**T.C.**
**MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

# SEYAHAT ACENTACILIĞI
**812STE004**

**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. SEYAHAT ACENTELERİ ..... 3
1.1. Seyahat Acenteleri İle İlgili Terimler Ve Kavramlar ..... 3
1.1.1. Opsiyon ( Rezervasyon bekleme süresi / Dead Line ) ..... 3
1.1.2. Aksiyon ( Rezervasyon Fiyat İndirimi ) ..... 4
1.1.3. Stop-sale ( Satışları Geçici Olarak Durdurma ) ..... 4
1.1.4. Overbooking ( Aşırı Rezervasyon Yapılması ) ..... 5
1.1.5. No-Show ( İptali Bildirilmeyen Rezervasyon ) ..... 5
1.1.6. Go- Show ( Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk ) ..... 6
1.1.7. Kontenjan ..... 6
1.1.8. Katalog ..... 6
1.1.9. Şirket Postası – Company Mail (Co-mail ) ..... 7
1.2. Seyahat Acentelerinin Tanımı ve Faaliyetleri ..... 7
1.2.1. Rezervasyon ..... 8
1.2.2. Operasyon ..... 9
1.2.3. Gümrük, Vize Formaliteleri ..... 10
1.2.4. Enformasyon ..... 11
1.2.5. Rent A Car ( Araç Kiralama ) ..... 12
1.2.6. Ekstra Tur Düzenleme ve Satışı ..... 13
1.2.7. Ticketing ( Biletleme ) ..... 14
1.3. Türkiye'de Seyahat Acenteleri ve Gelişimi ..... 15
1.3.1. 1618 Sayılı Yasa ve Tanımı ..... 16
1.3.2. Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliği ..... 17
1.3.3. TÜRSAB'ın Tanımı, Görevleri ve Organları ..... 17
1.4. Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması (A,B,C Grubu Seyahat Acenteleri) ..... 18
1.4.1. Yasal Sınıflandırma ..... 18
1.4.2. Yapısal Sınıflandırma ..... 19
1.4.3. Fonksiyonel Sınıflandırma ..... 20
1.5. Seyahat Acenteleri İle Tur Operatörünün Karşılaştırılması ..... 20
1.6. Seyahat Acentelerinde Organizasyon ..... 22
1.6.1. Seyahat Acentelerinde Organizasyon Yapısı ..... 22
1.6.2. Seyahat Acentelerinde Çalışan Personelin Görev ve Sorumlulukları ..... 24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ..... 35
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 ..... 37
2. SEYAHAT ACENTELERİNİN TURİZM ENDÜSTRİSİNDEKİ DİĞER KURULUŞLARLA İLİŞKİSİ ..... 37
2.1. Hizmet Satın Aldığı İşletmeler ..... 37
2.1.1. Ulaştırma İşletmeleri ..... 38
2.1.2. Konaklama İşletmeleri ..... 39
2.1.3. Yiyecek İçecek İşletmeleri ..... 39
2.1.4. Hediyelik Eşya Satan İşletmeler ..... 40
2.1.5. Rekreasyon İşletmeleri ..... 40
2.1.6. Müze-Ören Yeri İşletmeleri ..... 41

2.1.7. Diğer Yan Destek İşletmeler ..... 42
2.2. Seyahat Acenteleri İle İlişkisi Olan Kurum Ve Kuruluşlar ..... 43
2.2.1. Bakanlıklar ..... 43
2.2.2. Birlikler, Odalar ..... 43
2.2.3. Meslek Kuruluşları ..... 44
2.2.4. Uluslar arası kuruluşlar ..... 44
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ..... 45
ÖĞRENME FAALİYETİ–3 ..... 47
3. ACENTENİN OPERASYON ORGANİZASYONLARI HAZIRLIKLARI ..... 47
3.1. Paket Tur Satışı Bilgileri ..... 47
3.2. Rezervasyon İşlemleri ..... 47
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME ..... 49
MODÜL DEĞERLENDİRME ..... 51
CEVAP ANAHTARLARI ..... 52
KAYNAKÇA ..... 54

# AÇIKLAMALAR

| | |
|---|---|
| **KOD** | **812STE004** |
| **ALAN** | **Konaklama ve Seyahat Hizmetleri** |
| **DAL/MESLEK** | **Ortak Alan ( Operasyon – Rezervasyon, Önbüro,Kat )** |
| **MODÜLÜN ADI** | **Seyahat Acenteciliği** |
| **MODÜLÜN TANIMI** | Seyahat Acenteciliğinin faaliyetleri, organizasyon yapısı, personel yapısı ve diğer kuruluşlarla ilişkisi hakkında bilgi kazandıran öğrenme materyalidir. |
| **SÜRE** | 40\16 |
| **ÖN KOŞUL** | Paket Tur Üretimi modülünü almış olmak |
| **YETERLİK** | Tur operatörü-Seyahat Acentesi (incoming acente) ilişkisini sağlamak |
| **MODÜLÜN AMACI** | **Genel Amaç**<br>Gerekli ortam sağlandığında, Tur Operatörü – Seyahat Acentesi (incoming acente) ilişkisini Türsab standartlarına uygun olarak sağlayabileceksiniz.<br>**Amaçlar**<br>**1.** Seyahat Acentelerini ve organizasyon yapılarını tanıyıp doğru olarak tanımlayabileceksiniz.<br>**2.** Seyahat acentelerinin turizm endüstrisindeki yerini ve diğer kuruluşlar ile ilişkisini araştırarak doğru olarak tanımlayabileceksiniz.<br>**3.** Acente – operasyon organizasyonları hazırlıklarını tur operatörü ile imzalanan anlaşma şartlarına uygun olarak yapabileceksiniz. |
| **EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI** | Donanım: Bilgisayar, İnternet, Kütüphane<br>Ortam: Seyahat Acenteleri, Turizm Endüstrisi Kuruluşları |
| **ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME** | Modülün içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme sorularını, kendinize ilişkin gözlem ve değerlendirmeleriniz yoluyla kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir. |

# GİRİŞ

**Sevgili Öğrenci,**

Öğrenim gördüğünüz alan, ülkemizin her geçen yıl gelişen, büyüyen ve profesyonelleşen bir iş koludur.

Bu iş kolunun da kendine özgü tanımları, kavramları ve kısaltmaları vardır. Elinizdeki modül ile alanımızda kullanılan uluslararası terimler, tanımlar ve kısaltmalar size sunulmaktadır.

Bu sayede okul uygulamalarında, beceri eğitimlerinizde ve sonraki meslek hayatınızda ihtiyaç duyacağınız kavramlar, uluslararası teşkilatlar ile acentelerin ilişkili olduğu işletmeleri tanıyacaksınız.

Seyahat acenteleri sahip oldukları ciro büyüklüğüne ters orantılı olacak şekilde sade ve küçük bir organizasyon yapısına sahiptir. Çalışanların bu yapı içinde üstlendikleri rolleri ve ürettikleri faydaları da bu modül aracılığıyla tanıyacaksınız.

Bu konudaki mesleki bilgileri kazandığınız takdirde transfer operasyonunu gerçekleştirirken ihtiyaç duyabileceğiniz bilgileri elde etmiş olacaksınız. Seyahat acentelerinin hizmet alışverişi yaptığı işletmeleri doğru gruplandırıp ilişkisi olan kurum ve kuruluşları doğru analiz edeceksiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Seyahat acentelerini ve organizasyon yapılarını doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Seyahat acentelerinin en çok kullandığı mesleki terimleri araştırınız.
- Yaşadığınız çevredeki seyahat acentelerinin başlıca faaliyetlerini araştırınız.
- Çevrenizdeki seyahat acentelerinin en çok kullandıkları belge ve form örneklerini toplayınız.
- A, B, C Grubu Seyahat acentelerinin organizasyon yapılarını araştırınız.
- Acenteleri karşılaştırıp aralarındaki farkları ortaya koyunuz.
- Yapılan karşılaştırmaların sonucunu sınıfta tartışınız.

# 1. SEYAHAT ACENTELERİ

## 1.1. Seyahat Acenteleri İle İlgili Terimler Ve Kavramlar

### 1.1.1. Opsiyon ( Rezervasyon bekleme süresi / Dead Line )

Rezervasyon yaptıran tarafların onaylanmış olan rezervasyonu, herhangi bir yaptırıma uğramaksızın tek taraflı olarak iptal edebileceği son tarihtir. Bu süre içinde rezervasyon yaptıran taraflar herhangi bir sorumluluk altına girmeden rezervasyonu iptal edebilirler.

Konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, seyahat acenteleri ve tur operatörleri, rezervasyon iptal edildiği takdirde tekrar satmalarının mümkün olabileceği son tarihi, opsiyon tarihi olarak rezervasyon yaptıran tarafa bildirirler. Bu süre geçtikten sonra sözleşmede belirtilen bir mazeret olmadan yapılacak iptallerde işletmeye belli bir miktar tazminat ödenmesi gerekmektedir. Çünkü opsiyon tarihinden sonra işletmenin bu hizmeti satması zor olacaktır.

Opsiyon süresi ortalama olarak yüksek sezonda üç hafta, ölü sezonda ise bir haftadır.

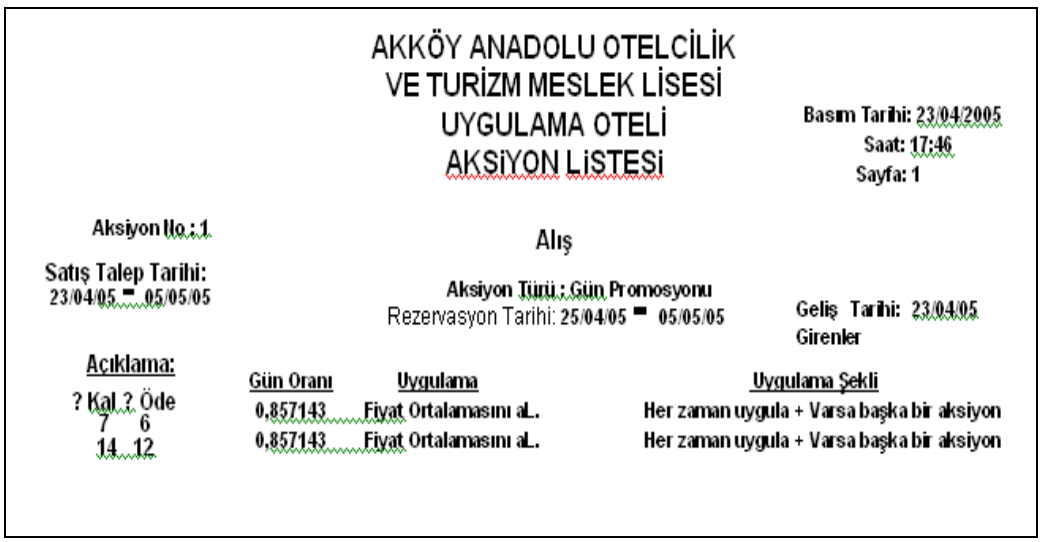
### 1.1.2. Aksiyon ( Rezervasyon Fiyat İndirimi )

Aksiyon kelimesi, daha çok charter (tarifesiz uçuşlar) uçuşlarındaki boş koltukların satılması için yapılan fiyat indirimleri için kullanılan bir terimdir. Aksiyonun çeşitli sebepleri olabilir. Paket tur satışlarında, koltuk satışlarında, boş kapasitenin satılabilmesi için tarih yaklaştıkça önemli aksiyonlar yapılabilir.

Sektöre yeni giren veya önemli hamleler yapan hava yolu şirketleri ve tur operatörleri de rakiplerine üstünlük sağlamak için aksiyon yapabilirler. Hatta sektörde last minute ( son dakika ) satışları denilen turun başlamasına bir gün kala yapılan zararına satışlar yaşanabilir.

Bazı acenteler paket turlardaki kâr oranlarından feragat ederek önemli indirimler yapıp sürümden kazanmayı veya sigorta poliçesi satışları ile kâr etmeyi hedeflemektedirler.

Konaklama işletmeleri de sık sık aksiyon yaparlar. Örneğin gün aksiyonu denilen yöntemle konukların yedi gün kalıp altı gün parası ödemeleri dikkat çekici bir satış yöntemidir.



AKKÖY ANADOLU OTELCİLİK
VE TURİZM MESLEK LİSESİ
UYGULAMA OTELİ
AKSİYON LİSTESİ

Basım Tarihi: 23/04/2005
Saat: 17:46
Sayfa: 1

Aksiyon No : 1

Alış

Satış Talep Tarihi:
23/04/05 = 05/05/05

Aksiyon Türü : Gün Promosyonu
Rezervasyon Tarihi: 25/04/05 = 05/05/05

Geliş Tarihi: 23/04/05
Girenler

Açıklama:
? Kal ? Öde
7 6
14 12

| Gün Oranı | Uygulama | Uygulama Şekli |
|---|---|---|
| 0,857143 | Fiyat Ortalamasını al.. | Her zaman uygula + Varsa başka bir aksiyon |
| 0,857143 | Fiyat Ortalamasını al.. | Her zaman uygula + Varsa başka bir aksiyon |

**Belge 1.1: Bir gün aksiyonu örneği**

### 1.1.3. Stop-sale ( Satışları Geçici Olarak Durdurma )

Konaklama İşletmeleri, tüm odaları satıldığı zaman ön rezervasyon yaptırmış olan diğer acentelere stop-sale durumunu bildirir. Acenteler de işletmenin satılık odası kalmadığını öğrenerek satış yapmaz.

Acenteler ve Operatörler böyle bir duruma düşmemek için yüksek dönem rezervasyonlarını kesin rezervasyon olarak yaptırmayı tercih ederler. Ayrıca işletmeler arasında sözleşmeler yapılırken belirtilen özel durumlar gerçekleştiği takdirde rezervasyonun iptal edilmesi veya ertelenmesi hakkı da vardır. Bunlara mücbir sebepler ( zorlayıcı sebepler ) adı verilir.

Örneğin 2004 yılının aralık ayında Güneydoğu Asya'da meydana gelen tsunami felaketi sonrasında tur operatörleri bölgeye yaptırdıkları rezervasyonları yükümlülük altına girmeden iptal etmişlerdir.

İki ülke arasında gerginlikler yaşanması, uçakların kaza yapması vb. durumlar da mücbir sebeplerdendir.

### 1.1.4. Overbooking ( Aşırı Rezervasyon Yapılması )

Turizm İşletmeleri, bazı rezervasyonlarının iptal edilebileceğini düşünerek kapasite fazlası rezervasyonları onaylarlar. Bu duruma turizm sektöründe "overbooking" denir. Konaklama İşletmelerinin % 10 overbooking ile çalışmaları normal karşılanabilir. Bununla birlikte bazı işletmelerin yüksek overbooking oranı ile çalıştıkları görülmektedir. Bu durumun sebepleri;

Ülkede makro düzeyde yaşanan krizler nedeniyle rezervasyon iptallerinin çok olması,
Acentelerin satabileceklerini düşünerek sürekli fazla rezervasyon yaptırmaları nedeniyle konaklama işletmelerinin de kendilerinden istenen bütün rezervasyonları onaylamalarıdır.
Overbookingin sonucunda konaklama işletmesi "Short'a Düşmek" adı verilen durumu yaşayabilir.
Turun başlama tarihinde, konaklama işletmesinin onayladığı aşırı rezervasyon yapılmış konuklar işletmeye geldiği takdirde kapasite aşılmış olur ve konuklar açıkta kalır. Bu duruma turizm sektöründe "Short'a düşmek" adı verilir.
Overbooking rezervasyonları, tahmini fazla satışlar iken, short'a düşmek ise gerçekleşen fazla satışlardır.
Bu duruma düşen işletme, konukları aynı kalite düzeyinde veya daha iyi bir işletmede konaklatmak zorundadır.
Ayrıca para cezası, işletme belgesinin iptali gibi yasal yaptırımları da vardır.

