

# Bu kitaba sığmayan daha neler var!

**eba**  
www.eba.gov.tr



Karekodu okut, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaş!

## Teknoloji Yolculuğumuz



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA  
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.  
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN: 978-975-11-6867-2

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin Beşinci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

REZERVASYON VE İSTATİSTİKİ İŞLEMLER ATÖLYESİ

11 DERS MATERYALİ

MESLEKİ VE TEKNİK  
ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT  
HİZMETLERİ ALANI



**REZERVASYON  
VE İSTATİSTİKİ  
İŞLEMLER ATÖLYESİ**

**11** DERS  
MATERYALİ



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ  
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

REZERVASYON VE  
İSTATİSTİKİ  
İŞLEMLER  
ATÖLYESİ

11

DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Cihan ÇELİKCAN

Ekrem Selçuk BAYKAL

Halük KAZANCIOĞLU

Serkan DEMİR



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI .....: 8468  
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ .....: 2360

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

## **HAZIRLAYANLAR**

### **Dil Uzmanı**

Abdullah BERGE

### **Ölçme ve Değerlendirme Uzmanı**

Mustafa ÇELİK

### **Rehberlik ve Gelişim Uzmanı**

Zeynep GÖÇ HİSARKAYA

### **Grafik Tasarım Uzmanı**

Yasemin CEYHAN

**ISBN: 978-975-11-6867-2**

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.

### **BASKI**

Ayrıntı Basım Yayım ve Mat. Hiz. Sanayi Ticaret A.Ş.  
Saray Mahallesi 126. Cadde No: 20  
Kahramankazan/Ankara  
**Sertifika No: 49599**



## İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;  
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.  
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;  
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!  
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl!  
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.  
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.  
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!  
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.  
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,  
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.  
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,  
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;  
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.  
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;  
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:  
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.  
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:  
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?  
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!  
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,  
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlähî, şudur ancak emeli:  
Değmesin mabedimin göğsüne nâmâhrem eli.  
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-  
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,  
Her cerîhamdan İlähî, boşanıp kanlı yaşım,  
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;  
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!  
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.  
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;  
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;  
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

**Mehmet Âkif Ersoy**

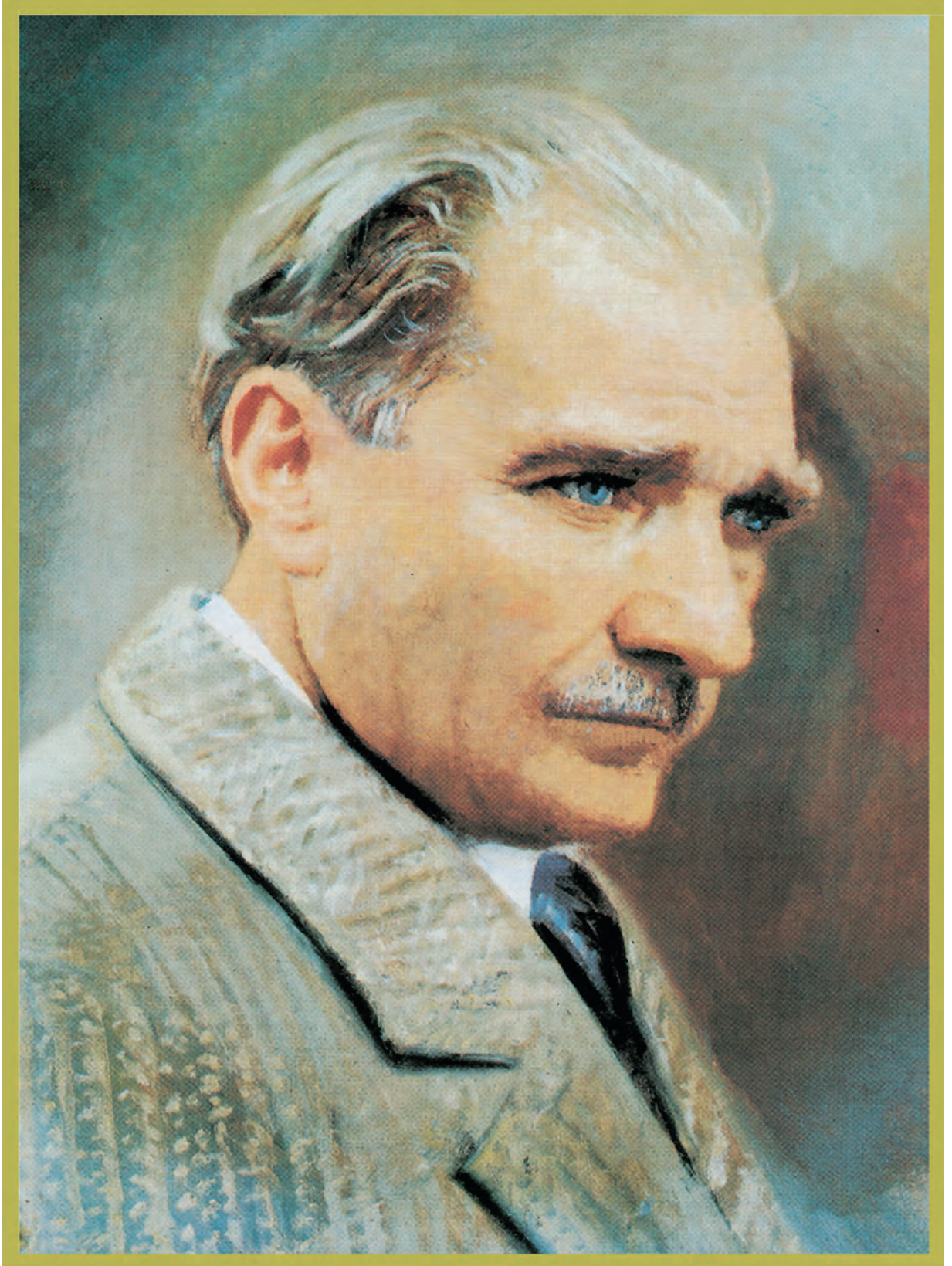
## GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaid bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK



DERS MATERYALİNİN TANITIMI .....	13
----------------------------------	----

## 1. ACENTE REZERVASYON SİSTEMLERİ.....15

### 1.1. ACENTE REZERVASYON BÖLÜMÜNÜN ORGANİZASYON YAPISI .....16

1.1.1. Seyahat Acentesi Rezervasyon Personelinin Görev ve Sorumlulukları .....	17
1.1.2. Acentenin Sorumlu Müdürü (Şube Müdürü) .....	17
1.1.3. Rezervasyon Müdürü (Şefi) .....	17
1.1.4. Rezervasyon Elemanları .....	18
1.1.4.1. Rezervasyon Elemanı (Görevlisi) .....	18
1.1.4.2. Seyahat Acentesinde Rezervasyon Elemanının Kullandığı Araç ve Gereçler .....	18
1.1.5. Rezervasyon Bölümünün Organizasyonu İle İlgili Görsel Materyal Hazırlama .....	20

### 1.2. ACENTE REZERVASYON SİSTEMLERİ .....21

1.2.1. Merkezî Rezervasyon Sistemleri [CRS (Central Reservation System)].....	21
1.2.2. Global Dağıtım Sistemi (Global Distribution System).....	22
1.2.3. Çevrim İçi Seyahat Acenteleri [Online Travel Agents (OTA)].....	24
1.2.4. Seyahat Meta Arama Motorları (Travel Metasearch Engines).....	25
1.2.5. Paylaşım Ekonomisi Platformları (Sharing Economy Platforms).....	25
1.2.6. Elektronik Posta.....	25
1.2.7. Faks .....	25
1.2.8. Co-Mail .....	25
1.2.9. Telefon .....	26
1.2.10. Mektup .....	26

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....34

## 2. ACENTENİN OTEL REZERVASYON İŞLEMLERİ.....37

### 2.1. ACENTE İLE OTEL ANLAŞMALARI .....38

2.1.1. Bireysel (Münferit) Sözleşmeler .....	38
2.1.2. Grup Sözleşmeleri .....	38
2.1.3. Kontenjan Sözleşmeleri .....	38
2.1.3.1. Garantili ve Kısmen Garantili Kontenjan Sözleşmesi .....	39
2.1.3.2. Garantisiz Kontenjan Sözleşmeleri .....	39
2.1.3.3. İsteğe Bağlı Rezervasyon Kontenjanı (On Request) .....	39
2.1.3.4. Serbest Satış Kontenjanı (Free Sale) .....	39

1. ÖĞRENME BİRİMİ

2. ÖĞRENME BİRİMİ

<b>2.2. REZERVASYON İŞLEMLERİ .....</b>	<b>43</b>
2.2.1. Anlaşmalı Otel Bilgilerinin Bilgisayar Paket Programına Girilmesi.....	44
2.2.2. Otel Dosyaları Hazırlama .....	45
2.2.3. Otel Rezervasyon İşlemleri .....	45
2.2.3.1. Rezervasyonun Alınması .....	45
2.2.3.2. Rezervasyon Listelerinin İşlenmesi .....	46
2.2.3.3. Rezervasyon Fişinin Otele İletilmesi .....	46
2.2.3.4. Teyit İşlemleri .....	47
2.2.3.5. İptal ve İade İşlemleri (İptal Fişi) .....	48
2.2.3.6. Transfer Listeleri .....	48
2.2.4. Son Dakika (Last Minute) Rezervasyonu .....	48
<b>2.3. KONUKLARIN REZERVASYONLA İLGİLİ PROBLEMLERİNİ ÇÖZME .....</b>	<b>51</b>
2.3.1. Rezervasyon Uzatma/Kısaltma .....	52
2.3.2. Otel Değişirme .....	54
2.3.3. Uçuş Değişirme .....	56
<b>2.4. OTEL REZERVASYON SONRASI İŞLEMLERİ .....</b>	<b>58</b>
2.4.1. Rezervasyon Liste ve Raporları .....	58
2.4.1.1. Otel Giriş ve Çıkış Listesi .....	59
2.4.1.2. Konfirme Listeleri (ConfirmList) .....	59
2.4.1.3. Otel Değişiklik Listesi .....	59
2.4.1.4. Günlük Giriş/Değişiklik Listesi .....	59
2.4.1.5. Otel Doluluk Oranı .....	59
2.4.1.6. Geliş Voucher Listesi .....	60
2.4.1.7. Konaklayanlar Listesi (InHouseList) .....	60
2.4.1.8. Rezervasyon Forecast Raporu .....	60
2.4.1.9. Günlük Geliş Raporu .....	60
2.4.1.10. Geceleme Raporu .....	60
2.4.1.11. Stop Sale Listesi .....	60
2.4.1.12. Free Sale Listesi .....	60
2.4.1.13. Satışa Müsait Otel Tablosu .....	60
2.4.1.14. Paketli Müşteri Listesi .....	60
2.4.1.15. Rezervasyon Opsiyon Listesi .....	61
2.4.1.16. Ek Servis Rezervasyon Listesi .....	61
2.4.1.17. Rent A Car Rezervasyon Listesi .....	61
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....</b>	<b>63</b>

<b>3. TEMEL MATEMATİK HESAPLAMALARI</b> .....	<b>65</b>
<b>3.1. KOLAY HESAPLAMA TEKNİKLERİ</b> .....	<b>66</b>
3.1.1. Bölünebilme Kuralları .....	66
3.1.2. Çarpma Kolaylıkları .....	75
3.1.3. Sağlamalar .....	78
3.1.4. Hesap Makinesi .....	80
<b>3.2. YÜZDE VE BİNDE HESAPLAMALARI</b> .....	<b>83</b>
3.2.1. Yüzde ve Binde Hesaplamalarında Kullanılan Simgeler .....	83
3.2.1.1. Basit Yüzde Hesaplamaları .....	83
<b>3.3. ORAN VE ORANTI HESAPLAMA</b> .....	<b>89</b>
3.3.1. Oran İle İlgili Detaylar .....	89
3.3.2. Orantı .....	89
3.3.3. Doğru Orantı .....	90
3.3.4. Ters Orantı .....	91
3.3.5. Birleşik Orantı (Birleşik Üçlü Kuralı) .....	93
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b> .....	<b>95</b>

# 3.

ÖĞRENME BİRİMİ

<b>4. TİCARİ MATEMATİK HESAPLAMALARI</b> .....	<b>97</b>
<b>4.1. MALİYET VE SATIŞ FİYATINI HESAPLAMA</b> .....	<b>98</b>
4.1.1. Maliyet Hesaplamaları .....	98
4.1.1.1. Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Tutarını Hesaplama .....	100
4.1.1.2. Maliyet Üzerinden Verilen Tutara Göre Kâr Oranını Hesaplama .....	102
4.1.1.3. Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Tutarını Hesaplama .....	105
4.1.1.4. Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Oranını Hesaplama .....	107
4.1.1.5. Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Maliyet Fiyatını Hesaplama .....	110
4.1.1.6. Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Satış Fiyatını Hesaplama .....	112
4.1.2. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Hesaplama .....	114
4.1.2.1. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Tutarını Hesaplama .....	114
4.1.2.2. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Tutarını Hesaplama .....	116
4.1.2.3. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Oranını Hesaplama .....	118
4.1.2.4. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Oranını Hesaplama .....	121
4.1.2.5. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Maliyet Fiyatını Hesaplama .....	123
4.1.2.6. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Satış Fiyatını Hesaplama .....	127
<b>4.2. İSKONTO HESAPLAMALARI</b> .....	<b>132</b>
4.2.1. Basit İç İskonto .....	135

# 4.

ÖĞRENME BİRİMİ

4.2.1.1.	Basit İç İskonto Yönteminde İskonto Tutarını Hesaplama .....	136
4.2.1.2.	Basit İç İskonto Yönteminde Nominal Değeri Hesaplama .....	139
4.2.1.3.	Basit İç İskonto Yönteminde Vade Hesaplama .....	141
4.2.1.4.	Basit İç İskonto Yönteminde İskonto (Faiz) Oranını Hesaplama .....	143
4.2.2.	Basit Dış İskonto .....	145
4.2.2.1.	Basit Dış İskonto Yönteminde İskonto Tutarını Hesaplama .....	146
4.2.2.2.	Basit Dış İskonto Yönteminde Nominal Değeri Hesaplama .....	148
4.2.2.3.	Basit Dış İskonto Yönteminde Vade Hesaplama .....	150
4.2.2.4.	Basit Dış İskonto Yönteminde İskonto (Faiz) Oranını Hesaplama .....	152
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....</b>		<b>155</b>

# 5.

ÖĞRENME BİRİMİ

<b>5.</b>	<b>ACENTE İSTATİSTİKLERİ .....</b>	<b>159</b>
5.1.	<b>ACENTE DOLULUK ORANLARINI (FORECAST) ÇIKARMA .....</b>	<b>160</b>
5.1.1.	Sözleşmeye Göre Doluluk Oranlarını Çıkarma .....	160
5.1.1.1.	Kontenjan Sözleşmesine Göre Doluluk Oranlarını Hesaplama .....	160
5.1.1.2.	Oda Tipine Göre Doluluk Oranlarını Hesaplama .....	170
5.1.2.	Satış Yaptığı Ülke Pazarına Göre Doluluk Oranı .....	173
5.1.3.	Yaş Durumuna Göre Doluluk Oranı .....	175
5.1.4.	Konuk Memnuniyetine Göre Doluluk Oranı .....	177
5.1.5.	Pansiyon Durumlarına Göre Doluluk Oranı .....	180
5.1.5.1.	Satılan Sadece Yatak (OB) Pansiyon Durumuna Göre Doluluk Oranı .....	180
5.1.5.2.	Satın Alınan Oda Kahvaltılı (BB) Pansiyon Durumuna Göre Doluluk Oranı .....	181
5.1.5.3.	Satın Alınan Yarım Pansiyon (HB) Durumuna Göre Doluluk Oranı .....	181
5.1.5.4.	Satın Alınan Tam Pansiyon (FB) Durumuna Göre Doluluk Oranı .....	182
5.1.5.5.	Satın Alınan Her Şey Dâhil (AI) Pansiyon Durumuna Göre Doluluk Oranı .....	182
5.1.5.6.	Satın Alınan Ultra Her Şey Dâhil (UAI) Pansiyon Durumuna Göre Doluluk Oranı .....	183
5.1.6.	Konaklama Süresine Göre Doluluk Oranları (Ortalama Kalış Süresi) .....	185
5.2.	<b>ACENTE GELİR İSTATİSTİKLERİ .....</b>	<b>187</b>
5.2.1.	Vaat Edilen Gelirlere Göre İstatistik Çıkarma .....	187
5.2.2.	Gerçekleşen Gelirlere Göre İstatistik Çıkarma .....	189
5.2.2.1.	Konaklama İşletmesi Gelir Oranı .....	189
5.2.2.2.	Tur Gelir Oranı .....	191
5.2.2.3.	İptali Bildirilmeyen Rezervasyon (No Show) İstatistikleri .....	194
5.2.2.4.	Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk (Go Show) İstatistikleri .....	195
5.2.2.5.	Yönetimsel Raporlar .....	197
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....</b>		<b>207</b>

<b>TERİMLER SÖZLÜĞÜ .....</b>	<b>212</b>
<b>CEVAP ANAHTARI .....</b>	<b>214</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>219</b>

Öğrenme birimine ait karekodu gösterir.

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin ismini gösterir.

Öğrenme biriminde kullanılan temel kavramları gösterir.

Öğrenme biriminin konularını gösterir.

Öğrenme biriminin kazanımlarını gösterir.

Öğrenme birimi ile ilgili görseli gösterir.

Öğrenme birimi ile ilgili örnekleri gösterir.

Öğrenme birimi ile ilgili uyarıları gösterir.

Öğrenme birimi ile ilgili uygulama çalışmalarını gösterir.

Öğrenme birimi ile ilgili formülleri gösterir.

Öğrenme biriminin ismini gösterir.

**TEMEL MATEMATİK HESAPLAMALARI**

**ÖRNEK**  
2.76A sayısı 3 ile kalansız bölünebiliyorsa A yerine gelebilecek rakamlar neler olabilir?  
 $2 \cdot 7 + 6 \cdot A = 15 + A$  sayısı 3'ün katı olmalı. A yerine 0,3,6,9 yazarsak bu sayının rakamları toplamı 3'ün katı olur.  
Dolayısıyla A yerine yazılabilecek rakamlar 0,3,6,9 sayılarından herhangi biri olabilir.  
A yerine 0 sayısını yazarsak;  $2.760 : 3 = 930(2 \cdot 7 + 6 \cdot 0 = 15, 15 \text{ sayısı } 3 \text{ sayısının } 5 \text{ katıdır.})$   
A yerine 3 sayısını yazarsak;  $2.763 : 3 = 931(2 \cdot 7 + 6 \cdot 3 = 18, 18 \text{ sayısı } 3 \text{ sayısının } 6 \text{ katıdır.})$   
A yerine 6 sayısını yazarsak;  $2.766 : 3 = 932(2 \cdot 7 + 6 \cdot 6 = 21, 21 \text{ sayısı } 3 \text{ sayısının } 7 \text{ katıdır.})$   
A yerine 9 sayısını yazarsak;  $2.769 : 3 = 933(2 \cdot 7 + 6 \cdot 9 = 24, 24 \text{ sayısı } 3 \text{ sayısının } 8 \text{ katıdır.})$

"Resim bir bilindir ve tüm bilimler matematiğe dayanır. İnançta ortaya koyduğu hiçbir şey matematiğe yerini bulamazsınız bilimi olmaz."  
Leonardo Da Vinci

**4 ile Bölünebilme:** Bir doğal sayının 4'e kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının son iki rakamının 0 ya da 4'e bölünebilmesi gerekmektedir.

**ÖRNEK**  
8.71A sayısı 4 ile kalansız bölünebiliyorsa A yerine gelebilecek rakamlar nelerdir?  
8.71A sayısının 4 ile kalansız bölünebilmesi için:  
A yerine 2 yazılırsa sayı; 8.712 olur (son iki rakam 12 ve 4 ile kalansız bölünebilir)  
 $8712 : 4 = 2178$   
A yerine 6 yazılırsa sayı; 8.716 olur (son iki rakam 16 ve 4 ile kalansız bölünebilir)  
 $8.716 : 4 = 2.179$   
A yerine 4 yazılırsa sayı; 8.714 olur (son iki rakam 14 ve 4 ile kalansız bölünmez)  
 $8.714 : 4 = 2178,5$   
A yerine 8 yazılırsa sayı; 8.718 olur (son iki rakam 18 ve 4 ile kalansız bölünmez)  
 $8.718 : 4 = 2.179,5$

**5 ile Bölünebilme:** Bir doğal sayının 5 sayısına kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının son rakamının 0 ya da 5 olması gerekir.

**ÖRNEK**  
2.530 : 5 = ?  
Örnekte verilen sayının (2.530) son rakamı 0 olduğu için 5 sayısına tam bölünür.  
 $2.530 : 5 = 506$

Öğrenme birimi ile ilgili özlü sözleri gösterir.

Sayfa numarasını gösterir.

Ölçme ve değerlendirme çalışmalarını gösterir.

**ACENTE REZERVASYON SİSTEMLERİ**

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

A) Aşağıdaki cümlelerde verilen bilgiler doğru ise parantez içine (D) yanlış ise (Y) yazınız.

- (...) Rezervasyon bölümündeki personelin diksiyonu, yabancı dil bilgisi ve iletişim yeteneği yüksek düzeyde olmalıdır.
- (...) Acentede sorumlu müdürün; Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlığı olması, en az iki yıl bir seyahat acentesinde çalışmış olması gerekmektedir.
- (...) Operasyon şefi, rezervasyon personeline iş başı ve hizmet içi eğitim programları hazırlama bilgi ve becerisine sahip üst düzey seyahat acentesi personeldir.
- (...) Seyahat acentesi rezervasyon elemanı çalıştığı bölümün yazışma, dosyalama ve arşivleme işlemlerini yapar.
- (...) Seyahat acentesinde rezervasyon formu, defteri ve fişi birim çalışanlarını kullandığı araç gereçlerden bazılardır.
- (...) Görsel materyaller ifade etiketleri soyut kavramları daha somut bir hale dönüştürürler.
- (...) Grafik; kavramlar arasındaki ilişkileri anlatır; resim, çizim, renk ve kelimelerin görsel bileşimidir.
- (...) Çizelge; çizimlerle bölümlere ayrılmış kağıt cetvelerdir.

İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili bilgileri gösterir.

**ACENTENİN OTEL REZERVASYON İŞLEMLERİ**

**BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?**  
15 yaşını tamamlamamış, ancak 18 yaşını tamamlamamış kişiler genç işçi, 14 yaşını bitirmiş, 15 yaşını dolduramamış ve ilköğrenimini tamamlamış kişiler ise çocuk işçi olarak tanımlanmaktadır.

**ARAŞTIRMA**  
Çevrim içi ortamda müşterilerin rezervasyonla ilgili en çok hangi konuda sorun yaşadığını araştırınız.

**3. UYGULAMA**  
Rezervasyon İptali Yapmak

**Yönerge**  
Bu uygulamada, Görsel 2.6'daki rezervasyon değişim ve iptal formunun inceleyerek rezervasyon iptali yapmanızı istenmektedir. Geliş-gidiş tarihleri, oda tipi ve müşteri bilgilerinizi kendiniz oluşturabilirsiniz. Uygulamayı İşlem Basamaklarını takip ederek gerçekleştirebilirsiniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde aşağıdaki Değerlendirme

Öğrenme birimi ile ilgili araştırma çalışmalarını gösterir.

# 1. ÖĞRENME BİRİMİ



## ACENTE REZERVASYON SİSTEMLERİ

### KONULAR

1.1. ACENTE REZERVASYON BÖLÜMÜNÜN  
ORGANİZASYON YAPISI

1.2. ACENTE REZERVASYON SİSTEMLERİ

# 1

#### TEMEL KAVRAMLAR

- ◇ Araçlar
- ◇ Organizasyon
- ◇ Rezervasyon

#### NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

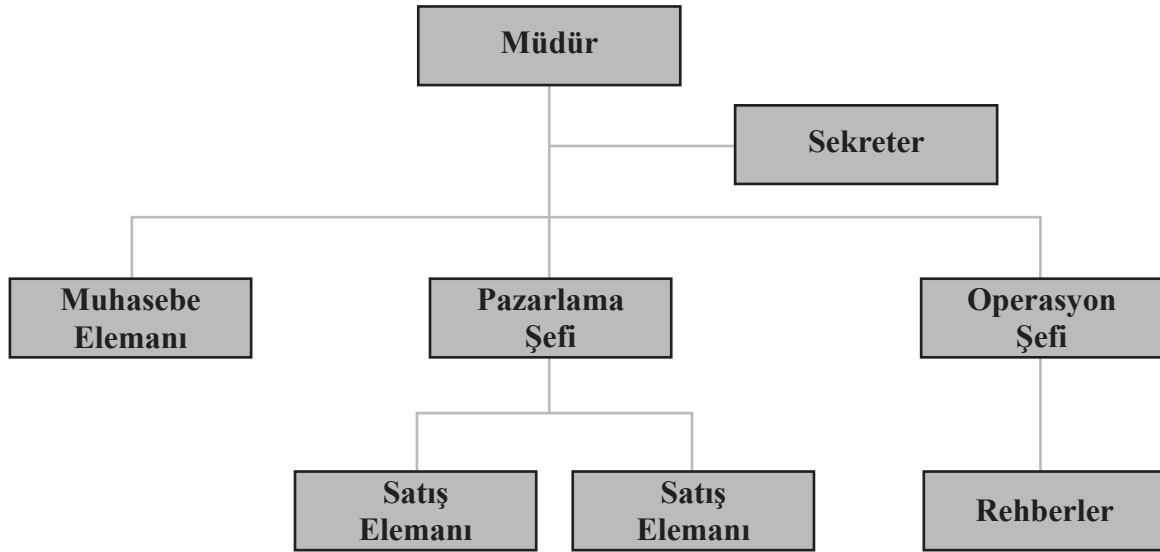
- » Acente rezervasyon bölümünün organizasyon yapısı
- » Acentede rezervasyon sistemlerini kullanma
- » Acente rezervasyon sistemlerini tanıma



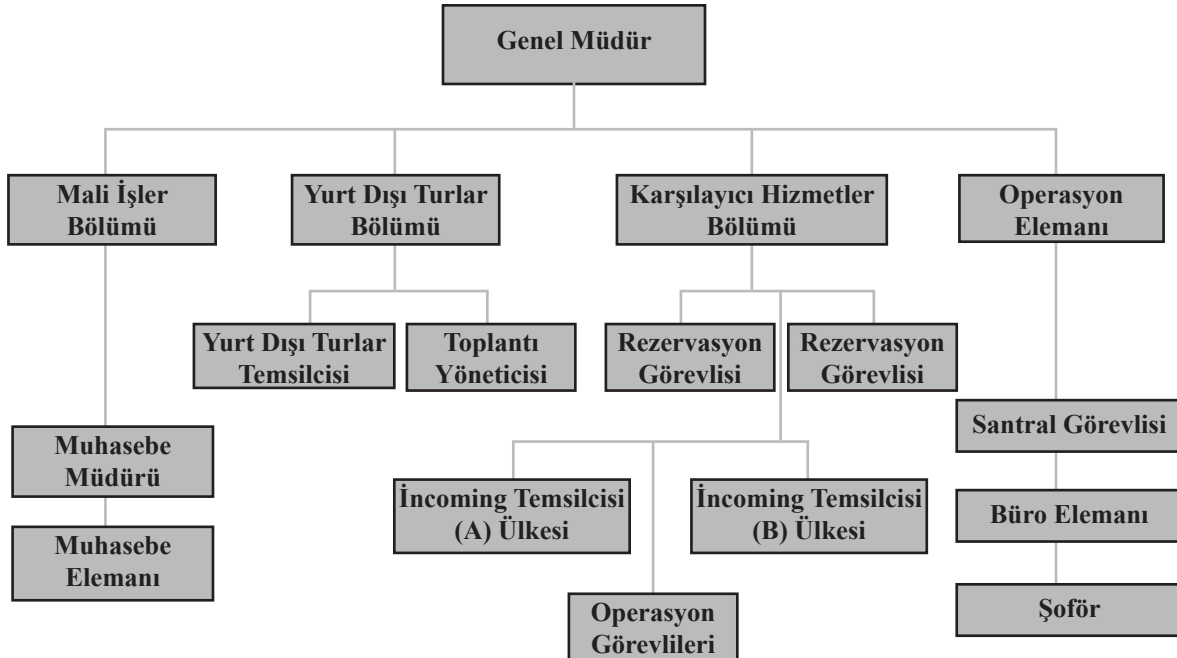
## 1.1. ACENTE REZERVASYON BÖLÜMÜNÜN ORGANİZASYON YAPISI —

Rezervasyon birimi, acentelerin en önemli bölümüdür çünkü diğer çalışmaların tamamı rezervasyon sürecinden sonra başlamaktadır. Bu birim ulaşım (hava, kara ve deniz yolu) ve konaklama hizmetlerine ilişkin tüm rezervasyon çalışmalarını yürütür.

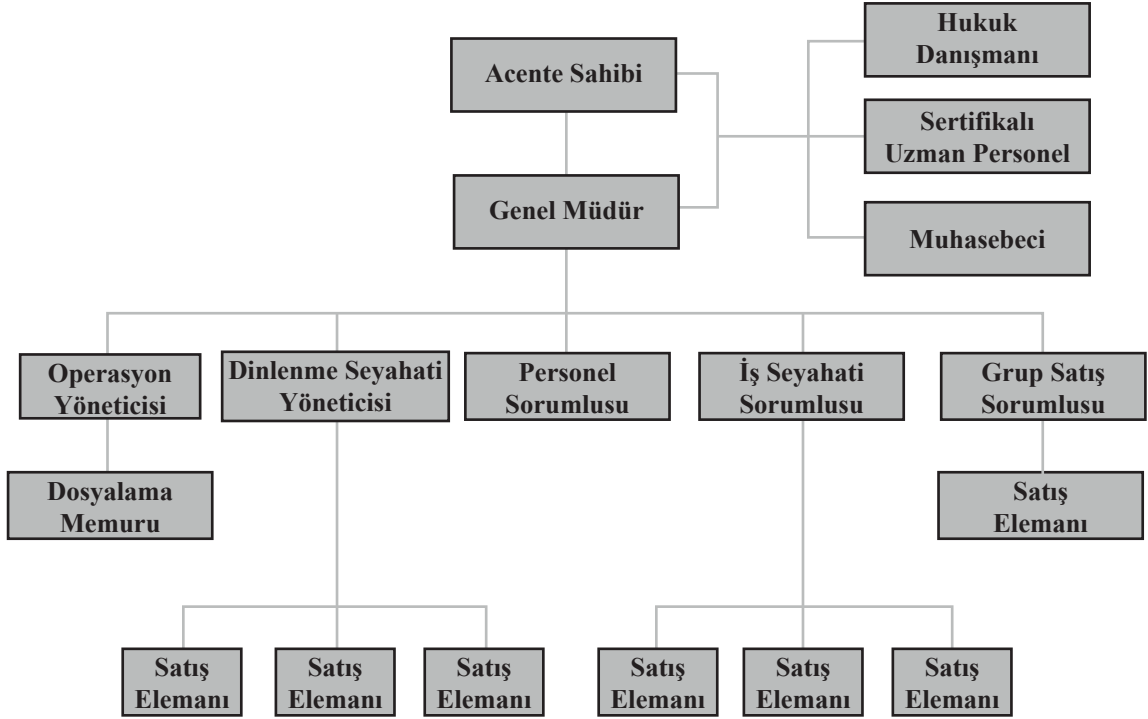
Seyahat acentelerinin örgüt yapısı, sunduğu hizmet çeşitliliğine göre farklılık gösterir. Büyük ölçekli seyahat acentelerinde organizasyon yapısı, küçük ölçekli acentelere oranla daha ayrıntılı ve karmaşıktır (Şema 1.1, Şema 1.2, Şema 1.3). Acentenin büyüklüğüne (küçük, orta, büyük) bağlı olarak rezervasyon birimleri farklılık gösterebilir.



Şema 1.1: Küçük ölçekli bir acentenin organizasyon şeması



Şema 1.2: Orta büyüklükteki bir acentenin organizasyon şeması



Şema 1.3: Büyük ölçekli bir acentenin organizasyon şeması

### 1.1.1. Seyahat Acentesi Rezervasyon Personelinin Görev ve Sorumlulukları

Rezervasyon bölümündeki personelin diksiyonu düzgün, yabancı dil bilgisi tam ve iletişim becerisi yüksek olmalıdır. Aynı zamanda görevli olduğu birim ile ilgili teknik ve otomasyon bilgilerine de hâkim olmalıdır.

### 1.1.2. Acentenin Sorumlu Müdürü (Şube Müdürü)

Acente sorumlu müdürünün Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olması, en az **iki** yıllık seyahat acentesi deneyimi ve yetkili komisyonlar tarafından yapılan yabancı dil sınavını başarıyla tamamlamış olması gerekir. Acente sorumlu müdürünün başlıca görevleri şunlardır:

- Tur gelir ve giderlerini kontrol altına almak için muhasebe birimini yönlendirir.
- Günlük turlara ait kontratların yapılması için tur koordinasyon departmanı ile ortak çalışır.
- Acente personelini ve hizmetlerini organize eder.
- Acente personelinin çalışma saatlerini, günlerini düzenler ve takibini yapar.
- Hizmet içi eğitim programlarını düzenler ve uygular.
- Bağlı olduğu şube için yıllık bütçe ve hesap planı yapar.
- Bölgedeki otellerle iş birliği yapar.
- Şubesinde yürütülen bütün faaliyet ve hizmetlerden acente bölge yönetimine karşı sorumlu olur.

### 1.1.3. Rezervasyon Müdürü (Şefi)

Rezervasyon müdürü; rezervasyonları zamanında ilgili konaklama işletmelerine gönderen, rezervasyonların onayını alan, rezervasyon listeleri ile uçak listelerini kontrol eden ve rezervasyona ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulmasını sağlayan kişidir. Aynı zamanda 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 personeldir. Bölge müdürüne bağlı olarak çalışır.

Rezervasyon müdürünün başlıca görevleri şunlardır:

- Rezervasyonların ilgili işletmelere vaktinde gönderilmesini takip eder.
- Rezervasyon onaylarını inceler.
- Rezervasyon birimindeki yazışma ve kayıtların takibini yapar.
- Rezervasyon ile muhasebe departmanları arasında koordinasyonu sağlar.
- Rezervasyon departmanında çalışan personelin kontrolünü sağlar.
- Rezervasyon personelinin çalışma ve eğitim programlarını düzenler ve uygular.

## 1.1.4. Rezervasyon Elemanları

Rezervasyon elemanları; zamanı verimli kullanabilen, iletişim becerisi yüksek, empati kurabilen, takım çalışmasını önceleyen, sorunlara pratik çözüm üretebilen, detaylara özen gösteren, güçlü bir belleğe ve sorumluluk bilincine sahip bireylerden seçilmelidir. Rezervasyon çalışanları çoğunlukla büro ortamında ve yetkili, görevli, müşteri, otel personeli, seyahat acenteleri, turist rehberleri olmak üzere birçok insanla iletişim hâlinindedirler. Hafta sonu, yaz tatili veya sezon süresince çalışabilirler. Çalışma saatleri genellikle vardiya usulüdür.

### 1.1.4.1. Rezervasyon Elemanı

Rezervasyon elemanı; tur operatöründen gelen rezervasyon taleplerine göre ilgili işletmelerle bağlantıya geçerek gerekli rezervasyonları yapma bilgi ve becerisine sahip, en az bir yabancı dil bilen, sorumluluk bilinci yüksek ve takım çalışmasını önemseyen acente personelidir. Seyahat acentesi rezervasyon elemanının başlıca görevleri şunlardır:

- İlgili işletmelerle bağlantıya geçerek rezervasyonun yapılmasını sağlar.
- Rezervasyon talep formunu düzenler.
- Müşteri kayıtlarını tutar.
- Rezervasyon teyit işlemini yapar.
- Rezervasyon iptal işlemini yapar.
- Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını tespit eder.
- Raporlama yapar ve raporları değerlendirir.
- Diğer departmanlar ile koordineli çalışır.
- Herhangi bir değişiklikte müşteriyi bilgilendirir.
- Ödemenin şekline göre tahsilat işlemlerini yürütür.
- Rezervasyonları resepsiyona iletir.
- Bilgisayar paket programlarına hâkimdir.
- En az bir yabancı dili iyi derecede konuşur.
- Çalıştığı bölümün yazışma, dosyalama ve arşivleme işlemlerini yapar.

### 1.1.4.2. Seyahat Acentesinde Rezervasyon Elemanının Kullandığı Araç ve Gereçler

- Rezervasyon formu
- Rezervasyon defteri ve fişi
- Reklam broşürleri
- Katalog
- Takvim
- Konaklama belgesi
- Kayıt fişleri
- Bilgisayar, faks, yazıcı
- Fotokopi makinesi
- Hesap makinesi
- Fihrist
- Saat

## ARAŞTIRMA

Yaşadığınız çevrede bulunan seyahat acentelerini araştırınız. Seyahat acentelerinin hangi gruba dâhil olduklarını tespit ederek organizasyon yapısını çiziniz. Elde ettiğiniz bilgileri sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.



## 1. UYGULAMA

## Rezervasyon Sürecinde Araç Gereci Kullanma

## Yönerge

Bu uygulamada, rezervasyon sürecindeki araç gereci etkin bir şekilde gerçeğine uygun olarak kullanmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

**Rezervasyon Bilgileri:** 15.04.2022 tarihi için 2 kişilik deniz manzaralı suit oda, allinclusive (her şey dâhil) pansiyon olarak rezerve edilmek istenmektedir. Müşteri, acenteye çevrim içi olarak iletişime geçmiştir.

1. Rezervasyon talebinin hangi iletişim (telefon, e-posta, acente, fax) aracılığıyla geldiğini belirleyiniz.
2. Rezervasyon talep eden misafirlerin kimlik bilgilerini, varsa ekstra taleplerini rezervasyon formuna yazınız.
3. Rezervasyon talep eden misafirlerin giriş ve çıkış tarihlerini rezervasyon formuna yazınız.
4. Rezervasyon formundaki bilgileri eksiksiz doldurup çalışma takvimini kontrol ediniz.
5. Rezervasyon formundaki bilgileri rezervasyon defterine aktararak kesin kayıt yapınız.
6. Yaptığınız rezervasyonu bilgisayar programına işleyiniz.
7. Rezervasyon fişinin çıktısını alıp ilgili oteli bilgilendiriniz.
8. Aldığınız çıktıları ilgili rezervasyon ve otel dosyasına ekleyiniz.
9. Gelen rezervasyon taleplerini anında ve doğru değerlendirip müşteriye cevap verebilmek için otel reklam broşürlerini, takvim, saat ve hesap makinesi gibi araçları yanınızdan eksik etmeyiniz.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Rezervasyon Sürecinde Araç Gereci Kullanma Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Rezervasyon talebinin geliş şeklini eksiksiz belirledi.		
2	Rezervasyon talep eden misafirlerin kimlik bilgilerini (varsa taleplerini) rezervasyon formuna eksiksiz işledi.		
3	Rezervasyon giriş ve çıkış tarihlerini rezervasyon formuna yazdı.		
4	Rezervasyon formundaki bilgileri eksiksiz doldurup çalışma takvimini kontrol etti.		
5	Rezervasyon formundaki bilgileri rezervasyon defterine aktararak kesin kayıt yaptı.		
6	Rezervasyonu bilgisayar formuna işledi.		
7	Rezervasyon fişinin çıktısını alıp ilgili oteli bilgilendirdi.		
8	Aldığı çıktıları ilgili rezervasyon ve otel dosyasına ekledi.		
9	Gelen rezervasyon taleplerini anında ve doğru değerlendirip müşteriye cevap verebilmek için otel reklam broşürleri, takvim, saat ve hesap makinesi gibi araçlardan en az üçünü hazır bulundurdu.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 1.1.5. Rezervasyon Bölümünün Organizasyonu İle İlgili Görsel Materyal Hazırlama

Görsel materyaller soyut kavramları somut bir hâle dönüştürür. Günümüzde tüm sektörlerde yaygın bir şekilde **reklam, tanıtım** ve **bilgilendirme** alanlarında görsel materyaller kullanılır. Teknolojinin gelişmesiyle bu alanda kullanılan materyal çeşitliliği de günden güne artmaktadır.

Tanıtım, reklam, öğretim gibi amaçlarla kullanılacak görsel materyallerin başlıcaları şunlardır:

- **Resim:** Varlıkların doğadaki görünüşlerinin kalem, fırça gibi araçlarla kâğıt, bez vb. üzerinde yapılan biçimleridir.
- **Grafik:** Biçim, desen veya çizgilerle gösterme yöntemidir.
- **Çizim:** Çizilerek oluşturulmuş biçimlerdir.
- **Çizelge:** Çizgilerle bölümlere ayrılmış kâğıt cetveldir.
- **Poster:** Bilimsel toplantılarda panolara asılan kısa bildiri ya da duvara asılan büyük boy resimlerdir.
- **Kavram Haritası:** Kavramlar arasındaki ilişkileri anlatan gösterimlerdir.
- **Karikatür:** İnsan ve toplumla ilgili her tür olayı konu alarak abartılı bir biçimde veren, düşündürücü ve güldürücü resimlerdir.



## 2. UYGULAMA

### Seyahat Acentesi İçin Görsel Materyal Hazırlama

#### Yönerge

Bu uygulamada orta ve büyük ölçekli iki seyahat acentesinin organizasyon yapısını analiz edip, yukarıda tanımlanan görsel materyallerden birini kullanarak rezervasyon yapısını oluşturmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Orta büyüklükte bir seyahat acentesi kurduğunuzu varsayınız (bk. Şema 1.2).
2. Bu acentenizin rezervasyon bölümünün **organizasyon yapısı** ile ilgili görsel materyal (resim, grafik, çizim) hazırlayınız.
3. Sunumunuzu sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
4. Büyük ölçekli bir seyahat acentesi kurduğunuzu varsayınız (bk. Şema 1.3).
5. Bu acentenizin **rezervasyon bölümünü** yukarıdakinden farklı bir görsel materyalle açıklayınız.
6. Sunumunuzu sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Seyahat Acentesi İçin Görsel Materyal Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Orta büyüklükte bir seyahat acentesi kurdu.		
2	Rezervasyon bölümünü acente organizasyonu içinde belirledi.		
3	Görsel materyal seçimini yaptı.		
4	Rezervasyon bölümünün organizasyon yapısını seçilen görsel materyalle hazırlayıp sınıfta sunum yaptı.		
5	Büyük ölçekli bir seyahat acentesi kurdu.		
6	Rezervasyon bölümünü acente organizasyonu içinde belirledi.		
7	Görsel materyal seçimini yaptı.		
8	Rezervasyon bölümünün organizasyon yapısını seçilen görsel materyalle hazırlayıp sınıfta sunum yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 1.2. ACENTE REZERVASYON SİSTEMLERİ

Geleneksel olarak turizm endüstrisi, uzun süre satış kanalı olarak seyahat acentelerinden yararlanmaktaydı. Müşteriler, seyahat acentelerine giderek biletlerini satın almakta veya seyahatleriyle ilgili bilgi edinmekteydi. Ancak elektronik ticaretin yaygınlaşmasıyla birlikte müşteriler günümüzde seyahat acentesine gitmek yerine işletmenin web sitesi veya uygulamalarını ziyaret ederek seyahatleriyle ilgili tüm işlemleri oturdukları yerden ve çok daha hızlı yapmaya başlamışlardır. Daha önce seyahat acentesi tarafından yapılan bu işlemler günümüzde merkezi rezervasyon sistemlerince yapılır. Bu bilgisayarlı sistemler, merkezi rezervasyon ofisleri tarafından yönetilir.

### 1.2.1. Merkezi Rezervasyon Sistemleri [CRS (Central Reservation System)]

Merkezi rezervasyon sistemleri, turizm işletmelerine ait bilgileri uzak satış ofislerine elektronik olarak aktaran bir dağıtım kanalıdır. Konuğun taleplerini konaklama işletmesine iletmek ve otelin operasyon etkinliğini sağlamak için kullanılır.

2000’li yıllarda özellikle performans ve verimliliği artırma amacıyla kullanılan teknolojik yenilikler, sektördeki değişimi sürekli hâle getirmiştir. Bu çerçevede, merkezi rezervasyon sistemleri elektronik çağın başlangıcı olarak ürün dağıtımında ve hava yolu endüstrisinin stratejik yönetiminde büyük rol oynamaktadır.

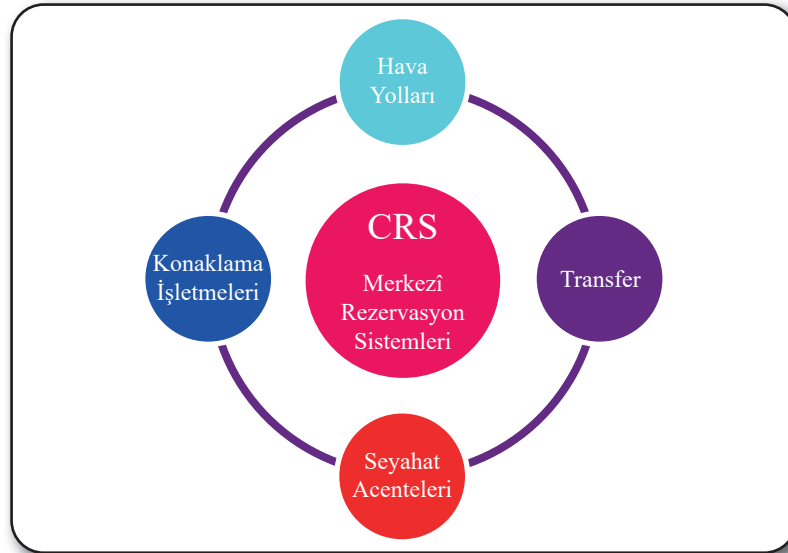
Merkezi rezervasyon sistemleri, gerçekte bir veri tabanı olup turizm kuruluşunun envanterini tutar ve elektronik olarak ürün dağıtımının satış noktalarında yapılmasını sağlar (Görsel 1.1).

Seyahat acenteleri gibi aracı kurumlar, envantere girişe elverişli hâle geldiğinde rezervasyon yapıp confirmasyonu alabilmektedir. Küresel kontrol, ürün satışı, tüm fonksiyonların entegrasyonu ve maliyet düşüşü sistemin sağladığı avantajların başlıcalarıdır.

Merkezi rezervasyon sistemleri, özellikle otel zincirleri arasında etkin olarak kullanılır. Teknolojik gelişmeler sayesinde bu sistem ile süratli ve kesin bilgi edinilmesi, “confirmasyonlu” rezervasyonun anında yapılabilmesi mümkün olmaktadır.

Seyahat acentesi yöneticilerine göre CRS’nin işletmelerine sağladığı fırsatların en önemlisi; satışları artırırken dağıtım, reklam, komisyon ve diğer maliyetleri düşürmesidir.

Günümüzde CRS, Yolcu Servis Sistemi [Passenger Service System (PSS)] ve Hava Yolu Envanter ve Kalkış Kontrol Sistemi [Departure Control System (DCS)] olarak bilinen daha büyük bir sistemin parçası hâline geldiği için CRS terimi pek kullanılmaz.



Görsel 1.1: Merkezi rezervasyon sistemleri

## Merkezî Rezervasyon Sisteminin Diğer Sistemlerden Farkı

Merkezî rezervasyon sistemi; hava yolu taşımacılığı ile ilgili bilgileri depolamak, bilgi almak ve işlemleri yürütmek için kullanılan otomatik bir rezervasyon sistemidir. Bu sistem, başlangıçta hava yolu işletmeleri tarafından kullanılmak üzere tasarlanmıştır ve daha sonra seyahat acentelerinin de kullanabileceği şekilde güncellenmiştir. Merkezî rezervasyon sistemi günümüzde turizm ürün veya hizmetleri hakkında bilgi depolamak ve ilgililere dağıtmak gibi amaçlarla kullanılır.

Merkezî Dağıtım Sistemi (CRS) ile Global Dağıtım Sistemi (GDS) benzer işlevlere sahiptir. CRS hava yolu ulaşımı hakkında bilgi sağlar. GDS ise araç kiralama, bilet ve oda rezervasyonu gibi işlemlerde kullanılır.

### Merkezî rezervasyon sistemlerinin (CRS) temel işlevleri ve yararları şunlardır:

- Fiyat ve resimlerle seyahat hizmetlerinin içeriklerini anlık olarak görüntüler.
- Envanter ile rezervasyon yönetimi ve denetimini sağlar.
- Kullanıcı dostu bir rezervasyon sistemidir.
- Çevrim içi ödeme imkânı sunan ağ geçidi entegrasyonuna sahiptir.
- Müşteri veri yönetimi ve müşteri bilgilerinin etkin olarak kullanımını sağlar.
- Rezervasyon değişikliği, iptal ve iade işlemlerinde kullanım kolaylığı sağlar.
- Yolcu (PNR) veya misafir kaydı (GNR) gibi hizmetlerle ilgili tüm bilgileri kaydeder.
- Faturalama, muhasebe, müşteri ve kota yönetimini kolaylaştırır.
- Ücret teklifi, biletleme ve fiş oluşturma sürecini hızlandırır.
- Global piyasada kullanılan programlarla (API ve XML gibi) uyumlu arayüzlere sahiptir.
- B2B ve B2C iş modelleri için uygundur.
- Kapsamlı bir yönetici konsolu içerir.
- Özel raporlama imkânı sunar.

## Business to Business (B2B) İş Modeli

Business to business ifadesi Türkçeye “şirketten şirkete” şeklinde aktarılır. Herhangi bir firmanın başka bir firma ile e-ticaret iş modeli şeklinde faaliyet göstermesidir.

Firmalar, birbirlerine sundukları hizmetler aracılığıyla hem kendilerini hem de faaliyette buldukları firmaları geliştirir. B2B sayesinde firmalar arasında kesintisiz bir iletişim mevcuttur (7/24). Mesai sonu, bayram tatili, hafta sonu gibi durumlardan etkilenme söz konusu olmaz.

## Business to Consumer (B2C) İş Modeli

Business to consumer ifadesi Türkçeye “firmadan tüketiciye” olarak çevrilir. Bu iş modelinde ürün ya da hizmet satan bir firma, tüketiciyle doğrudan ticari bir ilişki kurar. Fiziki mağazaya oranla pek çok avantajı vardır. Komisyon ile gelir elde etmeyi sağlar.

## XML (Extensible Markup Language) Entegrasyonu

Firmaların elindeki ürünlere ait tüm bilgileri sıralayan ve kategoriler hâlinde listeleyen bir yazılımdır. Bir e-ticaret sitesine ait ürün ya da hizmet verilerinin XML formatında başka bir e-ticaret sitesine aktarılması şeklinde gerçekleşir.

XML, elektronik tablolar programı gibi çalışan bir veri dosyasıdır. Firmaların ellerindeki ürünlere ait tüm bilgileri sıralayan ve kategoriler hâlinde listeleyen bir yazılımdır. Bu ürünler, diğer internet sitelerine de kolayca yerleştirilebilir.

### 1.2.2. Global Dağıtım Sistemi (Global Distribution System)

Global dağıtım sistemleri, farklı merkezî rezervasyon sistemlerinin birbirleri ile bütünleşmeleri sonucunda oluşturulmuş sistemlerdir (Görsel 1.2). Bu sistem genellikle seyahat acentelerinin hava yolu işletmelerindeki rezervasyon işlemleri için kullanılır. Kullanılan en önemli global dağıtım sistemleri hava yolu kökenlidir. Pek çok seyahat acentesi de mutlaka dört önemli global dağıtım sisteminden (uluslararası seyahat dağıtım teknolojilerinden) biri ile online bağlantı içindedir. Küresel dağıtım sistemi kavramı, ürün dağıtımını ve dünyanın farklı ülkelerindeki sistemlere dâhil olmak için bir veya daha fazla merkezî rezervasyon sisteminin birleşmesini ifade etmektedir. Dağıtım, turizm işletmelerinin rekabet gücünü ve performansını artırmasını sağlayan önemli faktörlerden biridir.

Ürünün doğru pazarlara, uygun araçlarla dağıtımını işletme açısından son derece önemlidir. Sektördeki en etkin dağıtım sistemi, düşük maliyet olanağı sağlayan küresel dağıtım sistemleridir.

Küresel dağıtım sistemleri, turizm işletmelerini diğer aracı işletmelerle birleştirdiği için süreç standardizasyonunu ve pazar payının kontrolünü olanaklı kılmıştır.

GDS, dünya genelinde 600.000 seyahat acentesi tarafından kullanılan bir dağıtım ağıdır. Bu dağıtım ağı, hizmetlerini sürekli geliştirir ve çeşitlendirir. Hava yolu endüstrisi tarafından seyahat acentelerinin uçak biletlerine erişimi için tasarlanan bu sistem zamanla otel, araç kiralama ve diğer sektör bileşenlerinin sisteme dâhil olması ile geniş bir yelpazede hizmet sunmaya başlamıştır. GDS, hava yolu işletmelerinin dağıtım sisteminin en önemli parçasıdır.



Görsel 1.2: Global dağıtım sistemi

### Global Dağıtım Sistemini (GDS) Diğer Sistemlerden Ayıran Özellikler

Küresel dağıtım sistemleri, envanter ve otel fiyatları hakkındaki bilgileri depolayan ve seyahat acentelerine güncelleyerek sunan büyük bir veri tabanıdır. Bu sistem, seyahat endüstrisinin kapsamlı büyümesinden sorumludur ve çoğu internet tabanlı seyahat hizmetinin gelişmesini sağlamıştır.

Seyahat acenteleri bu sistem aracılığıyla uçak bileti, otel odası, kiralık araç, tren, gemi ve feribot rezervasyonları için gerçek zamanlı müsaitlik durumuna, fiyat ve tekliflere erişebilir. Konaklama işletmelerinin GDS’de sunduğu fiyatlar, kapı satışından %30 daha ucuzdur.

Küresel dağıtım sistemi genellikle çok yüklü sayıdaki oda satışı veya rezervasyonu yapan firmalarca tercih edilir. Küçük ölçekli acenteler için bu sistem maliyetli olabilir. Global dağıtım sistemlerinin temel işlevleri ve yararları şunlardır:

- Hava yolu işletmeleri, oteller ve araç kiralama şirketleri için en önemli dağıtım kanalıdır.
- Uluslararası müşterileri çekmede etkilidir.
- Küresel envantere 7/24 erişim sağlar.
- Perakende seyahat acentesi ve OTA (Çevrim İçi Seyahat Acentesi) gibi iş modellerini etkinleştirir.
- Fiyatlandırmada şeffaflık sağlar.
- Seyahat acenteleri için güçlü pazar ilişkileri ve küresel bir platform oluşturur.
- Acentenin pazarlama bütçesini etkilemeden pek çok müşteriye ulaşmasını sağlar.

## 1.2.3. Çevrim İçi Seyahat Acenteleri

İnternet, tüm alanlarda olduğu gibi turizm sektöründe de bilgi dağıtımında, ürün ve organizasyon tanıtımında çok önemli bir rol oynar. 2000'li yıllardan bu yana hava yolu işletmeleri ve global dağıtım sistemleri, interneti önemli bir dağıtım kanalı olarak kullanır.

Konaklama işletmeleri, interneti daha çok tanıtım ve rezervasyon işlemleri için kullanır. Kurumsal ve bireysel müşterilere sunulmak üzere çeşitli firmalar tarafından tasarlanan internet bazlı rezervasyon programları bulunur.

Rekabetin son derece yüksek olduğu bu pazarda tüketiciler, kendileri için en yüksek faydayı sunan ürün ve hizmeti araştırır. İşletmeler ise web sayfalarında sundukları fiyat, ödeme kolaylığı ve hizmet kalitesiyle tüketicileri ikna etmeye çalışır.

OTA [Online Travel Agency, (onlayn trevıl eycınsı), (Çevrim İçi Seyahat Acentesi)]; konaklama, tur, ulaşım ve gezi düzenleyen gerçek işletmeler adına hizmet satışı yapan üçüncü kişilerdir.

OTA'lar genellikle self servis yöntemiyle hizmet sunar. Ayrıca anında rezervasyona izin veren yerleşik bir rezervasyon sistemi içinde bulunur.

Çevrim içi seyahat acenteleri (OTA) iki farklı çalışma modeline sahiptir.

- 1. Merchant Model [mörçınt madıl, (tüccar modeli)]:** Bu modelde oteller, OTA'lara indirimli veya toptan fiyatla oda satar. Ardından OTA, bunları müşteriye marj fiyatıyla pazarlar.
- 2. Agency Model [ecınsı madıl, (ajans modeli)]:** OTA'ların bir dağıtım ortağı olarak hareket ettiği komisyon tabanlı bir modeldir. OTA'lar, konaklama gerçekleştikten sonra tam komisyon alır. Otel, ödemeyi doğrudan son müşteriden alır ve üçüncü taraf distribütörlerden ödeme transferini beklemez.

Çevrim içi seyahat acenteleriyle çalışmanın faydaları şunlardır:

- Çevrim içi seyahat acenteleri, dünyanın her yerinden ziyaretçileri olan sitelerdir. Kendilerini seyahatle ilgili her konuda bir otorite olarak konumlandırırlar. Bu nedenle tüketiciler, OTA' lardan aldıkları tavsiyelere güvenirlirler.
- Konaklama işletmeleri, OTA'larda listelenerek geniş bir kitleye ulaşma olanağı elde eder. Aynı zamanda hizmetlerinin reklamını tüketicinin güvenini kazanmış bu platformlarda yapmış olur.
- OTA'larda listelenen oteller "bilboard etkisi" (en iyinin 1. olduğu, sıralı liste) olarak adlandırılan durumdan yararlanmaktadır. Tüketicilere yönelik reklam ve ikna özelliği olan bu durum satışın gerçekleşmesinde oldukça etkilidir.
- Tüketiciler; fiyatları, yorumları, konaklama seçeneklerini ve müsaitlik durumunu kolayca karşılaştırabil-dikleri için genellikle bu web sitelerini faydalı bulurlar. Konaklama işletmeleri, OTA'da listelenmek için herhangi bir ücret ödemez ancak rezervasyonlar OTA aracılığı ile onaylandığında %10 veya %15 oranında komisyon ödemek zorundadır. OTA'larda konaklama işletmelerinin listelenmesinin olumlu ve olumsuz tarafları bulunur.

Çevrim içi seyahat acentelerinin avantajlarından bazıları şunlardır:

- Konaklama satış maliyetini düşürür.
- Potansiyel müşterileri çekmek için reklam ve tanıtım yatırımı yapar.
- Çevrim içi pazarlama harcamalarında azalma sağlar.
- Tarafsız incelemeler, müşterilere rezervasyon yapma güvenini verir.
- Kullanıcılara çeşitli konaklama maliyetlerini karşılaştırma olanağı sağlar.

Çevrim içi seyahat acentelerinin dezavantajlarından bazıları şunlardır:

- Her satışta komisyon uygulanır (brüt maliyetin %20-25'i).
- Komisyon oranları değişkenlik gösterebilir.
- Kısıtlayıcı iptal koşulları vardır.
- OTA kullanan işletmelerin, kendi web sitelerine ve rezervasyon programlarına ihtiyaçları ortadan kalkmaz.

### 1.2.4. Seyahat Meta Arama Motorları (Travel Metasearch Engines)

Meta arama motoru, diğer bilgi kaynaklarından tarih ve bilgi toplayarak kullanıcı için sonuçlar üretir. Seyahat endüstrisinde meta arama motorları ya doğrudan otellerin kendisinden gelen bilgileri ya da OTA'larda bulunan bilgileri alır. Otellerin doluluk oranlarını ve müsaitlik durumunu listeler. Kullanıcıya otel tipini belirleyip seyahat tarihlerini girdikten sonra çıkan konaklama seçeneklerini karşılaştırma olanağı sunar.

Meta arama motorları rezervasyon yapmaz. Yalnızca işletmelerin fiyat ve müsaitlik durumunu listeler. Belirli bir otel seçildiğinde rezervasyonu gerçekleştirmek için kullanıcıyı OTA'ya yönlendirir.

Meta arama motorları, yönlendirdikleri kullanıcıların tamamlanmış işlemlerinden gelir elde eder. Ayrıca tıklama veya gösterim başına maliyet modeli ile reklam gelirleri de mevcuttur.

### 1.2.5. Paylaşım Ekonomisi Platformları (Sharing Economy Platforms)

Paylaşım ekonomisi platformları; daire, tatil evi kiralama, mülk işletmecileri ve büyük gruplar için charter hizmeti veren bir OTA türüdür. Seyahat ederken tasarruf yapmak isteyenlere çeşitli alternatifler sunar.

