

**T.C.  
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

**VARDİYA DEVİR İŞLEMLERİ**  
**811ORK014**

**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 .....	ii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1 .....	3
11. SEYİR DEFTERİNİ (LOG BOOK) OKUMA.....	3
1.1. Vardiyanın Tanımı .....	3
1.2. Vardiya Belirlenmesi .....	3
1.3. Seyir Defterini ( Log Book ) Okuma .....	4
1.4. Seyir Defterinin Takibi .....	4
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	5
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	6
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2 .....	8
2. ANAHTAR VEYA ANAHTAR KARTI KONTROLÜ .....	8
2.1. Anahtarlık ve Anahtar Sistemleri.....	8
2.1.1. Anahtarlık .....	8
2.1.2. Anahtar Sistemleri .....	8
2.2. Anahtar Kartı ve Özellikleri.....	10
2.3. Pas Anahtarı veya Kartı Tanımı ve Özellikleri .....	11
2.3.1. Pas Anahtarı Tanımı .....	11
2.3.2. Pas Anahtarı Özellikleri.....	11
2.4. Anahtar Kontrolü .....	12
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	14
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	15
ÖĞRENME FAALİYETİ- 3 .....	17
3.VARDİYADA YAPILAN İŞLEMLER LİSTESİ (CHECK LİST) KONTROLÜ .....	17
3.1. Kontrolde Eksikleri Tespit Etme.....	17
3.1.1. Sabah Vardiyası.....	17
3.1.2. Akşam Vardiyası .....	18
3.1.3. Gece Vardiyası .....	18
3.2. Kontrol Sonrası Eksiklikleri Tamamlama.....	18
UYGULAMA FAALİYETLERİ.....	19
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	21
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	23
CEVAP ANAHTARLARI .....	24
KAYNAKÇA .....	25

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>811ORK014</b>
<b>ALAN</b>	<b>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri</b>
<b>DAL</b>	<b>Ön Büro Elemanlığı</b>
<b>MODÜL</b>	<b>Vardiya Devir İşlemleri</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Tesis prosedürlerine göre vardiya devir işlemlerini eksiksiz yapılmasını sağlayan öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40 / 32
<b>ÖN KOŞUL</b>	Konuk Kayıt İşlemleri modülünü almış olmak.
<b>YETERLİLİK</b>	Vardiya devir işlemlerini yapmak.
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Gerekli ortam sağlandığında tesis prosedürlerine göre vardiya devir işlemlerini eksiksiz yapabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tesis prosedürüne göre seyir defterini (Log book) doğru okuyabileceksiniz.</li><li>➤ Tesis prosedürüne göre anahtar kontrollerini yapabileceksiniz.</li><li>➤ Tesis prosedürüne göre vardiyada yapılan işlemler listesini eksiksiz kontrol edebileceksiniz.</li></ul>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam</b> Sınıf, atölye, sektör, kütüphane, bilgi teknoloji ortamları ve kendi kendinize veya grupla çalışabileceğiniz tüm ortamlar. <b>Donanım</b> Seyir defteri, anahtarlık, anahtar kartı, bilgisayar, televizyon, VCD, projeksiyon, büro kırtasiye malzemeleri, ofis araç ve gereçleri, vb.
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içinde yer alan herhangi bir öğrenme faaliyetinden sonra, verilen ölçme araçları ile kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Modül sonunda öğretmenin tarafından hazırlanacak ölçme araçları ile modülde kazandığınız bilgi ve beceriler değerlendirilecektir.

# GİRİŞ

## **Sevgili Öğrenci,**

Bu modülde ilk olarak; vardiya kavramı ve konaklama işletmelerinde vardiyaların belirlenme esaslarını, vardiya değişimlerinde mesaj defterini okumanın önem ve gerekliliğini öğreneceksiniz.

İkinci olarak; konaklama işletmelerinde kullanılan anahtar sistemleri, anahtar kartları ve pas anahtarları hakkında bilgi sahibi olacaksınız.

Üçüncü olarak; sabah, akşam ve gece vardiyasında yapılan işlemlerin nasıl kontrol edildiğini öğreneceksiniz.

Bir görevi devraldığınızda sizden önce ne yapıldığını ve sizin ne yapmanız gerektiğini bilmeniz gerekir. Ön büroda sizden önce çalışan memurun sizin vardiyanıza bıraktığı işleri mesaj defterinden öğrenebilirsiniz. Aynı şekilde siz de kendinizden sonra görevi devralacak personele yapılması gereken işleri ve takip edilecek hususları mesaj defterini kullanarak iletebilirsiniz. Bu nedenle; mesaj defterinin doğru okunması ve düzenli kullanılması çok önemlidir. Aksi takdirde iş akışında sorunlarla karşılaşılabilir ve müşteri şikâyetlerine muhatap olmak zorunda kalabilirsiniz.

Konaklama işletmelerinde otel güvenliğinin sağlanmasında en önemli faktörlerden biri; kullanılan anahtar sistemidir. Anahtar sistemi çok iyi tasarlanmalıdır. Güvenlik açıkları olmamalıdır. Kullanılan tüm anahtarların açtığı kapılar ve bu anahtarları kullanan sorumlular bilinmelidir.