### 1.1.5. No-Show ( İptali Bildirilmeyen Rezervasyon )

Yapıldığı halde kullanılmayan, iptal edilmeyen rezervasyonlardır.

Acente veya tur operatörü opsiyon tarihi geçtikten sonra rezervasyon işlemini iptal ederse oda ücretini ödemek zorundadır. İşletmeler arasında yapılan sözleşmeye göre no-show ücreti değişkendir. Check-in tarihinden bir gün önceki iptal ile beş gün önceki iptale farklı no-show oranları uygulanabilir.

No-showun yaygın olarak yaşandığı bir örnek durum da şudur; Tur operatörü, otuz kişilik kontenjan anlaşması imzalamıştır. Turun başlamasına bir hafta kala opsiyonu vardır. Fakat satabileceğine inanarak boş kalan beş kişilik kapasiteyi iptal ettirmez. Check in tarihine kadar da satamayınca konaklama işletmesine karşı no-show sorumluluğu doğar.
Genellikle uygulamada rezervasyon iptalleri için tanınan ihbar süresi kişiler ve kurumlar arasında yapılan anlaşmalarla tespit edilmektedir.

### 1.1.6. Go- Show ( Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk )

Tur Operatörünün Seyahat Acentesine gönderdiği konuk listesinde ismi görülmeyen fakat tur grubuyla birlikte fazladan gelen rezervasyon fazlası konukların durumuna go-show adı verilir. Go-showun başlıca iki sebebi olabilir;

Son anda gelişen bir tercihle yakın arkadaşlar veya aile üyeleri birlikte gelmeye karar vermişlerdir. Örneğin, anne-babası tatile giderken çocukları da okuluyla birlikte izci kampına katılacaktır. Fakat son gün kampın ertelenmesi sebebiyle çocuklarını da getirmek zorunda kalmışlardır.

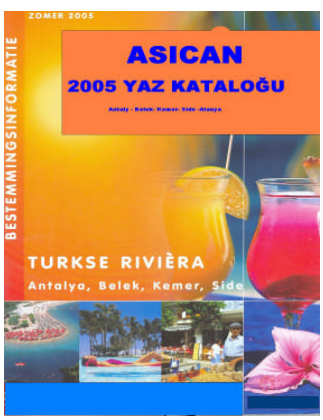
Outgoing Seyahat Acentesi tur kapasitesi dolmasına rağmen destinasyon noktasında boş yer olacağını tahmin ederek son dakika satışı yapabilir. Bu uygulama riskli olmasına rağmen zaman zaman yaşanmaktadır.

### 1.1.7. Kontenjan

Seyahat acentelerinin konaklama işletmeleri ve ulaştırma şirketleriyle, önceden belirli sayıda oda, yatak ve koltuk kiralayarak sözleşme yapmasıdır. Yani konaklama işletmelerine yapılan sözleşme içeriğine uygun olarak konuk gönderme garantisidir. Örneğin: A seyahat acentesi Asican oteli ile sezon boyunca 30 oda ve Asc otobüs şirketi ile 30 koltuk kiralayarak kontrat imzalamasıdır.

### 1.1.8. Katalog

Tur Operatörleri, anlaşma yaptıkları konaklama işletmelerini ve programladıkları paket turları tanıtan katalog ve broşürler hazırlayarak paket tur satın almayı düşünen konuklara görsel olarak tanıtım yaparlar. Bu broşürler hem seyahat acentelerine, hem de müşterilere dağıtılır.




**Resim 1.1: Katalog**

Broşürlerde, turların süresi, taşıyıcı uçak şirketleri, uçak tipleri, hareket ve varış tarihleri, konaklama yerleri ve özellikleri, sigortanın fiyata dâhil olup olmadığı,

rezervasyonla ilgili durumlar ve iptali halindeki detaylar gibi ayrıntılara yer verilir. Gidilen ülkedeki mahalli turlar ve özel indirimler (çocuk, aile ve grup indirimleri) belirtilir.

### 1.1.9. Şirket Postası – Company Mail (Co-mail )

Tur operatörü ve Seyahat Acentelerinin kendi iç bünyelerinde haberleşme sistemidir. Tur operatörü tarafından uçakla seyahat acentesine gönderilir.

- **Acente kuponu ( Voucher)**

Voucher'in diğer adı "Acente Kuponu"dur. Tur Operatörü, kendisinden paket tur satın alan konuklara bu belgeyi verir. Genellikle bu belgeler hizmet içeriğine bağlı olarak en az iki suret olarak düzenlenir. Otellere, hava yollarına, otobüs işletmelerine ve restoranlara rezervasyon yapıldığı zaman kullanılır ve ilk nüshası müşteriye verilir, ikinci nüsha acente muhasebesine gönderilir. Bağımsız müşterilere verildiğinde müşteri adı ve soyadı yazılır. Gruplar için isim yazılmaz ancak kişi sayısı belirtilip ikinci bir kâğıda isim dökümü yapılır.

Voucher'da hangi harcamaların acente tarafından karşılanacağına dair bilgiler de yer alır. Rezervasyonlar onaylandıktan sonra, ilgili işletme tarafından fatura ile birlikte acenteye geri gönderilir. Yabancı ülkeler ile bağlantılı çalışan acentelerde voucher'lar iki ülkenin diliyle de yapılabileceği gibi az kullanılan diller yerine İngilizce kullanılır.

Voucher'lar turistik hizmetlerin satın alınmasında kullanılan ve bu belgeyi hazırlayan acente ile belgenin adına düzenlenmiş olduğu işletmeyi karşılıklı yükümlülük altına alan bir özellik taşır. Voucher, üzerinde yazılı olan hizmetlerin satın alınmasını sağlayan ve para değeri taşıyan bir belgedir.


Aussteller,Ort,Datum/agent,place,date — Vorgansnummer / rezervation no.
ASICAN TURİZM
Berlin street/nr 1253 BERLIN/GERMANY — E068385

| Urlaubsziel*Urlaubsort/Destination | Unterkunft/accomodation | Datum vom/date from | Dauer Tage /length | Schlüssel/board key |
|---|---|---|---|---|
| Antalya*Side/Kumkoy | ASC OTEL ***** | 18.06.2005 | 14 | AYT50126 |

| Name/ name | Alter/ age | Zimmerart/ type room | Ausstattung/ facilities | Verpflegung/ eatering |
|---|---|---|---|---|
| 1 Frau/Mrs N.ERDEMİR | | App.2 sep. Schlaf.DU/WC Blk | | ALL-INCL. |
| 3 Frau/Miss H.GİRGİN | | | | |
| 4 Kind/Child B.DEĞİRMEN | | | | |

DEPARTURE FLIGHT = HF 4250 13:30 BERLIN AIRPORT 18/06/2005

ASC GROUP

**Belge 1.2: Konuğa verilen acente voucher örneği**

## 1.2. Seyahat Acentelerinin Tanımı ve Faaliyetleri

Dünya Turizm Teşkilatı ( WTO)'na göre seyahat acentesinin tanımı : "Konuklara seyahatler, konaklama ve ulaştırma hizmetleri hakkında bilgi sunma belli bir komisyon karşılığında seyahat ve turizm ürünlerini belli fiyatlarla nihai tüketicilere satış yapmak üzere aracılık eden işletmelerdir."

1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre ise : " Seyahat acenteleri kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence sağlayan, onlara turizm ile ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören, turizm ekonomisine ve genellikle ödemeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlardır."

**Seyahat acentelerinin temel görevleri şöyle sıralanabilir:**

- Seyahat hizmetleri hakkında bilgi verir, öneride bulunur: Konaklama birimleri, ulaştırma sistemleri, tur paketleri gibi hizmetlerin fiyatları, tarifeleri ve hizmet koşulları hakkında bilgi aktarır. Bilgi verme hizmeti ücretsiz sunulur.
- Talep halinde hizmet satışı yapar, bilet düzenler veya hizmetlerin müşterilere sunulmasına aracılık eder, yer ayırır. Yetkili ise sigorta ve vize işlemlerini gerçekleştirir.
- Tüketiciler ve hizmet üreticileri arasında aracı olur, hizmetlerin pazarlanmasını sağlar. Böylece hem üreticilere hem de tüketicilere kolaylık sağlanır.
- Tur operatörlerinin hazırladıkları tur paketlerinin perakende satışını yapar.

### 1.2.1. Rezervasyon

Seyahat Acentelerinin temel faaliyetlerinden birisi de rezervasyon işlemleridir.

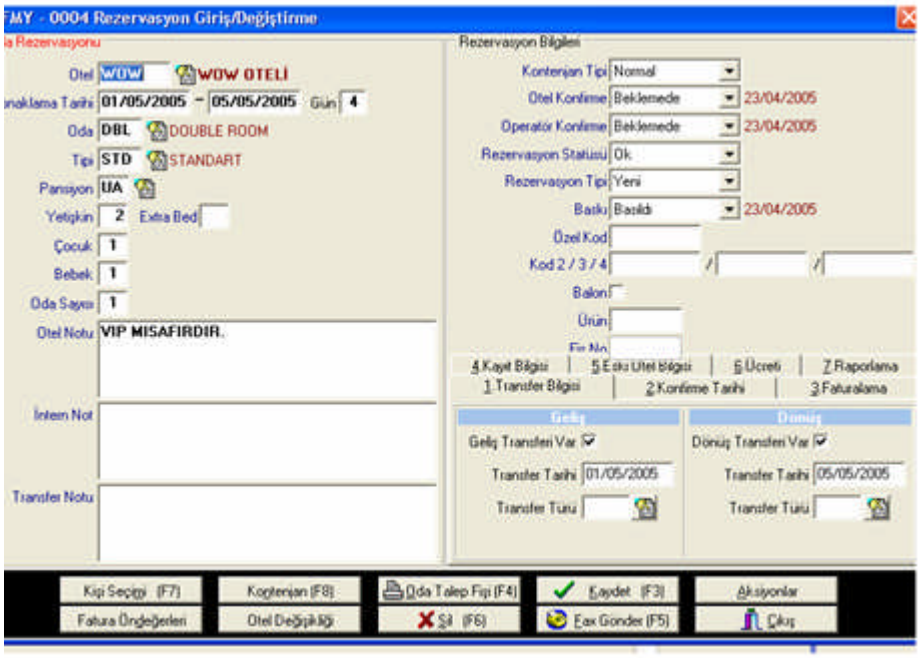
Rezervasyon: Kara, deniz, hava araçlarının tarifeli veya tarifesiz seferlerine ilişkin olarak ve her türlü konaklama, yeme-içme ve eğlence işletmelerinde tüketici adına yer ayırtmak, kayıt işlemi yapmak şeklinde tanımlanmıştır.

Konaklama İşletmelerine ait odaların, çeşitli ulaştırma araçlarına ait koltukların veya aracın kendisinin, restoran masalarının, çeşitli amaçlı toplantı salonlarının seyahat acentesi tarafından müşteri adına isim belirtilerek ayırtılması işlemleri çeşitli rezervasyon türleridir. Acenteler rezervasyon işlemlerini hızlı ve düzenli yapmak için çeşitli otomasyon programları kullanırlar.

Rezervasyon işlemi günümüzde çeşitli acentecilik otomasyon programları ile yapılmaktadır. Bizzat görüşerek, faksla, telefonla ve e-postayla rezervasyon yaptırmak mümkündür. Mektup, telgraf ve teleks rezervasyonları ise teknolojinin gerisinde kalarak kullanımdan kalkmıştır.

Konuğun istediği otel, tarih vb. hizmet özelliklerine uygun olarak düzenlenen rezervasyon talep formu tur operatörü tarafından karşılayıcı acenteye gönderilir. Karşılayıcı acente kontenjan dâhilinde ilgili işletmeler ile bağlantıya geçerek rezervasyonları yaptırır ve rezervasyon teyidini alarak ilgili tur operatörüne bildirir. Kontenjan fazlası rezervasyonlar için ise exstra rezervasyon formlarını düzenlenerek ilgili işletmeler ile bağlantıya geçerek rezervasyonları yaptırır.

Yapılmış olan rezervasyonlar hakkında ilgili birimler (Transfer operasyonu, muhasebe, haftalık tur birimi gibi) bilgilendirir.




**Belge 1.3: Rezervasyon formu**

## 1.2.2. Operasyon

Operasyon kelimesi, acentecilik işlemlerindeki bütün yer değiştirme faaliyetleri için kullanılan genel anlamlı bir terimdir.

Konukların aldıkları paket tur çeşidine göre, geliş ve dönüş transfer organizasyonlarının yapılması, haftalık tur ve ekstra turların gerçekleştirilmesi işlemleri operasyon süreci olarak tanımlanmaktadır. Yukarıdaki hizmetlerin tamamını gerçekleştirmek paket tur satışını yapan tur operatörünün yükümlülüğüdür. Fakat genellikle yurt dışı operasyonları bölümü anlaşma ile destinasyon ülkesindeki incoming ( karşılayıcı ) acenteye devredilir. Bu durumda incoming acentenin sorumluluğu havaalanı, liman, gar, terminal gibi turun ülkemize giriş noktası olan yerlerden konukların karşılanıp local (bölgesel) operasyonlar tamamlandıktan sonra tekrar turun çıkış noktasına uğurlanmaları ile sona ermektedir.

Operasyon aşamasının hizmetleri konaklama rezervasyonları, ulaştırma, yeme-içme ve rehberlik olarak dört ana gruba ayrılır. Operasyondaki en önemli unsur konaklama yerleridir. Paket tur süreci, konaklama işletmelerine rezervasyonların yapılması ile başlar, daha sonra diğer hizmetler programlanır.

Bir tur operasyonunda ne kadar çok yöre geziliyorsa programı hazırlamak ve uygulamak da o kadar zorlaşacaktır.

Transfer ise, Seyahat acentesi tüketicisi olan turistin, düzenlenen turun başlangıcında, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirler arası veya uluslar arası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, hava limanı gibi yerlerden konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde tesisten yerleşim yerine bir araçla taşınmasını sağlamaktır.




**Resim 1.2: Havaalanı operasyonunun başlangıç ve bitiş noktası**

### 1.2.3. Gümrük, Vize Formaliteleri

Seyahat Acentelerinin yurt dışı turlarda müşterilerine verdikleri önemli bir hizmet de gümrük ve vize işlemlerinin müşteri adına takip edilmesidir. Acenteler bu hizmetten ayrıca gelir elde etmezler. Sadece harç, damga pulu vb. gibi ödenmesi zorunlu ücretler konuklara yansıtılır. Destinasyon hedefi olan ülkelerin konsolosluk veya elçiliklerinden vize alınması bireysel müşteriler için takip gerektiren bir süreçtir. Fakat acenteler bu konuda mevzuatı bildikleri ve tecrübeli oldukları için kolaylıkla işlemleri halledebilirler. Zaten paket turların tercih edilmesindeki önemli bir sebep de bu tip prosedürlerin acentelere bırakılmasıdır.

Her ülkenin birbirinden farklı olarak bazı gümrük formaliteleri vardır. Bu konularda konuklara bilgi verilmesi acentelerin enformasyon görevi kapsamındadır. Ülkeye sokulması yasak olan ya da belli bir miktar ile sınırlanmış eşyalar gümrük kuralları ile belirlenmiştir.

