



**ÖNBÜRO HİZMETLERİ**  
**6.HAFTA**  
**(Ön Büronun Diğer Bölümlerle**  
**İlişkileri)**

# Ön Büronun Diğer Bölümlerle İlişkileri

Misafir hizmetlerinin başarısı, ön büro ile otel işletmesinin diğer bölümleri arasındaki etkinliklerin düzenli bir şekilde yürütülmesiyle ilgilidir. Misafir hizmetlerinin istenilen biçimde sunulmasında önemli payı bulunan ön büro, bu görevini yerine getirirken diğer bölümlerle geniş boyutlarda bilgi değişimine gerek duyar.



# Ön Büronun Kat Hizmetleriyle İlişkisi

Ön büro ile kat hizmetleri arasındaki ilişki satışa sunulan ürünle ilgilidir. Bu ürün otelin odasıdır. Ürünün üreticisi kat hizmetleri bölümü, satışa sunan ise ön bürodür. Ön büro ile kat hizmetleri arasındaki odalarla ilgili ilişkiler üç aşamada yoğunlaşmıştır.

Bunlar;

- Konuklar otele gelmeden önce,
- Konuklar kalmakta iken,
- Konuklar otelden ayrıldıktan sonra.



# Ön Büronun Kat Hizmetleriyle İlişkisi

## *Konuklar Otele Gelmeden Önce*

Ön büronun kat hizmetlerden istekleri müşterilerin şu tür talepleriyle ilgilidir:

- VIP uygulamaları,
- İlave yataklar,
- Bebek beşiği istekleri,
- Balayı odası,
- Otel / Kulüp üyeleri,
- Minibar istekleri,
- Grup odalarına yönelik düzenlemeler şeklinde olmaktadır.



# Ön Büronun Kat Hizmetleriyle İlişkisi

## *Konuklar Otele Geldikten Sonra*

Bu aşamada ön büro kat hizmetleri oldukça önemlidir. Küçük ve orta büyüklükteki işletmelerde bu ilişki yukarıda da belirttiğimiz gibi sözlü ve telefonla yapılan iletişim şeklindedir. Tam otomasyonu sağlamış büyük işletmelerde iletişim bilgisayar terminalleri aracılığıyla olur.

- Oda sayım cetveli
- Housekeeper Raporu
- Housekeeper Fark Raporu



# Ön Büronun Kat Hizmetleriyle İlişkisi

## *Konuklar Otelden Ayrıldıktan Sonra*

Konuklar odalardan çıkış yaparken kat hizmetlerine haber verilir. Kat hizmetleri odada unutulmuş eşya olup olmadığı, minibarın kullanılıp kullanılmadığı kullanılmışsa ücretinin neler olduğu, eşyalara zarar verilip verilmediği gibi kontrolleri yaparlar. Aynı zamanda çıkış yapmış odaları da bu sebeple öğrenmiş olurlar ve temizlemek için tedbir alırlar. Housekeeping'den odaya ait onay alındıktan sonra müşterinin çıkışı yapılır. Bu işlemler için olukça hızlı hareket edilir ve müşteriye hissettirilmez.



# Ön Büronun Mutfak ve Servisle İlişkisi

Yiyecek içecek bölümünün verimli bir şekilde çalışabilmesi için ön büro bölümü ile sürekli iletişim halinde olması gerekir. ön büro, otelde konaklayan kişi sayısını ve ilgili kişilerin pansiyon durumunu yiyecek içecek bölümüne bildirmek zorundadır. Yiyecek içecek bölümü de pansiyon durumu ve kişi sayısına göre, açması gereken kuver çeşidini ve sayısını bu bilgilere göre hazırlar.



# Ön Büronun Mutfak ve Servisle İlişkisi

Ön büronun mutfak ve servis bölümü ile çoğu kez sözlü (telefonla veya şahsen) bazı durumlarda da yazılı haberleşme yaptıkları görülmektedir. Yazılı haberleşme daha çok şu konularda olmaktadır.