Pas anahtar sisteminin kullanıldığı işletmelerde oda anahtarlarıyla ilgili en önemli konu; anahtar kontrollerinin zamanında ve eksiksiz olarak yapılmasıdır. Bu kontroller oda anahtarlarının kaybolmasını önleyecektir. Ayrıca; anahtar kontrolleri, oda kontrolleri açısından da önemlidir. Gece yapılan anahtar kontrolleri dolu ve boş odalar hakkında bilgi verir.

Müşterilerinizin ve işletmenizin güvenliği için anahtar sistemleri ve kontrolleri hakkında bilgi sahibi olmak oldukça önemlidir.

Vardiyanızda yapmanız gereken işleri bilmek mesleki bir sorumluluktur. Bu sorumluluğu eksiksiz yerine getirmek sizi başarılı kılacak, bu başarı beraberinde mutluluğu ve mesleki hazzı tatmanızı sağlayacaktır.

Bu modül sonunda elde edeceğiniz bilgi ve beceriler, sektördeki başarınız açısından çok önemlidir. Alanınızda başarılı olmak için bu bilgileri eksiksiz öğrenmelisiniz.



# ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

## AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, tesis prosedürüne göre seyir defterini (Log book) doğru olarak okuyabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki otel işletmelerinden vardiya kavramını araştırınız.
- Bölgenizdeki otel işletmelerinde kullanılan seyir defterlerini (Log book) inceleyiniz ve bir örneğini alarak derse geliniz.
- Araştırma konusunda sanal ortamda ve ilgili sektörde kaynak taraması yapınız.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız.

## 1. SEYİR DEFTERİNİ (LOG BOOK) OKUMA

### 1.1. Vardiyanın Tanımı

Vardiyanın sözlük anlamı nöbetleşe çalışma demektir. Otel işletmelerinde personelin 24 saat içinde nöbetleşe çalışmasıdır.

### 1.2. Vardiyaların Belirlenmesi

Ön büroda çalışma saatleri, otel işletmesinin yapısına, büyüklüğüne ve personel sayısına göre değişiklik göstermektedir. Ayrıca yapılan işlerin yönetimi ve iş akışı çalışma saatlerinin belirlenmesinde diğer bir faktördür. Büyük ve orta büyüklükteki otel işletmelerinin ön büro bölümünde müşterilere 24 saat hizmet verilmesi, iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle personel üç vardiya (shift) istihdam edilmektedir. Bu vardiya saatleri genellikle şu saatler arasındadır:

08:00 – 16:00	07:00 – 15:00	
16:00 – 24:00	ya da	15:00 – 23:00
24:00 – 08:00		23:00 – 07:00

Otel işletmelerinde vardiya değişimleri iş yoğunluğunun az olduğu saatlerde yapılır. Ayrıca vardiyalar yapılan işlerin özelliklerine göre belirlenmektedir. Örneğin; sabah vardiyası check out işlemlerinin yoğunlukla başlamasından önce; akşam vardiyası check in işlemlerinin yoğunlukla başlamasından önce; gece vardiyası ise gece işlemlerinin öncesinde başlar.

### 1.3. Seyir Defterini ( Log Book ) Okuma

Seyir defteri ( log book ), önemli mesajların, daha sonra takip edilmesi gereken konuların ve işlerin yazıldığı defterdir. Seyir defteri, bir sonraki vardiyaya devredilen mesajların, bilgilerin ve işlerin unutulmasını önler.

Vardiyayı devralacak resepsiyon memuru devir işleminden önce seyir defterini okumalı ve imzalamalıdır. Eğer seyir defterinde okunmayan, anlaşılmayan veya tereddüt edilen noktalar varsa bunlar sorulmalı, anlaşılmayan nokta kalmamalıdır. Shifti devir eden görevliler, takip edilmesi gereken konuları shifti devir alan görevlilere seyir defteri üzerinde detaylı bir şekilde açıklamalıdır.

### 1.4. Seyir Defterinin Takibi

Shifti devir alan resepsiyon memuru seyir defterindeki mesajları ve yapılacak işleri aynı zamanda hafızasında da tutmalıdır, bu sayede işlerin takibi de kolaylaşacaktır.

Örneğin, 102 numaralı odada konaklayacak olan Ahmet Sayın'dan T.C. kimlik numarasının öğrenilmediğini düşünelim. Resepsiyon memuru Ahmet Sayın'ı gördüğü anda ne yapması gerektiğini hatırlayacak ve T.C. kimlik numarasını öğrenecektir. Aksi takdirde konuk resepsiyona geldiğinde seyir defterine bakılarak da ne yapılması gerektiği görülecektir. Ancak konuğu bekletip seyir defterini okumak hem zaman kaybına hem de konuğun sıkılmasına neden olacaktır.

Seyir defterinin gün içinde zaman zaman okunarak yazılmış olan işlerin yapılıp yapılmadığı kontrol edilmelidir.