**Örnek:** Ülkede koruma altına alınmış bitki ve hayvan türlerinin yurt dışına çıkarılmaları yasaktır. Ekonomide serbest kur politikası uygulamayan ülkelerin döviz ve kur politikası hakkında da konukların bilgilendirilmeleri gerekebilir.




**Resim 1.3: Havaalanı içinden bir görüntüş**

### 1.2.4. Enformasyon

"Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliği"ne göre enformasyon: Turizmle ilgili ve turizm hareketinin gerektirdiği konularla, turistin tabi olduğu döviz, vize, gümrük gibi işlemlere ilişkin bilgi vermektir.

Enformasyon, seyahat acentelerinin en önemli hizmetlerinden ve konukları en çok yönlendiren hizmetlerinden birisidir. Örneğin, ülkemize gelen turistlerin bu kararı vermelerinde en çok etkileyen faktör acentelerin yönlendirmeleridir.




**Resim 1.4: Enformasyon için düzenlenmiş bir köşe**

**1618 sayılı Seyahat Acenteleri Yasası ve Seyahat Acenteleri Yönetmeliği**'ne göre tüm Seyahat Acenteleri enformasyon memuru çalıştırmak zorundadır.

Yasal açıdan enformasyon hizmeti için acente belli bir ücret talep edebilir fakat uygulamada masrafsız hizmetler için ücret talep edilmez. Zaten enformasyon verme sonucunda konuklar bazı hizmetleri acente aracılığıyla almayı tercih etmektedirler.

Seyahat Acenteleri özellikle yurt dışına çıkacak olan müşterileri için, onların bilmedikleri bu ülkelerin coğrafi özellikleri, toplumsal koşulları, yaşam tarzları, turistik çekicilikleri ve benzer birçok konuda bilgi verir. Bu bilgilerin yanı sıra özellikle gidilen ülkelerde kullanılan para birimleri, ölçü sistemleri ve saat farklılıkları hakkında da misafirleri bilgilendirirler.

### 1.2.5. Rent A Car ( Araç Kiralama )

Seyahat Acentelerinin yerine getirdikleri önemli bir hizmet de motorlu araç kiralama hizmetleridir. Özellikle iş seyahatine çıkan ve kısıtlı zamanlarında çok sayıda yer görmek isteyen konuklar araç kiralamayı tercih ederler.

Otomobil kullanmayı seven fakat bir grup içinde gezmeyi sevmeyen kişiler de bu hizmetten faydalanırlar. Bu sayede az zamanda çok yeri gezme imkânı elde ederler.

Araç kiralama zevkli fakat pahalı bir hizmet olduğu için ortalama gelir seviyesinin üzerindeki müşteriler bu hizmetten faydalanırlar.

**1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na** göre Madde 39: Seyahat Acenteleri, Rent a Car olarak tanımlanan seyahat acenteciliği faaliyetinde bulunmak için aşağıdaki niteliklerde en az on motorlu kara taşıma aracını mülkiyetlerinde veya işleten sıfatını taşıyacak şekilde bulundururlar. Turistlere kiralanacak araçlar aşağıdaki niteliklerde olmalıdır;

- Karayolu Trafik Mevzuatında belirtilen gerekli şartları taşımak,
- Yerli araçlar için en çok üç, ithal araçlar için en çok beş yaşında olmak,
- Teknik bakımı yapılmış olmak



*Rent A Car*
*Rezervasyon Fişi*
**MERCEK TRAVEL**

Tarih: 23/11/2005
Saat: 16:50
Sayfa : 1

Operatör: FMY
Sejour Voucher No: 0002
Araç Voucher No: D1
Alınış Tarihi: 22/10/2005
İade Tarihi: 26/10/2005
Gün: 4
Adet: 1

*DECAR TURİZM*

Alınış Yeri: DENİZLİ
HAVAALANI
İade Yeri: OTEL MEER
Araç Tipi: HONDA CIVIC
Toplam Pax: 3

Alınış Saati: 13:00
İade Saati: 21 :00
Araç Kategorisi: AIR COND.
Konfirme: Evet

Soyadı, Adı: Mr ARSLAN, SERDAR

NOT: VIP

REZERVASYONUMUZUN
TEYiDiNi RİCA EDERİZ
SAYGILARIMIZLA
.....
.....Seyahat Acentası
Rezervasyon Şefi

TEL: 0242 324 63 67 FAX:
0242 324 6443

**Belge 1.4: Rent a car rezervasyon fişi**

Acenteler kendileri araç kiraladıkları gibi, özel istek üzerine veya kendilerinde araç kalmadığı zaman Rent a car ( Araç Kiralama ) işletmelerinden ve diğer acentelerden araç kiralayabilirler. Rent a car işletmeleri yaygın olmakla beraber başka motorlu araçları kiralayan işletmeler de vardır.

Örneğin Rent a Yatch (Yat Kiralama ) hizmeti ülkemizde henüz yaygınlaşmayan fakat batı ülkelerinde pazarı oluşmuş bir alandır. Gelir seviyesi yüksek müşterilere hizmet veren rent a yatch işletmeleri personeli ile birlikte çeşitli motor ve farklı uzunluklardaki yatları kiralamaktadırlar.

Ayrıca uçak ve helikopter kiralama hizmeti veren büyük Seyahat Acenteleri de turizm, iş adamları, basın kuruluşları vb. başta olmak üzere isteyenlere hizmet vermektedirler.

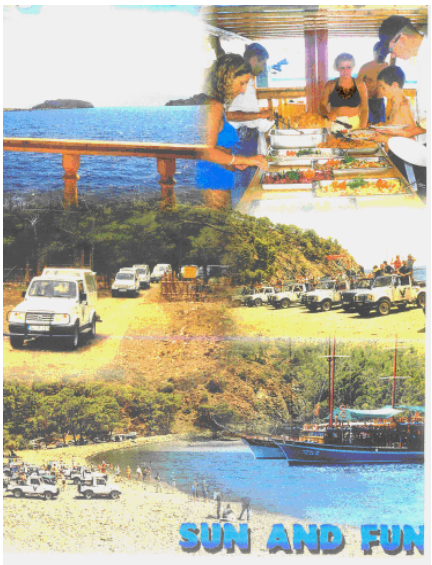
Rent a car hizmetini bağımsız seyahat acenteleri verebildiği gibi çok şubeli acenteler ve araç kiralama şirketleri bu konuda daha başarılı ve tecrübelidirler. Ülkemizde de yaygın olan Avis, Budget, Hertz, Europcar, Tan rent car gibi şirketlerin bir şubesinden kiralanan araç başka şehirdeki bir şubesine teslim edilebildiği için müşterilerin de tercih sebebi olmaktadır.

### 1.2.6. Ekstra Tur Düzenleme ve Satışı

İncoming acentelerin önemli bir gelir kalemi ekstra tur satışlarıdır. Paket Tur satın alarak gelen pek çok yabancı konuk ucuz olduğu için sejur tipi paketleri tercih ederler. Sejur tatil tipinde uzun süre aynı işletmede konaklama yapılmaktadır. Seyahat acenteleri bu şekilde konaklayan konuklara günlük veya birkaç günlük bölgesel turlar düzenleyerek otel rehberleri

aracılığıyla satmaya çalışır. Paket tur programına dâhil olmayan bu turlar acenteler için önemli bir gelir kaynağıdır.

Ülkemizde çok sayıda tarihî, kültürel, arkeolojik, termal ve doğal güzelliğe sahip yörelerimiz olduğu için herkesin hoşlanabileceği türde ekstra tur seçenekleri üretilmektedir.




**Resim1.5: Extra tur örnekleri**

### 1.2.7. Ticketing ( Biletleme )

Çeşitli ulaştırma araçlarına ait biletlerin satışı bütün Seyahat Acentelerinin ortak özelliği ve en önemli gelir kaynağıdır. Seyahat Acenteleri genellikle tüm ulaştırma araçları için kara, hava, deniz ve demiryollarının biletlerini satarlar. Ayrıca konferans, fuar, önemli spor karşılaşmaları ve tiyatro biletleri de acenteler tarafından az da olsa satılmaktadır.

Acenteler kâr oranı yüksek olan uçak ve gemi biletlerini satmaya çalışırlar. Komisyon oranı aynı olsa bile düşük ücretli oldukları için tren ve otobüs bileti satışı için gayret göstermezler. Bu tür biletler ancak sürekli konukların isteklerini karşılamak için talep gelince araştırılarak satılır.

Bilet satış işlemi genellikle karmaşık ve özellikli bir faaliyettir. Özellikle yurt dışı uçuşları için yapılan bilet satışları tam anlamıyla uzmanlık gerektirir. Uluslararası terimleri ve kısaltmaları tanımak, hava yolu taşımacılığına ait teknik terminolojiye hâkim olmak gerekmektedir. Ayrıca ülkeden ülkeye değişen saat farklılıklarını, tarifeleri, sınır formalitelerini, bilet çeşitlerini, izlenecek güzergâhları, rezervasyon sistemlerini çok iyi bilmek ve bunları hatasız bir şekilde kağıt üzerine dökebilmek becerisini gerektirir.

Yeni teknolojik gelişmeler ve elektronik biletleme teknikleri sayesinde manuel (el ile hazırlanan) biletçilik terk edilmiş ve işler kolaylaşmıştır.

Bilet satış görevlisi, alanındaki mesleki yayınları takip ederek müşterisine mutlaka doğru bilgileri verebilmelidir. Satış görevlisinin hatası müşterinin başka bir ülkede, beklenmedik sıkıntılar yaşamasına sebep olabilir.

**Bir havayolu bileti 9x20 cm. ölçülerinde olup şu bilgileri kapsar;**

- Ücretin ödenmiş olduğunu gösterir bir belgedir.
- Hizmet sınıfını, uçuş numarasını ve tarihlerini gösterir.
- Yolcunun ve bagajının uygun koşullarda taşınacağına ilişkin her türlü bilgiyi kapsar ve garanti eder.
- Para iadesi ve bilet değiştirme konusunda bilinmesi gereken her türlü bilgiyi içerir.
- Havayolu şirketinin muhasebe servisinin ihtiyaç duyacağı bilgileri içerir.

**Havayolu ulaşımı formaliteleri hakkında iki önemli kaynak vardır:**

- Dış Ülkelere Seyahatler İçin Sınır Formaliteleri: Dünya Turizm Örgütü tarafından yayımlanan resmî bir belgedir. İçindeki bilgiler her ülkenin resmî turizm örgütlerinden alınarak derlenmiştir.
- Seyahat Danışma El Kitabı: Çok kapsamlı bir belgedir. Dünyadaki 40 kadar uçak şirketi bu dokümanı kaynak olarak kullanır. Aylık olan bu yayın dünyadaki 200 ülke hakkında bilgiler içerir. Yolcular için gerekli belgeler, sağlık, gümrük kanunları, döviz konusundaki gerekli açıklamalar da vardır.

## 1.3. Türkiye'de Seyahat Acenteleri ve Gelişimi

Osmanlı'nın son dönemlerinde bireysel girişimler düzeyinde başlayan turizm yapılanması cumhuriyetin ilk yıllarıyla birlikte kurumsal örgütlenmeye doğru adım attı. 1923 yılında Atatürk'ün de önderlik ettiği Türkiye Seyyahin Cemiyeti (Bugünkü adıyla "Turing Otomobil Kurumu") ile ilk ciddi kurumsallaşma deneyimi başlatıldı. Turing, Türkiye'nin ilk tanıtım afişleri, yol haritaları, otel rehberleri ve broşürleri gibi ilklere imza attı.

Turizmle ilgili bir diğer alan olan havacılık, cumhuriyet döneminde Türkiye Tayyare Cemiyetinin kurulmasıyla ilk adımlarını attı. 1925 yılında kurulan Cemiyet 1933 yılında Türk Havayolları İşletme İdaresi adını aldı.

1950 ve 1953 yıllarında turizm kurumlarını teşvik kanunları çıkartıldı. Teşvik önlemlerinin yanı sıra turizmde alt ve üstyapı yatırımlarına kaynaklık etmek amacıyla 1954 yılında Türkiye Turizm Bankası kuruldu. 1940'lı yıllardan 50'li yıllara dünya turizminde yaşanan örgütlenme faaliyetlerinden etkilenen Türkiye, Türkiye Milli Talebe Federasyonu (TMTF) adı altında gençlik turizminin yapılandığı bir kuruma kavuştu. Aynı dönemde dünya çapında:

- Uluslararası Öğrenci Gezi Federasyonu (ISTC),
- Uluslararası Gençlik Turizmi Organizasyonu (FIYTO),
- Uluslararası Öğrenci Değişimi Örgütü (FIOCES),
- Uluslararası Genç Hostelcileri Federasyonu (IYHF),
- Öğrenci Hava Taşımacılığı Birliği (SATA)

gibi gençlik ve sosyal turizm örgütleri dünya ve Türkiye turizminde taze bir rüzgâr estirdiler. Özellikle TMTF Türkiye turizmi ve acenteciliği için bir eğitim okulu oldu.

Yine 1950'li yıllarda kurulan Türkiye Milli Gençlik Teşkilatı TMGT seyahat acenteliği alanında yaşanan en ciddi deneyimlerden ve belki de bir anlamda, Türkiye'nin seyahat acentelerinin kaynaklığını yapan bir okul niteliğini taşıdı.

1950'lerin ikinci yarısında Türkiye Seyahat Acenteleri Cemiyeti (TÜSTAC) kuruldu.

1972 yılında 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu çıkarıldı. Bu yasa seyahat acentelerinin çalışma düzenini ve Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği'nin ( TÜRSAB'ın) kuruluşunu öngörüyordu.

TÜRSAB'ın kurum olarak Türkiye'yi temsil ettiği uluslararası kuruluşlar arasında Uluslararası Tur Operatörleri Federasyonu (IFTO), Dünya turizm Örgütü (WTO) ve Dünya Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu (UFTAA) da var.

TÜRSAB günümüzde 4000 civarında üyesi ile dünyanın en çok üyeye sahip birkaç Seyahat Acenteleri Birliğinden birisidir.

Tui Tantur Türkiye, Diana Travel, Novum turizm, Vasco Turizm, Aquasun, Bastıyalı Turizm ülkemize en fazla turist getiren ve aktif olarak faaliyet gösteren acenteler arasında yer almaktadırlar.

### 1.3.1. 1618 Sayılı Yasa ve Tanımı

Seyahat Acenteciliğine ait her türlü tanım, yasal sınıflandırma, kuruluş ve işleyiş şartları, hizmetleri, bu yasada ve bu yasaya göre hazırlanan yönetmelikte belirtilmiştir.

1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu:

Madde 1: 14.9.1972 tarih ve 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre hazırlanan bu yönetmeliğin amacı, seyahat acentelerinin kuruluşunda uygulanacak esaslar ile seyahat acenteciliği mesleğini ve hizmetlerini kanunun belirlediği esaslar doğrultusunda düzenlemektedir.

Madde 2: Bu yönetmelik, seyahat acentelerinin kuruluş ve çalışma esaslarını, hizmetlerin kapsamı ve niteliklerini, seyahat acentesi sahibi, sorumlu müdürü ve personeli ile

iş yerinin niteliklerini ve 1618 sayılı kanunda belirtilen seyahat acentelerinin tâbi oldukları hükümlerin uygulanma esaslarını kapsar.

### 1.3.2. Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliği

1996 yılında çıkarılan bu yönetmelik ile 1618 sayılı kanunun çizdiği sınırlar dâhilinde Seyahat Acentelerinin kuruluşu, işleyişi, görevleri, sınıflandırılması ortaya konmuştur.