- Dönemsel Forecast'lar
- Ziyafet Emri
- Grup Memorandumu
- VIP Talimatı
- Lunch Box (Yiyecek Paketi)





# Ön Büronun Muhasebeyle İlişkisi

Ön büro bölümünde günlük olarak tutulan kayıt formlarının bir nüshası düzenleniş anı itibariyle muhasebe bölümüne gönderilir. Özellikle önkasada tutulan kayıtlar ve düzenlenen formların (oda satışı, oda değişikliği) bir nüshası kayıtların kontrolü ve muhasebeleştirilmesi için muhasebe bölümüne gönderilir. Ayrıca, diğer bölümlerdeki satış noktalarından shift'lere göre (restoran, bar, havuz, gece kulübü gibi) önkasaya gelen günlük hâsılatlar hazırlanan “Günlük Kasa İcmal Formu” ile (ana kasaya) muhasebe bölümüne devredilir.



# Ön Büronun Satış ve Pazarlama Bölümüyle İlişkisi

İşletme organizasyon yapısına göre ön büro ile Satış ve Pazarlama Bölümü arasındaki ilişki şekillenir. ön büro işletme yönetimi tarafından belirlenen ilişkiye göre satış ve pazarlama bölümüyle ilişki kurar.



# Ön Büronun Yönetimle İlişkisi

Yönetim bölümü ön büro üzerinde birinci derecede etkili bir birimdir. Ön büronun organizasyon yapısını, iş akışını personelin görev, yetki ve sorumluluklarını belirler, çalışma saatlerini izin, hastalık vb. durumlarını onaylar. Personelin terfi ettirilmesi, işten çıkarılması gibi özlük haklarının düzenlenmesi yürütülmesi işlerini belirler.



# Ön Büronun Yönetimle İlişkisi

Yönetim bölümü, oda satış etkinliklerinin düzenlenmesi, fiyatların tespit edilmesi ve bütün bunlarla ilgili politikanın belirlenmesi konusunda da yetki sahibidir. Ayrıca yönetim bölümü ön büroda kullanılan teknolojiyi belirler. Buna göre ön büroda çalışma şekli, iş akışı, kullanılan belge ve formlar tamamen değişir.



# Ön Büronun Teknik Bölümle İlişkisi

Ön büro ile teknik servis bölümü arasındaki ilişki, daha ziyade müşteri odalarına ait şikâyetlerin giderilmesi ile ilgilidir. Müşteriler veya katlar bölümü tarafından otel odalarına ait herhangi bir şikâyet (duş teknesi tıkalı, ampul patlak, musluk bozuk, priz çalışmıyor vs. gibi) geldiğinde ön büro bir form düzenleyerek, ilgili şikâyeti katlar ve teknik servis bölümlerine bildirir. Teknik servis bölümü ilgili arızayı gidermek için çaba gösterir.



# Ön Büronun Güvenlik Bölümüyle İlişkisi

Otelin, müşterilerin ve değerli eşyaların korunması için ön büro ve güvenlik bölümleri arasındaki koordinasyonun sağlıklı ve etkili olması gerekmektedir. İki bölüm arasındaki sağlıklı iletişim otelin güvenliği açısından son derece önemlidir.



# Ön Büronun İnsan Kaynakları Bölümüyle İlişkisi

Ön büro ile insan kaynakları arasındaki ilişki, ön büro bölümünde çalışan personelin işe alınması, eğitilmesi, ücretlendirilmesi, haftalık ve yıllık izinleri ile çalışma programlarının hazırlanması ve işten çıkarılması gibi durumlarda gerçekleşir.



# Ön Büronun Yardımcı Bölümlerle İlişkisi

Yardımcı bölümler açılış-kapanış saatlerini ve animasyon etkinlikleri çizelgesini ön büroya bildirmelidir. Bu bölümlerden yararlanacak kişilerin otelde kalıp kalmadığı ön büroya sorulur. Konukların bu bölümdeki harcama fişleri ön kasaya zamanında iletilmelidir.