Pek çok gezgin veya tüketici, otel gibi ticari mekânlardan ziyade ucuz ve daha kişiselleştirilmiş mekânları tercih ederler. Bu platform, turistlere yerel mahallelerde yaşama fırsatı ve ortak konaklama imkânı sunar. Kısa ve uzun süreli konaklama ihtiyaçları için yeni bir alternatif olarak görülmektedir.

### 1.2.6. Elektronik Posta

E-posta, belirli hizmet sağlayıcıları aracılığı ile internet ağı üzerinden kişilerin iletişim kurmasını sağlar. Modern çağın vazgeçilmez olan bu hizmet, iş dünyası için en önemli iletişim araçlarından biridir. Günümüzde pek çok haberleşme yönteminin (mektup, telgraf, fax) alternatifi olarak kabul görmüştür.

Tüketiciler, herhangi bir zaman sınırı olmaksızın (7/24) acentelerin web sitelerine giriş yaparak rezervasyon taleplerini iletebilirler. Gelen talepler ilgili birimler tarafından onaylanıp gerekli düzenlemeler yapılır. Rezervasyonun kesinleştiğini bildiren konfirme, yazılı olarak müşterinin e-posta adresine gönderilir.

### 1.2.7. Faks

Bilgisayar teknolojilerinin gelişimi ve iletişimin internet ortamında gerçekleşmesi, günümüzde faks ile rezervasyon işlemlerinin geri planda kalmasına yol açmıştır. Faks daha çok yerel acente ve oteller arasında rezervasyon teyit, iptal gibi işlemlerin gerçekleştirilmesinde kullanılır.

Faks ile yapılan rezervasyon talepleri, 24 saat içinde olumlu veya olumsuz olarak cevaplanmalıdır. İlgili çalışan tarafından kontrol edilen faks, konaklama işletmesinin müsaitlik durumuna göre cevaplanır. Tarafların şartlarının karşılanması durumunda rezervasyon formu doldurulur. İletinin bir nüshası rezervasyon formuna eklenir.

### 1.2.8. Co-Mail

Tur operatörlerinin çalıştıkları acentelere, hava yolu ile gönderdikleri postalara **co-mail (şirket postası)** denir. Tur operatörleri, o hafta gerçekleşen rezervasyonlarını co-mail ile bölgesel şubelerine iletir.

### 1.2.9. Telefon

Telefonla rezervasyon, müşterilerin hareket saatinden birkaç gün önce yapılır. Telefonda rezervasyon alırken uçuş, konaklama veya tura ait taleplerin eksiksiz alınması gerekmektedir. Alınan talep ve bilgiler tekrar edilip bilgilerin teyidi yapılmalıdır. Garantili rezervasyon yapılacaksa müşteriden yazılı talep formu alınmalıdır. Garantisiz rezervasyon yapılacaksa müşteriye opsiyonun geçerlilik süresi bildirilmelidir.

### 1.2.10. Mektup

Mektupla rezervasyonlarda konuk istekleri daha ayrıntılı bir şekilde belirtilir. Mektup yönteminde rezervasyonlar bireysel ya da grup rezervasyonları şeklinde olabilir. Bireysel rezervasyon talebinde mutlaka **konuğun imzası**, grup rezervasyonlarında ise **yetkilinin imzası** bulunmalıdır. Mektupla yapılan rezervasyonlarda geliş tarihi, kişi sayısı, pansiyon tipi, oda sayısı ve tipi gibi bilgiler bulunmalıdır.

#### ARAŞTIRMA

Çevrenizde bulunan seyahat acentelerinin kullandığı rezervasyon sistemleriyle ilgili araştırma yapınız. Araştırma sonucunda elde edilen bilgi ve bulguları sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

## 3. UYGULAMA

### Rezervasyon Sistemleriyle İlgili Görsel Materyal Hazırlama

#### Yönerge

Bu uygulamada, acentelerde kullanılan rezervasyon sistemlerinden herhangi birinin, daha önce tanımlanan verilen görsel materyallerden biriyle temsilini yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde yer alan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Önceki bölümde tanımlanan rezervasyon sistemlerinden (CRS, GDS, Treavel Metasearch Engines, OTA, e-posta, mektup ve faks) birini seçiniz.
2. Seçtiğiniz rezervasyon sisteminin tanımını, özelliklerini, işlevselliğini ve turizm sektöründeki yerini araştırınız. Görsel materyalde kullanacağınız “hedef cümleyi” belirleyiniz.
3. Seçtiğiniz rezervasyon sistemini tanıtan resim, şema, çizim ve grafikler bularak bir sunum hazırlayınız. Sunumunuzu sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız. Görsel 1.3’te örnek bir e-posta sunumu verilmiştir.



Gönderdiğiniz e-postalar, müşterilerinizle iletişim kurabildiğiniz yegâne kanallardan biridir. Bu çalışmalara ne kadar iyi başlarsanız ilerleyen dönemlerdeki e-posta çalışmalarınızdaki açılma ve geri dönüşüm oranlarınız da bir o kadar pozitif olarak değişecektir.

Görsel 1.3: E-posta

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Rezervasyon Sistemleriyle İlgili Görsel Materyal Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Rezervasyon sistemlerinden bir tanesini seçti.		
2	Seçilen rezervasyon sisteminin sektördeki önemini vurgulayan hedef cümle yazımını tamamladı.		
3	Kendinizi ifade etmeye daha uygun bulduğunuz görsel materyal seçimini yapıp hazırladı.		
4	Hazırlanan görsel sunumu sınıf içinde paylaştı, diğer öğrencilerle fikir alışverişinde bulundu.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### Katalog

İşletmelerin, ürün ve hizmetlerini sergileyip tanıttıkları kitapçıklara **katalog** denir. Bu kitapçıklarda ürün ve hizmetlerle ilgili açıklamalar, teknik detaylar, görseller ve diğer bilgilere yer verilir. Kataloglar, pazarlama sektöründe uzun bir kullanım geçmişine sahiptir.

Genel olarak **basılı ve elektronik katalog** olmak üzere iki çeşidi vardır. Elektronik kataloglar; web sitelerinde, sosyal medya hesaplarında, e-posta yoluyla kolaylıkla paylaşılabilir ve kısa sürede pek çok kişiye ulaştırılabilir. Bu nedenle elektronik kataloglar günümüzde yaygın olarak tercih edilir.

Katalog tasarımı, özellikle dijital alanda başlı başına bir sektör hâline gelmiştir. Piyasada bu tür tasarımlarda kullanılan pek çok program ve uygulama mevcuttur. Genel olarak katalog hazırlama aşamaları şunlardır:

- Kapak sayfasının tasarımı
- İç sayfaların tasarımı
- İçeriğin sınıflandırılması
- Görsellerin seçimi
- Sunumun kurgulanması

Bir katalog sekiz sayfadan az olmamalı ve dördün katları şeklinde devam etmelidir. Sekiz sayfanın altındaki tasarımlar **broşür** diye adlandırılır. Katalog tasarımında **içindekiler** kısmı yer almalıdır ve sayfalar **numaralandırılmalıdır**.

Katalog tasarımında kullanılan ölçüler şunlardır:

- A4 katalog boyutu (21 cm x 29 cm)
- A5 katalog boyutu (14.5 cm x 21 cm)
- Yatay A4 katalog biçimi (29 cm x 21 cm)
- Özel katalog boyutları

### ARAŞTIRMA

Turizm sektöründe kullanılan katalog örneklerini inceleyerek niteliklerine uygun şekilde değerlendiriniz ve örnekleri sınıf ortamında paylaşınız.



### Katalog Hazırlama

Aşağıda çevrim içi rezervasyon sistemi olduğu varsayılan X Tour firmasına ait “Kolay Kazanç Kolay Çalışma Sistemi”nin tanıtımı için hazırlanan katalog örneği hazırlanmıştır.

#### KAPAK



#### ARKA KAPAK



## 1. SAYFA



### X Tour Nasıl Kazandırır?


Turizm pazarlaması artık dijital ortamdandır. X Tour ile yurtiçi veya yurtdışı otel, tur ve transfer hizmetlerinizi kolayca web sitenizden satın, kendi pos cihazlarınız ile tahsilat yapın.

Incoming acentesi misiniz? Sizin için sağlanan proje/kotasyon hazırlama ekranı ve B2B paneli ile daha hızlı, daha kolay, daha zahmetsiz satabilirsiniz. X Tour'un online rezervasyon sistemi ile gece gündüz kesintisiz ulaşılabilir olun ve para kazanın.

1

## 2. SAYFA


### X Tour Nedir, Ne işe Yarar?



Yeni tatil satış ofisinizi internette açın. Tour, seyahat acentenizin tüm satış, operasyon, muhasebe işlemlerini tek kalemde çözer ve online satış yapmanızı sağlar.

2

## 3. SAYFA



### Yurt Dışı Acenteleriyle Çalışın

Birçok pazarda farklı dil, farklı kur ve farklı fiyatlar ile çalışın. Dilerseniz B2C dilerseniz B2B kanalları ile ürün ve hizmetlerinizi yurtdışı pazarlara açın. B2B satış kanalında acente grupları oluşturun ve her grup için farklı mark-up, komisyon, kontenjan ve fiyat belirleyin.

3

## 4. SAYFA

### Online Rezervasyon/Satış



X Tour satış ekranları ile kapı müşterinize ve çağrı merkezi ile ulaşan müşterinize kolaylıkla satış yapabilirsiniz. Online rezervasyon sistemi ile müşteriniz web sayfanızdan da gece gündüz demeden ürünlerinizi satın alabilir.

4

## 5. SAYFA



### B2B/Alt Acente Sistemi

X Tour B2B alt acente sistemi, yurt içi/yurt dışı alt acentelerinizin sizin ürünlerinize şifre ile erişmelerini sağlar. Onlara özel fiyatları, komisyon oranlarını görebilir ve satış yapabilirler. Aynı zamanda cari hesap raporlarını izleyebilirler.

5

## 6. SAYFA

### Muhasebe



Otel ödemelerini kaçırmayın. Hangi gün, nereye, ne kadar ödeme yapılacağını önceden bilin ve sürprizlerle karşılaşmayın. X Tour muhasebe sistemi, turizme özel operasyonel ön muhasebe sunar ve e-faturaya kadar tüm detayları içerir.

6

7. SAYFA



## Operasyon Yönetimi

Otel, tur, transfer ve ekstra ürün satışlarımız ile ilgili operasyon yönetimi, sözleşme, konfirme, kontenjan, bakiye vb. konuların takibini X Tour ile rahatça yapabilirsiniz. Tüm işlemlerinizi için birçok rapor alabilir, operasyonunuzu anlık olarak izleyebilirsiniz.

7

8. SAYFA

## X Tour VERSİYONLAR

X Tour Lite

X Tour Multi Market

X Tour Standart

X Tour Incoming

X Tour Profesyonel

8



## 4. UYGULAMA

## Rezervasyon Sistemleriyle İlgili Katalog Hazırlama

## Yönerge

Bu uygulamada, acentelerde kullanılan rezervasyon sistemlerinden biriyle ilgili katalog hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Kataloğunu hazırlamak istediğiniz rezervasyon sistemini belirleyiniz.
2. CRS sisteminin tanımını, özelliklerini, kullanım şeklini, sektördeki payını, işlevselliğini, kullanıcı eğitimini, programın maliyetini, teknik servis desteğini, sistemin avantajlarını ilgi çekici cümlelerle anlatınız. Her bir tanıtım cümlesini kataloğun bir sayfasında görselle birlikte kullanınız.
3. Kataloğunuzda olmasını istediğiniz metin içeriğini belirleyiniz.
4. Kataloğunuzda olmasını istediğiniz yazı stilini belirleyiniz.
5. Kataloğunuzda olmasını istediğiniz görsel içeriğini (fotoğraf, resim, grafik) belirleyiniz.
6. Katalog tasarımında kullanılacak sayfa ölçülerini belirleyiniz.
7. Katalog tasarımında kullanılacak sayfa sayısını (kapakla birlikte en az 9) belirleyiniz.
8. Kataloğunuzun kapağını tasarlayınız.
9. Kataloğun iç sayfalarını tasarlayınız (Görselleri ve uygun metinleri sayfaya yerleştiriniz.).
10. Kataloğun son kontrol değerlendirmesini yapınız ve basıma gönderiniz.
11. Aynı kataloğu bilgisayar ortamında e-katalog olarak da saklayıp kullanabilirsiniz.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Rezervasyon Sistemleriyle İlgili Katalog Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evety	Hayır
1	Rezervasyon sistemini belirledi.		
2	Rezervasyon sisteminin tanıtım cümlelerini belirledi.		
3	Metin ile ilgili içeriği doğru şekilde belirledi.		
4	Kataloğunuzda olmasını istediğiniz yazı stilini belirledi.		
5	Görsel içerikleri doğru olarak belirledi.		
6	Katalog ile ilgili sayfa ölçütlerini doğru seçti.		
7	Katalog tasarımında kullanılacak sayfa sayısını (kapakla birlikte en az 9) belirledi.		
8	Katalog kapağını kurallara uygun şekilde hazırladı.		
9	Kataloğun iç sayfalarını tasarladı, görseller ve uygun metinleri sayfalara yerleştirdi.		
10	Son kontrolleri yaparak tasarımı basıma gönderdi.		
11	Aynı kataloğu bilgisayar ortamında e-katalog olarak sakladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde verilen bilgiler doğru ise parantez içine “D”, yanlış ise “Y” yazınız.

1. (....) Rezervasyon bölümündeki personelin diksiyonu, yabancı dil bilgisi ve iletişim yeteneği yüksek düzeyde olmalıdır.
2. (....) Acentede sorumlu müdürün Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olması, en az iki yıl bir seyahat acentesinde çalışmış olması gerekir.
3. (....) Operasyon şefi, rezervasyon personeline iş başı ve hizmet içi eğitim programları hazırlama bilgi ve becerisine sahip üst düzey seyahat acentesi personelidir.
4. (....) Seyahat acentesi rezervasyon elemanı; çalıştığı bölümün yazışma, dosyalama ve arşivleme işlemlerini yapar.
5. (....) Seyahat acentesinde rezervasyon formu, defteri ve fişi, birim çalışanlarının kullandığı araç gereçten bazılarıdır.
6. (....) Görsel materyaller ifade ettikleri soyut kavramları daha somut bir hâle dönüştürür.
7. (....) Grafik, kavramlar arasındaki ilişkileri anlatır.
8. (....) Çizelge, çizgilerle bölümlere ayrılmış kâğıt cetveldir.

B) Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

9. OTA'lar çevrim içi seyahat acenteleri ..... ve .....  
.... olmak üzere iki farklı çalışma modeline sahiptir.
10. Potansiyel müşterileri çekmek için reklamcılığa yatırım yapan ..... çevrim içi pazarlama harcamalarında tasarruf sağlar.
11. Daire, tatil evi kiralama, küçük tek mülk işletmecileri ve büyük gruplar için carter hizmeti veren OTA türüne ..... denir.
12. Günümüzde rezervasyon işlemleri için en çok tercih edilen haberleşme yöntemi .....
13. Daha çok yerel acente ve otellerin birbirleri arasındaki teyit, iptal gibi rezervasyon işlemlerinin gerçekleştirilmesinde ..... kullanılır.
14. Tur operatörleri charter uçuşları ile o hafta gerçekleşen rezervasyonları, ..... ile ilgili bölgesel şubelerine gönderir.
15. Kurum, kuruluş ve firmaların ürünlerini ve hizmetlerini belirlenen bir sırayla sergileyip tanıtım yaptığı kitapçık türlerine ..... denir.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



C) Aşağıda verilen sorulardaki uygun seçeneği işaretleyerek yanıtlayınız.

16. Aşağıdakilerden hangisi merkezî rezervasyon sistemleri hakkında doğru bilgi içermez?

- A) Yerel acente ve otellerin arasındaki rezervasyon iptal, değişiklik, teyit gibi işlemlerde kullanılır.
- B) Doğru bilgiye daha hızlı ve kolay erişimi sağlar.
- C) Müşteriye ait gerekli tüm bilgileri (PNR, GNR vb.) kayıt altına alır.
- D) Hava yolu taşımacılığı için gerekli bilgileri depolar ve işlemleri yürütmek amacıyla kullanılır.
- E) Konfirmasyonlu rezervasyonun anında yapılmasını sağlar.

17. Aşağıdakilerden hangisi çevrim içi seyahat acentelerinin kullanıcılarına sağladığı avantajlardan değildir?

- A) Çevrim içi pazarlama harcamalarında azalma sağlar.
- B) Konaklama satış maliyetini artırır.
- C) Kullanıcılara, çeşitli konaklama maliyetlerini karşılaştırma olanağı sağlar.
- D) Müşterilere rezervasyon yapma güvenini verir.
- E) Potansiyel müşterileri çekmek için reklam ve tanıtım yatırımı yapar.

18. Aşağıdakilerden hangisi XML entegrasyonunu açıklar?

- A) Tedarikçi yönetiminin bir parçası olan XML entegrasyonu, e-ticaret siteleri arasında kurgulanan bir entegrasyondur.
- B) XML; deniz yolculuğu ile ilgili bilgileri depolamak, bilgi almak ve işlemleri yürütmek için kullanılan otomatik bir rezervasyondur.
- C) XML entegrasyonu ile tüm rezervasyon çeşitleri, uygun ve kolay bir şekilde rezerve edilebilir.
- D) Genel fiyatlar ile karşılaştırıldığında oteller, XML entegrasyonunda odalarını %30 daha ucuza satar.
- E) XML; uçak yolculuğu ile ilgili bilgileri depolamak, bilgi almak ve işlemleri yürütmek için kullanılan otomatik bir rezervasyondur.



## 2. ÖĞRENME BİRİMİ

## ACENTENİN OTEL REZERVASYON İŞLEMLERİ



### KONULAR

- 2.1. ACENTE İLE OTEL ANLAŞMALARI
- 2.2. REZERVASYON İŞLEMLERİ
- 2.3. KONUKLARIN REZERVASYONLA İLGİLİ PROBLEMLERİNİ ÇÖZME
- 2.4. OTEL REZERVASYON SONRASI İŞLEMLERİ



### TEMEL KAVRAMLAR

- ◇ Otel değişikliği
- ◇ Rezervasyon
- ◇ Rezervasyon raporları
- ◇ Sözleşmeler
- ◇ Uçuş değişikliği

### NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- » Acente ve otel anlaşmaları
- » Rezervasyon işlemleri
- » Rezervasyon esnasındaki işlemler
- » Rezervasyon sonrası işlemler



## 2.1. ACENTE İLE OTEL ANLAŞMALARI

En az iki kişi, işletme ya da kurum arasında yapılan ve yasayla desteklenip güvence altına alınan anlaşmalara **sözleşme** denir. Sözleşmeler genellikle birbirinden farklı menfaat ve amaçlarla hareket eden kişiler arasında hukuki bir sonuç doğurmak ve özellikle bir borç ilişkisi kurmak, mevcut bir borçta değişiklik yapmak ya da sorumluluğu tamamen ortadan kaldırmak için yapılır.

Sözleşmeler, her iki tarafın da yapılmasını istedikleri bir işleme dair karşılıklı onay ve koşulları içerir. Sözleşmenin esas unsurları, taraflar ve bunların ortaya koyduğu irade beyanıdır.

Otel sözleşmesi, konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında düzenlenir. Bu sözleşmede, konaklama işletmesi belirlenmiş bir fiyat üzerinden konaklama hizmeti sunmayı, seyahat acentesi de müşterilerini bu işletmede konaklatmayı taahhüt eder. Konaklama işletmesi, daha çok müşteriye ulaşma olanağı bulurken seyahat acentesi ise konaklama bedeli üzerinden komisyon hakkı elde eder.

Otel sözleşmesi, acenteden konaklama işletmesine yapılacak rezervasyon talebi ile başlar. Sözlü talepler, en geç bir hafta içinde e-posta ya da faks ile yazılı olarak teyit edilmelidir. Konaklama işletmesi talebi onayladıktan sonra diğer koşullar belirlenir.

**Seyahat acenteleri ile konaklama tesisleri arasında düzenlenen sözleşmeler şunlardır:**

- Bireysel olarak seyahat eden (münferit) müşterilerle ilgili sözleşmeler
- Grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler
- Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak (kontenjan) tahsis sözleşmeleri

### 2.1.1. Bireysel (Münferit) Sözleşmeler

Bireysel sözleşmeler, aynı otel hizmetlerinden yararlanan ve birden ona (1-10) kadar olan müşteriler için düzenlenen sözleşmelerdir. Sözleşmenin tarafları, otel hizmetlerinden yararlanacak kişilerden kaç tanesinin **münferit** kabul edileceğini rezervasyon fişinde belirtirler. Acente kanalı ile gelen münferit konuklara **Individual Travel [(IT) Acente münferit seyahat]** denir.

Bireysel veya grup otel sözleşmesinin tespitinde esas alınacak konaklayan sayısı, yönetmelik uyarınca rezervasyon fişinde açıkça yazılmalıdır. Bu çerçevede bireysel otel sözleşmesi, tek başına konaklayan müşteriler için seyahat acentesi ile konaklama işletmesi arasında yapılan sözleşmedir.

### 2.1.2. Grup Sözleşmeleri

Grup sözleşmeleri, aynı otel hizmetlerinden yararlanan on bir (11) ve daha fazla müşteri için yapılan sözleşmelerdir. Grupta yer alan misafir sayısı daha sonra azalsa bile rezervasyon başlangıç tarihindeki kişi sayısı dikkate alınır. Grup olarak gelen seyahat acentesi misafirlerine **Travel Agent Group [(TAG) Grup müşteri]** denir.

Rehber ya da tur liderinin, sadece bir bölümüne katıldığı turlara **Yabancı Bağımsız Seyahat [(Fit) Foreign Independent Travel]** denir.

### 2.1.3. Kontenjan Sözleşmeleri

Kontenjan sözleşmeleri, seyahat acentesi ile konaklama işletmesi arasında yapılan ve konaklama işletmesinin belirli bir dönem için bazı odalarını acentenin müşterilerine ayırdığı sözleşmelerdir. Taraflar arasında otel sözleşmesi kurulmadan önce düzenlenen bu sözleşmeye tahsis sözleşmesi de denir.

Yaygın olarak kullanılan kontenjan sözleşmesi şu şekillerde düzenlenebilir:

- Garantili ve kısmen garantili kontenjan sözleşmesi
- Garantisiz kontenjan sözleşmesi
- İsteğe bağlı rezervasyonlar
- Serbest satış kontenjanı

## 2.1.3.1. Garantili ve Kısmen Garantili Kontenjan Sözleşmesi

Garantili kontenjan sözleşmesinde seyahat acentesi sözleşme konusu odaları kullandırmayı ve kullandırmaya bile bedelini ödemeyi taahhüt eder. Ödeme garantisi, odaların tümü veya bir kısmı için verilebilir. Odaların bir kısmı için taahhüt verilmesi durumuna **kısmen garantili kontenjan sözleşmesi** denir. Bu durumda otel işletmeleri anlaşmada belirlenen sayıdaki odaları bloke eder.

Garantili kontenjan sözleşmesinde konaklama işletmesi, bir taahhüt karşılığında rezervasyon talebini onaylar ve talepte bulunan firma odaları satarsa da satmasa da belirtilen ücreti ödemekle yükümlüdür. **Boş-dolu** olarak da anılan bu sözleşmeler; ön ödeme garantili, kredi kartı blokeli, acente garantili gibi pek çok farklı şekilde düzenlenebilmektedir.

## 2.1.3.2. Garantisiz Kontenjan Sözleşmesi

Garantisiz kontenjan sözleşmesinde seyahat acenteleri herhangi bir garanti vermez. Sözleşme kapsamında odayı sattığı takdirde bedelini öder, oda satışı gerçekleşmez ise otel işletmesine herhangi bir ödeme yükümlülüğü oluşmaz.

Garantisiz kontenjan sözleşmesinde seyahat acentesi, konaklama işletmesine kendine tahsis edilen odalarla ilgili herhangi bir garanti vermez. Seyahat acentesi odayı satarsa kontenjan sözleşmesinde yer alan hükümler uyarınca rezervasyon talebinde bulunur. Konaklama işletmesi, kontenjan sözleşmesi uyarınca seyahat acentesine tahsis ettiği odaları daima hazır bulundurmakla yükümlüdür.

Aynı sözleşmenin, garantili ve garantisiz biçimde kurulması da mümkündür. Örneğin **1 Haziran-1 Eylül tarihleri arasında 20 oda garantili, 10 oda ise garantisiz olmak üzere 30 adet standart oda** talebi için bir sözleşme düzenlenebilir.

## 2.1.3.3. İsteğe Bağlı Rezervasyon Kontenjanı (On Request)

İsteğe bağlı rezervasyon kontenjanı genellikle **son dakika satışı (Last Minute Sale)** veya münferit müşteriler için uygulanır. Kontenjanı olmayan tur operatörünün, konaklama işletmelerinden rezervasyon talep etmesidir. Rezervasyon talebi konaklama işletmesince onaylandıktan sonra kontenjan ayrılır.

## 2.1.3.4. Serbest Satış Kontenjanı (Free Sale)

Serbest satış kontenjanı, konaklama işletmelerindeki doluluk oranlarının düşük olduğu dönemlerde geçerli sözleşme türüdür. Seyahat acenteleri belli durumlarda otele bildirmeden de rezervasyon confirmasyonu (doğrulama, onaylama) yapabilir.

Yasalara uygun düzenlenmiş bir otel sözleşmesinde şu bilgiler yer almalıdır:

- Taraflar
- Rezervasyon süresi (başlangıç ve bitiş tarihi)
- Rezervasyon süreci ve odalara ilişkin ayrıntılar
- Rezervasyon tarihindeki sezon fiyatları (tam, yarı, ölü sezon fiyatları ve oda kahvaltısı, yarım ve tam pansiyon)
- Özel durumlar (indirimli fiyatlar, ücretsiz hizmetler)
- Mali koşullar (hesabın kapatılması, verilebilecek güvence türü)
- Rezervasyonların iptaline ilişkin haber verme süreleri, sonuçları ve mali sorumlulukları
- Sözleşmenin uygulama aşamalarına ilişkin ayrıntılar (zamanlama)
- Sözleşmenin yürürlüğe konabileceğini bildirmek için son tarih
- Kesin rezervasyonların dağılımı
- Yerleşme listelerinin gönderileceği son tarih
- Sözleşmeye aykırı davranışları durumunda tarafların ödeyeceği tazminat miktarı
- Ödeme yöntemleri
- Konukları eş değerdeki bir otele aktarma olasılığı
- Beklenmedik aksilik durumlarında tarafların hak ve sorumlulukları
- Sözleşmenin iptali ile ilgili ayrıntılar

### ARAŞTIRMA

Acente ile otel arasında düzenlenen sözleşme çeşitleri hakkında araştırma yapınız. Ulaştığınız sözleşme örneklerini sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Özel olarak acente ile konaklama tesisi arasında yazılı bir anlaşma yapılmamışsa **23.03.1983 tarih ve 17996 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkındaki Yönetmelik hükümleri uygulanır. Dünya Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu (UFTAA) ve Dünya Otelciler Birliği (IHA) arasında yapılan C. Hot 70 anlaşmasının Türkiye koşullarına uyarlanmış şekli olan Yönetmelik, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu’nun 37. maddesinin 1. bendine dayandırılarak yürürlüğe girmiştir.**

- **Sözleşme:** Otel yönetiminin kabulü ile sözleşme yürürlüğe girer. Otel işletmesi, kararını üç gün içinde yazılı olarak (e-posta, telefon ve işletmenin web adresi) bildirmelidir. Kabulde acentenin talep ettiği hizmetlerin bedeli de yazılır. Konaklama işletmesinin isteyeceği ön ödemenin miktarı, talep edilen hizmetlerin (oda, kahvaltı, yemekler vb.) sezonda **3** gecelik, sezon dışında **1** gecelik fiyatına eşittir.
- **Ön Ödeme:** Sözleşme, konaklama işletmesinin talep ettiği (teminat akçesi, kapora veya teminat mektubu) ön ödemenin yapılmasıyla yürürlüğe girer. Konaklama işletmesi ön ödeme olarak gönderilen parayı aldığı en geç **24** saat içinde bildirir (Teyit amaçlı).
- **Otele Yapılacak Ödeme:** Sözleşmede belirtilen hizmetler için seyahat acentesine bildirilen fiyatlar, otele doğrudan başvuran müşteriler için belirtilen fiyatlardan yüksek olamaz. Faturanın seyahat acentesince ya da doğrudan doğruya yolcu tarafından ödenmesi bu kuralı değiştiremez.
- **Fiyat Değişiklikleri:** Taraflar, sözleşme ile mutabık kalınmış fiyatlara uymak zorundadır. Fiyatların değişmesi hâlinde yeni fiyatların uygulamaya konması için **30** günlük bir uyarlama süresi bırakılır. Ancak bu değişiklikler, teyit edilmiş rezervasyonlar için uygulanmaz.

Acentelerin, otel işletmeleriyle yapacakları otel sözleşmelerinde döviz cinsinden fiyat belirlenebilir. Anlaşma süresi içinde bu fiyatın **TL** karşılığının, tasdikli tarifeyi aşması ve tarife üstü fiyat uygulaması kabul edilmez.

- **Acentenin Yükümlülüğü:** Seyahat acentesi, otele gönderdiği rezervasyon belgesinde belirttiği hizmetlerin bedelini ödemekle yükümlüdür.
- **Faturanın Ödenmesi:** Sözleşmede, ödemenin müşteri tarafından yapılacağı konusunda bir husus yoksa ödemeyi seyahat acentesi yapar.

Acenteye fatura edilen miktar **30** gün içinde ya da sözleşmede ayrıca belirlenen tarihte ödenmelidir. Zamanında ödenmeyen borç miktarı için aylık **%10** faiz ve ana borcun **%5**’i oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.

Konaklama işletmesi, uzun süreli konaklamalarda sürenin sonunu beklemeden verilmiş olan hizmetlerin bedelini talep edebilir. Acentenin rezervasyon yaptığı fakat ödemenin doğrudan müşteri tarafından yapıldığı durumlarda konaklama işletmesi kredi kartı kabul edip etmemekte serbesttir. Nakit ödeme talep edebilir.

- **Acenteye Komisyon Ödenmesi:** Konaklama işletmesi, acente vasıtasıyla sattığı hizmetler (oda, transfer, yemek vb.) için belirli oranlarda komisyon öder. Bu komisyonun oranı ve ödeme şekli sözleşmede belirtilmelidir.

- **Komisyon Oranı:** Genel olarak seyahat acentesine ödenecek komisyon oranı, vergi ve servis ücreti hariç faturanın %10'udur. Acente, otel işletmesinin belirlediği fiyatların dışına çıkamaz ancak rezervasyon masrafları müşteriye ayrıca fatura edilebilir.
- **Süre Uzatımı:** Müşterinin, konaklama süresini uzatması veya otelde kaldığı sırada ileri bir tarih için yeni bir rezervasyon yaptırmaması durumunda da otelcinin acenteye komisyon ödemesi esastır. Müşterinin aynı seyahat sırasında otel içinde yer değiştirmesi veya aradaki süre 30 günden az olmak koşuluyla otelde aralıklı olarak kalması gibi durumlar süre uzatımı olarak kabul edilir. Ancak 60 günü aşan süre için komisyon ödenmez.
- **Faturanın Müşteri Tarafından Ödenmesi:** Faturanın doğrudan müşteri tarafından ödenmesi durumunda, otel işletmesi fatura toplamı üzerinden seyahat acentesinin komisyonunu belirler ve müşterinin ayrılışından itibaren 30 gün içinde acenteye ödeme yapar. Zamanında ödenmeyen borç miktarı için aylık %10 faiz ve ana borcun %5'i oranında tahsil masrafı tahakkuk ettirilir.
- **Free Konaklama:** Seyahat acentesinin kadrosunda görevli ve en az 15 kişilik bir müşteri grubuna eşlik eden acente temsilcilerine (rehber, şoför, grup başkanı vb.) grubun kaldığı koşullarla bir kişilik ücretsiz konaklama verilebilir. Konaklama işletmesi ilave her 20 kişi için bir temsilcinin daha hizmetlerden ücretsiz bir şekilde yararlanmasını sağlayabilir.
- **İhbar Süresi:** İptal durumu grup üyelerinin %50'sini aşıyorsa giriş tarihinden 21 gün önce otel işletmesi bilgilendirilmelidir. Grup üyelerinin %50'sinden az olan iptallerde bu süre 14 gündür. Bu süreler aşıldıktan sonra yapılan iptallerde tarafların tazminat hakkı doğar.
- **Kontenjan İptali:** Tahsis edilen rezervasyonların iptalini haber vermek için gerekli süreler yönetmelikle belirlenmiştir. Buna göre; münferit müşteriler için 30, gruplarda tam iptal için 60, grubun %50'sini aşan iptaller için 45, grubun %50'sinden az ve 11 kişiye kadar olan iptaller için 30, gruptaki müşteri sayısının 10'dan az olduğu durumlar için 7 gündür (Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleri ve Müşterileri ile İlişkileri Hakkındaki Yönetmelik).



### 1. UYGULAMA

#### Acente ile Otel Arasında Sözleşme Örneği Hazırlama

##### Yönerge

Bu uygulamada, otel ile acente işletmesi arasında kullanılacak bir sözleşme örneği hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

##### İşlem Basamakları

1. Sözleşme metninin üst kısmına yazılacak otel ismini belirleyiniz.
2. Tarafların iletişim bilgilerini yazınız.
3. Rezervasyon tahsisi için gerekli tarih ve fiyat bilgisini belirleyiniz.
4. Acentenin yapacağı pazarlamalarda geçerli olmak üzere grup ve münferit misafirler için uygulanacak fiyatları aşağıdaki gibi kabul ediniz.

Geçerlilik Süresi: 01.11.2021 / 10.04.2022

DBL/ PP (BB): 50 EURO

SNGL (BB): 35 EURO

ADD. BED (BB): 20 EURO

MEAL (L/D): 30 EURO

CHILD: (0-6) FREE, (6-12) %50 indirimlidir.

5. Komisyon ve KDV oranlarını belirleyiniz.
6. Grup fiyatlarını belirleyiniz. Grup fiyatının uygulanabilmesi için grubun en az **15** kişi olması gerektiğini belirtiniz. Her **16** kişi için **1** kişiye free uygulanacağını belirtiniz. Ücretsiz yatak sayısının **2** double odada **4**'ü geçemeyeceğini ve snl oda sayısı **%25**'i geçtiği takdirde dbl olarak charge edileceğini belirtiniz.
7. Münferit oda fiyatlarının nasıl uygulanacağını ve bu fiyatlar üzerinden komisyon verilip verilmeyeceğini belirleyiniz.
8. Toplantı, seminer ve kongre gibi özel rezervasyonlar için geçerli fiyatları belirleyiniz.
9. Otelin grup kontenjanının dolması hâlinde rezervasyon kabulü sırasında acenteye belirtmek kaydıyla otel münferit fiyatlarının uygulanacağını ve bu fiyat üzerinden acenteye **%10** komisyon verileceğini belirtiniz.
10. Sözleşme geçerlilik şartlarını belirleyiniz (İşbu sözleşme hükümleri uyarınca yapılacak rezervasyonların acente tarafından imzalanması, rezervasyon fişinin otel tarafından tasdiki, ayrıca yapılacak sözleşmenin ise acente ve otel yetkilileri tarafından müştereken imzalanması vb.).
11. Rezervasyon iptal koşullarını belirleyiniz.
12. Sözleşme ile ilgili tüm hesaplama ve ödemelerin döviz kurunu, borçlu ve alacaklı tarafı belirleyiniz.
13. Ön ödeme, gecikme veya iptal durumlarındaki şartları belirleyiniz.
14. Ödeme tahsil sürelerini ve gecikme durumunda uygulanacak gecikme faiz oranlarını belirleyiniz.
15. Müşterilere ait kişisel bilgilerin, müşterilerin işletmeye gelişi saatleri, oda tipleri ve pansiyon durumlarının kaç gün önceden otele gönderilmesi gerektiğini belirleyiniz.
16. Mücbir sebep durumunda tarafların yükümlülüklerini belirleyiniz (grev, lokavt, ayaklanma, salgın hastalık, karantina, savaş vb.).
17. Otel ile acente arasındaki iletişim ve her türlü ihbar işlemleri için otel adresi belirleyiniz.
18. İşletmelerin yetkili mercilerini belirleyiniz.

**Örnek:** İşbu sözleşme taraflarca okunarak anlaşılmış ve bütün resmî makamlarca geçerli olmak üzere imza altına alınmıştır. Sözleşme kapsamında yer almayan hususlarda anlaşmazlık vukuunda 23.03.1983 tarih ve 17996 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkındaki Yönetmelik” hükümleri geçerlik kazanacaktır. İşbu sözleşme ile ilgili çıkabilecek her türlü anlaşmazlık durumunda yerel Antalya mahkeme ve icra daireleri yetkilidir.

19. Sözleşme maddelerinin altına otel ve acente yetkililerinin isim, imza ve kaşe bölümlerini oluşturarak sözleşmenizi tamamlayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

### Acente ile Otel Arasında Sözleşme Örneği Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Sözleşme metninin üst kısmına yazılacak otel ismini belirledi.		
2	Tarafların iletişim bilgilerini sözleşmeye yazdı.		
3	Rezervasyon tahsisi için gerekli tarihi belirledi.		
4	Rezervasyon tahsisi için gerekli olan fiyat bilgisini belirledi.		

5	Acentenin yapacağı pazarlamalarda geçerli olmak üzere grup ve münferit misafirler için uygulanacak fiyatları belirledi.		
6	Komisyon ve KDV oranlarını belirledi.		
7	Grup fiyatları ve grup fiyatının uygulanabilme şartlarını belirledi.		
8	Münferit oda fiyatları ve komisyon şartlarını belirledi.		
9	Toplantı, seminer ve kongre gibi özel rezervasyonlar için geçerli fiyatları belirledi.		
10	Otelin grup kontenjanının dolması hâlinde rezervasyon kabulü sırasında acenteye belirtmek kaydıyla otel münferit fiyatlarının uygulanacağı ve bu fiyat üzerinden acenteye %10 komisyon verileceğini belirledi.		
11	Sözleşme geçerlilik şartlarını belirledi.		
12	Rezervasyon iptal koşullarını belirledi.		
13	Sözleşme ile ilgili tüm hesaplama ve ödemelerin döviz kurunu belirledi. Döviz kuru borçlu ve alacaklı tarafı belirledi.		
14	Sözleşme ile ilgili borçlu ve alacaklı tarafı belirledi.		
15	Ön ödeme, gecikme veya iptal durumlarındaki şartları belirledi.		
16	Ödeme tahsil sürelerini belirledi.		
17	Gecikme durumunda uygulanacak gecikme faiz oranlarını belirledi.		
18	Müşterilere ait kişisel bilgilerin, müşterilerin işletmeye geliş saatleri, oda tipleri ve pansiyon durumlarının kaç gün önceden otele gönderilmesi gerektiğini belirledi.		
19	Mücbir sebep durumunda tarafların yükümlülüklerini belirledi (grev, lokavt, ayaklanma, salgın hastalık, karantina, savaş vb.).		
20	Otel ile acente arasındaki iletişim ve her türlü ihbar işlemleri için otel adresini belirledi.		
21	İşletmelerin yetkili mercilerini belirledi.		
22	Sözleşme maddelerinin altına otel ve acente yetkililerinin isim, imza ve kaşe bölümleri oluşturdu, sözleşmeyi tamamladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 2.2. REZERVASYON İŞLEMLERİ

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 4. maddesine göre **rezervasyon** "turizm işletmelerinde isim belirterek yer ayırtma ve kayıt işlemi" ifade etmektedir. Rezervasyon, seyahat acenteleri için çok önemlidir. Zira konaklayan ile seyahat acentesi arasındaki iletişim rezervasyon talebi ile başlamaktadır.

Rezervasyon işlemleri günümüzde seyahat acentelerine özel yazılımlarla yapılır. Bu nedenle acenteler, rezervasyon işlemlerini hızlı ve düzenli yapmak için çeşitli otomasyon programları kullanır. Bu programlar; ulaşım, konaklama, muhasebe ve diğer tüm hizmetlerle bağlantılı olarak çalışır ve daha hızlı bir servis sağlar.

Müşterinin istediği otel, tarih gibi özelliklere uygun olarak düzenlenen rezervasyon talep formu, seyahat acentesi tarafından karşılayıcı acenteye gönderilir. Karşılayıcı acente, ilgili işletmelerle bağlantıya geçerek kontenjan dâhilinde rezervasyonları yaptırır ve rezervasyon teyidini alarak ilgili tur operatörüne bildirir. Yapılan rezervasyonlar hakkında transfer, muhasebe ve tur birimlerini anlık olarak bilgilendirir.

Günümüzde seyahat sektöründe merkezî rezervasyon sistemleri kullanılmaktadır. Bu sistem iki farklı yapıda işlemektedir.

**Birleştirilmiş Rezervasyon Sistemleri:** Zincir işletmeler tarafından kullanılan sistemdir. İşletmeye sağladığı yararların başlıcaları şunlardır:

- Müşteri kitlesi ile doğrudan iletişim
- Merkezî telefon numarası ile işletmenin reklamı
- İhtiyaç duyulan rezervasyon sisteminin tek bir çatı altında toplanarak işletme olanaklarının daha kolay pazarlanabilmesi
- Envanter bilgilerinin el altında tutulabilmesi
- Rezervasyon bilgilerinin hızlı bir şekilde ilgili işletmelere aktarılabilmesi
- İptal yüzdelerinin daha düşük olması

**Bağımsız Rezervasyon Sistemleri:** Münferit işletmelerin bağlı olduğu merkezî sistemdir. Bu sistem merkezdeki bir rezervasyon ofisi tarafından yönetilir. Bu ofisler, işletmelerin durumlarını çevrim içi bağlantılarla alır. Sistemin başarısı, müşteri tarafından istenen özelliklerde odanın bulunmasına bağlıdır. Rezervasyon esnasında sisteme **promosyon, seyahat acentesi indirimi, alternatif rezervasyon işletmeleri, oda çeşitleri, fiyatları ve odanın standartları** gibi verilerin girilmesi gerekir.

### 2.2.1. Anlaşmalı Otel Bilgilerinin Bilgisayar Paket Programına Girilmesi

Paket programlarını kullanabilmek için öncelikle birçok verinin sisteme işlenmesi gerekir. Acenteler, anlaşma yapacağı **otelin yeri, havaalanına uzaklığı, konaklama şekli, talep edilen oda tipi, oda sayısı ve fiyatlarını** programa yüklemek durumundadır (Görsel 2.1).

Görsel 2.1: Otel kartı

## ARAŞTIRMA

Çevrenizde bulunan seyahat acentelerini araştırınız. Belirlediğiniz bir acenteden randevu talep ediniz. Acente işleyişi hakkında merak ettiğiniz konuları içeren iki veya üç soru hazırlayarak ilgili kişilere yöneltiniz. Aldığınız cevapları ve yaptığınız gözlem sonuçlarını sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

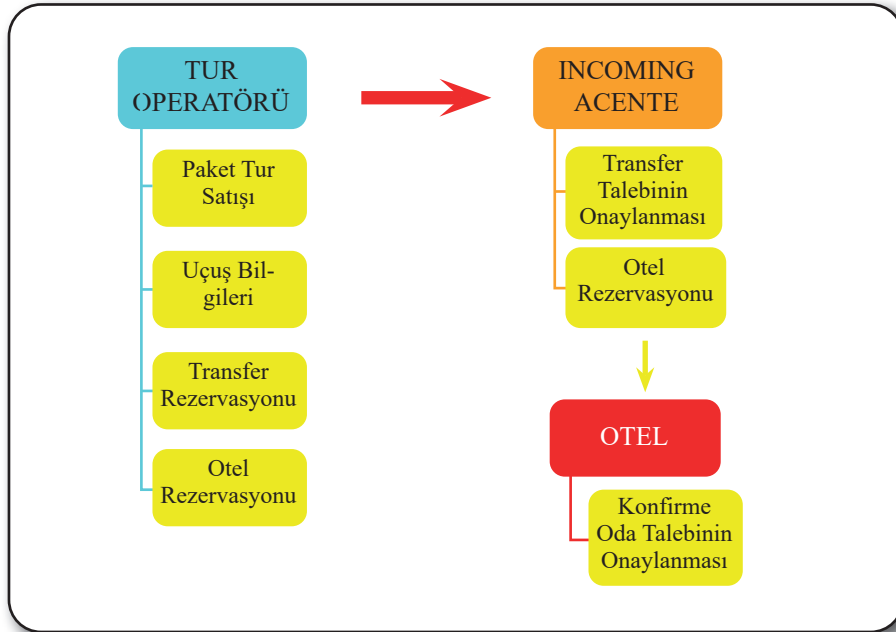
### 2.2.2. Otel Dosyaları Hazırlama

Anlaşılmalı oteller hakkındaki bilgileri içeren dosyalar hazırlanır. Bu dosyalar hazırlanırken otelle ilgili her türlü bilginin yer alması önemlidir. Doğru bilgilerin girilmesi daha sonra ortaya çıkabilecek sorunların engellenmesinde önemli rol oynamaktadır. Her otel için ayrı bir dosya tutulmaktadır. Bu dosyalar ait olduğu yılın ilgili sezonuna ait kontenjan, fiyat, konaklama türleri, satılan ürün türleri, otele ait rezervasyon kayıtlarını içermektedir.

### 2.2.3. Otel Rezervasyon İşlemleri

Otel rezervasyon işlemleri; rezervasyon alma, işleme, ilgili konaklama tesisine iletme, teyit etme, gerekli durumlarda iptal ya da değişiklik yapma ve kesinleşmiş rezervasyonların transfer listelerini hazırlama gibi iş ve işlemleri kapsar (Görsel 2.2).

Uluslararası platformlarda seyahat acenteleri ile konaklama işletmeleri arasında yapılacak olan rezervasyon işlemlerinin kuralları Dünya Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu (UFTAA) ile Uluslararası Otelciler Birliği (IHA) tarafından belirlenmiştir.



Görsel 2.2: Rezervasyon şeması

#### 2.2.3.1. Rezervasyonun Alınması

Tur operatörü, bir paket tur satışı yaptığında yerel acenteye satışla ilgili bilgileri gönderir. Rezervasyon anlaşma türlerine göre değişkenlik gösteren rezervasyonun alınması ve onaylanması süreci başlar. Bu sürece **rezervasyon süreci** denir. Rezervasyon talebi alındıktan sonra sırasıyla şu aşamalar gerçekleşir:

- Rezervasyon soruşturması
- Rezervasyonun kabul edilebilirliğinin tespiti

- Rezervasyonun teyidi
- Rezervasyonun kabulü ve confirmasyonu
- Rezervasyonun arşivlenmesi

Bu aşamalarda işletmenin belirtilen tarihlerdeki oda uygunluk durumu ve fiyat bilgilerinin sorgulanması hedeflenmektedir. Dönütler olumlu karşılırsa talep, rezervasyon bekleme listesine [waiting list, (veyting list)] alınır.

### 2.2.3.2. Rezervasyon Listelerinin İşlenmesi


Tur operatöründen alınan rezervasyon listeleri, kullanılan paket programına uygun şekilde işlenir. Rezervasyon talepleri, hatalı veya eksik girildiğinde çok büyük sorunlar yaşanabilir. Tüm bilgilerin açık, anlaşılır ve eksiksiz bir şekilde işlenmesi önemlidir.

Rezervasyon kabulünde bilinmesi gereken ilkeler şunlardır:

- Özel günler (bayram, festival, fuar, yılbaşı vb.) için çok önceden rezervasyon alınmaz, bu özel günler önceden işaretlenir çünkü bunlar için belirlenen ücretler farklıdır.
- Kapalı günlerde [Closed out, (kılısid aut)] kesinlikle rezervasyon alınmaz (**Closed out**, bayramlara rastlayan bazı devrelerde belirli günlerin tüm rezervasyon alımlarına kapatılmasıdır).
- Satış durdurulan günlerde kesinlikle rezervasyon alınmaz [**stop sales, (sitop seyls)**].
- Geçmiş dönemlere ait istatistikler incelenerek belirli oranda fazla rezervasyon belirlenir. Gelmeyen [**no show, (no şov)**], iptal [**cancelled, (kansıld)**], erken ayrılma [**early check out, (örli çek aut)**], uzatma [**extension, (ekstenşin)**] durumlarının hangi günler olduğu tespit edilir. Çifte rezervasyon [**overbooking, (ovir buking)**] alınırken bu sınır aşılmamalıdır.”
- Rezervasyon alınırken garantili olmasına dikkat edilmelidir. Ölü sezonda rezervasyona opsiyon tanınırken yoğun sezonda garantisiz rezervasyon kabul edilmemelidir.
- Kabul edilen rezervasyonlar, rezervasyon formu ve listelerine daha sonra rezervasyon tahmin tablosuna [**forecastchart, (forkastçart)**] hemen işlenmelidir.”
- Yakın tarihli rezervasyonlar takip dosyasına alınmalıdır [**followup, (falovap)**].
- Rezervasyon alırken konuk statülerine dikkat edilmeli ve rezervasyon formunda belirtilmelidir. Kabul edilen rezervasyonlar yazılı olarak teyit edilmeli ve rezervasyon formuna ilişitirilmeli ve rezervasyon gerçekleşip bitene kadar saklanmalıdır.

### 2.2.3.3. Rezervasyon Fişinin Otele İletilmesi

Rezervasyon formu, vakit kaybedilmeden ve güvenli bir şekilde ilgili tesise gönderilir. Tesisten konfirme edilmiş rezervasyon formu geldiğinde rezervasyon kesinlik kazanır (Görsel 2.3).

		<b>ALANYA B TRAVEL OTEL REZERVASYON FİŞİ X OTEL</b>		Tarih: 01/04/2021 Saat: 00:28:18 Sayfa: 1		
Voucher No: 0003		ANTALYA HAVAALANI				
<b>YENİ</b>						
1.	Giriş Tarihi: 07/07/2021 Çıkış Tarihi: 14/07/2021 Gün: 7 Rez. Sıra: 1	Oda Sayısı: 1 Oda: DBL Oda Tipi: SUI Pansiyon: BB	(DOUBLE) (SUIT ODA) (BED AND BREAKFAST)	Kontenjan: Normal Yetişkin: 2 Ext. Bed: Çocuk: Bebek: Toplam Pax: 2		
lütüfen rezervasyonunuzu onaylayınız			tel: 0242 1234567			
İyi günler			fax: 0242 1234568			
Otel Tel No: 02422112233/44						

Görsel 2.3: Otel rezervasyon fişi

Rezervasyon talebi şu bilgileri içermelidir:


- Müşterinin adı, soyadı
- Adresi
- Telefon numaraları
- Giriş çıkış tarihleri
- Kesin giriş saati (mümkünse)
- İstenen oda tipi ve fiyatı
- Varsa özel istekler
- Rezervasyonu başkası yapıyorsa adı, soyadı
- Kayıt tarihi
- Kabul tarihi
- İptal edilecekse iptal nedeni
- İptal tarihi ve iptal edene ait bilgiler

## 2.2.3.4. Teyit İşlemleri

Otelden rezervasyon onayı alındıktan sonra bilgisayara işlenir. Bu işleme **konfirmasyon (teyit)** denir. Otel tarafından konfirme edilen tüm rezervasyonlar kaydedilerek dosyalanır. Bu belgelerin muntazam şekilde saklanması gerekir (Görsel 2.4).

### Rezervasyonun Teyit Edilmesi

Konfirmasyon belgesinde bilgilerin eksiksiz işlenmesi gerekmektedir. Geliş-gidiş tarihi, oda ve kişi sayısı, oda türü ve fiyatı, gerekiyorsa kaparo talebi belirtilmeli, otel onayını (kaşesini) taşıyan form düzenlenmeli ve acenteye gönderilmelidir. Yeterli zaman varsa acente tarafından da onaylanarak konfirme formunun iadesi sağlanmalıdır.

 Voucher No: 0003	<b>ALANYA B TRAVEL</b> <b>KONFİRME FORMU</b>	Tarih: 01/04/2021 Saat: 00:36:44 Sayfa: 1
	<b>X OTEL</b> ANTALYA HAVAALANI	
	<b>YENİ</b>	
1. Giriş Tarihi: 07/07/2021 Çıkış Tarihi: 14/07/2021 Gün: 7 Rez. Sıra: 1	Oda Sayısı: 1 Oda: <b>DBL</b> (DOUBLE) Oda Tipi: <b>SUI</b> (SUIT ODA) Pansiyon: <b>BB</b> (BED AND BREAKFAST)	Kontenjan: <b>Normal</b> Yetişkin: 2 Ext. Bed: Çocuk: Bebek: Toplam Pax: 2
Otel Tel No: 0242112233/44		

Görsel 2.4: Rezervasyon teyit (konfirme) formu


## BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

15 yaşını tamamlamış, ancak 18 yaşını tamamlamamış kişiler genç işçi; 14 yaşını bitirmiş, 15 yaşını doldurmamış ve ilköğretimini tamamlamış kişiler ise çocuk işçi olarak tanımlanır.”

### 2.2.3.5. İptal ve İade İşlemleri (İptal Fişi)

Rezervasyonlarla ilgili iptal ve değişiklik talepleri mutlaka yazılı olarak bildirilmelidir. Bu taleplerin onayları da yine yazılı olarak karşı tarafa bildirilir. Yaşanabilecek herhangi bir anlaşmazlık durumunda belgelerdeki veriler esas alınır. İptal edilen rezervasyon anında sisteme işlenir, çıktısı alınıp otele gönderilir. İptal onayı alındıktan sonra sisteme kaydedilir (Görsel 2.5).

Günümüzde rezervasyon talep, onay, değişiklik ve iptal işlemleri için yaygın olarak faks, e-posta kullanılır.

		<b>ALANYA B TRAVEL</b> <b>OTEL REZERVASYON FİŞİ</b> <b>X OTEL</b>		Tarih: 01/04/2021 Saat: 00:28:18 Sayfa: 1
Voucher No: 0003		ANTALYA HAVAALANI		
		<b>İPTAL</b>		
1.	Giriş Tarihi: 07/07/2021 Çıkış Tarihi: 14/07/2021 Gün: 7 Rez. Sıra: 1	Oda Sayısı: 1 Oda: <b>DBL</b> Oda Tipi: <b>SUI</b> Pansiyon: <b>BB</b>	(DOUBLE) (SUIT ODA) (BED AND BREAKFAST)	Kontenjan: <b>Normal</b> Yetişkin: 2 Ext. Bed: Çocuk: Bebek: Toplam Pax: 2
lütfen rezervasyonunuzu onaylayınız		tel: 0242 1234567		
İyi günler		fax: 0242 1234568		
Otel Tel No: 02422112233/44				

Görsel 2.5: Otel rezervasyon iptal fişi

### 2.2.3.6. Transfer Listeleri

Kesinleşmiş tüm rezervasyonlar dikkate alınarak günlük geliş ve gidiş transfer listeleri hazırlanır. Bu listeler, önceden ilgili işletmeye gönderilir ve müşterilerin erişimine sunulur.

Rezervasyonların son aşamasında muhasebe süreci başlar. Müşterilerin dönüş transferleri yapıldıktan sonra ödemeler gerçekleştirilir.

### 2.2.4. Son Dakika (Last Minute) Rezervasyonu

Genellikle acentenin rezervasyon talepleri; sezonda müşterinin otele giriş tarihinden **14-21** gün önce, sezon dışında **1-7** gün önce bildirilmelidir. Bu süreler, sözleşmede her dönem için ayrı ayrı belirtilir. Önceden belirlenmiş bu sürelerin dışında kalan ve daha kısa zaman diliminde ortaya çıkan talepleri içeren rezervasyonlara **son dakika rezervasyonu** adı verilir. Bu talepleri kabul edip etmemek otelin uygunluk durumuna ve tercihinine bağlıdır.

#### 1. Son Dakika Rezervasyonunun Alınması

Tur operatöründen gelen rezervasyon talebi süratle değerlendirilir. Bu değerlendirmenin sonucunda talep uygunsu ve kontenjan varsa rezervasyon onaylanarak tur operatörüne bildirilir.

### 2. Son Dakika Rezervasyonunun Sisteme Girilmesi

Talep sisteme uygun şekilde kaydedilir. Yapılacak hatalı kayıtlar, daha sonra birçok soruna neden olacağı için oldukça dikkatli olunmalıdır.

### 3. Son Dakika Rezervasyonunun Otellere İletilmesi (Rezervasyon Fişi)

Otel işletmesi ile görüşülerek mümkünse sözlü onay alınır. Yazılı onay geldikten sonra rezervasyon kesinlik kazanır.

### 4. Son Dakika Rezervasyonunun Teyit İşlemleri

Onay (konfirmasyon) geldikten sonra sisteme girilir. Karşılıklı teyit alındıktan sonra işlem yapılması gerekir. Burada teyidin alınması birçok işlemin başlangıcı olarak görülmelidir.

### 5. Son Dakika Rezervasyonunun İptal ve İade İşlemleri

İptal ve iade işlemleri aynen normal rezervasyonlarda olduğu gibi takip edilir. İptal rezervasyon fişi basılır ve otele gönderilir. İptali onaylanan rezervasyon sisteme kaydedilir.

### 6. Son Dakika Rezervasyonunun Transfer Listeleri

Kesinleşmiş tüm rezervasyonlar dikkate alınarak günlük geliş ve gidiş transfer listeleri hazırlanır.

#### ❖ Rezervasyon Esnasında Ortaya Çıkan Özel Durumlar

Rezervasyon yapılırken zaman zaman planlamalara uymayan ya da ani gelişen durumlar olabilmektedir. Rezervasyon yapılırken ani gelişen durumlar şunlardır:

- **Kontenjan Dışı Rezervasyon Talebi:** Yüksek talep olduğunda acentenin bazı otellerden kontenjan dışı rezervasyon isteğinde bulunmasıdır.
- **Aşırı Rezervasyon (Overbooking):** Bu durum otellerin kapasitelerinden fazla rezervasyon kabul etmeleri sonucunda ortaya çıkar.
- **Özel İstek İçeren Rezervasyonlar:** Varsa özel bir isteğin belirtildiği rezervasyonlardır.
- **Bekleme Süresine (Opsiyon) Uymayan Rezervasyonlar:** Tur operatörleri bazı nedenlerden dolayı rezervasyon ve iptalleri opsiyon süreleri sona erdikten sonra gönderebilmektedir. Bu durumda otel yöneticileri ile rezervasyon görevlilerinin temasa geçerek soruna çözüm bulmaları gerekecektir. Otellerin opsiyon sürelerini geçiren rezervasyonları ve iptalleri onaylamama hakkı bulunmaktadır. Sorun geç rezervasyon ise bu durumda alternatif konaklama imkânları bulunarak sorun çözümlenmeye çalışılır. Sorun iptal ise duruma göre “No-Show” bedeli tur operatörüne fatura edilebilir ya da karşılayıcı acenta bu bedeli üstlenebilir.
- **Özel Satış (Special Offer) Rezervasyonları:** Tur operatörleri bazı durumlarda indirimli satış yapar ve bu satışlarda çoğunlukla “Special Offer” sistemi uygular. Bu sistemde müşteri rezervasyonu yaptırırken sadece otel kategorisini ve bölgesini seçebilir.
- **Fly-Drive, Self-Drive Organizasyonlar:** Bazı müşteriler belirli bir otele bağlı kalmaktansa gezerek tatil yapmak isterler. Bu müşterilere sunulan hizmetlere fly-drive veya self-drive denir.

#### 📖 ARAŞTIRMA

Yaşadığınız çevrede bağlantı kurduğunuz seyahat acentesinin rezervasyon bölümünü ziyaret ediniz. Acentede kullanılan rezervasyon sistemleri hakkında bilgi toplayınız ve edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



## 2. UYGULAMA

## Rezervasyon Kaydı Oluşturma

## Yönerge

Bu uygulamada, aşağıdaki bilgiler doğrultusunda rezervasyon formunu doldurarak rezervasyon kaydı oluşturmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## Rezervasyon Bilgileri

1. Misafirin Adı Soyadı: Serdar B.
2. Oda ve Kişi Sayısı: 1 oda, 2 yetişkin 1 çocuk (8 yaş)
3. Oda / Oda Tipi: DBL / STD
4. Konaklama (Pansiyon) Durumu: HB
5. Giriş-Çıkış Tarihi ve Saati: 01.07.20..... / 08.07.20..... Saat: 11.45
6. Rezervasyon Tarihi: ...../...../20.....
7. Ödeme Bilgileri: 140 €
8. Rezervasyonu Veren: Sercan B. Teyit Eden: Yaren Hanım
9. Notlar: SW (deniz manzaralı oda)

## İşlem Basamakları

1. Misafirin adı soyadını rezervasyon formuna yazınız.
2. Rezervasyon formuna oda ve kişi sayısını yazınız.
3. Rezervasyon formuna oda ve oda tipini yazınız.
4. Konaklama (Pansiyon) durumunu belirtiniz.
5. Giriş-çıkış tarihi ve saatini belirtiniz.
6. Rezervasyon tarihini belirtiniz.
7. Ödeme bilgilerini belirtiniz.
8. Rezervasyonu veren ve teyit eden kişilerin isim ve soy ismini belirtiniz.
9. Ekstra notlar, talepler varsa rezervasyon formuna yazınız.
10. Rezervasyon raporunun çıktısı alınız.