### 1.3.3. TÜRSAB'ın Tanımı, Görevleri ve Organları

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB), 28 Eylül 1972 tarihinde yürürlüğe giren 1618 sayılı "Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu" uyarınca kurulmuş olan bir meslek birliğidir. Türsab'ın temel amacı, seyahat acenteciliği mesleğinin ve faaliyet alanının temelini oluşturan turizm sektörünün gelişimine katkıda bulunmaktır.

1618 sayılı kanunun belirlediği yetkiler çerçevesinde meslek disiplininin sağlanması, mesleğin gelişimine ilişkin faaliyetler, seyahat acentelerinin karşılaştıkları sorunların çözümü yönünde yapılan çalışmalar, Türsab'ın hizmet alanı içinde yer alan önemli işlevler arasındadır.

Turizm sektörümüzde yaşanan gelişmeler ve karşılaşılan sorunlara ilişkin tüm konuları ilgili mercilerin dikkatine sunmak, bu konuda kamuoyunu bilgilendirmek de Türsab'ın temel amaçları arasında yer almaktadır.

Bu amaçlarını gerçekleştirebilmek için, kamu ve özel sektör turizm kurumlarıyla ortaklaşa çalışmalar yapan Türsab, turizm politikalarının geliştirilmesinde de önemli görevler üstlenir.

Türsab, çevresel, tarihi ve insani değerlerin korunması ve geliştirilmesi gibi turizmi yakından ilgilendiren konularda, bir sivil birlik olarak yol gösterici ve baskı grubu olma özelliği de taşımaktadır.

Türsab'ın çalışmaları arasında uluslararası ilişkiler ve görev kapsamı içinde yürütülen tanıtım faaliyetleri önemli bir yer almaktadır. Türsab, Dünya Turizm Örgütü (WTO), Uluslar arası Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu (UFTAA), Avrupa Birliği içindeki Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri Birlikleri Grubu (ECTAA), Uluslararası Tur Operatörleri Birliği (IFTO) gibi uluslararası önemli kuruluşların üyesidir.

Türsab, diğer ülkelerin tur operatörleri, seyahat acenteleri, birlik, federasyon gibi örgütleri ile ikili ve çok taraflı ilişkilerin geliştirilmesi yönünde de faaliyetler yürütmektedir.

## 1.4. Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması (A,B,C Grubu Seyahat Acenteleri)

### 1.4.1. Yasal Sınıflandırma

Seyahat acenteleri yaptıkları hizmetler bakımından ilgili yasada 3 gruba ayrılır:

#### 1.4.1.1 A Grubu ve Geçici A Grubu Seyahat Acentesi

Bu gruptaki acenteler bütün acentecilik faaliyetlerini yerine getirme hakkına sahip olan ve en kapsamlı faaliyeti gösteren acentelerdir. 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre ülkemizde tur operatörlüğünü işlevini A grubu seyahat acenteleri üstlenmektedir, bu uygulama sadece bizim ülkemizde geçerlidir. Genel nitelikleri ve şartları aşağıdaki gibidir;

Yasada belirtilen ve Seyahat Acentesi tanımında yer alan bütün faaliyetleri yerine getirebilirler. Bir önceki yıl yurt dışına düzenlemiş oldukları tur ve gezilerden elde ettikleri döviz miktarının %40'ını geçmemek şartıyla yurt dışına tur düzenleyebilirler.

Kültür ve Turizm Bakanlığından geçici işletme belgesi ( Ag ) aldıktan sonra faaliyete geçerler. Bu belgenin süresi iki yıldır. İki yıl içinde 80.000 dolar tutarında **döviz** kazancı elde eden Grubu acentelerin işletme belgeleri (A) Grubu İşletme Belgesine çevrilir. Aksi takdirde (Ag) işletme belgesi de iptal edilir.

A grubu acenteler her iki yılda bir yukarıda belirtilen miktarda döviz getirdiklerini belgelemek zorundadırlar

Acentelerin sorumlu müdürleri en az lise mezunu olmalı ve en az bir yabancı dil bilmelidir. Acente merkezinde ve diğer şubelerinde devamlı olarak en az iki enformasyon memuru, düzenlenen yurt içi ve yurt dışı turlarda da bir tercüman rehber bulundurulması zorunludur.

A grubu acenteler bakanlığa teminat yatırmak zorundadırlar. A grubu acenteler, düzenledikleri yurt dışı turlarının bir örneğini bakanlığa göndermek zorundadırlar. A grubu acenteler TÜRSAB'a giriş ve üyelik aidatı ödemek zorundadır.

#### 1.4.1.2 B Grubu Seyahat Acentesi

B Grubu Acenteler daha çok incoming olarak faaliyet gösteren görevleri sınırlandırılmış acentelerdir. Genel nitelikleri ve şartları aşağıdaki gibidir:

- Uluslararası kara, hava ve deniz ulaştırma araçlarının biletlerini ve A grubu acentelerin düzenledikleri turların biletlerini satarlar.
- Gerekli yasal şartları yerine getirdikleri takdirde, doğrudan işletme belgesi alarak faaliyete geçerler.

- İşletme belgesi almak için asgari döviz miktarı koşulu aranmaz.
- Sorumlu müdürlerinin en az lise mezunu olması ve bir yabancı dil bilmesi gerekir.
- Acentelerin merkezlerinde ve şubelerinde en az bir yabancı dil bilen iki enformasyon memuru ve düzenleyecekleri yurt içi turlarda bir tercüman rehber bulundurmaları gereklidir.
- Kuruluş teminatı olarak Kültür ve Turizm Bakanlığına her yıl belirlenen miktarlarda para yatırmaları gerekir.
- TÜRSAB'a, A grubu acentelerde belirtilen miktarlarda giriş ve üyelik aidatı ödemeleri gerekir.

#### 1.4.1.3. C Grubu Seyahat Acentesi

Yalnızca yurt içinde Türk vatandaşları için turlar düzenlerler ve pazarlarlar. Genel nitelikleri ve şartları aşağıdaki gibidir;

- Kendilerine A Grubu seyahat acentelerince verilen hizmeti yerine getirir ve bu acentelerin ürünlerini pazarlarlar.
- Yurtdışı bağlantılarının olmaması nedeniyle asgari döviz getirme zorunlulukları yoktur.
- Acentelerin merkezlerinde ve bağlı şubelerinde en az bir enformasyon memuru bulundurulmalıdır.
- A grubu acentelerin verecekleri hizmetleri yerine getirirler.
- Bakanlığa kuruluş teminatı yatırmaları gerekmektedir.
- TÜRSAB'a A ve B grubu acentelerde belirtilen miktarlarda giriş ve üyelik aidatı ödemeleri gerekir.

### 1.4.2. Yapısal Sınıflandırma

Acenteler yapısal olarak çeşitli şekillerde sınıflandırılabilirler.

#### 1.4.2.1. Perakendeci Seyahat Acenteleri

Piyasada en çok bilinen acente türüdür. Çeşitli hizmetlere ait biletleri ve paket programları satarlar, araç kiralama vb. yaparlar. Yaptıkları hizmetlerden dolayı tüketicilerden hiçbir ücret almazlar, üreticilerden belirlenmiş oranlarda komisyon alırlar.

#### 1.4.2.2. Toptancı Seyahat Acenteleri (Tur Toptancısı)

Bu tür acenteler bir veya daha fazla tur operatörünün ürettiği paket turları, belirli sayıda yolcu temin etme garantisiyle büyük indirimlerle satın alarak, perakendeci seyahat acentelere pazarlayan toptancılardır. Bu işlem sayesinde tur operatörü çeşitli acentelerle tek tek muhatap olmaktan kurtulur. Satış bölümünde kullanacağı personelden tasarruf eder.

Fakat normal acente komisyonlarına ek olarak % 10 civarında toptancı acente komisyonu öderler. Tur toptancıları ayrıca hava yolu ve konaklama işletmelerinin kapasitelerini büyük bloklar halinde satın alarak isteyen seyahat acenteleri veya tur operatörlerine devredebilirler.

#### 1.4.2.3. Zincir Seyahat Acenteleri

Ülke çapında birden çok şubesi bulunan, hem toptancı hem de perakendeci acenteciliği seyahat acenteleridir. Temel fonksiyonları yine tur operatörlerinin ürünlerinin pazarlanması faaliyetidir.

### 1.4.3. Fonksiyonel Sınıflandırma

#### 1.4.3.1. Karşılayıcı (İncoming) Acenteler

Gidilecek ülkedeki yerel karşılayıcı acentelerdir. Konukları karşılayıp, gerekli transfer ve exstra tur operasyon organizasyonlarını gerçekleştiren acentelerdir. Gelişen süreç içinde artık oteller ile yapılması gereken konaklama anlaşmalarını acente görevlisi kontrat müdürleri yerine getirmektedir.

Konaklama işletmeleri, bu yerel acenteye de otel rezervasyonu veya hizmet satışını yaparlar. Yerel acenteler de bu satışlara bazı hizmetler ilave ederek toptan veya perakende olarak yabancı tur operatörlerine satış yaparlar.

#### 1.4.3.2. Gönderici ( Outgoing ) Acenteler

Bu acenteler yurt dışına tur düzenler ve müşterilerinin çoğunluğu grup müşterilerinden çok bağımsız müşterilerdir. Outgoing turlarda müşterilerden alınan rezervasyonlar konaklama işletmelerine en az bir ay önceden konfirme edilir (onaylanır). Outgoing acentelerde işlemler daha önceden ve kesin olarak belirginleşir.

Müşterilerin seyahatle ilgili idari işlemleri acente tarafından yapılır. Outgoing acenteler, küçük ölçekli bir tur operatörü fonksiyonunu yerine getirir. Kâr oranı yurt dışı turlarda incoming acentelere göre fazla olabilir.

## 1.5. Seyahat Acenteleri İle Tur Operatörünün Karşılaştırılması

1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre ülkemizde tur operatörlüğünü işlevini A grubu seyahat acenteleri üstlenmektedir, bu uygulama sadece bizim ülkemizde geçerlidir. Dünya Turizm Örgütü (WTO)'ya göre tur operatörü ile seyahat acentesi arasında belirli görev dağılımları yapılmış olduğundan dolayı, her bir işletmenin birbirlerinden farklı olarak uygulamaları vardır.

Büyüyen seyahat acenteleri zamanla tur organizasyonları düzenleyip başka acentelere da komisyon vererek satmaya başlamışlardır. Örneğin bilinen ilk acenteci olan Thomas Cook Travel zamanla büyümüş ve günümüzün önemli tur operatörlerinden biri haline gelmiştir.

Turizm sektörünün hızlı büyümesi ile başka alanlarda faaliyet gösteren güçlü sermayelere sahip çeşitli şirketler direkt olarak tur operatörlüğü yapmaya başlamışlardır. Çeşitli elektronik, sanayi, hava yolu ve sigorta şirketleri bu sektöre girmiştir.

## SEYAHAT ACENTELERİ İLE TUR OPERATÖRLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

| | |
|---|---|
| ➢ Tur Operatörü toptancıdır. | ➢ Seyahat Acentesi ise perakendecidir. |
| ➢ Tur Operatörleri farklı hizmetleri birleştirerek sattığı için hem üretici hem de aracıdır. | ➢ Seyahat Acenteleri ise hazırlanmış ürünleri tüketicilere sattığı için aracıdır. |
| ➢ Tur Operatörleri maliyet + kâr esasına göre çalışırlar. | ➢ Seyahat Acenteleri ise satılmasına aracılık yaptıkları hizmetler üzerinden komisyon alırlar. |
| ➢ Tur Operatörleri satın aldıkları hizmetleri satamazlarsa kendileri ödeyecekleri için risk üstlenirler. | ➢ Seyahat Acenteleri ise satamadıkları hizmetlerden dolayı herhangi bir sorumluluk altına girmezler. |
| ➢ Tur Operatörleri satın aldığı hizmet ürünlerini stoklayıp sonra satarlar. | ➢ Seyahat Acenteleri ise kendilerine talep geldiği zaman rezervasyon, satış ve paket tur organizasyonu yaparlar. |
| ➢ Tur Operatörleri hizmetler kullanılmadan aylar önce yaptıkları rezervasyonlar için ön ödemeler yaparlar. Ayrıca çeşitli organizasyon masrafları olur. Bu sebeple yüksek bir işletme sermayesine ihtiyaç duyulur. | ➢ Seyahat Acentelerinin ise büro ve personel maliyetlerinin dışında önemli bir gideri olmaz. |
| ➢ Her Tur Operatörü aynı zamanda bir Seyahat Acentesidir. | ➢ Seyahat Acentelerinin pek çoğu uzun vadeli, masraflı ve geniş kapsamlı çalışmalar olan paket tur organizasyonunu yapamazlar. |
| ➢ Tur Operatörleri ürettikleri paket ürünleri tanıtmak için katalog, reklam ve broşür masrafı yaparlar. | ➢ Seyahat Acenteleri ise daha çok başkalarının ürünlerini sattıkları için ayrıca reklam yapmaya ihtiyaç duymazlar |

**Tablo 1.1: Seyahat acenteleri ile tur operatörlerinin karşılaştırılması**

## 1.6. Seyahat Acentelerinde Organizasyon

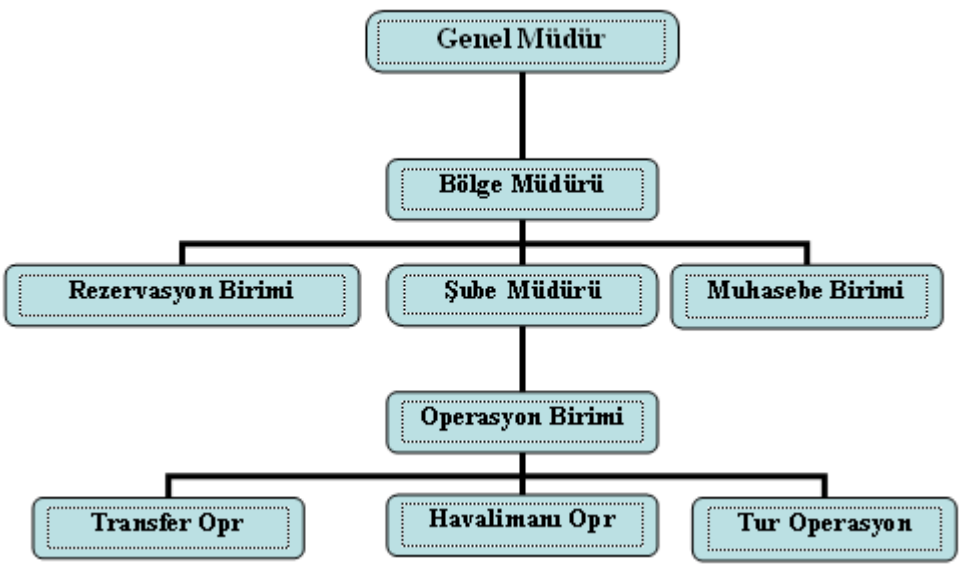
### 1.6.1. Seyahat Acentelerinde Organizasyon Yapısı

Bütün ticarî ve ekonomik işletmeler gibi Seyahat Acentelerinin de asıl hedefi kâr elde etmektir. Hizmet sektörü olduğu için tamamen tatmin ve memnuniyet sağlanmaya çalışılır. Hizmetler tam zamanında, önceden söz verilen niteliklerde, birbirine bağlantılı olarak verilmelidir. Mal üretimindeki hataları telafi etme şansı hizmet üretiminde mümkün değildir.

