur.

Otel bilgilerine Kuruluş\Otel Bilgileri menüsünden, Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımlarından ve Kuruluş\Otel Ayarları Paneli\ Otel Tanımları komutundan ulaşılabilir.

i Otel Bilgileri

Otel Bilgileri bölümünde tesise ait genel bilgiler, adres ve iletişim bilgileri güncellenebilir. Bu temel bilgiler, aynı zamanda online rezervasyon sayfasını tanımlayan bilgilerdir. Adres ve iletişim bilgilerindeki cep telefonu numarası, online rezervasyon yapıldığında SMS'le bildirim sağlamak için kullanılmaktadır.

Alt alan adından otelin online rezervasyon sayfası için domaini (alan adı veya web sayfası adresi) belirlenir. Hızlı erişim araç çubuğundaki Booking komutuna tıklandığında tesisin online rezervasyon sayfası açılır. Otel e-posta ve şifresi ile online rezervasyon sayfasına giriş yapılır. Tesisin web sayfası ile program entegre çalışmaktadır. Birinde yapılan değişiklik, diğerini etkilemektedir.

Otel Bilgileri alanında yapılan diğer işlemler şunlardır:

- Harita tanımlanırken konum seçilir.
- Tesisin logo görseli eklenir.
- Oda ve yatak kapasitesi belirlenerek forecastten (doluluk raporundan) detaylı ve doğru doluluğa ulaşılır.
- Sistem tarihinden program tarihinin güncelliği kontrol edilir.
- Şimdi Öde komutu ile program için ödeme yapılır. Ayrıca programın hangi modüllerinin kullanıldığını gösterir.
- Anlaşma komutu ile otel paket programı için yapılan anlaşmanın detaylarına erişim sağlanır.
- Sol üstte bulunan Dil seçeneğinden rezervasyon sayfası için dillere göre otel bilgileri tanımlanabilir.

) BILGI KUTUSU

Web tabanlı programlarda sistem güncellemeleri yapıldığı zaman menülerin yerlerinde ve kimi başlıklarda değişiklikler olabilir. Bu durumda, aranan komuta Menüde Ara kısmından (Görsel 1.5'te 4 rakamı ile gösterilen alan) ulaşılabilir.

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSIYON İŞLEMLERİ

1.1.2.2. Temel Tanımlar

İlk açılış sonrasında standart oda tipleri, fiyat tipleri, döviz kodları ve 10 adet örnek oda otomatik olarak oluşur. Tesise ait tanımlamalar, Kuruluş-Otel Ayarları Paneli veya Kuruluş-Otel Ayarları Menü-Otel Ayarları Menüsü kullanılarak yapılır. Temel Tanımlar, tesisten tesise değişebilir. Bu bölümdeki tanımlar, tesisler tarafından kullanılır. Yönetici yada otel sahibi yetkisi olan kullanıcılar tarafından ayarlaması yapılır.

Otel Ayarları Paneli komutuna tıklanarak açılan ekrandaki Temel Tanımlar menüsünde yer alan alt menüler şunlardır:

- Temel Otel Tanımları
- Kullanıcı Tanımları
- Oda Tanımları
- Muhasebe Tanımları
- Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları
- Standart Ek Fiyatlar
- Görev Yönetimi Tanımları
- CRM Tanımları
- Cihaz ve API Tanımları
- Online Rezervasyon Tanımları
- Kanal Yönetimi Ayarları
- Diğer Tanımlar

Otel Ayarları Paneli komutu tıklandığında ekranda Temel Tanımlar menüsü açılır. Temel Tanımlar menüsünde yer alan komut renkleri şunlardır:

- İlk kayıt esnasında mutlak tanımlanması gereken alanlar kırmızı olarak gösterilir.
- İsteğe bağlı, ihtiyaç oldukça tanımlanacaklar mavi olarak gösterilir.

1. Temel Oda Tanımları

Otel ve kullanıcı temel tanımları, yönetici yada otel sahibi yetkisi ile yapılır. Buradaki bilgiler, hangi işlerin nasıl yapıldığı hakkında bilgi sahibi olmak içindir.

Temel Otel ve Kullanıcı Tanım	lan		*
1 Otel Tanimian	Folograf Elde	🔥 Otel Fotografianni Ekie	
🗱 Varsayilasi Otel Ayarları	🔅 Varsayıları Otel Ayarları 2	CP Konligürasyon Paramemeteri	🗘 Vansayıları Pos Ayarları
🗘 Varsayıları Muhasebe Ayarlar	🗘 Bakım Ekranı		

Görsel 1.7: Temel Otel ve Kullanıcı Tanımları komutları

<mark>Otel Tanımları:</mark> Bu konu, 1.1.2.1. Otel Bilgileri başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Varsayılan Otel Ayarları: Bu bölüm, aşağıdaki ayarların yapıldığı 10 bölümden oluşur (Http-2).

A. Varsayılan Departman Ayarları

Departman Tanımları ve Gelir Kodu Tanımları bölümünde yapılan tanımlardan varsayılan departman olarak seçilir. Bu sayede folyodaki işlem kayıtlarının hangi departmanlara işleneceği belirlenmiş olur. Örneğin; Konaklayan Departmanı için Room, Konaklama Geliri için Accommodation ve Peşin Faturalar için Hesap Adı [Cash Client (Nakit Müşteri)] olarak seçilir.

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

B. Genel Ayarlar

Genel ayarlar alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Dil alanından programın varsayılan dili seçilir.
- Rezervasyon Maili tanımlanarak online rezervasyon sonrası gönderilen red maillerinde gönderen kısmında yazılması istenen mail adresi belirlenir. Bu sayede misafirlerin geri dönüş mailleri, bu mail adresinden takip edilir.
- Sunucu saatinden kaynaklı sistemdeki zaman farkı, saat dilimi seçilerek düzenlenir.
- Standart Pax Formülü seçilir ve raporlarda hesaplanacak kişi formülü gösterilir.
- Varsayılan Giriş ve Çıkış saati belirlenir.
- Pansiyon Ayırma Yöntemi seçilir ve pansiyon ayırma yöntemi ile detaylı pansiyon folyosu tutulur.
- Kullanılan POS Versiyonu seçilir.
- Konuklara ait kayıt edilmiş kredi kartları detaylarını görüntülemek için Şifre belirlenir.
- Kapı Kartı entegrasyonu için Kapı Kart Tipi seçilir (Otelde kullanılacak kapı kilit sisteminin programı buradan entegre edilir.).

C. Online Rezervasyon Ayarları

Online Rezervasyon Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Temel Oda Tipi belirlenir. Temel oda tipine bağlı olarak fiyatlandırma yapılır.
- Max Yetişkin Sayısı, Max Bebek Yaşı, Min Çocuk Yaşı ve Max Ergen Yaşı koşulları düzenlenebilir. Tesis, sadece belirli bir yaş grubu içinse buradan ayarlama yapılması gerekir.
- Rezervasyon aşamasında Doğum Tarihi Sor, Sadece Çift Kabul Et, Fiyat Tipini Göster gibi koşullar "tik" ile aktifleştirilir.
- Portalda Gizle ile otel paket programının sağlamış olduğu web sayfasında rezervasyonu yapılan oda satışa kapatılır.
- Min Kalış Süresi ve Opsiyon Gün (kesinleşmemiş rezervasyon için gün sayısı) belirlenir.
- Sezon Başlangıç Tarihi seçilerek o tarihten itibaren oda satışa açılır.
- Online Günlük Max Overbooking oda sayısı verilir (Otelin web sitesinden rezervasyon yapıldığı durumlarda geçerlidir.).
- Rezervasyon sayfasındaki Kaç Gün Sonra Rezerve Edilebilir alanından odanın bugünden itibaren kaç gün sonra rezerve edilebileceği belirlenir.
- Müsait Gösterilecek Max Oda Sayısı belirlenir.
- Düşülebilecek Max Eksi Oda Sayısı belirlenir. Belirlenen sayı sonrasında Stop Sale gönderilir.
- Sepette Gösterilecek Komisyon Tipleri seçilir.
- Rezervasyon sayfası, işletme alanı adı ile kullanılmak istenirse CNAME Web alanına adı yazılır.

Ç. Ödeme Ayarları

Ödeme Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Ödeme ayarları olarak Kredi Kartı, Havale, Otelde Ödeme, Mail Order seçilir ve ilgili alanlar doldurulur. Mail order işlemi, kredi kartı kullanmadan ödeme yapacak kart bilgilerinin (kart No., son kullanım tarihi ve CVV) pos cihazı üzerine tuşlanması yoluyla yapılan satışlara denir.
- Kapora bölümünde bir "yüzde" yazılıysa otel web sayfasından rezervasyon yapan misafirin bunu ödemesi gerekir.
- Havale Bilgisi, havale ile ödeme yapılabilmesi için IBAN numarasının yazıldığı bölümdür.
- Ekstra Ödeme Bilgisi, web sayfasından misafire ödeme bilgisi ile ilgili ekstra ödemeyle ilgili bilgilerin girildiği alandır. Örneğin; misafir, mail order yapıyorsa misafire ekstra ödeme hakkında bilgi verilmesi için buradan bu bilginin tanımlanması gerekmektedir.

D. Ödeme Ayarları B2B

B2C [Business To Customer (Sadece Konuklar)] ve B2B [Business To Business (Sadece Acenteler)] için ödeme ayarları seçilir ve ilgili alanlar doldurulur.

E. Temel Kanal Acenta Ayarları

Online rezervasyon sayfasından gelen rezervasyonların hangi acente ismi ile kaydedileceği belirlenir.

F. Bildirim ve Muhasebe Ayarları

Bildirim ve Muhasebe Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Bildirim Ayarları için öncelikle Kimlik Bildirim Modu seçilir ve bildirim bilgileri, ilgili alanlara tanımlanır.
- Otomatik Bildirim, "tik" ile aktif veya pasife alınabilir.
- Günlük Kasa Avansı ve Fatura Sayacı belirlenebilir (Kasa belli bir para ile açılmak istendiğinde bu bölüm kullanılır. Faturanın üstündeki belge numarası buraya yazılır.).
- Fatura Sayacı, kaçıncı faturanın yazdırılacağının tanımlandığı yerdir. Herhangi bir müdahale yapılmaz ise fatura sayacı sıfırdan başlayacaktır.
- Muhasebedeki Ön Büro Hesabı tanımı yapılır. Acc Code (Muhasebe Kodu) girilir. Tesisler için standart bir muhasebe kodu olmayabilir.

G. Promosyon Limit Uyarıları

Promosyon indirim oranları için bir üst limit belirlenir. Bu limitin üstünde bir indirim tanımlanırsa bu alana tanımlanan telefon ve e-mail adresine bir onay mesajı gönderilir.

Ğ. Tema Ayarları

Tema Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Online rezervasyon sayfası için bir Favicon (tema rengi) eklenir.
- Online rezervasyon sayfasına ilk giriş ekranında Pop up açılır pencere içerisinden yazı çıkartılır.
- Özel Sekme Başlık (Custom Tab Caption) alanlarından eklenecek açıklamaların başlıkları ve Özel Sekme İçerik (Custom Tab Content) alanlarından da bu açıklamalar, online rezervasyon sayfasına eklenir.

H. SMS Ayarları

Toplu SMS firması ile çalışılıyorsa bilgilerin tanımlanması gerekir.

Varsayılan Otel Ayarları 2: Bu bölümde rezervasyon, muhasebe, POS, Housekeping, mail ve programın ayarları ile faturadaki otel bilgileri ile ilgili ayarlamalar yapılır.

A. Rezervasyon Ayarları

Rezervasyon Ayarları bölümünde rezervasyon oluşturulurken doldurulması gereken alanların onay kutuları işaretlenir. İmza için yaş sınırı belirlenir.

Rezervasyon Max. Short Limiti alanında yazılacak rakam "overbooking" olarak kaç adet daha rezervasyon alınabileceğinin ayarlandığı bölümdür. Örneğin; bir otel, mevcut oda sayısının %10'undan fazla rezervasyon alabilir. Otelin oda sayısı 100 ise buraya -10 yazılabilir. Böylece 110 rezervasyon alınabilir. Bu, online rezervasyon dışındaki tüm rezervasyonlar için geçerlidir.

B. Varsayılan Departman Ayarları

Konaklayan Departmanı, Konaklama Geliri, No Show Departmanı, No Show Gelir Grubu vb. için departmanların ve gelir grubunun seçildiği bölümdür.

C. Housekeeping (Kat Hizmetleri) Ayarları

Housekeeping Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Tesis, ihtiyacına göre Kat Hizmetleri işlemlerini özelleştirilebilir. Görev Yönetimi ekranındaki tanımlar kullanabileceği gibi varsayılan tanımlar da kullanılabilir.
- Lejyonella kontrolleri için gün aralıkları belirlenir. Günü geldiğinde kontroller yapılıp kayıt altına alınabilir.
- Check-in işlemi sırasında odaların check-in yapılabilmesi için statülerinin (Temiz, Onaylanan veya Kirli) ayarlanması gerekir.
- Oda Temizlik Periyodu kısmında dolu odaların kaç günde bir temizleneceği belirlenip raporların ona göre çıkması sağlanır.
- Farklı binalarda bulunan odalar belirlenip maid dağılımı, bina göz önünde bulundurularak yapılabilir.

Ç. Muhasebe Ayarları

Muhasebe Ayarları alanında yapılan işlemler şunlardır:

- Muhasebe Ayarları bölümünde Fatura için ilgili koşullar aktifleştirilir.
- Muhasebe Kodları ilgili alanlara tanımlanır.
- Fatura Dili seçilir.
- Döviz Bozma Yüzdesi alanına % olarak bozdurma oranı yazılır.
- Folyo Kur Modu alanından Program Tarihi, Check-in Tarihi ve Ayın İlk Günü tercihlerinden biri seçilir.

D. Mail Ayarları

Mail Ayarları bölümünde e-mail iletim ayarlarında kullanılan otel paket programının e-mail programı dışında tesisin kendi e-mail adresi girilerek e-mailin gönderilmesi sağlanır. Ayrıca gün sonu yedek e-mail adresi satırına bir e-mail adresi yazıldığında Gün Sonu işlemlerinden sonra rezervasyon yedekleri ve 6 aylık forecast bilgisi, burada yazılan e-mail adresine sistem tarafından otomatik olarak gönderilir.

E. Kullanılan Program Ayarları

Kullanılan Program Ayarları, masaüstü eski programının yerine yeni programı entegre etmek için kullanılır.

F. Faturadaki Otel Bilgileri

Faturadaki Otel Bilgileri bölümü, tesise ait fatura bilgilerinin girildiği alandır. Faturaya logo eklenirse logonun faturada çıkması sağlanır.

Varsayılan Pos Ayarları: Adisyon Dizayn Ayarları, POS Ayarları ve X Raporu Ayarları, kurulum sırasında ayarlanmış olarak gelir. Adisyon, POS ve X raporunun çıktısı alındığında kâğıt üstünde hangi bilgilerin bulunması gerektiği bu alandan belirlenir.

Konfigürasyon Parametreleri: Bu parametreler, programda otomatik olarak oluşmaktadır. Oluşan parametrelerin değer alanı düzenlenir. Örneğin, fatura tarihinin check-out tarihi ile aynı gün olması gerektiği bu alandan belirlenir.

Oda Tipi Fotoğraflarını Ekle: Standart oda için fotoğrafların eklenip silindiği alandır. Bu fotoğraflar online satış ve rezervasyon sayfasında görünür.

Otel Fotoğraflarını Ekle: Tesisin fotoğraflarının eklenip silindiği alandır.

Kullanıcı Tanımları: Sistem kullanıcıları ve rollerinin tanımlandığı ekrandır. Kullanıcı kodu ve şifresi gibi detaylar tanımlanır. Rol kısmına kullanıcının ana rolü yazılır. Bir kullanıcı birden fazla rol ile çalışacak ise ek roller eklenir. Bu konu, 1.1.3. Kullanıcı Ayarları başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Bakım Ekranı: Eski tarihli düzeltmeler sonucu oluşan hataları gidermek için yöneticiler tarafından kullanılan bölümdür.

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

2. Oda Tanımları

Oda tanımlama işlemleri, ilk kuruluş aşamasında yapılır. Bu tanımlar şunlardır (Görsel 1.8):

Oda Tanımları			~
Dda Tipi Tanamian	Yutak Tipi Tammium	Konum Tammian	🔥 Manzana Tammian
Oda Tanımları	🔄 Oda Tipi Gruplan		



Yatak Tipi Tanımları: Odalarda kullanılan Double, French, King, Twin vb. yatak tiplerinin tanımlandığı bölümdür (Görsel 1.9).

Yatak Tipi Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Oda Tanımları bölümünden Yatak Tipleri seçeneğine tıklayınız.
- 3. + Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Sistem Yatak Tipi sütunundan French seçeneğine tıklayınız.
- 5. Yatak Tipi sütununa FRN yazınız.
- Kaydet komutuna tiklayıp işlemi tamamlayınız.

Yatak Tipi				
+	1	/ -		
<	Aktif	Pasif		
Sistem Y	atak Tipi	Yatak Tipi		
Double		Double		
Twin		SNG		
French		FRN		
King		KNG		
Queen		Queen		



Oda Tipi Tanımları: Oda tipleri; oteldeki odaların özellikleri, satış türü ve fiyatları açısından farklı olması nedeniyle tanımlanır (Görsel 1.10). Oteldeki oda tipleri tanımlanırken genel özellikleriyle birlikte tanımlama yapılması, odaların satış kanallarında görünürlüğünü artırır ve daha hızlı satılmasına yardımcı olur. Bu nedenle bir oda tipi tanımlanırken odanın fotoğrafları ve genel özelliklerinin sisteme yüklenmesi faydalı olacaktır.

Max (Ytş-Çck), bir odadaki toplam yetişkin ve çocuk sayısını gösterir. Min Yetişkin ve Min Çocuk sayısı girilirse o sayıda kişiden az odada kalınamaz. Örneğin, Min Yetişkin 3 yazılırsa en az 3 yetişkin o odada kalabilir. Min Yetişkin ve Min Çocuk sayısının belirlenmesi isteğe bağlıdır.

Maid İş Yükü belirlenerek kat görevlileri (maidler) arasında eşit iş dağılımı sağlanır.

Odada kalabilecek maksimum yetişkin ve çocuk sayıları belirlenir. Fiyat Çarpanları tanımlanarak girilen oda fiyatının kişi bazlı hesaplanması sağlanır. Temel Oda Tipi Faktörü 1,00 olarak belirlenirse ve bu değer, Dbl Faktörü ile aynı ise belirlenen fiyat double oda fiyatı olacaktır. Diğer fiyat faktörleri de buna göre sistem üzerinden otomatik belirlenecektir. Örneğin, double odanın fiyatı 100 dolar ve Sng Faktörü 0,75 olarak belirlendi ise single odanın fiyatı 75 dolar olacaktır. İstenirse manuel olarak da ayarlama yapılabilir.

Eklenecek Base Oda Tipi Tutarı (taban fiyat) tanımlanır. Online Oda Tipi Tanımları alanında Kanaldan Oda Azalt seçeneği ile kanalda satışa açılan bu oda tipinin sayısı, azaltılabilir veya Extra Odalar tanımı ile artırılabilir. Bu oda tipi için Min Ücret tanımlanır. Odanın bu ücretin altında satılması engellenebilir.

Yatak özellikleri yazılabilir ve Oda Özellikleri tik ile aktifleştirilebilir.

Müsaitlik Havuzu sekmesinde (sayfası) bu oda tipi için bir müsaitlik havuzu tanımlanır. Müsaitlik Havuzu ile o oda tipinden kontenjan kalmadığında belirlenen oda tipinin belirlenen yüzdelik kısmı, o oda tipi yerine satılabilir.

Odalar sekmesinde o oda tipine ait odalar tanımlanır ve oda tanımlı ise oda listesine erişilebilir (Oda tanımları bölümünde açıklanmıştır.).

Paylaşımlı odalar var ise Bağlantılı Odalar sekmesinde tanımlanabilir (Oda tanımları bölümünde açıklanmıştır.).

Oda tiplerini tanımlama için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Oda Tanımları bölümünden Oda Tipleri komutuna tıklayınız.
- 3. "+" Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Oda Tipi Adı için Suit Oda yazınız.
- 5. Oda Tipi Kodu için SUIT yazınız (Suit Oda için kısa kod oluşturulur.).
- 6. Sistem Oda Tipi için Suit Room seçiniz (Sistemde daha önceden tanımlanmış bir oda ile eşleştirme gerekir.).
- 7. Oda Sayısı için 5 yazınız (Tesiste kaç tane Suit Oda varsa o odaların sayısı yazılır.).
- 8. Fotoğraf simgesinin sağındaki "+" simgesine tıklayarak odanın görselini ekleyiniz (Tesisin web sitesinde yayınlanacak olan görsel olacaktır.).
- 9. "Odanızı Kısaca Tanıtır Mısınız?" bölümünü Suit Odanın özelliklerine göre doldurunuz.
- 10. Max (Ytş+Çck) için 5 yazınız (Oluşturulan suit odada toplam kaç kişinin konaklayabileceğini gösterir.).
- 11. Max Yetişkin için 2 yazınız.
- 12. Max Çocuk için 3 yazınız.
- 13. Oda özelliklerine göre onay kutularını tıklayınız.
- 14. 🛷 Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

00	da Tiplei	ri				
A	ktif	Pasit	Silindi	Hepsi		
Deng	near to and how group.					
ID	Oda Tipi Adı	Oda Tipi Grubu	Oda Tipi Kodu		Oda Sayısı	Sng
391.027	Standard Oda	Comfort	STD		10	
391.028	Suit oda	Comfort	SUIT		5	
391,042	Family room	Village	Family		10	

Görsel 1.10: Oda Tipi çeşitleri

Konum Tanımları: Tesiste oda tipi dışındaki en önemli özellik, bu odaların konumlarıdır. Misafir, rezervasyon sırasında bile oda konumunu öğrenmek ister. Bu özellik, tesisteki odaları birbirinden ayıran temel özelliğe göre belirlenir. Örneğin; A blok, B blok, Batı, Doğu vb. (Görsel 1.11).

Konum Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- Oda Tanımları bölümünden Konum Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. + Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Oda Konumu sütununa Doğu yazınız.
- 5. 🛷 Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda Ko	numu
Oda Konumu	
Bith	
Doğu	
Back	
Front	
Otopark	
A blok	
B blok	

Görsel 1.11: Oda Konumu çeşitleri

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

Manzara Tanımları: Konaklama tercihi yapılırken seçilen tesisin manzarasına dikkat edilir. Oda tanımlaması yapılırken bu alanda girilmiş kayıtlar kullanılır. Manzara için şehir, sahil, havuz, dağ, deniz vb. kullanılabilir (Görsel 1.12).

Manzara Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Oda Tanımları bölümünden Manzara Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. + Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Manzara sütununa Deniz yazınız.
- 5. 🛷 Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda	Manzarası
Manzara	
Deniz-Sea	
Dag-Mountain	
Bahçe-Garden	
Şehir-City	
Havuz-Pool	

Görsel 1.12: Oda manzara çeşitleri

Oda Tanımları: Yatak Tipleri, Oda Tipleri, Konum ve Manzara tanımları bitirildikten sonra Oda Tanımlamaları yapılır. Tanımlaması yapılan oda ile numarasının eşleştirilmesi sağlanır.

Oda Tanımları ekranında Oda Bilgileri, Oda Özellikleri, Oda Detayları ve Bağlantılı Odalar sekmeleri bulunur.

Oda Bilgileri sekmesinde Oda No, Oda Tipi, Yatak Tipi, Konumu, Manzara, Kat, Max Yatak, Şef, Maid ve Açıklama kısımları bulunur.

Oda Özellikleri sekmesinde Anahtar No, Yanındaki Odalar, Telefon No, Pay TV, Anahtar, İnternet, Klima ve Kapı Kodu kısımları bulunur.

Oda Detayları sekmesinde AC-Klima, KY-King vb. özellikler bulunur. Tanımlanan detay, oda özelliklerinde listelenir.

Bağlantılı Odalar sekmesinde paylaşımlı odanın hangi odaların paylaşımı ile oluştuğu listelenir.

Odalar 🔊	< + 🖷 🖶	ð >	`	/	×
Oda Bilgileri	Oda Özellikleri	Oda Detayları	Bağlantılı Odalar		
Odii No * 201	Clean	Oda Tiol * Suit Oda			
Oda Sahibi		Value Tgs Double	Kat 2		
Kinumi Bati	Mercara Deniz- Sea	Mas Yator 3	Sel Veli Şef		
Maid MAID001	Pasif mi ?	Silindi			
Aşıktamı Suit					

Görsel 1.13: Oda Tanımları ekranı

Oda Tanımları (Görsel 1.13) için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Oda Tanımları bölümünden Oda Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Oda Bilgileri sekmesinde Oda No için 201 yazınız.
- 5. İlgili sayfadaki bilgileri doldurunuz.



- 7. Oda Detayları sekmesindeki "+" Ekle komutuna tıklayarak odaya ait detayları ilgili yere ekleyiniz.
- 8. Bağlantılı Odalar sekmesine tıklayıp "+" Ekle komutuna tıklayınız. 202 No.lu odayı seçiniz.
- 9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda Tanımları işlem basamaklarında yapılan bağlantılı odanın Room Rack tablosunda olup olmadığını inceleyiniz (Görsel 1.14).



Görsel 1.14: Bağlantılı oda

Oda Tipi Tanımlamalarında 5 adet Suit Oda sayısı girilmiştir. Bir tanesi tanımlanmıştır, geriye kalan 4'ünü de tanımlamak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Oda Tanımları bölümünden Oda Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. 201 No.lu odayı seçiniz.
- 4. Eylemler komutuna ve ardından Oda Kopyala komutuna tıklayınız.
- 5. Ekrana gelen "Oda Numarası İstenilen Sayıda Çoğaltılacaktır. Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 6. Gelen "Oda Kopyalama" kutucuğundaki Artış Sayısı kısmına 1 (Oda numarasının kaçar kaçar artması istendiği yazılır.), Oda Sayısı kısmına 4 yazıp Tamam komutuna tıklayınız.
- 7. Gelen "Çoğaltma İşlemi Başarılı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.

202, 203, 204 ve 205 No.lu odalar teker teker seçilip bu odaların konum, özellik, manzara vb. özelliklerinin değiştirilmesi gerekir.

Oda Tipi Grupları: Oda tipleri, tesis binasının fiziksel özelliklerine göre gruplandırılabilir (Görsel 1.15). Tesis, tek bir bloktan veya benzer bloklardan oluşuyorsa bu işlem uygulanmayabilir.

Oda Tipi Grupları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Oda Tanımları bölümünden Oda Tipi Grupları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Ad sütununa Village yazınız.
- 5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

00	da T	ipi (Grup	ları
+	1		2	-
Ad				
Village				
Bungalow	v.			
Comfort				

Görsel 1.15: Oda Tipi Grupları

UYGULAMA 2

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Oda Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Yatak Tipi Tanımları olarak King, Twin ve Double tanımlarını yapınız.
- 2. Oda Tipi Tanımları olarak Family Room, Corner Room, Panoramik Room ve Deluxe Room tanımlarını yapınız.
- 3. Konum Tanımları olarak Batı, Kuzey, Güney, Back ve Front tanımlarını yapınız.
- 4. Manzara Tanımları olarak Dağ, Bahçe, Şehir, Havuz ve Göl tanımlarını yapınız.
- 5. Oda Tanımları olarak 101 ile 110 arasındaki odaları tanımlayınız.
- 6. Oda Tanımlarında 3 odayı bağlantılı oda olarak tanımlayınız.
- 7. Oda Tipi Grupları için Comfort, Bungalow, Klasik ve Modern olarak tanımlama yapınız.

3. Muhasebe Tanımları

Muhasebe tanımları şunlardır (Görsel 1.16):





Departman Grup Tanımları: Departmanlar isteğe bağlı olarak kendi arasında da gruplandırılabilir. Örneğin; ön büro ve kat hizmetleri, Odalar grubu altında toplanabilir. Başka bir gruplama ise ödeme departmanı ve gelir departmanı şeklinde olabilir.

Departman Tanımları: Oteldeki satış, tahsilat ve ödeme noktalarında yapılan işlemlerin takibinin yapılacağı departmanlar tanımlanır. Bu departmanlardan bazıları Room (Oda), Spa, Cash (Nakit), City Ledgerdır. Departman tanımları yapılırken sistem tarafından tanımlanan İşlem Türleri olan Oda, FB, Diğer, Nakit, Kredi Kartı, City Ledger, İndirim, Bilet ve Havale seçeneklerinin departmanlara göre seçilmesi önemlidir.

Sistem tarafından oluşturulmuş Departman Kodları vardır. Departman Kodları oluştururken bu kodların aynısının kullanılmaması gerekir. Ödemeler için 90 ile başlayan kodlar kullanılır.

Departman Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Muhasebe Tanımları bölümünden Departman Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Departman Kodu için 33 yazınız.
- 5. Departman Adı için Laundry (Çamaşırhane) yazınız.
- 6. İşlem Türü için Diğer seçeneğine tıklayınız.
- 7. Varsayılan Gelir Grubu için Diğer seçeneğine tıklayınız.
- 8. Olası Gelir Grupları için Diğer seçeneğine tıklayınız.
- 9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Gelir Kodu Tanımları: Tesiste kullanılan gelir grupları tanımlanır. Tanımlanan gelir kodlarının KDV oranları bu ekrana yazılır veya oranlarda değişiklik yapılır. Sistem tarafından Accommodation, Food, Beverage gibi en çok kullanılan gelir tipleri ve KDV oranları, tanımlı bir şekilde oluşturulur.

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Muhasebe Tanımları bölümünden Gelir Kodu Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Temel Bilgiler sütunundaki Kod kısmına 10 yazınız.
- 5. Gelir adı kısmına Late C/Out yazınız.
- 6. KDV kısmına 8 yazınız.
- 7. Detay Bilgiler sütunundaki Gelir Tipi kısmından Oda seçiniz.
- 8. Gelir ana grubu kısmı tanımlanmamışsa "... (üç nokta)" kısmına tıklayınız.
- 9. Ekle komutuna tiklayınız.
- 10. ID kısmına 01 yazınız.
- 11. Grup Adı kısmına Oda yazınız.
- 12. Değişiklikleri Kaydet komutuna tıklayınız.
- 13. Gelir Ana Grubu kısmında Oda seçeneğine tıklayınız.
- 14. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Döviz Tanımları: Konaklama tesisinde kullanılacak döviz tanımları yapılır. Bazı döviz kurları, sadece acente (B2B: Business To Business) içindir. Bazı döviz kurları ise sadece konuklar (B2C: Business To Customer) için belirlenebilir.

Döviz Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Muhasebe Tanımları bölümünden Döviz Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Adı sütunundan Azerbaijan manat (AZN) seçeneğine tıklayınız.
- 5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Kur Markup Tanımları: Döviz bozdurma işleminde tesisin kâr oranı belirlenir. Bu belirlenen kâr oranı, bu ekrandan çarpan olarak yazılır.

Kur Markup Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Muhasebe Tanımları bölümünden Kur Markup Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Döviz sütununda USD seçeneğini tıklayınız.
- 5. Çarpan sütununa 1,20 yazınız.
- 6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

1,20 USD olarak belirlenen çarpan Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası kurları kullanılıp %20 oranında düşürülerek döviz bozdurma işlemi gerçekleştirilir. Örneğin, misafir 100 USD bozdurmak istediğinde USD kurunun ₺8,40 olduğu varsayılırsa 8,40 ile 100 çarpılır ve ₺840 sonucuna ulaşılır. Belirlenen çarpan 1,20 olduğundan 840/1,20= ₺700. Bu durumda tesisin kârı ₺140 olur. Sağlaması yapılacak olursa ₺700*1,20= ₺840 bulunur.

Kiralanan Tanımları: Kiralanan Tanımıları ile (belirlenen departman, gelir grubu ve döviz türüne bağlı olarak belirlenen kişi numarasında) folyoya basılacak ürün ve fiyat tanımlanabilir.

Kiralanan Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Muhasebe Tanımları bölümünden Kiralanan Tanımları komutuna tıklayınız.

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSIYON İŞLEMLERİ

- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Ad sütununa bebek arabası yazınız.
- 5. Toplam Sayı sütununa 7 yazınız.
- 6. Fiyat sütununa tutarı yazınız.
- 7. Departman Adı sütununda Rentables (Kiralananlar) seçeneğine tıklayınız.
- 8. Gelir Adı sütununda Other seçeneğine tıklayınız.
- 9. Döviz sütununda TRY seçeneğine tıklayınız.
- 10. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Hızlı Pos Tanımları (Hızlı Posting Kalemleri): Fix Fiyat Tanımları ile belirlenen departman ve gelir grubuna bağlı olarak folyoya basılacak ürün ve fiyat tanımlanabilir. Sistemde tanımlı olan ürün, alanından seçilerek her satışta stoktan düşürülür. Tanımlanan fiyatlar, ana menüde Hızlı Posting komutuna tıklandığında görülür.



Hızlı Pos Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Muhasebe Tanımları bölümünden Hızlı Pos Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Grup Adı sütununa FO (Front Office) yazınız (Departman adını yazınız.).
- 5. Ad sütununa Extra Room Key (Ekstra Oda Anahtarı) yazınız.
- 6. Departman sütunundan Room seçeneğine tıklayınız.
- 7. Gelir sütunundan Other seçeneğine tıklayınız.
- 8. Fiyat sütununa tutarı yazınız.
- 9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Fatura Dizayn: İlk kuruluş aşamasında kullanıcılardan bilgi alınarak satın alınan paket program yetkilileri taraftan ayarlanmaktadır. Kağıda basılacak fatura ölçülerine göre alanların x ve y uzaklıkları üzerinde değişiklik yapılarak yeni bir fatura dizaynı yapılabilir. Ön tanımlı olarak 4 çeşit fatura vardır. Otele uygun olan fatura seçilir. İstenirse faturanın tasarımı değiştirilebilir.

Kasa Kapatma Listesi: Ön Kasadan yapılan kasa kapatma işlemlerinin hangi görevli personel tarafından yapıldığını gösteren ekrandır. Vardiyası biten personel Ön Kasa\Kasa Kapatma yaptığında ismi burada listelenir. Vardiyası biten personelin şifresi ile kasa işlemlerinin yapılmamasını sağlar. Gün içinde kasa kapatılmış fakat yeniden açılmak istenirse bu listeden bugüne ait kapatma işlemi silinerek kasa açılabilir.

Adresler: Misafir Kartı\Adresler sekmesinde yazılan adreslerin listelendiği bölümdür. Ayrıca yeni adreslerin eklenmesi de bu ekrandan yapılabilir.

Şube Tanımları: Muhasebe modülü için kullanılan Ana Depo, Mutfak veya Mersin Şube, İstanbul Şube gibi tanımlamalar yapılabilir.

UYGULAMA 3

Kuruluş\Otel Ayarları Menü-Muhasebe Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Departman Grup Tanımları, Odalar, Yiyecek İçecek, Eğlence, Çeşitli, Transfer ve Paid Out kaydını yapınız.
- 2. Gelir Kodu Tanımları olarak Accommodation (Konaklama), Food (Yiyecek), Beverage (İçecek),

Konaklama Vergisi, Other, Transfer, Santral, Paid Out ve Eğlence kaydını yapınız. Konaklama, yiyecek ve içeceklerin KDV'si %8, diğerlerinin %18'dir. Sadece Paid Out harcamanın KDV'si olmayacaktır.

3. Departman Tanımları olarak Tablo 1.1'deki verilerin kaydını yapınız.

Departman	Departman	Departman Adı	İşlem Türü	Departman Adı	Olası Gelir
Kodu	Grup Adı				Grupları
01	Odalar	Room (Odalar)	Oda	Room (Odalar)	Accommodation
02	Yiyecek İçecek	Restaurant	FB	Restaurant	Food, beverage
03	Yiyecek İçecek	Lobby	FB	Lobby	Beverage
04	Santral	Santral	Diğer	Santral	Other
05	Çeşitli	Rentables	Diğer	Rentables	Other
99	Paid Out	Paid Out	Nakit	Paid Out	Other

Tablo 1.1: Departman Tanımlarında Kullanılacak Bilgiler

- 4. Döviz Tanımları olarak Azerbaijan Manat (AZN), United Kingdom Pound (GBP) ve Canada Dollar (CAD) seçeneklerini kaydediniz.
- 5. Kiralanan Tanımları olarak Bisiklet, Safe (Kasa), Baby Coat (Bebek Arabası) ve Havlu seçeneklerini kaydediniz.
- 6. Hızlı Pos (Hızlı Posting Kalemleri) Tanımları olarak Tablo 1.2'deki verilerin girişini yapınız.

Tablo 1.2: Hızlı Pos Tanımları Olarak Kullanılacak Bilgiler

Grup Adı	Ad	Departman	Gelir	Ücret (₺)
Ön büro	Ekstra yatak ücreti	Oda	Konaklama	150
Yiyecek İçecek	Kahvaltı	Restoran	Kahvaltı	50
Yiyecek İçecek	Öğle yemeği	Restoran	Öğle yemeği	70
Yiyecek İçecek	Akşam yemeği	Restoran	Akşam yemeği	80
Yiyecek İçecek	Su	Oda	İçecek	10
Yiyecek İçecek	Dondurma	Restoran	Yiyecek	15

4. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları

Bu bölümde Görsel 1.17'deki tanımlamalar yapılır.

Rezervasyon ve Fiyat Detay Ta	nımları		~
📥 Pensiyon Tpi Tenmian	S Flyat Tipi Tanımları	#	7 Online Bilgi
🗻 Rezervasyon Modu Tanımları	💌 İptel Sebebi Tanımları	C Oda Kapatma Nedenleri	Check List Tammian
←→ Oda Değişim Nedeni Tanımlar	Room Rack Rank Ayarlan	Lt. VP Hazank	
Kaynak Kodam	Marketier	Segment Grup Tanentian	Segmentler

Görsel 1.17: Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları

Pansiyon Tipi Tanımları: Tesiste sunulan pansiyon tiplerinin tanımlandığı alandır. Pansiyon için Yetişkin, Çocuk, Bebek Extra Ücret seçenekleri tanımlanabilir.

Pansiyon Tipi Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Pansiyon Tipi Tanımları komutuna tıklayınız.

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSIYON İŞLEMLERİ

- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Pansiyon Tipi Adı kısmına All Inclusive (Her Şey Dahil) yazınız.
- 5. Pansiyon Tipi Kodu kısmına Al yazınız.
- 6. Sistem Pansiyon Tipi kısmından Al seçeneğine tıklayınız.
- 7. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda ücreti ile pansiyon ücretinin ayrı olarak raporlanması istenebilir. Pansiyon Ayrımı oda ücretinden ayrı raporlanmak istendiğinde aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Pansiyon Tipi Tanımları işlem basamaklarını uygulayıp son kaydetme işleminden önce Pansiyon Ayrımı altındaki Ekle komutuna tıklayınız.
- 2. Standart Pansiyon Fiyatı ekranı gelince bir tarih aralığı belirleyiniz.
- 3. Departman ve Gelir Grubu belirleyiniz (Fiyatı etkileyecek seçenekler, aktif veya pasif olarak ayarlanabilir.).
- Fiyat tanımını ise ekranın sağ tarafında bulunan alandan yüzdesel ve tutarsal olarak tanımlayınız.
- 5. Ekranın sağ tarafında yer alan günlerden geçerli olanları işaretleyiniz.
- 6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız (Görsel 1.18).

HBP Breakfest fac.	23.18.2020 M 31.12.2020 M	📫 Aria Paketse	TRY	- ER Plantes
Her Gan + 9999	1 969		6,00	100.10
Acente - Gris -	Sold - HBP	I KZ/Vaid Dda Pijed/16	0,90	and Conjunt
Pension	Katvalt-Bretklast	Cuis Flystestes Dis-	40,00	-
Room	Accommodation	MR KEYV ENde	0.60	ing Gen
Edu.		Turn Részenvini yonlanın Uygula	8.80	Constant
B Passiyan Folgasing Yasianda	W Past		0.00	

Görsel 1.18: Pansiyon Ayrımı ekranı

Fiyat Tipi Tanımları: Fiyat tipi tanımlanırken fiyat faktörü belirlenebilir. Bunlar:

- İptal edilemez (Non-Refundable) seçeneğinde iptal edilebilir fiyat tipine göre oda ücreti daha düşüktür. Ücret iade edilmez.
- İptal edilebilir (Refundable) seçeneğinde iptal yada rezervasyon değişikliği hakkı verilir.

Örneğin, oda ücreti ≵100 ise bu Refundable ücretidir ve ücret iade edilebilir. Aynı odanın ücreti ≵90 yapılıp satışa sunulmuşsa bu ücret Non-Refundable olur. Ücret iade edilmez. Ayrıca fiyat tipi için İptal Ceza Yüzdesi ve Şimdi Öde Oranı, Min Kalış, Maks Kalış ve Faktör haricinde Base Oda Tipi Tutarına ne kadar ekleneceği belirlenebilir. Girişten Önce Min Gün ve Girişten Önce Max Gün Check-in yapılabileceği koşulu sağlanabilir. Aynı zamanda bu fiyat tipi için Stop Sale eklenebilir.

Fiyat Tipi Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Fiyat Tipi Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Kod kısmına KAMU yazınız.
- 5. Fiyat Faktörü kısmına 0,90 yazınız (Fiyat normalden %10 düşük olduğundan İptal Edebilme

onay kutusu işaretlenmez.).

6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Online Bilgi: Online rezervasyon sayfasında Online Check-in modülü kullanılıyorsa info katalog oluşturulur.

Rezervasyon Modu Tanımları: Rezervasyon Kartında misafirin ödeme durumunu ayrıca takip etmek için Rezervasyon Modları tanımlanır. Bu, rezervasyon sırasında seçilir.

Rezervasyon Mod Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Rezervasyon Mod Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Havale (Wire Payment) yazınız.
- 5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

İptal Sebebi Tanımları: Tesisler, iptal edilen rezervasyonun nedenlerini raporlamak ve bu nedenleri imkânları doğrultusunda kaldırmak ister. Rezervasyonu iptal ederken varsayılan sebebi seçebilmek için bu alandan tanımlama yapılır.

İptal Sebebi Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden İptal Sebebi Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. İptal nedeni sütununa Acente İptali yazınız (İptal nedenleri olarak uçak iptali, otobüs arızası, tarih değişikliği vb. gibi nedenler yazılabilir.).
- 5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Oda Kapatma Nedenleri: Tesisler, bazı durumlarda (tesisat, tefrişat vb.) oda satışını kapatır ve kapatma nedenini raporlamak ister. Kapatma nedenleri de bu alandan tanımlanır. Bu Duruma Dön sütunu, kapatma nedeni bittikten sonra oda durumunun ne olacağını gösterir. Örneğin; Touched odanın dokunulmuş (odanın kontrol edilmesi gerektiği), Maintenance kapatıldığını ve sonra tadilatta olacağını gösterir.

Oda Kapatma Nedenleri için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Oda Kapatma Nedenleri komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Id sütununa 218 yazınız (Öğrenci numarası yazılabilir.).
- 5. Kod sütununa Tefrişat yazınız.
- 6. Ad sütununa Perde Değişimi yazınız.
- 7. Bu Duruma Dön kısmından Confirmed (Onaylı) seçeneğine tıklayınız.
- 8. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Check List Tanımları: Departmanlarda görevli kişilerin hangi durumlarda, odanın hangi işlerini kontrol edeceği ile ilgili iş tanımlarının yapıldığı bölümdür. Her görevli, kendi kodu ile sisteme girdiğinde kendisine atanan check list tanımlarını görebilir.

Housekeeping departmanı işlerinden Turn Down Servisi, Check List Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Check List Tanımları komutuna tıklayınız.

OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON VE RESEPSİYON İŞLEMLERİ

- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Departman kısmından ilgili departmanı seçiniz.
- 5. Nesne Kodu kısmına bir rakam giriniz (Bu kod, o departmana ait açıklamayı gösterir.).
- 6. Açıklama kısmına Turn Down Servisi kontrolü yazınız (Kontrol edilmesi istenen ne ise onu yazınız.).
- 7. Dolu, VIP ve Boş Oda onay kutusundan ilgili olanı tıklayınız (Check Listin ne zaman yapılacağını gösterir. Örneğin VIP onay kutusu tıklanırsa VIP oda olduğunda Check List işlemi yapılacaktır.).
- 8. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız (Görsel 1.19).

epartman	Nesne Kodu	Açıklama				Dolu Oda	VIP Oda	Boş Ödi
isotani ng	10	Turn davm vervis ko	maly			5	5	
Survi Relations	15	Akşam 500 kişilik bar	vloet var. ligili depa	resultin bigit	erdeniz.	12		0
Check	List [Detayı ⊚	< +		а	· ~	×	1
check	List [Detayı ⊚	< + + 10	6 8	а	> <i>×</i>	×	
Check ete Kat Hizmetier Acousting Turn down se	List [Detayı ⊚	< + + 10	6 8	8	> <i>*</i>	×	

Görsel 1.19: Check List Tanımları ekranı

<mark>Oda Değişim Nedeni Tanımları:</mark> Oda Değişimi (Room Change) yapılırken odanın neden değiştirildiğini belirten tanımlar yapılır.

Oda Değişim Nedenleri için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Oda Değişim Nedeni Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Neden sütununa Oda yazınız.
- 5. Alt Neden sütununa Manzara yazınız.
- 6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Room Rack Renk Ayarları: Rack sayfasında oda numaralarının etrafındaki (Görsel 1.20) renklerin anlamları şunlardır:

- Yeşil renk, odaya bugün giriş yapılacağını gösterir.
- Mor renk, odaya bugün giriş yapıldığını gösterir.
- Beyaz renk, boş odayı gösterir.
- Turuncu renk, odadan bugün çıkış yapılacağını gösterir.
- Kırmızı renk, (102 No.lu oda) ise Rack ekranında henüz check-out üzerinden 12 saat geçmediği anlamına gelmektedir. Oda numarasının üstüne gelindiğinde son check-out ve üzerinden kaç saat geçtiğini gösterir. Bu renk, kuruluşta gelir; sonradan değiştirilemez.



Görsel 1.20: Room Rack renkleri

VIP Hazırlık: VIP statüsündeki misafirler geldiğinde odalarına nelerin gönderileceğinin tanımlandığı bölümdür. CRM menüsü, Misafir Tipi (VIP) tanımları yapılırken VIP türüne göre tanımlar kullanılır. Bu konu, 2.2.2.1. Misafir Tipi (VIP) başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

VIP Hazırlık için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. CRM Tanımları bölümünden VIP Hazırlık komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. VIP Hazırlık sütuna Meyve Sepeti yazınız.
- 5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Kaynak Kodları: Kaynak kodları, rezervasyonların ne şekilde yapıldığını takip etmeyi sağlar. Bu tanımlama, Acente Kartında Standart Market Kodu olarak seçilir. Örneğin; belgegeçer, telefon, e-posta, online, rakip oteller, yerel acenteler olabilir. Doğru tanımlar, pazarlama stratejilerinin belirlenmesine yardımcı olur. Bu alanla ilgili istatiksel rapor alınabilir. Rezervasyon Kartı Misafir sekmesinde kullanılır.

- Kaynak Kodları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:
- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Kaynak Kodları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Id sütununu boş geçiniz (Sistem otomatik atayacaktır.).
- 5. Kaynak sütununa Online yazınız.
- 6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Segmentler-Segment Grup Tanımları: Segmentler, rezervasyonun ana pazarını gösterir. Girilen her rezervasyon için bir acenteye bağlı olarak gelir. Rapor veya analizler alınırken acente satış verileri de alınabilir. Segment ve Market Tanımları ise rezervasyonların ana pazarlara ayrılmasını ve pazarlara göre gruplanmasını sağlar.

Bir şehir içi oteli göz önünde bulundurularak örnekleme yapmak gerekirse;

- Acente
- Grup
- Şirket
- Münferit
- Online vb. şeklinde bir segment ayarlaması yapılabilir.

Girilen segmentleri daha detaylı sınıflandırmak için segmentlere bağlı olarak Market Tanımları yapılır. Bu sınıflandırma, Tablo 1.3'teki gibi örneklendirilebilir.

Tablo 1.3: Segment ve Market Türleri

Online Segment	Münferit Segment	Şirket Segment
• BTB (Business To Business) Market	 Individual-Market 	 Anlaşmalı Şirketler-Market
• BTC (Business To Customer) Market	Walk In-Market	 Münferit Şirketler-Market
		Grup Şirketler

Ayrıca bu tanımlamalar, Bütçe ve Satış raporları için de kullanılmaktadır. Acente kartlarına Standart Market Kodu tanımlanır. Bu acentelere ait rezervasyon girildiğinde acente kartında varsayılan tanımlar, Market Kodu rezervasyonuna gelmektedir. Bu marketler, rezervasyon bazlı olarak değiştirilebilir. Segment bilgisi ise markete bağlı oluşmaktadır.

Marketlere göre Kontrat Girmek, İndirim Tanımlamak, Stop Sale tanımlaması yapmak da mümkün olmaktadır.

Segment ve Market tanımlamalarında otelin konumu ve faaliyet alanı önemlidir. Bunun için önce Segment Grupları oluşturulur. Segment grupları olarak Complimentary, Münferit, Online ve Acente tanımlanabilir.

Segment Grupları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Segment Grup Tanımları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Kod sütununa MFT yazınız.
- 5. Ad sütununa Münferit yazınız.
- 6. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Segment gruplarını oluşturduktan sonra segmentler oluşturulur. Segmentler için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Segmentler komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Id sütununu boş geçiniz.
- 5. Ad sütununa Individual yazınız.
- 6. Segment Grup sütunundan Münferit seçeneğine tıklayınız.
- 7. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Marketler: Misafirin geldiği pazarı gösterir. Örneğin; şehir içi bir tesis ise hangi ilden (Mersin, Konya, İstanbul vb.) daha çok konuk geldiğini, turistik bir otelse hangi ülkelerden (Avrupa, Rusya, ABD vb.) konukların geldiğini gösterir. Bu alana göre istatiksel rapor alınabilir. Rezervasyon Kartı Misafir sekmesinde kullanılır.

Market işlemi için aşağıdaki basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli komutuna tıklayınız.
- 2. Rezervasyon ve Fiyat Detay Tanımları bölümünden Marketler komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Market kısmına Avrupa yazınız.
- 5. Segment kısmından Group seçeneğine tıklayınız.
- 6. Döviz kısmından EURO seçeneğine tıklayınız.

- 7. Market Ülkeler sekmesindeki Ekle komutuna tıklayınız.
- 8. Ülke sütunundan Germany seçeneğine tıklayınız.
- 9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

UYGULAMA 4

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Rezervasyon Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Pansiyon Tipi Tanımları olarak Tablo 1.4'te verilen seçenekleri kaydediniz.

Tablo 1.4: Pansiyon Tipi Tanımlarında Kullanılacak Bilgiler

Pansiyon Tipi	Pansiyon Tipi Kodu	Sistem Pansiyon Tipi
Yarım Pansiyon	НВ	HB
Tam Pansiyon	FB	FB
Full Board Plus	FB	FBP
Half Board Plus	НВР	HBP
Ultra All Inclusive	UAI	UAI

2. Fiyat Tipi tanımları olarak Tablo 1.5'te verilen seçenekleri kaydediniz.

Tablo 1.5: Fiyat Tipi Tanımlarında Kullanılacak Bilgiler

Kodu	Fiyat Faktörü	İptal Edebilme
Sivil-Üye değil	1,00	İşaretleyiniz.
Öğrenci	0,75	İşaretleyiniz.

- 3. Rezervasyon Modu Tanımları olarak Tamamı ödenmiş (Full Paid) ve Kredi kartı (Credit Card) seçeneklerini kaydediniz.
- 4. İptal Sebebi Tanımları kısmını tarih değişikliği, konuk iptali, No Show (iptali bildirilmeyen) ve opsiyon süresi iptali olarak kaydediniz.
- 5. Oda Kapatma Nedenleri olarak Tablo 1.6'da verilen seçenekleri kaydediniz.

Tablo 1.6: Oda Kapatma Nedenleri Olarak Kullanılacak Bilgiler

ld Sütunu	Kodu	Adı	Bu Duruma Dön
216	Tesisat	Banyo armatürü	Kirli (Dirty)
217	Воуа	Kapı boyası	Kapalı (Closed)
219	Halı	Halı değişimi	Onaylı (Confirmed)
225	Klima	Klima bakımı	Tadilatta (Maintenance)
226	Tefrişat	Mobilya bakımı	Dokunulmuş (Touched)
227	Elektrik	Elektrik	Temiz (Clean)
242	Воуа	Banyo nemi	Tadilatta (Maintenance)

6. Oda Değişim Nedeni Tanımları olarak Tablo 1.7'de verilen seçenekleri kaydediniz.

Tablo	1.7:	Oda	Değişim	Nedeni	Olarak	Kullanılaca	k Bilgiler

Neden	Alt Neden
Oda	Pis koku
Temizlik	Banyo
Oda	Alt kat
Oda	Gürültü
Oda	Üst kat
Yer	Restorana uzak



5. Görev Yönetimi Tanımları

Tesisteki tüm departmanların ve alt departmanlarının tanımlandığı ve bunlara ait iş tanımlarının oluşturulduğu bölümdür (Görsel 1.22).

Görev Yönetimi Tanımları			^
😑 Görev Alan Taramlan	Gorev Kategorileri	Gorev Opsiyon Tarsenilars	+ Otel iş Tammları
Dtel Yorum Tanamlan	+ Kulanici Departman Tarimlar	🛃 Kullancı Alt Departman Tanım	



Görev Alan Tanımları: İşin yönlendirilmesi için Görev Alan Tanımları yapılır. Tesisin alanları (Restoran, Genel Alan, Odalar, Ön Büro, Mutfak vb.) burada tanımlanır. "+" Ekle komutuna tıklanarak Alan sütununa Resepsiyon yazılır. Kaydet komutuna tıklanır.

Görev Kategorileri: ^İşleri kategorize etmek için tanımlar yapılır. Rezervasyon işleri, Resepsiyon işleri, HK işleri, Teknik Servis işleri gibi gruplamalar yapılabilir.

Kullanıcı Departman Tanımları: Tesisteki tüm ana departmanlar tanımlanmaktadır. Bu departman tanımları yapılırken tesisteki genel müdür dışındaki departman müdürleri düşünülerek tanımlamalar yapılır. Örneğin; Mutfak, Halkla İlişkiler, Güvenlik, Kalite Yönetimi vb.

Kullanıcı Departman Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Kullanıcı Departman Tanımları komutuna tıklayınız.
- 2. "+" Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Departman sütununa Ön Büro yazınız.
- 4. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi bitiriniz.

Kullanıcı Alt Departman Tanımları: Kullanıcıların departmanlarına göre alt departmanların tanımlandığı alandır. Örneğin; Ön Büro departmanında Resepsiyon, Rezervasyon, Danışma, Santral ve Ön Kasa, Halkla İlişkiler için A La Carte Rezervasyon ve Misafir İlişkileri gibi tanımlamalar yapılabilir.

Otel Görev Tanımları: Önce kullanıcı departman tanımları, sonra kullanıcı alt departman tanımları yapılır. Daha sonra tesisteki işlerin tanımlamasına sıra gelir.

Eylemler komutuna tıklandığında standart iş tanımlarından Seç ve Ekle komutu vardır. Bu komut sayesinde sistem üzerinden hazır hâldeki iş tanımlarının seçimi, hızlı bir şekilde otel iş tanımları olarak yüklenebilir. Manuel olarak da iş tanımı girilebilir (Görsel 1.23).

Bunun için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları\Otel Görev Tanımları komutuna tıklayınız.
- 2. "+" Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. İş kısmına Plaj Havlusu yazınız.
- 4. Görev Türü kısmından Prosedür seçeneğine tıklayınız (Görev Türü seçenekleri; Prosedür, Problem, Talep, Şikâyet, Beğeni, Yorum, Öneri, Arıza şeklindedir.).
- 5. Departman kısmından Housekeeping seçeneğine tıklayınız.
- 6. Alt departman kısmından Havlu seçeneğine tıklayınız.
- 7. Görevlendirilen Kullanıcı kısmandan bir görevli seçiniz.
- 8. Alan kısmına Plaj veya Sauna yazınız (Sauna bölümü de plaj havlusunu verebilmektedir.).
- 9. Önem kısmından Normal seçeneğine tıklayınız (Tüm işlerin önem dereceleri girildiğinde işler, bu önem derecesine göre hızlandırılabilmektedir.).
- 10. Optimal Süre ve Max Süre kısmına bu işin kaç dakikada bitirileceğini yazınız.
- 11. Görev Değeri kısmı, personelin yapmış olduğu işi değerlendirmek için verilen değerdir. Bu işlem ne zaman gerçekleşmeli ise 4 kutucuktan birini seçiniz ama burada seçmeye gerek yoktur.
- 12. "+" Ekle komutuna tıklayıp ikinci bölümde plaj havlusundan sonra ikinci iş olarak yapılması gerekenleri yazınız (Böylece alt işleri tanımlanabilir.).
- 13. Kaydet komutuna tiklayınız.

	ev Tanımları 🤞) < + h ð	B > V X
Housekeeping-Kat Hizmetleri	At Desirement Havisi	dereviendsten Kulteraci	Plaj- Sauna
Normal ~	tolet Silve (Columni 10	Main Slove Children 30	Som Deper 1
Check-in	Check-Out	E Folyo	E Fatura.
+ / 1	e c ≡		Toplám: 0
Is Serasa Ana Is	lem Dak. Gecikme lş		Sonrasındaki İş Dakika G

Görsel 1.23: Otel Görev Tanımları ekranı

Otel Yorum Tanımları: Misafirlerin yapmış olduğu yorumlara göre talep, şikâyet, beğeni, yorum, öneri ve arıza gibi görev türü seçilerek ilgili departmanın ilgili bölümündeki çalışan için kayıtların yapıldığı ekrandır. Misafir yorumları, Misafir Kartı\Yorum sekmesinden yapılmaktadır.

UYGULAMA 5

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Görev Alan Tanımları için Plaj, Restoran, Odalar, Genel Alanlar ve Havuz seçeneklerini kaydediniz.
- 2. Görev Kategorileri Tanımını Oda Arızası, Elektrik Arızası ve Su Tesisatı Arızası olarak kaydediniz.
- 3. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Kullanıcı Departman Tanımları için Yiyecek İçecek, Kat Hizmetleri, Kalite Yönetimi, Güvenlik, Teknik Servis ve İnsan Kaynaklarını tanımlayınız.

4. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Kullanıcı Alt Departman Tanımlarını Tablo 1.8'de verilen bilgilere göre yazınız.

Tablo 1.8: Kullanıcı Alt Departmanları Olarak Kullanılacak Bilgiler

Alt Departman	Departman
Resepsiyon	Ön Büro
Rezervasyon	Ön Büro
Danışma	Ön Büro
Santral	Ön Büro
Çamaşırhane	Kat Hizmetleri
İlave Yatak	Kat Hizmetleri
Misafir Talepleri	Kat Hizmetleri
Buklet Malzemesi	Kat Hizmetleri
Temizlik	Kat Hizmetleri
Elektrik	Teknik Servis
Воуа	Teknik Servis

5. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları\Otel Görev Tanımları işlemi için Tablo 1.9'daki tanımları manuel olarak giriniz.

Tablo 1.9: Departman Tanımlarında Kullanılacak Bilgiler

İş	Görev	Departman	Alt Departman
A La Carte Rezervasyonu	Talep	Halkla İlişkiler	Halkla İlişkiler
Balayı Odası	Prosedür	Kat Hizmetleri	
Genel Alan Temizliği	Şikâyet	Kat Hizmetleri	Temizlik

6. Cihaz ve API Tanımları

API (Application Programming Interface), bir uygulamaya ait yeteneklerin başka bir uygulamada da kullanılabilmesi için yeteneklerini paylaşan uygulamanın sağladığı ara yüzdür (Http-3).

Cihaz ve API Tanımları			^
🔍 Cihaz Tanımları	Or API Anabtan Tanmian	1	
🔛 E Mail Taslağı	📞 SMS Şabionu	Or Karl Görüntükene Şihresi Ayar	SMTP Ayarlan

Görsel 1.24: Cihaz ve API Tanımları bölümü

Cihaz ve API tanımları şunlardır:

API Anahtarı Tanımları: API, otel programı ile bir başka uygulamanın (sosyal ağlar, internet sağlayıcıları vb.) birbiriyle iletişime geçmesini sağlayan bir yazılım aracıdır. Bu tanımlama, yönetici tarafından yapılır. Eylemler komutuna tıklanır, API Anahtarı Oluştur komutuna tıklanarak gerekli bilgiler doldurulur.

Cihaz Tanımları: Oda kartı cihazı ve tablet gibi cihazların tanımlandığı ekrandır (Görsel 1.25). Birinci sütun, port çıkışı ile ilgilidir. Entegrasyonu ise Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımları\Varsayılan Otel Ayarları alt menüsündeki Genel Ayarlar bölümündeki Kapı Kart Tipi seçilerek yapılır.

Cihaz Tanımları		
+	/ =	1
Encoder Id /	Port NL Açıklama	
5	Resepsiyon	
6	Oda kartı	
7	Rez. Oda Ka	arti
8	Tablet (imza	a için)

Görsel 1.25: Oda kartı Cihazı Tanımlama

E Mail Taslağı: Doğum günü, Check-in/out, Kapı Kodu (Door Code), Rezervasyon Onayı (Reservation Confirmation), Evlilik Yıl Dönümü (Wedding Anniversary) gibi zamanlarda misafire e-mail mesajlarının ayarlandığı bölümdür.

E Mail Taslağı için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Cihaz ve API Tanımları\E Mail Taslağı komutuna tıklayınız.
- 2. "+" Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Tip kısmından Birthday seçeneğine tıklayınız.
- 4. Dil kısmından EN (English) seçeneğine tıklayınız.
- 5. Gönderen adres kısmına tesisin mail adresini yazınız.
- 6. Konu kısmına "Doğum gününüz kutlu olsun." yazınız.
- 7. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

SMS Şablonu: Doğum günü, Check-in/out, Kapı Kodu, Rezervasyon Onayı, Evlilik Yıl Dönümü gibi zamanlarda misafire gönderilecek sms mesajlarının ayarlandığı bölümdür.

Kart Görüntüleme Şifresi Ayarla: Misafirlerin kredi kartı bilgilerini herkes göremez. Bu bilgilerin yetkili kişi tarafından görülebilmesi için bu alandan şifre verilir (Misafir kredi kartı numarası, rezervasyon kartındaki Misafirler sekmesinde bulunan Kredi Kartı düğmesi tıklanıp "+" işareti ile girilebilir.).

SMTP Ayarları: Yönetim tarafından otel paket programının kullandığı elektronik posta adresine ait ayarların yapıldığı alandır.

1.1.2.3. Fiyat ve Doluluk

Rezervasyonların otomatik fiyatlanabilmesi için Fiyat ve Doluluk formundan istenilen tarih aralığında hızlı bir şekilde fiyatlar ve satılabilir oda sayısı girilir. Fiyat ve doluluk girildikten sonra otel, rezervasyon almaya hazırdır.

Fiyat ve Doluluk alt menüsüne aşağıdaki gibi farklı işlemler aracılığıyla girilebilir:

- Rezervasyon\Fiyat ve Doluluk komutuna tıklayınız.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Fiyatlar komutuna tıklayınız.

Bu konu, 2.2.1.2. Fiyat ve Doluluk başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

UYGULAMA 6

Fiyat ve Doluluk menüsüne farklı yollardan girerek ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1.1.2.4. Standart Fiyatlar

Folyoya eklenmesi istenen fiyatların tanımlandığı bölümdür. Bu fiyatlandırmalar şunlardır: **Tüm Standart Fiyatlar:** Tanımlanan tüm standart fiyatların görüntülenmesini sağlar. Bu bölümde tanımlama yapılmaz. Tüm Rezervasyonlara Uygula sekmesinde tanımlanan standart fiyatlar listelenir. **Standart Paket Fiyatları:** Standart paket olarak Ekstra kişi (Extra pax), Spa Break Down (Spa satış tutarın-

dan düşülecek tutar), Yeni Yıl Partisi, Golf vb. tanımlanabilir.

Break Down: İlgili departman tutarının oda satış tutarından düşülerek oda satış fiyatının belirlenmesi işlemine denir (Http-4).

Ekstra kişi paket fiyatı tanımlamak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Standart Ek Fiyatlar menüsüne tıklayınız.

- 2. Standart Paket Fiyatları komutuna tıklayınız.
- 3. Ekle komutuna tiklayınız.
- 4. Paket Adı için Extra pax yazınız.
- 5. Paketin Başlangıç ve Bitiş Tarihlerini seçiniz.
- 6. Gün Modu kısmından Her Gün seçeneğine tıklayınız (Paketin Her Gün, İlk Gün ve Son Gün seçeneklerinden biri seçilir.).
- 7. Gün sayısı kısmını boş bırakınız (Bu paketin uygulanması için bir kriter varsa o kadar gün sayısı yazılır. Boş bırakıldığında 9999 gün olarak sistem tarafından oluşturur.).
- 8. Kalış Gününden ve Kalış Gününe kısımlarını boş bırakınız (Örneğin, 1. günden 10. güne kadar gibi. Yazılması zorunlu değildir. Boş bırakıldığında 1 ve 999 olarak sistem tarafından oluşturulur.).
- 9. İşlem Türü kısmından Acente seçiniz (Bu paketin kim tarafından ödeneceği belirlenir. Acente veya diğer kişiler olabilir.).
- 10. Döviz Tarihi kısmından Giriş seçeneğine tıklayınız.
- 11. Diğer seçeneklerde ücret eklenemeyeceği için Konaklama kısmından SOLD seçeneğine tıklayınız.
- 12. Uygulanacak Pansiyonlar kısmından BB seçiniz (Tanımlanan Paket, sadece bir pansiyona uygulanmak isteniyorsa o paket seçilir. Tüm pansiyonlarda uygulanmak isteniyorsa paket seçilmez.).
- 13. Departman Adı kısmından Restaurant (Restoran) seçeneğine tıklayınız (Folyoda "restoran" olarak işlenecektir.).
- 14. Gelir Adı kısmından Food (Yiyecek) seçiniz (Folyoda gelir grubu, yiyecek olarak işlenecektir.).
- 15. Oda başı fiyatına ₺ olarak bir tutar yazınız.
- 16. Ekstra kişi paket fiyatı hangi günler uygulanmak isteniyorsa o günleri (Görsel 1.26) Aktif yapınız.
- 17. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi kaydediniz.

Extra pax			5 m 100	22.9.2020		19.6.2021		Any Paintin	TRY	-	Pazartes
Her Gün		150 Servit 9999		illing Odestreben 1		tulę tiuninė 999		Oda% Oda Gelirinden	0,00	-	Sali
Acente		Division *		Sold	-	Mighelion Perce	* . B	KDVaiz Oda Fiyatrik	45.00	-	Çarşamba
Restaurant				Food				Oda Flysbinden Düş	(0)/ Day/ 0,00	-	Perşembe
Düşülərənik Die	pare	min Ádi		Dusslenne Ge	19.24			KDV Ekle	0,00	-	Ounia
Yoresideo	k Po	ye.					. 17	To-Meconomycolipia Uygola	0.00		Curnertee
Notar									Setted 0.00	-	Pazar
							_				Paul

Görsel 1.26: Standart Paket Fiyatı ekranı

Ekstra kişiyi misafirin folyosuna eklemek için Konaklayan Listesindeki Eylemlerden Paketler komutuna tıklanır ya da ekstra kişinin Rezervasyon Kartına girilmesi gerekir. Rezervasyon Kartı ekranından Standart Paket Fiyatı eklemek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Konaklayanlar komutuna tıklayınız.
- 2. İlgili odaya çift tıklayınız.
- 3. Rezervasyon Karti ekranından Misafir sekmesinin en altında bulunan Paketler komutuna tıklayınız.



- 4. Ekle komutuna tiklayınız.
- 5. Tipi bölümünde Ekstra Fiyat seçili olarak gelmektedir. Tanımlı paketteki kopyala bölümünden önce tanımlanan Extra pax seçeneğine tıklayınız.
- 6. Kaydet komutuna tiklayınız.

Standart Vergi Fiyatları: Standart Paket Fiyatları tanımlamalarının bir benzeri, Standart Vergi Fiyatları tanımlanmasıdır. Farklı tarihler için uygulanacak kısa süreli vergilerin tanımlanması bu bölümde sağlanır.

Standart Kiralananlar Fiyatları: Tesiste misafirlerden bazı ürünlerin (örneğin, kasa gibi) kullanımı için ücret alınabilir. Kasa için Standart Kiralama Fiyatı tanımlama işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Paket Adı için Safe (Kasa) yazınız.
- 2. Paketin Başlangıç ve Bitiş Tarihleri seçeneğine tıklayınız.
- 3. Gün Modu kısmından Her Gün seçeneğine tıklayınız.
- 4. Gün Sayısını boş bırakınız.
- 5. Kalış Gününden ve Kalış Gününe kısımlarını boş bırakınız.
- 6. Kiralananlar kısmından Safe seçeneğine tıklayınız.
- 7. Tesisteki toplam safe sayısı olarak Adet kısmına 50 yazınız.
- 8. İşlem türü kısmından 1. kişi seçeneğine tıklayınız.
- 9. Döviz Tarihi kısmından Program Tarihi seçeneğine tıklayınız.
- 10. Konaklama kısmından SOLD seçeneğine tıklayınız.
- 11. Tanımlanan Paket kısmından HBP seçeneğine tıklayınız.
- 12. Departman Adı kısmından Rentables (Kiralananlar) seçeneğine tıklayınız.
- 13. Gelir Adı kısmından Other seçeneğine tıklayınız.
- 14. Döviz kısmından EURO seçeneğine tıklayınız.
- 15. Oda başı fiyatına bir tutar yazınız.
- 16. Hangi günler uygulanmak isteniyorsa o günleri Aktif yapınız.
- 17. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi bitiriniz (Görsel 1.27).

Safe	ad		100	1.1.2000	31.12.2049		Ann Plaketti		EUR		Pazartesi
Her Gün	-	9999		1 1	Sala Disebut 9999		Oda% Oda	Gelirinden	Dita Plank ta 0,00		Sali
Safe				50			KDVsiz Oda	e Piyatr%	Cota Biego 5,00	-	Çarşambı
usien Türü * 1. kişi		Program T	a	Sold	- Uygulanadik	P	Oda Fiyatin	dan Düş	Fogt (Log) 0,00		Perşembe
Rentables				Office Other			KDV Ekie		0,00	-	Cuma
Yonlendiniece	k Fr	styp.				+ 0	The fillen	and the second s	Robert Coolil	-	Cumartes
Notia									0,00	-	Pazar
											Pasif

Görsel 1.27: Standart Kiralanan Fiyatları ekranı

Standart Pansiyon Fiyatları: Oda gelirlerinden pansiyon ücretlerini ayırarak kahvaltı, öğle ve akşam yemeği gelirlerinin takibi için yapılır. Bazı tesislerde bu uygulama yapılmaktadır. Oda gelirlerinden pansiyon

ücretlerini ayırıp yarım pansiyon kahvaltı paket fiyatı tanımlaması için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 1.28):

- 1. Paket Adı için HBP Breakfast (Yarım Pansiyon Plus Kahvaltı) yazınız.
- 2. Paketin Başlangıç ve Bitiş tarihleri seçeneğine tıklayınız.
- 3. Gün Modu kısmından Her Gün seçeneğine tıklayınız.
- 4. Gün Sayısını boş bırakınız.
- 5. Kalış Gününden ve Kalış Gününe kısımlarını boş bırakınız.
- 6. İşlem Türü kısmından Acente seçeneğine tıklayınız.
- 7. Döviz Tarihi kısmından Giriş seçeneğine tıklayınız.
- 8. Konaklama kısmından SOLD seçeneğine tıklayınız.
- 9. Uygulanacak Pansiyonlar kısmından HBP seçeneğine tıklayınız.
- 10. Departman Adı kısmından Pension (Pansiyon) seçeneğine tıklayınız.
- 11. Gelir Adı kısmından Breakfast (Kahvaltı) seçeneğine tıklayınız.
- 12. Düşülecek Departman Adı olarak Room (Oda) seçeneğine tıklayınız.
- 13. Düşülecek Gelir Adı için Accommodation (Konaklama) seçeneğine tıklayınız.
- 14. Döviz kısmından TRY seçeneğine tıklayınız.
- 15. Oda Fiyatından Düş düğmesini aktif hâle getiriniz.
- 16. Kişi Başı fiyatına ₺40 yazınız (Böylece oda ücretinden ₺40 düşülüp kahvaltı ücreti olarak ₺40 konuğun folyosunda görünecektir.).
- 17. Hangi günler uygulanmak isteniyorsa o günleri aktif yapınız.
- 18. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.



Görsel 1.28: Standart Pansiyon Fiyati ekranı

UYGULAMA 7

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Standart Ek Fiyatlar ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Golf paketi olarak oda başına ≵300 standart paket fiyatı tanımlamasını yapınız.
- 2. Kiralananlar olarak bebek arabası, bisiklet ve havluyu tanımlayınız.
- 3. Standart pansiyon fiyatları olarak HBP Lunch ve HBP Dinner tanımlamasını yapınız.
- 4. Tüm Standart Fiyatlara ait tanım listesini alınız.

Rezervasyon Kartı\Ön Folyo sekmesinde Görsel 1.29'daki gibi ekran görünecektir.

Reze	rvasy	on k	Cartı							
Misa	liner	Fiya	tlandir	Ön F	olyo		Folyo			
۰.	c 🖬		=	Ê.		15	5			Topiam: 33
<	Hepsi		Ekstra		Ac	ente	1. ki	6l	2. kl	si >
1.00		-								
Tarih	Kaynak	işlendi	Apklama	Kişî Ni	ò (Departman	Gelir	Doviz Toplam	Döviz	Dóviz Kuru
1										
23.1	Oda fly	ñ	Room Price		0	Room	Accommoda_	160.00	bty	1.0000
:23.1	Jan		H8P Realitat		4	Revolution	Kévah-Ber.	(0,0)	580	1,0000
23.t	Oda Fly_		Rourh Price		0	Room	Accommoda.	-80,00	SRY	1,0000
24.1	Oda Fiy	-	Room Price		0	Room	Accommoda_	180,00	TRY	1.0000
24.5	Pan		HEP Breakfast		0	Pension	Kabuh-Ine.	80,00	TRY	1,0000
24.1	Oda Fiy_		Rosen Prote		0	Room	Accommoda.	-80.00	TRY.	1,0000
25.1	Oda Fiy-		Room Price		ġ.	Room	Accommoda.	180.00	bity	1.0000
25.1	Pan		HBP Breakfast		0	Pension	Kahyah-Bre-	80,00	TRY	1,0000



1.1.3. Kullanıcı Ayarları

Programda kullanıcıların tanımlandığı ve yetkilendirildiği bölümdür. Bu bölümde kullanıcı kartı açılıp kullanıcı kodu, adı, görevi, departmanı yazıldıktan sonra Rol kısmından yetkisi tanımlanır. Kullanıcı, hangi bölümlerde yetkilendirilmek istenirse ilgili bölümler için Ek Roller sekmesinden yetki, ayrı ayrı tanımlanmalıdır. Silinmesi istenen yetkiler ise ilgili satır seçilip Sil komutu ile listeden çıkartılır.

Mesai saati belirleyerek yalnızca o saatler içerisinde sisteme giriş yapılması sağlanabilir.

Kullanıcıya grup (zincir) otelde çalışıyor ise yetki vermek için Diğer Oteller alanından Otel ve Rol seçerek yetkilendirme yapılabilir.

Kullanıcı tanımlamaları yaparken aşağıdaki güvenlik önlemleri alınabilir:

- 1. Otel için güvenli IP tanımlamaları yapılabilir. Sadece izin verilen IP adreslerinden kullanıcılar giriş yapabilir.
- 2. Belli bir süre kullanılmayan şifreler, otomatik olarak pasife alınabilir.
- 3. Kullanıcıların belli gün periyotlarında şifre değiştirmeleri zorunlu tutulabilir.
- 4. Kullanıcı şifreleri, minimum 8 karakter olmalı; mutlaka bir harf, sayı ve özel karakter içermelidir.
- 5. Kullanıcının sadece mesai saatleri içinde programı kullanması sağlanabilir.
- 6. Kullanıcının sadece bir ya da birden fazla IP'den giriş yapabilmesi sağlanabilir.
- 7. Bir kullanıcı için son kullanım tarihi belirlenebilir. Bu tarih geldiğinde şifre kullanımdan kaldırılır. Kullanıcı kesinlikle sisteme giriş yapamaz.
- 8. Kullanıcının en son ne zaman şifre değiştirdiği takip edebilir.
- 9. Bir kullanıcının ilk defa sisteme girdiğinde kendi şifresini belirleyerek şifre değişimi yapması zorunludur.
- 10. Diğer hiçbir kullanıcı ya da sistem yöneticisi şifre bilgilerine ulaşamaz.

Kullanıcı tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 1.30):

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Kullanıcı Tanımları\Kullanıcı Listesi komutuna tıklayınız.
- 2. "+" Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Kullanıcı Adı kısmına 007 yazınız (Okul numaranızı da yazabilirsiniz.).
- 4. Şifre kısmına 123456F* yazınız.

- 5. Adı kısmına kendi adınızı yazınız.
- 6. Soyadı kısmına soyadınızı yazınız.
- 7. E-posta kısmına bir e-posta yazınız (Şifre unutulursa şifre sıfırlama bu e-postaya mesaj olarak gönderilecektir.).
- Rol kısmından Front Desk Full seçeneğine tıklayınız (Rol kısmında yetki verilecek kişinin çalışacağı bölüme göre seçim yapılmalıdır. Böylece bununla ilgili görevleri sistemden yapılabilecektir.).
- 9. Pozisyon kısmına Resepsiyonist yazınız.
- 10. Departman kısmından Ön Büro seçeneğine tıklayınız.
- 11. Task Görüntü Modu kısmından Hepsi seçeneğine tıklayınız (Bu bölümde Hepsi, Departmanım, Alt Departmanlarım ve Benim Görevlerim bulunmaktadır. Müdür için Hepsi, departman müdürleri Hepsi veya Departmanım, şefler için Alt Departman ve diğer personel için Benim Görevlerim seçilebilir.).
- 12. Ek Roller sekmesinde bu çalışan için gün sonu raporları da alınabilmesi için + " işaretine tıklayınız (Ek Roller, çalışana kendi görevinin yanında başka görev verilmek istendiğinde eklenen görevlerdir.).
- 13. NightAudit Full seçeneğine tıklayınız.
- 14. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Kullanıcı	Tanımları o	< + % 6 8 >	~ ×
007			Deneme@
Erdemli		Çalışkarı	05
Telefory		Front Desk Full	FimiliAd
100 (100 (100 (100 (100 (100 (100 (100		2	Resepsiyonist
Past Hepsi	POS Yazeni	Hatriator Kullan Pin Kody (4 Hang)	Front Office- On Buro
Geoe Raporlan I	Emeil lie Gibin		
Ek Roller	Diğer Otallar	Alt Departmentar Şube	
+ /		c QI ^ ≡	Toplan: 1
Rol NightAudit full			

Görsel 1.30: Kullanıcı Tanımları ekranı

ÖZLÜ SÖZ

Bir işi her zaman iyi yapmak için çalışın. İşinizi iyi yapmanız, maaşınızın karşılığı değil; karakterinizin yansımasıdır. Mümin SEKMAN

Görsel 1.31'de görüldüğü gibi silinmesi istenen bir kullanıcının yapmış olduğu işlemler de silineceğinden silme komutu bulunmamaktadır. Bunun yerine o kullanıcı pasife alınır. Pasif konuma almak için ilgili kullanıcının satırına çift tıklanır. Pasif kutucuğu onaylanarak kaydedilir. Kullanıcılar ekranından çıkış yapılıp tekrar girildiğinde kullanıcı, Pasif sekmesinde yer alacaktır.

0 K	ullanio	cılar							×
+	1		C	× 12	= 5				Toplant: 14
	Aktif	Pa	isif						
ы	Kullanci Adı	Ad	Soyad	E-Mail	Rol	Pozisyon	Departman	Son Kullanen Tarihi	Pasif
								•	
83491	- 007	Erdevni	Çalışkarı	Denerse)com	Front Desk Rul	Respectivon	Pront Office,	28.01.2022	12
81511	01	Response	Ali	commencecom	Front Desk Full	Reseption	Trant Office_	06.11.2021	12.

Görsel 1.31: Kullanıcılar ekranı

Şifre Değiştirme: Kullanıcılar kendilerine verilen şifreleri istedikleri zaman değiştirebilir. Bunun

- için:
- 1. Size verilen şifre ile sisteme giriş yapınız.
- 2. Kullanıcı Bilgileri komutuna tıklayınız.
- 3. Şifre kısmına yeni şifrenizi yazınız (Yazılan şifre geçersizse sistem, bunu size kırmızı olarak hatırlatır.).
- 4. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Şifre değişikliğinden sonra sisteme tekrar giriş yapmanız gerekecektir.

UYGULAMA 8

Kullanıcı ayarları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Resepsiyon görevlisine Rol olarak Front Desk Full, Ek Roller olarak da Kat Hizmetleri Full seçeneğini ekleyiniz.
- 2. Tanımladığınız kişi olarak sisteme giriniz.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI

NUMARASI: 1

Programın sistemi ve ayarlarıyla ile ilgili aşağıdaki senaryoları uygulayarak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. İlgili programın web sayfasına giriniz.
- 2. Otel paket programını çalıştırmak için Giriş komutuna tıklayınız.
- 3. Otel kodunu, kullanıcı adınızı ve şifrenizi yazarak web tabanlı programın ana sayfasına giriniz.
- 4. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Kullanıcı Tanımlarından bir Resepsiyonist, bir Rezervasyon Memuru ve bir Concierge tanımlaması yapınız.
- 5. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımları\Varsayılan Otel Ayarları bölümü ile ilgili aşağıdaki işlemleri yapınız:

a) Varsayılan Departman Ayarları bölümünden tüm alanların doldurulup doldurulmadığını kontrol ediniz.

- b) Genel Ayarlar bölümünden Kapı Kart Tipi için müşteri Exe seçeneğine tıklayınız.
- 6. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Oda Tanımları bölümü ile ilgili aşağıdaki işlemleri yapınız:
 - a) Büyük Suit Oda (Presidental Suit) oluşturunuz.
 - b) Büyük Suit Oda için en fazla 5 yetişkin ve 2 çocuk kalacak şekilde düzenleyiniz.
 - c) Büyük Suit Odaya balkon, wifi ve özel banyo ekleyiniz.
 - ç) Oda Tanımları bölümünden Büyük Suit oda için yanındaki odayı bağlantılı oda olarak düzenleyiniz.



İzlemek için kodu tarayın.

- d) Büyük Suit Odanın manzarasını deniz manzaralı olarak ayarlayınız.
- e) Büyük Suit Odanın yatak tipini Queen (150x200 cm boyutundaki yatak) olarak tanımlayınız.
- 7. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları olarak aşağıda verilen işlemleri yapınız:
 - a) Departman Grup Tanımları seçeneğini SPA merkezi olarak kaydediniz.
 - b) Gelir Kodu Tanımı olarak SPA seçeneğini tanımlayınız (KDV oranı %18'dir.).
 - c) Departman Tanımı olarak Departman Koduna 08 yazınız ve Departman Grup Adı olarak SPA seçiniz. Departman Adı olarak SPA yazınız. İşlem türünü Diğer olarak seçiniz, Varsayılan Gelir Grubu ve Olası Gelir Grupları olarak da Other seçeneğine tıklayınız.
 - ç) Döviz tanımı olarak Kuwait dinar (KWD) seçeneğine tıklayınız.
 - d) Kiralananları tanımlamak için tekerlekli sandalyeyi kaydediniz.
- 8. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Rezervasyon Tanımları olarak aşağıda verilen işlemleri yapınız:
 - a) Pansiyon Tipi Tanımları olarak Pansiyon Tipi Adı için Room Only yazınız. Pansiyon Tipi Kodu için RO yazınız. Sistem Pansiyon Tipi için RO seçeneğine tıklayınız.
 - b) Fiyat Tipi Tanımı Kodu için Rakip yazınız. Fiyat Faktörü için 1,00 yazınız. İptal Edebilme seçeneğini işaretleyiniz.
 - c) İptal Sebebi Tanımları olarak tur operatörü iptali, hava koşulları yazarak kaydediniz.
 - ç) Oda Değişim Nedenleri için oda yazınız, alt neden olarak da duş kabini yazınız.
 - d) Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımlarından VIP Hazırlık olarak meyve kokteyli seçeneğini tanımlayınız.
- 9. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları olarak aşağıdaki işlemleri yapınız:
 - a) Görev Alan Tanımı olarak Danışma seçeneğini tanımlayınız.
 - b) Görev Kategorisi Adı olarak Hizmetler seçeneğini tanımlayınız.
 - c) Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Kullanıcı Departman Tanımları olarak Concierge seçeneğini tanımlayınız.

10. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Cihaz ve API Tanımları Bölümünden Rezervasyon Oda Kartı tanımı yapınız.

1.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA REZERVASYON İŞLEMLERİ



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- 1. Sizce otel paket programları olmadan önce rezervasyon işlemleri nasıl yapılırdı?
- 2. Sizce otel paket programları, rezervasyon işlemlerine ne gibi kolaylıklar getirmiştir?
- 3. Konaklama sektöründe teknolojik gelişmelerin kullanılması hakkında fikriniz nedir?

Rezervasyon bölümü; konuklarla iletişimde olan, onlara tesisin odaları ve faaliyetleri hakkında bilgi veren, konuğun isteğine göre oda satışını yapmaya çalışan bölümdür.

Rezervasyon (Reservation - Booking) menüsünden Bekleme Listesi (Waiting List), İptal Rezervasyon Listesi (Cancelled Reservation List), Rezervasyon Listesi (Reservation List), Konaklayan Listesi (In House List), NoShow Listesi (kullanılmamış ve iptal edilmemiş bir rezervasyon) ile Fiyat ve Doluluk kontrol edilip yeni rezervasyon ve check-in kaydının yapıldığı menüdür (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı; 25).