Örneğin 105 numaralı odada konaklayan müşteri banyo prizinin arızalı olduğunu bildirdi. Gece vardiyasında çalışan resepsiyon memuru bu arızanın 08.00–16.00 vardiyasında teknik servise bildirilmesi gerektiğini seyir defterine not aldı. 08.00–16.00 vardiyasında çalışan resepsiyon memuru da seyir defterini okuduğunda bu arızanın bildirilmesi gerektiğini, bildirilmişse kontrol edilmesi gerektiğini görecektir. Böylece seyir defterine yazılmış olan işlerin unutulması önlenecektir.

Resepsiyon memuru, shiftini tamamlamadan önce son bir kez seyir defterini kontrol etmeli, görev süresi içinde yapılması gereken işleri sonuçlandırmalıdır. Bir sonraki vardiyada yapılacak olan işleri tekrar seyir defterine yazmalı ve shift'i devralan görevliye gerekli açıklamaları yapmalıdır. Küçük işletmelerde matbu seyir defteri yerine not defteri ya da ajanda kullanılabilir.



## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Birim içi mesajları okuyunuz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Vardiyanızı devralmadan önce seyir defterini dikkatlice okuyunuz.</li><li>➤ Seyir defterindeki mesajlar hakkında sizden önce görev yapan resepsiyon memuru ile görüşünüz</li><li>➤ Seyir defterinde anlamadığınız mesajları sorunuz.</li></ul>
➤ Bırakılan mesajları değerlendiriniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Masajları tekrar okuyunuz.</li><li>➤ Mesajların öncelikli olanlarını belirleyiniz</li><li>➤ Mesajların önemli olanlarını belirleyiniz.</li></ul>
➤ İş planı yapınız.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Yapacağınız işleri belirleyiniz.</li><li>➤ Yapacağınız işleri önceliklerine göre bir sıraya koyunuz.</li><li>➤ Yapacağınız işlerin hangi departmanlarla ilgili olduğunu belirleyiniz.</li><li>➤ Yapacağınız işler için kimlerle işbirliği yapacağınızı belirleyiniz.</li><li>➤ İşlerin takibin nasıl yapacağınızı tespit ediniz.</li><li>➤ Kontrol tekniklerini belirleyiniz.</li></ul>
➤ Diğer birimleri ilgilendiren bilgileri aktarınız.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Aktaracağınız bilgi ile ilgili formu doldurunuz.</li><li>➤ Doldurduğunuz formu ilgili departmana gönderiniz.</li><li>➤ Acil olan işler için ayrıca telefonla irtibat kurunuz.</li></ul>
➤ Seyir defterini belirtilen sorunları takip ediniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Seyir defterini gün içinde zaman zaman okuyunuz.</li><li>➤ Diğer departmanları ilgilendiren sorunların iletilmediğinden emin olunuz.</li></ul>
➤ Kontrol ediniz.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Sorunların gün içinde giderilip giderilmediği hakkında görevlilerden bilgi alınız.</li><li>➤ Giderilemeyen sorunları nedenleri ile not ediniz.</li><li>➤ Giderilemeyen sorunları yetkililere iletiniz</li><li>➤ Giderilemeyen sorunlarla ilgili tedbirleri alınız.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıda bazı eksik ifadeler sıralanmıştır. Her boş bırakılan kısımdan bir kelime veya kelime grubu çıkarılmıştır. İfadeleri doğru olacak şekilde tamamlayınız.

1. Otel işletmelerinde personelin 24 saat içinde nöbetleşe çalışmasına ..... denir.
2. Büyük ve orta büyüklükteki otel işletmelerinin ön büro bölümünde müşterilere 24 saat hizmet verilmesi, iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle personel ..... vardiya (shift) istihdam edilmektedir.
3. Önemli mesajların, daha sonra takip edilmesi gereken konuların ve işlerin yazıldığı deftere ..... denir.
4. Ön büro departmanında bir vardiyanın süresi ..... saattir.
5. Seyir defteri vardiya değişiminde ..... ve ..... dır.

## DEĞERLENDİRME

Sorulara verdiğiniz cevaplar ile cevap anahtarını karşılaştırınız. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Cevap anahtarını modül sonunda bulabilirsiniz. Yanlış cevaplarınız varsa öğrenme faaliyetinin ilgili tekrar ediniz.

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Vardiyanızı teslim almadan önce seyir defterini dikkatlice okudunuz mu?		
2	Mesajlar hakkında sizden önce çalışan personelden yeterli bilgi aldınız mı?		
3	Mesajları önem ve önceliğine göre sınıflandırdınız mı?		
4	Vardiyanızda yapacağınız işlerle ilgili doğru bir iş planı yaptınız mı?		
5	Diğer departmanlarla ilgili mesajları zamanında ilettiniz mi?		
6	Diğer departmanlara bildirdiğiniz mesajların düzenli olarak kontrolünü yaptınız mı?		
7	Çözülmeyen problemlerle ilgili yeterli tedbirler aldınız mı?		

## DEĞERLENDİRME

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonucunda kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Cevaplarınızın tamamı “evet” ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

## AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, tesis prosedürüne göre anahtar kontrollerini yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bölgenizdeki konaklama işletmelerinde kullanılmakta olan anahtar sistemlerini araştırınız.
- Bölgenizde konaklama işletmeleri için anahtar sistemleri üreten işletmeleri ziyaret ederek nasıl üretildiklerini inceleyiniz.
- Araştırma konusunda sanal ortamda ve ilgili sektörde kaynak taraması yapınız.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız .

## 2. ANAHTAR VEYA ANAHTAR KARTI KONTRÖLÜ

### 2.1. Anahtarlık ve Anahtar Sistemleri

#### 2.1.1. Anahtarlık

Anahtarlık (anahtar racki), oda anahtarlarının ve müşterilere ait çeşitli mesaj, mektup vb. postanın bulunduğu küçük bölmeciklerdir. Her bölmenin üzerinde oda numarası yazılıdır. Anahtarlık, resepsiyonda müşterinin kolayca görebileceği bir yerde yer alır.

#### 2.1.2. Anahtar Sistemleri

Otel işletmelerinde kullanılan mevcut anahtar sistemlerini dört gruba ayırmak mümkündür.

##### 2.1.2.1. Klasik Sistem

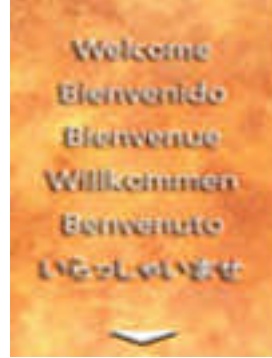
Her odanın bir anahtarının bulunmasıdır. House Keeper ve kat görevlilerinde her oda anahtarının yedeği bulunur. Bu sistemin çok anahtarı bir arada bulundurma, anahtarlar kaybolduğu anda müdahale edememe, tehlike anında veya güvenlikle ilgili durumlarda odaya girememe gibi tehlikeleri vardır.

### 2.1.2.2. Pas Sistemi

Odaların grup grup, kat görevlisinden başlayarak sorumluluk derecesine göre pas anahtarlarıyla açılması sistemidir. Müşteri anahtarları ayrı olmasına rağmen kat sorumlusu kattaki bütün kapıları tek anahtarla açabilmektedir. House Keeper katlardaki bütün kapıları tek anahtarla açabilmektedir. Otel müdürü ise oteldeki bütün kapıları tek (Genel Pas) anahtarla açabilmektedir.

### 2.1.2.3. Elektronik Kart Sistemi

Müşterilere verilen özel kartlar vasıtasıyla kapılar açılmaktadır. Kartlar işletme içinde ödeme aracı olarak kullanılabilmesi gibi, otel içinde tanıtım kartı olarak da kullanılabilir. Odada kalan müşteri değiştiğinde kartlar geçerliliğini yitirmektedir. Böylece odaların yalnızca kalan müşteri tarafından açılması sağlanmaktadır.



Resim 1: Elektronik kartlı kilit    Resim 2: Elektronik kapı kartı

### 2.1.2.4. Akıllı Kart ( Smart Card ) Sistemi

Akıllı kart, üzerinde mikroçip bulunan, normal kredi kartı boyutunda plastik bir karttır. “Akıllı Kart” diye adlandırılmasının nedeni, kartın üzerindeki hafızanın kapasitesinin elektronik kart sistemindekine göre çok çeşitli türde veriyi hafızasında depolayabilmesi ve işleyebilmesidir.



Resim 3: Akıllı kart ( Smart kart )

Müşteri otele check-in yaptığında kart üzerindeki hafızaya müşteri bilgileri ve müşterinin isteği miktarda kredi yüklenmektedir. Böylece, müşterinin değişik departmanlarda kartla harcama yapmasına olanak tanınmakta ve yapılan harcama tutarı, anında karttaki kredi miktarından düşmektedir.



Resim 4: Akıllı kart kullanım alanları

#### 2.1.2.5. Elektronik ve Akıllı Kartların Özellikleri

- Misafir emniyeti sağlar.
- Otel emniyeti sağlar.
- Anahtar alıp verme işini ortadan kaldırdığı için personele zaman kazandırır.
- Kaybolduğunda yenisi resepsiyondan verilebilir, fazla masraf gerektirmez.
- Taşınması kolaydır.
- Odadaki tüm elektrik sistemi karta bağlı olduğu için enerji tasarrufu sağlar.

### 2.2. Anahtar Kartı ve Özellikleri

Anahtar kartı ( Key Card ), konukların oda anahtarlarını resepsiyona verme-alma işlemlerinde anahtarların kendilerine ait olduğunu belgelemek için kullanılan kartlardır. Anahtar kartı, müşteri odalarının güvenliğini sağlamak için kullanılır. Otel müşterileri oda anahtarlarını odada olmadıkları zamanlarda resepsiyona bırakmakta, odalarına çıkarken resepsiyondan almaktadır. Oda anahtarlarının kötü niyetli kişilerin eline geçmemesi için anahtar kartları kullanılmaktadır. Anahtar kartının kullanıldığı işletmelerde anahtar kartını göstermeyen kişilere oda anahtarı verilmez. Böylece odada kalmayan kişilerin odalara çıkması önlenmiş olur.



**Resim 5: Anahtar kartı**

Anahtar kartı, konuğa check-in sırasında doldurularak verilir. Konuk tiplerine göre değişik renklerde kullanılabilir. Üzerinde konuğun konaklaması ile ilgili bilgiler yazılır. Bazı işletmeler tarafından otel kimlik kartı olarak da adlandırılır.

