

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

ÇIKIŞ KAYIT İŞLEMLERİ
811ORK017

Ankara, 2011

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

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	3
1. KREDİ KARTI İLE ÖDEMELER.....	3
1.1. Kredi Kartı Tanımı ve Çeşitleri	3
1.1.1. Kartı Veren Aracı Banka	3
1.1.2. Kredi Kartını Veren Firma.....	3
1.1.3. Renkli Filigran.....	3
1.1.4. Kredi Kartı Numarası	3
1.1.5. Kart Hamilinin Adı Soyadı	4
1.1.6. Geçerlilik Süresi	4
1.1.7. Kredi Kartı Türü	4
1.1.8. Manyetik Şerit	4
1.1.9. Kart Hamili İmzası	5
1.1.10. Kredi Kartı Türleri.....	5
1.2. Kredi Kartı Kullanımında Yapılması Gerekenler	6
1.3. Provizyon Makinesinden (POS) Provizyon Alma	7
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	10
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	12
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2.....	13
2. SEYAHAT ÇEKLERİ İLE ÖDEME	13
2.1. Seyahat Çeklerinin Tanımı ve Özellikleri.....	13
2.2. Seyahat Çekleri Çeşitleri.....	13
2.3. Seyahat Çekleri İle Yapılan Ödemelerde Dikkat Edilecek Hususlar	14
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	15
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	17
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3	18
3. FATURA DÜZENLEME.....	18
3.1. Faturanın Tanımı ve Özellikleri	18
3.1.1. Özellikleri	18
3.2. Fatura Çeşitleri.....	19
3.3. Faturada Bulunması Gereken Bilgiler.....	22
3.4. Katma Değer Vergisinin (KDV) Hesaplanması.....	22
3.5. Fatura Yerine Geçen Belgeler.....	23
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	26
ÖĞRENME FAALİYETİ- 4.....	27
4. ÇIKIŞ İŞLEMLERİNİ SİSTEME İŞLEME	27
4.1. Sistemden Çıkış İşlemi (Check-Out) Yapmak	27
4.2. Kat Hizmetlerine Bilgi Vermek	27
4.3. Çıkış Yapan Konuk ve Oda Numarasını Teyit Etme	28
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	29
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	31

ÖĞRENME FAALİYETİ- 5	32
5. HESAPLARI KREDİYE KALDIRMA	32
5.1. Kişi ve Acenteye Ait Kredili Hesaplar.....	32
5.2. Krediyeye Kaldırılan Hesapların Devri	32
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	37
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	39
ÖĞRENME FAALİYETİ- 6	40
6. ÖNKASA HESAPLARININ MUHASEBEYE DEVRİ.....	40
6.1. Döviz İşlemlerini Yapmak	40
6.2. Önkasa Avansının Talebe Göre Belirlenmesi	40
6.3. Önkasa Hesaplarının Muhasebeye Devri	41
6.3.1. Ara Devir	41
6.3.2. Gün Sonu Devri	41
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	42
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	44
MODÜL DEĞERLENDİRME	45
CEVAP ANAHTARLARI	46
KAYNAKÇA	48

AÇIKLAMALAR

KOD	811ORK017
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Önbüro Elemanlığı
MODÜLÜN ADI	Çıkış Kayıt İşlemleri
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama işletmesinden ayrılacak konukların çıkış kayıt işlemlerinin nasıl yapıldığını gösteren bir öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	
YETERLİK	Konum Çıkış kayıt işlemlerini yapmak.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında konuk çıkış kayıt işlemlerini hatasız olarak yapabileceksiniz. Amaçlar <ul style="list-style-type: none">➤ Kredi kartı ile hesap tahsilatını hatasız yapabileceksiniz.➤ Seyahat çekleri ile hesap tahsilatını hatasız yapabileceksiniz.➤ Muhasebe tekniklerine uygun fatura düzenleyebileceksiniz.➤ Çıkış yapan konukların bilgilerini sisteme hatasız olarak işleyebileceksiniz.➤ Kredili hesaplarla ilgili işlemleri hatasız yapabileceksiniz.➤ Ön kasa hesaplarının muhasebeye devrini tesis prosedürüne uygun olarak yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ön büro dökümanları, bilgisayar, pos makinesi, kredi kartı, seyahat çekleri, konuk kimlik kartı, fatura belgesi, c/out listesi, büro malzemeleri.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	<ul style="list-style-type: none">➤ Modülün içinde yer alan her faaliyetten sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendinizi değerlendiriniz.➤ Öğretmen, modül sonunda size ölçme aracı uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi becerilerinizi ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Son yıllarda yaşanan gelişmeler sonucu ülke ekonomileri içerisinde sanayi işletmelerinin payı hızla küçülmekte, hizmet sektörlerinin payı ise hızla büyümektedir. Hızla gelişen hizmet sektörünün en önemli dallarından biri de turizmdir.

Hizmet sektörlerindeki gelişmeye paralel olarak turistik işletmelerde ve dolayısıyla konaklama işletmelerinde de hızlı bir değişim ve gelişim söz konusudur. Yaşanan bu gelişmeler neticesinde sektörde yetişmiş eleman sıkıntısı doğmaktadır.

Bu modül sektörde görev almak isteyen sizlere mesleki bilgi açısından katkı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Modülü başarıyla bitiren kişi ön büroda yapılacak işlemlerden biri olan konuk kayıt işlemlerini hatasız olarak yapabilme bilgi ve becerisine sahip olacaktır.

Modülün meslek hayatınıza katkı sağlamasını dileriz.



ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Bu faaliyetle verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürlerine uygun olarak konaklama işletmesinden ayrılacak olan konuğun hesabını kredi kartı ile tahsil edebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bir konaklama işletmesine giderek ödemeyi kredi kartı ile yapan konuğun hesap tahsilinin nasıl yapıldığını gözlemleyiniz ve işlem basamaklarını maddeler halinde yazınız.

1. KREDİ KARTI İLE ÖDEMELER

1.1. Kredi Kartı Tanımı ve Çeşitleri

Kredi kartı, para yerine geçen bir ödeme aracı çeşididir. Boyutları genellikle 85 mm x 55 mm'dir ve plastikten yapılmıştır. Visa, Amerikan Express, Diners Club gibi çeşitli kuruluşlar tarafından verilirler.

Kredi Kartının Ön Yüzünde Aşağıdaki Bilgiler Bulunur:

1.1.1. Kartı Veren Aracı Banka

Bankalar kredi kartı firmaları ile yaptıkları anlaşmalar doğrultusunda temsilcisi olduğu firmanın kredi kartını müşterilerine verebilirler.

1.1.2. Kredi Kartını Veren Firma

Kartın hangi firmaya ait olduğunu belli eden isim ve amblemdir. Değişik kredi kartlarında isim ve amblemlerin yerleri farklı olabilir.

1.1.3. Renkli Filigran

Bazı kredi kartlarında, sahteciliği önleyebilmek için çeşitli açılardan bakıldığında değişik renkler görülen filigran bulunur.

1.1.4. Kredi Kartı Numarası

Kredi kartlarında 16 rakamdan oluşan numaralar bulunur. Bu numaralar, kredi kartı numarasıdır. Bütün işlemlerde bu numaralar kullanılır. Kartın arka yüzünde ayrıca 3 haneli güvenlik numarası (cv number) bulunur.

Kredi kartlarıyla banka hesap kartı birbirine karıştırılmamalıdır. Aralarındaki görülebilir fiziksel tek fark Master Card için **MC** kabartması, Visa için ise **V** kabartması bulunmasıdır.

1.1.5. Kart Hamilinin Adı Soyadı

Kart üzerinde kart sahibinin adı ve soyadı yazılıdır.

1.1.6. Geçerlilik Süresi

Kartın geçerli olduğu en son ay ve yıl bu bölümde yer alır. Belirtilen ayın en son günü geçerlilik süresine dahildir.