X TRAVEL REZERVASYON FORMU		
		Tarih: ...../...../.....
MİSAFİR ADI SOYADI/UNVANI: .....		
GELİŞ TARİHİ: .....	SAATİ VEYA UÇUŞ NO.: .....	GİDİŞ TARİHİ: .....
ODA SAYISI: .....	ODA: .....	ODA TİPİ: ..... PANSİYON TİPİ: .....
YETİŞKİN: .....	ÇOCUK: .....	BEBEK: ..... EKSTRA YATAK: ..... TOPLAM PAX: .....
ÖDEME: .....	ACENTE: .....	MİSAFİR: .....
NOTLAR:		
REZERVASYONU VEREN KAŞE VE İMZA		TEYİT EDEN KAŞE VE İMZA

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Rezervasyon Sürecinde Kayıt Formu Oluşturma Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Misafirin adı soyadını rezervasyon formuna yazdı.		
2	Rezervasyon formuna oda ve kişi sayısını yazdı.		
3	Rezervasyon formuna oda ve oda tipini yazdı.		
4	Konaklama (Pansiyon) durumunu rezervasyon formuna yazdı.		
5	Misafirin giriş-çıkış tarihi ve saatini rezervasyon formuna yazdı.		
6	Rezervasyon alınma tarihini rezervasyon formuna yazdı.		
7	Ödeme bilgilerini rezervasyon formuna yazdı.		
8	Rezervasyonu veren ve teyit eden kişilerin isim ve soy isimlerini rezervasyon formuna yazdı.		
9	Ekstra notları talepler rezervasyon formuna yazdı. "Rezervasyon raporunun çıktısını" aldı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 2.3. KONUKLARIN REZERVASYONLA İLGİLİ PROBLEMLERİNİ ÇÖZME...

Paket tur satın alan müşteriler, çeşitli nedenlerle değişiklik ya da tamamen iptal talebinde bulunabilirler. Bu taleplerde, satış sözleşmesinde belirlenen usuller esas alınır. Değişiklik ya da iptal durumunda müşteri önceden belirlenen bedelleri ödemekle yükümlüdür. Örneğin müşteri bedelini ödeyerek rezervasyonunu bir hafta uzatmak isteyebilir (Görsel 2.6). Bu talebin karşılanması için şu koşullar sağlanmalıdır:

- Otelin rezervasyon uzatma isteğini kabul etmesi
- Müşterinin dönmek istediği tarihte uçakta yer olması

Görsel 2.6: Acente paket programında rezervasyon değişiklik işlemleri

## Rezervasyon İptali

Müşterinin talebi ve diğer hâllerde rezervasyon iptali yapılabilir. Tur operatöründen incoming acenteye gelen rezervasyon iptal talebi sisteme girilir. Otele rezervasyon iptal formu gönderilip otelin onayı alınır.

### ARAŞTIRMA

Çevrim içi ortamda müşterilerin rezervasyonla ilgili en çok hangi konuda sorun yaşadığını araştırınız. Araştırma sonucunda elde edilen bilgi ve bulguları sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



## 3. UYGULAMA

### Rezervasyon İptali Yapma

#### Yönerge

Bu uygulamada rezervasyon değişim ve iptal formunu inceleyerek rezervasyon iptali yapmanız istenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Rezervasyon iptali işlemini yapınız.
2. Rezervasyon iptal ve değişiklik formunu alarak iptal olduğunu işaretleyiniz.
3. İptal edilen rezervasyon bilgilerini forma aktarınız.
4. Rezervasyonu iptal eden kişinin adını, soyadını ve telefon numarasını alınız.
5. Bilgileri karşı tarafa tekrarlayarak teyit (konfirme) ediniz.
6. Orijinal rezervasyon formunu iptal formuna iliştiniz.
7. İptal edilen rezervasyonları rezervasyon chartından siliniz ve ilgili otele bilgi veriniz.
8. Formları ilgili günün dosyasına tekrar koyunuz.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Rezervasyon İptali Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Rezervasyon iptal ve değişiklik formuna hangi müşteri kaydının iptal olduğunu işaretledi.		
2	İptal edilen rezervasyon bilgilerini forma aktardı.		
3	Rezervasyonu iptal eden kişinin adı, soyadı ve telefon numarasını aldı.		
4	Bilgileri karşı tarafa tekrarlayarak teyit (konfirme) etti.		
5	Orijinal rezervasyon formunu iptal formuna ilişti.		
6	İptal edilen rezervasyonları rezervasyon chartından sildi.		
7	İptal ile ilgili otele bilgi verdi.		
8	Formları ilgili günün dosyasına koydu.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 2.3.1. Rezervasyon Uzatma veya Kısaltma

Rezervasyon uzatma isteği, otele rezervasyon değişiklik formu gönderilerek bildirilir ve otelin onayı alınır. Yeni duruma göre transfer ve uçuş kayıtları sisteme girilerek listeler hazırlanır.

Rezervasyon kısaltma isteği, otele rezervasyon değişiklik formu gönderilerek bildirilir ve otelin onayı alınır. Yeni duruma göre transfer ve uçuş kayıtları sisteme girilerek listeler hazırlanır.

- ❖ Konaklama süresi ile ilgili değişiklik taleplerinde belirleyici olan oteldir. Boş oda yoksa veya konaklama işletmesi onay vermezse konaklama süresi uzatılamaz. Erken ayrılma durumunda da kalınmayan günler için sözleşme uyarınca ödeme yapılmalıdır.

## ARAŞTIRMA

Çevrim içi ortamda seyahat arama motorlarını kullanarak müşteri yorumlarını inceleyiniz. En çok hangi konuda eleştiri yapıldığını, hangi konuda memnuniyet oluştuğunu tespit edip sınıf ortamında tartışınız.



## 4. UYGULAMA

### Rezervasyon Süresini Uzatma veya Kısaltma

#### Yönerge

Bu uygulamada müşteriden rezervasyon süresini uzatma veya kısaltma isteği geldiğinde yapmanız gereken rezervasyon süresinin uzatılması veya kısaltılması işlemini uygulamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Rezervasyonun uzatılma ve kısaltılma isteği geldiği zaman ilk olarak ilgili oteli belirleyiniz.
2. İlgili otele “**rezervasyon değişiklik formu**”nu gelen talep üzerine düzenleyerek gönderiniz.
3. Otelden gelen cevap **olumlu ise** otel onaylı yeni bilgilerle yeni kayıtları yapınız.
4. Yeni duruma göre transfer ve uçuş kayıtlarını sisteme girerek **yeni transfer ve uçuş listelerini** hazırlayınız.
5. Otelden gelen cevap olumsuz ise müşteriye kalınmayan günlerin ücret iadesinin yapılmadığını ya da ücretin belirli bir kısmının iade edildiğini bildirin.
6. Gereken yeni bilgileri içeren listelerin çıktısını alıp ilgili dosyasına koyunuz. İleride doğabilecek herhangi bir anlaşmazlıkta bu belgeleri delil olarak saklayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Rezervasyon Süresini Uzatma veya Kısaltma Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	İlk olarak ilgili oteli belirledi.		
2	İlgili otele “ <b>rezervasyon değişiklik formunu</b> ” gelen talep üzerine düzenleyerek gönderdi.		
3	Otelden gelen cevap <b>olumludur</b> , otel onaylı yeni bilgilerle yeni rezervasyon kayıtlarını yaptı.		
4	Yeni duruma göre transfer ve uçuş kayıtlarını sisteme girdi. <b>Yeni transfer ve uçuş listelerini</b> hazırladı.		
5	Otelden gelen cevap <b>olumsuzdur</b> , müşteriye kalınmayan günlerin ücret iadesinin yapılmadığını ya da ücretin belirli bir kısmının iade edildiğini bildirdi.		
6	Gereken yeni bilgileri içeren listelerin çıktısını alıp ilgili dosyaya bıraktı. İleride doğabilecek herhangi bir anlaşmazlıkta kullanmak için bu belgeleri delil olarak sakladı.”		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 2.3.2. Otel Değişirme

Müşteriler, çeşitli nedenlerle otel değişikliği talebinde bulunabilirler. Bu durumda müşterinin nakledilmek istediği yeni otele normal rezervasyon uygulaması yapılır. Onay alındıktan sonra yeni durum sisteme girilir. Söz konusu değişiklik eski ve yeni otellerde görev yapan otel rehberlerine **[reiseleiter, (rayzelayter)]** bildirilir (Görsel 2.7).

İptal ve değişiklik işlemlerinin geçerli olabilmesi için yazılı ve imzalı müşteri dilekçesinin bulunması zorunludur. Kesintiler ve iade işlemleri misafir temsilcileri (acente) tarafından müşteriye gönderilen sözleşmelerde detaylı bir biçimde yer almaktadır.

Görsel 2.7: Otel değişikliği

## 5. UYGULAMA

### Rezervasyon Değişikliği Yapma

#### Yönerge

Bu uygulamada Görsel 2.6 ve 2.7'deki rezervasyon değişim ve iptal formunu inceleyerek rezervasyon değişikliği işlemini yapmanız istenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Rezervasyon değişiklik işlemini yapınız.
2. Rezervasyon iptal ve değişiklik formunu alarak değişiklik olduğunu işaretleyiniz.
3. Orijinal rezervasyona ait bilgileri alınız.

4. Yeni bilgileri forma kaydediniz.
5. Rezervasyon değişikliğini yaparak kişinin adını, soyadını ve telefon numarasını alınız.
6. Bilgileri karşı tarafa tekrarlayarak teyit (konfirme) ediniz.
7. Orijinal rezervasyon formunu, değişiklik formuna iliştiniriniz.
8. Değişiklikleri rezervasyon chartının üzerinde düzeltiniz.
9. Formları değişen tarihin dosyasına koyunuz.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Rezervasyon iptali işlemini yapınız. Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Rezervasyon iptal ve değişiklik formuna hangi müşteri kaydında değişiklik olduğunu işaretledi.		
2	Orijinal rezervasyona ait bilgileri aldı, değişiklik yapılan rezervasyon bilgilerini forma aktardı.		
3	Rezervasyon değişikliği yapan kişinin adı, soyadı ve telefon numarasını aldı.		
4	Bilgileri karşı tarafa tekrarlayarak teyit (konfirme) etti.		
5	Orijinal rezervasyon formunu değişiklik formuna ilişttirdi.		
6	Değişiklikleri rezervasyon chartının üzerinde düzeltti.		
7	Değişiklik ile ilgili otele bilgi verdi.		
8	Formları ilgili tarihli günün dosyasına koydu.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.



## 6. UYGULAMA

### Otel Değişikliği Yapma

#### Yönerge

Bu uygulamada müşterinin otel değişikliği talebini paket programı üzerinden yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Paket program üzerinde “otel değişikliği” sekmesine geliniz.
2. Yeni oteli listeden seçiniz.
3. Oda türünü belirleyiniz (single, double).
4. Oda tipini belirleyiniz (suit).
5. Pansiyon türünü seçiniz (AL, BB, HB, FB).
6. Değişiklik tarihini giriniz.
7. Kayıt tarihini giriniz.
8. Varsa kontenjan türünü belirtiniz.
9. “Değiştir” kutucuğunu seçip otel değişikliği işlemini bitiriniz.
10. Gerekli rapor çıktılarını alıp ilgili otel, operasyon birimi ve muhasebe birimine iletiniz.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

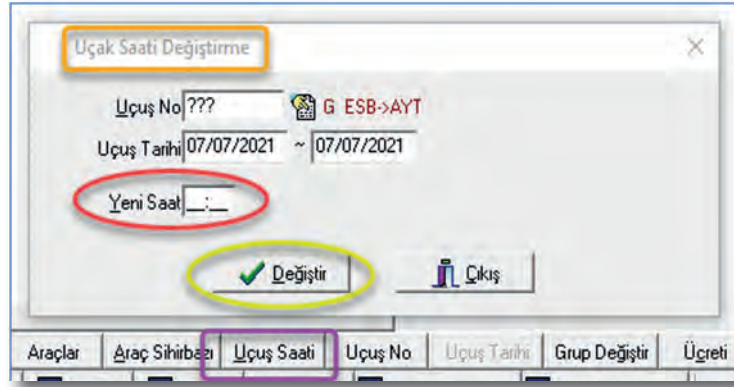
**Otel Değişikliği Yapma Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Paket program üzerinde “otel değişikliği” sekmesini seçti.		
2	Yeni oteli listeden seçti.		
3	Oda türünü belirledi (single, double).		
4	Oda tipini belirledi (suit).		
5	Pansiyon türünü seçti (AL, BB, HB, FB).		
6	Değişiklik tarihini girdi.		
7	Kayıt tarihini girdi.		
8	Kontenjan türünü belirtti.		
9	Paket programda “Değiştir” kutucuğunu seçti ve otel değişikliği işlemini bitirdi.		
10	Gerekli rapor çıktılarını alarak ilgili otel, operasyon birimi ve muhasebe birimine ilettiler.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 2.3.3. Uçuş Değiştirme

Özellikle **charter uçuşlarında** uçuş saati çeşitli nedenlerle değişebilir. Uçuş ve rezervasyon görevlileri yolcunun gidişinden bir gün önce son durumun onayını alır. Saat değişiklikleri varsa sisteme girilir ve yeni uçuş saatleri müşteriye bildirilir (Görsel 2.8, Görsel 2.9).



Görsel 2.8: Uçuş saati değiştirme



Görsel 2.9: Uçuş değiştirme

Ulusal hava yolu şirketinde uçuşa 12 saatten az zaman kala iptal ve iade işlemi yapılamaz. Uçuşa 12 saat ya da daha uzun süre varsa iptal ve iade işlemleri için belirli miktarlarda kesintiler yapılır. Uçuş yeri ya da uçuş saati değiştirme işlemi için uçuş sınıfına göre farklılık gösteren **değişiklik ücretinin** ödenmesi gerekir. **Bilet iptal güvencesi** ile alınan biletlerde hiçbir neden göstermeksizin uçuştan 3 saat öncesine kadar bilet iptal edilebilir. Bu durumda bilet tutarının %90'ı geri alınır.



## 7. UYGULAMA

### Uçuş Saati ve Uçuş Değişirme İşlemi

#### Yönerge

Bu uygulamada müşterinin **uçuş değişikliği** talebini **paket programı** üzerinden yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Paket program üzerinde “**uçuş değiştirme**” sekmesine geliniz.
2. Değişirme şekli seçiniz (Seçili satırları değiştir ya da günün tamamını değiştir).
3. Eski uçuş numarası giriniz (ESB-AYT).
4. Yeni uçuş numarası giriniz (ESB-SGH).
5. Değiştir kutucuğunu tıklayınız.
6. Paket program üzerinde “**uçuş saati değiştirme**” sekmesine geliniz.
7. Uçuş numarasını giriniz (725 sayılı ESB-AYT).
8. Uçuş tarihini giriniz (04/04/2022).
9. Yeni uçuş saatini giriniz (23.00).
10. Değiştir kutucuğunu seçiniz.
11. Uygun değişiklikleri yaptıktan sonra gereken çıktıları yazıcıdan alıp dosyalarına koyunuz.
12. Değişiklikler hakkında müşteriye ve ilgili departmanlara bilgi veriniz.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Uçuş Saati ve Uçuş Değişirme İşlemi Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Paket program üzerinde “uçuş değişikliği” sekmesini seçti.		
2	Değişirme şeklini seçti (Seçili satırları değiştir ya da günün tamamını değiştir).		
3	Eski uçuş numarasını girdi (ESB-AYT).		
4	Yeni uçuş numarasını girdi (ESB-SGH).		
5	Değiştir kutucuğunu seçip tıkladı.		
6	Paket program üzerinde “uçuş saati değiştirme” sekmesini seçti.		
7	Uçuş numarasını girdi (725 sayılı ESB-AYT).		
8	Uçuş tarihini girdi (04/04/2022).		
9	Yeni uçuş saatini girdi (23.00).		
10	Değiştir kutucuğunu seçti ve tıkladı.		
11	Değişiklikler yapıldıktan sonra gereken çıktıları yazıcıdan alıp ilgili dosyalara koydu.		
12	Değişiklikler hakkında müşteriye ve ilgili departmanlara bilgi verdi.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 2.4. OTEL REZERVASYON SONRASI İŞLEMLERİ

Rezervasyon işleminden hemen sonra ilgili birimler bilgilendirilir. Rezervasyon sonrası alınan rapor çıktıları operasyon birimine, muhasebe birimine ve ilgili otellere gönderilir.

### Operasyon Departmanı

Acentelerin operasyon işlemleri, klasik dosyalama yöntemi ile ya da bilgisayar programlarıyla takip edilir. Gerekli veriler uygun şekilde işlendiğinde faaliyet ve hareketlerin takibi oldukça kolaylaşır. Ayrıca bu faaliyetlere ait rapor çıktıları alınarak ilgili birimlere sunulur.

### Muhasebe Departmanı

Acentenin hesap 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, gelir ve giderlerin bütçeye uygunluğunu denetlemek, işletmenin alacak ve borç durumlarını izlemek, fiyatlandırma ve maliyet hesaplamaları için gerekli verileri hazırlamak, işletmeyle ilgili istatistikleri yönetime sunmak muhasebe bölümünün görevleri arasındadır.

Rezervasyon biriminin yaptığı kesin rezervasyon kayıtları anlık olarak muhasebe birimince takip edilir. Rezervasyon listeleri üzerinden fatura ya da komisyonlu fatura düzenler. Rezervasyon sonrası alınan raporlar otellere ve ilgili birimlere iletilir.

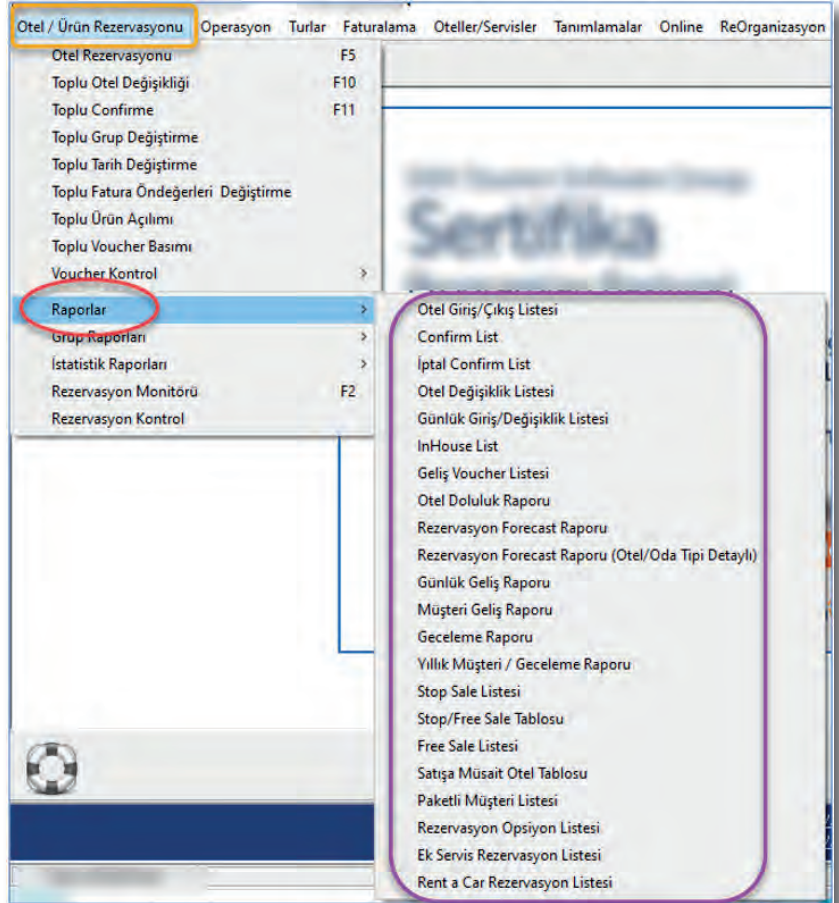
### 2.4.1. Rezervasyon Liste ve Raporları

Rezervasyonlarla ilgili her türlü liste ve rapor için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar** sekmesi tıklanarak açılan menünün altındaki seçenekler kullanılır.

#### Rezervasyon Raporu

Rezervasyon elemanının gün içinde yaptığı satışların; alış, hizmet bedeli, ekstra hizmet bedeli ve satış tutarlarının modül bazlı raporudur.

Rezervasyon elemanı gün sonu muhasebeye kasasını teslim ederken rezervasyon raporu ekranından Hepsini “” modülü ve ilgili tarihi seçerek filtreleme yapar. Açılan liste Excel “” komutuyla kaydedilebilir veya çıktısı alınabilir (Görsel 2.10).



Görsel 2.10: Rezervasyon liste ve raporları



#### 2.4.1.6. Geliş Voucher Listesi

Rezervasyon detaylarını görüntülemek için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Geliş Voucher Listesi** komutları kullanılır. Misafirleri operatör ve uçuş koduna göre ayırmak ve konaklama detaylarını takip etmek için kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

#### 2.4.1.7. Konaklayanlar Listesi (InHouseList)

Belirtilen iki tarih aralığında konaklayanların listesini almak için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > InHouseList** komutları kullanılır. **Tablo** seçeneği seçilirse ilgili tarihlerde konaklayan kişi ya da oda sayısı görüntülenir. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

#### 2.4.1.8. Rezervasyon Forecast Raporu

Dolu oda ya da konaklayan misafir sayılarını almak için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Rezervasyon Forecast Raporu** komutları kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

#### 2.4.1.9. Günlük Geliş Raporu

Tur operatörüne, bölgeye ya da otele bağlı olarak misafir sayılarını görmek için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Günlük Geliş Raporu** komutları kullanılır.

**Müşteri Geliş Raporu** ile birden fazla otelde konaklayan misafir sayısı görüntülenir ancak istatistik raporu alındığında iki farklı otelde konaklama yapan misafir için geliş sayısı iki olarak görülür. Gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

#### 2.4.1.10. Geceleme Raporu

Belirlenen tarih aralığında konaklama yapan misafirlerin geceleme gün sayısının listesini almak için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Geceleme Raporu** komutları kullanılır. Yıla bağlı olarak bu sayıları almak için de **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Yıllık Müşteri/Geceleme Raporu** komutları kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

#### 2.4.1.11. Stop Sale Listesi

Sezon içinde otellerin satışı durdurma durumlarını görmek için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Stop Sale Listesi** komutları kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

#### 2.4.1.12. Free Sale Listesi

Belirlenen tarih aralığında satışa uygun olan otellerin listesi için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Free Sale Listesi** komutları kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

#### 2.4.1.13. Satışa Müsait Otel Tablosu

Belirlenen tarih aralığında satışa uygun olan otellerin listesi için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Satışa Müsait Otel Tablosu** komutları kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

#### 2.4.1.14. Paketli Müşteri Listesi

Paket alan misafirlerin listesini almak için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Paketli Müşteri Listesi** komutları kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

### 2.4.1.15. Rezervasyon Opsiyon Listesi

Belirlenen tarihlerdeki rezervasyon opsiyon raporunu almak için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Rezervasyon Opsiyon Listesi** komutları kullanılır.

### 2.4.1.16. Ek Servis Rezervasyon Listesi

Ek servisi olan misafirlerin isimlerini listelemek için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Ek Servis Rezervasyon Listesi** komutları kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.

### 2.4.1.17. Rent A Car Rezervasyon Listesi

Rent a car hizmeti alan misafirlerin isimlerini listelemek için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Rent A Car Rezervasyon Listesi** komutları kullanılır. Açılan ekranda gerekli seçimler yapıldıktan sonra **Ekrana** komutu tıklanır.



## 8. UYGULAMA

### Rezervasyon Sonrası Alınan Liste ve Raporlar

#### Yönerge

Bu uygulamada, paket program üzerinde rezervasyonla ilgili her türlü liste ve raporları alıp ilgili otel, operasyon ve muhasebe birimlerine iletilmesi gereken listeleri tasnif ederek göndermeniz ve listelerin birer örneğini dosyalayarak saklama becerisini göstermeniz beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

Rezervasyonlarla ilgili her türlü liste ve raporları almak için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar** sekmesi tıklanarak açılan menünün altındaki seçenekler kullanılır.

1. Paket program üzerinde **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar** sekmesine geliniz.
2. **Otel Giriş/Çıkış Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
3. **Confirm List (Konfirme Listeleri)**'i çıktı olarak alınız.
4. **Otel Değişiklik Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
5. **Günlük Giriş/Değişiklik Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
6. **In House List (Konaklayanlar Listesi)**'i çıktı olarak alınız.
7. **Geliş Voucher Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
8. **Otel Doluluk Oranı**'ni çıktı olarak alınız.
9. **Rezervasyon Forecast Raporu**'nu çıktı olarak alınız.
10. **Günlük Geliş Raporu**'nu çıktı olarak alınız.
11. **Geceleme Raporu**'nu çıktı olarak alınız.
12. **Stop Sale Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
13. **Free Sale Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
14. **Satışa Müsait Otel Tablosu**'nu çıktı olarak alınız.
15. **Paketli Müşteri Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
16. **Rezervasyon Opsiyon Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
17. **Ek Servis Rezervasyon Listesi**'ni çıktı olarak alınız.
18. **Rent A Car Rezervasyon Listesi**'ini çıktı olarak alınız.
19. İlgili otel, operasyon ve muhasebe birimlerine gönderilecek listeleri sırasıyla tasnif edip gönderiniz.
20. Listelerin birer örneğini dosyalayarak saklayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Rezervasyon Sonrası Alınan Liste ve Raporlar Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Paket program üzerinde <b>Otel/Ürün Rezervasyonu &gt; Raporlar</b> sekmesini seçti.		
2	<b>Otel Giriş/Çıkış Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
3	<b>Confirm List (Konfirme Listeleri)</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
4	<b>Otel Değişiklik Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
5	<b>Günlük Giriş/Değişiklik Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
6	<b>In House List (Konaklayanlar Listesi)</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
7	<b>Geliş Voucher Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
8	<b>Otel Doluluk Oranı</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
9	<b>Rezervasyon Forecast Raporu</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
10	<b>Günlük Geliş Raporu</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
11	<b>Geceleme Raporu</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
12	<b>Stop Sale Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
13	<b>Free Sale Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
14	<b>Satışa Müsait Otel Tablosu</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
15	<b>Paketli Müşteri Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
16	<b>Rezervasyon Opsiyon Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
17	<b>Ek Servis Rezervasyon Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
18	<b>Rent A Car Rezervasyon Listesi</b> sekmesini seçip yazıcıdan çıktısını aldı.		
19	<b>Rapor çıktılarını</b> otel, operasyon ve muhasebe birimlerine gönderilmek üzere tasnif etti.		
20	Listelerin birer örneğini saklanması için dosyaladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?**

- Çocuk ve genç işçiler, okula devam edenlerin okula devamları ile okuldaki başarılarına engel olmayacak, meslek seçimi için yapılacak hazırlıklara ya da Millî Eğitim Bakanlığı tarafından yeterliliği kabul edilen mesleki eğitime katılmasına engel olmayacak işlerde çalıştırılabilirler.
- İş yerinde çalıştırdığı işçileri koruma ve menfaatlerini gözetme yükümlülüğü işverene aittir. İşveren ayrıca çalışanlarının sağlığını ve iş güvenliğini sağlamak, bununla ilgili tedbirleri eksiksiz almakla yükümlüdür.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



- A) Aşağıdaki cümlelerde verilen bilgiler doğru ise parantez içine “D”, yanlış ise “Y” yazınız.
1. (....) **Voucher Listesi**, misafirleri operatör ve uçuş koduna göre ayırmak ve konaklama detaylarını takip etmek için kullanılır.
  2. (....) Belirli iki tarih aralığındaki rezervasyon opsiyon raporunu almak için **Rezervasyon Opsiyon Listesi** komutu kullanılır.
  3. (....) Belirli iki tarih aralığında satışa uygun olan otellerin listesini görmek için **Stop Sale Listesi** komutu kullanılır.
  4. (....) Otel sezon bilgilerinde girilen otellerin stop sale (satış durdurma) durumlarını görmek için **Stop Sale Listesi** komutu kullanılır.
  5. (....) Belirtilen iki tarih arasında otelde konaklayan misafirlerin listesini almak için **Raporlama** komutları kullanılır.
  6. (....) Tur operatörüne, bölgeye ya da otele bağlı olarak misafir sayılarını görmek için **Inhouse listesi** komutları kullanılır.
  7. (....) Ek servisi olan misafirlerin isimlerini listelemek için **Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Rent A Car Rezervasyon Listesi** komutları kullanılır.

B) Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

8. Rezervasyon elemanının gün içinde yaptığı tüm satışların alış, hizmet bedeli, ekstra hizmet bedeli ve satış tutarlarının modül bazlı raporuna ..... denir.
9. Tahsis edilen rezervasyonların iptali durumunda haber vermek için gereken gün sayısı, gruptaki **10** müşteriden az iptaller için ..... gündür.
10. En az ..... kişilik bir müşteri grubuna eşlik eden acente temsilcilerine (rehber, şoför, grup başkanı vb.) grubun kaldığı koşullarla bir kişilik ücretsiz konaklama verilebilir.
11. Acente sadece seyahat acentesinin otele gönderdiği ..... belgesinde belirttiği hizmetlerin bedelini ödemekle yükümlüdür.
12. Seyahat acentesine ödenecek komisyon oranı aksine bir anlaşma olmayan durumlarda ..... 'udur.
13. Müşterinin aynı seyahat sırasında otel içinde yer değiştirmesi veya aradaki süre **30** günden az olmak koşuluyla otelde aralıklı olarak kalması gibi durumlar ..... olarak kabul edilir.
14. Faturanın doğrudan müşteri tarafından ödenmesi durumunda, otelci fatura toplamı üzerinden acentenin komisyonunu belirler ve müşterinin ayrılışından itibaren ..... gün içinde acenteye öder.
15. İhbar süresi iptalin, grup üyelerinin **%50**'sini aşması hâlinde, giriş tarihinden ..... **gün**; grup üyelerinin **%50**'sinden az olması hâlinde ise ..... **gün** önce bildirilmesi gerekmektedir.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

C) Aşağıda verilen sorulardaki uygun seçeneği işaretleyerek yanıtlayınız.

16. Aşağıdakilerden hangisi münferit müşterilerin rezervasyonlarının iptali durumunda haber vermek için gereken doğru gün süresidir?

- A) 20                      B) 25                      C) 30                      D) 35                      E) 40

17. Aşağıdakilerden hangisi grup müşterilerin rezervasyonlarının tam iptali durumunda haber vermek için gereken doğru gün süresidir?

- A) 55                      B) 60                      C) 65                      D) 70                      E) 75

18. Aşağıdakilerden hangisi tahsis edilen rezervasyonların iptali durumunda grubun %50'sini aşan iptallerde haber vermek için gereken doğru gün süresidir?

- A) 40                      B) 45                      C) 50                      D) 55                      E) 60

19. Aşağıdakilerden hangisi Geliş Voucher Listesi alabilmek için seçilmesi gereken doğru sekmedir?

- A) Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Geliş Voucher Listesi  
 B) Geliş Voucher Listesi > Raporlar > Otel/Ürün Rezervasyonu  
 C) Raporlar > Otel/Ürün Rezervasyonu > Geliş Voucher Listesi  
 D) Geliş Voucher Listesi > Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar  
 E) Raporlar > Geliş Voucher Listesi > Otel/Ürün Rezervasyonu

20. Aşağıdakilerden hangisi Rezervasyon Forecast Raporu alabilmek için seçilmesi gereken doğru sekmedir?

- A) Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Geliş Voucher Listesi  
 B) Otel/Ürün Rezervasyonu > Raporlar > Rezervasyon Forecast Raporu  
 C) Raporlar > Rezervasyon Forecast Raporu > Otel/Ürün Rezervasyonu  
 D) Rezervasyon Forecast Raporu > Raporlar > Otel/Ürün Rezervasyonu  
 E) Otel/Ürün Rezervasyonu > Rezervasyon Forecast Raporu > Raporlar

# 3. ÖĞRENME BİRİMİ

# TEMEL MATEMATİK HESAPLAMALARI



## KONULAR

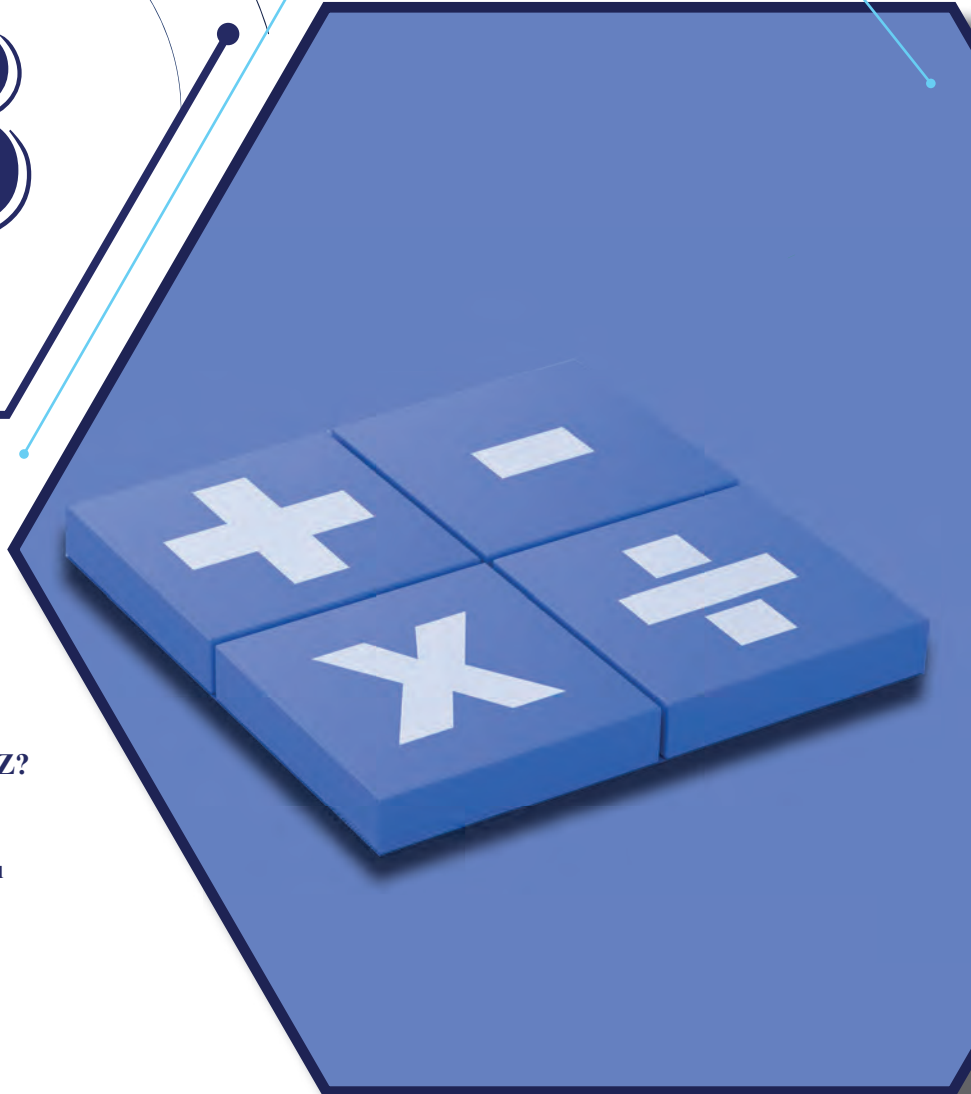
- 3.1. KOLAY HESAPLAMA TEKNİKLERİ
- 3.2. YÜZDE VE BİNDE HESAPLAMALARI
- 3.3. ORAN VE ORANTI HESAPLAMA

## TEMEL KAVRAMLAR

- ◇ Kolay bölme ve çarpma
- ◇ Hesap makinesi
- ◇ Yüzde hesaplamaları
- ◇ Binde hesaplamaları
- ◇ Oran
- ◇ Orantı

## NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- » Kolay hesaplama teknikleri
- » Yüzde ve binde hesapları
- » Oran ve orantı hesaplamaları



### 3.1. KOLAY HESAPLAMA TEKNİKLERİ

Günlük hayatta gerekli olan çözümlenme, akıl yürütme, iletişim kurma, genelleme, yaratıcı düşünme ve strateji geliştirme gibi bilişsel alanları geliştiren matematik biliminin öğrenilmesi kaçınılmazdır.

Matematik bilimi nefes alıp vermede, kalp atışlarında, alışverişte, iş hayatında kısacası yaşamın her anında insan yolculuğuna eşlik eder. Matematikle iç içe olan bir yaşamda ister istemez kısa yollar, basitleştirmeler ve kolaylıklar aranır. Zamandan tasarruf ederek doğru sonuca ulaşmak amacıyla kolay hesaplama tekniklerine başvurulur.

#### 3.1.1. Bölünebilme Kuralları

Bölme, bir değeri eşit parçalara ayırmak için kullanılan bir yöntemdir. Bölme işlemi “/”, “÷” veya “:” sembolleri ile gösterilmektedir. Bölme işleminde bir bölünen, bir bölen, bir bölüm ve bir kalan bulunmaktadır. Bölme, iki sayıdan birinin içinde diğerinden kaç tane olduğunu bulma işlemidir.

**10 İle Bölünebilme:** Bir sayıyı 10'a bölmek, bölünecek sayının sağından (birler basamağından) bir sıfır silmek ya da sağdan sola doğru virgülle bir basamak ayırmak demektir. Sayının 10 ile tam bölünebilmesi için birler basamağının 0 (sıfır) olması gerekir.



#### 1. ÖRNEK

Bölünecek sayının birler basamağı 0 (sıfır) ise 10 ile **kalansız** bölünür.

$$2.050 : 10 = ?$$

$$2.050 : 10 = 205$$



#### 2. ÖRNEK

Bölünecek sayının birler basamağı 0 (sıfır) değil ise 10 ile **kalanlı** bölünür.



Bir sayıyı 10'a bölmek demek bölünecek sayının sağından (birler basamağından) bir sıfır silmek ya da sağdan sola doğru virgülle bir basamak ayırmak demektir.

$$45.895 : 10 = ?$$

$$45.895 : 10 = 4.589,5$$

**100 İle Bölünebilme:** Bir sayıyı 100'e bölmek için bölünecek sayının sağından (birler ve onlar basamağından) iki sıfır silmek ya da sayının sağından soluna doğru virgülle iki basamak ayırmak gerekir. Sayının 100 ile tam bölünebilmesi için birler ve onlar basamağının 0 (sıfır) olması gerekir.



#### 3. ÖRNEK

Bölünecek sayının birler ve onlar basamağı 0 (sıfır) ise 100 ile **kalansız** bölünür.



Sayının 100 ile tam bölünebilmesi için birler ve onlar basamağının 0 (sıfır) olması gerekir.

$$52.500 : 100 = ?$$

$$52.500 : 100 = 525$$

#### 4. ÖRNEK

Bölünecek sayının birler ve onlar basamağı **0** (sıfır) değil ise **100** ile kalanlı bölünür.

! Bir sayıyı **100**'e bölmek için bölünecek sayının sağından (birler ve onlar basamağından) iki sıfır silmek ya da sayının sağından soluna doğru virgülle iki basamak ayırmak gerekir.

$$114.258 : 100 = ?$$

$$114.258 : 100 = 1.142,58$$

**0,1 İle Bölünebilme:** Bir sayıyı **0,1** (onda bir) sayısına bölmek için bölünecek sayının sağına bir sıfır eklemek gerekir çünkü **0,1** sayısı, **1**'in **10**'a bölünmesi anlamına gelir ( $0,1 = \frac{1}{10}$ ).

#### 5. ÖRNEK

! Bir sayıyı **0,1** (onda bir) sayısına bölmek için bölünecek sayının sağına bir sıfır eklemek gerekir.

$$44 : 0,1 = ?$$

$$44 : 0,1 = 440$$

**0,5 İle Bölünebilme:** Bir sayıyı **0,5** (onda beş) sayısına bölmek, bölünecek sayıyı **2** ile çarpmak demektir çünkü **0,5** bir bütünün yarısıdır ( $0,5 = \frac{1}{2}$ ).

#### 6. ÖRNEK

! Bir sayıyı **0,5** (onda beş) sayısına bölmek demek bölünecek sayıyı **2** ile çarpmak demektir.

$$812 : 0,5 = ?$$

$$812 : 0,5 = 812 \times 2 = 1624$$

**0,05 İle Bölünebilme:** Bir sayıyı **0,05** sayısına bölmek, bölünecek sayıyı **20** ile çarpmak demektir çünkü **0,05** sayısı ( $\frac{1}{20}$ )'ye eşittir ( $0,05 = \frac{1}{20}$ ).

#### 7. ÖRNEK

! Bir sayıyı **0,05** sayısına bölmek demek bölünecek sayıyı **20** ile çarpmak demektir.

$$61 : 0,05 = ?$$

$$61 : 0,05 = 61 \times 20 = 1.220$$

**0,25 İle Bölünebilme:** Bir sayıyı **0,25** (yüzde yirmi beş) sayısına bölmek, bölünecek sayıyı **4** ile çarpmak demektir çünkü **0,25** sayısı bir bütünün çeyreğidir ( $0,25 = \frac{1}{4}$ ).

**8. ÖRNEK**

Bir sayıyı **0,25** (yüzde yirmi beş) sayısına bölmek demek bölünecek sayıyı **4** ile çarpmak demektir.

$256 : 0,25 = ?$

$256 : 0,25 = 256 \times 4 = 1.024$

**1. UYGULAMA**

**Bölünebilme Kurallarını Uygulayarak Bölme İşlemi Yapma**

**Yönerge**

Bu uygulamada aşağıdaki bölme işlemlerini hesap makinesi kullanmadan, bölünebilme kurallarına uygun olarak yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

- Aşağıdaki işlemlerle ilgili bölünebilme kurallarını belirleyiniz.
- Belirlediğiniz kurallara göre hesap makinesi kullanmadan bölme işlemini yapınız.

- a)  $470 : 10 = \dots\dots\dots$   
 b)  $346 : 0,1 = \dots\dots\dots$   
 c)  $49 : 0,5 = \dots\dots\dots$   
 ç)  $1.245 : 0,25 = \dots\dots\dots$

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Bölünebilme Kurallarını Uygulayarak Bölme İşlemi Yapma Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	İşlemlerde kolay hesaplama teknikleri ve bölünebilme kurallarını dikkate aldı.		
2	Verilen işlemlerle ilgili uygun kural ve formülleri uyguladı.		
3	İşlemlerin sonuçlarını hesap makinesi kullanmadan buldu.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**Tam Bölünme Kuralları**

Bölme işleminde herhangi bir sayı başka bir sayıya bölündüğünde kalan **0** (sıfır) ise buna **kalansız bölme** ya da **tam bölünebilme** adı verilir. Tam bölünebilme kurallarının bazıları şunlardır:

**2 İle Bölünebilme:** Bir doğal sayının **2**'ye kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının son rakamının sıfır ya da çift sayı (**0, 2, 4, 6, 8**) olması gerekir. **120, 32, 2.018** sayıları çift sayı oldukları için **2** ile kalansız bölünebilir.

**9. ÖRNEK**



Bir doğal sayının 2'ye kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının son rakamının sıfır ya da çift sayı (0, 2, 4, 6, 8) olması gerekir.

$1.112 : 2 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$1.112 : 2 = 556$

**10. ÖRNEK**

145A sayısı 2 ile kalansız bölünebileceğine göre A yerine gelebilecek rakamlar nelerdir?

145A sayısı 2 ile kalansız bölünüyorsa A çift sayıdır ve  $A = 0, 2, 4, 6, 8$  herhangi biri olur.

A yerine 0 sayısını yazılırsa  $1.450 : 2 = 725$

A yerine 2 sayısını yazılırsa  $1.452 : 2 = 726$

A yerine 4 sayısını yazılırsa  $1.454 : 2 = 727$

A yerine 6 sayısını yazılırsa  $1.456 : 2 = 728$

A yerine 8 sayısını yazılırsa  $1.458 : 2 = 729$



“İnsanlar sayılar gibidir, insanın değeri ise o sayının içinde bulunduğu rakam ile ölçülür.”

Newton

**3 ile Bölünebilme:** Bir doğal sayının 3 ile kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının mutlak değerleri toplamının (sayıyı oluşturan rakamların toplamının) 3'e kalansız bölünmesi gerekir.

**11. ÖRNEK**

$1.362 : 3 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

1.362 sayısının mutlak değerleri toplamı  $(1 + 3 + 6 + 2)12$ 'dir ve 12 sayısı 3'e tam bölünür.

$12 : 3 = 4$  dolayısıyla  $1.362 : 3 = 454$

**12. ÖRNEK**

276A sayısı 3 ile kalansız bölünebiliyorsa A yerine gelebilecek rakamlar neler olabilir?

$2 + 7 + 6 + A = 15 + A$  sayısı 3'ün katı olmalı. A yerine 0, 3, 6, 9 yazılırsa bu sayının rakamları toplamı 3'ün katı olur.

Dolayısıyla A yerine yazılabilecek rakamlar 0, 3, 6, 9 sayılarından herhangi biri olmalıdır.

A yerine 0 sayısı yazılırsa  $2.760 : 3 = 930$  ( $2 + 7 + 6 + 0 = 15$ , 15 sayısı 3 sayısının 5 katıdır.)

A yerine 3 sayısı yazılırsa  $2.763 : 3 = 931$  ( $2 + 7 + 6 + 3 = 18$ , 18 sayısı 3 sayısının 6 katıdır.)

A yerine 6 sayısı yazılırsa  $2.766 : 3 = 932$  ( $2 + 7 + 6 + 6 = 21$ , 21 sayısı 3 sayısının 7 katıdır.)

A yerine 9 sayısı yazılırsa  $2.769 : 3 = 933$  ( $2 + 7 + 6 + 9 = 24$ , 24 sayısı 3 sayısının 8 katıdır.)

**4 İle Bölünebilme:** Bir doğal sayının 4'e kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının son iki rakamının 0 ya da 4'e bölünebilmesi gerekmektedir.

### 13. ÖRNEK

871A sayısı 4 ile kalansız bölünebiliyorsa A yerine gelebilecek rakamlar nelerdir?

871A sayısının 4 ile kalansız bölünebilmesi için A yerine 2 yazılırsa sayı 8.712 olur (Son iki rakam 12 ve 4 ile kalansız bölünebilir.).

$$8712 : 4 = 2.178$$

A yerine 6 yazılırsa sayı 8.716 olur (Son iki rakam 16 ve 4 ile kalansız bölünebilir.)

$$8.716 : 4 = 2.179$$

A yerine 4 yazılırsa sayı 8.714 olur (Son iki rakam 14 ve 4 ile kalansız bölünemez.)

$$8.714 : 4 = 2.178,5$$

A yerine 8 yazılırsa sayı 8.718 olur (Son iki rakam 18 ve 4 ile kalansız bölünemez.)

$$8.718 : 4 = 2.179,5$$

**5 İle Bölünebilme:** Bir doğal sayının 5 sayısına kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının son rakamının 0 ya da 5 olması gerekir.

### 14. ÖRNEK

$2.530 : 5 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

Örnekte verilen sayının (2.530) son rakamı 0 olduğu için sayı 5 sayısına tam bölünür.

$$2.530 : 5 = 506$$

### 15. ÖRNEK

$2.014 : 5 = ?$

Örnekte verilen sayının (2.014) son rakamı 0 veya 5 olmadığı için sayı 5 sayısına tam bölünmez.

$$2.014 : 5 = 402,8$$

**6 ile Bölünebilme:** Bir doğal sayının 6 sayısına kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının hem 2'ye hem de 3'e kalansız bölünmesi gerekir yani rakamları toplamı 3'ün katı olan çift sayılar 6'ya tam bölünebilir.



### 16. ÖRNEK

$510 : 6 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

510 sayısı 2 sayısına kalansız bölünebilir mi?

$$510 : 2 = 255 \quad \checkmark$$

510 sayısı 3 sayısına kalansız bölünebilir mi?

$$510 : 3 = 170 \quad \checkmark$$

510 sayısının rakamları toplamı 3 sayısının katlarından biri mi?

$$5 + 1 + 0 = 6 \text{ (6 sayısı 3'ün iki katıdır.)} \quad \checkmark$$

Son olarak 510 çift sayıdır ve 6 sayısı ile kalansız bölünür.

$$510 : 6 = 85 \quad \checkmark$$



### 17. ÖRNEK

$285 : 6 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

285 sayısı 2 sayısına kalansız bölünebilir mi?

$$285 : 2 = 142,5 \quad \boxtimes$$

285 sayısı 3 sayısına kalansız bölünebilir mi?

$$285 : 3 = 95 \quad \checkmark$$

285 sayısının rakamları toplamı 3 sayısının katlarından biri mi?

$$2 + 8 + 5 = 15 \text{ (15 sayısı 3 sayısının 5 katıdır.)} \quad \checkmark$$

Son olarak 285 çift sayı değildir.

$$285 : 6 = 47,5 \quad \boxtimes$$

Sonuç olarak 285 sayısı 3'e kalansız bölünebildiği ve rakamları toplamı 3 sayısının katlarından biri olduğu hâlde diğer kurallara uymadığı için 6 sayısına tam bölünmemektedir.

### 18. ÖRNEK

$724 : 6 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

724 sayısı 2 sayısına kalansız bölünebilir mi?

$$724 : 2 = 362 \quad \checkmark$$

724 sayısı 3 sayısına kalansız bölünebilir mi?

$$724 : 3 = 241,33 \quad \times$$

724 sayısının rakamları toplamı 3 sayısının katlarından biri mi?

$$7 + 2 + 4 = 13 \quad (\text{13 sayısı 3 sayısının katlarından değildir})$$

Son olarak 724 çift sayıdır.  $\checkmark$

Sonuç olarak 724 sayısı 2'ye kalansız bölünebildiği ve çift sayı olmasına rağmen 3'e kalansız bölünemediği ve rakamları toplamı 3 sayısının katı olmadığı için **6 sayısına tam bölünmemektedir.**

**7 İle Bölünebilme:** Bir doğal sayının 7 sayısına kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının 7'ye ve katlarına bölünebilmesi gerekir. Bir başka yöntem ise şudur: Sayının son rakamı 2 ile çarpılır ve elde edilen sayı ilk sayının son rakamı hariçindeki rakamların oluşturduğu sayıdan çıkarılır. Çıkan sayı 7'nin katı veya 0 ise bu sayı da 7'ye tam bölünüyor demektir.

### 19. ÖRNEK

$545 : 7 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

#### 1. Yöntem

545 sayısı 7 ile kalansız bölünemez çünkü 545 sayısı 7 ve 7'nin katlarından biri değildir ( $545 : 7 = 106,4$ ).

#### 2. Yöntem

Sayının son rakamı 2 ile çarpılır ( $5 \times 2 = 10$ ).

Elde edilen sayı ilk sayının son rakamı dışındaki rakamların oluşturduğu sayıdan çıkarılır ( $54 - 10 = 44$ ).

Çıkan sayı 7'nin katı veya 0 ise bu sayı da 7'ye tam bölünüyor demektir ( $44$  sayısı 7'nin katlarından değildir).

**8 İle Bölünebilme:** Bir doğal sayının 8 sayısına kalansız bölünebilmesi için bölünecek sayının 8'e ve katlarına bölünebilmesi gerekir. 8'in katları: 008, 016, 024, ..... 072, 080, 088, ..... 520, 528, ..... 984, 992...

Bölünecek sayı 4 veya daha fazla rakamdan oluşuyorsa ve son üç basamağın oluşturduğu sayılar 8'e bölünebiliyorsa bu sayı da 8'e kalansız bölünebilir."

### 20. ÖRNEK


$88 : 8 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

88 sayısı 8'e kalansız bölünür çünkü 88 sayısı 8'in 11 katıdır.

$$88 : 8 = 11$$

 21. ÖRNEK

$69.776 : 8 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.


 Bölünecek sayı 4 veya daha fazla rakamdan oluşuyorsa, son üç basamağın oluşturduğu sayılar 8'e bölünebiliyorsa, bu sayı 8'e kalansız bölünebilir.


69.776 sayısının son üç basamağındaki rakamlar 776'dır.

776 sayısı 8 sayısına tam bölünür ( $776 : 8 = 97$ ).

Dolayısıyla 69.776 sayısı 8'e bölünebilir ( $69.776 : 8 = 8722$ ).

**9 İle Bölünebilme:** Bir doğal sayının rakamları toplamı 9 veya 9'un katları ise bu sayı 9 ile kalansız (tam) bölünebilir.

 22. ÖRNEK

 İki ya da daha fazla basamaklı herhangi bir sayının tüm rakamlarının toplamı 9'un katı ise bu doğal sayı 9'a kalansız bölünebilmektedir."

$5.436 : 9 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

5.436 sayısı 9 ile tam bölünebilir çünkü bu sayının rakamları toplamı  $5 + 4 + 3 + 6 = 18$ 'dir ve 9'un katıdır.

$$18 : 9 = 2$$

$$5436 : 9 = 604$$



2. UYGULAMA

**Bölünebilme Kurallarını Uygulayarak Bölme İşlemi Yapma**

**Yönerge**

Bu uygulamada aşağıdaki bölme işlemlerini hesap makinesi kullanmadan, kolay hesaplama tekniklerine ve **tam bölünebilme kurallarına** uygun olarak yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Uygulamada verilen sorularla ilgili **tam bölünebilme kuralını** belirleyiniz.
2. Belirlediğiniz **tam bölünebilme kuralına** göre ve hesap makinesi kullanmadan bölme işlemini yapınız.

a) 850A sayısının 2'ye tam bölünebilmesi için A yerine hangi rakamlar yazılabilir?

.....

b) 2.569 sayısının 3'e tam bölünüp bölünemeyeceğini bulunuz.

.....

3. 632A5 sayısının 3'e tam bölünebilmesi için A yerine hangi rakamlar yazılabilir?

4. 256.200 sayısının 4'e tam bölünüp bölünemeyeceğini bulunuz.

5. 1.266 sayısının 4'e tam bölünüp bölünemeyeceğini bulunuz.

6. 1425A sayısının 5'e tam bölünebilmesi için A yerine hangi rakamlar yazılabilir?

7. 732 sayısının 6'ya tam bölünüp bölünemeyeceğini bulunuz.

8. 357 sayısının 7'ye tam bölünüp bölünemeyeceğini bulunuz.

9. 62.358 sayısının 8'e tam bölünüp bölünemeyeceğini bulunuz.

10. 4518A sayısının 8'e tam bölünebilmesi için A yerine hangi rakamlar yazılabilir?

11. 18A sayısının 9'a tam bölünebilmesi için A yerine hangi rakamlar yazılabilir?

12. 6.354 sayısının 9'a tam bölünüp bölünemeyeceğini bulunuz.

13. 10 kişilik bir sınıfta 8 öğrenci Çanakkale'ye 3 günlük gezi düzenlemek istiyorlar. Gezinin toplam maliyeti 842A TL'dir ancak maddi imkânsızlıklar nedeniyle 2 öğrenci geziye katılamayacaktır. Organizasyonu yapan öğrenciler 2 arkadaşlarının da geziye katılmalarını sağlamak için onların masraflarının diğer 8 kişi tarafından karşılanması önerisini arkadaşlarına iletirler. Öneri bütün öğrenciler tarafından kabul edilir. Kişi başına düşen masraflar hesaplandığında bir kişinin ödeyeceği miktar 842A rakamına tam bölünebildiğine göre A yerine hangi sayı gelmelidir?

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Bölünebilme Kurallarını Uygulayarak Bölme İşlemi Yapma Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen işlemleri kolay hesaplama tekniklerine ve tam bölünebilme kurallarına dikkat ederek yaptı.		
2	Verilen işlemlerle ilgili uygun kural ve formülleri uyguladı.		
3	İşlemlerin sonuçlarını hesap makinesi kullanmadan buldu.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 3.1.2. Çarpma Kolaylıkları

Çarpma, temel aritmetik işlemlerden biridir. Sayılarda çarpma, çarpılan sayının çarpan sayı kadar adedinin toplamının alınması işlemidir (Tablo 3.1).

Tablo 3.1: Çarpma İşlemi

Kural: Çarpma, çarpılan sayının çarpan sayı kadar adedinin toplamının alınması işlemidir.	
$20 \times 5 = ?$	
Çarpılan sayı	20
Çarpan Sayı Adedi	5
$20 + 20 + 20 + 20 + 20$	100
$20 \times 5$	100

**10 ile Çarpma:** Bir sayıyı 10 ile çarpmak, sayının sağına bir sıfır eklemek demektir.

#### ? 23. ÖRNEK

$7.123 \times 10 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$$7.123 \times 10 = 71230$$

- Bir sayının **100**, **1.000**, **10.000**, vb. sayılar ile çarpımında da aynı kural geçerlidir bir başka deyişle bir sayıyı **100** ile çarpmak sayının sağına iki sıfır, **1.000** ile çarpmak sayının sağına üç sıfır, **10.000** ile çarpmak sayının sağına dört sıfır eklemek demektir.
- Ondalık bir sayının **10** ile çarpılması durumunda ondalıklı sayıdaki virgöl sağına doğru bir basamak kaydırılır.

#### ? 24. ÖRNEK



Virgöl sağına doğru bir basamak kaydırılır.

$1.450,27 \times 10 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$$1.450,27 \times 10 = 14.502,7$$

**0,1 ile Çarpma:** Bir sayıyı **0,1** (onda bir) ile çarpmak için sayının sağından (birler basamağından) bir sıfır silmek ya da çarpılan sayının sağından sola doğru bir basamak virgülle ayırmak gerekir.

#### ? 25. ÖRNEK



Bir sayıyı **0,1** (onda bir) ile çarpmak için çarpılan sayının sağından sola doğru bir basamak virgülle ayırmak gerekir.

$258 \times 0,1 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$$258 \times 0,1 = 25,8$$

### 26. ÖRNEK

! Bir sayıyı **0,1** (onda bir) ile çarpmak için sayının sağından (birler basamağından) bir sıfır silmek gerekir.

$2.590 \times 0,1 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$$2.590 \times 0,1 = 259$$

Bir sayının **0,001**, **0,0001**, ... , sayıları ile çarpımında da aynı kural uygulanır yani bir sayıyı **0,001**, sayısını ile çarpmak için çarpılan sayının sağından sola doğru iki basamak, **0,0001** sayısını ile çarpmak için çarpılan sayının sağından sola doğru üç basamak virgülle ayırmak gerekir.

**0,5 İle Çarpma:** Bir sayıyı **0,5** sayısını ile çarpmak demek çarpılacak sayıyı **2**'ye bölmek demektir.

### 27. ÖRNEK

$860 \times 0,5 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$$860 \times 0,5 = 860 : 2 = 430$$

### 28. ÖRNEK

$100 \times 0,5 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$$100 \times 0,5 = 100 : 2 = 50$$

Bir sayının **0,05**, **0,005**, ... , sayıları ile çarpımında da aynı kural uygulanır yani bir sayıyı **0,05** sayısını ile çarpmak için çarpılan sayının **20**'ye, bir sayıyı **0,005** sayısını ile çarpmak için çarpılan sayının **200**'e bölünmesi gerekir.

**0,25 İle Çarpma:** Bir sayıyı **0,25** (yüzde yirmi beş) sayısını ile çarpmak için çarpılacak sayıyı **4**'e bölmek gerekir.

### 29. ÖRNEK

$6.480 \times 0,25 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$$6.480 \times 0,25 = 6.480 : 4 = 1.620$$

### 30. ÖRNEK

$7.595 \times 0,25 = ?$  işleminin sonucunu bulunuz.

$$7.595 \times 0,25 = 7.595 : 4 = 1.898,75$$

Bir sayının **0,025**, **0,0025**, ... , sayıları ile çarpımında da aynı kural uygulanır yani bir sayıyı **0,025** sayısını ile çarpmak için çarpılan sayının **40**'a, bir sayıyı **0,0025** sayısını ile çarpmak için çarpılan sayının **400**'e bölünmesi gerekir.