## **2.3. Pas Anahtarı veya Kartı Tanımı ve Özellikleri**

### **2.3.1. Pas Anahtarı Tanımı**

Konaklama işletmelerindeki oda veya ofis kapılarının açılmasında kullanılan anahtardır. Bu anahtarın bölüm bölüm, veya sorumluluk alanına göre hangi kapıları açacağı önceden sisteme işlenmiştir.

### **2.3.2. Pas Anahtarı Özellikleri**

Pas anahtarlarının özellikleri ve sınıflandırılması aşağıdaki gibidir.



**Resim 6: Pas anahtarı**

### **2.3.2.1. Kat Görevlileri Anahtarı**

Yalnızca günlük oda hizmeti verilirken fiziki koşullara uygun olarak oluşturulan sorumluluk alanındaki odalara giriş yapılabilen tek anahtardır. Oda temizliğinde görevlendirilen temizlik görevlilerinin kullanımı için oluşturulmuştur. Görev bitiminde kat şefine geri verilir.

### **2.3.2.2. Kat Pas Anahtarı ( Sub Muster Key )**

Yalnızca bir kattaki konuk odalarına giriş yapabilen bir tek anahtardır. Konuk katlarında görevlendirilen Kat Şeflerinin kullanımı için oluşturulmuştur.

### **2.3.2.3. Ana Pas Anahtarı ( Master Key )**

Tesisteki tüm konuk odalarını açabilen giriş yapabilen tek anahtardır. Herhangi bir odaya denetim veya acil durumlarda girebilmek için kullanılır. Housekeeper ve Yardımcılarının kullanım yetkisi vardır.

### **2.3.2.4. Bina Pas Anahtarı ( General Master Key )**

Tesisteki tüm alanları (ofisler, mutfak, depolar, odalar, salonlar, vb.) açmak için kullanılan anahtardır. Tesis Genel Müdüründe ve Gece Müdüründe bulunabilir. Güvenlik açısından bölüm yöneticisinin üstünde taşınması risklidir. Gerektiğinde ve acil durumlarda muhafaza edildiği birimden, kullanım amacı belirtilerek imza karşılığı bölüm müdürlerince alınır ve iade edilir.

## **2.4. Anahtar Kontrolü**

Anahtar kontrolü, resepsiyondaki bilgiler ile anahtarlıkta bulunan anahtarların karşılaştırılması işlemidir. Resepsiyonda anahtar kontrolü dendiğinde iki kontrol akla gelir. Bunlardan birincisi Room Rack'teki bilgiler ile Anahtar Rack'ın karşılaştırılmasıdır. İkincisi oda anahtarlarının müşterilere verilmesi sırasında yapılan kontrol ve pas anahtarlarının kontrolüdür.

Resepsiyonda her vardiyada anahtar kontrolü yapılır. Sabah ve akşam vardiyasında;

- Boş oda anahtarlarının anahtarlıkta olup olmadığı,
- Check-out olmuş blokeli odaların, satışa hazır odaların anahtarlarının anahtarlıkta olup olmadığı kontrol edilir.

Gece vardiyasında;

- Boş oda anahtarlarının anahtarlıkta olup olmadığı,
- Dolu oda anahtarlarının anahtarlıkta bulunup bulunmadığı kontrol edilir.



Anahtar kontrolü sonucunda, anahtarı kayıp odalar, yanlış anahtar verilen odalar, misafiri gelmeyen odalar, room rack'te gözükmeyen satılmış odalar tespit edilebilir. Örneğin, hesabını ödemediği gitmiş olan bir misafir anahtar kontrolü ile saptanabilir.

Anahtarların müşterilere verilmesi sırasında resepsiyon memuru çok dikkatli olmalıdır. Eğer otelde anahtar güvenliği için anahtar kartı kullanılıyorsa müşteri anahtar kartını göstermeden anahtar verilmemelidir. Anahtar kartının kullanılmadığı işletmelerde misafirin otelde kalan kişi olup olmadığını kontrol etmek amacıyla sorular sorulmalıdır.



Pas anahtarının kullanımı gerektiğinde mutlaka tutanak tutulmalı ya da deftere kayıt edilmeli, çok iyi muhafaza edilmeli, yetkisi olmayan kişilere verilmemeli ve otel dışına çıkarılmamalıdır. Pas anahtarlarının kontrolü için anahtar kontrol defteri kullanılabilir.