1.1.7. Kredi Kartı Türü

Bu bölümde kredi kartının, normal kredi kartı mı yoksa limiti yüksek özel kart (Gold, Platin, Premium) olduğu belirtilir.



Resim 1: Kredi kartları
Kredi Kartının Arka Yüzünde Bulunan Bilgiler Şunlardır:

1.1.8. Manyetik Şerit

Kredi kartı elektronik satış terminallerinde (Provizyon Makinesi) kullanıldığında manyetik şeritte bulunan bilgiler makine tarafından okunur. Yenilenen bazı kartlarda kişisel bilgi yüklemek amacıyla chip de bulunur.

1.1.9. Kart Hamili İmzası

Kredi kartı hamili, kartı aldığı anda bu bölümü imzalamış olmalıdır. İmza kontrolü kartın arka yüzünde bulunan imza ile satış belgesindeki imzanın karşılaştırılması ile yapılır. Sahteciliği önlemek için bu bölümün bantla kapatılıp üzerinin tekrar imzalanıp imzalanmadığı ve kalın uçlu kalemle imzalanıp imzalanmadığı kontrol edilmelidir. Çalıntı kartların kart hamili imzası bölümüne eski imzayı kapatacak şekilde bant yapıştırılıp tekrar imzalanmakta veya kalın uçlu kalem kullanılarak orijinal imza kapatılabilmektedir.

Bazı kredi kartlarında güvenliği artırmak amacıyla hazırlama esnasında kart hamilinin imzası ve fotoğrafı da konulur.

Kredi kartı sisteminde üç taraf vardır.

- Kartı piyasaya çıkaran kuruluş (Bir banka veya seyahat şirketi olabilir).
- Kart sahibi üye kişi (Kartı çıkaran kuruluşun istediği şartları yerine getirerek sözleşme yapan, kartın geçtiği yerlerde alış-veriş yapmak isteyen kişi).
- Kredi kartı ödemelerini kabul eden üye işyerleri (Konaklama işletmeleri, restoranlar, mağazalar, ulaştırma işletmeleri vs.) kredi kartı çıkaran kuruluşlarla sözleşme yaparak kart karşılığı mal ve hizmetlerini satarlar. Söz konusu üye işyerleri sözleşme gereği kredi kartlarına dayalı satış dökümlerini ve ilgili evrakları bankaya gönderir ve vadesinde tahsil eder.

1.1.10. Kredi Kartı Türleri

- Standart Kartlar: Ödeme limitleri sınırlı kartlardır.
- Limiti Yüksek Özel Kartlar: Ödeme limitleri standart kartlara göre daha yüksek olan kartlardır. Daha az kişiye verilir ve genelde altın rengindedir.

Hemen hemen her kredi kartı firmasının iki türde de kredi kartları bulunmaktadır. Bugün dünyada birçok kredi kartı kullanılmaktadır. Fakat içlerinde en yaygın olarak kullanılan kredi kartları; Dinners Club, Access, Eurocard, Master Card, Visa ve American Express'dir.

Dinners Club

Merkezi New York'da bulunan Dinners Club tarafından çıkarılmış dünyaca meşhur bir kredi kartıdır. Amerika'da büyük bankalar tarafından garanti edilmektedir. Türkiye'de yabancı limiti 500 dolardır.

Access Card

İngiltere'de çıkarılmış bir kredi kartıdır; İngiltere'nin büyük bankaları tarafından garanti edilmektedir.

Euro Card

Avrupalılar tarafından çıkarılmış, büyük bankalarca garanti edilen bir karttır. Ayrıca Uluslararası Otelciler Birliğince de himaye edilmektedir.

Master Card

İnter Bank tarafından piyasaya çıkarılmış olup, başta Amerika ve Japonya olmak üzere, diğer pek çok ülkede şubeleri bulunmaktadır.

American Express

American Express, kredi kartlarının en büyük kuruluşudur. Hizmetlerin çok hızlı bir şekilde aktığı American Express’de komisyon yoktur. American Express’de limit 1200 dolardır.

Visa Card

Ülkemizde de çok yaygın bir şekilde kullanılan Visa kredi kartı ödemesi yine uluslararası büyük bankalar tarafından garanti edilmektedir. Türkiye’de yabancı limiti 500 dolardır.

Bu kartların haricinde, hemen hemen tüm ülkelerin kendi koşullarına ve yöntemlerine göre kredi kartı hizmeti veren bankaları veya ilgili kuruluşları vardır. Türkiye’de bu kartların yukarıdaki gibi karşılanabilir üst limitleri kredi kartına göre değişmektedir. Dünya’da sahteciliğin en yaygın olduğu kart “visa” kartıdır. Bu yüzden müşteri imzalarının ve stop listlerin çok iyi kontrol edilmesi gerekir.

1.2. Kredi Kartı Kullanımında Yapılması Gerekenler

➤ Kimlik Kontrolü

Kredi kartları kişiye özel kartlardır ve başkaları tarafından kullanılması suçtur. Başkasına ait bir kartın kullanılması işletmenin veya kartı kabul eden kişinin çeşitli problemlerle karşılaşmalarına neden olur.

Bu nedenle kredi kartı ile ödeme yapacak olan konuktan mutlaka kimlik belgesi istenmeli ve kredi kartı ile kimlik belgesindeki bilgiler karşılaştırılmalıdır.

➤ İmza Kontrolü

Her hangi bir sahteciliği önlemek için kart sahibinin imzaladığı slip veya satış belgesindeki imza ile kartın arka yüzündeki imza kontrol edilmelidir. Konaklama işletmelerinde imza kontrolü, konuğun imzasının bulunduğu konaklama belgesiyle karşılaştırılarak da yapılır.

➤ Limit Kontrolü

Kredi kartı firmasının verdiği iki türlü limit vardır. Birincisi kredi kartı sahibine tanınmış olan harcama limiti, diğer bir deyişle kart limiti, ikincisi iş yeri limitidir. İşyeri limiti, kredi kartı ile o işletmede bir defada yapılabilecek harcama toplamını ifade etmektedir.

Konuğun kredi kartı limiti ya da işyeri limiti, hesabın tahsili için yeterli değilse durum konuğa uygun bir dil ile anlatılmalı ve farklı bir ödeme aracı (başka bir kredi kartı, nakit, çek vb.) talep edilmelidir.

➤ Geçerlilik Süresi

Kredi kartları üzerindeki son kullanma tarihinde belirtilen ayın, en son gününe kadar geçerlidir. Bu süre geçtiğinde ise kredi kartı geçersizdir. Böyle bir kartla yapılan işlem sonucu işletmeye ödeme yapılamaz. Bu nedenle son kullanma tarihi kontrol edilmeden kredi kartı kullanılmamalıdır.

➤ Uyarı Listesi (Stop List) Kontrolü

Her ne kadar son kullanma tarihi kart üzerinde yazılı olsa da bazı kartlar çalınma, kaybolma veya kişinin üyelikten çıkarılması gibi sebeplerle geçersiz olabilir. Kart çıkaran kuruluş her ay, geçersiz kıldığı kartları üye işyerlerine gizli bir listeye bildirir. Bu listeye “stop list” denir.

Kredi kartının geçerli olup olmadığını anlayabilmek için kredi kartı numarasının uyarı listesinde bulunup bulunmadığı kontrol edilmelidir. Listede yer alan ilk dört numara temel alınarak diğer on iki numaraya bakıp geçersiz kartlar bulunur. Eğer listede kart numarası yok ise, kart geçerli bir karttır.

Günümüzde stop list kontrolü provizyon makinelerinin kullanımının yaygınlaşmasıyla güncelliğini yitirmiştir. Ancak bazı özel durumlarda (elektrik kesintisi, telefon hattı yoğunluğu vb.) stop list kullanılır.

1.3. Provizyon Makinesinden (POS) Provizyon Alma

Provizyon makinesi (Point of Sale Terminal) kredi kartı ile ilgili işlemleri elektronik olarak yapan makinedir. Pos makineleri kredi kartı merkezlerine telefonla direkt bağlantılı olarak çalışan bir sistemdir. Bu nedenle de üye işyerleri için oldukça güvenlidir.