Seyahat acenteleri genel müdürden başlayarak transfer elemanı ve kaptan'a gelinceye kadar bünyesinde birçok elemanı barındıran organizeli bir yapıya sahiptir. Bu zincirin herhangi bir biriminde oluşacak problem bütün hizmet bileşenlerini de kusurlu hale getirebilir. Hatta hava muhalefeti, trafik kazası, hastalanma, yaralanma gibi elde olmayan olumsuzluklar bile tatmin düzeyini düşürerek bütün acentecilik hizmetlerini imaj olarak kusurlu hale getirebilir ve konuğun reklamasyona gitmesine sebep olabilir.

Seyahat acenteleri birden çok tur operatörüne incoming faaliyetlerini yürüttüğü için, her tur operatörüne göre farklı bir sistem oluşturmak durumunda kalacaktır. Örnek verecek olursak tur operatörünün; son dakika gelecek olan yolcuların bilgisini acenteye bildirmemesi durumunda o yolcular için gerekli otel rezervasyonları ve transfer organizasyonları için hazırlık yapılmamış olacağından yolcunun uzun süre bekletilmesine ve haklı sebeplerle reklamasyona gitmesine neden olacaktır.

**Örnek:** Karşılayıcı (incoming) hizmet veren acente organizasyon şeması




**Şekil 1.1: Karşılayıcı (incoming) hizmet veren acente organizasyon şeması**

**Not:** Acentelerin büyüklükleri ve verdikleri hizmetlere göre organizasyon yapılarında farklılıklar oluşmaktadır. Seyahat Acentelerinin organizasyon yapısında başlıca aşağıdaki bölüm ve görevler vardır.

#### 1.6.1.1. Temel Bölümler ve Görevleri

- **Yönetim:**

Acente yönetimlerinin en çok dikkat etmeleri gereken konu maliyet ve personel kontrolüdür. Kalabalık bir personel kadrosuna sahip acentelerde, dengeli ve adaletli bir iş bölümü yapılmasını sağlar. Unutulmaması gereken en önemli unsurlardan biri ise turizm sektörü hizmet sektörü olduğu için kalifiye personel çalıştırmak esas olmalıdır. Maliyetlerin kontrolü de acente yönetimini çok meşgul eden bir çalışmadır. Kontratların düzenlenmesi, ödemelerin kontrol edilmesi, her paket ve hizmet için farklı alış ve satış rakamlarının olması, çeşitli işletmelerden farklı hizmetlerin satın alınması gibi işler yönetimin görevidir.Seyahat acentesinin işleyiş ve sistemi: Yönetim kurulu, Genel Müdür, Genel Müdür yardımcıları ve Şube Müdürlerinin ortak belirleyeceği sistem doğrultusunda işlemektedir. Seyahat Acentesinin incoming faaliyetleri ne kadar çok olursa yönetim ve organizasyon yapısı da şüphesiz çok daha karmaşık bir hal alacaktır.

- **Kontrat ( Anlaşmaların yapılması ):**

Tur operatörü temsilcisi ve seyahat acentesinin kontrat müdürü paket tur içerisinde yer alan turizm işletmelerini ziyaret ederek sözleşmeleri yaparlar. Yapılan sözleşmelere istinaden yatak ve oda kontenjanları tespit edilir. Bu çalışmalar daima bir sezon öncesinden tamamlanmış olmalıdır. Anlaşma yapılan otellere ait bilgiler tüketiciye katalog ve internet üzerinden sunulmaktadır. Katalog çalışmaları anlaşmalardan sonra kontrat müdürü tarafından ya da katalog sorumlusu tarafından düzenlenmekte ve pazara sunulacağı tur operatörüne iletilmektedir. Bu bölümde çalışan elemanlar rakip acentenin ürünleri ve fiyatlarını izleyerek kendi tur operatörü, konaklama işletmeleri ve tüketiciler için en verimli hizmeti tespit ederek uygulamaya koymalıdır.

- **Pazarlama:**

Bazı seyahat acenteleri pazarlama ve satış işlemlerini ayrı bölümler içinde yürütebilirler. Acentenin ürünlerini pazarlamak için pazar araştırmaları yapmak, rakipleri izlemek ve pazarlama stratejileri geliştirmek, reklam, tanıtım ve halkla ilişkiler kampanyaları düzenlemek, pazar koşullarını izlemek, tanıtıcı yayınlar hazırlamak ve satışları izlemek, yeni ürünler geliştirmek, müşterilerle iyi ilişkiler kurmak gibi pazarlama çalışmaları yaparlar.

- **Satış:**

Pazarlama çalışmalarının sonucunda satışları yapmak ayrıca bir faaliyettir. Çünkü aynı paket tur veya bilet farklı kişilere farklı fiyatlarla satılabilir. Bunun da haklı sebepleri vardır. Örneğin turun başlamasına sadece üç gün kalmışsa boş kalan kapasiteyi indirim uygulamasına ( promosyon) gidilerek düşük fiyata satılabildiği gibi çocuk indirimi, aile veya grup indirimleri de yapılmaktadır. Müşterilerin peşin veya taksitli ödemelerine göre de

fiyatlar çok değişkendir. Bunlar gibi daha pek çok sebep üretmek mümkündür. Bu sebeplerden dolayı satış işlemi ayrı bir beceri ve pazarlık yeteneği gerektirir.

- **Rezervasyon:**

Rezervasyon, acentelerin en önemli bölümüdür. Çünkü diğer bütün çalışmalar rezervasyondan sonra başlar. Paket tur içerisinde yer alan konaklama işletmesi, uçak, tren, gemi ve otobüs rezervasyonlarını yapmak için bu hizmetler hakkında yeni gelişmeleri takip ederek güncelleştirme yapılması gereklidir. Acentenin büyüklüğüne göre bu bölümün organizasyon yapısı değişir.(Şekil 1'e bakınız)Rezervasyon personelinin diksiyonu, yabancı dil bilgisi ve iletişim yeteneği yüksek olmalıdır. Ayrıca alanıyla ilgili teknik bilgilere sahip olmalıdır.

- **Operasyon:**

Satılmış olan hizmetlerin yerine getirilmesi için yapılması gereken organizasyonları hatasız yapmakla sorumlu birimdir. Acentelerin ana birimlerindendir. Konukların transfer, günlük tur ve haftalık turların yapılabilmesi için gerekli araç, rehber ve günlük rezervasyon işlemlerini yaparlar.

- **Muhasebe:**

Bu bölüm acentenin bütün nakit hareketlerinin kayıt altına alındığı yerdir. Ayrıca finansman sağlama, kredi araştırma ve sözleşmeleri hazırlama da bu bölümün görevleri arasındadır. Yıllık bütçe ve hesap planı yapmak, planın uygulanışını takip etmek, diğer gelir ve giderlerin bütçeye uygunluğunu denetlemek, işletmenin alacak ve borç durumlarını izlemek, fiyatlandırma ve maliyet hesaplamaları için gerekli verileri bulundurmak, işletme ile ilgili istatistikleri hazırlamak ve yönetime sunmak da muhasebe bölümünün görevleri arasındadır.

## 1.6.2. Seyahat Acentelerinde Çalışan Personelin Görev ve Sorumlulukları

### 1.6.2.1. Acente Sorumlu Müdürü ( Şube Müdürü )

Tur gelir ve giderlerini kontrol ederek üst yönetime rapor veren, günlük turlarda hizmet alınan işletmelerle kontrat yapan, ödemeleri kontrol eden, konuk şikayetlerini prosedüre uygun olarak değerlendiren, bölge faaliyetlerinin prosedür ve talimatlara uygun olarak yürümesini sağlayan, bölgesindeki acente personelinin koordinasyonunu sağlayan, acente personelinin iş başı ve hizmet içi eğitim programlarına katılmalarını sağlayan, nitelikli üst düzey seyahat acentesi personelidir. Sorumlu Müdürün T.C uyruklu olması zorunludur. En az 2 yıl bir seyahat acentesinde çalışmış olması ve Bakanlıkça kurulacak bir komisyon tarafından yapılacak yabancı dil sınavını başarıyla tamamlamış olması gerekmektedir.

- **Görevleri**
  - Tur gelir ve giderlerini kontrol altına almak için muhasebe departmanını yönlendirmek.

- Günlük turlara ait kontratların yapılması için tur koordinasyon departmanı ile ortak çalışmak.
- Acente personelini ve hizmetlerini organize etmek
- Acente personelinin çalışma saatlerini ve günlerinin düzenlenmesini sağlayarak takibini yapmak.
- Hizmet içi eğitim programları düzenlemek ve uygulamak
- Bağlı olduğu şube için yıllık bütçe ve hesap planı yapmak
- Bölgedeki oteller ile sürekli olarak işbirliği içerisinde olmak.
- Şubesinde yürütülen bütün faaliyet ve hizmetlerden acente bölge yönetimine karşı sorumlu olmak.

### 1.6.2.2. Rezervasyon Elemanları

Turizm yatırımlarının artması, turizmin 12 aya yayılma aşamasına gelmesi ve buna bağlı olarak turist sayısının artması mesleğin güncelleşmesine, teknolojinin hızla gelişmesi ise mesleğin daha kolay icra edilmesine imkân vermiştir. Önceki yıllarda yalnızca elle bilet hazırlayan, bilgilere telefon görüşmeleri yoluyla ulaşıp rezervasyon yapmaya çalışan rezervasyon ve biletleme elemanlarının, bilgisayarların kullanılmaya başlanmasından sonra mesleği yürütebilmek için yeni bilgi ve becerilere sahip olmaları gereği ortaya çıkmıştır.İnternet aracılığı ile yapılan rezervasyonlar, telefon aracılığı ile rezervasyon yapılabilen merkezlerdeki (call center) teknolojik gelişmeler daha az personelle daha çok hizmet verebilme olanağı sağlamaktadır. Elektronik biletleme, bilet masraflarını azaltmakta, yolcuya kolaylık ve zaman tasarrufu sağlamaktadır.

**Rezervasyon bölümündeki personelin ünvan ve görevleri aşağıdaki gibidir.**

- **Rezervasyon müdürü (Şefi) :**Rezervasyonları zamanında ilgili konaklama işletmelerine gönderen ve onayını alan rezervasyon listeleri ile uçak listelerini kontrol eden, rezervasyona ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulmasını sağlayan kişidir. Rezervasyon personelinin çalışma saatlerini düzenleyen, personeline iş başı ve hizmet içi eğitim programları hazırlama bilgi ve becerisine sahip, sorumluluk alan, nitelikli üst düzey seyahat acentesi personelidir. Bölge müdürüne bağlı olarak çalışır.

- **Görevleri:**
  - Rezervasyonların zamanında ilgili işletmelere gönderilmesini takip etmek.
  - Rezervasyonların onaylarını incelemek.
  - Rezervasyon yazışmaları ve kayıtlarının düzenli tutulmasının takibini yapmak.
  - Rezervasyon departmanı ile muhasebe departmanı arasında organizeyi sağlamak.

- Rezervasyon departmanında çalışan personelin çalışma programı içerisinde takip ve kontrolünü sağlamak.
- Rezervasyon personelinin çalışma ve eğitim programlarını düzenlemek ve uygulamak

➢ **Rezervasyon elemanı:** Tur operatöründen gelen rezervasyon taleplerine göre ilgili işletmeler ile bağlantıya geçerek gerekli rezervasyonları yapma bilgi ve becerisine sahip, en az bir yabancı dili konuşabilen, sorumluluk alan, nitelikli seyahat acentesi personelidir.

➢ **Görevleri:**

- Rezervasyon talep listelerini tur operatöründen almak,
- İlgili işletme ile bağlantıya geçerek rezervasyonun yapılmasını sağlamak ve konfirmelerini almak,
- Tamamlanan rezervasyonu tur operatörüne bildirmek.
- Rezervasyonlar ile ilgili bilgileri operasyon departmanına bildirmek.

**1.6.2.3. Operasyon Elemanları.**

Seyahat Acentelerinde konukların geliş, dönüş, ara transfer ve tur transferlerini planlayıp gerçekleştiren elemanlardır.

➢ **Operasyon sorumlusu (Şefi):**

Şubeye ait tüm operasyon organizasyonlarından ve operasyon personelinden Şube Müdürüne karşı sorumlu olan kişidir. En az bir yabancı dili iyi derecede kullanması gerekir.Operasyon departmanında çalışan elemanların işe alınma, terfi gibi bütün işlemleriyle ilgilenen, operasyon elemanlarının hizmet içi ve iş başı eğitim programlarını hazırlayıp takip eden, sorumluluk alan nitelikli seyahat acentesi personelidir.

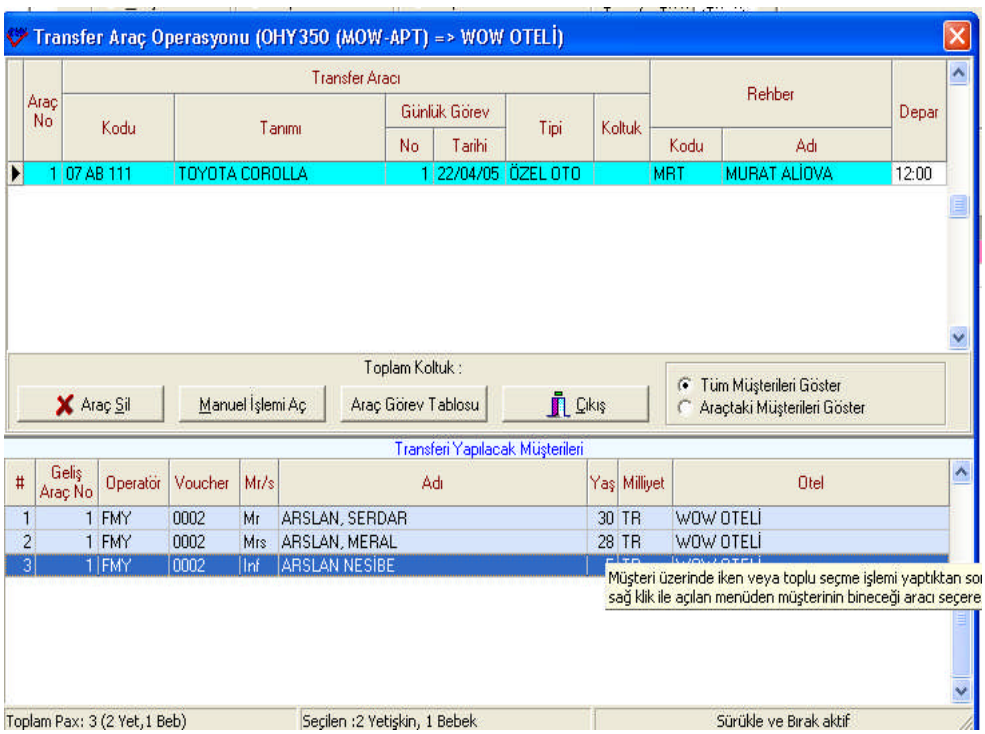
➢ **Görevleri:**

- Operasyon departmanının acentenin diğer departmanları ile organizeli çalışmasını sağlamak.
- Operasyon bölümündeki personelin işe alma, terfi ve tayinlerini yapmak.
- Operasyon personelinin eğitim programlarını düzenlemek.
- Bölgeye ait tüm araçların bakım ve onarımlarının düzenli olarak yapılmasını takip etmek.
- Günlük tur ve transferde kullanılan araçların zamanında görev başında olmalarını sağlamak
- Günlük tur ve transferde kullanılan araçların benzin ve diğer masraf kontrolünü yapmak.