ANAHTAR KONTROL DEFTERİ							
Anahtar Seri No	Anahtarın Ait Olduğu Yer	Teslim Edilen Tarih/ Saat	Teslim Eden İsim/İmza	Teslim Alan İsim/İmza	İade Edilen Tarih/ Saat	İade eden İsim İmza	İade Alan İsim/İmza

**Resim 7: Anahtar kontrol defteri**

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Oda anahtarları veya kapı kartlarının kontrolünü yapınız.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Room Rackten hangi odaların boş ve hangi odaların dolu olduğunu öğreniniz.</li><li>➤ Boş oda anahtarlarının anahtarlıkta olup olmadığını kontrol ediniz.</li></ul>
➤ Giriş listelerine uygun anahtar kontrolü yapınız.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gelen müşteriler listesini temin ediniz.</li><li>➤ Listeye göre oda anahtarlarının anahtarlıkta olup olmadığını kontrol ediniz.</li><li>➤ Gece vardiyasında müşteri tarafından alınmamış oda anahtarlarının odalarını kontrol ediniz.</li></ul>
➤ Çıkış listelerine uygun anahtar kontrolü yapınız.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Giden müşteriler listesini temin ediniz.</li><li>➤ Check out yapmış oda anahtarlarını anahtarlıkta olup olmadığını kontrol ediniz.</li><li>➤ Resepsiyona bırakılmamış anahtarları araştırınız.</li><li>➤ Anahtarları müşteri henüz teslim etmemişse nazik bir dil ile isteyiniz.</li><li>➤ Anahtar oda kapısı üzerinde ise bell boy ile aldırınız.</li></ul>
➤ Pas anahtarları veya kartlarının kontrolünü yapınız	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pas anahtarlarını ilgili birimlerden teslim alma kurallarını öğreniniz.</li><li>➤ Anahtar kontrol defterine göre pass anahtarlarını kontrol ediniz.</li><li>➤ Pass anahtarlarını imza ile teslim alınız ve imza ile teslim ediniz.</li><li>➤ Size verilen pas anahtarını hiç kimseye vermeyiniz.</li><li>➤ Pas anahtarlarını teslim alma ve teslim etmeye özen gösterin, bunları işletme kurallarına göre yapınız.</li><li>➤ Eksik ve kayıp anahtarları derhal otel güvenliğine bildirin.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Öğrenme faaliyetinde kazanmış olduğunuz bilgileri ölçmek için aşağıdaki soruları cevaplayınız.

- Aşağıdakilerden hangisi tesisdeki tüm konuk odalarını açabilen tek anahtardır?
  - Kat görevlileri anahtarı
  - Kat pas anahtarı ( Sub Muster Key )
  - Ana pas anahtarı ( Master Key )
  - Bina pas anahtarı ( General Master Key )
- Konuk oda temizliğinde görevlendirilen temizlik görevlilerin kullanımı için verilen pas anahtarı aşağıdakilerden hangisidir?
  - Kat pas anahtarı ( Sub Muster Key )
  - Kat görevlileri anahtarı
  - Ana pas anahtarı ( Master Key )
  - Bina pas anahtarı ( General Master Key )
- Tesisdeki tüm alanlara giriş yapabilen tek anahtar olan bina pas anahtarı kimde bulunur?
  - Temizlik görevlilerinde
  - Housekeeping şeflerinde
  - Housekeeping yöneticisinde
  - Tesis genel müdüründe
- Tesislerdeki anahtar sistemi kaç çeşittir?
  - 1 (bir) çeşit
  - 2 (iki) çeşit
  - 3 (üç) çeşit
  - 4 (dört) çeşit
- Eksik ve kayıp anahtarlar için hangi işlemler yapılır?
  - Otele giriş-çıkışlar durdurulur ve aranır.
  - Vardiya sorumlusuna sorulur.
  - Derhal güvenliğe haber verilir ve gerekli tesis güvenlik uygulamaları yapılır.
  - Otel müdürüne haber verilir.

## DEĞERLENDİRME

Sorulara verdiğiniz cevaplar ile cevap anahtarını karşılaştırınız. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Yanlış cevaplarınız varsa öğrenme faaliyetinin ilgili bölümü tekrar ediniz. Cevap anahtarını modül sonunda bulabilirsiniz.

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Elektronik kartların giriş kodlarını doğru olarak girdiniz mi?		
2	Akıllı kart bilgilerini prosedüre uygun olarak yüklediniz mi?		
3	Sabah vardiyasında oda anahtarlarının kontrolünü doğru olarak yaptınız mı?		
4	Gece vardiyasında satılmış fakat anahtarı alınmamış odaları doğru olarak tespit edebildiniz mi?		
5	Gece vardiyasında satılmamış fakat anahtarı anahtarlıkta olmayan odaları zamanında tespit edebildiniz mi?		
6	Giden müşteriler listesine göre oda anahtarlarının resepsiyona teslim edilip edilmediğini müşteri otelden ayrılmadan kontrol ettiniz mi?		
7	İlgili birimden doğru pas anahtarlarını teslim aldınız mı?		
8	Teslim alma esnasında anahtar kontrol defterini eksiksiz ve doğru olarak doldurup imzanızı attınız mı?		
9	Teslim esnasında anahtar kontrol defterini eksiksiz ve doğru olarak doldurup imzanızı attınız mı?		

## DEĞERLENDİRME

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonucunda kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Cevaplarınızın tamamı “evet” ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ- 3

## AMAÇ

Bu faaliyette verilecek bilgi ve beceriler doğrultusunda, gerekli ortam sağlandığında, konaklama işletmelerinde, tesis prosedürüne göre vardiyada yapılan işlemler listesini eksiksiz kontrol edebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki konaklama işletmelerinde vardiya devri sırasında yapılan işlemler listesini araştırınız.
- Çevrenizdeki konaklama işletmelerinden vardiya devir işlemleri hakkında bilgi toplayınız.
- Araştırma konusunda sanal ortamda ve ilgili sektörde kaynak taraması yapınız.
- Topladığınız bilgi ve dokümanları rapor haline getiriniz.
- Hazırladığınız raporu sınıf ortamında tartışınız.