Telefon hattı ile merkeze bağlanmış olan pos makinesinde işlemler aşağıdaki sırayla yapılır.

- Kredi kartının manyetik kısmı cihazdan geçirilir.
- Harcama tutarı makinenin tuşlarıyla yazılır ve OK ya da ENTER’a basılır.

- Provizyon numarası verilmişse (işlem yapılmışsa) pos makinesi fişin (slip) tamamını basar ve tutarın da yazılı olduğu bir fiş makineden koparılır. Fiş kendinden kopyalıdır ve iki nüshadır.
- İlgili bölüm kart sahibine imzalatılır.
- İkinci nüsha fatura ile birlikte kart sahibine verilir.



Resim 2: Kredi kartıyla tahsilât



Resim 3: Provizyon makinesi

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Konuktan kredi kartını alınız.	➤ Nazik olunuz.
➤ Kimlik kontrolünü yapınız.	➤ Dikkatli olunuz.
➤ Geçerlilik tarihini kontrol ediniz.	
➤ Kredi kartını pos makinesinden geçiriniz.	➤ Düzenli olunuz.
➤ Kredi kartının limitini kontrol ediniz.	
➤ Toplam tutarı giriniz.	➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ Pos makinesinden kredi kartı slibini alınız.	
➤ Konuğa imzalatınız.	

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendi yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Kredi kartını tanıyor musunuz?		
Kredi kartının ön yüzünde hangi bilgilerin olduğunu biliyor musunuz?		
Kredi kartı çeşitlerini ayırdedebiliyor musunuz?		
Kredi kartı ile ödeme kabul ederken hangi noktalara dikkat edeceğinizi biliyor musunuz?		
Provizyon makinesinden provizyon alabiliyor musunuz?		

DEĞERLENDİRME

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz ve kontrol listesini tekrarlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet kapsamında kazandığınız bilgileri aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

1. Kredi kartı ile ilgili işlemleri elektronik olarak yapan ve kredi kartları merkezlerine direkt bağlantılı olan makine aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Slip
- B) Yazar Kasa
- C) Pos Makinesi
- D) ATM Makinesi
- E) Proforma

2.

- 1.Kimlik Kontrolü
- 2.İmza Kontrolü
- 3.Limit Kontrolü
- 4.Geçerlilik Süresi Kontrolü
- 5.Uyarı Listesi Kontrolü

Kredi kartı kullanımında yukarıdaki kontrollerden hangileri yapılır?

- A) 1 ve 2
- B) 1 ve 3
- C) 1, 2 ve 4
- D) 2, 3 ve 4
- E) 1, 2, 3, 4 ve 5

3. Kredi kartının ön yüzünde aşağıdaki bilgilerden hangisi bulunmaz?

- A) Kredi kartı numarası
- B) Manyetik şerit
- C) Geçerlilik süresi
- D) Kredi kartını veren firma
- E) Kart hamilinin adı soyadı.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Bu faaliyet ile verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürlerine uygun olarak, konuğun hesabını seyahat çekleri hesap tahsilatını hatasız yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Herhangi bir konaklama işletmesine giderek ödemeyi seyahat çeki ile yapan bir konuğun hesap tahsilinin nasıl yapıldığını gözlemleyiniz ve işlem basamaklarını maddeler halinde yazarak sınıf ortamında sunumunu yapınız.

2. SEYAHAT ÇEKLERİ İLE ÖDEME

2.1. Seyahat Çeklerinin Tanımı ve Özellikleri

Seyahat çeki; bankalar, uluslararası seyahat acenteleri veya tur operatörleri tarafından belli kurallara göre hazırlanmış, karşılığı peşin ödenerek alınan, üzerinde miktarı yazılı olan ve para yerine geçen uluslararası ödeme aracıdır.

Konuklar, seyahat çeklerini seyahate çıkmadan önce banka veya seyahat acentesinden ister kendi ülke parası cinsinden, ister tatile gideceği ülke parası cinsinden alabilir. Seyahat çekleri alındığında konuk tarafından çeklerin bedeli bankaya yatırılmış ve garanti edilmiştir. Seyahat çeklerinin kaybolması veya çalınması gibi istenmeyen durumlarda, haber verildiği takdirde banka veya seyahat acentesi 24 saat içinde konuğa seyahat çeklerinin bedelini geri ödeyebilir. Bu nedenle, seyahat çekleri üçüncü şahısların kullanamaması açısından paradan daha emniyetlidir.

2.2. Seyahat Çekleri Çeşitleri

- **Travellers Cheque:** Dünyada yaygın olarak kullanılan bir çek çeşididir. Genellikle ait olduğu ülkenin banknot kupürlerine benzer şekilde hazırlanmıştır. Her çek yaprağı üzerinde belirli bir miktar yazılıdır.(€50, \$100 gibi)
- **Euro Cheque:** Daha çok Avrupa Birliği (AB) ülkelerinden gelen konuklar tarafından kullanılır. Hangi ülkeden alınmışsa o ülkenin harf kodları çek üzerine basılmıştır.(Fransa F, Almanya D, Türkiye Tr gibi) Üzerinde miktar basılı değildir, hamil tarafından ödeme sırasında yazılır. Her çek yaprağına yazılacak miktarın belirli bir limiti vardır.(100 YTL, 200€ gibi) Euro Cheque' ler beraberlerinde ilgili bankalar tarafından verilen 'Euro Cheque Card' ile geçerli olabilir. Bu kart, üzerindeki banka ismi, kodu, çek limiti, müşteri imzası vb. gibi bilgilerle euro cheque üzerindeki bilgilerin karşılaştırılması amacıyla kullanılır.

2.3. Seyahat ekleri İle Yapılan demelerde Dikkat Edilecek Hususlar

➤ Limit Kontrolü

Konuğun hesabı ödemek için vermiş olduğu ek üzerindeki miktar (Travellers cheque ise üzerinde basılı miktar, Euro Cheque ise konuğun elle yazdığı miktar) kontrol edilir ve konuğun hesabı ile karşılaştırılır. ek üzerindeki miktar dvız cinsinden ise (€, \$, £ vb.) Yeni Türk Lirasına çevrilerek hesap tahsil edilmelidir. (Dvız bozdurma formu için ‘‘ıkış İşlemleri’’ modülüne bakınız) ek üzerindeki miktar hesabı karşılamıyorsa uygun bir dille konuğa durum anlatılmalı ve aradaki farkı nasıl ödeyeceği sorulmalıdır.

➤ İmza Kontrolü

Seyahat ekleri üzerinde, çeki kullanan kişiye ait iki imza bulunur. İlk imza kullanıcının çeki banka veya seyahat acentesinden alırken attığın imzadır. İkincisi ise hesabın tahsili sırasında attığı imzadır. nkasa görevlisi tahsilatı yaparken çeki imzalattıktan sonra iki imzayı karşılaştırarak aynı kişiye ait olduğundan emin olmalıdır. nkasa görevlisi sahtekarlığa karşı bir imza da çekin arkasına atırmalıdır. nkn az kişi, önünde imza rneği olmadan, herhangi bir imzayı taklit etmeyi başarır. Konuğun imzası, (Euro Cheque kullanıyorsa) euro cheque card ya da check/in sırasında doldurduğu konaklama belgesi ile de karşılaştırılabilir.

➤ Kimlik Kontrolü

Seyahat ekleri kişiye özel çeklerdir ve bir başkası tarafından kullanılamaz. Herhangi bir sorunla karşılaşmamak için n kasa görevlisi, dikkatli olmalı, ödemesini seyahat ekiyle yapacak olan konuktan geçerli bir kimlik belgesi (nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport, evlilik cüzdanı vb.) isteyerek çekin üzerindeki isimle karşılaştırmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Konuktan seyahat çekini alınız.	➤ Dikkatli olunuz.
➤ Kimlik kontrolü yapınız.	➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ Limit kontrolü yapınız.	➤ Detaylara özen gösteriniz.
➤ İmza kontrolü yapınız.	➤ Düzenli olunuz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendi yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Seyahat Çekini tanıyor musunuz?		
Seyahatçeki türlerini ayırdedebiliyor musunuz?		
Seyahatçeki ile ödeme kabul ederken hangi noktalara dikkat edileceğini biliyor musunuz?		