- **Tur bölümü sorumlusu:** Acentenin bağlı olduğu bölge tur koordinatörlüğünden gelen bilgiler( tur programları-tur ücretleri-tur anlaşmaları) doğrultusunda tur dosyalarını( tur programları-tur ücretleri-konuk alınış saatleri-uyulması gereken kurallar) hazırlayarak otel rehberine ileten, tur satışlarının takip ve kontrolünü yapan, tur bölümündeki elemanların yönetim ve organizasyonundan sorumlu, en az bir yabancı dile hâkim nitelikli seyahat acentesi personelidir.

- **Görevleri:**
  - Tur Koordinatörlüğünden gelen bilgiler doğrultusunda tur dosyalarını hazırlayarak otel rehberlerine iletmek
  - Tur satışlarının takip ve kontrolünü yapmak
  - Tura gidecek olan tur rehberlerinin seçimini yapmak
  - Tur raporlarını inceleyerek, sorunlarla ilgili çözümler üretmek.
  - Tur bölümünde çalışan elemanların çalışma ve takibinden sorumlu olmak

- **Araç operasyon sorumlusu:** Acentenin organizasyonunda ihtiyaç duyduğu araç organizasyonlarını yapan, işletme araç filosunun verimli bir şekilde kullanılması için araçların bakımının zamanında ve düzenli olarak yapılmasını takip ve kontrol eden, sorumluluk alan nitelikli seyahat acentesi personelidir.




**Belge 1.5: Transfer araç operasyonu**

➢ **Görevleri:**

- Anadolu turlarıyla ilgili otobüs organizasyonlarını yapmak
- İşletme araç filosunun verimli bir şekilde kullanılması için araçların bakımının zamanında ve düzenli olarak yapılmasını takip ve kontrol etmek
- İlgili birimlere araçlar ile ilgili bilgi akışını sağlamak.

➢ **Uçuş bölümü sorumlusu( Havaalanı operasyon sorumlusu):** Bağlı olduğu acentenin havalimanında gerçekleştirdiği tüm operasyondan sorumlu olan, nitelikli üst düzey seyahat acentesi personelidir.

➢ **Görevleri:**

- Havaalanında görevli acente personelinin çalışma saatlerini ve görevlerini organize etmek
- Havaalanında acenteyi en iyi şekilde temsil etmek
- Havalimanı konuk karşılama ve uğurlama listelerinin son kontrollerini yapmak
- Gerekli araç operasyon koordinasyonunu yapmak
- Personeline eğitim programları hazırlamak ve uygulamak

➢ **Operasyon elemanı:** Gerektiğinde transfermen ve tur animatörünün bütün görev ve sorumluluklarını yerine getiren, günlük, haftalık tur programları hazırlayan, havaalanında konukları karşılayıp havaalanı işlemlerine yardımcı olan, konukların transferler için alınış ve dağıtım saatlerini belirleme bilgi ve becerisine sahip sorumluluk alan, nitelikli seyahat acentesi personelidir



**Resim 1.6: Havalimanı operasyon elemanlarının kullandığı araç ve gereçler**

➢ **Görevleri:**

- Günlük, haftalık tur programları hazırlamak
- Konukları karşılayıp, havaalanı işlemlerine yardımcı olmak
- Transferler için alınış ve dağıtım saatlerini ayarlamak
- Transferlerin zamanında gerçekleşmesini sağlamak
- Tura çıkacak araç ve rehberi belirlemek

**SEMEN SEYAHAT AC. TRANSFER LIST**

| 28.04.2005 PERŞEMBE | LX 8424 LUG 1820 | | TOTAL |
|---|---|---|---|
| **ÇOLAKLI** | | | |
| AMARA BEACH RES. | | | |
| SÜRAL HOTEL | | | |
| SÜRAL GARDEN | 3 | C1 | 3 |
| GOLDEN COAST | | | |
| K.W.SELİN | 8 | | 8 |
| **KUMKÖY & SİDE** | | | |
| XANTHE RESORT | 10 | | 10 |
| SİDE BÜYÜK HOTEL | 4 | | 4 |
| EMİRHAN | | | |
| ARUM | | C2 | |
| SUNRİSE QUEEN | | | |
| MELAS RESORT | | | |
| HEMERA HOTEL | | | |
| ASTERİA | 2 | | 2 |
| ACANTHUS | | | |
| CENNET | | | |
| SİDE STAR | 4 | | 4 |
| SUN BEACH | | | |
| CAN GARDEN | | | |
| **SORGUN & TİTREYEN** | | | |
| TURQUOISE | 10 | | 10 |
| BLUE WATERS CLUB | 19 | C3 | 19 |
| BLUE WATERS RESORT | | | |
| SARAY REGENCY | | | |
| **KIZILAĞAÇ & KIZILOT** | | | |
| FELİCİA VİLLAGE | 9 | | 9 |
| SERRA PALACE | | | |
| **TUI STARS** | | | |
| ARUM | | | |
| SERRA PALACE | | | |
| TOTAL | 69 | | 69 |

Sayfa 1

**Belge 1.7: Transfer Listesi Örneği**

➢ **Profesyonel turist rehberi (Kokartlı rehber):** Turizm Bakanlığının açtığı kokartlı rehber sınavlarını başarıyla veren,uzun süreli informative ( bilgi ) turlara eşlik eden, tur boyunca misafirlerin her türlü problemleriyle ilgilenen, turun eksiksiz ve en güzel şekilde gerçekleşmesi için araç personeli ile misafirler arasında koordinasyon sağlayan, sorumluluk alan, nitelikli, seyahat acentesi personelidir.

➢ **Görevleri:**

- Turun tamamını veya görevlendirildiği bölümünü yönetmek
- Konukların her türlü problemiyle ilgilenmek
- 
- Rehberlik kokartlarını, görevleri esnasında görülecek şekilde üzerlerinde taşımak
- Konuklarla eşit olarak ilgilenmek, grupta uyum sağlamak
- Planlanan süre içinde turun gerçekleştirilmesi için zaman kullanımına dikkat etmek
- Hastalık, yaralanma, ölüm vb. her türlü sağlık sorununun çözümünde ilgili yerlerle bağlantı kurmak
- Turistleri gezi programında yer alan müzeler, tarihi binalar, antik kentler, doğal güzelliği olan yerlere götürür ve bu yerlerin özelliklerini tanıtmak
- Turistleri ülkemize özgü yemek, halkoyunları, müzik gibi kültür ürünlerimizi tanıyabilecekleri yerlere götürmek
- Gezi sırasında ihtiyaç duyulduğunda ilk yardım yapmak.




**Resim 1.7: Kokartlı Rehber**

- **Otel rehberi:** Yeni gelen konukları karşılayarak,; ülkeyi, bölgeyi ve turları tanıtan, konaklama işletmelerinde konuşma saatleri düzenleyen, günlük tur satışı yapan, konukların tatilleri boyunca her türlü şikayet ve istekleriyle ilgilenen, otellerde verilen hizmetlerin sözleşmelere uygunluğunu kontrol etme bilgi ve becerisine sahip,en az bir yabancı dili çok iyi derecede bilen, sorumluluk alan, nitelikli seyahat acentesi personelidir.

- **Görevleri:**
  - Konukları karşılamak ve uğurlamak
  - Yeni gelen konuklara info-coctail (Ülke ve bölge hakkında genel bilgiler) düzenlemek
  - Yolcu taleplerine göre günlük tur satışı yapmak ve tur operasyonuna tur biletlerini iletmek
  - Muhasebe departmanı ile hesaplaşma yapmak
  - Konukların tatilleri boyunca her türlü şikayet ve istekleriyle ilgilenmek ve gerektiğinde reklamasyon formlarını konuklara vermek ve ilgili birimi haberdar etmek

- **Tur animatörü:** Daha çok eğlence ağırlıklı ve günübirlik (animasyon içerikli) turları yönetme bilgi ve becerisine sahip, nitelikli, sorumluluk alan, en az bir yabancı dili çok iyi derecede bilen seyahat acentesi personelidir.

- **Görevleri:**
  - Daha çok eğlence ağırlıklı ve günübirlik turlara katılmak
  - Gerektiğinde transfermenin görevlerini yerine getirmek




**Resim 1.8: Transfer Elemanı**

- **Transfer elemanı:** Geliş transferlerinde konukları havaalanında karşılayan, transfer aracına binmelerine yardım eden, konuklara otobüste ülke ve yöre hakkında bilgiler veren, konukları kalacakları konaklama işletmelerine dağıtan, gidiş transferlerinde konukları otellerden toplayarak, zamanında havaalanına ulaşmalarını sağlayan, mesleğe yeni başlamış, sorumluluk alan, nitelikli, genç, seyahat acentesi personelidir.

- **Görevleri:**
  - Geliş transferlerinde konukları havaalanında karşılamak, kalacakları konaklama işletmelerine götürmek,
  - Gidiş transferlerinde konukları konaklama işletmelerinden alarak havaalanına götürmek,
  - Konuklara otobüste ülke ve yöre hakkında bilgiler vermek.

#### 1.6.2.4. Enformasyon Memuru

Enformasyon memuru, 1618 sayılı Seyahat Acenteciliği Yasası'na göre her acenteda mutlaka istihdam edilmesi gereken bir personeldir.

Seyahat Acentelerinde Enformasyon memuru olarak çalışacakların ilgili bakanlıkça kurulacak komisyon tarafından yapılacak sınavda başarılı olmuş ve enformasyon memurluğu sıfatını kazanmış olmaları gerekir.

A ve B grubu seyahat acentelerinin merkez ve şubelerinin her birinde en az iki enformasyon memuru çalıştırılması zorunludur. C grubu seyahat acentelerinin merkez ve şubelerinde en az bir enformasyon memuru çalıştırılması zorunludur. A ve B grubu seyahat acentelerinde görev yapacak enformasyon memurlarının ayrıca bakanlık tarafından kurulacak komisyonun yapacağı yabancı dil sınavında başarılı olmaları zorunludur. Yabancı dil sınavları İngilizce, Almanca, Fransızca, Arapça ve İtalyanca dillerinden yapılmaktadır.

#### 1.6.2.5. Muhasebe Elemanı

Acentenin gelir- gider kontrolünü yapan, tur hasılatlarını toplayan ve faturasını düzenleyen, otel ve tur operatörü faturalarını kontrol eden, acentenin personel kayıtlarını tutan, maaş bordrolarının hazırlanmasında muhasebe sorumlusuna yardım eden, sorumluluk alan, nitelikli seyahat acentesi personelidir.

- **Görevleri:**
  - Acentenin gelir- gider kontrolünü yapmak
  - Tur hasılatlarını toplamak ve faturasını düzenlemek
  - Maaş bordrolarını hazırlamak

### 1.6.2.6. Ofis Boy(Ofis Elemanı )

Seyahat Acentelerinin operasyon ve rezervasyon bölümlerinde ofis elemanı olarak çalışan, ofis operasyonuna yardım eden, işletmenin dâhili ve harici telefon görüşmelerini düzenleyen, faks, fotokopi çeken, bölümler arası evrak dağıtımı yapan, mesleğe yeni başlamış seyahat acentesi personelidir.

- **Görevleri:**
  - Ofis operasyonuna yardım etmek
  - İşletmenin dâhili ve harici telefon görüşmelerini düzenlemek
  - Bölümler arası evrak dağıtımı yapmak

### 1.6.2.7. Diğer Elemanlar( Biletleme Elemanı)

Misafirlerin uçuşla ilgili bilgilerini doğru ve eksiksiz olarak bilgisayara kaydeden, uçuşla ilgili değişikliklerde misafirleri, rezervasyon ve operasyon departmanını bilgilendiren, muhasebe departmanı ile uyumlu çalışan, gelir- gider ve kasa kontrolünü yapma bilgi ve becerisine sahip en az bir yabancı dile hakim, sorumluluk alan nitelikli seyahat acentesi personelidir.

- **Görevleri:**
  - Ticketing sertifika programlarında başarıyla tamamlamış ve gerekli belgeyi almış olmak
  - Misafirlerin uçuşla ilgili bilgilerini doğru ve eksiksiz olarak bilgisayara kaydetmek
  - Uçuşla ilgili değişikliklerde misafirleri, rezervasyon ve operasyon departmanını bilgilendirmek.
  - Muhasebe bölümü ile uyumlu çalışmak

### 1.6.2.7. Yardımcı Hizmet Elemanlar (Şoför, Muavin, Host, Hostes, Aşçı)

Seyahat Acentelerinde yardımcı hizmetler için çeşitli personel de görevlendirilebilir. Yüksek maliyeti nedeniyle küçük acenteler otobüs satın almaktansa kiralamayı tercih ederler. Bu durumda yaygın uygulama alarak otobüs personeli de sözleşmeli olarak işe alınır. Böylece hem kadrolu personel alarak kadro şişirilmemiş olunur hem de aracın olası bakım, tamirat, vergi gibi işlemlerinden kurtulmuş olurlar.

Aşçı da ofiste görevli bir personeldir. Fakat piknik, kır gezisi, yat gezisi, safari turları, açık hava animasyonları gibi programlarda tur grubuna da hizmet verebilir.

Bu bölümde meslek tanımlarını ve görevlerini vermiş olduğumuz personel çeşitleri acentenin büyüklüğüne bağlı olarak azalıp çoğalabilir. Örneğin: rezervasyon müdürü ve

rezervasyon şefleri ayrı kadrolar olarak istihdam edilebilir. Aynı şekilde operasyon müdürü ve operasyon şefleri de ayrılabilir.

Bazı acentelerde “Kontrolör” adı verilen personel de vardır. Kontrolör, tur program listelerini kontrol eden, araç ve rehber buluşma saatlerini ayarlayan, gerekli yerlere bildiren, rehber ve araç personeli koordinasyonunu sağlayan personeldir.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.**

**1.** Chelsea-Galatasaray maçı için İstanbul'dan Londra'ya taraftar grubu götürecek acente aşağıdakilerden hangisi olabilir?
A) Grubu Seyahat Acentesi
B) Grubu Seyahat Acentesi
C) Grubu Seyahat Acentesi
D) Hepsi

**2.** Seyahat acentesi organizasyonu içinde aşağıdaki bölümlerden hangisine gerek yoktur?
A) Operasyon
B) Rezervasyon
C) Resepsiyon
D) Pazarlama ve satış

**3.** Acenteler aşağıdaki hizmetlerin hangisinden gelir elde etmez?
A) Rezervasyon yapmak
B) Tur satışı yapmak
C) Bilet satışı yapmak
D) Enformasyon hizmeti vermek

**4.** Aşağıdaki hangi olay go-show örneği olarak gösterilebilir?
A) Tur operatörleri ve seyahat acenteleri sattıkları paket turları kullanabilmeleri için konuklara bu belgeyi düzenleyerek verirler.
B) Trek Outgoing Acentesi 30 kişilik konuk listesi fakslamasına rağmen varış günü 32 konuk göndermiştir.
C) Konur Otel, yangın sebebiyle 22 odasının tahrip olduğunu gösteren hasar tespit raporunu ekte sunarak Ontour acentesinin 30 kişilik rezervasyonunu iptal ettiğini bildirmiştir.
D) Yeni Seyahat Acentesi, Konur Otel'den 25 kişilik rezervasyon yaptırmasına rağmen varış günü 20 konuk göndermiştir.

**5.** Park Hava Yolları, uçak kazası sebebiyle, onaylamış olduğu 175 kişilik rezervasyonu iptal ettiğini bilet sahiplerine haber vermiştir. Bu durumda ne olur?
A) Sadece koltuk ücretlerini iade eder.
B) Koltuk ücretinin üç katını öder.
C) Başka bir uçak ile seferi gerçekleştirmek zorundadır.
D) Hava yolu taşımacılığı lisansı iptal edilir.