Mesleki Yeterlilik Kurumuna (MYK) göre otel rezervasyon görevlisi (Seviye 3), rezervasyon talebini aşağıdaki gibi alır (Http-6):

- Günün saatine göre "Günaydın.", "İyi günler." veya "İyi akşamlar." gibi bir cümlelerle ile söze başlayınız.
- İşletme izleklerine göre kendinizi ve pozisyonunuzu tanıtınız.
- Konuğun ad ve soyadını öğreniniz, rezervasyon süresince de konuğa ismi ile hitap ediniz.

- Konuğa rezervasyonu hangi tarihler için istediğini sorarak sistemden rezervasyonun uygunluğunu denetleyiniz.
- Talep edilen tarihlerde yer olmaması durumunda alternatif tarihler veya işletme standartlarına yakın başka bir otel öneriniz.
- Tarihler uygun ise konuktan istenilen oda tipi talebini alarak sistemden talebin uygunluğu tespit ediniz.
- Uygun oda yok ise konuğa alternatif olabilecek odalar öneriniz.
- İşletme olarak konuğa oda, konaklama durumu, ücretli veya ücretsiz hizmetler hakkında bilgi veriniz.
- Konuğun varsa özel isteklerini C/In mesaj, C/Out mesaj, HK mesaj olarak veri girişi yapınız.
- Rezervasyonun son geçerlilik zamanını (opsiyon süresini) konuğa söyleyerek konuğun giriş saatini öğreniniz.
- Rezervasyon işlemini yaptıran kişinin iletişim bilgilerini alınız.
- İşletme izlekleri doğrultusunda ve sezon yoğunluğuna göre miktarı belirleyerek rezervasyonu yaptıran kişiden ön ödeme talep ediniz.
- Ön ödemenin yapılabilmesi için banka, hesap numarası bilgileri ve yer ayırma işleminin son geçerlilik süresini konuğa bildiriniz.
- Alınan tüm bilgileri rezervasyon yaptıran kişiye tekrar ederek rezervasyonu onaylatınız.
- Günün saatine göre konuğa "İyi akşamlar." veya "İyi günler." diyerek konuşmayı sonlandırınız.

MYK'ye göre acente rezervasyon işlemlerini takip etmek için (Http-6) şunları yapınız:

- Acentelerden gelen rezervasyon değişiklik talebinin uygunluğunu inceleyiniz.
- Amirinizden aldığınız talimatlar doğrultusunda odası ayrıldığı hâlde işletmeye giriş yapmayan konukları acenteye bildirerek iptal veya değişiklikler ile ilgili Yönetmelik maddesini uygulayınız.
- Acente anlaşmalarını inceleyerek kurallara göre işlem yapınız.
- Acente fiyat ve aksiyonlarını takip ediniz.
- Değişiklik talebi uygun görülür ise bunu acenteye bildiriniz.
- Acentelerle ilgili tablolar çıkartarak acentelerin kontenjanlarını takip ediniz.
- Onaylanmayacak rezervasyonları amirinize bildiriniz.
- Erken rezervasyon listelerindeki uyuşmazlık durumunda acenteyle irtibata geçerek mutabakat sağlayınız ve muhasebeye bilgi veriniz.

Rezervasyon menüsü kullanımı ile ilgili bazı bilgiler şunlardır (Http-5):

- Kullanıcılar, yetkilerine göre menü ve formlarda sadece izin verilen bilgileri görebilir ve işlem yapabilir.
- Rezervasyonlar; herhangi bir kritere göre tek tuşla listelenebilir, sıralanabilir, gruplanabilir ve filtre yapılabilir.
- Bilgiler, renklendirmeler sayesinde kolayca görülebilir.
- Grup, münferit, acente, firma ve anlaşmalı işletmeler için rezervasyon yapılabilir.
- Rezervasyonlar için fiyatlandırma, anlaşmalardan veya manuel olarak yapılabilir.
- Tüm ekranlarda, farklı formatlarda elektronik tablolama yapılabilir; pdf formatında bir liste veya yazıcıdan çıktı alınabilir.
- Tüm belgeler, dijital arşivleme sayesinde ilgili kaydın içerisinde saklanabilir.
- Rezervasyon depozitosu [kapora (advance deposit)] alinabilir.

- Oda blokajı yapılabilir.
- Rezervasyonlarda giriş günündeki kur dışında, istenen tarihin kuru da kullanılabilir. Rezervasyon menüsünde bulunan alt menüler, Tablo 1.10'da gösterilmiştir.

Tablo 1.10: Rezervasyon Menüsünde Bulunan Alt Menüler

Rezervasyon Listesi	Diğer Rezervasyon Listeleri	Eski Listesi
Konaklayan Listesi		
Ayrılanlar Listesi		
Rezervasyon Misafir Listesi		
Otel Transfer Listesi		
Rezervasyon Notları Listesi		
 Çağrı Listesi 		
Folyo Yönlendirme Listesi		
Fiyat ve Doluluk		
Rezervasyon İndirim Onayları		
Tur Operatörü Entegrasyonu		
Oda Tipi Müsaitlik		
• Dinamik Oda Tipi Müsaitliği		
• Durum		
Gönderilmiş SMSler		
Gönderilmiş Mailler		

OKU-YORUM

Aşağıdaki metni okuyunuz. Rezervasyon donanımları açısından geçmişi ve bugünü karşılaştırarak aralarındaki farkları boş bırakılan alanlara yazınız. Misafirlerin isteklerini ön planda tutmak için neler yapılabileceği hakkındaki düşüncelerinizi boş bırakılan yere yazınız.

DONANIM VE FORMLAR

Geçmişte konaklama tesislerinde ön büro, manuel olarak işlerin yapıldığı ve personelin toplu olarak çalıştığı mekânlar olarak algılanmaktaydı. Ön büro departmanlarında rezervasyon işlemlerinde kullanılan malzemeler; kalem, mürekkep ve defterdi. Günümüzde kullanılan bilgisayar, belgegeçer, telefon, teleks, daktilo ve fotokopi makineleri eskiden mevcut değildi. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte ön büroda rezervasyon işlemlerinde birçok donanım ve formlar kullanılmaya başlandı.

Ön büro rezervasyon donanımları; tesisin çeşidi, büyüklüğü ve kalitesine göre değişmektedir. Tesis ister büyük ister küçük olsun donanım, çok iyi planlanmalı ve yerleştirilmelidir. Donanımın amaca uygun yerleştirilmesi, personelin seri çalışmasına ve zamandan tasarruf sağlamaya yardımcı olmaktadır.

Otelcilikte ön büroda kullanılan formlarda standart bir sayı ve şekil yoktur. Formların isimleri, sayıları ve içerdiği bilgiler konaklama işletmelerine göre değişiklik göstermektedir ama hepsinde ortak amaç, rezervasyon alma sırasında misafirlerin isteklerini ön planda tutmak ve onlarla etkili iletişim kurarak onların isteklerine cevap verebilmektir.

Rezervasyon donanımları açısından geçmişin ve bugünün karşılaştırılması:

Misafir isteklerini ön planda tutmak:

Rezervasyon Listesi

1.2.1. Rezervasyon Listeleri

Otel paket programında rezervasyon ile ilgili menüler şunlardır (Tablo 1.11):

Tablo 1.11: Rezervasyon ile ilgili Alt Menüler

Rezervasyon Listeleri
Bekleyen Listesi
Rezervasyon Listesi
Konaklayan Listesi
Ayrılanlar Listesi
• Hepsi
No Show Listesi
İptal Listesi
Rezervasyon Konfirme Listesi
Rezervasyon Notları Listesi
Grup Rezervasyon
Misafir İsim Listesi
KBS Listesi

1.2.1.1. Rezervasyon Listesi

Tüm rezervasyon listelerine Rezervasyon-Rezervasyon Listesi komutu ile karşımıza gelen Önbüro Kontrol Paneli ekranından erişilebilir. Önbüro

Kontrol Paneli ekranında farklı sekme başlıları ile istenilen rezervasyon listelerine ulaşılabilir. Sekmelerde yer alan rezervasyon listeleri şunlardır:

- Bekleyen sekmesi, rezervasyonun kesin olmaması ya da ödemesi alınmayan rezervasyonlar ile otelde yer olmayan durumlarda rezervasyonların tutulduğu sekmedir.
- Rezervasyon sekmesinde online dahil tüm rezervasyonlar listelenir.
- Beklenen Gelişler sekmesinde Check-in tarihi program tarihi ile aynı olan rezervasyonlar görüntülenir.
- Konaklayanlar sekmesinde konaklama tesisinde kalan tüm misafirler listelenir.
- Gerçekleşen Gelişler sekmesinde program tarihinde check-in yapılan rezervasyonlar görüntülenir.
- Beklenen Çıkışlar sekmesinde program tarihinde çıkış yapacak misafirler listelenir.
- Bugün Ayrılanlar sekmesinde program tarihinde çıkış yapmış misafirler listelenir.
- Ayrılanlar sekmesinde daha önce ayrılmış misafirler listelenir.
- Hepsi sekmesinde mevcuttaki rezervasyonların iptal hariç tamamı görüntülenebilir.
- No Show sekmesi, iptal edilmeyen ancak giriş işlemi de yapılmayan misafirler listelenir.
- İptal sekmesi, rezervasyonunu iptal eden misafirler listelenir.
- Hepsi + İptal Sekmesinde, Rezervasyon Listesinde bulunan sekmelerin tamamı burada listelenir.

Yeni bir rezervasyon kaydetme yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\+ Ekle komutuna tiklanarak rezervasyon yapılır.
- Menüde Ara kısmına Rezervasyon Listesi yazılarak gelen komuta tıklanır. + Ekle komutuna tıklanarak rezervasyon yapılır.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Rezervasyon simgesi\Ekle tıklanarak rezervasyon yapılır.

- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Rack simgesi\İlgili odanın altındaki "+" tuşuna tıklanarak rezervasyon yapılır.
- Resepsiyon\Room Rack\ilgili odanın altındaki "+" tuşuna tıklanarak rezervasyon yapılır.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Blokaj simgesine tıklanır. Tarih aralığı fare (mouse) ile seçilerek rezervasyon yapılır.
- Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Fiyatlar simgesine tıklanır. Satılabilir Oda bölümlerinden birine tıklanır. Rezervasyon Kartı ekrana gelir ve rezervasyon girişi yapılır.
- Resepsiyon\Blokaj aralığı fare ile seçilerek yapılır.
- Rezervasyon\Fiyat ve Doluluk ekranında Oda Tiplerindeki Satılabilir Oda seçeneğine tıklanıp Rezervasyon Oluştur komutu ile rezervasyon yapılabilir.
- Misafir tarafından Online olarak rezervasyon yapılabilir.

Hızlı şekilde rezervasyon girişi, aşağıdaki aşamalarla yapılır (Ekranda yıldızlı olan kısımların mutlaka doldurulması gerekmektedir.):

- 1. Rezervasyon \Rezervasyon Listesi komutuna tiklayınız.
- 2. Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Acenteyi seçiniz (Acente ismi yazılarak da seçilebilir.).
- 4. Varsa Voucher (Acente Kuponu) Numarasını giriniz.
- 5. Misafirin Check-in tarih, saat ve konaklama gün sayısını giriniz.
- 6. Oda Tipi, Oda Sayısı, Pansiyon Tipi ve Milliyeti ile ilgili bilgileri doldurunuz.
- 7. Kişi sayısı, varsa çocuk ve çocuğun yaş bilgisini giriniz.
- 8. Konuğun adı ve soyadı, TC No., telefon numarası ve adresini yazarak Kaydet komutuna tıklayınız.

Rezervasyonun aynı şartlarda çoğaltılması gerekirse **I** Klonla komutu ile ilgili sayfanın kopyalanması (klonlanması) sağlanır. Sayfa değişmeden yeni sayfa açılmış olur. Oda numarası verilmiş ise sadece yeni oda girişi yapılıp kaydet komutuna tıklanır.

UYGULAMA 9

8 arkadaşınız için 8 farklı pansiyon tipinde, bir günlük konaklama ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Rezervasyon \Rezervasyon Listesi \Ekle komutuna tiklayınız.
- 2. Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Rezervasyon düğmesi\Ekle komutuna tıklayınız.
- 3. Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Rack (Oda Durum Çubuğu)\İlgili odanın altındaki "+" tuşuna tıklayınız. Rezervasyon Oluştur komutuna tıklayınız.
- Resepsiyon\Room Rack\İlgili odanın altındaki "+" tuşuna tıklayarak rezervasyon kaydını yapınız.
- 5. Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki Blokaj simgesine tıklayınız. Tarih aralığını fare ile seçiniz.
- 6. Hızlı Erişim Araç çubuğundaki Fiyatlar simgesine tıklayınız. Satılabilir oda bölümlerinden birine tıklayınız. Rezervasyon Kartı ekranına rezervasyon girişi yapınız.
- 7. Resepsiyon\Blokaj\Tarih aralığını fare ile seçiniz.
- 8. Rezervasyon\Fiyat ve Doluluk ekranında Oda Tiplerindeki Satılabilir Oda seçeneğini tıklayıp Rezervasyon Oluştur komutu ile rezervasyon kaydını yapınız.



Görsel 1.32'de Rezervasyon Kartı bölümleri yer almaktadır.

2. bölüm	3. böli	am annier	-9	patientin	-	Övi f	ietyja		Felyo		•		
Vasachim Ma	+	1		c	=	1	45	0	7	ş		Te	plan: t
Checkler Harry Ol.	Misely Ke	-tees	Unvert	Cirslyrt	a.	One	Ad	Soyal		Uyruk	Aksiyan		Dogue
- Here					frai			Bulut			- 4	1	
Dda Tipi * Q 1													
An Tout Head +													
10 10 10 10													
Life Life <thlife< th=""> Life Life <thl< td=""><td></td><td>_</td><td>_</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></thl<></thlife<>		_	_	-									
Life Life <thlife< th=""> Life Life <thl< td=""><td>د. الأسقال</td><td>nale</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td>Kardal Érnat</td><td></td><td></td><td>tel (+isk) X</td><td></td><td></td></thl<></thlife<>	د. الأسقال	nale	-	-				Kardal Érnat			tel (+isk) X		
ten a a a a a a a a a a a a a a a a a a a	s Duite	tangi ta		itest-	tel Menag			Korlai İmali Korlai İm		Varsayıları	tel (+kiq) X	o nom	
And the second s	2 Mulic (b) Decide M	lander Inne		itech-	to the second	_		Korlal Érrañ Korlal Érgi Dinar Konta		Varsaylan	tel (+830) 30	ia rotore Ini 2 Ini 12	
And An And And And And And And And And A	2 Filming Dal	inaler inaler	Appeld	itheek l	tal Menaj da	41		Kordak Érnall Cordak Érgi Disar- Acette Disar Ty- Kvedye Kalda		Varskyller Varskyller Normal Oserne fillig	Tel (+830).X	to not son live to there has	

Görsel 1.32: Rezervasyon Kartı ekranı

- 1. bölümde [Hızlı Erişim Araç Çubuğu (Görsel 1.32)] yer alan komutlar ve işlevleri şunlardır:
 - Log Kayıtları komutu, daha önce yapılmış bir rezervasyon kartına bakılıyorsa kartı ilk kimin açtığını ve daha sonraki işlemlerin kimler tarafından yapıldığını gösterir.
 - Önceki komutu, açık olan sekmelerin daha önceki rezervasyon kayıtlarını gösterir.
 - Yeni komutu, yeni bir rezervasyon kartı açar.
 - Klonla komutu, mevcut rezervasyon kaydının aynısını Rezervasyon Listesinde ikinci defa kaydeder. Daha sonra oda ve konuk isimleri değiştirilerek aynı nitelikte yeni bir rezervasyon kaydı oluşturulur.
 - Yazdır komutu, rezervasyon kaydı ile ilgili dokümanların yazdırılması için kullanılır. Bunun için yanındaki kulakçığa (oka) tıklanması gerekir (Görsel 1.33).



Görsel 1.33: Yazdır komutunun kulakçığındaki komutlar

Yazdır komutunun kulakçığındaki komutlar ve işlevleri şunlardır:

- Misafir Folyosu (Guest Folio) komutu, misafir folyosunun yazdırılması için kullanılan komuttur.
- Confirmation Form komutu; misafirin genel bilgileri, konaklama ve ücretlendirme bilgilerinin yer aldığı formu yazdırmak için kullanılan komuttur.
- Konaklama Kartı (Register Card) komutu, konaklama belgesinin çıktısını alır.
- Register Card Alternative komutu, ikinci çeşit konaklama belgesinin çıktısının alınmasını sağlar.

- Police komutu, Türkiye için kullanılmamaktadır.
- Pos Check Summary komutu; misafirin acentesi, voucher numarası, misafir adı, oda tipi, giriş ve çıkış tarihlerini gösteren küçük bir kâğıdın yazıcıdan çıkmasını sağlar.
- Mail Order komutu, misafirin kredi kartından konaklama ücretini tahsil edebilmek üzere misafirden izin alınması için kullanılır.
- Proforma Invoice komutu, gerçek fatura yerine geçmez. Misafirin konaklama süresince ödeyeceği tutarı gösteren mali değeri olmayan faturadır. Bu faturayı misafirin onaylaması durumunda tesis tarafından hazırlanmış olan proforma fatura üzerindeki tutarın misafir tarafından kabul edildiği anlamına gelmektedir.
- Register Card Unpriced (Fiyatsız Konaklama Kartı) komutu, oda ücreti olmadan konaklama belgesinin çıktısının alınmasını sağlar. Acente ile gelen konuğun fiyat bilgisini görmemesi amacıyla bu belge kullanılmaktadır.
- Mail Order Extra komutu, ekstralar için mail order yapar.
- Kapatmadan Kaydet komutu, rezervasyon kaydı kaydedildikten sonra pencerenin kapanmamasını sağlar.
- Sonraki komutu, açık olan sekmelerin sonraki rezervasyon kayıtlarını gösterir.
- Eylemler komutu; rezervasyon kartı bilgilerinin yazdırılması, kur hesaplama, oda kartı işlemleri, kapı şifresi gönderme vb. işlemlerinin yapıldığı bölümdür (Görsel 1.34).

🕛 Vazdir	🖋 Dijita Inza	🐒 Kur Hesapla
🕑 Yeni Han ana Ödene Ekle	🕑 Gelesek Folyclan Gunnelle	🚍 Otta Korti İşlenmer
🚍 Kapı Şifresi Gönder	💼 Otomalik Meli Gönder	

Görsel 1.34: Eylemler komutunun içerisindeki komutlar

UYGULAMA 10

Rezervasyon Kartı ekranında bulunan komutlar için aşağıdaki uygulamaları yapıp ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Uygulama 9'da yapmış olduğunuz bir rezervasyonu Klonla tuşunu kullanarak öğretmeniniz için yeni rezervasyon kaydına dönüştürünüz.
- 2. Bir oda kaydının kim tarafından ve ne zaman yapıldığını bulmak için Log kayıtlarını inceleyiniz.
- 3. Daha önce kaydettiğiniz bir misafir için konaklama belgesini masaüstündeki ürün klasörüne kaydediniz.
- 4. Rezervasyonu olan bir misafir için mail order belgesini alınız.
- 2. bölümde [Rezervasyon Bilgileri (Görsel 1.35)] şunlar bulunur:
 - Acenta/Firma/Münferit satırındaki üç türden biri seçilir. "…" var olan türleri, kalem işareti ise seçilen acentenin bilgilerinin düzeltilmesini sağlar. Acente seçilmez ise Görsel 1.35'te görüldüğü gibi "+" işareti; yeni bir acente, firma ya da münferit kartın açılabileceğini belirtir.
 - Voucher numarası varsa yazılır.
 - Rezervasyon oluşturmak için geliş ve ayrılış tarihleri, oda tipi, pansiyonu, yetişkin ve çocuk sayıları girilir.
 - Giriş ve çıkış saatleri, standart olarak gelir. Bir değişiklik yapılacaksa saat girilir.
 - Oda sayısı birden fazla yazılabilir.
 - Çıkış saatlerinin dışındaki bir zamanda tesisten ayrılacak konuğun çıkış saati, Geç Çıkış (Late C/ Out) menüsünden ayarlanır.

- Oda Tipi seçeneğine tıklanıp oda tiplerinden biri, misafirin isteğine göre seçilir.
- Oda Sayısı tıklanarak birden fazla oda rezervasyonu yapılabilir.
- Pansiyon Tipi tıklanarak tesiste uygulanan pansiyon şekillerinden biri seçilir.
- Uyruk kısmına misafirin milliyet bilgisi mutlaka girilmelidir.
- Oda Numarasının rezervasyon sırasında verilmesi şart değildir ama daha önce konaklamış bir misafirin bir oda isteği varsa verilebilir.
- VOda Tipi seçeneğindeki oda tipi ile burada verilen oda tipi farklı olabilir.
- Yatak Tipi olarak misafirler, çift kişilik veya tek kişilik iki yatak isteyebilir.
- VIP Türü sekmesinden biri, misafir VIP ise seçilir.
- Repeat Misafir, misafir daha önce konaklamış ise otomatik olarak ekrana gelir.
- Konaklama: Konaklama ücretinin ödenip ödenmemesi ile ilgili olarak konaklama çeşitleri 4'e ayrılır:
 - **1. Satış (Sold):** Acente konuklarının ya da münferit konukların standart konaklamaları için tanımlanır.
 - 2. Comp: Bedelsiz konaklayan konuğun sadece yaptığı ekstra harcamaları ödendiği konaklama şeklidir.
 - **3. Fcomp:** Konuğun hiçbir ücret ödemediği konaklama şeklidir.
 - 4. H/Use: Personele ait konaklama tipi için tanımlanır.
- Durum Şekli, rezervasyonun kesinleşip kesinleşmediğini gösterir.
- Kayıt Tipi: Folyo kayıt tipleri şunlardır:
 - 1. Normal: Varsayılan olarak ekrana gelir. Otelde konaklayanlar için açılır.
 - 2. Day Use: Tesisin faaliyetlerinden yararlanır ancak gece otelde konaklamaz.
 - **3. Share:** Odada iki kişi olup ödemeleri ayrı ayrı alınıp faturalandırılacaksa Share olarak seçilir. Share olarak seçildiğinde sistem aynı odanın benzerini oluşturmaktadır. Örneğin, 1907S gibi.
 - 4. Walk Out: Overbooking durumunun gerçekleşmesi sonucu (Shorta düşmek) misafirin başka bir otelde konaklamasının sağlanması ve konuğun diğer oteldeki harcamalarının konuk hesabında takip edilmesi için kullanılır.
 - 5. NoShow: Rezervasyon yaptırmasına rağmen gelmeyen misafirin folyosunun tutulduğu yerdir. Rezervasyonu kesinleşmesine rağmen ya da son dakikada rezervasyonun iptali durumunda faturanın kesilmesi için açılan folyodur. Bu folyo, City Ledger olarak kapatılır. Program NoShow kelimesinin baş harflerinden başlayan NS5603984 şeklindeki folyoya bir numara vermektedir.
 - 6. OnTrip: Konuk tesise gelir ancak başka bir tura katılmak isterse odasının saklı kalması için açılan folyo tipidir.
 - 7. Sanal Folyo: Oda numarası verilmeden konuğun hesap takibi için kullanılır.
- Share No kısmı, share bir odada iki ayrı folyo oluşturulmasını sağlar. Odadaki kişiler, share olarak kayıt yapılacaksa bu C/In sonrası olur ve numara buraya otomatik olarak gelir. Aynı odanın ikincisi oluşturulur.

Acenta / Firm ONLINE	na i Mümlerit		-1
Vouichier I	No		
Check-In * 24.11.202	20 🗂 15:0	00 0	6668 5
Check-Out * 29.11.202	20 🖻 15:0	00 0	Get Çalı) : ©
Oda Tpi * STD		Q	Orla Sayna ⁴ 5
Pan Tipi * Al			United Sta
Vetigkin	IL-12	-2-8	0-2
3	0	0	0
1. Çok Yaşı Ö	2. ÇEK Yilişi O	3 фак үер 0	A. Çok Yaşı Ö
Oda	Q	00	laNo Sabit
VOBI TIPI STD		Yatak Tip	
VIP Türü		Repeat M	lisafir
Konaklama *			
Sold	*	Satiş Pro	iel +
Durum		Durum	
Rezervas	уоп 👻	Payment	Waiting
Keyit Tipi		Share No	
Normal	-	6106871	

Görsel 1.35: Rezervasyon bilgileri bölümü



UYGULAMA 11

Rezervasyon Bilgileri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Herhangi bir acente için 10 odalık bir rezervasyon oluşturunuz.
- 2. Başka bir acente için 5 odalık bir rezervasyonu geç çıkış saati ekleyerek oluşturunuz.
- 3. Tesisin personeli için 2 odalı bir rezervasyon kaydı yapınız.

3. bölümde yer alan Sekmeler (Sayfalar) menüsündeki Rezervasyon kartında 4 sekme vardır ve işlevleri şunlardır:

Misafir Sekmesi: Misafir Kartı; Check-in/out sırasında mesajların oluşturulduğu, departmanlara notların yazıldığı, misafirin hangi kaynağı kullanarak rezervasyon yaptığı, hangi segmentten ve hangi market grubundan olduğunu gösteren ekrandır (Görsel 1.36).

Misa	afirler	F	iyatlandi	r	Ön i	Folyo		Foly	5		
+	1		c	=	÷	**	۵		ş	1. Bölüm	
Misafir Ko Michael jo	ntrol	Unian	Cinsiyeti	Ad Michael	Orti	Ad	Soyad jorda	6 6	Uyruk	Aksiyon	
-		_	2.	Bölün	1	_				_	
Check-It N	letakter Innaj					Kan	luk Emaili luk Kigi			Tel (+XX) XX Free Acces Varsayıları	× ××
Check-Dut	Menaji.					Mar	int.		Cagrank	Segment	
Octa Masag						Ace	nte	-	Krediye Kaldı	- Depozit H	
Rez Modu	12					Öde	ny Bilgisi		(03)	8mm #20 6106871	
De De	taylar		iotlar (D)	0	3 ipier		Paket	ker 🛛	≓ Folyo	Routing 📄 Kred	i Karti
			3	. Bölüı	n	-					

Görsel 1.36: Misafirler sekmesi ekranı

- 1. bölümde Misafirler sekmesinin Hızlı Erişim Araç Çubuğu ve Eylemler komutu yer alır.
 - + Ekle komutu, misafir eklemek için kullanılır.
 - Düzenle komutu, seçili Misafir Kartındaki bilgileri düzenlemek için kullanılır.
 - Misafir Kartını Aç komutu, Misafir Kartı açılmışsa ekrana gelir; açılmamışsa "Lütfen öncelikle yeni misafir kartı oluşturunuz." kutucuğundaki OK komutuna tıklanarak açılır.
 - Sağlık Durumu komutu ile misafirin sağlık durumu için HES kodu, vücut sıcaklık derecesi, Covid-19 durumu, şikayetleri, ateş, öksürük vb. durumlarının girişi yapılır.
 - F Eylemler komutundaki ile misafir sekmesindeki Hızlı Erişim Araç Çubuğu ekranında benzer komutlar vardır (Görsel 1.37).

Misaf	irler		Fiyatlar	ndir	Ön	Folyo	Folyo		
+	1		с	≡	+	**	0	Ŧ	
safir Kon	± M	safir Kartın	Aç	🚜 Misa	firi Listeden	Sec	+1 Yen	Misafir Kartı	
fichael jor	E Si	ığlık Durum	u	⊒ Grup	Hotel Reze	rvasyonlari	Mise Mise	afir Yorumları	
	🛈 Та	ranmış Dol	ümanlar						

Görsel 1.37: Rezervasyon Kartı Misafirler sekmesi eylemleri

- Grup Hotel Rezervasyonları komutu, birden fazla tesis yani zincir olduğunda kullanılır.
- Misafir Yorumları komutu, CRM tercih tanımlarından girilen bilgiler burada çıkar. Misafirin özel istekleri için kullanılır.

simgesi, Yeni Misafir Kartı ile Misafir simgesini göstermektedir. Misafirlere ait doğum tarihi, kimlik No., telefon ve e-mail gibi kayıtları bir kereye mahsus almak ve Misafir Kartları içerisinde saklamak için Misafir Listesine artı ile eklenir. Kimlik Bildirim Sisteminde de bu bilgilere ihtiyaç vardır. 2. bölümdeki Misafir sekmesinde Mesajlar, Kaynaklar, Acente ve Res ID bölümleri vardır.

- Misafir Ek İstekleri kısmında konuk online olarak rezervasyon yaptığı zaman bildirdiği ek istekler görünür. Online olmayan rezervasyonlarda ise konuğun isteğini rezervasyon görevlisi buraya yazabilir.
- Kontak E-maili, Misafir Kartı sayfasında online rezervasyon sırasında doldurulduysa e-mail dolu olarak gelir; doldurulmadıysa da yazılır.
- Check-in Mesajı kısmı, konuğun otele girişi sırasında resepsiyon görevlisinin hatırlaması gereken bir mesaj varsa ya da Check-in işlemi sırasında mesajın not olarak ekrana gelmesi isteniyorsa doldurulur.
- Check-out Mesajı kısmı, konuğun otelden çıkış sırasında resepsiyon görevlisinin hatırlaması gereken bir mesaj varsa ya da Check-out işlemi sırasında not olarak ekrana gelmesi isteniyorsa buraya yazılır.
- Oda Mesajı kısmı, misafirin odası ile ilgili mesaj buraya yazılır. Rezervasyon menüsünün altındaki Rezervasyon Notları bölümünde tüm mesajlar gösterilir. Bu bölüm, aynı zamanda odada konaklayan kişiye bırakılan mesajların da kaydedildiği alandır.
- Rez. Mod kısmı; Kuruluş\Temel Tanımlar menüsü Rezervasyon Modu Tanımlamaları, Havale, Tamamı Ödenmiş, Kredi Kartı ile ödeme (Credit Card Payment) gibi ödeme notları ile ilgili bilgilerin bulunduğu bölümdür.
- Ödeyen kısmı, Acente ya da Misafir seçeneklerinden oluşur.
- Ödeme Bilgisi kısmı, online rezervasyon için ödeme bilgisi, otomatik olarak ekrana gelir.
- Depozit % kısmına online işlemlerde toplam rezervasyon tutarının ne kadarının ödeneceği yüzde olarak yazılır. Yani 50 yazılırsa rezervasyon ücretinin yarısının ödenmesi zorunlu hâle gelir.
- Res ID kısmında otomatik olarak bir numara oluşur ve silinemez. Sistemle ilgili sorun olduğunda ilgili odanın Res ID numarasından ulaşım daha kolay olmaktadır. Örneğin, Gün Sonu işlemleri yapılırken hatalı kayıtlarda Res ID no ekrana gelmektedir. Problemin çözümü için bu numara not alınarak ilgili kayda ulaşılır ve çözüm sağlanır.
- Ödeme Tipi kısmında ödeme için Krediye Kaldır, Nakit, Kredi Kartı, Havale ve Paybylink seçenekleri vardır. Paybylink, online rezervasyon yapan misafire link göndermek için kullanılır.
- Market, misafirin geldiği pazarı gösterir.

- Kaynak ve kaynak kodları, rezervasyonların ne şekilde yapıldığını takip etmeyi sağlar.
- Segment, rezervasyonun ana pazarını gösterir.

3. bölümde Detay, Notlar, İşler, Paketler, Folyo Routing ve Kredi Kartı komutları bulunur.

1. Detaylar Komutu: Rezervasyonla ilgili bilgiler vardır. Sol taraftaki bilgilerin çoğu, misafir kartından otomatik olarak ekrana gelmektedir.

Q (kuyruğa alma) saati, misafirin odası hazır olmadığında kullanılır. Bunun için Rezervasyon Listesinden Eylemler\Kuyruğa Al tıklanarak işlem yapılır. Misafirin ödediği bir ücret varsa konaklamaya başlamadan önce Ödenen Tutar bölümüne yazılır.

Ödeme Durumu bölümünde şunlar yer alır:

- Bekleyen Listesi (Waiting List)
- Tanımsız Fiyatlı Rezervasyon (Undefinite Price Reservations)
- Fiyati Belirli Rezervasyon (Definite Price Reservations)
- İlk Miktar Fiyatı (First Amount Price)
- Check-in Hatırlatıcı (Check-in Reminder)
- Hepsini Öde (Paid All)
- İptal Listesi (Cancel List)

Online rezervasyon bilgileri ise sağ tarafta otomatik olarak ekrana gelmektedir. Acenteye ödenecek komisyon tutarı, burada otomatik olarak oluşur.

- 2. Notlar Komutu: Rezervasyon notu girmek için kullanılır. Tipi sütunundan tanımlamalar seçilir. Not sütununda detaylar yazılır. Örneğin; Tipi sütunundan Housekeeping seçilip Not sütununa da Extra Bed yazılabilir. Bu yazılanlar, Kat Hizmetleri\HK Rezervasyon Notları kısmından görülmektedir. Bu not, Maid Raporu çıkarıldığında otomatik olarak bu rapora yansır.
- **3. İşler Komutu:** Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları bölümündeki Otel Görev Tanımları, rezervasyon kartında gösterilir. Misafirin istek ve şikâyetleri buradan yapılır.
- 4. Paketler Komutu: Tesisteki belirli sayıdaki pansiyon, kiralananlar ve ekstra fiyat ile ilgili ayrımların yapıldığı yerdir. Örneğin, oda ücreti ile pansiyon ücretinin ayrı hesaplanması istendiğinde Tipi bölümünden Pansiyon seçilir. Döviz kuru, misafirin giriş günü veya program tarihine göre ayarlanabilir. Ayrıca bu ücreti kimin ödeyeceği veya hangi odanın folyosuna ekleneceği de seçilebilir. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Standart Ek Fiyatlar\Standart Paket Fiyatları bölümünden tanımlamaları yapılır.
- 5. Folyo Routing Komutu: Folyoyu başka bir oda, bir kişi veya acenteye yönlendirmek için kullanılır.
- 6. Kredi Kartı Komutu: Kredi kartı bilgileri girilir ve daha sonra bu bilgileri görmek için kullanılır. Şifrelenen bu bilgileri herkes göremez. Online rezervasyonlarda kullanılan kredi kartları da burada yer alır.

UYGULAMA 12

Rezervasyon Kartındaki Misafir sekmesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Yeni bir Rezervasyon Kartı açınız.
- 2. Kendi adınıza Misafir Kartı oluşturunuz.
- 3. Bir HES kodunu sisteme giriniz.
- 4. Check-in notuna "Üç adet oda kartı oluşturulacak." diye yazınız.
- 5. Rezervasyon Modu olarak "ödemenin tamamı yapılmış" seçeneğine tıklayınız.
- 6. Market Kodu olarak Individual seçeneğine tıklayınız.
- 7. Kaynak olarak Telefon seçeneğine tıklayınız.
- 8. Segment olarak Münferit seçeneğine tıklayınız.



Fiyatlandır Sekmesi: Rezervasyon için günlük basılacak olan fiyatlar buradaki değerlerdir. Fiyatlandır sekmesinden rezervasyonun hangi kontrattan fiyatlandırılacağı ve hangi fiyatın kullanılacağı belirlenir.

Görsel 1.38'de yer alan Kontrat bölümünde "…" kısmından ONLINE fiyat kodu seçilir. Fiyat Tipi bölümünde ise İptal Edilebilir veya İptal Edilemez seçeneklerinden biri seçilir. Manuel İndirim alanında daha önce tanımlanmış indirimler seçilebilir. Rezervasyonun manuel fiyatlandırılması da yapılabilir. Bunun için Manuel işaretlenerek Manuel günlük fiyat alanına bir tutar yazılabilir. Fiyatlandır (Günlük Fiyatları Hesapla) komutuna tıklandığında fiyatlandırma aşağıda oluşacaktır. Fiyatın oluştuğu bölüme programda **Resday** denir (Görsel 1.38'deki turkuaz renkli bölüm). Harcama limiti kısmına yazılacak tutar, hatırlatma amacıyla kullanılmaktadır ancak misafir bu limiti geçebilir.

Satış Tarihi alanı, rezervasyonun gerçek satışının gerçekleştiği tarihtir. İndirim döneminin sonunda bir rezervasyon alınmış ve sisteme kaydedilmemiş olabilir. Bu durumda rezervasyon, indirimden faydalanamaz. Faydalanması isteniyorsa tarih değiştirilip erken rezervasyon yaptırılması gerekir. Böylece indirim yapılmış olacaktır. İndirimlerin tarihleri, buradaki satış tarihi açısından önemlidir.

Sabitle Fiyat sütunundaki onay kutusu tıklanırsa buradaki fiyatlar, herhangi bir güncelleme yapıldığında değişmeyecektir.



Görsel 1.38: Rezervasyon Kartı Fiyatlandırma sekmesi ekranı

UYGULAMA 13

Rezervasyon Kartı\Fiyatlandır sekmesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne kaydediniz.

- 1. Yeni bir Rezervasyon Kartı açınız.
- 2. Birinci bölümü doldurunuz.
- 3. Misafir sekmesine müdürünüzün adını yazınız.
- 4. Fiyatlandır sekmesine tıklayınız.
- 5. Kontrat bölümünden Online seçeneğine tıklayınız.
- 6. Manuel Fiyatı Aktif edip 300 yazınız.
- 7. Fiyat Tipini İptal Edilebilir olarak seçiniz.
- 8. Döviz olarak TRY seçeneğine tıklayınız.
- 9. Fiyatlandır (Günlük Fiyatları Hesapla) komutuna tıklayarak fiyatı oluşturunuz.
- 10. Fiyatın değişmemesi için Sabit Fiyat sütunundaki onay kutusuna tıklayınız.

Ön Folyo Sekmesi: Konaklama gerçekleşmeden önce konaklama sonuna kadar oluşacak tüm konaklama bedelini gösterir. Konaklama masraflarının yanı sıra diğer bölümlerden ek masraflar da listelenebilir ve buradan takip edilebilir. Misafirin işlenmiş folyoları, Ön Folyo sekmesinde gösterilir.

Folyo Sekmesi: Folyo sekmesi, misafirin harcama ve ödemelerinin girildiği alandır. Seçili olan rezervasyona ait tüm folyo işlemlerinin gösterildiği bir ekran açılır. İlk sekmede rezervasyon bilgileri yer almaktadır. Hepsi, Acente, Misafir, 1. Kişi-9. Kişi vs. sekmeleri bulunmaktadır. Bu ekran, oda ve ekstra harcamalar ile gerektiğinde odada konaklayan kişilerin hesaplarının birbirinden ayrılması için kullanılır. Bu konu, 2.1.1. Folyo İşlemleri başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Rezervasyon Listesindeki Eylemler Simgesi: Eylemler simgesi (Görsel 1.39), Rezervasyon Listelerinin üst araç çubuğundaki son komuttur. Bu simgeye tıklandığında ekranda tüm eylemlerin bulunduğu alan açılacaktır. Bir rezervasyonla ilgili tüm işlemlere bu ekrandan erişilebilir ve işlemler buradan gerçekleştirilebilir. Kullanıcı, bu işlemlerden birini gerçekleştirmek için istenen rezervasyon kaydını seçer ve ardından Eylemler simgesi altındaki seçeneklerden birine tıklar. Bu Eylemler komutuna ulaşmak için başka bir yöntem, istenen rezervasyonu seçmek ve fare ile sağ tıklamaktır. Kullanıcı, bu şekilde kendisine en uygun görünümü seçebilir (Http-7).

* ** *	-	-		
L Check-In	15	Rezervasyon Iptali	29	Cdeme
Boş Oda Listesinden S	ieç 16	Bekleme Listesine Geri A	30	Fetura Kes
3 3* BOI	17	2 NoShow	31	Folyoyu Kittle
Share lie Bol	18	Rezervasyonu Sil	32	Folyo Kilidini Aç
Share Rez. Oluştur	19	🗸 Oda No Ternizle	33	🚺 Taranmış Dokumanlar
Share Olarak Bağla	20	Oda Tipi Musaitiik	34	too Fryallandir
7 🚉 Киугида Ал	21	Folyo Routing	35	🕁 Oda Ver
Kuyruk Iptali	22	→I Toplu Konaklama Yonlendirme	36	Sanal Folyo
İstek ve Şikayetleri	23	V Toplu Folyo Yönlendirme	37	Toplu Uyandırma Girm
Kur Hesapta	24	Transfer Rezervasyon	38	🗸 Folyo Balansian Yenile
Topiu Guncelleme	25	+1 Paketler	39	Oda Anahtari Oluştur
1 🔁 Depozit İşlemleri	26	🗖 Oda Kartı İşləmləri	40	🗎 Oda Anahtarini Sil
Dijital Imza	27	Grup Folyosu	41	
Gelecek Folyolari Gun	cen28	Coline Misafir İşlemleri	42	Cda Anahtan Yarat

Görsel 1.39: Rezervasyon Listesi Eylemler simgesindeki komutlar

1. Check-In (Giriş işlemi)

Bir rezervasyonun Check-in yapılabilmesi için aşağıdaki şartların yerine getirilmiş olması gerekir:



- Giriş gününün program tarihi ile aynı olması,
- Rezervasyona bir oda numarası verilmiş olması ve
- Odanın durumunun Temiz ya da Onaylandı olması gibi şartlar yerine getirilmelidir.

Giriş işlemi yapılırken gelen uyarılar şunlardır:

- "Giriş işlemi başarılı."
- "Rezervasyonun Check-In tarihi bugün değil."
- "...." No.lu oda temiz olmadığı için kullanılamaz."
- "Geliş notu eklendi."
- "Rezervasyona oda numarası verilmemiştir. Lütfen önce oda numarası veriniz!"

Giriş işlemi şu iki yolla yapılabilir:

- 1. Rezervasyon\Rezervasyon Listeleri\Rezervasyon sekmesi
- 2. Menüde Ara kısmana Rezervasyon Listesi yazılarak ulaşılır.

Giriş işlemini gerçekleştirmek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Rezervasyon Listeleri komutuna tiklayınız.
- 2. Beklenen Gelişler sekmesine tıklayınız.
- 3. Oda numarası verilmiş Konuk seçeneğine tıklayınız.
- 4. Check-in komutuna tiklayınız.
- ".... No.lu odaya Check-in yapmak istediğinize emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 6. "Giriş işlemi başarılı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
- 7. "Oda kartı oluşturulacaktır, emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 8. Interface adı kısmından Oda Kartı seçeneğine tıklayınız (Hangi kart okuyucusundaki oda kartı hazırlanacaksa o seçilir.).
- 9. Anahtar sayısını misafir sayısına göre yazınız.
- 10. Tamam komutuna tiklayınız.

Eğer grup rezervasyonu ayrı ayrı odalar için yapılmış ise istenen odalar Ctrl+farenin sol tuşu ile tek tek seçilir. Seçim üzerinden sağ tıklanır. Check-in tıklanarak işlem tamamlanmış olur.

Check-in işlemi yapıldıktan sonra Konaklayan Listesi ekranından Gerçekleşen Gelişler veya In House sekmeleri tıklanıp oda ve konuğun girişi kontrol edilir.

UYGULAMA 14

Check-in komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Farklı oda tipleri için 5 adet yeni rezervasyon (2 adet VIP1, 1 adet balayı, 2 adet de normal) oluşturunuz.
- 2. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\Rezervasyon sekmesinden 2 rezervasyonun Check-in işlemini gerçekleştiriniz.
- 3. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\Beklenen Gelişler sekmesinden 3 rezervasyonun Check-in işlemini gerçekleştiriniz.

2. Bos Oda Listesinden Sec (Select Room From Available Rooms)

Blokajı olmayan rezervasyonlara oda vermek için kullanılır. Bir odaya blokaj atılabilmesi için oda sayısının 1 olması gerekir. Blok rezervasyonlar için blokaj atılamaz.

Bos Oda Listesinden Sec islemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Rezervasyon Listesi komutuna tiklayınız.
- 2. Oda verilmemiş bir rezervasyon seçiniz.
- 3. Eylemler\Boş Oda Listesinden Seç komutuna tıklayınız.
- 4. Gelen ekrandan bir odaya çift tıklayarak odayı seçiniz veya 💲 simgesi ile tek tıkla belirlenen satırın seçilmesini sağlayınız.

Burada dikkat edilmesi gereken husus, rezervasyon alınırken oda tipinin doğru olmasıdır. Boş Oda Listesi açılıp Seç tıklandığında seçili odanın durumundaki Oda Tipi gelir. Seçilen oda tipinde müsait oda yoksa oda tipi değiştirilerek alternatif boş oda aranır.

3. Kisi Savısına Göre Böl (Divide)

Rezervasyon kaydı sırasında oda sayısı birden fazla girildiğinde bu odaların tek tek ayrılmasını sağlar.

Böl işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi komutuna tiklayınız.
- 2. Bir rezervasyon kaydı açınız.
- 3. Oda sayısı 5 olacak şekilde rezervasyon kaydını tamamlayınız.
- 4. Yaptığınız 5 odalı Rezervasyonu seçiniz.
- 5. Eylemler bölümünden Kişi Sayısına Göre Böl komutuna tıklayınız.
- 6. "Bölme isleminden emin misiniz?" sorusuna cevap olarak Evet komutuna tiklayınız.
- 7. Kişi Sayısına Göre Böl ekranındaki Sng Oda 2, Dbl Oda 2 yazarak Tamam komutuna tıklayınız.
- 8. "İşlem Başarılı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

UYGULAMA 15

Böl ve Boş Oda Listesinden Seç komutları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 2-5-7 odalı 3 rezervasyon oluşturunuz.

- 2. 3 rezervasyon için de aşağıdaki işlemleri yapınız:
 - 2 odalı olan rezervasyonu bölünüz ve Boş Oda Listesi\Seç komutuyla oda veriniz.
 - 5 odalı olan rezervasyonu 3'e bölünüz ve Boş Oda Listesi\Seç komutuyla oda veriniz.
 - 7 odalı olan rezervasyonu 5'e bölünüz ve Boş Oda Listesi\Seç komutuyla oda veriniz.

4. Share ile Böl (Alman Usulü)

Grup rezervasyonlarında konaklayacak kişilerin giriş çıkış tarih ya da hesaplarının ayrı tutulması istendiğinde kullanılır. Share ile Böl komutunun kullanılması için en az iki yetişkin sayısı girilmesi gerekir.

Share ile Böl için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. 5 odalı ikişer yetişkinden oluşan bir yeni bir Rezervasyon Kaydı yapınız.
- 2. Kaydı seçerek Eylemler komutundan Share İle Böl seçeneğine tıklayınız.
- 3. "Seçili rezervasyonda (6106874) bölme yapılacaktır. Emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız (6106874 numaralı rezervasyon IDdir. Her rezervasyonun farklı bir numarası vardır.).
- 4. Share ile Böl kutucuğu gelince bölünecek oda sayısına 1 yazıp Tamam komutuna tıklayınız.



Boş Oda Listesinden Sec



Share Rez. Oluştur

 "İşlem başarıyla tamamlanmıştır." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız (Böylece ekrana iki rezervasyon daha gelmiş olacaktır. Toplamda 3 rezervasyon olacaktır. Misafir adı, NO NAME/ NO NAME ODA şeklinde olur.).

0 R	leze	rvas	syc	on	Listes	si							
+	1	•	4.	c		^	=	4	R 1	5			Тораат: 3
	Hope		Be	klen	en Gelişler		MP			Yang	Oderre	Bekluppp	
Durum	Oda No	Durum	Oda1	Tipi	Verilen Tip	Acente	Misefi	r Adı		Voucher No	Geliş	Oda	Rez Id
			STD		STD	Minsin	grup	Enderni			11,11.2020	(4	5654.961
			ŚŦ₽		\$7D	Mersin	NON	AVE NONAM			11.11.2020	1	6.090.827
	(3)		STD		STD.	Mersin	NON	ME NONAM			11.11.2020	-0	6.090.828

Görsel 1.40: Share İle Böl işlem sonrası ekranı

Yeni oluşturulan rezervasyonda Oda Ver komutu tıklandığında bir oda 101, diğeri ise 101S şeklinde oluşacak ve iki kişinin folyoları ise ayrılmış olacaktır (Görsel 1.40). Bu, Rezervasyon Listesi\Hepsi sekmesindeki sütunlarda Share No bölümünden kontrol edilir.

UYGULAMA 16

Share ile Böl komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Yetişkin kişi sayısı 3 olan 8 odalı bir rezervasyon kaydı oluşturunuz. Bu rezervasyon kaydı için Share ile Böl komutuna tıklayınız ve bölünecek oda sayısına 1 yazınız. Böldüğünüz odaya Blokaj yapınız.
- 2. Yetişkin kişi sayısı 2 olan 8 odalı bir rezervasyon kaydı oluşturunuz. Bu rezervasyon kaydı için Share ile Böl komutuna tıklayınız ve bölünecek oda sayısına 2 yazınız. Böldüğünüz odaya Blokaj yapınız.

5. Share Rez. Oluştur (Create Share)

Mevcut bulunan rezervasyonlara da Share kayıt eklemek istendiğinde kullanılır. İşlemden sonra her iki rezervasyon kartında da aynı

Share No. yazmaktadır. Böylece bir odada iki farklı folyo oluşturulmuş olacaktır.

Share Rezervasyon Oluşturma için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Mevcut oda numarası verilmiş bir rezervasyonu seçiniz.
- 2. Eylemler\Share Rezervasyon Oluştur komutuna tıklayınız.
- 3. "Share rezervasyon oluşturulacaktır. Emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 4. Share Rez. Oluştur kutucuğunda "Share kişi sayısını yazınız" kısmına 2 rakamı yazılı olarak gelir. Tamam komutuna tıklayınız.
- 5. "Share rezervasyon oluşturulmuştur." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.

Hepsi		Bekle	nen Geli	işler	VIP	Yeni		
Duri Oda No	oda No Durum		Verilen 1	liş Acente	Misafir Adı	Geliş	Oda	
			1	11		ē		
101	Clean	STD	STD	ONLINE	Dürüst Erdemli	11,11.2	1	
1015	Clean	STD	STD	ONLINE	Share With Dürüst Erdemli	11.11.2	. 0	

Görsel 1.41: Share Rez. Oluştur komutu ile oluşturulmuş rezervasyon kaydı.

Böylece Share Rezervasyon olan odanın yanında "S" harfi (örneğin, 101S şeklinde) oluşacak ve Share yapıldığı anlaşılacaktır (Görsel 1.41). Buradaki önemli nokta, yeni giriş yapan kişinin giriş tarihi kaydının odanın ilk oluşturulduğu tarih değil; share yapılan tarih olmasıdır.

UYGULAMA 17

Share Rezervasyon Oluştur komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Yeni bir rezervasyon oluşturunuz. Bu rezervasyona Oda Blokajı yapınız. Oda blokajlı olan rezervasyon için üç kişilik Share uygulanmış oda oluşturunuz.
- 2. Yeni bir rezervasyon oluşturunuz. Bu rezervasyona Oda Blokajı yapınız. Oda blokajlı olan rezervasyon için 2 kişilik Share oda oluşturunuz.

6. Share Olarak Bağla (Connect As Share)

İki adet ayrı rezervasyonun bir odada birleştirilmesi için kullanılır. Tek odada iki farklı folyo oluşturulur. 🔼 Share Olarak Bağla

Share Olarak Bağla işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Birleştirilmek istenen iki rezervasyon kaydının seçilmesi için klavyeden Ctrl+farenin sol tuşu ile birinci ve ikinci rezervasyona sırayla tıklayınız.
- 2. Eylemler komutuna tıklayıp Share Olarak Bağla komutuna tıklayınız.
- 3. "Share olarak birleşsin mi?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.

Blokaj yapmak için Share Olarak Bağla olan odalardan biri seçilir, Eylemler\Oda Ver komutu tıklanınca her iki rezervasyona da aynı oda numarası verilir. Birinin oda numarasının yanına "S" harfi gelir (Görsel 1.42).

Hep	si	Bekle	nen Geli		
Duri Oda No	Durum	Oda Tipi	Verilen 1	Tiş Acente	Misafir Adı
200	Class	CTD			abaat alamit hažint
203	Clean	SID	SID	Mersin	share olarak bagia i

Görsel 1.42: Share Olarak Bağla komutu ile oluşturulmuş rezervasyon kaydı.

UYGULAMA 18

Share Olarak Bağla komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 4 adet yeni Rezervasyon oluşturunuz.
- 2. 4 odaya Blokaj yapınız.
- 3. Seçme işlemi için Shift+Yön tuşlarını kullanarak ilk rezervasyon ile son rezervasyon komutuna tıklayınız.
- 4. Share Olarak Bağla komutunu kullanarak rezervasyonları birleştiriniz.
- 5. Rezervasyonların yeni odalarını kontrol ediniz.

Kuyruğa Al

7. Kuyruğa Al (Queue)

Misafirin çeşitli nedenlerden (odanın hazır olmaması, otel dolu olduğunda misafirin beklemesi gerektiği vb. durumlar) dolayı giriş işleminin bekletilmesi gerekiyorsa Kuyruğa Al işlemi yapılır.

Kuyruğa Al işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Beklenen Gelişler sekmesinde kuyruğa alınacak rezervasyonu seçiniz.
- 2. Eylemler komutuna tıklayınız.
- 3. Kuyruğa Al komutana tıklayınız.

<	Hepsi	Beklenen Gelişl	er			>
Oda No	Misafir Adı	Geliş	Ayrılış	Gün	Q Saati	Pe. Rez Id
309		Ē	i i		1	(d)
309	Veli Ahlaklı	11.11.2020	12.11.2020	1	18:01	£ 6.090.942

Görsel 1.43: Q Saati (Kuyruğa alınma zamanı) ekranı

Check-in tarihi, kuyruğa alındığında otomatik olarak renk (mor) değiştirmektedir ve Q Saati bilgisi ekrana gelmektedir (Görsel 1.43). Böylelikle Kuyruğa Al komutunun saat kaçta verildiği, Rezervasyon Listesi ekranında görüntülenebilmektedir. Rack ekranında misafirin beklediği bilgisi görülebilir.

Görsel 1.44'deki ekran, Kat Hizmetleri menüsü HK Oda Listesi alt menüsündeki Q Oda sekmesinde de gözükecektir.

HK Kontrol Argivi	<	Onayl/Illoy		Beklenen Çikişist	Q Oda		< 000	
P HK Oda Listesi	Oda No	Oda Tipi	Dunm	Oda Müsaitlik Durumu	Yatak Tipi	Manzara	Q Saati	ŀ
Maid Yönelimi	301	STD	Cieart	Vacant	DOUBLE.		18:01	

Görsel 1.44: Kat Hizmetleri menüsü, HK Oda Listesi ekranı

8. Kuyruk İptali (Queue Canceled)

Kuyruğa alma işlemi, kuyruğa alınan rezervasyonun nedenleri ortadan kalktığında ilgili rezervasyon seçilip Eylemler\Kuyruk İptali komutuyla düzeltilebilir.



İstek ve Şikayetleri

UYGULAMA 19

Kuyruğa Al ve Kuyruk İptali komutları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bugün girişli bir Rezervasyon Kaydı oluşturunuz.
- 2. Bu rezervasyona bir oda veriniz.
- 3. Hızlı Erişim Araç Çubuğundan Room Rack komutuna ve bu oda için Kirli seçeneğine tıklayınız.
- 4. Misafir tesise gelmiş ancak oda henüz temizlenmemişse misafiri kuyruğa alınız.
- 5. Room Rack ekranından odayı kontrol ediniz ve Temiz olarak tıklayınız.
- 6. Kuyruğa aldığınız misafirin odası temizlendiği için Kuyruk İptalini sağlayınız.
- 7. Misafirin Check-in işlemini gerçekleştiriniz.

9. İstek ve Şikayetleri (Requests/Complaints)

Misafirin bir istek veya şikâyeti varsa bu kısımdan hızlıca sisteme girilmesi sağlanır. Misafirin istek ve şikâyetleri olduğunda bunları rezervasyon kartında da görmek mümkündür.

Bu konu, 1.3.1.1. Konaklayan Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

10. Kur Hesapla (Currency Converter)

Farklı döviz cinslerinin farklı kur tarihlerindeki fiyatlarını bulmak için kullanılır. Bunun için Eylemler\Kur Hesapla komutu verilir. İstenilen döviz cinsi

tutarı girilir ve daha önce sistem üzerinden ayarlanan döviz tanımlarına göre hepsinin karşılığını gösterir. Örneğin, 100 euro yazıldığında diğer kurların karşılığı ekrana gelir.

Bu konu, 2.1.1.16. Kur Hesapla başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

UYGULAMA 20

Kur Hesaplama komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Rezervasyon alınırken misafiriniz, 255 Azerbaycan manatının TL olarak karşılığını sormuştur. Bu durumda dövizin TL olarak karşılığını hesaplayınız.
- 2. Rezervasyon alınırken misafiriniz, ≵300'nin dolar olarak karşılığını sormuştur. Bu durumda TL'nin dolar olarak karşılığını hesaplayınız.

11. Toplu Güncelleme (Bulk Edit)

Birden fazla rezervasyon üzerinde topluca değişiklik (Check-in/out tarihleri, giriş/çıkış saati, oda tipi, geliş notu, pansiyon tipi, market, segment, kaynak, acente vb.) yapılması için kullanılır.

Toplu güncelleme yapmak için (Görsel 1.45) aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Ctrl+farenin sol tuşu ile 3 rezervasyon seçiniz.
- Eylemler komutundan Toplu Güncelleme komutuna tıklayınız.
- 3. Check-in ve Check-out tarihlerini değiştiriniz.
- 4. Tamam komutuna tiklayınız.
- 5. "Toplu güncelleme başarı ile tamamlandı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

	10	Ging Santi
Check-oui Tatihi	it i	Çıkış Saati
Oda Tipi		V Otta Tipi
Gelip Note		Par Tipi
Market		Segment
Kaynak		Projal Adi
Pos Limit		Odeyer
Kontrah		Acenta
Rauz, Micidia		Uynak
Sing Turni	8	Yelojkav
Voucher		

X Kur Hesapla

Görsel 1.45: Toplu Güncelleme ekranı

🖪 Toplu Güncelleme

UYGULAMA 21

Toplu Güncelleme komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Rezervasyon Listesi ekranından 5 oda için bir adet rezervasyon kaydı oluşturunuz. Bu rezervasyon için aşağıdaki işlemleri uygulayınız:
 - Böl komutu ile odayı 4'e bölünüz.
 - Beklenen Gelişler sekmesine tıklayınız.
 - 5 odayı Shift tuşu kullanarak seçiniz.
 - Eylemler\Toplu Güncelleme komutuna tıklayınız.
 - Check-out tarihini, pansiyon tipini ve acentesini değiştiriniz.
- 2. Rezervasyon Listesi ekranındaki sıralı olmayan rezervasyonlardan 3 adedini seçiniz.
 - Eylemler\Toplu Güncelleme komutuna tıklayınız.
 - Uyruk bölümünü değiştiriniz.

12. Depozit İşlemleri (Deposit Transactions)

Laundry, anahtar, oda kartı gibi depozit ile ilgili işlemler için kullanılır. Ön Kasa\Depozit İşlemleri tıklanarak yapılan Depozit İşlemleri hem tanımlanır hem de listelenebilir.

Bu konu, 2.1.2.8. Depozit İşlemleri başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

13. Dijital İmza (Digital Signature)

Bu konu, 1.3.1.1. Konaklayan Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

14. Gelecek Folyoları Güncelleme (Refresh Future Folios)

Programı aynı anda birden çok kişi kullanabilmektedir. Folyo işlemleri sırasında aynı işlemin bir daha yapılmaması için güncellenmesi gerekir. Eylemler komutundan ilgili odanın folyosu güncellenebilir.

15. Rezervasyon İptali (Cancel Reservation)

Seçili olan rezervasyon veya rezervasyonların iptal edilmesi için kullanılır.

Silme işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Silinecek rezervasyon veya rezervasyonları seçiniz.
- 2. Eylemler komutuna tıklayınız.
- 3. Rezervasyon İptali komutuna tıklayınız.
- "Seçili olan rezervasyonlar iptal edilecektir. Emin misiniz (5604887)?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız (5604887 numarası, rezervasyonun ID numarasıdır. Otomatik olarak sistem tarafından oluşturulur.).
- 5. Rezervasyon İptali kutucuğundaki varsayılan iptal sebeplerinden birini seçiniz (Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Rezervasyon Tanımları\İptal Sebebi Tanımları ekranından yapılır.).
- 6. Manuel İptal Sebebi satırına yazılmak istenen bir şey varsa yazınız. Tamam komutuna tıklayınız.
- 7. "İptal işlemi yapıldı." kutucuğundaki OK tuşuna tıklayarak işlemi bitiriniz.

İptal edilen rezervasyonlar, Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\İptal Listesi ve Önbüro Kontrol Paneli İptal sekmesi içerisinden takip edilmektedir. Gününde gelmeyen rezervasyonlar, Gün Sonu alınırken otomatik olarak iptal edilir. İstenirse otomatik iptal

seçeneği kapatılabilir (Görsel 1.46).

Gün So	onu İşlemi
Program Tarihi : 24,11.2020 Bugün : 24.11,2020	
GUN SONU İŞLEMLERİ bulonuna basatak gün sonu kontrolleri yapabılır Ardından GÜNÜ KAPAT bulonuna basarak günü kapatabılırsınız Gün Sonu İşlemleri	ve gun sonu raporlari alabilirama.





Dijital İmza





UYGULAMA 22

Rezervasyon İptali komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Rezervasyon Listesi ekranından 5 rezervasyon seçiniz.
- 2. Eylemler komutundan Rezervasyon İptali komutu ile bu rezervasyonları siliniz. İptal nedenini Acente İptali olarak belirtiniz.
- 3. Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\İptal Listesi komutuna tıklayarak iptal etmiş olduğunuz rezervasyonları görüntüleyiniz.
- 4. Rezervasyon Listesi ekranından geri gönderdiğiniz rezervasyonları görüntüleyiniz.

16. Bekleme Listesine Geri Al (Send To Waiting List)

Rezervasyonun herhangi bir sebepten bekleme listesine alınması gerektiğinde kullanılır.

Bekleme Listesine Geri Al işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Rezervasyon seçildikten sonra Eylemler komutuna ve ardından tıklayıp Bekleme Listesine Geri Al komutuna tıklayınız.
- 2. "Seçili olan rezervasyonlar bekleme listesine alınacaktır. Emin misiniz? (5611791)" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 3. "İşlem başarıyla tamamlanmıştır." kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Bekleyen rezervasyonları listelemek için Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Bekleyen Listesi komutuna tıklanır.

17. NoShow (Send to No Show List)

Belirlenen rezervasyon tarihinde gelmeyen ve acente anlaşmalarında belirlenen tarihe kadar iptal edilmeyen rezervasyonlara No Show uygulanır. No Show uygulanan kayıtlardan konaklama yapmamalarına rağmen acente anlaşmalarında belirlenen miktarlarda ücret talep edilir.

Rezervasyonu No Show sekmesine göndermek için şu işlemleri yapınız:

- 1. Rezervasyonu seçtikten sonra Eylemler komutuna tıklayınız.
- 2. NoShow komutuna tiklayınız.
- "{7299227} numaralı rezervasyon NoShow listesine gönderilecektir. Emin misiniz?" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.

4. "İşlem başarıyla tamamlanmıştır" kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız. NoShow listesine ulaşmak için Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\NoShow Listesine tıkla-

yınız.

18. Rezervasyonu Sil (Delete Reservation)

Rezervasyonu tamamen silmek, bu sistemde mümkün değildir. Sadece Rezervasyon Listesi ekranından silinmektedir. Böylece analizlerde

görünmesi engellenmiş olmaktadır. Önbüro Kontrol Paneli\Hepsi + İptal sekmesinde veya Rezervasyon Diğer Rezervasyon Listeleri\İptal komutu ile listelenir. Silinen rezervasyona hiçbir işlem yapılamaz.

Rezervasyonu silmek için şu işlemleri uygulayınız:

- 1. Rezervasyon seçildikten sonra Eylemlerden Rezervasyon Sil komutuna tıklayınız.
- "{7284385} numaralı rezervasyon silinecektir. Emin misiniz?" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
- 3. "Başarı ile silindi" kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.



Rezervasyonu Sil

Bekleme Listesine Geri Al

70

19. Oda No Temizle (Clear Room No)

Secili olan rezervasyonun Oda Blokajı varsa bu blokajın kaldırılmasını sağlayan işlemdir.

UYGULAMA 23

Oda No Temizle komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rezervasyon Listesi ekranından 5 rezervasyon seçiniz.

- 2. Eylemlerden Oda Ver seçeneğine tıklayıp oda blokajlarını yapınız.
- 3. Oda blokajlı 3 odayı Ctrl+farenin sol tuşu ile seçiniz.
- 4. Eylemler komutundan blokajları kaldırmak için Oda No Temizle komutuna tıklayınız.

20. Oda Tipi Müsaitlik (Room Type Availability)

Bir oda tipinin belirli tarihler arasında müsaitliğini kontrol etmek için kullanılır. Oda Tipi Müsaitlik için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulaviniz:

- 1. Eylemler menüsünden Oda Tipi Müsaitlik komutuna tıklayınız.
- 2. Tarih aralığını seçiniz.
- 3. Oda Tipi seçiniz.
- 4. Raporla komutuna tiklayınız.

21. Folyo Routing (Folyo Yönlendirme)

Seçili olan rezervasyonun konaklama veya ekstralarının Posting (Ekleme) işlemi olurken belirlenen bir folyoya yönlendirilmesi için kullanılır. Kısaca,

hesabı hesap sahibi yerine başkasının ödemesi durumudur. Sadece bir oda için yapılabilir.

510 No.lu odanın tüm folyosu, 310 No.lu Ben Densin adlı misafirin folyosuna yönlendirilecektir. Folyo Yönlendirme için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. 510 No.lu odayı seçiniz.
- 2. Eylemler komutuna tiklayınız.
- 3. Folyo Routing komutuna tiklayınız.
- 4. "+" Ekle komutuna tiklayınız.
- 5. Tarih bölümünü boş bırakınız (Tarih bölümüne herhangi bir tarih girişi yapılırsa o tarihler arasında yönlendirme yapılacaktır.).
- 6. Departman bölümünü boş bırakınız (Departman bölümüne veri girişi yapılırsa ilgili departman için yönlendirme yapılacaktır.).
- 7. Detaylar bölümünden Yönlendirilecek Hesap kısmına tıklayarak 310 No.lu odayı seçiniz (Oda listede gelmiyorsa oda numarası için 310 yazınız.).
- 8. Kaydet komutuna tiklayıp işlemi tamamlayınız.

İşlemin kontrolü için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. İki odanın Check-in işlemini yapınız (Check-in işleminden sonra Folyo Routing işlemi gerçekleşmektedir.).
- 2. Konaklayan Listesi komutuna tiklayınız.
- 3. Gerçekleşen Gelişler sekmesine tıklayınız.
- 4. 510 No.lu hesaba Eylemler komutundan Harcama Gir komutuna tiklayınız.
- 5. Departman seciniz.





Oda Tipi Müsaitlik





- 6. TRY Tutar kısmına 200 yazınız.
- 7. Evrak No (Adisyon No) yazınız.
- 8. Açıklamaya Folyo Routing yazınız.
- 9. Kaydet komutuna tiklayınız.
- 10. 310 No.lu odaya çift tıklayınız.
- 11. Folyo İşlemleri komutuna tıklayınız.
- 12. ₺200 harcamayı bulunuz.

1				• C	81			Folyo		
	1	1	ē.			^	=	\$	ş	Toplam
4	Hepsi	-	A	cente		Misa	fir		1. kísi	>
Tarih	Süre o	Departma	an Gelir		Toplam	Notlar	+	likRe	s	
	Ē									
12.11.2020	12:	1 A La Turc	a Bev	erzge	200,00	1. işlem f	alya routing	\$10	Çalışkarı Erc	iomli 12.11

Görsel 1.47: Rezervasyon Kartı, Folyo sekmesinin Misafir sekmesinde Folyo Routing işlemi ekranı

Bu rezervasyonun yönlendirildiği bilgisi de yine Rezervasyon Listesi üzerinden takip edilebilir ya da ana folyo olan hesabın rezervasyon kartına girip Folyo sekmesine tıklanıp Misafirler sekmesindeki Folyo Routing tıklanarak işlemin kontrolü sağlanabilir (Görsel 1.47).

UYGULAMA 24

Folyo Routing komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 101 ve 102 oda numaralı iki yeni rezervasyon oluşturunuz. 101 No.lu odanın tüm folyosunu 102 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Folyo Routing işlemini gerçekleştiriniz.
- 2. 201 ve 202 oda numaralı iki yeni rezervasyon oluşturunuz. 201 No.lu odanın sadece ekstralarını 202 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Folyo Routing işlemini gerçekleştiriniz.

22. Toplu Konaklama Yönlendirme

Seçili olan birden çok rezervasyonun sadece konaklamasının Posting (Ekleme) işlemi yapılırken belir-

→ Toplu Konaklama Yönlendirme

lenen bir folyoya yönlendirilmesi için kullanılır. Bir önceki Folyo Routingten farkı, sadece konaklamanın aktarılmasıdır.

Toplu Konaklama Yönlendirme için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Üç odanın rezervasyonunu yapınız.
- 2. Eylemler komutunun ardından Oda Ver komutuna tıklayınız.
- 3. Oda numarası verilmiş iki odayı seçiniz.
- 4. Eylemler komutunun ardından Toplu Konaklama Yönlendirme komutuna tıklayınız.
- 5. Yönlendirilecek Rezervasyon bölümüne seçili olmayan üçüncü odanın oda numarasını yazıp gelen odayı seçiniz (Görsel 1.48).
- 6. Tamam komutuna tiklayınız.




Görsel 1.48: Toplu Konaklama Yönlendirme ekranı

UYGULAMA 25

Toplu Konaklama Yönlendirme komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 301 ve 302 oda numaralı iki yeni rezervasyon oluşturunuz. 301 No.lu odanın sadece konaklama ücretini 302 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Toplu Konaklama Yönlendirme işlemini gerçekleştiriniz.
- 2. 204 ve 205 oda numaralı iki yeni rezervasyon oluşturunuz. 204 No.lu odanın sadece konaklama ücretini 205 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Toplu Konaklama Yönlendirme işlemini gerçekleştiriniz.

23. Toplu Folyo Yönlendirme (Add Bulk Folio Routing)

Acenteler, grup rezervasyonlarında konaklama ücretini, misafir ise kendi ekstrasını öder. Bu durumda acenteye folyoda-

ki oda ücretinin toplu folyo yönlendirmesi yapılabilir. Folyo Routing ve Toplu Konaklama Yönlendirme ekranından birden fazla odaya konuğun hem konaklaması hem de ekstraları için aynı anda farklı folyo yönlendirme işlemi yapılabilir. X acentesi için 4 oda rezervasyonu olduğu varsayılırsa bir odaya grubun tüm konaklama ücretinin basılması için kullanılır.

Toplu Folyo Yönlendirme için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Aynı acenteye ait standart 4 oda rezervasyonu yapınız (Ana folyo oluşturan öğrencinin okul numarası ve adı olabilir, diğerlerinin adını siz belirleyiniz.).
- 2. Dört odayı seçiniz.
- 3. Eylemler komutuna tıklayınız.
- 4. Oda Ver komutuna tiklayınız (Böylece 4 odaya blokaj yapılmış olur.).
- 5. 3 odayı Ctrl+farenin sol tuşu ile tek tek seçiniz (Görsel 1.49).

	Hepsi		Beklene	en Geliş	ler			
Durum	Oda No	Oda Tipi	Verilen Ti	ip Acente	Misafir Adı	1	Geliş	
				elf			ē	
	202	SUIT	SUIT	ELF	1. rezervasyon-ana folyo T.	F. Yönlendirme	12.11.2020	
	205	SUIT	SUIT	ELF	2. rezervasyon T.F. Yönlend	irme	12.11.2020	
	204	SUIT	SUIT	ELF	3. rezervasyon T.F. Yonlend	irme	12.11.2020	
	203	SUIT	SUIT	ELF	4. rezervasyon T.F. Yönlend	irme	12.11.2020	

Görsel 1.49: Crtl+farenin sol tuşu ile üç rezervasyonun seçildikten sonraki ekran görünümü

6. Eylemler menüsünden Toplu Folyo Yönlendirme komutuna tıklayınız.



- 7. Yönlendirilecek Oda No bölümünde ana folyo isimli odayı (202) seçiniz [Oda numarasının verilip verilmediği rezervasyon ID (numarası) ile belli olur.].
- Yönlendirilecek Hesap bölümünde Acente seçeneğine tıklayınız [Buradaki oda ücreti, konaklama ücreti faturalandığında alınacaktır. Acente seçilmezse tüm harcamalar bu odaya yönlendirilmiş olur (Görsel 1.50).].

Folyo Routi	ng 🗸	×
Başlangiç 🖻	Bitiş	10
Gelir	Departman	
Yonendil Mork Ode No 202 1. rezervasyon-ana fo	lyo T.F. Yönlendim	ne 12.11 -
Yoninod/lifeceix Hissip	Ybelendiden Heibp	
Acente	Acente	

Görsel 1.50: Yönlendirilecek Hesap seçimi

- 9. Kaydet komutuna tiklayınız.
- 10. Toplu Folyo Yönlendir kutucuğundaki Kapat komutuna tıklayınız (Bilgisayar ekranına Görsel 1.51 ekranı gelecektir.).

Foly	o Rout	ting o	8			~	×
Rez Bilgi 203 4. rez	zervasyon T.F.	Yönlendirme 12	2.11 - 13.1	1.2020 (6	092863)		
+	1	1	ē	C	×	^	
ID	Yönlendirilece	k Oda No		Yön	lendirilecek	Hesap	Yönlendirilen
5.107	202 1. rezerva	r1Ac	ente		Acente		

Görsel 1.51: Folyo Routing yapıldığını gösteren ekran

Kontrol işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Tüm odaların Check-in işlemini yapınız.
- 2. Konaklayan Listesine giriniz.
- 3. 204 No.lu odayı seçiniz.
- 4. Eylemler komutundan Tüm Konaklamayı Bas komutuna tıklayınız.
- 5. 205 No.lu oda için de aynı işlemi yapınız.
- 6. 202 No.lu odanın Rezervasyon Kartına giriniz.
- 7. Folyo sekmesine tiklayınız.

Konaklama Ücreti ekrana yansımış olacaktır [Sistemden kaynaklı olarak işleme geç gelebilir (Gör-

```
sel 1.52).].
```

					Folyo	>
<	Hepsi		Acente		Misafir	>
Tarih	Departman	Gelir	To	plam	likRes	
		11				
12.11.20	Room	Accommoda	t	600,00	205 2. rezervasyon T.F. Ye	önlendirme,
12.11.20	Room	Accommoda	t	600,00	204 3. rezervasyon T.F. Ye	onlendirme.

Görsel 1.52: Konaklama ücretinin 202 No.lu odanın folyosundaki ekran görünümü

Bu rezervasyonun yönlendirildiği bilgisi de yine Rezervasyon Listesi üzerinden takip edilebilir ya da 203 No.lu odanın rezervasyon kartına girip Misafirler sekmesindeki Folyo Routing tıklanarak işlemin kontrolü sağlanabilir.

Önbüro Kontrol Panelinde bulunan Beklenen Çıkışlar sekmesinden Görsel 1.53'teki gibi bir ekran görünecektir. 202 No.lu oda ana folyo olduğundan toplam oda fiyatı, G. Bakiye sütununda yer almaktadır.

Oda Ne	o Oda Tip	Misafir Adı ?'	Acente	Geliş	Aynlış	da Fiyatları	G.Bakiye	Rez Id
				i i		1		
202	SUIT	1. rezervasyon-ana folyo T.F. Yonlendirme.	ELF	12.11	13.11.2	600,00	2.400,00	6.092.867
205	SUIT	2. rezervasyon T.F. Yönlendinne	ELF	12.11	13.11.2_	600,00		6.092.659
204	SUIT	3. rezervasyon T.F. Yonlendimie	ELF	12.11_	13.11.2	500,00		6.092.862
203	SUIT	A rezervasyon T.F. Yönlendirme	ELF	12.11_	13.11.2	600,00		6.092.863

Görsel 1.53: Önbüro Kontrol Panelinde bulunan Beklenen Çıkışlar sekmesindeki 202 No.lu odanın G. Bakiye sütununa yansıması

UYGULAMA 26

Toplu Folyo Yönlendirme komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 103, 104 ve 105 oda numaralı üç yeni rezervasyon oluşturunuz. 103 ve 104 No.lu odaların tüm folyosunu 105 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Toplu Folyo Yönlendirme işlemini gerçekleştiriniz.
- 2. 203, 204 ve 205 oda numaralı üç yeni rezervasyon oluşturunuz. 203 ve 204 No.lu odaların sadece ekstralarını 205 No.lu oda ödeyecektir. Buna göre Toplu Folyo Yönlendirme işlemini gerçekleştiriniz.

24. Transfer Rezervasyon

Misafirin tesise geliş veya tesisten ayrılış transferi ile tur transfer ve araçlarının planlanması için kullanılır. Bir oda seçilir an-



OTEL PAKET PROGRAMINDA

REZERVASYON VE RESEPSIYON İŞLEMLERİ

cak bu seçim, o oda için transfer rezervasyonu eklemek için değil; sistem gereği işlemi yapabilmek içindir. Transfer Rezervasyon işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Rezervasyon sekmesinden bir oda seçiniz.
- 2. Eylemler komutuna tiklayınız.
- 3. Transfer Rezervasyon komutuna tiklayınız.
- 4. Transfer Rezervasyon ekranında "+" işareti ile yeni bir Transfer Rezervasyon açınız.

- 5. Transfer\Uçuş Bilgileri sütunundan Transfer Türü olarak Geliş seçiniz (Transfer; geliş, ayrılış ya da havaalanı dışında bir tur transferi olabilir. Bunlardan birini seçiniz. "…" olan kısımlarda kendi tanımlamanızı yapabilirsiniz.).
- 6. Transfer Tarihini seçiniz.
- 7. Uçuş ile ilgili bilgileri giriniz.
- 8. Rota olarak Otel seçeneğine tıklayınız (Rota; Otel, Havaalanı veya Tur olabilir.).
- 9. Fiyat Bilgileri sütunundan transferi kullanacak kişi sayısını yazınız.
- 10. Toplam Fiyatı yazınız.
- 11. Araç Bilgisi sütunundaki bilgileri giriniz.
- 12. Rezervasyon Bilgi bölümündeki Kontak Adı kısmına transferi kullanacak kişinin ismini yazınız (Grup ise grup liderinin adını yazınız.).
- 13. Açıklama kısmını boş bırakınız (Transfer ile ilgili bir konu varsa o yazılır, bir konu yoksa boş bırakılabilir.).
- 14. Alt kısımdaki "+" işaretine tıklayınız. İlgili odayı seçiniz (Transfer birden fazla rezervasyon için geçerli ise başka rezervasyonların da buradan eklenmesi gerekir.).
- 15. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 16. Otel Transfer ekranındaki Eylemler\Folyoya İşle komutuna tıklayarak "Transfer geliri folyoya işlenecektir." kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız [Yukarıdaki fiyatın rezervasyon folyosuna eklenmesi sağlanır. Charge (Ekleme) ederken Departman ve Gelir Grupları\Varsayılan Otel Ayarları\Transfer Departman ve Gelir Grubu Tanımlamaları içerisinde yapılabilir.].
- 17. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Misafirin Rezervasyon Kartındaki Ön Folyosundan transfer rezervasyonu kontrol edilebilir. Aynı zamanda ana menüdeki Otel Transfer Listesi ekranından da yapılan işlemler görüntülenebilir (Görsel 1.54).

Rez Bilgi	Kontak Adı	Açıklama	Geldi	Rota	Transfer Türü	Araç	Yetişkin	Folyoya Gö
102 FATIH ÖZL				adana	Ayeliş	33M1	50	-
	Ali transfer	mavi çantası var	8	adana	Geliş	33M1	4	
				adana	Geliş	33M1_	2	
	Bekir Bey	19:30 Adana havaala		havaal	Ayriliş	33M1_	1	
201 SERCAN IP		200 ti transfer	10	oter	Geliş	33M1_	2	197
101 KÜRŞAT H				havaal	Ayrılış	33M1	2	22

Görsel 1.54: Otel Transfer Listesi ekranı

UYGULAMA 27

Transfer Rezervasyonu komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 3 rezervasyon için Transfer Rezervasyonu oluşturunuz.
- 2. Rezervasyonun kontrolünü sağlamak için Rezervasyon\Otel Transfer Listesi ekranından ilgili odaları listeleyiniz.

25. Paketler (Packages)

+1 Paketler

Tanımlanan paketlere buradan ulaşılabilir. Örneğin; Board fiyatları, daha önce tanımlandığından burada gösterilir. Kiralananlar da buradan yapılabilir. "+" Ekle komutuna tıklanarak tanımlama yapılabilir. Bu konu, 1.1.2.4. Standart Fiyatlar başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Oda Kartı İşlemleri

26. Oda Kartı İşlemleri (Card Operations)

Oda kart işlemlerinin yapıldığı menüdür. Oda kartı hazırlama, okuma, silme vb. işlemleri burada yapılmaktadır. Özellikle grup rezervasyonlarında grup gelmeden önce oda kartları hazırlanır.

Oda kartı işlemleri komutunun çalışabilmesi için kartın sisteme entegrasyonunun ve cihaz tanımlarının yapılması gerekir.

Oda Kartı İşlemleri için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Oda numarası verilmiş rezervasyonu seçiniz.
- 2. Eylemler komutuna ardından da Oda Kartı İşlemleri komutuna tıklayınız.
- 3. Arayüz kısmından Rez. Oda Kartı seçeneğine tıklayınız.
- 4. Anahtar Sayısı için bir rakam yazınız.
- 5. Karti Yaz komutuna tiklayarak karti oluşturunuz.
- 6. Kart okuyucudan kartı alınız.

Oda Kartı İşlemleri ekranında (Görsel 1.55) aşağıdaki işlemler bulunur:

Rezervasyon Kartı: Rezervasyon kartı ekranını açar.

Check-Out: Misafirin otelden ayrılırken kartı alınır. Kart okutulup Check-out tıklanınca odanın çıkış işlemlerinin yapılması sağlanır.

Kartı Sil: Kartın içindeki bilgilerin silinmesini sağlar.

Kartı Oku: Misafir, oda numarasını hatırlamadığında ya da bir oda kartı bulunduğunda hangi odaya ait olduğunun anlaşılması ve kartın okutulmasında kullanılır.

Oda Kartı	İşlemleri			~	×	
					~	
Amyoz * Res. kart okuyucu		Anartar Sayan 1		🗌 Kar	ti Kopyala	
Oda No		Misafr Gizum				
Dade-In 1.2.2021	E 15:00	Diede-Out 2.2.2021		E 12:00		
		Narti Yaz				
Reze	rvasyon Karti	1	Check-Out		1.1	
	Kart Sil		849 - E			

Görsel 1.55: Oda Kartı İşlemleri ekranı

UYGULAMA 28

Oda Kartı İşlemleri komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne kaydediniz.

- 1. 5 adet yeni rezervasyon kaydı yapınız.
- 2. Oluşturmuş olduğunuz rezervasyonlar için oda kartı oluşturunuz.

27. Grup Folyosu

Grup Folyosu ekranının gösterilmesi için önce grup rezervasyonunun yapılmış olması ve bir satış projesine bağlanmış olması gerekir. Grup rezervas-

yonu olan oda seçilip Eylemler\Grup folyosu tıklandığında gruba ait folyo ekrana gelir.

28. Online Misafir İşlemleri (Online Guest Operations)

Misafire online olarak Görsel 1.56'daki konular için link açılması sağlanır. Böylece mail order veya geri ödeme riski kalmaz. Misafir de kredi kartı bilgilerini listede paylaşmak zorunda kalmaz.

Online Misafir İşlemleri için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Rezervasyon Listesinde olan bir kaydı seçiniz.
- 2. İlgili odayı seçip Eylemler menüsünden Online Misafir İşlemleri komutuna tıklayınız.
- Misafirin telefon numarasını (Daha önce kayıt yapılmışsa ekrana gelir.) yazıp SMS ile Link Yolla komutuna tıklayınız [(Görsel 1.56) Misafir, ödeyeceği miktarı görüp kendisine açılan sayfadan ödeme yapabilir.].

Online Misafir İş	lemleri ×
Rezervasyon Ödeme Linki	Körrtaik Teleforru 05
Online CheckIn	SMS ile Link Yolla
Restoran Sipariş	🖋 Uygulamayı Şimdi Aç
O SPA Rezervasyon	
O Otel Katalokları	
O Hesabi Kapat	
O Online CheckOut	
O Otel Anket	

Görsel 1.56: Online Misafir İşlemleri ekranı

29. Ödeme (Payment)

Folyoyu açmadan seçilen odaya ödeme girilebilir. Misafirin acente ya da ekstra balansına herhangi bir ödeme miktarı, tanımlı departmanlardan yapılabilir. Bu konu, 2.1.1.2. Ödeme başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

30. Fatura Kes (Create Invoice)

İlgili rezervasyon için fatura kesileceğinde kullanılır. Bu konu, 2.1.1.7. Fatura Kes başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

31. Folyoyu Kilitle (Lock Folio)

Posttan (tüm departmanlar) ve SPAdan gelen harcamaların seçili misafir folyosuna eklenmemesi (Charge etmemek) için folyonun kilitlenmesini sağlar.









Online Misafir İşlemleri

32. Folyo Kilidini Ac (Unlock Folio)

Yanlışlıkla bir kilitleme işlemi yapıldığında ya da misafirin harcama limiti tekrar sağlandığında Folyo Kilidini Aç komutu ile kilitleme işlemi kaldırılır.

33. Taranmış Dokümanlar (Scanned Documents)

Acentelerin kontratları, belgegeçerden gelenleri, konaklama belgelerini ve voucherları taratılarak rezervasyon

kartına yüklenebilir. Seçili olan rezervasyona .xls- .docx ve jpeg formatında bir doküman eklemek (Attachment) için kullanılır. Konaklama belgesi, misafire imzalatıldıktan sonra buraya eklenebilir. Rezervasyon Listesi ekranındaki Ek sütununda kaç dosya eklendiği yeşil renkle görülebilmektedir (Görsel 1.57).

Görsel 1.57: Taranmış dokümanların bulunduğu ek sütunu

UYGULAMA 29

Taranmış Dokümanlar menüsü ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Yeni bir rezervasyon oluşturunuz.
- 2. Acenteden gelen voucheri taratarak oda Rezervasyon Kartina yükleyiniz.