DEĞERLENDİRME

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet kapsamında kazandığınız bilgileri aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

1. Bankalar, uluslararası seyahat acenteleri veya tur operatörleri tarafından belirli kurallara göre hazırlanmış, karşılığı peşin olarak ödenerek alınan, üzerinde miktarı yazılı olan ve para yerine geçen ödeme aracı aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Seyahat çeki
 - B) Kredi kartı
 - C) Banknot
 - D) Master card
 - E) Visa card
2. Aşağıdakilerden hangisi Euro Cheque için söylenemez?
 - A) Hangi ülkeden alınmışsa o ülkenin harf kodu çek üzerinde basılıdır.
 - B) Her çek yaprağına yazılacak miktarın belli bir limiti vardır.
 - C) Euro Cheque card ile kullanıldığında geçerlidir.
 - D) Üzerinde miktar yazılıdır.
 - E) Genelde AB vatandaşları tarafından kullanılır.
3. Seyahat çekleri ile ilgili olarak aşağıdaki yargılardan hangisi doğrudur?
 - A) Bankalar veya uluslararası seyahat acenteleri tarafından verilir.
 - B) Travellers Cheque ve Euro Cheque çeşitleri vardır.
 - C) Garantisi olan bir ödeme aracıdır.
 - D) Dünya da yaygın olarak kullanılır.
 - E) Yukarıdakilerin hepsi.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 3

AMAÇ

Bu faaliyetle verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam sağlandığında, muhasebe tekniklerine uygun olarak fatura düzenleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bir konaklama işletmesine giderek nasıl fatura düzenlendiğini gözlemleyiniz ve işlem basamaklarını maddeler halinde yazıp sınıf ortamında sunumunu yapınız.

3. FATURA DÜZENLEME

3.1. Faturanın Tanımı ve Özellikleri

Fatura; Satış işlemleri sonrasında müşteriye verilen, yapılan harcama toplamını gösteren ticari amaçlı resmi bir belgedir. Noter tarafından onaylandığı gibi Maliye Bakanlığı ile anlaşmalı matbaalar tarafından da basılabilir.

3.1.1. Özellikleri

- Faturada düzenlenme tarihi, seri ve sıra numarası bulunur, tükenmez kalemle yazılır ya da yazıcıda yazdırılır. Satıcı tarafından imzalanır.
- Fatura, en az iki nüsha düzenlenip ilk nüshası alıcıya verilir. İrsaliyeli faturalar ise en az üç nüsha düzenlenir. Satılan malın veya işin çeşidi, miktarı, fiyatı ve tutarı yazılır.
- Fatura, üzerinde satıcı ve alıcının adı, soyadı, varsa ticaret unvanı, iş adresi, bağlı bulunduğu vergi dairesi ve sicil numarası bulunur.
- Fatura, malın teslim veya hizmetin yapıldığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde düzenlenir.
- Faturayı alan müşteri, faturanın içeriği hakkında sekiz gün içinde satıcıya itirazda bulunmazsa fatura içeriğini aynen kabul etmiş sayılır.

3.2. Fatura Çeşitleri

➤ Açık Fatura

Karşılığı tahsil edilmemiş faturadır. Mal veya hizmet satışı sonunda, bedel daha sonra ödenecek ise düzenlenen faturanın üst kısmına (Mal ya da hizmet ile ilgili açıklamanın yazıldığı bölüm çerçevesinin dışına) kaşe basılır ve imza atılır. İmzanın üst tarafa atılması faturalarda belirlenen bedelin ödenmemiş olduğunu göstermektedir.

Faturalar konuğa imza karşılığı teslim edilir veya postayla iadeli taahhütlü olarak gönderilirler. İleride faturayla ilgili bir sorun çıktığında, imzalar kanıt olarak kullanılır.

Açık faturaların tahsil işleminde, işletmeye ait, fatura tutarı kadar tahsilat makbuzu kesilmesi zorunludur. Tahsilat makbuzuna, nakit, çek, senet vb. gibi faturaların ödeme şekli ve faturayla ilgili bilgiler kayıt edilir. Örneğin, fatura numarası, çek numarası, banka şubesi ve hesap numarası gibi.

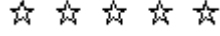
➤ Kapalı Fatura

Karşılığı tahsil edilmiş faturadır. Mal veya hizmet satışı sonunda bedel tahsil edilmişse düzenlenen faturanın alt bölümü (Mal ya da hizmetin yazıldığı bölüm çerçevesinin içine) kaşe basılır ve imza atılır. “Bedeli tahsil edilmiştir” ibaresi yazılır. Hazırlanan fatura konuğa verilir.

➤ İrsaliye

Gönderilen mala ait bilgilerin bulunduğu ve teslimat sırasında malı satın alan kişiye imza karşılığında verilen gönderme belgesidir. Mal nakillerinde düzenlenmesi zorunludur.

YİĞİT OTEL



Yiğit Turizm İşletmeleri
ve Ticaret Anonim Şirketi
Atatürk Bul. No:12 ADANA
Tlf:(322)4322576
Fax:(322)4322577
Seyhan VD.1472365501



İşletme Kaşesi
ve İmzası

SAYIN

İl Kodu: 01

FATURA / INVOICE
SERİ: A
NO:031596

TARİH:/...../.....

Müşteri VD:
Müşteri NO:

AÇIKLAMALAR

TUTAR

KDV(%....)

TOPLAM

YALNIZ

YTL

BANKA ŞUBELERİMİZ
Garanti bankası Sular Şb:3664
Akbank Sular Şb:247635

*Tahsilat için fatura akide edilemez. Makbuz verilir.
*İş bu fatura muhteviyatına 8 gün içinde itiraz edilmediği
takdirde aynen kabul edilmiş sayılır.
*Fatura tanzim tarihinden itibaren en geç 15 gün içinde
ödenmesi gerekir. Aksi takdirde %7 gecikme faizi
tahakkuk ettirilir.
*İhtilaf halinde Adana Mahkemeleri yetkilidir.

Tablo 1: Açık fatura örneği

HOTEL SAMET

☆☆☆☆☆

Uçkun Turizm İşletmeleri
ve Ticaret Anonim Şirketi
100. Yıl Bulvarı No:18 ANTALYA
Tlf:(242)6920130
Fax:(242)6920135
100.Yıl VD: 7432242889

İşletme Kaşesi ve
İmza



SAYIN

İl Kodu:07

FATURA / INVOICE

SERİ: A

NO:844627

TARİH:

...../...../.....

Müşteri VD:

Müşteri NO:

AÇIKLAMALAR

TUTAR

KDV(%.....)

TOPLAM

YALNIZ

YTL

BANKA ŞUBELERİMİZ

İş Bankası 100 Yıl Şubesi: 562532

Yapı Kredi Bankası 100 Yıl Şubesi: 3447

Garanti Bankası 100 Yıl Şubesi: 2675 - 14

*Tahsilat için fatura akide edilemez. Makbuz verilir.

*İş bu fatura muhteviyatına 8 gün içinde itiraz edilmediği

takdirde aynen kabul edilmiş sayılır.

*Fatura tanzim tarihinden itibaren en geç 15 gün içinde

ödenmesi gerekir. Aksi takdirde %7 gecikme faizi tahakkuk ettirilir.

*İhtilaf halinde Adana Mahkemeleri yetkilidir.