**6.** Aşağıdaki bilgilerden hangisi A Grubu seyahat acentesi için söylenemez.
A) Bakanlığa teminat yatırmak zorundadırlar.
B) Türsab' a giriş ve üyelik aidatı ödemek zorundadırlar.
C) Merkez ve bürolarında en az iki enformasyon memuru bulunmalıdır.
D) Acenta sorumlu müdürleri en az iki yabancı dil bilmelidir.

**7.** Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon bekleme süresine verilen isimdir?

A) Aksiyon
B) Stop sale
C) Overbooking
D) Opsiyon

**8.** Aşağıdakilerden hangisi acente kuponuna verilen isimdir?

A) Co-mail
B) Voucher
C) No show
D) Room list

**9.** Aşağıdakilerden hangisi satışları durdurmadır?

A) Opsiyon
B) Comail
C) Stop sale
D) Overbooking

**10.** Acentelerde ofis operasyonuna yardım eden kişiye ne isim verilir?

A) Transfermen
B) Operasyon elemanı
C) Rezervasyon elemanı
D) Ofis elemanı

**DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ–2

## AMAÇ

Seyahat acentelerinin turizm endüstrisindeki yerini ve diğer kuruluşlar ile ilişkisini araştırarak doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Seyahat acentelerinin daha çok hangi işletmelerle ilişkisi olduğunu araştırınız.
- Seyahat acentelerinin, yaşadığınız çevredeki konaklama işletmelerinin doluluk oranlarını ne kadar etkilediğini araştırınız.
- Hediyelik eşya satan işletmelerin, seyahat acentesi müşterilerine fahiş fiyatla mal satmalarının ve bu durumun müşteriler tarafından öğrenilmesinin ne gibi sonuçlar doğurabileceğini araştırınız.
- Seyahat acentelerinin hangi resmî dairelerle ilişkilerinin olduğunu araştırınız.
- Acentelerin yiyecek-içecek işletmelerinin doluluk oranlarına yaptığı katkıyı araştırınız.
- Yapılan araştırmaların sonucunu sınıfta tartışınız.

# 2. SEYAHAT ACENTELERİNİN TURİZM ENDÜSTRİSİNDEKİ DİĞER KURULUŞLARLA İLİŞKİSİ

## 2.1. Hizmet Satın Aldığı İşletmeler

Seyahat Acenteleri bir hizmet zincirinin belirli bir yerinde sabitlenmiş işletmeler değildir. Geniş bir çerçevenin içinde pek çok işletme türüyle çeşitli konularda işbirliği yapan, aktif roller üstlenen bir işletme türüdür.

Konuklara nihai ürün olarak birbiriyle birleştirilmiş komple hizmetler sunarlar. Beş altı farklı işletmeden konuklar adına satın alınan hizmetleri organize edip tek bir paket program olarak sunarlar. Ulaştırma, konaklama, yiyecek-içecek, rekreasyon vb. hizmetleri üreten işletmeleri harekete geçirip turizm gelirlerinin geniş bir alana yayılmasını sağlarlar.

Seyahat Acenteleri bu işletmelerden hizmet satın alırken kurumsal olarak da Kültür ve Turizm Bakanlığı, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği gibi işletmelerden de destek alırlar.

### 2.1.1. Ulaştırma İşletmeleri

Seyahat Acentelerinin çoğunun kendi aracı olmadığı veya yeterli sayıda aracı bulunmaması sebebiyle ulaştırma işletmeleriyle bağlantıya geçerler. Seyahat acenteleri için ulaştırma işletmelerinin ayrı bir önemi vardır.

Taşıma aracının temiz, yeni ve konforlu olması konuk memnuniyetinin yüksek seviyede tutulması anlamına gelmektedir.

Seyahat Acenteleri hem transferlerde hem de yurt içi, yurt dışı operasyonlarda her türlü ulaşım aracını kullanırlar. Fakat uluslararası ulaşımda uçak, bölgesel ulaşımda ise otobüs kullanımı en yaygın uygulamadır.

Uçaklar hava yolu şirketlerinin kontrolünde olduğu ve bu konudaki yasa ve yönetmelikler çok net olduğu için pek sorun yaşanmamaktadır.Ancak yerel ulaşımda kullanılan otobüslerin sağlanması çok daha zordur.Çünkü ihtiyaç duyulan bütün otobüs, midibüs ve minibüslerin acente tarafından satın alınması çok pahalıya gelmektedir. Bu yüzden araçların bir kısmının dışarıdan kiralanması yoluna gidilir.

Karayolları trafik kanununa göre seyahat acentesi ile ulaştırma işletmeleri arasında bir sözleşme imzalanır.

Karayolları trafik kanununa göre araçla ilgili bütün sorumluluklar araçtan yararlanana aittir. Örneğin kaza olması durumunda doğacak zararlardan seyahat acentesi sorumludur.

Acenteler sorumluluklarını hafifletmek için aşağıdaki konulara dikkat etmelidirler:

- Araç sürücüsü acente personeli olmalıdır.
- Aracın kira sözleşmesinde bakım ve işletmeleri giderleri acente tarafından karşılanmalıdır.
- Her tur veya sefer için ayrı bir sözleşme yapılmalı ya da kiralama ücreti tur-sefer esasına göre belirtilmelidir.
- Aracın taşıdığı kişilerle ilgili olarak seyahat acentesinin sorumluluğunu ortadan kaldırmak mümkün olmayacaktır. Acente yolcusuna karşı her zaman sorumlu olacaktır.




**Resim 2.1: Ulaştırma Araçlarına Bir Örnek**

### 2.1.2. Konaklama İşletmeleri

Seyahat acentelerinin en yoğun çalıştıkları işletme grubu konaklama işletmeleridir. Bunun en önemli sebebi; Turistik hizmeti satın alan konuğun zamanının büyük çoğunluğunu konaklama işletmesinde geçirmesidir. Bundan başka rezervasyon işlemlerinin yapılması, bununla ilgili meydana gelen sorunlar ve bunların çözümü de bu iki işletme arasındaki ilişkinin yoğun olmasını gerektirmektedir. İlişkilerin yoğun olması ve bu arada bazı sorunların yaşanması sebebiyle Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından bir yönetmelik hazırlanmış ve 23 Mart 1983 tarihli Resmi Gazetede yayımlanmıştır. Acente-otel ilişkileri bu yönetmelik esaslarına göre düzenlenir.

Konaklama işletmeleri ile seyahat acenteleri arasında çok çeşitli sözleşmeler yapılır. Bu sözleşmeler münferit müşterilerle ilgili sözleşmeler, grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler, belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılan (kontenjan) sözleşmeleridir.

UFTAA ( Dünya Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu ) ile IHA ( Uluslararası Otelciler Birliği ) arasında yapılmış olan C.Hot 70 isimli anlaşma sektörde kısaca ilişkiler yönetmeliği olarak bilinir ve otel – acente ilişkilerinde standart olarak kabul edilir.

### 2.1.3. Yiyecek İçecek İşletmeleri

Seyahat acentelerinin hizmet satın aldığı işletmelerden biriside yiyecek içecek işletmeleridir. Bunlar, restaurantlar, barlar, kafeler ve diskolardır. Acenteler yiyecek içecek işletmeleriyle de sözleşme imzalarlar. Özellikle tur organizasyonlarında acenteler anlaşmalı oldukları yiyecek-İçecek İşletmelerine konukları götürürler.

### 2.1.4. Hediyelik Eşya Satan İşletmeler

Dünyanın bazı turizm merkezleri ucuz alış veriş merkezleri olarak ün yapmışlardır ve sırf bu yüzden önemli miktarda turist çekerler. Örneğin Hong Kong, Malezya, Endonezya, Çin ve Meksika gibi ülkeler büyük endüstri ve teknoloji firmalarının üssü konumundaki ülkelerdir. Bu ülkelerde elektronik, hediyelik ve lüks eşya fiyatlarının ucuz olması bavul turizminin doğmasına sebep olmuştur.

Zaten tatile çıkan insanlar gittikleri ülke veya yöredeki ilginç ve ucuz malları görmek ve satın almak isterler. Bu sebeple seyahat acenteleri tur programlarına hediyelik eşya satan işletmeleri mutlaka koymaktadırlar. Ülkemiz el dokuması halı ve kilimleriyle ünlüdür. Ayrıca altın işlemeciliğinde ve ihracatında İtalya ile beraber dünyanın en önemli iki ülkesinden birisidir. Hazır giyim ve tekstilde oldukça kaliteli ve ucuz ürünler dünya piyasalarına sunulmaktadır. Ayakkabıcılık, mobilya, ev tekstil ürünleri, süs eşyaları vb. gibi çeşitli malların satıldığı alışveriş merkezleri de tur programlarına koyulmaktadır.



**Resim 2.2: Ülkemizde üretilen bazı hediyelik eşyalar**

Alışveriş merkezleri, kendilerine müşteri getiren acente ve rehbere bir miktar komisyon verirler.

### 2.1.5. Rekreasyon İşletmeleri

Rekreasyon, insanların boş vakitlerini nitelikli bir şekilde değerlendirmek için yaptıkları her türlü sosyal, kültürel, sportif, eğlence vb. içerikli faaliyetlerdir.

Seyahat acenteleri, konuklara ülkemizin başka ülkelerden farklı olan kültürel öğelerini tanıma imkânı sunmalıdırlar. Bu konuda seçenek çok olmakla birlikte aşağıdaki verilenler en yaygın olanlarıdır. Bunlar:

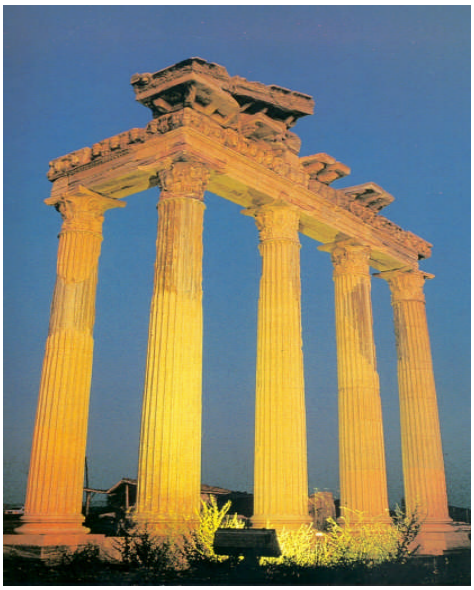


**Resim 2.3: Safari turları çeşitli araçlarla yapılabilir**

- Semt pazarları,
- Yöresel festivaller,
- El sanatları fuarları,
- Animasyon şirketlerinden alınabilecek çeşitli eğlence, sportif organizasyon vb. hizmetleri,
- Plaj işletmeleri,
- Fuarlar,
- Halk Eğitim Merkezleri, çeşitli meslek liseleri ve kursların düzenledikleri sergi ve satış yerleri,
- Ankara'daki Altınpark, Antalya'daki Beach park, Denizli'deki Delikliçınar ve Çamlık gibi şehrin simgesi olmuş büyük park ve mesire yerleri,
- Eğlence hizmetleri sunan restoran, kulüp, disko vb. yerler,
- Geniş bahçesi olan restoran ve kafelerin pazar branşları,
- Kırkpınar ve Karamürsel güreşleri gibi ülkemizde her yıl düzenlenen çeşitli yağlı güreş turnuvaları,
- Deve güreşleri,
- Yöresel at yarışları,
- Eşek, at, deve ve doğa safarileri.

### 2.1.6. Müze-Ören Yeri İşletmeleri

Ülkemiz bir ören yeri cennetidir. Eski dünya kıtalarının tam ortasında bulunması, doğal güzelliklerin yaygın olması sebebiyle küçüklü büyüklü yüzden fazla devlet kurulmuştur. Bu uygarlıkların geride bıraktığı çok sayıda yerleşim yeri arkeoloji ve kültür turizmine açıktır.



**Resim 2.4: Apollon Tapınağı - Side**

Ören yerlerinde bulunan çeşitli tarihi eserler müzelerde sergilenmektedir. Ankara'daki Anadolu Medeniyetleri Müzesi ve İstanbul Arkeoloji Müzesi, dünyanın sayılı arkeoloji müzeleri arasındadır. Bunların dışında Anadolu'nun pek çok yerinde arkeoloji müzeleri vardır.

Etnografya müzeleri, kişi veya kurumlara ait özel müzeler, deniz müzeleri, havacılık müzeleri vb. müzeler tur programlarına konulan veya tavsiye edilebilen yerlerdir.

### 2.1.7. Diğer Yan Destek İşletmeler

Seyahat acenteleri konuklara direkt olarak yansımayan fakat turun yapılabilmesi için gerekli olan çeşitli hizmetlere ihtiyaç duyabilirler.

Seyahat acenteleri kanunen Türsab Seyahat Güvence Paketi ile turu sigortalatmak zorundadırlar. Bu durumda herhangi bir şekilde turu tamamlayamadıkları takdirde turun Turizm Bakanlığı veya Türsab tarafından tamamlanması garanti edilmektedir.

Seyahat acenteleri tur organize ederken bazı masraflar yaparlar. Ayrıca personel masrafları, ön ödemeler gibi önemli miktarlarda para çıkışları yaparlar. Fakat bu turların satışları çok sonradan olacaktır. Hatta taksitli satılan ürünlerin bedellerini aylar sonra alacaklardır. Bu durumda çeşitli bankalardan ve finans şirketlerinden kredi kullanma ihtiyaçları doğmaktadır.

Acenteler tur grubunun önemine ve kişilerin özel isteklerine göre güvenlik şirketlerinden de hizmet talep edebilirler.

Acentenin hem rezervasyon hem de operasyon bölümü personeli mesleki donanımı üst düzeyde olan kişilerden oluşur. Fakat sektördeki gelişmeler ve hizmet kalitesinin artırılması

amacıyla zaman zaman eğitim faaliyetleri düzenlenir. Bu çalışmalar acentenin hizmet içi eğitim kursları şeklinde tecrübeli ve üst düzey personel tarafından yapılabileceği gibi başka uzmanlardan konferans ve seminer alınması şeklinde de olabilir. İşlerin daha az olduğu kış döneminde personele toplu halde takviye yabancı dil kursunun verilmesi, yenilenen acente otomasyon programlarının ilgili personele anlatılması en yaygın olan eğitim çalışmalarından bazılarıdır.

## 2.2. Seyahat Acenteleri İle İlişkisi Olan Kurum Ve Kuruluşlar

### 2.2.1. Bakanlıklar

Seyahat acenteleri önce ticari bir şirket olarak kurulurlar. Ayrıca Kültür ve Turizm Bakanlığından işletme belgesi almaları da gerekir. Hazırlanması gereken standart formlarla birlikte bakanlığa gereken teminatın da yatırılması gerekir.

Kuruluş teminatı miktarlarını ve yıllık teminat miktarlarını belirlemek ve ilan etmek bakanlığın görevidir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı işletme belgesi alan acentelerin uygunluğunu denetleyerek kredi almalarına yardımcı olur. Seyahat Acentelerine telekomünikasyonla ilgili kolaylıklar sağlanmasında öncelik tanınır. Fakat bu araç ve gereçler acentenin kendi hizmetlerinde kullanılır. Bakanlığın izni olmadan satış ve devri yapılamaz. Türkiye'de üretilemeyen araç gereçlerin ithali için acentelere kolaylıklar sağlanmaktadır.

Seyahat Acentelerinin sorumlu müdürleri, sahiplerinden en fazla iki kişi ya da bunların görevlendireceği bir acente personeli bir takvim yılında yurt dışına bir defadan fazla çıkabilirler.