34. Fivatlandır (Pricing)

Bu komut, kontratta herhangi bir değişiklik yapıldıysa veya fiyatlar yeniden oluşturulmak istendiyse kullanılabilir. Seçili olan rezervasyonların fiyatlandırma ekranına girmeden yeniden oluşturulmasını sağlar.

35. Oda Ver (Give Room Number)

Bir grup konaklaması ya da birden fazla odaya oda numaralarının sistem tarafından sıradan verilmesi istendiğinde kullanılır. Üst kata ve sağdan sola doğru boş/müsait olan odaların atanması sağlanır.

UYGULAMA 30

Oda Ver komutu ile ilgili asağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. 5 adet yeni rezervasyon oluşturunuz.

2. Oluşturduğunuz rezervasyonlara Oda Ver komutu kullanarak blokaj işlemini yapınız.

36. Sanal Folyo (Virtual Folio)

Bir banket organizasyonu, havuz, günlük kullanım (Day Use) vb. otel faaliyetlerinden faydalanmak için bir Sanal Folyo oluşturulur.

Bir oda seçmeden Sanal Folyo oluşturmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Önbüro Kontrol Panelindeki Rezervasyon sekmesindeki Sanal Folyo komutuna tıklayınız.
- 2. İşlem yapma tarihi, Check-in ve Check-out olarak hemen oluşur.
- 3. Misafirin ismini yazınız.
- 4. Check-in/out mesaji varsa ilgili kısma yazınız.







Taranmıs Dokümanlar

Folyo Kilidini Aç





- 5. Durum bölümünden Rezervasyon seçiniz. (Bu bölümdeki seçeneklerden hangisi seçilirse o sekmeye sanal folya kayıt olacaktır.)
- 6. Kaydet komutuna tiklayınız.

Konaklama Listesi ekranındaki Konaklayanlar ve Hepsi sekmesinde T566874 şeklinde "T" ile başlayan bir oda numarası program tarafından oluşturur. İlgili satır üzerinde imleç bekletildiğinde giriş ve çıkış mesajı, yazıldıysa küçük bir kutucukta gösterilir.

UYGULAMA 31

Sanal Folyo komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Rezervasyon\Rezervasyon Listesi komutuna tiklayınız veya Önbüro Kontrol Paneli ekranını açınız.
- 2. Eylemler menüsünden Sanal Folyo komutuna tıklayınız.
- 3. Misafir ismi olarak kendi adınızı yazınız.
- 4. Giriş mesajı olarak "Misafir havuzu kullanacaktır." yazınız.
- 5. Kaydet komutuna tıklayarak işlemi sonlandırınız.
- 6. Sanal Folyo numarasını buraya (.....) yazınız.
- 7. Sanal Folyolu olan odayı seçiniz.
- 8. Eylemler komutuna tiklayınız.
- 9. Check-in komutuna tiklayınız.
- 10. Gelen mesajı arkadaşınıza okuyunuz.
- 11. Konaklayanlar sekmesi girerek odayı kontrol ediniz.

37. Toplu Uyandırma Girme (Add Bulk Wake Up)

Bu konu, 1.3.1.1. Konaklayan Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

38. Folyo Balansları Yenile (Refresh Res Balance)

Otel paket programı, aynı anda birden çok bilgisayardan işlem yapılırken misafirin ödeme yapacağı zaman bütün folyo işlemlerini güncellemek için kullanılır.

39. Oda Anahtarı Oluştur

Otele gelen misafirin odasına çıkması için zaman kaybetmeden oda kartlarının hazırlanması gerekir.

Oda Anahtarı Oluştur işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Rezervasyon \Rezervasyon Listesi komutuna tiklayınız.
- 2. Beklenen Gelişler sekmesine tıklayınız.
- 3. Eylemler\Oda Anahtarı Oluştur komutuna tıklayınız.
- 4. "Oda kartı oluşturulacaktır, emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 5. Arayüz kısmından Rez. Oda kartını seçiniz.
- 6. Anahtar Sayısı için 2 yazınız.
- 7. Tamam komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

40. Oda Anahtarı Sil

Daha önce oluşturulmuş oda anahtarının silinmesi için kullanılır. Oda kartı, kart okuyucuya yerleştirilir. Eylemlerden Kartı Sil komutuna tıklanır. Kaydet tıklanarak kartın silinmesi sağlanır.







Oda Anahtarını Sil

80

41. Kapı Şifresi Gönder (Send Door Access Code)

Akıllı telefonlara kapı şifresinin gönderilmesi için kullanılmaktadır.

42. Oda Anahtarı Yarat (Create Room Card)

Secili olan oda için oda anahtarı tanımlanabilir. Öncelikle kapı kilit programının kurulup otel paket programı ile entegrasyonunun yapıl-

mış olması gerekir. Bu kitapta yapılan uygulamalarda entegrasyon yapılmamıştır.

43. Periyodik Rezervasyon Oluşturma

Var olan bir rezervasyondan belirli aralıklarda otomatik olarak rezervasyon oluşturulmasını sağlar. Rezervasyon seçilir, Eylemler komutuna tıklanır. Periyodik Rezervasyon Oluşturma komutuna tıklanır, istenilen gün aralığı ve sayısında rezervasyon çoğaltılır. Örneğin; periyodik gün sayısı bölümüne 10, eklenecek rezervasyon sayısına 5 gün yazılır. Böylece 5 defa gelecek ve 1 gün kalacak olan bir kişiye ait 5 rezervasyon, tek işlem ile oluşturulmuş olur.

1.2.1.2. Bekleyen Listesi (Waiting List)

Otel rezervasyonların doluluğu etkilemeyecek şekilde tutulduğu alandır.

Bu liste;

- Kesin olmayan rezervasyonlarda,
- Ödemesi alınmamış rezervasyonlarda,
- Otelde yer olmadığı durumlarda kullanılır.

Bekleme Listesine alınacak bir rezervasyonun sisteme kaydı, şu şekillerde yapılabilir:

- Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Bekleyen Listesi\+ Ekle komutu tıklanarak kaydedilir.
- Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\Beklenen Gelişler sekmesi\İlgili kayıt seçilir\Eylemler\Bekleme Listesine Geri Al komutuna tıklanarak Bekleyen Listesi ekranına rezervasyonun geçmesi sağlanır.
- Rezervasyon\Rezervasyon Listesi\İlgili kayıt seçilir\Eylemler\Bekleme Listesine Geri Al komutuna tıklanarak Bekleyen sekmesine rezervasyonun geçmesi sağlanır.

Buradaki rezervasyonlar, gerçek birer rezervasyondur. İçerisine tıklandığında Rezervasyon Formu açılmaktadır.

Bekleme Listesinde bulunan rezervasyon, Eylemler menüsünden Rezervasyonu Onayla seçeneği ile Rezervasyon Listesine alınır veya Rezervasyon İptali seçeneği ile kalıcı olarak iptal edilebilir.

Bekleyen Listesi ile ilgili asağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 2 farklı menüden Bekleyen Listesi ekranına 2 adet yeni rezervasyon kaydı giriniz.
- 2. Bekleyen sekmesindeki bir rezervasyonu Rezervasyon Listesine alınız.
- 3. Bekleyen sekmesindeki bir rezervasyonu iptal ediniz.

1.2.1.3. Konaklayan Listesi (In-House List)

Konaklayan Listesine ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Konaklayan Listesi
- Menüde Ara kısmına Konaklayan Listesi yazılarak ulaşılır.

Bu konu, 1.3.1.1. Konaklayan Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.



Bekleyen Listesi

🤽 Konaklayan Listes



Kapı Sifresi Gönder

1.2.1.4. Ayrılanlar Listesi (Departure List)

Ayrılanlar listesine ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Ayrılanlar Listesi
- Menüde Ara kısmına Ayrılanlar Listesi yazılarak ulaşılır.

Bu konu, 1.3.1.4. Ayrılanlar Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

1.2.1.5. Hepsi [All (Bütün Rezervasyon Listesi)]

Otelde bulunan rezervasyonların durumları, Hepsi sekmesinden göz önünde bulundurmadan görülebilir. Bu listeye Rezervasyon\Eski Listesi\Hepsi komutu ile ulaşılabilir.

Yukarıda bir Filtrelendirme bölümü bulunur. Bu Filtrelendirme bölümünde konaklama, check-in/ check-out ve rezervasyonun alınma tarihine ulaşılır. Diğer filtrelere göre filtreleme yapıp listenin ona göre hazırlanması sağlanır.

Hepsi menüsündeki sekmeler şunlardır:

- Forecast sekmesi (Ayrılanlar, Konaklayanlar ve Rezervasyon hâlindekiler bu sekmede çıkmaktadır.)
- Hepsi (All) sekmesi [Rezervasyon Durumlarıyla (statü) birlikte bütün rezervasyonlar görülür.]
- Bekleme Listesi (Waiting)
- Rezervasyon

1.2.1.6. NoShow Listesi

Gün sonu alınırken rezervasyonu iptal edilmemiş ve misafiri gelmemiş rezervasyonlar NoShow Listesine alınır. Bu listede yer alan bir rezervasyon, Eylemler

ya da Rezervasyon Listesine Gönder komutundan tekrar Rezervasyon sekmesine gönderilebilir. Bu listeye Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\NoShow Listesi komutu ile ulaşılabilir.

1.2.1.7. İptal Listesi (Cancelled Reservations List)

İptal edilen tüm rezervasyonlar bu ekranda gösterilir. Listede her kayıt için

sağa kaydırma yapıldığında iptal süresi, iptal eden kişi ve iptal nedeni görülebilir. İptal edilen rezervasyonlar, Rezervasyon Listesine Gönder komutuna tıklanarak geri alınabilir. Eylemler komutuna tıklanarak da aynı işlem yapılabilir. Bu listeye Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\İptal Listesi komutu ile ulaşılabilir.

1.2.1.8. Rezervasyon Konfirme Listesi (Reservation Confirmation List)

Rezervasyonlara konfirme (onay) verildiği ekrandır (Görsel 1.58). Tek tek Onayla veya Onaylama işlemi yapılır. Bu listeye Rezer-

vasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Rezervasyon Konfirme Listesi komutu ile ulaşılabilir.

Konfirmasyon	Rez. Id	Acente	Misafirler	Oda Tipi	V.Oda Tipi	Giriş
			11	10		ē
🕲 Onayta 🔘 🕬	6.090.794	Mersin	Share With Can Erde.	STD	STD	13.11.2020
🞯 Cruyla 🔘 👘 👘	6.090.793	Turizm	Share With Onur End	e STD	STD	18-11-2020
C Onayla 🔘 Same	5.654.361	Mersin	grup Erdemli	STD	STD	14.11.2020
😗 Onayla 🔘 👘	6.093.711	ONLINE	otelcilik grubu 2	STD	STD	17.11.2020
🕑 Onayla 💿 🖘 🖘	6.090.799	Mersin	share olarak bağla1	STD	STD	14.11.2020
C Onayla 🔘	6.090.800	Mersin	share olarakbağla2	STD	STD	14.11.2020

Görsel 1.58: Rezervasyon Konfirme Listesi ekranı

- Yeni (New)
- Sanal Folyo (Virtual Folios)
- Konaklayan (In House)
- Ayrılan (Departure)
- No Show
- İptal (Cancel)
- Silindi (Deleted)









Rezervasyon Konfirme Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 5 adet yeni rezervasyon kaydı oluşturunuz.
- 2. Oluşturduğunuz rezervasyonların konfirme edilmesi için Rezervasyon\Rezervasyon Listeleri\ Rezervasyon Konfirme Listesine tıklayınız.
- 3. 3 adet rezervasyonu onaylayınız.
- 4. 2 adet rezervasyonu onaylamayınız.