## 3. UYGULAMA

## Çarpma Kolaylıkları Kurallarını Uygulayarak Çarpma İşlemi Yapma

## Yönerge

Bu uygulamada aşağıdaki çarpma işlemlerini hesap makinesi kullanmadan, kolay hesaplama tekniklerine ve çarpma kolaylıkları kuralına göre yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Uygulamada verilen sorularla ilgili çarpma kolaylıkları kuralını belirleyiniz.
2. Belirlediğiniz kurala göre hesap makinesi kullanmadan çarpma işlemini yapınız.

- a)  $24.515 \times 10 =$  .....
- b)  $10,10 \times 100 =$  .....
- c)  $30,5 \times 1.000 =$  .....
- ç)  $600 \times 0,1 =$  .....
- d)  $12.000 \times 0,01 =$  .....
- e)  $10.000 \times 0,001 =$  .....
- f)  $4.586 \times 0,5 =$  .....
- g)  $23.000 \times 0,05 =$  .....
- ğ)  $88 \times 0,25 =$  .....

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Çarpma Kolaylıkları Kurallarını Uygulayarak Çarpma İşlemi Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen işlemleri kolay hesaplama tekniklerine ve çarpma kolaylıkları kuralına uygun olarak yaptı.		
2	Verilen işlemlerle ilgili uygun kural ve formülleri uyguladı.		
3	İşlemlerin sonuçlarını hesap makinesi kullanılmadan buldu.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 3.1.3. Sağlamalar

Bir problemin çözümünü veya bir hesaplamanın doğruluğunu denetlemek için yapılan kontrol işlemine, el ile yapılan çarpma ve bölme işlemlerinin doğruluğunu saptamaya yarayan işleme **sağlama** denir.

**Toplama İşleminde Sağlama:** Toplama işlemi önce yukarıdan aşağıya doğru sonra da aşağıdan yukarıya doğru yapılır. Toplama işleminin doğruluğunu kontrol etmek için yapılan işleme **toplama işleminin sağlaması** denir.

#### 31. ÖRNEK

$\begin{array}{r} 54.850 \\ 2.584 \\ + 632 \\ \hline 58.066 \end{array}$	$\left. \begin{array}{l} \\ \\ \\ \end{array} \right\}$	Yukarıdan aşağıya doğru toplama işlemi	$\begin{array}{r} 632 \\ 2.584 \\ + 54.850 \\ \hline 58.066 \end{array}$	$\left. \begin{array}{l} \\ \\ \\ \end{array} \right\}$	Aşağıdan yukarıya doğru toplama işlemi
--	---	--	--	---	---

**Çıkarma İşleminde Sağlama:** Çıkarma işleminde çıkan ile farkın toplamı, eksileni verir.

#### 32. ÖRNEK

<u>ÇIKARMA İŞLEMİ</u>	}	<u>SAĞLAMA</u>
Eksilen      42.520		Çıkan            10.253
- Çıkan        10.253		+ Fark           32.267
Fark            32.267		Eksilen        42.520

**Çarpma İşleminde Sağlama:** Çarpma işleminde sağlama, çarpımın çarpanlardan birine bölünmesi suretiyle yapılır.

#### 33. ÖRNEK

<u>ÇARPMA İŞLEMİ</u>	<u>SAĞLAMA</u>
1. Çarpan      81	$729 : 9 = 81$ veya $729 : 81 = 9$
× 2. Çarpan    × 9	
Çarpım        729	

**Bölme İşleminde Sağlama:** Bir bölme işleminde; bölünen, bölen, bölüm ve kalan olmak üzere dört kısım bulunmaktadır. Kalansız bölme işleminde bölüneni bulmak için bölenle bölüm çarpılır. Kalanlı bölme işlemlerinde ise bölen ile bölüm çarpılarak kalan eklenir.

$\begin{array}{r} \text{Bölünen} \\ \hline \text{Bölen} \\ \hline \text{Bölüm} \\ \hline \text{Kalan} \end{array}$	$\left. \begin{array}{l} \\ \\ \\ \end{array} \right\}$	Bölme işleminin sağlaması = (Bölen x Bölüm) + Kalan = Bölünen
--	---	---

**34. ÖRNEK**

658 : 71 = ? (Kalanlı Bölme İşleminin Sağlaması)

$$\begin{array}{r|l} 658 & 71 \\ -639 & 9 \\ \hline 19 & \end{array} \quad \left. \vphantom{\begin{array}{r|l} 658 & 71 \\ -639 & 9 \\ \hline 19 & \end{array}} \right\} (71 \times 9) + 19 = 639 + 19 = 658$$

**35. ÖRNEK**

550 : 10 = ? (Kalansız Bölme İşleminin Sağlaması)

$$\begin{array}{r|l} 550 & 10 \\ -50 & 55 \\ \hline 50 & \\ -50 & \\ \hline 00 & \end{array} \quad \left. \vphantom{\begin{array}{r|l} 550 & 10 \\ -50 & 55 \\ \hline 50 & \\ -50 & \\ \hline 00 & \end{array}} \right\} (10 \times 55) + 0 = 550$$

**4. UYGULAMA**

**Sağlama Kurallarını Uygulayarak Çarpma ve Bölme İşlemlerinin Sonuçlarını Hesaplama**

**Yönerge**

Bu uygulamada aşağıdaki çarpma ve bölme işlemlerinin sonuçlarının sağlamasını hesap makinesi kullanmadan çarpma ve bölmede sağlama kurallarına göre yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Uygulamada verilen sorularla ilgili çarpma ve bölme işlemlerini hesap makinesi kullanmadan yapınız.
2. Elde ettiğiniz sonuçların sağlamalarını belirlediğiniz kurala göre yapınız.

- a)  $36 \times 25 =$  .....
- b)  $841 \times 13 =$  .....
- c)  $10.254 \times 101 =$  .....
- ç)  $561 : 12 =$  .....
- d)  $69.585 : 7 =$  .....
- e)  $40.250 : 1001 =$  .....

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Sağlama Kurallarını Uygulayarak Çarpma ve Bölme İşlemlerinin Sonuçlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilem işlemler kolay hesaplama tekniklerine, bölme ve çarpma kolaylıkları kurallarına dikkat ederek yaptı.		
2	Verilen işlemlerle ilgili doğru kuralları kullandı.		
3	İşlemlerin sonuçlarının sağlamalarını hesap makinesi kullanmadan yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 3.1.4. Hesap Makinesi

Hesap makinesi, ortaya çıktığı dönemde sadece dört işlemi (toplama, çıkarma, bölme ve çarpma) hesaplayacak şekilde tasarlanmıştır. Günümüzde ise pek çok işlemi kolayca hesaplayabilecek şekilde geliştirilmiştir (Görsel 3.1).



**Görsel 3.1: Hesap makinesi**

Hesap makinelerinin; elektronik, standart ve bilimsel hesap makineleri olmak üzere üç çeşidi bulunur.

- **Elektronik Hesap Makineleri:** Ticari hayatta sıkça kullanılan hesaplama şekillerine uygun olarak üretilen hesap makineleridir. Elektronik hesap makineleri hem geniş işlem kapasitesine hem de elde taşınabilme özelliğine sahiptir. Ebatları küçük olduğu için **cep hesap makinesi** olarak adlandırılmaktadır.
- **Standart Hesap Makineleri:** Dört işlem (toplama, çıkarma, çarpma, bölme), yüzde hesaplamaları ve bazı basit matematiksel işlemlerde kullanılan aletlerdir. Bunlar, elektronik hesap makinelerinden daha büyük oldukları için sabit bir (ev, ofis, iş yeri vb.) yerde kullanılır.
- **Bilimsel Hesap Makineleri:** Elektronik ve standart hesap makinelerine oranla daha karmaşık olan, bilimsel hesaplamalarda kullanılan hesap makineleridir. Bilimsel hesap makinelerinde ekran genişliği genellikle iki satırdır ancak günümüzde üç ve daha fazla satır genişliğine sahip modeller de geliştirilmiştir. İyi bir bilimsel hesap makinesinde ortalama **16** basamaklı dâhilî hesaplama özelliği ve yaklaşık **250** fonksiyon vardır (Tablo 3.2).

Tablo 3.2: Bilimsel Hesap Makinesi Fonksiyonları

SEMBOL	İŞLEV
x	Çarpma
-	Çıkarma
+	Toplama
/	Bölme
=	Eşittir
%	Girilen sayıya yüzdelik değer verir.
+ / -	Bir sayıyı pozitif veya negatif yapar.
M+	Ekrandaki sonucu veya sayıyı hafızaya alır.
M-	Hafızaya alınmış sonucu veya sayıyı siler.
MRC	Hafızaya alınmış sonucu veya sayıyı görüntüler.
C	Yapılan işlemleri siler.
CE	Yalnızca son girilen değeri siler.
ON	Cihazı çalıştırır.
OFF	Cihazı kapatır.
GT	Genel toplam (grand total).
AC	Cihazı açar veya yapılan işlemleri siler.

Hemen hemen bütün hesap makinelerinde bulunan ancak çok az kişi tarafından kullanılabilen bazı fonksiyonlar şunlardır:

#### M+ ve MR Fonksiyonlarının Kullanımı

**M+** tuşuna basıldığında ekranda yer alan sayı hesap makinesinin hafızasına alınır. Ekranda M harfi çıkar. Devamında yapılan hesaplama işlemlerinin sonucu M+ tuşuyla hafızaya kaydedilen sayı ile toplanır. MR tuşuna basıldığında hesap makinesinin belleğine kaydedilen toplam sonuca ulaşılır.

#### Hesap Makinesiyle Yüzde (%) Hesaplama

Yüzde hesaplamanın çeşitli yöntemleri vardır. Yeni nesil hesap makinelerinde yüzde hesaplayabilmek için kısa yol tuşları bulunmaktadır.



### 36. ÖRNEK

200 sayısının %18'ini hesap makinesiyle hesaplayınız.

- » Hesap makinesine 200 sayısı yazılır.
- »  tuşuna basılır.
- » Hesap makinesine 18 sayısı yazılır.
- »  tuşuna basılır. Sonuç 36 çıkacaktır.



**37. ÖRNEK**


250 TL'lik bir ürünün fiyatında %10 indirim yapılmıştır. Ürünün indirimli fiyatını hesaplayınız.

- » Hesap makinesine 250 sayısı yazılır.
- »  tuşuna basılır.
- » Hesap makinesine 10 sayısı yazılır.
- »  tuşuna basılır. Sonuç 225 çıkacaktır. Bazı hesap makinelerinde bu fonksiyon yok ise “%” tuşundan sonra “=” tuşuna basılması gerekir.

**38. ÖRNEK**

1.250 TL maliyeti olan bir cep telefonu %20 kârla satılmıştır. Satış fiyatını hesaplayınız.

- » Hesap makinesine 1.250 sayısı yazılır.
- »  tuşuna basılır.
- » Hesap makinesine 20 sayısı yazılır.
- »  tuşuna basılır. Sonuç 1.500 çıkacaktır. Bazı hesap makinelerinde bu fonksiyon yok ise “%” tuşundan sonra “=” tuşuna basılması gerekir.

 Hesap makinesinde işlem yaparken işlem yapılacak sayılar çok sıfırlı ise sıfırlar yazılmadan işlem yapıp çıkan sonuca yazılmayan sıfır sayısı kadar sıfır eklenir.

**39. ÖRNEK**

6.700 x 8.900 işlemi hesap makinesine yazılırken 67 x 89 şeklinde yazılır ve çıkan sonuca (5.963) 4 sıfır eklenir (59.630.000).

 **5. UYGULAMA**

**Hesap Makinesi Kullanarak İşlem Yapma**

**Yönerge**

Bu uygulamada aşağıdaki toplama, çarpma, bölme ve yüzde işareti kullanma işlemlerini kurallara göre hesap makinesiyle yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Uygulamada verilen sorularla ilgili işlemleri hesap makinesi kullanarak yapınız.
2. Yüzde fonksiyonunu işlem sırasına dikkat ederek ve hesap makinesi kullanarak hesaplayınız.
  - a)  $63.210 \times 0,1 = \dots\dots\dots$
  - b)  $58.460 : 0,25 = \dots\dots\dots$
  - c) Fiyatı 5.200 TL olan bir ürün %30 indirimle satılmıştır. İndirim tutarını ve indirimli satış fiyatını hesaplayınız.

- ç) Fiyatı 3.250 TL olan bir masaüstü bilgisayar %10 kârla satılmıştır. Kâr miktarını ve satış fiyatını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Hesap Makinesi Kullanarak İşlem Yapma Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen işlemleri kurallara uygun olarak çözdü.		
2	Verilen yüzde fonksiyonu işlemleri ile ilgili doğru kuralları kullandı.		
3	İşlemleri hesap makinesi kullanarak yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 3.2. YÜZDE VE BİNDE HESAPLAMALARI

Yüzde ve binde kavramları iş ve ticaret hayatında bazı sayısal değerlerin karşılaştırılmasında kullanılır. Bu değerler karşılaştırılırken yüz sayısı ya da bin sayısı temel olarak alınır ve gerekli işlemler yapılır. Yüzde “%” şeklinde, binde ise “‰” şeklinde gösterilir.

$$\text{Yüzde} = \frac{1}{100} \quad \text{Binde} = \frac{1}{1000} \text{ olarak ifade edilebilir.}$$



#### 40. ÖRNEK

$$\%3 = \frac{3}{100} \text{ veya } \%45 = \frac{45}{100}$$

$$\text{‰} = 13 \frac{13}{1000} \text{ veya } \text{‰} = 36 \frac{36}{1000}$$

#### 3.2.1. Yüzde ve Binde Hesaplarında Kullanılan Simgeler

Yüzde ve binde hesaplamalarında kullanılan simgeler şunlardır:

**Temel sayı** = S bazı yerlerde A harfi ile de gösterilebilir.

**Yüzde payı** = P bazı yerlerde Y harfi ile de gösterilebilir.

**Yüzde tutarı** = T harfi ile gösterilir.



#### FORMÜL

$$T = \frac{S \times P}{100}$$

##### 3.2.1.1. Basit Yüzde Hesaplamaları

Basit yüzde hesaplamaları belirli bir tutar üzerinden indirim, vergi, zam gibi problemlerin hesaplanması için kullanılır.

##### Yüzde Tutarının (T) Hesaplanması

Yüz sayısı esas alınarak belirlenen tutarın hesaplanmasıdır.

**41. ÖRNEK**

Bir balıkçı, kilosunu 80 TL'ye sattığı balıklarda %20 indirim yapmıştır. İndirim tutarını hesaplayınız.

**Orantıyla Hesaplama**

100 TL'de  $\swarrow$   $\nearrow$  20 TL indirim yapılmış ise  
 80 TL'de  $\swarrow$   $\nearrow$  X TL indirim yapılır.

$$X = \frac{80 \times 20}{100} = 16 \text{ TL indirim yapılmış olur.}$$

**Formülle Hesaplama**

S = 80 TL                      P = %20                      T = ?

$$T = \frac{S \times P}{100} = \frac{80 \times 20}{100} = 16 \text{ TL}$$

**42. ÖRNEK**

Bir öğrenci, 540 sayfalık defterinin %80'ini kullanmıştır. Bu defterin kullanılmayan sayfa sayısını bulunuz.

**Orantıyla Hesaplama**

Defterin %80'i kullanıldığına göre %100 - %80 = %20'si kullanılmamıştır. Bu durumda;

100 sayfanın  $\swarrow$   $\nearrow$  20 sayfası kullanılmamışsa  
 540 sayfanın  $\swarrow$   $\nearrow$  X sayfası kullanılmamıştır.

$$X = \frac{540 \times 20}{100} = 108 \text{ sayfası kullanılmamıştır.}$$

**Formülle Hesaplama**

S = 540 sayfa                      P = %100 - %80 = %20                      T = ?

$$T = \frac{S \times P}{100} = \frac{540 \times 20}{100} = 108 \text{ sayfası kullanılmamıştır.}$$

**6. UYGULAMA**

**Yüzde ve Binde Kurallarına Göre Yüzde Tutarının Hesaplanması**

**Yönerge**

Bu uygulamada basit yüzde hesaplamaları işlemlerinden yüzde tutarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

### İşlem Basamakları

- Uygulamada verilen sorularla ilgili işlemleri orantı yöntemini kullanarak yapınız.
  - Uygulamada verilen sorularla ilgili işlemleri formül yöntemini kullanarak yapınız.
- Bir manav, kilosunu 10 TL'ye sattığı patateslerde kilogram başına %10 indirim yapmıştır. İndirim tutarını hesaplayınız.
  - Bir öğrenci, 620 sayfalık kitabın %60'ını okuduğuna göre kitabın kaç sayfasının henüz okumadığını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Yüzde ve Binde Kurallarına Göre Yüzde Tutarının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen yüzde tutarının hesaplanması işlemini, orantı yöntemini kullanarak yaptı.		
2	Verilen yüzde tutarının hesaplanması işlemi için uygun formülü seçti.		
3	Verilen yüzde tutarının hesaplanması işlemini formül kullanarak yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### Yüzde Payının (P) Hesaplanması

Yüz sayısı esas alınarak belirlenen oranın hesaplanmasıdır.



#### FORMÜL

$$P = \frac{T \times 100}{S}$$



#### 43. ÖRNEK

Bir kitapçı, tanesini 80 TL'ye sattığı sözlüklerde 20 TL indirim yapmıştır. Buna göre kitapçı, yüzde kaç indirim yapmıştır?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{l} 80 \text{ TL'de} \quad \swarrow \quad \searrow \quad 20 \text{ TL indirim yapmışsa} \\ 100 \text{ TL'de} \quad \swarrow \quad \searrow \quad X \text{ indirim yapmış olur.} \end{array}$$


---


$$X = \frac{100 \times 20}{80} = \%25 \text{ indirim yapmış olur.}$$

#### Formülle Hesaplama

$$S = 80 \text{ TL} \quad P = ? \quad T = 20$$

$$P = \frac{T \times 100}{S} = \frac{20 \times 100}{80} = \%25$$



#### 44. ÖRNEK

Bir yıllığına bankaya yatırılan 17.000 TL, yıl sonunda 22.100 TL'ye yükselmiştir. Bankanın uyguladığı faiz oranını hesaplayınız.

#### Orantıyla Hesaplama

$$22.100 - 17.000 = 5.100 \text{ TL faiz miktarı}$$

17.000 TL bir yılda  $\rightarrow$  5.100 TL faiz getirirse  
 100 TL  $\rightarrow$  X faiz getirir.

$$X = \frac{5.100 \times 100}{17.000} = \%30$$

#### Formülle Hesaplama

$$S = 17.000 \text{ TL} \quad P = ? \quad T = 22.100 - 17.000 = 5.100 \text{ TL}$$

$$P = \frac{T \times 100}{S} = \frac{5.100 \times 100}{17.000} = \%30$$



#### 7. UYGULAMA

### Yüzde ve Binde Kurallarına Göre Yüzde Payının Hesaplanması

#### Yönerge

Bu uygulamada basit yüzde hesaplamaları işlemlerinden yüzde payını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Uygulamada verilen sorularla ilgili işlemleri orantı yöntemini kullanarak yapınız.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili işlemleri formül yöntemini kullanarak yapınız.
  - a) Bir kitapçı, tanesini 30 TL'ye sattığı soru kitapçıklarından 10 adet alana 40 TL indirim yapmaktadır. Soru kitapçıklarından 30 tane alan bir öğrencinin elde ettiği indirim oranını hesaplayınız.
  - b) Bir yıllığına bankaya yatırılan 117.000 TL, yıl sonunda 187.200 TL'ye yükselmiştir. Bankanın uyguladığı faiz oranını hesaplayınız.
  - c) Bir vatandaş 300.000 TL'ye aldığı ev için tapuya 6.000 TL tapu harcı, vergi dairesine 30.000 TL emlak alım vergisi yatıracaktır. Yatıracağı tapu harcı ve emlak alım vergisinin oranı % kaçtır?
  - ç) Topladığı 8.500 TL bayram harçlığı ile dizüstü bilgisayar satın almak isteyen bir çocuk, ürünün fiyatının 12.500 TL olduğunu görünce satıcıdan indirim yapmasını istemiştir. Çocuğun ürünü satın alabilmesi için satıcının % kaç indirim yapması gerektiğini hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yüzde ve Binde Kurallarına Göre Yüzde Payının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen yüzde payının hesaplanması işlemini, kurallara dikkat ederek orantı yöntemiyle çözdü.		
2	Verilen yüzde payının hesaplanması işlemi için doğru formülü seçti.		
3	Verilen yüzde payının hesaplanması işlemini, kurallara uygun formüller kullanarak yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**Temel Sayının Hesaplanması**

Değerlendirmede esas olarak alınan **100** sayısının karşılığı olan değer hesaplanmalıdır.



**FORMÜL**

$$S = \frac{T \times 100}{P}$$



**45. ÖRNEK**

Bir ürün, satış fiyatı üzerinden **%22** indirim yapılarak satılmıştır. İndirim miktarı **66 TL** olduğuna göre bu ürünün indirimden önceki satış fiyatını hesaplayınız.

**Orantıyla Hesaplama**

$$\begin{array}{ccc} 100' \text{ de} & \leftarrow & 22 \text{ indirim yapılmışsa} \\ X & \leftarrow & 66 \text{ TL' de} \end{array}$$

$$X = \frac{66 \times 100}{22} = 300$$

**Formülle Hesaplama**

**S = ?**                      **P = 22**                      **T = 66 TL**

$$S = \frac{T \times 100}{P} = \frac{66 \times 100}{22} = 300 \text{ TL}$$

**BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?**

İş yerlerinde gerçekleşen kazaların %88'i ihmal ve dikkatsizlikten kaynaklanmaktadır.



46. ÖRNEK

Bir bakkal, dükkânında satmak için aldığı pirincin %20'sini istediği kalitede olmadığını göreyerek iade etmiştir. Geriye 36 kg pirinç kalmıştır. İadeden önceki pirinç miktarını hesaplayınız.

Orantıyla Hesaplama

%20'si iade edildiğine göre kalan pirinç:  $100 - 20 = 80$  birimdir.

100 birim pirinçten  $\leftarrow$   $\rightarrow$  80 birim kalırsa  
 $\leftarrow$   $\rightarrow$  36 kg kalır.

$$X = \frac{36 \times 100}{80} = 45 \text{ kg (başlangıçtaki pirinç miktarı)}$$

Formülle Hesaplama

S = ?      P =  $100 - 20 = 80$  birim      T = 36 kg

$$S = \frac{T \times 100}{P} = \frac{36 \times 100}{80} = 45 \text{ kg (başlangıçtaki pirinç miktarı)}$$



8. UYGULAMA

Yüzde ve Binde Kurallarına Göre Temel Sayının Hesaplanması

Yönerge

Bu uygulamada basit yüzde hesaplamaları işlemlerinden temel sayıyı hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

İşlem Basamakları

1. Uygulamada verilen sorularla ilgili işlemleri orantı yöntemini kullanarak yapınız.
  2. Uygulamada verilen sorularla ilgili işlemleri formül yöntemini kullanarak yapınız.
- a) Bir ürün, satış fiyatı üzerinden %17 indirim yapılarak satılmıştır. İndirim miktarı 51 TL olduğuna göre bu ürünün indirimden önceki satış fiyatını hesaplayınız.
  - b) Bir kitapçı, dükkânında satmak için aldığı kitapların %25'ini iade etmiştir. Geriye 256 kitap kalmıştır. İadeden önceki kitap miktarını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

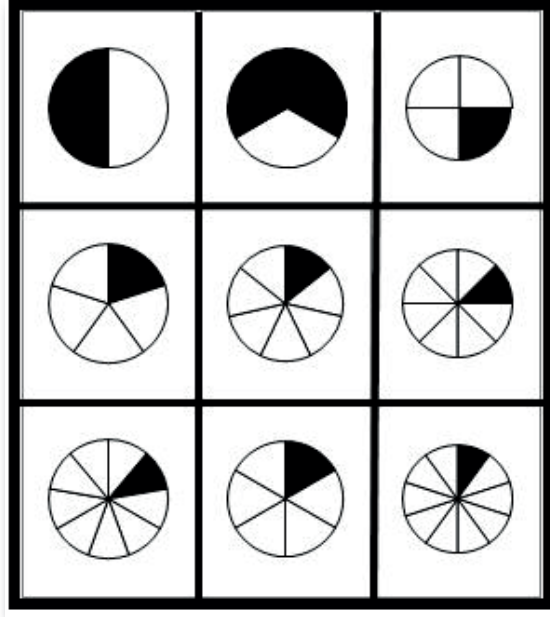
Yüzde ve Binde Kurallarına Göre Temel Sayının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen temel sayının hesaplanması işlemini, kurallara dikkat ederek orantı yöntemiyle çözdü.		
2	Verilen temel sayının hesaplanması işlemi için doğru formülü seçti.		
3	Verilen temel sayının hesaplanması işlemini, kurallara dikkat ederek ve formül kullanarak yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 3.3. ORAN VE ORANTI HESAPLAMA

Oran, sayıları veya miktarları karşılaştırmanın bir yoludur (Görsel 3.2). Birimleri aynı olan iki çokluktan birinin diğerine bölünmesine **oran** denir.



Görsel 3.2: Oran

#### 47. ÖRNEK

$\frac{3}{6}$  veya 3 sayısının 6 sayısına oranıdır şeklinde ifade edilir.

#### 3.3.1. Oran İle İlgili Detaylar

- Oran, aynı türden miktarlar arasında olmalıdır.
- Bir oranda pay ve payda aynı sayı ile çarpılır ya da aynı sayıya bölünür ise oranın değeri değişmez.
- Oranlar toplanır veya çıkartılırken paydalar eşitlenir.
- İki oran birbiriyle çarpılırken pay ve paydalar birbiri ile çarpılır.
- İki oran birbirine bölünürken birincisi aynen yazılır, ikincisi ters çevrilip çarpılır.

#### 3.3.2. Orantı

En az iki oranın birbirine eşit olması durumuna **orantı** denir.

#### 48. ÖRNEK

$\frac{3}{6} = \frac{4}{8}$  veya 3 sayısının 6 sayısına oranı ile 4 sayısının 8 sayısına oranına eşit olması bu iki sayı arasında bir orantı vardır şeklinde değerlendirilir.

### Orantının Özellikleri

- Bir orantıda içler çarpımı, dışlar çarpımına eşittir.

$$\frac{1}{2} = \frac{2}{4} \text{ orantısında } 1 \times 4 = 2 \times 2 = 4 \text{ birbirine eşittir.}$$

- Bir orantıda iç terimler yer değiştirirse orantı değişmez.

$$\frac{1}{3} = \frac{2}{6} \text{ iç terimler yer değiştğinde } \frac{1}{2} = \frac{3}{6} \text{ orantıda eşitlik bozulmaz.}$$

- Bir orantıda dış terimler yer değiştirirse orantı değişmez.

$$\frac{6}{9} = \frac{12}{18} \text{ dış terimler yer değiştirirse } \frac{6}{12} = \frac{9}{18} \text{ orantıda eşitlik bozulmaz.}$$

- Bir orantıda oranların pay ve paydaları kendi içinde yer değiştirirse orantı değişmez.

$$\frac{10}{16} = \frac{5}{8} \text{ pay ve paydaları kendi içinde yer değiştirirse } \frac{16}{10} = \frac{8}{5} \text{ eşitlik bozulmaz.}$$

### 3.3.3. Doğru Orantı

Orantılı iki çokluktan biri artarken diğeri de aynı oranda artıyorsa ya da biri azalırken diğeri de aynı oranda azalıyorsa bu iki çokluk doğru orantılıdır denir. Orantı problemlerinde aynı cins çokluklar alt alta gelecek şekilde yazılarak orantı kurulur. Doğru orantıda çapraz oklar çizilerek oklar yönünde çarpma işlemi yapılır.

#### 49. ÖRNEK

Bir öğrenci 150 sayfalık kitabı 4 günde okuyorsa 450 sayfalık kitabı kaç günde okur?

150 sayfalık kitabı 4 günde okursa 450 sayfalık kitabı daha fazla günde okuyacağına göre bu problemde doğru orantı vardır çünkü oranlardan biri artarken diğeri de artmaktadır.

$$\begin{array}{l} 150 \text{ sayfalık kitabı} \quad \leftarrow \quad \rightarrow \quad 4 \text{ günde okursa} \\ 450 \text{ sayfalık kitabı} \quad \leftarrow \quad \rightarrow \quad \text{kaç (X) günde okur?} \end{array}$$

$$X = \frac{450 \times 4}{150} = 12 \text{ günde okur.}$$

#### 50. ÖRNEK

Bir boyacı 4 odalı bir evi 5 günde boyamıştır. Aynı işçi 12 odalı bir evi kaç günde boyar?

4 odalı bir evi 5 günde boyadığına göre 12 odalı bir evi daha uzun sürede boyayacaktır. Oda sayısı artarken gün sayısı da artacaktır.

$$\begin{array}{l} 4 \text{ odalı bir evi} \quad \leftarrow \quad \rightarrow \quad 5 \text{ günde boyadığına göre} \\ 12 \text{ odalı bir evi} \quad \leftarrow \quad \rightarrow \quad X \text{ günde boyar.} \end{array}$$

$$X = \frac{12 \times 5}{4} = 15 \text{ günde boyar.}$$



## 9. UYGULAMA

### Oran ve Orantı Kurallarına Göre Doğru Orantının Hesaplanması

#### Yönerge

Bu uygulamada oran ve orantı hesaplama işlemlerinden doğru orantıyı hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

- Sorunun çözümü için uygun orantı çeşidini belirleyiniz.
  - Uygulamalarda verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
  - Uygulamalarda verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
  - Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
- Üniversite sınavlarına hazırlanan bir öğrenci günde **345** soru çözmektedir. Aynı öğrencinin **60** günde kaç soru çözebileceğini hesaplayınız.
  - 3** saatte **210** km yol giden bir otomobil aynı hız ile **12** saatte kaç km yol gider?
  - SMA hastası bir çocuğun tedavisi için ihtiyaç duyulan para **178.000.000** TL'dir ancak ülke çapında organize edilen yardım kampanyasında toplanan para **142.400.000** TL'dir. Tedavi için gerekli olan paranın % kaçının toplandığını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Oran ve Orantı Kurallarına Göre Doğru Orantının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen orantı hesaplanma işlemi için uygun orantı çeşidini belirledi.		
2	Verilen doğru orantı hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Verilen doğru orantı hesaplanma işlemi için ikinci oranı belirleyip orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 3.3.4. Ters Orantı

Bir orantıda çokluklardan biri artarken diğeri aynı oranda azalıyorsa veya biri azalırken diğeri aynı oranda artıyorsa bu çokluklar arasında ters orantı vardır.

Problem çözerken ters orantıda paralel oklar çizilerek oklar yönünde çarpma işlemi yapılır.

#### 51. ÖRNEK

Bir siteyi **4** usta **8** günde boyuyor. Aynı işi, **8** usta kaç günde tamamlar?

Bir sitenin boya işlerini dört boya ustası **8** günde bitirirse aynı sitenin boya işlerini **8** boya ustası daha kısa sürede bitireceğine göre burada **ters orantı** vardır çünkü oranlardan biri azalırken diğeri artmaktadır.

4 usta  $\longrightarrow$  8 günde bitirirse

8 usta  $\longrightarrow$  X günde bitirir.

$$X = \frac{4 \text{ usta} \times 8 \text{ gün}}{8 \text{ usta}} = 4 \text{ günde bitirir.}$$

**52. ÖRNEK**

Bir araba saate **50 km** hızla gideceği mesafeye **6 saatte** varıyor. Hızını saatte **60 km**'ye çıkartırsa aynı mesafeye kaç saatte varır?

**50 km** hızla gittiği zaman belirli bir mesafeyi **6 saatte** alıyorsa hızını **60 km**'ye çıkardığında aynı mesafeyi daha az saatte alacağına göre bu problemde ters orantı vardır çünkü oranlardan biri artarken diğeri azalmaktadır.

50 km hızla → 6 saatte

60 km hızla → X saatte

$$X = \frac{50 \text{ km} \times 6 \text{ saat}}{60 \text{ km}} = 5 \text{ saatte varır.}$$

**10. UYGULAMA**

**Oran ve Orantı Kurallarına Göre Ters Orantının Hesaplanması**

**Yönerge**

Bu uygulamada oran ve orantı hesaplama işlemlerinden ters orantıyı hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

- Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
  - Uygulamalarda verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
  - Uygulamalarda verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
  - Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
- Bir fabrikada **20** makinenin **16** günde bitirebildiği bir işi **10** günde bitirebilmek için kaç makine daha çalıştırılmalıdır?
  - Eşit miktarda su akıtan **8** musluk bir havuzu **6** saatte dolduruyor. Aynı havuzu aynı kapasitedeki **3** musluk kaç saatte doldurur?

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Oran ve Orantı Kurallarına Göre Ters Orantının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen orantı hesaplama işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Verilen ters orantı hesaplama işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Verilen ters orantı hesaplama işlemi için ikinci oranı belirleyip orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

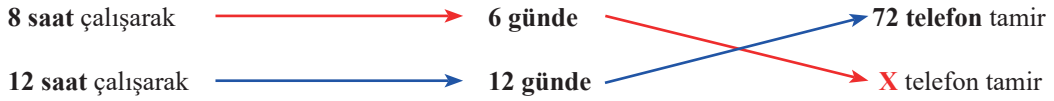
### 3.3.5. Birleşik Orantı (Birleşik Üçlü Kuralı)

Bir orantıda, eşit değerde ikiden fazla oran varsa bu orantıya **birleşik orantı** denir. Birleşik orantıda sadece doğru orantı veya sadece ters orantı olabileceği gibi aynı orantı içinde hem ters hem de doğru orantı olabilir.



#### 53. ÖRNEK

Bir telefon tamircisi günde **8 saat** çalışarak **6 günde 72 adet** telefon tamir edebildiğine göre aynı kişi günde **12 saat** çalışarak **12 günde** kaç telefon tamir edebilir?



$$\frac{\text{Birinci İş}}{\text{İkinci İş}} = \frac{\text{Birinci iş ile ilgili değerlerin çarpımı}}{\text{İkinci iş ile ilgili değerlerin çarpımı}}$$

$$\frac{72}{X} = \frac{6 \text{ gün} \times 8 \text{ saat}}{12 \text{ gün} \times 12 \text{ saat}}$$

$$X(6 \times 8) = 72 \times 12 \times 12$$

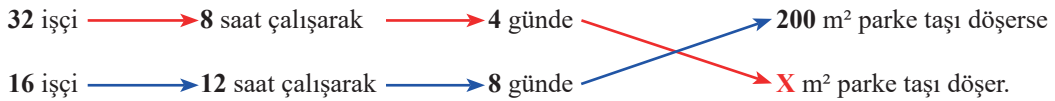
$$X(48) = 10.368$$

$$X = \frac{10.368}{48} = 216 \text{ telefon tamir eder.}$$



#### 54. ÖRNEK

Belediyede yol yapımında çalışan **32 işçi** günde **8 saat** çalışarak **4 günde 200 m<sup>2</sup>** parke taşı döşüyor. **16 işçi** günde **12 saat** çalışarak **8 günde** kaç m<sup>2</sup> parke taşı döşer?



$$\frac{\text{Birinci İş}}{\text{İkinci İş}} = \frac{\text{Birinci iş ile ilgili değerlerin çarpımı}}{\text{İkinci iş ile ilgili değerlerin çarpımı}}$$

$$\frac{200 \text{ m}^2}{X} = \frac{32 \text{ işçi} \times 8 \text{ saat} \times 4 \text{ gün}}{16 \text{ işçi} \times 12 \text{ saat} \times 8 \text{ gün}}$$

$$X(32 \times 8 \times 4) = 200 \times 16 \times 12 \times 8$$

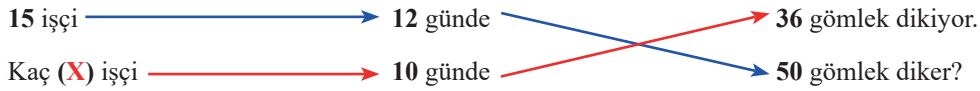
$$X(1.024) = 307.200$$

$$X = \frac{307.200}{1.024} = 300 \text{ m}^2 \text{ parke taşı döşer.}$$



55. ÖRNEK

Bir tekstil atölyesinde çalışan 15 işçi 12 günde 36 gömlek dikiyorlar. Bunlara aynı nitelikte kaç işçi yardım ederse 10 günde 50 gömlek dikebilirler?



$$\frac{\text{Birinci İş}}{\text{İkinci İş}} = \frac{\text{Birinci iş ile ilgili değerlerin çarpımı}}{\text{İkinci iş ile ilgili değerlerin çarpımı}}$$

$$\frac{15 \text{ işçi}}{X} = \frac{12 \text{ gün} \times 36 \text{ gömlek}}{10 \text{ gün} \times 50 \text{ gömlek}}$$

$$X(10 \text{ gün} \times 36 \text{ gömlek}) = 15 \text{ işçi} \times 12 \text{ gün} \times 50 \text{ gömlek}$$

$$X(360) = 9.000$$

$$X = \frac{9.000}{360} = 25 \text{ işçi daha eklenmesi gerekir.}$$



11. UYGULAMA

Oran ve Orantı Kurallarına Göre Birleşik Orantının Hesaplanması

Yönerge

Bu uygulamada oran ve orantı hesaplama işlemlerinden birleşik orantıyı hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
  2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
  3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
  4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
- a) 2 işçi bir halıyı günde 8 saat çalışarak 6 günde dokumaktadır. 4 işçi aynı halıyı günde 12 saat çalışarak kaç günde dokur?
- b) 20 terzi 40 günde 72 adet takım elbise dikmektedir. Bunlara aynı nitelikte kaç terzi yardım ederse 20 günde 108 adet takım elbise dikebilirler?

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Oran ve Orantı Kurallarına Göre Birleşik Orantının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen orantı hesaplama işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Verilen birleşik orantı hesaplama işlemi için birinci oranı (birinci iş ve birinci iş ile ilgili değerlerin çarpımı) oluşturdu.		
3	Verilen doğru orantı hesaplama işlemi için ikinci oranı (ikinci iş ve ikinci iş ile ilgili değerlerin çarpımı) belirleyip orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıda verilen sorulardaki uygun seçeneği işaretleyerek yanıtlayınız.

1.  $2.564 : 0,001 = ?$  İşleminin sonucu aşağıdaki seçeneklerden hangisinde verilmiştir?

- A) 256,4                      B) 2.564                      C) 25.640                      D) 256.400                      E) 2.564.000

2.  $58.951 : 0,5 = ?$  İşleminin sonucu aşağıdaki seçeneklerden hangisinde verilmiştir?

- A) 1.179                      B) 11.790                      C) 117.902                      D) 1.179.020                      E) 11.790.200

3.  $40.133 : 0,25 = ?$  İşleminin sonucu aşağıdaki seçeneklerden hangisinde verilmiştir?

- A) 160                      B) 16.053                      C) 160.532                      D) 1.605.320                      E) 16.053.200

4. Hesap makinesinde (M-) tuşunun işlevi nedir?

- A) İşlemi hafızadan siler.  
B) İşlemi hafızaya alır.  
C) Hafızaya alınmış sonucu görüntüler.  
D) Hafızaya alınmış işlemi böler.  
E) Hafızaya alınmış işlemi toplar.

5.  $5.55A$  sayısının  $5$ 'e kalansız bölünebilmesi için  $A$  yerine aşağıdakilerden hangisi getirilmelidir?

- A) 0                      B) 1                      C) 2                      D) 3                      E) 4

6.  $21.48A$  sayısı  $A$ 'nın yerine hangi sayı gelirse  $3$ 'e kalansız bölünemez?

- A) 0                      B) 3                      C) 6                      D) 7                      E) 9

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

7. Bir öğrenci, 350 sayfalık kitabın %30'unu okumuş ise henüz okunmayan sayfa sayısı kaçtır?  
A) 105      B) 245      C) 385      D) 525      E) 665
8. 6 aylığına bir bankaya yatırılan 50.000 TL, vade sonunda faizi ile birlikte 60.000 TL olduğuna göre % kaç faiz getirmiştir?  
A) 5      B) 10      C) 15      D) 20      E) 25
9. Bir çuval pirinç, satış fiyatı üzerinden %15 indirim yapılarak satılmıştır. İndirim miktarı 450 TL olduğuna göre bu ürünün indirimden önceki satış fiyatı kaç TL'dir?  
A) 3.000      B) 4.000      C) 5.000      D) 6.000      E) 7.000
10. I. Doğru orantılı çokluklardan biri artarken diğeri de aynı oranda artar.  
II. İki oran birbirleriyle çarpılırken pay ve paydalar birbiri ile çarpılır.  
III. İki oran birbirine bölünürken diğeri ters çevrilerek çarpılır.  
IV. Bir oranda pay ve payda aynı sayı ile çarpılır ya da aynı sayıya bölünür ise oranın değeri değişir.
- Yukarıda orantı ile ilgili verilen bilgilerden hangileri doğrudur?**  
A) I, II ve IV      B) I, III ve IV      C) I, II ve III      D) II, III ve IV      E) I, II, III ve IV
11. Saatte 60 km hızla yol alan bir araba gideceği yere 6 saatte varıyor. Hızını saatte 30 km'ye indirirse aynı mesafeye kaç saatte varır?  
A) 3      B) 6      C) 9      D) 12      E) 15
12. Bir inşaatta çalışan 20 işçi günde 8 saat çalışarak 2 günde 100 m<sup>2</sup> duvar örerse 12 işçi günde 12 saat çalışarak 4 günde kaç m<sup>2</sup> duvar örer?  
A) 60      B) 120      C) 180      D) 240      E) 300

# 4. ÖĞRENME BİRİMİ

# TİCARİ MATEMATİK HESAPLAMALARI



## KONULAR

4.1. MALİYET VE SATIŞ FİYATINI HESAPLAMA

4.2. İSKONTO HESAPLAMALARI

### TEMEL KAVRAMLAR

- ◇ Dış İskonto
- ◇ İç İskonto
- ◇ İskonto
- ◇ Kâr
- ◇ Maliyet Fiyatı
- ◇ Satış Fiyatı
- ◇ Zarar

### NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- » Maliyet hesaplamaları
- » Satış fiyatı hesaplamaları
- » İç iskonto hesaplamaları
- » Dış iskonto hesaplamaları



## 4.1. MALİYET VE SATIŞ FİYATINI HESAPLAMA

**Maliyet fiyatı**, mal veya hizmetin alış fiyatına nakliye, üretim, sigorta gibi giderlerin eklenmesiyle bulunan fiyattır. Fatura fiyatına mal işletmeye gelinceye kadar ödenen alış giderlerinin (nakliye, hamaliye, gümrük, sigorta, komisyon vb.) eklenmesi ile bulunan fiyata **maliyet fiyatı** denir.

Mal alınırken satıcıya ödenen fiyata **alış fiyatı (fatura fiyatı)** denir.

Maliyet fiyatına kâr miktarı da eklenerek bulunan fiyata **satış fiyatı** denir. Bu fiyatlar tespit edilirken katma değerler ayrıca göz önüne alınır.

Satış fiyatı ile alış fiyatı arasındaki fark, brüt kâr; satış fiyatı ile maliyet fiyatı arasındaki fark, net kâr; maliyet fiyatı ile alış fiyatı arasındaki fark, giderlerin toplamını verir. Mal zararına satılmış ise maliyet fiyatı ile satış fiyatı arasındaki fark, zararı verir ya da maliyet fiyatından zarar çıkarılarak satış fiyatı bulunur.

Herhangi bir ürünlerdeki satış fiyatı, maliyet fiyatından büyükse aradaki fark, kâr; maliyet fiyatı, satış fiyatından büyükse aradaki fark her zaman zararı verir.



### 1. ÖRNEK

İşletme 2.000 TL'ye satın alınan buzdolabının taşınması için 175 TL nakliye ve sigorta masrafı ödemiştir. Bu durumda buzdolabının maliyeti aşağıdaki şekilde hesaplanır.



### FORMÜL

$$\text{Maliyet Fiyatı} = \text{Alış Fiyatı} + \text{Masraflar}$$

$$\text{Maliyet Fiyatı} = 2.000 + 175$$

$$\text{Maliyet Fiyatı} = 2.175 \text{ TL}$$

İşletmelerde satışa konu olan mallar, belli bir fiyat veya maliyetle satın alınıp başka bir fiyatla satılır. Maliyet fiyatı, mal veya hizmetin tüketicisine ulaşınca kadar üreticinin karşılamak zorunda olduğu parasal sorumluluktur. İşletmenin amacı kâr elde etmek olduğu için satış fiyatı, maliyet fiyatına belli bir kâr eklenerek belirlenmektedir. Herhangi bir mal veya hizmetin değeri o ülkede geçerli olan ortak değer ölçüsü ile parasallaştırılarak fiyata dönüştürülür. Bir malın satış fiyatı ile maliyet fiyatı arasındaki fark pozitif (olumlu) ise kâr, negatif (olumsuz) ise zarar olarak nitelendirilir.

### 4.1.1. Maliyet Hesaplamaları

Maliyet fiyatı esas alınarak yapılan hesaplamalardır. Satılan malın maliyet fiyatı 100 kabul edilir. Kâr tutarı eklenir veya zarar tutarı çıkarılarak **satış fiyatı** bulunur.

Maliyet ve satış hesaplamaları genellikle şu iki yöntemden biri kullanılarak yapılır:

- **Orantı Yöntemi:** Verilen değerler ile orantı kurulur ve buna göre hesaplama yapılır. Orantıların doğru veya ters orantı olup olmadıklarına dikkat edilir.
- **Formül Yöntemi:** İstenen değerler hazır formüller ile bulunur. Maliyet ve satış hesaplamalarında kullanılan kavramlara ilişkin semboller orantı ile yapılan hesaplamalarda yerine konursa maliyet ve satış hesaplarında kullanılan formüller elde edilir (Tablo 4.1, Tablo 4.2).

Tablo 4.1: Maliyet ve Satış Hesaplamalarında Kullanılan Kavramlara İlişkin Semboller ve Anlamları

SEMBOLLER	ANLAMLAR
MF	Maliyet Fiyatı
SF	Satış Fiyatı
K	Kâr Tutarı
Z	Zarar Tutarı
KO	Kâr Oranı
ZO	Zarar Oranı

Malların satışındaki kâr oranı belirlenirken malın maliyet fiyatı veya satış fiyatı esas alınır. Maliyet veya satış fiyatı üzerinden verilen oranlara göre iki şekilde hesaplama yapılır. Formül yöntemine göre hesaplama yapılırken verilen değerler, formülde belirtilen alanlara yazılır (Tablo 4.2).



FORMÜL

Tablo 4.2: Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Hesaplama Formülleri

MALİYET ÜZERİNDEN VERİLEN ORANA GÖRE	BASİT YÜZDE HESAPLAMA FORMÜLÜ	İÇ YÜZDE HESAPLAMA FORMÜLÜ	DIŞ YÜZDE HESAPLAMA FORMÜLÜ
Kâr Tutarını Hesaplama (K)	$K = \frac{MF \times KO}{100}$	$K = \frac{SF \times KO}{100 + KO}$	
Kâr Oranını Hesaplama (KO)	$KO = \frac{K \times 100}{MF}$	$KO = \frac{K \times 100}{SF - K}$	
Zarar Tutarını (Z) Hesaplama	$Z = \frac{MF \times ZO}{100}$		$Z = \frac{SF \times ZO}{100 - ZO}$
Zarar Oranını Hesaplama (ZO)	$ZO = \frac{Z \times 100}{MF}$		$ZO = \frac{Z \times 100}{SF + Z}$
Kârlı Satışta Maliyet Fiyatını Hesaplama (MF)	$MF = \frac{K \times 100}{KO}$	$MF = \frac{SF \times 100}{100 + KO}$	
Zararlı Satışta Maliyet Fiyatını Hesaplama (MF)	$MF = \frac{Z \times 100}{ZO}$	$MF = \frac{SF \times 100}{100 - ZO}$	
Kârlı Satışta Satış Fiyatını Hesaplama (SF)		$SF = \frac{MF \times (100 + KO)}{100}$ ~~~~~ $SF = \frac{K \times (100 + KO)}{KO}$	
Zararlı Satışta Satış Fiyatını Hesaplama (SF)			$SF = \frac{MF \times (100 - ZO)}{100}$ ~~~~~ $SF = \frac{Z \times (100 + ZO)}{ZO}$

#### 4.1.1.1. Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Tutarını Hesaplama

Satılan bir maldan elde edilen kârın hesaplanmasıdır. Bu hesaplamalar yapılırken doğru orantı ve maliyet üzerinden verilen orana göre hesaplama formülleri (Tablo 4.2) kullanılacaktır.

Orantı yöntemine göre hesaplamada orantının birinci satırındaki maliyet fiyatı **100** kabul edilir. Kâr oranı eklenerek satış fiyatına ulaşılır. Ardından orantının ikinci satırına soruda verilen maliyet fiyatı ya da satış fiyatı yazılır. Bilinmeyen kâr tutarı, kâr oranının altına yazılarak orantı kurulur.

Örneğin maliyet fiyatı **5.200** TL olan bir ürün **%15** kâr ile satıldığında kâr tutarı aşağıdaki gibi hesaplanır.



#### FORMÜL

$$\text{Maliyet Fiyatı} + \text{Kâr Oranı} = \text{Satış Fiyatı}$$

$$\begin{array}{r} 100 \quad + \quad 15 \quad = \quad 115 \\ 5.200 \quad \quad \quad K \end{array} \quad \left. \begin{array}{l} \text{I. Oran} \\ \text{II. Oran} \end{array} \right\} \text{Orantı}$$

$$K = \frac{5.200 \times 15}{100} = 780 \text{ TL bulunur.}$$

Aynı ürünün kâr tutarı formül kullanılarak hesaplandığında;

$$K = \frac{MF \times KO}{100} = \frac{5.200 \times 15}{100} = 780 \text{ TL sonucuna ulaşılır.}$$



Kâr tutarını hesaplamak için maliyet fiyatı biliniyorsa **basit yüzde hesaplama formülü**, satış fiyatı biliniyorsa **iç yüzde hesaplama formülü** kullanılır.



#### 2. ÖRNEK

Maliyet fiyatı **3.400** TL olan bir ürün, maliyet fiyatı üzerinden **%40** kârla satılmıştır. Bu ürünün kâr tutarı kaç TL'dir?

#### VERİLENLER

MF : 3.400 TL

KO : %40

K : ?

#### Orantıyla Hesaplama

Maliyet fiyatı + Kâr oranı = Satış fiyatı

$$\begin{array}{r} 100 \quad + \quad 40 \quad = \quad 140 \\ 3.400 \quad \quad \quad K \end{array}$$

$$K = \frac{3.400 \times 40}{100} = 1.360 \text{ TL}$$

#### Formülle Hesaplama

$$K = \frac{MF \times KO}{100} = \frac{3.400 \times 40}{100} = 1.360 \text{ TL olur.}$$

100



## 3. ÖRNEK

Maliyet fiyatı üzerinden %20 kârla 12.000 TL'ye satılan bir cep telefonundan elde edilen kâr tutarı kaç TL'dir?

**VERİLENLER**

**KO : %20**

**SF : 12.000 TL**

**K : ?**

**Orantıyla Hesaplama**

Maliyet fiyatı + Kâr oranı = Satış fiyatı

$$100 + 20 = 120$$

K                      12.000

$$K = \frac{12.000 \times 20}{120} = 2.000 \text{ TL olur.}$$

**Formülle Hesaplama**

$$K = \frac{SF \times KO}{100 + KO} = \frac{12.000 \times 20}{100 + 20} = \frac{240.000}{120} = 2.000 \text{ TL olur.}$$

**1. UYGULAMA****Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Tutarının Hesaplanması****Yönerge**

Bu uygulamada maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr tutarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk orantı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci orantı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.2).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

**Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.**

1. Maliyet fiyatı 18.000 TL olan bir bilgisayar, maliyet üzerinden %40 kâr ile satılmıştır. Elde edilen kâr tutarını hesaplayınız.
2. Maliyet fiyatı üzerinden %20 kâr ile satılan bir otomobilin satış fiyatı 300.000 TL'dir. Bu otomobilin satışından elde edilen kâr tutarını hesaplayınız.
3. Maliyet üzerinden %17,5 kâr ile 23.500 TL'ye satılan bilgisayarın kâr tutarını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Tutarının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr tutarının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr tutarının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr tutarının hesaplanması işlemi için ikinci oranı ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**4.1.1.2. Maliyet Üzerinden Verilen Tutara Göre Kâr Oranını Hesaplama**

Satılan bir maldan elde edilen kâr tutarının maliyet fiyatı üzerinden yüzde oranının hesaplanmasıdır. Orantı yöntemine göre hesaplama aşamaları şu şekilde detaylandırılmıştır:

Orantının birinci satırında verilenlere göre maliyet fiyatı, kâr tutarı ve satış fiyatı hesaplanarak yazılır. Ardından ikinci satıra maliyet fiyatı 100 sayısı temel kabul edilip yazılır. Bilinmeyen kâr oranı, kâr tutarının altına yazılarak orantı kurulur.



**FORMÜL**

$$\text{Maliyet Fiyatı} + \text{Kâr Tutarı} = \text{Satış Fiyatı}$$



Kâr oranını hesaplamak için maliyet fiyatı biliniyorsa **basit yüzde**, satış fiyatı biliniyorsa **iç yüzde** hesaplama formülü kullanılır.



**4. ÖRNEK**

Maliyet fiyatı 5.200 TL olan bir ürün 780 TL kâr ile satılmıştır. Bu satıştan elde edilen kâr oranını hesaplayınız.

**Orantıyla Hesaplama**

$$\text{Maliyet Fiyatı} + \text{Kâr Tutarı} = \text{Satış Fiyatı}$$

$$5.200 + 780 = 5.980$$

$$100 \quad \text{KO}$$

$$\text{KO} = \frac{100 \times 780}{5.200} = \frac{78.000}{5.200} = 15 \text{ Kâr oranı \%15 olarak bulunur.}$$

**Formülle Hesaplama**

$$\text{KO} = \frac{100 \times \text{K}}{\text{MF}} = \frac{100 \times 780}{5.200} = 15 \text{ Kâr oranı \%15 olarak bulunur.}$$

### 5. ÖRNEK

Maliyet fiyatı 4.500 TL olan bir bulaşık makinesi, 900 TL kâr ile satılmıştır. Bu satıştan maliyet fiyatı üzerinden % kaç kâr edildiğini hesaplayınız.

#### VERİLENLER

MF : 4.500 TL

K : 900 TL

KO : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\text{Maliyet Fiyatı} + \text{Kâr Tutarı} = \text{Satış Fiyatı}$$

$$4.500 + 900 = 5.400$$

$$\frac{100}{\text{KO}}$$

$$\text{KO} = \frac{100 \times 900}{4.500} = \frac{90.000}{4.500} = 20 \text{ Kâr oranı \%20 olarak bulunur.}$$

#### Formülle Hesaplama

$$\text{KO} = \frac{K \times 100}{\text{MF}} = \frac{100 \times 900}{4.500} = 20 \text{ Kâr oranı \%20 olarak bulunur.}$$

### 6. ÖRNEK

Satış fiyatı 17.500 TL olan bir bilgisayar, 7.500 TL kâr ile satılmıştır. Bu satıştan maliyet fiyatı üzerinden % kaç kâr edildiğini hesaplayınız.

Maliyet fiyatı verilmemişse  $\text{SF} - \text{K} = \text{MF}$  formülü kullanılarak öncelikle maliyet fiyatı hesaplanmalıdır.

#### VERİLENLER

SF : 17.500 TL

K : 7.500 TL

KO : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr tutarı} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

$$17.500 - 7.500 = 10.000$$

$$\frac{\text{KO}}{100}$$

$$\text{KO} = \frac{7.500 \times 100}{10.000} = 75 \text{ \%75 kâr elde edilmiştir.}$$

#### Formülle Hesaplama

$$\text{KO} = \frac{100 \times K}{\text{MF}} = \frac{100 \times 7.500}{10.000} = 75 \text{ \%75 kâr elde edilmiştir.}$$



## 7. ÖRNEK

Maliyet fiyatı 2.000 TL olan bir oyuncu koltuğu 3.000 TL'ye satılmıştır. Bu koltuğun, maliyet fiyatı üzerinden % kaç kâr ile satıldığını hesaplayınız.



Bu örnekte maliyet fiyatı üzerinden kâr oranı bulunmalıdır. Kâr oranının maliyet üzerinden hesaplanabilmesi için kâr miktarı bilinmelidir. Kâr miktarını hesaplamak için  $SF - MF = K$  formülü kullanılır.

**VERİLENLER**

MF : 2.000 TL

SF : 3.000 TL

KO : ?

**Orantıyla Hesaplama**

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Maliyet Fiyatı} = \text{Kâr}$$

$$3.000 - 2.000 = 1.000$$

$$\frac{100}{\text{KO}}$$

$$\text{KO} = \frac{1.000 \times 100}{2.000} = 50 \quad \%50 \text{ kâr elde edilmiştir.}$$

**Formülle Hesaplama**

$$\text{KO} = \frac{100 \times K}{MF} = \frac{100 \times 1.000}{2.000} = 50 \text{ kâr elde edilmiştir.}$$



## 2. UYGULAMA

**Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Oranının Hesaplanması****Yönerge**

Bu uygulamada maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.2).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. 365.000 TL'ye satılan bir apartman dairesinin satışından 115.000 TL kâr elde edilmiştir. Bu satıştan maliyet üzerinden % kaç kâr edildiğini hesaplayınız.
2. Maliyet fiyatı 9.300 TL olan bir bilgisayar, maliyet üzerinden 1.860 TL kâr ile satılmıştır. Bu satıştan maliyet üzerinden % kaç kâr edildiğini hesaplayınız.
3. Satış fiyatı 45 TL olan bir kitap, maliyet üzerinden 9 TL kâr ile satılmıştır. Bu satıştan maliyet üzerinden % kaç kâr edildiğini hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Oranının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için ikinci oranı ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

#### 4.1.1.3. Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Tutarını Hesaplama

Zararına satılan bir ürünlerdeki zarar tutarının hesaplanması işlemidir. Orantı yöntemi ile hesaplandığında doğru orantı oluşturulmalıdır.



Zarar tutarını hesaplamak için maliyet fiyatı biliniyorsa **basit yüzde hesaplama formülü**, satış fiyatı biliniyorsa **iç yüzde hesaplama formülü** kullanılır.



#### 8. ÖRNEK

İşletmeye maliyeti 8.200 TL olan bir ürün, maliyet fiyatı üzerinden %15 zararla satılmıştır. Bu satışın zarar tutarının kaç TL olduğunu bulunuz.

Bu örnekte maliyet fiyatı 8.200 TL olan ve maliyet fiyatı **üzerinden %15** zararlı bir satış görülmektedir. Dolayısıyla doğru orantı, maliyet fiyatı (8.200 TL) dikkate alınarak oluşturulacaktır.

#### VERİLENLER

**MF : 8.200 TL**

**ZO : %15**

**Z : ?**

**Orantıyla Hesaplama**

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{Maliyet Fiyatı} & - & \text{Zarar} & = & \text{Satış Fiyatı} \\
 100 & - & 15 & = & 85 \\
 8.200 & - & Z & = & \\
 \hline
 Z = \frac{8.200 \times 15}{100} = 1.230 \text{ TL zararla satılmıştır.}
 \end{array}$$

**Formülle Hesaplama**

$$Z = \frac{\text{MF} \times \text{ZO}}{100} = \frac{8.200 \times 15}{100} = \frac{123.000}{100} = 1.230 \text{ TL zararla satılmıştır.}$$

**9. ÖRNEK**

Maliyet üzerinden %20 zararlarla 5.800 TL'ye satılan bir ürünün zarar tutarını hesaplayınız.

Bu örnekte satış fiyatı gerçekte 5.800 TL olan ve maliyet fiyatı üzerinden %20 zararlı bir satış görülmektedir. Dolayısıyla doğru orantı, satış fiyatı (5.800 TL) dikkate alınarak oluşturulacaktır.

**VERİLENLER**

SF : 5.800 TL

ZO : %20

Z : ?

**Orantıyla Hesaplama**

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{Maliyet Fiyatı} & - & \text{Zarar} & = & \text{Satış Fiyatı} \\
 100 & - & 20 & = & 80 \\
 & & Z & = & 5.800 \\
 \hline
 Z = \frac{5.800 \times 20}{80} = 1.450 \text{ TL zararla satılmıştır.}
 \end{array}$$

**Formülle Hesaplama**

$$Z = \frac{\text{SF} \times \text{ZO}}{100 - \text{ZO}} = \frac{5.800 \times 20}{100 - 20} = \frac{116.000}{80} = 1.450 \text{ TL}$$

**3. UYGULAMA**

**Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Tutarının Hesaplanması**

**Yönerge**

Bu uygulamada maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar tutarını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk orantı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci orantı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.2).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

**Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.**

1. 2.450 TL maliyet fiyatı olan bir bisiklet, maliyet fiyatı üzerinden %8 zararla satılmıştır. Zarar miktarını hesaplayınız.
2. Maliyet üzerinden %30 zararla 31.500 TL'ye satılan bir ürünün zarar miktarı kaç TL olur?
3. Maliyet fiyatı 29.100 TL olan bir bilgisayar, maliyet üzerinden %3 zararla satılmıştır. Zarar miktarını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Tutarının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar tutarının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar tutarının hesaplanması işlemi için birinci orantı oluşturdu.		
3	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar tutarının hesaplanması işlemi için ikinci orantı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**4.1.1.4. Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Oranını Hesaplama**

Gerçekleşen bir satışta oluşan zarar tutarının maliyet fiyatı üzerinden yüzde oranının hesaplanmasıdır.