## 3.VARDİYADA YAPILAN İŞLEMLER LİSTESİ (CHECK LİST) KONTROLÜ

### 3.1. Kontrolde Eksikleri Tespit Etme

Resepsiyonda vardiya değişimlerinin doğru ve eksiksiz yapılması iş akışının aksamadan devam etmesi için önemlidir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde vardiya değişimlerinde yapılacak işlemlerin ve kontrollerin belirlenmesi gerekir. Resepsiyonda vardiya değişimlerinde yapılacak işlemler şöyledir.

#### 3.1.1. Sabah Vardiyası

- Mesaj defterini okuma
- Kasayı devir alma
- Anahtar kontrolünün yapılması
- Memorandumların incelenmesi
- Giriş ve çıkış yapan odalar ile ilgili belgeleri kontrol etme
- Uyandırma yapılacak ise, uyandırma listesini alma
- Rezervasyon form ve sliplerinin gözden geçirilmesi
- Rezervasyon blokajlarının gözden geçirilmesi
- Housekeeping departmanına verilecek çıkış listesini kontrol etme

### **3.1.2. Akşam Vardiyası**

- Mesaj defterini okuma
- Kasayı devir alma
- Anahtar kontrolünün yapılması
- Memorandumların incelenmesi
- Room rack'in gözden geçirilmesi
- Rezervasyon form ve sliplerinin gözden geçirilmesi
- Rezervasyon bloklarının gözden geçirilmesi

### **3.1.3. Gece Vardiyası**

- Mesaj defterini okuma
- Kasayı devir alma
- Anahtar kontrolünün yapılması
- Memorandumların incelenmesi
- Beklenen rezervasyonların incelenmesi
- Akşam vardiyasındaki girişler hakkında bilgi alma
- Konaklama belgelerini kontrol etme
- Folyoların açılıp açılmadığını kontrol etme

## **3.2. Kontrol Sonrası Eksiklikleri Tamamlama**

Yapılan kontroller sonrasında eksiklikler varsa tamamlanır. Örneğin yapılan anahtar kontrolüne eksik anahtar varsa araştırılmalı ve bulunmalıdır. Konaklama belgelerinde eksik bölümler varsa tamamlanmalı, rezervasyonlu müşteriler içinde VİP varsa hazırlıklar kontrol edilmeli ve tamamlanmalıdır.

## UYGULAMA FAALİYETLERİ

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<p>➤ Ön büroda vardiyayı devrediniz.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Vardiyanızı devir etmeden önce vardiyanızda yapmanız gereken işlemleri kontrol ediniz.</li><li>➤ Bir sonraki vardiyaya bildirmek istediğiniz mesaj ve bilgileri mesaj defterine yazınız.</li><li>➤ Mesaj defterini vardiyayı devir alan arkadaşınızın okumasını sağlayınız.</li><li>➤ Mesaj defteri okunmadan vardiyayı devir etmeyiniz.</li><li>➤ Vardiya değişiminde dikkatli olunuz.</li><li>➤ Detaylara özen gösteriniz.</li></ul>
<p>➤ Ön büroda vardiya değişimi ile ilgili işlemleri yapınız.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mesaj defterini okuyunuz.</li><li>➤ Kasa sayımını mutlaka arkadaşınızla birlikte yapınız.</li><li>➤ Anahtar kontrolünü yapınız.</li><li>➤ Memorandumları inceleyiniz.</li></ul>

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Vardiyanızda yapılacak işlemlerin listesini kontrol ettiniz mi?		
2	Mesaj defterine gerekli mesajları yazdınız mı?		
3	Vardiyayı devir alacak arkadaşınıza vardiya ile ilgili yeterli açıklama yaptınız mı?		
4	Vardiyayı devir alırken mesaj defterini okudunuz mu?		
5	Seyir defterini imzaladınız mı?		
6	Seyir defterinde arkadaşınızdan yeterli bilgi aldınız mı?		
7	Anahtar kontrolünü eksiksiz yaptınız mı?		
8	Kasa devir işlemini arkadaşınızla birlikte doğru olarak yaptınız mı?		
9	Memorandumları dikkatlice incelediniz mi?		
10	Room Rack’i kontrol ettiniz mi?		

## DEĞERLENDİRME

Yapmış olduğunuz değerlendirme sonucunda kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz.



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Öğrenme faaliyetinde kazanmış olduğunuz bilgileri ölçmek için aşağıdaki soruları cevaplayınız.