ä.,							
0.0	കന	1A	Ou	112	-	100	- C
~~~~~		~	-			10.1	

Bekleyen Listesi

Tanımsız Fiyatlı Rezervasyon

Fiyati Belirli Rezervasyon

İlk Miktar Fiyatı

Checkin Hatırlatıcı

Hepsini Öde

## 1.2.1.9. Ödeme Tipine Göre Listele (List By Payment Type)

Bir rezervasyonun farklı ödeme kategorileri vardır. Bu, Rezervasyon Kartı\Misafir sekmesinin en altındaki

💑 Öderne Tipine Göre Listele

🖻 Rezervasyon Notlari Listesi

Detaylar komutuna tıklandığında Ödeme Durumu bölümünde görülür (Görsel 1.59). Buradaki ödeme durumundan biri seçildiğinde Ödeme Tipine Göre Listele ekranda görülür. Bu ekranı kullanan tesisler çok azdır.

Görsel 1.59: Rezervasyon Kartı, Misafir sekmesi, Detaylar komutunun bölümü

### 1.2.1.10. Rezervasyon Notları (Reservation Notes)

Rezervasyon kartında yazılan notların tamamı, bu ekranda (Görsel 1.60) görülmektedir. Bu listeye CRM\Rezervasyon Notları komutu ile ulasılabilir.

Filitreler bölümünden ilgili alanlar doldurularak istenilen not türü Raporla komutuna tıklanılarak

ulaşılır.

@ Rez	erva	asyon	Notla	TI I									
1 .	e												figure 2
Filmeter													+
45,2821		n 26.6.201	,	e	Lost Same		daar be		hourvotte			- Test Note, Reservation	
See.	3.6		м		Separat	0	10 A	cumbi	Over it.	Own Out	4	hor	84.9
Annestin	10.04	001111e0					1	No.74	Manager.	1604,0021-	the form	-antering of Africa	silea/art
Assessment	-	20.71 11.00						34,46	Middlered.	man paint -	Ani fami	( with	548405

Görsel 1.60: Rezervasyon Notları ekranı

## UYGULAMA 34

Rezervasyon Notları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 6 adet yeni rezervasyon kaydı oluşturunuz. Daha sonra her rezervasyon kaydı için aşağıdaki işlemleri yapınız.
  - Rezervasyon Kartına girerek Check-in Mesajı oluşturunuz.
  - Rezervasyon Kartına girerek Check-out Mesajı oluşturunuz.
  - Rezervasyon Kartına girerek Oda Mesajı oluşturunuz.

- Rezervasyon Kartına girerek Notlar komutuna tıklayınız. "+" Ekle komutuna tıklayarak mesajı oluşturunuz.
- 2. Oluşturduğunuz rezervasyonlardan iki adedini seçiniz. Eylemler menüsüne ardından Toplu Güncelleme komutuna tıklayınız. Gelen ekranda Giriş Notu bölümüne bir mesaj yazınız.
- 3. Tüm mesajları listelemek için Rezervasyon\Rezervasyon Listeleri\Rezervasyon Notları Listesi komutuna tıklayınız. Buradan Rezervasyon sekmesine tıklayarak rezervasyonlar için yazılan mesajları listeleyiniz.

## 1.2.1.11. Grup Rezervasyon (Group Reservation)

Tesisler, grup rezervasyonlarını ayrıca görüp yönetebilmek için bu ekranı kullanmaktadır. Bu listeye Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Grup Rezervasyon komutu ile ulaşılabilir.

+2 Grup Rezervasyon

Grup Rezervasyon ekranındaki sekmeler (Görsel 1.61) şunlardır:

- 1. Definite (Kesin): Bir grubun statüsü kesin olarak belirlendiğinde kalış sözleşmesinin kabul edildiği anlamına gelir. Bir grup kesin olarak ayarlandığında Rezervasyon Listesine düşer (Görsel 1.61).
- Tentative (Geçici): Bir grubun statüsü geçici ise bu, o grubun kalış şartlarından bazılarını kabul etmediğini gösterir. Bu pürüzlerin büyük ihtimalle giderileceği düşünülür. Bir grup geçici olduğunda Bekleme Listesine düşer.
- **3. Pending (Beklemede):** Bu rezervasyonun gerçekleşme ihtimali, Tentativeye göre daha düşüktür. Bu, başlamış ancak henüz tamamlanmamış bir rezervasyondur.
- 4. Optional (isteğe Bağlı): Rezervasyonun belli bir süreye (tarih ve saat olarak) kadar bekletilmesidir.
- 5. Canceled (İptal Olanlar): Grup rezervasyonun iptal olduğunu gösterir.
- 6. Lost (Kayıp): Grubun başka bir otele rezervasyon yaptırdığı anlamında kullanılır.
- 7. Hepsi: Tüm sekmelerin gösterildiği sekmedir.

5 günlük 1 single, 2 double ve 3 triple olmak üzere 14 pax (kişi); konukların uyruğu Rus, oda tipi standart, pansiyon tipi de oda kahvaltı olacak şekilde bir grup rezervasyonu oluşturmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız (Http-8):

- 1. Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Grup Rezervasyon komutuna tıklayınız.
- 2. Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Grup Detayları sekmesinde Proje Detayları bölümüne Grup Adına Otelcilik Grubu yazınız.
- 4. Konukların Acentesini belirleyiniz.
- 5. Rezervasyon Detayları bölümünden Rezervasyon giriş çıkış tarihlerini belirleyiniz.
- 6. Pansiyon Tipini seçiniz.
- 7. Fiyat Tipini seçiniz.
- 8. Toplam Fiyat kısmına grupla anlaşılan fiyatı yazınız (Zorunlu değildir.).
- 9. Döviz Kodu seçiniz.
- 10. Durum bölümünde Rezervasyon Tipini seçiniz.
- 11. Uygulanacak Fiyat Kodunu seçiniz.
- 12. Ödeme Tipini Sold olarak seçiniz.
- 13. Market seçiniz.
- 14. Kaynak seçiniz.
- 15. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 16. Ekranın alt bölümündeki 3 Rezervasyonlar sekmesine tıklayınız (Odaların tek tek kayıt işlemlerini yapaçaksınız.).

- 17. Ekle komutuna tıklayarak misafir adlarını giriniz (Rezervasyon kartı ekrana gelecektir.).
- 18. Oda tipi olarak standart (STD) seçeneğine tıklayınız.
- 19. Uyruğu seçiniz.
- 20. Ödeme tipi olarak Krediye Kaldır seçeneğine tıklayınız.
- 21. Misafir sekmesine tıklayınız.
- 22. Ekle komutuna tıklayınız ve misafirlerin ad ve soyadını giriniz (Kişi sayısı, otomatik olarak 2 gelir. Bu da odanın double oda olduğunu gösterir.).
- 23. Kapatmadan kaydet komutuna tiklayınız.
- 24. Fiyatlandır sekmesinden Fiyatlandır komutuna tıklayarak ücreti tablo olarak yansıtınız (Manuel olarak da fiyat girebilirsiniz.).
- 25. Kaydet komutuna tiklayarak ekranın kapanmasını sağlayınız.
- Grup Rezervasyonu işlemine diğer misafirlerin isimlerini ekleyerek devam ediniz (Rezervasyon sekmesindeki "+" Ekle komutuna tıklayınız. 2 double, 1 single ve 3 triple oda için 18-26. maddedeki işlemleri tekrarlayınız.).
- 27. Grup Rezervasyon ekranındaki Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

İşlemler, misafirle rezervasyon için görüşmeye başlar başlamaz kayıt altına alınabilir. Bir isim listesi olmadan 1 single oda, 2 double oda ve 4 triple odaya göre örnek bir grup rezervasyon kayıt işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız (Görsel 1.61):

- 1. Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Grup Rezervasyon komutuna
- 2. Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Grup Detayları sekmesinde Proje Detayları bölümüne Otelcilik Grubu yazınız.
- 4. Konukların Acentesini belirleyiniz.
- 5. Rezervasyon giriş çıkış tarihlerini belirleyiniz.
- 6. Pansiyon Tipini seçiniz.
- 7. Fiyat Tipini seçiniz.
- 8. Toplam Fiyat kısmına grupla anlaşılan fiyatı yazınız.
- 9. Döviz Kodunu seçiniz.
- 10. Durum bölümünde Rezervasyon Tipini seçiniz.
- 11. Uygulanacak Fiyat Kodunu seçiniz.
- 12. Ödeme Tipini Sold olarak seçiniz.
- 13. Market seçiniz.
- 14. Kaynak seçiniz.
- 15. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 16. Satış Blokları sekmesine tıklayınız.
- 17. Blok Ekle komutuna tiklayınız.
- 18. Aşağıdakileri ekranın ilgili alanları için kullanınız (Ünite kota bölümünde oda sayıları tek tek girilmeden tek seferde bir kota oluşturulabilir. Örneğin, 30 oda garanti olmak üzere 50 oda yazılabilir. Aynı durum, Single Quota, Double Quota ve Triple Quota için geçerlidir.).
  - Standard Room seçiniz.
  - Single için 1 yazınız.
  - Double için 2 yazınız.
  - Triple için 4 yazınız.
- 19. Tamam komutuna tiklayınız.
- 20. "Başarılı" yazan kutucuktaki OK komutuna tıklayınız.
- 21. Refresh komutuna tıklayınız (Sayfayı yenile ile 21. maddeye kadar yapılanlar ekrana gelir.).

- 22. Rezervasyonlar sekmesine tiklayınız.
- 23. Ekle komutuna tiklayınız.
- 24. Belirlenen kriterlere göre Rezervasyon Kartı dolu gelir.
- 25. Standart Odayı seçiniz.
- 26. Uyruk seçiniz.
- 27. Ödeme Tipini Krediye Kaldır olarak seçiniz.
- 28. Misafirin ad ve soyadını yazıp kaydediniz (Böylece bir kişinin ismi girilmiş olur.).
- 29. Satış Blokları ekranına girerek Blok Hesapla komutuna tıklayınız.
- 30. "Başarılı" yazan kutucuktaki OK komutuna tıklayınız.
- 31. İsim Listesi sekmesinde misafirin ismi çıkar (Satış Bloklarında bir oda düşmüş olur.).
- 32. Folyo Gelirleri sekmesinde grubun tüm gelirleri, görülebilmekte ve istenirse Folyodan da girilebilmektedir.

<		Definite		ntative	Pending	Opt	Canceled	>	
	ld	Proje Adı	Firma Adı	Acente Adr	Başlangıç Tarih	Bitiş Tarihi	Kaynak slam Fiyat	Durum	w
	_								
	12.551	Otelcilik Grub		ONLINE MTAL	17.11.2020	21.11.2020	5.000.0	DEFINITE	E

Görsel 1.61: Grup Rezervasyonu ekranı

**Satış Blokları Sekmesi:** Rezervasyon isimleri kesinleşmemiş ve sadece sayısal bir değeri var ise bu sekme kullanılmaktadır. Örneğin, belli tarihlerde 10 oda blok olarak ayrılacak ve gelecek olan odaların durumları belli ise (double, triple gibi olduğu durumlarda) bu sütunlar kullanılır.

Rezervasyonlar sekmesinde rezervasyonlar girildikçe Satış Blokları sekmesindeki oda sayıları düşer. Grup rezervasyonu yaparken birden çok kriter olabilir. Örneğin; 4 odalı bir grup rezervasyonu, 5 günlük, 1 single oda, grup lideri için Konaklama Tipi Comp olarak seçilecektir. Diğer 2 double oda 50, 1 triple oda ise 65 euro olarak fiyatlandırılacaktır. Pansiyon Tipi FB, misafirlerin milliyeti Alman, Fiyat Tipi ise İade Edilemez şeklindedir. Ayrıca odaların konaklama ücretleri, grup liderinde toplanacaktır. Bu kriterlere göre bir grup rezervasyonu için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 1.62):

- 1. Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Grup Rezervasyon komutuna tıklayınız.
- 2. Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Grup Detayları sekmesinde Proje Detayları bölümüne Alman Grubu yazınız (Öğrenciler Alman grubunun adının başına numaralarını da yazabilir.).
- 4. Acenteyi belirleyiniz.
- 5. Rezervasyon giriş çıkış tarihlerini 5 günlük olarak belirleyiniz.
- 6. Pansiyon Tipini FB olarak seçiniz.
- 7. Fiyat Tipini Non Refundable (İptal Edilemez) olarak seçiniz.
- 8. Toplam fiyat kısmına fiyat yazmayınız.
- 9. Döviz Kodunu Euro olarak seçiniz.
- 10. Durum bölümünden Definite olarak seçim yazınız.
- 11. Uygulanacak Fiyat Kodu olarak Online seçeneğine tıklayınız (Bu seçim zorunlu değil.).
- 12. Ödeme Tipini boş bırakınız (Bir odanın ödemesi Comp olduğunda ödeme yapılmaz.).
- 13. Market olarak Avrupa seçeneğine tıklayınız.
- 14. Kaynak olarak Online seçeneğine tıklayınız.
- 15. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 16. Satış Blokları sekmesine tıklayınız.

- 17. Ekle komutuna tiklayınız.
  - İşlem yapma tarihini yazınız (veya seçiniz).
  - PNR Oda Tipini seçiniz.
  - Single için 1 yazınız.
  - Double için 2 yazınız.
  - Triple için 1 yazınız.
- 18. Rezervasyonlar sekmesine tıklayınız.
- 19. Ekle komutuna tıklayınız (Belirlenen kriterlere göre rezervasyon kartı dolu gelir.).
- 20. Oda Tipi olarak Standart Oda seçeneğine tıklayınız.
- 21. Oda sayısına 4 yazınız (Toplamda 4 oda vardır.).
- 22. Uyruk olarak Germany seçeneğine tıklayınız.
- 23. Ödeme Tipi olarak Krediye Kaldır seçeneğine tıklayınız.
- 24. Misafir sekmesindeki "+" Ekle komutuna tiklayınız.
- 25. Misafir adını, soyadını ve bir telefon numarası yazıp Kaydet komutuna tıklayınız (Böylece misafir kartı da oluşturulmuş olacaktır.).
- 26. Fiyatlandırma sekmesine tıklayınız.
- 27. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 28. Kaydet komutuna tıklayınız (Grup rezervasyonun ilk ekranı açılır.).
- 29. 5 odalı rezervasyonu seçiniz.
- 30. Rezervasyon sekmesindeki Böl komutuna tıklayınız.
- 31. "Are you sure you want to divide the rooms of the reservation number 6125157?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 32. Gelen ekrana 4 yazınız.
- "İşlem başarılı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız (Böylece 4 rezervasyon oluşmuş olacaktır.).
- 34. Oluşturulan birinci rezervasyona çift tıklayınız (Rezervasyon Kartı açılır.).
- 35. Yetişkin (kişi) sayısını 1 olarak değiştiriniz.
- 36. Konaklama bölümünden Comp olarak değiştiriniz.
- 37. Misafirin adını, soyadını yazıp kaydediniz.
- 38. Fiyatlandırma sekmesine tıklayınız.
- 39. Manuel Fiyat Aktif düğmesine tıklayınız.
- 40. Manuel Günlük Fiyat bölümünü boş bırakıp Fiyatlandır komutuna tıklayınız (Comp olduğu için ücret girilmez.).
- 41. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 42. > sıradaki komutuna tıklayınız (Kapatmadan kaydet komutunun sağındaki komuttur.).
- 43. Misafirlerin adını yazınız (2 ayrı kişi yazılacak.).
- 44. Fiyatlandırma sekmesine tıklayınız.
- 45. Manuel Fiyat Aktif düğmesine tıklayınız.
- 46. Manuel Günlük Fiyat olarak 50 yazınız.
- 47. Fiyatlandır komutuna tıklayınız.
- 48. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 49. > sıradaki komutuna tıklayınız (Kapatmadan kaydet komutunun sağındaki komuttur.).
- 50. Aynı işlemi, double oda için bir kere daha yapınız.
- 51. > sıradaki komutuna tıklayınız (Kapatmadan kaydet komutunun sağındaki komuttur.).
- 52. Yetişkin (kişi) sayısını 3 olarak değiştiriniz.

- 53. Misafirlerin adını yazınız (3 ayrı kişi yazılacak.).
- 54. Fiyatlandırma sekmesine tıklayınız.
- 55. Manuel Fiyat Aktif seçeneğine tıklayınız.
- 56. Manuel Günlük Fiyat olarak 65 yazınız.
- 57. Fiyatlandır komutuna tıklayınız.
- 58. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 59. Kaydet komutuna tıklayınız (Böylece tüm rezervasyonlar, isim isim girilmiş olacaktır.).

Folyo Routing işlemi yapılmasına sıra gelince şu işlemleri yapınız:

- 1. Rezervasyon \Rezervasyon Listesi komutuna tiklayınız.
- 2. Beklenen Gelişler sekmesine tıklayınız.
- 3. Double odaları ve triple odayı seçiniz.
- 4. Eylemler komutuna tıklayıp Toplu Folyo Yönlendirme komutuna tıklayınız.
- 5. Folyo Routing ekranından tarihi seçiniz.
- 6. Gelir Grubu olarak Accommodation seçeneğine tıklayınız.
- 7. Departman olarak Room seçeneğine tıklayınız.
- 8. Yönlendirilecek Oda olarak Grup Lideri Alman Grubu seçeneğine tıklayınız.
- 9. Kaydet komutuna tiklayınız.
- 10. Toplu Folyo Yönlendirme kutucuğunda "başarılı" olarak görününce Kapat komutuna tıklayınız.
- 11. Toplu Folyo Yönlendirme işleminin kontrolü için double odalardan birini seçerek Eylemlerden Folyo Routing komutuna tıklayınız.

Grup Detaylari	Paketler.											
nge Delayses Selenan Grubu	125/5	ONUNE			24.11.3020	e Delaylar E	29.11.2620	= ñ	4		Non-Refunds	atrie- ipta
spin-fipe:	EUR.	Definite			ONLINE	-1	Disense Tips	- A	rupa		Online	
3. Rezervasyonlar	4 him Lister	é Sang Biokine	- 78 	onyo Ganna								Topsam: 4
1. Rezervanyonlar	4 hine Lister - C Hepsi	é Sang Biokine Q1 ^ Bekkeyen	- 78 = Y	onyo Gamme D Rezervanyo	<b>1</b>	in Roite		Aprila	No	Bhire		tosani 4 Iota >
3. Rezervasyonlar +	4 him Loter	é Sang Bioking Cli ^ Bekleyen	- 78 - 78	oryo Genne D Rezervasyo Ariq .	e aprila	in House Ola Sign	ala Figatian)	Apriley Sociae Real	No	s Show Rec 10	1 Dunini	losan 4 Ipta >
3. Rezervasyonilar +	4 him Lister	e é Sung Dicama	= Y	otyc Galine C Rezervanyc orių	e l	in Housie Ode Sayes	elle Figurilier)	Aprilip Solari Not	No	a Shidan Rez Id	Dunam	tosani 4 Ipta >
3. Rezervasyonilar +	4 him Lister • C Hepsi Multi Adi - Ong Ugen Jawa	6 Sang Biokina D A Bakkeyen	= Y	Rezervanyo Anii Anii Anii Anii	Aprilio Aprilio 2011 2021	In House One Sayse	elle Figurilier)	Aprilap Solian Not	No Koutien Orga	Bhórin Rei Id á 125 107	) Dunim Rescription	lota >
3. Rezervasyonilar +	4 hinn Einter	el é Sang Biokine Di A Bekleyen ngaba		oryc Gelinie Rezervatyc dwn, parti 2020 actrazo	Aprila Aprila Di accal abiti accal abiti accal	In House Orle Sayne	sha Figurilari Magdi	Aprilip Sodan Hot 131130	Ne Rosellers Orga Lus	Bhois Rei Id 6125157 6125157	2 Durum Reservation Reservation	liptari 4
Rezervasyonilar	4 him Lister	n é Sang Dioking Di A Bekingen Ngaba anagota / 1. Soubé telanan apaka / 1. Soubé telanan apaka / 1. Soubé telanan	- 7 Fr	Corpe Genne Corpe Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative Corperative	Agening 2011-2021 2011-2021 2011-2021 2011-2021	In House Data Salyan T	da Figarları Süzü 10.00	Agriliq Siplan Hyst 1911-24 1711-24	No Konstam Las Ses	8 Show Rei 10 6 123 107 6 123 108 8 125 108	3 Dunim Resession Resession Resession	Tonari 4 Tota >

Görsel 1.62: Alman grubu için yapılan rezervasyon ekranı

#### UYGULAMA 35

Grup Rezervasyonu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Definite (kesin) durumunda bir grup rezervasyonu oluşturunuz.
- 2. Tentative (geçici) durumunda bir grup rezervasyonu oluşturunuz.
- 3. Pending (beklemede) durumunda bir grup rezervasyonu oluşturunuz. -

#### **OKU-YORUM**

Aşağıdaki metni okuyarak verilen soruları cevaplayınız.

- 1. Çifte rezervasyon nedir?
- 2. Çifte rezervasyonun turizme etkileri neler olabilir?
- 3. Çifte rezervasyon durumuyla karşılaşmanız hâlinde tutumunuz ne olurdu?
- 4. "İtibarını zedelemek" deyimini yorumlayarak boş bırakılan alana yazınız.

#### KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞINDAN "ÇİFTE REZERVASYON" UYARISI

Kültür ve Turizm Bakanlığı, turizm sezonunda çifte rezervasyon olaylarının yaşanmaması için otelleri kapasitelerinden fazla oda pazarlama yoluna gidilmemesi yönünde uyardı.

Müsteşar yardımcısı imzasıyla yayınlanan genelgede geçen yıllarda bazı tesislerin kapasitelerini aşan oranlarda oda arz etmeleri ve seyahat acentelerinin de yaptıkları rezervasyonları aşan oda satışlarına yönelmelerinin otel, acente ve müşterilerin mağdur olmalarına yol açtığı hatırlatıldı. Bu durumun ülke turizmini de olumsuz etkilediğine değinilen genelgede turizm sezonunda çifte rezervasyon olaylarının yaşanmaması için Bakanlıktan belgeli konaklama işletmelerinde hiçbir şekilde fazla oda pazarlama yoluna gidilmemesi, seyahat acentelerinin de otellerle yaptıkları anlaşmalarda belirtilen oda-yatak kontenjanlarını aşan satışlar yaparak otelleri zor durumda bırakmamaları istendi.

Kaynak: https://www.turizmguncel.com/haber/sezon-baslarken-bakanliktan-otel-ve-acentelere-cifte-rezervasyon-uyarisi-h5771.html (Erişim tarihi: 16/04/2021, Erişim saati: 13.30)

#### UYMAYANLAR HAKKINDA CEZAİ İŞLEM

Tarafların birbirlerine tanıdıkları kontenjanın yıl boyunca uygulanabilecek gerçekçi bir rakamı yansıtması gerektiğine değinilen genelgede şöyle denildi: "Diğer taraftan otel işletmecileri ile seyahat acentesi yetkililerinin çifte rezervasyon tehlikesi ortaya çıkmadan ve grupların otele gelme gününden en az 30 gün öncesinden karşılıklı temaslarda bulunarak tarafları mağdur etmeyecek şekilde tedbir almaları yararlı görülmektedir." Bu hususların aksine tutum ve davranışta bulunarak çifte rezervasyona sebep olan ve ülke turizminin itibarını zedeleyen işletmeler hakkında 2634 sayılı turizmi teşvik kanunda ve 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'nda yer alan cezai müeyyideler etkin bir şekilde uygulanacaktır.

İtibarını zedelemek: .....

#### **1.2.1.12.** Rezervasyon Misafir Listesi (Reservation Guest List)

Bu ekranda Rezervasyon, Konaklayan, Check-out ve Bugün Ayrılmış Olanlar ve Hepsi sekmesi vardır. Ayrılan misafirler liste hâlinde görüntülenebilir.

🕰 Misafir İsim Lintasi

Burada beyaz ve yeşil renkli satırlar vardır. Misafirin profili oluşturulmuşsa beyaz, oluşturulmamışsa yeşil olarak görünür. Bu ekrana Rezervasyon\Rezervasyon Misafir Listesi komutu ile ulaşılabilir.

Misafir Kontrol Sütununda veri varsa misafirin profili oluşturulmuştur. Bu listeden bazı değişiklikler yapılabilir. Örneğin, Misafir Kontrol sütununda yanlış yazılmışsa (Görsel 1.63) buraya tıklanarak doğrusu yazılabilir. Sonra Kaydet komutuna tıklanması gerekir. KBS sistemi entegrasyonu olduğunda Polis Giriş ve Çıkış sütununda misafirin otele giriş ve çıkış saati, program tarafından otomatik oluşturulur.

Re	derven/on		In House	0	Neck-Out	· Bugan A	ipnimip Otentar H	Impól	
Oda No	Polis Giriş	Polis Çikış	Acente	Pan Tipi	Check-In	Check-Out	Misafir Kontrol	Ad	Soyadı
304			ONLINE	Ar	12,11,2020	14.11.2020	MÜSERREF VILDIZ 11987654	MUSERREY	YLD2
110			Individual	N	11.11.2020	5411,2020	Multterem ödler	Maintena	(ceier
106			Mersin	Fill	12.11.2020	15,11,2020	itsan bey	Evan-	bey
309			Mersin.	FR.	12.11.2020	17.11.2020	Nobre Mert	hobe	Mare

Görsel 1.63: Konaklayan sekmesindeki Misafir İsim Listesi ekranı görünümü

Bu listede filtreleme yapılabilir (Görsel 1.64). Acente, uyruk, pansiyon ve oda tipine göre filtreleme yapıldığında ekrana sadece bu bilgiler gelecektir.

Filters					
lik Geliş Günü	Ē	Son Geliş G	۵	Acente	Uyruk
llk Ayrılış G	5	Son Ayrılış	•	Pan Tipi	Oda Tipi Grubu

Görsel 1.64: Filters ekranı

## 1.2.1.13. KBS (Polis Kimlik Bildirim) Listesi

KBS listesine ulaşım yolları şunlardır:

- Resepsiyon\Polis Listeleri\KBS listesi
- Menüde Ara kısmana KBS Listesi yazılarak ulaşılır.

Bu konu, 1.3.6.1 KBS Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 1.2.2. Çağrı Listesi (Call Logs)

Otelin online rezervasyon kanalında bir kişi rezervasyon yapmaya başlamış ama rezervasyonu tamamlamamış ise ilgili kişinin bilgileri, bu ekrandan görüntülenir. Extranet\Çağrı listesi komutuna tıklanarak ulaşılır.

Kişinin satın almak istediği rezervasyonun detayları, bir kayıt üzerine çift tıklandığı zaman Mesaj kısmında görülür. Rezervasyonu konusunda misafire yardımcı olmak amacıyla sms veya e-mail gönderilir.

Online rezervasyonun hangi aşamada bırakıldığı, Durum kısmında görülür (Görsel 1.65). Burada

şu işlemler görüntülenir:

- 1. Talep Edildi (Requested)
- 2. İşlemde (Processing)
- 3. Onay (Confirmed)

- 4. İptal Edildi (Cancelled)
- 5. Satıldı (Sold)
- 6. Bilgi Verildi (Information Given)

Görsel 1.65: Tamamlanmayan bir online rezervasyon durumu ekranı görünümü

**Rezervasyona Devam Et:** Misafirin yarım bıraktığı rezervasyon ekrana gelir, misafir aranır ve isterse rezervasyonu buradan tamamlanır.

**Tamamlandı:** İstenirse rezervasyonu otel görevlisi tamamlayabilir.

Rezervasyonun alınabilmesi için kişiye SMS veya e-mail gönderilir.



Çağrı Listesi

## 1.2.3. Folyo Yönlendirme Listesi (Folio Routing List)

Folyo Yönlendirme Listesi (misafirin folyosunu bir başka misafirin folyosuna yönlendirme) işlemlerini verir (Görsel 1.66). Filtreler bölümünden tarih



aralıkları seçilir. Ayrıntılı inceleme yapılacaksa Folyo Routing yapıldığı tarih, acente, departman ve satış projeleri aratılarak da folyo routing işlemleri listelenebilir.

0 F	olyo`	Yönlen	dirme c	Listesi	=		Topiam:2
Filtr	eler						~
1.10.20	120 E 31	.10.2020 g	Bits Tariti	🖻 Bitiq Taribi	E Acerte	▼ .Depaitman	▼ Sataş Projeken - ▼
ы	Acente	Başlangıç Ta	ril Bitis Tarihi	Yönlenen Folyold	Yönlenen Folyo		Rez Bilgi
2771	Mercin	05-10.2020		5,639,666	101 miniana damara 30	09 - 22:10.2020 (5638666)	103 mol bulut 02.10 - 22.10.2020
2.772	Individual	05.10.2020		5.679.666	101 deneme deneme 30	09 - 22.10.2020 (5639666)	202 AZIZ YILDRUM 03.10 - 10.102

Görsel 1.66: Folyo Yönlendirme Listesi ekranı

Görsel 1.66'daki ilk satıra çift tıklandığında Görsel 1.67'deki ekran görünür.

Folyo Rout	ing o 🧹	+ • • • • ✓	×
Temel Tanımlar	#Additional Filters	.#	
Tanih			
5.10.2020	E	Bitis Tarihi	Ð
Departman			
Departman		Accommodation	
Yönlendirilecek Departma	t .	Yönlendinlecek Geir	
Detaylar			
Acente		Acente	
101 deneme deneme 30.	09 - 22.10.2020 (563966	6)	
Kaynak			
Reiner / Wyom			
103 erol bulut 02,10 - 22.	10.2020 (5650852)		
Satis Projelen			
Acente			

Görsel 1.67: Folyo Routing yapılan kaynak ve yönlendirilecek oda

## **1.2.4. Fiyat ve Doluluk (Price And Availability)**

Bu konu, 2.2.1.2. Fiyat ve Doluluk başlığında ayrıntılı olar<u>ak açıklanmıştı</u>r.

🛅 Fiyat ve Doluluk

## 1.2.5. Tur Operatörü Entegrasyonu (Tour Operator Integrations)

Programa online (internetteki oda satışı yapan web sayfaları) ve offline (çevrim dışı) kanallar (tur operatörü ve acentelerle) da entegre edilebilir. Bu entegre sayesinde online

Tur Operatorü Entegrasyonu

ve offline kanallardan gelen rezervasyonların bu sayfada listelenmesi sağlanmaktadır.

Seçilen Kanallar bölümüne tıklandığında liste içerisinde istenen herhangi bir kanal (acenteler, tur operatörleri) ile entegre edilebilir. Bunun için o kanala ait kullanıcı adı ve şifresi olması gerekir (Görsel 1.68).

Rezervasyonun giriş ve çıkış tarihlerine göre filtreleme yapılabilir. Satış başlangıç ve bitiş tarihlerine göre filtreleme yapılabilir. Tipi bölümünde ise rezervasyonun yeni, değişmiş ve iptal durumlarına göre listelenmesi sağlanır. Durumlarına göre rezervasyonunun cevap yok, onaylanan ve onaylanmayan olarak listelenmesi sağlanır.

Tur Operatorü Entegrasyonu 🔥 🕬								
Contraction Constant				13.11.2020	m	Circle (Born)		_
Yani		Cevap Yok	+	Same (Bas)	10	Same (Sorth	10	Reprivative A

Görsel 1.68: Tur Operatörü Entegrasyonu ekranı

Görsel 1.68'deki Rezervasyonları Al komutuna tıklandığında rezervasyonların ekrana gelmesi sağlanır. Tesis, listelenen bu rezervasyonları onaylayabilir veya iptal edebilir.

**Not:** Program, gerçek entegrasyon yapılması gerektiğinden bu işlemin yapılmasına izin vermez. Burada sadece programdaki bu bölümün hangi amaçla kullanıldığı açıklanmıştır.

## 1.2.6. Durum (Status)

Otelin günlük durumu, gün içerisinde gerçekleşen giriş ve çıkışları, an itibarıyla kaç odada konaklandığı ve gün sonunda kaç adet odanın kaldığı bu liste üzerinden kontrol edilebilir.



Durum alt menüsü ile Rezervasyon menüsünden ve Hızlı Erişim Araç Çubuğundan da bu listeye ulaşılabilir.

Forecast, müsaitlik, geliş, ayrılış, doluluk, oda geliri ve pansiyon durumuna göre sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeğini kaç kişinin alacağı, konaklama tipleri ve oda tipi müsaitlik durumlarını hem grafik olarak hem de listeler üzerinde takiplerini sağlar (Görsel 1.69).

Son 20 aramanın listesi, sayfanın sonunda Call Center takipleri olarak görülebilir.

Günün tarihi ve döviz kuru, aynı anda ekrana gelmektedir.

Q Recretesites (V					C.	Taum Agosia
20	Betterner Cast		Becer Grage	бие ноч. 20	1	2 0
la si na na in t na na na na in t na na na na na na handarat		****		$\frac{\frac{1}{2}}{\frac{1}{2}} \stackrel{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{(n)}{\underset{(n)}{(n)}{(n)}{\underset{(n)}{\underset{(n)}{(n}{(n)}{(n)}{\underset{(n)}{(n)}{(n)}{(n)}{(n)}{(n)}{(n)}{(n)}$	Nor Chang Kerler	1000 7.524 4.754
In-thi Danat		1.00	Ott Davies	-	* 5	12460 -1477- 6194
Search (Second	a .a	141.0		Contract of Step 10 Technology (1)		
Sugar surning Damps	3 . 1	- 10			Dise bee	-

Görsel 1.69: Durum ekranı

#### **UYGULAMA 36**

Durum alt menüsü ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Durum ekranındaki Beklenen Gelişler kutucuğuna tıklandığında gelen ekranın görüntüsünü alınız.
- 2. Durum ekranındaki Beklenen Çıkışlar kutucuğuna tıklandığında gelen ekranın görüntüsünü alınız.
- 3. Oda Durumu bölümünde kirli odayı kaldırarak pasta grafiği oluşturunuz.
- 4. Durum ekranındaki döviz çeşidi kaç adettir? Kaç adet olduğuna dair bilginin ekran görüntüsünü alınız.
- 5. Durum çubuğundaki Forecast bölümünün Müsaitlik bölümünü liste şeklinde görüntüleyiniz.
- 6. Durum çubuğundaki Forecast bölümünün Konaklama Tiplerini liste şeklinde görüntüleyiniz.
- 7. Durum çubuğundaki Forecast bölümünün Board State (Pansiyon Durum) sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeği alacakların sayısının görüntüsünü alınız.

#### **OKU-YORUM**

Verilen metni okuyarak aşağıdaki soruları cevaplayınız. Cevaplarınızı metnin altındaki boşluğa yazınız.

- 1. İnternet üzerinden verilen otel reklamlarının kişiler üzerindeki etkisi neler olabilir?
- 2. Otel reklamlarının rezervasyona etkisini yorumlayınız.

#### **INTERNET VE TURIZM TESISLERI**

İnternet kullanımı büyük bir hızla artmaktadır. Konuklar, interneti yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Turizm tesislerinde online rezervasyon ve satışlar tercih edilmeye başlanmıştır. Bazı tesisler ise sadece çevrim içi olarak oda satışında bulunmaktadır. Bu nedenle gerek potansiyel konuklarının bilgi ve ihtiyacının karşılanması gerek bilinirliğin artırılması gerekse çevrim içi satış ve rezervasyon imkânlarının sunulabilmesi için konaklama tesislerinin istenilen özelliklere sahip güncel web siteleri ile sosyal medyaya sahip olmaları, bu siteleri etkin olarak kullanabilmeleri en önemli pazarlama araçlarından biri hâline gelmiştir.

Web sayfası ve sosyal medyada yer almayan turizm tesisleri için gelecekte pazar paylarını kaybetme durumu olacaktır. Turizm tesisleri, online rezervasyon satışları için internet sağlayıcıları ile sözleşmeler yaparken aynı zamanda seyahat acenteleri ve internette konaklama satan web sayfaları vasıtasıyla da sözleşmeler yapmakta, bunun karşılığında komisyon ödemektedir.

Konuk, otel ve acentelerin web sitelerini kullanma nedenleri; fiyat, zaman ve kalite arayışlarındandır. Bir turizm tesisinin web sitesi hem hizmet ve ürünler hakkında bilgi veren çevrim içi bir kanal hem satışlarını tüm dünyada yapabilmesine olanak sağlayan bir mecradır.

#### ) GENEL UYGULAMA YAPRAĞI

Rezervasyon menüsü ile ilgili aşağıdaki senaryoları uygulayarak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Aşağıdaki bilgilere göre bir adet rezervasyon giriniz.
  - Konuk sayısı 2 olup rezervasyon bugün girer, 3 gün kalır şeklindedir.
  - Acentesi tarafından verilen zarf, Check-in sırasında misafire teslim edilecektir.
  - Acente, misafire ertesi gün saat 07.00 için uyandırma girilmesini söylemiştir.
  - Gidiş ve dönüş olmak üzere golf transferi yapılacak olup toplam 50 euro fiyat girilecektir.
- 2. Aşağıdaki bilgilere göre bir adet grup rezervasyonu giriniz.
  - 6 odalık grup rezervasyonu oluşturulacaktır.
  - Rezervasyon 5 günlük olacaktır.
  - 1 single oda, grup lideri içindir ve konaklama tipi Comp olacaktır.
  - 2 double oda, 55 euro olarak fiyatlandırılacaktır.
  - 3 triple oda, 80 euro olarak fiyatlandırılacaktır.
  - Pansiyon tipi FB, misafirlerin tamamı Alman, fiyat tipi ise iptal edilemez olacaktır.

İzlemek için kodu tarayın.

- Odaların konaklama fiyatları, grup liderinde toplanacaktır.
- 3. Aşağıdaki bilgilere göre iki adet münferit rezervasyon giriniz.
  - 2 double oda, yarım pansiyon ve fiyati 90 dolar olacaktır.
  - Rezervasyonlar, 17.00'de geç çıkış yapacaktır.
  - Tüm hesaplar bir odada olacaktır.
  - Oda blokajı yapılacaktır.
  - Misafir hava alanından alınacak olup toplam transfer fiyatı ₺800'dir.
  - Konuğun giriş işlemleri yapılacaktır.
- 4. Aşağıdaki bilgilere göre 5 odalı 1 adet rezervasyon giriniz.
  - Odaları bölüp oda numarası veriniz.
  - 2 oda için Share oluşturunuz.
  - Tüm odalar için her gün temizlik yapılacağı notunu oluşturunuz.
  - Tüm harcamalar, sadece bir odaya işlenecektir.
  - Tüm odalar için ₺500 kapora, kredi kartı ile alınmıştır.

## **1.3. OTEL PAKET PROGRAMINDA RESEPSIYON İŞLEMLERİ**

## HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- **1.** Konaklama tesislerinde kullanılan otel paket programındaki resepsiyon işlemlerinde kullanılan terimleri internet üzerinden araştırınız.
- 2. Sizce resepsiyon bölümünün konaklama tesisi için önemi nedir?

**Resepsiyon (Reception);** tesisin giriş bölümünde bulunan, misafirle ilk teması sağlayan, konuğun giriş ve çıkış işlemlerinin yapıldığı ve konaklama süresince konuğun çeşitli taleplerinin karşılandığı bölümdür. **Resepsiyon görevlisi (Receptionist),** MYK tarafından ön büro görevlisi olarak tanımlanmıştır. MYK'ye göre görevleri şunlardır (Http-9):

- Rezervasyon işlemlerini yürütür. Bu konu, 1.2. Otel Paket Programlarında Rezervasyon İşlemleri başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.
- Oda satışı ve giriş işlemlerini yürütür.
- 1. Konukları karşılarken nezaket ve görgü kurallarını uygular.

- 2. Konuğun rezervasyon durumunun kontrolüne yönelik işlemleri uygular.
- 3. Rezervasyon çeşidine göre giriş kayıtlarına ilişkin işlem basamaklarını uygular.
- 4. Rezervasyonlu konuklara oda verilememesi durumunda gerekli uygulamaları yapar.
- 5. Rezervasyonsuz konukların oda taleplerinin uygunluğunu değerlendirir.
- 6. Oda satış işlemlerini standartta belirtildiği şekilde uygular.
- 7. Konaklama belgesini standartta belirtilen adımlara göre düzenler.
- 8. Ön ödeme ile ilgili işlemleri uygular.
- 9. Konuğu odasına uğurlamadan önce işletme ile ilgili gerekli bilgileri konuğa aktarır.
- 10. Konuğu odaya uygun şekilde uğurlar.
- 11. Konuk bilgilerinin sisteme giriş kaydı ile ilgili işlemlerini uygular.
- 12. Grup giriş işlemlerinde gerekli adımları izler.
- Ön büro hizmetlerini yürütür.
  - 1. Konuk istek ve şikâyetlerini kabul ederken etkili iletişim tekniklerini kullanır.
  - 2. Konuk tiplerinin özelliklerine göre gerekli davranışları sergiler.
  - 3. Konuk şikâyet ve sorunlarının takip ve çözümünde kalite standardının gerekliliklerini uygular.
  - 4. Konuk mesajlarının alınması ve iletilmesinde gerekli adımları takip eder.
  - 5. Oda değişikliği taleplerinde gerekli adımları izler.
  - 6. Konukların çıkış tarih ve saat değişikliği taleplerinde izlenecek adımları uygular.
  - 7. Bildirilen teknik arızaların çözüm sürecini takip eder.
  - 8. Uyandırma taleplerinin karşılanmasında gerekli adımları izler.
  - 9. Döviz ve seyahat çeki bozma işlemlerini standartta belirtildiği şekilde yapar.
- 10. Kredi kartı işlemlerinde gerekli adımları takip eder.
- 11. Emanet kasaların satış ve takibine ilişkin işlemleri yürütür.
- 12. Ön bürodaki iletişim ve bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanır.
- Ön büroda yürütülen günlük oda işlemlerini açıklar.
  - 1. Kat hizmetleri raporu ile ilgili kontrolleri açıklar.
  - 2. Günlük rezervasyonların incelenmesine yönelik işlemleri açıklar.
  - 3. Günlük satışa hazır odaların belirlenmesine yönelik işlemleri açıklar.
  - 4. Oda blokajında dikkate alınacak hususları açıklar.
  - 5. Rezervasyon çeşidine göre giriş öncesi hazırlıkları açıklar.
  - 6. Konuk çeşitlerine göre verilecek hizmetleri açıklar.
  - 7. Dosyalama ve arşivleme tekniklerini sıralar.
  - 8. Anahtarların muhafaza ve kontrolüne yönelik işlemleri belirtir.
  - 9. Konuk hesaplarının takibine ilişkin işlemleri açıklar.
- Konukların çıkış işlemlerini yürütür.
  - 1. Konuk çıkışlarının takibine ilişkin işlemleri yürütür.
  - 2. Çıkış yapacak konukların kabulünde gerekli adımları uygular.
  - 3. Konuk hesabının hazırlanmasına yönelik işlemleri uygular.
  - 4. Hesapların tahsilinde çeşitli ödeme araçlarını kullanır.
  - 5. Ödeme araçlarını kabul ederken uygunluğunu (kredi kartının süresini, paranın sahte olup olmadığını) kontrol eder.
  - 6. Tahsilât işlemlerinde gerekli form ve evrakları kullanır.
  - 7. Faturayı esaslarına uygun şekilde düzenler.
  - 8. Konukları uğurlarken gerekli adımları uygular.
  - 9. Hesap çeşitlerine göre çıkış kayıt işlemlerini uygular.
- 10. Grup çıkış işlemlerinde gerekli adımları takip eder.
- Ön büroda gece işlemlerini açıklar.
  - 1. Gün içerisindeki giriş ve çıkışlarla ilgili kontrolleri açıklar.
  - 2. Gelmeyen rezervasyonlu konuklarla ilgili işlemleri belirtir.

- 3. Döviz kurları ile ilgili yapılması gereken işlemleri belirtir.
- 4. Departmanlardan gelen raporlarla ilgili işlemleri açıklar.
- 5. Gün içerisinde hatalı yapılmış işlemleri düzeltme yollarını açıklar.
- 6. Yasal olarak tutulması zorunlu liste ve evrakların hazırlığında dikkat edilecek hususları açıklar.
- 7. Ön kasanın muhasebeye devri için gerekli hazırlıkları sıralar.
- 8. Gece geç saatte giriş yapacak konuklarla ilgili hazırlıkları belirtir.
- 9. Otomasyon programında günün kapatılmasına yönelik işlemleri açıklar.
- 10. Departmanlara göndermek üzere hazırlanması gereken raporları sıralar.
- 11. Uyandırmaların takibine ilişkin adımları sıralar.
- 12. Erken kahvaltı taleplerinde yapılacak işlemleri açıklar.
- 13. Erken giriş yapacak odalarla ilgili hazırlıkları belirtir.
- Vardiya devir işlemlerini açıklar.
  - 1. Vardiyası sırasında giriş-çıkış yapmış odalarla ilgili kontrolleri belirtir.
  - 2. Ön kasanın devrine ilişkin işlemleri sıralar.
  - 3. Malzeme ihtiyaçlarının tespit ve talebine ilişkin işlemleri belirtir.
  - 4. Kayıp ve bulunmuş eşyalarla ilgili işlemleri açıklar.
  - 5. Konuk tarafından verilen hediyelerin kabulünde izlenecek adımları belirtir.
  - 6. Araç gereçlerin tesliminde dikkat edilecek hususları belirtir.
  - 7. Vardiyalar arası bilgi akışını sağlama yöntemlerini belirtir.

Otel paket programının Resepsiyon menüsünde bulunan alt menüler Tablo 1.12'de gösterilmiştir.

Alt Menüler	Günlük Listeler	Polis Listeleri
Boş Odalar	<ul> <li>Oda Değişim Listesi</li> </ul>	KBS Listesi
<ul> <li>Hızlı Oda Blokajı</li> </ul>	<ul> <li>Planlanan Oda Değişimleri</li> </ul>	Polis Listesi
Rezervasyon Folyo Bakiyeleri	Misafir Sağlık Durum Listeleri	Kimlik Bildirim Sistemi
Room Rack	Kapalı Oda Listesi	Misafir Raporları
• Blokaj	Kayıp Bulunan Listesi	
• Hızlı İşlem	Oda Uyandırma Çağrısı	
Hızlı Posting		
Online Check-In		
Misafir Kartları		
Günlük Listeler		
• İşler		
• Yeni İş Kaydı		
Otel Telefon Rehberi		
Web Sitesi Basketleri		

## 1.3.1. Rezervasyon Listeleri

Rezervasyon ile ilgili alt menülerin bulunduğu ana menüdür. Tablo 1.13'teki programda Rezervasyon\Rezervasyon Listesimenüsünde bulunanlar gösterilmiştir.

Tablo 1.13: Önbüro Kontrol Panelinde Yer Alan Sekmeler

Hepsi

Rezervasyon sekmesi	

- Bekleyen Listesi
   Konaklayan Listesi
- Rezervasyon Listesi
- Ayrılanlar Listesi

## **1.3.1.1.** Konaklayan Listesi (In-House List)

Konaklayan listesine Resepsiyon\Eski Listesi\Konaklayan listesi veya Rezervasyon\Konaklayan Listesi komutları ile ulaşılır. Konaklayan Listesi ekranında aşağıdaki sekmeler bulunmaktadır:

- 1. In House: Konaklayan misafirlerin listesidir.
- 2. Beklenen Gelişler (Expected Arrivals): Bugün Check-in yapacak misafirlerin listesidir.
- 3. Gerçekleşen Gelişler (Realized Arrivals): Bugün tesise giriş yapmış misafirlerin listesidir.
- 4. Beklenen Çıkışlar (Expected Departures): Bugün Check-out olacak misafirlerin listesidir.
- 5. Bugün Ayrılmış Olanlar (Realized Departures): Tesisten bugün ayrılmış misafirlerin listesidir.
- 6. VIP In House: Tesiste kalmakta olan VIP misafirlerin listesidir.
- **7. Genel Bakiye (G. Balance):** Şu an kalan misafirlerin sadece genel, ekstra ve acente bakiyesini gösteren misafir listesidir.
- **8. Sanal Folyolar (Virtual Folios):** Tesiste odada kalmayıp tesisin diğer faaliyetlerini kullanan misafirlerin listelendiği sekmedir.
- **9. NoShow Folyo:** Tesise gelmesi gereken ancak gelmeyen misafirlerin folyolarının bulunduğu listedir.

0 Ko	onak	laya	Hizh E	rişim Ar	aç Çubi	ığu (				
+	1	ē.	С	X	^	=	4	æ	ş	

Görsel 1.70: Hızlı Erişim Araç Çubuğu

In House List sekmesinin Hızlı Erişim Araç Çubuğunda bulunanlar ve işlemleri şunlardır (Görsel

+ Ekle: Yeni bir rezervasyon kartını açar.

1.70):

**Düzenle:** Mevcut oda kayıtlarında düzenleme yapmak için kullanılır. Düzenleme işlemini yapmak için çift tıklanması yeterlidir.

**Yazdır:** Konuk ile ilgili ilgili dokümanların yazdırılması için kullanılır. Bunun için yanındaki kulakçığa (oka) tıklanması gerekir (Görsel 1.71).

	ē.		
	Rezervasyonlar Özeti (Bugün)	Folyo	Confirmation Form
Ê	Konaklama Karti	EII Fiyatsız Konaklama Kartı	Registar Card Alternative
8	Toplu Folyo Yazdırma	Proforma	VIP Form
	Polis		

Görsel 1.71: Konaklayan Listesi Yazdır komutu seçenekleri

- **1. Rezervasyonlar Özeti (Bugün):** Konaklayan misafirlerin kişi sayısı, pansiyon durumu, Check-in/out tarihleri, telefon numaraları, balans vb. bilgilerinin listelenmesini sağlar.
- 2. Konaklama Kartı (Register Card): Konaklama belgesinin çıktısını alır.
- 3. Toplu Folyo Yazdırma: Seçili odanın folyosunun yazdırılmasını sağlar.
- 4. Polis: Bu komut Türkiye'de kullanılmamaktadır.
- **5. Misafir Folyosu (Guest Folio):** Seçili misafirin folyosunun yazdırılması için kullanılan komuttur. Toplu folyo yazdırmadan farkı ise döviz kuru bölümünün olmasıdır.

- 6. Register Card Unpriced (Fiyatsız Konaklama Kartı): Oda ücreti olmadan konaklama belgesinin çıktısının alınmasını sağlar.
- **7. Proforma:** Gerçek fatura yerine geçmeyen, misafirin konaklama süresince ödeyeceği tutarı gösteren tahmini faturadır. Bu faturayı misafirin onaylayacağı, tesisin ise ticari faturayı kese-ceği anlamına gelmektedir.
- **8. Confirmation Form:** Misafirin genel, konaklama ve ücretlendirme bilgilerinin yer aldığı formu yazdırmak için kullanılan komuttur.
- 9. Register Card Alternative: İkinci çeşit konaklama belgesinin çıktısının alınmasını sağlar.
- 10. VIP Form: Seçili oda için VIP formun çıktısının alınmasını sağlar.
- C Yenile: Sayfanın güncellenmesini sağlar.
- Hesap Tablosu Çıktısı: Konaklama Listesi ekranının hesap tablosu olarak çıktısının alınmasını sağlar.
- ▲ Gruplamayı Aktifleştir: Listenin istenen özelliklere göre gruplandırılmasını sağlar. Bunun için listede bulunan sütunların gruplama bölümüne konması gerekir.
- **Araçlar:** Logs, listede işlem yapanları gösterir. Kolon tasarımını kaydet ise gruplamaları kaydederek istenen şekilde listeler. Bu gruplama daha sonra silinebilir.
- ڬ Check Out: Seçili odanın çıkışını sağlar.
- Folyo İşlemleri: Seçili oda için işlem ve harcamaların girilmesini sağlar.
- F Eylemler: Konaklayan Listesi ekranında kullanılan komutlar burada yer alır (Görsel 1.72).



Görsel 1.72: Konaklayan Sekmesi Eylemler Komutları

Konaklayan sekmesi\Eylemler simgesindeki komutlar şunlardır (Görsel 1.72):

#### 1. Harcama Gir (Posting)

Seçilen bir odaya folyo açılmadan harcama ve adisyonların girilmeağlar.



sini sağlar.

Bu konu, 2.1.1,1. Harcama Gir başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 2. Ödeme (Payment)

Harcama islemi gibi ödeme islemi de folyo açılmadan yapılabilir. Misafirin ödemeleri, seçili oda için bu komutla sisteme kaydedilir.

Bu konu, 2.1.1.2. Ödeme başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 3. Folyo İşlemleri (Folio Transaction)

Seçili olan bir odadaki misafire ait Rezervasyon Kartı ekranından sonra Folyo ekranı gelir. Folyoya ait tüm islemler burada yapılabilir.

Bu konu, 2.1.1. Folyo İşlemleri başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 4. Share Rezervasyon Oluştur (Create Share)

Çalıştaya gelen gruplar, öğretmenevleri ve pansiyonlarda bir odada birbirini tanımayan kişilerle kalabilmektedir. Bu durumda bir odada kalan her kişi için folyonun açılması gerekir.

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 5. Folyoyu Kilitle (Lock Folio)

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 6. Folyo Kilidini Aç (Unlock Folio)

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 7. Folyo Routing

Bir odanın konaklaması ya da ekstralarının başka bir kişi tarafından ödenmesi durumunda bu odanın başka bir odaya yönlendirilmesi gerekir. Bu yönlendirme, sadece bir oda için yapılabilmektir.

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 8. Sanal Folyo (Virtual Folio)

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 9. Transfer Rezervasyonu

Misafirin tesise geliş veya ayrılış transferi ve tur transferleri için araçların planlanmasında kullanılır. Bir oda seçilir ancak bu seçim,

o odaya transfer rezervasyonu eklemek için değil; sistem gereği işlemi yapabilmek içindir.

Tesiste konaklayan bir misafirin golf transfer rezervasyonu girişi için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Rezervasyon Listesi ekranından bir oda seçiniz.

- 2. Eylemler komutuna tiklayınız.
- 3. Transfer Rezervasyon komutuna tiklayınız.
- 4. Transfer Rezervasyonu ekranında "+" işareti ile yeni bir Transfer Rezervasyon ekranı açınız.
- 5. Transfer\Uçuş bilgileri sütunundan Transfer Türü olarak Ayrılış seçeneğine tıklayınız.
- 6. Transfer tarihini seçiniz.
- 7. Rota için "..." kısımlarında kendi tanımlamanızı yapınız. "..." kısmına tıklayınız. "+" Ekle komutuna tıklayarak Golf Transferi yazınız. Kaydet komutuna tıklayınız. Kaydettiğiniz tanımlamayı Golf transferi satırına çift tıklayarak seçiniz.









Transfer Rezervasyon













Folyoyu Kilitle

Folyo Kilidini Ac

- 8. Fiyat bilgileri bölümünden transferi kullanacak kadar kişi sayısı yazınız.
- 9. Toplam fiyati yazınız.
- 10. Araç Bilgisi sütunundaki bilgileri giriniz.
- 11. Açıklama kısmına "Otelden golf sahasına gidiş." yazınız.
- 12. Alt kısımdaki "+" işaretine tıklayıp ilgili odayı seçiniz.
- 13. Kapatmadan Kaydet komutuna tiklayınız.
- 14. Eylemler menüsünden Folyoya Gönder komutuna, ardından da "Transfer geliri folyoya işlenecektir." kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 15. Kaydet komutuna tiklayıp işlemi tamamlayınız.

#### **UYGULAMA 37**

Transfer Rezervasyon komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Rafting turuna katılacak 3 oda için transfer rezervasyonu oluşturunuz. Toplam fiyatı ≵300 olarak giriniz.

Dijital İmza

Interface Adı

Tablet (imza için)

Resepsiyon

Oda kartı

Rez. Oda Kartı

Tablet (imza için)

Tamam

- 2. Transfer işlemini gerçekleştiriniz.
- 3. Misafirin folyosuna işlemeyi (posting) gerçekleştiriniz.

Oda Anahtarı Oluştur

#### 10. Oda Anahtarı Olustur Bu konu,

1.2.1.1. Rezervasvon Listesi başlı-

ğında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 11. Dijital İmza (Digital Signature)



Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Cihaz ve API Tanımları\Cihaz Tanımları komutundan Dijital İmza cihazı tanımlanır. Misafire anket uygulanması, varsa misafirin siparişlerinin online olarak verilip gerektiğinde misafirin tablete imzasını atabilmesi için kullanılır. Ekrandaki Interface Adı, hangi tablette imza atılacağını gösterir (Görsel 1.73).

## 12. Grup Folyosu (Group Folio)

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

# Grup Folyosu

## 13. Gelecek Folyo Güncelle (Refresh Future Folios)

Folyolara yapılan işlemlerin personelin ekranında da

Gelecek Folyoları Güncelle

gösterilmesi için güncellenmesi gerekir. Eylemler komutundan ilgili odanın folyosu güncellenebilir.

## 14. Check-Out (Çıkış işlemi)

Bir odanın çıkış işlemini yapmak için hesabının mutlaka kapatılması gerekir. Hesabı kapatmak için misafirin Rezervasyon Kartı ekranındaki Folyo sek-



mesine tıklayıp Nakit Ödeme, Kredi Kartı Ödeme veya Krediye Kaldır seçeneklerinden biri seçilmelidir.



ptal

Hesap kapatıldıktan sonra Beklenen Çıkışlar sekmesinden bir veya birden fazla odanın çıkış işlemi yapılabilir.

Check-out için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Check-out yapılacak iki odayı seçiniz.
- 2. Check-out yapılacak odaların folyolarının tamamının ödenmiş olduğundan emin olunuz.
- 3. Eylemler komutundan Check-out ya da Konaklama Listesi 📥 simgesine tiklayınız.
- 4. "... No.lu oda check-out yapılacaktır. Emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 5. "Check-out işlemi başarıyla tamamlandı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.

#### UYGULAMA 38

Check-out komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Beklenen Çıkışlar sekmesinde bulunan bir odanın çıkış işlemini gerçekleştirirken ödeme tipini Nakit Ödeme şeklinde gerçekleştiriniz.
- 2. Beklenen Çıkışlar sekmesinde bulunan bir odanın çıkış işlemini gerçekleştirirken ödeme tipini Kredi Kartı şeklinde gerçekleştiriniz.
- 3. Beklenen Çıkışlar sekmesinde bulunan bir odanın çıkış işlemini gerçekleştirirken ödeme tipini Krediye Kaldır şeklinde gerçekleştiriniz.

#### 15. Fatura Kes (Create Invoice)

Bu işlemde önce misafirden ödeme alınır, daha sonra faturası kesilir. Son olarak da check-out işlemi gerçekleşir.

Bu konu, 2.1.1.7. Fatura Kes başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 16. Kesilmiş Faturalar (Created Invoices)

Bu konu, 2.1.1.8. Kesilmiş Faturalar başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 17. Folyoyu Kapatmadan C/Out Et (C/Out Without Close Folio)

Çıkması beklenen bir misafir, odasını boşaltmış ama tesisten yararlanmaya devam edecekse folyosunu kapatmadan Check-out işlemi yapılabilir.

Folyoyu Kapatmadan C/Out Et işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Beklenen Çıkışlar sekmesinden ilgili odayı seçiniz.
- 2. Eylemler\Folyoyu Kapatmadan C/Out Et komutuna tıklayınız.
- 3. "... No.lu oda check-out edilecek ve Folyosu Sanal Folyoya taşınacaktır." kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 4. "İşlem tamamlandı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
- 5. Sanal Folyolar sekmesine tıklayınız (T ile başlayan oda No. ile ilgili misafirin adından folyosuna ulaşılabilir.).
- 6. Gerçekleşmiş Çıkışlar sekmesinde ilgili odayı görüntüleyiniz.

#### 18. Krediye Kaldır (City Ledger)

Seçilen oda veya odaları bir seferde krediye kaldırmak için kullanılır. Genellikle acenteler ve anlaşma yapılmış firmalar için uygulanır.



# **Ç**≣ Folyoyu Kapatmadan C/Out Et

Fatura Kes



Kesilmiş Faturalar



- Krediye Kaldır işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:
- 1. Beklenen Çıkışlar (Expected Departures) sekmesine geliniz.
- 2. Krediye kaldırılacak olan odaları seçiniz.
- 3. Eylemler\Krediye Kaldır komutuna tıklayınız.
- 4. "Rezervasyon folyosu krediye kaldırılacaktır. Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 5. Gelen kutucuktan City Ledger seçeneğine tıklayınız.
- 6. Tamam komutuna tiklayınız.
- 7. "Krediye Kaldırıldı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

## 19. Bir Gecelik Oda Fiyatını Bas (One Night Room Charge)

Oda ücreti, gün sonu yapıldığında odanın folyosuna işlenir. Misafir, oda ücretini hemen ödemek isteyebilir. Bu durumda bir gecelik oda fiyatı basılır ve ödemesi

alınır. Bir gecelik oda fiyatının folyoya eklenmesi için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Konaklayanlar sekmesinde bir oda seçiniz.
- 2. "... No.lu odanın bir gecelik oda fiyatı basılacaktır. Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 3. "Bir gecelik oda fiyat basılmıştır." kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Misafirin, Rezervasyon Kartı ekranına giriş yapıp Ön Folyo sekmesine bakıldığında ilgili günün İşlendi sütununda onay kutucuğu vardır. Bu da bir gecelik oda fiyatının basıldığını gösterir.

UYGULAMA 39

Bir Gecelik Oda Fiyatını Bas komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Önbüro Kontrol Panelinden Konaklayanlar sekmesinde bir odanın bir gecelik oda ücretini basınız. İlgili odanın rezervasyon kartından oda ücretini kontrol ediniz.
- 2. İlgili odanın rezervasyon kartından oda ücretini kontrol ediniz.

#### 20. Taranmış Dokümanlar (Scanned Documents)

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 21. İstek ve Şikayetleri (Requests/Complaints)

Konaklayan misafirlerin istek, öneri ve şikâyetlerinin kaydedildiği alandır. Bu istek ve şikayetler; Resepsiyon Menüsü\İşler bölümünde lis-

telenmektedir. Ayrıca misafirin Rezervasyon Kartındaki İşler bölümüne tıklandığında da görülmektedir. Durum bölümünde aşağıdakilerden biri seçilebilir:

- 1. Aktif (Active)
- 2. Yeni (New)
- 3. İşlemde (Processing)
- 4. Bekleme (Pending)
- 5. Planlandı (Planned)
- 6. Tamamlandı (Completed)
- 7. İptal Edildi (Cancelled)
- 8. Hepsi (All)



İstek ve Şikayetleri 

Taranmış Dokümanlar



seçınız. ratı basılacaktır. Onaylıyor musunuzî utucuğundaki OK komutuna tıklayıp

REZERVASYON VE RESEPSIYON İSLEMLERİ

Kime Ait bölümünde aşağıdakilerden biri seçilebilir:

- 1. Hepsi (All)
- 2. Departmanim (My Department)
- 3. Benim Alt Departmanım (My Sub-Departments)
- 4. Benim Görevlerim (My Tasks)

Sıralama bölümünde aşağıdakilerden biri seçilebilir:

- 1. Yeniden Eskiye (New To Old)
- 2. Önem (Importance)

#### 22. Paketler (Packages)

Tanımlanan paketlerin ulaşıldığı bölümdür. Örneğin, Board Fiyatları daha önce tanımlandığından burada gösterilir. Kiralananlar da buradan yapılabilir.

"+" Ekle komutuna tıklanarak tanımlama yapılabilir. Bu konu, 1.1.2.4. Standart Fiyatlar başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 23. Folyo Transfer (Folio Transfer)

Bir odanın harcamalarının başka bir odaya transfer yapılması istendiğinde kullanılır.

Bu konu, 2.1.1.4. Folyo Transfer başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 24. Oda Anahtarı Sil

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 25. Toplu Uyandırma Girme (Add Bulk Wake Up)

Uyandırma işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayı-

nız:

- 1. Konaklayan sekmesine tiklayınız.
- 2. Uyandırma isteyen oda ya da odaları seçiniz.
- 3. Toplu Uyandırma Girme komutuna tıklayınız
- 4. Tarih ve saati seçiniz.
- 5. Bir not yazılacaksa bu notu ikinci kısma yazınız.
- 6. Kaydet komutuna tiklayarak işlemi tamamlayınız.

Girilen uyandırmalara Resepsiyon\Günlük Listeler\Oda Uyandırma Çağrısı komutu ile erişilebilir.

## 26. Online Misafir İşlemleri (Online Guest Operations)

Online Misafir İşlemlerinden Hesabı Kapat, Online Check-out, Otel Anket komutlarının bu ekran sayesinde SMS ile Link Yolla veya Uygulamayı Şimdi Aç komutu ile misafir işlemlerinin yapılmasını sağlar.

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 27. Oda Değişimi (Room Change)

Misafirler, çeşitli nedenlerden dolayı kaldığı odayı değiştirmek isteyebilir.

Oda Değiştirme için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Oda değiştirmek isteyen misafirin odasını seçiniz.
- 2. Eylemler sekmesine, ardından da Oda Değişimi komutuna tıklayınız (Boş Odalar ekranı gelir.).



Oda Değişimi



Toplu Uyandırma Girme





Oda Anahtarını Sil





Folyo Transfer

- 3. Bir odayı çift tıklayarak seçiniz.
- 4. Oda Değişim Nedeni Seçiniz kısmından bir seçeneğe tıklayınız.
- 5. Açıklama kısmını boş bırakabilirsiniz.
- 6. Tamam komutuna tiklayınız.
- "Oda değişikliği başarıyla tamamlandı." kutucuğundaki OK komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

İşlemin kontrolü için Resepsiyon\Günlük Listeler\Oda Değişim Listesi tıklanır ve ilgili oda görüle-

bilir.

## UYGULAMA 40

Oda Değişimi komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Konaklayanlar sekmesinde bir odanın oda değişimini gerçekleştiriniz.
- 2. Hızlı Erişim Araç Çubuğu sekmesinde bulunan Blokaj ekranından oda değişimini gerçekleştiriniz.

#### 28. Fiyatlandır (Pricing)

Bu işlem, başka bir otel programından aktarım sonrası kullanılmaktadır. Yani farklı bir programdan şu an kullanılan programa geçiş yapan tesislerin tüm



Tüm Balansı CL ile Öde ve Secilenleri .

dataları aktarılır. Bu eylemi kullanarak fiyatlandırma satırlarının ekrana gelmesi sağlanır.

#### 29. Tüm Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala (Pay All Balance By CL And Bill Selecteds)

Seçilmiş folyoya ait tüm balansın City Ledger olarak kapanmasını sağlar. Tüm Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala işlemi için aşağıdaki basamaklarını uygulayınız:

- 1. Bir oda seçiniz.
- 2. Eylemler\Tüm Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala komutuna tıklayınız.
- 3. "Pay All Balance By CL And Bill Selecteds?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 5. "Tamamlandı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.

Kontrol amacıyla misafirin Rezervasyon Kartındaki Folyo sekmesine giriniz. Buradan da Hepsi sekmesine tıklayınız (Görsel 1.74).



Görsel 1.74: Rezervasyon Kartının Folyo ekranının Hepsi sekmesi

Acenta Balansı CL ile Öde ve Seçilenle..

## 30. Acente Balansı CL İle Öde ve Seçilenleri

## Faturala (Pay Agency Balance by CL and Bill Selecteds)

Seçilen folyonun sadece Acente Balansının City Ledger olarak kapanmasını sağlar. Acente Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Rezervasyon\Konaklayan Listesi komutuna tiklayınız.
- 2. Bir oda seçerek Eylemler komutuna tıklayınız.
- 3. Acente Balansı CL ile Öde ve Seçilenler komutuna tıklayınız.
- 4. "Acente Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 5. "Acente Balansı CL ile Öde ve Seçilenleri Faturala "kutucuğunda Ödeyen Dep. kısmından City Ledger seçerek Tamam komutuna tıklayınız.

## 31. Rezervasyon Listesine Gönder (Send to Reservation List)

Yanlışlıkla Check-in yapılmış bir odanın tekrar rezervasyon listesinde yer alması için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Gerçekleşen Gelişler sekmesine tıklayınız.
- 2. İlgili odayı seçiniz.
- 3. "... No.lu odayı rezervasyon listesine göndermek istediğinizden emin misiniz?" kutucuğundaki Evet komutuna tiklayınız.
- 4. "İşlem başarı ile tamamlandı" kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız (İlgili oda, Beklenen Gelisler sekmesine ver alacaktır.).

## 32. Tüm Konaklamayı Bas (Charge All Accommodation)

Misafir, giriste fatura isterse Tüm Konaklamayı Bas komu-

tu ile konaklama ücreti basılır. Ödemesi alınarak Fatura Kes işlemi yapılır. Tüm Konaklamayı Bas ve Ödeme Al işlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Konaklayan sekmesinden ilgili odayı seçiniz.
- 2. Eylemler\Tüm Konaklamayı Bas komutuna tıklayınız.
- 3. "Seçili (ID numarası ekrana gelir.) Rezervasyon için tüm konaklama günlerine oda fiyatı basılacaktır. Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 4. "Bütün konaklama ücreti basılmıştır." kutucuğundaki OK komutuna tıklayınız.
- 5. İlgili odayı seçerek Eylemler komutuna tıklayınız.
- 6. Ödeme Al komutuna tıklayarak ödemeyi sisteme giriniz.

## UYGULAMA 41

Tüm Konaklamayı Bas komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz. Konaklayanlar sekmesindeki iki odanın tüm konaklama ücretini basınız.

## 33. Peşin Satış İşlemi (Cash Posting & Payment)

Misafire yapılan hizmetin bedeli, nakit olarak tahsil edildiğinde kullanılır. Misafirin folyosuna giriş yapılmaz. Bu yüzden işlemi yaparken misafirin oda numarası seçilmez.

Peşin Satış İşlemi için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Konaklayalar sekmesi\Eylemler komutuna tıkladıktan sonra Peşin Satış İşlemi komutuna tıklayınız.
- 2. Departman olarak Fast Food seçeneğine tıklayınız.

Rezervasyon Listesine Gönder







- 3. Gelir olarak yiyecek seçeneğine tıklayınız.
- 4. Ödeme departmanı olarak Cash (Nakit-Peşin) seçeneğine tıklayınız.
- 5. Döviz tutarına 200 yazınız.
- 6. Tamam komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Peşin Satış İşlemi, kasa işlemlerinde sanal folyo olarak listelenmektedir. Ayrıca Konaklayan Listesi ekranında Cash Folio olarak aktarıldığı görülür.

#### 34. Folyo Balansları Yenile (Refresh Res Balance)

Fiyatlar ile ilgili bir güncelleme yapıldığında ilgili folyo

seçilip folyonun balansının güncellenmesi içindir. Ayrıca bu işlem, bir otel paket programından yeni bir otel paket programına geçiş yapılmasında da kullanılmaktadır. Misafirin folyosunun yeni otel paket programındaki folyosuna aktarılmasını sağlamaktadır.

#### 35. Toplu Güncelleme (Bulk Edit)

Birden fazla rezervasyon üzerinde topluca değişiklik (che-

ck-in/out tarihleri, giriş/çıkış saati, oda tipi, geliş notu, pansiyon tipi, market, segment, kaynak, acente vb.) yapılması için kullanılır.

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 36. Oda Kartı İşlemleri (Issue Room Key)

#### Oda kartı entegrasyonu ve cihaz tanımlamayla çalışan ko-

muttur. Misafire oda kartı hazırlanmasında kullanılır. Özellikle grup rezervasyonlarında grup gelmeden önce oda kartları hazırlanır.

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 37. Depozit İşlemleri (Deposit Transactions)

Parayla ilgili bir işlem değildir. Laundry, anahtar, oda kartı gibi depozit ile ilgilidir.

Ön Kasa\Depozit İşlemleri sekmesi tıklanarak yapılan Depozit İşlemleri hem tanımlanır hem de listelenebilir.

Bu konu, 2.1.2.8. Depozit İşlemleri başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 38. Toplu Folyo Yönlendirme (Add Bulk Folio Rou-

#### ting)

Acenteler, grup rezervasyonlarında konaklama ücretini öderken misafir de kendi ekstrasını öder. Bu durumda folyodaki oda ücretinin acenteye toplu folyo yönlendirilmesi yapılabilir.

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 1.3.1.2. Bekleyen Listesi (Waiting List)

Bekleyen Listesi ekranına ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Diğer Rezervasyon Listeleri\Bekleyen Listesi
- Menüde Ara kısmana Bekleyen Listesi yazılarak ulaşılır.

Bu konu, 1.2.1.2. Bekleyen Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 1.3.1.3. Rezervasyon Listesi (Reservation List)

Rezervasyon Listesi ekranına ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Rezervasyon Listesi
- Menüde Ara kısmana Rezervasyon Listesi yazılarak ulaşılır.

Bu konu, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

V Toplu Folyo Yönlendirme





Toplu Güncelleme

Oda Kartı İşlemleri



## 1.3.1.4. Ayrılanlar Listesi (Departure List)

Tesisten çıkış yapan misafirlerin listelendiği ekrandır. Ayrılanlar Listesi ekranına ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Ayrılanlar Listesi
- Menüde Ara kısmana Ayrılanlar Listesi yazılarak ulaşılır.

Önbüro Kontrol Panelinde ayrılanlar ile ilgili sekmeler şunlardır:

- 1. Hepsi sekmesindeki ekranda tesiste check-out olmuş olan bütün misafirler görülebilir.
- 2. Bugün Ayrılanlar sekmesinde bugün check-out olmuş misafirler gösterilir.
- 3. Ayrılanlar sekmesinde ise daha önce check-out olmuş misafirler görünür.

Bir odada yanlışlıkla check-out olmuşsa aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Yanlışlıkla yapılan işlemi seçiniz.
- 2. Ayrılanlar sekmesinde bulunan Eylemler\Check-out\Geri Al komutunu tıklayıp odanın Rezervasyon Listesi ekranına gitmesini sağlayınız [Konaklayanlar Listesi ekranında (In House List) geri gittiğine dair küçük bir kutucuk ekrana gelir.].

Check-out edilmiş ancak faturası kesilmemiş oda için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. İlgili çıkış işlemini seçiniz.
- 2. Eylemlerden Fatura Kes komutuna tiklayınız.

Ayrılmış bir misafirin bilgilerine doküman eklenebilir. Bunun için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Eylemler komutundan Taranmış Dokümanlar komutuna tıklayınız.

2. Dosya seçiniz.

3. Kaydet komutuna tiklayınız.

Misafirin folyo işlemleri kontrol edilebilir.

Yeni Harcama Ödeme Ekle ise misafir check-out yaptıktan sonra yanlış folyo işlenmişse düzeltme kaydının yapıldığı yerdir (Eylemler\Yeni Harcama Ödeme Ekle, misafirin hesaplarında bir yanlışlık yapıldığında bunun düzeltilmesi için kullanılmaktadır.).

#### UYGULAMA 42

Ayrılan sekmesi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

201 No.lu odanın çıkış işlemi yerine yanlışlıkla 101 No.lu odanın çıkışı yapılmıştır. Düzeltme işlemini yapınız.

#### 1.3.1.5. Hepsi (All)

Hepsi listesine ulaşım yolları şunlardır:

- Rezervasyon\Eski Listesi\Hepsi
- Menüde Ara kısmana Hepsi yazılarak ulaşılır.
- Bu konu, 1.2.1.5. Hepsi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 1.3.1.6. Misafir Kartları (Guest Cards)

Rezervasyon Kartı ekranındaki Misafirler sekmesinin Aksiyon sütununda tanımlanan misafirlerin listelendiği alandır. Hepsi, Sorunlu, İletişim, Kara Liste, VIP sekmeleri ile Misafir Kartları burada listelenebilir.

Bu konu, 2.2.2.2. Misafir Kartları başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

📇 Misafir Kartları

## **1.3.2. Ekstra Ekranlar**

Resepsiyon menüsünde ekstra işlemler yapılabilir (Tablo 1.14).

#### Tablo 1.14: Resepsiyon Menüsündeki Ekstra Ekranlar

#### Ekstra Ekranlar

- Room Rack
- Blokaj
- Hızlı İşlem
- Hızlı Posting
- Online Check-In

## 1.3.2.1. Room Rack (Oda Durum Tablosu)

Room Rack, o anda tesisteki odaların durumunu görsel olarak gösterir. Room Rack ekranında (Görsel 1.75) odaya ait şu işlemler yapılabilir:

- 1 ile gösterilen alan, sayfayı yeniler.
- 2 ile gösterilen alandaki soru işaretine tıklandığında Rack ekranındaki komutların anlamları ekrana gelir.
- 3 ile gösterilen alanda tüm odalar, büyük kutucuklar hâlinde görüntülenebilmektedir.
- 4 ile gösterilen alanda tüm odalar, küçük kutucuklar hâlinde küçültülerek görülebilmektedir.
- 5 ile gösterilen alanda odaların temiz (102), onaylanmış (105), kirli (103), arızalı veya kullanıma kapalı (104) ve kullanılmış (106-107) olup olmadığı görülür.
- 6 ile gösterilen alan, oda durumlarından seçilen kriterin seçili odaya uygulanmasını sağlar.
- 7 ile gösterilen alan, tüm odaların seçilmesini sağlar.
- 8 ile gösterilen alan, VIP oda olduğunu gösterir.
- 9 ile gösterilen alan, geç çıkış olduğunu gösterir.
- 10 ile gösterilen alan, işler olduğunu gösterir.
- 11 ile gösterilen alan, Kuyruğa Al komutudur. Rezervasyonlu odayı bekletir.
- 12 ile gösterilen alan; misafirin adı, soyadı ve kişi sayısını gösterir.
- 13 ile gösterilen alandaki oda numarasının altında bulunan işaretine tıklandığında şu işlemler gerçekleştirilir:
  - 1. Rezervasyon Oluştur komutu tıklandığında yeni bir Rezerv 🕀 n Kartı açılır.
  - 2. Rezervasyon Listesinden Seç komutu tıklandığında mevcut bir rezervasyon için odanın blokajı yapılabilir.
  - 3. Konaklayanlar Listesi ekranından Seç komutu tıklandığında Konaklama Listesi ekrana gelir.
- 14 ile gösterilen alan, odadaki misafirin doğum günü olduğunu gösterir.
- 15 ile gösterilen alandaki üst üste üç nokta dolu oda üzerindeyken tıklandığında odaya ait aşağıdaki işlemler görüntülenir:
  - 1. Hızlı Ödeme girişi sağlanır.
  - 2. Folyo İşlemleri ekranı açılır.
  - 3. Check-out yapılabilir.
  - 4. Görev eklenebilir.
  - 5. 13 ile gösterilen alandaki üç seçenek ekrana gelir.
- 16 ile gösterilen alan, üst üste üç nokta ise bugün gelecek oda olduğundan şu işlemler yapılabilir:
  - 1. Check-in yapılabilir.
  - 2. Görev eklenebilir.
  - 3. 13 ile gösterilen alandaki üç seçenek ekrana gelir.
- 17 ile gösterilen alan, Share Oda olduğunu gösterir.
- 18 ile gösterilen alan, Room Change olacağını gösterir.


• 19 ile gösterilen alan, Günlük Kullanım (Day Use) oda olduğunu gösterir.



Görsel 1.75: Room Rack ekranı

UYGULAMA 43

Room Rack ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Rack ekranındaki tüm komutları oluşturacak işlemleri yapınız.
- 2. Sadece temiz odaları listeleyiniz.
- 3. Bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
- 4. Tüm odaları temize alınız.
- 5. Share olan odaların ekran görüntüsünü alınız.
- 6. Sadece double olan odaları listeleyiniz.
- 7. Sadece bağlantılı odaları listeleyiniz.

# 1.3.2.2. Blokaj (Oda Takvimi/Room Calendar)

Hızlı Erişim Araç Çubuğu ve Resepsiyon\Blokaj menüsünde yer alır. Kat Hizmetleri menüsünde de yer alır ancak departmanın işlem yapma yetkisi yoktur.

Blokaj

Görsel 1.76'daki blokaj ekranındaki numaralarla gösterilen işlem ve komutlar

şunlardır:

- 1 ile gösterilen alandaki Tarih komutu, istenilen günün ekrana gelmesini sağlar.
- 2 ile gösterilen alandaki müsaitlik komutu, seçilecek gün sayısı kadar müsait olan odaları gösterir. Örneğin, 24 gün seçilirse 24 gün boş olan odaları gösterir.
- 3 ile gösterilen alandaki Gün Aralığı komutu, ekranı 3, 7, 14, 21 ve 31 gün aralıklarına göre ayarlar.
- 4 ile gösterilen alanda Rezervasyon Listesi ekranı gelir.
- 5 ile gösterilen alanda Fiyat ve Doluluk ekranı gelir.
- 6 ile gösterilen alanda Hızlı Pos ekranı gelir.
- 7 ile gösterilen alandaki Blokajsızları Göster komutu, Online ve blokajsız rezervasyonları gösterir.
- 8 ile gösterilen Filtrele komutu, misafir adına göre filtreleme (bulmayı) yapmayı sağlar.
- 9 ile gösterilen alanda ekrana yeni rezervasyon oluşturmak için bir kutucuk getirir.
- 10 ile gösterilen Önceki komutu, gün aralığına göre bir önceki günleri ekrana getirir. Örneğin,
   3 gün olarak belirlendiyse 3 gün öncekini ekrana getirir.
- 11 ile gösterilen Yinele komutu, sayfayı günceller.
- 12 ile gösterilen Sonraki komutu, gün aralığına göre sonraki günleri ekrana getirir.
- 13 ile gösterilen Forecast komutu, rezervasyonlu dolu oda ve müsait odaları grafik şeklinde gösterir.
- 14 ile gösterilen Ayarlar komutunda blokaj ekranının nasıl gösterileceği ile ilgili ayarlar yapılır.
- 15 ile gösterilen alandaki oda numarası, Oda Tipi (Standart Oda, Aile Odası, Suit Oda vb.), Oda Durumu (Temiz, Kirli, Arızalı, Onaylı, Dokunulmuş ve Kapalı) ekranın sol tarafında yer alır. Buradaki başlıklara tıklandığında listenin durumu değişir. Oda No., Tipi ve Durum başlıklarının herhangi birine sağ tıklandığında sütunlar kaldırılabilir, gruplama yapılabilir vb. ayarlamalar düzenlenebilir.
- 16 ile gösterilen alan, tarihleri hafta sonlarına göre sütunlar hâlinde gösterir.
- 17 ile gösterilen pembe renk, misafirin odada konakladığını gösterir. Pembe renk, daha koyu olursa misafirin bugün çıkış yapacağı anlamına gelir.
- 18 ile gösterilen yeşil renk, gelecek misafiri gösterir. Yeşil renk daha koyu olursa misafirin bugün giriş yapacağı anlamına gelir.

- 19 ile gösterilen turuncu renk, Covid-19 virüsünden dolayı boşalan odanın havalandırılması için 12 saate boş kalacağını gösterir. Daha sonra kendisi otomatik olarak kendisi kaybolur.
- 20 ile gösterilen krem rengi, Check-out olmuş odayı gösterir.
- 21 ile gösterilen sarı çizgi, günün tarihini gösterir.
- 22 ile gösterilen alanın çıkması için yeşil alana (18 ile gösterilen alan) sağ tıklanır ve 22 ile gösterilen komutlar çıkar.



Görsel 1.76: Blokaj ekranı

Sürükle bırak yöntemi ile rezervasyon kaydı oluşturulabilir. Bunun için şu işlemler yapılır:

- 1. İlgili tarih aralığını farenin sol tuşu ile tutup bitiş tarihine kadar sürükleyiniz.
- 2. Gelen "Etkinliği Düzenle" ekranındaki kutucukları doldurunuz.
- 3. Kaydet komutuna tiklayınız.

Yeşil renk olan sütuna sağ tıklandığında (Görsel 1.76'da 22 No.lu) Check-in, Rezervasyon İptali, Oda Blokajını Kaldır, Ödeme, Harcama Gir, Rezervasyon Kartı ve Fatura Kes işlemleri yapılabilir.

Görsel 1.76'deki 9 numara ile gösterilen "+" simgesine tıklandığında blokajsız oda rezervasyonu yapılabilir. Yapılan bu rezervasyon, Görsel 1.76'daki 7 numara ile gösterilen alanda bulunur. Zil simgesine tıklandığında blokaj ekranındaki oda numarasının hemen üzerinde gösterilir (Görsel 1.77).

Oda Tai	Oda Takvimi						<u>25.1.2021 🖬 -</u> 🗐					3			14 S ±					e c		
																					٥	In for
Ofa No. 11	Tas	Damen			- 20	Austral 21	121									Fedrus	wy 2021		-			
	1		13	20	27	28	29	- 22	21	~	2	1	14	2	-	- 14		2	10	11	12	13
	hin Pitonian	Case						Handert Nambert Dambert Dambert Dambert Dambert Dambert Dambert Dambert	Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 25 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 24 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Dia 25 Di			nigter nister equer equer sigter	SHQHOAT SHQHOAT SHQHOAT SHQHOAT SHQHOAT									

#### Görsel 1.77: Blokaj ekranındaki Blokajsız odalar

#### UYGULAMA 44

Blokaj ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Blokaj tablosundan sürükle bırak yöntemiyle iki rezervasyon kaydı yapınız.
- 2. Konaklayan bir misafirin harcamasını giriniz.
- 3. Konaklayan bir misafirin bilgilerini rezervasyon kartına giriniz.
- 4. Durum kısmında temiz odaların ilk sırada listelenmesini sağlayınız.
- 5. Gün aralığını 14 gün olarak ayarlayınız.

# 1.3.2.3. Hızlı İşlem (Quick Desk)

Hızlı İşlem

Resepsiyon\Hızlı İşlem komutuna tıklanarak ulaşılır. Ad, soyad, Voucher No. veya Rez Id gibi seçeneklerden birini yazıp Rezervasyon Bul komutuna tıklanır ve arama yapılarak istenilen rezervasyon seçilir (Görsel 1.78). İstenirse Konaklayan sekmesinden de konaklayan misafir aranabilir.



#### Görsel 1.78: Hızlı İşlem ekranı

Görsel 1.78'deki Seç komutuna tıklandığında Görsel 1.79'daki ekran görünür.

Areme Paneli	Arama	Sonuçlarını Göster				
A Rezervary	* 10	Musifier (1)				
064 No. 302		Acents ELF	Dress-in 31.10.2020	5-eck-Dut 6.11.2020	5	Standard Oda
Panulyse Tea FB		Voucher No	Pier To- Refundable- Iptal edilebili	niji 3	Qold O	014.2 R64 1. 1
Soo	TRY	Tophen Tatle 3600 TF	y Folyo Baleris TRY	Notiar		

Görsel 1.79: Hızlı İşlem ekranında Folyo işlemleri

Görsel 1.79'daki ekrandan işlem girişi ile Folyo Harcama, Ödeme komutu ile misafirden tahsilat yapma, Fatura komutu ile de misafirden hem ödeme alma hem de misafirin faturasının oluşturulması sağlanır. Folyo komutu ile misafirin folyosunu görme ve işlem yapma, ProFolio ile Resday ekranını görme, Hızlı Posting komutu ile de misafirin çeşitli yerlerde yapabileceği harcamaların girilmesi sağlanır.

## 1.3.2.4. Hızlı Posting (Quick Posting)

Resepsiyon\Hızlı Posting ve Hızlı Erişim Araç Çubuğu sekmesindeki Hızlı Pos ile konaklayan ve konaklama dışında çeşitli nedenlerle gelen misafire ait satış

ve işlemlerin Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları bölümündeki Fix Fiyat Tanımları kullanılarak yapıldığı ekrandır.

Bu konu, 2.1.1.19. Hızlı Posting başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 1.3.2.5. Online Check-In

Resepsiyon\Online Check-in komutuna tıklanarak ulaşılır. Tesisin web sitesi aracılığıyla misafirler tarafından yapılan rezervasyon için İsim ve Soyadı ya da Voucher No. yazılıp Rezervasyon Bul komutu ile tıklanınca ilgili rezervasyonlar ekrana gelir.

Online rezervasyonlar, Rezervasyon Listesi Hepsi sekmelerine gelir (Görsel 1.80). Oda verilip Check-in işlemi gerçekleştirilebilir.

Rezervasyon Listesi													
+	1		~ C	×	^	=	4		ş			Toplam: 11	
	Hepsi		Bekleme	n Galişler	1	VIP:		Yeni.		Öderne Beki	emeni		
Durum		Oda No	Durum	Oda Tipi	Verilen Tip	Acente	Misa	fir Adı		Voucher No Gelis	Geliş	Rez Id	
Paymen	Waiting			STD.		BOOKL.	.onle	ne check is		25.10	2020 15:0	5.929.405	



F Hizli Posting

Online Check-In

# 1.3.3. Operasyon Çözümleri

Resepsiyon menüsünde operasyon adı altında resepsiyon ile ilgili diğer alt menüler oluşturulabilir. Tablo 1.15'te, programda bulunan Resepsiyon ile ilgili alt menüler gösterilmiştir

Tablo 1.15: Resepsiyor	n Menüsünde Bulunan	Diğer Alt Menüler
------------------------	---------------------	-------------------

Operasyon Çözümleri	
<ul> <li>Boş Odalar</li> <li>Oda Tipi Müsaitlik</li> <li>Hızlı Oda Blokajı</li> <li>Oda Değişim Listesi</li> <li>Planlanan Oda Değişimleri</li> <li>Rezervasyon Notları Listesi</li> </ul>	<ul> <li>Misafir Kartları</li> <li>Günlük Misafir Sağlık Durumları</li> <li>Kayıp Bulunan Listesi</li> <li>Oda Uyandırma Çağrısı</li> <li>Otel Telefon Rehberi</li> <li>Otel Transfer Listesi</li> </ul>

#### 1.3.3.1. Boş Odalar (Available Rooms)

Boş odanın durumunu, şu an dolu odaların ne zaman boş olacağını ve odaların tüm özelliklerini gösterir.

Filtreler bölümü ile "Check-in ve Check-out Tarihi, Oda Tipi, Odanın Özellikleri, Odaların Durumları, Konumu, Kat, Temiz ve Onaylı, Konaklayanlar Hariç, Kapalı Odalar Hariç ve Planlanan Oda Değişimleri" düğmelerinin aktif olup olmadığına göre işlem yapılabilir (Görsel 1.81).

Filtreler									^
16.11.2020 E 17	11.2020 g 034	Tpi 0	2011 + V	atak Tipl - I	Kal Yamir	- 0	Temiz ve On	nh 💷 t	ionaklayanlar Har
		D	use + N	laic Vaturi A	Conumu Manzain		Kapalı Odala	e Har(B P	Nanianan Oda De
Giden Misafir İsmi	Giden Çıkış Tarihi	Son COut	Oda N	o Durum	Oda Tipi Adi	Yatak Tipi	Konumu	Manzara	Apkiama
NONAMESS NONA.	98.11.2020 11:00	141120301084	204	Clear	Suit one	DOVELE	Sett.	Desir S	548
NONAMERI NONA.	96.11.2020.11.00		505	Clean	Standard Oda	SOURLE			
5. rezervasyon t.P	16.11.2020-11:00	14.11.2020-08.4	8 202	Dirty	Suit one	DOUBLE	Bath	Desiz-S-	suit
		14 11 2020 12-4	101	Dete	Standard Oda	945	A block	Eshrie-G	essellar do

Görsel 1.81: Boş Odalar ekranı

#### 1.3.3.2. Oda Tipi Müsaitlik (Room Type Availability)

Grup sütununda [16.11.2020 (7)] yay ayraç içindeki "7" rakamı, oteldeki oda tipi sayısını göstermektedir. Örneğin; CON, Corner Room, DLX, Family, PNR, STD, SUIT gibi. (Görsel 1.82).



... Bos Odalar

Filters																	1
16.11.2020			23.11.	2020				Oda Tip	ś								
	Topl	Toplam	co	I N	Com	er Ro	DD DD		Far	sily	PN	R	stp		50	τ	
	805	Dolla	105	plu	Boy	Dole	Boş	olu	805	pla	Boş	alu	Rop	ialu	305	Dolu	
16.11.2020 (7)	-41	17	5	0	5		15	0	10		10		-6	16	-4	1	1
17.11.2020 (7)	33	17	5	0	5		-15	0	10		10		-18	16	4	- 1	
18.11.2020 (7)	31	17	5	0	5		15	0	10		10	- 0	-18	16	- 4	+	
19 11 2020 (7)	.31	17	5	0	5		15	Ó	10		10	. 0	-18	76	4	1	1
2011.2020(7)	.36	.0	5	a	5		15	0	10		10		-13	10	4	1	

Görsel 1.82: Oda Tipi Müsaitlik ekranı

# 1.3.3.3. Hızlı Oda Blokajı (Quick Room Assignment)

Resepsiyon\Hızlı Oda Blokajı komutuna tıklanarak ulaşılır. Hızlı Oda Blokajı ekranında, sol alt tarafta rezervasyonlu misafirler bulunmaktadır. Sağ tarafta



ise seçilen rezervasyonlu oda için boş ve temiz odalar bulunmaktadır. Sağ taraftaki odalardan birine çift tıklandığında seçili rezervasyon için o oda blokajlanır.

Blokajı Kaldır veya Eylemler\ 😰 काधा कथा komutuna tıklandığında seçilmiş odanın blokajı kaldırılır.

Onay kutularının aktif olup olmamasına göre listeleme sağlanır. Görsel 1.73'teki onay kutuları şu komutları verir:

- Blokajlı odaları da göster.
- Kapalı odaları da göster.
- Planlanan değişimde olan odaları da göster.
- Oda tipini dikkate alma.
- Oda kapasitesini dikkate alma.

Misafirler (1) Misafir komutu yanında bulunan yay ayraç içindeki "1" rakamı, seçili olan rezervasyona ait kaç kişi var ise onların adı, soyadı, geçmiş bilgileri ve geçmiş işlerini gösteren ekranı getirir.

Giriş (Başlangıç) ve Giriş (Son) tarihleri, Oda Tipi, Konumu, Yatak Tipi, Mak. Yatak, Kat, Manzara, Durum (Temiz, Kirli ve Hepsi) seçenekleri ve Durum (Boş ve Blokajsız, Sadece Boş ve Hepsi seçenekleri) için filtreleme yapılmasını sağlar.



Görsel 1.83: Hızlı Oda Blokajı ekranı

# UYGULAMA 45

Hızlı Oda Blokajı ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 3 farklı oda tipi için 3 adet rezervasyon kaydı oluşturunuz.
- 2. Resepsiyon menüsünden yeni rezervasyonlar için Hızlı Oda Blokajı işlemini gerçekleştiriniz.
- 3. Rezervasyon menüsünü Rezervasyon Listesi ekranından kontrol ediniz.

# 1.3.3.4. Oda Değişim Listesi (Room Change List)

🏲 Oda Değişim Listesi

🚽 Planlanan Oda Değişimleri

Misafirin odayı beğenmemesi, durumunu upgrade etmesi (bir üst kali-

teli odaya geçmek istemesi) gibi durumlarda oda değişimi yapılır. Kat Hizmetleri ve Resepsiyon menülerindeki Oda Değişimi Listesi ile bunların zaman aralığına göre listelenmesini sağlar.