Orantı yöntemine göre hesap yapılırken orantının birinci satırında maliyet fiyatından zarar miktarı çıkarılarak satış fiyatı bulunur. Ardından ikinci satıra maliyet fiyatı 100 temel sayısı kabul edilip yazılır. Bilinmeyen zarar oranı için zarar tutarının altına **ZO** yazılarak orantı kurulur.



Zarar oranını hesaplamak için maliyet fiyatı biliniyorsa **basit yüzde**, satış fiyatı biliniyorsa **iç yüzde** hesaplama formülü kullanılır.



## Formülle Hesaplama

$$ZO = \frac{100 \times Z}{MF} = \frac{100 \times 1.095}{10.950} = 10 \quad \%10 \text{ zarar oranı}$$



## 4. UYGULAMA

## Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Oranının Hesaplanması

## Yönerge

Bu uygulamada maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar oranını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.2).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

## Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. Maliyet fiyatı **17.950 TL** olan bir masaüstü bilgisayar **13.462,50 TL**'ye satılmıştır. Bu masaüstü bilgisayarın maliyet fiyatı üzerinden % kaç zarar ile satıldığını hesaplayınız.
2. Maliyet fiyatı **32.560 TL** olan bir ürün, maliyet fiyatı üzerinden **6.512 TL** zararla satılmıştır. Bu satışın zarar oranını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Tutarının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar oranının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar oranının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar oranının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 4.1.1.5. Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Maliyet Fiyatını Hesaplama

Kâr veya zarar ile satılan bir malın maliyet fiyatının hesaplanması işlemidir.

### 12. ÖRNEK

Maliyet üzerinden %12 zararlar 8.250 TL'ye satılan ürünün maliyet fiyatını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

MF : ?

SF : 8.250 TL

ZO : %12

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rclcl} \text{Maliyet Fiyatı} & - & \text{Zarar} & = & \text{Satış Fiyatı} \\ 100 & - & 12 & = & 88 \\ \text{MF} & & & & 8.250 \end{array}$$

$$\text{MF} = \frac{8.250 \times 100}{88} = 9.375 \text{ TL maliyet fiyatı}$$

#### Formülle Hesaplama

$$\text{MF} = \frac{\text{SF} \times 100}{100 - \text{ZO}} = \frac{8.250 \times 100}{100 - 12} = \frac{825.000}{88} = 9.375 \text{ TL maliyet fiyatı}$$



Zararlı satışta satış fiyatı verildiği için dış yüzde hesaplama formülü kullanılır.

### 13. ÖRNEK

Maliyet fiyatı üzerinden %33 kârla 3.562,50 TL'ye satılan bir ürünün maliyet fiyatını bulunuz.

#### VERİLENLER

MF : ?

SF : 7.980 TL

KO : %33

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rclcl} \text{Maliyet Fiyatı} & + & \text{Kâr} & = & \text{Satış Fiyatı} \\ 100 & + & 33 & = & 133 \\ \text{MF} & & & & 7.980 \text{ TL} \end{array}$$

$$\text{MF} = \frac{7.980 \times 100}{133} = 6.000 \text{ TL maliyet fiyatı}$$

#### Formülle Hesaplama

$$\text{MF} = \frac{\text{SF} \times 100}{100 + \text{KO}} = \frac{7.980 \times 100}{133} = \frac{798.000}{133} = 6.000 \text{ TL maliyet fiyatı}$$



Kârlı satışta satış fiyatı verildiği için iç yüzde hesaplama formülü kullanılır.



## 5. UYGULAMA

## Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Maliyet Fiyatının Hesaplanması

## Yönerge

Bu uygulamada maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre maliyet fiyatını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk orantı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci orantı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.2).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

## Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. Maliyet fiyatı üzerinden %12,5 zararlar 26.250 TL'ye satılan bir cep telefonunun maliyet fiyatını hesaplayınız.
2. Maliyet fiyatı üzerinden %17 kârla 468.000 TL'ye satılan bir otomobilin maliyet fiyatını hesaplayınız.
3. Satış fiyatı 23.850 TL olan bir malın satışında maliyet üzerinden %20,5 zarar edilmiştir. Bu ürünün maliyet fiyatını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Maliyet Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Maliyet Fiyatının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre maliyet fiyatının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre maliyet fiyatının hesaplanması işlemi için birinci orantı oluşturdu.		
3	Maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre maliyet fiyatının hesaplanması işlemi için ikinci orantı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

“Ekonomisi zayıf bir ulus, yoksulluktan ve düşkünlükten kurtulamaz; güçlü bir uygarlığa, kalkınma ve mutluluğa kavuşamaz; toplumsal ve siyasal yıkımlardan kaçamaz. Ekonomik kalkınma, Türkiye'nin hür, bağımsız, daima daha kuvvetli, daima daha refahlı Türkiye idealinin bel kemiğidir.”

Mustafa Kemal ATATÜRK

## 4.1.1.6. Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Satış Fiyatını Hesaplama

Kâr veya zarar ile satılan bir malın satış fiyatının hesaplanması işlemidir.

### 14. ÖRNEK

Maliyet fiyatı 6.600 TL olan bir ürün, %41 kârla satılmıştır. Bu ürünün satış fiyatı kaç TL'dir?

#### VERİLENLER

MF : 6.600 TL

KO : %41

SF : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rccccccc} \text{Maliyet Fiyatı} & + & \text{Kâr} & = & \text{Satış Fiyatı} & & \\ 100 & \leftarrow + & 41 & = & \rightarrow 141 & & \\ 6.600 & & & & & = & \text{SF} \end{array}$$

$$\text{SF} = \frac{6.600 \times 141}{100} = 9.306 \text{ TL maliyet fiyatı}$$

#### Formülle Hesaplama

$$\text{MF} = \frac{\text{SF} \times (100 + \text{KO})}{100} = \frac{6.600 \times (100 + 41)}{100} = \frac{6.600 \times 141}{100} = \frac{930.600}{100} = 9.306 \text{ TL satış fiyatı}$$

! Kârlı satışta maliyet fiyatı belli olduğu için Tablo 4.2'deki satış fiyatı hesaplama formüllerinden birincisi kullanılır.

### 15. ÖRNEK

Maliyet fiyatı 21.330 TL olan bir ürün, maliyet üzerinden %10 zararla satılmıştır. Bu ürünün satış fiyatı kaç TL'dir?

#### VERİLENLER

MF : 21.330 TL

ZO : %10

SF : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rccccccc} \text{Maliyet Fiyatı} & - & \text{Zarar} & = & \text{Satış Fiyatı} & & \\ 100 & \leftarrow - & 10 & = & \rightarrow 90 & & \\ 21.330 & & & & & = & \text{SF} \end{array}$$

$$\text{SF} = \frac{21.330 \times 90}{100} = 19.197 \text{ TL satış fiyatı}$$

#### Formülle Hesaplama

$$\text{SF} = \frac{\text{MF} \times (100 - \text{Z})}{100} = \frac{21.330 \times (100 - 10)}{100} = \frac{21.330 \times 90}{100} = \frac{1.919.700}{100} = 19.197 \text{ TL satış fiyatı}$$

! Zararlı satışta satış fiyatını hesaplamak için dış yüzde hesaplama formülü kullanılır.



## 6. UYGULAMA

## Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Satış Fiyatının Hesaplanması

## Yönerge

Bu uygulamada maliyet fiyatı üzerinden verilen orana göre satış fiyatını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.2).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

## Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. 3.800 TL değerindeki bir ürün, maliyet üzerinden %23 zararla satılmıştır. Satış fiyatını bulunuz.
2. 9.000 TL maliyet fiyatı olan bir buzdolabı %7,5 kârla satılmıştır. Satış fiyatını hesaplayınız.
3. 115.000 TL'ye satın aldığı otomobilini ikinci el pazarında %34 kârla satmak isteyen bir kişinin satış fiyatını kaç TL olarak belirlemesi gerektiğini hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Maliyet Üzerinden Verilen Orana Göre Satış Fiyatının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Verilen orana göre satış fiyatının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Verilen orana göre satış fiyatının hesaplanması için birinci oranı oluşturdu.		
3	Verilen orana göre satış fiyatının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Genç işçiler ile çocukların ve mesleki eğitim almamış olanların tehlikeli ve çok tehlikeli işlerde çalıştırılmaları yasaklanmıştır.

### 4.1.2. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Hesaplama

Bir ürünün, satış fiyatı 100 birim kabul edilerek kâr payı çıkartılır veya zarar oranı eklenerek maliyet fiyatı bulunur. Formül yöntemine göre hesaplama yapılırken verilen değerler, formülde belirtilen alanlara yazılır (Tablo 4.3).



#### FORMÜL

Tablo 4.3: Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Hesaplama Formülleri

SATIŞ ÜZERİNDEN VERİLEN ORANA GÖRE	BASİT YÜZDE HESAPLAMA FORMÜLLERİ	İÇ YÜZDE HESAPLAMA FORMÜLÜ	DIŞ YÜZDE HESAPLAMA FORMÜLÜ
KÂR TUTARINI HESAPLAMA (K)	$K = \frac{SF \times KO}{100}$		$K = \frac{MF \times KO}{100 - KO}$
ZARAR TUTARINI (Z) HESAPLAMA	$Z = \frac{SF \times ZO}{100}$	$Z = \frac{MF \times ZO}{100 + ZO}$	
KÂR ORANINI HESAPLAMA (KO)	$KO = \frac{100 \times K}{SF}$		$KO = \frac{100 \times K}{MF + K}$
ZARAR ORANINI HESAPLAMA (ZO)	$ZO = \frac{100 \times Z}{SF}$	$ZO = \frac{100 \times Z}{MF - Z}$	
MALİYET FİYATINI (MF) HESAPLAMA (KÂRLI SATIŞ)			$MF = \frac{SF \times (100 - KO)}{100}$ ..... $MF = \frac{K \times (100 - KO)}{KO}$
MALİYET FİYATINI (MF) HESAPLAMA (ZARARLI SATIŞ)		$MF = \frac{SF \times (100 + ZO)}{100}$ ..... $MF = \frac{Z \times (100 + ZO)}{ZO}$	
SATIŞ FİYATINI (SF) HESAPLAMA (KÂRLI SATIŞ)	$SF = \frac{K \times 100}{KO}$		$SF = \frac{MF \times 100}{100 - KO}$
SATIŞ FİYATINI (SF) HESAPLAMA (ZARARLI SATIŞ)	$SF = \frac{Z \times 100}{ZO}$	$SF = \frac{MF \times 100}{100 + KO}$	

#### 4.1.2.1. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Tutarını Hesaplama

Satılan bir üründen elde edilen kâr tutarının, satış fiyatı üzerinden hesaplanmasıdır. Bu hesaplamalar yapılırken doğru orantı formülleri kullanılacaktır. Hesaplamalarda satış fiyatı için 100 sayısı esas alınmalı ve kâr yüzdesi çıkarılarak maliyet fiyatı bulunmalıdır.



#### FORMÜL

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

### 16. ÖRNEK

700 TL'ye satılan bir malın satış fiyatı üzerinden %19 kâr elde edilmiştir. Bu üründen elde edilen kâr tutarını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

SF : 700 TL

KO : %19

K : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{Satış Fiyatı} & - & \text{Kâr} & = & \text{Maliyet Fiyatı} \\
 100 & - & 19 & = & 81 \\
 700 & - & K & = & \\
 \hline
 K = \frac{700 \times 19}{100} = 133 \text{ TL kâr elde edilir.}
 \end{array}$$

#### Formülle Hesaplama

$$K = \frac{SF \times KO}{100} = \frac{700 \times 19}{100} = 133 \text{ TL kâr elde edilir.}$$

! Soruda satış fiyatı ve kâr oranı verilmiş ise kâr tutarını bulmak için **basit yüzde formülü** kullanılır.

### 17. ÖRNEK

Maliyet fiyatı 3.187,50 TL olan bir bulaşık makinesi, satış üzerinden %32 kârla satılmıştır. Bu üründen elde edilen kâr tutarını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

MF : 3.187,50 TL

KO : %32

K : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rclcl}
 \text{Satış Fiyatı} & - & \text{Kâr} & = & \text{Maliyet Fiyatı} \\
 100 & - & 32 & = & 68 \\
 & & K & = & 3.187,50 \\
 \hline
 K = \frac{3.187,50 \times 32}{68} = 1.500 \text{ TL kâr elde edilir.}
 \end{array}$$

#### Formülle Hesaplama

$$K = \frac{MF \times KO}{100 - KO} = \frac{3.187,50 \times 32}{100 - 32} = \frac{102.000}{68} = 1.500 \text{ TL kâr elde edilir.}$$

! Soruda maliyet fiyatı ve kâr oranı verilmiş ise kâr tutarını bulmak için **dış yüzde formülü** kullanılır.

#### 4.1.2.2. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Tutarını Hesaplama

Satılan bir üründen elde edilen zarar tutarının, satış fiyatı üzerinden hesaplanmasıdır. Bu hesaplamalar yapılırken doğru orantı formülleri kullanılacaktır. Hesaplamalarda satış fiyatı için **100** sayısı esas alınmalı ve zarar yüzdesi eklenerek maliyet fiyatı bulunmalıdır.



#### FORMÜL

$$\text{Satış Fiyatı} + \text{Zarar} = \text{Maliyet Fiyatı}$$



#### 18. ÖRNEK

Maliyet fiyatı **8.700 TL** olan bir ürün, satış fiyatı üzerinden **%25** zararla satılmıştır. Bu alışverişteki zarar tutarını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

MF : 8.700 TL

ZO : %25

Z : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rccccccc} \text{Satış Fiyatı} & + & \text{Zarar} & = & \text{Maliyet Fiyatı} \\ 100 & + & 25 & = & 125 \\ & & Z & & 8.700 \end{array}$$

$$Z = \frac{8.700 \times 25}{125} = 2.900 \text{ TL zarar eder.}$$

#### Formülle Hesaplama

$$Z = \frac{\text{MF} \times \text{ZO}}{100 + \text{ZO}} = \frac{8.700 \times 25}{100 + 25} = \frac{217.500}{125} = 2.900 \text{ TL zarar eder.}$$



Soruda maliyet fiyatı ve zarar oranı verilmiş ise zarar tutarını bulmak için **iç yüzde formülü** kullanılır.



#### 19. ÖRNEK

Satış fiyatı üzerinden **%8** zararla **6.400 TL**'ye satılan ürünün zarar tutarını hesaplayınız?

#### VERİLENLER

SF : 6.400 TL

ZO : %8

Z : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rccccccc} \text{Satış Fiyatı} & + & \text{Zarar} & = & \text{Maliyet Fiyatı} \\ 100 & + & 8 & = & 92 \\ 6.400 & & Z & & \end{array}$$

$$Z = \frac{6.400 \times 8}{100} = 512 \text{ TL zarar eder.}$$

**Formülle Hesaplama**

$$Z = \frac{SF \times ZO}{100} = \frac{6.400 \times 8}{100} = \frac{51.200}{100} = 512 \text{ TL zarar eder.}$$



Soruda satış fiyatı ve zarar oranı verilmiş ise zarar tutarını bulmak için **basit yüzde formülü** kullanılır.



**7. UYGULAMA**

**Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr ve Zarar Tutarının Hesaplanması**

**Yönerge**

Bu uygulamada satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr ve zarar tutarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamayı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.3).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

**Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.**

1. Satış fiyatı üzerinden %10,5 kâr ile 5.000 TL'ye satılan bir bilgisayardan kaç TL kâr elde edildiğini bulunuz.
2. Maliyet fiyatı 2.650 TL olan bir mal, satış fiyatı üzerinden %6 zararlarla satılmıştır. Zarar tutarını hesaplayınız.
3. Satış fiyatı üzerinden %13 kâr ile 515.000 TL'ye satılan bir apartman dairesinin satışından elde edilen kâr miktarını hesaplayınız.
4. İkinci el pazarında %6 zararlarla 159.000 TL'ye satılan bir otomobilin satışından elde edilen zarar tutarını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr ve Zarar Tutarının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr veya zarar tutarının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr veya zarar tutarının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr veya zarar tutarının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 4.1.2.3. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Oranını Hesaplama

Satış fiyatından maliyet fiyatının çıkarılmasıyla elde edilen brüt kâr tutarının, satış fiyatına bölünüp 100 ile çarpılmasıyla elde edilir.



## FORMÜL

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr Tutarı} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

## Orantı Yöntemine Göre Hesaplama

Soruda verilen bilgiler, orantının birinci satırında **SATIŞ FİYATI - KÂR TUTARI = MALİYET FİYATI** formülüne yerleştirilerek maliyet fiyatı hesaplanır. Orantının ikinci satırında bulunan satış fiyatı 100 temel sayısı kabul edilip yazılır. Bilinmeyen kâr oranı kâr tutarının altına yazılarak orantı kurulur.



## 20. ÖRNEK

145 TL kâr ile 500 TL'ye satılan bir kol saatinden elde edilen kâr yüzdesini hesaplayınız.

VERİLENLER

SF : 500 TL

K : 145 TL

KO : ?

## Orantıyla Hesaplama

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr Tutarı} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

$$\begin{array}{r} 500 \text{ TL} \\ - \quad \quad \quad 145 \text{ TL} \\ \hline 100 \quad \quad \quad \text{KO} \end{array} = 355 \text{ TL}$$

$$\text{KO} = \frac{100 \times 145}{500} = \frac{14.500}{500} = 29 \text{ Elde edilen kâr \%29'dur.}$$

## Formülle Hesaplama

$$\text{KO} = \frac{100 \times \text{K}}{\text{SF}} = \frac{100 \times 145}{500} = \frac{14.500}{500} = 29 \text{ Elde edilen kâr \%29'dur.}$$



Soruda satış fiyatı ve kâr tutarı verilmiş ise kâr oranını bulmak için **basit yüzde formülü** kullanılır.



## 21. ÖRNEK

Satış fiyatı 5.650 TL olan bir bulaşık makinesinin, maliyet fiyatı 4.520 TL'dir. Bu satıştan elde edilen kâr oranını hesaplayınız.

VERİLENLER

SF : 5.650 TL

MF : 4.520 TL

KO : ?




**8. UYGULAMA**
**Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Oranının Hesaplanması**
**Yönerge**

Bu uygulamada satış üzerinden verilen orana göre kâr oranını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.3).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

**Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.**

1. Bir tanesinin maliyeti 27 TL olan 27 adet gözlük, tanesi 9 TL kâr ile satılmıştır. Gözlüklerin tamamının satışından elde edilen kâr oranını hesaplayınız.
2. Maliyet fiyatı 22.470 TL olan bir dizüstü bilgisayar 26.750 TL'ye satılmıştır. Satış üzerinden % kaç kâr elde edildiğini hesaplayınız.
3. Bankaya yatırılan 52.290 TL belli bir süre sonunda 63.000 TL'ye yükselmiştir. Kâr (faiz) oranını (satış fiyatı üzerinden) hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kâr Oranının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

#### 4.1.2.4. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Oranını Hesaplama

Zararına satılan bir ürün için zarar oranının satış fiyatı üzerinden hesaplanmasıdır. Maliyet tutarından satış tutarının çıkarılmasıyla kayıp tutarı (zarar) elde edilmektedir. Örneğin alış tutarı 500 TL olan bir malın satış tutarı 400 TL ise bu satış sonucu oluşan zarar 100 TL olur ( $500 - 400 = 100$ ).

Zarar oranı hesaplanırken orantı veya formül yöntemi kullanılmalıdır. Orantı yöntemi ile zarar oranı hesaplanırken satış fiyatı 100 olarak kabul edilir. Satış fiyatına zarar oranı eklenerek maliyet fiyatı bulunur.



#### FORMÜL

$$\text{Satış Fiyatı} + \text{Zarar} = \text{Maliyet Fiyatı}$$



#### 23. ÖRNEK

Satış fiyatı üzerinden 4.675 TL zarar ile 18.700 TL'ya satılan çamaşır makinesinden % kaç zarar edildiğini hesaplayınız.

#### VERİLENLER

SF : 18.700 TL

Z : 4.675 TL

ZO : ?

#### Orantıyla Hesaplama

$$\text{Satış Fiyatı} + \text{Zarar Tutarı} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

$$\begin{array}{r} 18.700 \\ \hline 100 \end{array} + \begin{array}{r} 4.675 \\ \hline ZO \end{array} = 23.375$$

$$ZO = \frac{4.675 \times 100}{18.700} = \frac{467.500}{18.700} = 25 \text{ yani } \%25 \text{ kâr elde edilir.}$$

#### Formülle Hesaplama

$$ZO = \frac{100 \times Z}{SF} = \frac{100 \times 4.675}{18.700} = \frac{467.500}{18.700} = 25 \text{ yani } \%25 \text{ kâr elde edilir.}$$



Soruda satış fiyatı ve zarar tutarı verilmiş ise zarar oranını bulmak için **basit yüzde formülü** kullanılır.



#### 24. ÖRNEK

Maliyet fiyatı 15.000 TL olan bir ürün, 2.500 TL zararlarla satılmıştır. Satış fiyatı üzerinden elde edilen zarar miktarını bulunuz.

#### VERİLENLER

MF : 15.000 TL

ZO : ?

Z : 2.500 TL

### Orantıyla Hesaplama

$$\begin{array}{rclcl} \text{Maliyet Fiyat} & - & \text{Zarar Tutarı} & = & \text{Satış Fiyatı} \\ 15.000 & - & 2.500 & = & 12.500 \text{ TL} \\ & & \text{ZO} & & 100 \end{array}$$

$$\text{ZO} = \frac{100 \times 2.500}{12.500} = \frac{250.000}{12.500} = \%20 \text{ zarar edilmiştir.}$$

### Formülle Hesaplama

$$\text{ZO} = \frac{100 \times Z}{\text{MF} - Z} = \frac{100 \times 2.500}{15.000 - 2.500} = \frac{250.000}{12.500} = \%20 \text{ zarar edilmiştir.}$$



Soruda maliyet fiyatı ve zarar oranı verilmiş ise zarar tutarını bulmak için **iç yüzde formülü** kullanılır.



### 9. UYGULAMA

#### Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Oranının Hesaplanması

##### Yönerge

Bu uygulamada satış üzerinden verilen orana göre zarar oranını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

##### İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.3).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

##### Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. Patates üretimi yapan bir çiftçi bir sezon sonunda 15 ton ürün elde etmiştir. Patateslerin tamamı için tohum, sulama, gübre, işçilik ve paketlenme gideri olarak 22.500 TL harcamıştır. Bir süre sonra kilosu 1,60 TL olmak üzere bir tüccarla anlaşmış ancak teslimat sırasında tüccar patateslerin istenen kalitede olmadığını söyleyerek yeni bir fiyat teklif etmiştir. Tüccarın teklif ettiği fiyat kilo başına 1,25 TL olduğuna göre çiftçinin bu satıştan elde edeceği zarar oranını hesaplayınız.
2. Maliyet fiyatı 5.500 TL olan bir ürün 500 TL zararla satılmıştır. Zarar oranını bulunuz.
3. Satış fiyatı üzerinden 1.250 TL zarar ile 25.000 TL'ye satılan bir bilgisayardan uğranılan zararın oranını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zarar Oranının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar oranının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar oranının hesaplanması işlemi için birinci oranı belirledi.		
3	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zarar oranının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

#### 4.1.2.5. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Maliyet Fiyatını Hesaplama

Satış üzerinden verilen orana göre maliyet fiyatını hesaplama işlemi formül yöntemiyle yapmak için Tablo 4.3'te bulunan formüllerden yararlanılmalıdır.



$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

$$\text{Satış Fiyatı} + \text{Zarar} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

#### a) Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kârlı Satışta Maliyet Fiyatını Hesaplama

Bir mal veya hizmetin satış fiyatı üzerinden verilen kâr oranına göre maliyet fiyatının hesaplanmasıdır. Orantı yöntemine göre hesaplama yapılırken orantının birinci satırında kâr oranı, satış fiyatı olarak kabul edilen **100** temel sayısından çıkarılarak maliyet fiyatına ulaşılır. Orantının ikinci satırına gerçek satış fiyatı veya gerçek kâr oranı yerleştirilir.

Formül yöntemine göre hesaplama yapılırken verilenler formüle (Tablo 4.3) yerleştirilir.

#### 25. ÖRNEK

Satış fiyatı üzerinden %20 kârla 5.250 TL'ye satılan bir ürünün maliyet fiyatını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

SF : 5.250 TL

KO : %20

MF : ?

**Orantıyla Hesaplama**

Satış Fiyatı - Kâr Oranı = Maliyet Fiyatı

$$\begin{array}{ccc} 100 & \leftarrow 20 = & 80 \\ & & \nearrow \\ 5.250 \text{ TL} & & \text{MF} \end{array}$$


---


$$\text{MF} = \frac{5.250 \times 80}{100} = \frac{420.000}{100} = 4.200 \text{ TL olur.}$$

**Formülle Hesaplama**

$$\text{MF} = \frac{\text{SF} \times (100 - \text{KO})}{100} = \frac{5.250 \times (100 - 20)}{100} = \frac{5.250 \times 80}{100} = 4.200 \text{ TL}$$



Bu örnekte satış fiyatı ve kâr oranı verildiği için **dış yüzde hesaplama formüllerinden birincisi** kullanılır.



**26. ÖRNEK**

Satış fiyatı üzerinden %17,5 kârla satılan bir üründen 525 TL kâr elde edilmiştir. Bu ürünün maliyet fiyatını bulunuz.

**VERİLENLER**

KO : %17,5

K : 525 TL

MF : ?

**Orantıyla Hesaplama**

Satış Fiyatı - Kâr = Maliyet Fiyatı

$$\begin{array}{ccc} 100 & - 17,5 = & 82,5 \\ & & \nearrow \\ 525 \text{ TL} & & \text{MF} \end{array}$$


---


$$\text{MF} = \frac{525 \times 82,5}{17,5} = \frac{43.312,5}{17,5} = 2.475 \text{ TL kâr elde edilmiştir.}$$

**Formülle Hesaplama**

$$\text{MF} = \frac{\text{K} \times (100 - \text{KO})}{\text{KO}} = \frac{525 \times (100 - 17,5)}{17,5} = \frac{525 \times 82,5}{17,5} = 2.475 \text{ TL}$$



Bu örnekte kâr oranı ve kâr miktarı verildiği için **dış yüzde hesaplama formüllerinden ikincisi** kullanılır.



“Tüccar, milletin emek ve üretiminin kıymetlendirilmesi için eline ve zekâsına güvenilen ve bu güvene layık olduğunu göstermesi gereken kişidir.”

Mustafa Kemal ATATÜRK



## 10. UYGULAMA

## Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kârlı Satışta Maliyet Fiyatının Hesaplanması

## Yönerge

Bu uygulamada satış üzerinden verilen orana göre kârlı satışta maliyet fiyatını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.3).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

## Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. Satış fiyatı üzerinden %33 kârla satılan bir üründen 660 TL kâr elde edilmiştir. Ürünün maliyet fiyatını hesaplayınız.
2. 22.000 TL'ye satılan bir üründen satış fiyatı üzerinden %22 kâr elde edilmiştir. Ürünün maliyet fiyatını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kârlı Satışta Maliyet Fiyatının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kâr oranının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## b) Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Zararlı Satışta Maliyet Fiyatını Hesaplama

Bir mal veya hizmetin satış fiyatı üzerinden verilen zarar oranına göre maliyet fiyatının hesaplanmasıdır. Orantı yöntemine göre hesaplama yapılırken orantının birinci satırında malın veya ürünün satış fiyatı **100** gibi bir temel sayı kabul edilip zarar oranı eklenerek maliyet fiyatına ulaşılır. Soruda verilen satış fiyatı ya da zarar tutarı orantının ikinci bölümüne yazılır ve bulunması istenen maliyet fiyatı yerine yazılarak orantı oluşturulur. Formül yöntemine göre hesaplama yapılırken verilen değerler, formülde ilgili oldukları alanlara yazılarak sonuca ulaşılır (Tablo 4.3).

 27. ÖRNEK

Satış fiyatı **2.200 TL** olan bir ürünün satışından **%22** zarar edilmiştir. Bu ürünün maliyet fiyatını bulunuz.

**VERİLENLER**

SF: 2.200 TL

ZO: %22

MF: ?

**Orantıyla Hesaplama**

$$\begin{array}{rcccl}
 \text{Satış Fiyatı} & + & \text{Zarar} & = & \text{Maliyet Fiyatı} \\
 100 & + & 22 & = & 122 \\
 2.200 \text{ TL} & & & & \text{MF}
 \end{array}$$


---


$$\text{MF} = \frac{2.200 \times 122}{100} = \frac{268.400}{100} = 2.684 \text{ TL maliyet fiyatı}$$

**Formülle Hesaplama**

$$\text{MF} = \frac{\text{SF} \times (100 + \text{ZO})}{100} = \frac{2.200 \times (100 + 22)}{100} = \frac{2.200 \times 122}{100} = \frac{268.400}{100} = 2.684 \text{ TL maliyet fiyatı}$$



Bu örnekte satış fiyatı ve zarar oranı verildiği için **iç yüzde hesaplama formüllerinden birincisi** kullanılır (Tablo 4.3).

**11. UYGULAMA****Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zararına Satışta Maliyet Fiyatının Hesaplanması****Yönerge**

Bu uygulamada satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zararına satışta maliyet fiyatını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

Verilen sorularda satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zararlı satışta maliyet fiyatının hesaplanması işlemini orantı oluşturarak ve formül kullanarak yapınız.

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.3).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. Satış fiyatı üzerinden %15 zararla 4.125 TL'ye satılan bir malın maliyet fiyatını hesaplayınız
2. Satış fiyatı üzerinden %20 indirim yapılarak satılan bir üründen 1.250 TL zarar edilmiştir. Bu ürünün maliyet fiyatını bulunuz.
3. Satış fiyatı 36.200 TL olan bir malın satışından %17 zarar edilmiştir. Bu ürünün maliyet fiyatını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zararına Satışta Maliyet Fiyatının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zararlı satışta maliyet fiyatının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zararlı satışta maliyet fiyatının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zararlı satışta maliyet fiyatının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

#### 4.1.2.6. Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Satış Fiyatını Hesaplama

Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre mal veya hizmetin satış fiyatının hesaplanmasıdır. Orantı yöntemine göre hesaplama yapılırken satılan malın satış fiyatı 100 kabul edilir. Kâr payı çıkartılır veya zarar payı eklenerek maliyet fiyatı bulunur.



**FORMÜL**

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

veya

$$\text{Satış Fiyatı} + \text{Zarar} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

Formül yöntemine göre hesaplama yapılırken verilenler formüle yerleştirilir.

a) **Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Kârlı Satışta Satış Fiyatını Hesaplama**

Bir mal veya hizmetin satış fiyatı üzerinden verilen kâr oranına göre satış fiyatının hesaplanmasıdır. Orantı yöntemine göre hesaplama yapılırken orantının birinci satırında satış fiyatı **100** temel sayısı kabul edilir. Kâr oranı çıkarılarak maliyet fiyatına ulaşılır. Ardından ikinci satıra soruda verilen maliyet fiyatı ya da kâr tutarı yazılır. Bilinmeyen satış fiyatı **100** temel sayısının altına yazılarak orantı kurulur.



**FORMÜL**

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr} = \text{Maliyet Fiyatı}$$



**28. ÖRNEK**

Satış fiyatı üzerinden %7 kârla satılan bir üründen 630 TL kâr elde edilmiştir. Bu ürünün satış fiyatını bulunuz.

**VERİLENLER**

**K** : 630 TL  
**KO** : %7  
**SF** : ?

**Orantıyla Hesaplama**

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

$$\begin{array}{rcccl} 100 & \leftarrow & - & 7 & = & \rightarrow & 93 \\ & & & & & & \\ \text{SF} & & & & & & 630 \text{ TL} \end{array}$$

$$\text{SF} = \frac{630 \times 100}{7} = \frac{63.000}{7} = 9.000 \text{ TL}$$

**Formülle Hesaplama**

$$\text{SF} = \frac{\text{K} \times 100}{\text{KO}} = \frac{630 \times 100}{7} = \frac{63.000}{7} = 9.000 \text{ TL}$$



Bu örnekte kâr oranı ve kâr miktarı verildiği için **basit yüzde hesaplama formülü** kullanılır (Tablo 4.3).



**29. ÖRNEK**

268 TL maliyeti olan bir teneke sıvı yağ (19 kg), satış fiyatı üzerinden %33 kârla satılmıştır. Sıvı yağın satış fiyatını hesaplayınız.

**VERİLENLER**

**MF** : 268 TL  
**KO** : %33  
**SF** : ?

## Orantıyla Hesaplama

$$\text{Satış Fiyatı} - \text{Kâr} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

$$100 \leftarrow - 33 = \rightarrow 67$$

$$\text{SF} \leftarrow \quad \quad \quad \rightarrow 268 \text{ TL}$$

$$\text{SF} = \frac{268 \times 100}{67} = \frac{26.800}{67} = 400 \text{ TL}$$

## Formülle Hesaplama

$$\text{SF} = \frac{\text{MF} \times 100}{100 - \text{KO}} = \frac{268 \times 100}{100 - 33} = \frac{26.800}{67} = 400 \text{ TL}$$



Bu örnekte **dış yüzde** hesaplama formülü kullanılır.



## 12. UYGULAMA

## Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kârlı Satışta Satış Fiyatının Hesaplanması

## Yönerge

Bu uygulamada satış üzerinden verilen orana göre kârlı satışta satış fiyatını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamamızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk orantı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci orantı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.3).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

## Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. Satış fiyatı üzerinden %12 kârla satılan bir üründen 36 TL kâr elde edilmiştir. Bu ürünün satış fiyatını bulunuz.
2. Maliyet fiyatı 1.044 TL olan bir ürün, satış fiyatı üzerinden %13 kârla satılmıştır. Bu ürünün satış fiyatını bulunuz.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Kârlı Satışta Satış Fiyatının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kârlı satışta satış fiyatının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kârlı satışta satış fiyatının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre kârlı satışta satış fiyatının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**b) Satış Üzerinden Verilen Orana Göre Zararlı Satışta Satış Fiyatını Hesaplama**

Bir mal veya hizmetin satış fiyatı üzerinden verilen zarar oranına göre satış fiyatının hesaplanmasıdır. Orantı yöntemine göre hesaplama yapılırken orantının birinci satırında satış fiyatı **100** temel sayısı olarak kabul edilip üzerine zarar oranı eklenerek maliyet fiyatına ulaşılır. Ardından ikinci satıra soruda verilen maliyet fiyatı ya da zarar tutarı yazılır. Bilinmeyen satış fiyatı **100** temel sayısının altına yazılarak orantı kurulur.



$$\text{Satış Fiyatı} + \text{Zarar} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

**30. ÖRNEK**

Satış fiyatı üzerinden **%28** zarar ile satılan bir oyuncağın satışından **84 TL** zarar edildiğine göre oyuncağın satış fiyatını bulunuz.

**VERİLENLER**

ZO : %28  
Z : 84 TL  
SF : ?

**!** Bu örnekte basit yüzde hesaplama formülü kullanılır.

**Orantıyla Hesaplama**

$$\text{Satış Fiyatı} + \text{Zarar} = \text{Maliyet Fiyatı}$$

$$\begin{array}{r} 100 \quad + \quad 28 \quad = \quad 128 \\ \text{SF} \quad \quad \quad 84 \text{ TL} \end{array}$$

$$\text{SF} = \frac{100 \times 84}{28} = \frac{8.400}{28} = 300 \text{ TL}$$

**Formülle Hesaplama**

$$\text{SF} = \frac{Z \times 100}{\text{ZO}} = \frac{84 \times 100}{28} = \frac{8.400}{28} = 300 \text{ TL}$$

### 31. ÖRNEK

Satış fiyatı üzerinden %20 zarar ile satılan bir tişörtün maliyet fiyatı 108 TL'dir. Bu tişörtün satış fiyatını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

MF : 108 TL

ZO : %20

SF : ?

#### Orantıyla Hesaplama

Satış Fiyatı + Zarar = Maliyet Fiyatı

$$100 \leftarrow + 20 = \rightarrow 120$$

SF 108 TL

$$SF = \frac{108 \times 100}{120} = \frac{10.800}{120} = 135 \text{ TL}$$

#### Formülle Hesaplama

$$SF = \frac{MF \times 100}{100 + ZO} = \frac{108 \times 100}{100 + 20} = \frac{10.800}{120} = 135 \text{ TL}$$



Bu örnekte iç yüzde hesaplama formülü kullanılır.



### 13. UYGULAMA

#### Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zararlı Satışta Satış Fiyatının Hesaplanması

##### Yönerge

Bu uygulamada satış üzerinden verilen orana göre zararlı satışta satış fiyatını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

##### İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için oluşturacağınız orantı çeşidini belirleyiniz.
2. Uygulamada verilen sorularla ilgili ilk oranı oluşturunuz.
3. Uygulamada verilen sorularla ilgili ikinci oranı ve orantıyı oluşturunuz.
4. Belirlediğiniz orantı çeşidini kullanarak işlemleri yapınız.
5. Soru ile ilgili formülü doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.3).
6. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
7. Hesaplama işlemlerini yapınız.

Aşağıdaki soruları orantı ve formül yöntemleri ile çözünüz.

1. Maliyet fiyatı 432 TL olan bir bisiklet, satış fiyatı üzerinden %35 zararla satılmıştır. Satış fiyatını hesaplayınız.
2. Satış fiyatı üzerinden %23 zararla satılan bir ürünün satışından 690 TL zarar edilmiştir. Satış fiyatını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Satış Fiyatı Üzerinden Verilen Orana Göre Zararlı Satışta Satış Fiyatının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zararlı satışta satış fiyatının hesaplanması işlemi için orantı çeşidini belirledi.		
2	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zararlı satışta satış fiyatının hesaplanması işlemi için birinci oranı oluşturdu.		
3	Satış fiyatı üzerinden verilen orana göre zararlı satışta satış fiyatının hesaplanması işlemi için ikinci oranı belirledi ve orantıyı oluşturdu.		
4	Belirlenen orantı çeşidini kullanarak işlemi yaptı.		
5	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
6	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
7	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 4.2. İSKONTO HESAPLAMALARI

İndirim, mevcut fiyat üzerinden yapılan değer düşüştür. İndirim sözcüğü ile eş anlamlı olan **iskonto** terimi genellikle muhasebe ve finans sektöründe kullanılır. İskonto, muhasebe sektöründe bir borcun ya da bedelin ödenmesi esnasında yapılan indirim anlamında kullanılır. İskonto yapılmış fiyat, normal fiyatın daha altında bir fiyat olmalıdır. İşletmeler belirli dönemlerde, özellikle stok miktarını azaltmak amacıyla belli ürünlerde iskonto yapmaktadır.

Bankacılık sektöründe iskonto henüz vadesi gelmemiş bir senedin, vadesine kadar olan kısmındaki faizin düşürülmesi anlamına gelir.

Ticari faaliyetler her zaman peşin para ile yapılmaz. Bu işlemlerin önemli bir kısmı krediye dayanır. Veresiye yapılan alışverişler için genellikle bir belge düzenlenerek alacak garantisi altına alınır.

Özellikle işletmeler arasında yapılan kredili alım ve satımlarda borçlu, belirlenen miktardaki parayı, vadesi geldiğinde alacaklıya veya onun bildireceği kişi ya da kuruma (genellikle bankaya) ödeyeceğini bildiren bir belgeyi imzalayarak alacaklıya verir. Bu belgeye **ticaret senedi (bono)** denir.

Alacaklı, borcun ödenme tarihine kadar bekleyip alacağını belirlenen tarihte tahsil edebilir ya da senedi, vadesinden önce bir kredi kurumuna (genellikle banka) vererek senedin üzerinde yazılı olan değerden daha az miktardaki parayı almaya razı olabilir. Buna **senet kırdırma**, yapılan işleme ise **iskonto işlemi** denir.

İskonto işlemlerinde alacaklı senedi kırdırarak senedin üzerinde yazılı olan değerlerin bir kısmını, vadesinden önce nakde çevirme karşılığında kredi kurumuna bırakmış olur.

Başta ticari faaliyet gösteren işletmeler olmak üzere genel olarak alışveriş işlemlerinin önemli bir bölümünün krediyile (vadeli) yapıldığı bilinen bir gerçektir. Vadeli işlemlerde borçlu, belirli bir tarihte belirli miktardaki parayı ödeyeceğini taahhüt eden bir belge verir. Bu belgeye **ticari senet**, **bono** ya da **poliçe** denir (Görsel 4.1). Türk Ticaret Kanunu'nda poliçe, bono ve çek **ticaret senedi** olarak kabul edilmektedir.

No.	Ödeme Günü	Türk Lirası	Kuruş	No.
Lira.				
Kuruş				
Borçlu.				
Vade.				
Tarih				

İş bu emre Muharrer senedim \_\_\_\_\_ Mukabilinde \_\_\_\_\_ Tarihinde Sayın \_\_\_\_\_ veyahut emruhavale \_\_\_\_\_ Yukarıda yazılı yalnız \_\_\_\_\_ Türk Lirası \_\_\_\_\_ Kuruş ödeyeceği \_\_\_\_\_ Bedeli \_\_\_\_\_ Ahzolumuştur. İş Bu bono Vadesinde ödenmediği takdirde müteakip bonolarında muaceliyet kesbedeceğini, ihtilaf Vukuunda \_\_\_\_\_ Mahkemelerinin selahiyetini şimdiden kabul eyleri \_\_\_\_\_

İsim / Ünvan : \_\_\_\_\_ Düzenlenme Tar. .... / ..... / 20.....  
 Adres : \_\_\_\_\_  
 V.D; No su / T.C.Kimlik No : \_\_\_\_\_ İmza \_\_\_\_\_ İmza \_\_\_\_\_  
 Kefil : \_\_\_\_\_  
 V.D; No su / T.C.Kimlik No : \_\_\_\_\_

ÖDEYECEK

Görsel 4.1: Emre muharrer senet (bono)

**Bono:** Yasanın belirlediği şekil şartlarına uygun olarak düzenlenen belli bir tarihte, belirli bir tutarın, belirlenen kişiye ya da emrine kayıtsız şartsız ödeneceğini gösteren bir ticari senettir. Poliçede olduğu gibi bono da hem bir ödeme hem de bir kredi aracıdır.

**Poliçe:** Alacaklının borçluya hitaben imzaladığı, üçlü bir ilişkiyi düzenleyen bir ödeme emridir. Poliçeyi düzenleyen kişi, alacaklı olduğu kişiye, poliçede adı belirtilen kişiye belli bir tutarın ödenmesi emrini verir.

**Çek:** Yasanın belirlediği şekil şartlarına bağlı olarak düzenlenen, kullanıma hazır paraya dayanan bir ödeme emridir. Poliçede olduğu gibi çekte de üçlü bir ilişki vardır ancak çekte ödeme yapacak taraf sadece bankadır. Ancak çekte ödeme yapacak taraf sadece bankadır. Çekte poliçe ve bonoda olduğu gibi vade bulunmamakta, görüldüğünde ödenmesi gerekmektedir. Çek, nakit varlığın tüm özelliklerine sahiptir.

**İskonto** işlemlerinde sıklıkla kullanılan kavramların başlıcaları şunlardır:

**Peşin Değer:** Herhangi bir tarihte iskonto edilen senede karşılık elde edilen tutardır. **Bugünkü değer, tasarruf değeri** olarak da adlandırılır.

**İskonto Tutarı:** Vadesinden önce paraya çevrilen senedin, kredi değeri üzerinden düşülmek üzere, vade tarihine kadar olan süre için hesaplanan faiz tutarıdır. Başka bir deyişle senet kırdırma işleminde kredi kurumuna bırakılan miktar olup kredi değeri ile peşin değer arasındaki farktır.

**İskonto Oranı:** Senedin peşin değerinin hesaplanmasında kredi kurumunun uyguladığı faiz oranıdır.

**Vade Tarihi:** Senet üzerinde yazılı olan ve borcun ödenmesi gereken tarihtir.

**Kredi Değeri (Nominal Değer):** Senet üzerinde yazılı olan ve vadesi geldiğinde ödenmesi gereken tutardır.



32. ÖRNEK

Murat Bey 04.10.2021 tarihinde Yasemin Hanım'dan 250.000 TL tutarında elektronik ürün satın almıştır. Tutarın ödenmesi için (anlaşarak) bir senet düzenlenmiştir (Görsel 4.4). Yasemin Hanım 10.01.2022 tarihinde senedi bankaya götürerek kırdırılmış ve 241.000 TL almıştır.

No	Ödeme Günü	Türk Lirası	Kuruş	No.
125202	28/02/2022	#250.000#	#####	125202
Lira. #250.000#	İş bu emre Muharrer senedim _____ Mukabilinde _____ 28/02/2022 _____ Tarihinde		Sayın _____ Yasemin Hanım _____ veyahut emruhavale _____	
Kuruş #####	Yukarıda yazılı yalnız _____ #ikiyüzellibin# _____ Türk Lirası		##### Kuruş ödeyeceği m Bedeli _____ nakden _____ Ahz olunmuştur. İş Bu bono	
Borçlu. Murat Bey	Vadesinde ödenmediği takdirde müteakip bonolarında muaceliyet kesbedeceğini, ihtilaf		Vukuunda _____ Alanya _____ Mahkemelerinin selahiyetini şimdiden kabul eyleri _____	
Vade. 28/02/2022	İsim / Ünvan : Murat Bey		Düzenlenme Tar. 04/10/2021	
Tarih 04/10/2021	Adres : K. Pınarı cad. Toramanlar sok.		İmza _____ İmza _____	
	3/27 Alanya		M. Kaya _____ Z. Kaya _____	
	V.D; No su / T.C.Kimlik No : 121212121			
	Kefil : Deniz Bey			
	Saray mah. Belen sok. 2 Alanya			
	V.D; No su / T.C.Kimlik No : 12312312312			

Görsel 4.4: Murat Bey'in düzenlediği senet

- Senedin Düzenlendiği Tarih : 04.10.2021
- Senedin Kırdırıldığı Tarih : 10.01.2022
- Senedin Vade Tarihi : 28.02.2022

Görsel 4.4'teki iskonto miktarını hesaplamak için aşağıdaki formül kullanılmalıdır.

**FORMÜL**

$$\text{İskonto Tutarı} = \text{Senedin Nominal Değeri} - \text{Senedin Peşin Değeri}$$

250.000 TL – 241.000 TL = 9000 TL iskonto uygulanmıştır.

### 4.2.1. Basit İç İskonto

Basit iç iskonto yönteminde hesaplamalar, senedin peşin değeri üzerinden yapılır. Hesaplanan iskonto tutarı, senedin peşin değerinin vade tarihine kadar olan faiz tutarıdır. Basit iç iskonto hesaplama formüllerinde kullanılan semboller ve anlamları Tablo 4.4'te verilmiştir.

Tablo 4.4: İskonto Hesaplamalarında Kullanılan Semboller ve Anlamları

Semboller	Anlamları
İ <sub>d</sub> (Dış İskonto Tutarı)	Nominal değer belirlenen bir süre içinde belli bir oran üzerinden elde ettiği faiz tutarıdır.
İ <sub>i</sub> (İç İskonto Tutarı)	Peşin değer belirlenen bir süre içinde, belli bir oran üzerinden elde ettiği faiz tutarıdır.
a (Nominal Değer)	Senedin üzerinde yazılı olan değerdir.
n (Süre, Vade, Zaman)	Senedin üzerinde yazılı vade tarihi ile iskonto edilen tarih arasındaki süredir.
t (İskonto Oranı-Yüzdesi)	Her 100 TL'nin 1 yılda getireceği faiz tutarıdır.
P (Peşin Değer)	İskonto işleminin yapıldığı tarihte ele geçen değerdir.

Senedin peşin değeri üzerinden vade tarihine kadar olan iskonto tutarını hesaplamak için nominal değer, vade tarihine kadar olan süre ve iskonto oranı çarpılarak Tablo 4.5'teki formüller elde edilir.



FORMÜL

Tablo 4.5: Basit İç İskonto Tutarı Hesaplama Formülleri

<b>İç İskonto Tutarı</b>	$\frac{\text{Nominal Değer} \times \text{Süre} \times \text{İskonto Oranı}}{100 + (\text{Süre} \times \text{İskonto Oranı})}$	Yıllık iç iskonto formülünde paydada süre ile iskonto oranı çarpımı <b>100</b> ile toplanır.
<b>İç İskonto Tutarı</b>	$\frac{\text{Nominal Değer} \times \text{Süre} \times \text{İskonto Oranı}}{(12 \times 100) + (\text{Süre} \times \text{İskonto Oranı})}$	Aylık iç iskonto formülünde bir yılda <b>12</b> ay olduğu için paydada süre ile iskonto oranı çarpımı <b>1.200</b> ile toplanır.
<b>İç İskonto Tutarı</b>	$\frac{\text{Nominal Değer} \times \text{Süre} \times \text{İskonto Oranı}}{(360 \times 100) + (\text{Süre} \times \text{İskonto Oranı})}$	Günlük iç iskonto formülünde bir yılda <b>360</b> gün bulunduğu için paydada süre ile iskonto oranı çarpımı <b>36.000</b> ile toplanır.



İskonto hesaplamalarında bir yıllık süre Vergi Usul Kanunu'na göre **360** gün olarak kabul edilir.

Basit iç iskonto hesaplamaları ile ilgili formüller Tablo 4.6'da ayrıntılı olarak verilmiştir.



FORMÜL

Tablo 4.6: Basit İç İskonto Hesaplama Formülleri

GÜNLÜK, AYLIK VE YILLIK İÇ İSKONTO FORMÜLLERİ			
İSTENENLER	GÜNLÜK	AYLIK	YILLIK
<b>İÇ İSKONTO TUTARI</b> ( $\dot{I}_i$ )	$\dot{I}_i = \frac{a \times n \times t}{36.000 + (n \times t)}$	$\dot{I}_i = \frac{a \times n \times t}{1.200 + (n \times t)}$	$\dot{I}_i = \frac{a \times n \times t}{100 + (n \times t)}$
<b>NOMİNAL DEĞER</b> ( $a$ )	$a = \frac{\dot{I}_i \times [36.000 + (n \times t)]}{n \times t}$	$a = \frac{\dot{I}_i \times [1.200 + (n \times t)]}{n \times t}$	$a = \frac{\dot{I}_i \times [100 + (n \times t)]}{n \times t}$
<b>SÜRE</b> ( $n$ )	$n = \frac{36.000 \times \dot{I}_i}{P \times t}$	$n = \frac{1.200 \times \dot{I}_i}{P \times t}$	$n = \frac{100 \times \dot{I}_i}{P \times t}$
<b>İSKONTO ORANI (%)</b> ( $t$ )	$t = \frac{36.000 \times \dot{I}_i}{P \times n}$	$t = \frac{1.200 \times \dot{I}_i}{P \times n}$	$t = \frac{100 \times \dot{I}_i}{P \times n}$

#### 4.2.1.1. Basit İç İskonto Yönteminde İskonto Tutarını Hesaplama

Senedin peşin değeri üzerinden vade tarihine kadar olan süre ve iskonto oranı esas alınarak faiz tutarı hesaplanır.

**İÇ İSKONTO TUTARI:  $\dot{I}_i$**



## 33. ÖRNEK

Nominal değeri **144.500 TL** olan senet, vadesine **3 yıl** kala **%50** oranında iskonto edilmiştir. Bu senedin iç iskonto tutarını ve peşin değerini hesaplayınız.



Süre yıllık verildiği için **yıllık iskonto tutarı formülü** kullanılır.

**VERİLENLER**

**a : 144.500 TL**

**n : 3 yıl**

**t : %50**

**$\dot{I}_i$  : ?**

**P : ?**

$$\dot{I}_i = \frac{a \times n \times t}{100 + (n \times t)} = \frac{144.500 \times 3 \times 50}{700 + (3 \times 50)} = \frac{21.675.000}{700 + 150} = \frac{21.675.000}{850} = 25.500 \text{ TL iskonto tutarı oluşur.}$$

**Senedin Peşin Değeri = Senedin Nominal Değeri – İskonto Tutarı**

**P = a –  $\dot{I}_i$  = 144.500 – 25.500 = 119.000 TL** senedin peşin değeridir.

144.500 TL değerindeki bir senet, vadesine 3 yıl kala bankaya verilerek %50 iskonto oranıyla kırdırılırsa bankadan alınacak tutar 119.000 TL olacaktır.”



## 34. ÖRNEK

Nominal değeri **105.000 TL** olan senet, vadesine **5 ay** kala **%12** oranıyla iskonto edilmiştir. Bu senedin iç iskonto tutarını ve peşin değerini hesaplayınız.



Süre aylık verildiği için **aylık iskonto tutarı formülü** kullanılır.

**VERİLENLER**

**a : 105.000 TL**

**n : 5 ay**

**t : %12**

**$\dot{I}_i$  : ?**

**P : ?**

$$\dot{I}_i = \frac{a \times n \times t}{1.200 + (n \times t)} = \frac{105.000 \times 5 \times 12}{1.200 + (5 \times 12)} = \frac{6.300.000}{1.200 + 60} = \frac{6.300.000}{1260} = 5.000 \text{ TL}$$

**P = a –  $\dot{I}_i$  = 105.000 – 5.000 = 100.000 TL** senedin peşin değeridir.

105.000 TL değerindeki bir senet, vadesine 5 ay kala bankaya verilerek %12 iskonto oranıyla kırdırılırsa bankadan alınacak tutar 100.000 TL olacaktır.”



## 35. ÖRNEK

Bir işletme, vadesi **31 Aralık 2021** olan **75.304 TL** tutarındaki senedi **15 Kasım 2021** tarihinde **%10** iskonto oranıyla kırdırılmıştır. Senedin iç iskonto tutarını ve peşin değerini hesaplayınız.

**VERİLENLER**

**a : 72.920 TL**

**n : 46 gün (15 Kasım'dan 31 Aralık 2021'e kadar olan gün sayısı)**

**t : %10**

**İ<sub>i</sub> : ?**

**P : ?**



Süre günlük olarak verildiği için **günlük iskonto tutarı** formülü kullanılır.

$$İ_i = \frac{a \times n \times t}{36.000 + (n \times t)} = \frac{72.920 \times 46 \times 10}{36.000 + (46 \times 10)} = \frac{33.543.200}{36.000 + 460} = \frac{33.543.200}{36.460} = 920 \text{ TL iskonto tutarı oluşur.}$$

**Senedin Peşin Değeri = Senedin Nominal Değeri – İskonto Tutarı**

$$P = a - İ_i = 72.920 - 920 = 72.000 \text{ TL senedin peşin değeridir.}$$

72.920 TL değerindeki bir senet, vadesine 46 gün kala bankaya verilerek **%10** iskonto oranıyla kırdırılırsa bankadan alınacak tutar **72.000 TL** olacaktır.



## 14. UYGULAMA

**Basit İç İskonto Yöntemine Göre Peşin Değeri ve İskonto Tutarının Hesaplanması****Yönerge**

Bu uygulamada basit iç iskonto yöntemi ile peşin değeri ve iskonto tutarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Sorunun çözümü için verilen bilgileri kontrol ederek işlem sırasını belirleyiniz.
2. Soru ile ilgili formülleri doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.6).
3. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
4. Hesaplama işlemlerini yapınız.

**Aşağıdaki soruları formül yöntemi ile çözünüz.**

1. **24.400 TL** tutarındaki senedini vadesine 4 yıl kala **%36** iç iskonto oranıyla kırdıran bir kişinin senedine karşılık kaç TL alacağını hesaplayınız.
2. Nominal değeri **14.760 TL** olan senet, vadesine 2 ay kala **%15** iç iskonto oranıyla kırdırılmıştır. Senedin iskonto tutarını hesaplayınız.
3. Nominal değeri **18.100 TL** olan senet, vadesine 20 gün kala **%10** iç iskonto oranıyla kırdırılmıştır. Senedin peşin değerini hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Basit İç İskonto Yöntemine Göre Peşin Değerin ve İskonto Tutarının Hesaplanması Uygulaması  
Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Basit iç iskonto yönteminde peşin değer ve iskonto tutarının hesaplanması işlemi için formülleri belirledi.		
2	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
3	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
4	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

#### 4.2.1.2. Basit İç İskonto Yönteminde Nominal Değeri Hesaplama

Nominal değer, senet üzerinde yazılı olan değerdir. Senedin vade tarihi ile iskonto edilme tarihi arasındaki süre, faiz oranı ve iskonto tutarı esas alınarak nominal değer hesaplanır.

#### 36. ÖRNEK

Vadesinin dolmasına 4 yıl kalmış bir senet, %14'ten iskonto ettirildiğinde iç iskonto tutarı 2.100 TL hesaplanmıştır. Bu senedin yazılı değerini ve peşin değerini bulunuz.

 Süre yıllık verildiği için **yıllık nominal değer hesaplama formülü** kullanılır.

#### VERİLENLER

$\dot{I}_i$  : 2.100 TL

$n$  : 4 yıl

$t$  : %14

$a$  : ?

$P$  : ?

$$a = \frac{\dot{I}_i \times [100 + (n \times t)]}{n \times t} = \frac{2.100 \times [100 + (4 \times 14)]}{4 \times 14} = \frac{2.100 \times 100 + 56}{56} = \frac{2.100 \times 100 + 56}{56} = 5.850 \text{ TL}$$

**Senedin Peşin Değeri = Senedin Nominal Değeri – İskonto Tutarı**

$P = a - \dot{I}_i = 5.850 - 2.100 = 3.750$  TL senedin peşin değeridir.

#### BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Temel eğitimini tamamlamış ve okula gitmeyen çocukların çalışma saatleri günde yedi ve haftada otuz beş saatten fazla olamaz.



## 37. ÖRNEK

Vadesinin dolmasına 2 ay kalan bir senet %8'den iskonto ettirildiğinde iç iskonto tutarı 1.280 TL olarak hesaplanmıştır. Bu senedin yazılı değerini ve peşin değerini bulunuz.



Süre aylık verildiği için aylık nominal değer hesaplama formülü kullanılır.

**VERİLENLER**

$\dot{I}_i$  : 1.280 TL

$n$  : 2 ay

$t$  : %8

$a$  : ?

$P$  : ?

$$a = \frac{\dot{I}_i \times [1.200 + (n \times t)]}{n \times t} = \frac{1.280 \times [1.200 + (2 \times 8)]}{2 \times 8} = \frac{1.280 \times (1.200 + 16)}{16} = \frac{1.280 \times 1.216}{16} = 97.280 \text{ TL}$$

**Senedin Peşin Değeri = Senedin Nominal Değeri – İskonto Tutarı**

$P = a - \dot{I}_i = 97.280 - 1.280 = 96.000$  TL senedin peşin değeridir.



## 38. ÖRNEK

Vadesine 40 gün kalan bir senet %25'ten iskonto ettirildiğinde iç iskonto tutarı 10.000 TL hesaplanmıştır. Bu senedin yazılı değerini ve peşin değerini hesaplayınız.

**VERİLENLER**

$\dot{I}_i$  : 10.000 TL

$n$  : 40 gün

$t$  : %25

$a$  : ?

$P$  : ?

$$a = \frac{\dot{I}_i \times [36.000 + (n \times t)]}{n \times t} = \frac{10.000 \times [36.000 + (40 \times 25)]}{40 \times 25} = \frac{10.000 \times (36.000 + 1.000)}{1.000} = \frac{10.000 \times 37.000}{1.000}$$

$a = 370.000$  TL

**Senedin Peşin Değeri = Senedin Nominal Değeri – İskonto Tutarı**

$P = a - \dot{I}_i = 370.000 - 10.000 = 360.000$  TL senedin peşin değeridir.



## 15. UYGULAMA

**Basit İç İskonto Yöntemine Göre Peşin Değerin ve Nominal Değerin Hesaplanması****Yönerge**

Bu uygulamada basit iç iskonto yöntemi ile peşin değeri ve nominal değeri hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

### İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için verilen bilgileri kontrol ederek işlem sırasını belirleyiniz.
2. Soru ile ilgili formülleri doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.6).
3. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
4. Hesaplama işlemlerini yapınız.

Aşağıdaki soruları formül yöntemi ile çözünüz.