Tablo 2: Kapalı fatura örneği

3.3. Faturada Bulunması Gereken Bilgiler

- Faturayı düzenleyen işletmenin adı, unvanı, adresi, bağlı bulunduğu vergi dairesi ve vergi numarası
- Fatura ibaresi, seri ve sıra numarası, il kodu
- Maliye Bakanlığı logosu
- Faturanın düzenlenme tarihi
- Hizmeti satın alanın adı, adresi, vergi dairesi, vergi numarası ve varsa ticaret unvanı
- Mal ya da hizmetin türü, miktarı, fiyatı ve tutarı
- KDV oranı
- Toplam miktarın yazı ile yazımı
- İşletme kaşe ve imzası

3.4. Katma Değer Vergisinin (KDV) Hesaplanması

Hem yönetmelik hükümlerine göre hem de muhasebe işlemlerinde kolaylık sağlamak amacıyla fatura düzenlenirken KDV miktarı ayrıca belirtilmelidir. Ancak fatura verilen kişinin vergi dairesi ve vergi numarası belirtilmemişse KDV dahil yazılabilir.

- KDV Hariç Hesaplama

Bir malın satış fiyatına ilave olarak, dönem dönem değişen KDV oranının eklenerek satışa sunulabilmesi için yapılan hesaplamadır.

$$\frac{\text{Malın Fiyatı} * \text{KDV Oranı}}{100} = \text{KDV} \rightarrow \text{KDV} + \text{Malın Fiyatı} = \text{Malın KDV'li Satış Fiyatı}$$

Örnek

Malın Fiyatı : 200.00 YTL $\rightarrow (200.00 * 18) / 100 = 36.00$ YTL

KDV Oranı (% 18) : 36.00 YTL

Malın KDV'li Satış Fiyatı: 236.00 YTL

- KDV Dahil Hesaplama

Bir malın KDV dahil satış fiyatı, içinde yer alan KDV'nin hesaplanabilmesi için kullanılır.

Malın KDV'si = 18
Malın KDV'siz Hali = 100

Malın KDV'li Hali = 118

Malın KDV'li Satış Fiyatı * KDV Oranı

Malın KDV'li Hali = KDV

Örnek

Malın KDV'li Satış Fiyatı = 200.00 YTL
KDV Oranı (%) = 18

$\frac{200.00 * 18}{118} = 30.50$ YTL

3.5. Fatura Yerine Geçen Belgeler

➤ Perakende Satış Fişi

Perakende satışlarda yapılan ödemeleri belgelemek amacıyla kullanılan belgedir. İki şekilde düzenlenir. Birincisi yazar kasa tarafından düzenlenen 'Yazar Kasa Fişi' ikincisi el ile düzenlenen ' Perakende Satış Fişi ' dir.

➤ Gider Makbuzu

Fatura ile belgelendirilemeyen harcamalar için düzenlenen belgedir. Örneğin; taksi şoförünün düzenlediği belge.

➤ Serbest Meslek Makbuzu

Serbest meslek sahiplerinin, ürettikleri mal ya da verdikleri hizmet bedeli karşılığında düzenledikleri belgedir. Örneğin; Avukatın düzenlediği belge.

➤ Müstahsil Makbuzu

Fatura vermeyen üreticilerin sattıkları mal bedeli karşılığında düzenledikleri belgedir. Örneğin; bal üreticisinin düzenlediği belge.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Fatura koçanını alınız.	
➤ Fatura düzenleme tarihini yazınız.	
➤ Konuk adresini, vergi numarasını ve varsa ticaret ünvanını yazınız.	➤ Dikkatli olunuz.
➤ Hizmetin türünü, miktarını, fiyatını ve tutarını yazınız.	➤ Detaylara özen gösteriniz.
➤ KDV tutarını yazınız.	
➤ Net tutarı ve KDV miktarını yazınız.	➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ Toplam tutarı yazıyla yazınız.	
➤ İşletme kaşesini ilgili yere basınız.	
➤ Kaşenin üzerini imzalayınız.	
➤ Faturanın birinci nüshasını konuğa veriniz.	

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ KONTROL LİSTESİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendi yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Faturayı tanıyor musunuz?		
Faturanın özelliklerini biliyor musunuz?		
Fatura çeşitlerini biliyor musun?		
Faturada bulunması gereken bilgileri öğrendiniz mi?		
KDV' yi hesaplayabiliyor musunuz.?		
Fatura yerine geçen belgeleri tanıyor musunuz?		

DEĞERLENDİRME

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi fatura yerine geçen belgelerden değildir?
 - A) İrsaliye
 - B) Müstahsil makbuzu
 - C) Perakende satış fişi
 - D) Gider makbuzu
 - E) Serbest meslek makbuzu
2. Aşağıdakilerden hangisi faturada bulunması gereken bilgilerdendir?
 - A) İşletme kaşe ve imzası
 - B) KDV oranı
 - C) Fatura ya da hizmetin türü, miktarı, fiyatı ve tutarı
 - D) Maliye Bakanlığı logosu
 - E) Yukarıdakilerin hepsi
3. Aşağıdakilerden hangisi açık faturalar için söylenemez?
 - A) İşletme kaşesi ve imzası faturanın üst kısmındadır.
 - B) Karşılığı tahsil edilmiş faturadır.
 - C) Konuğa imza karşılığı teslim edilir.
 - D) Tahsilat sırasında tahsilât makbuzu kesilir.
 - E) Postayla taahhütlü olarak da gönderilebilir.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 4

AMAÇ

Bu faaliyetle verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürlerine uygun olarak, çıkış yapan konukların bilgilerini sisteme hatasız olarak işleyebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bir konaklama işletmesine gidip çıkış işlemlerinin sisteme nasıl işlendiğini gözlemleyerek bir rapor hazırlayınız ve sınıfta sunumunu yapınız.

4. ÇIKIŞ İŞLEMLERİNİ SİSTEME İŞLEME

4.1. Sistemden Çıkış İşlemi (Check-Out) Yapmak

Konaklama işletmesinden ayrılmak için ön kasaya gelen konuğun adı, oda numarası, folio numarası vb. sisteme girilerek konuk için açılan folio sayfası ekrana getirilir. Konuğun o ana kadar yapmış olduğu tüm harcamaların folioya işlenip işlenmediği kontrol edildikten sonra (Bakınız Çıkış İşlemleri (Check-Out) Modülü, Folio Alma Konusuna) tutar konuktan talep edilir ve konuğun ödeme şekline göre (nakit, kredi kartı, çek vb.) tahsilat yapılır. Toplam tutar, sisteme girilerek konuk foliosundaki borç bakiyesi “0” lanır. Hesabın sıfırlanmasıyla birlikte sistem otomatik olarak faturayı düzenler. Faturanın alt tarafına işletme kaşesi basılarak (kapalı fatura düzenlenerek) imzalanır ve asıl nüsha konuğa verilir. İkinci nüsha muhasebeye gönderilmek üzere muhafaza edilir.

Konuk harcamaları şirket ya da acente tarafından ödenecekse açık olarak düzenlenen fatura ve ekleri muhasebeye gönderilir.

4.2. Kat Hizmetlerine Bilgi Vermek

Günümüzde konaklama işletmelerinin büyük bir bölümünde otomasyon programları kullanılmaktadır. Sistemde yapılan tüm check/out işlemleri kat hizmetlerindeki (Housekeeping) bilgisayar ekranında da anında görüldüğü için ayrıca kat hizmetleri şefine (Housekeeper) bilgi vermeye gerek yoktur. Ancak işletmenin çok yoğun olduğu zamanlarda odaların hemen okeylenmesini sağlamak amacıyla telefon ya da telsizle bilgi verilebilir.

4.3. ıkış Yapan Konuk ve Oda Numarasını Teyit Etme

Sistemde check/out yapılmış göründüğü ya da n bürodan check/out yapan oda bildirildiğinde kat hizmetleri görevlisi (maid veya valet) ilgili odaya gider. Odada, konuğaa ait unutulmuş eşya olup olmadığını kayıp ya da zarar görmüş eşya olup olmadığını kontrol eder. Unutulmuş, kayıp ya da hasarlı eşya olması durumunda hemen n büro uyarılır. Her Őey normal ise odaların durumu günde 2 defa (İlki 09⁰⁰ – 10⁰⁰, ikincisi öğleden sonra 15⁰⁰ – 16⁰⁰ arasında) düzenlenen housekeeping raporu ile n büroya bildirilir. Raporlar matbu formlar doldurulabileceği gibi housekeepingdeki bilgisayardan sisteme girilerek de düzenlenebilir.