Resepsiyon\Günlük Listeler\Oda Değişim Listesi komutlarına tıklanarak Oda Değişimi ekranına ulaşılır. Zaman aralıkları oluşturulduktan sonra Raporla komutuna tıklanınca liste aşağıda oluşur. İstenirse Konaklayan Oda Değişimi ya da Rezervasyon Blokaj Değişikliği sekmelerinde ayrı ayrı listelenebilir (Görsel 1.84).

F	lepsi	Konaklayan	Oda Değişimi	Režervasýon Blokaj Değişikliği						
llk Oda	Ilk Oda Tipi	Son Oda	Son Oda Tipi	Notlar	Değişikli	Misafir	Res Statūsū			
				-	ē					
550	Standard Oda	304	Standard Oda		19.1_	NONA	Rezervasyon			
103	Family room	505	Standard Oda		16.1_	NONA_	Rezervasyon			
201	Suit oda	205	Suit oda		16.1_	SERCA	Konaklayanlar			
505	Standard Oda	110	Standard Oda		16.1_	Brace	Konaklayanlar			

Görsel 1.84: Oda Değişim Listesi ekranı

# 1.3.3.5. Planlanan Oda Değişimleri (Room Change Plans)

Oda değişikliği üç ayrı şekilde yapılabilir:

- 1. Blokaj tablosundan sürükle bırak yöntemi kullanılarak değiştirilir.
- 2. Rezervasyon Kartının içerisine girilip oda numarası değiştirilerek yapılır.
- 3. Resepsiyon\Günlük Listeler\Planlanan Oda Değişimleri komutuna tıklanıp işlem basamakları uygulanarak oda değişikliği yapılır.

Gün içerisinde yapılan bütün oda değişiklerini ana ekrandaki Resepsiyon menüsünün altındaki Oda Değişim Listesinden görmek mümkündür.

Oda değişimi yapmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Resepsiyon\Günlük Listeler\Planlanan Oda Değişimleri komutuna tıklayınız.
- 2. Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Rez. Bilgi satırında istenirse rezervasyonu olan bir oda ya da konaklayan bir oda seçilebilir. Bir oda seçiniz.
- 4. Planlanan Tarihi seçiniz.
- 5. Bitiş Tarihini seçiniz.
- 6. Oda No. sekmesinden yeni odayı seçiniz.
- 7. Neden kısmı için istenirse var olanlardan birini seçebilirsiniz.
- 8. Notlar kısmında oda değişimi ile ilgili bilgi verebilirsiniz.
- 9. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Planlanan oda değişim işlemini yaptıktan sonra yeni sekmede yapılacak oda değişimi listelenir. Gerçekleşen (Occured) listesinde gerçekleşen, İptal sekmesinde ise gerçekleşmeyen oda değişimleri, Hepsi sekmesinde ise tüm Oda Değişim Listesi görülür (Görsel 1.85).

Yerd	Records		Aprel 1		Hepsi					
Aksiyon		Rez. id	Planlasan Tar	i Oda	Oda Tipi	Misafieler	Velipkin.	Yeni Oda	Durses	Kalavo
			1							
Correspondences	0.00	5.509.871	pia.09,2520	105	Standard Oylar			1002	Char	
	- 0 -	1.541415	10.04.2020		hamily room			107	Cean	
Of the new owners		5.581.045	16.09.2020	104	Standard Oda			102	Dipat	
🕐 Dös Değişimini Gerçekh	eter O lotal	5.581.045	17.09.2520		Standard Dda			101	Dirtsjönu	
() Dela Degligimini Gargabili	ente O fecal	5.591.045	17.09.2020		Standard Dolar			1901	Demysions	

Görsel 1.85: Planlanan Oda Değişim listesi ekranı

## **UYGULAMA 46**

Planlanan Oda Değişimleri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. İki oda için oda değişimi kaydı oluşturunuz.
- 2. Bir oda için oda değişimini gerçekleştiriniz.
- 3. Bir oda için oda değişimini iptal ediniz.

#### 1.3.3.6. Rezervasyon Notları (Reservation Notes)

Rezervasyon Karti, Misafir sekmesinin en altındaki Notlar komutundan girilen notların listelendiği yerdir. CRM\Rezervasyon Notları tıklanarak bu

F Rezervasyon Notlari

F Günlük Misafir Sağlık Durumları

notlara ulaşılır. Filters bölümünden tarih aralıkları seçilebilir. Durum bölümünden Rezervasyon Kartının su an hangi yerde bulunduğu seçilebilir. Not Türü veya sadece Tarih Aralığı seçilerek Raporla komutuna tıklandığında da olan notlar ekrana gelir.

#### 1.3.3.7. Misafir Kartları

Bu konu, 2.2.2.2. Misafir Kartları başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### 1.3.3.8. Günlük Misafir Sağlık Durumları

Misafirin günlük sağlık durumunun takip edildiği ekrandır. Öncelikle Misafir Kartı\Sağlık Durumu sekmesinde gerekli bilgilerin girişinin yapılması gerekir (Görsel 1.86).

Misafir Kartı 💿 🤟 +		>				~ ×
Das	< al Metha	Terribler	Oecreis	haler	Yoursia	Sağlık Durume
-	+ /	1 -	6 C 🗊	→ Ξ		Topism: 1
Last Harris 2	tun E	Missle Adv	Derece Silayethe	Ang Oksunik	Cavel Durson	
MD-	-25 m.4020 minut	hear and	24	0.0	Parried	

Görsel 1.86: Misafir Kartı Sağlık Durumu sekmesi

CRM\Misafir\Günlük Misafir Sağlık Durumları komutuna tıklanarak Günlük Misafir Sağlık Durumlarına ulaşılır (Görsel 1.87). Tesiste konaklayan misafirlerin sağlık durumlarının günlük olarak kontrolleri, tesis doktoru ve hemşiresi gözetiminde yapılır.

Günlü	k Misa	afir S	ağlık D	urum	u			
+ /		J	. c		^	= 9	ş	Toplam: 4
Filters								^
25.10.2020	25.10.2020							
Tarih	Misafir Adı	Derece	Şikayetler	Ates	Öksürük	Covid Durum	Sonuç	HES Kodu
•								
25,10,2020 19:51	ALTAY YL.	35.5	YOK			Normal	Riskoz	R589-218
25.10.2020 19:52	Bekir KU	36				Normal	Risksiz	86-81-333
25.10.2020 19:57	AHMET	36.5			3	Normal	Risksiz	AD9-E33-1
25.10.2020 19:58	Mehmet	37		1	53	Normal	Risksiz	A09-E33-4

Görsel 1.87: Günlük Misafir Sağlık Durumu ekranı

# 1.3.3.9. Kayıp Bulunan Listesi (Lost and Found)

Kayıp ve bulunan eşya kayıtları; Resepsiyon, Kat Hizmetleri ve CRM menüsü altındaki Kayıp ve Bulunanlar Listesi ekranından takip edilir. Bu listede Hepsi, Kayıp, Bulundu, Teslim Edildi ve Zaman Aşımı sekmeleri bulunmaktadır. Zaman aşım süresi, tesisten tesise değişmekle birlikte genelde 6 aydır.

Kayıp Bulunan Listesi doldurulurken öncelikle yıldızlı alanların mutlaka doldurulması gerektiğini unutmayınız. Bu listeyi doldururken aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Resepsiyon\Günlük Listeler\Kayıp Bulunan Listesi komutuna tıklayınız.
- 2. Ekle komutuna tiklayınız.
- 3. Sol taraftaki fotoğraf komutunun altında "+" işareti varsa ürünün fotoğrafını ekleyiniz.
- 4. Personel kısmına bu işlem kaydını yapan kişi otomatik olarak gelir.
- 5. "Değerli?" düğmesini sağa doğru çekerek Aktif duruma getirebilirsiniz.
- 6. Durum, Kayıp ise Oda Bilgisi seçildiğinde Oda No. ve Misafir Adı otomatik olarak ekrana gelir.
- 7. Telefon ve E-mail yazınız.
- 8. Açıklama kısmına ürünün tüm detaylarını yazınız.
- 9. Ürün kısmına da bulunan, kaybolan eşyanın ne olduğunu ve markasını yazınız.
- Durum kısmından Kayıp veya Bulundu seçeneğine tıklayınız [Teslim Edildi (Delivered), Zaman Aşımı (Time Out) seçenekleri, Kayıp ve Bulundu durumlarından sonra kayıt işlemi için birini seçiniz.].
- 11. Konumu kısmında ürünün nerede bulunduğu veya nerede kaybedildiğini yazınız.
- 12. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Ürün bulunursa aynı ekranı açarak şu işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Durum kısmından Bulundu seçeneğine tıklayınız.
- 2. Bulan kişi kısmına kendi adınızı yazınız.
- 3. Sonuç kısmı, Durum kısmında Teslim Edildi olarak seçildiyse bu alanı doldurunuz.
- 4. Kayıt No takip ediliyorsa bunu yazınız.
- 5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Ürün teslim edilecekse aynı ekranı açarak şu işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Durum kısmından Teslim Edildi seçeneğine tıklayınız.
- 2. Sağ taraftaki bölümden Teslim Edildi Tarih ve Saati seçiniz.
- 3. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

#### UYGULAMA 47

Kayıp Bulunan Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bir misafirin cüzdanı kaybolmuştur. Kayıp kaydı oluşturunuz.
- 2. Bellboy Mustafa, havuz çevresinde bir adet saat bulmuştur. Kaydını yapınız.
- 3. Kaybolan cüzdan bulunmuş ve ilgili misafire teslim edilmiştir. Kaydını yapınız.

# 1.3.3.10. Oda Uyandırma Çağrısı (Room Wakeup List)

Resepsiyon\Günlük Listeler\Oda Uyandırma Çağrısı komutuna tıklanarak ulaşılır. Rezervasyon ve Konaklama Listeleri Eylemler bölümünden





Oda Uyandırma Çağrısı												
+	/ =	I	•	C	×	^	=					
A	ktif	Geçi	miş				_					
Rezervasyo	n Uyandırma Tai	rihi	Durum	A	iklama		Persone					
	ē											
16.10	17.10.2020 00:	00	Bekleyen		nutlaka uyan	dınılmalı	ozl					
FATÍH Ö	17,10.2020 00:	00	Bekleyen	n	nutlaka uyani	dinimali	ozl.,					

Görsel 1.88: Oda Uyandırma Çağrısı ekranı

Misafirin uyandırılıp uyandırılmadığını yani durumunu belirlemek için ilgili odaya çift tıklanarak Oda Uyandırma Çağrısı (Görsel 1.89) ekranı açılır. Durum kısmına sonuç yazılarak kaydedilir.

Oda Uy	andırm	a Ç	ağrıs	51		
0 < -	- 6	>			~	×
Rezervativon 16.10 - 23.10.20	20 (5654361)					
Uyandirma Tarihi 17.10.2020	€ 00:00	0	Oda No			
Açıkısma mutlaka uyandı	rilmalı					
Bekleyen			tler		-1-1-1-1-1-1-1-1-	
Tamamlandı						
Canceled						
Cevap Yok						



# 1.3.3.11. Otel Telefon Rehberi (Hotel Phone Book)

Tesis yönetici ve personellerinin, tesisin çalışmış olduğu firma ve şirket yetkililerinin ad, soyad, telefon ve gsm numaraları, e-posta ve adresleri ile notların yazıldığı ve takip edildiği ekrandır. Otel telefon rehberine kayıt için aşağıdaki işlem basamaklarını

#### uygulayınız:

- 1. Resepsiyon\Otel Telefon Rehberi\+ Ekle komutuna tıklayınız.
- 2. Eklenecek kişinin adını ve soyadını yazınız.
- 3. Firma adını yazınız.
- 4. Kategori kısmına firma hangi sınıflamaya alındığını yazınız.
- 5. Telefon, GSM, telefon 2 numaralarını yazınız.
- 6. Faks numarasını yazınız.
- 7. E-mail adresini yazınız.
- 8. Ülke, şehir ve mahalleyi yazınız.
- 9. Notlar kısmına kişi ve firma ile ilgili konuları yazınız.
- 10. Adresini yazınız.
- 11. Kaydet komutuna tiklayınız.

#### UYGULAMA 48

Otel Telefon Rehberi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Genel müdür için bir telefon kaydı oluşturunuz.
- 2. Ön büro müdürü için bir telefon kaydı oluşturunuz.
- 3. En yakın polis merkezinin telefon kaydını oluşturunuz.

) BİLGİ KUTUSU

Yangın, jandarma ve polis için 2021 Haziran ayından itibaren tüm acil durumlar 112 üzerinden yapılmaktadır.

#### 1.3.3.12. Otel Transfer Listesi (Hotel Transfer List)

Resepsiyon menüsünden transfer edilecek oda seçilip Eylemler komutuna tıklandıktan sonra transfer rezervasyon kaydının oluşturulduğu liste, bu

😛 Otel Transfer Listadi

ekranda (Görsel 1.90) çıkar. İstenirse buradan da transfer rezervasyonu yapılabilir. Otel Transfer Listesi ana menüsünden girilerek Otel Transfer ekranındaki Eylemler\Folyoya işle komutu tıklanarak misafirin folyosuna ücret eklenebilir, var olan transfer düzenlenebilir veya silinebilir.

● Ot +	el Tra	nsfer		c	×	~	<b>≡</b> \$		Topla	im: 1
Filters										~
25.10.20	20 m 28.11.2	020 ლ								
Rez Bilgi	Kontak Adı	Açıklama	Geldi	Rota		Transfer Türü	Operasyon Saati	Transfe	Uçuş Saati	Uçak
	Bekir Sey	1930 Adans ha	- 11	havaala	n=	Ayria	19.80	27	2030	

Görsel 1.90: Otel Transfer Listesi ekranı

# 1.3.4. Yeni İş Kaydı (Task Record)

İş Kaydı ile resepsiyon bölümüne ait görevler listelenir. Kullanıcının yetkisine göre listeleme yapılır. Yeni işler için buradan kayıt oluşturulur.

Yeni bir görev notu (iş kaydı) eklemek için (Görsel 1.91) aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayı-

nız:

- 1. Resepsiyon\Yeni İş Kaydı komutuna tıklayınız.
- 2. İş kısmından Late Check-out Request (Geç Çıkış İşlemi) seçeneğine tıklayınız.
- 3. Açıklamaya misafirin saat kaçta çıkış yapmak istediğini yazabilirsiniz.
- 4. İlgili odayı seçiniz.
- 5. Departman ve alt departman ekrana otomatik olarak gelecektir.
- 6. Check-out Onay kutusunu işaretleyiniz.
- 7. Görevi Oluştur komut veya işlemini tamamlamak için Kaydet komutuna tıklayınız.

Late Check out Request		-1	Yeni	
saat 17:00 çıkış istiyor			🦨 Gön	rve Başla
^{roc bag} 105 Veysel Çalışkan 21.11.2020 - 22.11.2020	/ 105		Başlangış Zamanı	西小子
Front Office- On Buro -	Resepsiyon-Reception	-1	Başlayan	
Gönyvlendinlen	Gönevlendimleri Kullamice		V Goren	ri Tamamla
Cihaz	22.11.2020 13:29	0	Bitiş Zamaini	用 1-1
Talep	Kaynak Tipi	4	Tamanlayan	
Resepsiyon	Óriem	-	Notlar (Opsiyonel)	
22.11.2020 E 13:34	10-10-10 22.11.2020 (2.15:30			
- dati - sa tub-			Misafe Putani	Gorey Deperi

Görsel 1.91: İş Kaydı oluşturma ekranı

# 1.3.5. İşler (Tasks)

Başka departmanlar tarafından resepsiyon için ve resepsiyon departmanı tarafından da hem kendi bölümü hem başka bölüm için oluşturulan işlerin görüntülendiği ekrandır. Bu işler, kullanıcının yetkisine göre yapılabilmektedir.



Görev tanımları, Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Görev Yönetimi Tanımları\Otel Görev Tanımlarından yapılır.

Görev kaydını oluşturmak için beş yol vardır:

- 1. Hızlı Erişim Araç Çubuğunda bulunan İşler komutu,
- 2. Rezervasyon Kartı ekranındaki 🕓 🔤 komutu,

- 3. Resepsiyon\İşler alt menüsü,
- 4. Kat Hizmetleri menüsündeki Görev Yönetimi HK alt menüsü ile oluşturulabilir.

Görev eklemek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Resepsiyon\İşler komutuna tıklayınız (Ana sayfadaki Hızlı Erişim Araç Çubuğundaki İşler komutuna tıklayınız.).
- 2. İş kısmındaki seçeneklerden biri seçiniz (Seçtiğiniz iş hangi departmanla ilgili ise o departman ve alt departmanın görev türü ve alanı otomatik olarak ekrana gelir.).
- 3. Cihaz kısmında daha önceden tanımlanan cihazlardan ilgili olanı seçiniz (Cihaz yoksa seçilmez.).
- 4. Önem kısmından işin önemini seçiniz (Zayıf, Normal, Acil ve Çok Acil seçenekleri vardır.).
- 5. Kaydet komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

Girilen iş, resepsiyon ile ilgili ise ekrana gelecektir. Başka bölüme ait ise ekranda çıkmayacaktır. Ekranda çıkmasını isterseniz Filters bölümünden Hepsi olan düğmeleri işaretleyip Raporla kısmına tıklayınız.

Göreve başlanacaksa Görev kaydına girilip İşe Başla komutuna tıklanır ve kaydedilir. İş tamamlandığında aynı İş Kaydına girilip Görevi Tamamla komutuna tıklanır ve kaydedilir. Görev iptal edilecekse de Görevi İptal Et komutuna tıklanır ve kaydedilir.

# UYGULAMA 49

Görev Yönetimi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bir oda için bagaj taşıma işi giriniz.
- 2. İşlemi başlatınız.
- 3. İşlemi tamamlayınız.

# 1.3.6. Polis Listeleri

Tesiste kalan misafirlerin tesisin bağlı bulunduğu polis veya jandarmaya bildirilmesi zorunludur.

👎 Polis Listeleri

Programdaki Polis/Jandarma bildirimlerinde şu işlemler yapılır:

- Giriş ya da çıkış yapan misafir otomatik olarak bildirilir.
- KBS Listesi üzerinden (Görsel 1.92);
  - 1. Gönderim yapılan saat bilgisi gösterilir.
  - 2. Misafir Profil eksiklik kontrolü ve tamamlama işlemleri yapılabilir.
  - 3. Gönderilmemiş misafirler, tek tek ya da topluca gönderilebilir.
- Tablo 1.16'da programda bulunan Resepsiyon\Polis Listeleri menüsündeki listeler gösterilmek-

tedir.

Tablo 1.16: Polis Listeleri Menüsünde Bulunan Alt Menüler

#### **Polis Listeleri**

- KBS Listesi
- Polis Listesi
- Kimlik Bildirim Sistemi
- Misafir Raporlar



Görsel 1.92 KBS Listesi ekranı

٩

#### 1.3.6.1. KBS Listesi (KBS List)

Resepsiyon\Polis Listeleri\KBS Listesi komutuna tıklanarak ulaşılır. Görsel 1.93'te şu an konaklayan misafirlerin tamamı listelenmektedir. Hem giriş hem de

😔 KBS Listesi

çıkış yapan misafirlerin durumları, KBS Listesi olarak otomatik gönderilmektedir. Gitmeyenler, hatalı bir kayıt varsa listenin sonuç kısmında yeni bir ekranda görüntülenir. Ayrıca Görsel 1.93'teki gibi listede de polis giriş ve polis çıkış sütunları boş kalır.

Ø KB	S Lis	tesi													
1	1			1 -	=	-	5							Toplan: 1	11
in the second	and a second														
Res Station	Oile Ne	Pols Grip	Polls Cike	Acette	Per Tipi	Overk in	Check-Oyl	Misel'r Eartrol	Res 1d	Ad.	Seyab	Uyruk.	Yespin	7de Seyos	×
		E	•			E	0								
Al-Workei -	105			fariers	HE	28.10	21382		1021715	545	6.02	15.4	- 2	1	2
ti bicel	108			farian	H	24.10	21742		1011702	Marriel	Jami I		3		
In Noyal	149			Sector	10	24.60	37.692		5 101 128	same.	TRANSP	-	2		
In Fillent	101			Loger	- 10	24.10	27162		Signifia	Tanan .	Marc		4		
Girgler	205			OALL.	107	2510.	25.522		1300400	and the	mar.	114	2		
Quipe:	205			ONEL.	197	pt.10	25.162		5355418	ALMOY	19232	11.0			
In Friday	274			Mercer	- 199	25.10	21152		3.055405	TALLAS.	gener.	TLR	- 2		
In Process	218			Martin	imp	20-16	28182.		3450415	anga .	(STALMATTI	TLA.		-	
01-though	208			3.0	FB.	25.10.	25162		\$325.709	MININ'	Inspects!	11.4	1		
Çicşim.	108			ONLI.	107	19.10	25.912		3.875.874	ALCORDON 1	10.002		2		
Carpor	- 101			chel.	140	1910	25.163		54/5.174	in set 1	TALIN				

Görsel 1.93: KBS Listesi ekranı

KBS Listesi ekranında gönderilmeyen konuklar için manuel olarak gönderilebilir. Bunun için KBS Listesi\Eylemler komutuna tıklanır (Görsel 1.94).

	KBS Listesi								
istesi Cačne	1	J	•	с	x	^	=		5
KBS Giriş Hepsi	KBS Çıkış Hepsi				🛶 🗝 Misafiri Anonimieştir				
KBS Giriş	2	ר אַנאַג אַנאַג אַ אַראַ אַ				S Gönderilmedi Olarak İşaretle (C-IN)			
C Gonderildi Olarak	Co	Göndenildi Olarak İşaretle (C-OUT)				😵 Gönderilmedi Olarak İşaretle (C-OUT)			

Görsel 1.94: KBS Listesi Eylemler komutları

- KBS Giriş Hepsi ile konaklayan listesindeki tüm misafirlerin girişleri gönderilmiş olur.
- KBS Giriş ile sadece bir odanın giriş bildirimi yapılır.
- KBS Çıkış Hepsi ile ayrılanlar listesindeki tüm misafirlerin çıkışları gönderilmiş olur.
- KBS Çıkış ile sadece bir odanın çıkış bildirimi yapılır.
- Gönderildi Olarak İşaretle (C-IN) tıklanırsa polis giriş sütununa saat işlenir (Otel programı dışında KBS'nin kendi programından yapıldığını belirtmek için bu işlem yapılabilir.).
- Gönderildi Olarak İşaretle (C-OUT) tıklanırsa polis çıkış sütununa saat işlenir (Otel programı dışında KBS'nin kendi programından yapıldığını belirtmek için bu işlem yapılabilir.).
- Gönderilmedi Olarak İşaretle (C-IN) ve (C-OUT) daha önce gönderilmiş olanları silme için kullanılır.
- Misafiri Anonimleştir, misafir kartındaki bilgilerin No Name hâline gelmesini sağlar (105 No.lu oda satırındaki misafirin adı). KVKK'ye (Kişisel Verileri Koruma Kanunu) göre yapılması zorunludur (Görsel 1.95 ad sütunu).

Ø KB	S Lis	stesi									
1	4			^	=	-	ş				Toplam: 9
		20-01		100				1.077	1		
Res Statiisii	Oda No	Polis Giriş	Polis Çıloş	Acente	Pan Ti	check In	Check-Out	Misafir Kon	ti Ad	Soyada	Yetişkin
		1	Ē			Ē.	Ē				
Et House	102	23.48		ONLINE	86	25 10.2020	01.11.2020		TINUNE	н.	2
In House	102			ONLINE	68	25.912020	01.11.2020		FATH	0	2
-Çikiştir	105		23.50	Turizmi	HE:	24.50.2020	27.10.2020	NONAM_	NONAME	N.,	2
Charles	100			Trainer	140	34 10 3030	STATISTICS.	a distance of	Al Juni	1.	

Görsel 1.95: Polis Giriş ve Çıkış saati olan KBS Listesi

# 1.3.6.2. Polis Listesi (Police List)

Resepsiyon\Polis Listeleri\Polis Listesi komutuna tıklanarak ulaşılır. Bu ekranda günlük Polis Listesi düzenlenir (Görsel 1.96). Yeni bir ekleme yapılamaz ama

Polis Listesi

🕞 Kimlik Bildirim Sistemi

düzeltmeler yapılabilir. Hem Check-in hem de Check-out işlemleri, günlük olarak Günlük Polis Listesi ekranında çıkar.

Ø Gi	Günlük Polis Listesi											
+	1	1	ē	c	XI	^	=					
C	heck-in		Check	c-Out								
Oda No	Cinsiyeti	Ad	Soyadı	TC Kimlik No	Passport No	Doğum Ye	ri Doğum Tarihi	Uyruk.	Operasyon Mod			
							1					
108	Bay	AHMET	YE_	1112233_		CEYHAN	30.06.1974	TUR	CheckOut			
108	Bayan	MÜŞE.,	YIL.	1198765		ADANA			CheckOut			
205	Bayan	ALSAY	YIL.	1234567_		AYDIN			CheckOut			
205	Bay	GÜLŞ	YIL.	5544778_		ÇANKIRI			CheckOut			

Görsel 1.96: Günlük Polis Listesi

# 1.3.6.3. Kimlik Bildirim Sistemi (Connect KBS)

Kimlik bildirim sistemi için program şifresi alınması gerekir. Demo programlarda bu uygulama yüklenemediğinden sadece nasıl kurulduğu ve nasıl işlem yapıldığı anlatılmıştır.

Kimlik Bildirim Sisteminin kurulması için (Http-10) aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Resepsiyon\Polis Listeleri\Kimlik Bildirim Sistemi komutuna tıklayınız.
- 2. Eklentiyi İndir komutuna tıklayınız.
- 3. İndirilen eklenti sıkıştırılmış şekildedir. Eklentinin indirildiği klasörü tıklayınız.
- 4. Eklentiye sağ tıklayınız. Dosyayı Çıkar komutuna tıklayınız.
- 5. Sıkıştırılmış dosya, klasör olarak ekranınızda oluşacaktır.
- 6. Otel programı ekranına tekrar giriniz.
- İnternet sağlayıcısının seçenekler bölümündeki Ayarlar menüsüne tıklayınız (üst üste üç nokta).
- 8. İnternet sağlayıcısının sayfası açılınca sol taraftaki Ayarlar menüsüne ve ardından Uzantılar kısmına tıklayınız.
- 9. Uzantılar sayfasının sol üst köşesinde, Geliştirici Modun yanındaki düğmenin sağ tarafta (aktif hâlde) olduğunu kontrol ediniz.
- 10. Sol üste gelen Paketlenmiş Öğe Yükle komutuna tıklayınız.

- 11. Açılan ekrandan eklentinin bulunduğu klasörü seçiniz. Ekranın başlık çubuğuna otel programının simgesi (eklenti) gelmiş olacaktır.
- 12. Aynı ekranda Geliştirici Modun yanındaki düğmeyi sol tarafa (kapatma) çekiniz.
- 13. KBS'yi kullanabilirsiniz.

Kurulum işlemi bittikten sonra KBS kullanmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Resepsiyon\Polis Listeleri\Kimlik Bildirim Sistemi komutuna tiklayınız.
- 2. Giriş bilgilerinizi yazarak sisteme giriş yapınız.
- 3. Konaklayan Ekle sekmesine tıklayınız.
- 4. Gelen ekranda bildirmek istediğiniz misafirleri seçiniz.
- 5. Check-in komutuna tiklayınız.
- 6. Açılan Sonuç ekranında Listede Mevcut, Tamamlandı, Bilgileri Eksik gibi sonuçlar alacaksınız.
- 7. In House sekmesine tiklayınız.
- 8. Polis giriş bölümünde bildirilen saat yer almaktadır (Bildirilmemişse saat gelmeyecektir.).

# 1.3.6.4. Misafir Raporları

Kıbrıs için hazırlanmış Kıbrıs Misafir Listesi ekranının görüntülenmesi ve çıktısının alınması için kullanılır.

GENEL UYGULAMA YAPRAĞI NUMARASI: 3	
Resepsiyon menüsü ile ilgili aşağıdaki senaryoyu uygulayarak ekran görüntüsünü alınız. Mas üstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.	a-
<ol> <li>Aşağıdaki bilgilere göre bir adet rezervasyon kaydı giriniz.</li> <li>2 kişi, 5 gecelik konaklama rezervasyon kaydını yapınız.</li> <li>Giriş işlemini gerçekleştiriniz.</li> <li>Misafir In House olacaktır.</li> <li>Misafir, odayı beğenmeyecek ve oda değişimi yapılacaktır.</li> <li>Misafir, Room servisten ₺45 tutarında yiyecek, ₺30 tutarında içecek isteyecektir.</li> <li>Misafir, ara ödeme yapacak ve fatura isteyecektir.</li> </ol>	
<ul> <li>Restorandan ≵200 tutarında harcama yapacaktır.</li> <li>Misafirin ≵200 olan restoran harcaması başka bir odaya transfer edilecektir.</li> </ul>	
<ol> <li>2. Aşağıdaki bilgilere göre bir adet rezervasyon kaydı giriniz.</li> <li>2 kişi, 3 günlük, FB ve oda ücreti ≵200 olan rezervasyon kaydını yapınız.</li> <li>Misafir In House olacaktır.</li> <li>Misafir, girişte konaklama ücretinin tamamını ödeyip faturasını isteyecektir.</li> <li>İkinci gün saat 06.00 için uyandırma girilecektir.</li> <li>Misafir, kol saatini kaybettiğini resepsiyona bildirmiştir.</li> </ol>	
<ul> <li>3. Aşağıdaki bilgilere göre blokaj tablosundan bir rezervasyon oluşturunuz.</li> <li>Blokaj tablosunda oluşturulan odaya ≵500 tutarında harcama giriniz.</li> <li>Blokaj tablosunda oluşturulan odanın başka bir odaya geçişini sağlayınız.</li> <li>Blokaj tablosunda oluşturulan odanın çıkış işlemini gerçekleştiriniz.</li> </ul>	
<ul> <li>4. Aşağıdaki bilgilere göre Room Rack işlemlerini yapınız.</li> <li>Bir tane yeni rezervasyon oluşturunuz.</li> <li>İki odayı arızalı olarak gösteriniz.</li> <li>İki odayı kirliden temize alınız.</li> <li>İki odaya görev ekleyiniz.</li> <li>İki odanın çıkış işlemini gerçekleştiriniz.</li> </ul>	

# İzlemek için kodu tarayın.

http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=22623







# ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

43. Mail order kavramını bir örnekle açıklayınız.
44. Log kayıtlarını açıklayınız.
45. Check-in ve Check-out mesajı nasıl girilir? Açıklayınız.
46. Day Lise kayramını hir örnekle açıklayınız
47. City Ledger kavramını bir örnekle açıklayınız.
49. Tüm konaklama ücrəti, bançı durumlarda mişafir girişi çıraşında başılır.2 Açıklayınız
46. Tum konaklama ucreti, nangi uurumarua misam girişi shasinua basını : Açıklayınız.
49. Oda Blokajını açıklayınız.

# 2. ÖĞRENME BİRİMİ

# OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

# TEMEL KAVRAMLAR

- Ön Kasa
- Depozit
- Folyo
- Harcama
- Acente
- Kontrat
- Promosyon
- CRM
- Misafir Kartı

## Bu öğrenme biriminde şunları öğreneceksiniz:

- Otel paket programında ön kasa işlemlerini yapmayı
- Otel paket programında arka büro işlemlerini yapmayı

Q

# 2.1. OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA İŞLEMLERİ



- **1.** Alışverişe gittiğiniz market, mağaza gibi yerlerdeki kasa bölümünde ne tür işlemler yapılır? Açıklayınız.
- 2. Alışveriş sonrası kasa fişi almanın önemini anlatınız.

Ön kasa bölümünün temel görevi, misafirlere ait hesapların takip ve tahsilatını yapmaktır. Bu işlemin gerçekleşmesi, bazı aşamalardan sonra olur. Otele gelen misafirin ilk olarak giriş işlemleri yapılır. Bu işlemler bittikten sonra konaklama süresince misafirin otelde yapacağı harcamaların kaydı için bir hesap açılır. Bu açılan hesap kartına **folyo** adı verilir. Misafirin tesisin değişik bölümlerinde yaptığı harcamalar, açılan bu misafir hesabına düzenli olarak girilir. Bu harcamaların toplamı, çıkış günü misafirden tahsil edilir. Bu tahsil işleminde misafir, otele girişte ön ödeme yaptıysa bu hesap toplamından düşülür ve geri kalan bakiye, misafirden tahsil edilir.

Ön kasa, misafir hesaplarının tutulduğu ayrı bir bölüm iken günümüzde birçok otelde resepsiyon bölümüyle birleşmiştir. Konuğun otelden her an ayrılabileceği göz önünde bulundurulup konuk hesaplarının çok dikkatli takip edilmesi gerekir çünkü otelden ayrılan misafirden hesaba dâhil edilmemiş bir harcamanın daha sonra tahsil edilmesi hemen hemen imkânsızdır. Bu nedenle son derece karmaşık bir yapıya ve yoğun bir işleyişe sahip olan büyük otel işletmelerinde misafir hesaplarının daha rasyonel takip edilebilmesi için ön kasa bölümü oluşturulmuştur (Demirtaş, 2010; 158).

# 2.1.1. Folyo İşlemleri

Misafir folyo işlemlerini yapmak için Rezervasyon Kartı\Folyo Sekmesi\Eylemler komutuna tıklanır. Açılan pencerede Eylemler komutuna tıklanarak folyo ile ilgili işlemler yapılır (Görsel 2.1). Eylemler simgesinde yer alan komutlar ve işlevleri, sırasıyla aşağıda açıklanmıştır.



Görsel 2.1: Rezervasyon Kartı\Folyo Sekmesi\Eylemler ekranı

# 2.1.1.1. Harcama Gir

Misafirin konaklama tesisinde yapmış olduğu harcamaların kaydedildiği ekrandır (Görsel 2.2). Harcama Gir komutuna tıklanarak ilgili ekran açılır ve harcamalar buraya kaydedilir. Yapılan harcamalar, hizmet işletmeler

🕒 Harcama Gir

açılır ve harcamalar buraya kaydedilir. Yapılan harcamalar, hizmet işletmelerinde satın alınan mal ve hizmetin miktar ve fiyatını göstermek amacıyla **adisyon** adı verilen belgelere kaydedilir. Yapılan tüm har-

🚍 Harcama Gir

Kaydet & Yeni

camalar, adisyonda yer alan bilgilere göre misafir folyolarına aktarılır. Harcama giriş işlemi gerçekleştirilirken ilk olarak ilgili oda seçilmelidir.

Misafir, konaklama tesisindeki Blue Restaurant 'ta ≵250 tutarında harcama yapmıştır. Harcama Gir için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Harcama girişi yapılacak misafir odasına çift tıklayınız.
- 2. Açılan pencerede Folyo ekranını açınız.
- 3. Eylemler simgesinden Harcama Gir komutuna tıklayınız (Ekranın altında yer alan Harcama Gir komutuna tıklayınız.).
- 4. Harcamanın yapıldığı departmanı seçiniz.
- 5. Gelir olarak ilgili bölümü seçiniz (Bu konu, 1.1.2.2. Temel Tanımlar\Gelir Kodu Tanımları başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.).
- 6. Kullanılan döviz birimini seçiniz.
- 7. Tutarı giriniz.
- Kayıt Tipi olarak İşlem Girişi seçeneğine tıklayınız. Kayıt Tipi olarak ekranda üç seçenek çıkar.
   İşlem Girişi: Normal harcamaların girişi için kullanılır.
   İade: Yapılan harcamalardan misafire iade işlemi varsa bu seçenek kullanılır.
   İndirim: Yapılan harcamalarda indirim işlemi varsa bu seçenek kullanılır.
- 9. Evrak numarasını yazınız.
- Harcamanın yansıtılacağı kişiyi seçiniz (Kişi alanında harcamaların kimin hesabına yansıtılacağı belirtilir. Misafirler ödemeleri ayrı olarak yapacaksa ilgili kişi seçilip işlem gerçekleştirilmelidir. Kişi ayrımı yoksa bir seçim yapılmadan işleme devam edilir.).
- 11. Notlar alanına yazılması gereken bir bilgi var ise yazınız.
- 12. İşlemi tamamlamak için Kaydet komutuna tıklayınız.
- 13. İşlem tekrarlanacak ise Kaydet & Yeni komutuna tıklayınız (İşlem kaydedilir ve yeni işlem için pencere açılmış olur.).

BİLGİ KUTUSU

Kayıt işlemlerinde adisyon numaraları, Evrak No. alanına yazılmaktadır. İşlemlerde dikkatli olunuz!

403	TEL GAL	CANAN ERITEN		
Second Bille Res	Musiciant			
ser Food				
TRY		tovali tulir 250	mv tum 250	
layer Han İşkere Cile		Form Tor 1453	AN AN	
-				

Görsel 2.2: Harcama Gir ekranı

# UYGULAMA 1

Ò

Harcama Gir komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
- 2. Oluşturduğunuz rezervasyona Tablo 2.1'de verilen bilgileri Harcama Gir komutunu kullanarak kaydediniz.

#### Tablo 2.1: Harcama Gir

Departman	Dövizli Tutar (₺)	Evrak No		
Restoran	200	2021		
Lobby	100	2022		
Spa	300	2023		
Kuru Temizleme	50	2024		

# 2.1.1.2. Ödeme

Otele gelen misafirden giriş esnasında konaklama bedeli istenebilir. Misafir, yapacağı harcamalar için bir ön ödeme yapmak veya hesabı ayrılırken ödemek isteyebilir. Bu üç durumda Ödeme komutu kullanılarak misafirin yaptığı harca-



Odeme Al

maların bedeli tahsil edilmektedir. Bu komut, misafirin harcamalarını tahsil etmek amacıyla kullanılır. Misafire ait ödemeler, iki şekilde gerçekleştirilebilir:

1. Folyo sekmesi Eylemler\Ödeme komutu

2. Folyo sekmesinin altında yer alan Ödeme Al komutu

Misafir resepsiyona gelerek ödeme yapacağı zaman bu komut kullanılır. Ödeme veya Ödeme Al komutuna tıklandığında Görsel 2.3'teki görüntü ekrana gelir.

Ödeme için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Harcama girişi yapılacak odaya çift tıklayınız.
- 2. Misafir Folyo ekranını açınız.
- 3. Folyo ekranı Eylemler simgesinden Ödeme komutuna tıklayınız.
- 4. Kişi No alanında uygun seçimi yapınız. Burada karşımıza aşağıdaki seçenekler çıkar:

Agency Balance (Acente Balansı): Acente ile tesise gelen misafirin konaklama ücretinin yansıtıldığı alandır ve konaklama tutarı burada görünür.

All Balance (Tüm Balans): Misafirin oda ve ekstra harcamalarına ait tutar burada görünür.

Extra Balance (Ekstra Balans): Misafirin yaptığı ekstra harcamalara ait tutar burada görünür.

**1 Balans (1. Kişi Balansı):** Misafire ait harcama tutarı burada görünür.

Fizi Ödeme in the 403 DEMET SAZ / DENÍZ SAZ Name. 1 Balarice 500.00 Ordermal Tipl 60 KG TRY Payment Dial Self 121 1.00 500 500 Note: Event No.

Görsel 2.3: Ödeme ekranı

5. Ödeme Tipi alanında Cash, Credit Card, Tic-

ket vb. seçenekler listelenir. Misafir ödeme yöntemini seçiniz.



- 6. Kayıt Tipi alanında uygun olan seçimi yapınız. Burada iki seçenek gelir. Ödeme işlemlerinde Payment (Ödeme), iade işlemlerinde Refund (Geri İade) seçilir.
- 7. Dövizli Tutar bölümüne ödeme yapılacak olan tutarı yazınız.
- 8. Yapılan işlem için bir evrak tutuluyorsa bunu Evrak No alanına numarayı yazınız.
- 9. Tek kayıt ise Kaydet, birden fazla kayıt yapılacaksa Kaydet&Yeni komutuna tıklayınız.

#### UYGULAMA 2

Ödeme komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
- 2. Oda ücreti olarak ≵500 giriniz.
- 3. Bu rezervasyon için Tablo 2.2'de yer alan ödeme işlemini kaydediniz.

#### Tablo 2.2: Ödeme Komutu

Kişi No	Ödeme Tipi	Tutar (₺)	Evrak No
All Balance	Cash	500	1071

#### 2.1.1.3. Kişi Transfer

Misafire ait harcamalar, folyoya aktarıldığında Görsel 2.4'te göründüğü gibi "1. Kişi" olarak kayda geçmektedir. Acente ile gelen misafirlerin oda tutarları, acente adına faturalandırılır. Yapılan ekstra harcamalar, misafire fatura edilmek üzere Folyo Kartı ekranında kayıt altında tutulur. Bazı durumlarda odada kalan misafirler, sadece kendilerine ait olan harcamaları ödemek ister. Odada beraber kalırlar ama herkes, kendi yaptığı harcamayı öder ve otelden ayrılır.

Yapılan harcamalar, misafirlere kolay bir şekilde fatura edilebilmek için Folyo Kartı ekranında her misafirin kendi alanına kaydedilir. Kişi Transfer komutu da yapılan harcamaların istenen kişiye aktarılmasını sağlar.

Döviz	Döviz Toplam	Gelir	Departman	Kişi No	Süre	Tarih
1	1	Ú.	<u> </u>		1	
TRY	250,00	Food	Blue Restaura	1	.09:46	
TRY	250,00	Food	Blue Restaura	1	09:46	
TRY	250,00	Food	Élue Restaura	1	109:47	
TRY	250,00	Food	Blue Restaura	2	09:48	
10	250,00	Food ekranı	Blue Restaura	2 Görse	09:48	

Kişi Transfer için aşağıdaki işlem basamaklarını uygu-

- layınız:
  - 1. Herhangi bir harcamanın belirlenen misafire aktarılması için ilgili satırı seçiniz.
  - 2. Kişi Transfer komutuna tıklayınız.
  - 3. Açılan pencereden harcamanın aktarılacağı kişiyi seçiniz (Görsel 2.5).
  - 4. Yapılan harcamayı ilgili kişinin borcuna kaydediniz.

Kişi Trans	fer	
Basilacak Heso	e *	
2. Kişi		*
_	_	
Tamam	iptal-	
	•	

# 2.1.1.4. Folyo Transfer

Q

Misafire ait oda folyosunda bulunan harcamaları başka oda folyosuna yönlendirmek amacıyla kullanılır. Bu işlem yapıldığında misafire ait harcamalar,

folyonun yönlendirildiği odaya ait folyoya işlenir. Oda folyoları, grup rezervasyonlarında tek bir oda hesabına yönlendirilebilir. Misafir oda folyosunda bulunan harcamalar, Folyo Transfer komutu veya Rez Id ile Folyo Transferi

komutu aracılığıyla başka oda folyosuna transfer edilebilir. Aralarındaki tek fark, birisinde oda numarası girilirken diğerinde Rezervasyon Id ile işlemin yapılmasıdır.

Folyo Transfer icin aşağıdaki işlem başamaklarını uygulayınız:

- 1. İşlem yapılacak satır veya satırları seçiniz.
- 2. Eylemler simgesinden Folyo Transfer komutuna tiklayınız.
- 3. Karşınıza çıkan pencerede hesabın aktarılacağı oda numarasını yazınız (Görsel 2.6).
- 4. Transfer Notu yazınız (Not yazılması zorunludur.).
- 5. Kişi alanından transfer edilen odadaki hesabın hangi kişinin hesabına aktarılacağını seçiniz.
- 6. Tamam komutuna tıklayarak işlemi kaydediniz.

# 2.1.1.5. jade

Konaklama tesisinde kimi durumlarda misafir memnuniyeti, isletme politikası veya yanlış harcama kaydı gibi durumlarda iade işlemi yapılabilir. Misafir harcamaları, Folyo Kartı ekranına işlenirken yanlışlıkla farklı bir tutar girilebilir

veya misafir aldığı mal ve hizmetten memnun kalmamış olabilir. Bu gibi durumlarda isletme kurallarına uygun olarak iade işlemi yapılabilir. İade, misafirin ödediği tutardan

düşülebilir. Bu işlemler için misafir folyo ekranı kullanılır.

lade için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Misafir Folyo ekranını açınız.
- 2. lade edilecek işlem için ilgili satırı seçiniz.
- 3. Eylemler simgesi lade komutuna tiklayınız.
- 4. Karşınıza gelen uyarı ekranında Evet komutuna tıklayınız.
- 5. Açılan pencerede iade edilecek rakamı yazınız (Görsel 2.7).
- 6. Not kısmına açıklama yazınız ve Tamam komutuna tıklayınız (Yazılan tutar, toplam harcama tutarından düşecektir.).

lade komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Bir misafir folyosu açınız.

**UYGULAMA 3** 

- 2. ₺400 tutarında bir harcama girişi yapınız.
- 3. ₺125 tutarında iade işlemi yapınız.

# Folyo Transfer

Rez Id ile Folyo Transferi

· Folyo Transfer

	No.	
Usinelau	Negtit .	 -
4		



lade



Görsel 2.7: lade ekranı





# 2.1.1.6. İşlem Böl

Misafirler, kimi durumlarda sadece kendi yaptıkları harcamaları ödemek isteyebilir. Bu durum, misafirin tesise giriş işlemleri esnasında ön büroya bildirile-



bilir. Oda ve kişi ismi belirtilerek harcamaların doğru kişilere kaydedilmesi sağlanır. Kayıt işleminden sonra harcamaların kişi hesabına aktarılması sağlanmış olur. Harcama girişleri, tek kişi üzerinden yapılmışsa bu durum, çıkış esnasında problem oluşturabilir. Her misafir, sadece kendine ait harcamaların tutarını öder. Misafir, kendi adına fatura isterse tek kişi üzerine yapılan harcama girişlerinin İşlem Böl komutu ile ayrılması sağlanır (Görsel 2.8). Bu sayede tüm harcamalar, iki kişi üzerine kolay bir şekilde aktarılmış olur.

1	Rez	erva	syon	Kartı	Ð	<	+	•	ē.	8	>	ş	~ >	¢
ONLINE			-1	<	Minafirle	e.	Piyaila	ecima		Faiyo	÷	Diger Dataylar	n +	>
Visithe	A40		_	1		$n^{2}$	ē -	с	0	^	=	\$	Toplam:	4
_	m 12:00	i i	5	4	Heps	<u>.88</u> .K	işi Tranisfei	Ð	Harcama	Gir		D Odeme		>
instant data			-	Tarih	100.10	+ 1	olyo Transfe		Feltura Ke			a inde	Toplam Notlar	
10 m -	E 14.00	a	in par		1	<b>=</b> is	iem Böl	۶	Kesilmiş	Fateraler		€ islem Çoğalit	202.00	
Pain			-		4	E×	lai Transfer	~	Topilu Ind	irim/Geti (	deme		300.00	
Rahvaite	Dehil		Turkey		1	THE	Care .			-200	- 101	1.03/0	(88)/8	
2		p.	0.											
182	Q	sid	-			-				-				
yout	runut ©			-	-	işi 10	iem Böl			-	10	in koşi k	101 100	
ile tuu		hquit's	esh-	Hacu	tus Git		Gönder	ipsai	ľ	5 N	**	2	E Indya I	

Görsel 2.8: İşlem Böl detayları ekranı

İşlem Böl için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Misafir folyo kartını açınız.
- 2. Restoranda ≵400 tutarında bir harcama girişi yapınız.
- 3. İşlem yapılacak satırı seçiniz.
- 4. Eylemler menüsünden İşlemi Böl komutuna tıklayınız.
- 5. Açılan pencerede (Görsel 2.9) bölünecek miktarı giriniz.
- 6. Tamam komutuna tıklayınız (Bölünmüş tutar, folyoya yeni bir satır olarak gelir.).
- 7. Yeni satırda kişi alanındaki numarayı değiştirerek işlemi tamamlayınız.



Görsel 2.9: İşlem Böl ekranı

#### 2.1.1.7. Fatura Kes

Misafir, konaklama süresi bittiğinde resepsiyona gelerek otelden çıkış yapacağını bildirir. Ön büro görevlisi ise misafirin folyosunda yapılacak herhangi bir ödeme olup olmadığını kontrol eder. Ödeme işlemini yapan misafire aldığı mal ve hizmetin karşılığında bedelini ödediğini gösteren fatura kesilir ve misafirin otelden çıkış işlemleri tamamlanır.

Q

Konaklayan misafire, acente veya şirket adına fatura kesilebilir. Ön büro görevlisi, çıkış esnasında faturanın kimin adına kesileceğini sorar ve fatura için gerekli bilgileri misafirden alır. Alınan bilgiler, fatura ekranında ilgili yerlere yazılır ve misafire fatura kesilir.

Fatura Kes için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Misafir folyo ekranını açınız.



 Eylemler simgesinde veya pencerenin altında yer alan Fatura Kes komutuna tıklayınız (3. işlem basamağından itibaren uygulanacak

olan işlem basamakları, Görsel 2.10'da belirtilen bölümlere göre anlatılmıştır.).

- Faturalandırılacak hesabı (1. bölüm) seçiniz (Hepsi, Extra, 1. Kişi vb.). Odada konaklayan misafirler, ayrı ödeme yapabilir ve ayrı fatura isteyebilir. Misafir isteklerine uygun olan faturayı yazdırınız.
- Fatura adresini (2. bölüm) seçiniz. Bunun olabilmesi için rezervasyon kartındaki bilgileri eksiksiz doldurunuz veya çıkış esnasında misafirden isteyiniz.
- Fatura şirket adına kesilecekse şirket adı (3. bölüm) yazınız.
- Faturada görünecek ismi (4. bölüm) seçiniz.
- Ödeme alındıysa Ödeme komutu pasif hâldedir (5.

	Fatura Se	çenekk	en	-
Rezervasyon Eligier Inn 14 403 5	n 	-	rite.	
Faturalandama () Extra 1 () 1 ksp () 2 ksp		Fatura Ait O Acen O 1 Kip O 2 Kip	in El-ACENTE ALIKARAYE VELIKARAYEL 2	
Kontosiny Nimel	3			-
ALİKARAYEL	4			
Bakrye ye Öderne Tr	Þ.			
Odennceit Tutar	1000 TRY	5	Cosme	
Fatura Toplami	1000 TRY	6	E. I	
Cation Desire	TRY			

Görsel 2.10: Fatura Seçenekleri ekranı

bölüm). Misafir ödeme yapmadıysa Ödeme komutu aktif, Fatura Oluştur komutu ise pasif hâldedir. Misafirin ödemesini alınız (Fatura oluştur aktif hâle gelir.).

8. Fatura Oluştur komutuna (Görsel 2.11) tıklayınız. Yazdır komutu ile programda ayarlanmış olan fatura şekline göre faturayı basınız (Fatura ile ilgili ayarlar, programın ilk kurulum aşamasında kullanıcı tercihlerine göre ayarlanır.).

Ödenecek Tutar	0 TRY	. 8
Fatura Toplami	2500 TRY	≡⊧ Fatura Oluşlur

#### Görsel 2.11: Fatura Oluştur komutu

# **BILGI KUTUSU**

Fatura kesilmeden önce adres bilgileri kontrol edilir.

#### **UYGULAMA 4**

Fatura Kes komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Aşağıda verilen bilgilere göre rezervasyon kaydı oluşturunuz.

- Misafir isimleri, Ali Kara ve Ahmet Beyaz'dır.
- Konaklama süresi 1 gecedir.
- Suit oda seçilmiştir.
- FB pansiyon tipi seçilmiştir.
- Oda fiyati ≵600 tutarındadır.
- 2. Misafirlerin check-in işlemini yapınız.
- 3. Misafir folyosuna ≵250 tutarında restoran harcaması giriniz.
- 4. Bir sonraki gün misafir çıkış işlemini gerçekleştiriniz.
- 5. Faturayı Ahmet Beyaz adına kesiniz.
- 6. Fatura çıktısını öğretmeninize elektronik posta ile gönderiniz.

#### 2.1.1.8. Kesilmiş Faturalar

Bu komut, odaya ait kesilmiş bir fatura varsa onu görüntüler. Kesilen tüm faturalara Ön Kasa Otel Fatura Listesi komutları ile ulaşılabilir. Faturada bir yanlışlık varsa bu alandan fatura silinip yenisi basılabilir. Fatura üzerinde tutar dışında yapılmak istenen değişiklikler, bu menü yardımı ile yapılabilir. Adres, kişi, şirket vb. ile ilgili bilgiler değiştirilmek isteniyorsa bu alan kullanılabilir.

Fatura ile ilgili değişiklik işlemleri, muhasebe departmanı tarafından yapılır. Gün Sonu işlemi yapıldıktan sonra da faturalar silinip yenisi düzenlenebilir. İstisnai durum, e-fatura olarak basılan faturanın silinme işleminin yapılamamasıdır. Bu yüzden e-fatura kesilirken dikkatli olmak gerekir.

#### 2.1.1.9. İşlem Çoğalt

Oda folyo kartında var olan bir işlemin hızlı bir şekilde kopyalanmasını sağlar. Misafir, otelin çeşitli departmanlarında farklı mal ve hizmetleri satın almaktadır. Bazı departmanlarda ise misafirin yaptığı harcamalar daha fazla ola-

bilir. Bu işlem, her gün ön büro görevlisi tarafından sisteme aktarılmaktadır. Harcamanın tekrarı, İşlem Çoğalt ile hızlı bir şekilde kopyalanmaktadır. Bunun için ilgili işlem satırı seçilir ve kolay bir şekilde kopyalanarak harcama girişi yapılmış olur.

#### 2.1.1.10. Folyo Transferleri

Oda folyosunda yer alan bir işlemin başka odadan transfer edilip edilmediği Folyo Transferleri komutu yardımıyla görülebilir. Bu komut, oda veya odalardan başka odaya yapılan folyo transferlerinin görülmesini sağlar.

#### 2.1.1.11. Çoklu Pencere

Çoklu Pencere komutuna misafir folyo kartındaki Eylemler menüsünden ulaşılabilir. Çoklu Pencere (Görsel 2.12), çoğu işlemin tek pencerede yapılabilmesini sağlar. Bu pencere yardımı ile işlemleri bölme, faturalama, ödeme ve harcama giriş işlemleri yapılabilmektedir. Misafir folyosunda bulunan tutar, kişi pencereleri arasında kolay işlem yapabilmeyi sağlar. Buradaki pencereler; Acente, 1. Misafir, 2. Misafir olarak görülmektedir. Her bir kişiye ait harcamaların kolay bir şekilde görülmesi ve işlem yapılmasını sağlayan penceredir.

Çoklu Pencere komutu için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

1. İlk olarak işlem yapılacak satırı seçiniz.





2. Açılan küçük pencerelerin sağ üst köşesinde yer alan "taşı" simgesine tıklayınız.



- 3. Farenin sol tuşuna basılı tutarak istenen pencere üzerine gidiniz.
- 4. Penceredeki taşıma alanı üzerine gelince farenin sol tuşunu bırakınız (İşlem, bir pencereden başka bir pencereye taşınmış olur.).

/ Ager	cy (B-ACENTE)			*	1. Pescere	*
	Sec Caupiers	и		+*+	Hepsny Sec F Grupsama	*
tind	Departmen	Gely	Toplart	781	Tanin Departman Geir Topi	arri Tipi
2020	Room	Accommodation	-400.00		2020 Blue Restaurant Food	00
					(2020 Blue Restaurant Food 160	00
tiplen -			403.00		Toplam -403	00
04	alura Oderte	Harosma Ge			tion Falsa Odeme Harcaria Gir	
2 Percen	¢			. ^.	3. Percere	^
	laç 🖡 dayalam	a.		*	🗇 reputi Silç 👎 Gruplana	*
Taritt	Departman	Gen	Toplani	Tpi	tartt Departman Gelt Top	ani Tipi
2020	<b>Bue Restaurant</b>	Foot	250.00			
(2020)	<b>Bue Restaurant</b>	Food	250 Am			
(2020	Side Restaurant	Pios	ang tio			
Toplam			600.00		Topsam D	00

Görsel 2.12: Çoklu Pencere ekranı

#### 2.1.1.12. Toplu İndirim/Geri Ödeme

Oda folyo kartında misafir harcamalarına ait indirim veya belirli bir geri ödeme yapılabilir. Bu işlem yapılırken folyo kartında yer alan

Acente, 1. Kişi veya 2. Kişi sekmesi seçilebilir. Hepsi diyerek tutardan indirim veya iade yapılabilir.

Toplu İndirim/Geri Ödeme için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Toplu İndirim/Geri Ödeme komutuna tıklamadan önce işlem yapılacak satır veya satırları seçiniz.
- 2. Eylemler menüsünde yer alan Toplu İndirim/Geri Ödeme komutuna tıklayınız (Görsel 2.13'teki ekran görülür.).
- 3. Çıkan ekrana indirim yüzdesi veya indirim tutarını yazınız.
- 4. Not kısmına açıklama yazınız ve Tamam komutuna tıklayıp işlemi tamamlayınız.

İndirim yapılmış bir satır, Görsel 2.14'te örnek olarak verilmiştir.

Topl	u İndirim/Geri Ödeme
	1 IIZ DBS-
Indini	m Tuteri

Görsel 2.13: Toplu İndirim/Geri Ödeme ekranı

Görsel 2.14: Toplu İndirim/Geri Ödeme uygulanmış bir harcama satırı

#### 2.1.1.13. Adisyon Detayı

Misafir folyo kartında yapılan harcamaya ait adisyon detaylarına ulaşılmasını sağlayan komuttur. Folyo Kartı\Eylemler menüsünden ulaşılır.

· E	Antine		n.,	
	MOIS)	/on	ы	stayı

## 2.1.1.14. Transfer Edilen İşlemler

# Mevcut oda folyosundan başka bir odaya transfer edilmiş işlemlerin görülmesini sağlar ve folyo işlemleri ekranını açar. Burada tüm detayları ile transfer edilmiş işlemler görülür.

#### 2.1.1.15. Silinmiş Folyo İşlemleri

Oda folyo kartında yapılan işlemler gün içerisinde silinebilir. Program gün sonu yapılır. Yeni bir güne başlayınca girilmiş olan işlemler silinemez.

Odaya ait silinmiş bir kayıt var ise bunlar, Silinmiş Folyo İşlemleri komutu ile görülebilir. Buna Folyo\Eylemler komutundan ulaşılabilir.

#### 2.1.1.16. Kur Hesapla

Otele gelen misafirler, ödemeyi farklı para birimleri ile yapabilmektedir. Folyo Karti\Eylemler menüsünde yer alan Kur Hesapla komutu, o andaki folyo tutarının farklı para birimlerinde karşılığını göstermektedir. Bu para birimleri, programın kuruluş aşamasında belirlenmektedir. Ön büro görevlisi, bu komutu

> BT HE IT SECT 2020

> > Ödemr

Odem

kullanarak tutarın karşılığını misafirin ödeyeceği para birimine çevirir ve misafirden tahsilatı gerçekleştirir (Görsel 2.15).

FUR:

147 6434

122.8936

11857,8009

苘

Görsel 2.15: Kur Hesapla ekranı

ATM

Gerçek başarıların en geçerli yolu, doğruluktur.

M. Mobe

100.99

101/00

# 2.1.1.17. İlk Rezervasyon Kaydı

ÖZLÜ SÖZ

TRO

USD 187.7243

DZE!

19971.4153

1300

İlk Rezervasyon Kaydı komutu, oda folyo kartında başka odadan gelmiş bir folyo transfer işlemi varsa bu işlemin geldiği rezervasyon kartını

açmaktadır. Bu sayede işlemin hangi odadan geldiği ile ilgili detay bilgilerine erişilebilir.

## 2.1.1.18. +1 Kuruş Farkı Düzelt

Döviz yani yabancı para ile işlem yapıldığında ortaya kuruş farkları çıkabilmektedir. Bu işlem, bunu bir üste yuvarlamayı sağlar. Gün sonu yapılırken folyoda kuruş farkları oluşabilir ve program, gün sonu ya-100 99 TRY pılmasına izin vermez. Bu tip problemler oluştuğunda bu komut kullanılarak işlem düzeltilebilir. 101.00 TRY





E Silinmiş Folyo İşlemleri









+1 Kuruş Farki Düzelt

1,0000

1,0000

## 2.1.1.19. Hızlı Posting

Q

Fix Fiyat Tanımları (Hızlı Posting Kalemleri), Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Hızlı Pos Tanımları içerisinde yer almaktadır. Hızlı Posting, ön büro personelinin harcama girişlerinin misafir folyolarına aktarılmasını sağlar. Burada otelde sunulan mal ve hizmet tanımlamaları yapılarak bu harcamanın ilgili görevli tarafından misafir folyosuna hızlı bir şekilde aktarılmasını sağlar.

Hızlı Posting için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. 101 No.lu oda Folyo ekranını açınız.
- 2. Hızlı Posting komutuna tıklayınız.
- Açılan ekranda (Görsel 2.16) iki kahvaltı ücretini misafir folyosuna ekleyiniz.
- 4. Evrak numarası yazınız ve Odaya İşle komutuna tıklayınız.

Hızlı Postir	ıg					
u _k			Adisy	onlar		*
CONCIERGE	1	c	٥	Bielectest	25 60,00	⊖ 2 ⊛
Verport Transfer2	40	>			50,00	2
Steaktast	25	>	Denik No			
Dinner	45	>	110			
Fettucin	10	>	1.00			
Limonata - 512	10	>	ody-in-	a phase or	- me	
FO			-	_	_	-
Extra Key	15	>		0	tigen fyler	
Extra Room Revenue	50	>				

#### Görsel 2.16: Hızlı Posting ekranı

## UYGULAMA 5

Hızlı Posting komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.



1. Hızlı Posting ekranındaki kalem simgesine tıklayınız.

2. Açılan Hızlı Posting Kalemleri ekranından Tablo 2.3'te yer alan veri girişlerini yapınız.

#### Tablo 2.3: Hızlı Posting

Grup Adı	Ad	Departman	Gelir	Ürün	Ücret (₺)
Minibar	Gazlı İçecek	Minibar	İçecek	Sarı Gazoz	10
SPA	Masaj	SPA	Spa Güzellik Merkezi	Thai Masajı	250
Room Service	Breakfast	Lobby	Yiyecek	Continental Breakfast	50

# UYGULAMA 6

Hızlı Posting komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
- 2. Hızlı Posting komutunu kullanarak aşağıdaki işlem kayıtlarını gerçekleştiriniz.
  - 1 adet Continental Breakfast
  - 1 adet Thai masajı
  - 2 adet sarı gazoz
- 3. Kayıt işlemlerini tamamladıktan sonraki ekran görüntüsünü öğretmeninize elektronik posta ile gönderiniz.

Ön büro görevlisi ön kasada yapılan işlemler-

Ē,

in takibini Ön Kasa ekranından takip eder.

Döviz Verilen

791.29

Ð

Kullanici Bazl

0.00

Z

Extra

Ξ

Ę

Para Verilien



# 2.1.2. Ön Kasa İşlemleri

Otel paket programı Ön Kasa menüsü ile kasadaki nakit yönetimi gerçekleştirilir. Döviz cinsinden nakit olarak kasada bulunan para miktarı burada görülür. Odalardan alınan, verilen vb. nakit para akışı takip edilir. Kredi kartı ile yapılan işlemler takip edilir. Yapılan tüm ön kasa işlemlerinin tutulduğu ve raporlarının alındığı menüdür. Bu menü ile döviz bozdurma, misafir folyosuna harcama girişi, fatura işlemleri, depozit işlemleri ve günlük kur girişi işlemleri yapılmaktadır.

Design 1

19.10.2020

Odaya lade

0:00

Θ

 $\approx$ 

# 2.1.2.1. Ön Kasa

Ön Kasa, günlük nakit ve kredi kartı ile yapılan işlemlerin takibini ve bu işlemlerin hangi personel tarafından yapıldığını gösterir.

Para Alman	Odadan Alinan	Döviz Alınan
0,00	3.478.00	100,00

Tesis kasasına giren ve çıkan paralar Ön Kasa ekranından takip edilebilir.

Açılan pencerenin üst kısmında yandaki komutlar görülmektedir.

Eylemler menüsüne tıklandığında da aynı komutlara (Görsel 2.17) erişilebilir. Aşağıda bu komutların detayları açıklanmıştır.



Görsel 2.17: Ön Kasa komutları

# 🗙 Каза Караt

Vardiya değişiminde bu işlem yapılmaktadır. Ekranda bir değişiklik görülmese de Kasa Kapat komutunun kullanılma amacı, vardiya değişimlerinde yapılan işlem-

lerin kim tarafından ve hangi vardiyada yapıldığını tespit etmektir. Kasa Kapatma Listesine Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Kasa Kapatma Listesi ile ulaşılabilir. Bu sayede hangi personelin bu işlemi yaptığı görülür.

S Döviz Bozdur

Bu komut ile otel misafirlerinin döviz bozdurma işlemleri yapılmaktadır.

Döviz Bozdur için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Döviz Bozdur komutuna tıklayınız.
- 2. Açılan penceredeki (Görsel 2.18) alanları doldurunuz.
- 3. Misafir oda numarasını seçiniz.
- 4. Açıklama yazınız.
- 5. Alınan Döviz birimini seçiniz (USD, EUR vb.).
- 6. Alınan Döviz tutarını giriniz.
- 7. Verilen Döviz birimini seçiniz (USD, EUR, TRY vb.).
- 8. Kaydet komutuna tıklayarak işlemi tamamlayınız.

Görsel 2.18'de 108 No.lu odada konaklayan misafir Ahmet Yıldız için 100 dolar bozdurma işlemi yapılmıştır.

+ • • • • > ~ ×
~
108
100,00
1: Terr 791,29

#### Görsel 2.18: Döviz Bozdurma ekranı

# UYGULAMA 7

Döviz Bozdurma işlemi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Otelde kalan misafir X için 300 euro döviz bozdurma işlemi yapınız.
- 2. Döviz bozdurma işlemini tamamlayınız.
- 3. Ön Kasa menüsünde yapılan işlemi bulunuz.
- 4. Kaydettiğiniz ekran görüntüsünü öğretmeniniz tarafından verilen elektronik posta adresine gönderiniz.

🛪 Para Alinan / Verilen

Kasada nakit giriş ve çıkışının (Görsel 2.19) yapıldığı alandır. Alınan avanslar ve çeşitli günlük ödemeler için verilen paralar, bu komut ile takip edilmektedir. Açılan pencerede işlem türü olarak iki seçenek vardır.

- Verilen (Devir): Kasadan verilen yani çıkan parayı ifade eder.
- Alınan (Avans): Kasaya giren parayı ifade eder.

Bu pencerede dikkat edilmesi gereken alan İlgili Hesap alanıdır Bu alanda çıkan seçenekler, Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Gider Kodları komutu ile yapılmaktadır. Kasadan nakit olarak çıkışı yapılan gazete, çiçek vb. harcamaların tanımlamaları, Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Gider Kodları alanından tanılanmaktadır. Tanımlanan Gider Koduna ait Harcama İşlemi, her gün tekrarlanacaksa Her Gün Tekrarla onay kutusu tıklanır. Ön Kasa\Harcama İşlemi komutuna tıklandığında açılan pencerede Alınan olarak yapılan işlemler Avans, Verilen olarak yapılan işlemler ise Devir şeklinde görünmektedir.

	~ ×
ts.no.2020	÷
10-24	
Veriee	+ 🛃 Her Gan Texana
Gárde	
The state	
TRY	
(invite-	
50	
CORP. Real	
1.00	
Contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction de la contraction	



144
#### **UYGULAMA 8**

Gider Kodları komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Muhasebe Tanımları\Gider Kodları komutuna tıklayınız.
- 2. Ekle komutuna tiklayarak Temizlik gider kodunu tanımlayınız.
- 3. Taksi Ücreti için de gider kodu tanımlama işlemini yapınız.

#### UYGULAMA 9

Harcama İşlemi komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- Otel lobisinde kullanmak üzere günlük ₺100 tutarındaki çiçek harcaması peşin olarak yapılmaktadır. Yapılan ödemeyi Harcama İşlemi olarak kaydediniz.
- 2. Otel etrafında bulunan esnaflar, otel otoparkını kullanmaktadır. Esnaf X, otele gelerek aylık otopark ücreti olarak ≵500 ödeme yapmıştır. Verilen bu bilgilere göre Harcama İşlemi kaydediniz.

Her gün muhasebeden belirli bir tutar kasaya gönderiliyorsa bunun kaydı da Kuruluş\Otel Ayarları Menü\Temel Otel Tanımları\Varsayılan Otel Ayarları\Bildirim ve Muhasebe Ayarları seçenekleri ile yapılabilir (Görsel 2.20). Kasa bakiyesi, her gün belirlenen rakam ile açılmış olur. Bundaki amaç, çeşitli işlemlerin yapılabilmesi için



kasada para bulundurulmasıdır. Kasa bakiyesi, Ön Kasa ekranındaki Para Alınan alanında görülebilir.

Bildirim ve Mubase	be Ayarlar	n			
Bildinm Ayarlan Jabdamaa	,	Pail Gabi	Muhasebe Ayartan 500,00	11	
KED KATTAN		ABS SH	un: pate	181	
Jandama (ES-Persone)	ione ha	Citoralik Kimik Bidirm Sistem			

Görsel 2.20: Bildirim ve Muhasebe Ayarları ekranı



Ön kasa kayıtlarında işlem türü alanında para girişleri için Alınan, çıkışları için Verilen seçilir.

#### **UYGULAMA 10**

Kasa Açılış Avansı işlemi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. İşlem Türü olarak Alınan seçeneğine tıklayınız.
- 2. İlgili Hesap alanını boş bırakınız.
- 3. Döviz Tutarı alanına ≵5000 yazınız.
- 4. Açıklama alanına Kasa Açılış Avansı yazınız ve işlemi kaydediniz.

Q

Bir diğer yöntem ise Ön Kasa\Harcama İşlemi komutu ile Görsel 2.21'de gösterildiği gibi kayıt yaparak işlem gerçekleştirmektir.

Harcama İşlemi ⊙ < + ∎ ē ē →	7 X	Harcama İşlemi I Barcama İşlemi	~ ×
30 10 2020	~	30.18.2020	*
Alman	• 🖪 Hel Guri Tekzeta	Vertien Muhazebeye Devir	т 🗋 негсал темета
1.000,00		900	
1.06 Case		1,00 Cash	
Kasa Aprily Avensi		Aparend Mutasebeye Devir	

Görsel 2.21: Harcama İşlemi ekranı

Görsel 2.22: Örnek işlem kaydı ekranı

Kasadaki para, kasa kapatıldıktan sonra muhasebeye devredilir. Bu kayıt, Görsel 2.22'deki gibi yapılmaktadır. İşletme prosedürlerine göre işlemler farklılık gösterebilir. Burada genel olarak uygulanan işleyiş örneklendirilmiştir.

Yeni Folyo İşlemi

Oda folyo ekranından yapılan Harcama Gir komutu gibi misafir tarafından yapılan harcamalar, oda folyosuna işlenmek amacıyla kullanılır (Görsel 2.23). Yeni Folyo İşlemi komutu için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Yeni Folyo İşlemi komutuna tıklayınız.
- 2. Açılan pencereden oda numarasını seçiniz.
- 3. Harcamanın yapıldığı departmanı seçiniz.
- 4. Gelir türünü seçiniz.
- 5. Döviz ve tutar girerek işlemi kaydediniz.

Genel Bilgiler	Diğer Bilgiler		
10.0			
108 A	HMET VILDIZ I MUŞER	HEP YILDIZ	
A La Turca			
Akşam yemeşi- Dinne			
dail fai			
TRY	500	500.00	
210.00		Same	
254224			
NE			

Görsel 2.23: Yeni Folyo İşlemi ekranı





Ön Kasa ekranında seçilen satıra ait kasa işlemleri ekranını açar. Açılan kasa işlemleri ekranından, yapılan işlemin detaylarına ulaşılabilir.

Sistemde var olan para birimleri içerisinde girilen döviz cinsine göre tutarın diğer para birimlerindeki karşılığını o günkü kura göre gösterir (Görsel 2.24, 25).

	18 m 2020 E	×		20 10 2020	×
500	*76.1247		1-01 3282,4167	* 461 1630	
75 8256	* 45,9835		498 500	1321.3691	
107.3765			lizn 705,1327		

Görsel 2.24: Kur Hesapla ekranı örnek 1



# 2.1.2.2. Kasa İşlemleri

İstenen tarihlere ait peşin, kredili ve döviz cinsinden yapılan işlemlere ait bilgilere ulaşılmasını sağlayan ekrandır. Raporlama amacıyla kullanılır.

# 2.1.2.3. Folyo İşlemleri

Folyo İşlemleri, bu menüden de yapılabilir. Bu ekran (Görsel 2.26) vasıtasıyla da harcama girişi, folyo işlemleri, ödeme, adisyon, faturayı gösterme gibi işlemler yapılabilir.

e Fol	yo İşle c 🖬	emler	i =				
Filters	12.2.202 E	Acenta	Depart.	Yeru F	iavo işiemi on	Harcama Gir Faturayi Göster	Didame
Hep	si	Siekle	yeñ	-Folyo	Transfer	110,400	
Day De	e la ren he la e	495					
Tarih	łd	Rez Id	Saat	Oda No	Kişi	Misafir Adı	Acenta
			Ē				
12.02.2021	30.467.6	7.367.905	20:58	303	1	SERPIL BAKAN	TALWA
12.02.2021	30.467.5	7.367,905	20:54	303	3	SERPIL BAKAN	TALVA

Görsel 2.26: Folyo İşlemleri ekranı

# 2.1.2.4. Fatura Listesi

Kredili, peşin, gönderilmiş, krediye kaldırılan, iade edilmiş veya iptal edilen faturaların listelenmesini sağlayan ekrandır. Kesilmiş faturalar buradan görülebilir, iade faturası oluşturulabilir, fatura silinebilir veya daha farklı işlemler de gerçekleştirebilir. Bu işlemler, muhasebe departmanı tarafından yapılmaktadır.

Ó

**Fatura Silme:** Faturada bir yanlışlık olduğunda ilk olarak faturanın silinmesi gerekir. Sonrasında ise düzeltme işlemleri yapılıp faturanın tekrar oluşturulması gerekir.

Fatura Silme için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Ön Kasa\Otel Fatura Listesi ekranında silinecek faturayı seçiniz.
- 2. Sil komutuna tıklayarak faturayı siliniz (Fatura silindikten sonra kesilmemiş olarak görünür.).
- 3. Gerekli düzenlemeleri yapınız.
- 4. Fatura Kes komutu ile faturayı yeniden kesiniz.

Eylemler\Yeni Harcama Ödeme Ekle komutu yapılan hatalı kayıtların düzeltilmesini sağlar. Misafir ödemeyi kredi kartıyla yapmış olmasına rağmen işlem, yanlışlıkla peşin olarak kaydedilmiştir. Yanlış işlem kaydının düzeltilmesi için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Ön Kasa\Fatura Listesi ekranında silinecek faturayı seçiniz.
- 2. Sil komutuna tiklayınız.
- 3. Rezervasyon\Ayrılanlar Listesi ekranını açınız.
- 4. İşlem yapılacak satırı seçiniz.
- Eylemler\Yeni Harcama Ödeme Ekle komutuna tıklayınız (Görsel 2.27).



Görsel 2.27: Ayrılanlar Listesi\Yeni Harcama Ödeme Ekleme

Görsel 2.28'deki folyo ekranında ödeme bilgisi, peşin (Cash) olarak görünmektedir.

Misaf	irler	Fiyatiand	Sir	Or	r Folya		Foly	ġ.			
1	•	ē.	c	×	~	=	\$	Ĭ.	ę		Te
<	Hepsi	- A	cente		Misa	afir		1. kişi		2 kişi	
Tarih	Süre	Kis) No	Departman		eliz	Döviz	Toplam	Döviz	Dáyiz Kuru	Toplam	ENo
Ē		10 3				10				E	1
11.12.2030	29:31	1	576		liyecek		10,00	-tey	1,0000	10,00	
17.12.2020	0931	Ť	SPA		Voraceh		-10.00	IRY	1,0000	-10.00	
12123030	0901	5	Mininet		Tipeces.		. 30,00	TRY	1,0000	30,00	
1212298	2310	- r.	Cent				-20,00	TRY	1.0000	-20,00	55634

#### Görsel 2.28: Misafir Folyo ekranı

Yeni Harcama Ödeme Ekle komutu ile hatalı işlem kaydının düzeltilmesi için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Eylemler\Yeni Harcama Ödeme Ekle komutuna tıklayınız.
- 2. Gelen ekranda (Görsel 2.29) Departman Credit Card seçeneğine tıklayınız.



- 3. Tutarı yazınız.
- 4. İşlem tipi için normal seçeneğine tıklayınız.
- 5. Gelen ekranda (Görsel 2.29) ikinci sütundaki hatalı kaydedilen Düzeltme Departmanı Cash seçeneğine tıklayınız.

Credit Cant	Cash	×
Gale	K Ouverne Geen	×
20	Бизнасак Репбетси	
Normal + 3	×	

Görsel 2.29: Yeni Harcama Ödeme Ekle ekranı

- 6. Tamam komutuna tıklayarak işlemi kaydediniz (Yapılan değişiklik, Görsel 2.30'da görülmektedir.).
- 7. Tekrar Fatura Kes komutuna tıklayınız ve fatura kesme işlemini tamamlayınız.

Misar	irler ·	Flyatian	dir	Dr	Folyo		Foly	0			
1		ð -	c	81	^	=	2	T	ş		1
<	Hepsi		Acente		Misa	ıfir		1. kişî		2. kişi	
Tarih	Süle	Kişi No	Departman	0	ekt	Déviz 1	Toplam	Döviz	Déviz Kanu	Toplam	ENo
۲.			1	11							
11 12 2020	09/31	.1	SPA.		Greater		10:00	TRY	1,0000	10,00	
11,12,2020	1.ERU	3	574.		System.		-10.00	TRY	1,0000	+10,00	Y
11.12.2020	(993)1	5	Minipar		Vivezek		20.00	TRV.	1.0000	.30,00	
13.12.2020	22,10	1	Cash				-20.00	TRY	1.0000	-30.00	05034
13.12.2020	22/18	1	Credit Card				20,00	TRÝ	1,0000	-30.00	
13.12.2020	22:18	1	Cash				20,00	TRY	1,0000	.20.00	

Görsel 2.30: Kayıt değiştirildikten sonraki Folyo ekranı

Fatura içerisinde yapılan değişiklik, yandaki gibi görünecektir.

**Fatura İadesi:** Konaklama tesisinde çeşitli nedenlerle faturalar iade edilebilir. Hatalı fatura bilgisi, mükerrer basım, yanlış tutar vb. sebeplerle faturanın iade işlemi yapılabilir.

Cash:0.00 TRY Credit Card:20.00 TRY

Odeme Notu

İade Faturası Oluştur için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Ön Kasa\Otel Fatura Listesi ekranında işlem yapılacak faturayı seçiniz.
- 2. Fatura numarasını not ediniz.
- 3. Eylemler menüsünden İade Faturası Oluştur komutuna tıklayınız.
- 4. Açılan ekranda fatura numarasını giriniz.
- 5. Tamam komutuna tiklayınız.

149

#### 2.1.2.5. Günlük Döviz Kurları

Ċ

Sistem otomatik olarak Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz kurlarını alır ve işlemlerde bu kur değerleri kullanılır. Döviz kurları, farklı bir Kur Tipi olarak Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasından çekilecekse Ön Kasa\Günlük Döviz Kurları\Eylemler\Kurları Merkez Bankasından Çek komutuna tıklanır (Görsel 2.31). Açılan pencerede (Görsel 2.32) başlangıç ve bitiş tarihleri seçilir.

Kur Tipi alanında Satış, Alış seçenekleri ekrana gelir (Görsel 2.33). Bu, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının online olarak döviz alım satımında belirlediği para değerini ifade etmektedir. Diğer seçenekler ise Efektif Alış ve Efektif Satıştır. Bu seçenekler, para alış ve satışlarının gerçek değerini ifade etmektedir. Otel işletme prosedürüne hangi döviz kuru uygunsa onu seçer.



Görsel 2.31: Günlük Döviz Kurları ekranı

Birghangiy; Tianin	Ð
Guig Tarina	5
Kur Tips *	-

Kurları Merkez Bankasındar	n Çek
Bagaarijaų Tarit	5
Bile; Tanhi	E
Setty	
Aits	
Elektif Alis-	
Elektif Satus	

Görsel 2.32: Kur çekme ekranı

Görsel 2.33: Kur Tipi seçenekleri ekranı

#### 2.1.2.6. Günlük Kur Girişi

Konaklama tesisi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının kurlarını kullanmak istemeyebilir. Farklı kur uygulaması yapılıyorsa bu alanı kullanarak manuel fiyat giriş işlemi gerçekleştirilir.

#### 2.1.2.7. Web Site Basketleri

Online rezervasyonlara ait bilgilerin geldiği ekrandır. Bu ekran ile misafirlerin rezervasyon durumları takip edilmektedir ve büyük otel işletmelerinde rezervasyon ofisleri tarafından kullanılmaktadır.

#### 2.1.2.8. Depozit İşlemleri

Depozito, kiralanan mülkün zarar görmeyeceğine dair para ya da kıymetli evrak olarak verilen teminata denir. Depozit, karşılığı verilecek eşya, hizmet ve fiyatlarının tanımlandığı ekrandır (Görsel 2.34). Misafire depozit karşılığı verilecek eşyanın kaydı, bu ekrandan yapılır. Oda için girilen depozit, oda çıkışı esnasında uyarı olarak ekrana gelir. Depozit ekranı açılarak alınan bedelin iade edilmesi de Depozit İşlemleri bölümünden yapılır.

Depozit karşılığı olarak verilen nesnelerin tanımlamaları, Ön Kasa\Depozit İşlemleri\Eylemler\ Depozit Verilenler komut<u>u yardımıyla t</u>anımlanır.

Ön Kasa\Depozit İşlemleri\Eylemler\ Depozit Verilenler komutu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz. Depozitolu ürün tanımlamasını aşağıda

1. Depozit adı olarak plaj havlusu yazı-



Görsel 2.34: Depozit İşlemleri ekranı

**UYGULAMA 11** 

verilen bilgilere göre yapınız:

2. Fiyat olarak ₺20 yazınız.

nız.

Görsel 2.35'te örnek Depozit tanımlamaları yapılmıştır.

Oepozit Verilenler					
+ /		• •			
Depazito Adi	Fiyat	Döviz			
Oda Karti	10.00	EUR			
Baby Phone	250,00	TRr			
Şarji Alarb	25,00	TRY			
Şemaye	50,00	TRX			
Bornož.	200,00	TRI			

Görsel 2.35: Depozit Verilenler ekranı

## UYGULAMA 12

Depozit İşlemleri ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

Otelin 105 No.lu odasında kalan misafir X, bebek telsizi istemiştir. Misafirin Depozit işlem kaydını yapınız (Görsel 2.36).

- 1. Depozit İşlemleri menüsüne tıklayınız.
- 2. Yeni komutuna tiklayınız.
- 3. Rezervasyon bilgi alanından misafirin oda numarasını seçiniz.
- 4. Depozito Adı alanından alınan nesneyi seçiniz.
- 5. Miktarı giriniz.
- 6. Dokümantasyon işlemi yapılıyorsa doküman numarasını yazınız.
- 7. Depozito alma işlemini Kaydet komutu ile tamamlayınız.

Depozit Işl	emleri 🛛		• ~ ×
TOS MURAT DONCE 18	10 - 21, 10,2020 (665021	4)	
Baby Phone			
10 10 2000	1000	2014/100	
- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		Contract Contract Contract	
Musteri Kala süretimõt	Kulláncaktir.	Dokuman Numarası	

Görsel 2.36: Depozit İşlemleri ekranı

Ċ

Misafir için Check-out işlemi yapılırken Görsel 2.37'deki mesaj görülür. Misafir aldığı nesneyi teslim ederse misafire iade işlemi yapılır. Aksi durumda ücret, misafirden tahsil edilir.





Depozit olarak karşılığı verilen nesnelerin iadesi, Ön Kasa\Depozit İşlemleri\Eylemler İade komutu (Görsel 2.38) yardımıyla gerçekleştirilir. İşlem yapılacak satır seçilir ve İade komutuna tıklanır.

0 D	epoz	it İs	şle	eml	eri						
+	1	ē	*	С	×	^	=	4	ş		
	Verilen			lat	le Earlai		Hep	SI			
Rez Bilg	gi -					Check Out			Depozito Adı		Miktar
					-						
201 De	pozito Baby	Phone 2	20,10	- 21.10	2020	21,10.2020	-		Saby Phone		
							4			8	

Görsel 2.38: Depozit İade işlemi ekranı

ÖZLÜ SÖZ

Bana güvenilen bir sırrı kutsal bir emanet gibi saklarım ama sırları, elimden geldiği kadar bilmemeye çalışırım. Albert EINSTEIN

# GENEL UYGULAMA YAPRAĞI

#### NUMARASI: 4

Aşağıda sırasıyla verilen folyo işlemlerini uygulayınız. Rezervasyon Kartı ekranındaki Ödeyen alanından Kişi seçimini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne kaydediniz.

- 1. Oda Tipi, Pansiyon Tipi vb. seçimler için kendi tercihlerinizi yazınız. Her odada 2 kişi konaklayacak ve toplam konaklama süresi 3 gün olacak şekilde iki rezervasyon kaydı oluşturunuz. Bu bilgilere göre misafir giriş işlemlerini tamamlayınız.
  - 1. odada Bülent Ada ve Gökçe Ada konaklayacaktır.
  - 2. odada Elif Kurt ve Zeynep Duru konaklayacaktır.
  - Oda fiyatları ≵600 olacaktır.
- 2. Her iki misafir de girişte ≵1500 ödeme yapmıştır. Ödeme kaydını yapınız.

# İzlemek için kodu tarayın.

//kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=2262



3. Misafirler, 2. gün Tablo 2.4'te yer alan departmanlarda harcama yapmışlardır. Bu bilgiye göre Harcama giriş işlemlerini yapınız.

Tablo 2.4:	Harcama	Detay
------------	---------	-------

Dementarian	1. 0	Dda	2. Oda			
Departman	Dövizli Tutar (₺)	Evrak No.	Dövizli Tutar (₺)	Evrak No.		
Restoran	250	1701	100	1704		
Lobby	80	1702	200	1705		
Spa	200	1703	400	1706		

**Not:** Evrak numaraları, temsili olarak verilmiştir. Sistem aynı evrak numarasını kabul etmediğinden her öğrenci için farklı numara vermeye dikkat edilmelidir.

- 4. 2. odada kalan misafirlerin spa harcamaları, 2. kişi olan Zeynep Duru'nun folyosuna işlenecektir. Kişi Transfer komutunu kullanarak bu işlemi gerçekleştiriniz.
- 5. 2. odada kalan misafirlerin Lobby ve Restoran harcamaları, İşlem Böl komutu ile iki konuk arasında paylaştırılacaktır. İşlemi yaptıktan sonra Kişi alanında gerekli değişikliği yapınız.
- 6. 1. odada kalan misafirler, 3. gün restoranda yemek yemişlerdir. İşlem tutarı ≵250'dir. Bu işlemi Folyo\Eylemler menüsünde yer alan İşlem Çoğalt komutunu kullanarak yapınız.
- 7. 3. gün 2. odada kalan misafirler arasında oda ücretlerini eşit paylaştırarak kaydediniz. Bu işlem için İşlem Böl veya Kişi Transfer komutları kullanılabilir. Gerekli işlem kaydını yapınız.
- 8. 2. Odada kalan misafirler için faturayı ayrı ayrı kesiniz.
- 9. 1. Odada kalan misafirler için tek fatura kesiniz.
- 10. Fatura kesme işlemlerinden sonra oda check-out işlemlerini yapınız.
- 11. Kendi adınıza bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
- 12. Otel misafiri olarak kendi oda kaydınız için \$500 Döviz Bozdur komutunu kullanarak işlemi gerçekleştiriniz.
- Gider Kodları menüsünden öğrenci numaranıza ait bir gider kodu tanımlayınız. Tanımladıktan sonra oluşturduğunuz gider koduna ait bir Harcama İşlemini aşağıda verilen bilgilere göre kaydediniz.
  - İşlem Türü alanında Verilen seçiniz.
  - Her Gün Tekrarla onay kutusunu işaretleyiniz.
  - Döviz Tutarı alanına ≢10 yazınız.
  - Açıklama alanına Harçlık yazınız.
- 14. Ön Kasa\Ön Kasa\Kur Hesapla komutunu komutunu kullanarak ≵500'nin diğer para birimlerindeki karşılığını görünüz.
- 15. Günlük Kur Girişi komutunu kullanarak EUR:1, USD:1, TRY:10 olacak şekilde tutarları yazınız. İşlem tarihine bugünün tarihini yazıp kaydediniz.
- 16. Depozit İşlemleri ekranında Depozit Verilenler komutunu kullanarak kendi öğrenci numaranıza ait ≵500 tutarında bir depozit tanımlaması yapınız.
- 17. Ön Kasa\Ön Kasa\Yeni Folyo İşlemi komutu ile kendi odanıza ait bir işlem kaydı giriniz. Departman olarak restoran seçeneğine tıklayınız. Gelir olarak Dinner seçiniz. Tutar olarak ≵100 ve Evrak No. alanına da öğrenci numaranızı yazınız.
- 18. Ön Kasa\Kasa İşlemleri komutunu kullanarak o günkü raporun elektronik tablolama program dosyası olarak çıktısını alınız.
- 19. Kasa Kapat komutunu kullanarak kasayi kapatma işlemini yapınız. Kuruluş\Otel Ayarları Menü\ Muhasebe Tanımlarından Kasa Kapatma Listesini açınız.

Q

# 2.2. OTEL PAKET PROGRAMINDA ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

#### HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- 1. Kontrat kavramı sizin için ne ifade ediyor?
- 2. Misafir memnuniyetinin konaklama işletmesi açısından önemine dair fikirleriniz nelerdir?

Otel işletmelerinde farklılıklar olsa da yapılan işlemler, genelde belirli noktalarda toplanmıştır. Ön büro departmanı incelendiğinde içerisinde farklı bölümler olduğu ve farklı işlemler yapıldığı görülmektedir. Otel işletmelerinde hesap, muhasebe, kontrat, acente ve misafir yönetimi gibi işlemlerin arka büro içerisinde toplandığı görülmektedir.

## 2.2.1. Kontrat Yönetimi

Turizm endüstrisinin en önemli elemanlarından bir tanesi de seyahat acenteleridir. Seyahat acenteleri, sektör içerisinde yurt içi ve yurt dışı misafirlerin konaklama işletmelerine gelmesinde aracı kuruluşlar olarak hizmet vermektedir. Konaklama işletmeleri de ticari faaliyet sürdürdükleri için odalarını satmak istemektedir. İşletmeler, çeşitli şekilde otelde bulunan mal ve hizmetlerini misafirleri ile buluşturmaktadır.

Misafirler, internet ve acenteler aracılığıyla veya kapı misafiri olarak tesise gelebilir. Günümüzde özellikle turizm sezonunda yoğunluk yaşanan bölgeler incelendiğinde tüm misafirlerin çeşitli acenteler vasıtası ile hizmet satın aldıkları görülmektedir.

Konaklama tesisleri ve acenteler; yılın belirli dönemleri için kendi aralarında mal, hizmet satışı veya gelir elde edebilmek amacıyla anlaşmalar yapar. Yapılan bu anlaşmalara **kontrat** denilmektedir.

Genel olarak otel paket programında;

- Manuel,
- Fiyat ve Doluluk ekranı ve
- Acente kartına tanımlanmış fiyat kodu ile oda fiyat girişi yapılabilir.

Tüm kontrat ve acente işlemleri, otel yönetim programındaki Kontrat Yönetimi menüsü yardımıyla yapılmaktadır (Görsel 2.39).

#### Kontrat Yönetimi

- A Acenta Grup Tanimiari
- A Acentalar
- Fiyat ve Doluluk
- Fiyat ve Doluluk Listesi.
- Kontrat Sihirbazi
- Kontratlar ve Fiyat Kodian
- Fiyat Kodu Gruplan
- I Kontrat Detayları
- 3 Kontrat Indirim ve Eklentileri
- Promosyoniar
- Stop Sale
- <> Kaynak Kodlan
- 🖬 Marketler
- E Segment Gruptari
- E Segmenter
- Alt Acentalar
- A Satis Onay
- \$ Acenta Komisyon Raporu
- \$ Komisyon Şablonları

Görsel 2.39: Kontrat Yönetimi menüsü

#### 2.2.1.1. Acenteler

Rezervasyon kartında yer alan acentelerin tanımlandığı menüdür. Misafirlerin acente, şirket vasıtasıyla veya münferit olarak tesise geldiğini belirlemek ve fiyat girişlerini düzenlemek amacıyla kullanılır.

İşletme olarak çalışılan tüm acente kartları bu menüden tanımlanır. Kontrat Yönetimi\Acentalar komutuna tıklanır. Açılan Acenteler sayfasında "+" simgesine tıklanınca Seyahat Acentesi ekranı açılır (Görsel 2.40). Açılan pencerede gerekli alanlar, ihtiyaç doğrultusunda doldurulur. Yıldızlı (*) alanların doldurulması zorunludur. Tablo 2.5'te acente kartı alanlarında yer alan bölümlere ait açıklamalar yapılmıştır.

~ 1.4 ł, × Yetkillh Ottesta > Manuel Fiym Aath neiveavian -1 Acenta Kontenjan. Acenta Indinimieni Krediye Kaldır 0 1 i AGN į Electronic Reservation Systems (012046574) 5333 2222 Akdeniz Unv. Tekno Kent 3 Binasy Antalya 2 and the state into / Acenta Acenta ene en TRY Stup Sell' ł B 3 COX Free A Line Lefe Sebeh Muhasebe Bilgileri B-ACENTE (123456) 1 1 HAYAT OKUL BALIKESIR Retundable Î Turkey ì 2 CCK Fine - RUS KaraListe 81 ~ ł Ē Manuer Fight Cocie Durimiter Ek Bilgiler ¢ 120.0041 8-ACENTE Sanal m 7 I LOOK Free Varsayilan Ayartar of the second second Artist an Liol Tage W 1 Genel Bilg) AGENCY Ŧ SUIT pios ų, ÷ 1 ١ ١ Seyahat Acentasi 1 t Firmann? 10 B-ACENTE benten grotmail.com Accenta mr? 05551234557 Web Anatan B-ACENTE Portal Salin IC PAZAR Sevel Name 又前 BEN TEN MUDUR 277600 CITAL INC.

Görsel 2.40: Seyahat Acentası ekranı

# OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

9

 $\overline{}$ 

6

Ċ

#### Tablo 2.5: Seyahat Acentası Ekranı Sol Bölüm

Aconstant access formore	Acente Kodu: Her acente kartına isim veya rakamla bir kod verilir.
278508 B-ACENTE	Tam İsim: Acentenin tam ismi, fatura işlemleri için önemlidir ve doğru yazılmalıdır.
B-ACENTE	Fiyat Kodu: Kontratta yer alan oda fiyat girişlerinin yapıldığı alandır.
BEN TEN	Satış Yetkilisi: Satış Pazarlama menüsündeki Tem- silciler seçeneğinden oluşturulur. Buraya acentenin satış yetkilisinin ad ve soyadı yazılır.
Kontait.Adt	Kontak Adı: Rezervasyon işlemleri sırasında acente- de iletişim kurulacak kişinin adı, pozisyonu, telefon numarası, elektronik posta adresi buraya yazılır.
05551234567	Web Anahtarı: Acente ile otel arasında web bağlan- tısı varsa ve tanımlanmış ise bu alana yazılır.
benten@hotmail.com	Portal Satıcı: İnternet ortamında satış işlemlerini gerçekleştiren kişi varsa onun adı yazılır.
	Notlar: Acente ile ilgili notlar varsa bu alana yazılır.
Portar Satici +	Acenta mı?/Firma mı?: Tanımlaması yapılacak olan firma veya acentenin hangisi ile çalışılıyorsa uygun olan aktif edilir. Eğer Münferit olarak bir acente kartı
Notar	sekmesinden "Sanal mı?" alanı aktif hâle getirilme-
Acenta mi? 💦 🔊 Firma mi?	lidir. Sanal olarak tanımlanan Acente Kartları tesiste münferit misafirler için gerekli fiyat tanımlama iş- lemlerinin kolay bir şekilde yapılmasını sağlar.
Bavel Kodu	Bavel Kodu: Turizm sektöründeki elektronik fatura- landırma ağının kod numarası buraya yazılır.

Açılan Seyahat Acentası ekranının sağ bölümündeki sekme başlıkları şunlardır:

#### 1. Ek Bilgiler Sekmesi

#### a) Varsayılan Ayarları Bölümü

Varsayılan Oda Tipi: Rezervasyon kartında acente seçildiği zaman ekrana kontratta yer alan bilgiler aracılığıyla otomatik olarak gelen ya da kontratta yer alan oda tipi seçilir.

Varsayılan Uyruk: Rezervasyon kartında acente seçildiğinde uyruk, kontratta yer alan bilgiler aracılığıyla otomatik olarak ekrana gelir. Örneğin; Alman bir acente ile çalışılıyorsa gelen tüm misafirler, Alman olarak seçilir veya uyruk bilgisinin acente kartıyla otomatik olarak ekrana gelmesi istenirse bu seçenek kullanılır.

Market, Kaynak, Segment, Fiyat Tipi, Ödeyen, Ödeme Tipi, Konaklama Tipi, Ödeme Tipi, Konaklama Tipi, Pansiyon vb. konular, 1.2.1.1. Rezervasyon Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

#### b) Genel Bilgi Bölümü

**Pasif:** Bu alan aktif edilirse; acenteler, Rezervasyon Kartının Acente alanında görünmez. Acenteler ile çalışılmadığı zaman pasife alınabilir.

Kara Liste: Acente ile ilgili problem varsa konuk kara listeye alınıp açıklaması yazılır. Manuel Fiyat Durumları: Ücretsiz olarak konaklayacak çocuklar bu bölümden seçilir. Adres Bilgileri: Bu alana acenteye ait adres bilgileri yazılmaktadır.



#### 2. Muhasebe Bilgileri Sekmesi

Bu alandaki bilgiler, muhasebe departmanı yetkilileri tarafından doldurulur.

ε.	Ek Bilgiler	Mulsia	søbe Eligiæri	Stap Sell	Asente Komergen	Acente instirimien	Vation 3
	Sandi mi 7						
B-ACI	ENTE (123486) 1 1 H	AYAT OKL	LEALIKESIR				- /
-							-
Electr	ronic Reservation Sy	stems (01	23456741 3333 222	2 Akdeniz Unv. Tek	no Kent 3 Binasi Antaiya 1		-1
120.0	041 B-ACENTE					-10	Chuştur
Varsa	yim Ayartar		-		_	Varia-	
SUIT			Turkey	E	UR	AGN	
			-		tabel .	Trans Str.	
AGEN	ici.		Refundable		centa	+ Krediye Kaldır	-
Sold			78		RY	Manuel First)	Akt f
			alore Page		Carlos Inc.	ler has	
10-1	European English	-	RUS	-/ 4	centa	- Varsayı	an -
Sériel	Bhgs						
.9	Past	B Sea	uste vire u	e see			
Marrie	Fillet Çocuk Dunumlat						
	T Ckk Firm	I 2.00x	free ID	1 Cos Freed			

Görsel 2.41: Acente ekranı Ek Bilgiler

#### 3. Stop Sell Sekmesi

Stop Sell anlam olarak "satışları durdurma" demektir. Belirli dönemlerde otel yoğun olabilir ve acentelere oda satışı yapılamayabilir. Acenteye satış durdurulmak isteniyorsa bu alanın kullanılması gerekir (Görsel 2.42). Hangi tarihlerde, hangi oda, pansiyon tipi vb. alanlar doldurulur ve satışı yapılmayan oda durumları belirlenir. Belirlenen tercih ve tarihlere göre acenteye oda satışı durdurulmuş olur.

< 1	Ek Bilgiler	Adr	es Bilgiler	ŧ	Stop	Sell	Acent	te Konte	njan Acenta İndiri	mleri
+	1	•	÷	c	×	~	=			