1. Vadesinin dolmasına 1 yıl kalan bir senet %8'den iskonto ettirildiğinde iskonto tutarı 4.800 TL hesaplandı. Bu senedin yazılı değerini ve peşin değerini hesaplayınız.
2. Vadesinin dolmasına 9 ay kalan bir senet %30'dan iskonto ettirildiğinde iskonto tutarı 1.323 TL hesaplandı. Bu senedin yazılı değerini ve peşin değerini hesaplayınız.
3. Vadesine 50 gün kalan bir senet %3'ten iskonto ettirildiğinde iskonto tutarı 6.600 TL hesaplandı. Bu senedin yazılı değerini ve peşin değerini hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Basit İç İskonto Yöntemine Göre Peşin Değerin ve Nominal Değerin Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Basit iç iskonto yönteminde peşin değer ve nominal değer hesaplanması işlemi için formülleri belirledi.		
2	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
3	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
4	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 4.2.1.3. Basit İç İskonto Yönteminde Vade Hesaplama

Vade, senedin üzerinde yazılı olan tarih ile iskontonun hesaplandığı tarih arasındaki süredir. Senedin peşin değeri, faiz oranı ve iskonto tutarı esas alınarak vade hesaplanır.

#### 39. ÖRNEK

Nominal değeri 600.000 TL olan senet %20'den iskonto ettirildiğinde iç iskonto tutarı 100.000 TL olduğuna göre senedin vadesinin dolmasına kaç yıl kaldığını hesaplayınız.

! Süre yıllık verildiği için **yıllık iskonto formülü** kullanılır.

#### VERİLENLER

a : 600.000 TL  
t : %20  
İ<sub>i</sub> : 100.000 TL  
n : ?

!  $n = \frac{100 \times \dot{I}_i}{P \times t}$  Vade formülünde peşin değer yer aldığı için önce **peşin değer (P)** hesaplanır.

$$P = a - \dot{I}_i = 600.000 - 100.000 = 500.000 \text{ TL}$$

$$n = \frac{100 \times \dot{I}_i}{P \times t} = \frac{100 \times 100.000}{500.000 \times 20} = \frac{10.000.000}{10.000.000} = 1 \text{ Yıl}$$



## 40. ÖRNEK

Nominal değeri 77.000 TL olan bir senet, yıllık %30 faiz oranı üzerinden iç iskonto yöntemine göre iskonto ettirilmiş ve bu işlem sonucunda 70.000 TL tahsil edilmiştir. Buna göre senedin vadesine kaç ay kala iskonto ettirildiğini bulunuz.



Süre aylık verildiği için aylık iskonto formülü kullanılır.

**VERİLENLER**

a : 77.000 TL

t : %30

P : 70.000 TL

n : ?

$\dot{I}_i$  : ?



$n = \frac{1.200 \times \dot{I}_i}{P \times t}$  Vade formülünde iskonto tutarı yer aldığı için iskonto tutarı ( $\dot{I}_i$ ) hesaplanır.

$$\dot{I}_i = a - P = 77.000 - 70.000 = 7.000 \text{ TL}$$

$$n = \frac{1.200 \times \dot{I}_i}{P \times t} = \frac{1.200 \times 7.000}{70.000 \times 30} = \frac{8.400.000}{2.100.000} = 4 \text{ Ay}$$



## 41. ÖRNEK

86.000 TL nominal değeri olan senet %18 iç iskonto oranıyla iskonto ettirilmiş ve 80.000 TL tahsil edilmişse senedin üzerinde yazılı olan vadesine kaç gün kaldığını hesaplayınız.



Süre günlük verildiği için günlük iskonto formülü kullanılır.

**VERİLENLER**

a : 86.000 TL

t : %18

$\dot{I}_i$  : ?

n : ?



$n = \frac{36.000 \times \dot{I}_i}{P \times t}$  Vade formülünde iskonto tutarı yer aldığı için önce iskonto tutarı ( $\dot{I}_i$ ) hesaplanır.

$$\dot{I}_i = a - P = 86.000 - 80.000 = 6.000 \text{ TL}$$

$$n = \frac{36.000 \times \dot{I}_i}{P \times t} = \frac{36.000 \times 6.000}{80.000 \times 18} = \frac{216.400.000}{1.440.000} = 15 \text{ Gün}$$



## 16. UYGULAMA

**Basit İç İskonto Yöntemine Göre Vade Hesaplanması****Yönerge**

Bu uygulamada basit iç iskonto yöntemi ile vade hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

### İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için verilen bilgileri kontrol ederek işlem sırasını belirleyiniz.
2. Soru ile ilgili formülleri doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.6).
3. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
4. Hesaplama işlemlerini yapınız.

### Aşağıdaki soruları formül yöntemi ile çözünüz.

1. Nominal değeri **190.000** TL olan senet **%15**'ten iskonto ettirildiğinde iskonto tutarı **90.000** TL olmuştur. Senedin vade tarihine kaç yıl kaldığını hesaplayınız.
2. **228.250** TL nominal değeri olan senet **%9** oranla iskonto ettirilmiş ve **220.000** TL tahsil edilmiştir. Bu senedin vadesine kaç gün kaldığını hesaplayınız.
3. Nominal değeri **61.600** TL olan senet **%20**'den iskonto ettirildiğinde iskonto tutarı **6.600** TL olmuştur. Senedin vade tarihine kaç gün kaldığını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

### Basit İç İskonto Yöntemine Göre Vade Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Basit iç iskonto yönteminde vade hesaplanması işlemi için formülleri belirledi.		
2	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
3	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
4	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 4.2.1.4. Basit İç İskonto Yönteminde İskonto (Faiz) Oranını Hesaplama

100 TL üzerinden bir yılda elde edilecek faiz tutarıdır. Senedin peşin değeri, vadesi ve iskonto tutarı esas alınarak iskonto oranı hesaplanır.

### 42. ÖRNEK

Vade sonuna 2 yıl kalan **672.000** TL tutarındaki bir senet, iç iskonto oranı ile iskonto ettirilmiş ve bugünkü değeri **560.000** lira olmuştur. İç iskonto oranını hesaplayınız.

### VERİLENLER

**a** : 672.000 TL

**P** : 560.000 TL

**n** : 2 yıl

**t** : ?

**İ<sub>i</sub>** : ?

$$t = \frac{100 \times \dot{I}_i}{P \times n} = \frac{100 \times \dot{I}_i}{560.000 \times 2}$$

Vade formülünde iskonto tutarı yer aldığı için önce **iskonto tutarı** hesaplanır.

**İskonto Tutarı = Senedin Nominal Değeri – Senedin Peşin Değeri**

$$\dot{I}_i = a - P = 672.000 - 560.000 = 112.000 \text{ TL}$$

$$t = \frac{36.000 \times \dot{I}_i}{P \times n} = \frac{100 \times 112.000}{560.000 \times 2} = \frac{11.200.000}{1.120.000} = \%10 \text{ iskonto oranı bulunur.}$$

### 43. ÖRNEK

Vade sonuna 10 ay kalan, nominal değeri 24.000 TL tutarındaki bir senet iskonto ettirilmiş ve iskonto tutarı 4.800 TL olmuştur. İç iskonto oranını hesaplayınız.



Öncelikle soruda verilmeyen **peşin değer (P)** hesaplanır.

#### VERİLENLER

a : 24.000 TL

İ<sub>i</sub> : 4.800 TL

n : 10 ay

t : ?

P : ?

$$t = \frac{1.200 \times \dot{I}_i}{P \times n} = \frac{1.200 \times 4.800}{P \times 10}$$

$$P = a - \dot{I}_i = 24.000 - 4.800 = 19.200 \text{ TL}$$

$$t = \frac{1.200 \times \dot{I}_i}{P \times n} = \frac{1.200 \times 4.800}{19.200 \times 10} = \frac{5.760.000}{192.000} = \%30 \text{ iskonto oranı bulunur.}$$

### 44. ÖRNEK

İşletme, vadesine 36 gün kalmış olan 28.700 TL tutarındaki senedi kırdırarak 28.000 TL tahsil etmiştir. İç iskonto oranını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

a : 28.700 TL

İ<sub>i</sub> : ?

n : 36 gün

P : 28.000 TL

t : ?

$$t = \frac{36.000 \times \dot{I}_i}{P \times n} = \frac{36.000 \times \dot{I}_i}{28.000 \times 36}$$



Öncelikle soruda verilmeyen **iskonto tutarı (İ<sub>i</sub>)** hesaplanır.

$$\dot{I}_i = a - P = 28.700 - 28.000 = 700 \text{ TL}$$

$$t = \frac{36.000 \times \dot{I}_i}{P \times n} = \frac{36.000 \times 700}{28.000 \times 36} = \frac{25.200.000}{1.008.000} = \%25 \text{ iskonto oranı bulunur.}$$

### 17. UYGULAMA

#### Basit İç İskonto Yöntemine Göre İskonto Oranının Hesaplanması

##### Yönerge

Bu uygulamada basit iç iskonto yöntemi ile iskonto oranını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

### İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için verilen bilgileri kontrol ederek işlem sırasını belirleyiniz.
2. Soru ile ilgili formülleri doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.6).
3. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
4. Hesaplama işlemlerini yapınız.

### Aşağıdaki soruları formül yöntemi ile çözünüz.

1. Vade sonuna 2 yıl kalan 168.000 TL tutarındaki bir senet iskonto ettirilmiş ve 140.000 TL tahsil edilmiştir. İskonto oranını hesaplayınız.
2. 24000 TL nominal değeri olan senet, vadesine 10 ay kala 19.200 TL'ye kırdırılmıştır. İskonto oranını hesaplayınız.
3. İşletme, vadesine 261 gün kalan 34.440 TL tutarındaki senedi kırdırarak 24.000 TL tahsil etmiştir. İskonto oranını hesaplayınız.
4. 38.400 TL nominal değeri olan bir senet, vadesine 10 ay kala 7.680 TL iskonto tutarı ile kırdırılmıştır. İskonto oranı hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

### Basit İç İskonto Yöntemine Göre İskonto Oranının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Basit iç iskonto yönteminde iskonto oranı hesaplanması işlemi için formülleri belirledi.		
2	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
3	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
4	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 4.2.2. Basit Dış İskonto

İskonto işlemlerinde dış iskonto yöntemi kullanılacaksa iskonto tutarı, vadeli değer (kredi değeri, nominal değer) üzerinden hesaplanmalıdır.

Dış iskonto işlemlerinde iskonto tutarı, nominal değer üzerinden hesaplanmaktadır. Türkiye'deki senet iskontolarında dış iskonto yöntemi kullanılmaktadır.

Senedin nominal değeri üzerinden vade tarihine kadar olan faizi hesaplamak için nominal değer, vade tarihine kadar olan süre ve iskonto oranı çarpılarak Tablo 4.7'deki formüller elde edilir.



Tablo 4.7: Dış İskonto Tutarı Hesaplama Formülleri

Dış İskonto Tutarı	$\frac{\text{Nominal Değer} \times \text{Süre} \times \text{İskonto Oranı}}{100}$	Yıllık dış iskonto formülünde paydaya 100 yazılır.
Dış İskonto Tutarı	$\frac{\text{Nominal Değer} \times \text{Süre} \times \text{İskonto Oranı}}{12 \times 100}$	Aylık dış iskonto formülünde bir yılda 12 ay olduğu için paydaya $12 \times 100$ yazılır.
Dış İskonto Tutarı	$\frac{\text{Nominal Değer} \times \text{Süre} \times \text{İskonto Oranı}}{360 \times 100}$	Günlük dış iskonto formülünde bir yılda 360 gün olduğu için (Vergi Usul Kanununa göre) $360 \times 100$ yazılır.

Basit dış iskonto hesaplamaları ile ilgili formüller Tablo 4.8’de ayrıntılı olarak verilmiştir.



FORMÜL

Tablo 4.8: Basit Dış İskonto Hesaplama Formülleri

İSTENENLER	GÜNLÜK	AYLIK	YILLIK
DIŞ İSKONTO TUTARI ( $\dot{I}_d$ )	$\dot{I}_d = \frac{a \times n \times t}{36.000}$	$\dot{I}_d = \frac{a \times n \times t}{1.200}$	$\dot{I}_d = \frac{a \times n \times t}{100}$
NOMİNAL DEĞER (a)	$a = \frac{36.000 \times \dot{I}_d}{n \times t}$	$a = \frac{1.200 \times \dot{I}_d}{n \times t}$	$a = \frac{100 \times \dot{I}_d}{n \times t}$
SÜRE (n)	$n = \frac{36.000 \times \dot{I}_d}{a \times t}$	$n = \frac{1.200 \times \dot{I}_d}{a \times t}$	$n = \frac{100 \times \dot{I}_d}{a \times t}$
İSKONTO ORANI (t)	$t = \frac{36.000 \times \dot{I}_d}{a \times n}$	$t = \frac{1.200 \times \dot{I}_d}{a \times n}$	$t = \frac{100 \times \dot{I}_d}{a \times n}$

#### 4.2.2.1. Basit Dış İskonto Yönteminde İskonto Tutarını Hesaplama

Senedin nominal değeri üzerinden vade tarihine kadar olan süre farkı ve iskonto oranı esas alınarak faiz tutarı hesaplanır.

Vergi Usul Kanunu’na göre Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, vadesine en çok **92 gün** kalmış senetlere dış iskonto yöntemi kullanarak iskonto işlemi yapmaktadır.



#### 45. ÖRNEK

120.000 TL tutarında, vadesine 3 yıl kalan senet %15 iskonto oranıyla kırdırıldığına göre dış iskonto tutarı ve senet için tahsil edilecek tutarı (peşin değer) bulunuz.



Süre yıl olarak verildiği için **yıllık dış iskonto tutarı hesaplama formülü** kullanılır.

#### VERİLENLER

a : 120.000 TL

n : 3 yıl

t : %15

$\dot{I}_d$  : ?

P : ?

$$\dot{I}_d = \frac{a \times n \times t}{100} = \frac{120.000 \times 3 \times 15}{100} = \frac{5.400.000}{100} = 54.000 \text{ TL dış iskonto tutarı bulunur.}$$

$$\text{Senedin Peşin Değeri} = \text{Senedin Nominal Değeri} - \text{İskonto Tutarı}$$

$$P = a - \dot{I}_d = 120.000 - 54.000 = 66.000 \text{ TL senedin peşin değeridir.}$$

#### BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Okula devam eden çocukların eğitim dönemindeki çalışma süreleri, eğitim saatleri dışında olmak üzere, en fazla günde iki saat ve haftada on saat olabilir.

### 46. ÖRNEK

Nominal değeri 215.000 TL olan ve vadesine 6 ay kalan senet %20 iskonto oranıyla kırdırılmıştır. Bu senedin dış iskonto tutarını ve senedin peşin değerini hesaplayınız.

#### VERİLENLER

a : 215.000 TL  
n : 6 ay  
t : %20  
İ<sub>d</sub> : ?  
P : ?



Süre aylık olarak verildiği için aylık dış iskonto tutarı hesaplama formülü kullanılır.

$$İ_d = \frac{a \times n \times t}{1.200} = \frac{215.000 \times 6 \times 20}{1.200} = \frac{25.800.000}{1.200} = 21.500 \text{ TL dış iskonto tutarı bulunur.}$$

$$P = a - İ_d = 215.000 - 21.500 = 193.500 \text{ TL senedin peşin değeridir.}$$

### 47. ÖRNEK

Yazılı değeri 18.000 TL olup vadesine 40 gün kalan senet %10'dan iskonto ettirildiğinde senedin dış iskonto tutarının ve peşin değerinin kaç TL olacağını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

a : 18.000 TL  
n : 40 gün  
t : %10  
İ<sub>d</sub> : ?  
P : ?



Süre günlük olarak verildiği için günlük dış iskonto tutarı hesaplama formülü kullanılır.

$$İ_d = \frac{a \times n \times t}{36.000} = \frac{18.000 \times 40 \times 10}{36.000} = \frac{72.000.000}{36.000} = 200 \text{ TL dış iskonto tutarı bulunur.}$$

$$P = a - İ_d = 18.000 - 200 = 17.800 \text{ TL senedin peşin değeridir.}$$



### 18. UYGULAMA

#### Basit Dış İskonto Yöntemine Göre Peşin Değerin ve İskonto Tutarının Hesaplanması

##### Yönerge

Bu uygulamada basit dış iskonto yöntemi ile peşin değeri ve iskonto tutarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

### İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için verilen bilgileri kontrol ederek işlem sırasını belirleyiniz.
2. Soru ile ilgili formülleri doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.8).
3. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
4. Hesaplama işlemlerini yapınız.

Aşağıdaki soruları formül yöntemi ile çözünüz.

1. 66.000 TL tutarında, vadesine 2 yıl kalan senet %3 iskonto oranıyla kırdırılmıştır. Dış iskonto tutarını ve senedin peşin değerini hesaplayınız.
2. Nominal değeri 24.000 TL olup vadesine 3 ay kalan senet %15 iskonto oranıyla kırdırılmıştır. Dış iskonto tutarını ve senedin peşin değerini hesaplayınız.
3. Nominal değeri 270.000 TL olup vadesine 40 gün kalan senet %5'ten iskonto ettirilmiştir. Dış iskonto tutarını ve senedin peşin değerini hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

### Basit Dış İskonto Yöntemine Göre Peşin Değerin ve İskonto Tutarının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Basit dış iskonto yönteminde peşin değer ve iskonto tutarının hesaplanması işlemi için formülleri belirledi.		
2	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
3	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
4	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 4.2.2.2. Basit Dış İskonto Yönteminde Nominal Değeri Hesaplama

Nominal değer, senet üzerinde yazılı olan değerdir. Senedin üzerinde yazılı olan vade tarihi ile iskonto edilme tarihi arasındaki süre, faiz oranı ve iskonto tutarı esas alınarak nominal değer hesaplanır.

#### 48. ÖRNEK

Vadesinin dolmasına 3 yıl kalmış bir senet %11'den iskonto ettirildiğinde dış iskonto tutarı 6.600 TL hesaplanmıştır. Bu senedin yazılı değerini bulunuz.

#### VERİLENLER

n : 3 yıl  
t : %11  
İ<sub>d</sub> : 6.600 TL  
a : ?

⚠ Süre (vade) yıl olarak verildiği için **yıllık nominal değer hesaplama formülü** kullanılır.

$$a = \frac{100 \times \text{İ}_d}{n \times t} = \frac{100 \times 6.600}{3 \times 11} = \frac{660.000}{33} = 20.000 \text{ TL senedin nominal değeridir.}$$

### 49. ÖRNEK

Vadesine 4 ay kalan bir senet %40'tan iskonto ettirildiğinde dış iskonto tutarı 45.000 TL olan bir senedin nominal değerini bulunuz.

#### VERİLENLER

n : 4 ay  
t : %40  
İ<sub>d</sub> : 45.000 TL  
a : ?

! Süre (vade) aylık olarak verildiği için aylık nominal değer hesaplama formülü kullanılır.

$$a = \frac{1.200 \times \text{İ}_d}{n \times t} = \frac{1.200 \times 45.000}{4 \times 40} = \frac{54.000.000}{160} = 337.500 \text{ TL senedin nominal değeridir.}$$

### 50. ÖRNEK

Vadesinin dolmasına 75 gün kalan bir senet %10'dan iskonto ettirildiğinde dış iskonto tutarı 10.000 TL hesaplanmıştır. Bu senedin yazılı değerini hesaplayınız.

#### VERİLENLER

n : 75 gün  
t : %10  
İ<sub>d</sub> : 10.000 TL  
a : ?

! Süre (vade) gün olarak verildiği için günlük nominal değer hesaplama formülü kullanılır.

$$a = \frac{36.000 \times \text{İ}_d}{n \times t} = \frac{36.000 \times 10.000}{75 \times 10} = \frac{360.000.000}{750} = 480.000 \text{ TL senedin nominal değeridir.}$$

## 19. UYGULAMA

### Basit Dış İskonto Yöntemine Göre Nominal Değerin Hesaplanması

#### Yönerge

Bu uygulamada basit dış iskonto yöntemi ile nominal değeri hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için verilen bilgileri kontrol ederek işlem sırasını belirleyiniz.
2. Soru ile ilgili formülleri doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.8).
3. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
4. Hesaplama işlemlerini yapınız.

Aşağıdaki soruları formül yöntemi ile çözünüz.

1. Vadesinin dolmasına 2 yıl kalan bir senet %20'den iskonto ettirildiğinde iskonto tutarı 14.000 TL olmuştur. Bu senedin nominal değerini hesaplayınız.
2. Vadesine 16 ay kalan bir senet %15'ten iskonto ettirildiğinde iskonto tutarının 30.000 TL olması için nominal değer kaç TL olması gerektiğini hesaplayınız.
3. Vadesinin dolmasına 35 gün kalan bir senet %8'den iskonto ettirildiğinde iskonto tutarı 700 TL olmuştur. Bu senedin nominal değerini hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Basit Dış İskonto Yöntemine Göre Nominal Değerin Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Basit dış iskonto yönteminde nominal değer hesaplanması işlemi için formülleri belirledi.		
2	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
3	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
4	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

#### 4.2.2.3. Basit Dış İskonto Yönteminde Vade Hesaplama

Vade, senedin üzerinde yazılı olan vade tarihi ile iskontonun hesaplandığı tarih arasındaki süredir. Senedin nominal değeri, faiz oranı ve iskonto tutarı esas alınarak vade hesaplanır.

#### 51. ÖRNEK

40.000 TL nominal değerli senet %5'ten iskonto ettirildiğinde dış iskonto tutarı 6.000 TL olduğuna göre vadenin dolmasına kaç yıl kaldığını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

a : 40.000 TL  
t : %5  
İ<sub>d</sub> : 6.000 TL  
n : ?

⚠ Süre yıllık olarak verildiği için **yıllık hesaplama formülü** kullanılır.

$$n = \frac{100 \times \text{İ}_d}{a \times t} = \frac{100 \times 6.000}{40.000 \times 5} = \frac{600.000}{200.000} = 3 \text{ yıl olarak bulunur.}$$

### 52. ÖRNEK

Nominal değeri **30.500 TL** olan senet **%15** dış iskonto oranıyla kırdırılmış olup **27.450 TL** tahsil edilmiştir. Senedin vadesinin bitmesine kaç ay kaldığını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

**a** : 30.500 TL  
**t** : %15  
**İ<sub>d</sub>** : 27.450 TL  
**n** : ?



Soruda vadenin aylık olarak hesaplanması istendiği için **aylık hesaplama formülü** kullanılır.

$$n = \frac{1.200 \times \dot{I}_d}{a \times t} = \frac{1.200 \times 27.450}{30.500 \times 15} = \frac{32.940.000}{457.500} = 72 \text{ ay olarak bulunur.}$$

### 53. ÖRNEK

**16.000 TL** tutarındaki senedin vadesinden önce tahsil edilmesinden dolayı **1.200 TL** iskonto uygulanmıştır. Bankanın uyguladığı oran **%10** ise dış iskonto yöntemine göre senedin vadesinin kaç gün olduğunu bulunuz.

#### VERİLENLER

**a** : 16.000 TL  
**t** : %10  
**İ<sub>d</sub>** : 1.200 TL  
**n** : ?



Soruda vadenin günlük olarak hesaplanması istendiği için **günlük hesaplama formülü** kullanılır.

$$n = \frac{36.000 \times \dot{I}_d}{a \times t} = \frac{36.000 \times 1.200}{16.000 \times 10} = \frac{43.200.000}{160.000} = 270 \text{ gün olarak bulunur.}$$



### 20. UYGULAMA

#### Basit Dış İskonto Yöntemine Göre Vade (Süre) Hesaplanması

##### Yönerge

Bu uygulamada basit dış iskonto yöntemi ile **vade (süre)** hesaplamamız beklenmektedir Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

##### İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için verilen bilgileri kontrol ederek işlem sırasını belirleyiniz.
2. Soru ile ilgili formülleri doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.8).
3. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
4. Hesaplama işlemlerini yapınız.

Aşağıdaki soruları formül yöntemi ile çözünüz.

- 72.000 TL nominal değerli senet %25'ten iskonto ettirildiğinde iskonto tutarı 18.000 TL olduğuna göre vadenin dolmasına kaç yıl kaldığını hesaplayınız.
- Nominal değeri 105.000 TL olan senet %20 iskonto oranıyla kırdırılmış olup 99.750 TL tahsil edilmiştir. Senedin vadesinin dolmasına kaç ay kaldığını hesaplayınız.
- 20.000 TL tutarındaki senedin vadesinden önce tahsil edilmesinden dolayı 1.500 TL iskonto uygulanmıştır. İskonto oranı %45 olduğuna göre senedin vadesine kaç gün kaldığını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Basit Dış İskonto Yöntemine Göre Vade (Süre) Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Basit dış iskonto yönteminde vade hesaplanması işlemi için formülleri belirledi.		
2	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
3	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
4	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**4.2.2.4. Basit Dış İskonto Yönteminde İskonto (Faiz) Oranını Hesaplama**

100 TL üzerinden bir yıllık sürede elde edilecek faiz tutarıdır. Senedin nominal değeri, vade süresi ve iskonto tutarı esas alınarak iskonto oranı hesaplanır.

**54. ÖRNEK**

Vadesine 2 yıl kala kırdırılmış olan 24.000 TL nominal değerli senet için 4.800 TL kırdırma bedeli ödendiğine göre uygulanan dış iskonto oranı % kaçtır?

**VERİLENLER**

**a : 24.000 TL**

**n : 2 yıl**

**İ<sub>d</sub> : 4.800 TL**

**t : ?**



Soruda vade yıllık verildiği için **yıllık iskonto oranı hesaplama formülü** kullanılır.

$$t = \frac{100 \times \text{İ}_d}{a \times n} = \frac{100 \times 4.800}{24.000 \times 2} = \frac{480.000}{48.000} = 10 (\%10)$$

### 55. ÖRNEK

20.000 TL tutarındaki senet, vadesine 2 ay kala 1.800 TL olarak tahsil edilmek suretiyle iskonto ettirilmiştir. Dış iskonto oranı % kaçtır?

#### VERİLENLER

a : 20.000 TL  
n : 2 ay  
İ<sub>d</sub> : 1.800 TL  
t : ?



Soruda vade aylık verildiği için aylık iskonto oranı hesaplama formülü kullanılır.

$$t = \frac{1.200 \times \dot{I}_d}{a \times n} = \frac{1.200 \times 1.800}{20.000 \times 2} = \frac{2.160.000}{40.000} = 54 (\%54)$$

### 56. ÖRNEK

Vadesinin dolmasına 20 gün kala iskonto ettirilen 50.000 TL değerindeki bir senedin dış iskonto tutarı 1.000 TL olduğuna göre iskonto % kaçtan yapılmıştır?

#### VERİLENLER

a : 50.000 TL  
n : 20 gün  
İ<sub>d</sub> : 1.000 TL  
t : ?



Soruda vade günlük verildiği için günlük iskonto oranı hesaplama formülü kullanılır.

$$t = \frac{36.000 \times \dot{I}_d}{a \times n} = \frac{36.000 \times 1.000}{50.000 \times 20} = \frac{36.000.000}{1.000.000} = 36 (\%36)$$

### 57. ÖRNEK

150 gün vadeli 200.000 TL değerindeki bir senet 100 gün sonra 5.000 TL dış iskonto tutarı ile iskonto ettirildiğine göre iskonto % kaç oranından uygulanmıştır?

#### VERİLENLER

a : 200.000 TL  
n : 50 gün (150 gün-100 gün)  
İ<sub>d</sub> : 5.000 TL  
t : ?



Soruda vade günlük verildiği için günlük iskonto oranı hesaplama formülü kullanılır.

$$t = \frac{36.000 \times \dot{I}_d}{a \times n} = \frac{36.000 \times 5.000}{200.000 \times 50} = \frac{180.000.000}{10.000.000} = 18 (\%18)$$



## 21. UYGULAMA

## Basit Dış İskonto Yöntemine Göre İskonto (Faiz) Oranının Hesaplanması

## Yönerge

Bu uygulamada basit dış iskonto yöntemi ile iskonto oranını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Sorunun çözümü için verilen bilgileri kontrol ederek işlem sırasını belirleyiniz.
2. Soru ile ilgili formülleri doğru belirleyiniz (bk. Tablo 4.8).
3. Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştiriniz.
4. Hesaplama işlemlerini yapınız.

## Aşağıdaki soruları formül yöntemi ile çözünüz.

1. Vadesine 2 yıl kala iskonto ettirilen 20.000 TL nominal değerli senet için 5.200 TL kırdırma bedeli ödendiğine göre uygulanan iskonto oranını hesaplayınız.
2. 40.000 TL tutarındaki senet, vadesine 10 ay kala 30.000 TL tahsil edilmek suretiyle iskonto ettirilmiştir. İskonto oranının % kaç olduğunu hesaplayınız.
3. Vadesinin dolmasına 70 gün kala iskonto ettirilen 100.000 TL senedin iskonto tutarı 7.000 TL olduğuna göre iskontonun % kaçtan yapıldığını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Basit Dış İskonto Yöntemine Göre İskonto (Faiz) Oranının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Basit dış iskonto yönteminde iskonto oranı hesaplanması işlemi için formülleri belirledi.		
2	Soru ile ilgili formülü doğru belirledi.		
3	Verilen değerleri formülde doğru alanlara yerleştirdi.		
4	Belirlenen formülü kullanarak işlemi yaptı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Çocuk ve genç işçilerin hafta tatili izinleri kesintisiz kırk saatten az olamaz. Ayrıca hafta tatili ücreti bir iş karşılığı olmaksızın ödenir.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



- A) Aşağıda verilen sorulardaki uygun seçeneği işaretleyerek yanıtlayınız.
- 400 TL'ye alınan bir ürün 600 TL'ye satılıyor. Bu satıştan elde edilen kâr yüzde kaçtır?  
A) 40                      B) 50                      C) 60                      D) 70                      E) 75
  - Bir malın satışından %20 kâr eden bir tüccar, 720 TL'lik satış yaptığında kaç TL kâr eder?  
A) 120                      B) 150                      C) 180                      D) 210                      E) 240
  - Bir ürünün satışından %20 kâr eden bir tüccar, satış sonunda 100 TL kâr elde ettiğine göre tüccarın başlangıçtaki sermayesi kaç TL'dir?  
A) 200                      B) 300                      C) 400                      D) 500                      E) 600
  - %20 zararlı 3.200 TL'ye satılan bir cep telefonundan kaç TL zarar edilmektedir?  
A) 700                      B) 750                      C) 800                      D) 850                      E) 900
  - Bir satıcı %20 kârı sattığı bir ürünü, satış fiyatı üzerinden %30 indirimle 420 TL'ye satıyor. Ürünün maliyet fiyatı kaç TL'dir?  
A) 300                      B) 400                      C) 500                      D) 600                      E) 700
  - Maliyet fiyatı 500 TL olan bir ürün, 400 TL'ye satılmıştır. Maliyet üzerinden % kaç zarar ile satılmıştır?  
A) 20                      B) 30                      C) 40                      D) 50                      E) 60
  - Maliyet üzerinden %20 kârı satılan bir malın maliyet fiyatı 500 TL ise satış fiyatı kaç TL'dir?  
A) 450                      B) 500                      C) 550                      D) 600                      E) 650
  - Bir işletme paraya olan ihtiyacı nedeniyle vadesine 3 ay kalmış 910 TL değerindeki senedi bir bankaya kırdırmak istemektedir. Bankanın uyguladığı iç iskonto oranı %55 olduğuna göre senedin peşin değeri kaç TL'dir?  
A) 400                      B) 800                      C) 1.200                      D) 1.600                      E) 2.000

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

9. 75 gün vadeli, 100.000 TL nominal değerli bir hazine bonusu için yapılan ihale sonunda belirlenen peşin değer 96.000 TL olmuştur. İç iskontoyla satışa sunulan bu hazine bonusu için iskonto oranı % kaçtır?
- A) 15                      B) 20                      C) 25                      D) 30                      E) 35
10. 184 gün vadeli, nominal değeri 73.656 TL olan bir senet 92 gün sonra iç iskonto yöntemine göre kırdırılmak isteniyor. Bankanın uygulayacağı iskonto oranı yıllık %9 olduğuna göre senedin peşin değeri kaç TL'dir?
- A) 72.000                      D) 72.500                      E) 74.000  
B) 73.500                      C) 73.000
11. Nominal değeri 11.000 TL olan bir senet, vadesine 3 ay kala yıllık %40 faiz oranı üzerinden iskonto ettirilmiştir. İskonto tutarının hesabında iç iskonto yöntemi kullanıldığına göre senedin iskonto tutarı kaç TL olur?
- A) 1.000                      D) 2.500                      E) 3.000  
B) 1.500                      C) 2.000
12. Nominal değeri 16.440 TL olan bir senet, vadesine 108 gün kala iç iskonto yöntemiyle kırdırılmış ve bu işlem sonucunda 15.000 TL tahsil edilmiştir. Buna göre iskonto oranı % kaçtır? (1 yıl 360 gün)
- A) 18                      B) 25                      C) 32                      D) 39                      E) 46
13. Nominal değeri 39.200 TL olan bir senet yıllık %54 faiz oranı üzerinden iç iskonto yöntemine göre iskonto ettirilmiş ve bu işlem sonucunda 32.000 TL tahsil edilmiştir. Buna göre senet, vadesine kaç ay kala iskonto ettirilmiştir?
- A) 5                      B) 6                      C) 7                      D) 8                      E) 9
14. Bir işletme 6.500 TL nominal değerli, vadesine 3 ay kalmış bir senedi bir bankaya iskonto ettirmek istemektedir. Banka bu senedi dış iskonto yöntemine ve %12 iskonto oranıyla iskonto etmek istediğine göre işletmenin eline geçecek para kaç TL'dir?
- A) 5.905                      B) 6.005                      C) 6.105                      D) 6.205                      E) 6.305

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



15. Nominal değeri 13.300 TL olan bir senet, vadesinden 90 gün önce dış iskonto yöntemine göre iskonto ettirilmiş ve karşılığında 12.635 TL alınmıştır. Buna göre hesaplamada kullanılan iskonto % kaçtır? (1 yıl 360 gün)

- A) 18                      B) 20                      C) 22                      D) 24                      E) 26

16. Nominal değeri 37.000 TL olan bir senet yıllık %24 iskonto oranı üzerinden dış iskonto yöntemiyle iskonto ettirilmiştir. İskonto tutarı 3.700 TL olduğuna göre senet vadesine kaç ay kala kırdırılmıştır?

- A) 2                      B) 3                      C) 4                      D) 5                      E) 6

B) Bu bölümdeki soruları çözmek için problemlerin üstünde yer alan görsellerden (Görsel 4.5 ve Görsel 4.6) yararlanınız.

No	Ödeme Günü	Türk Lirası	Kuruş	No.
0012	15/07/2022	#300.000#	#####	0012

İş bu emre Muharrer senedim \_\_\_\_\_ Mukabilinde \_\_\_\_\_ 15/07/2022 \_\_\_\_\_ Tarihinde Sayın \_\_\_\_\_ Erdal Bey \_\_\_\_\_ veyahut emruhavale \_\_\_\_\_ Yukarıda yazılı yalnız \_\_\_\_\_ #üçyüzbin# \_\_\_\_\_ Türk Lirası ##### Kuruş ödeyeceği m Bedeli \_\_\_\_\_ nakden \_\_\_\_\_ Ahzolunmuştur. İş Bu bono Vadesinde ödenmediği takdirde müteakip bonolarında muacceliyet kesbedeceğini, ihtilaf Vukuunda \_\_\_\_\_ İstanbul \_\_\_\_\_ Mahkemelerinin selahiyetini şimdiden kabul eyleri \_\_\_\_\_

İsim/ Ünvan : Cihan Bey                      Düzenlenme Tar. 15/10/2021  
Adres : Kayışdağı Cad. Mançozaade sok. \_\_\_\_\_  
781/4 Kadıköy/İstanbul  
V.D; No su / T.C.Kimlik No : 1111111111  
Kefil : Haluk Bey  
Çakmak mah. 88/2 Ataşehir/İstanbul  
V.D; No su / T.C.Kimlik No : 000012100000

ÖDEYECEK

İmza                      İmza  
E. Cihana                      D. Hoşnuglu

Görsel 4.5: Senet örneği

17. Erdal Bey 30/06/2022 tarihinde senedi bir bankaya götürerek %8 dış iskonto oranı ile kırdırılmıştır. Senedin peşin değerini hesaplayınız.

18. Erdal Bey senedi 15/04/2022 tarihinde dış iskonto yöntemi ile kırdırılmıştır. Senedin peşin değeri 288.750 TL olarak hesaplanmıştır. Bankanın uyguladığı iskonto oranını bulunuz.

19. Senet 15/03/2022 tarihinde %5 iskonto oranı ile kırdırılmıştır. Dış iskonto tutarını hesaplayınız.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

No.	Ödeme Günü	Türk Lirası	Kuruş	No.
0001	07/09/2021	#540.000#	#####	0001
Lira. #540.000#	İş bu emre Muharrer senedim _____ Mukabilinde _____ 07/09/2022 _____ Tarihinde			
Kuruş #####	Sayın _____ Kadir Bey _____ veyahut emruhavale _____			
Borçlu. Hasan Bey	Yukarıda yazılı yalnız _____ #beşyüzkırkbin# _____ Türk Lirası			
	##### Kuruş ödeyeceği m Bedeli _____ nakden _____ Ahz olunmuştur. İş Bu bono			
	Vadesinde ödenmediği takdirde müteakip bonolarında muacceliyet kesbedeceğini, İhtilaf			
	Vukuunda _____ İstanbul _____ Mahkemelerinin selahiyetini şimdiden kabul eyleri _____			
	İsim / Ünvan : Hasan Bey		Düzenlenme Tar. 01/01/2021	
Vade. 07/09/2021	Adres : Eğitim mah. no:125			
	Kadıköy/İstanbul			
	V.D; No su / T.C.Kimlik No : 11111111111		İmza	
	Kefil : Mehmet Bey		Hasan H.	
Tarih 01/01/2021	V.D; No su / T.C.Kimlik No : 000000000000000002		Mehmet H.	

Görsel 4.6: Bono örneği

20. Kadir Bey 29/08/2021 tarihinde bir bankaya giderek senedi %10 iç iskonto oranı ile kırdırmıştır. Senedin peşin değerini hesaplayınız.
21. Kadir Bey 07/07/2021 tarihinde iç iskonto yöntemi ile senedi kırdırmıştır. Senedin peşin değeri 500.000 TL olarak hesaplanmıştır. Bankanın uyguladığı iskonto oranını bulunuz.
22. Senet 07/06/2021 tarihinde %15 iskonto oranı ile kırdırılmıştır. İç iskonto tutarını hesaplayınız.
23. Senet, vadesine 50 gün kala %30 iç iskonto oranı ile kırdırılırsa senedin peşin değeri kaç TL olur?

# 5. ÖĞRENME BİRİMİ



## ACENTE İSTATİSTİKLERİ

### KONULAR

5.1. ACENTE DOLULUK ORANLARINI  
(FORECAST) ÇIKARMA

5.2. ACENTE GELİR İSTATİSTİKLERİNİ YAPMA

# 5

### TEMEL KAVRAMLAR

- ◆ Forecast
- ◆ İstatistik

### NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- » Acente doluluk oranları (Forecast)
- » Acente gelir istatistikleri



## 5.1. ACENTE DOLULUK ORANLARINI (FORECAST) ÇIKARMA

Seyahat acenteleri, konaklama işletmelerine ait gerçekleşmiş doluluk oranları ve gelir istatistikleriyle ilgili hesaplamalar yapıp kayıtlarını tutar. Bu istatistikler, seyahat acentelerinin elde ettikleri geliri hesaplama ve bu doğrultuda planlamalar yapma amacıyla kullanılır.

Konaklama amacıyla seçilen tesisteki oda doluluk durumlarını gösteren çeşitli formlar düzenlenir. Gelecekteki tahmini oda talebinin önceden belirlenmesi işlemine **tahminleme** (forecasting) ve hazırlanan rapora **forecast** adı verilir.

### 5.1.1. Sözleşmeye Göre Doluluk Oranlarını Çıkarma

Doluluk oranı, işletmenin belirli bir zaman diliminde (gün, hafta, ay, yıl) toplam satılan oda sayısının, seyahat acentesinin kullanımına ayrılması gereken oda sayısına bölünmesiyle bulunur.

Kontenjan sözleşmesi, seyahat acenteleri ile konaklama tesisleri arasında imzalanır. Acentenin rezervasyon talebi konaklama tesisinin onayına bağlı olarak kesinleşir. Bu onaya bağlı olarak ortaya çıkan mali ve diğer koşullar sözleşmeyle belirlenir. Seyahat acenteleri ile konaklama tesisleri arasında imzalanan sözleşmeler üç çeşittir.

- Münferit müşteri sözleşmeleri
- Grup sözleşmeleri
- Kontenjan (oda tahsis) sözleşmeleri

#### 5.1.1.1. Kontenjan Sözleşmesine Göre Doluluk Oranlarını Hesaplama

Kontenjan sözleşmeleri belirli sayıda oda, yatak veya koltuk kiralamak amacıyla yapılır. Yapılan sözleşme içeriğine uygun olarak konaklama işletmesine veya transfer firmasına müşteri gönderme garantisi verilir.

Kontenjan sözleşmesi, konaklama tesisinin önceden belirlenen koşullarla belli sayıdaki odasını, acentenin kullanımı için ayırmasını içerir. Acente de bu koşullara uyarak odaları sözleşme uyarınca satar. İşletmelere en çok tercih edilen sözleşme türüdür.

Herhangi bir acente ile kontenjan sözleşmesi imzalanmadan önce acentenin tesisteki performansı incelenir. Konaklama tesisinde acente için ayrılacak kontenjan, uygulanacak fiyatlar, ödeme koşulları gibi kararlar bu performans verilerine göre belirlenir.

Kontenjan sözleşmesine göre doluluk oranları günlük, haftalık, aylık ve yıllık olmak üzere dört şekilde hesaplanmaktadır. Bu hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



#### FORMÜL

$$\text{K.S.G.O. D.O.} = (\text{A.K.T.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100$$

**K.S.G.O. D.O.** : Kontenjan Sözleşmesine Göre Oda Doluluk Oranı

**A.K.T.O.S.** : Acentenin Kullandığı Toplam Oda Sayısı

**T.A.K.** : Toplam Acente Kontenjanı

#### BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Fırın, pastane, manav, büfe ve alkolsüz lokantalarda komi ve satış elemanı olarak çocuk işçiler çalıştırılabilir.

**a) Kontenjan Sözleşmesine Göre Günlük Oda Doluluk Oranı**

Kontenjan sözleşmesine göre günlük oda doluluk oranı hesaplanırken, otelin herhangi bir tarihte sözleşmeye dayanarak seyahat acentesinin kullanımı için ayırdığı oda sayısının aynı tarihte seyahat acentesinin kullandığı oda sayısına bölünmesi ile hesaplanır. Kontenjan sözleşmesine göre günlük oda doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır.



**1. ÖRNEK**

**1.600** odası bulunan X otelinde, kontenjan sözleşmesi gereği, Y seyahat acentesinin kullanması gereken oda sayısı **400**'dür. **10.07.2021** tarihinde Y seyahat acentesi **300** odayı kullanmıştır. Bu acentenin, kontenjan sözleşmesine göre oda doluluk oranını hesaplayınız.

**VERİLENLER**

**A.K.T.O.S. : 400** oda

**T.A.K. : 300** oda

**K.S.G.O. D.O. : ?**

$$\text{K.S.G.O. D.O.} = (\text{A.K.T.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100$$

$$\text{K.S.G.O. D.O.} = (300 / 400) \times 100 = 75$$

Kontenjan sözleşmesine göre oda doluluk oranı **%75**'tir.



**2. ÖRNEK**

X seyahat acentesi, **2021** yaz sezonu için Alanya'daki beş otel ile kontenjan sözleşmesi imzalamıştır. Sözleşme yapılan oteller ile ilgili bilgiler, kontenjan oranları ve seyahat acentesinin **14.08.2021** tarihinde kullandığı kontenjan sayıları Tablo 5.1'de gösterilmiştir.

**Tablo 5.1: 14.08.2021 Tarihinde Kullanılan Oda Sayısı**

Otel Adı	Toplam Oda Sayısı	Acente Kontenjan Oranı	14.08.2021 Tarihinde Kullanılan Oda Sayısı
Y	1.200	%30	200
Z	900	%20	108
A	1500	%20	240
B	1600	%25	400
C	700	%50	245

Tablo 5.1'deki bilgilere göre X seyahat acentesinin her bir otel için günlük oda doluluk oranlarını hesaplayınız.

**Y Otel İçin Verilenler**

**A.K.T.O.S.:** 200 oda

**T.A.K. : %30** → Otelin Toplam Oda Sayısı × Acente Kontenjan Oranı  
 $1.200 \times \%30 = 400$  oda

**K.S.G.O. D.O. : ?**

$$\text{K.S.G.O.D.O.} = (\text{A.K.T.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100 = (200 / 400) \times 100 = 50 \text{ yani } \%50$$

**Z Otel İçin Verilenler**

A.K.T.O.S.: 108 oda

T.A.K. : %20  $\longrightarrow$  Otelin Toplam Oda Sayısı  $\times$  Acente Kontenjan Oranı  
 $900 \times \%20 = 180$  oda

**K.S.G.O. D.O. : ?**

**K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.)  $\times$  100 = (108 / 180)  $\times$  100 = 60 yani %60**

**A Otel İçin Verilenler**

A.K.T.O.S.: 240 oda

T.A.K. : %20  $\longrightarrow$  Otelin Toplam Oda Sayısı  $\times$  Acente Kontenjan Oranı  
 $1.500 \times \%20 = 300$  oda

**K.S.G.O. D.O. : ?**

**K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) $\times$ 100 = (240 / 300)  $\times$  100 = 80 yani %80**

**B Otel İçin Verilenler**

A.K.T.O.S.: 400 oda

T.A.K. : %25  $\longrightarrow$  Otelin Toplam Oda Sayısı  $\times$  Acente Kontenjan Oranı  
 $1.600 \times \%25 = 400$  oda

**K.S.G.O. D.O. : ?**

**K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.)  $\times$  100 = (400 / 400)  $\times$  100 = 100 yani %100**

**C Otel İçin Verilenler**

A.K.T.O.S.: 245 oda

T.A.K. : %50  $\longrightarrow$  Otelin Toplam Oda Sayısı  $\times$  Acente Kontenjan Oranı  
 $700 \times \%50 = 350$  oda

**K.S.G.O. D.O. : ?**

**K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.)  $\times$  100 = (245 / 350)  $\times$  100 = 70 yani %70**

X seyahat acentesinin örnekte verilen beş otel için ortalama oda doluluk oranı, oda doluluk oranlarının aritmetik ortalaması alınarak hesaplanır (Tablo 5.2).

**Tablo 5.2: Ortalama Oda Doluluk Oranı**

Otel Adı	Kontenjan Sözleşmesine Göre Günlük Oda Doluluk Oranı
Y oteli	%50
Z Otel	%60
A oteli	%80
B oteli	%100
C oteli	%70
<b>TOPLAM</b>	<b>%360</b>
Ortalama Oda Doluluk Oranı = Toplam Doluluk Oranı / Otel Sayısı = $360 / 5 = \%72$	



## 1. UYGULAMA

## Kontenjan Sözleşmesine Göre Günlük Oda Doluluk Oranlarını Hesaplama

## Yönerge

Bu uygulamada kontenjan sözleşmesine göre günlük oda doluluk oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Seyahat acentesinin otellerdeki günlük oda kontenjan sayılarını belirleyiniz.
2. Doğru formülü belirleyiniz.
3. Verilen değerleri formüle yerleştiriniz.
4. Hesaplamaları her otel için ayrı ayrı yaparak günlük oda doluluk oranlarını bulunuz.
5. Hesaplanan oda doluluk oranlarının aritmetik ortalamasını bulunuz.
6. Seyahat acentesinin günlük oda doluluk oranı belirleyiniz.

Tablo 5.3: 11.06.2021 Tarihinde Kullanılan Oda Sayısı

Otel Adı	Toplam Oda Sayısı	Acente Kontenjan Oranı	11.06.2021 Tarihinde Kullanılan Oda Sayısı
A Otel	250	%40	60
B Otel	600	%25	120
C Otel	500	%20	90
D Otel	1.000	%45	405

Y seyahat acentesi, 2021 yaz sezonunda Kemer ilçesinde bulunan dört otel ile kontenjan sözleşmesi imzalamıştır. Sözleşme yapılan otellerle ilgili bilgiler, kontenjan oranları ve seyahat acentesinin 11.06.2021 tarihinde kullandığı kontenjan sayıları Tablo 5.3'te gösterilmiştir. Bu bilgilere göre Y seyahat acentesinin günlük oda doluluk oranlarını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Kontenjan Sözleşmesine Göre Günlük Oda Doluluk Oranlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Seyahat acentesinin günlük oda kontenjan sayılarını hesapladı.		
2	Çözüm için uygun formülü belirledi.		
3	Verilen değerleri formüle yerleştirdi.		
4	Otellerin günlük oda doluluk oranlarını buldu.		
5	Oda doluluk oranlarının aritmetik ortalamasını aldı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**b) Kontenjan Sözleşmesine Göre Haftalık Oda Doluluk Oranı**

Seyahat acentelerinin konaklama işletmelerinde gerçekleştirdiği günlük konaklama sayısı ve günlük doluluk oranı aynı değildir. Bazı günlerde doluluk oranı düşük, bazı günlerde ise yüksektir. Yedi güne ait oranlar toplanarak yediye bölünmek suretiyle haftalık doluluk oranı hesaplanır.



**FORMÜL**

$$K.S.G.H.O.D.O. = G.O.D.O.T. / G.S.$$

**K.S.G.H. O.D.O. :** Kontenjan Sözleşmesine Göre Haftalık Oda Doluluk Oranı

**G.O. D.O.T. :** Günlük Oda Doluluk Oranları Toplamı

**G.S. :** Gün Sayısı



**3. ÖRNEK**

Z seyahat acentesinin kontenjan sözleşmesine göre X otelinde kullanması gereken günlük oda sayısı **220**'dir. **07.07.2021-13.07.2021** tarihleri arasında acentenin kullandığı oda sayıları Tablo 5.4'te verilmiştir. İlgili acentenin haftalık oda doluluk oranlarını hesaplayınız.

**Tablo 5.4: Z Seyahat Acentesinin Kullandığı Oda Sayıları**

Tarih	Seyahat Acentesinin Kullandığı Oda Sayısı
07.07.2021	198
08.07.2021	209
09.07.2021	187
10.07.2021	220
11.07.2021	165
12.07.2021	198
13.07.2021	176

$$K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) \times 100$$

**1. Gün (07.07.2021) İçin Verilenler**

A.K.T.O.S. : 198 oda

T.A.K. : 220 oda

K.S.G.O. D.O. : ?  $\rightarrow K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) \times 100 = (198 / 220) \times 100 = \%90$

**2. Gün (08.07.2021) İçin Verilenler**

A.K.T.O.S. : 209 oda

T.A.K. : 220 oda

K.S.G.O. D.O. : ?  $\rightarrow K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) \times 100 = (209 / 220) \times 100 = \%95$

**3. Gün (09.07.2021) İçin Verilenler**

A.K.T.O.S. : 187 oda

T.A.K. : 220 oda

K.S.G.O. D.O. : ?  $\rightarrow K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) \times 100 = (187 / 220) \times 100 = \%85$

**4. Gün (10.07.2021) İçin Verilenler**

A.K.T.O.S. : 220 oda

T.A.K. : 220 oda

K.S.G.O. D.O. : ?  $\rightarrow$   $K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) \times 100 = (220 / 220) \times 100 = \%100$

**5. Gün (11.07.2021) İçin Verilenler**

A.K.T.O.S. : 165 oda

T.A.K. : 220 oda

K.S.G.O. D.O. : ?  $\rightarrow$   $K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) \times 100 = (165 / 220) \times 100 = \%75$

**6. Gün (12.07.2021) İçin Verilenler**

A.K.T.O.S. : 198 oda

T.A.K. : 220 oda

K.S.G.O. D.O. : ?  $\rightarrow$   $K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) \times 100 = (198 / 220) \times 100 = \%90$

**7. Gün (13.07.2021) İçin Verilenler**

A.K.T.O.S. : 176 oda

T.A.K. : 220 oda

K.S.G.O. D.O. : ?  $\rightarrow$   $K.S.G.O.D.O. = (A.K.T.O.S. / T.A.K.) \times 100 = (176 / 220) \times 100 = \%80$

Tablo 5.5: Kontenjan Sözleşmesine Göre Haftalık Oda Doluluk Oranları

Tarih	K.S.G.O.D.O (%)
07.07.2021	90
08.07.2021	95
09.07.2021	85
10.07.2021	100
11.07.2021	75
12.07.2021	90
13.07.2021	80
TOPLAM	525
K.S.G.H.O.D.O.= G.O.D.O.T. / G.S. = 525 / 7 = 75	



**2. UYGULAMA**

**Kontenjan Sözleşmesine Göre Haftalık Oda Doluluk Oranlarını Hesaplama**

**Yönerge**

Bu uygulamada haftalık oda doluluk oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

**İşlem Basamakları**

1. Hesaplama için uygun formülü belirleyiniz.
2. Verilen değerleri formüle yerleştiriniz.
3. Günlük oda doluluk oranlarını hesaplayınız.
4. Günlük oda doluluk oranlarının aritmetik ortalamasını bulunuz.
5. Seyahat acentesinin haftalık oda doluluk oranını belirleyiniz.

A seyahat acentesinin kontenjan sözleşmesine göre B otelinde kullanması gereken günlük oda sayısı **520**'dir. **10.07.2021-16.07.2021** tarihleri arasında seyahat acentesinin kullandığı oda sayıları **Tablo 5.6**'da verilmiştir. Bu acentenin haftalık oda doluluk oranını hesaplayınız.

**Tablo 5.6: A Seyahat Acentesinin Kullandığı Oda Sayıları**

Tarih	Acentenin Kullandığı Oda Sayıları
10.07.2021	468
11.07.2021	494
12.07.2021	442
13.07.2021	416
14.07.2021	520
15.07.2021	494
16.07.2021	442

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Kontenjan Sözleşmesine Göre Haftalık Oda Doluluk Oranlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Çözüm için gerekli olan oda doluluk oranı formüllerinden günlük oda doluluk oranı formülünü belirledi.		
2	Verilen değerler formüldeki yerlerine doğru olarak yerleştirdi.		
3	Günlük oda doluluk oranlarını doğru olarak hesapladı.		
4	Günlük oda doluluk oranlarının aritmetik ortalamasını hesapladı ve haftalık oda doluluk oranını belirledi.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**c) Kontenjan Sözleşmesine Göre Aylık Oda Doluluk Oranı**

Seyahat acentesinin konaklama işletmesindeki günlük oda doluluk oranları, doluluk oranı hesaplanmak istenen aydaki gün sayısına bölünür.



**FORMÜL**

$$K.S.G.A.O.D.O. = G.O.D.O.T. / G.S.$$

**K.S.G.A.O.D.O. :** Kontenjan Sözleşmesine Göre Haftalık Oda Doluluk Oranı

**G.O.D.O.T. :** Günlük Oda Doluluk Oranları Toplamı

**G.S. :** Gün Sayısı

**BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?**

Çocuk işçiler, büro hizmetlerine yardımcı işlerde çalıştırılabilirler.

#### 4. ÖRNEK

Kontenjan sözleşmesine göre **280** odalık anlaşması bulunan bir acentenin, Y otelinde **2021** Eylül ayındaki günlük oda doluluk oranları **Tablo 5.7**'de verilmiştir. Bu acentenin aylık oda doluluk oranlarını hesaplayınız.

Tablo 5.7: Seyahat Acentesinin Eylül Ayı Oda Doluluk Oranları

Tarih	Oda Doluluk Oranı (%)	Tarih	Oda Doluluk Oranı (%)
01.09.2021	92	16.09.2021	76
02.09.2021	94	17.09.2021	74
03.09.2021	97	18.09.2021	72
04.09.2021	99	19.09.2021	70
05.09.2021	100	20.09.2021	70
06.09.2021	95	21.09.2021	68
07.09.2021	90	22.09.2021	65
08.09.2021	86	23.09.2021	62
09.09.2021	85	24.09.2021	63
10.09.2021	80	25.09.2021	60
11.09.2021	82	26.09.2021	60
12.09.2021	84	27.09.2021	58
13.09.2021	79	28.09.2021	58
14.09.2021	77	29.09.2021	55
15.09.2021	75	30.09.2021	54
TOPLAM	1.315	TOPLAM	965

$$\text{G.O.D.O.T.} = 2.280$$

$\text{K.S.G.A.O.D.O.} = \text{G.O.D.O.T.} / \text{G.S.} = 2.280 / 30 = 76$  seyahat acentesinin eylül ayı doluluk oranı

Seyahat acenteleri, aylık oda doluluk oranlarının yanı sıra hedefledikleri oda doluluk oranlarına ulaşamadıklarını öğrenmek amacıyla da hesaplamalar yapar.

#### 5. ÖRNEK

Kontenjan sözleşmesi gereği **160** oda için kontenjan anlaşması bulunan bir acentenin otelde aylık **%80** doluluk oranı elde edebilmesi için aylık kaç oda satması gerektiğini hesaplayınız.

Öncelikle seyahat acentesinin aylık oda kontenjanının hesaplanması gerekmektedir.



#### FORMÜL

$$\text{Aylık Oda Kontenjanı} = \text{Günlük Oda Kontenjanı} \times \text{Gün Sayısı}$$

**Aylık Oda Kontenjanı = 160 oda × 30 gün = 4800 olur.**

Daha sonra orantı yöntemi kullanılarak hedeflenen doluluk oranı çerçevesinde aylık dolu olması gereken oda sayısı hesaplanmalıdır.

Doluluk Oranı	Seyahat Acentesinin Aylık Oda Kontenjanı
100	4.800 oda
80	(X) kaç oda?

$$X = \frac{80 \times 4.800}{100} = 3.840$$

Seyahat acentesinin %80 doluluk oranına ulaşmak için aylık satması gereken oda sayısı

Son aşamada seyahat acentesinin hedeflediği doluluk oranına ulaşabilmesi için günde ortalama kaç oda satması gerektiği hesaplanmalıdır.



## FORMÜL

**Günlük Satılması Gereken Oda Sayısı = Aylık Satılması Gereken Oda Sayısı / Gün Sayısı**

**Günlük Satılması Gereken Oda Sayısı = 3840 / 30 gün = 128 oda**



## 3. UYGULAMA

### Kontenjan Sözleşmesine Göre Aylık Oda Doluluk Oranlarını Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada hedeflenen aylık oda doluluk oranına ulaşmak için günlük satılması gereken oda sayısını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Aylık oda kontenjanı formülünü belirleyiniz.
2. Verilen değerleri formüle yerleştiriniz.
3. Formüle göre seyahat acentesinin oteldeki aylık oda kontenjanını hesaplayınız.
4. Hesapladığımız aylık oda kontenjanını kullanarak orantı yöntemi ile hedeflenen doluluk oranı çerçevesinde aylık dolu olması gereken oda sayısını belirleyiniz.

Kontenjan sözleşmesi gereği 200 oda kontenjan anlaşması bulunan A seyahat acentesinin, B otelinde aylık %85 doluluk oranını yakalaması için günde kaç oda satması gerektiğini hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Kontenjan Sözleşmesine Göre Aylık Oda Doluluk Oranlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Çözüm için gerekli olan oda doluluk oranı formüllerinden aylık oda kontenjanı formülünü belirledi.		
2	Verilen değerleri formüldeki yerlerine doğru olarak yerleştirdi.		
3	Formüle göre seyahat acentesinin oteldeki aylık oda kontenjanını hesapladı.		
4	Orantı yöntemini kullanarak aylık dolu olması gereken oda sayısını doğru olarak hesapladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

ç) **Kontenjan Sözleşmesine Göre Yıllık Oda Doluluk Oranı**

Seyahat acentesinin sözleşme yaptığı konaklama işletmeleri ile ilgili aylık doluluk oranlarının toplanıp faaliyet sezonundaki ay sayısına bölünmesi suretiyle kontenjan sözleşmesine göre yıllık doluluk oranı hesaplanır. Seyahat acentesi için faaliyet sezonu 6, 8 veya 12 ay olabilir. Yıllık oda doluluk oranı hesaplanırken sezonun kaç ay sürdüğüne dikkat edilmelidir. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



**FORMÜL**

$$K.S.G.Y.O.D.O. = A.O.D.O.T. / S.A.S.$$

**K.S.G.Y.O.D.O.** : Kontenjan Sözleşmesine Göre Yıllık Oda Doluluk Oranı

**A.O.D.O.T.** : Aylık Oda Doluluk Oranları Toplamı

**S.A.S.** : Sezondaki Ay Sayısı



**6. ÖRNEK**

Tablo 5.8’de aylık doluluk oranları verilen bir seyahat acentesinin kontenjan sözleşmesine göre yıllık doluluk oranını hesaplayınız.