Housekeepingden gelen raporlar ile folio havuzu karşılaştırılarak odaların n bürodaki ve housekeepingdeki durumları kontrol edilir. Herhangi bir uyuramazlık varsa (rneğin 403 nu'lu oda housekeeping tarafından temiz ve boş oda (vacant) olarak gösterildiği halde n bürodaki folio rack'de dolu görünmektedir. Yani konuk hesabı kapatmadan otelden ayrılmıştır) “mutabakatsızlık raporu” düzenlenerek n büro müdürüne haber verilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Sistemden çıkış işlemlerini yapınız.	➤ Dikkatli olunuz. <ul style="list-style-type: none">• Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ Kat hizmetlerine bilgi veriniz.	➤ Detaylara özen gösteriniz. ➤ Takip ediniz.
➤ Çıkış yapan konuk oda numarasını teyit ediniz.	➤ Titiz olunuz. ➤ Araştırmacı olunuz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendi yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Sistemden çıkış işlemini yapabiliyor musunuz?		
Kat hizmetlerine haber verdiniz mi?		
Çıkış yapan konuk ve oda numarasını teyit ettiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. ÖLÇME SORULARI (BOŞLUK DOLDURMA SORULARI)

Bu faaliyet kapsamında kazandığınız bilgileri aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

1. Çıkış yapacak (check-out) konuğun hesabını çıkarmak için sisteme girilir ve konuğun adı ya da oda numarası yazılarak ekrana getirilir.
2. Konuk hesabı, seyahat acentesi ya da şirket tarafından ödenecekse fatura düzenlenir.
3. Housekeeping raporu günde kez düzenlenerek önbüroya verilir.
4. Housekeeping raporu ile önbürodaki folio rack'de uyumsuzluk olması durumunda raporu düzenlenir.
5. Konuk faturasının sistem tarafından otomatik olarak kesilmesi için hesabın gerekir.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 5

AMAÇ

Bu faaliyetle verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda gerekli ortam sağlandığında, işletme prosedürlerine uygun olarak, kredili hesaplarla ilgili işlemleri hatasız olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bir konaklama işletmesine giderek kredili hesaplarla ilgili işlemlerin nasıl yapıldığını gözlemleyiniz. Bir rapor hazırlayarak sınıf ortamında sunumunu yapınız.

5. HESAPLARI KREDİYE KALDIRMA

5.1. Kişi ve Acenteye Ait Kredili Hesaplar

Konaklama işletmelerinin ürettiği hizmetlerden sık sık yararlanan kişi, şirket ya da seyahat acenteleri işletmelerle kredi sözleşmesi imzalar. Sözü edilen sözleşmeyle rezervasyon yaptırdıkları tarihler arasında işletme hizmetlerini satın alacakları ve hesabı ödeyecekleri garantisi verirler. Sözleşme şartları sabit olmayıp taraflar sözleşme şartlarını aralarında mutabık kalarak hazırlarlar.

Kredi sözleşmesi, hizmeti satın alanlara hem işletme imkânlarını daha ucuza satın alma hem de bedelini daha sonra ödeme avantajı sağlar. Konaklama işletmesi ise daha çok konuk ağrılama, dolayısıyla da daha çok satış ve daha çok kâr elde etme imkânı sağlar.

Kişi, şirket veya seyahat acentesinin rezervasyon talebini antetli kâğıda yazarak bildirmesi gerekir. Rezervasyon talebi yapılırken konukların sayısı, varış ve ayrılış tarihleri, pansiyon durumları gibi konularda da bilgi verilir. Rezervasyon istendiği tarihlerde işletme uygun ise karşı tarafa rezervasyonun yapıldığı bildirilir.

Belirlenen tarihler arasında konaklama işletmesinin imkânlarından faydalanan konukların çıkış işlemleri sırasında konaklama ve pansiyon harcamaları şirket veya seyahat acentesi tarafından ödenir. Extra harcamalar ise sözleşme hükümlerine göre ödenir. Sözleşmelerde extra harcamaların konuklar tarafından ödenmesi genel bir uygulamadır.

5.2. Krediyeye Kaldırılan Hesapların Devri

Konaklama işletmesine sürekli gelen, işletmenin güvenini kazanmış, ödemede problem çıkarmayan kişiler için kredili satışlar yapılabilir, ancak bu kişiler için sözleşme yapılmaz. Tamamen karşılıklı iyi niyet ve güven çerçevesinde hizmet verilir. Konuğun sosyal statüsü, ekonomik durumu vb. kriterler göz önünde bulundurularak belirli bir kredi limiti belirlenir.

Gelen kişinin yaptığı harcamalar (konaklama, pansiyon durumu, extra harcamalar) kişi adına açılan room folioda takip edilir. Çıkış işlemi sırasında sistemde folio bulunup toplam hesap çıkarılır. Konuğa gösterilip onay alındıktan sonra toplam tutar folioya yazılarak hesap sıfırlanır. Düzenlenen açık fatura konuk adresine postalanmak üzere muhasebe departmanına gönderilir.

Gruplar için ise tek bir main folio açılır. Gruba dahil extra harcama yapan konukların hesapları ise extra foliolarda takip edilir.

Grup, seyahat acentesi aracılığıyla gelmişse grup lideri ya da rehber acentenin verdiği servis voucherını imzalayarak ön büroya teslim eder. Düzenlenen fatura acente adresine postalanmak üzere muhasebe departmanına gönderilir. Extra foliolarda izlenen grup üyesi konuklara ait extra harcamalar ise tek tek faturalandırılır ve bedelleri peşin olarak tahsil edilir.

Faturalarla birlikte foliolar, adisyonlar ve voucherlar da muhasebeye gönderilir. Burada fatura tutarları ile folio, adisyon ve voucherlar karşılaştırıp kontrolü yapılır.

Faturalar ile folio, adisyon ya da voucherler birbirini tutmuyorsa nedeni ön kasaya danışarak araştırılır ve rapor tutulur. Sorun yoksa fatura bedelleri kredili hesapların takip edildiği cari hesaplara aktarılır. Aynı gün ya da ertesi gün faturalar ilgililerin adreslerine gönderilir. Şirket ya da acente sözleşmede belirtilen zamanda fatura bedelini banka hesabına yatırıp dekontu konaklama işletmesine gönderir.

KIŞ SEZONU KONTENJAN TAHSİS SÖZLEŞMESİ

TARAFTAR:

1)(Bundan böyle Acente olarak anılacaktır).

AdresTlf:

.....OTELİ.....(Bundan böyle otel olarak anılacaktır).

2) Sözleşme Dönemi/...../..... -/...../.....

3) Bu sözleşme ile otel, acenteye.....adet odayı, R.O.H. sisteminde %.....doluluk garantisini ile (.....oda) tahsis etmeyi taahhüt eder.

4) Bu sözleşme ile 4. maddede belirtilen oda tahsisinde uygulanacak fiyatlar KDV hariç olup aşağıdaki gibidir.

Dönemler				
Pansiyon Durumu				
Çift Kişilik Oda				
Tek Kişilik Oda				
İlave Yatak				

5) Çocuk İndirimleri:

1. Çocuk 0-6 yaş. FREE

2. Çocuk 7-12 yaş. % 50

6) Standart odada maksimum konaklama 2+1 kişidir.

7. 21 = 18 / 14 = 12 / 7 = 6 aşağıda belirtilen tarihleri arasında girişlere uygulanacaktır.

Aksiyon tarihleri	/	/	/	/

ÖZEL ŞARTLAR

8. Acente otelde yapacağı konaklamalar için grup girişinden önce grubun 1 günlük toplam konaklama tutarından az olmamak üzere otele peşin ödeme yapacaktır.