Baş. Tarihi	Bitiş Tər	rihi Oda Tip	1 1	Pan Tipi		Fiyat Tipi		Market	Kanal Fiyat Tipi	Tüm Kanalla
1	•	10		_	1				)(	1
20.10.2020	30.10.2	2020 SUIT		FB		Refundable		EUR	Refundable	

Görsel 2.42: Acente Stop Sell sekmesi

#### 4. Acente Kontenjan Sekmesi

Konaklama işletmesinin acente için ayırdığı oda kontenjan sayıları bu sekmede girilir (Görsel 2.43). Garanti kısmı, kesinlikle verilmesi gereken oda sayısını ifade eder. Kontenjan ise otel boş olduğunda satılabilecek oda sayısını ifade etmektedir.

e i	Ek Bilgiler		Adres F	Sitgiler	ŧ.	Stop 5	iell	Acente Kontenjan	Acenta indiminieri
÷	1		1	ē	с		^	=	
Urguier	u Baş Tariv	Uygula	mia Iltiș, Terihi	Dda T	ipi	Gai	anti	Kaittengin	
10.10.2	020	31,12.	2020	SUIT			40	60	

Görsel 2.43: Acente Kontenjan sekmesi

## 5. Acenta İndirimleri Sekmesi

Acente ile gelen misafirlere ait indirim tanımlamaları bu ekrandan yapılır. Promosyon olarak ifade edilen "7 kal 5 öde (Aksiyon)", "belirli bir oranda indirim", "son gün indirimi" vb. tanımlamalar bu ekrandan yapılır. Bu konu, 2.2.1.9. Kontrat İndirim ve Eklentileri başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

## 6. Yetkililer Sekmesi

Acente tanımlamalarında ilk ekranda yetkili tanımlaması yapılır. Acentede birden fazla yetkili olabilir. Bunların tanımlaması, bu pencereden yapılmaktadır (Görsel 2.44).

<	Adm	rs Bilglieri	Stop Sell	Acente Konter	ijan Acenta Indir	imleri Yetkili	ler
+	1	1 10	e c	QI ^	=		
Ad		GSM	E-mail	Telefon	Pozityon	Katar Gücü	-0164
Hisey	n KURT	cissolizozic	yələnduriya@du	nya.com	Acente Sahibi		79

Görsel 2.44: Acente Yetkililer

## 7. Folyo Routing Sekmesi

Acenteye ait hesaplar ile ilgili yönlendirme yapılacak hesap ve ayarların yapıldığı alandır. Muhasebe departmanı tarafından ilgili ayarlar yapılır.

## 8. Fiyat Kodu Sekmesi

Fiyat Kodu, acentenin otel ile anlaşmasından oluşan ve kontratta yer alan fiyatları ifade etmektedir. Fiyat kodunun karşılığı, kontrat fiyatlarıdır. Acente, birden fazla fiyat kodunu kullanabilir. Otel ile acente, bazı dönemlerde farklı fiyat uygulaması yapabilir. Bu ayrımı yapabilmek amacıyla farklı fiyat kodları oluşturmaktadır. Örneğin; bu kod "YAZ, KIŞ, SEZON, SEZON DIŞI" gibi farklı tanımlamalarda olabilir. Önemli olan, otelin kendi standardına uygun bir kod sistemi oluşturmasıdır (Görsel 2.45).

< ± Ko	ontenjari	Acent	nta İndirimleri		Yetkiliter		Foly	e Routing	Fiyat Kodu
+	1		1	ē	c		^	=	
Fryat Koo	tu		Varsayak	far na	Oty Ledge	r Aktit			
B-ACEN	TE:		1		2				
COR					1				
ALÓCAL					1				

Görsel 2.45: Fiyat Kodu sekmesi

## 9. City Ledger Aktif Sekmesi

Genelde acente adına yapılan harcamalar, daha sonra faturalandırılıp tahsil edilmek için krediye ve cari hesaba aktarılır. Bu alanda da (Görsel 2.46) hangi fiyat tipi, hangi fiyat kodu vb. seçimler yapılarak krediye aktarılacak fiyatlar belirlenmiş olur.

< a Kon	tienģani	Acent	a Indirimi	iteri	Vethil	illar	Fely	Rouning	Fiyac Kosiy	City Ledger Aktif
+	1		1	ē	c		^	=		10plain
Riyat Tipi			Fiyat Kó	N)		Kingi Nis	,ch	Lidger Akst		
Refundance	r		9-6(3)	TE		Lorie				

Görsel 2.46: City Ledger sekmesi

158

#### **UYGULAMA 13**

Acente Kartı tanımlama işlemi ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Acenta Id için öğrenci numaranızı yazınız.
- 2. Tam isim olarak ad ve soyadınızı yazınız.
- 3. Fiyat Kodu olarak öğrenci numaranızı yazınız.
- 4. Telefon bilgisi kısmına okulunuzun telefon numarasını yazınız.
- 5. E-mail bilgisi kısmına okulunuzun elektronik posta adresini yazınız.
- 6. Varsayılan Oda Tipi için Suit seçeneğine tıklayınız.
- 7. Varsayılan Uyruk olarak Turkey seçeneğine tıklayınız.
- 8. "Acenta mı?" butonunu aktif hâle getiriniz.
- 9. Fiyat Tipi olarak İade Edilebilir seçeneğine tıklayınız.
- 10. Varsayılan Döviz olarak EURO seçeneğine tıklayınız.

#### 2.2.1.2. Kontratlar ve Fiyat Kodları

Programda kullanıcılar tarafından oluşturulmuş fiyat kodlarına erişilebilir veya yeni bir Fiyat Kodu oluşturulabilir. Kontrat Yönetimi\Kontrat ve Fiyat Kodları\+ Ekle komutu ile kontrata ait oda fiyatlarının girilmesini sağlanır. Kontrat Yönetimi\Kontratlar ve Fiyat Kodları\+ Ekle komutuna tıklandığında Fiyat Kodu ekranı (Görsel 2.47) görünür. Kontrat Yönetimi\Kontratlar ve Fiyat Kodları ekranından yeni bir fiyat kodu oluşturma, silme ve düzenleme işlemleri yapılabilir.

iyat Ko	odu 4	0	· 3. ·						~ :
Type: Model		THE KOD O	101 -	Sevil 1		M Fast	Participae		Konsus Dahi
1		6		12		West Duruns	+ 6	ip ±se	
Konstat		appie inst	yia-	Gunn Puri 1	THE ATT	*//	• septer	- 200	me fare-
Gonta Fiyata	n Caugar	Guntik Po	rallari Eldriter						
Fiyat Ko	du Detayı	Inditim &	Eklentiler	Kota Detay	/lani	Paket	Günlük Fiyat	Ditte Tipi	Pa
+ /		ē	c 🖬	~	=	£			7oplarii
Hepsi		Gegmi	5	Cüncel		Gelvoek	Oney		
🗌 İşlem Tarihi	DelaTipi	Maile	n njačnja	Nyai Kodu	(Fas. Up	i Kepercepyer Ba	e. warryanyon its	KONTRA-	menuting.
•		- 10-				E	17	1	100

Görsel 2.47: Fiyat Kodu ekranı

Fiyat Kodu oluşturma için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kontrat Yönetimi\Kontrat ve Fiyat Kodları\+ Ekle komutu ile Fiyat Kodu ekranını açınız.
- 2. Fiyat Kodu alanına bir kod giriniz (Karışıklığı azaltmak amacıyla genel olarak acente adı ile aynı kod verilebilir.).
- 3. Döviz olarak kontratta geçerli olan para birimini seçiniz.
- 4. Otelde yaşlarına göre çocuk fiyatları değişiklik gösterecekse çocuk yaşlarını değiştiriniz.
- 5. Fiyatları Kullan alanında kontratı seçiniz.
- 6. Fiyat Kodu Detayı sekmesine tıklayınız.

BILGI KUTUSU

Fiyat kodu=Kontrat fiyatları

Q

7. Ekle komutuna tıklayarak kontrata ait Kontrat Detay ekranını (Görsel 2.48) açınız.

Kontrat Detay	0	- 5 0.0			~ ×
ine Marriel Anali		Detaylar	Kutallat Öv	tel Disrumlar Diğer Geo	perli Öda Tipleri Géçerli İndirimleri
114101		4 14	tų.	low!	Cima Yeak
rar ar		Cookie tel promo	5mth		
DATE THE P		In Coose	1 500-0	1 HURCH	154.04
And Area		2 or Dann Corne	1004	y mai çakı	a myr gar
cimit 0 m		seù - la Çună	- Joseph Company	resk op inst	# By CACKE
Committee 1		SNG = 2 vs liters Çimal	1 leave they	and the state	D Bys Que (mill)
Sang (Pag)		Detaylar			
See the		Dair Ref		Cale 🖸 Fault	The summer of the second

Görsel 2.48: Kontrat Detay ekranı

- 8. Kontrat Kodu giriniz (Yapacağınız uygulamalarda öğrenci numaranızı giriniz.).
- 9. Fiyat Tipi olarak sistemde tanımlı olup kontratta yazılan Fiyat Tipini seçiniz.
- 10. Kontratta yer alan Pansiyon Tipini seçiniz.
- 11. Kontratta yer alan Oda Tipini seçiniz.
- 12. Market bilgisi, raporlar için gerekli olan bir bilgidir; istenirse girilebilir. Uyruk bilgisi standart ise oda seçilebilir.
- 13. Kontrat başlama ve bitiş, satış başlama ve bitiş tarihlerini giriniz.
- 14. Detaylar sekmesindeki kontratta yer alan Single, Double vb. odaların fiyat girişlerini yapınız.
- 15. Kişi sayılarına göre çocukların ücretlendirilmesine ait girişleri yapınız.

## UYGULAMA 14

Aşağıdaki örnek kontratta verilen bilgilere göre ile ilgili uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Kontrat Kodu olarak öğrenci numaranızı yazınız.
- 2. Kontrati kaydediniz (Görsel 2.49).

625 . · · ·	C	Detaylar	Karsila	Cizel Di	countar Silveri	Segura Oda	Tipler	Geçetli Ind	stimle
Refundable- (ptal edilebilir		100.00 2	00.00	300.00	400.00	80.00			
FØ.		Cocurter yay prob	inter interio						
TD		in quan	these		Theorem		100		
Areal School		3 ve Vaert Coola	1 benut		80.00		100.00		
1.2021		.two + he goode.	(head)	294	Lincolomy.		100,00	-	
1.8.2021		SNG + 2 ve like (circle	(item)	sig.	\$0.00		100.00	1	
+1.0000		Detaylar							
11.8.2021	in.	-	in here of	Hamavon Dah	Tinat	110		IT one	

#### Görsel 2.49: Örnek kontrat



Yetişkin Sayısı	Çocuk (0-6)	Çocuk (7-12)	Olması Gereken Oda
			Fiyatı (₺)
1	1		100
1		1	200
1	1	1	200
1	2		150
1		2	300
2	1		200
2		1	300
2	1	1	300
2	2		250
2		2	400

Tablo 2.6: Kontrat Sonrası Oluşacak Fiyatlar

Görsel 2.50'de örnek bir kontrat girişi yapılmıştır. Bu girilen tutarlar, Tablo 2.7 üzerinde renklendirilmiştir. Tablo altında yer alan bölümde rezervasyon kartına girilecek kişilere göre oluşacak fiyat bilgisi gösterilmiştir. Girilecek kontrat girişlerinde yol göstermesi amaçlanmıştır. Renklere dikkat edilirse her fiyat bilgisinin nereden geldiği açıkça gösterilmiştir (Fiyatlar temsilidir.).

Kontrat Detay 👳	< + & 0 0	8 >			~ ×
Rod BEKIR	Detaylar	Kurallar	Özel Durümlar	Diger Geçeril Ods Tipler	Geçerli İndirimler
lade Epilebilir	200,00 400	00,009 00	800.00	Existin Valak	
na Na	🖉 Çocuktarı yaş grubund	ta șirată			
SULT	In Cocus.	-1 BRDIP.	50,00	100,00	
stanset' Liynk-	2 ve Uzeri Çocule	29,00	40,00	3 M/4 (2.8 80,00	
4.11.2020 25	SNG + IN COCUN	25.00	1x0 Cp rite 45,00	1 Jay 1 Jay 1 Jay	-
00.11.2020 E	SNG = 2 ve Useri-Çocuk	1.00	2,00	3,00	60.
4.11.2020 Ø	Detaylar				
50.11.2020 E	TRY Um	Konieyon 🔲 Kamie	yan Dahii 🔲 Pasif	4.11.2020	D Dray

Görsel 2.50: Örnek kontrat

Tablo 2.7: Örnek Kontrat 2

Single	Double	Triple	Quad
₺200	<b>₺</b> 400	<b>≵600</b>	<b>₺800</b>
Çocuklar	Bebek (0-2 yaş)	Küçük Çocuk (2-6 yaş)	Büyük Çocuk (6-12 yaş)
İlk Çocuk		≵50	<b>≵100</b>
2 ve Üzeri Çocuk	≵20	≵40	<b>≵80</b>
SNG+İlk Çocuk	<b>₺</b> 25	≵45	<b>≵</b> 85
SNG+2 ve Üzeri Çocuk	<b>₺</b> 1	<b>老</b> 2	<b>₺</b> 3

Ċ

Rezervasyon kartında girilecek kişilere göre kontrattan gelecek olan fiyatlandırma bilgileri Tablo 2.8'de gösterilmiştir. Bu örnek uygulamada oda tipi maksimum kişi sayıları değiştirilmiştir.

2 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+		<b>₺</b> 500	400	100		
2 Yetişkin	+	1 Büçük Çocuk	+		<b></b> ≢450	400	50		
2 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	1 Küçük Çocuk	≵550	400	100	50	
2 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	2 Küçük Çocuk	≵590	400	100	50	40
2 Yetişkin	+	2 Büyük Çocuk	+	1 Küçük Çocuk	<b>₺630</b>	400	100	50	80
1 Yetişkin	+	1 Büçük Çocuk	+		<b>₺</b> 245	200	45		
1 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+		<b>₺285</b>	200	85		
1 Yetişkin	+	2 Büyük Çocuk	+		<b>≵288</b>	200	85	3	
1 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	1 Küçük Çocuk	<b>₺</b> 330	200	85	45	
1 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	2 Küçük Çocuk	<b>₺</b> 332	200	85	45	2
1 Yetişkin	+	1 Büyük Çocuk	+	1 Küçük Çocuk 1 Bebek	<b>₺</b> 355	200	85	45	25

# Tablo 2.8: Kontrat Fiyatı Oluşum Tablosu

Kontrat\Kurallar (Görsel 2.51) sekmesinde kontratın çalışması için koşul ve şartlar oluşturulabilir. Kontrat, belirlenen kurallara göre çalışacaktır. Aksi hâlde kontrat çalışmaz.

+	8 >					✓ ×
Detaylar	Kurallar	Öze	Durumlar	Diger Geçerli Oda	Tipleri	Geçoril İndirimler
Pazartesi, Sali			3		Max, Gie	4
Persembe, Cuma		-	2		MIX-403	
Pazartesi, Sali, Çarşamb	a, Perşembe, Cuma,		2		Mar Hár	4
Satist Fivat	- Intal	Süresi	Refeite	On Ocierre	Gume	On Boomer #14

#### Görsel 2.51: Kontrat Kurallar

Kontrat\Özel Durumlar sekmesinde (Görsel 2.53) kontratta belirtilmeyen durumlar olabilir. Özel Durumlar sekmesi, bu gibi durumlar için oda fiyatlarının oluşturulmasını sağlar. Bu işlemin yapılabilmesi için oda tipi tanımlamalarında yer alan Max Yetişkin, Max Çocuk ve Max Oda Kişi sayıları bilinmelidir. Aksi hâlde kontrat çalışmaz. Görsel 2.52'te kontratta bazı değişiklikler yapılarak özel durum oluşturulmuştur.

De	tayiar	RU	rallar	Özel	Durumlar	Diğe	r Geçeri) Q	ide Tiplen	Geçerli İndirimler
+	1		ē	c		^	=	ę.	Tuplan. 1
and	ijkin -	Didek	Küçük Çocu	k B	iyük Çocuk	Ücret	niz Çocuk	Figut	
				10				-	
	3	D		- ġ	1		٥	350.00	

Görsel 2.52: Kontrat\Özel Durumlar sekmesi



Misafirler		Fiyatland	e .	Qr	n Folyo		Fo	140				
ELF			-1	Refundab	sie- iptal edik	• 1.1	ini lave			Alaran Indiritie	- 18	10.2020
Ilanuei Fiyat	Akt	11anuel 1 300,90	(Figt	TRY	r	1,0	0000	Unviz fan	- 0	1.630.00	t.	150,00
Indivitin Aktir		Yorgi Basi	8:20 7	.+ .781	ріцудна –	ve	aði Davis	15		Haicama Limiti	_	🕁 Frietann
3'650 TRY												
1 2	ē	с		•	=	ô	õ	ş	_			Toplam: 4
i din Dah	<b>e</b>	C Pan Tipi	2	e oda	E Kişi B.Ç	<b>6</b> 318	CCck	0.004	F.Gck	Fijut	Sabit Fry	Toplam: 4
Gan Dda	<b>B</b>	C Pan Tipl FB	2	ode 1	Щ Кіңі В.С	1	K.Çck	ŭ.cok	Fick	Figut \$50.00	Sabit Fry	Toplam: 4
Gian Data 1610 STO 17.10 STO	6 Tipi	C Pan Tipl FB FB		ode 1	Щ Кара В.С З	1 1	k.çok ö	G.Col4	F.Cok d	Flyat 550.00 950.00	Sabit Fry	Toplam: 4 at Andrine
Gán Dás     1610 570     17.10 570     18.10 571	e Tapi	C Pan Tipi F6 F6 F6	2	oda 1	ш Кіңі В.С З З		6 K.Çck 0 0	0.04	F.Cok d e e	Fiyut 550.00 550.00 550.00	Sabit Fry	Toplam 4

**Görsel 2.53:** Kontrat\Özel Durumlar\Fiyatlandır ekranı

#### **UYGULAMA 15**

ÖZLÜ SÖZ

Kontrat\Özel Durumlar ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Kontrat\Özel Durumlar\+ Ekle komutuna tıklayınız.
- 2. Görsel 2.54'te yer alan koşulları oluşturunuz [Uygulamayı yaparken Oda Tipi\Max (Ytş+Çck) kişi sayılarına dikkat ediniz.].
- 3. Oluşturduğunuz Özel Durumların Rezervasyon Kartı Fiyatlandırma sekmesinde çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.

Dei	taylar		Kura	llar	Özel	Durumlar	Diğe	r Geçerli C	da Tipler
+	1	1	2	ē	c	×	~	=	ę.
Yet	işkin	Bebe	k	Küçük Çocuk	В	üyük Çocuk	Ücret	siz Çocuk	Fiyat
	3		1		1	0		Q	600,00

Misafir, her şeyden önde gelir. Çerkes Özdeyişi Q

Rezervasyon Kartı\Fiyatlandır sekmesinde Görsel 2.55'te yer alan ekran görüntüsü varsa Uygulama 15 doğru yapılmıştır, aksi durumda girilen bilgiler kontrol edilmelidir.

1	0 Đ	c K	· ^	=	ê	0					Toplam 4
Gân	-Oda Tipi	Part Tipi	Oda	кор	B.Çck	K.Çck	0,çdk	Ŧ.Çck	Figat	Sabit Figut	indicity
16.70	STD	FB.	1	3	0	i	2	0	600.00		
17.10-	STD	F8	т	3	-0	ł	2	0	600.00		
0 1810.	570	10		3	0	1	2	9	400.00		
19.70	STD	FB		0	D	- 6	1		0.00		

Görsel 2.55: Rezervasyon Kartı\Fiyatlandır

Girilen kontrat bilgileri, başka oda tipleri için geçerli olacak ise Kontrat Detaylar\Geçerli Oda Tipleri sekmesinde (Görsel 2.56) kontratın geçerli olduğu diğer odalar + Ekle komutu ile eklenir. Böylece kontrat, başka odalar için de uygulanır hâle gelecektir.



Görsel 2.56: Kontrat Geçerli Oda Tipleri sekmesi

**Otel Günlük Fiyatları:** Program içerisinde kanallara online olarak farklı şekillerde fiyat gönderimi yapılmak isteniyorsa Kontrat Fiyat Kodu ekranındaki Fiyatlarını Kullan alanında Otel Günlük Fiyatları (Görsel 2.57) seçenekleri kullanılabilir. Burada kontrattaki gibi farklı kombinasyonlar kullanılarak oda fiyatları oluşturulabilir. Oda Miktarı alanlarına da fiyat girişi yapılırsa oda fiyatı değişecektir. Bu unutulmamalıdır.

Fiyat Kodu	9 < + 🖪 🕯		
Flyin Rodul*	Fiyat Kodu Grubu 🚥	TRY	D Pasit
Detek i 2	R.Cochili 4	5 Coole = 12	Vergi Durumi
Factions solar Otel Günlük Fiyatları 🔫	Günlük Fiyat % Artlır	Günluk Fiyat Tutarsal Arttır	Konaklama
Günlük Fiyatları Oluştur	Günlük Fiyatları Göster		

Görsel 2.57: Fiyat Kodu\Otel Günlük Fiyatları ekranı

Otel Günlük Fiyatları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Fiyat Kodu\Fiyatlarını Kullan\Otel Günlük Fiyatlarını seçiniz.
- 2. Günlük Fiyatları Oluştur (Görsel 2.58) komutuna tıklayarak belirlenen tarihler arasındaki haftanın günlerine ait fiyat girişini yapınız (Girilen bu fiyat, iki kişi ücreti içindir.).
- 3. Girilen fiyat bilgisinin geçerli olduğu Oda Tipini seçiniz (Görsel 2.59). Ekstra fiyatları ekleyiniz.
- 4. Girilen fiyat bilgisinin geçerli olduğu Pansiyon Tipini seçiniz (Görsel 2.60). Ekstra fiyatları ekleyiniz.

ELF	Fiyal Kong Cauba	TRY	~ ×	Kanusyan
Kontrat Gunius Eivati	6 damas Final Judies	12	Günlük Fiyatları 😞 Oluştur	
Guntik Fiyatlan Oluştur	Gantak Fiyatan Goster		14pmge 16 18 18 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19	2220001
C Flyat Kodu Ostay	n Indirim & Eklentiler	Kota	100 5-0 100	Günlük Fiyat
+ / =	e c		100	_
Ê:		ingras -	100	
17,10,2520		200.00	100	
15.10.2020		200.00	Curries.	
10.10.2020		100.00	200	
20.15.2020		100,00	1952 -	
21.10.2020		100.02	200	

#### Görsel 2.58: Günlük Fiyatları Oluştur ekranı

< FIVE	at Rodu	Detayi	Indirm	& Ekjent	Ser 1	Kata Deta	nyilan	Paket	Guntue Fryat	Oda Tipi
+	1		6	ē	с	1	~	=	-	
Oda Tipi					Çarpa	9		Oda Miktari	KNIL TURIN	
States of	440					t:		00.	12,00	

Görsel 2.59: Günlük Fiyatlar\Oda Tipi

< Ind	irim & E	Rentiler	Koti	a Detayla	RT.	Pak	ot.	Gimmun	Fiyat	Oda Tipi	Pan Tipi
+	1		4	ē	с	5	^	=	_	_	
Pare Tipe					Çayan			Cida Miktari	with induser	Bilyili Çek Tatar	KDUB CO
-											-
-70								0	TUNG	1	

Görsel 2.60: Günlük Fiyatları\Pansiyon Tipi

Q

Seçenekler artırılarak farklı fiyat oluşturulması, işletmenin ihtiyacına göre şekillendirilebilir (Görsel 2.61).

< ÷		Ganlak	Pilyati	0	de Tipi-		Pan To	pl)	Flyat Tipi		Noriet	Kişi Tipleri
+	1		1	ø	c	51	A.	=				Tope
-	8.5/8	K.QIR-	Sibili	-		<b>Sepir</b>			Teler-	¢Alter A	areas a	
	-											
- 1		2	2			- 975-			ą.		-	
-2			2.			1			2			
2	1	8	-			125						
4	-		2-			14			-102.001			

Görsel 2.61: Günlük Fiyatları\Kişi Tipleri

Tablo 2.9'da verilen değerlere göre fiyatın nasıl oluştuğu gösterilmiştir.

Tablo 2.9: Fiyat Oluşum Tablosu

Oda Fiyatı (₺)	Oda Tipi (₺)	Pansiyon Tipi (₺)	Oluşan Fiyat (₺)
200	25	10	270
200x1	25x2	10x2	270

#### **UYGULAMA 16**

Otel Günlük fiyatları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

1. Tablo 2.10'daki bilgilere göre otel günlük fiyatlarını oluşturunuz.

2. Online rezervasyon sayfasında oluşturduğunuz otel günlük fiyatlarını kontrol ediniz.

Tablo 2.10: Otel Günlük Fiyatları

Oda Fiyatı (₺)	Oda Tipi (₺)	Pansiyon Tipi (₺)	Oluşan Fiyat (₺)
300	50	25	?

## 2.2.1.3. Fiyat ve Doluluk

Kontrat Yönetimi\Fiyat ve Doluluk ekranı, tesiste bulunan odalara en hızlı ve en kolay yoldan fiyat giriş işlemi yapılmasını sağlayan ekrandır (Görsel 2.62). Günlük, haftalık vb. fiyatların oluşturulma-

Fiyat ve D	olulu	ik												THY
0 12	10 2020		5	0	25	31	ad ad		Epherinker		rited	5		
_			-		~	~	~	1						
∽ Ode IF / Terih	12 5 8	12 6 84	14.00	TO EN	16 D.N	17 EM	-	1954	-20 (34	21.51	72 EN	73.5.6	2454	211N
- Standard Oda				1000				1.00	1000					-
Fiyat Satishiir Cda Stop Set Musati Cda	200 7 0 7	900 0 H	200 0 H	20 = 0 m	250 4 0 4	200 5 0 5	200 5 0 5	200 5 0. 5	200 5 0 5	200 5 0 5	200 5 0 5	200 1 0 10	200 10 0 15	200 10 0 10
- Suit oda														
Fiyat Satilabilir Oda 3top Set	300 3 0	300 3 0	300 3 0	300 3 0	300	300 3 0	500 -1 -0	300 4 0	500 11 10	4	2.000 4. O	2.000 5 -0	2.050 5 0	2.000 E O
Müsart Oda	3	3	3	3	3	3	4	-	4	4	4	5	5	5

Görsel 2.62: Fiyat ve Doluluk ekranı



sını sağlar. Açılan pencerede 14, 21, 31, 45, 60 gün gibi sürelere ait fiyatların görülmesi ve fiyat girişinin yapılmasını sağlar. Bu alana girilen fiyatlar, iki yeri etkilemektedir. Birincisi, web ortamında otelin satışını yapan kanallarda yani online olarak tabir edilen internet sayfalarında fiyat girişi ve değişikliklerinin hızlı bir şekilde yapılmasını sağlar. İkincisi ise kontratta "Fiyatlarını Kullan" alanında "Otel Günlük Fiyatları" seçilirse program girilen fiyatları kullanacaktır.

Bu ekranda satılabilir, müsait oda sayıları ve satışa kapalı günler gibi bilgiler görülebilir ve satış durdurma işlemleri yapılabilir. Bilgi değiştirilecekse alan üzerine farenin sol tuşu ile tıklanır ve değişiklik yapılır. Oda fiyatının yanında yıldız işareti varsa



Single Fiyat	auto
Double Fiyat	700
Triple Flyat	auto
Quad Fiyat	auto

alt satırda bu odaya manuel olarak bir fiyat girişi yapıldığını ifade eder. Odaya ait detayları görmek için Standart Oda yazısının başındaki oka tıklanınca ekranda oda tipine ait diğer detaylar görünür.

Soldaki resimde Double Fiyatın 700 olarak girildiği görülmektedir.

Bu ekranda fiyat girişi, aşağıdaki şekillerde yapılmaktadır.

**Farenin Sol Tuşu ile Fiyat Girişi:** Farenin sol tuşuna basılı iken işaretçi ile fiyat alanı üzerinde fare sürüklenir. Seçili alandaki kutular, rakamların girilmesi amacıyla açılır (Görsel 2.63). Herhangi bir hücre içerisine yeni rakam yazılır ve enter tuşuna basılır. Böylece yeni rakamlar, hücreler içerisine yazılmış olur. Tüm işlemlerde yapılan değişikliklerin kalıcı olabilmesi için Kaydet komutuna tıklanmalıdır.

→ Oda 🚍 / Tarih	12 Eki	13 Eki	14 Eki	15 Eki	16 Eki	17 Eki	18 Eki	19 Eki	20 Eki	21 Eki
Standard Oda	3									
Fiyat	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Satılabilir Oda	7	8	8	8	4	5	5	4	4	4

Görsel 2.63: Fiyat ve Doluluk Fiyat girişi

**Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Toplu Güncelle Komutu ile Fiyat Girişi:** Fiyat ve Doluluk\Eylemler\ Toplu Güncelle komutuna tıklayınca ekrana (Görsel 2.64) gelir. Burada kullanıcıların yapacağı işlem, sırasıyla şöyledir:

- 1. Fiyatların geçerli olduğu başlangıç ve bitiş tarihini giriniz.
- 2. Base Oda Fiyatını giriniz (Base oda fiyatı, standart oda fiyatıdır.).
- 3. Fiyatların geçerli olacağı günleri seçiniz.
- 4. Güncelle komutuna tıklayınız.

12 10 2020		17	31 10 2020			5	
700	Separat Duto Feat		Former	Cold Figs!	-Sky Yulas		
STDK		* ×	Selvine Ode			_	
Vin Gibr			Viex (Sec.)				
Stop Sei. Perjontie	Pazartesi     Cuma	1	Seli Cumarles	<ul> <li>Çan</li> <li>Pirat</li> </ul>	antica. P		
iptal Gineral	Görsel 2.64: Top	lu fiy	at güncelleme e	kranı			

Tutarlar değiştikten sonra Görsel 2.65'teki gibi görünür.

🗸 Oda 🚍 / Tarih	12 Eki	13 Eki	14 Eki	15 Eki	16 Eki	17 Eki	18 Eki
<ul> <li>Standard Oda</li> </ul>	a			_			_
Fiyat	200	200	200	50	50	50	50
Satılabilir Oda	7	8	8	8	4	5	5

Görsel 2.65: Fiyat ve Doluluk Fiyat değişikliği

Fiyatlar, işletmelerde yer alan tüm odalar için en basit şekilde güncellenmiş olacaktır. Burada önemli olan oda tipi tanımlarında yer alan çarpanların doğru olarak ayarlanmasıdır çünkü oda tipi içerisinde yer alan temel oda tipi faktörü, oda fiyatları değerinin oluşmasında en önemli noktadır. Tablo 2.11'de Fiyat ve Doluluk ekranında Toplu Güncelle komutu kullanıldığında oda fiyatla-



rının nasıl oluştuğu gösterilmektedir. Sadece Base (baz) oda fiyatı girildiğinde oda fiyat çarpanlarına göre oda fiyatları güncellenecektir.

Base Oda Fiyatı (₺)	Oda Tipi	Temel Oda Tip Faktörü	Oluşan Oda Fiyatı (₺)
200	Standart Oda	1	200*1=200
200	Suit Oda	1,5	200*1,5=300
	Deluxe Oda	2	200*2=400

Tablo 2.11: Oda Çarpanlarına Göre Fiyat Oluşumu

Fiyat ve Doluluk\Eylemler menüsünde yer alan komutlar ve işlevleri aşağıda açıklanmıştır.

Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Kanalları Güncelle Komutu: Web ortamındaki online satış kanallarında belirlenen tarih, oda tipi ve fiyat tipi gibi seçimler yapılarak otel fiyatlarının güncellenmesini sağlar (Görsel 2.66).

Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Doluluğu Hesapla Komutu: Belirlenen tarihler için Fiyat ve Doluluk ekranında doluluğu-

168

12.10.2020	1	12.10.2020	团
Data mo.		Fivel Tip:	
Konie (Dorry (ole)	÷	Gardelie (Dpsychia)	

Görsel 2.66: Kanalları Güncelle ekranı

nun güncellenmesini ve kanallara gönderilecek bilgilerin yenilenmesini sağlar.

Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Kanal Yönetimi Komutu: Otele ait oda satışı yapılan kanalları aktif etmeyi, kapamayı veya yeni kanallarla bütünleşmeyi sağlayan alandır. Program geliştiriciler tarafından gerekli ayarlar yapılmaktadır.

**Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Fiyat Yönetimi Komutu:** Desteklenen sitelere fiyat gönderimi yapılır (Görsel 2.67). Program geliştiriciler tarafından gerekli ayarlar yapılmaktadır.

Tario Besleinar: 12 10 2020 12 26 10 2020 10 Gönder Görsel 2.67: Fiyat Yönetimi ekranı	3	Fiyat Yönet	timi 🛛 🗙
Görsel 2.67: Fiyat Yönetimi ekranı	Tanh Beslender; 12 10 2020	Taulo Bhis 26, 10, 2020	Gönder
	•	Görsel 2.67: Fiyat Yönetin	mi ekranı

**Fiyat ve Doluluk\Eylemler\Stop Sale komutu:** Web ortamındaki oda satışı durdurulmak isteniyorsa bu komut seçilir (Görsel 2.68). Hangi kanallarda satış durdurulmak isteniyorsa gerekli seçimler yapılarak internetten kanallara satış durdurulabilir. Bu alanda Gelişe Kapalı ve Çıkışa Kapalı seçenekleri yer almaktadır.

12.10.2020	1.10.2020	8				
SUITE	Al	iade Edilebilir				
BOOKING - /	Fiyat Poold Grupu	42.10				
BOOKING   852   456789	Acente	Áčem'é Stup				
laarket						
Online Dışındaki Turi Acentalar	🗋 Tüm Acentalar	📋 Tüm Kanallar				
nin Kalış	MarsiKalış	Gun Sonraya Rez. Yapilabilin				
Stop Sell	Gelise Kapali	Cikisa Kapali				

Görsel 2.68: Stop Sale ekranı

**Gelişe Kapalı:** Oda için belirli tarihlerde giriş günü itibarıyla rezervasyon alınması istenmiyorsa bu seçeneğe tıklanır. Bir nevi oda için bir koşul oluşturulmuş olur (Görsel 2.69).

Çıkışa Kapalı: Oda için belirli tarihlerde çıkış günü itibarıyla rezervasyon alınması istenmiyorsa bu seçeneğe tıklanır. Örneğin; misafir 10 Ekim başlangıç tarihi ile 3 günlük bir rezervasyon oluşturmaya çalıştığında çıkış tarihi olan 12 Ekim, Çıkışa Kapalı ise o rezervasyon uyarı mesajı verir ve rezervasyon işlemi gerçekleşmez.

Standard Oda	
Maxiii 10 m2 🖴 🗢 b 👳 00	
Yanm INon-Refundable- iptai	360 MV
Bu tarihlerde musattliğimiz yok. Farklı oda doleri için arayabilirsiniz.	
Y TAM PANSIYON B collemez	360 Mt Tels Citle Flyets
Görsel 2.69: Gelişe Kapalı uyarısı	

#### 2.2.1.4. Kontrat Sihirbazı

Q

Kontrat Sihirbazı, belirli dönemler ve birden fazla oda tipi için kontratın hızlı bir şekilde kopyalanmasını sağlar.

Kontrat Yönetimi menüsünden Kontrat Sihirbazı komutuna tıklandığında Yeni Kontrat ekranı gelir. Bu pencerede sırasıyla yapılması gereken işlemler, Görsel 2.70'te gösterilmiş ve görselde yer alan rakamlara göre anlatılmıştır.

Yeni Kontrat			
(a) Year san kprants With Dinks + 1	(C) support	No. of Concession, Name	
Cetter Sitty Kavaleria Enegaryoli			
2 Diartas y Dartasani Pensipartia + Kod	tion for	8	0
0 -= Com * 3			
Departury, M. Jong . 19 -			
Sele Part Goodier Yes Chu	tores brees		
Geiner Pacertasi Sali Çarşantıs Pieşente Clana Cumateol Picar 5			
Sey Away memory term in my term in 16			
Mart + Conto			
Rather where him that Sat Suchas advice party support and	e parel	-	Т
7 Desited Deland Desites Desit	of prilot	Dira hea	
			1

Görsel 2.70: Kontrat Sihirbazı ekranı

Kontrat Yönetimi\Kontrat Sihirbazı komutuna tıklanır. Yeni Kontrat ekranı görülür. Bu ekranda işlemleri yapmak için aşağıdaki basamakları uygulayınız:

- 1. Girilecek kontratın bağlı olduğu fiyat kodunu yazınız.
- 2. Kontratın geçerli olduğu Oda Tipi, Pansiyon Tipini seçiniz (Burada önemli olan bir nokta da Kod kısmıdır. Acenteye ait birden fazla kontrat girilecekse ve bu girilen kontratlar arasında bir ayrım yapılması isteniyorsa bu alana bir kod yazılması gerekir. Örneğin; bu kod yaz fiyatları için YAZ, kış fiyatları için KIŞ olarak tanımlanabilir. Başka bir seçenek ise her bir döneme A, B, C gibi harflerin kod olarak verilmesidir.).
- 3. Kontratın geçerli olduğu başlangıç ve bitiş tarihlerini yazınız (Görsel 2.71).
- 4. Rezervasyonlarda iptal süresi ve acente komisyon oranı varsa ilgili alanları doldurunuz.
- 5. Kontratta yer alan oda fiyatlarının geçerli olduğu günleri seçiniz.
- 6. Kontratta yer alan odaların satış başlangıç ve bitiş tarihlerini yazınız.
- 7. Fiyat Tipini seçerek Single, Double, Triple vb. kişi sayılarını esas alan oda fiyat bilgilerini giriniz. Ücretsiz ve ücretli konaklayacak çocuklara ait ücretlendirme bilgilerini giriniz.
- 8. Kontrata farklı bir dönem girilerek işleme devam edilecekse Yeni Dönem Ekle komutuna tıklayınız ve işlemleri tekrarlayınız. Yeni Period ekranında başlangıç ve bitiş tarihleri otomatik olarak ekrana gelir. Bir önceki dönemin bitiş tarihinden sonraki gün, yeni dönemin başlangıcını oluşturur. Sür<u>e olarak bir ay</u> seçilmişse Yeni Period ekranında da bir aylık süre geçerlidir. Süre



üç ay ise Yeni Period ekranında üç aylık süre otomatik olarak oluşur. Açılan pencerede Double Fiyat Kullan veya Tek Kişilik Fiyatları Kullan seçimi yapılarak Yeni Period oluşturulur. Oteller, buradaki double veya tek kişilik fiyatı kullanımlarına göre belirler. Kimi otel için kişi başı fiyat, kimi otel için ise iki kişilik fiyat önemlidir. Otel politikasına göre uygun olan fiyat kullanılır.

Yenî dönem îçin	tarih ve oda fiyatı Dbl giri	ni			Ð
Dbl Fiyat Kul	llan 🔿 Kişî Başı Fiyatla	n Kullan			
250	1.10.2021	67	31.12.2021	10	商

Görsel 2.71: Kontrat Sihirbazı\Yeni Period ekranı

9.

Girilen kontrat farklı odalar için kopyalanacak ise açık olan pencerenin sağ alt kısmında yer alan Farklı Oda Tipi İçin Kopyala komutuna tıklanır. Açılan pencerede (Görsel 2.72) ilgili Oda Tipi, Pansiyon Tipi, Kişi Başı veya Double Fiyat bilgisi girilerek Uygula komutuna tıklanır ve var olan kontrat bilgileri, farklı oda için hızlı bir şekilde kopyalanır.

SUIT	+ FB		- IIK Fiyat	
Yenî dönem îçin	tarih ve oda fiyatı Dbl giri	ni		0
Dhi Elust Vu	lan Ch Viel Day Elusia	vi Vullan		

Görsel 2.72: Kontrat Sihirbazı farklı oda tipi

10. Tüm işlemler yapıldıktan sonra Kaydet komutuna tıklanır ve işlem tamamlanır. Kontrata girilen bilgilere ulaşılmak isteniyorsa Kontrat Yönetimi\Kontrat Detayları komutu ile gerekli düzenlemeler yapılabilir.

Ċ

## Görsel 2.73'te girilmiş olan bir kontrat görülmektedir.

🛞 Timo mila lasi mak	IL ACENT	E (TRT)		1							() tanks	Record Agence
Drive Selly Kanel	aryla Drhegracy	an										
STEA	- 3	TANEA	PERCON	1			+ 1942			-	- 114	0
(0.04)(2) 10.001	•											
10001			10 20 9 20	21			é.					
7			2				latingan		S Cocilian	No Gubard	a Sritla	
Genty:	Parantesi	SA	Çeşede	Parşanda	Liena	Consta	s Pare					
Sang-Assign	14 10 2001		0.00	Seat.								
	and .		ânng	_								
Halvalais -	201	36	400	410		the second	-	1000	51	26.7	Quite.	1011
							2019/1879	See.es	pereri	- Cennol	Day any	Diana Asna
5 0												

#### Görsel 2.73: Kontrat Sihirbazı örneği

## UYGULAMA 17

Kontrat Sihirbazı ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Tablo 2.12'de verilen bilgilerine göre Kontrat Sihirbazını kullanarak veri girişlerini yapınız.
- 2. Oluşturduğunuz kontratı standart oda için de kopyalayarak işlemi tamamlayınız.

İşlem Tarihi	Oda Tipi	Market Fiyat Tipi	Fiyat Kodu	Pan Tipi	Kontrat Baş.	Kontrat Btş.	Sng (₺)	Dbl (悲)	Trp (老)
Uygulama Tarihi	SUIT	İade Edilebilir	Öğrenci No.	AI	1.10.2023	31.10.2023	200	300	400
Uygulama Tarihi	SUIT	İade Edilebilir	Öğrenci No.	AI	1.11.2023	30.11.2023	300	400	500
Uygulama Tarihi	SUIT	İade Edilebilir	Öğrenci No.	AI	1.12.2023	31.12.2023	400	500	600

Tablo 2.12: Kontrat Sihirbazı Uygulama Bilgileri

#### 2.2.1.5. Acente Grup Tanımları

Otel işletmeleri, otele misafir getiren acenteleri belirli bir grup altında toplayabilir. Örneğin, otele Rus misafir getiren 5 farklı Rus seyahat acentesi ile çalışılıyorsa ve bunların bir grup çatısı altında toplanması isteniyorsa bu grup tanımları kullanabilir. Buradaki amaç, bilgileri belirli bir çatı altında toplamak ve istatistiksel bilgilerin kolay bir şekilde görülmesini sağlamaktır. Acente Grup Tanımları, kontrat yönetimi menüsünden yapılır.

Acente Grup Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kontrat Yönetimi\Acente Grup Tanımları komutuna tıklayınız.
- 2. Açılan penceredeki (Görsel 2.74) Ekle komutuna tıklayınız.
- Oluşturmak istediğiniz grup adını açılan satıra yazınız ve kaydediniz.

## 2.2.1.6. Fiyat ve Doluluk Listesi

Belirtilen tarihler arasındaki fiyat, oda tipleri ve kişi sayılarına göre satılabilir odalara ait fiyatların gösterildiği listedir.

O A	cent	a Gr	up T	anım	ları
+	1		1	÷	c
Ad					
UKRAY	NA				
IRAN					
RUS					
ALMAN					
JAPON					

Görsel 2.74: Acenta Grup Tanımları

## 2.2.1.7. Fiyat Kodu Grupları

Fiyat kodlarını belirli bir grup altında toplamak amacıyla kullanılabilir. Örneğin, yaz fiyatlarına ya da misafirlerin milliyetlerine göre bir çatı altında toplanmak istenebilir. Yeni komutuna tıklanarak ve isim yazılarak tanımlama işlemi yapılır.

Fiyat Kodu Grubu	
YAZ	
kiş	

## 2.2.1.8. Kontrat Detayları

Programda tanımlanmış tüm kontratların görüldüğü ekrandır. Bu pencerede herhangi bir kontrat düzenlenebilir veya silinebilir.

# 2.2.1.9. Kontrat İndirim ve Eklentileri

Acente veya misafirlere yapılan indirimlere ait tanımlama işlemlerinin yapıldığı menüdür. Kontrat İndirim ve Eklentileri\+ Ekle komutuna tıklanınca ekrana İndirim & Eklentiler ekranı (Görsel 2.75) gelir. Bu pencerede gün, kişi, oran ve fiyat indirimi gibi işlemler yapılmaktadır (Bunlar ile ilgili tüm bilgilerin açıklaması yapılıp bilgiler örnekler üzerinde gösterilecektir.).

													20
Table ( Direct	-	De	Detaylar Risrollar		1	.Dige	hadriown	ete Liya	mak:				
and I		-				10	-		Frech		09.79	(mar	
That entit			in fail		$- i \eta$	- Ungalanty Tay - Ungalanty Does			parties and	-			
and first type		Manuel China Shi		shi		C Tele degree Lygola				0.967			
		noter											
1													
copacition (they like it	a	Geçe	1i Olduğ	u Fiyat l	Detaylari	Di	Diger Gegenii Oda Tipleri Gege			Geser	ti Pänsiyon Tipleci		
Instances ave	8	+	1		-		c	-	~				Tester 1
Saigtrig Sim Brite	e.	Rooming (	where the st	and a Task	Panikoniti G	inini ital	minet Mile K	and the second	er Live	nilena lina	e teala		



6

İndirim & Eklentiler ekranının sol bölümünün açıklamaları Tablo 2.13'te verilmiştir.

## Tablo 2.13: İndirim & Eklentiler Sol Bölüm

	Eklent	iler	İndirim/Eklenti: Açılan seçeneklerden İndirim seçilir. Bunu yanında Eklenti seçeneği de vardır. İndirimin fi- yatları düşürme, Eklentinin ise fiyatları yükseltici et- kisi vardır. Seçime göre fiyatlar düşer ya da yükselir.
YAS		-	Kod: Her indirime bir kod verilmesi gerekir (Uygula- malarda öğrenci numarası yazılır.).
Daily Adult		_	Fiyat Kodu: İndirimin bağlı olduğu fiyat kodu seçil- melidir.
1.1.2021	E 99:99	0	İndirim & Eklenti Tipi: 10 farklı İndirim veya Eklenti seçeneği vardır.
31.12.2021 6.10.2020	는 00:00 는 00:00	0	İndirim Tutarı veya Yüzdesi: Seçilen İndirim tipine göre uygun değer yazılır.
31.12.2021	m 23:59 ariç Uygula	Ø	Uygulama başlangıç ve bitiş, satış başlangıç ve bitiş tarihleri yazılır. Saatler seçilmelidir.

Programda yer alan İndirim & Eklenti Tipleri, Tablo 2.14'te detaylı olarak açıklanmıştır.

<b>Iddio 2.14.</b> Indiana & Ekienti Tipi Detayiai
----------------------------------------------------

İndirim & Eklenti Tipi	İşlevi
Daily Adult	Günlük yetişkin fiyatları üzerinden belirtilen tutarda kişi başı indirim sağlar. İndirim, misafirin kaldığı her gün için geçerlidir. Uygulamada indirim yapılacak tutar girilir.
Daily Children	Çocukların günlük konaklama fiyatları üzerinden belirtilen tutarda kişi başı indirim sağlar. İndirim, misafirin kaldığı her gün için geçerlidir. Uygulamada indirim yapılacak tutar girilir.
Daily Price	Belirtilen tutar üzerinden oda fiyatında günlük indirim sağlar.
First Day Free	Belirtilen gün sayısı kadar ilk günden başlamak üzere ücretsiz konaklama sağlar. "İlk gün ücretsiz." anlamına gelir. Uygulamada ücretsiz olacak gün sayısı girilir.
Free Day	Belirtilen gün sayısı kadar oda ücret indirimi yapar. Uygulamada ücretsiz olacak gün sayısı girilir.
Last Day Free	Belirtilen gün sayısı kadar son günden başlamak üzere ücretsiz konaklama sağlar. Kelime anlamı olarak son gün ücretsiz anlamına gelir. Uygulamada ücretsiz olacak gün sayısı girilir.
Percent Cumilative (%)	Oda fiyatları toplamı üzerinden belirtilen oranda indirim sağlar. Uygulamada indirim yapılması istenen yüzde oranı yazılır.
Percent (%)	Oda fiyatlarında belirtilen oranda indirim sağlar. Uygulamada indirim yapılması iste- nen yüzdelik oran yazılır.
Total Price Once	Oda fiyatları toplamı üzerinden belirtilen tutarda indirim sağlar. Uygulamada indirim yapılması istenen tutar yazılır.
Total Price Once, Adult	Oda fiyatları üzerinden kişi başı olarak belirtilen tutarda indirim sağlar. Uygulamada indirim yapılması istenen tutar yazılır.

İndirim & Eklentiler ekranının sağ bölümüne (Görsel 2.76) ait alanlar şunlardır:

Acente: İndirimin hangi acente için geçerli olduğunu belirtmek amacıyla seçilir. Seçim yapılmaz ise indirim, fiyat koduna bağlı olarak tüm acenteler tarafından kullanılabilir.

Market Seçenekleri: İndirim belirli bir pazara yönelik ise market seçilebilir.

**Fiyat Tipi:** Belirli bir fiyat tipi için indirim geçerli olacaksa seçim yapılır. Seçim yapılmaz ise tüm fiyat tipleri için geçerli olur.

**Oda Tipi:** Belirli bir oda tipi için indirim geçerli olacaksa seçim yapılır. Seçim yapılmaz ise tüm oda tipleri için geçerli olur.

İndirim Türü: İki seçenek ekrana gelir. Birincisi Erken Rezervasyon, ikincisi ise Diğer seçeneğidir. Bunlardan biri seçilebilir. Seçilmez ise de indirim çalışır.

Uygulama Tipi: Burada Maliyet Fiyatı, Satış Fiyatı ve Tüm Fiyatlar seçenekleri ekrana gelir. İndirimin hangi fiyat için geçerli olacağı seçimi yapılabilir. Görsel 2.76'da Hepsine Uygula seçilerek örnek uygulama yapılmıştır.

Giriş Tarihi/Kalış Tarihleri: İndirimin misafirin otele giriş tarihinde mi yoksa kalış tarihleri içeresinde mi geçerli olacağı belirlenir. Verilen örnek uygulamalarda kalış tarihleri esas alınmıştır.

Detaylar	Kurallar	Diger Indirim	lerle Uyumlutuk		
AGODA		Market Segenakies	lade Edilebilir	Standart Oda	Turkey
Diger		Hepsine Uygula -	Uygilamii Singu	Kalış Tarihleri 👻	
🔲 Manuel Olarak Seç		Tex Başına Uygula		Pasit	
Notar					

Görsel 2.76: İndirim & Eklentiler\Detaylar

Aşağıdaki tabloda 2 kişilik bir rezervasyon kaydına uygulanmış indirimler vardır. Buradaki oda fiyatları günlük, ≵300 olarak girilmiştir ve misafirler 5 gece konaklamışlardır. Tablo 2.15 konunun detaylarını aktarmak amacıyla verilmiştir.

## ) BİLGİ KUTUSU

Yapılan işlem kaydında İndirim veya Eklenti türüne dikkat edilmelidir.

Oda Fiyatı	Konaklama	Toplam	Girilen	İndirim		İndirim Türü	İndirim Sonrası
(老)	Gün Sayısı	(老)	Değer				Sonuç (老)
300	5	1500	275 (老)	275	275	Total Price Once	1225
300	5	1500	20 (老)	2*20*5	200	Daily Adult	1300
300	5	1500	35 (₺)	5*35	175	Daily Price	1325
300	5	1500	1 (gün)	1*300	300	First Day Free	1200
300	5	1500	2 (gün)	2*300	600	Free Day	900
300	5	1500	1 (gün)	1*300	300	Last Day Free	1200
300	5	1500	10 (%)	10%	150	Percent Cumilative (%)	1350
300	5	1500	20 (%)	20%	300	Percent (%)	1200
300	5	1500	1 (₺)	1*2	2	Total Price Once, Adult	1498

Q

Görsel 2.77 indirimin uygulanış, Görsel 2.78 ise sonucu göstermiştir.

INDIRIM			De	taylar		Koralla		Diger	Indian	lwrie Uyu	mlalak	
5			1000									
IND			BEKIR				0.64	ant impre	and the second	First Tip		Circle Titel
BEKIR			Diger				- He	sine Uyg	un +	Ligume	200	Kallş Tarihleri
Total Price Once			I Manu	Clarak S	845			Tex Tapa	ia Lygaia			D Paur
100,00			Notai									
1.10.2020	m 00:00	0										
sparse in terms							-					
\$1.10.2020	m 00:00	0	Garar	e desia	. Entert	Detecter	PUA.	ar Darth	di Dela	Tielari	Garan	Parente Testar
1.10.2020	m 00:00	ø	9444	- Ontrag	u riyat	Detalitati	Long.	er overve	in order	Alf-Value	Oafei	a l'ampitten inhean
ting site freeze		-	+	1		100	÷	C	×.	^	=	
54 45 5555	m 23:59	0		-	100					-		

Görsel 2.77: İndirim & Eklentiler örneği

BEKIR	- / lade E	dilebilir	Ma	inuai Ind.			Atlanan inisinmer		15.10.2020
Manuel Fiyat Aktif Manuel	i Guntuk Piyati 1	TRY	E10	NIZ KUNI I	Döviz Tarif		Topare Dove Sine B00,00		900,00
indirim Aktr Verpi E	arsiteicak H 🔹 V	lergi Uyguta	+ 10	rgi Dahiliy	et		Harcama Limiti		4 Fiyatiand
5°180 TRY IND									
/ / e c		=	ô	ð	ş				Toplam: 6
Gün Oda Tipi Pan	Tipi Oda	Kişi	B.Çck	K.Çck	Ű.Çck	F.Çck	Fiyat	Sabit 8	iyat indirim
. 15.10 SUIT AI	t	2	¢	0	0	¢	180,00		IND
16.10 AI	1	2	0	0	0	0	180,00		IND
17.10 AL	1	ż	¢.	0	0	0	180,00		inp
18.10. SUIT AI	τ.	2	0	9	0	0	180,00		IND
19.10 AJ	1	2	0	- 0-	0	0	180,00		IND
20.10. SUIT AI	0	¢	0	0	Ŷ	9	0,00		inp

#### Görsel 2.78: İndirim & Eklentiler uygulaması

# UYGULAMA 18

İndirim & Eklentiler ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. İndirim & Eklentilere girerek First Day Free indirim türünü ekleyiniz.
- 2. Girilen indirimi bir fiyat koduna eklemeyi unutmayınız.
- 3. Bu indirimi kullanarak misafire 1 günlük ücretsiz konaklama sağlayınız.
- 4. Bir rezervasyon kaydı oluşturarak indirimin çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.

Promosyonlar

Promosyon Tanimlari

## 2.2.1.10. Promosyonlar

İndirim ve Eklentiler, acente ve kontrat tanımlamalarında kullanılırken Promosyonlar ise online kanallarda indirim tanımlaması yapmak amacıyla kullanılmaktadır. Otelin anlaş-

malı olduğu kanallarda misafirlere kampanyalar sunulabilir. Online satış kanallarında otelin indirim bildirimleri yapılarak misafirlerin otele gelmesi sağlanabilir. Günümüzde çok kullanılan kupon kampanyası ve indirim kodu gibi online alışveriş sitelerinde çokça karşılaşılan uygulamaların karşılığı, otellerde promosyon ve promosyon kodu olarak ortaya çıkmaktadır. Otele ait promosyonlar, banket menüsü promosyon menüsü ile yapılmaktadır. Promosyon tanımlaması şu şekilde yapılmaktadır:

- 1. Açılan promosyon ekranında (Görsel 2.79) promosyona bir isim verilir.
- 2. Promosyon kodu, manuel olarak yazılabilir veya yazılmaz ise sistem otomatik olarak bunu oluşturur.
- 3. Promosyonun geçerli olacağı satış başlangıç ve bitiş, konaklama başlangıç ve bitiş tarihleri yazılır.
- 4. İndirim tutarı yazılır. Döviz türü seçilir.
- 5. Üretilecek kupondan kaç kişinin faydalanacağını belirten geçerli indirim sayısı girilir.
- 6. Uygulama alanında yapılacak indirimin ekstralar için mi yoksa konaklama ücreti için mi geçerli olduğu seçilebilir ya da hepsi seçilerek indirimin tüm harcamalar için geçerli olması sağlanabilir.
- 7. Fiyat türü seçilebilir.
- 8. Uygulanış Tipi: 6 farklı şekilde bu işlem uygulanabilir.
  - Gün Başı Tutarsal İndirim, belirtilen tutarı her gün uygular.
  - Günlük Kişi Başı Tutarsal İndirim, girilen tutarı her gün kişi başı olarak uygular.
  - Kişi Başı Tutarsal İndirim, girilen tutarı bir seferliğine kişi başı uygular.
  - Rezervasyon Başı Tutarsal İndirim, belirtilen tutarda rezervasyon başı indirim sağlar.
  - Tutarsal İndirim, belirtilen tutarda indirim sağlar.
  - Yüzdesel, belirtilen yüzdelik oran kadar indirim sağlar.
- 9. Bu promosyonun belirli gün kalma şartı ile uygulanması gerekirse Min Kalış süresi girilmelidir.
- 10. Minimum toplamda ise oda toplam ücret toplamı için en az bir rakam belirlenir. Oda ücret toplamı, belirlenen rakamın altında ise indirim çalışmaz.
- 11. Oda Tipi ve Fiyat Tipi de istenirse seçilebilir. Kaydet komutuna tıklanarak işlem tamamlanır. Kullanıcı tarafından verilen kod veya sistemin ürettiği otomatik kod misafirlere verilir. Kodu kullanan misafir, online işlem yaparken indirim almış olur.

Otel Promos	syonu 🤤 🗧 🕂	16 6 B	1	V X
4a *		Pasif		
Promosition Hodian		Satig Birgtang ¢	E smithers	2
Konaklima Başlarışıç	🗹 Konaklemá Díca	a tair	2002	
Geçenli Kullanım Azedi	Uygularta Alanı	Uygulan ş Tiji	LP(%ib)	
Min Toplam	Oda Tol	Fiyat Tip		

#### Görsel 2.79: Otel Promosyonu ekranı

177

#### UYGULAMA 19

Otel Promosyonu ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bir adet otel promosyon örneği oluşturunuz.
- 2. Promosyon tanımlama işlemini yaparken Görsel 2.80'deki örnekten yararlanınız.
- 3. %10 oranında bir promosyon tanımlaması yapınız.
- 4. Promosyon adı ve kodu için öğrenci numaranızı yazınız.
- 5. Otele ait web sayfasındaki promosyonun çalışıp çalışmadığını kontrol ediniz.

OUNIBASI		GUNBAR	
13.10.2020	01.10.2020 m	13.10.2020 2	31 10.2020
80,00	TRY	5	Hepsi
esui sui tuoi	and the	1	0.00
OtaTe	-Gon Bapi Tutania Incore		
Аржана. Тереккитет	Science Kop Balp Turtesat in Ryp Balp Turtesat Indem Bezimise yon Balp Turtesat Turtesat Indem Turtesat Indem		

Promosyon kodu kullanılarak oluşturulan rezervasyon ekranı, Görsel 2.81'de yer almaktadır.

Constant Constant	tructure Dis	+ <b>0</b>
Transaction Inc.	16 1 2020	21 10 2020
NUMBER.	tame 3461938	1 x 813.00 TRY
	Salation Review	**
O Manager property	Genei Toplam Indivinii Toplam	810.00 TRY 90.TRy
O Cimyra Income		

Görsel 2.81: %10 promosyon uygulanmış rezervasyon ekranı

## 2.2.1.11. Alt Acenteler

Web ortamında otelin satışını yapan portal, satıcılara ait tanımlama işlemlerinin yapıldığı alandır.

#### 2.2.1.12. Satiş Onay

Kontratlara onay veren yetkililerin tanımlandığı menüdür.

#### 2.2.1.13. Özel Durumlar

Kontrat Yönetimi\Özel Durumlar, kontrat içerisinde oluşturulamayan fiyat giriş ve çarpanların oluşturulmasını sağlar. Görsel 2.82'de 3 oda tipi için örnek olması amacıyla farklı girişler yapılmıştır. Burada girilen kişi ve çarpanlara göre oda fiyatlaması yapılacaktır. Görsel 2.82'de yer alan girişler, Kontrat Yönetimi\Kontrat Detayları\Düzenle Komutu\Kontrat Detay\Özel Durumlar sekmesinde kullanılacaktır.



0 Oze	el D	uru	Imlai	r					
+	1		d.	•	c	×	^	=	ş
Oda Tipi	Vetişk	in	B.Cck	K.Cck	Bebek	Free	Çck	DBL	Çərpən
	1						_		
Family Oda		\$	1	1	α		¢		3,00
Deluxe Öda		4	1	1	0		Ó		2.00
Standart O,		3	1	1	0		Ø		3.00

Görsel 2.82: Özel Durumlar

Kontrat Yönetimi\Kontrat Detayları\Düzenle Komutu\Kontrat Detay\Özel Durumlar sekmesinde yer alan tanımlamalar, şu şekilde yapılmaktadır:

- 1. Kontrat Yönetimi\Kontrat Detayları\Düzenle Komutu\Kontrat Detay\Özel Durumlar\Ekle komutuna tıklanarak oluşturulan kişi bilgileri (Görsel 2.83) aynı şekilde girilir.
- 2. Fiyat alanındayken Eylemler\Özel Durum Ekle komutuna tıklanır (Görsel 2.84).
- 3. Açılan pencerede Double Fiyat bilgisi girilir, Tamam komutuna tıklandıktan sonra ilk girilen oda çarpanı ile fiyat çarpılıp oda için oluşturulan özel duruma ait fiyat oluşturulur.

Standart oda için oluşturulan koşula göre oda çarpanı, 3 olarak girilmiştir. Özel Durum Ekle ekranında Double Fiyat bilgisi, ≵200 olarak girilmiştir. Bu iki rakamın çarpımı olan ≵600 ekrana gelmiştir (Görsel 2.85).



Görsel 2.83: Özel Durumlar örneği

	tay)ar		RUNIM	Özel	Durumlar	- 3	Qui Geçeril Q	bda Tiplori	Geçem /ndiminier
+	1		1	c	1	~	=	5	Topain 1
	Özel Du	rumlar	Ekle				intsię Gocułi	<b>Fan</b>	
	Chi Phat								

Görsel 2.84: Özel Durumları Ekle

Detaylar		Kuraliar			Özel Durumlar		Diğer Geçerli Oda Tiplen		
+	1	1	1	ē	c	×	^	=	ç
Vetişkin		Bebe	k	Küçük Çoculı	B	üyük Çocuk	Ücrets	iz Çocuk	Fiyat
			.0			1		0	-600.00

Görsel 2.85: Özel Durumlar fiyat oluşumu

Ò

# 2.2.2. Misafir İlişkileri Yönetimi (CRM)

CRM (Customer Relationship Management) ya da Misafir İlişkileri Yönetimi; işletmelerin misafirleri ile kurdukları ilişkiyi en verimli, etkin ve kârlı hâle getirmek için kullanır.

Turizmi diğer sektörlerden ayıran en önemli özellik, insanlara hayal ve mutluluk satmasıdır. Hizmetin yoğun olduğu bu sektörde kusursuz olmak zordur. Turizm sektöründe misafir ilişkileri, bu nedenle çok önemlidir. Misafirin zamanının değerli olduğu bilinciyle her şeyin dört dörtlük yapılması gerekmektedir.

Otel yönetim programında misafirlere daha iyi hizmet vermek, işletme kârını artırmak, misafirlerin talep ve şikâyetlerine hızlı bir şekilde cevap vermek amacıyla programda yer alan CRM kullanılmaktadır. Misafir ile ilgili tüm işlemler, CRM ile takip edilebilir.

# 2.2.2.1. Misafir Tipi (VIP)

Otelde genel misafirlerin yanı sıra devlet büyükleri, önemli iş adamları ve sanatçılar gibi tanınmış kişiler de konaklayabilir. Tesiste konaklayan bu tür misafirlere ilgi daha fazla olur. Bu tür misafirler, **VIP** olarak kabul edilir. Gelen bu misafirleri, otel yönetim programında ayırt ede-

302	Q	DdaNo Sabit
VOde Ppi SUIT		үзтэк Тірі
VIPTOR VIP1		Repeat Misafir

bilmek için rezervasyon kartındaki ilgili alanda tanımlama yapılması gerekmektedir.

Rezervasyon kartında yer alan VIP Türü alanında misafir için uygun olan VIP tanımlaması seçilir. Bu tanımlama, konaklama işletmesinin kendi belirleyeceği kurallara göre oluşturulur. VIP olarak kaydedilen misafir, rezervasyon veya konaklayan listelerindeki VIP sekmesi ile takip edilebilir. Konaklama işletmelerinde bu alana "VIP" gibi tanımlar yerine "Balayı" gibi farklı ifadelerle de kayıtlar oluşturulabilmektedir.

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Misafir Tipi (VIP) komutu ile ekranda görülen VIP tanımlamaları yapılır (Görsel 2.86). Bu ekranda + Ekle komutu ile tanımlama yapılmaktadır. Misafir Grupları alanında işletme kurallarına uygun bir tanımlama yapılır.



Görsel 2.86: Misafir Tipi (VIP) ekranı

Kuruluş\Otel Ayarları Menü\CRM Tanımları\Misafir Tipi (VIP)\Eylemler-Vip Setup Tanımları ile misafirlere gönderilecek ikramlar veya yapılacak hazırlıklara ait tanımlamalar burada yapılmaktadır.

VIP Haziriik							
+ 1	1 1						
Vihisaria	- A						
~							
Mapon Interio							
Set Subp							

## UYGULAMA 20

Vip Setup Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Öğrenci numaranıza ait bir Misafir Tipi (VIP) tanımlaması yapınız.
- 2. Vip Setup tanımlarında Çikolata Sepeti adında bir kayıt oluşturunuz.
#### **OKU-YORUM**

Aşağıdaki metni okuyarak verilen soruları cevaplayınız.

- 1. Sadakat kavramı size ne ifade ediyor?
- 2. Sadık bir misafir, konaklama işletmesi için neden önemlidir?

#### KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MİSAFİR SADAKATİ

Misafir sadakatinin sağlanmasında özellikle ön büro bölümüne büyük görevler düşmektedir. Bu görevlerden biri misafiri cesitli vollarla onurlandırmaktır. Örneğin; otele gelen tüm misafirlerin adresleri veya e-mail adresleri alınarak çeşitli bayramlarda ve özel günlerinde tebrik mesajları gönderilebilir. Bu yolla misafirin, kendisini hatırlayan ve ihmal etmeyen konaklama işletmesine karşı bağlılığı sağlanabilir. Ayrıca, konaklayan misafirlerin odasına meyve, çiçek, özel indirim kuponları gibi çeşitli sürprizler yapılarak ödüllendirilmeleri, onların işletmeye bakış açısını olumlu etkileyebilir. Böylece, misafirin konaklama işletmesinde kendisini özel hissetmesini sağlayacaktır. Misafirlerle iyi bir iletişim kurabilmek icin onlara daha yakın olabilmek ve onları veterince tanımak gerekmektedir. Misafirlerin, kendileriyle üst düzeyde ilgilenildiği zaman konaklama işletmesine olan güven duyguları artacaktır. Bu da misafir memnuniyetinde sürekliliğin sağlanabilmesi için önemli bir unsurdur. Misafirlerin gerek istek ve ihtivaclarının karsılanmasında gerekse sorunlarının cözümünde onlarla birebir ilgilenip, iyi iletisim kurulması, hizmet kalitesinin gelişimine üst düzeyde etki edecektir. Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesinin yükseltilmesindeki en temel yol misafirin isteklerini öğrenmekten geçer. Misafirler kendilerine sorulmadan önerilerini söyleme gereği duymayabilirler. Bu nedenle, misafirlerle yakından ilgilenerek, onlarla sohbet edilerek konaklama işletmesinin eksiklikleri öğrenilebilir ve bu eksikliklerin giderilmesi için onların önerileri dinlenilebilir. Misafirler, toplum içinde onlara daha özenli ve yakın davranılmasını, konaklama işletmesi hakkındaki düşüncelerinin alınması ve bunları yaparken de mümkünse isimleriyle hitap edilmesini isterler. Bu davranışlar misafirleri gururlandırır ve toplum içerisinde önemli olduklarını hissetmelerine yardımcı olur. Sonuç olarak misafirin konaklama işletmesine sadık kalmasında ön büronun önemi unutulmamalıdır.

Kaynak: Öztürk, Y. (2009). Müşteri ilişkileri yönetiminde ön büro departmanı. ABMYO Dergisi. cilt 15, s 33-34). https:// dergipark.org.tr/tr/download/article-file/746209 (Erişim Tarihi:11.03.2021/20:00)

#### 2.2.2.2. Misafir Kartları

Sisteme kaydedilen tüm misafir profil bilgilerinin listelendiği ekrandır. CRM\Misafir\Misafir Kartları\Ekle komutuna tıklanarak yeni bir kart (Görsel 2.87) oluşturulabileceği gibi var olan kartların düzenlemesi de yapılabilir. Otele kaydı yapılan her misafirin kimlik bilgilerinin yanı sıra adresi, nüfus bilgileri, sosyal medya hesapları, tercihleri, geçmiş konaklama ve sağlık durumları ile ilgili bilgilerinin kaydedildiği karttır. Her misafir için bir numara (ID) belirlenerek kayıtlar yapılır.

Misafir Kartı o	9 C 8 C				1 ×
-	- A095	Total Pages - They	They want	(Secret	Aramal >
NUTRA	aniph Albert				-+
and the second second		-			-+
interiori		u		-	_
famatia	range of the Adv				-
from y bear y	D-sector -				
Passport	D learns	may that have			
		(Arr Train)	Contraction of Contract	100 million (1771)	
second y	C BAS One	D younder Cree	El menology	C instant	
they have been been been been been been been be	D real	C maximum			0

Görsel 2.87: Misafir Kartı ekranı

#### OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

Bir misafir kartının sistem tarafından oluşturulabilmesi için rezervasyon kartında misafirin isim bilgileriyle birlikte telefon numarası, kimlik belgesine ait numarası veya elektronik posta adresi kaydedilirse sistem otomatik olarak misafir kartını oluşturacaktır. İşletme kurallarına göre belirlenen bilgiler sisteme kaydedilir.

Misafir kartında nüfus, adres, telefon, elektronik posta adresi ve fatura için gerekli bilgilerin doldurulması gerekir. Misafir kendi aracıyla gelmişse araca ait bilgiler de Adres sekmesinin en altına kaydedilir.

Kara Liste, otele kabul edilmeme sebepleri ile belirlendiği alandır. Bu misafirler otele tekrar gelirse isimlerinin girilmesiyle birlikte Kara Liste kısmı, ekrana otomatik onaylı olarak gelecektir. Bu durumda işletme kurallarına göre misafir kabul edilir veya edilmeyebilir. Rezervasyon kartı ekranında kara listede kayıtlı olan bir misafir ile ilgili işlem kayıtlarında yanda yer alan uyarı mesajı ekrana gelir. Bu uyarı



mesajı, rezervasyon kartı değişikliklerinde çalışan personeli sürekli uyarmaktadır. Ayrıca misafir bilgileri, rezervasyon kartı misafir sekmesinde de siyah olarak görünmektedir.

Sorunlu ala-

nı,	misafirlerin so							
run	ların	in s	sebe	pleri				
ile	belir	len	diği,	dik-				
kat	edilr	nesi	iger	eken				
öne	emli	bir	ala	andır				
(Gö	rsel	2.88	3).					

Service read			-10 0	upta a
Secure	dation Sensi			
Southal	Scient South Rente			
100	Juny Pagest	State beyon	Set Gran Serv	1
Bationei	Conditivity Cover	C Sets Only	C Brakowy	
C water	C KVKK Charl			

Günümüzde işletmeler, misafirleriyle çeşitli yollardan

iletişim kurabilmektedir. Misafirler; tesiste yapılan promosyon, avantajlı rezervasyon dönemleri vb. kampanyalar için bilgilendirilmek isteyebilir. Kişisel Verileri Koruma Kanunu gereğince bunların yapılabilmesi için misafirden onay alınmalıdır. Bu bilgilendirme; kısa mesaj, elektronik posta vb. şeklinde olabilir. Misafirden izin alındıktan sonra misafir kartında ilgili alanlar işaretlenmelidir.

2019 yılının sonunda başlayan Covid-19 salgını sonucunda otel yönetim sistemi programlarında da bu duruma ait bilgi girişlerinin yapılması için alanlar oluşturulmuştur. Bu işlem, CRM\Misafir\Günlük Misafir Sağlık Durumları ve CRM\Misafir Kartları\Misafir Kartı\CRM sekmesi Sağlık Bilgisi alanından yapılabilir (Görsel 2.89). Misafire ait bir durum varsa bununla ilgili bilgiler, bu pencerede eksiksiz olarak doldurulmalıdır.

Günlük N	lisafir Sa	ğlık Durumu 🧉		i e e :	~ ×
14-2.2021	m 18:20	a Zaynep Duru KURT			
Pict Roop				Riskatz	-
	15	Nomial	+ 🗆 Atta	Cassion	
Single					

Görsel 2.89: Misafir Kartı\Sağlık Durumu sekmesi

Misafir Kartı\CRM\Tercihler sekmesinden misafirin girişinden çıkışına kadar olan süreçte misafirlerin tercihleri sisteme kaydedilebilir. Misafir tercihleri, bir sonraki kalışında misafire daha iyi hizmet verilebilmesi için önemli kayıtlardır. Sisteme kaydedilen tercihler, misafirin bir sonraki kalışında otomatik olarak Misafir Kartı ekranında görünür.

Misafir tercihleri; yastık türü, oda manzarası, oda tipi, minibar düzeni vb. şeklinde olabilir. Bu tanımlamalar, CRM\Tanımlar\Tercih Tanımları ile yapılmaktadır.

CRM\Misafir Kartları\Eylemler komutu ile yapılacak işlemler şunlardır:

Grup Hotel Rezervasyonları: Bu konu, 1.2.1.11. Grup Rezervasyon başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

**Misafiri Anonimleştir:** Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında misafir, kendi bilgilerinin paylaşılmasını istemiyorsa ilgili misafir kartı seçilir ve kayıt anonimleştirilir. Misafire ait bilgiler, sistemden kaldırılmış olur. Misafir, otel programı kayıtlarından tamamen kaldırılır.

Taranmış Dokümanlar: Misafire ait taranmış belgeler, buradan yüklenebilir veya silinebilir.

Repeate: Otele tekrar gelen misafirleri belirlemek amacıyla kullanılan bir komut-

tur. Bu komuta gerek kalmadan program, otomatik olarak misafir işlemini tekrar kendisi yapmaktadır. Misafir kartında tekrar sayısı otomatik olarak yazar.

#### Tekrar Sayısı 3

### 2.2.2.3. Meslek Tanımları

CRM\Tanımlar\Meslek Tanımları ile misafir kartına detaylı bilgiler girildiği zaman Misafir Kartı ekranında yer alan meslek seçenekleri, bu alanda girilen bilgilerden verileri almaktadır. İşletme için kaydedilmesi önemli ise bu bilgiler de tanımlanmalıdır.

BİLGİ KUTUSU

Misafir kartları doldurulurken dikkatlice girilen bilgiler, misafirlere ulaşmamızda önemi bir rol oynamaktadır.

#### UYGULAMA 21

Meslek Tanımları ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Meslek tanımlama listesinde olmayan bir meslek tanımlayınız.
- 2. Kendi adınız için bir misafir kartı oluşturunuz.
- 3. Meslek alanına hayalinizdeki mesleği yazınız.

# 2.2.2.4. Misafir Birleştirme

Programda misafir kartları düzenlenirken yanlışlıkla farklı misafir kartları oluşturulabilir. CRM Misafir\Misafir Birleştirme komutu ile sistemde aynı olan kayıtlar listelenir. Aynı Misafir adına açılmış tüm kayıtlar seçilerek Misafir Birleştirme (Görsel 2.90) komutu ile tek bir kayıt altında toplanır. Bu sayede karışıklıklar azalır.

Filters			t Minerge Swinched Govern#		
a 🖬	soved 🗾 univers	NE Passoon E Dogun	Anti Diteral Di	eefort	
H	GERSTR.	AL	Soyat'	Lignal Ist	Vacport he
	ii.				11
Thisty	instant.	in the second	Demis		11257

Görsel 2.90: Misafir Birleştirme ekranı

#### 2.2.2.5. Misafir Listeleri

CRM\Misafir\Rezervasyon Misafir Listesi, programda kayıtlı olan misafir kartlarının belirli bir kritere uygun olarak listelenmesini sağlar. Buradaki kriterler; Konaklayan, Vip, Repeate, Acente, Market, belirli tarihlere vb. ölçeklere göre misafirleri listeleyebilir. OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

#### 2.2.2.6. Rezervasyon Listesi

CRM\Rezervasyon Listesi ile Konaklayan ve Ayrılış şeklinde misafirlerin listelenmesi sağlanır. Bu menü ile listelenen kayıtlar için Eylemler menüsünde yer alan Online Restoran Rezervasyonu ve Online Misafir İşlemleri yapılabilmektedir.

Online Restoran Rezervasyonu olarak yapılan kayıt seçilerek, misafirin tesiste bulunan bir restorana rezervasyon işlemi yapılır. Otelin online sayfası açılarak misafirin belirttiği özelliklere uygun olarak restoran rezervasyon kaydı oluşturulur. Girilen kayıt, otomatik olarak Restoran Rezervasyon Listesi içerisinden takip edilir.

Online Misafir İşlemleri komutu kullanılarak misafirin internet üzerinden otele giriş, ödeme ve otelin çeşitli bölümleri için rezervasyon vb. işlemlerini yapabilmesi için misafire internet bağlantı adresi SMS olarak yollanır. Misafir, bu internet bağlantı adresi aracılığıyla gerekli adımları takip ederek işlemlerini gerçekleştirir.

#### 2.2.2.7. Planlanan Oda Değişimleri

CRM\Planlanan Oda Değişimleri ile ilgili listelerin alınmasını sağlar.

#### 2.2.2.8. Restoran Rezervasyon Listesi

CRM\Restoran Rezervasyon Listesi ile tesiste bulunan restoranlar için rezervasyon kayıt ekleme, silme ve değiştirme işlemleri yapılmaktadır. Bunun yanında Eylemler simgesi Masa Seç komutu ile seçilen rezervasyona ait masa değişikliği, kolay bir şekilde yapılabilir.



Otel Tesis Rezervasyonları

Otel Tesis Rezervasyonian

Rezervasyon Yapitabilen Testsler

#### 2.2.2.9. Otel Tesis Rezervasyonları

CRM\Otel Tesis Rezervasyonları\Otel Tesis Rezervasyonları komutu ile tesiste bulunan restoran, spa, hamam, fitness salonu, Türk hamamı gibi tesislere yapılan rezervasyonlar görülür. Yeni rezervasyon kayıtları ve bir rezervasyona ait değişiklikler buradan yapılır. Otel Tesis Rezervasyonlarına ait listelerin çıktılarının alındığı yerdir.

Görsel 2.91'de otel misafiri için bir rezervasyon kaydı oluşturulmuştur.

Tesis Re	ezervas	syonu @	) < + 🖻	ē 8 >
Italian Restauran	t /	HE DO	Z-19.11.2020-21.11.202	20
Istansi Zaman 19.11.2020		0.646 Act 4	Q 2	0
20:00-21:45		Telefon	E-máil	Frá No
Seno. Menu 4		Not		
70,00 E	eve EUR			

#### Görsel 2.91: Tesis Rezervasyonu ekranı

Rezervasyon Yapılabilen Tesisler C ē X = Tesis Adr Tesis Tipi Toplan Pak Toplam Masa Kapah Gilnler Queral Int 12 15 Halan Redauant Rentonic HOMI SPA 飒 πò s 8 D. 10 ÷ Churkle Rémirent Reinlich Vision Internet 15 3 肉 Rettorer 6 Sum Sectored Rentaries 10 124442 5 30 0 Turkoh Restaurant Restoran 10 8 an Restaurent 8 'n. 12 **CPL** Ê2 Hund Turkish Bach

CRM\Otel Tesis Rezervasyonları\Rezervasyon Yapılabilen Tesisler komutu ile işletmenin içerisinde bulunan tesisler listelenir, tesise ait değişiklikler veya yeni tesis tanımlamaları yapılır (Görsel 2.92).

Görsel 2.92: Rezervasyon Yapılabilen Tesisler ekranı

CRM\Otel Tesis Rezervasyonları\Rezervasyon Yapılabilen Tesisler\Ekle komutu ile Otel Tesis Kartı ekrana gelir (Görsel 2.93). Oda Tesis Kartı\Ödeme Planı ekranında doldurulması gereken alanlar şunlardır:

- **1. Tesis Tipi:** İşletmedeki tesis ve bu tesise tanımlanmış olan restoran, tenis, golf, spa gibi tesisler seçilir.
- 2. Tesis Adı: Tesise verilecek isim yazılır.
- 3. Departman Adı: Bu alanda tesisin bağlı olduğu departman seçilir.
- 4. Gelir Adı: Alınacak gelirin hangi departmana ait olduğu bu alanda seçilir.
- 5. Toplam Pax: Tesisin kapasitesi ve kişi sayısı yazılır.
- 6. Toplam Masa: Bu alana tesisin özelliğine uygun olarak masa, oda veya bölüm sayısı yazılır.
- 7. Kapalı Günler: Tesisin kapalı olduğu günler seçilir.
- 8. Odabaşı Max. Kullanma Hakkı: Kullanım olarak oda başı bir kısıtlama varsa sayısı yazılır.
- 9. Max. Kullanma Hakkı: Tesisten en fazla ne kadar yararlanılabileceği ile ilgili sayı girilir.
- 10. Kullanma Hakkı: Misafirlere tanınan kullanma hakkı sayısı yazılır.
- 11. Yetişkin ve Çocuk fiyatları yazılır.
- 12. Tesisin açılış ve kapanış saatleri yazılır.
- 13. Döviz türü seçilir.

Otel Tesis Kartı		e e		2	×
-	Ordenne Plans	Merril	Makanine	Barra	>
the star	Backery 12				
Resionan	-	-	Trained Line Linearist Francis RØ		•
takan Restaurant			L.		_
C Stok Asses	16.60	_	12.05		-
	09.00	5	22.90		2
	201		an tana i gata i ta	Car"	

Görsel 2.93: Oda Tesis Kartı ekranı

#### OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

Ċ

Oda Tesis Kartı\Menü sekmesi alanında sunulan hizmetlerin menülerinin yazıldığı alandır. Görsel 2.94'te örnek olarak bir restoran için menüler oluşturulmuştur. Bu alandaki menü, tesisin özelliğine göre değişebilmektedir. Örneğin; bu tesis hamam ise burada yazılanlar kese, masaj vb. ifadeler olabilir. Bu alanda günlük menü adıyla 7 tane menü tanımlaması yapılabilir. İşletme prosedürlerine uygun olan tanımlamalar da burada yapılır.



Görsel 2.94: Oda Tesis Kartı\Menü sekmesi

Oda Tesis Kartı\Mekânlar sekmesinde ise tanımlanan tesise ait masa, bölüm veya oda tanımlamaları yapılır (Görsel 2.95). Yapılan mekân tanımlamalarında alanlara ait kişi sayıları da belirtilir. Örneğin, masa adı olarak "Masa 1, kişi sayısı 4" ya da "Aile Oda 1, kişi sayısı 4" şeklinde bir tanımlama yapılabilir. Tesisin özelliğine göre mekânlar değişiklik gösterecektir. İşletme prosedürlerine uygun olan tanımlamalar yapılır.

0 (	+ 1		9	>						~	>
< 0	Ddeme P	laru	ħ	lenü.		Mekan	lar		Seans		
+	1	1	1	÷	c	×	~	=	1	ş	тор
Masa Adr		- 63	şi Sayısı		X Pos		y Post	Pasit	Elle		
1						1					
т			14		12		2		۵		
4			-4		-4		н		0		
4			6.		6		2				
1			- 7		1		.7				
5			В		ß		2				

Görsel 2.95: Oda Tesis Kartı\Mekânlar sekmesi

Oda Tesis Kartı\Seans sekmesinde ise seans ile ilgili saat tanımlamaları yapılmaktadır (Görsel 2.96). ID alanında rakamsal olarak bir numara verilirken Seans Adı alanında saat veya seansa bir ad tanımlaması yapılabilmektedir. İşletme prosedürlerine uygun olan tanımlamalar burada yapılır.

<	1	Menü		Mekanlar		s	eans		Servisler
+	1		4	ē	с	×	^	=	To
		1D	Seans A	dr		Pasif			
		6	18:00-1	9.45					
		15	20:00-2	1:45					
		16	22:00-2	3:45					
		13	20:00-2	2:45					

Görsel 2.96: Oda Tesis Kartı\Seans sekmesi

Oda Tesis Kartı\Servisler sekmesinde ise sunulan hizmetler ve fiyatları tanımlanır (Görsel 2.97). Örneğin, Hizmet Adı "masaj veya yemek menüleri" olabilir. Bir golf tesisi ise burada sunulan servisler de farklılık gösterecektir. İşletme prosedürlerine uygun olan tanımlamalar yapılır.

< 1	ħ	Menü		Mekanlar		Ś	ans		Servisler
+	1		1	ē	с		^	=	Tapiam 5
Hizmet Adı						Fiyat	Döviz		
					- 11				
Menu 1						12,00	EUR		
Menu 2						60.00	EUR		
Menu 1						.20.00	EUR:		
Menu 4						70.00	EUR		
Menu B						45.00	EUR:		

Görsel 2.97: Oda Tesis Kartı\Servisler sekmesi

#### UYGULAMA 22

Tesis Tanımlaması ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Kendi adınıza ait bir restoran oluşturunuz.
- 2. Toplam masa sayısını 3 olarak yazınız.
- 3. Açılış saatini 18.00, kapanış saatini 00.00 olarak ayarlayınız.
- 4. Döviz olarak Türk lirası seçiniz.
- 5. Menü sekmesi tanımlamalarında Menü 1'i Kuru Fasulye, Pilav; Menü 2'yi Et Sote, Salata olarak tanımlayınız.
- Mekân sekmesi tanımlamalarında 1. Masayı 2, 2. Masayı 4 ve 3. Masayı 6 kişi olarak ayarlayınız.
- 7. Seanslar sekmesinden 18.00'den başlamak üzere saat 00.00'a kadar olan zaman aralığında birer saatlik seans tanımlayınız.
- 8. Servisler sekmesinde "Kuru Fasulye ₺20, Pilav ₺10, Et Sote ₺40, Salata ₺20" olacak şekilde gerekli tanımlamaları yapınız.

#### 2.2.2.10. Anket Menü

**Anket;** kişilerin belli konulardaki tutum, öneri, düşünce ve duygularını saptamak üzere yazılı olarak hazırlanmış soru listeleridir. Misafir İlişkileri Yönetimi de otelde anket çalışmaları yaparak misafirlerin duygu ve düşüncelerini öğrenmeye çalışır, onlara daha iyi hizmet vermek için yoğun çaba sarf eder.

CRM\Anket Menüsü ile anketler oluşturulabilir. Bu sayede işletmenin güçlü ve zayıf yönleri belirlenir. İşletme, çıkan sonuçlara göre gerekli tedbirleri alır. Oluşturulan bu anketler, online olarak misafirlere uygulanmaktadır. Bunun yanında işletme tercihlerine göre doküman olarak da anket yapılabilir. CRM\ Anket Menüsü ile yapılan işlemler, maddeler hâlinde aşağıda anlatılmıştır.

Anket Tanımları: Programda anket tanımlamalarını yapmak için CRM\Anket Menüsü\Anket Tanımları komutu kullanılmaktadır.

Anket Tanımları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. CRM\Anket Menü\Tanımlar\Anket Tanımları\+Ekle komutuna tıklayınız.
- 2. Ankete bir başlık veriniz.
- 3. İstenirse başlık alt bilgi alanlarını doldurunuz.
- 4. Anketin yatay veya dikey olarak ayarını yapınız.
- 5. Anket sorularını oluşturunuz.

#### OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

Q

Açılan Ankette, Ekle komutu ile anket sorularını oluşturma ekranı gelir (Görsel 2.98).

Anket Soru 💿 🤞 +	•••× ×
Yetkiliye ulaşım kolaylığı	
ON DUDO	terration diseases from some side
UN BURD	THUE AMERICALLY AD
1	HIGH PLES
And the second second	mage .
5 Seçenekli (1-5) 🗸	Zoruniu Değii
🖬 Aktif 🛃 Zoruniu.	Puan Limit

Görsel 2.98: Anket Soru ekranı

Anket sorularını oluşturmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Anket sorularını yazınız.
- 2. Anketi ilgilendiren departman ve kategoriyi seçiniz.
- 3. Soru sıralaması alanına soru numarası yazınız.
- 4. Hedef puan alanında bu soruda amaçlanan hedef puan değerini yazınız.
- 5. En önemli alan ise Anket Cevap Opsiyonu alanıdır. Bu alanda 6 farklı seçenek çıkar. Ekrana gelecek olan seçenekler Tablo 2.16'da verilmiştir.
- 6. Anketi kaydediniz.

Tablo 2.16: Anket Cevap Opsiyon Açıklamaları



runun üstü çizilir. Buradaki amaç, misafirin soruya cevap verdiğini kolay bir şekilde anlamasını sağlamaktır. 00000

OTEL PAKET PROGRAMINDA ÖN KASA VE ARKA BÜRO İŞLEMLERİ

Ankette yer alan simgeler ve derecelendirme kriterleri Tablo 2.17'de açıklanmıştır.

Tablo 2.17: Örnek Otel Anket Derecelendirme Kriterle	ri
------------------------------------------------------	----

Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok İyi
	Otel Yönetim F	Programı Anket Derecel	endirme Kriterleri	
8	$\odot$			©
		Puan Olarak Karşılığ	1	
1	2	3	4	5
	Sizdeki Seçene	k Sayısına Göre Yüz İfac	leleri Gelmektedir.	
	,			

Memnuniyet, talihin inkâr ettiği bir taç verir. John FORD

Anket Kategorileri: Hazırlanan anketler, kategorilere ayrılmak isteniyorsa programda kategori tanımlamaları yapılmalıdır. Anket kategorileri ile anketler gruplandırılabilir. Örneğin, açık büfe anketi ile açık büfedeki problemler veya iyi olan yönler belirlenebilir. Spa ile ilgili bir anket yapılabilir. Yapılan anketle spa için misafirlerin bakış açısı belirlenmiş olur. Oluşturulan kategoriler aracılığıyla bir alan ile ilgili detaylı analiz yapılabilir. CRM\Anket Menü\Tanımlar\Anket Kategorileri menüsüne girilerek kategoriler oluşturulabilir.

Anket Departmanları: Oteldeki departmanlara göre de tanımlama yapılabilir. Her departman, kendi işleyişi ile ilgili bilgi toplamak isteyebilir. Bu sayede kendi eksik, zayıf ve iyi oldukları alanları tespit edebilir ve gerekli önlemleri alabilir. Bu sayede departmanın detaylı şekilde analizi yapılmış olur. CRM\Anket Menü\Tanımlar\Anket Departmanları menüsüne girilerek departmanlar oluşturulur.

Anket Cevap: CRM\Anket Menü\Anket Cevap seçeneği ile anketleri cevaplayan misafirler görülebilmektedir. Her misafirin hangi soruya kaç puan verdiği görülür ve istenirse yazıcıdan çıktıları alınabilir. Bu alandaki listeleme, misafirlere göre yapılmaktadır.

Anket Puan Raporu: CRM\Anket Menü\Anket Puan Raporu ile belirlenen tarihlerde seçilen anketteki sorulara verilen cevapların puanları ile görüntülendiği alandır. Bu alandaki listeleme, tarih ve ankete göre yapılmaktadır.

**Olumsuz Anket Raporu:** CRM\Anket Menü\Olumsuz Anket Raporu ile departmanlara göre ankette ortalama ve ortalamanın altında puan alan sorular listelenmektedir. Bu alandaki verilere göre işletme, eksik yanlarını gidermeye çalışır.

**Misafir Yorumları:** CRM\Anket Menü\Misafir Yorumları komutu ile misafirlerin yapmış olduğu öneri, talep, şikâyet, istek vb. seçenekler seçilip listelenebilir.

Anket Analizi: CRM\Anket Menü\Anket Analizi komutu anketlerin departmanlara göre başarı istatistiklerinin incelendiği ekranı açar.

Detaylı Anket Cevap Analizi: CRM\Anket Menü\Detaylı Anket Cevap Analizi ile küp analizinde olduğu gibi detaylı ölçeklerle anketteki soruların analizi yapılmaktadır.

BILGI KUTUSU

Anketler, verilen hizmetin geri bildirimidir.

T	-		0
anegert is	di .		
CPR.			
17 (12)	14.00		
ORDAN S	10.00		

Anket Kategorileri

O AI	iket	Dep	artm	anla	ri
+	1		1	ø	4
Departma			-		
WEIGHT	c Window				
On BAD					
137 400	67180				

#### UYGULAMA 23

Ċ

Anket ile ilgili aşağıdaki uygulamayı yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Anket adı olarak "Tesis Genel Hizmet Değerlendirme" yazınız.
- 2. Ankette cevap opsiyonu olarak 5 Seçenekliyi (1-5) tercih ediniz.
- 3. Aşağıdaki soruları anket sorusu olarak kullanınız.
  - Tesis giriş işlemleri hızlı mıydı?
  - Tesis hakkında bilgilendirme yeterli miydi?
  - Personel nazik miydi?
  - Konaklama süresince oda temizliği yeterli miydi?
  - Tesis genel düzeni ve peyzajı iyi miydi?
  - Yemeklerin lezzet ve kalitesi yeterli miydi?
  - Yemek çeşitliliği yeterli miydi?
  - Tesis aktiviteleri yeterli miydi?
  - Çocuk kulübü aktiviteleri yeterli miydi?
  - Genel tesis memnuniyetiniz nedir?
- 4. Anketi kaydediniz.
- 5. Ad ve soyadınıza ait bir rezervasyon kaydı oluştunuz.
- 6. Otelin web sayfasına giriş yapınız.
- 7. Anket menüsüne giriniz.
- 8. Oluşturduğunuz anketi doldurunuz.

Kontrat Başlama: 01.01.2022

Satış Başlama: 01.01.2022

#### GENEL UYGULAMA YAPRAĞI

Aşağıda sırasıyla verilen Kontrat işlemlerini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak bir kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne kaydediniz.

1. Bir acente kartı oluşturunuz. Acente kodunu öğrenci numaranızın başına 33 ekleyip "33..." gibi bir değer vererek yazınız. İsim alanına kendi ad ve soyadınızı yazınız. Acente mi? alanındaki düğmeyi aktif hâle getirmeyi unutmayınız. Döviz olarak TRY seçiniz.

Kontrat Bitis: 31.05.2022

Satış Başlama: 31.05.2022

- 2. Öğrenci numaranızın başına 17 rakamını ekleyerek bir Fiyat Kodu oluşturunuz.
- 3. Aşağıda verilen ve Tablo 2.18'deki bilgilere göre kontrat girişlerini yapınız. Fiyat Tipi: İade edilebilir.
  Pansiyon Tipi: Al
  Oda Tipi: Delux



#### Tablo 2.18: Kontrat Detayları

	Yetişkin Sayılarına Göre	e Uygulanacak Ücretler								
Single (Tek Kişi)	Double(İki Kişi)	Triple(Üç Kişi)	Quad(Dört Kişi)							
≵150	专300	老600								
Çocuk Yaş Aralıklarına Göre Uygulanacak Ücretler										
Çocuklar	Bebek	Küçük Çocuk	Büyük Çocuk							
	(0-2 yaş)	(2-6 yaş)	(6-12 yaş)							
İlk Çocuk	-	-	€50							
2 ve Üzeri Çocuk	-	₺50	₺100							
SNG+İlk Çocuk	-	-	<b>老100</b>							
SNG+2 ve Üzeri Çocuk	-	≢50	<b>≵100</b>							

- 4. Oluşturduğunuz acente ve kontrat bilgilerine göre 1 yetişkin ve 1 büyük çocuktan oluşan rezervasyon kaydını tamamlayınız. Fiyatlandırma alanındaki oda fiyat bilgisinin kontrat fiyat tablosundan geldiği alanlara dikkat ediniz.
- 5. Bir rezervasyon kaydı oluşturarak oluşturduğunuz acente ve kontrat bilgilerine göre 2 yetişkin ve 2 büyük çocuktan oluşan rezervasyon kaydını tamamlayınız. Fiyatlandırma alanındaki oda fiyat bilgisinin kontrat fiyat tablosundan geldiği alanlara dikkat ediniz.
- 6. Kontrat İndirim ve Eklentileri menüsü yardımıyla tanımladığınız kontrat tarihlerini ve Fiyat Kodu için geçerli olacak First Day Free tanımlamasını yapınız. Oluşturduğunuz ilk rezervasyon kaydını açınız. Bu kaydı rezervasyon kartında aktif duruma getiriniz.
- 7. Stop Sale menüsünü kullanarak uygulamanın yapıldığı tarihten başlamak kaydıyla standart odanın satışını 1 hafta süreyle acentelere kapatınız.
- 8. Görsel 2.99'da yer alan Kontrat Yönetimi\Özel Durumlar sekmesinde bilgi girişlerini yapınız. Sonra kontrat detay ekranında yer alan Özel Durumlarda bu çarpanın çalışması için gerekli işlemi yapınız. Oda çarpanlarında double oda fiyatı ₺300 olacaktır. Oluşturduğunuz kontrattaki oda tipini değiştirerek kayıt işlemini yapınız (İşlem doğru yapılırsa Görsel 2.100'de yer alan fiyat oluşacaktır.).

Ø Öze	el Duri	umla	r					
+	/ 1	S.	ē	c	×	^	=	ş
Oda Tipi	Vetişkin	B.Cck	K.Cck	Bebek.	Fre	e Çok	DBL	Çarpan
								-
Family room	3.	1	1	0		ō		3.00

Görsel 2.99: Özel Durumlar

Refundable- iptal edilebilir	+	1		0	ē	c	¢1	^	=	Ŧ
AL	vet	lykter	ada	k	Kácuk Cocuk		Böyük Çocuk	Ücest	na Çocuk	Ryat
Dos for "				- 11-						
Family	-	3.		4		1	- 6		.d	900.00

#### Görsel 2.100: Fiyat oluşum sonucu

- Family Oda Tipi ekranındaki kişi sayılarını kontrol ediniz. Family Oda Tipi için Görsel 2.100'de yer alan Özel Durumlarda kişi sayıları geçerli olmak şartıyla rezervasyon kaydı oluşturunuz. Oda fiyatı olarak ≵900 tutarının ekrana gelip gelmediğini kontrol ediniz.
- 10. Fiyat ve Doluluk ekranını kullanarak 1 haftalık suit odaların fiyatlarını ≵500 olarak değiştiriniz.

#### GENEL UYGULAMA YAPRAĞI

Aşağıda sırasıyla verilen CRM işlemlerini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak bir kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra oluşturduğunuz dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz klasör içerisine kaydediniz.

- 1. Kendi adınıza bir misafir kartı oluşturunuz ve bilgileri eksiksiz doldurunuz.
- 2. Misafir kartında Kara Liste onay kutusunu işaretleyiniz ve sebebini yazınız.
- 3. Kendi adınıza bir rezervasyon kaydı oluşturunuz.
- 4. Rezervasyon kartında Kara Liste ile ilgili bir uyarı olup olmadığını kontrol ediniz.
- 5. VIP türü olarak öğrenci numaranıza ait olan VIP türünü seçiniz.
- 6. Kendi adınıza oluşturduğunuz restorana saat 20.00 için iki kişilik rezervasyon kaydı yapınız.

Q

#### ) ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde (...) ile boş bırakılan alanlara cümlelerde verilen bilgiler doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

- 1. (...) Kişi Transfer komutu, yapılan harcamaları istenen kişiye aktarabilmeyi sağlar.
- (...) Ön büro görevlisi, hızlı bir şekilde Kur Hesapla komutunu kullanarak misafir folyosundaki tutarın karşılığını görür.
- 3. (...) Ön Kasa menüsü ile kasadaki nakit yönetimi gerçekleştirilir.
- 4. (...) Verilen (Devir), kasaya giren parayı ifade eder.
- 5. (...) Döviz kur girişi, programda manuel olarak yapılamaz.
- 6. (...) Otel yönetim programında kanalların ve otel günlük fiyatlarını belirlemenin en kolay ve hızlı yolu, Fiyat ve Doluluk ekranıdır.
- 7. (...) Fiyat ve Doluluk ekranından sadece bir haftalık oda fiyatları girilebilir.
- 8. (...) Fiyat ve Doluluk ekranında oda fiyatı hesaplanırken oda çarpan oranları fiyatı etkilemez.
- 9. (...) Oteldeki tesislere ait tanımlama işlemleri, Tesisler ana menüsü ile yapılmaktadır.
- 10. (...) Anket oluştururken tek tip soru çeşidi kullanılır.
- 11. (...) Anketler, departman ve kategori türlerine göre oluşturabilir.

#### B) Aşağıdaki cümlelerdeki boşlukları uygun sözcükler ile doldurunuz.

- **12.** Hızlı bir şekilde belirli dönemler ve birden fazla oda çeşidi için kontrat girişi yapılmasını ...... sağlar.
- **13.** Misafirlerin mesleklerine ait tanımlamalar ...... menüsü altında yapılmaktadır.
- **14.** Otel işletmelerinde misafire ait oda, yiyecek içecek, spa vb. departmanlara ait harcamaların kaydedildiği hesap kartlarına ...... denir.
- 15. Misafirin mal ve hizmet bedelini ödediğini gösteren belgeye ...... denir.
- **16.** Sistemde var olan para birimlerinin diğer para birimlerindeki karşılığını gösteren ...... komutudur.
- **17.** Kiralanan mülkün zarar görmeyeceğine dair para ya da kıymetli evrak olarak verilen güvence teminatına ...... denir.
- **18.** Konaklama, yiyecek içecek, ulaşım vb. faaliyetleri bir araya getiren ...... turizm sektörünün lokomotifi görevindedirler.
- **19.** Misafir, konaklama tesisinde problem çıkardığında ..... listeye alınır.
- **20.** Aynı kişiye ait birden fazla misafir kartını birleştirmek için CRM\ ...... komutu kullanılır.
- C) Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.
- 21. Aşağıdakilerden hangisi misafir kartında misafir isteklerinin yazılmasını sağlayan alandır?A) DurumB) GeçmişC) İşlerD) TercihlerE) Yorumlar