**Tablo 5.8: Aylık Doluluk Oranları**

Aylar	Ocak	Şubat	Mart	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim	Kasım	Aralık
<b>Doluluk Oranı %</b>	74	72	78	80	83	86	92	95	100	93	85	82
<b>Toplam</b>	1.019											

$$K.S.G.Y.O.D.O. = A.O.D.O.T. / S.A.S.$$

$$K.S.G.Y.O.D.O. = 1.020 / 12 = \%85 \text{ Yıllık doluluk oranı}$$



**7. ÖRNEK**


Tablo 5.9’de aylık doluluk oranları verilen bir seyahat acentesinin kontenjan sözleşmesine göre yıllık doluluk oranını hesaplayınız.

**Tablo 5.9: Aylık Doluluk Oranları**

Aylar	Nisan	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül	Ekim
<b>Doluluk Oranı %</b>	80	84	86	92	95	100	93
<b>Toplam %</b>	630						

$$K.S.G.Y.O.D.O. = A.O.D.O.T. / S.A.S.$$

$$K.S.G.Y.O.D.O. = 630 / 7 = \%90 \text{ Yıllık doluluk oranı}$$



## 4. UYGULAMA

### Kontenjan Sözleşmesine Göre Yıllık Oda Doluluk Oranlarını Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada yıllık oda doluluk oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Tablo 5.10'da verilen aylık oda doluluk oranlarını toplayınız.
2. Kullanılması gereken formülü belirleyiniz.
3. Formüle göre yıllık oda doluluk oranını hesaplayınız.

Tablo 5.10: Aylık Doluluk Oranları

Aylar	Mayıs	Haziran	Temmuz	Ağustos	Eylül
Doluluk Oranı %	83	80	92	95	100

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Kontenjan Sözleşmesine Göre Yıllık Oda Doluluk Oranlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Tablo 5.10'da verilen aylık oda doluluk oranlarının toplamını buldu.		
2	Çözüm için gereken formülü belirledi.		
3	Yıllık oda doluluk oranını doğru olarak hesapladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

#### 5.1.1.2. Oda Tipine Göre Doluluk Oranlarını Hesaplama

Kontenjan sözleşmesi gereği konaklama işletmesinde seyahat acentesine ayrılan oda tipleri konuk isteğine göre farklılıklar gösterir. Seyahat acentesi, konaklama işletmesine rezervasyon yaparken bu hususlara dikkat etmek zorundadır. Genellikle odalar; bir (single), iki (double), üç (triple), dört kişilik (quad) olacak şekilde tasarlanmıştır.

##### a) Tek Kişilik Odaların Doluluk Oranı

Tek kişilik odaların doluluk oranı, bir günde satılan tek kişilik (single) oda sayısının oransal hesaplanması ile elde edilir. Seyahat acentesinin belli bir tarihteki tek kişilik oda doluluk oranı, kullanılan tek kişilik oda sayısının acenteye ayrılan toplam kontenjana bölünmesiyle bulunur. Tek kişilik odaların doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için 100 ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



#### FORMÜL

$$T.K.O.D.O. = (A.K.T.K.O.S. / T.A.K.) \times 100$$

**T.K.O.D.O. :** Tek Kişilik Oda Doluluk Oranı

**A.K.T.K.O.S. :** Acentenin Kullandığı Tek Kişilik Oda Sayısı

**T.A.K. :** Toplam Acente Kontenjanı

**b) İki Kişilik Odaların Doluluk Oranı**

İki kişilik odaların doluluk oranı, bir günde satılan iki kişilik (double) oda sayısının oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. Seyahat acentesinin belli bir tarihteki iki kişilik oda doluluk oranı, kullanılan iki kişilik oda sayısının acenteye ayrılan toplam kontenjana bölünmesiyle bulunur. İki kişilik odaların doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.

**FORMÜL**

$$\text{İ.K.O.D.O.} = (\text{A.K.İ.K.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100$$

**İ.K.O.D.O.** : İki Kişilik Oda Doluluk Oranı

**A.K.İ.K.O.S.** : Acentenin Kullandığı İki Kişilik Oda Sayısı

**T.A.K.** : Toplam Acente Kontenjantı

**c) Üç Kişilik Odaların Doluluk Oranı**

Üç kişilik odaların doluluk oranı, bir günde satılan üç kişilik (triple) oda sayısının oransal olarak hesaplanması ile elde edilir (Görsel 5.1). Seyahat acentesinin belli bir tarihteki üç kişilik oda doluluk oranı, kullanılan üç kişilik oda sayısının acenteye ayrılan toplam kontenjana bölünmesiyle bulunur. Üç kişilik odaların doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır.



Görsel 5.1: Üç kişilik oda

Üç kişilik odaların doluluk oranı hesaplamalarında aşağıdaki formül kullanılır.



**FORMÜL**

$$\text{Ü.K.O.D.O.} = (\text{A.K.Ü.K.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100$$

**Ü.K.O.D.O. :** Üç Kişilik Oda Doluluk Oranı

**A.K.Ü.K.O.S. :** Acentenin Kullandığı Üç Kişilik Oda Sayısı

**T.A.K. :** Toplam Acente Kontenjanı

**ç) Dört Kişilik Odaların Doluluk Oranı**

Dört kişilik odaların doluluk oranı, bir günde satılan dört kişilik (quad) oda sayısının oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. Seyahat acentesinin belli bir tarihteki dört kişilik oda doluluk oranı, kullanılan dört kişilik oda sayısının acenteye ayrılan toplam kontenjana bölünmesiyle bulunur. Dört kişilik odaların doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



**FORMÜL**

$$\text{D.K.O.D.O.} = (\text{A.K.D.K.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100$$

**D.K.O.D.O. :** Dört Kişilik Oda Doluluk Oranı

**A.K.D.K.O.S. :** Acentenin Kullandığı Dört Kişilik Oda Sayısı

**T.A.K. :** Toplam Acente Kontenjanı



**Ş. ÖRNEK**

A seyahat acentesinin kontenjan sözleşmesine göre B otelindeki toplam kontenjanı **310** odadır. **21.06.2021** tarihinde **90** oda tek kişilik, **130** oda çift kişilik, **60** oda üç kişilik ve **30** oda dört kişilik olmak üzere kontenjanın tamamı kullanılmıştır. Bu göre acentenin;

- Tek kişilik oda doluluk oranını,
- Çift kişilik oda doluluk oranını,
- Üç kişilik oda doluluk oranını,
- Dört kişilik oda doluluk oranını hesaplayınız.

**VERİLENLER**

**A.K.T.K.O.S. : 93 oda**

**A.K.İ.K.O.S.: 124 oda**

**A.K.Ü.K.O.S.: 62 oda**

**A.K.D.K.O.S.: 31 oda**

**T.A.K. : 310 oda**

$$\text{T.K.O.D.O.} = (\text{A.K.T.K.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100 = (93 / 310) \times 100 = 30 \quad \%30$$

$$\text{İ.K.O.D.O.} = (\text{A.K.İ.K.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100 = (124 / 310) \times 100 = 40 \quad \%40$$

$$\text{Ü.K.O.D.O.} = (\text{A.K.Ü.K.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100 = (62 / 310) \times 100 = 20 \quad \%20$$

$$\text{D.K.O.D.O.} = (\text{A.K.D.K.O.S.} / \text{T.A.K.}) \times 100 = (31 / 310) \times 100 = 10 \quad \%10$$



## 5. UYGULAMA

## Oda Tipine Göre Doluluk Oranlarını Hesaplama

## Yönerge

Bu uygulamada oda tiplerine göre doluluk oranlarını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Oda tiplerine göre doluluk oranları ile ilgili formülleri belirleyiniz.
2. Her oda tipi için verilen değerleri ilgili formüllere yerleştiriniz.
3. Her oda tipi için ayrı ayrı doluluk oranlarını hesaplayınız.

Toplam oda sayısı **350** olan A oteli ile X seyahat acentesi arasında **%20** oranında kontenjan sözleşmesi imzalanmıştır. Seyahat acentesi **21.08.2021** tarihinde **7** single, **21** double, **28** triple ve **14** quad odayı kullanmıştır.

X seyahat acentesinin oda tiplerine göre doluluk oranlarını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Oda Tipine Göre Doluluk Oranlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Oda tiplerine göre doluluk oranları ile ilgili formülleri belirledi.		
2	Her oda tipi için verilen değerleri ilgili formüllere yerleştirdi.		
3	Her oda tipi için ayrı ayrı doluluk oranlarını hesapladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 5.1.2. Satış Yaptığı Ülke Pazarına Göre Doluluk Oranı

Satış yaptığı ülke pazarına göre doluluk oranı, seyahat acentesi tarafından konaklama tesisinde kalan konukların ülkelere göre dağılımını veren bir orandır. Seyahat acenteleri farklı ülkelerde faaliyet göstermektedir. Dolayısıyla seyahat acenteleri yaptıkları sözleşmelerde faaliyette oldukları ülkelerdeki müşterilerinin farklı beklentilerini göz önünde bulundurmalıdır. Örneğin Kuzey Avrupa ülkelerinden gelen konukların deniz, kum, güneş beklentileri ağırlıkta iken Uzak Doğu ülkelerinden gelen konuklarda kültür turları beklentisi daha fazladır.

Satış yaptığı ülke pazarına göre acente doluluk oranı, milliyetine göre paket tur satın alan kişi sayısının paket tur satın alan toplam kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. Satış yaptığı ülke pazarına göre acente doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



## FORMÜL

$$S.Y.Ü.P.A.D.O = (M.P.T.S.K.S. / P.T.S.T.K.S.) \times 100$$

**S.Y.Ü.P.A.D.O. :** Satış Yaptığı Ülke Pazarına Göre Acente Doluluk Oranı

**M.P.T.S.K.S.:** Milliyetine Göre Paket Tur Satın Alan Kişi Sayısı

**P.T.S.T.K.S.:** Paket Tur Satın Alan Toplam Kişi Sayısı

## 9. ÖRNEK

A seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Kemer ilçesine düzenlediği paket turu 15.000 kişi satın almıştır. Paket turu satın alanların milliyetlerine göre dağılımı Tablo 5.11'de verilmiştir. Bu bilgilerden hareketle acentenin satış yaptığı ülke pazarına göre acente doluluk oranını hesaplayınız.

Tablo 5.11: Antalya/Kemer Paket Turu

Katılımcıların Milliyeti	Katılımcı Sayısı
Alman	1.500
İngiliz	3.000
Rus	6.000
Norveçli	1.800
İsveçli	1.650
Macar	1.050
<b>TOPLAM</b>	<b>15.000</b>

P.T.S.T.K.S.: 1.500 Alman + 3.000 İngiliz + 6.000 Rus + 1.800 Norveçli + 1.650 İsveçli + 1.050 Macar = 15.000

S.Y.Ü.P.A.D.O. = (M.P.T.S.K.S. / P.T.S.T.K.S.) × 100

S.Y.Ü.P.A.D.O. (Alman) = (1.500 / 15.000) × 100 = %10

S.Y.Ü.P.A.D.O. (İngiliz) = (3.000 / 15.000) × 100 = %20

S.Y.Ü.P.A.D.O. (Rus) = (6.000 / 15.000) × 100 = %40

S.Y.Ü.P.A.D.O. (Norveçli) = (1.800 / 15.000) × 100 = %12

S.Y.Ü.P.A.D.O. (İsveçli) = (1.650 / 15.000) × 100 = %11

S.Y.Ü.P.A.D.O. (Macar) = (1.050 / 15.000) × 100 = %7

## 6. UYGULAMA

### Satış Yaptığı Ülke Pazarına Göre Doluluk Oranı Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin satış yaptığı ülke pazarına göre doluluk oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Paket turu satın alan toplam kişi sayısını belirleyiniz.
2. Çözüm için gerekli formülleri bulunuz.
3. Formülleri kullanarak satış yapılan misafirlerin milliyetlerine göre doluluk oranlarını ayrı ayrı hesaplayınız.

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Side ve çevresine düzenlediği paket turu satın alan kişilerle ilgili bilgiler Tablo 5.12'de verilmiştir. Bu bilgilerden hareketle acentenin satış yaptığı ülke pazarına göre acente doluluk oranını hesaplayınız.

Tablo 5.12: Antalya/Side Paket Turuna Ait İstatistik Bilgiler

Misafirin Milliyeti	Misafir Sayısı
Alman	25.000
İngiliz	10.000
Rus	12.500
Norveçli	500
İsveçli	2.000

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Satış Yaptığı Ülke Pazarına Göre Doluluk Oranı Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Paket turu satın alan toplam kişi sayısını belirledi.		
2	Doğru formülleri belirledi.		
3	Formülleri kullanarak satış yapılan misafirlerin milliyetlerine göre doluluk oranlarını ayrı ayrı hesapladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 5.1.3. Yaş Durumuna Göre Doluluk Oranı

Yaş durumuna göre doluluk oranı, seyahat acentelerinin düzenlediği paket turları satın alan kişilerin yaş durumlarını belirlemek amacıyla yapılan bir istatistiktir. Bu oranlar, işletmenin hitap ettiği kitleye göre çeşitlilik gösterir çünkü işletmenin düzenlediği paket turlarını farklı yaş gruplarından konukların tercih etmesi kaçınılmazdır. Ağırlıklı yaş grubunun belirlenmesi, işletmenin geleceğe yönelik planlarına ve konuklara sunulacak hizmet çeşitliliğine ışık tutacaktır (Tablo 5.13).

Tablo 5.13: Ağırlıklı Yaş Grupları

GRUPLAR	YAŞ ARALIKLARI
1. Grup	0-14
2. Grup	15-24
3. Grup	25-44
4. Grup	45-64
5. Grup	65 yaş ve üstü

Yaş durumuna göre doluluk oranı, yaş durumuna göre seyahat acentesinin düzenlediği paket turu satın alan konuk sayısının paket turu satın alan toplam konuk sayısına bölünmesiyle bulunur. Yaş durumuna göre doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



$$Y.D.O. = (Y.D.P.S.K.S. / P.T.S.T.K.S.) \times 100$$

**Y.D.O. :** Yaş Durumuna Göre Doluluk Oranı

**Y.D.P.S.K.S. :** Yaş Durumuna Göre Paket Tur Satın Alan Konuk Sayısı

**P.T.S.T.K.S. :** Paket Tur Satın Alan Toplam Konuk Sayısı

## 10. ÖRNEK

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Belek turizm bölgesine düzenlediği paket turu satın alan kişilerle ilgili bilgiler Tablo 5.14'te verilmiştir. Bu bilgilerden hareketle yaş durumuna göre doluluk oranlarını hesaplayınız.

Tablo 5.14: Antalya/Belek Paket Turu Satın Alan Kişilerin Yaş Grupları

Yaş Aralığı	Konuk Sayısı	Hesaplama [Formül: $Y.D.O. = (Y.D.P.S.K.S. / P.T.S.T.K.S.) \times 100$ ]	Oran %
0-14	400	$Y.D.O. = (400 / 20.000) \times 100 = 2$	2
15-24	2.000	$Y.D.O. = (2.000 / 20.000) \times 100 = 10$	10
25-44	8.000	$Y.D.O. = (8.000 / 20.000) \times 100 = 40$	40
45-64	6.000	$Y.D.O. = (6.000 / 20.000) \times 100 = 30$	30
65 yaş ve üstü	3.600	$Y.D.O. = (3.600 / 20.000) \times 100 = 18$	18
<b>TOPLAM</b>	<b>20.000</b>		

## 7. UYGULAMA

### Yaş Durumuna Göre Doluluk Oranları Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin paket turlarını satın alan misafirlerin yaş durumuna göre doluluk oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Yaş gruplarına göre paket turu satın alan toplam kişi sayısını belirleyiniz.
2. Çözüm için gerekli formülleri bulunuz.
3. Formülleri kullanarak paket turu satın alan misafirlerin yaş durumlarına göre doluluk oranlarını ayrı ayrı hesaplayınız.
4. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

Z seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Alanya ilçesine düzenlediği haftalık paket turlara katılan konukların yaş grupları ile ilgili bilgiler Tablo 5.15'te verilmiştir. Bu bilgilerden hareketle yaş durumuna göre doluluk oranlarını hesaplayınız.

Tablo 5.15: Antalya/Alanya Paket Turu Satın Alan Kişilerin Yaş Grupları

Yaş Aralığı	Konuk Sayısı
0-14	7.500
15-24	15.000
25-44	75.000
45-64	22.500
65 yaş ve üstü	30.000

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Yaş Durumuna Göre Doluluk Oranları Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Yaş gruplarına göre paket turu satın alan toplam kişi sayısını belirledi.		
2	Doğru formülleri belirledi.		
3	Formülleri kullanarak paket tur satın alan misafirlerin yaş durumlarına göre doluluk oranlarını ayrı ayrı hesapladı.		
4	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 5.1.4. Konuk Memnuniyetine Göre Doluluk Oranı

Seyahat acenteleri tıpkı konaklama işletmeleri gibi konuk memnuniyetiyle ilgili genellikle anket değerlendirme yöntemi izler. Bu anketler, paket tur satın alan konuklar için düzenlenmiş ve içinde çeşitli değerlendirme kriterlerinin bulunduğu matbu formlardır.

Bu formlarda yaygın olarak kullanılan değerlendirme ölçütü, **0-10** arası puanlama şeklindedir.

Konuklardan, ankette sorulan sorulara ilişkin **0-10** arasında puanlama yapmaları istenir. **0** kötü, **10** ise iyi olarak değerlendirilir. Sonuçlar **0** ve **10** arasındaki puanlar için ayrı ayrı hesaplanır. Elde edilen istatistik veriler dosyalanarak arşivlenir.

Konuk memnuniyetine göre doluluk oranı, memnuniyet derecesinin kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. Konuk memnuniyetine göre doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır.



$$K.M.D.O. = (M.D. / K.S.) \times 100$$

**K.M.D.O. :** Konuk Memnuniyetine Göre Doluluk Oranı

**M.D.:** Memnuniyet Derecesi

**K.S.:** Kişi Sayısı

### 11. ÖRNEK

X seyahat acentesinin **2021** yaz sezonu Antalya'nın Alanya ilçesine düzenlediği paket turlarını değerlendirmek için yaptığı konuk memnuniyet anketine katılanların sayısı ve memnuniyet dereceleri Tablo 5.16'da verilmiştir. Bu bilgilerden hareketle konuk memnuniyet oranlarını hesaplayınız.

**Tablo 5.16: Memnuniyet Anketi Sonuçları**

Memnuniyet Dereceleri	0 (kötü)	1	2	3	4	5 (orta)	6	7	8	9	10 (iyi)	Toplam
Ankete Katılan Konuk Sayısı	300	600	300	900	1.200	1.500	5.400	1.800	6.000	4.500	7.500	30.000

Tablo 5.17: Hesaplanan Konuk Memnuniyet Oranları

Memnuniyet Dereceleri	Ankete Katılan Konuk Sayısı	Formül: K.M.D.O. = (M.D. / K.S.) × 100	Oran %
0 (Kötü)	300	K.M.D.O. = (300 / 30.000) × 100 = 1	1
1	600	K.M.D.O. = (600 / 30.000) × 100 = 2	2
2	300	K.M.D.O. = (300 / 30.000) × 100 = 1	1
3	900	K.M.D.O. = (900 / 30.000) × 100 = 3	3
4	1.200	K.M.D.O. = (1.200 / 30.000) × 100 = 4	4
5 (Orta)	1.500	K.M.D.O. = (1.500 / 30.000) × 100 = 5	5
6	5.400	K.M.D.O. = (5.400 / 30.000) × 100 = 18	18
7	1.800	K.M.D.O. = (1.800 / 30.000) × 100 = 6	6
8	6.000	K.M.D.O. = (5.214 / 30.000) × 100 = 20	20
9	4.500	K.M.D.O. = (4.500 / 30.000) × 100 = 15	15
10 (İyi)	7.500	K.M.D.O. = (7.500 / 30.000) × 100 = 25	25
<b>TOPLAM</b>	<b>27.971</b>		



## 12. ÖRNEK

Bir seyahat acentesi, 2021 yaz sezonunda paket turlarını satın alan konuklarına iletişim verimliliği anketi uygulamıştır. Anket sorusu ve bu soruya verilen cevaplar Tablo 5.18’de gösterilmiştir. Bu tablodan hareketle konuk memnuniyet oranlarını hesaplayınız.

Tablo 5.18: Yabancı Dil Memnuniyet Anketi Sonuçları

Tur süresinde karşılaştığınız seyahat acente personelinin yabancı dil seviyesi yeterli midir?		
Memnuniyet Dereceleri	Ankete Katılan Konuk Sayısı	Formül : K.M.D.O. = (M.D. / K.S.) × 100
0 (Kötü)	200	K.M.D.O. = (200 / 20.000) × 100 = %1
1	200	K.M.D.O. = (200 / 20.000) × 100 = %1
2	400	K.M.D.O. = (400 / 20.000) × 100 = %2
3	400	K.M.D.O. = (400 / 20.000) × 100 = %2
4	600	K.M.D.O. = (600 / 20.000) × 100 = %3
5 (Orta)	1.000	K.M.D.O. = (1.000 / 20.000) × 100 = %5
6	3.000	K.M.D.O. = (3.000 / 20.000) × 100 = %15
7	4.000	K.M.D.O. = (4.000 / 20.000) × 100 = %20
8	5.000	K.M.D.O. = (5.000 / 20.000) × 100 = %25
9	2.400	K.M.D.O. = (2.400 / 20.000) × 100 = %12
10 (İyi)	2.800	K.M.D.O. = (2.800 / 20.000) × 100 = %14
<b>TOPLAM</b>	<b>20.000</b>	

Anket sonuçlarına göre konukların %86’sı karşılaştıkları acente personelinin yabancı dil bilgisi konusunda yeterli olduğu kanaatine varmıştır ancak %14’lük kesim, personelin yabancı dil bilgisinin yetersiz olduğu görüşündedir. Bu oran, konuyla ilgili önlemler alınması gerekliliğini ortaya çıkarır.



## 8. UYGULAMA

## Konukların Menü Memnuniyet Oranlarının Hesaplanması

## Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin paket turlarını satın alan misafirlerin menü memnuniyet oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Memnuniyet anketine katılan toplam kişi sayısını belirleyiniz.
2. Çözüm için gerekli formülleri bulunuz.
3. Ankete katılan müşterilerin memnuniyet oranlarını hesaplayınız.
4. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

A seyahat acentesi önceki sezon ağırladığı konuklarına yönelik menü memnuniyet anketi uygulamış ve Tablo 5.19'da verilen sonuçlara ulaşmıştır. Buna göre konukların memnuniyet oranlarını hesaplayınız.

Tablo 5.19: Menü Memnuniyet Anketi

Memnuniyet Dereceleri	0 (kötü)	1	2	3	4	5 (orta)	6	7	8	9	10 (iyi)
Ankete Katılan Konuk Sayısı	200	400	200	600	600	1.000	3.000	4.000	2.000	6.000	2.000

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Konukların Menü Memnuniyet Oranlarının Hesaplanması Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Memnuniyet anketine katılan toplam kişi sayısını belirledi.		
2	Doğru formülleri buldu.		
3	Formülleri kullanarak paket tur satın alan misafirlerin memnuniyet oranları ayrı ayrı hesapladı.		
4	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 5.1.5. Pansiyon Durumlarına Göre Doluluk Oranı

Pansiyon durumlarına göre doluluk oranı, seyahat acentelerinin düzenledikleri paket turları satın alan kişilerin hangi pansiyon şeklini tercih ettiklerini belirlemek amacıyla yapılan hesaplamadır. Bu oran, işletmenin hitap ettiği kitleye göre çeşitlilik gösterir. Acente işletmelerinin düzenlediği turlarda farklı pansiyon çeşitlerinin tercih edilmesi kaçınılmazdır.

Konaklama işletmeleri 7/24 esasına göre faaliyet gösteren tesislerdir. Konaklama, yeme ve içme hizmetlerinin yanında çeşitli kültürel, sosyal, sportif ve sanatsal faaliyetlere de ev sahipliği yaparlar. Tüm bunlara ek olarak konaklama işletmesinin konumu, büyüklüğü, hitap ettiği müşteri kitlesi farklı konaklama tercihlerini ortaya çıkarmaktadır. Günümüzde yaygın olarak tercih edilen konaklama (pansiyon) türlerinin başlıcaları şunlardır:

- **Only Bed (OB):** Sadece oda
- **Bed and Breakfast (BB):** Oda ve kahvaltı
- **Half Board (HB):** Yarım pansiyon (oda, kahvaltı ve akşam yemeği)
- **Full Board (FB):** Tam pansiyon (oda, kahvaltı, öğle ve akşam yemeği)
- **All Inclusive (AI):** Her şey dâhil
- **Ultra All Inclusive (UAI):** Ultra her şey dâhil

Tur operatörleri tarafından hazırlanan paket turlarda talep oluşmadan tura katılanların konaklama ihtiyaçlarını karşılayacak otel, motel, tatil köyü gibi yerleşik ünitelerin seçilmesi ve satın alınan koltuk sayısı kadar yatak sayısının da bloke edilmesi gerekir. Bir paket turu oluşturan temel ürün konaklama hizmetidir. Bu sebeple konukların pansiyon türüne dair tercihleri oldukça önemlidir.

#### 5.1.5.1. Satılan Sadece Yatak (OB) Pansiyon Durumuna Göre Doluluk Oranı

OB, müşterilerin sadece konaklama ihtiyacını karşılayan pansiyon türüdür. Yeme, içme ve diğer aktivitelerin tümü ekstra ücrete tabidir.

OB doluluk oranı, bir sezon içinde satılan paket turlarda OB konaklama şeklini tercih eden konukların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. OB doluluk oranı, satılan paket turlarda OB pansiyon şeklini tercih eden kişi sayısının paket tur satın alan kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. OB doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



$$\text{O.B.D.O.} = (\text{O.B.P.T.K.S.} / \text{P.T.S.T.K.S.}) \times 100$$

**O.B.D.O. :** Only Bed Doluluk Oranı

**O.B.P.T.K.S. :** Only Bed Paket Tur Satın Alan Kişi Sayısı

**P.T.S.T.K.S. :** Paket Tur Satın Alan Toplam Kişi Sayısı

### 13. ÖRNEK

X seyahat acentesinin **2021** yaz sezonunda Antalya'nın Kemer ilçesine düzenlediği paket turu satın alan toplam kişi sayısı **8.000**'dir. Paket turu satın alan kişilerin **800**'ü OB konaklama türünü tercih etmiştir. OB doluluk oranını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

**O.B.P.T.K.S.:** 800  
**P.T.S.T.K.S. :** 8.000

#### ÇÖZÜM

**O.B.D.O. = (O.B.P.T.K.S./ P.T.S.T.K.S.) × 100**  
**O.B.D.O. = (800 / 8.000) × 100 = %10**

### 5.1.5.2. Satın Alınan Oda Kahvaltı (BB) Pansiyon Durumuna Göre Doluluk Oranı

BB, oda kahvaltı konaklama türüdür. Verilen ücrete sadece konaklama ve kahvaltı ücreti dâhildir. Diğer servis ve hizmetlerin tümü ekstra ücret ödemeyi gerektirir.

BB doluluk oranı, bir sezon içinde satılan paket turlarda BB konaklama şeklini tercih eden konukların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. BB doluluk oranı, satılan paket turlarda BB pansiyon şeklini tercih eden kişi sayısının paket tur satın alan kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. BB doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



#### FORMÜL

$$\text{B.B.D.O.} = (\text{B.B.P.T.K.S.} / \text{P.T.S.T.K.S.}) \times 100$$

**B.B.D.O.** : Bed and Breakfast Doluluk Oranı

**B.B.P.T.K.S.** : Bed and Breakfast Paket Tur Satın Alan Kişi Sayısı

**P.T.S.T.K.S.** : Paket Tur Satın Alan Toplam Kişi Sayısı



#### 14. ÖRNEK

2021 yaz sezonunda X seyahat acentesinin Antalya'nın Kemer ilçesine düzenlediği paket turu satın alan kişi sayısı toplam **8.000**'dir. Bu kişilerden **1.600**'ü BB pansiyon şeklini tercih etmiştir. B.B.D.O. (Bed and Breakfast Doluluk Oranı) hesaplayınız.

#### VERİLENLER

**B.B.P.T.K.S.** : 1.600  
**P.T.S.T.K.S.** : 8.000

#### ÇÖZÜM

**B.B.D.O.** = (B.B.P.T.K.S. / P.T.S.T.K.S.) × 100  
**B.B.D.O.** = (1.600 / 8.000) × 100 = %20

### 5.1.5.3. Satın Alınan Yarım Pansiyon (HB) Durumuna Göre Doluluk Oranı

HB, yarım pansiyon konaklama türüdür. Kahvaltı ve bir öğün yemek şeklinde düzenlenir. Genellikle akşam yemeğinin öğün olarak seçildiği bir pansiyon şeklidir. Diğer harcamalar ekstra ücretlendirilir.

HB doluluk oranı, bir sezon içinde satılan paket turlarda HB konaklama şeklini tercih eden konukların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. HB doluluk oranı, satılan paket turlarda HB pansiyon şeklini tercih eden kişi sayısının paket tur satın alan kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. HB doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



#### FORMÜL

$$\text{H.B.D.O.} = (\text{H.B.P.T.K.S.} / \text{P.T.S.T.K.S.}) \times 100$$

**H.B.D.O.** : Half Board Doluluk Oranı

**H.B.P.T.K.S.** : Half Board Paket Tur Satın Alan Kişi Sayısı

**P.T.S.T.K.S.** : Paket Tur Satın Alan Toplam Kişi Sayısı

### 15. ÖRNEK

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Kemer ilçesine düzenlediği paket turu satın alan toplam kişi sayısı 8.000'dir. Paket turu satın alan kişilerin 2.000'i HB konaklama türünü tercih etmiştir. HB doluluk oranını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

H.B.P.T.K.S.: 2.000  
P.T.S.T.K.S. : 8.000  
H.B.D.O. : ?

#### ÇÖZÜM

$$H.B.D.O. = (H.B.P.T.K.S. / P.T.S.T.K.S.) \times 100$$

$$H.B.D.O. = (2.000 / 8.000) \times 100 = \%25$$

#### 5.1.5.4. Satın Alınan Tam Pansiyon (FB) Durumuna Göre Doluluk Oranı

FB, tam pansiyon konaklama türüdür. Konaklama yanında kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri ücrete dâhildir. Bazı içecekler ekstra ücrete tabidir.

FB doluluk oranı, bir sezon içinde satılan paket turlarda FB konaklama şeklini tercih eden konukların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. FB doluluk oranı, satılan paket turlarda FB pansiyon şeklini tercih eden kişi sayısının paket tur satın alan kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. FB doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için 100 ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.

#### FORMÜL

$$F.B.D.O. = (F.B.P.T.K.S. / P.T.S.T.K.S.) \times 100$$

F.B.D.O. : Full Board Doluluk Oranı

F.B.P.T.K.S. : Full Board Paket Tur Satın Alan Kişi Sayısı

P.T.S.T.K.S. : Paket Tur Satın Alan Toplam Kişi Sayısı

### 16. ÖRNEK

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Kemer ilçesine düzenlediği paket turu satın alan toplam kişi sayısı 8.000'dir. Antalya-Kemer paket turunu satın alan kişilerin 1.200'ü FB konaklama türünü tercih etmiştir. FB doluluk oranını hesaplayınız.

#### VERİLENLER

F.B.P.T.K.S.: 1.200  
P.T.S.T.K.S. : 8.000  
F.B.D.O. : ?

#### ÇÖZÜM

$$F.B.D.O. = (F.B.P.T.K.S. / P.T.S.T.K.S.) \times 100$$

$$F.B.D.O. = (1.200 / 8.000) \times 100 = \%15$$

#### 5.1.5.5. Satın Alınan Her Şey Dâhil (AI) Pansiyon Durumuna Göre Doluluk Oranı

AI pansiyon türüne konaklama ile birlikte kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri ile günün her saatinde tüketilen yerli içeceklerin tümü dâhildir.

AI doluluk oranı, bir sezon içinde satılan paket turlarda AI konaklama şeklini tercih eden konukların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. AI doluluk oranı, satılan paket turlarda AI pansiyon şeklini tercih eden kişi sayısının paket tur satın alan kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. AI doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için 100 ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.

**FORMÜL**

$$\text{A.I.D.O.} = (\text{A.I.P.T.K.S.} / \text{P.T.S.T.K.S.}) \times 100$$

**A.I.D.O. :** All Inclusive Doluluk Oranı

**A.I.P.T.K.S. :** All Inclusive Paket Tur Satın Alan Kişi Sayısı

**P.T.S.T.K.S. :** Paket Tur Satın Alan Toplam Kişi Sayısı

**17. ÖRNEK**

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Kemer ilçesine düzenlediği paket turu satın alan toplam kişi sayısı 8.000'dir. Paket turu satın alan kişilerin 400'ü AI konaklama türünü tercih etmiştir. AI doluluk oranını hesaplayınız.

**VERİLENLER**

**A.I.P.T.K.S.:** 400  
**P.T.S.T.K.S. :** 8.000  
**A.I.D.O. :** ?

**ÇÖZÜM**

$$\text{A.I.D.O.} = (\text{A.I.P.T.K.S.} / \text{P.T.S.T.K.S.}) \times 100$$

$$\text{A.I.D.O.} = (400 / 8.000) \times 100 = \%5$$

**5.1.5.6. Satın Alınan Ultra Her Şey Dâhil (UAI) Pansiyon Durumuna Göre Doluluk Oranı**

UAI pansiyon türünde konaklama ile birlikte kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri ile günün her saatinde tüketilen içeceklerin (yerli, yabancı, sıcak ve soğuk) tümü ücretsizdir. İçecekler snack bar ya da ekstra özelliği olan mekânlarda (aquapark) ücrete tabidir.

UAI doluluk oranı, bir sezon içinde satılan paket turlarda UAI konaklama şekli tercih eden konukların oransal olarak hesaplanması ile elde edilir. UAI doluluk oranı, satılan paket turlarda UAI pansiyon şekli tercih eden kişi sayısının paket tur satın alan kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. UAI doluluk oranı, yüzde cinsinden ifade için 100 ile çarpılır. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.

**FORMÜL**

$$\text{U.A.I.D.O.} = (\text{U.A.I.P.T.K.S.} / \text{P.T.S.T.K.S.}) \times 100$$

**U.A.I.D.O. :** Ultra All Inclusive Doluluk Oranı

**U.A.I.P.T.K.S. :** Ultra All Inclusive Paket Tur Satın Alan Kişi Sayısı

**P.T.S.T.K.S. :** Paket Tur Satın Alan Toplam Kişi Sayısı

**18. ÖRNEK**

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Kemer ilçesine düzenlediği paket turu satın alan toplam kişi sayısı 8.000'dir. Paket turu satın alan kişilerin 2.000'i UAI konaklama türünü tercih etmiştir. UAI doluluk oranını hesaplayınız.

**VERİLENLER**

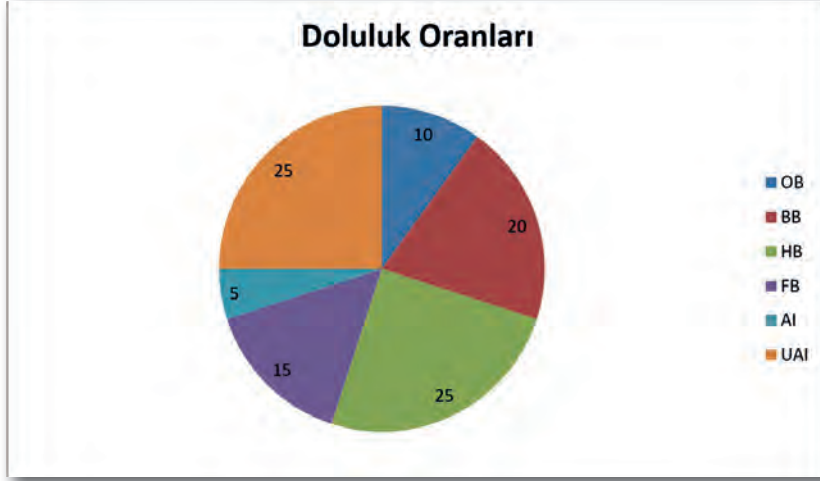
**U.A.I.P.T.K.S.:** 2.000  
**P.T.S.T.K.S. :** 8.000  
**U.A.I.D.O. :** ?

**ÇÖZÜM**

$$\text{U.A.I.D.O.} = (\text{U.A.I.P.T.K.S.} / \text{P.T.S.T.K.S.}) \times 100$$

$$\text{U.A.I.D.O.} = (2.000 / 8.000) \times 100 = \%25$$

Pansiyon durumuna göre doluluk oranı hesaplamaları, tur operatörünün gelecek yıllarda düzenleyeceği paket turlarda uygulanacak pansiyon durumunun seçiminde önemli rol oynayacaktır (Görsel 5.2). Dolayısıyla bütün pansiyon türleri ile ilgili hesaplamaların bir arada değerlendirilmesi gerekir.



Görsel 5.2: Pansiyon durumlarına göre doluluk oranları

## 9. UYGULAMA

### Pansiyon Durumlarına Göre Doluluk Oranları Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin paket turlarını satın alan misafirlerin tercih ettiği pansiyon şekillerinin oranlarını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Paket tur satın alan kişilerin pansiyon tercihlerini belirleyiniz.
2. Çözüm için gerekli formülleri bulunuz.
3. Formülleri kullanarak misafirlerin pansiyon durumlarına göre doluluk oranlarını ayrı ayrı hesaplayınız.
4. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

Y seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Alanya ilçesine düzenlediği paket turları 50.000 kişi satın almıştır. Paket turu satın alan konukların 5.000'i BB, 10.000'i HB, 12.000'i AI, kalanı ise UAI pansiyon şeklini tercih etmiştir. Pansiyon durumlarına göre doluluk oranlarını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### Pansiyon Durumlarına Göre Doluluk Oranları Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Paket tur satın alan kişilerin pansiyon tercihlerini belirledi.		
2	Doğru formülleri kullandı.		
3	Formülleri kullanarak paket tur satın alan misafirlerin pansiyon durumlarına göre doluluk oranlarını ayrı ayrı hesapladı.		
4	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 5.1.6. Konaklama Süresine Göre Doluluk Oranları (Ortalama Kalış Süresi)

Seyahat işletmeleri, konuklarının genel özelliklerini içeren pek çok istatistik tutar. Bunlardan biri de konaklama süresine göre doluluk oranı (ortalama kalış süresi) hesaplamalarıdır. İşletmedeki konukların bir kısmı bir veya iki gece, bir kısmı da daha uzun süreli (bir veya iki hafta) kalabilirler. Bir konuğun ortalama kaç gece konakladığının bilinmesi, seyahat işletmelerinin konuklarına sunacağı hizmetlerin yanında işletmede çalıştırılacak personel sayısını da etkileyecektir. Görsel 5.3'te görüldüğü gibi ortalama kalış süresinin bilinmesi, aynı zamanda işletmenin geleceğe dair planlamalarının şekillenmesine olanak sunar.

YILLAR	TESİSE GELİŞ SAYISI			GECELEME			ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ			DOLULUK ORANI(%)		
	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM	YABANCI	YERLİ	TOPLAM
2000	5 185 866	8 855 902	14 041 768	22 634 549	16 475 699	39 110 248	4,36	1,86	2,79	22,00	16,02	38,02
2001	8 323 430	7 749 622	16 073 052	34 669 423	14 178 389	48 847 812	4,17	1,83	3,04	31,26	12,79	44,05
2002	9 763 992	7 916 706	17 680 698	43 015 298	15 202 445	58 217 743	4,41	1,92	3,29	35,76	12,64	48,40
2003	8 938 658	8 429 868	17 368 526	40 740 617	16 233 902	56 974 519	4,56	1,93	3,28	33,46	13,33	46,79
2004	10 937 636	9 724 913	20 662 549	49 599 519	18 356 597	67 956 116	4,53	1,89	3,29	36,57	13,54	50,11
2005	12 835 962	10 458 386	23 294 348	55 820 827	18 818 631	74 639 458	4,35	1,80	3,20	38,68	13,04	51,71
2006	11 843 254	11 570 101	23 413 355	46 436 420	21 502 638	67 939 058	3,92	1,86	2,90	32,20	14,91	47,11
2008	13 636 613	11 286 396	24 923 009	56 887 639	20 832 444	77 720 083	4,17	1,85	3,12	38,16	13,97	52,13
2009	14 388 664	12 137 822	26 526 486	59 986 066	22 929 508	82 915 574	4,17	1,89	3,13	35,94	13,74	49,68
2010	17 415 364	12 338 602	29 753 966	74 325 670	23 832 337	98 158 007	4,27	1,93	3,30	37,79	12,12	49,91
2011	19 264 058	14 350 129	33 614 187	78 888 865	27 616 616	106 505 481	4,10	1,92	3,17	38,70	13,55	52,24
2012	20 481 231	15 701 931	36 183 162	90 821 953	30 332 132	121 154 085	4,43	1,93	3,35	41,44	13,84	55,28
2013	21 180 495	17 100 765	38 281 260	89 591 559	33 090 923	122 682 482	4,23	1,94	3,20	38,99	14,40	53,40
2014	23 609 016	17 292 422	40 901 438	97 581 075	32 448 842	130 029 917	4,13	1,88	3,18	39,49	13,13	52,62
2015	23 138 428	20 221 542	43 359 970	96 400 316	37 480 990	133 881 306	4,17	1,85	3,09	37,41	14,55	51,95
2016	14 269 376	22 676 261	36 945 637	65 793 307	46 752 171	112 545 478	4,61	2,06	3,05	24,68	17,54	42,22
2017	18 868 600	24 178 981	43 047 581	68 921 870	47 305 826	116 227 696	3,65	1,96	2,70	30,24	20,76	50,99
2018	25 042 076	25 302 742	50 344 818	95 109 378	49 305 889	144 415 267	3,80	1,95	2,87	37,16	19,27	56,43
2019	30 934 386	25 179 991	56 114 377	112 178 562	46 970 422	159 148 984	3,63	1,87	2,84	41,52	17,38	58,90
2020	10 345 703	16 820 727	27 166 430	33 286 311	31 518 111	64 804 422	3,22	1,87	2,39	11,73	11,10	22,83
2021	22 530 341	24 750 798	47 281 139	75 521 703	48 133 008	123 654 711	3,35	1,94	2,62	25,84	16,47	42,31

Görsel 5.3: Misafirlerin yıllara göre ortalama konaklama istatistikleri

Konaklama süresine göre (ortalama kalış süresi) doluluk oranı, toplam geceleme sayısının konaklayan kişi sayısına bölünmesiyle bulunur. Hesaplamalarda aşağıdaki formül kullanılır.



$$O.K.S. = (T.G.S. / K.K.S.)$$

O.K.S. : Ortalama Kalış Süresi

T.G.S. : Toplam Geceleme Sayısı

K.K.S. : Konaklayan Kişi Sayısı

## 19. ÖRNEK

Y seyahat acentesinin 2021 yılı yaz sezonu konuk sayıları, geceleme sayıları ve toplam geceleme sayıları Tablo 5.20'de verilmiştir. Bu bilgilere göre ortalama kalış süresini hesaplayınız.

Tablo 5.20: Ortalama Kalış Süreleri

Y Seyahat Acentesi Konaklama İşletmelerine Göre Ortalama Kalış Süreleri İstatistikleri			
	Konuk Sayısı	Geceleme Sayısı	Toplam Geceleme (Konuk sayısı × Geceleme Sayısı)
2021 YAZ SEZONU	1.000	4	(1.000 × 4) = 4.000
	2.000	5	(2.000 × 5) = 10.000
	3.000	7	(3.000 × 7) = 21.000
	4.000	10	(4.000 × 10) = 40.000
	5.000	15	(5.000 × 15) = 75.000
TOPLAM	15.000		150.000

### VERİLENLER

T.G.S. : 150.000  
K.K.S. : 15.000

### ÇÖZÜM

O.K.S. = (T.G.S. / K.K.S.)  
O.K.S. = (150.000 / 15.000) = 10



## 10. UYGULAMA

### Konaklama Süresine Göre Doluluk Oranları (Ortalama Kalış Süresi) Oranı Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin paket turlarını satın alan misafirlerin ortalama kalış sürelerini hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Paket turları satın alan toplam kişi sayısını belirleyiniz.
2. Toplam geceleme sayısını hesaplayınız.
3. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
4. Formülleri kullanarak paket turları satın alan misafirlerin ortalama kalış sürelerini hesaplayınız.
5. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

A seyahat acentesinin 2021 yılı yaz sezonu konuk sayıları, geceleme sayıları ve toplam geceleme sayıları Tablo 5.21'de verilmiştir. Bu bilgilere göre ortalama kalış süresini hesaplayınız.

Tablo 5.21: Ortalama Kalış Süreleri

A Seyahat Acentesi Konaklama İşletmelerine Göre Ortalama Kalış Süreleri İstatistikleri			
	Konuk Sayısı	Geceleme Sayısı	Toplam Geceleme (Konuk Sayısı × Geceleme Sayısı)
2021 YAZ SEZONU	2.000	4	
	4.000	5	
	6.000	7	
	8.000	10	
	10.000	15	

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Konaklama Süresine Göre Doluluk Oranları (Ortalama Kalış Süresi) Oranı Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Paket turları satın alan toplam kişi sayısını belirledi.		
2	Toplam geceleme sayısını hesapladı.		
3	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
4	Formülleri kullanarak paket turları satın alan misafirlerin ortalama kalış sürelerini hesapladı.		
5	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 5.2. ACENTE GELİR İSTATİSTİKLERİ

Seyahat acenteleri, gerçekleşmiş doluluk oranlarıyla ilgili istatistiklerin yanında, gerçekleşmiş gelir istatistikleriyle ilgili de hesaplamalar yapar ve kayıtlarını tutar. Bu istatistikler, konaklama işletmelerinden ve kendi düzenledikleri organizasyonlardan elde edilen ortalama gelirin ne kadar olduğunu öğrenmek ve bu doğrultuda geleceğe dönük tedbirler almak için kullanılır. Gelir istatistikleri hesaplanırken unutulmaması gereken en önemli nokta, seyahat acentesi ile kontenjan sözleşmesi bulunan her bir konaklama işletmesi için ayrı hesaplama yapılması gerektiğidir. Bu amaçla seyahat acentelerinde konaklama işletmeleri için ayrı bir kart açılır ve tüm istatistiki veriler o konaklama işletmesi için hesaplanır.

### 5.2.1. Vaat Edilen Gelirlere Göre İstatistik Çıkarma

Seyahat acenteleri, bir hizmet zincirinin belirli bir yerinde sabitlenmiş işletmeler değildir. Seyahat acenteleri, geniş bir çerçevenin içinde pek çok işletme türüyle çeşitli konularda iş birliği yapar ve aktif roller üstlenir. Farklı işletmeden konuklar adına satın alınan hizmetleri organize edip tek bir paket program olarak sunarlar. Ulaştırma, konaklama, yeme, içme ve diğer etkinlikleri sunan işletmeler, hizmet pazarlama alanındaki gelirlerini daha geniş bir alana yaymak için çaba harcarlar.

Seyahat acenteleri, oluşturduğu anlaşmalara göre bu işletmelerden sadece konaklama işletmelerine sezon öncesinde ön ödeme yaparak finansal sorunlarını hafifletir.

Seyahat acenteleri ile konaklama işletmeleri arasında yapılan kontenjan anlaşmalarında acentenin satın almayı taahhüt ettiği hizmetlerin bedellerini ne şekilde, ne zaman ödeyeceği, uygulanacak indirim oranları ve verilen boş odaların miktarları ayrıntılı olarak belirlenmektedir.

Seyahat acentelerinin satın aldığı hizmet bedellerinin ne kadarının peşin ne kadarının vadeli ödendiğinin bilinmesi, geleceğe dönük planlamalarda önemli bir unsurdur. Toplam acente gelirlerinin içinde peşin ödemelerin oranını bulmak için aşağıdaki formül kullanılır.



#### FORMÜL

$$\text{Acente Peşin Ödeme Oranı} = (\text{Peşin Ödenen Tutar} / \text{Acenteye Ait Toplam Gelir}) \times 100$$

 20. ÖRNEK

C seyahat acentesi 2021 yaz sezonu için Antalya'nın Kemer ilçesinde bulunan 850 odalı X oteli ile her şey dâhil pansiyon şekli üzerinden kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Sözleşmeye göre C seyahat acentesi otelin günlük 340 odasının kullanım hakkına sahiptir. C seyahat acentesine ayrılan bu odaların 100 tanesi tek kişilik, 170 tanesi çift kişilik, 50 tanesi üç kişilik ve 20 tanesi dört kişilik odalardır. C seyahat acentesi 6 ay (180 gün) süren sezonun tamamında kendine ayrılan tüm odaları satmıştır. Sözleşmede belirlenen konaklama fiyatları şu şekildedir:

Tablo 5.22: Oda Tipi ve Fiyatları

Oda Tipi	Fiyat
Tek kişilik oda	125 TL
Çift kişilik oda	225 TL
Üç kişilik oda	350 TL
Dört kişilik oda	450 TL

C seyahat acentesi kontenjan sözleşmesi gereği sezon başlamadan önce X oteline 2.781.000 TL ön ödeme yapmıştır. Sözleşmede belirlenen konaklama fiyatları Tablo 5.22'de verilmiştir. Acente peşin ödeme oranını hesaplayınız.

Tablo 5.23: Acente Peşin Ödeme Bilgileri

Oda Tipi	Gün Sayısı	Oda Sayısı	Toplam Geceleme Sayısı	Oda Fiyatı	Toplam Tutar
Tek Kişilik	180	100	$180 \times 100 = 18.000$	125 TL	$18.000 \times 125 \text{ TL} = 2.250.000$
Çift Kişilik	180	170	$180 \times 170 = 30.600$	225 TL	$30.600 \times 225 \text{ TL} = 6.885.000$
Üç Kişilik	180	50	$180 \times 50 = 9.000$	350 TL	$9.000 \times 350 \text{ TL} = 3.150.000$
Dört Kişilik	180	20	$180 \times 20 = 3.600$	450 TL	$3.600 \times 450 \text{ TL} = 1.620.000$
				GENEL TOPLAM	13.905.000 TL

Acente Peşin Ödeme Oranı = (Peşin Ödenen Tutar / Acenteye Ait Toplam Gelir) x 100 (Tablo 5.23)

Acente Peşin Ödeme Oranı =  $(2.781.000 \text{ TL} / 13.905.000) \times 100 = \%20$



## 11. UYGULAMA

## Acente Peşin Ödeme Oranı Hesaplama

## Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin peşin ödeme oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Oda tiplerine göre toplam geceleme sayılarını belirleyiniz.
2. Oda tiplerine göre belirlenen oda fiyatlarını kullanarak konaklama işletmesine ödenecek olan toplam tutarı hesaplayınız.
3. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
4. Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesine yaptığı peşin ödeme oranlarını hesaplayınız.
5. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

C seyahat acentesi 2021 yaz sezonu için Antalya'nın Side turizm bölgesinde bulunan 1.500 odalı X oteli ile her şey dâhil pansiyon şekli üzerinden kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Sözleşmeye göre C seyahat acentesi otelin günlük 420 odasının kullanım hakkına sahiptir. C seyahat acentesine ayrılan bu odaların 120 tanesi tek kişilik, 220 tanesi çift kişilik, 55 tanesi üç kişilik ve 25 tanesi dört kişilik odalardır. C seyahat acentesi 7 ay (210 gün) süren sezonun tamamında kendine ayrılan tüm odaları satmıştır. Sözleşmede belirlenen konaklama fiyatları Tablo 5.24'te verilmiştir.

Tablo 5.24: Oda Tipi ve Fiyatları

Oda Tipi	Fiyat
Tek kişilik oda	135 TL
Çift kişilik oda	235 TL
Üç kişilik oda	370 TL
Dört kişilik oda	480 TL

C seyahat acentesi kontenjan sözleşmesi gereği sezon başlamadan önce X oteline sözleşmeye göre 2021 yılı sezonunda otelden elde edeceği toplam konaklama gelirinin %25'ini ödemiştir. C seyahat acentesinin konaklama işletmesine kaç TL ön ödeme yaptığını Tablo 5.24'teki bilgilere göre hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Acente Peşin Ödeme Oranı Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Oda tipine göre toplam geceleme sayısını belirledi.		
2	Oda tiplerine göre belirlenen oda fiyatları kullanılarak konaklama işletmesine ödenecek olan toplam tutarı hesapladı.		
3	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
4	Formülleri kullanarak seyahat acentesinin peşin ödeme oranlarını hesapladı.		
5	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## 5.2.2. Gerçekleşen Gelirlere Göre İstatistik Çıkarma

Seyahat acentesi ile kontenjan sözleşmesi yapan konaklama işletmelerinden elde edilen gelirler analiz edilerek acenteler için toplam satış gelirlerine göre istatistik çıkarılır. Elde edilen veriler ışığında her konaklama işletmesinin performansı ortaya çıkar.

### 5.2.2.1. Konaklama İşletmesi Gelir Oranı

Konaklama işletmelerinden elde edilen toplam gelirlerin içinde herhangi bir konaklama işletmesinin gelir oranını bulmak için aşağıdaki formül kullanılır.



$$K.İ.G.O. = (K.İ.G. / T.K.G.) \times 100$$

**K.İ.G.O. :** Konaklama İşletmesi Gelir Oranı

**K.İ.G. :** Konaklama İşletmesinden Elde Edilen Gelir

**T.K.G. :** Toplam Konaklama Gelirleri



## 21. ÖRNEK

X seyahat acentesi 2021 yaz sezonunda Alanya bölgesinde 4 konaklama işletmesi ile kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Konaklama işletmelerinden elde edilen gelirlerle ilgili bilgiler Tablo 5.25'te verilmiştir.

Tablo 5.25: Konaklama İşletmesi Gelir Oranı

Konaklama İşletmesinin Adı	Konaklama Geliri
A Otel	6.000.000 TL
B Otel	8.000.000 TL
C Otel	2.000.000 TL
D Otel	4.000.000 TL
<b>TOPLAM</b>	<b>20.000.000 TL</b>

Seyahat acentesinin elde ettiği toplam gelirler içinde A otelinin Tablo 5.25'teki bilgilere göre gelir oranını hesaplayınız.

$$\text{K.İ.G.O. (A oteli)} = (\text{K.İ.G.} / \text{T.K.G.}) \times 100 = (6.000.000 \text{ TL} / 20.000.000 \text{ TL}) \times 100 = \%30$$

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda A otelinden elde ettiği gelir oranının, kontenjan sözleşmesi yapılan diğer üç konaklama işletmesi ile kıyaslanabilmesi için B otelinin, C otelinin ve D otelinin de gelir oranlarının hesaplanması gerekir.

$$\text{K.İ.G.O. (B oteli)} = (\text{K.İ.G.} / \text{T.K.G.}) \times 100 = (8.000.000 \text{ TL} / 20.000.000 \text{ TL}) \times 100 = \%40$$

$$\text{K.İ.G.O. (C oteli)} = (\text{K.İ.G.} / \text{T.K.G.}) \times 100 = (2.000.000 \text{ TL} / 20.000.000 \text{ TL}) \times 100 = \%10$$

$$\text{K.İ.G.O. (D oteli)} = (\text{K.İ.G.} / \text{T.K.G.}) \times 100 = (4.000.000 \text{ TL} / 20.000.000 \text{ TL}) \times 100 = \%20$$



## 12. UYGULAMA

## Konaklama İşletmesi Gelir Oranı Hesaplama

## Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin konaklama işletmelerinden elde ettiği gelir oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Toplam konaklama gelirini belirleyiniz.
2. Konaklama işletmesinden elde edilen geliri bulunuz.
3. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
4. Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesinden elde ettiği gelir oranlarını hesaplayınız.
5. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

X seyahat acentesi 2021 yaz sezonunda Side bölgesinde 3 konaklama işletmesi ile kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Konaklama işletmelerinden elde edilen gelirlerle ilgili bilgiler Tablo 5.26'da verilmiştir.

Tablo 5.26: Konaklama İşletmesi Gelir Oranı

Konaklama İşletmesinin Adı	Konaklama Geliri
X Otel	10.504.000 TL
Y Otel	9.596.000 TL
Z Otel	13.400.000 TL

Seyahat acentesinin elde ettiği toplam gelirler içinde Z otelinin Tablo 5.26'daki bilgilere göre gelir oranını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

Konaklama İşletmesi Gelir Oranı Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evvet	Hayır
1	Toplam konaklama gelirini belirledi.		
2	Konaklama işletmesinden elde edilen geliri hesapladı.		
3	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
4	Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesinden elde ettiği gelir oranlarını hesapladı.		
5	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 5.2.2.2. Tur Gelir Oranı

Seyahat acenteleri; oda gelirlerinin yanında konaklama hizmeti içeren turlar, alışveriş turları, tekne turları gibi organizasyonlardan da önemli miktarlarda gelir elde eder (Görsel 5.4). Sonraki sezonlar için yapılacak bu tür organizasyonlar için bu turların da analiz edilmesi gerekir.



Görsel 5.4: Günübirlik turlar

Turlardan elde edilen gelir oranını hesaplamak için aşağıdaki formül kullanılır.



**FORMÜL**

$$T.G.O. = (T.G. / T.T.G.) \times 100$$

T.G.O. : Tur Geliri Oranı

T.G. : Turdan Elde Edilen Gelir

T.T.G. : Toplam Tur Geliri



**22. ÖRNEK**

A seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda düzenlediği turlar ve elde edilen gelirler Tablo 5.27’de verilmiştir. Bu bilgilerden hareketle A seyahat acentesinin tur gelirleri oranlarını hesaplayınız.

**Tablo 5.27: Turlardan Elde Edilen Gelirler**

Tur Adı	Katılan Kişi Sayısı	Elde Edilen Gelir
Kapadokya Turu	1.125	600.000 TL
Pamukkale Turu	2.358	900.000 TL
Tekne Turu	6.251	1.200.000 TL
Şehir Turu	5.262	300.000 TL
TOPLAM	14.996	3.000.000 TL

Sağlıklı bir analiz yapabilmek için gerçekleştirilen tüm turlarla ilgili hesaplama yapılmalıdır.

Kapadokya Turu:  $T.G.O. = (T.G. / T.T.G.) \times 100 = (600.000 / 3.000.000) \times 100 = \%20$

Pamukkale Turu:  $T.G.O. = (T.G. / T.T.G.) \times 100 = (900.000 / 3.000.000) \times 100 = \%30$

Tekne Turu:  $T.G.O. = (T.G. / T.T.G.) \times 100 = (1.200.000 / 3.000.000) \times 100 = \%40$

Şehir Turu:  $T.G.O. = (T.G. / T.T.G.) \times 100 = (300.000 / 3.000.000) \times 100 = \%10$

Tablo 5.28’e göre en yüksek gelirin Pamukkale turundan elde edildiği, istatistiki anlamda en verimli çalışmanın bu turda gerçekleştiği düşünülebilir ancak turlardan elde edilen gelirler, turlara katılan kişi sayılarına oranlandığında ortaya farklı sonuçlar çıkar.”

**Tablo 5.28: Ayrıntılı Tur Gelir Oranı Hesaplama**

Tur Adı	Katılan Kişi Sayısı	Elde Edilen Gelir	Tur Gelir Oranı %	Kişi Başı Gelir
Kapadokya Turu	2.000	800.000 TL	40	800.000 / 2.000 = 400 TL
Pamukkale Turu	4.000	400.000 TL	20	400.000 / 4.000 = 100 TL
Tekne Turu	6.000	600.000 TL	30	600.000 / 6.000 = 100 TL
Şehir Turu	8.000	200.000 TL	10	200.000 / 8.000 = 25 TL
TOPLAM	20.000	2.000.000 TL	100	

Tur gelir oranı hesaplamaları sonucunda oluşan sıralamada Kapadokya turu ilk sırada yer alırken kişi başı elde edilen gelir bazında yapılan hesaplamalarda da Kapadokya turu ön plana çıkmaktadır. Bir sonraki sezonda bu sonuçlara yönelik tedbirlerin alınması gerekecektir.



## 13. UYGULAMA

## Tur dan Elde Edilen Gelir Oranlarını Hesaplama

## Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin düzenlediği turlardan elde ettiği gelir oranlarını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Tur satın alan toplam kişi sayısını belirleyiniz (Tablo 5.29).
2. Turlardan elde edilen toplam geliri bulunuz (Tablo 5.29).
3. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
4. Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesinden elde ettiği gelir oranlarını hesaplayınız.
5. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda düzenlediği turlar ve elde edilen gelirler Tablo 5.29’da verilmiştir. Bu bilgilerden hareketle X seyahat acentesinin tur gelir oranlarını ve kişi başı gelirlerini hesaplayarak sonuçları yorumlayınız.