9. "Otel" faturayı konuğun otelden çıkışından sonra, giriş tarihindeki T.C. Merkez Bankası döviz alış kuru esasına göre hazırlayarak ekinde voucher veya rezervasyon fişi ile birlikte acente merkez ofisine gönderecektir. Tüm ödemeler, mutabakat sağlandığı takdirde fatura tarihinden itibaren 21 gün içerisinde otele ödenecektir.

10. “Acente” “Otel” den kontenjanlı tahsis edilen odaları dilediği tur operatörüne veya acenteye pazarlamakta serbesttir.

11. Eğer “Otel” herhangi bir nedenle “Acente” konuğunu başka bir otele devretmek (transfer etmek) mecburiyetinde kalırsa, aynı düzey ve standartlarda veya üst kategoride bir otelde konaklatmak zorundadır. Konukların başka bir tesiste konaklaması durumunda “Acente” konunun mağdur olmaması ve tur operatörüne karşı olan güveninin sarsılmaması için sarf ettiği her türlü maddi harcamalarını “Otel” e fatura edecektir.

12. “Otel” 4.maddedeki fiyat tablosunda belirlenen opsiyon süresi öncesinde, hiçbir şekilde “Acente” ye yazılı veya sözlü bildirimde bulunarak satışları durdurma hakkına sahip değildir. Ancak yazılı olarak karşılıklı mutabakat sağlandığı takdirde kontenjan dağılımı tekrar görüşülür.

13. “Acente” ve “Otel”, oluşabilecek konuk şikayeti ve reklamasyonların konuk otelden ayrılmadan önce “Otel yetkilisi” ve “Acente” nin tayin ettiği rehber tarafından birlikte çözecektir. Eğer “Otel” “Acente” konunun mağduriyetine yardımcı olmaz ise, “Acente” nin reklamasyon departmanı bu konuda konunun memnuniyetini sağlar. Bundan doğacak zarar “Otel” e yansıtılır.

14. “Acente” ve “Otel” arasında yapılan bu sözleşme “Force Majör” (doğal afet, savaş, deprem, politik kriz, terör vs.) durumunda fesih olur.

15. İş bu sözleşmede yer verilmeyen tüm konularda 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun 37.Maddesinin (c) fıkrasının 1 nolu bendi uyarınca düzenlenmiş yönetmelik maddeleri uygulanır.

16. Otel bünyesinde veya çevresinde meydana gelen veya gelecek olan ve konukların mağduriyeti ile “Acente” nin yapacağı operasyonu etkileyecek her türlü tadilat ve inşaat faaliyetlerini “Otel” en geç giriş tarihinden 60 gün öncesine kadar acenteye bildirmek mecburiyetindedir.

17. Tesise ana restaurantın kapanış saatinden sonra “Giriş” yapan “Acente” konukları için “Otel” odalara soğuk meze tabağı veya Sandviç servisini ücretsiz olarak uygular. Bu uygulama kişi başı yapılır.

18. “Otel” “Acente” kadrosunda yer alan rehber tesisinde “Acente” misafirlerine uygulanan konseptten yararlanmasına müsaade verir ve extra harcamalarında % 50 indirim uygular. “Acente Rehberi” extra harcamalarını resepsiyona peşin olarak yapacaktır.

19. Konukların yapacağı extra harcamalar, kendileri tarafından ödenecektir.

20. “Otel” genel tanıtım bilgileri, Fact Sheet / Konsept açıklaması ve uygulaması hakkındaki ayrıntıları iş bu sözleşme imzalandığında “Acente” ye verecektir.

21. “Otel” “Acente” rehberinin yazılı olarak resepsiyona bildirdiği hoşgeldiniz (Welcome) kokteylini bildirilen saat ve yerde hazır bulundurur ve “Acente” ye bu servis ve kokteyl için herhangi bir ücret uygulamaz.
22. “Otel” acentenin otelde konaklayacak her grubunun rehber ve şoförünü free konaklatır. Rehber mutlak suretle Single oda verilir.
23. İş bu sözleşmeden doğabilecek anlaşmazlıklar halindeMahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.
24. Bu sözleşme, taraflar arasındaki ticari ilişkinin tümünü kapsar. Taraflar arasında turizm faaliyetleri ve yolcu konaklamasına yönelik veya bu sözleşmenin nasıl yorumlanacağı konusunda başka hiçbir yazılı veya sözlü anlaşma yapılmamıştır. Bu sözleşmenin sözüne ve ruhuna yönelik tüm değişiklikler, şahitler huzurunda imzalanmak ve bu sözleşmeye eklenmek suretiyle geçerlilik kazanır.
- İş bu sözleşme 24 Maddeden ibaret olup taraflarca okunmuş ve/...../..... günü Antalya da imzalanmıştır.

Tablo 3: Sözleşme örneği

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Krediye kaldırılacak hesapları tespit ediniz.	➤ Sorumluluk sahibi olunuz.
➤ Acentelere ait krediye kaldırılacak hesapları çıkarınız.	➤ Detaylara özen gösteriniz.
➤ Şirketlere ait krediye kaldırılan hesapları çıkarınız.	
➤ Şahıslara ait krediye kaldırılan hesapları çıkarınız.	
➤ Krediye kaldırılan hesapları muhasebeye devrediniz.	➤ Dikkatli olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendi yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Kredi sözleşmesi düzenlediniz mi?		
Konuk hesaplarını folio’ da takip ettiniz mi?		
Konuk için ön fatura çıkardınız mı?		
Konuk için fatura düzenlediniz mi?		
Gruplarda extra harcamalar için her konuğa ayrı bir tatura düzenlediniz mi?		
Fatura, adisyon, folio ve voucherleri muhasebeye gönderdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet kapsamında kazandığınız bilgileri aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

Aşağıdaki cümleleri okuyunuz. Doğru ise (D) harfini, yanlış ise (Y) harfini cümlenin başındaki parantez içine yazınız.

- 1) () Kişi veya acenteler ile konaklama işletmeleri arasındaki kredi sözleşmesi konuklar otele geldikten sonra imzalanır.
- 2) () Kişi veya seyahat acentesinin, konaklama işletmesine yapacağı rezervasyon talebini antetli kağıda yazması gerekir.
- 3) () Kredi sözleşmesi seyahat acentesine hem konaklama işletmesinin hizmetlerini daha ucuza alma hem de faturayı daha sonra ödeme imkânı sağlar.
- 4) () Seyahat acentesinin ödeyeceği tutar için kapalı fatura düzenlenir.
- 5) () Kredi sözleşmesi bulunan şirket ya da acenteler adına düzenlenen faturalar, takip ve tahsili için muhasebe departmanına gönderilir.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 6

AMAÇ

Bu faaliyetle verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, ön kasa hesaplarının muhasebeye devrini tesis prosedürüne uygun olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bir konaklama işletmesini ziyaret ederek ön kasa hesaplarının muhasebeye nasıl devredildiğini araştırınız. Bir rapor hazırlayarak sınıf içinde sunumunu yapınız.

6. ÖNKASA HESAPLARININ MUHASEBEYE DEVRİ

6.1. Döviz İşlemlerini Yapmak

Ön büro bölümünün birimlerinden biri olan ön kasa bölümü döviz bozma ve hesabın dövizle tahsili işlemlerini de yapmaktadır. Bu nedenle dövizdeki değişiklikler günü gününe takip edilerek kurlardaki düşme ya da yükselmelerin sisteme girilmesi gerekir. Kurlardaki günlük değişimler Merkez Bankasından öğrenilir.

Ön kasa görevlisi ayrıca dövizle ilgili işlemleri, dövizin alım-satımı sırasında işletmenin alacağı komisyon, alınacak dövizin uluslararası geçerliliği vb. gibi konularda tesis prosedürü göz önünde bulundurularak yapmalıdır.