- 22. Misafir kartının otomatik olarak oluşması için aşağıda verilen bilgilerin hangisine ihtiyaç <u>du-</u> <u>yulmaz?</u>
  - A) Ad Soyad
  - B) E-Mail Adresi
  - C) Kimlik No.
  - D) Sosyal Medya Hesabı
  - E) Telefon No.

9

 $\bigcirc$ 

ÖLÇME VE DEĞERLE	NDİRME			
23. CRM menüsünde asağı	daki listelerden ha	ngisine ulaşılamaz?		
A) Araç		•		
B) Konaklavanlar				
C) Misafir				
D) Postoran				
<b>D)</b> Restoran				
E) Rezervasyon				
24. Aşağıdaki işlemlerden	hangisi, Seyahat A	centesi tanımlama el	kranında <u>yer aln</u>	<u>naz?</u>
A) Acente Kodu				
<b>B)</b> İndirimler				
<b>C)</b> Döviz Bozdurma				
DÖviz Türü				
F) Stop Sell				
25. Aşağıdakilerden hang	isi misafir harcan	nalarına ait adisyor	ı girişlerinin he	sap kartlarına akta-
rılmasını sağlayan ko	nuttur?			
A) Folyo Transfer				
B) Harcama Gir				
C) jade				
D) Kisi Transfor				
E) Odeme				
A) Folyo Transfer B) Harcama Gir C) İade D) Kişi Transfer E) Ödeme				
27. Misafir folyosunda ye layan komut aşağıdal	er alan bir harca <del>n</del> ilerden hangisidi	na kaydını odadaki r?	kişiler arasında	a paylaştırmayı sağ-
A) Folyo Transfer	B) İade	<b>C)</b> İşlem Böl	<b>D)</b> Paylaş	E) Ödeme
<ul> <li>28. Misafir folyosundaki den hangisidir?</li> <li>A) Folyo Transfer</li> <li>B) İade</li> <li>C) İşlem Çoğalt</li> <li>D) Kopyala</li> <li>E) Paylaş</li> </ul>	harcama kaydınır	ı kopyasını oluşturi	maya yarayan	komut aşağıdakiler-
29. Programda çeşitli har sağlayan komut aşağı A) Folyo Transfer	rcamalarının misa dakilerden hangi	afir hesabına aktar sidir?	ılmasını Fix Fiy	vat Tanımları olarak
B) Hızlı Posting				
<b>C)</b> İşlem Çoğalt				
D) Kopvala				
E) Pavlas				ζ
-1 1				
		/	<del>\$</del>	

0

$\overline{\mathbb{G}}$	ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME
30.	Ön Kasada yapılan işlemlerin hangi vardiyada yapıldığını belirlemek için kullanılan komu aşağıdakilerden hangisidir? A) Folyo Kapat B) İşlem Bitir C) Kasa Kapat D) Kapat E) Vardiya Kapat
31.	Misafirlerinin para bozdurma işlemleri için kullanılan komut aşağıdakilerden hangisidir? A) Bozdur B) Change C) Döviz Bozdur D) Exchange E) Para Boz
32.	Günlük yetişkin fiyatlarından kontrat indirimlerinde belirtilen tutarda kişi başı indirim sağla yan seçenek aşağıdakilerden hangisidir? A) Adult B) Daily Adult C) Daily Adult D) Percent Adult E) Total Price Adult
33.	Aşağıdaki menülerden hangisinde Misafir Tipi (VIP) tanımlamaları yapılır? A) CRM B) Gün Sonu C) Kat Hizmetleri D) Ön Kasa E) Rezervasyon
34. 35.	Aşağıdakilerden hangisi, otel ile acente arasında yapılan oda fiyat anlaşmasıdır? A) Anlaşma B) Fesih C) Kontrat D) Mutabakat E) Sözleşme Aşağıdaki komutlardan hangisi yoluyla acente ile yapılan kontrata ait fiyat tanımlama işlem leri yapılır?
_	A) Fiyat Belirle B) Fiyat Kodu C) Kontrat D) Kontrat Kodu E) Paket

# 3. ÖĞRENME BİRİMİ

# OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ

# TEMEL KAVRAMLAR

- Kat Hizmetleri
- Housekeeping
- Rapor
- Maid
- Analiz
- Forecast

#### Bu öğrenme biriminde şunları öğreneceksiniz:

- Otel paket programında kat hizmetleri işlemlerini yapmayı
- Otel paket programında raporlama işlemlerini yapmayı

# 3.1. OTEL PAKET PROGRAMLARINDA KAT HİZMETLERİ İŞLEMLERİ

## HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- 1. Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri sizce neden önemlidir?
- **2.** Konaklama işletmelerinde kullanılan paket programlar sizce kat hizmetleri departmanının işlerini nasıl kolaylaştırır?

Ön büro ve kat hizmetleri (housekeeping), bir konaklama tesisinin en önemli bölümleri arasında yer alır. Ön büronun misafir rezervasyonu alabilmesi ve konaklamasına ilişkin işlemleri gerçekleştirebilmesi, kat hizmetleri birimi ile arasındaki koordinasyon ve iş birliğinin iyi olması ile yakından ilgilidir. Ön büro, misafirlerin otele kabul edilmesiyle ilgilenirken kat hizmetleri de gereken hazırlıkların yapılması faaliyetini üstlenir. Misafirlerin konaklamaya yönelik en önemli beklentileri, sağlıklı şekilde temizlenmiş ve konforlu bir ortamdır (Tuna ve Akça, 2018; 2-28).

Ön büronun kat hizmetleri ile ilişkisi, diğer bölümlere göre daha yoğundur.

- Kat hizmetleri, günde iki kez odaları temizleyip bunu rapor hâlinde ön büroya bildirmelidir.
- Ön büro, çıkış yapan odaları kat hizmetlerine bildirmelidir.
- Ön büro, dolu odaları her gün rapor hâlinde kat hizmetlerine vermelidir.
- Kat hizmetleri raporu ile Room Rack arasında uyuşmazlık varsa Uyuşmazlık Raporu düzenlenir ve kat hizmetlerine yeniden denetlenmesi için gönderilir.
- Konuğun ilave yatak ve bebek yatağı gibi istekleri, kat hizmetlerine anında bildirilmelidir.
- Konuğun oda değişiminde resepsiyon tarafından Oda Değişim Formu düzenlenerek kat hizmetlerine gönderilmelidir.
- Ön büro, konuğun odasına konulacak birtakım özel ikramlar için kat hizmetleri ile iletişim içinde olmalıdır.
- Konuğun çamaşır harcamaları, kat hizmetleri tarafından ön kasaya anında iletilmelidir.
- Ön büro, hazırladığı odaların 3 günlük doluluk durumlarını kat hizmetlerine göndermelidir.
- Gelecek grupların bilgileri, kat hizmetlerine gönderilmelidir (Http-11).



Görsel 3.1: Housekeeper

# OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İSLEMLERİ

Kat hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu kisi, kat hizmetleri sorumlusudur (housekeeper). MYK'ye göre kat hizmetleri sorumlusu; iş sağlığı ve güvenliği ile çevreye ilişkin önlemleri alarak kalite sistemleri çerçevesinde mesleği ile ilgili iş organizasyonu yapan, operasyonu, periyodik işlemleri ve mesleki gelişim faaliyetlerini yürüten nitelikli kişi olarak tanımlamıştır. MYK'nin Ulusal Meslek Standartlarına göre (Http-12) kat hizmetleri sorumlusunun görevleri arasında şunlar yer alır:

- İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek.
- Cevre koruma mevzuatina uygun calışmak.
- Kalite yönetim sistemini uygulamak.
- İş organizasyonu yapmak.
- Operasyonu yürütmek.
- Periyodik işlemleri yürütmek.
- Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek.

Otel paket programında housekeeping (HK) işlemleri için Kat Hizmetleri menüsü kullanılır (Görsel 3.2). Housekeeper, buradan odaların bütün durumunu görür ve gerekli değişiklikleri yapabilir.

# 3.1.1. HK Oda Kontrolü (HK Room Control)

Housekeeper tarafından odaların kontrol edildiği sayfadır. Morning ve Evening sekmeleri kullanılarak günde iki defa kontrol yapılabilir.

Eylemler komutu altında yer alan 🚍 #Prepare Daily Room Status# 🛛 komutu kullanılarak odaların durumları güncellenir. Yeni rapor hazırlanırken eskisi silinir.

🛋 🚽 Yazdır simgesine direkt tıklayarak HK Oda Kontrolü Raporu alınabilir. HK Oda Kontrolü ekranında yer alan diğer sekmeler şunlardır:

Lejyonella: Bu sekmede (Görsel 3.3) lejyonella temizliğinin yapılıp yapılmadığı takip edilir. Lejyonella bakterisinin üreme alanlarında gerekli bakımlar, düzenli sekilde yapılmalıdır. HK tarafından lejyonella temizliğinin takip edilmesi gerekir.

O H	HK Oda Kontrolü											
de.	ē -	c	-	^	=	0	=					
PM	orning#		Winney	<i>a</i>	19	contig	p	savaina (il	nymen.			
Tarih	Oda No	Maid	Maid Che	a	.40	a ;k Çek	lebok	Rez.Girtş	Rez.Q4 Sev Q4m	Lejyceella	Decepting mil	Lejyonella Kon
1						- C		1	5 D			
22.04	110	Supr.	Yuroter						14.042021	-		
22.04	202	Aple	Yurdsen						14.04.2021		11	
22.04	501	Super	Zübeyde						1804.2021			2
22.04-	302	Supe	Zibe/de						12/04/2021		D	
22.04	503	Suter	Zibeyde						15,04,2021	-	0	
12.54	304	5.00	funder						18.04.2521		10	13
22.04	896	Sec.	Variater						17.94.3021			DI .
12.04-	807	Se/ar	h-the						18.04.2521			11

Görsel 3.3: HK Oda Kontrolü ekranı

#### **UYGULAMA 1**

Lejyonella temizliği yapılan tüm odaları Lejyonella sekmesinde listeleyerek ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

Görsel 3.2: Kat Hizmetleri menüsü HK Oda Kontrolü



197

#### Bilgi kutusu

Bir iş, yapılan planlama sayesinde hedef odaklı bir varlık hâline gelir. İşletmenin bu hedefe yönelik tutumu, kontrol süreci ile korunur ve güçlendirilir.

#### **OKU-YORUM**

Verilen metini okuyarak şu soruyu cevaplayınız:

Sizce 2020 yılından itibaren tüm dünyada yaşanan Covid 19 salgını konaklama tesislerini ne gibi önlemler almaya sevk etmiştir?

#### LEJYONELLA (LEJYONER HASTALIĞI)

**Lejyoner hastalığı,** lejyonella isimli bakterinin neden olduğu nadir fakat ciddi bir akciğer enfeksiyon hastalığıdır. Lejyoner hastalığı, kişiden kişiye temas yoluyla bulaşmaz. Bunun yerine çoğu insan, bakterileri solunum yoluyla alır. Bakteri; genellikle otel, hastane veya ofis gibi toplumsal alanlarda bulunur. Lejyoner hastalığına ev ortamında yakalanma riski yok denecek kadar azdır. Lejyoner hastalığı ilk kez 1976 yılında Amerikan lejyonerlerinin katıldığı bir toplantıda salgın halinde görüldü. Bilim adamları, hastalığı ilk kez 29 kişinin hayatını kaybettiği bu salgından 6 ay sonra 1977'de tanımladılar.

#### Lejyoner Hastalığının Nedenleri Nelerdir?

Etken bakteri olan lejyonella genellikle göl, nehir ve akarsular dahil tatlı su ortamlarında bulunur. Lejyonella ayrıca toprakta da yaşayabilir fakat çoğu insan topraktan bakteri kapmaz. Karmaşık dağıtım sistemleri bakterilerin daha kolay çoğalıp yayılmasına izin verir. Uygun şekilde bakımı yapılmadığında lejyonella için temel üreme alanları şunlardır:

- Spa ve termal havuzlar
- Havalandırma sistemleri
- Manav reyonlarında bulunan sis püskürtme sistemleri
- Dekoratif fiskiyeler
- Otel, hastane ve bakım evlerinin su dağıtım sistemleri

Lejyoner hastalığı salgınları, bu ortamların titiz bir şekilde temizlenmesi ve dezenfekte edilmesi ile önlenebilir. Enfeksiyon riskini azaltmak için kişisel olarak yapılabilecek en önemli şey sigaradan kaçınmaktır. Sigara, bakterilere maruz kalındığında hastalığın görülmesi için risk oluşturur.

#### Kaynak: https://www.medicalpark.com.tr/lejyoner-hastaligi/hg-2011 (Erişim Tarihi: 11.01.2021 / 14:21)

**Discrepancy (Uyuşmazlık):** Uyuşmazlık Raporu (Discrepancy Report) hazırlanabilmesi için kat görevlilerinin (maid) odaları kontrol ettiği sırada HK Oda Kontrolü listesinden HK Yetişkin, HK Byk. Çck, HK Kçk. Çck, HK Bebek gibi alanları doldurup kaydetmesi gerekir. Kısaca Ön Büro kayıtlarında yer alan kişi sayıları ile Kat Hizmetleri kontrolü sonucu belirlenen kişi sayı ve durumları arasında bir fark var ise Uyuşmazlık Raporu ile bu tespit edilmiş olur.

HK Oda Kontrolü\Uyuşmazlık Raporu için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
- 2. HK Oda Kontrolü sayfasını tıklayınız.
- 3. Maidler tarafından kontrol edilen bir oda seçiniz.
- 4. Odada konaklayanların sayısını gösteren HK Yetişkin, HK Byk. Çck, HK Kçk. Çck, HK Bebek gibi alanlardan boş olan bir tanesine "1" rakamını yazınız (Böylece odada 1 kişinin fazla konakladığı belirtilmiş olur.).
- 5. 🦪 Kaydet komutuna tiklayınız.

Uyuşmazlık varsa farklı durumda olan odalar, farklı renkte görüntülenir ve Discrepancy sayfasında da listelenir (Görsel 3.4).



0	HK O	da	Ko	ntroli	ü								
U	ē	*	c	1	^	= 0	#	4					
	R.Lauria			Hinny	på .	Lignosti	D	accepancy (	7yuqmazii	ġ			
Inth	Date N	o M	ad.	Maid Chef	S HE Yeshin	FIK. Byk Çok	HR. Risk Cold	FIK Erbeit	Recting	RetCky	SeeCiliq	Leponella	Discorpo
E	1						1		•	1	E		
22.0	1. 10	-	ar I	Direj-		£		2 2	18.04.2	13-3-2	9.542		15

Görsel 3.4: Uyuşmazlık sekmesi

Yazdır simgesinin yanında yer alan kulakçığa tıklandığında açılan Uyuşmazlık Raporu komutu (Görsel 3.5) ile rapor alınır.



Görsel 3.5: Uyuşmazlık Raporu komutu

# ÎĨ -

UYGULAMA 2

Uyuşmazlık Raporu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. HK Oda Kontrolü ekranını kullanarak 2 odaya ait konaklayan misafir sayılarını değiştirip kaydediniz.
- 2. Var olan uyuşmazlığı Discrepancy sekmesinde listeleyiniz.
- 3. Uyuşmazlık Raporu alınız.

**Hk Notları:** Eylemler komutunda Hk Notları komutu bulunmaktadır (Görsel 3.6). Odalar ile ilgili kimi bilgiler, kat hizmetleri tarafından girilir.

Hk Notları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
- 2. HK Oda Kontrolü alt menüsüne tıklayınız.
- 3. İşlem yapılacak odanın bulunduğu satırı seçiniz.
- 4. Önce Eylemler ardından da Hk Notları komutuna tıklayınız.
- 5. Açılan Hk Notları menüsünde (Görsel 3.7) yer alan şu notlardan ilgili olanları işaretleyiniz:
  - Rahatsız Etmeyin (DND: Do Not Disturb)
  - Bagajsız (NL: No Luggage)
  - Temizlik İstemedi (NS: No Service)
  - Oda Kullanılmamış (SO: Sleep Out)
  - Show Room (SR: Show Room)
  - Minibar DND
  - Minibar Servisi İstemiyor (Minibar No Service)
- 6. Tamam komutuna tiklayınız.

Bilgi girişi, istenirse HK Oda Kontrolü listesinde yer alan Hk Notları sütunundan manuel olarak da girilebilir. HK Notları sütununa bilgi girişi yaptıktan sonra Kaydet komutuna tıklamak gerekir.

Hk Notları toplu bir şekilde girilmek istenirse Ctrl+farenin sol tuşu ile ilgili odalar seçilip Eylemler komutuna tıklanır. Açılan menüdeki Hk Notlarından

ilgili kutucukları seçip Tamam komutuna tıklanır. Kaydedilen notlar, HK Oda Kontrolü sayfasında yer alan Hk Notları sütununda yukarıdaki not kısaltmaları şeklinde yer alır.



Görsel 3.6: Hk Notları komutu



Görsel 3.7: Hk Notları

# UYGULAMA 3

Hk Notları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 1 odaya Rahatsız Etmeyin, 1 odaya Bagajsız, 1 odaya Temizlik İstemedi notu ekleyiniz.
- 2. Boş 1 odaya Show Room, 1 odaya Oda Kullanılmamış notlarını manuel olarak ekleyiniz.
- 3. 5 odaya toplu olarak Minibar Servisi İstemiyor notu ekleyiniz.
- 4. Eklenen notları HK Oda Kontrolü ekranındaki Hk Notları sütununda görüntüleyiniz.

# 3.1.2. HK Oda İşlemleri (HK Room Operations)

Bu ekranda housekeeper, odaların durumlarını inceler ve gerekirse değişiklikler yapar. Tüm oda durumlarını (statü) gösteren ekrandır. Buradaki oda durumlarına göre oda temizleme ve düzenleme görevlilerinin görevleri planlanır. Bu ekranda şu sekmeler bulunmaktadır (Görsel 3.8):

Hepsi (All): Tüm oda durumlarını gösterir. Kirli/Boş (Dirty/Vacant): Kirli ve boş durumdaki odaları gösterir. Temiz/Boş (Clean/Vacant): Temiz ve boş durumdaki odaları gösterir. Kirli/Blokajlı (Dirty/Block): Kirli ve blokajlı olan odaları gösterir. Onaylı/Boş (Confirmed/Vacant): Onaylı ve boş odaları gösterir. OOO (Out of Order): Satış dışı odaları gösterir.

OOS (Out of Service): Bakımdaki odaları gösterir.

Beklenen Çıkışlar (Expected Departures): Çıkışı beklenen odaları gösterir.

0 HK	c da la	şlemleri ^ ≡						Top	lan: 54
<	Hepsi	siri/Seq	Temiz	/Bog	Kirli/Bickalı	.Onayli/	Biog	000	>
Oda No	Durum	Oda Müsaltlik Durumu	Oda Tipi	Maid	Set	Yatak Tipi	Manzara		Kat
	11				1	10	11		
1001	Dirty	Vecane 1	KNG-SUIT	Ayge			AINGLESICE		-
101	Dirty	Docupied	stp		Canan	DBL	Deniz		6
102	Dirty	Vacant	DUX.		Canan	FRN	RIVERSIDE		- 3
103	Detty	Vacant	\$10		Canan	DEL	JUNGLESIDE		
104	Dirty.	Occupied	DIX		Canan	FRN	RIVERSIDE		1

Görsel 3.8: HK Oda İşlemleri ekranı

Durum ve Oda Müsaitlik Durumu sütunlarında Occupied (Dolu), Closed (Kapalı), Maintenance (Bakım), Touched (Kullanılmış) kavramları da kullanılmıştır.

Housekeeper, odalarla ve kat hizmetlerindeki görevlilerle ilgili yapacağı işlemleri HK Oda İşlemleri ekranında yer alan Eylemler komutunun altındaki komutlar ile yapar (Görsel 3.9).

Onaylandi

Odaların statüsünü değiştirmek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
- 2. HK Oda İşlemleri alt menüsüne tıklayınız.
- 3. Statüsü değişecek odayı seçiniz.
- 4. Eylemler komutuna tıklayınız (Farenin sağ tuşuna tıklayarak da aynı işlem yapılabilir.).
- 5. Açılan pencerede yer alan aşağıdaki durumlardan birisini seçerek işlemi tamamlayınız.





🔀 Kirli Oda

🟠 Temiz Oda



HK Oda İşlemleri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 2 odanın statüsünü Temiz Oda, 2 odanın statüsünü Onaylandı, 3 odanın statüsünü Kirli Oda olarak kaydediniz.
- 2. Kirli/Boş, Temiz/Boş ve Kirli/Blokajlı odaları HK Oda İşlemleri ekranındaki ilgili sekmelerde listeleyiniz.

Housekeeper, maidler ile ilgili işlemleri de Eylemlerin altında yer alan komutlarla (Görsel 3.9) yapmaktadır.

#### 1. Maid Dağılımı

Kat hizmetlerinde görev yapan personelin görev dağılımını belirlemek

amacıyla kullanılmaktadır. Her gün tesisten ayrılan misafirlere ait odaların temizlik işlemleri, ilgili kattaki maidler tarafından yapılmaktadır. Bu noktada tüm personele görev dağılımının eşit olarak yapılması gerekir. Personele birbirine yakın ve eşit sayıda oda düşmesi için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
- 2. HK Oda İşlemlerine tıklayınız.
- 3. Eylemler komutuna tiklayınız.
- 4. Açılan ekranda Maid Dağılımını tıklayınız (Maid Yönetimi ekranında yer alan Maid Dağılımı komutu da kullanılabilir.).
- 5. Açılan pencereye o gün çalışacak Maid Sayısını yazınız (Görsel 3.10).
- 6. Dağılım yapılacak odaların durumlarını (Kirli ve Kullanılmış) işaretleyiniz.
- 7. Tamam komutuna tiklayınız.

#### 2. Maid (Kat Görevlisi) Yönetimi

kanen su 3	thin:		
Z KI	11		
Ku	illanılın	115	
🗌 Te	miz		
Ar	zalı		
0 Or	aylan	an	
🗌 Ka	pali		
Gön	der	iptal	

2 Maid Dağılımı

#### Görsel 3.10: Maid Dağılımı

ßч	aid Yönetimi
----	--------------

Maid ve şeflerin yönetimi, bu ekrandan yapılmaktadır. Ekran açılınca Yönetim yazan alanın sağ tarafındaki kulakçığa tıklanarak Maid ya da Şef seçi-

mi yapılır. Maid Ekleme ve Maid Dağılımı da buradan yapılmaktadır (Görsel 3.11).



Görsel 3.11: Maid Yönetimi ekranı

- Eir maid veya şefte bulunan odaları seçip başka bir maid veya şefe aktarmak için kullanılır. Maid veya şefler arası oda değiştirmek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:
  - 1. Kat Hizmetleri\HK Oda İşlemlerine tıklayınız.
  - 2. Eylemler komutuna tıklayınız.
  - 3. Açılan ekranda Maid Yönetimi komutuna tıklayınız.
  - 4. İlgili maid veya şeften alınacak odaları tek tek (Ctrl+ farenin sol tuşu) veya odaların tümünü seçiniz.
  - 5. Odalar seçili iken sürükleme düğmesine basılı tutarak fare ile odaların verileceği maid veya şefin alanındaki sürükleme düğmesinin üzerine sürükleyerek bırakınız.
- 🖸 Maid veya şef eklemek için kullanılır. Maid veya şef eklemek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:
  - 1. Kat Hizmetleri\HK Oda İşlemlerine tıklayınız.
  - 2. Eylemler komutuna tıklayınız.
  - 3. Açılan ekranda Maid Yönetimi komutuna tıklayınız.
  - 4. Maid Yönetimi ekranında 🛨 Ekle komutuna tıklayınız (Yönetim bölümü alanında şef yazarken ekleme işlemi yapılırsa şef ekler, maid yazarken ekleme yapılırsa maid ekler.).
  - 5. Açılan kutucuğa maid veya şef adını yazarak Onay komutuna tıklayınız.
- 🖋 Düzenle komutu, maid veya şeflere isim girmek veya ismi değiştirmek için kullanılır.
- Ayarlar komutu, çarşaf değişiminin hangi sıklıkta yapılacağının ayarlanması için kullanılır. Örneğin, 2 yazılırsa çarşaflar iki günde bir değiştirilecektir. İstenen gün sayısı girildikten sonra Kaydet komutu kullanılmalıdır.
- Pazdır komutu ile Şef Raporu, Maid Raporu ve Kat Görevlisi Check List (Kontrol Listesi) alınır.

Bir maid veya şefe ait odaların durumunu değiştirmek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 3.12):

- 1. Kat Hizmetleri\HK Oda İşlemlerine tıklayınız.
- 2. Eylemler komutuna tıklayınız.
- 3. Açılan ekranda Maid Yönetimi komutuna tıklayınız.
- 4. Bir maid veya şefe ait alanda yer alan Tümünü Seç kısmının sol tarafındaki onay kutucuğunu işaretleyiniz (Değişiklik yapılmak istenen odalar ayrı ayrı da seçilebilir.).
- 5. 👔 (üç nokta üst üste) işaretini tıklayınız.
- 6. İstediğiniz oda durumunu seçiniz (Listede istediğiniz oda durumu olacaktır.).

#### 3. Şef Değiştir

Şefi değiştirilmek istenen oda için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Şefi değiştirilmek istenen odayı HK Oda İşlemleri ekranından seçiniz.
- 2. Önce Eylemler, ardından da Şef Değiştir komutuna tıklayınız.
- 3. Açılan kutucuğa şefin adını Bahattin olarak yazınız.
- 4. Tamam komutuna tıklayınız (Maid ve şef alanlarında değiştirme işlemi yapılırken programda tanımlı olmayan bir isim yazıldığında yeni bir şef veya yeni bir maid eklenir.).

#### 4. Maid Değiştir

Maidi değiştirilmek istenen oda için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

1. Maidi değiştirilmek istenen odayı HK Oda İşlemleri ekranından seçiniz.



Görsel 3.12: Oda durumları

Kultanimiş

Delete



Maid Değiştir

Ó.



A i

- 2. Önce Eylemler, ardından da Maid Değiştir komutuna tıklayınız.
- 3. Açılan kutucuğa maidin adını Necati olarak yazınız.
- 4. Tamam komutuna tiklayınız.

# UYGULAMA 5

Maid Yönetimi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. 4 tane maid ekleyerek kirli ve kullanılmış odaları eşit bir şekilde dağıtınız.
- 2. Maidlerin adlarını Kerem, Oktay, Nursel, Nuray olarak belirleyiniz.
- 3. Sebahattin ve Senem adında 2 şef ekleyiniz.
- 4. Nursel ve Nuray'a ait odaların tamamının durumunu Temiz olarak değiştiriniz.
- 5. Çarşaf Değiştirme Gün Sayısını "3" olarak belirleyiniz.
- 6. 102 numaralı odanın şefini Uğur olarak değiştiriniz.
- 7. 103 numaralı odanın maidini Tülin olarak değiştiriniz.

Kat hizmetleri, program ayarlarını otel ihtiyacına göre özelleştirebilir. Görev Yönetiminde kullanılan tanımlarda varsayılan ayarlar kullanılabileceği gibi otel kendi tanımlarını da kullanabilir. Lejyonella kontrolleri için gün aralıkları belirlenebilir, günü geldiğinde kontrolleri yapılıp kayıt altına alınabilir. Check-in işlemi esnasında hangi statüdeki odaların check-in alınabileceğine otel karar verebilir. Dolu odaların kaç günde bir temizleneceği ayarlanır ve raporların ona göre çıkması sağlanabilir. Farklı binalarda bulunan odalar belirlenerek maid dağılımında bina göz önünde bulundurulabilir (Görsel 3.13).



#### Görsel 3.13: Housekeeping Ayarları ekranı

Housekeeping Ayarları için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kuruluş\Otel Ayarları Paneli\Varsayılan Otel Ayarları 2'yi tıklayınız.
- 2. Housekeeping Ayarlarını tıklayınız.
- 3. Görsel 3.13'te yer alan Lejyonella Kontrol Gün Sayısı, Oda Temizlik Periyodu, Check-in Alınabilecek Oda Durumları, Standart Tanımlanmış Görevleri Kullan ve Maid Dağılımında Lokasyon Kullan ayarlamalarını yapınız.

#### UYGULAMA 6

Housekeeping Ayarları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Lejyonella kontrolünün 4 günde bir yapılmasını ayarlayınız.
- 2. Maid dağılımı yaparken odaların bulunduğu binaların dikkate alınmasını sağlayınız.
- 3. Tanımlanmış standart görevlerin kullanılmasını sağlayacak ayarlamayı yapınız.
- 4. Check-in yapılacak odaları Temiz ve Onaylanan durumundakilerden yapılmasını ayarlayınız.
- 5. Dolu odaların temizliğinin 2 günde bir yapılması için gerekli bilgileri giriniz.

HK Oda İşlemleri ekranındaki P Yazdır komutuna direkt tıklandığında tüm odaların durumunu gösteren HK Oda İşlemleri görüntülenir. Yazdır komutunun sağ tarafındaki kulakçığa tıklayınca açılan pencereden Maid Raporu, Şef Raporu, Kat Görevlisi Check List, Uyuşmazlık Raporu ve Mini Bar Raporları alınır (Görsel 3.14).



Görsel 3.14: HK Oda İşlemleri raporları

**Maid Raporu:** Her kat görevlisi için ayrı sayfalar vardır ve odaların durumunu gösterir (Görsel 3.15). Raporu almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. HK Oda İşlemleri ekranındaki Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklayınız.
- 2. Maid Raporu komutuna tiklayınız.
- 3. "Maid Report yazdırılacak. Devam edilsin mi?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.

									13.11.202	20 HK K	at Göre	vlisi	Rap	oru										
																					12 11 2	020 r.	2i 29	
-						1.				Kona	Kinyer Mad	viec								Game Man	-			
-	Odla Tips	Table Tips	Ods Durs	~	-	3 1	(and	Atenta	Hadder	Girty	ÇA-0	Geg	-	-	-	ça	Bhy	Galan Mushhar	-	GRep	-	-	-	ç
-	ADeni																							
304	STDK	ring	Occupied	Deep					JORCH MOHAEI	17.11.0000	17.12.0000				2									
205	BTDK	Duilté	Occupied	Dity			6.0	NLN8	und text / solds to	12113026	13112030			- 4	- 4									
105	\$706		Geogleti	Dety			6.0	AL AR	CEME KNYA	12.15 2029	1111.2020				2			Coshar Dare	(3-1)-2620	181132020			2	
107	\$104		Geograd	Dity			-0	SALM	CEMLE MAD	12113000	1611.2020				- 2									
308	STOR		Occupied	<b>Dete</b>			6.0	NE INIE	1017 1017 1 100	1211 10 10000	VALUE INCOME.													

Görsel 3.15: HK Kat Görevlisi Raporu

**Şef Raporu:** Maid şeflerin sorumlu oldukları odaları ve odaların durumunu gösteren rapordur. Her şefin raporu ayrı sayfalarda görünmektedir.

**Kat Görevlisi Check List:** Housekeeper tarafından oda hakkında açıklamaların da yapılabileceği bir rapor hazırlamak için kullanılır. Her maid için ayrı sayfa vardır.

**Mini Bar Raporu:** HK Oda Kontrolü alt menüsünde bir oda seçilip Eylemler komutuna tıklandığında HK Notları "Minibar DND" ve "Minibar Servisi İstemiyor" seçeneklerinin raporlanması için kullanılmaktadır.

Uyuşmazlık Raporu: 3.1.1. HK Oda Kontrolü başlığında ayrıntılı olarak anlatılmıştır. Uyuşmazlık Raporu, HK Oda Kontrol<u>ü sayfasından y</u>a da HK Oda İşlemleri sayfasından alınabilmektedir.

#### **UYGULAMA 7**

HK Oda İşlemleri raporları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Maid Raporunu görüntüleyiniz.
- 2. Şef Raporunu görüntüleyiniz.
- 3. Kat Görevlisi Check Listini görüntüleyiniz.
- 4. Hk Notları için 2 odaya Minibar DND, 2 odaya da Minibar Sevisi İstemiyor notları ekleyiniz.
- 5. Mini Bar Raporunu görüntüleyiniz.

## 3.1.3. HK Kontrol Arşivi (HK Room Control Archive)

Bu ekran, geriye dönük belirli tarih aralığında oda kontrolü yapmak için kullanılır (Görsel 3.16). Bu ekranda liste alınabilir veya hesap tablosuna aktarılabilir. Yine bu ekranda da Discrepancy (Uyuşmazlık) sekmesi yer almaktadır. Yazdır simgesinin kulakçığına tıklandığında o güne ait Uyuşmazlık Raporu alınabilir. Burada herhangi bir veri girişi yapılamaz.

e HK	Kon c I	trol	Arşiv ^ ≡	i									Toptam 60
Filters													~
14.1.2021		e 14.1.3	021										
Hep	iec	ins.	repircy (Uy	ijinaatiki									
tarih	Orfa No.	Maid	Maid Chef	HK Duru	n Rez. Dunam	Adult	Misafir Adv	Hk Notlan	HK Yetiskin	ReziG	115	Rez.Çıkış	Legyonella
1										Ē		÷	
14.01.2021	101	SINAN	Bene C	Dryp.	Reservation	2	Agtor Opt			2 1141	2021	1601,0021	
14.01.2021	104	4255	Gereni	Dirty	Resoutor	2	Ggen G.			2 13.01	2021	1601-2021	0

Görsel 3.16: HK Kontrol Arşivi ekranı

#### 3.1.4. HK Oda Listesi (HK Room List)

Bu ekranda Oda Tipi, Yatak Tipi, Konum, Manzara, Maid, Şef, Durum, Gelen VIP vb. filtrelemelerin yapılarak oda ile ilgili istenen listenin alınmasını sağlar. Görsel 3.17'de filtrelemeler, kırmızı olarak işaretlenmiştir.



e Ho	c d	epin	g Oda Liste ≡	si									Topian	. 32
Filters								[						-
STD		ak tipo.	+ 1040	Datate	+ 100				Constep	ive +	Damy VIP	+ 1,00	4 VII ^{II}	
pri		10714	+ Mennes - +						30.54	hakturyan l	1 18 Con	m D. 00x3 🔳	Ayritae (	1.00
C	Hepsi			Terric Rep 1	- Konst	Side:	Dre	eyl.Bin	Deite	rim 244	je-	Di Dela		>
	-													
Ota No	Oile Tar	Durum	Oda Misaitik Duruma	Native Tape	Mintaria	Q Sank	Ger Ciles	See Court		Kat	Rename	Meid	54	
191	512	2016	Occupied	ays.	tange-Sal-			3049-3021 1	0.80	4	Asse	MAD002	1	1
-	100	The second	counsed.	inc.	this is .			abive joint w	630	4	ATUR	BAGENER	2	

#### Görsel 3.17: HK Oda Listesi ekranı

Filtre kullanılmak istenmezse ekrandaki sekmelere tıklanabilir. Hepsi, Kirli/Boş, Temiz/Boş, Kirli/ Blokajlı, Onaylı/Boş, Q Oda vb. sekmelere tıklanarak bilgiler buradan da listelenebilir. Listelenen bilgilerin çıktısı, Yazdır komutu kullanılarak alınabilir. OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İSLEMLERİ

Otelin 1. katındaki kirli odaların listesini almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
- 2. HK Oda Listesi alt menüsüne tıklayınız.
- 3. Filters (filtreler) kısmına tıklayınız.
- 4. Durum alanının yanındaki kulakçığa tıklayınız.
- 5. Açılan kutucuktan Dirty seçeneğini işaretleyiniz.
- 6. Kat kısmına "1" yazınız.
- 7. Raporta Q komutuna tiklayınız.

#### **UYGULAMA 8**

HK Oda Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. İşletmedeki tüm odaların durumlarını gösteren HK Oda Listesinin çıktısını alınız.
- 2. İşletmedeki tüm kirli odaları listeleyiniz.
- 3. Gelen ve konaklayan VIP konuklardan doğum günü olanların listesini alınız.
- 4. 2. katta yer alan standart DBL odalardan temiz olanları listeleyiniz.

# 3.1.5. Maid Yönetimi (Kat Görevlisi Yönetimi)

Bu konu, 3.1.2. HK Oda İşlemleri başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır. 📋 Maid Yönetimi

# 3.1.6. HK Rezervasyon Notları (HK Reservation List)

Bu ekranda Rezervasyon Kartı\Misafir sekmesindeki Notlar komutundan HK ile ilgili girilmiş olan notlar (HK Message) görülmektedir

HK Rezervasyon Notlan

(Görsel 3.18). Bu ekranda notların görünebilmesi için Rezervasyon Kartı\Misafir sekmesindeki Notlar ekranında Ekle komutuna tıklanıp Tipi kısmından HK Message seçilmeli, Not kısmına ise mesaj yazılarak kaydedilmelidir. Misafirin durumuna göre bu notlar; Rezervasyon, Konaklayan, Check-out ve İptal Edildi sekmelerinde ya da tamamı tek sayfada Hepsi sekmesinde görülebilmektedir. Odada iki misafir varsa ikisinin de misafir kartlarının doldurulması gerekir. Sadece birinin misafir kartı oluşturulduğunda notlar sisteme yansımamaktadır.

0 HI	C Re	zer	vasy	on Not ≡	lar	1		
	Hepsi		Rez	sivasyon	,	Konaklayan	Check-Out	iptál Eálidi
Durum	Ad	Soyad	Oda	GHH	Id	Not		
				1				
InHouse	MJ.	6A.,	701	15.01.2021 17	12_	Doğum günü süsler	mesi yapılaçak	
InHouse	$\lambda_{l^{1}SE}$	Qe	105	15.01.2021 15	13	Çocuk yeteği kuruld	lu temizienecek	
InHouse	Gez	Gat	120	11.01.2021 15	13_	Odaya ekstra çarşaf	braklacak.	

#### Görsel 3.18: HK Rezervasyon Notları ekranı

Otelde konaklayan konukların HK ile ilgili rezervasyon notlarını listelemek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
- 2. HK Rezervasyon Notları alt menüsüne tıklayınız.
- 3. Konaklayan sekmesine tiklayınız. Not sütununa bakınız.

#### **UYGULAMA 9**

Rezervasyon ve Check-out durumundaki misafirlerle ilgili HK Rezervasyon Notlarını listeleyerek ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

# 3.1.7. Kapalı Oda Listesi (Closed Room List)



Bu ekranda odalar için Kapalı Oda İşlemleri yapılır. HK tarafından girilen arızalar görüntülenir (Görsel 3.19). Güncel ve Geçmiş olmak üzere iki sekme bulunmaktadır. Odalar Rack ekranından da kapalıya alınabilir. Blokajlı bir oda, kapalı oda durumuna alınamaz.

+	palı	Oda	Liste	esi ē -	c 🖬		=			Toplant. 1
Filtrel	er									^
lapah Ta 16.11.20	nh 20 E 2	31.12 204	• B							
G	lincel		<b>Grigmi</b>	1						
G ID	lincel Oda Hajv	Osta Tyri	Singmi D	n na na na	faşlar	geç Tarih	Billig Tanihi	Agitana	Okytunima Tarihi	Siledi
io	lincel Oda Haye	Osta Tipi	Dingmi	n Alma	fisjar E	geç Tarih	Rith Tanhi	Agitana	Okupturulma Tarihi	Siled
G ID 21-127	lincel Oda Haye J05	Osta Typi Suit	Dimpro	1 urum Islami	Hapter	geç Tarih 2020	8/85 Tarihi 15 11,2020	Agiklama Perde değişim	Okuşturulma Tarihi	Sind

Görsel 3.19: Kapalı Oda Listesi ekranı

Kapalı Oda Listesi işlemi için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri\Kapalı Oda Listesine tıklayınız.
- 2. Ekranın sol üst tarafındaki "+" Ekle komutuna tıklayınız.
- 3. Açılan Kapalı Oda İşlemleri ekranından ilgili odayı seçiniz.
- 4. Durum kısmında, kapatılma nedenlerinden (Closed, Maintenance veya Reserved) birini seçiniz.
- 5. Kapalı olacağı tarih aralığını seçerek Açıklama kısmını doldurunuz.
- 6.

101	STANDARD ROOM	11.1.2021	m
Silindi	itarum * T	17,1-2021	15
Oda Kapatnia Neder	Closed	Değişim Nedeni	
Açıklama *	Maintenance Reserved		

Görsel 3.20: Kapalı Oda İşlemleri durum kısmı

Kapalı Oda Listesi ekranında Kapalı Oda Listesinden Kaldır, Toplu Kapalıya Al ve Kapalı Durumunu Güncelle gibi eylemler bulunmaktadır. Kapalı Oda İşlemi, Rack ekranından veya Kapalı Oda Listesi ekranından da yapılsa Oda Kapalı durumu, Kapalı Oda Listesi\Eylemler\Kapalı Oda Listesinden Kaldır komutu ile kaldırılmaktadır. Rack ekranından arızaya alma işlemi uygulanmış odanın kapalı oda listesinden kaldırılması için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız (Görsel 3.21):

- 1. Kat Hizmetleri\Kapalı Oda Listesi menüsüne tıklayınız.
- 2. İlgili odayı seçiniz.
- 3. Eylemler komutuna tiklayınız.
- 4. Kapalı Oda Listesinden Kaldır komutuna tıklayınız.
- 5. "Onaylıyor musunuz?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 6. Rack ekranında odanın durumu Kirli olarak görünür (Kuruluş menüsündeki Oda Kapatma Nedenleri tanımlarken Return Status sütunundaki tanımdan dolayı odaların durumu değişiklik gösterebilir.).

e Ka	apalı	Oda Li	stesi		c		^	=	,				
Filter	5								P Kapel Oda Lie	lesinder Kalde	() Topi	v Kapeliya Al	C Kapak Durumunu Süncelle
Kapah Ta 10.10.20	unih 120	ing Tan 10 31.12.2	049	5									
0	Jüncel	_	recursi.										
16	Oda No	Oda Tipi	Durum			Sopings'	Terth .	Bits Tarth	Apliana	Olughurs	ine Tarte	Slindt	
						10		10		Ē			
14503	110	570	Reparty	d		10.10.202	0	10.10.2020	44	16.65.25	20 15:54		
Added.	104	605	Manta	-	-	4645200	0	10.10.2005	deneme	4646.0	41,241,281	177	

Görsel 3.21 Kapalı Oda Listesi eylemleri

Eylemler komutu altındaki Toplu Kapalıya Al komutu tıklanırsa belirli aralıktaki odalar kapalıya alınabilir.



Toplu kapalıya alma için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri\Kapalı Oda Listesine tıklayınız.
- 2. Eylemler komutuna tiklayınız.
- 3. Toplu Kapalıya Al komutuna tıklayınız.
- 4. Açılan ekranda (Görsel 3.22) toplu olarak kapatılacak oda aralığını yazınız.
- 5. Başlangıç ve bitiş tarihlerini yazınız.
- 6. Durum seçeneklerinden (Kapalı, Arızalı veya Rezerve) birini seçiniz.
- 7. Açıklama yazınız.
- 8. Tamam komutuna tiklayınız.

101		110	
Baslangic Tarify 1 18.1.2021	E	Umg Tarmi / 23.1.2021	5
Ourum Arizali	- ×	Ackama * 1. katta boya yapilacaki	

#### Görsel 3.22 Toplu Kapalıya Al ekranı

C Kapalı Durumunu Güncelle

Kapalı odaların durumunu güncelleyen komuttur.

Kapalı Oda Listesi ekranında listelenen bir oda, çift tıklanıp açılan ekranda Silindi kutucuğu onaylanırsa listede çıkmaz ama Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklandığında Kapalı Oda Listesinde çıkar. Yazdır komutundan Kapalı Oda Listesi alınabilir.

### UYGULAMA 10

Kapalı Oda Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bir oda seçiniz. Musluk değiştirme gerekçesiyle 2 gün süre ile bakım işlemi için odayı Kapalı Oda durumuna alınız.
- 2. Bir oda seçiniz. Bu odayı perde değişimi gerekçesiyle 1 gün süre ile bakım işlemi için Kapalı Oda duruma alınız.
- 3. 201-210 arasındaki odalara ilaçlama nedeniyle Toplu Kapalıya Alma işlemi uygulayınız.
- 4. Perdeleri değişen odayı listeden çıkarınız.
- 5. Kapalı Oda Listesini alınız.

# 3.1.8. Blokaj (Room Calender-Oda Takvimi)

Bu konu, 1.3.2.2. Resepsiyon İşlemleri\Blokaj başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Blokaj ekranında HK yetkisi ile fazla işlem yapılmaz. Sadece Oda Durumları üzerinde çift tıklanarak odaların durumları değiştirilebilir.

# 3.1.9. Room Rack (Oda Durum Tablosu)

Tesisteki odaların durumunu görsel olarak gösterir (Görsel 3.23). Room Rack ekranında şu işlemler yapılır:

- Room Rack üzerinde odanın Temiz, Kirli, Onaylanan, Kullanılmış, Arızalı ve Kapalı olup olmadığı görülür. HK, odaların durumunu Room Rack üzerinden tek tek veya toplu olarak değiştirebilir (Görsel 3.23'deki Oda durumları).
- Boş odaların numarası, tipi ve içindeki yatak tipini; oda dolu ise kalan kimsenin adını ve acentesini de görmek mümkündür.
- Odaların tüm özelliklerini veya sadece numaralarını gösteren olmak üzere iki türlü Room Rack ekranı vardır (Görsel 3.23'deki 2. Rack ekranı).
- Covid-19 virüsü ve diğer bulaşıcı hastalıklar için alınan tedbirler kapsamında boşalan odalar, farklı bir renkte 12 saate kadar bekletilir (Görsel 3.23'deki 113 No.lu odanın durumu). Daha sonra sistem, otomatik olarak bu renklendirmeyi kaldırır. Bir odanın üzerine fare ile gelip biraz beklenirse o odanın giriş-çıkış tarihleri ya da en son ne zaman kullanıldığı görülecektir.
- Oda dolu ise misafirin adına tıklandığında Rezervasyon Kartı ekrana gelir. Örneğin, 111 No.lu odadaki Bahtiyar Eroğlu adına tıklandığında Rezervasyon Kartı ekrana gelir.
- HK, Kirli bir oda ile ilgili görev eklemesi yapabilir.
- Room Rack filtreleme alanında istenen duruma göre filtreleme yapılabilir (Görsel 3.23'deki Filtreleme alanı). Filtrelemeler; Müsaitlik, Oda, Maid, Detaylar olarak dört ana bölümde yapılabilir. HK; Maidlerin sorumlu olduğu odaların durumlarını, beklenen gelişleri, geç çıkış yapacak odaları, kuyruğa alınan odaları, VIP odaları vb. filtreleyerek görebilir.
- Room Rack ekranında sayıların üzerindeki renkler oda durumunu belirtir.





🗱 Room Rack

#### OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ

Mavi renk temiz (Görsel 3.23'teki 124 No.lu oda), Yeşil renk onaylanan (Görsel 3.23'teki 116 No.lu oda), Kırmızı renk arızalı (Görsel 3.23'teki 106 No.lu oda), Koyu gri renk kapalı (Görsel 3.23'teki 101 No.lu oda), Bordo renk kullanılmış (Görsel 3.23'teki 104 No.lu oda), Turuncu renk ise odanın kirli (Görsel 3.23'teki 110 No.lu oda) olduğunu gösterir.

Room Rack ekranında odaların arka planındaki renkler ise rezervasyonun durumunu belirtir.
 Beyaz renk odanın boş olduğu (Görsel 3.23'teki 124 No.lu oda), açık yeşil renk odaya o gün giriş olacağı yani blokajlı bir oda olduğu (Görsel 3.23'teki 125 No.lu oda), açık mor renk odaya o gün giriş yapıldığı (Görsel 3.23'teki 108 No.lu oda), bej renk ise odadan o gün çıkış yapılacağı (Görsel 3.23'teki 103 No.lu oda) anlamına gelir.



Görsel 3.23: Room Rack ekranı

Maidler, oda temizliğini yaptıktan sonra kendilerine otel paket programı üzerinde tanınan yetki doğrultusunda Room Rack üzerinden odaların durumunu değiştirebilir. Odaların durumunu Room Rack üzerinde değiştirmek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri\Room Racke tıklayınız (Hızlı erişim araç çubuğundan Room Rack simgesine de tıklayabilirsiniz.).
- 2. İşlem yapmak istediğiniz oda numarasının sağ üst tarafındaki kulakçığa tıklayınız.
- 3. Kirli, Temiz, Kullanılmış, Onaylı, Arızalı, Kapalı seçeneklerinden birini işaretleyiniz.
- 4. Birden fazla oda ile ilgili işlem yapacaksanız ilgili odaları seçiniz.
- 5. Room Rack ekranının sağ üstünde yer alan Durum kısmından Temiz durumunu seçiniz.
- 6. Onay komutuna tiklayınız.

7. "Oda durumları değişecektir. Emin misiniz?" kutucuğunda Evet komutuna tıklayınız. Seçtiğiniz odaların hepsinin durumu Temiz olacaktır.

UYGULAMA 11

Room Rack ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Room Rack kullanarak maidlerin sorumluluğundaki odaların durumlarını ayrı ayrı görüntüleyiniz.
- 2. Durumu kirli olan odaları Room Rack üzerinden Temiz olarak değiştiriniz.
- 3. Çıkışı beklenen odaları görüntüleyiniz.
- 4. VIP odaları görüntüleyiniz.

# 3.1.10. Kayıp Bulunan Listesi (Lost and Found)

Bu konu, 1.3.3.9. Resepsiyon İşlemleri\Kayıp Bulunan Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Kat hizmetleri departmanı tarafından ka-

yıp ya da bulunan eşya var ise bunun kaydı, kat hizmetleri personeli tarafından yapılır.

# 3.1.11. Oda Değişimi (Room Change)

Misafirin odayı beğenmemesi, durumunu upgrade etmesi (bir üst kaliteli odaya geçmek istemesi) gibi durumlarda oda değişimi yapılır. Kat Hizmetleri ve

i ve - Oda Değişimi

Resepsiyon menülerindeki Oda Değişimi Listesi (Görsel 3.24), bunların belirli bir zaman aralığına göre listelenmesini sağlar. Bu değişiklik, konaklanan bir oda ise Konaklayan Oda Değişimi sekmesinde, blokaj değişikliği yapılmış ise Rezervasyon Blokaj Değişikliği sekmesinde görülür. Bu ekrana göre kat hizmetleri, odaların durumlarındaki değişimleri takip eder.

Oda D C Filters	)eğiş <b>Q</b> ı	imi ^									Toplam 3
15.1.2021		en 15.1	.2021		e	р.	Cela		Son Oda		
High		Konskin	yani (Ddig D	eğşiyel	Rezervise	yan Bioksi Di	i di ji kiligi				
Tanh	Mistly	ik Oda	Son Oda	WORK	Tamamlandi	IIK Oda Tipi	Ilk Oda Du	nam Son Oda Tipi	Res Statussi	Neden	Alt Nedes
15.01.2021	Ayse De.	718	108	dente-	2	DELUKE R	Citari	DELUXE R	Konalilayanlar	Service.	Ver Zemin
1501,2021	ALT 105-	105	112	betware	2	STANDAR	Cleary	DELLOIT R.	Konalisyania		
1521.0021	Sera C.	310	101	ROAY		PENORA-	Ceer	NINCHA.	Reprincipan		

Görsel 3.24: Oda Değişimi ekranı



# 3.1.12. Planlanan Oda Değişimi (Room Change Plans)

Planlanan bütün oda değişimlerinin listelendiği ekrandır. Durum sütununda oda değişimi yapıldıysa Tamam, yapılmadıysa İptal Edildi, plan-

屠 Planlanan Oda Değişimleri

landıysa Yeni olarak listelenir (Görsel 3.25). Bu ekrana Resepsiyon menüsünden de ulaşılabilir. Bu konu, 1.3.2.11. Planlanan Oda değişimleri başlığı altında açıklanmıştır.

Plan 8 (	nlanan c 💵	Od	a Değişi ≡	imleri							
Filters											
-	a m										
Program 1.4	nel El rana										_
Print Ref.	Marken to	int.	Ode Tail	Antonia Statutio	6	Marri Cala		1 Million Inc.	Alexandra to the	0	*14
Rez. Id	Planlarian Tar	i Oda	Oda Tipi	Misafirler Vetipkin	Ayrılış	Yeni Oda	Durum	Kullanso	Oluşturulma Tarihi	Dunum	Telefor
Rez. Id	Planlarian Tar	i Oda	Oda Tipi Standard (Mil	Misafirler Vetişkin	Ayrılış E	Veni Oda 192	Durum	Kullanso	Okuptanulma Takihi Diana 2020	Durium	Telefor
Reg. Id SSDNATT	Planlarian Tar 04.09.2020 10.09.2020	i Oda	Oda Tipi Standard (XI) Family room,	Misafirler Vetişkin	Ayrilış E	Yeni Ode 192 107	Durum Okan Okan	Kullarso	Okupturulma Tarihi okupi 2020 06.09.2020	Durium Tamária Ignas Erlinas	Telefor
Reg. Id 5504671 5547473 5561045	Planlarian Tar 04.09.2020 10.09.2020 10.09.2020	i Oda 104	Oda Tipi Standard (XIA Family room Standard Oda	Misafirler Vetişkin	Ayrdış E	Yeni Oda 192 107 102	Durum Otan Otan Otan	Kultarso	Okuptursulma Tarihi okupi 2020 okupi 2020 ré 00.2020	Dunum Tamán Igen tokor Taman	Telefor
Reg. Id 5.505.071 5.547.477 5.561.045 5.561.045	Planlarian Tan 04.09.2000 10.09.2000 16.09.2000 17.09.2000	i Osla 105	Oda Tipi Standard (XII) Family room, Standard Oda Standard Oda	Misafirler Vetişkin	Apriles E	Veni Oda 192 197 802 391	Otan Otan Otan Otan Dirty(0	Kultanici	Okuşturulmu Tarihi okuş 2000 okuş 2000 okuş 2000 16 00 2000 17 00 2000	Tamam Tamam Temam Temam	Telefor

Görsel 3.25: Planlanan Oda Değişimleri ekranı

# 3.1.13. Rezervasyon Listesi (Reservation List)

Bu ekran, rezervasyon listesinin rapor hâlinin görüntülendiği ekrandır (Görsel 3.26). Rezervasyon ve Resepsiyon menüsünde yer alan Rezervasyon

Listesi ekranlarından farklıdır. Filtreler kısmını doldurduktan sonra Raporla komutuna tıklandığında istenilen özelliklere göre liste gelir. Örneğin, Rez. Durumu bölümünde Konaklayanlar seçildiği için sadece tesiste kalanlar gösterilmektedir.

÷.	a	M	yon	LIG	=									Raporta	a
Filtr	eler														~
Check,	in Basian	oc it	Check in	Bito-	前	Konaklayar	iar +	Konaktama		Acenta			Vie Túru		
Check	Cui Bispa	ngis 🖪	Crieck Ci	M.Beş	5	Шулак;									
oda No	Durum	Oda Tip	Konumu	Acenta	/ il Voucher	Misafirler	Check in	Check Out	Rez. Durum	VIP	Uyruk	Oda Sayna	retişkim	Rez Id	
101	Cean.	STD	NSMIK	800.		Ayler Ga	11.01.2021	16.01.2021	InHouse	8-	TUR.		1 1	6683199	
		24.2	ISSNIK.	ONUL		Gore G.	18.01.3021	1801-2021	lavidupe		TUR		1 7	(446570	
104	Çeni	104													
tok tos	Cert.	DUX	NSMIC	ONU		Byroy Vit_	11.03.2021	16.01.2021	InHouse		TUR		8 3	6691246	
104 105 107	Cars. Cars.	DUX STD	NSMK NSMK	ONUL		BUYOU YEL	11.01.2021	16.01.2021	InHouse InHouse		TUR NLD		t 3	2 6691246 6814957	
104 106 107 108	Cen. Cen. Cen.	DUX STD DUX	NSMK NSMK	ONUL ONUL 800		Burou Vit Artifet B Ayse De	11.03.2021 15.01.2021 15.01.2021	16-01-2021 17-01-2021 20:01-2021	InHouse InHouse InHouse		TUR MLD NLD		8 3 8 3	2 6691246 2 6814957 1 6814860	

Görsel 3.26: Rezervasyon Listesi ekranı

# 3.1.14. Görev Yönetimi HK (Task Management HK)

🔺 Görev Yönetimi HK

🚣 Rezervasyon Listesi

Başka departmanlar tarafından HK (Kat Hizmetleri) için oluşturulan görevler ve HK departmanı tarafından hem kendi bölümü hem de başka bölüm için oluşturulan işlerin

görüntülendiği ekrandır (Görsel 3.27). Ekranda yer alan filtreler aracılığıyla istenen görevlerin listelenmesi sağlanır. Görev Yönetimi ekranına Kat Hizmetleri menüsünde yer alan Görev Yönetimi HK alt menüsü veya hızlı erişim araç çubuğunda bulunan İşler komutundan girilebilir.

Gör	ev Yönetimi	i				_			
+ .	/ . 6-	c 🗊		≡ Ø	4	0			Toplan 1
Filters									^
Periyst	🖲 Bugin 🗇 Gelecel	Gegreig	O Hiepsi						
Denom	O Yent+ Wende O	Vini 🔘 hjikm		ientendi () P	inana ()	ipul Edit	i 🛞 Hepal		
King At	🚫 Benim Görenlerim (	At Departman		Deplartmianers (	Hepsi				
Sislame	() Yenibin Eskiye	Ören							
İsterner Tacih	4	Yonum	Ode No	Rez Bilgt			Depentimien	Önen	Gidney Taira
8									
OKSTREED, MA	Orr Seace Calency	General A	r				R. MARCEL		tané .

Görsel 3.27: Görev Yönetimi ekranı

HK departmanı ile ilgili o günkü tüm görevleri listelemek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
- 2. Görev Yönetimi HK alt menüsüne tıklayınız.
- 3. Periyot alanından Bugün seçeneğini işaretleyiniz.
- 4. Durum alanından Hepsi seçeneğini işaretleyiniz.
- 5. Kime Ait alanından Hepsi seçeneğini işaretleyiniz.
- 6. Sıralama alanından Yeniden Eskiye seçeneğini işaretleyiniz ve raporlayınız.

Listelenen işler seçilerek İşlemde, İptal Edildi, Tamamlandı, Periyodik Görev Oluşturun ve Rezervasyonla Otomatik Görev Oluştur eylemleri yapılabilir (Görsel 3.28).



Görsel 3.28: Görev Yönetimi eylemleri

Bir İş Kaydı oluşturmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Kat Hizmetleri menüsüne tıklayınız.
- 2. Yeni İş alt menüsüne tıklayarak İş Kaydı ekranını açınız (Görev Yönetimi HK alt menüsüne tıklayıp ardından + Ekle komutuna tıklayarak da yeni bir iş eklenebilir.).
- 3. Oluşturulacak görev çeşidini İş kısmındaki daha önce tanımlanan görevler arasından seçiniz (Önceden tanımlanmamışsa aynı kısımdaki "…" işareti olan yere tıklanarak tanımlama ekranına gidilir. Burada görev tanımlanır.)(Görsel 3.29).
- 4. Seçilen görev, hangi departmana tanımlanmışsa otomatik olarak Departman kısmında o departmanın adı çıkacaktır.
- 5. İlgili kısımları doldurarak Görev Oluştur komutuna tıklayınız.



İş Kaydı ekranında yer alan bu komut aracılığıyla kendisine görev tanımı yapılan personelin mobil cihazına bildirim gitmektedir. Bildirimi alan personel, Göreve Başla komutu ile işine başlar; bitirdiği zaman da yine bu ekranda (Görsel 3.29) yer alan Görevi Tamamla komutunu kullanır. Misafirler ve otel personeli; kullandıkları mobil uygulama ile otelde tespit ettikleri arıza, çalışmayan cihaz, oda

temizliği yapılmamış vb. durumların fotoğrafını çekip otele bildirebilir. Görev Yönetimi üzerinden iş kaydı oluşturularak soruna anında müdahale edilebilir.



#### OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ

İş Kaydı 💿 🐳 🖌	8 B 1						~	×
_	h-					Vari		
	Aphiera					st co	reve Başta	
	nez trop			• 008		Septergic Ziener	a los	
	Departmen		Ar Departman			Reption:		
-	(Jonwendrien		ToreAestonen K			d' còn	evi Tamamia	
and the second	CINE	-	18.1.2021	(n. 09:18	0	Bill Záran	17.7-14	
	taliera Torri		Клетай Трі			Tamanlayan		
	Alter		Crietti		-	Notiar (Dpalyonel)		
and the second	Bento	solvate	Wala					
141.2021 8.42.13	Check-in	Checkour	Falyo	D Fating		Manate Paart	Gow/Deper	
Outurel visan		🖬 Gór	evi Okuplar			0 00	reveliptat EL	

Görsel 3.29: İş Kaydı ekranı

Oluşturulan bir görev kaydını periyodik hâle getirmek için aşağıdaki işlem basamaklarını uygula-

#### yınız:

- 1. Kat Hizmetleri\Görev Yönetimi HK menüsüne tıklayınız.
- 2. Departmanınızla ilgili görevleri listeleyiniz.
- 3. Periyodik hâle getirmek istediğiniz görevi seçiniz.
- 4. Eylemler komutundan Periyodik Görev Oluşturun komutuna tıklayınız.
- Açılan Periyodik Görev Tanımlama ekranından görevin tekrar edileceği günleri, tekrar sayısı ve gün periyodunu yazarak onaylayınız (Görsel 3.30).

Periyodik Gö	rev Tanımlama 🗸 🗙
natarii Sicari	
18.1.2021	
	The second second second second second second second second second second second second second second second se

#### Görsel 3.30: Periyodik Görev Tanımlama ekranı

# UYGULAMA 12

Görev Yönetimi HK ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Kat hizmetleri departmanına 5 adet iş kaydı oluşturunuz.
- 2. Departmanınıza ait bugünkü görevleri listeleyiniz.
- 3. Bir görevi tamamlayınız.
- 4. Bir görevi işleme alınız.
- 5. Bir görevi iptal ediniz.
- 6. Bir görevi haftada 2 gün, 3 kez tekrar yapılacak şekilde periyodik hâle getiriniz.

Housekeeping Mobil Uygulaması: Kat hizmetleri işlemleri, otel paket programının mobil uygulaması ile rahat bir şekilde takip edilmektedir. Bu uygulamayı kullanacak personelin Kuruluş\Kullanıcı Tanımları ekranından departmanının Housekeeping, rolünün ise Mobil olarak tanımlanması gerekmektedir. Maidler, kendisine tanımlanan şifreyle paket programa giriş yapar. Şefler de aynı yolla işlem yapabilirler. İlk gelen ekrandaki Ana Sayfa komutuna tıklanarak mobil uygulamaya giriş yapılır.

Mobil uygulamada maidlerin kullanacağı komutlar ve yapılabilecek işlemler, Görsel 3.31'de yer almaktadır.



#### OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HİZMETLERİ VE RAPORLAMA İŞLEMLERİ



Görsel 3.31: Mobil uygulama ekranı

Maidler, odalar ile ilgili işlemleri Maid Rooms ekranından yapar (Görsel 3.32). Odayla ilgili tüm bilgi ve notlar buradan görülebilir. En alt sırada yer alan düğmelerin ifade ettiği durumlar, o oda için geçerli ise kırmızı; değilse gri renkte görünmektedir. Maid, o oda ile ilgili yapılacak işlemleri bu ekrandan takip eder. Maid, oda temizliğine Başlangıç komutunu kullanarak başlar; Bitiş komutunu kullanarak bitirir. Temizliğe başlama ve bitiş saati ekranda görünecektir. Maid, odayı temizledikten sonra odanın durumunu Durum komutunu kullanarak değiştirir. Odayla ilgili yaptığı işlemleri ise İşlemler komutu ile kaydeder. Çarşaf, temizlik gibi taleplerle doğum günü, VIP gibi özel durumları ve kendisine verilen görevleri buradan takip edebilir.

Odanin durumu		Check list oluşturma
Oda No.	115 / Temiz / Occupied	Görev başlatma
Pax +	2+0+0 / Pinar UÇAN / Yadigar SUİÇMEZ	Yapılan işlemler
Hk Notları	02.02.2021 18:05 / 02.02.2021 18:00	Oda durumu değıştirme
Temizlik başlangıcı	🛤 📱 Gerçekleşmiş Giriş	Görev bitirme
Rezervasyon notlari	485*=70975	Tekrar misafir
Kuyruktaki oda	305 ( Kirli / Occupied 🛷 📄	Oda değişimi
Oda görevleri	2+0+0 / Gizem Gilzey	Çarşaf değişimi
Doğum günü 🖌	+ 1	Günlük kullanım
Kapalı Oda İşlemleri 🛓	Gerçekleşmiş Giriz	Lejyonella
VIP durumu		- Temizlik talebi

Görsel 3.32: Maid Rooms ekranı

#### OTEL PAKET PROGRAMINDA KAT HIZMETLERİ VE RAPORLAMA İSLEMLERİ

- Mobil uygulamada Maid Rooms işlemleri için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:
- 1. Mobil uygulama için tanımlanan şifreyle programa giriş yapınız.
- 2. Maid Rooms komutuna tiklayınız.
- 3. Kirli odalardan birini seçerek odayla ilgili not ve uyarıları kontrol ediniz.
- 4. Oda temizliğini Başlangıç komutuna tıklayarak başlatınız.
- 5. Oda temizliğini Bitiş komutuna tıklayarak bitiriniz.
- 6. Durum komutundan odanın durumunu Temiz olarak değiştiriniz.
- 7. İşlemler komutuna tıklayınız.
- 8. Yapılan işlemlerle ilgili değişiklikleri yaparak 🗸 komutuna tıklayınız (Görsel 3.33).



#### Görsel 3.33: İşlemler ekranı



- 2. Mobil uygulamadan bu kullanıcıya ait görev kayıtlarını görüntüleyiniz.
- 3. Mobil uygulamayı kullanarak bulunan bir cep telefonu kaydı oluşturunuz.
- 4. Bu maide verilen odalardan bir tanesinin bilgilerini görüntüleyiniz.
- 5. Kirli odalardan bir tanesini seçerek temizliğe başlama ve bitiş işlemi yapınız.
- 6. Temizlenen odanın durumunu Temiz olarak değiştiriniz.
- 7. Odayla ilgili yapılan işlemleri kaydediniz.

#### **3.1.15. Durum (Status)**

Housekeeping açısından işletmeye ait istatistiklerin takip edilmesi için kullanılır. Bu konu, 1.2.6. Rezervasyon\Durum başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.



# 3.1.16. Maid Tanımları (Maid Definitions)

Maidlerin isimleri, Pin Codeları ve aktiflik durumlarının tanımlandığı ekrandır. Program üzerinde bazı işlemlerin gerçekleştirilebilmesi için Pin Code istenmektedir. Bu ekrana ulaşmak için Maid Yönetimi ekranındaki Maid Tanımları komutu da kullanılabilir.
## GENEL UYGULAMA YAPRAĞI

## NUMARASI: 7

Aşağıda sırasıyla verilen Kat Hizmetleri işlemlerini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak bir kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz klasör içerisinde saklayınız.

- 1. Aşağıdaki HK Oda Kontrolü işlemlerini yapınız.
  - Konaklayan odalardan bir tanesinin kişi sayısını değiştirerek kaydediniz. Yaptığınız bu kaydı Uyuşmazlık sekmesinde görüntüleyerek Uyuşmazlık Raporu alınız.
  - Odaların lejyonella temizliğinin yapılıp yapılmadığını kontrol ediniz.
  - 2 oda için Temizlik İstemiyor, 2 oda için Rahatsız Etmeyin, 1 oda için Mini Bar İstemiyor notlarını HK Notlarını kullanarak sisteme giriniz.
  - 2 odaya Kullanılmamış notunu manuel olarak HK Oda Kontrolü ekranından giriniz.
- 2. Aşağıdaki HK Oda İşlemlerini yapınız.
  - HK Oda İşlemleri ekranından 2 odanın durumunu Temiz olarak değiştiriniz. Temiz odalardan bir tanesinin durumunu Kirli olarak değiştiriniz.
  - Kirli odaları HK Oda İşlemleri ekranında listeleyiniz.
  - 3 maid oluşturarak bunlara isim veriniz. Kirli ve Kullanılmış odaları 3 maide eşit şekilde dağıtınız.
  - Bir odayı maidler arasında sürükle bırak yöntemiyle değiştiriniz.
  - 2 şef oluşturarak şeflere isim veriniz. Odaları şefler arasında dağıtınız.
  - Çarşaf değişimini 2 gün olarak ayarlayınız.
  - Lejyonella kontrolünü 2 gün, dolu oda temizliği periyodunu 1 gün olarak düzenleyiniz. Temiz durumdaki odaların check-in yapılması için ayarlamalar yapınız.
  - Maid Raporu, Şef Raporu ve Mini Bar Raporu alınız.
  - Kat Görevlisi Check List raporunu görüntüleyiniz.
- 3. Aşağıdaki HK Oda Listesi işlemlerini yapınız.
  - Konaklayan odaları ve Beklenen Çıkışları gösteren HK Oda Listesini görüntüleyiniz.
  - HK Rezervasyon Notları ekranını görüntüleyiniz.
  - Listelediğiniz HK Rezervasyon Notlarına göre görev kaydı oluşturunuz.
- 4. Aşağıdaki Room Rack işlemlerini yapınız.
  - Room Rack ekranını kullanarak tüm odaları Temiz durumuna getiriniz.
  - Bir maidin sorumluluğundaki odaları Room Rack üzerinde görüntüleyerek Onaylanan durumuna getiriniz.
  - Room Rack üzerinden standart odaların tamamının durumunu Kirli olarak değiştiriniz.
- 5. Aşağıdaki Kapalı Oda Listesi işlemlerini yapınız.
  - 1 odayı boya nedeniyle kapalı hâle getiriniz.
  - İkinci katta yer alan odaların tamamını bakım nedeniyle topluca kapalıya alınız.
  - Kapalı odalardan bir tanesini normal hâle getiriniz ve bir maid görevlendiriniz.
- 6. Aşağıdaki Görev Yönetimi HK ve mobil uygulama işlemlerini yapınız.
  - Maidlerden birine 1. katın koridorunun temizlenmesi görevini haftada 3 gün periyodik olarak yapılacak şekilde tanımlayınız.
  - Programda kayıtlı maidlerden bir tanesine mobil uygulama yetkisi veriniz.
  - Mobil uygulama kullanarak havuz başında kaybedilen bir gözlük ile ilgili kayıt yapınız.
  - Mobil uygulamada bu maide ait eski görevleri görüntüleyiniz.
  - Kırılan bir cam için teknik servise mobil uygulama üzerinden görev kaydı oluşturunuz.
  - Mobil uygulamayı kullanarak kat hizmetlerine ait şikâyet ve yorumları görüntüleyiniz.
  - Mobil uygulamayı kullanarak kirli odalardan bir tanesini seçiniz, temizliğe başlama ve bitiş işlemini yapınız.
  - Kirli odayla ilgili yapılan işlemleri kaydediniz.

İzlemek için kodu tarayın.

# **3.2. RAPORLAMA İŞLEMLERİ**



## HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- **1.** Otel paket programı kullanırken girilen bilgilerde yanlışlık olup olmadığının kontrolü nasıl yapılabilir?
- **2.** Otel paket programında bugüne kadar öğrendikleriniz içerisinde hangi raporlar yer almaktadır?

Konaklama işletmesi içinde tutulan tüm kayıtlar, gerekli olduğu zaman kullanılmak üzere raporlanır. Yapılan tüm kayıtlarla ilgili tutulan raporlara ulaşmak için bu bölüm kullanılır. Diğer alanlardan işlenen verilerin listelenip istenirse çıktılarının alındığı ekrandır. Bu raporlar, kontrol amaçlıdır; herhangi bir veri girişi yoktur. Bu bölümde alınan raporlar, Tablo 3.1'de yer almaktadır.

#### Tablo 3.1: Raporlar

- Günlük Raporlar
- Rezervasyon Raporları
- Forecast Raporlari
- Küp Analizleri
- Gelir Raporları
- CRM Raporlari
- Santral RaporlarıFatura Raporları
- Muhasebe Raporlari
- Stok Raporları
- Yönetim Raporları
- Günlük Kontrol Raporları
- Satış ve Pazarlama Raporları
- Yedekleme Raporları
- Dijital İmza Raporu
- Klima Raporu
- Kapı Kilit Durumları
- API Raporlari
- POS Raporlari

#### **OKU-YORUM**

Kat Hizmetleri Raporları

"Söz uçar, yazı kalır." atasözünün anlamını raporlama açısından yorumlayınız.

# 3.2.1. Günlük Raporlar (Daily Reports)

Günlük raporlar, en çok kullanılan raporlar arasındadır. Günlük alınan raporlar şunlardır:

**1. Resmi Misafir Listesi (Official Guest List):** Belirli bir tarih için konaklama yapan odaların oda ücretlerini yerel para birimi cinsinden raporlar (Http-14). Bu rapor, T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığına

gönderilir. Vergi Usul Kanunu'nun 240. maddesine göre konaklama işletmeleri, günlük misafir listesi tutmak zorundadır (Http-15). Yani bu liste, alınması zorunlu raporlar arasında yer alır. Bugünün tarihi ile rapor alınamaz çünkü bugünün listesi, henüz oda fiyatları basılmadığı için daha gerçekleşmemiştir. Bir gün öncesinin raporu alınır. Bu rapor, Maliye Listesi olarak da adlandırılır (Görsel 3.34).

Filters								
20.1.2021			5 A	oenu				
Tanh	Oda No	Acenta	Misafir	Geliş	Aprilia	Vetişkin	Çck	Fiyat
-				<b></b>	1	1	11	
20.01.2		INDIVI-	Hayrat	05.12.3020	1505.10.80	2	1	350.00
20.01.2			Haluk	17.11.2020	08.01.2021	2	0	2.430,78
20012-	105	ONLINE	sepi-	20.01.2021	21.01.2021	2	0	75.00
20.01.2	108	\$85	Leura S	20.01.2021	21.01.2021	2	0	300,00
20012	110.	INDIVI-	As De-	20.01.2021	21.01.2021	2	-0	500.00
20012.	111	ONUNE	Gaen	20.01.2021	24/01/2021	2	0	601,00
-510.05	118	WALKIN	Gaen	20-01-2021	25(0)(2021	2	.0	500.00
20.01.2	126	INDIVI-	SERPTL	20.01.2021	21.01.2021	2	0	275,00
20.012-	401	ERS	Leves-	20.01.2021	21.01.2021	2	¢	800,00
						20	2	6.181,78

Görsel 3.34: Günlük Resmi Misafir Listesi (Maliye Listesi) ekranı

Resmi Misafir Listesini çıkarmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Günlük Raporlar menüsüne tıklayınız.
- 2. Resmi Misafir Listesi alt menüsüne tıklayınız.
- 3. İsterseniz Tarih ve Acente seçebilirsiniz.
- 4. Raporla komutuna tiklayınız.



5. Yazdır komutuna tıklayarak raporu yazdırabilir veya kaydedebilirsiniz.

Günlük Misafir Listesi dört farklı şekilde alınabilir. Yazdır komutunun kulakçığına tıklandığında ekrana şu seçenekler gelir (Görsel 3.35):

- Resmi Misafir Listesi (Odaya Göre)
- Resmi Misafir Listesi (Logosuz)
- Resmi Misafir Listesi (İsme Göre)
- Maliye Listesi (TC No'lu)



Görsel 3.35: Günlük Resmi Misafir Listesi seçenekleri

## UYGULAMA 14

Resmi Misafir Listesi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Düne ait Maliye Listesini (TC No'lu) alınız.
- 2. 3 gün önceki tarihe göre Resmi Misafir Listesini (Odaya Göre) alınız.
- 3. Münferit misafirleri (Individual) gösteren Resmi Misafir Listesini alınız.

**2. Konaklayan Listesi (In House List):** Tesiste konaklayan misafirlerin detaylı listesini veren ekrandır (Görsel 3.36).

ē	с	1	^	=												Toplan.	13
Filte	rs																n
00 1 200	te tain. N	n is	1 2021	in in	Agenta		2	Quin			-	era -		• 59	ê Tîpi		
Crip Tar	n brang	s in o	19-12-19-10		Penter		-	riggian		-	0 5a	Dece VI	e.	192	Same	Titel	
(higher)	inga lak 7an		upper la constante	Inter Bar	Market.			içda Tipi			D 34	Sece Te	krar Ges	en			
ola No	Qide Tipl	Acenta /	To Vouchet	Modifier	Gelt	Ayrilis	For	vp	Uyrsk	Ode	atişkin	Çekt	6942	Het	KŞekt	Fiet Id	
					•	1											
304	DLX	INDM		ARMET.	27.01	05.02.2021	- 84	Vite	TUR	1	2	1	0	1	Sold	7230025	
782	3,87	6-4CE-		Ahmet -	19.41-	31.01.2021	н		004	7	2		ą.	φ.	508	1229996	
102	DUX	\$00KL		Dde 14	26.01	01.02.3021	18	VPT	TUR	. 7	2	0	0	0	500	6972890	
101	DLR	MALKIN	1234	Fersk D.,	27.01-	81.01.2021	- 88	VPt	TUR	1	2	1	0	0	Sed	1230139	
105	DUX.	WALKIN	1334	Reið D.	27.01_	31.01.2021	- 11	_	TVR.	1	2	1	0	0	Sed	7250234	

Görsel 3.36: Konaklayan Listesi ekranı

Rapor, Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılarak istenen bilgilerle görüntülenebilir (Görsel 3.37). Yazdır komutu kullanılarak rapor alınabilir.

Filters						^
Konaklemi İk Tarih 🖻 Konili	iarria Son T 🛛 💆	Acente	Uyna	Konaklaria	• Flue Ten	
Dirig Terri Beşlir. 👩 Giriş T	WN BALL B	Pan Tipi	Kaynak.	Sadece VIP	Oldir Seyma Tipi	
Olassinami In T_ B Olaşta	rulma Son 🖪	Market	Oda Tgri	Sadece Tekrar Ge	elleri	

Görsel 3.37: Filters (Filtreler)

**3. Rezervasyon Bakiye Detayları (Reservation Balance Details):** Konaklayan misafirlerin harcama, ödeme ve folyo bakiyelerini gösteren rapordur (Görsel 3.38). Rapor, Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılarak istenen bilgilerle görüntülenebilir. Yazdır komutu kullanılarak rapor alınabilir.

ē	C	0	~	=									Toplam
Fil	treler												-
50.1 S	021		0.1 2021	۰.	A Alarti			0jnk.		Rei alea	-	Figel Tips	
any.	in the		ang Tanta	-	Pan 7			ray files		Safety	e VIP	Date Starter	1791
cilupt	illavá ite †		Numine and	ani tun g	i Marke			iqe and		Sadero	é Tekrar Gélen		
ota N	Acents / F	i Misafirler	Getta	Aprila	yetiplay	OH	Vynak	547	Öderrie	Folyo Bakiye	Oda Hariç Gelir	Ödene	Reg (2)
			1	1	_			-					1
122	1006	Bile YL-	28.25	0102,2021	2	.6	128	34574.48	0.00	53.574,45			8972090
127	<b>CNUME</b>	MRS-	27.03	191022021	2	.0	118						7091850
tsa .	WALK	Terzy_	28.01	1101-2021	2	.0	TUR-	249628	-2.805.28	0.00			7246605
115	1099-	Hepp-	25.0t	\$101,2021	.2	¢	818	2.000,00	0.00	2,060.00			697;209
120	ONLINE	Inte-	1701_	0102.0011	3		44/5	1.805.00	0.00	1400.00			7254845
		_	_	_		_		-					- 1
								-		and the second second second second se			

Görsel 3.38: Rezervasyon Bakiye Detayları ekranı

**4. Günlük Yönetim (Daily Management):** Tesisin oda ve yatak kapasitesi, dolu ve boş odalar, yetişkin ve çocuk, grup ve individual odaları, folyo türleri, oda gelirleri, doluluk oranı gibi birçok bilginin tarih aralığına göre gün gün listelendiği rapor ekranıdır (Görsel 3.39). Gün sonunda oluşturulan bir rapor olduğu için önceki günlerin raporu alınabilir.

Ø Günlük Yönetim													
	c	8	^	=		5							Reports Q
Filters													~
Inclusion from			-										
27.1.2021		15 29.1	.2021	10									
27.1.2021 Tarih	Oda Kapi	23 29.1	Occ Oda	ID Kapali Od		oos oda	Müselt Ode	ratak Kapasitesi	Worken	Cox.	Bebek	Miluat Yatak	Bekleyen Oda
27.1.2021 Tarih	Oda Kapa	(5 29.1	Oct Oda	ID Kapali Od		ios oda	Misel Ode	rlatak Kapanitesi	Yetişkin	Cox	Debek	Milluart Value	Bekleyen Oda
27.1.2021 Tarih	Oda Kapa	(5 29.1 mite %1	Oct Oda	ID Kapalı Od		xos ode a	Miset Ode	ratak Kapasites 242	Webgkun 57	çıx I	Debek	Milluarij Vatak	Bekleyen Oda
27.1.2021 Tarih 19.01.2021 20.01.2021	Oda Kapa	() 29.1 mile () () () ()	0cc 0da 29 23	ID Kapali Od	0	XOS Oda 0 0	Misselt Ode	ristak Kapanitera 212 212	Vetopkan 57 48	Cox I	Debek	Miluat; Vatak 152 160	Bekleyen Oda

Görsel 3.39: Günlük Yönetim ekranı

PDF Indir

Günlük Yönetim Raporu almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Günlük Raporlar menüsüne tıklayınız.
- 2. Günlük Yönetim alt menüsüne tıklayınız.
- 3. Raporunu almak istediğiniz tarih aralığını yazınız.
- 4. Raporla komutuna tiklayınız.
- 5. Yazdır komutuna tıklayarak raporu yazdırabilirsiniz (Birden fazla gün varsa hepsi yazdırılacaktır.).
- 6. Yazdır komutunun yanındaki kulakçıkta yer alan Günlük Yönetim Raporu komutuna tıklayınız.
- 7. "Günlük Yönetim Raporu yazdırılacak. Devam edilsin mi?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.
- 8. Birden fazla gün varsa ilk güne ait Günlük Yönetim Raporu görüntülenecektir. Raporu yazdırabilir, PDF olarak indirebilir veya Posta olarak gönderebilirsiniz.
- 9. Diğer günleri görüntülemek için tarih satırlarından bir tanesini seçiniz ve Eylemler komutuna tıklayarak ilgili tarihin Günlük Yönetim Raporunu alınız.
- 10. Eylemler komutunun yanındaki 🔳 Günlük Yönetim Raporu komutuna tıklayarak ilgili güne ait raporun içeriğini de görüntüleyebilirsiniz.

UYGULAMA 15

Günlük Yönetim Raporu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Son 3 güne ait Günlük Yönetim Raporunu görüntüleyiniz.
- 2. 3 gün önceki tarihe ait Günlük Yönetim Raporunu PDF olarak indiriniz.

**5. Günlük Giriş Listesi (Daily Arrival List):** Tesiste konaklayan misafirlerin ve günübirlik / sanal folyoların gösterildiği ekrandır. Rapor, Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılarak istenen bilgilerle görüntülenebilir.

**6. Beklenen Gelişler (Expected Arrivals):** Giriş yapılacak rezervasyonları listeleyen ekrandır. Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılabilir

**7. Gerçekleşen Gelişler (Realized Arrivals):** Bugün giriş yapmış olan odaları listeleyen ekrandır. Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılabilir.

**8. Günlük Ayrılış (Daily Departure List):** Bugün çıkış yapacak olan odaları listeleyen ekrandır. Filtreler bölümündeki alanlara göre (Tarih Aralığı, Acente, Market, Kaynak, Pan Tipi, Oda Tipi, Konaklama vb.) filtreleme yapılabilir (Görsel 3.40).

O Günli a c	ük Ayrılış	-								Toplam. 7
Filters										~
20.11.2020	m 20.11.2020	ń	Acente		Onlativety Tep Normal					
Oda No Oda Tipi	Acente / Fim Voucher	Misafirler	Geliş	Ayriliş	Ayrilış Sa: Gerçe Ayr	de Pan	VIP Uynik Oda	Hişkin	çakt ç	iki Rez ID
			Ē			1				
107 STDK	ONUNE	gaing/up-	19.11.20	20.11.2000	12:00	88	TUR	1 2	0	6110415
202 DLX	ONLINE	MEHME	17.11.20	20.11.2020	05-00	HB	TUR	1 2	4	6108048 ·

Görsel 3.40: Günlük Ayrılış ekranı

yapan odaların listelenmesini sağlar.

9. Çıkması Beklenenler (Expected Departure List): Check-out tarihi bugün olan odaları listeler. 10. Bugün Çıkmış Olanlar (Realized Departure List): Bugün Check-out olmuş odaları gösterir.

**11. Erken Giriş Listesi (Early Arrival List):** Kuruluş\Otel Ayarları Paneli\Varsayılan Otel Ayarları menüsünden Genel Ayarlar bölümünde (Görsel 3.41), belirlenen giriş saatinden (15.00) önce tesise giriş

Kanakaj Z. no4 majalaj	Varsayılan Otel Ayarları ⊚ < + s s s + +	~ ×
TO Flyat via Balada	Varsayılan Departman Ayarlan	*
E Stadiet Yatis Ø Usile: Response	Genel Ayartar	÷
E Dentity B Dentit Part I	TR	
<ul> <li>Geneticizing Matter</li> <li>De Universitie Matter</li> </ul>	UTC+02:00 0 15:00 0 12:00	a.

Görsel 3.41: Varsayılan Otel Ayarları ekranı

**12. Geç Çıkış Listesi (Late Departure List):** Kuruluş\Otel Ayarları Paneli\Varsayılan Otel Ayarları menüsünden Genel Ayarlar bölümündeki çıkış saatinden önce tesisten çıkış yapan odaların listelenmesini sağlar (Görsel 3.41'e göre çıkış saati 12.00).

**13. Geç Çıkış Verilen Odalar Listesi (Given Late Cout Departure List):** Geç çıkış verilmiş odaları gösteren ekrandır.

**14. Comp Rezervasyon Listesi (Comp Reservation List):** Konaklama durumu dikkate alınarak Comp (sadece konaklaması ücretsiz olan misafir) ve FComp (her şey dahil ücretsiz konaklayan misafir) misafirlerin listelendiği ekrandır. Filtrelerden farklı tarihler girilerek ve Rezervasyonlar, Konaklayanlar, Ayrılanlar, Hepsi sekmelerine göre listeleme yapılabilir.

**15.** H/Use Rezervasyon Listesi (H/Use Reservation List): Konaklama durumu dikkate alınarak H/Use misafirlerin (otelde konaklayan personel) listelendiği ekrandır. Filtrelerden farklı tarihler girilerek listeleme yapılabilir.

**16. Günlük Oda Fiyat Detayı (Daily Room Price Detail):** Gün sonunda basılacak fiyat detaylarını gösteren ekrandır (Görsel 3.42). Oda fiyatları, toplu olarak gösterilmekte ve tek tek bakılamamaktadır. Tarih, Acente ve Fiyat Koduna göre filtreleme yapılarak istenen şekilde raporlama yapılabilir. Görsel 3.42'deki yeşil satırlar sabit fiyat, beyaz satırlar ise sabit fiyat olmadığını gösterir.

0	Gün	lük Od	da Fiya	t Det	ayı											
1			c	0	^	= 1	8	ô		ş					Top	lam: 63
P	itreler															~
30,1	2021	n	30.1.2021		t Aserta				+ 1	lyst Kod				4		
1	Rez Id	Gén	Rez Bilgi	Acenta	Fiyat Kodu	Oda Tipi	Pan Tip	064	юş	B.Çck	K.Çck	Ú Çek	çck	Fijat	Sahit Hyper	Inditio
		6									1					-
	3442	494128	tilling Agency.	M2	TAUNE.	570	14	+	2		4		. B.	1257,24		
	3452	860126	Nove Triamp	4271	TALINE.	570	14		2	-	i à		1	257.48		
	34sz	500128	-Adam: Forms	100	DAUM.	510	14		2		1 1			-24204		
	4842	40.01.08	Sana Asso.	487-	CANAN	510	-		7			- 2	٤.	-2502		
	6825	30/01/20	30) Maturiat			PNR	18	1	2	9	0	-				
	1134	802128	American Court	175-	181	2.3	10	1	3			- 1	1	27/20		
0	6434	30.01.20	100 Charle	800	ONLINE	DUX.	68	Ó		0	0	- 0	- 0	0.00		
	\$2M.,	graduat.	10 1990.0-	£18	849	5.7	9	1	1	- 0	٥	- 1	4	(0.00)		
														9.117,00	Ö	C

Görsel 3.42: Günlük Oda Fiyat Detayı ekranı

İlgili rezervasyon seçilip Sabit Fiyat komutları kullanılarak rezervasyon için sabit fiyat uygulanıp uygulanmayacağı belirlenebilir.



**17. Oda Değişimi (Room Change):** Oda değişimlerini gösteren ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek veya İlk Oda (Eski Oda) ve Son Odaya (Yeni Oda) göre filtreleme yapılabilir. Hepsi, Konaklayan Oda Değişimi, Rezervasyon Blokaj Değişimi gibi sekmelere göre de listelenebilir.

18. Misafirler İçin Yemek Planı (Meal Plan for In House Guests): Yiyecek içecek departmanına gönderilen önemli raporlardandır. Misafirin pansiyon durumuna göre o günkü sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeğini kaç kişinin alıp almayacağını gösterir (Görsel 3.43). Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Acente, Uyruk, Pan Tipi, Kaynak, Market, Oda Tipi, Konaklama, Rezervasyon Durumu, VIP ve Repeat Misafire göre filtreleme yapılabilir.

•	G	8	^ :	=									Toplam, 2
Filtr	eler												
kointa /	Mosteler	Gelig	Aprilg	Pan Tipi	Konaklama	vetişkin	Şdkî	Çck2	Kahvalta	Öğle Yemeği	Akşim Verleği	Rucher Av	Rez Id
		Ē						11		1			
ONU.	Алексен	22.01-	30.01.2021	63-	5010	2	Ó	0	2	¢	0		6.972.895
800	Bda Vim	26.01	1535.55.10	P8	Seld	2	0	0	2	2	2		6.972.890
ONL	Means	21.01-	30.01.2021	HB	Sunt	2	0	0	- 2	0	0		8.972.742
ONU.	NURAY	25.01	30.013021	HB	Sole.	2	0	0	2	0	0	5624	7.091.833
NDL.	Yanuf At.,	29.01	30.01.2021	85	Sold	2	0	D	2	0	D		7,295,374
si00	SERVIL 8	28.01-	30.01.3021	10	Sold	2	0	9	2	0	D.		7.248.324
ONU.	NURSEL	27.01_	01.02.2521	HR	Sold	5	ę	0	2	¢.	2		7.091.850
800	SIRPL 8.	28.01	30.01.3021	10	Suid	2	0	9	- 2	0	D		7.132.189
DRE.	EVRAH	25.01-	30.01.2021	88-	Sele	2	0	0	2	¢	0	123	7472,902
Wal	Rent Yes	28.01	31012021	16	Sold	2	0	D	2	0	D	123	7,246,605

Görsel 3.43: Misafirler İçin Yemek Planı ekranı

Misafirler İçin Yemek Planı alma ile ilgili aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Günlük Raporlar menüsüne tıklayınız.
- 2. Misafirler İçin Yemek Planı alt menüsüne tıklayınız.
- 3. İstediğiniz filtrelerden seçim yaparak Raporla komutuna tıklayınız.
- 4. Kahvaltı, Öğle Yemeği, Akşam Yemeği sütunlarının altındaki toplam rakama bakarak kaç kişinin hangi öğünden alacağını görebilirsiniz (Görsel 3.43'teki kırmızı çerçeveli kısım).
- 5. Yazdır komutuna tıklayarak raporu yazdırabilir veya kaydedebilirsiniz.

## UYGULAMA 16

Misafirler İçin Yemek Planı alma ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bugün kaç kişinin kahvaltı, öğle ve akşam yemeği alacağını gösteren Misafirler İçin Yemek Planını alınız.
- Filtrelerden VIP ve Yerel seçeneklerini işaretleyerek hangi öğünden kaç kişinin yemek alacağını gösteren Misafirler İçin Yemek Planını alınız.

**19. Detaylı Resmi Misafir Listesi (Detaily Official Guest List):** Sistem tarihinden bir önceki güne ait misafirlerin T.C. Kimlik No. ve varsa pasaport numaraları, kişi sayısı, folyo gelirleri, oda fiyatı gibi bilgilerin yer aldığı listedir. Filtreler kullanılarak acente ve daha önceki, tarihler için listeler de alınabilir.

**20. Adisyon Listesi (Check List):** İşletme paket programı POS sistemini kullanıyorsa bar, restoran, gece kulübü, hamam vb. noktalardaki misafir harcamalarını gösteren adisyonların listelendiği ekrandır (Görsel 3.44). Departman ve tarihe göre listeleme yapılabilir. Açık Adisyonlar, odaya işlenmiş ancak ücreti tahsil edilmemiş adisyonlardır. Kapalı Adisyonlar ise ücreti tahsil edilmiş adisyonlardır.

Adisy	on Li	stesi					
0 · C	<b>Ø</b> 1	∧ ≡					Reports Q
Filters							~
lis fam 23.10.2020	E 23.10		atran.				
Açık Adisyo	nlar	Rapali Adispotiar	Tun Adayonia				
Departman Ada	Masa Adı	Misafir Ad. Aplig Saati	Adiiyon Toplam	Kasiyer Adı	Oda No	Indirim Tutan	Odaya Yazilari
		ē					6
Bie Restaurer	801	29.58	224.00	Yanal Grover		0,00	
Bur Neiterant	804	1717	-98.00	Yusuf Onest		0.00	
Blue Restaurant	106	2058	178.00	Adam		9.00	

Görsel 3.44: Adisyon Listesi ekranı

Adisyon kayıtlarından bir tanesi seçilerek Yazdır komutunun yanındaki kulakçıkta yer alan Formu Kontrol komutu ile bilgiler görüntülenip kontrol edilebilir.



# 3.2.2. Rezervasyon Raporları (Reservation Reports)

Rezervasyon menüsünden yapılan işlemlerin raporlandığı ekrandır.

1. Bekleyen Listesi (Waiting List): Çeşitli nedenlerle bekleme listesine kaydedilen rezervasyonların listelendiği ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Acente, Uyruk, Pan Tipi, Kaynak, Market, Oda Tipi, Konaklama, Fiyat Tipi, Sadece VIP ve Sadece Tekrar Gelen seçeneklerine göre filtreleme yapılabilir.

2. Rezervasyon Listesi (Reservation List): Mevcut rezervasyonların Raporlama komutuna tıklanarak listelendiği ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Acente, Uyruk, Pan Tipi, Kaynak, Market, Oda Tipi, Konaklama, Fiyat Tipi, Sadece VIP ve Sadece Tekrar Gelen seçeneklerine göre filtreleme yapılabilir.

**3. Sanal Rezervasyonlar (Virtual Reservations):** Konaklama listesinde bulunan misafirlerden Rezervasyon Kartında kayıt tipi Sanal Folyo olarak seçilenlerin listelendiği elyender Du misafirlerin ede numerrezeveltur.

Kayıt Tipi	
Sanal Folyo	٣

listelendiği ekrandır. Bu misafirlerin oda numarası yoktur, onun yerine T5668548 gibi başında "T" harfi bulunan numaralar vardır (Görsel 3.45).

Sar	nal Fo	lyolar						
S	0 C	-	^	=				
Oda No	Acent	e		Misafir VIP	Check-li	n Check-O	k Oda Tipi	Bakiye
75668546	(14)	NE		1950H	16.1	01,1	STOR	
15832392	.ONL	NE		ROAR.	15.1	16.1	SYSTEM ROOMTYPE	
15832396	ONL	nt		CASH.	15.1.	16.1	SYSTEM ROOMTYPE	-14.42

#### Görsel 3.45: Sanal Folyolar ekranı

4. Misafir Bakiye (Guest Balance): Konaklayan misafirlerin harcamalarının listelendiği ekrandır. In House, Balansı Olan Konaklayanlar ve Rezervasyon sekmeleri vardır. Görsel 3.46'da pembe renkle gösterilen 102 ve 207 No.lu odalar, balansı olan odalardır. Balansı olmayan odalar turkuaz, fazla ödeme alınanlar ise yeşil renkle gösterilmektedir.



0 M	isafir	Ba	kiye	6								
10	e	c	QI.	~	=	5						Topiage 8
le le	House		Salaria I	Chin furge	digaeter.	Ringwood						
Ode	Madrier	Acert	Check-3	Check-G	Acenta Balitye	Moafe Baltyre	Hose balanced	Bohn Bakiye	Made	Relige	2 Multi-	Reili
			E1 .	1								
age -	where	p,	11.1	18	547.00	-3.179-00	567,80	-3.7%.00	-1.076.00	2811.00	2.0	1-550-528
104	and p.	p	111-	18	pan	600,00	11.0	600.00	800.00	15.00	2.9	Lainata.
-2011	10	44	111-	27	2.01	0.00	0.00	3.04	0.05		4.00	Lost int
-307	4407 -		15.1	28-	10.0	.201.00	190.00	201.00	100,00	in the	199.0	ARDING?
306	rises.	÷	164	+2	.144	140	-1-20	-100	146	- 44	1.6	1418.465
15648	lapet re-	0	1941-	ar	1.01	-0.00	1.07	1.00	-9.00		1.0	1.065.540
THESE.	10182	p.,	411.	14		0.00		-08	0.00		2,0	140.00
11400	DADRES.	0.	114-	14	4.04	-1642042	0.00	-16.625.62	-1642542	NAME	4,0	1112.104

Görsel 3.46: Misafir Bakiye ekranı

Eylemler komutunun altına Folyo İşlemleri ve Rezervasyon Kartı kısa yolu konulmuştur. Bu sayede misafir harcamaları ile ilgili hızlı bir şekilde işlem yapılabilmektedir.

ş	
Polya Istendery	A Receivasyon Karlı

UYGULAMA 17

Misafir Bakiye ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Balansı Olan Konaklayanları listeleyiniz ve raporunu alınız.
- 2. Balansı olan misafirlerden bir tanesinin folyo ayrıntısını görüntüleyiniz.

**5. Gelir Gruplarına Göre Misafir Balansları (Guest Balance with Revenue Groups):** Oda, yiyecek, içecek, pansiyon vb. gibi gelir gruplarını ayrı ayrı misafir odalarına göre listeler (Görsel 3.47). In House, Balansı Olan Konaklayanlar ve Rezervasyon sekmelerine göre listeleme yapar.

•	0 8	· · ·						. copiero e
-	-	Balansi Olan K	ionaklayanlar	Parriet	101			
06#	Viyooti	iquore.	AlkoliQ	-Diger	Panalyon	NAIL	Kind Tarts	Erediyi Kaldır
100.00	4404.00	90.00	1500	347.00	0.00	-1410.00	-100.00	-1.275.00
LMLM.	180.00	10.00	30.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.00
100.01	0.00	0.00	990	999	1400.00	- 990	100	9.00
000100	0.00	200	0.00	0.00	1.000.001	499	9.00	0.96
10000	0.00	.0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	400
400.00	0.00	10.00	000	320.00	0.00	9.00	101	9.00
1000,00	0.00	0.00	000	300.00	0.00	6,90	9.02	0.00
1785.52	0.00	0.00	0.00	40.00	1.600.00	0.00	0.00	300
5.858.87	5.00	15:00	0.00	3226.06	0.00	0.90	2.00	0.90
0.00	100.00	0,00	0.00	0.00	0,00	0,00	9.00	0.00
000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.000.00	0.00	(900.00	

Görsel 3.47: Gelir Gruplu Misafir Balansları ekranı

6. Konaklayan Listesi (In House List): Bugün konaklayanların listesini ekrana getirir.

7. Ayrılanlar Listesi (Departure List): İşletmeden ayrılmış olan odaların listesini ekrana getirir.

8. İptal Listesi (Cancel List): Daha önce iptal edilmiş rezervasyonları listeleyen ekrandır.