- Ön büro departmanında personelin 24 saat içinde nöbetleşe çalışmasına ne denir?  
A) Görev  
B) Rol  
C) Vardiya  
D) Sorumluluk
- Önemli mesajların, daha sonra takip edilmesi gereken konuların ve işlerin yazıldığı deftere ne denir?  
A) Seyir defteri  
B) Not defteri  
C) Kasa defteri  
D) Envanter defteri
- Aşağıdakilerden hangisi elektronik ve akıllı kartların özelliklerinden **değildir**?  
A) Misafir emniyeti sağlar.  
B) Taşınması kolaydır.  
C) Enerji tasarrufu sağlar.  
D) Check-in yapan her müşteriye aynı kart verilir.
- Aşağıdakilerden hangisi akşam vardiya değişiminde yapılan işlemlerden biri **değildir**?  
A) Uyandırma yapılacak ise, uyandırma listesini alma  
B) Kasayı devir alma  
C) Memorandumların incelenmesi  
D) Anahtar kontrolü yapma
- Odaların grup grup, kat görevlisinden başlayarak sorumluluk derecesine göre açılabilmesini sağlayan sistem aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Klasik sistem  
B) Akıllı kart sistemi  
C) Elektronik kart sistemi  
D) Ass sistemi
- Konukların oda anahtarlarını resepsiyona verme-alma işlemlerinde anahtarların kendilerine ait olduğunu belgelemek için kullanılan kartlara ne denir?  
A) Oda kartı  
B) Anahtar kartı  
C) Misafir kartı  
D) Tanıtım kartı

- 
7. Ön büro Departmanında bir günde kaç vardiya vardır?  
A) 2  
B) 4  
C) 3  
D) 1
8. Tesisteki tüm alanları (Ofisler, mutfak, depolar, odalar, salonlar, vb.) açmak için kullanılan anahtar aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Kat görevlileri anahtarı  
B) Kat pas anahtarı ( Sub Muster Key )  
C) Ana pas anahtarı ( Master Key )  
D) Bina pas anahtarı ( General Master Key )

Sorulara verdiğiniz cevaplar ile cevap anahtarını karşılaştırınız. Cevaplarınız doğru ise bir sonraki modüle geçebilirsiniz. Cevap anahtarını modül sonunda bulabilirsiniz. Yanlış cevaplarınız varsa öğrenme faaliyetinin ilgili bölümü tekrar ediniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Görevinize zamanında geldiniz mi?		
2	Vardiyayı devir alırken mesaj defterini dikkatlice okudunuz mu?		
3	Seyir defterinde anlamadığınız mesaj ve notları zamanında arkadaşınıza sordunuz mu?		
4	Seyir defterindeki işleri zamanında yaptınız mı?		
5	Diğer departmanlarla ilgili mesajları zamanında ilettiniz mi?		
6	Diğer departmanlara bildirdiğiniz mesajların düzenli olarak kontrolünü yaptınız mı?		
7	Bir sonraki vardiyada yapılması gereken işleri seyir defterine eksiksiz yazdınız mı?		
8	Anahtar kontrollerini zamanında yaptınız mı?		
9	Müşterilere anahtar verirken anahtar kartını nazik bir dil ile sordunuz mu?		
10	Elektronik kartların giriş kodlarını doğru olarak girdiniz mi?		
11	Akıllı kart bilgilerini prosedüre uygun olarak yüklediniz mi?		
12	Vardiyanızda yapılacak işlemlerin listesini kontrol ettiniz mi?		
13	Mesaj defterine gerekli mesajları yazdınız mı?		
14	Vardiyayı devir alacak arkadaşınıza vardiya ile ilgili yeterli açıklama yaptınız mı?		
15	Vardiyayı devir alırken mesaj defterini okudunuz mu?		
16	Seyir defterini imzaladınız mı?		
17	Seyir defterinde arkadaşınızdan yeterli bilgi aldınız mı?		
18	Anahtar kontrolünü eksiksiz yaptınız mı?		
19	Kasa devir işlemini arkadaşınızla birlikte doğru olarak yaptınız mı?		
20	Memorandumları dikkatlice incelediniz mi?		
21	Room Rack'i kontrol ettiniz mi?		

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

Uygulama faaliyetinde yaptığınız uygulamayı arkadaşınızla gözlemleyerek değerlendirme ölçeğine göre değerlendiriniz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	Vardiya
2	3
3	Seyir defteri
4	8
5	Okunmalı ve imzalanmalı

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	D
4	D
5	C

## ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	A
3	D
4	A
5	D
6	B
7	C
8	D

## KAYNAKÇA

- AKGÖZ Erkan, **Ön Büro İşlemleri**, Nobel Yayın dağıtım, Ankara, 2003.
- DERELİ A Metin, **Otel İşletmeciliğinde Ön büro**, Turban Turizm A.Ş. Eğitim Başkanlığı, Ankara, 1989.
- ERASLAN Nevzat, **Ön Büro**, Özgül Tipo Ofset Matbaacılık, Isparta, 1999.
- GÖKDENİZ Ayhan, DİNÇ Yakup, **Konaklama İşletmelerinde Ön büro Operasyonları ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- GÜRSES Nazif, Yayımlanmamış **Ön Büro Ders Notları**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi), Bursa, 2005.
- KANTARCI Kemal, **Konaklama İşletmelerinde Ön büro İşlemleri ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Ön büro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- ÖZDEMİR Kerem, Yayımlanmamış **Ön büro Ders Notları**, (Teksir, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi), Bursa, 2005.
- <http://www.resortacademy.com>