6.2. Önkasa Avansının Talebe Göre Belirlenmesi

Ön kasa bölümü zaman zaman konuk adına harcama (paid out) yapmaktadır. Bu harcamaları yapabilmesi için günlük olarak muhasebeden avans talep eder. Avans miktarı tesis büyüklüğü, konuk sayısı, önceki günlerde yapılan harcama miktarı vb. nedenlere göre işletmeden işletmeye değişebilir. (Günümüzde önkasa avansları ortalama 5 yıldızlı oteller için günlük 1000 YTL, 4 yıldızlı oteller için 500 YTL civarındadır).

Konuk adına yapılan bu harcamaların (Konuk için araba kiralama, gazete, dergi alma vb.) bedelleri ön kasadan ödenir ve alınan fatura konuk foliosuna kaydedilir.

Gün sonunda konuk adına yapılmış harcamaların faturaları muhasebeye teslim edilir ve bedeli alınarak ön kasadaki yerine konur. Böylece yeni güne ön kasa avansı yenilenmiş olarak başlanır.

Örneğin; günlük ön kasa avansı 500 YTL olan bir konaklama işletmesinde 245 YTL lik paid out harcaması yapılmış olsun. Gün sonunda yapılan 245 YTL lik harcamaların faturaları muhasebeye teslim edilip karşılığında 245 YTL nakit alınır. Alınan nakit önkasaya konur ve böylece ertesini gün ön kasada bulunması gereken 500 YTL denkleştirilmiş olur.

6.3. Önkasa Hesaplarının Muhasebeye Devri

Önbüro bölümü günün 24 saati hizmet verdiği için personel 3 vardiya (shift) halinde çalışır. İşletmeye göre değişmekle birlikte çalışma saatleri 08–16, 16–24, 24–08 saatleri arasındadır.

6.3.1. Ara Devir

Bazı günlerde önkasaya yoğun para girişi olabilir. Bu durumda önkasada çok para bulunmaması için gün sonu devri beklenmeden ara devir yapılarak faturalar ve nakit para muhasebeye gönderilir.

6.3.2. Gün Sonu Devri

Gün boyunca yapılan önkasa işlemlerinin gece vardiyasında çalışan görevli tarafından (Night Auditor) muhasebeye devredilmesi gerekir. Bunun için önce kasadaki nakit para sayılır. Ardından yapılan giderlerin toplamı (Örneğin paid out faturaları) ve gelirlerin toplamı (Örneğin çıkış yapan konuğun yaptığı ödeme) belirlenir. Elde edilen sonuçlar “Kasa Kapama Raporu” na işlenir. Kasa kapama raporu, Z raporu, alınan faturalar, kesilen faturalar, nakit YTL ya da döviz (ödeme kredi kartıyla yapılmışsa pos slibi, çekle ödenmişse çek) döviz bozdurma formları vs. muhasebeye götürülerek teslim edilir. Paid out yapılan fatura bedeli nakit olarak alınıp önkasaya konur ve devir işlemi tamamlanmış olur.

Örneğin; günlük ön kasa avansı 1000 YTL olan bir konaklama işletmesinde o gün 620 YTL paid out ödemesi yapılmış, check out yapan 7 konuktan 2.450 YTL nakit tahsil edilmiş ve döviz bozdurma sırasında 55 YTL komisyon alınmış olsun.

Önkasa avansı :	(+)	1.000.00YTL
Check out gelirleri :	(+)	2.450.00 YTL
Döviz bozma gelirleri :	(+)	55.00 YTL
		<hr/>
		3.505.00 YTL
Paid out giderleri :	(-)	620.00 YTL
		<hr/>
Kasada olması gereken :		2.885.00 YTL

Night Auditor gece işlemleri sırasında 2.885.00 YTL nakit parayı 2.450.00 YTL'lik konuklar adına kesilmiş faturaları (Check out), 620.00 YTL'lik konuklar adına yapılan harcama faturaları (paid out) ve döviz bozdurma formlarını muhasebeye teslim eder. Muhasebeden paid out karşılığı olan 620.00 YTL yi nakit olarak alıp ön kasaya koyar ve gün sonu devrini tamamlamış olur.

UYGULAMA FAALİYETİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Günlük döviz kurlarını kontrol ediniz.	➤ Dikkatli olunuz.
➤ Döviz alımında tesis prosedürlerini uygulayınız.	➤ Titiz olunuz.
➤ Gerektiğinde önkasa avansı talep ediniz.	➤ Detaylara özen gösteriniz.
➤ Önkasa hesaplarını muhasebeye devrediniz.	

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

KONTROL LİSTESİ

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendi yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	Evet	Hayır
İşlem Basamakları		
Döviz kurlarındaki günlük değişimleri sisteme doğru olarak girdiniz mi?		
Önkasa avansını talebe göre belirlediniz mi?		
Önkasa hesaplarının ara devrini doğru olarak yaptınız mı?		
Önkasa hesaplarının gün sonu devrini doğru olarak yaptınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Eksik veya hatalı gördüğünüz konularda öğrenme faaliyetine dönerek konuyu tekrar ediniz ve kontrol listesini yeniden uygulayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Ölçme Soruları

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz

- 1) () Önbüro personeli dövizlerdeki günlük kur değişimini merkez bankasından öğrenirler.
- 2) () Önkasa bölümü konuk adına harcama yapabilmek için muhasebeden günlük olarak önkasa avansı talep eder.
- 3) () Gün sonu devrinde sadece kasadaki para muhasebeye gönderilir.
- 4) () Gün sonu devrinde paid out için yapılan ödemelerin faturaları teslim edilip karşılığında fatura bedeli nakit alınıp önkasaya konur.
- 5) () Konuk adına yapılan harcamaların (paid out) faturaları konuk foliosuna işlenmez.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Çıkış Kayıt İşlemleri modülü, araştırma çalışmaları ve faaliyetleri sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz size ölçme aracı uygulayacaktır. Bu değerlendirme sonucuna göre öğretmeninizle iletişim kurarak bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	E
3	B

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	D
3	E

ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	A
2	E
3	B

ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1	Folio
2	Açık
3	2
4	Mutabakatsızlık Raporu
5	Sıfırlanması

ÖĞRENME FAALİYETİ-5 CEVAP ANAHTARI

1	Y
2	D
3	D
4	Y
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-6 CEVAP ANAHTARLARI

1	D
2	D
3	Y
4	D
5	Y

KAYNAKÇA

- AKYİĞİT Fuat, **Yayımlanmamış Önbüro Ders Notları**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi), Aksaray, 2005.
- BATMAZ Gönül, **Ass. General Manager**, Meryan Hotel (5 Yıldız), Alanya.
- DERELİ Metin. **Otel İşletmelerinde Önbüro**, Turban Turizm A.Ş., Ankara, 1989.
- GÖKDENİZ Ayhan, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Turhan Kitapevi, Ankara, 1999.
- GÖKDENİZ Ayhan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Organizasyonu ve Yönetimi.**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- GÜNAYDIN Akın, **Front Office Manager**, Akar International Hotel (4 Yıldız), Ankara.
- İMECE Mehmet, **Front Office Manager**, Perissia Hotel (5 Yıldız), Side.
- KOZAK Nazmi, **Otel İşletmeciliği**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2002.
- KOZAK Nazmi, **Otel İşletmeciliği**, Anatolia Yayıncılık, Ankara, 1995.
- KOZAK Sabah, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1995.
- MISIRLI İrfan, **Önbüro**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1993.
- MISIRLI İrfan, **Önbüro**, Turizm Bakanlığı Yayınları, Ankara, 1995.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- SARICA Hüseyin, **Front Office Manager**, Sirene Golf Resort Hotel (5 Yıldız), Belek.
- SÜBAY Neslihan. **Front Office Manager**, İlci Residence Hotel (5 Yıldız), Ankara.
- ŞENER Burhan. **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Gazi Kitapevi, Ankara, 1997.
- ZENGİN Burhanettin, **Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri**, Değişim Yayınları, Adapazarı, 2001.