TURİZMDE İLETİŞİM BİLEŞENLERİ: 5 YILDIZLI ÇARK

Lobiden mutfağa, acenteden misafire: Mesajın doğru iletilmesi otelin itibarını belirler!

🧭 Mesleki Gelişim Atölyesi
İletişim Süreci ve Şeması

1 Kaynak (Gönderici)

İletişimi başlatan, mesajı kodlayan ve aktaran ilk kişi veya departmandır.

🏨 **Örnek: Check-in saatinde misafiri karşılayan Resepsiyonist veya sipariş alan Garson.**

2 Mesaj (İleti)

Aktarılmak istenen açık, net bilgi, talimat, rica veya hissettirilen duygudur.

🏨 **Örnek: "304 no'lu odaya glütensiz kahvaltı tabağı rica ediyoruz."**

3 Kanal (Araç)

Mesajın alıcıya ulaştığı köprüdür: Yüz yüze, telsiz, PMS otel yazılımı veya telefon.

🏨 **Örnek: Kat şefinin telsizi, ön büronun kurumsal e-postası veya yüz yüze hitap.**

4 Alıcı (Hedef)

Mesajı işiten/okuyan, anlamlandıran ve zihninde kod çözen taraftır.

🏨 **Örnek: Siparişi hazırlayan Aşçıbaşı, odayı temizleyen Meydancı ya da Misafir.**

5 Geri Bildirim (Dönüt)

Mesajın doğru anlaşılıp anlaşılmadığını gösteren sözlü veya eylemsel teyittir.

🏨 **Örnek: "Anlaşıldı, 304 için glütensiz menü 10 dakikaya hazır!" onayı.**

6 Gürültü (Engel)

Mesajı bozan faktörler: Mutfak gürültüsü, yabancı dil bariyeri, stres ve ön yargı.

🏨 **Örnek: Havuz başındaki yüksek müzik veya resepsiyondaki yoğunluk stresi.**

7 Bağlam (Ortam)

İletişimin geçtiği fiziksel, psikolojik ve kültürel ortamın bütünüdür.

🏨 **Örnek: 12 saat uçuş yapmış yorgun konuğa kısa ve sakin bilgi vermek.**

★ Sihirli Formül

Turizmde iletişim ancak **Geri Bildirim** alındığında tamamlanır. Teyitsiz iş, garantili krizdir!

✨ **Motto: Söylemek yetmez, anlaşıldığını teyit et!**

🚨 SAHADAN VAKA ANALİZİ: "SOĞUK ÇORBA VE YANLIŞ ODA KRİZİ"

Senaryo: Resepsiyonist Mehmet, yoğun check-in sırasında telsizle Kat Görevlisi Ayşe'ye hızlıca *"402'nin kapısını açın, misafir bekliyor"* anonsu geçer. O sırada lobideki bebek ağlaması ve bagaj sesinden dolayı Ayşe numarayı **"412"** olarak anlar ve dolu odayı anahtarla açmaya çalışır. İçerideki misafir panikler, Mehmet'e de dönüt verilmediği için durum 20 dakika sonra müdürün önünde patlak verir!

Kaynak:	Resepsiyonist Mehmet (mesajı aceleyle ileten)	**Gürültü:**	Lobi kalabalığı, bebek ağlaması ve telsiz paraziti
Mesaj:	"402 numaralı odayı hazırlayın / açın"	**Dönüt Hatası:**	Ayşe numarayı tekrar etmedi (Geri bildirim eksik!)
Kanal:	Telsiz bağlantısı (Tek yönlü kullanıldı)	**Çözüm:**	"402 no'lu oda anlaşıldı mı? Lütfen teyit edin."

DEPARTMANLAR ARASI DOĞRU KODLAMA VE TEYİT STANDARTLARI

Departmanlar	Hatalı İletişim (Eksik Mesaj / Dönütsüz)	Profesyonel 5 Yıldızlı İletişim Akışı
Ön Büro ➔ Kat Hizmetleri VIP Misafir Girişi	**"VIP oda temizlensin çabuk olun."** (Hangi oda? Saat kaçta? Meyve sepeti var mı?)	**"205 no'lu VIP oda saat 14.00 için hazır olmalıdır, meyve ikramı eklensin lütfen. Teyit rica ederim."**
Restoran ➔ Mutfak Alerjen Uyarısı	**"Masa 4 fıstıksız istiyor dikkat edin."** (Sözlü bağırıldı, fişe yazılmadı, teyit alınmadı)	**"Adisyon #84: Masa 4 için ileri derece fıstık alerjisi mevcuttur. Şefim siparişi teyit eder misiniz?"**
Misafir ➔ Resepsiyon Uyandırma Servisi	**"Sabah erken arayın beni uçağım var."** (Saat belirsiz, oda no not edilmedi)	**"Sayın Yılmaz, 308 no'lu odanız için sabah tam 06.30'a uyandırma çağrınızı kaydettim, iyi dinlenmeler!"**

📻 1. Telsiz Etiği (Teyit Kuralı)

Telsizde konuşurken oda numarasını tek tek kodlayın: "Dört - Sıfır - İki". Karşı taraf onaylamadan kanaldan ayrılmayın.

🎧 2. Gürültüyü Sıfırla

Misafirle konuşurken arka plandaki müzik veya ekipman sesini fark edin. Gerekirse misafire bir adım yaklaşıp göz teması kurun.

📋 3. Söz Uçar, Sistem Kalır

Özel istekleri asla sadece aklınızda tutmayın; otel yönetim yazılımına (PMS) anında not düşerek iletinin kalıcılığını sağlayın.

💡 **Genç Turizmcinin Altın Kuralı:** İletişim, *"senin ne söylediğin"* değil, *"karşı tarafın ne anladığıdır"*. Otelcilikte kusursuz bir tatil deneyimi, departmanlar arasındaki mesajların eksiksiz dönütlerle tamamlanmasıyla inşa edilir!