**9. NoShow Listesi (NoShow List):** NoShow uygulanmış rezervasyonları (otelde konaklayamamış ama fatura kesilecek misafirleri) listeleyen ekrandır.

**10. Grup Otel Rezervasyon Listesi (Group Hotel Reservation List):** Birden fazla oteli olan işletmelerin tüm rezervasyonlarının listelendiği ekrandır. Otellere göre rezervasyonlar listelenir.

**11. Uzatılan Rezervasyon Listesi (Extended Reservation List):** Rez. Durumu In House olarak raporlandığında şu an konaklamasını uzatan odaları gösteren ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Oda No. ve Rez. Durumuna göre de filtreleme yapılabilir. **12. Erken Çıkan Rezervasyon Listesi (Early Departure Reservation List):** Planlamış olduğu çıkış tarihini kısaltarak otelden ayrılanların listelendiği ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek oda numarası ve rezervasyon durumuna göre filtreleme yapılabilir.

**13. Tüm Rezervasyon Listeleri (All Reservation Lists):** Bugüne kadar yapılmış, iptal olan, konaklayan, sanal folyo gibi tüm rezervasyonları gösteren ekrandır (Görsel 3.48).

e .	G.	QI ^	-							Topue	
bile Tipi	Multier	Acenta / Voucher	Holyo Oda delan	Folyo Extra Gelini	folge delat	Tate:	Öderne futan	Gella	Arris	Reg of	-
								11	11		
2.0	fick toing	80	-4.35+40	110,00	-14:57 in all	21.Mei/12	2.00	16.01	\$1.00.000	6972000	1
LINEAL	Number	01.	0.00	1405.00	1.000.00	430030	100	26.01	05.02.202	8017900	
	GP4L	9%-						22.0-	10.00	120089	
bus	TUNO.	con.	0.00	0.00	0.00		-1.00	164-	0100,000	1001048	
ito.	Matin-	04						2101-	01.00.202	1091490	1
DLA:	S.Magred.	.07.	0.00	1.0	1.00	6.001.00	100	27.01-	9640,282	722-491	
sii.	Baarw -	a.	1,800,00	9,00	1.800.00	6.600,00	4.00	1101_	0100,202	tipeti	
iut -	Ahmet -	Ball.	190,00	801.00	990.00	1.000.00	1800.00	2101-	11.01.302	1229996	
DUR:	AMM07	ING.	4.067.40	2008.08	605740	4087.42	-240830	270-	9540.002	1208829	
DLK.	reus b-	104. 1024	130,00	809,00	810.00	1.001.00	-0.001.00	2701-	11.01.000	10000	
100		_	-								Ì
						111.27_	-7.706.28				

Görsel 3.48: Tüm Rezervasyon Listeleri ekranı

**14. Erken Giriş Listesi (Early Arrival List):** Rez. Durumu In House olarak raporlandığında şu an konaklayanlardan yapmış olduğu rezervasyon tarihi ve saatinden önce gelen odaları listeler.

**15. Grup Mutabakat Raporu (Group Agreement Report):** Bu raporun alınabilmesi için mutlaka bir satış projesinin olması gerekir. Görsel 3.49'da turizm otelcilik lisesi mezunları için bir proje oluşturulmuştur. Projelerin Satış Pazarlama menüsündeki Satış Projeleri alt menüsü ekranından oluşturulmuş olması gerekir.

Grup Mutabakat Raporu almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Rezervasyon Raporları menüsüne tıklayınız.
- 2. Grup Mutabakat Raporu alt menüsüne tıklayınız.
- 3. Check-in ve check-out tarihlerini giriniz.
- 4. Proje Adı seçiniz. Raporla komutuna tıklayınız.
- 5. İlgili odaları seçiniz.
- 6. Yazdır komutunun kulakçığındaki Grup Mutabakat Raporu komutuna tıklayınız.

7. "Rapor yazılacak. Devam edilsin mi?" kutucuğundaki Evet komutuna tıklayınız.

Hepsini Genişlet komutuna tıklanarak projenin gün gün kişi kişi açılması sağlanır.

Gr	up Mi	itabakat Ra	c c	8	. =							toplant &
Filtrale	w											^
34. ⁻	n 27.	C Turion Ofeicilik Lines	the 🗃	Happine Ger			_			_		
Grap	And a state	Prop. Adv	Dela Ne	Cella Tipi	Minafr Ad	-	Aprila	Oda Sayur	weekin	-	Siglar	Densi ha
						Ð.	1					
- 18 1	12											
	. Seite	Anir Greni ani Hear	198	110-	Faller C.	365	П.,			14	15530	75
	1,000	Surgers Challenge Lines: Marris-	871	170	father -	-14-	28-		÷.	-	150.00	- 194
Tend :	1000							2.			310.00	300
5 8-1	10							-10			100.00	100
1 2.	e.										20530	
-												-0

#### Görsel 3.49: Grup Mutabakat Raporu ekranı



**16. Uyruk Raporu (Nationality Report):** Program, odada konaklayan tüm misafirlerin aynı uyruktan olduğunu kabul ederek raporu oluşturmaktadır. Yıl, Ay ve Oda Tipi Grubu seçilerek raporlandığında işletmede kalan misafirlerin uyruk ve ülkeleri ile oda, geceleme ve kişi sayıları listelenir (Görsel 3.50). Yazdır komutu kullanılarak çıktı alınabilir.

In	Nier III							-
2121		New		• 581	te Ovis			
iyeek.	üle.	Salari Orta	General State	ine sig	Geolese Hopis	daine Dait	Geralines (ciki	Galactica de la
845.	NAMES OF TAXABLE PARTY.		31	+			14	\$
99	Lother Corport		10	14.	- 62			
MD ⁻	MARCH .		1	4	1		1.	12
M.D.	Miking .	1	101	17	121	1		- A.
1,4	5.06		35	10				- 8
tain .	tole .	2	141		-		4	
hir i	tule:		23	18				
154	2-ret thesi							A-
154	(inter) them		*			1.1		4
2	United Street		,	- 4	8			
100					_			

Görsel 3.50: Uyruk Raporu ekranı

**17. Uyruk Raporu Misafir Bazlı (Nationality Report Based Guest):** Misafir kartındaki bilgilere göre uyruk raporu alınır. Bunun için mutlaka misafir kartının oluşturulması gerekir. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığının her ay sonunda istediği, misafirlerin "uyruklarına göre kişi sayısı ve geceleme raporu" için kullanılabilecek ekrandır. Belirlenen tarih aralığında gün gün "geceleme oda, geceleme yetişkin, gelen oda, gelen pax, yetişkin ve çocuk sayıları"nı misafirlerin uyrukları ile birlikte listeler. Yazdır komutu kullanılarak çıktı alınabilir. Yazdır komutunun yanındaki kulakçıktan ise Uyruk Analiz raporu alınabilir.

**18. Satış Raporu (Sales Report):** Tarih, Konaklama Tipi, Acente, Uyruk vb. filtrelere göre kaç oda satıldığı, kaç kişinin konakladığı ve ne kadar gelir elde edildiğini gösterir.

# 3.2.3. Küp Analizleri (Cube Analysis)

Sistemde var olan listeler üzerinden belirlenen kriterlere göre detaylı analiz ve listeler alınmasını sağlar. İlgili küpler, istenen konuda sürükle bırak yöntemi ile filtre kısmına bırakılarak sütunlar oluşturulup rapor alınabilmektedir.

**1. Rezervasyon Küp Analizi (Reservations Cube Analysis):** Rezervasyonların değişik kriterlere göre analiz edilmesini sağlayan ekrandır.

Rezervasyon Küp Analizi yapmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Küp Analizleri\Rezervasyon Küp Analizi menüsüne tıklayınız.
- 2. Seç bölümünde yer alan analizlerden (Acente Analizi, Fiyat Tipi Analizi, Market Analizi, Günlük Oda Geliri Analizi, Oda Tipi Doluluğu Analizi vb.) bir tanesini seçiniz.
- 3. Raporla komutuna tiklayınız.
- 4. Daha detaylı analizler istenirse Filtreler alanının sonunda yer alan Alan Seçiciyi Göster komutuna tıklayınız (Görsel 3.51).
- 5. Açılan Alan Seçici menüsünden istenen filtrelemeleri yapınız.
- 6. Raporla komutuna tiklayınız. Raporun çıktısını almak için iki yol izlenir (Görsel 3.51):
  - Eylemler komutundaki Yazdır komutu ile çıktı alınır.
  - Hesap tablosundan çıkarılmak isteniyorsa Eylemler komutundaki Elektronik Tablo Çıktısı komutu kullanılır. Rapor, Alan Seçiciyi Göster komutunun yanındaki komut ile de Elektronik Tabloya aktarılabilir.

Filtre başlıklarının sürüklenip bırakılması yöntemiyle ve ilgili alanlar üzerine gelip farenin sağ tuşuna tıklanarak da filtrelemeler yapılabilir. Seç bölümündeki analize göre kolonların (küpler) başlıkları değişir. Acente Analizi, iki tarih aralığına göre acentelerin net oda gelirlerini gösterir. Market ve acente küplerine göre oda, kişi ve net oda geliri belirlenir (Görsel 3.51).

Centa Anat	=		-	<b>B</b> (ra	.,	-	-	Alan Sept		-	Vacilia		Rep.	-
Filtesier								0	Carlos .	-				Q 2
10.12.2020 -	06.01.0021	1/3000	m 61	13294 0	Doug	• 0	Ion	T see he				of Georgian	A	a Seciciyi Gost
ter te	Luring Room	Road 1	* 17		I.			- H - 104 - 104	Basenes	14		-	- 9	-
Name 1 17	April 17	-	-	2	=	-	122	<ul> <li>Theodore</li> <li>Appendix</li> <li>Appendix</li> </ul>	Per Tan	17 -	12	1000 C		Ca C
		-01			1	101418	10.0	(Dela		-10	14 14	4. 0.01.1		
100	No.	-26	185	1	2	104.00	176.4	T Die 12		10	4. 10	C TANKS	- 4	-
	12(14)	0		- 0				and the later	a revenue	- 1	00 0	40 5.00	0	c
1.000		13-	58.5	1	7	INK	124.6	100000000000000000000000000000000000000		15	4 10	17 1616.05	+	-
lie -		- 0	18		- 1				1000	130	11.144	AN DISTRIBUT	- 1	-
42.0		¢.	. 0					And the second second	1000.000		ii ii	1 1000		
		- 14	1415		10	1.01.91	79.3			11	10 .000	52 114.00102	190	

Görsel 3.51: Rezervasyon Küp Analizi ekranı

Eylemler komutunun yanındaki Chart (Grafik) komutu aktif hâle getirildiği zaman tablo, grafiğe dönüşmektedir. Veri tablosu ise grafiğin altında yer almaktadır. Örneğin, oda ve kişi küplerinin ay olarak listelenmesi istendiğinde Görsel 3.52'deki ekran oluşacaktır. Filtreler, diğer küp analizlerinde de aynı şekilde kullanılmaktadır.



Görsel 3.52: Chart (Grafik) kullanımı

## **UYGULAMA 18**

Rezervasyon Küp Analizi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Acente Analizini alınız.
- 2. Market Analizini alınız.
- 3. Analizleri grafik olarak görüntüleyiniz.
- 4. Market Analizinin Elektronik Tablo Çıktısını alınız.

**2. Forecast Analizi (Forecast Analysis):** Belirlenen tarih aralığında tesisin Günlük Oda Detayları ve Pansiyon Analizini gün bazında raporlar.

**3. Günlük Fiyat ve Müsaitlik Analizi (Daily Rate and Availability Analysis):** Belirlenen Check-in ve Check-out tarihleri arasındaki günlük ücretleri, Fiyat Tipi ve Fiyat Kodu bazında raporlar.

# ) ) BİLGİ KUTUSU

Raporlarla ilgili ekranlarda karşılaşılan **pivot (özet tablo)** kavramı, farklı bir raporlama tarzını ifade etmektedir. Pivot, birçok veri içerisinden istenen kriterlere uygun olarak analiz yapılmasını sağlar. Kullanıcı, raporları şablonlara göre değil; kendi seçtiği özelliklere (filtrelere) göre oluşturmaktadır. Verileri filtreleme işlemi için sık olarak kullanılan bir yöntemdir. Elektronik tablolama programı kullanımında iş dünyasında kurtarıcı rolü vardır.

**4. İptal Rezervasyon Analizi (Reservations Cancellation Analysis):** Belirlenen tarihler arasında iptal edilen rezervasyonları acentelere, markete, iptal sebebine ve tarihlerine göre raporlar.

**5. Folyo Analizi (Folio Analysis):** Belirlenen tarih aralığında Günlük Departman Gelirleri, Günlük Gelirler, Önbüro Tahsilatları, Acenteye Göre Folyo Analizi, Tarihli Folyo Gelirleri ve Kayıt Tipine Göre Folyo Analizi gibi raporlamalar yapar.

**6. Oda ve Kiralananlar Analizi (Room and Rentable Analysis):** Belirlenen tarih aralığında Oda Dolulukları, Rezervasyon Sayıları, Kiralanabilirler ve Kapalı Odalar ile ilgili analizleri gösterir (Görsel 3.53).



Görsel 3.53: Oda ve Kiralananlar Analizi ekranı

7. Giriş Tarihine Göre Folyo Analizi (Folio Analysis By Checkin Date): Folyoları belirlenen tarih aralığında giriş tarihine göre raporlar. Günlük Departman Gelirleri, Günlük Gelirler, Önbüro Tahsilatları, Acenteye Göre Folyo Analizi, Tarihli Folyo Gelirleri ve Kayıt Tipine Göre Folyo Analizi gibi raporlama seçenekleri vardır.

**8. Banket Analizi (Banquet Analysis):** Belirlenen tarih aralığındaki banket gelirlerini ve kişi sayılarını banket birimlerine göre raporlar.

**9. Görev Yönetimi Analizi (Task Analysis):** Belirlenen tarih aralığındaki görevleri Zaman Aralığına Göre Görevler, Kullanıcı Performansı ve Departman Görev Analizine göre raporlar.

Kümülatif Departman Gelirleri

Dövizli Departman Gelirleri

# **3.2.4.** Gelir Raporları (Revenue Reports)

İşletmeye ait tüm gelirlerin raporlarını gösterir. Bu menüden Tablo 3.2'deki Gelir Raporları alınabilir.

- Günlük Departman Toplamları
  Günlük Gelir Toplamları
  Günlük Departman Gelir Toplamları
  Ön Kasa İşlem Listesi
  Ön Kasa Toplamları
  Segment Bazlı Oda Geliri Analizi
  - Günlük Departman Gelir Toplamları
    - Günlük Departman Toplamları (Gelir)
      - -

**1. Günlük Departman Toplamları (Daily Department Totals):** Sistem tarihindeki günlük departman gelirlerini gösteren ekrandır (Görsel 3.54). Filtreleme bölümünden farklı tarihler seçilerek departman bazlı filtreleme yapılabilir.

0 · 0	0					Topian II
Fitteler						~
et.5.0001		E 211.000	t bo	winiter .		
Tarib	Dep Role	Onpartman			Tatestar	
E						
10.00	- 21	Date.		3194,9	-1.00	1
110.82	10	Mailatory.		5348.00	1.07	
2181.0021	-081	Sergena.		10.00	0.00	
2141-2021	-04-	Sight Automat		200.00	0.00	
1141-0021	-91.	Administra		10.00	0.00	
31462621		Allange Spin		18.00	1.0	
HALARY	18	Versionale		15.86	-146	
Hindday	10	áttar:		(20030)	- 14	
hinger	10	Deper		2542	-1.00	
				10.101.00	1.621.00	

Görsel 3.54: Günlük Departman Gelirleri ekranı

Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklanarak Günlük Departman Gelirleri, Günlük KDV Toplamları, Günlük Tarihli KDV Toplamları ve G-A-Y (Günlük-Aylık-Yıllık) KDV Toplamları ile ilgili raporlar alınabilir (Görsel 3.55).

ē	÷	C	×	^	=		
Fil	\$	Günlük	Departman	Getirleri	\$	Gunluk KDV Toplamlari	\$ G-A-Y KOV Toplamiati
rih	\$	Gumuk	Tarihli KDV	Toplamlan			

Görsel 3.55: Günlük Departman Gelirleri raporları

Günlük Departman Gelirleri raporu almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Gelir Raporları\Günlük Departman Toplamları menüsüne tıklayınız.
- 2. Tarih giriniz.
- 3. Departman seçiniz (Seçim yapmazsanız tüm departman gelirleri görüntülenecektir.).
- 4. Raporla komutuna tiklayınız.
- 5. Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklayınız (Görsel 3.55).
- 6. Günlük Departman Gelirleri komutuna tıklayınız.

#### UYGULAMA 19

Günlük Departman Gelirleri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Restoran gelirlerini dünkü tarihle gösteren Günlük Departman Toplamlarını görüntüleyiniz.
- 2. Günlük Departman Gelirleri raporunu alınız.
- 3. Günlük KDV Toplamlarını gösteren raporu PDF olarak indiriniz.

**2. Günlük Gelir Toplamları (Daily Revenue Totals):** Günlük gelirleri gelir çeşitleri ve KDV oranlarına göre gösteren ekrandır.

**3. Günlük Departman Gelir Toplamları (Daily Department and Revenue Totals):** Günlük departman gelirleri ve ödeme şekillerini gösteren ekrandır. Yazdır komutundan Departman Gelir Toplamları raporu alınabilir.

**4. Ön Kasa İşlem Listesi (Front Cash Transaction List):** Ön Kasa İşlemlerini döviz cinsi ve ödeme şekline göre gösteren ekrandır.

5. Ön Kasa Toplamları (Front Cash Totals): Kasalardaki gelir toplamlarını dövizlere göre Cash, Maestro, Visa ve CityLedger olarak ayrı ayrı gösterir. Eylemler komutundan Yeni Döviz Bozdurma ve Yeni Kasa Harcama işlemleri de yapılabilir (Görsel 3.56).

On B - Fitters	c d	Тор	lamları =	(Döviz	e göre)	ș O ven divez da	P	e han Kalamanama	- Ispan
15.1.2021		0 161.000	• •	inde	Direz		Bays	es German	
teriti.	See hh	Settion.	áng-	Orladan Kimati	National Unit Minan	Dhia Amar	Olaya lade	Securità Diletere	Dini Venleiv
			- 101 pl						
159126	1 A	585.00		461.02	1.00	4.00	15,04	4.06	-60
1829.25	Cart-	19,272,78		030.7	5.40	9.00	1.00	540	-10
18/01/20-	Chietpe	-30,00		305.00	2,00	0.00	276.00	310	0.0
1521.00.		2.65kbe		Lateix	2.00	4.00	0.00	200-	-0.0
	1.00	15,248,72	Date TRY	16.002.72	5.00	1.00	M3.00	5.00	4.9
			- 140 m						
tious.	Via	105,00		100,00	0.00	0,00	1.00	0.00	1-0,0
			Datas \$160	100.00	1.00	6.00	5.00	1.00	4.00

Görsel 3.56: Ön Kasa Toplamları ekranı

**6. Kümülatif Departman Gelirleri (Cumulative Department Revenue):** Kümülatif, yığılıp toplanarak ilerleyen anlamına gelir. Kümülatif departman geliri ise departman gelirinin her ay toplanarak ilerlemesi anlamına gelir. Bu ekranda departman gelirleri gelir çeşitlerine göre günlük, aylık ve yıllık olarak görülmektedir (Görsel 3.57). Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklanarak Kümülatif Departman Gelirleri raporu ve Mizan (Trial Balance) alınabilir.

+ /			c di	~	=		•	Topiano T
Films								-*
7.10.2020								
Dis.Typ	Sett	Department	-Selv	KDV.	Gordak Brut Toplan	April Toplant	Yeld Toplany	
	10							
1	11.10.2000	- haven	Assessed -	44	10	anti percati:	nesamake	3
1	strainin.	incases.	and a	444	100	2.000.00	10000	
	11.10.000	Bellaurant.	taken the	4.00	1.00	1993.00	10.061.00	
1.1	1174,250	LOOP	acces.	10	1.00	1.00	1.000.00	
2	1110,2020	Lany	Sec. age	1.0	1.00	100.00		
	1111.2540	- 128.	15 and	16.00	1.00	8.100,00	1.000.00	
	11112,002	-Cart-			1.00	111.010.00	948.508.00	
	41 10, 2021	-Contribution			1.04	-8.455.07	-81.MI SUT 88	

Görsel 3.57: Kümülatif Departman Gelirleri ekranı

**7. Dövizli Departman Gelirleri (Department Revenue With Currency):** Seçilen döviz türüne göre elde edilen gelirlerin departman bazında döviz olarak karşılığını gösteren ekrandır.

**8. Main Current:** En çok kullanılan raporlar arasındadır. Main Current raporunda odaların harcama tutarları, bir önceki günden devreden bakiye, günlük toplam harcama tutarı, tahsilat tutarları ve tahsilat sonrası yarına devreden bakiyeler görüntülenir (Görsel 3.58).

Ma	ain (	Curre	nt										
÷	c	0	~ =									Topiam 10	ŝ
Filtral	er .											~	
28.11.202	10												
Rep tol	Of a fe	a Mushier	della.	sping	"weights	Oda	12	Diges	nat	tred tart	esside	trollys tails	
			1	5									
0.000	201	14034.1	Jam Har	8.1.200	Ť	18.0	0.00	1.00	1,00	0,00	3	010	•
1120474	201	Share In	2311-2528	27/12/08	2	0.00	0.00	.630	6.00	0.00	1	2,00	
0.013	203	Mahring.	28112020	35/11/2020	1	1.00	6,65	1.00	0.00	0,00	3	0,00	
110206	214	10006-	1011202	2111,202		1.0	5.00	0.05	0.00	6.00		5.00	
\$10.98	209	Tudan	HH-MOR	38/12/2018	1	1.00	0.00	100	1.00	0.00	4	0.00	1
\$10007		Angeline	01112008	27/12/2020	1	10	100	.01	100	100		8.00	1
\$125007	-512	JOhr Shu	0411,0108	98/112025	1	125.00	4.06	4.06	6.05	1.05		6.00	
\$1400	102	SEMA SE	2111,2020	27112005	1	10	5.00	1.02	6.07	5.9		1.00	ė,
												_	-
						885.50	24_	0.00	1.305.04	0.00	-1196.05	0.00	

Görsel 3.58: Main Current ekranı

Main Current raporu almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Gelir Raporlar menüsüne tiklayınız.
- 2. Main Currenti tıklayınız.
- 3. Filtreler kısmından Tarih giriniz.
- 4. Yazdır komutuna tıklayarak raporu alınız.

#### UYGULAMA 20

Dünkü tarihli Main Current raporunu alınız. Yaptığınız uygulamanın ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

**9. Maliye Listesi (Financal Guest List):** Günlük Resmi Misafir Listesi olarak da adlandırılır. Bu konu 3.2.1. Günlük Raporlar\Resmi Misafir Listesi başlığında ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

**10. Günlük Yönetim Raporu (Eski) [Hotel Daily Management (Old)]:** Eski tarihli günlük gelirleri oda geliri, yiyecek ve içecek gelirleri, diğer gelirler bazında KDV'li gelir ve net gelir olarak gösteren ekrandır.

**11. Günlük Yönetim (Daily Management):** Otelin günlük satılan oda sayısı, doluluk oranı ve gelirlerini gösteren Günlük Durum Raporunun alındığı ekrandır.

**12. Segment Bazlı Oda Geliri Analizi (Segment Room Revenue Analysis):** Kontrat yönetimi menüsünden segment grupları ve segmentlerin tanımları yapılır. Rezervasyon Kartı\Misafir sekmesindeki segment bölümünden seçilenler burada analiz edilir. Örneğin; Münferit segment, Individual ise markettir (Görsel 3.59). Bu, tesisten tesise farklılık gösterebilir. Küp analizlerde olduğu gibi filtrelemeler yapılabilir ve grafik olarak da gösterilebilir.

#Segment Revenue	t Room	Analys	is#						(	0	
Filters											*
17.9.2020	m 17.10.2020		1.1.200	•	m 31.12.3	049	di Dive				
Ctel D 17 Otel	An IT HATA T	7 60n 1 T	Kisi (*	r							Q 8
Ode Gelili Oda 4	NAME# EXTRAGE	NTT AF	÷ n	11.10							
		k.aaa							Quero Tro		
Segment Grup   T	Segment   T	OdeGem	ilda.	RATES.	Juni Gilli	Page 4	Cala Galer	Ods.	44824	Tatta Geler	- 4120
P.		6827,791.06	161	30,345,74	52.010,00	33,747.60	8,827,791,00	291	31345.74	52,010,00	35,747,60
* COMPLEMENTARY	Completion (see	200.00		205.00	78.00	0.00	200.00	0	200,00	78.00	6.09
COMPLEXITY IN THE IS	ol.	200,005		201.00	78.00	0.00	201,00	0	200,00	78.00	0.00
* MEINTERT	instruction.	52,400,02	-42	206,74	-4.590,00	264,00	12.406.02	-47	269,74	4.496.00	264,00
MÜNFLIGT TILLS		12,408,00	48	205.74	4.090,02	264.02	12.408.05	-47	269,74	4.696.02	264.00
+ chains?		5.032,00	11	457,45	458,05	AS7.45	5.032.00	11	452.45	A68.00	452.45
used that		8.845.431.06	245	28.106,80	57.254,00	27,491,88	5345431,95	241	24.105,80	37.254.00	27.421.63

Görsel 3.59: Segment Oda Analizi ekranı

# 3.2.5. CRM Raporları (CRM Reports)

Müşteri ilişkileri ile ilgili durumların raporlandığı ekrandır. Bu menüde Misafir Listesi, Misafir E-Posta Listesi, Misafir Anket Analizi, Yaş Analizi, Görev Yönetimi raporları vardır.

1. Misafir Listesi (Guest List): Bu ekranda misafir listesi için Res Statüsü, Repeat (Tekrar Gelenler), VIP, Kara Liste (Black List), Cinsiyet, Acente, Market, Doğum Günü ve Evlilik Tarihleri gibi seçeneklere göre filtrelemeler yapılabilir. Listelenen misafirlerin hem misafir hem de rezervasyon kartlarına bu ekrandan giriş yapılabilmektedir (Görsel 3.60).

0 Mi	isafir	Li	ste	si									
•	c	-		~	=	5							Toplar
Filter													
Konakia	yanlar	- (	] Re	peater		16.11.202	ndavyc ⁽ O		27.11.2020	1		Dogum Giona Bagie	🖻 Doğum Glana Billiy
Hepsi		- 0	) ve			Getty Tarr	i Başlangı	: 83	Gen Taniy	5 my	n	Even Tarte Bearing	B Esina tarry Brig
Acemie			] Ka	ra Liste		Ayring Tar	ini Balgian	t	ArrisTerr	1519	e	Ujnuk	kanker
Aksiyon		00	la No	Misiefr A	di Acente	Gelig	Aprili	Get	w Uyruk	Fiyat Tipi	1	es Statial Misafir Doğum	T. Evillik Tarihi
						Ē.	1				10	1	Ē
1	-	7	07	-garay	ONU.	20.11-	27.11-		τ.	asa pel		Introuge	
1	4	7	10	BOA HL	SAHA.	24.11.	27.21.		3	large \$10-		HUNH	
1	4	1	10	TEST T.	SAHA	34.11	27.11_		5	late Ed.		InHouse	
1	4		50	SENIA	ONU.	23.53-	27.11-		6	800 Del		Initiouse	
	*		0.0	-bassi e	Ohu i	25.24	22.11		6	And Del		to Billion and	

Görsel 3.60: Misafir Listesi ekranı

**2. Misafir E-Mail Listesi (Guest E-Mail List):** Misafirlerin e-mail adresi ve telefon bilgilerinin yer aldığı ekrandır. Şehir, Ülke, VIP Türü ve Uyruk vb. filtrelemeler yapılarak bilgiler listelenebilir.

**3. Misafir Anket Analizi (Guest Survey Analysis):** Küp analizi tekniğine göre misafirlere yapılmış anketlerin analizinin yapıldığı ekrandır. Chart (Grafik) kısmı aktif edildiğinde analizi grafiksel olarak göstermektedir.

4. Yaş Analizi (Age Analysis): Misafirlerin uyruk ve acente bazlı yaş analizinin yapıldığı ekrandır.

5. Görev Yönetimi (Task Management): Hızlı araç çubuğunda yer alan İşler komutu veya Rezervasyon Kartının alt kısmında yer alan İşler komutundan girilerek oluşturulan görevlerin listelendiği ekrandır. Filtreler bölümünden farklı tarihler girilerek Departman, Oda No., Oda Bilgisi, Görevlendirilen Kullanıcı, Kaydeden, Görev Türü, Cihaz ve Önem gibi filtrelemeler yapılabilir. Hepsi sekmesindeki görevlerden sarı renkli olanlar yeni kayıt olduğunu, kırmızı renkli olanlar kayıtların işlemde olduğunu, turkuaz renkli olanlar ise işin tamamlandığını gösterir (Görsel 3.61).

0 (	Görev \	Yönet	imi													
ē	c	<b>D</b> ^	. =											Rep	orta Q	
FI	Iters														^	
Rap.	m +1+	0 24	m 23:59	0	Dipt	nnar		Odia No		Dor	ester-della	en Kulturo	o Kayo	eden		
	n-:	ø	n-:-	0	tiley	Ting		Órer:		- ch	12					
	E *:*	0	E =(=	ø	Defait	Sign'										
	Vare	1	herek		Terr			Hepsi								
łą		Gônev Túril	Rez Bilgi	08	la No	Onen	. 4	illama	Alar	Rapor	Ti Beklen	er Son Bit	Check-in	Check-out	Folyo	1
										E.	Ð.	1				
Gend	Aler, Terresliği	Sheyer					4.19	evul prymind.	Heval s-	24				0	D	
-lenies	w Explant taxas	player.	382.6938-	-	N.		8		chilater	44			0		0	
Antical	D (Jyardsm)	tang-	205 AUGAR	2			1	W TO COLOR MA	Adverted.	34.2	341	- 14		2	D	

Görsel 3.61: Görev Yönetimi ekranı

## UYGULAMA 21

Görev Yönetimi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Teknik Servise ait Yeni görevleri listeleyiniz ve raporunu alınız.
- 2. Tüm departmanlara ait tamamlanan görevlerin raporunu alınız.

6. İş Durum Analizi (Task State Analysis): İşletmedeki görev dağılımlarının; işin atandığı departmana ve alt departmana, işin tamamlanma durumuna, işin yapıldığı alanlara, işin önem derecesine, müşteri puanlamasına ve iş yüküne göre analizini yapan ekrandır. Görev analizi grafiksel gösterim ile de yapılabilir (Görsel 3.62).



Görsel 3.62: İş Durum Analizi ekranı

# 3.2.6. Santral Raporları

Misafirlerin işletme telefonlarını kullanarak yaptıkları telefon görüşmelerinin kayıtları Görüşme Raporlarında tutulur. Rapor alabilmek için santralın programa entegre olması gerekir.

# 3.2.7. Günlük Kontrol Raporları (Daily Control Reports)

Günlük Kontrol Raporları menüsünde Tablo3.3'teki raporlar bulunmaktadır.

Tablo 3.3: Günlük Kontrol Raporları

•	Oda Fiyat Kontrol Listesi	•	Rezervasyon/Folyo/Resday Karşılaştırma
•	CheckOut Sonrası Düzenlemeler	•	Not Listesi
•	Oda Sayısı Uyuşmazlığı		

1. Oda Fiyat Kontrol Listesi (Room Price Control List): Oda fiyatları; Oda Fiyat Kontrol Listesinde Acente, Firma ve Münferit olarak gruplandırılıp raporlanır. Çok sayıda acente ile çalışan firmalar için önemli bir rapordur. Aynı acente ile gelen misafirlerin oda ücretlerinin karşılaştırılmasını sağlar. Yazdır komutunun kulakçığına tıklanarak Oda Fiyat Kontrol Listesi, Oda Fiyat Kontrol Listesi Özet ve Proforma Fatura Listesi alınabilir. Eylemler komutundan seçilen misafirin Rezervasyon Kartına buradan ulaşılabilir (Görsel 3.63).

Od     Filters	c s our	at Ko	ontro		esi	-	5 0	Naserveoyo	n Kati						
e Acenta Kos	Acenta / Fir	n Misafirler	Geliş	Aynity	Oda Tipi	Fiyat Kodu	Oda	Pan Tip	tişkin	çokt	çokz e	bek.	Döviz	Kuru	Fiyat
i —	L		1	•		<u> </u>			-						
BOOKL_	Booking	Eda VI	26.61	01.02.20	DELU	ONLINE	1	FB -	2	0	.0	à	<b>EUR</b>	8,98	400
LUFF A.	Luft Age	Vrope	25.01_	31.01.30	STAN	LOCAL	- ÷	98	ż	ġ	¢	0	TRY	1,00	400
ONLINE	ONLINE	Herebia-	26.01	03.02.20	JUNL	DAILYR	1	FB	2	0	0	0	TRY	1.00	500
ONUNE	ONLINE	Basers-	27.01_	-05.50.10	PAN_	DAILYR	3	TR.	12	¢.	¢.	ø	TRY	1.00	600
B-ACE	B-ACENTE	Ahmet-	27.01-	\$1.01.20	SUITE-	IÇ PAZ	1	.88	ż	Ċ.	÷0	÷.	TRY	1,00	250
INDIVI-	ONLINE	AHMET_	27.01-	05.02.20	DELU-	CALINE	1	88	.2	1	.0	1	TRV	1,00	450

Görsel 3.63: Oda Fiyat Kontrol Listesi ekranı

2. CheckOut Sonrası Düzenlemeler (Arrangements After CheckOut): Resepsiyon menüsündeki Ayrılanlar Listesinde bulunan misafirler için Yeni Harcama Ödeme Ekle komutunun kullanılması sonucu yapılan değişikliklerin görüntülendiği ekrandır (Görsel 3.64).

$\langle \rangle$	5	6
		0
d	5	

C C	d C S	Cut D	Son	ras ≡	ı Dü	izen	lemele	r			
<	Hep	si		Ekstra			Acente		ti. Kas	a.	2 kiş
Tarih	Kaynak	işlendi	Açıklam:Kiş	No	Departm	a Gelir	Döviz Toplam	Döviz	curu	Toplam	Net Toplam
•				1			-			-	1
02.11	Ayrilg	1	Phy-	1	Spł	Diğer	79,85	TRY	1,	79,65	67,67
02.11_	Ayniq	1	Phy-	1	Oda-1	Konakla	-69,63	TRY	۲,	-69,63	-58,25
02.11_	Ayrilig	1	Phy_	1	Spa	Diğer	10.15	TRY	1	70,15	\$,60

Görsel 3.64: CheckOut Sonrası Düzenlemeler ekranı

**3. Oda Sayısı Uyuşmazlığı (Room Count Discrepancy):** Rezervasyon kartının sol kısmında yer alan oda ve kişi sayıları ile fiyatlandırma sekmesindeki oda ve kişi sayılarını karşılaştıran ekrandır (Görsel 3.65). Fiyatlandır komutuna tıklanmadığında oda sayısında bazen uyuşmazlık olabilmektedir. Rezervasyon, Konaklayan, Ayrılan ve Hepsi şeklinde filtreleme yapılabilir. Uyuşmazlık olan oda, renkli olarak listelenecektir (Görsel 3.66). Oda Sayısı Uyuşmazlığı ekranında bir kayıt seçilip Eylemler komutundan Rezervasyon Kartına ulaşılabilir.

Rezervasyor	n Kar	ti o «	+ 8	6 × 8	> 1					✓ ×
Turion	-1	8 M	safirier	Fiyatlan	der	On Folyo		Folyo		>
Vision des		ONLINE		- / Oge	961	Marson inc		America		24.10.2020 10
24.10.205 m 15:00 0	3	I Mene	First And Ann	set Group F	TRY	5.0000	2042 Tij - 8	451,00	i laip-	450.00
27.10.205 11:00 0		nie inam.	Akte Vilit	Bernen . Y	Vergi Uy_ +	Weig Dulle	di la	Historia	Livin	de Former
STD Q	L	3*150 TRY								
HB	Turkey	1		c 🖬	-	=	â			Toplam: 4
2 0 0	0	C der	Osia Flari	PertTai	Óda	104 B.Q.	k Kiçek	0.çak	N.Sak	Fipel
0 0 0	0	2411.	100	44		2	-			1999
	Andre Data	- 200-			- 2	7				-15000
105 Q	owney (salid	200	10	HI I	-	-				191,00

Görsel 3.65: Rezervasyon Kartı ekranı

e Od	a Sayıs c 🖬	si U	yuşr ^	nazl ≡	lığı F								Topla	enc t
Filtreis	ĸ													-
30.1.202			10 30	1.2021			e .							
Rear	a serbistra	- It	House	-	Alt	4q	Hey	e						
ni Day M	Res Giln Tarih	Oda No	Cella Tipi	Acerta J	1 Misafir İsle	n Gelig	Aprilig	An Oda Sayis	Oda Saysi	fas Velijkin	rtişki		No Rez Id	
	1					0	<u>ت</u>	11						
25.746	35.01.2121	102	DR.	Book.	Ene YA	38.01.3021	01023071	1	4		2	2	6 .68128	10
25.748-	10013027	115	5%	508-	Vrope	25,01.2521	11.01.2021	1			2	+ :	0 08128	99
25748	30012021	126	R.M.	ONU.	Hundon.	26.01.2021	1205.20.00	T.	£1		2	2	0 69729	Dip-
25752	30.01.2521		5157		Gain	21.01.2021	31 01 2021	ò.	0		α	0	0 69136	22
24445	10013021	309	5%	ONU-	NURSE-	27,01,2021	0182.3021	1	τ		a a	*	0 70918	50
26433	95012821	120	7401-	ONU.	Bears-	27.01.3421	07.62.2021	1	1°		2	2	0 72348	45

Görsel 3.66: Oda Sayısı Uyuşmazlığı ekranı

# UYGULAMA 22

Oda Sayısı Uyuşmazlığı ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Otelde Konaklayan durumundaki misafirlerle ilgili Oda Sayısı Uyuşmazlığı ekranını görüntüleyiniz.
- 2. Konaklayanlar ekranındaki kişi ve oda sayılarını kontrol ediniz.

4. Rezervasyon/Folyo/Resday Karşılaştırma (Reservation/Folio/Resday Compare): Rezervasyonda yapılan değişiklikler yansıtılmamış olabilir, basılması gereken fiyat değişebilir, Resday bölümünde farklılık olabilir. Bunların karşılaştırıldığı ekrandır (Görsel 3.67). Rezervasyon/Folyo/Resday Karşılaştırma ekranında bir kayıt seçilip Eylemler komutundan Rezervasyon Kartına ulaşılabilir.

e Rez	erva	syon	/Foly	o/R	tesday K	arşılaşt	tirma		0	Replace 2
Filters										~
16.10.2020		m 14,19,20	20	ė	Surg Spin.	di Serg Ter				
In April 6 1004		e sala	Direct of		Desperanta ile tari		rise Diris Tanàn	n		
fer 10	Ode No	-Oria Tipi	Missfe is	Acustu	sely E	Ayola E		Res Toplam	Renday Toplans	Dinamik Kolyo Toplam
1412475	40	9.07	Revt-	80	18.15.3529	22 10.3020				240.0
100.10		DLA.	ates	80.	16.16.2629	22 16,2600				
5.636,169	110	Due .	-	topos.	14.10.3020	10.10.000		110	100	84.0

Görsel 3.67: Rezervasyon/Folyo/Resday Karşılaştırma ekranı

**5. Not Listesi (Notes List):** Rezervasyon kartlarına işlenen bütün notların görüntülendiği ekrandır. İstenen tarih aralığı girilerek notlar listelenebilir.

# 3.2.8. Kapı Kilit Durumları (Door Lock Status)

Kapı Kilit Durumları; kart okuma, silme ve kart basma gibi işlemlerin gösterildiği ekrandır. Cmd Tipi, yapılan işlemin tipini gösterir. Yapılan işlem başarılı ise Başarılı (Success) sütununda tik işareti görülür. Kart basma cihazından (enconder) gelen mesaj olumlu ise Başarı Mesajı (Success Message) altında OK yazar, değilse hata mesajı görülür.

Kap	Kilit	Du	rum	ları				
+ .	1 1	+		2 <b>Q</b> I	~			Toplary: 200+ 🕢
Dalia Nor	Mistel	A Check	9 Checks	a Coul Tap		Bearly	Baser Mesap	
		8	1					
	tes.			sowuel			a	
				CN		10		
26	-Unit-	16.	ini.	-CN		22		
19-	Ope.	34.0	103.	496				
01	with	25	25.4.1	CN				

Görsel 3.68: Kapı Kilit Durumları ekranı

# 3.2.9. Dijital İmza Raporu (Digital Signature Report)

Dijital imza kullanacak olan misafirlerin listelendiği ekrandır. Anket uygulaması veya misafirin online sipariş vermesi durumunda misafirin kendi imzasını tablete atabilmesi için kullanılır. Ekrandaki Interface Adı, misafirin hangi tablette imza atacağını gösterir (Görsel 3.69).

O Dijital	İmza	Rapro	ru	
8 C	Q1	~ =		
lgiern Tarihi	Multi Adv	Interface Adv	Beperil	
Image: A state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state of the state				
1214.2020-06-48	Adding		0	
08.06.2020.07118	Armst			
15/13/2020 06:06	date you'r	5	D	
15/12/2020/08/06	piter 2	5	22	
282120211406	Manage_	5	0	

Görsel 3.69: Dijital İmza Raporu ekranı



# 3.2.10. Fatura Raporları (Invoice Reports)

Bu ekrandan faturalarla ilgili olarak Tablo 3.4'teki raporlar alınmaktadır.

Tablo 3.4: Fatura Raporları

- Detaylı Fatura Raporu
- Otel Faturaları Raporu
- Tüm Faturalar Raporu
- Otel Fatura Detay Raporu
- Hizmet Fatura Detay Raporu
- Stok Fatura Detay Raporu
- KDV Oranlı Fatura Raporu
- Detaylı Fatura KDV Analizi
- Aylık Fatura Toplamı

**1. Detaylı Fatura Raporu (Detailed Invoice Report):** Program tarihi veya belirli tarih araladığındaki faturaların listelenmesi sağlanır (Görsel 3.70). Yazdır komutu kullanılarak listenin çıktısı da alınabilir.

Det	aylı Fa	atura Rap	oru						
+	/ .		C C	3I ^ =					Taplate 27
Filters-									~
13.10.3020	- ,	10.10.2020							
Kenara Tarihi	Ana flans Bi	KDV Haliç Toplanı	KDV	New Genel Toplan	Davis	Disis Toplan	Not	Öderne Notu	Teryle
0									
14.11.21.01	184	20100	287	100.00	184	100.00	802123	Calculation T.	Thread Planning.
HIGHL	107	TOR AP	16.77	104mc	167	16.00		Call 10.001.	One hundred
14162628	10	-initia	ynii	131420	197	wheeld	inet-	calcillate.	Dia Prounan-
14.15,252	10	752.60	1.0	180,05	10	renice	150123	Call PRODUCT.	Sport Rander
10-10202	342	tostr.	10.81	196.74			DOM:NO	GARIANT.	foren Nuridia.
il-idopp.	ine .	10.10	T.H.	14Log	100	1.00	201-123	Ganislov IK.	Des numbert -

Görsel 3.70: Detaylı Fatura Raporu ekranı

2. Otel Faturaları Raporu (Hotel Invoices Report): İstenen tarih aralığında Krediye Kaldırılan, Peşin Ödenen, Gönderilmemiş Faturalar, Gönderilen Faturalar, İptal Edilen Faturalar, Kabul Edilen Faturalar, Reddedilen Faturalar, Silinmiş Faturalar ve Hepsi sekmelerinin kullanılarak faturaların listelendiği ekrandır (Görsel 3.71).

01	el Fat	turala D	an Rapo	¢ F								Tatar	113
Fitters													~
12021	Serie .	E 83	a land lang L <b>HHH</b>										
i in	ya Udaman	Diet	lerinsenity Parara	Grobs	ilen Telanile	- Istal Either Par	trele Ki	iyi tirtir	Databa Ta	distin fatari	a 3	the second second	1.8
-	Fature Tartle	F(4.78)	10	Very No.	No. Aphiana	Octome Tap	Not Take	test.	Tabara Septem	per theorem	Rett	PostD	
	10												
14.000	08/0120-		3947, 84041				-400.00	6.00	40.07			FARE .	
16.000	06.0120	LONGS!	INCRU RI		101-06.0	VanH4.00 Tex	-42,92	148	4,0		1424-000	DARDYRICURA	
Namo	06.0120	Hotesv	OTHER DECK	11H-	107.044-	Churtper76881	14.07	5.85	16.00	1	164405	<b>BASYNCHA</b>	
Harry	16.2825	1404805	une letes -		Hards.	Chumper (3426)	1.162.27	140.18	104236	1	1634428	SASSYRATURA	
ileni.	dimin.	104402	Little More -		11801.0-	Cryanger HERP	506.73	56.64	M24P		1664207	<b>SARSYRA</b> IJINA	
4.0%	08.09.20	NORT	Castory Inc.	0128-	-101 23.0	Chyuniger (\$2.0) -	120,00	20.00	182(2)	2	109.20	DATELY RET, INA	
4.872	05.0320	HIDPHOD	internal for Ga	1234	129-08-0	Dyuniproi118	2.04.00	191.94	1471.00		1404.088	GARDVINT-HA	
447	(8.18.25.	NORSOF	8.450/807		10604.0	Chumpertical T.	40.11	1.00	80,00	1	1623870	SARyes/yes	
4.679	46-7326-	HORSON.	Little Music		-408A71-	Oyuntger (JALI)-	108.70	12,50	1,342,00	4	17834	SANSYNT/HA	
16.000	06.0120	NORICE.	Line-State-		05/05/10-		-0.00	2.00	2.01	1	1425296	DARDYRADURA	
si,m.	-N.145.54	Arcticol	Consideration		ALM.M.	lances of Art Sec.	11.04	1.64	41.00	4	And a serie	ALMOLDARY OF	C

Görsel 3.71: Otel Faturaları Raporu ekranı

Yazdır komutundan Otel Faturaları Raporu ya da KDV Raporu da alınabilir. KDV Raporu almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Fatura Raporları\Otel Faturaları Raporuna tıklayınız.
- 2. İstediğiniz tarih aralığını belirleyerek faturaları listeleyiniz.
- 3. Herhangi bir satırı seçiniz.

 Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklayarak sonradan açılan KDV Raporu komutuna tıklayınız.

KDV Raporu

5. Raporu yazdırabilir, PDF olarak indirebilir veya e-posta ile gönderebilirsiniz.

#### UYGULAMA 23

latılacaktır.

Otel Faturaları Raporu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bu aya ait peşin ödenen faturaları listeleyiniz.
- 2. Bugüne ait krediye kaldırılmış faturaları listeleyiniz.
- 3. Bu aya ait tüm faturaların raporunu alınız.
- 4. Son 3 aya ait iptal edilmiş faturaları listeleyiniz.
- 5. Bu aya ait faturaların KDV Raporunu PDF olarak kaydediniz.

# 3.2.11. Muhasebe Raporları (Accounting Reports)

Muhasebe ile ilgili raporlar, Tablo 3.5'te yer almaktadır. Raporlardan ön büro ile ilgili olanlar an-

Folyo Transfer Raporu
<ul> <li>Folyo Düzeltme Raporu</li> </ul>
Silinmiş Folyo Raporu
Pansiyon Gelir Raporu
Acenta Kota ve İndirim Analizi
EB Ödeme Raporu
Quick Posting Folio Transactions Report
Acente Limit Kontrol Raporu

**1. Folyo İşlemleri Raporu (Folio Transactions Report):** Yapılan folyo işlemlerinin listelendiği ekrandır (Görsel 3.72). Folyolar; Hepsi, Bekleyen, Rezervasyon, Konaklayan, Ayrılan sekmelerine göre listelenir. Tarih, Acente, Departman, İşlem Türü ve Gelir çeşitlerine göre filtrelemeler yapılabilir. Yazdır komutundan Folyo İşlemleri ile ilgili rapor alınabileceği gibi Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklanarak Departman Gruplu Folyo da alınabilir (Görsel 3.73).

0 F	olyo	İşle	mle	ri Ra	apo	oru								
	c	5	•	=									Topla	er 42
Fille	es													*
12.10.2	ai m 14.	10.205 m	Alarita	Dept	1	+ iplen f +	Daly +	Garlig	tarihi di Gui	s Tarihi	e çaşt	tt. Çikiş t	g Pelen	1.10
	Hupin		De	lioyers		Hagevisayer	_	In Hou	9.0	Aprilam				
1.00		-												
Tanh	Sire	OdiNo	Б¢	Moste Ad	Ace	Departmen	Gelr	Evenk	N Notlar	Iylem Türk	Dévis Tutar	Deve	Lokal Net	
1	1	1												F
18.16.	1349	ine	1.14	Ahme.	Alt	Bia Antaurant	foot			rá	house	TRY	92.56	-
16.16.	1249	108	14	Ahme_	AR	Carl				Takit	-10030	THY	-100.00	
1616.	hest	iei.	11	Deniz	181	Transfer	Other	11	isksport land.	Origen	40.00	THY	11.90	
1610-	1659	101	11	Deniz	18	Bur Retained	Dinner	17	talliner	16	45,00	181	41.67	
1416	hisk	101	11	Denig	in:	Bur Anteurert	Souther	11	tellisatian	rá	25,00	TWY	23.15	
15.16.	0826	104	- 6	ERGA.	14	Penaltin	Breakfare			rá	196,04	- 184	1561.51	
15%	3928	104	0	IRGA.	114	White Spa	Ganage			Older	yadat	E64	275634	C
														100

Görsel 3.72: Folyo İşlemleri Raporu ekranı





Görsel 3.73: Departman Gruplu Folyo

Folyo İşlemleri Raporu almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Muhasebe Raporları\Folyo İşlemleri Raporu menüsüne tıklayınız.
- 2. İstediğiniz tarih aralığını giriniz.
- 3. Acente, Departman, İşlem Tarihi, Gelir filtrelerinden uygun olanları seçiniz.
- 4. Görüntülemek istediğiniz sekmelerden birisini (Hepsi, Bekleyen, Rezervasyon, Konaklayan, Ayrılan) seçiniz.
- 5. Yazdır komutunu kullanarak raporlayınız.

# **UYGULAMA 24**

Folyo İşlemleri Raporu ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Otelde konaklayan misafirlerin bugüne ait içecek folyolarını listeleyiniz.
- 2. Son iki güne ait folyoların departmanlara göre listelenmiş raporunu alınız.
- 3. Son bir haftaya ait konaklama, yiyecek ve içecek dışındaki gelirleri gösteren Folyo İşlemleri Raporunu alınız.
- 4. Dün işletmeden ayrılan misafirlere ait folyoların raporunu alınız.

**2. Folyo Transfer Listesi (Folio Transfer Transaction Report):** Belirtilen tarih aralığında yapılan folyo transfer işlemlerinin listelendiği ekrandır (Görsel 3.74). Yazdır komutu ile raporun çıktısı alınabilir.

e ro	iyo	Iran	srei	işiem	len								
÷	C	1	^										Toplam: 11
Filters													~
12.10.202	n hasiwaa O			16.10.2020	-								
sleen Tarihi	Sunder 1	E Transfer S	ie Tranah	Department	Gela	Toplan	Eski Oda No	Eski Misafi	ir Yeni Oda	Yeri Misal	Veni Ched	Transfer Nc K	ullano
1	Ē.	Ē									ŧ۵		
12,10,20	12.10	12.51	а.	CityLedger		-805.00	111	Jackson	111	lajase	14.10	ORIAK	
12.10.20	12.16	12.51	4.	Loundry	Other	100,00	111	Jackso-	111	lackso	1430	ORIAK_	
12.10.20	12.10	12:51	<i>a.</i>	Cash		-100.00	111.	Jackson.	215	distan-	14.10-	Office.	
12.10.20	12.16	12.51	4.	Bie Restauta.	Beverage	-36.00	106	DIN.	111	datase	1410	ORIAK	
12.10.20	12.10	12:51	4.	Laundry	Other	405,00	106	DINI-	191	ladani.	14.10_	ÓRIAK	
12.10.20	12,10	52:51	d.,	CityLedger		-400,00	106	DINE	111	Arikin_	14.10	CHIAK	
12 10 20	12.10.	12:51	d.	Laundry	Other	105,05	106	DIN	598	Jackso	14.10_	GRIAK_	

Görsel 3.74: Folyo Transfer İşlemleri ekranı

**3. Folyo Düzeltme Raporu (Folio Correction Report):** Düzeltme yapılan folyoların Folyo Tarihi Başlangıç/Bitiş, Acente, Oda Tipi, Oda No., Departman Tipi, Departman, Gelir Tipi, Gelir ve İşlem Türü gibi filtrelere göre listelendiği ekrandır. Yazdır komutu kullanılarak raporun çıktısı alınabilir.

4. Silinmiş Folyo Raporu (Deleted Folios Report): Silinen folyoların listelendiği ekrandır. Silinen Folyo İşlemleri ile ilgili raporun çıktısı, Yazdır komutu kullanılarak alınabilir. Rapor, Yazdır komutunun yanındaki kulakçıkta yer alan Departman Gruplu Folyo komutu kullanılarak departmanlara göre de alınabilir.

**5. EB Ödeme Raporu (Early Booking Payment Report):** Erken rezervasyon ödemelerinin gösterildiği ekrandır (Görsel 3.75). İndirim & Eklentiler ekranından İndirim Tipi olarak Erken Rezervasyon diye işaretlenenler bu ekranda gösterilir. EB Ödeme Raporu ile acenteye göre ödeme alınacak miktarlar takip edilir.

EB Öd	leme	Rapo	oru														
0 C	0	~		1													Toplan
Filtreas																	-
1.5.2021				e 31	3,2021				8 Auro					Ref.			
Acenta OdaTpi	Mushr Ad	fiye Kodo	sia M	4/44	105	Sigter	Red	Fig. r Figur Note	On Oderne Vi	d Ödenetis	Genetario Martin	Dinat	Gooda Nuel	Sophare Flyon	haven-	ted MAdate	a, Tyut
- 144 -		74	0.8.	1.0.	- 14	18.8.		111003-010	MARTIN	567	100.00	6.4	-19-10	4,000,00	14,00	40.00	MAR

Görsel 3.75: EB Ödeme Raporu ekranı

**6. Acenta Limit Kontrol Raporu (Agency Limit Control List):** Acenta kartı içinde, Muhasebe Bilgileri sekmesinde bulunan, "Limit Kontrol" alanı işaretli olan acenteler için alınan rapordur. Acentelerin risk limitleri, krediye kaldırılmış olan tutarları, mevcut rezervasyonların toplam oda tutarları, konaklayan odaların oda tutarları tek ekranda görülebilir ve risk durumu analiz edilebilir.

# 3.2.12. Stok Raporları (Stock Reports)

Yapılan stok işlemlerine ait analiz ve listelerin bulunduğu ekrandır. Bu ekrandan Tablo 3.6'daki raporlar alınabilir.

Tablo 3.6: Stok Raporları

- Stok Raporu
- Aylık Stok Alış Analizi
- Stok İşlemleri Analiz
- Stok Grup Sayım Analizleri
- Stok Sayım Analizi
- Ayrıntılı Stok Sayım Analizi
- Stok Sayım Raporu
- Stok Sayım Raporu Tüm Depolar
- Stok İşlemleri
- Ana Depo Çıkışları
- Günlük Üretim Raporu
- Stok Fatura Detay Raporu

- Stok Fiş Raporu
- Tüketim Fişleri Raporu
- Üretim Emri Raporu
- Stok Depo Toplamları Raporu
- Depo Stok Bakiye Raporu
- Tarihe Göre Stok Depo Toplamları
- Fatura Raporu
- Faturalaşmış İrsaliyeler
- Faturalanacak İrsaliyeler
- Stok Sayım Detay Raporları
- Stok İrsaliye Detay Raporu
- Stok Üretim Analizi

# 3.2.13. Forecast Raporları (Forecast Reports)

İki tarih arasında tesisin doluluk ve hareketliliği ile gelirlerinin grafik ve analizlerle gösterildiği raporlardır. Bu raporlar, Görsel 3.76'da yer almaktadır.

1. Doluluk Grafikleri (Occupancy Graphics): Otelin aylık olarak doluluk grafiğini rakamlarıyla beraber hazırlar. İstenirse aylık olarak veya belirli bir tarih aralığına göre de rapor alınabilir. Tahmini gelirler, toplam oda ve yatak kapasitesi vb. bilgileri gösterir (Görsel 3.77). Müsaitlik, Geliş-Ayrılış, Doluluk, Gelir, Konaklama Tipleri, Kayıt Tipleri ve Alt Durum gibi sekmeler aracılığıyla farklı analizler görüntülenebilir. Oteller, bu grafikler sayesinde detaylı analiz ve tahminler yapabilmektedir. Bu grafiklere hızlı erişim araç çubuğunda yer alan Doluluk komutu ile de ulaşılabilir.

#### Forecast Raporlan

🐳 Dichuluk Grafikleri 🗳 Dichuluk Grafik ve Analizien 11.

Doluluk

- 🛤 Dağılım Analizi
- 🕯 Yilik Uyuk Raponi
- Pansiyon Revealst
- 🖨 Oda Tip Grup Deluluk
- Acenta Forecast
- 🖕 Satiş Amelizi

#### Görsel 3.76: Forecast Raporları menüsü



Görsel 3.77: Doluluk Grafikleri ekranı

Ekranın üstünde yer alan komutlar (Görsel 3.77) aracılığıyla farklı format ve içerikte raporlar alınabilir. Döviz kısmındaki kulakçığa tıklanarak farklı dövizlerle de raporlama yapılabilir. Bu komutlarla oluşturulan raporlar, rapor yazdırma ekranının sağ üst tarafındaki komut ile e-posta olarak gönderilebilir veya çıktısı alınır.

Doluluk Grafikleri oluşturmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Forecast Raporları\Doluluk Grafikleri menüsüne tıklayınız.
- 2. İstediğiniz Başlangıç ve Bitiş tarihlerini giriniz. Döviz cinsini seçiniz.
- 3. Raporun gelirlerle birlikte gösterilmesini istiyorsanız Gelirler İle komutunu aktif duruma getiriniz.
- 4. Raporla komutuna tiklayınız.
- 5. Müsaitlik, Geliş-Ayrılış, Doluluk, Gelir, Konaklama Tipleri, Kayıt Tipleri ve Alt Durum sekmelerinden birisini seçerek istediğiniz analizleri görüntüleyebilirsiniz.
- 6. Grafiklerin alt kısmında yer alan Yazdır komutu ile raporu yazdırabilirsiniz.
- 7. Görsel 3.77'de yer alan komutlardan birine göre verileri listelemek isterseniz bu komutlara tıklayınız.
- 8. Yeni açılan pencerede görüntülenen raporları yazdırabilir veya e-posta olarak gönderebilirsiniz.
- 9. Yeni açılan pencerede farklı komutlar varsa bunlar seçilerek raporlama yapılabilir.

# UYGULAMA 25

Doluluk Grafikleri ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Gelecek aya ait Konaklama Tipleri ile ilgili doluluk grafiğini görüntüleyiniz ve raporunu alınız.
- 2. Gelecek 2 aya ait doluluk grafiğini Gelir bazlı olarak görüntüleyiniz ve raporunu alınız.
- 3. Detail Forecast (Detaylı Tahmin) komutunu kullanarak gelecek 3 aya ait doluluk grafiğini oluşturunuz. Oluşturduğunuz grafiği e-posta ile kendinize gönderiniz.

**2. Doluluk Grafik ve Analizleri (Occupancy Graphics and Analysis):** Bu ekran, Rezervasyon Kartına yazılan her detaya göre forecast alabilme ve grafikler oluşturabilmeyi sağlar. Oda Doluluk, Yatak Doluluk, Geliş, Gelir, Dağılımlar sekmeleri bulunmaktadır.

**3. Dağılım Analizi (Distribution Analysis):** Seçilen tarih aralığı ile bir yıl öncesinin verilerini karşılaştıran Dağılım Analizi alınabilir. Verilen tarih aralığında Acente, Res Statüsü, Oda Tipi, Market, Segment, Kaynak, Uyruk, Pansiyon Tipi, Fiyat Tipi ve Ödeme Şekline göre genel analizlerin yapıldığı ekrandır (Görsel 3.78). Bu ekrana ulaşmak için ana ekrandaki hızlı erişim araç çubuğunda yer alan Dağılım komutu da kullanılabilir.





Görsel 3.78: Dağılım Analizi ekranı

Eylemler komutundan Yıllık, Günlük Durum ve Oda Tipi Müsaitlik raporları alınabilir. Yazdır komutuna tıklanarak aylık Forecast Raporu alınabilir (Görsel 3.79). Raporların çıktısı alınabileceği gibi e-posta olarak da istenen adrese gönderilebilir.



Görsel 3.79: Dağılım Analizi eylemler

#### UYGULAMA 26

Dağılım Analizi ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Geçen aya ait konaklayan misafirleri acentesine göre listeleyiniz.
- 2. Geçen ay konaklayan misafirleri uyruklarına göre raporlayarak çıktısını alınız.
- 3. Oda Tipi Müsaitlik raporunu görüntüleyerek e-posta ile kendinize gönderiniz.

4. Yıllık Uyruk Raporu (Annual Nationality Report): Seçilen yıl ve aya göre misafirlerin uyruklarını gösteren ekrandır.

5. Pansiyon Forecast (Board Forecast): Belirtilen tarih aralığında pansiyon durumlarına göre sabah, öğle ve akşam yemeklerinde kaç kişinin yemek alacağını gösteren tahmin raporudur. Özellikle mutfak ve restoran departmanlarını ilgilendirir. Malzeme alışverişinde dikkate alınır.

6. Oda Tip Grup Doluluk (Forecast by Room Type Group): Oda tipine göre doluluk tahminlerini gösteren rapordur.

7. Acente Forecast (Agency Forecast): Acentelere göre doluluk tahminlerini gösteren rapordur.

**8. Satış Analizi (Sales Analysis):** Belirlenen tarih aralığındaki oda satışlarının analiz edildiği rapordur. Acente, Segment, Market, Uyruk, Oda Tipi, Döviz vb. filtreler kullanılarak analiz yapılabilir. Geçen yılla karşılaştırma yapılabilir.

# 3.2.14. Yedekleme Raporları

Bu menüde Aktif Rezervasyonlar, Altı Aylık Forecast ve Log Detayları yer almaktadır.

**1. Aktif Rezervasyonlar (Active Reservations):** Otelde Konaklayan, Rezervasyon ve Bekleyen durumundaki misafirleri toplu olarak gösteren ekrandır (Görsel 3.80). Bilgilerin ekrana gelmesi için <u>weiser ruse</u> **±** komutuna tıklanması gerekir.

e Ak	tif Re	zerva	syon	lar																			
+	1			C	¢.																	7	leplan 23
Datum.	And M.	Order Nov	Oda Tat	VOIs Tpl	Acette	Multi Ad	Check in	Deck-Ox	Par	-	Upna .	Accellant	Figure Taple	Splan Spa	linets	Dite	8.98	-04	100	Market	-	Deve	6
							8	81															
1794	385538	124	908	90	105	Dete-	164-	174.	40	- 2	USA .	(ins	Salard-	500.00		-1.00		1		1006		101	1
110.00	- interr	the	303-	0.4	1.	ines.	the second	dir.			1.00	508	inter-	11/4/18		10				2.4		100	
11000	1403-409	-de	144	497	116	- 100	164	ile.	45		1.4	See	salue.	1714		-1.62				1004		197	
170.00	104.05	108	101	0.4		ine.	161	44.1.	in.		40	54	10.00			-140						197	
179-1	setors.	114	948	Dut .	94	204.	thin.	the.	-		1.4	544	taked.	al birisi	1	-167				4.4		100	
1770.00	inter	207	161	004	50-	100.	141.	ila.			1.4	See	Salura-	64014		-144				2.4		-car-	
	14 Percis	int.	tów	6.0%	-	inger-	160.	16.1.	-		1.0	See.	Tarma .	<b>NITRAL</b>		1.00		1				ler-	
17914	inters	100	547	-	41.2	ine.	14.1	161.	-	- 1	8,5	See	tere.		1.	-140						THE.	
11000	140103	TRADUCE	STER-		41.	inis.	141.	ile.	÷.,			546				1.64		1					
17504	1405.07	TMORE?	pres-		10.0	114-	94.5	154.	p.,		1.4	See.		20110		100						197	

Görsel 3.80: Aktif Rezervasyonlar ekranı

**2. Altı Aylık Forecast (Six Months Forecast):** Otelin altı aylık doluluk durumunu gösteren ekrandır. Yazdır komutu ile raporun çıktısı alınabilir.

**3. Log Detayları (Log Details):** Program üzerinde yapılan işlemlerin kayıtlarının gösterildiği ekrandır. Hangi kullanıcının hangi tarih ve saatte, hangi işlemi hangi birimden yaptığı bu ekranda görülebilir (Görsel 3.81). Takip işlemleri, IP numarası ve kullanıcılara göre yapılmaktadır.

e Log	Deta	ayları Ə	c g	•	-		Total 200+ 🕢
Pitters							~
8/3/2021		m 802	1021		8		
Action	USERID	Object	Log Time UTC	P Address	Content	Safar Id	
Netter	deno.	FV,ROOMCALENDAR,RES	08/05/2021 19-43	176232.58-	(10/12021-05-261/PROVIN2021-05-051/H01ELIO120854-10FEA7EL)		-
function	oemo	PN_RESPONDER	06/05/2021 1948	17623238	("HOTELID"-2005H "ORIANEDWET: "2021-00-08 18HBHE", "ORIANE_DA		_
Dodate	oemo	HOTE, RES	06/05/2521 1940	175,232,58	TROOMID 180540 10117810911, HOTELD 20854 LASTURDATE_	7610561	
Function	oemo.	RES, NOTE	06/03/2021 19:42	178,232,58	TRESID': 78103911 "HOTELO"20854 "CREATEDATE" 2021-05-08 194		
Delete	<i>demo</i>	HOTEL, ROOMOHANGE, A	06/02/2021 19:53	176,232,58	126420	1643	
hndien	dend.	RES, NOTE	08/05/2021 18/31	178232.M	FRENDY 766/1131 THOTELOT 20164 TOREATED ATE 12021-08-08 1915-		

Görsel 3.81: Log Detayları ekranı

(m)	) BILGI KUTUSU	
	Log detayları ekranında kullanılan aksiyonların anlamları şunlardır: Execute: Gerçekleşen, gerçekleşti anlamında kullanılır. Insert: Yeni kavıt eklemek, yüklemek anlamında kullanılır.	
	<b>Update:</b> Var olan bir şeyi değiştirmek, yürütmek anlamında kullanır.	
	Select: Seçmek anlamında kullanılır.	
	Delete: Silme işlemi için kullanılır.	
	Function: Görevleri yerine getirmek anlamında kullanılır.	

# 3.2.15. Kat Hizmetleri Raporları (Housekeeping Reports)

Bu menüden Tablo 3.7'deki raporlar alınabilir.

Tablo 3.7: Kat Hizmetleri Raporları

• Kat Hizmetleri Raporları

listelemeler yapılabilir.

- Kat Hizmetleri Tarihsel Raporu
- Rezervasyon ListesiKapalı Oda Raporu

**1. Kat Hizmetleri Raporları (Housekeeping Reports):** Odaların mevcut durumunu, görevli maid ve şefleri gösteren kat hizmetleri raporudur (Görsel 3.82). Maid, Şef, Kat ve Konumu filtreleri ile farklı

	- Q			^	-																	Toplan 12
90	ara.																					-
Maril				54				KJ				-										
Deix Re	. Derum	Miles 0	lai Tari	and.	Mair Chef	Ref.	Konurna	Acenta	Albahi İsteler	Sally Seal	Check In.	Gesk Gut	Gery Cilling	Rei.	segin-	C/A	V.	liquite.	Galari Ripi	Gelsy Save	Q'Same	Aprile   Last
										8	10	0	10							10	1	0
101	(Deer		979	ww.Doda	*urper	+	5546		(DAN MARK	10-48	38.0520-	348821		1	3							
122	Den-		BUR .	web/D001	Turbel		ABAN;		hade Verp /		212120	25/16/21			1			0				
104	Drivi		DUK .	Web/(2001	Turbe .		40AC		argiugat		21/0.20	35/7526-			. 1	- 14		0				
105	24		dΦ	Instration 1	Turbe		10AK		arge çaxiv		25.02.20.	38-01-20-		1	1							
100	24		D,K	Instal Date:	vete	- E	4/5AK		analy is	10.18	23.00.201	310326		4	3	- 4						
100	Care		0.7	000001	209/08	- 6	wine.		and Separ-	1945	23.09.20-	24/12/20		1	2	- 1						1244
-	Day		92		1,004		104		distant.		23.09.20.	15/7520		1	3	- 4		0				
177	Day		92	1002100	1,000		1dvk											0				1048
152	DITY		8.0	1002108	1,104		tidak		#9.42" (#10	10.00	23.09.20	08.04.20.		1		- 0		0				
111	0.4		57	unipopt	further .		NEW															1048
116	RW		pi,a	umpop-	7.04/98		10340		Arryse Ar.	22.94	2128.05-	.29403-28				- 1		0				
+			1000																		×	- 6
														- 40	- 57				5			

Görsel 3.82: Kat Hizmetleri Raporları ekranı

Yazdır komutundan raporun çıktısı alınabilir. Yazdır komutunun yanındaki kulakçığa tıklanarak Şef Raporu, Maid Raporu, Kat Görevlisi Check List ve Mini Bar Raporu gibi diğer kat hizmetleri raporları da alınabilir (Görsel 3.83).



Görsel 3.83: Diğer kat hizmetleri raporları

Kat Hizmetleri Raporlarını oluşturmak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Kat Hizmetleri Raporları\Kat Hizmetleri Raporları menüsüne tıklayınız.
- 2. Maid, Şef, Kat ve Konumu filtrelerinden istediğinizi seçiniz.
- 3. Raporla komutuna tiklayınız.
- 4. Yazdır komutuna tıklayınız.

## UYGULAMA 27

Kat Hizmetleri Raporları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Birinci katı filtreleyerek Kat Hizmetleri Raporlarını alınız.
- 2. Maid Raporunu alınız.
- 3. Mini Bar Raporunu alınız.

Kat Hizmetleri Tarihsel Raporu ē C XI Toplant 417 = Filters 18.10.2020 12 18.10.2020 Mald 台 Oda No Set Oda No Maid Misafir Adv. Hk Notlars R.Giden Date Set HK Durum R. Durum Vetiskin HK Tedskin **R**.Gelen Ē 1 Ð 15.10.2020 20.10.2020 104 MAIDDOT Can. Dity Reservation 2 ERKAN. 2 106 MALDOOT Mahu Wating Clean Ditt 108 MAIDOON 513 Reservation 16.10.2020 22,10,2020 Abread. -110 MAIDON Meh Ciety Waiting 412 MAID001 Mah Clear Weiting 23.10.2020 13.10.2020 114 MAIDOO **GUNES** 

2. Kat Hizmetleri Tarihsel Raporu (Housekeeping History Report): Geriye dönük rapor almak için kullanılan ekrandır (Görsel 3.84). Maid, Şef ve Oda No. filtreleri vardır.

Görsel 3.84: Kat Hizmetleri Tarihsel Raporu ekranı

Rece

3. Rezervasyon Listesi (Reservation List): Belirlenen tarih aralığındaki tüm rezervasyonları listeler. Rezervasyon Kartında yer alan bilgilere göre filtrelemeler yapılabilir. Herhangi bir filtreleme yapılmazsa o güne ait Konaklayan ve Rezervasyon durumundakileri listeler (Görsel 3.85).

O Ho	Ø Housekeeping Tüm Reservasyonlar Listesi													
•	c	-	~	=									T	opilam: 19
Filters														
Oda No	Durum	Rez. Durum	Oda Ti	pi Acenta / F	i Uyruk	Misaficler	Gelli	Gelij Sa	et Aynin	Sece	Oda	Vetişkis.	Çckî	Rez Id
-				1		10	0		0	1	-	-		
1015	Dirty(-	InHouse	STD	ÓNLINE	Rus	Александр	22.01.2021	15:00	28.01.2021	6	1	2		6972
102	Clean	Reservation	DUX	\$0043	RUS	Смирнов	26.01.2021	15:00	01.02.2021	6	1	2		6972
104	Dirty(	InHouse	DUX	ONUNE	TUR	Mosave M.,	21.01.2021	15:00	26.01.2021	5	1	2		6972
105	Cisan	Mouse	STD	ONLINE	TUR	NURAY CZ	25.01.2021	15:00	29.01.2021	- 4	1	2		7091
106	Clean	Reservation	DUX	ONUNE	TUR	TOUN OFT	27.01.2021	15:00	01.02.2021	5	1	2		7091
907	Dirty	Reservation	STD	ONLINE	TUR	NURSEL TE-	27.01.2021	15:00	01-02-2021	5	1	2		7091
112	Cein_	InHouse	DUX	DRECT	TUR	EMRAH GUL	25.01.2021	15:00	26.01.2021	1	1	2		P072_

Görsel 3.85: Housekeeping Tüm Rezervasyonlar Listesi ekranı

4. Kapalı Oda Raporu (Closed Room Reports): İstenen tarih aralığındaki kapalı odaları, odaların kapalı olma nedenleri ve kapalılık sonrası durumlarını gösteren rapordur (Görsel 3.86).

ତ Kapalı Oda Rap ଚୁଟ ପ୍ରା	oru ≡					Toplam: 1
Filters						~
1.1.2021 2 25.1.2021 2	25.1.2021	g 25.1.2021	E Stana	in Durum Kapel Sa	Mass D.	
Başlangıç Tar Bitiş Tarihi Açıklama	Oda No	Oda Tipi Adi	Standart Durur	Kapanma Sebep Kodu	Kapanma Sebebi	Kapali Sonrasi Durumu
				<u></u>		
14.01.20	aplacai: 457	SUIT ROOM	Closed	Bakim	falori	Closed
14.01.20. 14.01.2021 Elektrik andesi	409	409 SUIT ROOM		Petra .	Dektrik.	Dirty.
14.01.20. 14.01.2021 musiuk degigen	109	STENDARD.	Maintenance	Su	54	Closed

Görsel 3.86: Kapalı Oda Raporu ekranı

## OKU-YORUM

#### RAPORLAMA

Raporlar, kat hizmetleri departmanının durumunu bildirdikleri gibi şeffaflık ve işlemler açısından hesap verilebilirlik de sağlayacağından son derece önemlidir. Aynı zamanda kat hizmetleri departmanının planlama süreçlerinin vazgeçilmez parçalarıdır çünkü istenen her türlü veri ve bilgiyi sağlarlar. Kısacası, raporlar iyi bir iletişim aracı olduklarından kat hizmetleri departmanı için değerlidir. Şeffaflık sağladıkları için sorunların hızlı bir şekilde çözülmesine de yardımcı olurlar. Tüm bunlar için kat hizmetleri departmanı, çok çeşitli raporlar kullanır. Doğru yapılan raporlama, kat hizmetleri departmanının yönetsel kararlarının isabetliliğini artırır ve işlerin daha doğru yapılmasına yardımcı olur.

Öğrenmiş olduğunuz kat hizmetleri raporlarının işlevini yukarıdaki metine göre yorumlayınız.

# 3.2.16. Yönetim Raporları (Management Reports)

Yönetim tarafından tüm giriş, çıkış, doluluk ve gelir analizlerinin bir arada görüntülendiği ekrandır. İki tarih arası Bu Hafta, Bu Ay ve Bu Yıl seçenekleri vardır (Görsel 3.87). Gece raporu alınırken otomatik olarak o güne ait değerler yazılır, istatistiksel analizler yapılır ve günün tarihi altında kaydedilir. Bu ekranda yer alan kategoriler ve altındaki raporlar, Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Yömetim Raporları				×
11021	1 31.00		-	
Statist Database				-
Seat ( Seat	10 milet	al betw	8	4
No. 10		C ninetal	and the second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second s	
	- Announce	8	10 C	
David FP Reprin				-
Date and	a management	Ø rena	100 Distance in the	
free and read	a Transformer Serie			
TP income				-
testes .	Entertaineten	a televised	Antes	
Ban Lorent (Lorent Report	Canal Sections	a fan haar yn hef hegen	and the second parts	
April 2 and 2 and 2	and the second second	2	and the second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second second s	
Della Segure dell'Art	Control Segment Services	and the support of the latter limit.	🖉 🛛 San Tables Sint Parameter	
The Control Name Control property	1 5 S			
Deside Segme	8	S Techani		
				- 0

Görsel 3.87: Yönetim Raporları ekranı

Kategoriler	Rapor ve Analizler
Analiz Ekranları	Doluluk Grafikleri, Doluluk Analizi, Gelir Küpü, Görev Küpü, Dağılım Analizi, Gün-
	lük Durum, Folyo Küpü, Pansiyon Forecast, Rezervasyon Küpü, Kota ve Analiz Ra-
	poru, Satış Raporu.
Doluluk PDF Raporları	Doluluk Grafiği, Detaylı Doluluk Grafiği, 3 Yıllık Doluluk, 3 Yıllık Doluluk ve Gelir,
	Doluluk Grafiği (Gelirsiz), Doluluk ve Pansiyon Grafiği, Yıllık Forecast
PDF Raporları	Günlük Yönetim, Özet Günlük Yönetim Raporu, Departman Gelirleri, Kasa Analizi,
	Main Current (Sadece Bugün), Günlük Trial Balans, Trial Balance Tarih Periyotlu
	Acente Oda Tipi (Gelirli), Kümülatif Gelirler, Yemek Planı (Pansiyon), Departman
	Ödemeleri, Acente Oda Tipi, Günlük Departman Gelir Özeti, Kümülatif Departman
	Gelirleri Dövizli, İptal Rezervasyonlar (İptal Tarihine Göre), Kayıt Tarihine göre Re-
	zervasyon Listesi
Grup Otel PDF Raporları	Doluluk Raporu, Ortalama Gelir Raporu, Gelir Raporu

Tablo 3.8: Yönetim Raporları

Yönetim Raporlarını almak için aşağıdaki işlem basamaklarını uygulayınız:

- 1. Raporlar\Yönetim Raporları menüsüne tıklayınız (Ana ekranda bulunan hızlı araç çubuğundaki Yönetim komutuna da tıklayabilirsiniz.).
- 2. Tarih aralığı olarak istediğiniz bir aralığı yazabileceğiniz gibi Bu Ay, Bu Hafta, Bu Yıl seçeneklerinden birisine de tıklayabilirsiniz.
- 3. İstenen raporu seçerek görüntüleyiniz.
- 4. Görüntülenen raporun Yazdır komutu ile çıktısını alabilirsiniz veya e-posta ile istenen adrese gönderebilirsiniz (Görsel 3.88).

				173						ø	
			Dep	o1.01.20	Gelinien 021				25.5+.3021 22.47		
Gonica Cally	Topian.	Buglin	KOV	Topian	Ay Net	KOV	Toplam	Y4 Nor	KDV		
Room	52,847,75	ki 98.42	507.79	152,8467,275	10.1 10.002	887.75	52,041.15	10.105.02	521.13		
Dive Restauront	45.00	10.07	9.55	40.00	41.87	8.01	-46.00	41.07	5.21		
'taling Bar-	8.00	6.46	0.44	8.00	5.44	0.44	4.00	1.06	0.44		
Black Rentwork?	3,000 44	2,777.89	200.49	3.000 00	2,775,80	888.11	2/2001/090	4.777.84	101.12		
Block Night Chill	4.00	1.87	1.44	4.00	1.07	1.04	100	1.00	100		
RecTast Food	0.00	1.8	3.00	0.00	1.00	6.05	0.02	1.00	1.05		
Median	6.00	1.00	3.65	1.10	- 4.66	1.00	0.04	5.00	1.04		
Natari-	5.00	1.00	0.94	1.14	4.985	1.04	4.04	1.90	1.10		
Lington	5.00	0.00	0.94	5.00	0.00	1.00	+ 94	1.92			
Margo Spik	1.00	1.80	6.00	1.04	5.00	0.00	0.00	0.05	1.10		
Perster	1.06	1.00	8.00	1.00	10.045	6.00	0.00	6.00	6.00		
Farmers	3,000,000	2.6%.86	26 15	3.0001.000	2,976.86	26.76	2-306-06	145.34	2674		
fam.	4.000	1.00	1.44	0.00	1.07	8.04	100	1.00	100		
Translet	40.00	33.60	8.10	40.00	23.98	6.10	40.02	15.00	1.10		
Cuef .	2,531.66	1721.88	201.00	2,001.00	1.721.88	104.00	20101-008	1.721.00	201.01		
Ottac	5.00	4.94	0.00	5.00	0.000	5.04	100	1.97			
'avertari	0.04	1.85	6.00	3.04	10.040	0.00	0.00	100	1.00		
Tanake	0.00	1.00	8.00	3.04	5.00	8.00	0.00	0.00	1.00		
Commencer income	1.06	1.00	0.00	1.00	10.040	6.00	0.00	.6.00	6.06		
Other	4-14	1.00	4.44	246	6.00	1.04	4.04	2.04	6.05		
Teniam	44,779,00	10.075.00	1.000.00	44,779,24	in station	1.000.00	44,775,744		A Real Pro-		

Görsel 3.88: Departman Gelirleri yazdırma ekranı

# UYGULAMA 28

Yönetim Raporları ile ilgili aşağıdaki uygulamaları yaparak ekran görüntüsünü alınız. Masaüstünde kendi adınıza oluşturduğunuz ürün klasörüne ekran görüntüsünü kaydediniz.

- 1. Bu haftaya ait Gelir Küpü Analizini görüntüleyiniz.
- 2. 3 Yıllık Doluluk raporunu görüntüleyiniz ve e-posta ile kendi adresinize gönderiniz.
- 3. Bu aya ait Detaylı Doluluk Grafiğini görüntüleyiniz.
- 4. Bu yıla ait Departman Gelirlerini görüntüleyiniz.

# 3.2.17. API Raporları

Bu ekran, API ile ilgili yapılan ayarlamaları gösterir.

# 3.2.18. Klima Raporu

Oteldeki klimaların merkezi olarak kontrol edildiği ekrandır. Klima kontrol sisteminin programa entegre edilmesi gerekmektedir. Çok kullanılan bir özellik değildir.

# 3.2.19. POS Raporları

POS Raporları, adisyonlar ve ürün satışları ile ilgili veriler sunmaktadır. Bu menüde Tablo 3.9'daki raporlar yer almaktadır.

# **3.2.20** Satış ve Pazarlama Raporları (Sales and Marketing Reports)

Bu menüde acenteler ve onlarla ilgili bilgilerin yer aldığı Acenta Listesi yer almaktadır.

- Tablo 3.9: POS Raporları
  - Adisyon Raporu
  - Adisyon Ödemeleri Raporu
  - Ürün Satış Raporu
  - Ürün Satış Günlük Toplamları Raporu
  - Günlük Satış Raporu

## GENEL UYGULAMA YAPRAĞI

Aşağıda sırasıyla verilen Raporlama işlemlerini yapınız. Her işlemin ekran görüntüsünü alarak bir kelime işlemci belgesi içerisine kaydediniz. Tüm işlemler bittikten sonra oluşturduğunuz dosyayı kendi adınıza oluşturduğunuz klasör içerisinde saklayınız.

1. Aşağıdaki Günlük Raporlara ait işlemleri yapınız.

- Dün tarihli Maliye Listesini (TC No.lu) görüntüleyiniz.
- Acente ile gelen misafirleri gösteren Resmi Misafir Listesini görüntüleyiniz.
- Pansiyon tipi BB olan Konaklayan Listesini görüntüleyiniz.
- Konaklama durumu COMP olan misafirleri gösteren Rezervasyon Bakiye Detaylarını görüntüleyiniz.
- Bugün gelmesi beklenenler listesini görüntüleyiniz.
- Her şey dahil ücretsiz konaklayan misafirleri gösteren listeyi görüntüleyiniz.
- Gün sonunda basılacak oda fiyat detaylarını görüntüleyiniz.
- Bugün hangi öğünden kaç kişinin yemek alacağını listeleyiniz.
- Dün tarihli açık adisyonları listeleyiniz.
- Bugün tarihli tüm departmanlara ait yeni görev kayıtlarını içeren raporu görüntüleyiniz.
- 2. Aşağıdaki Rezervasyon Raporları ve Küp Analizleri işlemlerini yapınız.
  - Otelde konaklamayıp sadece günlük hizmetlerden faydalanacak olan rezervasyonları görüntüleyiniz.
  - Balansı Olan Konaklayan misafirlere ait raporu görüntüleyiniz.
  - NoShow uygulanmış misafirlerin listesini görüntüleyiniz.
  - Geçen aya ait misafir uyruklarını gösteren raporu görüntüleyiniz.
  - Market Analizi bazlı Rezervasyon Küp Analizini grafik olarak görüntüleyiniz.
  - Acente Analizi bazlı Rezervasyon Küp Analizini elektronik tablo olarak görüntüleyiniz.
  - 1 aylık Oda ve Kiralananlar Analizini grafik olarak görüntüleyiniz.

3. Aşağıdaki Gelir Raporları işlemlerini yapınız.

- Günlük KDV toplamlarını gösteren raporu PDF olarak görüntüleyiniz.
- 2 gün önceki tarihe ait konaklama gelirlerini içeren raporu görüntüleyiniz.
- Günlük-Aylık-Yıllık KDV Toplamlarını görüntüleyiniz.
- Günlük Departman Gelirlerini içeren raporu görüntüleyiniz.
- Trial Balance ve Dün tarihli Main Currenti görüntüleyiniz.
- 4. Aşağıdaki Fatura Raporları ve Muhasebe Raporları işlemlerini yapınız.
  - 1 aylık Detaylı Fatura Raporunu görüntüleyiniz.
  - Son 1 aya ait peşin ödenen faturaları içeren Fatura Raporunu görüntüleyiniz.
  - Otelde konaklayan misafirlerin bugüne ait yiyecek folyolarını görüntüleyiniz.
  - Son 1 haftada ayrılan misafirlere ait Folyo İşlemleri Raporunu görüntüleyiniz.
  - 5 günlük folyo transferlerini içeren raporu görüntüleyiniz.
- Aşağıdaki Forecast Raporları, Kat Hizmetleri Raporları ve Muhasebe Raporları işlemlerini yapınız.
  - Gelecek 2 aya ait Geliri gösteren Doluluk Grafiğini görüntüleyiniz ve elektronik tabloya aktarınız.
  - Mevcut döneme ait bir aylık Dağılım Analizini acente bazlı olarak görüntüleyiniz.
  - Dağılım Analizi ekranından 1 aylık standart odaları içeren Oda Tipi Müsaitlik Raporunu görüntüleyiniz.
  - Kat Hizmetleri Tarihsel Raporunu görüntüleyiniz.
  - Kat Hizmetleri Raporlarından Maid Raporunu PDF olarak görüntüleyiniz.
  - Yönetim Raporlarından 3 yıllık doluluk ve gelirleri içeren raporu PDF olarak görüntüleyiniz.
  - Yönetim Raporlarından Acente Oda Raporunu Euro olarak görüntüleyiniz.



İzlemek için kodu tarayın.

# ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde (...) ile boş bırakılan alanlara cümlelerde verilen bilgiler doğru ise "D", yanlış ise "Y" yazınız.

- (...) Ön büro ile kat hizmetleri arasındaki koordinasyon, işlerin düzenli olarak yapılması için gereklidir.
- 2. (...) Kat Hizmetleri Sorumlusu; iş organizasyonu yapan, operasyonu yöneten, periyodik temizlik ve bakım işlemlerini denetleyen nitelikli kişidir.
- 3. (...) Dolu odaların temizlik günlerinin periyodu Maid Yönetimi ekranından girilir.
- 4. (...) Çarşaf değişimi gün aralığı, Maid Yönetimi ekranından yapılmaktadır.
- 5. (...) Housekeeper, işletmenin prosedürleri doğrultusunda VIP konuklarla ilgilenilip ilgilenilmediğini denetler.
- 6. (...) Bölümü için personel seçmek, housekeeperin görevleri arasındadır.
- 7. (...) Lejyonella sekmesi, HK Oda İşlemleri ekranında yer alır.
- 8. (...) Housekeeping ayarları, HK Kontrol Arşivi ekranından yapılmaktadır.
- 9. (...) Periyodik Görev Tanımlama, Görev Yönetimi ekranındaki Eylemler komutundan yapılır.
- 10. (...) Küp Analizleri, Kat Hizmetleri menüsünde yer almaktadır.
- 11. (...) Maliye Listesi, günlük alınan bir rapordur.
- 12. (...) Günlük Oda Fiyat Detayı ekranından sabit fiyat uygulaması işlemi yapılabilir.
- 13. (...) Doluluk Grafikleri, dövizler bazında da alınır.

#### B) Aşağıdaki cümlelerdeki boşlukları uygun sözcükler ile doldurunuz.

- 14. Misafirlerin otele kabul edilmesi işlemlerini ...... yürütür.
- **15.** Kat Hizmetleri Raporu ile Room Rack arasında uyuşmazlık varsa ...... Raporu düzenlenir.
- 16. Satış dışı odalar, HK Oda İşlemleri ekranındaki ..... sekmesinde gösterilir.
- 17. Bakıma alınan odalar, kullanıma açıldığında oda durumu...... olarak görünür.
- **18.** Bulaşıcı hastalıklar için alınan tedbirler kapsamında boşalan odalar, Room Rack üzerinde farklı bir renkte ...... kadar bekletilir.
- **19.** HK tarafından girilen arızalı odalar ..... Listesinde görüntülenir.
- **20.** Bir odanın üzerinde fare ile beklenmesi hâlinde o odanın en son ne zaman kullanıldığı ...... ekranında görüntülenir.
- **21.** Housekeeping Mobil Uygulamasında oda temizliği ile ilgili işlemler ..... ekranında yapılır.
- 22. Resmi Misafir Listesinin bir diğer ismine de ...... denir.
- **23.** Adisyon Listesi ekranında yer alan ..... odaya işlenmiş ancak ücreti tahsil edilmemiş adisyonlardır.
- **24.** Günlük-Aylık-Yıllık KDV Toplamları ..... ekranındaki Yazdır komutunun yanındaki kulakçıktan görüntülenir.
- **25.** Odaların harcama ve tahsilat tutarları ile kalan bakiyelerini görüntüleyen rapora ...... denir.
- 26. Dağılım Analizi ekranına ulaşmak için hızlı araç çubuğunda ...... komutu kullanılır./



C) Aşağıdaki sorularda doğru olan seçeneği işaretleyiniz.

- 27. Aşağıdakilerden hangisi, kat hizmetlerinin yürütülmesinden sorumlu kişidir?
  - A) Bellboy
  - B) Housekeeper
  - C) Maid
  - D) Resepsiyonist
  - E) Şef

#### 28. Aşağıdaki alt menülerden hangisi, Kat Hizmetleri menüsünde yer almaz?

- A) Hk Oda Kontrolü
- B) Oda Değişimi
- C) Rezervasyon
- D) Room Rack
- E) Blokaj

#### 29. Uyuşmazlık Raporu, aşağıda verilen hangi iki departmanı ilgilendirmektedir?

- A) Ön Büro-Kat Hizmetleri
- B) Ön Büro-Teknik Servis
- C) Ön Büro-Yiyecek İçecek
- D) Kat Hizmetleri-Muhasebe
- E) Kat Hizmetleri-Teknik Servis

#### 30. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi, HK Notları arasında yer almaz?

- A) Rahatsız Etmeyin
- B) Bagajsız
- C) Show Room
- D) Çarşaf Değiştir
- E) Minibar DND

#### 31. Aşağıdaki kavramlardan hangisi, bakımdaki odaları ifade eder?

- **A)** OOS
- **B)** 000
- C) Confirmed/Vacant
- D) Dirty/Block
- E) Clean/Vacant

## 32. Aşağıdakilerden hangisi, HK Oda İşlemleri ekranındaki Eylemler içerisinde <u>ver almaz?</u>

- A) Maid Dağılımı
- B) Maid Yönetimi
- C) Şef Değiştir
- D) Maid Değiştir
- E) HK Notları

## 33. Aşağıdaki raporlardan hangisi, kat hizmetleri raporları arasında yer alır?

- A) Acente Oda Raporu
- B) Mini Bar Raporu
- C) Altı Aylık Forecast
- D) Stok Fiş Raporu
- E) Yıllık Uyruk Raporu



# ABC BULUYORUM-BILIYORUM

Aşağıda verilen kelimeleri kelime avı bulmacasında bulup üzerinden çizgi çizerek işaretleyiniz.

ACENTE CRM HARCAMA MAID RESEPSİYON								ANALİZ DEPOZİT HOUSEKEEPING PROMOSYON REZERVASYON					BLOKAJ FOLYO KATHİZMETLERİ RACK TEMELTANIMLAR						CITYLEDGER FORECAST KONTRAT RAPOR ÖNKASA					
С	R	Т	Ε	Μ	Ε	L	Т	Α	Ν	I	Μ	L	Α	R	Υ	Ε	V	Ν	V	Ε	Ρ	S	V	
Μ	Ε	D	G	F	Y	S	Ρ	Ö	Ν	К	Α	S	Α	Т	D	R	İ	V	R	В	Т	i	R	
G	İ	Α	С	Ρ	R	0	Μ	0	S	Y	0	Ν	F	0	R	Ε	С	Α	S	Т	L	F	Ö	
С	G	S	В	Ρ	В	L	0	К	Α	J	0	J	К	S	В	Ζ	0	F	U	V	Ö	0	D	
U	D	0	G	Y	L	Ζ	0	R	V	U	D	D	I	D	Ζ	Ö	0	0	D	Α	i	В	R	
Α	Ρ	S	К	I	К	Ζ	Ζ	Ρ	R	Н	I	Ε	Υ	Α	Ζ	0	Ε	L	U	I	S	С	J	
В	L	R	i	L	Α	С	Ö	S	Ε	Μ	Ν	Ρ	Μ	i	Ö	Ε	В	Y	L	В	0	I	Ι	
К	V	Α	Μ	F	Т	R	F	Μ	S	F	V	0	V	V	V	I	Η	0	F	L	J	G	В	
G	Ρ	Ρ	U	S	Η	Μ	L	Ö	Ε	J	Т	Ζ	L	D	U	Ö	I	F	Ö	Y	Т	U	В	
D	i	0	J	J	i	I	S	V	Ρ	D	Ρ	İ	R	U	К	Α	Н	Α	R	С	Α	Μ	Α	
F	К	R	D	G	Ζ	S	F	i	S	Ρ	С	Т	Α	Ö	L	С	U	Ν	Y	I	I	S	V	
Ρ	0	Ö	Ζ	Υ	Μ	К	G	Μ	İ	Ζ	S	Μ	С	Ε	İ	Ι	Α	Н	Μ	Ö	D	I	J	
G	Ν	С	Ε	L	Ε	Ρ	G	Т	Y	I	L	Ι	К	К	Н	Т	Ν	С	V	В	В	0	G	
R	Т	V	Ζ	Α	Т	Υ	Μ	К	0	L	В	Ρ	i	Ε	V	Y	Α	U	İ	L	R	V	С	
К	R	0	Α	Ι	L	В	D	U	Ν	Α	С	Ρ	Ζ	С	Y	L	L	К	0	Ν	С	Ν	U	
В	Α	D	L	В	Ε	0	Α	L	-	V	R	Ν	К	В	В	Ε	i	L	Α	Y	۷	F	U	
Μ	Т	L	G	В	R	0	R	S	В	Ζ	Ε	В	İ	Ζ	Α	D	Ζ	Ö	С	D	L	İ	L	
i	D	D	0	i	İ	F	J	Ρ	В	Ε	Ζ	0	Ρ	Н	Y	G	В	Ι	Ε	L	Μ	Ε	D	
С	L	Ρ	К	Ε	U	Т	Ε	Ö	i	V	S	К	К	S	L	Ε	Η	С	Ν	Ε	Α	Μ	R	
Т	Т	Κ	Н	0	U	S	Ε	К	Ε	Ε	Ρ	I	Ν	G	V	R	G	J	Т	Α	I	F	0	
Μ	Ν	D	0	G	Ö	L	Α	Μ	G	Α	Η	F	Т	Ε	0	Ε	Т	İ	Ε	Ρ	D	Ν	Ρ	
Ν	R	Ε	Ζ	Ε	R	V	Α	S	Y	0	Ν	0	В	С	Ε	G	R	V	L	В	Ι	Ν	С	
S	Т	S	Ι	V	Ι	Ι	Т	Ε	Η	Ρ	С	Υ	Ζ	U	Ι	0	Ö	Ζ	Y	J	U	Ε	R	
Ε	V	R	Ρ	Ν	С	L	Κ	0	Ζ	Υ	Κ	Υ	Ν	С	U	V	Ζ	F	L	Ν	С	Η	Ι	
- Ateş, U. ve Boz, M. (2015). Konaklama İşletmelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesi: Çanakkale Örneği. Jebpir, 1(1), s. 63-84.
- Çalışkan, O., Karataşlı, R., Olcaycan, S. ve Seyhan, Ş. (2020). Ofis Uygulamaları Ders Kitabı. MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Demirtaş, N. (2010). Ön Büro İşlemleri. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- Genç, H. (2007). Gözen Muhasebe Programları. İstanbul.
- Komisyon, Ön Büro, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Araştırma ve Geliştirme Genel Müdürlüğü. Ankara, s. 25.
- Öztürk, Y. (2009). *Müşteri İlişkileri Yönetiminde Ön Büro Departmanı*. ABMYO Dergisi. Cilt 15, s. 33-34. https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/746209 (Erişim Tarihi: 11.03.2021, Erişim Saati: 10.50)
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Protokol Kapsamındaki Okullar İçin Anadolu Meslek Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. Ankara, (2020).
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Anadolu Meslek ve Anadolu Teknik Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. Ankara, (2020).
- Tuna, M. ve Akça, İ. (2018). Konaklama Hizmetleri ve Organizasyonu. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

# **GENEL AĞ KAYNAKÇA**

• Http-1:

https://www.elektraweb.com/neden-elektraweb/ (Erişim Tarihi: 20.10.2020, Erişim Saati: 10.00)

- Http-2: https://app.elektraweb.com/app/help/help (Erişim Tarihi: 21.10.2020, Erişim Saati: 09.40)

Http-3:

https://blog.koddit.com/yazilim/api-nedir-ne-ise-yarar-orneklerle-inceleyelim/ (Erişim Tarihi: 30.10.2020, Erişim Saati: 09.00)

• Http-4:

https://www.tatilcity.net/turizm-sozlugu/break-down-nedir/ (Erişim Tarihi: 23.11.2020, Erişim Saati: 21.52)

• Http-5:

https://www.elektraweb.com/moduller/elektraweb-on-buro-programi/ (Erişim Tarihi: 22.10.2020, Erişim Saati: 11.22)

• Http-6:

Otel Rezervasyon Görevlisi Seviye 3, Referans Kodu/10ums0065-3 Resmî Gazete Tarih-Sayı/05/07/2010-27632 (Mükerrer) https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1280 (Erişim Tarihi: 22.10.2020, Erişim Saati: 11.22)

- Http-7: https://www.youtube.com/watch?v=D_6suUfdie8&list=PLfRg_aZWDdwYZdsZK9xFSnstXv34YntE1&index=9&t=0s (Erişim Tarihi: 11.10.2020, Erişim Saati: 15.00)
- Http-8:

https://www.youtube.com/watch?v=gy_DV6W6RB4&list=PLFTxFOXCeOFp2KvMQ0v5ZwrAIjPTjxd_

G&index=6&fbclid=IwAR3Lw0WzDCaUwC3asz0xg6kxOUIAoIEDIDMDOYfIYkESEqImSIDPQmTzGS4 (Erişim Tarihi: 16.01.2021, Erişim Saati: 14.36)

• Http-9:

https://portal.myk.gov.tr/index.php?dl=Yeterlilik%2F1487%2FSON_TASLAK_PDF_20180925_143156. pdf&fileName=12UY0078-4+Rev+01+%C3%96n+B%C3%BCro+G%C3%B6revlisi&option=com_yeterlilik (Erişim Tarihi: 20.12.2020, Erişim Saati: 11.20)

• Http-10:

https://www.youtube.com/watch?v=IOMVioDcTZQ&list=PL982_VLoZWRm8PH82a8t0OVLersffgVXP&index=1

(Erişim Tarihi: 20.12.2020, Erişim Saati: 11.20)

- Http-11: https://aregem.ktb.gov.tr/Eklenti/40469,onburoelkitabipdf.pdf?0 (Erişim Tarihi: 29.01.2021, Erişim Saati: 22.34)
- Http-12:

https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3583

(Erişim Tarihi: 03.03.2021, Erişim Saati: 22.10)

- Http-13: https://www.medicalpark.com.tr/lejyoner-hastaligi/hg-2011 (Erişim Tarihi: 11.01.2021, Erişim Saati: 14.21)
- Http-14: https://www.sistemotel.com/Sistem_Otel_Kullanim_Kilavuzu/Sistem_Otel_Programi_Raporlar.html?q=

(Erişim Tarihi: 29.01.2021, Erişim Saati: 22.18)

- Http-15: https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=213&MevzuatTur=1&MevzuatTertip=4 (Erisim Tarihi: 29.01.2021, Erisim Saati: 22.17)
- https://www.turizmguncel.com/haber/sezon-baslarken-bakanliktan-otel-ve-acentelere-cifte-rezervasyon-uyarisi-h5771.html (Erişim Tarihi: 16/04/2021, Erişim Saati: 13.30)
- https://sozluk.gov.tr/
- https://www.tdk.gov.tr/tdk/kurumsal/yazim-kilavuzu/

Kaynakça, APA yazım stiline göre yazılmıştır.

# **GÖRSEL KAYNAKÇA**

- Kapak Görsel: Abidin Haldun TAŞDELEN ve komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- Görsel 1.1: İnce, F. http://kitap.eba.gov.tr/panel/gorsel_detay.php?foto_id=20594
  (Erişim Tarihi: 20.10.2020, Erişim Saati: 09:00)
- Görsel 1.92: KBS Listesi ekranı- elektraweb.com (Erişim Tarihi: 20.01.2021, Erişim Saati: 10:00)
- Görsel 3.1: ID 126144922 (123RF)
- Diğer bütün görseller komisyon tarafından Elektraweb paket programının ekran görüntülerinden bu kitap için üretilmiştir.

## **CEVAP ANAHTARI**

#### **1. ÖĞRENME BİRİMİ CEVAP ANAHTARI**

	1.	Y	6.	γ
A	2.	D	7.	Y
	3.	D	8.	D
	4.	Y	9.	Υ
	5.	D	10.	D

	11. Acenteler	<b>16.</b> Folyo routing
	12. İade edilir	17. Toplu konaklama yönlendirme
В	<b>13.</b> Share	18. Toplu folyo yönlendirme
	14. Toplu güncelleme	19. Beklemede
	15. Transfer rezervasyonu	<b>20.</b> Konaklayanlar

	21.	А	31.	C
	22.	E	32.	D
	23.	С	33.	В
	24.	E	34.	E
	25.	С	35.	A
С	26.	С	36.	В
	27.	D	37.	D
	28.	В	38.	D
	29.	E	39.	A
	30.	А	40.	В

### **CEVAP ANAHTARI**

#### 2. ÖĞRENME BİRİMİ CEVAP ANAHTARI

	1.	D	6.	D	<b>11.</b> D
	2.	D	7.	Υ	
А	3.	D	8.	Υ	
	4.	Υ	9.	Υ	
	5.	Y	10.	Y	

	12. kontrat sihirbazı	17. depozito
	<b>13.</b> CRM	18. acenteler
В	<b>14.</b> folyo	<b>19.</b> kara
	15. fatura	20. misafir birleştirme
	16. kur hesapla	

	21.	D	31.	A
	22.	С	32.	C
	23.	D	33.	C
C	24.	В	34.	В
C	25.	В	35.	C
	26.	А		
	27.	С		
	28.	С		
	29.	В		
	30.	В		

#### 3. ÖĞRENME BİRİMİ CEVAP ANAHTARI

	1.	D	<b>6.</b> D	<b>11.</b> D
	2.	D	<b>7.</b> Y	<b>12.</b> D
А	3.	Y	<b>8.</b> Y	<b>13.</b> D
	4.	D	9. D	
	5.	D	<b>10.</b> Y	

	<b>14.</b> ön büro	21. Maid Rooms
	15. Uyuşmazlık	22. Maliye Listesi
В	<b>16.</b> 000	23. Açık Adisyonlar
	<b>17.</b> Kirli	24. Günlük Departman Gelirleri
	18. 12 saat	25. Main Current
	19. Kapalı Oda	<b>26.</b> Dağılım
	20. Room Rack	

	27.	В	37.	2	
	28.	С	38.		
	29.	А	39.	A	
	30.	D	40.	}	
	31.	А			
C	32.	Е			
	33.	В			
	34.	В			
	35.	Е			
	36.	D			

257

### **CEVAP ANAHTARI**

	-	
DULUTURUIVI-D		

С	R	Т	Ε	Μ	Ε	L	Τ	Α	Ν	Ι	Μ	L	Α	R	Y	Е	$\vee$	Ν	$\vee$	Е	Ρ	S	$\vee$
Μ	Е	D	G	F	Y	S	Ρ	Ö	Ν	К	Α	S	Α	Т	D	R	İ	V	R	В	Т	İ	R
G	i	А	С	Ρ	R	0	Μ	0	S	Υ	0	Ν	F	0	R	Ε	С	Α	S	Т	L	F	Ö
С	G	S	В	Ρ	В	L	0	К	Α	J	0	J	К	S	В	Ζ	0	F	U	$\vee$	Ö	0	D
U	D	0	G	Y		Ζ	0	R	$\vee$	U	D	D		D	Ζ	Ö	0	0	D	А	i	В	R
А	Ρ	S	К		К	Ζ	Ζ	Ρ	R	Н		Ε	Y	А	Ζ	0	Е	L	U		S	С	J
В	L	R	Ì	L	Α	С	Ö	S	Ε	Μ	Ν	Ρ	M	i	Ö	Е	В	Y		В	0		
К	$\vee$	Α	M	F	Т	R	F	M	S	F	V	0	$\vee$	$\vee$	V		Н	0	F		J	G	В
G	Р	Ρ	U	S	Η	Μ	L	Ö	Ε	J	Т	Ζ		D	U	Ö		F	Ö	Y	Т	U	В
D	İ	0	J	J	İ		S	$\vee$	Ρ	D	Р	İ	R	U	К	А	Η	Α	R	С	Α	Μ	Α
F	К	R	D	G	Ζ	S	F		S	Ρ	С	Т	Α	Ö	L	С	U	Ν	Y			S	$\vee$
Ρ	0	Ö	Ζ	Y	Μ	К	G	M	İ	Ζ	S	Μ	С	Е	İ	I	Α	Н	$\mathbb{N}$	Ö	D		J
G	Ν	С	Е	L	Ε	Ρ	G	Т	Y		L		К	К	Н	Т	Ν	С	$\vee$	В	В	0	G
R	Т	$\vee$	Ζ	А	Т	Y	Μ	К	0	L	В	Ρ	Ì	Е	$\vee$	Υ	Α	U	Ì		R	V	С
К	R	0	А		L	В	D	U	Ν	А	С	Ρ	Ζ	С	Y	L	L	К	0	Ν	С	Ν	U
В	Α	D	L	В	Ε	0	А	L		V	R	Ν	К	В	В	Ε	İ	L	Α	Y	V	F	U
Μ	Т		G	В	R	0	R	S	В	Ζ	Е	В	•	Ζ	А	D	Ζ	Ö	С	D			
•	D	D	0	Ì	İ	F	J	Ρ	В	Е	Ζ	0	Ρ	Η	Y	G	В		Ε		Μ	Ε	D
С	L	Ρ	К	Е	U	Т	Е	Ö	İ	$\vee$	S	К	К	S	L	Ε	Н	С	Ν	Е	Α	$\mathbb{M}$	R
Т	Т	К	Н	0	U	S	Ε	К	Ε	Ε	Ρ	Ι	Ν	G	$\vee$	R	G	J	Т	А	I	F	0
Μ	Ν	D	0	G	Ö	L	А	Μ	G	А	Н	F	Т	Е	0	Е	Т	İ	Ε	Ρ	D	Ν	Р
Ν	R	Ε	Ζ	Ε	R	V	Α	S	Υ	0	Ν	0	В	С	Е	G	R	V	L	В		Ν	С
S	Т	S		V			Т	Е	Н	Ρ	С	Y	Ζ	U		0	Ö	Ζ	Y	J	U	Е	R
Е	V	R	Ρ	Ν	С	L	К	0	Ζ	Y	К	Y	Ν	С	U	V	Ζ	F	L	Ν	С	Н	