### 2.2.2. Birlikler, Odalar

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, ülkemizde faaliyet gösteren bütün seyahat acentelerinin üye olmak zorunda oldukları bir birliktir. Kısa adı Türsab olan bu kuruluş bütün acenteler adına haklarını savunan, görüş bildiren özerk bir üst kurumdur.

Seyahat acenteleri arasında uyum ve işbirliğini geliştirmek, yerli ve yabancı turistlere verilen hizmet kalitesini yükseltmek için üye acenteleri yönlendirmek, personelini eğitmek, sorunları için çözüm yolları geliştirmek Türsab'ın temel görevidir.

Kültür ve Turizm Bakanlığının seyahat acenteleri ile ilgili bölümü, işletme belgesi için başvuruda bulunan acente hakkında görüş almak için Türsab'a yazı yazar. Türsab görüşünü 15 gün içinde bildirir. Görüş bildirilmezse bakanlık kendi kararını verir.

1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Kanunu'na göre Türsab'ın görevleri açıkça sıralanmıştır.

Seyahat Acenteleri ticari şirketler oldukları için bulundukları ilin ticaret ve sanayi odasına da kayıtlıdırlar. Dolayısıyla ticari ve mali konularda Ticaret ve Sanayi Odasından da yardım alabilirler.

### 2.2.3. Meslek Kuruluşları

Seyahat Acenteleri bazen bulundukları yakın çevredeki çeşitli meslek odaları ve kuruluşları ile temas kurma ihtiyacı hissedebilirler. Rehberler Odası, Otelciler Birliği, Kaplıcalar Derneği, Türsab'ın yakın illerdeki şubelerinden bilgi veya yardım isteyebilirler. Karşılaştıkları problemleri çözebilecek meslek kuruluşlarına başvurabilirler. Örneğin: acente transfer araçlarının hava alanı araç parkından ücretsiz veya ucuz bir tarifeyle yararlanmaları için havaalanı idaresine başvurulabilir.

Rehberler Derneği ile Seyahat Acenteleri arasında kokartsız rehber çalıştırmayla ilgili sorunlar bazen yaşanmaktadır. Profesyonel olmayan kokartsız rehberler turizme zarar verebileceği için kanunen yasaktır.

### 2.2.4. Uluslar arası kuruluşlar

Uluslar arası alanda faaliyet gösteren turizm ve seyahat acenteciliği ile ilgili başlıca kuruluşlar aşağıdaki gibidir.

- **WATA**: ( World Assocation of Travel Agents ) Dünya Seyahat Acenteleri Birliği
- **WTO:** ( World Tourism Organization ) Dünya Turizm Örgütü
- **IATA:** ( International Air Transport Association ) Uluslar arası Hava Taşımacıları Birliği
- **IACA**: ( International Air Charter Association ) Uluslar arası Hava Charter Birliği
- **ARTA:** ( Association of Retail Travel Agents ) Perakendeci Seyahat Acenteleri Birliği
- **UFTAA**: ( Union of Federation Travel Agents Association ) Seyahat Acenteleri Dernekleri Federasyonu Birliği
- **AITO:** ( Association of Incentive Travel Operators ) Teşvik Turları Operatörleri Birliği
- **ICCA:** ( International Congress and Convation Association ) Uluslararası Toplantı ve Kongre Birliği

Bu kuruluşların dışında ondan fazla uluslararası kuruluş daha faaliyet göstermektedir.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.**

**1.** Acenteler kiraladıkları transfer araçlarında sorumluluklarını azaltmak için aşağıdakilerden hangisini yapmalıdır?
A) Transfer araçlarını yazılı sözleşme yapmadan kiralamaya çalışmalıdırlar.
B) Kira sözleşmesinde bakım ve işletme giderleri araç sahibine bırakılmalıdır.
C) Sözleşmeler altı aylık olarak yapılıp araçların kontrolü elde tutulmalıdır.
D) Acente, araç personeli olarak kendi elemanlarını kullanmalıdır

**2.** Münferit misafirler için yapılan sözleşmeler
A) Çocuk misafirler için yapılan sözleşmeler
B) Grup misafirler için yapılan sözleşmeler
C) Kontenjan sözleşmeleri
D) Hiçbiri

**3.** Aşağıdakilerden hangi alanda ülkemiz İtalya ile beraber dünyanın en önemli iki ülkesinden birisidir?
A) Altın işlemeciliği ve ihracatı.
B) Mobilyacılık
C) Ev Tekstil ürünleri
D) Süs Eşyaları

**4.** Aşağıdakilerden hangisi rekreasyon işletmelerinden biri değildir?
A) Semt pazarlarını
B) Yöresel at yarışı vb. programları
C) Şehrin simgesi olmuş parklar ve mesire yerlerini
D) Müze ve ören yerleri

**5.** Aşağıdakilerden hangisi Seyahat acentelerinin işletme belgesi aldığı kurumdur?
A) Türsab
B) Rehberler Odası
C) Kültür ve Turizm Bakanlığı.
D) Otelciler Birliği.

**6.** Aşağıdakilerden hangisi acentelerin bölgesel ulaşımda yaygın olarak kullandıkları ulaşım aracıdır?
A) Uçak
B) Gemi
C) Otobüs
D) Tren

**7.** Aşağıdakilerden hangisi acentelerin en yoğun ilişki içerisinde oldukları işletmelerdir?

A) Ulaştırma İşletmeleri
B) Alışveriş İşletmeler
C) Rekreasyon İşletmeleri
D) Konaklama İşletmeleri

**8.** Aşağıdakilerden hangisi Dünya Seyahat Acenteleri Birliğini ifade etmektedir?

A) Wata
B) Wto
C) Iata
D) Iaca

**9.** Seyahat acenteleri Seyahat Güvence Paketi ile turu hangi kuruma sigortalatmak zorundadırlar?

A) Turizm bakanlığı
B) Türsab
C) Dünya Turizm örgütü
D) Dünya Seyahat Acenteleri Birliği

**10.** Aşağıdakilerden hangisi Seyahat Acentelerinin bazen bulundukları yakın çevredeki çeşitli meslek odaları ve kuruluşları ile temas kurma ihtiyacı hissettikleri kurumlardan biri değildir?

A) Rehberler Odası
B) Otelciler Birliği
C) Ulaştırma işletmeleri
D) Kaplıcalar Derneği

**DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ–3

## AMAÇ

Uygun ortam sağlandığında acente-operasyon organizasyonları hazırlıklarını tur operatörü ile imzalanan anlaşma şartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Tur Operatörünün, seyahat acentesi ile yaptığı yazışma çeşitlerini araştırınız.
- Çevrenizdeki seyahat acentelerinin hangi sistemlerle haberleştiklerini araştırınız.
- Tur Operatörünün gönderdiği oda/müşteri listelerini konaklama işletmesine geç gönderen bir acentenin başına neler gelebileceğini araştırınız.

# 3. ACENTENİN OPERASYON ORGANİZASYONLARI HAZIRLIKLARI

## 3.1. Paket Tur Satışı Bilgileri

Tur Operatörü sattığı paket turlarla ilgili bilgileri seyahat acentesine gönderir. Acente, program içeriğindeki hizmetleri yerine getirmek için konaklama, ulaştırma, yiyecek-içecek, eğlence vb. işletmeleriyle bağlantı kurarak, kesin rezervasyonları gerçekleştirir.

Tur operatörü her paket tur satışından sonra konuk rezervasyon formunu incoming acenteye gönderir ve konfirme (onay) ister. Olası hataları önlemek için de zaman zaman toplu halde oda/müşteri listesi gönderir.

## 3.2. Rezervasyon İşlemleri

Paket turu satın alan misafirlerle ilgili bütün bilgiler acentedeki rezervasyon departmanında toplanır. Karşılayıcı seyahat acentesi, tur operatörünün gönderdiği konuk rezervasyon formlarını ve oda/konuk listelerini ilgili oteller için ayrı ayrı düzenleyerek konaklama işletmesine göndermelidir. Seyahat acenteciliği sektöründe yazışmaların seri olması çok önemlidir. Çünkü satışı yapmaktan daha önemli olan şey satılan programın gerçekleştirilmesidir. Bunun için acenteye gelen rezervasyon istekleri en kısa sürede konaklama işletmesine gönderilerek onay istenir. Turun başlamasına en az iki-üç hafta kala kesin oda/müşteri listesi tur operatörü tarafından seyahat acentesine gönderilir. Acente de konaklama işletmesine gönderir.

Bu süre acente-otel ilişkilerine göre daha kısa da olabilir. Son yıllarda kesin oda/müşteri listesinin gönderilme süresi ortalama on güne kadar düşmüş durumdadır.

Konaklama işletmesi, kendisine gönderilen müşteri rezervasyon formunu veya oda/müşteri listesini imzalayıp kaşeler ve acenteye geri gönderir. Bu işleme turizm sektöründe konfirme (onaylama) adı verilir. Acente, konaklama işletmesinden gelen "konfirme (onay)" veya "not konfirme (onaylamama)" belgelerini dosyalar ve tur operatörüne gönderilir.

Artık en önemli aşama olan uluslararası ulaşım ve konaklama işletmesi rezervasyonları tamamlanmıştır. Geriye transfer, ekstra tur hazırlanması, tur animasyonları, rehberlik gibi çalışmalar kalmıştır. Bu çalışmaları da karşılayıcı seyahat acentesinin operasyon bölümü hazırlar.

Seyahat Acenteciliği, iletişim teknolojisindeki gelişmelere çabuk uyum sağlamaktadır. Hızlı haberleşen acentalar, hızlı hizmet üreten ve rakiplerini geride bırakan işletmelerdir. Bu yüzden en hızlı haberleşme teknikleri olan merkezi rezervasyon sistemleri yaygınlaşmaktadır. Bu sistemlerde, tur operatörünün rezervasyon bölümünde kaydedilen bilgiler, anında seyahat acentasına ulaşmaktadır. Hatta otellerin, araç kiralama şirketlerinin ve hava yolu şirketlerinin web sitelerinden bireysel olarak rezervasyon yapmak hizmeti hızla yayılmaktadır. Bu hizmeti sunan turizm şirketleri acenteye verecekleri komisyon oranı kadar bir miktarı bireysel müşterilere sunarak, acentelere bağımlılıklarını azaltmaktadırlar.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**1.** Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentesinin otele müşteri listesi gönderme sebepleri arasında değildir?
A) Oda sayısı belli olsun diye
B) Kişi sayısı belli olsun diye
C) Oda özellikleri belli olsun diye
D) Konuğun otele ulaşım şekli belli olsun diye

**2.** Rezervasyonun confirme edilmesinde aşağıdakilerden hangisi önemlidir?
A) Check in / check out tarihleri
B) Kullandığı ulaşım aracı
C) Otelin özellikleri
D) Otelin hava alanına uzaklığı

**3.** Paket turu satın alan misafirlerle ilgili bilgiler acentenin hangi departmanında toplanır?
A) Muhasebe
B) Araç operasyonu
C) Transfer operasyonu
D) Rezervasyon

**4.** Aşağıdakilerden hangisi tur operatörünün sattığı paket tur bilgilerini gönderdiği işletmedir?
A) Konaklama İşletmesi
B) Seyahat Acentesi
C) Ulaştırma İşletmeleri
D) Yiyecek-İçecek İşletmeleri

**5.** Aşağıdakilerden hangisi ulaştırma ve konaklama işletmelerinin rezervasyonları tamamlandıktan sonra yapılacak işlemlerden biri değildir?
A) Transfer Hazırlıkları
B) Extra Tur Hazırlıkları
C) Oda Müşteri Listesi Hazırlama
D) Rehberlik FaaliyetleriĞER

**Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.**

**6.** Tur operatörü her paket tur satışından sonra …… ni incoming acenteye gönderir ve konfirme (onay) ister.

**7.** Tur operatörü her paket tur satışından sonra olası hataları önlemek için zaman zaman toplu halde incoming acenteye …….gönderir.

**8.** Seyahat acenteciliği sektöründe yazışmaların seri olması çok önemlidir. Çünkü satışı yapmaktan daha önemli olan şey…….dır.

**9.** Turun başlamasına en az ……..hafta kala kesin oda/müşteri listesi tur operatörü tarafından seyahat acentesine gönderilir.

**10.** Konaklama işletmesi, kendisine gönderilen müşteri rezervasyon formunu veya oda/müşteri listesini imzalayıp kaşeler ve acenteye geri gönderir. Bu işleme turizm sektöründe …….adı verilir.

**DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Web sitelerinde bireysel rezervasyon yapma imkânı olan otel, rent a car veya hava yolu şirketlerinden rezervasyon yaptırınız. Daha sonra da rezervasyonunuzu iptal ettiriniz.

Transfer operasyonu hazırlığı yaparak bulunduğunuz yerleşim yerinin terminalinden okulunuza grup transferini gerçekleştiriniz

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ – 1 CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---|
| **1** | **A** |
| **2** | **C** |
| **3** | **D** |
| **4** | **B** |
| **5** | **A** |
| **6** | **D** |
| **7** | **D** |
| **8** | **B** |
| **9** | **C** |
| **10** | **D** |

## ÖĞRENME FAALİYETİ – 2 CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---|
| **1** | **D** |
| **2** | **B** |
| **3** | **A** |
| **4** | **D** |
| **5** | **C** |
| **6** | **C** |
| **7** | **D** |
| **8** | **A** |
| **9** | **B** |
| **10** | **C** |

## ÖĞRENME FAALİYETİ – 3 CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---|
| **1** | **D** |
| **2** | **A** |
| **3** | **D** |
| **4** | **B** |
| **5** | **C** |
| **6** | **Konuk rezervasyon formu** |
| **7** | **Oda müşteri listesi** |
| **8** | **Satılan programın gerçekleştirilmeidir** |
| **9** | **2-3 hafta** |
| **10** | **Konfirme (onaylama)** |

# KAYNAKÇA


- AHİPAŞAOĞLU H. Suavi**, Turizmde Rehberlik**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001
- ARGUN Doğan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerinde Muhasebe Organizasyonu,** Alfa Yayınları, İstanbul 1998
- DEĞİRMEN Barış, **Sektör Bilgileri ve Dökümanları**, Antalya 2005
- ARIKAN İ. Ahipaşaoğlu, SUAVİ H., **Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri,** Detay Yayıncılık, Ankara, 2003
- ARSLAN Serdar, **Seyahat Acentelerinin Organizasyon Yapısı**, Denizli, 2004
- AYMANKUY Yusuf, **Kongre Turizmi ve Fuar Organizasyonları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003
- BİLLORER Mehmet, **Mahalli ve Yöresel Araştırmalar**, Muğla, 2005
- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acentesi ve Tur Operatörlüğü**, Balıkesir, 1996
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü** Yönetimi, Turhan Kitabevi, Ankara, 2003
- KOZAK Sabah, **Seyahat Acentalarında Tur Düzenleme**, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınları, Eskişehir, 1999
- ÖZEKİN Murat, **Profesyonel Turist Rehberliği Ders Notları**, Muğla, 2004
- PEKÖZ Metehan ve YARCAN Şükrü, **Seyahat İşletmeleri**, Boğaziçi Üniversitesi Yayını, İstanbul, 1995
- DOĞAN Tuncer, **Turizmde Dağıtım Sistemi ve Türkiye İçin Bir Model Önerisi**, Hacettepe Üniversitesi İİBF Yayın No.14, Ankara, 1986
- ÖCAL Usta, Turizm**, Altın Kitaplar** Yayınevi, İstanbul, 1992