Tablo 5.29: Tur Gelirleri

Tur Adı	Katılan Kişi Sayısı	Elde Edilen Gelir
Salda Gölü Turu	10.000	3.000.000 TL
Saklıkent Turu	9.000	3.000.000 TL
Alışveriş Turu	20.000	9.000.000 TL
Aspendos Turu	30.000.000	15.000.000 TL

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Tur dan Elde Edilen Gelir Oranlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Tur satın alan toplam kişi sayısını belirledi.		
2	Turlardan elde edilen toplam geliri hesapladı.		
3	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
4	Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesinden elde ettiği gelir oranlarını hesapladı.		
5	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Çocuk ve genç işçiler, ulusal bayram ve genel tatil günlerinde çalıştırılmazlar.

### 5.2.2.3. İptali Bildirilmeyen Rezervasyon (No Show) İstatistikleri

No show, kullanılmadığı hâlde belirlenen zaman aralığında iptali bildirilmeyen rezervasyondur. Acente veya tur operatörü opsiyon tarihi geçtikten sonra rezervasyon işlemini iptal ederse oda ücretini ödemek zorundadır. İşletmeler arasında yapılan sözleşmeye göre no show ücreti değişkenlik gösterebilir. Check-in tarihinden bir gün önceki iptal ile beş gün önceki iptale farklı no show oranları uygulanır.

Garanti rezervasyon kapsamındaki odaların bedelleri dolu olup olmamasına bakılmaksızın acenteden tahsil edilir.

Acente no show oranı, iptali bildirilmeyen rezervasyon sayısının acentenin kullandığı oda sayısına bölünmesiyle bulunur. Acente no show oranı, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamak için aşağıdaki formül kullanılır.



$$A.N.S.O. = (\dot{I}.B.R.S. / A.K.O.S.) \times 100$$

A.N.S.O.: Acente No Show Oranı

A.K.O.S. : Acentenin Kullandığı Oda Sayısı

İ.B.R.S. : İptali Bildirilmeyen Rezervasyon (No Show) Sayısı

### 23. ÖRNEK

B seyahat acentesi ile X konaklama işletmesi arasında yapılan kontenjan sözleşmesi gereği yüksek sezonda (1 Temmuz ile 08 Eylül 2021) 300 oda B seyahat acentesi kontenjanı olarak ayrılmış ve rezervasyonları yapılmıştır. Belirtilen süre içerisinde acente 30.000 odayı kullanmıştır. Acenteye ait no show oranını hesaplayınız.

İlk olarak kontenjan sözleşmesinin kapsadığı gün sayısının hesaplanması gerekmektedir.

Temmuz: 31 gün  
Ağustos: 31 gün  
Eylül: 8 gün

Toplam 70 gün

Acentenin Garanti Ettiği Toplam Oda Sayısı = 300 oda × 70 gün = 21.000 oda

Acentenin Kullandığı Oda Sayısı = 30.000 oda

İptali Bildirilmeyen Rezervasyon (No Show) Sayısı = 30.000 – 21.000 = 9.000 oda

A.N.S.O. = (İ.B.R.S./A.K.O.S.) × 100 = (9.000 / 30.000) × 100 = %30

### 14. UYGULAMA

#### İptali Bildirilmeyen Rezervasyon (No Show) Oranı Hesaplama

##### Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin no show oranlarını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

### İşlem Basamakları

1. Kontenjan sözleşmesinin kapsadığı gün sayısını hesaplayınız.
2. Seyahat acentesinin garanti ettiği toplam oda sayısı bulunuz.
3. Seyahat acentesinin kullandığı oda sayısı belirleyiniz.
4. İptali bildirilmeyen rezervasyon (No Show) sayısı bulunuz.
5. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
6. Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesine yaptığı peşin ödeme oranlarını hesaplayınız.
7. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

C seyahat acentesi ile X konaklama işletmesi arasında yapılan kontenjan sözleşmesi gereği yüksek sezonda (25 Haziran ile 10 Eylül 2021) 500 oda C seyahat acentesi kontenjanı olarak ayrılmış ve rezervasyonları teyit edilmiştir. Seyahat acentesi belirtilen süre içerisinde 29.250 odayı kullanmıştır. Acenteye ait no show oranını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

#### İptali Bildirilmeyen Rezervasyon (No Show) Oranı Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Kontenjan sözleşmesinin kapsadığı gün sayısını hesapladı.		
2	Seyahat acentesinin garanti ettiği toplam oda sayısını buldu.		
3	Seyahat acentesinin kullandığı oda sayısını belirledi.		
4	İptali bildirilmeyen rezervasyon (No Show) sayısını buldu.		
5	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
6	Formülleri kullanarak seyahat acentesinin peşin ödeme oranlarını belirledi.		
7	Elde edilen sonuçlarını yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

#### 5.2.2.4. Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk (Go Show) İstatistikleri

Tur operatörünün seyahat acentesine gönderdiği konuk listesinde ismi görülmeyen fakat tur grubuyla birlikte fazladan gelen rezervasyon fazlası konukların durumuna **go-show** adı verilir. 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.

Rezervasyon fazlası konukların oranı, rezervasyon fazlası konuk sayısının toplam rezervasyonlu konuk sayısına bölünmesiyle hesaplanır. Rezervasyon fazlası konukların oranı, yüzde cinsinden ifade için 100 ile çarpılır. Hesaplamak için aşağıdaki formül kullanılır.



$$R.F.K.O. = (R.F.K.S. / T.R.K.S.) \times 100$$

**R.F.K.O. :** Rezervasyon Fazlası Konukların Oranı

**R.F.K.S. :** Rezervasyon Fazlası Konuk Sayısı

**T.R.K.S. :** Toplam Rezervasyonlu Konuk Sayısı

## 24. ÖRNEK

Muğla ilinin Fethiye ilçesine paket turlar düzenleyen bir seyahat acentesi **2021** yaz sezonunda bölgede kontenjan sözleşmesi yaptığı konaklama işletmelerine toplam **15.000** konuk için rezervasyon yapmıştır. Sezon boyunca **750** kişiye, bölgedeki sözleşme yaptığı konaklama işletmelerinde boş yer olacağını varsayarak rezervasyonsuz paket tur satışı yapmıştır.

Seyahat acentesinin **2021** yaz sezonu rezervasyon fazlası konuk oranını hesaplayınız.

### VERİLENLER

R.F.K.S. : 750

T.R.K.S. : 15.000

R.F.K.O. : ?

$$R.F.K.O. = (R.F.K.S. / T.R.K.S.) \times 100 = (750 / 15.000) \times 100 = \%5$$

Örnekte çıkan sonuca göre seyahat acentesi **2022** yaz sezonunda Muğla-Fethiye bölgesine düzenleyeceği paket turlar için yapacağı sözleşmelerdeki rezervasyon sayısını **%5** oranında artırmalıdır.

## 15. UYGULAMA

### Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk (Go Show) Oranı Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin go show oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Rezervasyon fazlası konuk sayısını bulunuz.
2. Seyahat acentesine rezervasyon yaptıran toplam misafir sayısını bulunuz.
3. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
4. Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesine yaptığı peşin ödeme oranlarını hesaplayınız.
5. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

Bir seyahat acentesinin **2020** yaz sezonunda Aydın ilindeki Kuşadası turizm bölgesine düzenlediği paket turlar için toplam **21.500** kişi rezervasyon yaptırmıştır. Seyahat acentesi sezon boyunca **1.290** kişiye son dakika satışı yapmış ve go show olarak Kuşadası'na göndermiştir.

Seyahat acentesinin yaz sezonu rezervasyon fazlası konuk oranını hesaplayınız.

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

### Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk (Go Show) Oranı Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Rezervasyon fazlası konuk sayısını buldu.		
2	Seyahat acentesine rezervasyon yaptıran toplam misafir sayısını buldu.		
3	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
4	Formülleri kullanarak seyahat acentesinin peşin ödeme oranlarını hesapladı.		
5	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### 5.2.2.5. Yönetimsel Raporlar

Seyahat acentelerinin başlıca gelir kaynakları; tur satışları, bilet satışları, rezervasyonlardan ve ulaşım hizmetlerinden elde edilen gelirler olarak sıralanır. Seyahat acenteleri, gelirlerini artırabilmek amacıyla farklı satış teknikleri kullanır. Bu tür uygulamaların en önemli unsuru, personel performansı olarak kabul edilir. Seyahat acenteleri tarafından personel performansını ölçmek ve verimi artırmak amacıyla çeşitli çalışmalar yapılır.

- Transferman performansı
- Otel rehberi performansı
- Tur rehberi performansı

Görsel 5.5: Transfer istatistik raporları

### Transfer Elemanının (Transferman) Performansı

Transfer; turizm sektöründe paket tur satın almış veya sadece transfer satın almış olan konukların, geldikleri bir noktadan uygun araç ve elemanla alınarak konaklayacakları noktalara, konaklama sürelerinin bitiminde de konakladıkları noktalardan alınarak gidiş noktalarına götürülmeleri işlemidir. Bu hizmeti yerine getiren görevlilere **transfer elemanı** adı verilir. Konuklar havaalanından konaklayacakları tesislere götürülürken seyahat işletmesinin paket tur haricindeki turistik ürünleri, transfer elemanı tarafından tanıtılıp pazarlanır. Transfer elemanları, yaptığı satışlardan belirlenen oranlarda komisyon alırlar. Transfer hizmeti esnasında gerçekleştirilen satışları takip etmek ve satışların artırılmasını sağlamak amacıyla seyahat acenteleri istatistiki çalışmalar yapmaktadır (Görsel 5.5).

Bu tür hesaplamalarda herhangi bir transfer elemanının yaptığı bilet satışı, bütün transfer elemanlarının yaptığı toplam bilet satışına oranlanır. Bu oran, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır. Hesaplamak için aşağıdaki formül kullanılır.



**FORMÜL**

$$T.P. = (T.B.S./T.T.B.S) \times 100$$

T.P. : Transferman Performansı

T.B.S. : Transferman Bilet Satışları

T.T.B.S. : Toplam Transferman Bilet Satışları



**25. ÖRNEK**

C seyahat acentesinin transfer elemanlarının Haziran **2021** döneminde transfer esnasında sattığı turistik ürünlere ait bilet sayıları Tablo 5.30’da verilmiştir. Bu bilgilere göre transferman performanslarını hesaplayınız.

**Tablo 5.30: Transferman Satış Bilgileri**

Transferman	Şehir Turu	Köy Turu	Tekne Turu	Aspendos Turu	TOPLAM
Ali Bey	24	33	42	101	200
Cihan Bey	63	90	10	135	300
Selçuk Bey	80	69	158	93	400
Serdar Bey	49	110	127	214	500
Erdal Bey	58	100	314	128	600
				<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>2.000</b>

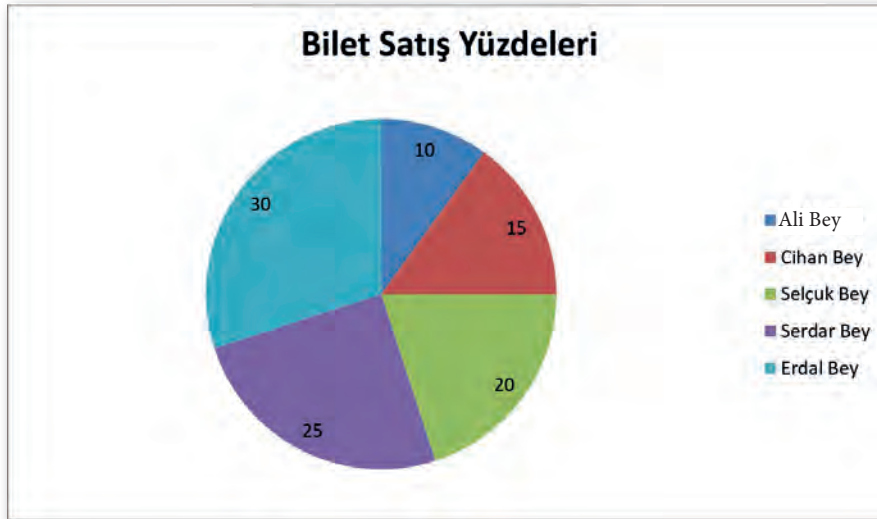
Transferman Ali Bey:  $T.P. = (T.B.S. / T.T.B.S) \times 100 = (200 / 2.000) \times 100 = \%10$

Transferman Cihan Bey:  $T.P. = (T.B.S. / T.T.B.S) \times 100 = (300 / 2.000) \times 100 = \%15$

Transferman Selçuk Bey:  $T.P. = (T.B.S. / T.T.B.S) \times 100 = (400 / 2.000) \times 100 = \%20$

Transferman Serdar Bey:  $T.P. = (T.B.S. / T.T.B.S) \times 100 = (500 / 2.000) \times 100 = \%25$

Transferman Erdal Bey:  $T.P. = (T.B.S. / T.T.B.S) \times 100 = (600 / 2.000) \times 100 = \%30$



**Görsel 5.6: Bilet satış grafiği**

Görsel 5.6'daki transferman performans sonuçları değerlendirildiğinde transfer elemanlarından 3 tanesinin çok başarılı sayılamayacak satış yüzdelerine sahip olduğu söylenebilir. Düşük bilet satışlarına sebep olan unsurlar araştırılıp sebeplerinin ortaya çıkarılması gerekmektedir. Elde edilen veriler ışığında gerekli tedbirler alınmalıdır.

Personel kaynaklı sorunlardan en önemlisi, yabancı dil seviyesinin düşük olmasıdır. En düşük orana sahip transfer elemanı Ali Bey'in bilet satışlarının düşük olmasının sebebi, yabancı dil seviyesinin yetersiz oluşu olabilir.



## 16. UYGULAMA

### Transfer Elemanının Performansını Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin transfer performansları oranlarını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamayı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Transfermanların yaptığı bireysel bilet satış sayısını bulunuz.
2. Transfermanların yaptığı toplam bilet satış sayısını bulunuz.
3. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
4. Formülleri kullanarak seyahat acentesinin transfer performans oranlarını hesaplayınız.
5. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

A seyahat acentesinin transfer elemanlarının Ağustos 2021 döneminde transfer esnasında sattığı turistik ürünlere ait bilet sayıları Tablo 5.31'de verilmiştir. Bu bilgilere göre transfer performanslarını hesaplayınız.

Tablo 5.31: Transfer Elemanı Bilet Satış Bilgileri

Transferman	Şehir Turu	Köy Turu	Tekne Turu	Aspendos Turu
Yeşim Hanım	38	62	400	100
Ahmet Bey	63	24	112	100
Rabia Hanım	30	96	581	193
Atilla Bey	94	78	286	142
Melike Hanım	85	131	143	241

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

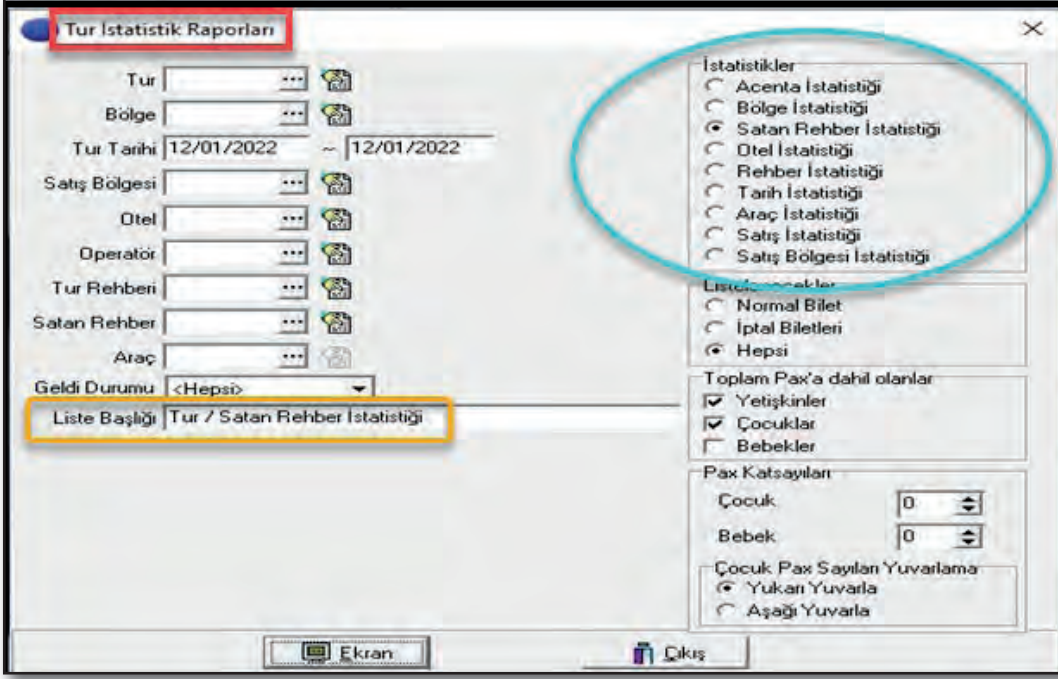
#### Transfer Elemanının Performansını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Transfermanların yaptığı bireysel bilet satış sayılarını buldu.		
2	Transfermanların yaptığı toplam bilet satış sayısını buldu.		
3	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
4	Formülleri kullanarak seyahat acentesinin transfer performans oranlarını hesapladı.		
5	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

### Otel Rehberinin Performansı

Otel rehberi, genel olarak özel bir eğitim almış ve tatil yörelerinde acente temsilcisi olarak çalışan kişilerdir. Asıl görevleri, bir acente veya tur operatörü adına, belirli otellerde konaklayanların sorunlarıyla ilgilenmektir. Bu personel, acente adına çalıştığı için konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerin kalitesini, sözleşme şartlarına uygunluğunu denetleyebilir. Bu hizmetleri yerine getirirken seyahat acentesi adına tur bileti satışı da yaparlar (Görsel 5.7). Otel rehberleri de transfer elemanları gibi yaptıkları bilet satışları üzerinden belirlenen oranlarda komisyon alırlar.



Görsel 5.7: Rehber istatistiği

Bu tür hesaplamalarda herhangi bir otel rehberinin yaptığı bilet satışı, bütün otel rehberlerinin yaptığı toplam bilet satışına oranlanır. Bu oran, yüzde cinsinden ifade için 100 ile çarpılır. Hesaplamak için aşağıdaki formül kullanılır.



#### FORMÜL

$$\text{O.R.P.} = (\text{O.R.S.B.S.} / \text{S.T.B.S.}) \times 100$$

O.R.P. : Otel Rehberi Performansı

O.R.S.B.S. : Otel Rehberinin sattığı Bilet Sayısı

S.T.B.S. : Satılan Toplam Bilet Sayısı



#### 26. ÖRNEK

C seyahat acentesinin otel rehberlerinin Temmuz 2021 döneminde sattığı turistik ürünlere ait bilet sayıları Tablo 5.32'de verilmiştir. Bu bilgilere göre otel rehberlerinin performanslarını hesaplayınız.

Tablo 5.32: Turistik Ürün Satış Bilgileri

Otel Rehberleri	Salda Gölü Turu	Kapadokya Turu	Tekne Turu	Pamukkale Turu	TOPLAM
Murat Bey	204	316	421	559	1.500
Deniz Bey	163	412	112	313	1.000
Ozan Bey	180	269	158	293	900
Yasemin Hanım	429	330	827	214	1.800
Gülây Hanım	258	123	91	128	600
GENEL TOPLAM					6.000

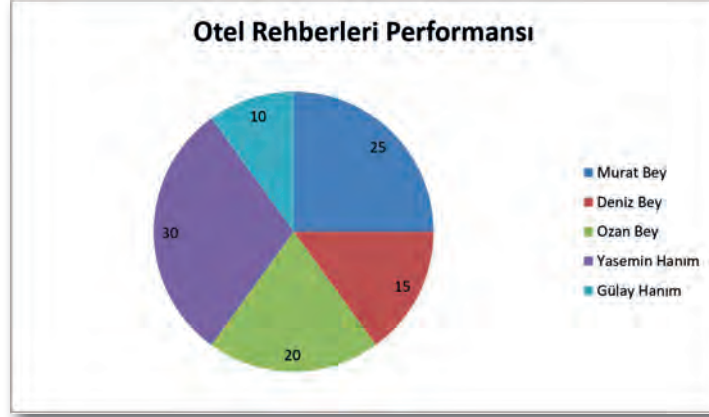
Otel Rehberi Murat Bey:  $O.R.P. = (O.R.S.B.S./ S.T.B.S.) \times 100 = (1.500 / 6.000) \times 100 = \%25$

Otel Rehberi Deniz Bey:  $O.R.P. = (O.R.S.B.S./ S.T.B.S.) \times 100 = (900 / 6.000) \times 100 = \%15$

Otel Rehberi Ozan Bey:  $O.R.P. = (O.R.S.B.S./ S.T.B.S.) \times 100 = (1.200 / 6.000) \times 100 = \%20$

Otel Rehberi Yasemin Hanım:  $O.R.P. = (O.R.S.B.S./ S.T.B.S.) \times 100 = (1.800 / 6.000) \times 100 = \%30$

Otel Rehberi Gülay Hanım:  $O.R.P. = (O.R.S.B.S./ S.T.B.S.) \times 100 = (600 / 6.000) \times 100 = \%10$



Görsel 5.8: Otel rehberleri bilet satış grafiği

Otel rehberlerinin performanslarının değerlendirilebilmesi amacıyla ortalama başarı yüzdesinin hesaplanması gerekir.

$100 / 5$  otel rehberi =  $\%20$  (Ortalama başarı yüzdesi)

Görsel 5.8'deki otel rehberleri performans sonuçları değerlendirildiğinde otel rehberlerinin 3 tanesinin çok başarılı sayılmayacak satış yüzdelere sahip oldukları söylenebilir. Düşük bilet satışlarına sebep olan unsurlar araştırılıp bu sebeplerin otel rehberlerinin yetersiz oluşlarından mı veya seyahat acentesi kaynaklı mı olduğu ortaya çıkarılmalıdır. Elde edilen sonuçlar neticesinde gerekli tedbirler alınmalıdır.

Bu uygulamada ortalama başarı yüzdesine ulaşamayanlar Deniz Bey ve Gülay Hanım olarak gerçekleşmiştir. Bu şekilde yapılan bir değerlendirme bazen yanıltıcı olabilir. Genelde başarısız satış yüzdesine sahip olan bu otel rehberlerinin verileri tek tek incelendiğinde bazı bilet satışlarında diğer otel rehberlerinden daha fazla satış yaptıkları görülebilir.



## 17. UYGULAMA

### Otel Rehberlerinin Performans Oranlarını Hesaplama

#### Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin otel rehberlerinin performans oranlarını hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

#### İşlem Basamakları

1. Otel rehberlerinin yaptığı bireysel bilet satış sayısını bulunuz.
2. Otel rehberlerinin yaptığı toplam bilet satış sayısını bulunuz.
3. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
4. Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesine yaptığı peşin ödeme oranlarını hesaplayınız.
5. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

C seyahat acentesinin otel rehberlerinin Eylül 2021 döneminde sattığı turistik ürünlere ait bilet sayıları Tablo 5.33'te verilmiştir. Bu bilgilere göre otel rehberlerinin performanslarını hesaplayınız.”

Tablo 5.33: Tur Satış Bilgileri

Otel Rehberleri	Salda Gölü Turu	Kapadokya Turu	Tekne Turu	Pamukkale Turu
Murat Bey	402	613	751	234
Deniz Bey	61	14	392	33
Ece Hanım	24	962	851	663
Emine Hanım	1.424	699	965	912
Gülay Hanım	352	213	214	321

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

**Otel Rehberlerinin Performans Oranlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi**

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Otel rehberlerinin yaptığı bireysel bilet satış sayılarını buldu.		
2	Otel rehberlerinin yaptığı toplam bilet satış sayısını buldu.		
3	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
4	Formülleri kullanarak seyahat acentesinin, otel rehberlerinin performans oranlarını hesapladı.		
5	Elde edilen sonuçları yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

**Tur Rehberi Performansı**

Tur rehberi veya profesyonel turist rehberi; belirli bir program dâhilinde yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, gezdirdiği yerler hakkında gerekli bilgileri aktaran, ülke ve bölge tanıtımını etkili olarak yapan kişi olarak tanımlanır. Tur rehberleri, tur esnasında turdan elde edilecek gelirleri artırmak amacıyla konukları seyahat acentesi ile anlaşması olan turistik ürün satışı yapılan işletmelere (halı ve kilim satışı yapılan işletmeler, kuyumcular vb.) yönlendirirler. Konukların bu işletmelerden satın aldığı turistik ürünlerin bedelleri üzerinden hem seyahat acentesi hem de tur rehberleri komisyon alırlar. Önemli gelir kaynağı olan bu tür satışlardan elde edilen komisyonları ve tur rehberlerinin performansını takip etmek amacıyla çeşitli hesaplamalar yapılır. Tur rehberi performansını hesaplamak için aşağıdaki formül kullanılır.



**FORMÜL**

$$T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100$$

T.R.P. : Tur Rehber Performansı

T.R.T.S.T. : Tur Rehberi Toplam Satış Tutarı

T.T.T.Ü.S. : Turlardaki Toplam Turistik Ürün Satışları

Bu tür hesaplamalarda herhangi bir tur rehberinin yaptığı turistik ürün satışı, bütün tur rehberlerinin yaptığı toplam turistik ürün satışına oranlanır. Bu oran, yüzde cinsinden ifade için **100** ile çarpılır.

**27. ÖRNEK**

X seyahat acentesinin tur rehberlerinin Temmuz 2021 döneminde Kapadokya turunda sattığı Görsel 5.9 ve Görsel 5.10'daki turistik ürünlere ait tutarlar Tablo 5.34'te verilmiştir. Bu bilgilere göre tur rehberlerinin performanslarını hesaplayınız.



Görsel 5.9: Halı ve kilim



Görsel 5.10: Çömlek ve seramik

Tablo 5.34: Turistik Ürün Satış Bilgileri

Tur Rehberleri	Halı ve Kilim Satışı	Çömlek ve Seramik Satışı	Yöresel Turistik Ürün Satışları	TOPLAM
Hakan Bey	32.000 TL	10.000 TL	48.000 TL	90.000 TL
Kadir Bey	40.000 TL	50.000 TL	60.000 TL	150.000 TL
Sedat Bey	8.000 TL	40.000 TL	12.000 TL	60.000 TL
TOPLAM	80.000 TL	100.000 TL	120.000 TL	300.000 TL

Tur rehberi Hakan Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (90.000 / 300.000) \times 100 = \%30$

Tur rehberi Kadir Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (150.000 / 300.000) \times 100 = \%50$

Tur rehberi Sedat Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (60.000 / 300.000) \times 100 = \%20$

Sonuçlar değerlendirildiğinde en başarılı tur rehberinin **%50** ile Kadir Bey olduğu görülmektedir.

**%20** ile Sedat Bey diğer tur rehberlerine oranla en az satış yapan tur rehberi olarak değerlendirilmelidir. Sadece toplam satış tutarları üzerinden yapılan değerlendirmeler her zaman doğru satış politikaları oluşturulmasında yeterli olmayabilir. İşletmenin elde edeceği gelirlerin daha yüksek miktarlarda olmasını sağlayacak politikalar üretmek için ayrıntılı analizler yapılmalıdır.



Görsel 5.11: Tur rehberleri toplam satış grafiği

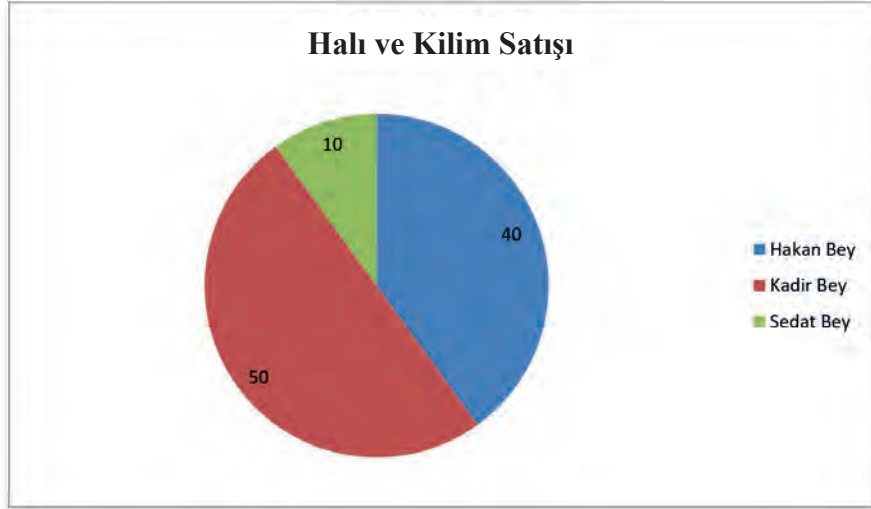
Sadece Görsel 5.11'deki toplam satışlar üzerinden değil tek tek satışların analizinin yapılması, doğru politikalar üretilmesinde yardımcı olacaktır.

#### Halı ve Kilim Satışı

Tur rehberi Hakan Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (32.000 / 80.000) \times 100 = \%40$

Tur rehberi Kadir Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (40.000 / 80.000) \times 100 = \%50$

Tur rehberi Sedat Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (8.000 / 80.000) \times 100 = \%10$



Görsel 5.12: Tur rehberleri halı ve kilim satış grafiği

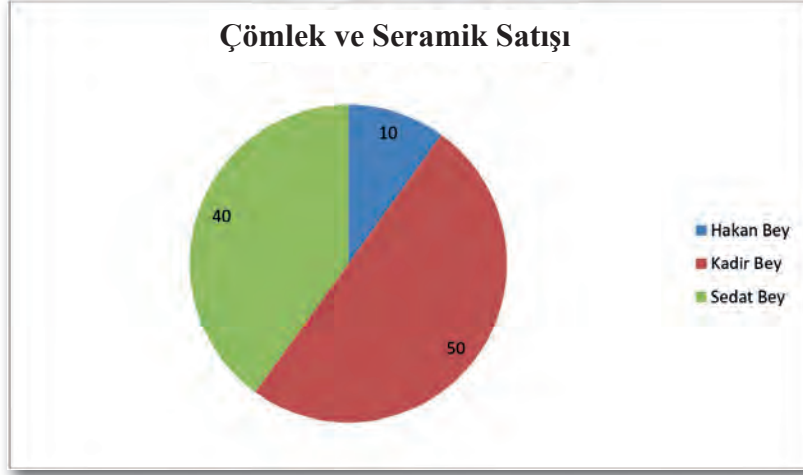
Görsel 5.12'deki halı ve kilim satış performans sonuçlarının genel performans sonuçları ile sıralama açısından aynı olduğu görülür.

**Çömlek ve Seramik Satışı**

Tur rehberi Hakan Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (10.000 / 100.000) \times 100 = \%10$

Tur rehberi Kadir Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (50.000 / 100.000) \times 100 = \%50$

Tur rehberi Sedat Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (40.000 / 100.000) \times 100 = \%40$



**Görsel 5.13: Tur rehberleri çömlek ve seramik satış grafiği**

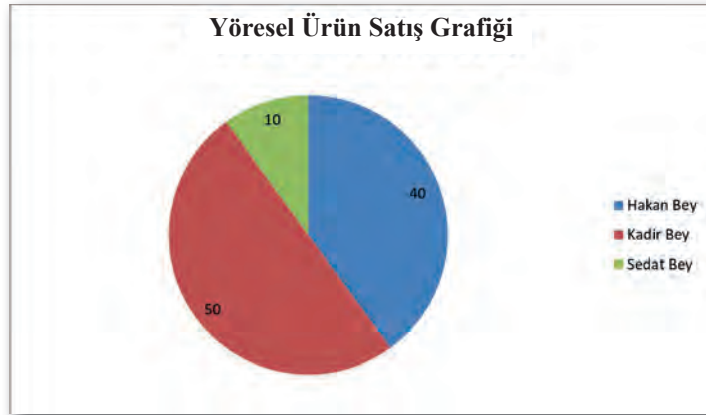
Görsel 5.13'teki çömlek ve seramik satış performans sonuçları incelendiğinde Kadir Bey'in ilk sırada, Hakan Bey'in ise son sırada olduğu görülür.

**Yöresel Turistik Ürün Satışları**

Tur rehberi Hakan Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (48.000 / 120.000) \times 100 = \%40$

Tur rehberi Kadir Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (60.000 / 120.000) \times 100 = \%50$

Tur rehberi Sedat Bey:  $T.R.P. = (T.R.T.S.T. / T.T.T.Ü.S) \times 100 = (12.000 / 120.000) \times 100 = \%10$



**Görsel 5.14: Yöresel ürün satış grafiği**

Görsel 5.14'teki yöresel ürün satış performansları analiz edildiğinde Kadir Bey'in ilk sırada olduğu, Hakan Bey'in ise son sırada olduğu görülür. Dolayısıyla bu tür performans değerlendirmelerde satış performanslarının ayrı ayrı incelenmesi daha sağlıklı sonuçlara ulaşmayı sağlar.



## 18. UYGULAMA

## Tur Rehberlerinin Performans Oranlarını Hesaplama

## Yönerge

Bu uygulamada seyahat acentesinin tur rehberlerinin performans oranlarını hesaplamamız beklenmektedir. Uygulamamızı işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz. Uygulamanın değerlendirilmesinde kontrol listesinde bulunan ölçütler dikkate alınacaktır.

## İşlem Basamakları

1. Tur rehberlerinin yaptığı bireysel bilet satış sayısını bulunuz.
2. Tur rehberlerinin yaptığı toplam bilet satış sayısını bulunuz.
3. Çözüm için gerekli formülleri belirleyiniz.
4. Formülleri kullanarak seyahat acentesinin konaklama işletmesine yaptığı peşin ödeme oranlarını hesaplayınız.
5. Elde edilen sonuçları yorumlayınız.

X seyahat acentesinin tur rehberlerinin Eylül 2021 döneminde Kapadokya turunda sattığı turistik ürünlere ait tutarlar Tablo 5.35'te verilmiştir. Bu bilgilere göre tur rehberlerinin performanslarını hesaplayınız.”

Tablo 5.35: Turistik Ürün Satış Bilgileri

Tur Rehberleri	Halı ve Kilim Satışı	Çömlek ve Seramik Satışı	Yöresel Turistik Ürün Satışları
Zeynep Hanım	18.000 TL	16.000 TL	18.000 TL
Özgür Bey	8.000 TL	12.000 TL	30.000 TL
Kadir Bey	6.000 TL	12.000 TL	12.000 TL

**Değerlendirme:** Çalışmanız kontrol listesinde yer alan ölçütlere göre değerlendirilecektir.

## Tur Rehberlerinin Performans Oranlarını Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

SIRA NO.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1	Tur rehberlerinin yaptığı bireysel bilet satış sayılarını buldu.		
2	Tur rehberlerinin yaptığı toplam bilet satış sayısını buldu.		
3	Çözüm için doğru formülü belirledi.		
4	Formülleri kullanarak seyahat acentesinin, otel rehberlerinin performans oranlarını hesapladı.		
5	Elde edilen sonuçlarını yorumladı.		

**NOT:** Kontrol listesinde **Hayır** olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

## BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

Çocuk ve genç işçilere verilecek yıllık ücretli izin süresi **20** günden az olamaz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



A) Aşağıda verilen sorulardaki uygun seçeneği işaretleyerek yanıtlayınız.

1. Aşağıdaki ifadelerden hangisi konaklama işletmelerinde “gelecekteki tahmini oda talebini önceden belirlemek” için kullanılır?

- A) Forecasting                      B) Go Show                      C) No Show  
D) Overbooking                      E) Rezervasyon

2. 600 odası bulunan X otelinde kontenjan sözleşmesi gereği Y seyahat acentesinin kullanması gereken oda sayısı 200'dür. 10.06.2021 tarihinde Y seyahat acentesi 130 odayı kullanmıştır.

Y seyahat acentesinin kontenjan sözleşmesine göre oda doluluk oranı % kaçtır?

- A) 55                      B) 60                      C) 65                      D) 70                      E) 75

3. Kontenjan sözleşmesi gereği 260 oda kontenjanı bulunan bir acentenin otelde aylık %90 doluluk oranı elde edebilmesi için ilgili otele bir ayda (30 gün) kaç oda satması gerekir?

- A) 7.020                      B) 8.340                      C) 9.702  
D) 11.520                      E) 14.630

4. B seyahat acentesi konukları ile anket yaparak, bir önceki kontenjan sözleşmesine göre konukların, kaldıkları konaklama işletmelerindeki animasyon faaliyetleri ile ilgili memnuniyet derecesini ölçmek istemiş ve konukların % 8'inin hiç memnun olmadığını, % 56'sının ise çok memnun olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Anket yapılan konuk sayısı toplam 53.525 olduğuna göre animasyon faaliyetlerinden hiç memnun olmayanlar ile çok memnun olan konukların sayısı aşağıdaki seçeneklerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Hiç memnun değil: 974 / Çok memnun: 4.522  
B) Hiç memnun değil: 1.452 / Çok memnun: 2.997  
C) Hiç memnun değil: 3.522 / Çok memnun: 42.997  
D) Hiç memnun değil: 4.282 / Çok memnun: 29.974  
E) Hiç memnun değil: 44.522 / Çok memnun: 42.997

5. Muğla ilinin Bodrum ilçesine paket turlar düzenleyen bir seyahat acentesi 2021 yaz sezonunda bölgede kontenjan sözleşmesi yaptığı konaklama işletmelerine toplam 101.500 konuk için rezervasyon yapmıştır. Sezon boyunca 4.060 kişiye, bölgedeki sözleşme yaptığı konaklama işletmelerinde boş yer olacağını varsayarak rezervasyonsuz paket tur satışı yapmıştır.

Seyahat acentesinin 2021 yaz sezonu rezervasyon fazlası konuk oranı % kaçtır?

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

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

6. A seyahat acentesi 2021 yaz sezonunda Muğla ilinin Marmaris ilçesindeki 3 konaklama işletmesi ile kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Konaklama işletmelerinden elde edilen gelirlerle ilgili bilgiler şu şekilde gerçekleşmiştir:

Konaklama İşletmesinin Adı	Konaklama Geliri
B Oteli	225.000 TL
C Oteli	315.000 TL
D Oteli	360.000 TL

Aşağıdakilerden hangisi A seyahat acentesinin elde ettiği toplam gelirler içinde D otelinin gelir oranıdır?

- A) 20                      B) 30                      C) 40                      D) 50                      E) 60
7. I. Kontenjan sözleşmesine göre doluluk oranları; günlük, haftalık, aylık ve yıllık olmak üzere dört şekilde hesaplanır.  
 II. Herhangi bir acente ile kontenjan sözleşmesi imzalanmadan önce acentenin tesisteki performansı incelenir.  
 III. Kontenjan sözleşmesi, konaklama işletmeleri ve seyahat acenteleri tarafından en az tercih edilen sözleşme türüdür.  
 IV. Konaklama tesisinde acente için ayrılacak kontenjan, uygulanacak fiyatlar, ödeme koşulları gibi kararlar acentenin performans verilerine göre belirlenir.

Yukarıda kontenjan sözleşmeleri ile ilgili verilen bilgilerden hangileri doğrudur?

- A) I, II, III ve IV      B) I, II ve IV      C) I, III ve IV      D) I, II ve III      E) Sadece IV

8-11. soruları aşağıda verilen bilgilere göre cevaplayınız.

X seyahat acentesinin kontenjan sözleşmesine göre A otelindeki toplam kontenjanı 60 odadır. 12.05.2021 tarihinde seyahat acentesi A otelindeki kontenjanının 12 oda tek kişilik, 18 oda çift kişilik, 6 oda üç kişilik ve 24 oda dört kişilik olmak üzere tamamını kullanmıştır.

8. X seyahat acentesinin tek kişilik oda doluluk oranı (T.K.O.D.O.) % kaçtır?

- A) 10                      B) 15                      C) 20                      D) 25                      E) 30

9. X seyahat acentesinin iki kişilik oda doluluk oranı (İ.K.O.D.O.) % kaçtır?

- A) 25                      B) 30                      C) 35                      D) 40                      E) 45

10. X seyahat acentesinin üç kişilik oda doluluk oranı (Ü.K.O.D.O.) % kaçtır?

- A) 10                      B) 15                      C) 20                      D) 25                      E) 30

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



11. X seyahat acentesinin dört kişilik oda doluluk oranı ( D.K.O.D.O.) % kaçtır?

- A) 20                      B) 25                      C) 30                      D) 35                      E) 40

12-16. soruları aşağıda verilen bilgilere göre cevaplayınız.

X seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Kuşadası bölgesine düzenlediği paket turu satın alan kişilerle ilgili bilgiler şu şekildedir:

Kuşadası Paket Turuna Ait İstatistik Bilgiler	
Paket Turu Satın Alan Kişinin Milliyeti	Paket Turu Satın Alan Kişi Sayısı
Alman	14.000
İngiliz	78.400
Rus	84.000
Norveçli	70.000
İsveçli	33.600
TOPLAM	280.000

12. X seyahat acentesinin satış yaptığı Almanya pazarına göre acente doluluk oranı % kaçtır?

- A) 3                      B) 5                      C) 7                      D) 9                      E) 11

13. X seyahat acentesinin satış yaptığı İngiltere pazarına göre acente doluluk oranı % kaçtır?

- A) 16                      B) 20                      C) 24                      D) 28                      E) 32

14. X seyahat acentesinin satış yaptığı Rusya pazarına göre acente doluluk oranı % kaçtır?

- A) 25                      B) 30                      C) 35                      D) 40                      E) 45

15. X seyahat acentesinin satış yaptığı Norveç pazarına göre acente doluluk oranı % kaçtır?

- A) 25                      B) 30                      C) 35                      D) 40                      E) 45

16. X seyahat acentesinin satış yaptığı İsveç pazarına göre acente doluluk oranı % kaçtır?

- A) 4                      B) 6                      C) 8                      D) 10                      E) 12

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

17-21. soruları aşağıda verilenlere göre cevaplayınız.

Z seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda Antalya'nın Side turizm bölgesine düzenlediği haftalık paket turlara katılan konukların yaş grupları ile ilgili bilgiler aşağıda gösterilmiştir.

Yaş Grupları	0-14 yaş	15-24 yaş	25-44 yaş	45-64 yaş	65 yaş ve üstü
Konuk Sayısı	16.000	48.000	100.000	160.000	76.000

17. 0-14 yaş grubu misafirlerin oranı % kaçtır?

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

18. 15-24 yaş grubu misafirlerin oranı % kaçtır?

- A) 8                      B) 10                      C) 12                      D) 14                      E) 16

19. 25-44 yaş grubu misafirlerin oranı % kaçtır?

- A) 15                      B) 25                      C) 35                      D) 45                      E) 55

20. 45-64 yaş grubu misafirlerin oranı % kaçtır?

- A) 20                      B) 25                      C) 30                      D) 35                      E) 40

21. 65 yaş ve üstü misafirlerin oranı % kaçtır?

- A) 16                      B) 17                      C) 18                      D) 19                      E) 20

22 ve 23. soruları aşağıda verilenlere göre cevaplayınız.

Y seyahat acentesinin 2021 yaz sezonunda düzenlediği turlar ve elde edilen gelirler aşağıdaki şekilde gerçekleşmiştir.

Tur Adı	Salda Gölü Turu	Saklıkent Turu	Alışveriş Turu	Aspendos Turu	Bot Turu
Katılan Kişi Sayısı	101.653	90.632	242.258	111.250	63.258
Elde Edilen Gelir	15.000.000 TL	30.000.000 TL	15.000.000 TL	40.000.000 TL	50.000.000 TL

22. Aşağıdakilerden hangisi Y seyahat acentesinin Salda Gölü tur gelir oranıdır?

- A) 10                      B) 20                      C) 30                      D) 40                      E) 50

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME



23. Tur gelir oranı hesaplamaları sonucunda oluşan sıralamada bot turu ilk sırada yer alırken, kişi başı elde edilen gelir bazında yapılan hesaplamalarda hangi tur ilk sırada yer alır?

- A) Alışveriş Turu
- B) Aspendos Turu
- C) Bot Turu
- D) Saklıkent Turu
- E) Salda Gölü Turu

24 ve 25. soruları aşağıda verilenlere göre cevaplayınız.

A seyahat acentesi ile X konaklama işletmesi arasında yapılan kontenjan sözleşmesi gereği yüksek sezonda (25 Haziran 2022-15 Eylül 2022) 150 oda A seyahat acentesi kontenjanı olarak ayrılmış ve rezervasyonları yapılmıştır. Belirtilen süre içinde acente no show oranı % 20 olarak gerçekleşmiştir.

24. A seyahat acentesinin tarafından iptali bildirilmeyen rezervasyon (no show) sayısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 2.490
- B) 3.000
- C) 3.350
- D) 4.000
- E) 5.250

25. A seyahat acentesinin yüksek sezonda (25 Haziran 2021-15 Eylül 2021) X konaklama işletmesinde kullandığı oda sayısı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 9.960
- B) 9.875
- C) 10.350
- D) 11.625
- E) 12.450

26 ve 27. soruları aşağıda verilenlere göre cevaplayınız.

D seyahat acentesi 2021 yaz sezonu için Antalya-Belek bölgesinde bulunan 100 odalı X oteli ile her şey dâhil pansiyon şekli üzerinden kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Sözleşmeye göre D seyahat acentesi otele 526.500 TL ön ödeme yapmıştır. Sözleşmeye göre D seyahat acentesi otelin günlük 20 odasının kullanım hakkına sahiptir. D seyahat acentesine ayrılan bu odaların 5 tanesi tek kişilik, 8 tanesi çift kişilik, 4 tanesi üç kişilik ve 3 tanesi dört kişilik odalardır. C seyahat acentesi 5 ay ( 150 gün) süren sezonun tamamında kendine ayrılan tüm odaları satmıştır. Oda satış fiyatları; 225 TL (tek kişilik), 400 TL (çift kişilik), 550 TL (üç kişilik), 750 TL (dört kişilik) olarak gerçekleşmiştir.

26. D seyahat acentesinin konaklama işletmesine yaptığı ön ödeme oranı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) 20
- B) 25
- C) 30
- D) 35
- E) 40

27. Aşağıdakilerden hangisi D seyahat acentesinin %40 oranında ön ödeme miktarını gösteren tutardır?

- A) 536.254
- B) 669.500
- C) 702.000
- D) 836.231
- E) 842.356

## TERİMLER SÖZLÜĞÜ

A

**ağırlıklı:** Değerlendirmelerde üzerinde fazlaca durulan, çoğunluğu oluşturan.

E

**emlak:** Ev, arsa, bahçe vb. taşınamayan mal ve mülklerin ortak adı, taşınmazlar, gayrimenkul.

**entegrasyon:** Bütünleşme, uyum.

**envanter:** Bir ticaret kuruluşunun para, ürün ve diğer varlıklarıyla genel olarak borçlu ve alacaklı durumlarını, nicelikleri ve değerleriyle ayrıntılı olarak gösterme.

F

**fatura:** Satılan bir ürünün cinsini, miktarını ve fiyatını bildirmek için satıcının alıcıya verdiği hesap pusulası.

**faturalamak:** Bir ürünün faturasını düzenlemek.

**fihrist:** İçindekiler. Alfabetik sıralamalar için kullanılan, kenarında bütün harflerin yer aldığı not defteri.

**form:** Biçim, şekil.

G

**global:** Küresel, toptan.

H

**hazine bonosu:** Hazine ve maliyenin bakanlığının her yıl bütçe kanunu ile aldığı yetkiye dayanarak aynı kanunla belirlenen sınırı aşmamak üzere çıkardığı ve bankalara iskonto ettirdiği en çok bir yıl vadeli borç senedi.

İ

**işletme:** Tarım, sanayi, ticaret, bankacılık vb. iş alanlarında, kâr amacıyla bir sermaye yatırılarak kurulan kurum.

K

**katalog:** Kitabevi, yayınevi, kurum vb. kuruluşların yayınlarını, ürettikleri ürünleri, eşyaları tanıtan, gösteren liste veya kitap, fihrist.

**komisyon:** Bir işte aracılık yapan kimseye bırakılan yüzde, simsariye.

**kontenjan:** Bir kuruluşun veya bir kimsenin seçip almakta yararlanabileceği sayı miktarı. Bir yükümlülük veya yararlanma işinde, o işin kapsamına girenlerin oluşturduğu belirli sayıdaki topluluk.

M

**masraf:** Harcanan para, gider.

**matbu form:** İstenilen şeylerin yazılması, doldurulması için hazırlanmış basılı belge.

**matbu:** Basılı

- meblağ:** Para miktarı.
- muharrer:** Yazılmış, yazılı, yazıya geçirilmiş.
- mutlak değer:** Bir gerçek sayının sayı doğrusundaki yerinin başlangıç noktasına (sıfıra) olan uzaklığına o sayının **mutlak değeri** denir.
- münferit:** Tek, ayrı, kendi başına olan.
- müteakip:** Arkadan gelen, ardı sıra gelen, ardı sıra.

## N

- nüsha:** Birbirinin tıpkısı olan yazılı şeylerin her biri.

## S

- sözleşme:** Hukuki sonuç doğurmak amacıyla iki veya daha çok kişinin, kuruluşun karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarıyla gerçekleşen işlem, bağıt, akit, mukavele, kontrat.

## T

- tahsil:** Parayı alma, toplama.
- tahsis:** Bir şeyi bir kimseye veya bir yere ayırma.
- tapu:** Bir taşınmazın üstündeki mülkiyet hakkını gösteren belge.
- tarife:** Fiyat gösteren çizelge.
- tasdik:** Doğrulama, onay, onaylama.
- tazminat:** Zarar karşılığı ödenen para, ödence.
- tutar:** Nicelik bakımından bir şeyin bütünü. Para miktarı, meblağ.

## V

- vardiya:** Bir iş yerinde çalışan işçilerin sırayla çalışmasına verilen isimdir. Gemilerde beklenen nöbet olarak da anlamı vardır.
- vuku:** Olma, meydana gelme.

**1. ÖĞRENME BİRİMİNİN CEVAP ANAHTARI**

1.	2.	3.	4.	5.	
D	D	Y	D	D	
6.	7.	8.	9.	10.	
D	Y	D	Merchant Model (Tüccar Modeli) ve agency model (ajans modeli)	OTA'lar	
11.	12.	13.	14.	15.	
Paylaşım ekonomisi platformları	E-mail/elektronik posta	Faks	Co-mail	Katalog	
16.	17.	18.	19.	20.	21.
A	B	A	C	C	B

**2. ÖĞRENME BİRİMİNİN CEVAP ANAHTARI**

1.	2.	3.	4.	5.
D	D	Y	D	Y
6.	7.	8.	9.	10.
Y	Y	Rezervasyon raporu	7	15 kişi
11.	12.	13.	14.	15.
Rezervasyon	%10	Süre uzatımı	30	21/14 gün
16.	17.	18.	19.	20.
C	B	B	A	B

**3. ÖĞRENME BİRİMİNİN CEVAP ANAHTARI**

**1. UYGULAMA**

1.	4,7	3.	98
2.	3.460	4.	4.980

**2. UYGULAMA**

1.	0, 2, 4, 6, 8	8.	Tam bölünür.
2.	Tam bölünemez.	9.	Kalansız bölünemez.
3.	2 ve 8	10.	4
4.	Tam bölünür.	11.	0 ve 9
5.	Tam bölünemez.	12.	Tam bölünür.
6.	0 ve 5	13.	4
7.	Tam bölünür.		

3. UYGULAMA

1.	245.150	4.	60	7.	7. 2.293
2.	1.010	5.	120	8.	8. 1.150
3.	30.500	6.	10	9.	9. 22

4. UYGULAMA

	İşlemler	Sağlamalar
1.	$36 \times 25 = 900$	$900 : 25 = 36$
2.	$841 \times 13 = 10.933$	$10.933 : 13 = 841$
3.	$10.254 \times 101 = 1.035.654$	$1.035.654 : 101 = 10.254$
4.	$561 : 12 = 46$ (Bölüm) 9 (Kalan)	$(12 \times 46) + 9 = 552 + 9 = 561$
5.	$69.580 : 7 = 9.940$	$9.940 \times 7 = 69.580$
6.	$40.250 : 1.001 = 40$ (Bölüm) 210 (Kalan)	$(40 \times 1.001) + 210 = 40.040 + 210 = 40.250$

5. UYGULAMA

1.	6.321
2.	233.840
3.	1.560 TL indirim tutarı, 3.640 TL indirimli satış fiyatı bulunur.
4.	325 TL Kâr miktarı, 3.575 TL satış fiyatı oluşur.

6. UYGULAMA

1.	1 TL
2.	248 sayfa

7. UYGULAMA

1.	%20	3.	%12
2.	%60	4.	%68

8. UYGULAMA

1.	300 TL
2.	1.024

9. UYGULAMA

1.	20.700 soru
2.	840 km
3.	%80

10. UYGULAMA

1.	12 makine
2.	16 saatte

11. UYGULAMA

1.	18 gün
2.	15 işçi

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
E	C	C	A	A	D	B	D	A	C	D	C

## 4. ÖĞRENME BİRİMİNİN CEVAP ANAHTARI

## 1. UYGULAMA

1.	4.500 TL
2.	50.000 TL
3.	3.500 TL

## 2. UYGULAMA

1.	%46
2.	%20
3.	%25

## 3. UYGULAMA

1.	196 TL
2.	13.500 TL
3.	900 TL

## 4. UYGULAMA

1.	%25
2.	%20

## 5. UYGULAMA

1.	30.000 TL
2.	400.000 TL
3.	30.000 TL

## 6. UYGULAMA

1.	2.926 TL
2.	9.675 TL
3.	154.100 TL

## 7. UYGULAMA

1.	525 TL
2.	150 TL
3.	66.950 TL
4.	9.540 TL

## 8. UYGULAMA

1.	%25
2.	%16
3.	%17

## 9. UYGULAMA

1.	%20
2.	%10
3.	%5

## 10. UYGULAMA

1.	1.340 TL
2.	17.160 TL

## 11. UYGULAMA

1.	31.625 TL
2.	7.500 TL
3.	42.354 TL

## 12. UYGULAMA

1.	300 TL
2.	1.200 TL

## 13. UYGULAMA

1.	320 TL
2.	3.000 TL

## 14. UYGULAMA

1.	14.400 TL
2.	360 TL
3.	18.000 TL

15. UYGULAMA

1.	Yazılı değer 64.800 TL olur. Peşin değer 60.000 TL olarak hesaplanır.
2.	Yazılı değer 7.203 TL olur. Peşin değer 5.880 TL olarak hesaplanır.
3.	Yazılı değer 1.590.600 TL, peşin değer. 1.584.000 TL olarak hesaplanır.

16. UYGULAMA

1.	n = 6 yıl
2.	n = 5 ay
3.	n = 216 gün

17. UYGULAMA

1.	t = %40
2.	t = %30
3.	t = %60
4.	t = %30

18. UYGULAMA

1.	Dış iskonto tutarı <b>3.960</b> TL olur. Senedin peşin değeri <b>62.040</b> TL olarak hesaplanır.
2.	Dış iskonto tutarı <b>900</b> TL olur. Senedin peşin değeri <b>23.100</b> TL olarak hesaplanır.
3.	Dış iskonto tutarı <b>1.500</b> TL olur. Senedin peşin değeri <b>267.500</b> TL olarak hesaplanır.

19. UYGULAMA

1.	a : 35.000 TL
2.	a : 150.000 TL
3.	a : 90.000 TL

20. UYGULAMA

1.	n : 1 yıl
2.	n : 30 ay
3.	n : 60 gün

21. UYGULAMA

1.	t : %10
2.	t : %30
3.	t : %36

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1.	2.	3.	4.	5.	6.
B	A	D	C	C	A
7.	8.	9.	10.	11.	12.
D	B	B	A	A	C
13.	14.	15.	16.	17.	18.
A	E	B	D	299.000 TL	%15
19.	20.	21.	22.	23.	
5.000 TL	538.500 TL	%32	1.350 TL	518.400	

5. ÖĞRENME BİRİMİNİN CEVAP ANAHTARI

UYGULAMA CEVAP ANAHTARI

1.	2.	3.	4.
%80	%90	Seyahat acentesinin %85 doluluk oranına ulaşmak için aylık satması gereken oda sayısı 5.100'dür.	%90
5.	6.	7.	8.
T.K.O.D.O. = %10 İ.K.O.D.O. = %30 Ü.K.O.D.O. = %40 D.K.O.D.O. = %20	S.Y.Ü.P.A.D.O. ( Alman) = %50 S.Y.Ü.P.A.D.O. ( İngiliz) = %20 S.Y.Ü.P.A.D.O. ( Rus) = %25 S.Y.Ü.P.A.D.O. ( Norveçli) = %5 S.Y.Ü.P.A.D.O. ( İsveçli) = %4	%5 (0-14 yaş) %10 (15-24 yaş) %50 (25-44 yaş) %15 (45-64 yaş) %20 (65 yaş ve üstü)	Anket sonuçlarına göre konukların %84'ü konaklama tesislerindeki menülerden memnundur. Ancak %16'lık kesim ise menülerin yetersiz olduğu görüşündedir. Bu oran konuyla ilgili önlemler alınmasının gerekliliğini ortaya koymaktadır.
9.	10.	11.	12.
B.B.D.O. = %10 H.B.D.O. = %20 A.I.D.O. = %24 U.A.I.D.O. = %46	O.K.S. = 10 gece	Acente peşin ödeme miktarı 3.564.750 TL' dir.	K.İ.G.O. (Z oteli) = %40
13.	14.	15.	16.
Salda Gölü T.G.O. = %10 Saklıkent T.G.O. = %10 Alışveriş T.G.O. = %30 Aspendos T.G.O. = %50	A.N.S.O. = %25	R.F.K.O. = %6	Yeşim Hanım: %20 Ahmet Bey: %10 Rabia Hanım: %30 Atilla Bey: %20 Melike Hanım: %20
17.		18.	
Murat Bey: %20 Deniz Bey: %5 Ece Hanım: %25 Emine Hanım: %40 Gülşay Hanım: %10		Zeynep Hanım: %30 Özgür Bey: %30 Kadir Bey: %40	

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
A	C	A	D	D	C	B	C	E
10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
A	E	B	D	B	A	E	D	C
19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.
B	E	D	A	B	A	E	C	C

## KAYNAKÇA

- ALBUSTANLIOĞLU, Tulga, Seyahat Acenteciliği Ders Notları.  
ARSLAN, Sıddık, Ticari Matematik Kitabı, Ankara, (2017).  
ÇETİNER, Ertuğrul, Ticaret Matematiği Kitabı, Ankara, 2002.  
ÇİL, Burhan, İstatistik Kitabı, Ankara, 2002.  
Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı  
SELVİ, Kıymet, Öğretim Teknolojileri ve Materyal Kitabı, Ankara, 2012.  
TDK Güncel Türkçe Sözlük  
TDK Yazım Kılavuzu

## GENEL AĞ KAYNAKÇASI

- [https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/24563/mod\\_resource/content/0/ONLINE](https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/24563/mod_resource/content/0/ONLINE) Erişim tarihi: 19/09/2021 saat: 11:30
- [https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/107897/mod\\_resource/content/1/3.SEYAHAT%20ACENTELELER%20C4%B0%20%20C4%B0LE%20OTEL%20%20C4%B0%20C5%9ELETMELELER%20C4%B0%20ARASINDAK%20C4%B0%20%20C4%B0L%20C4%B0%20C5%9EK%20C4%B0LER.pdf](https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/107897/mod_resource/content/1/3.SEYAHAT%20ACENTELELER%20C4%B0%20%20C4%B0LE%20OTEL%20%20C4%B0%20C5%9ELETMELELER%20C4%B0%20ARASINDAK%20C4%B0%20%20C4%B0L%20C4%B0%20C5%9EK%20C4%B0LER.pdf) Erişim tarihi: 24/04/2022 saat: 18:30
- <https://antalya.ktb.gov.tr/Eklenti/8554,turizmseyahatacentalari2008.xls.xls?0> Erişim tarihi: 25/10/2021 saat: 12:04
- <https://avys.omu.edu.tr/storage/app/public/cemd/132429/ticari%20mat.3.hafta.pdf>  
Erişim tarihi: 28/03/2022 saat: 14:37
- <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2249108> Erişim tarihi: 17/04/2022 saat: 17:30
- [https://personel.omu.edu.tr/docs/ders\\_dokumanlari/9299\\_5845\\_4501.ppt](https://personel.omu.edu.tr/docs/ders_dokumanlari/9299_5845_4501.ppt) Erişim tarihi:04/01/2022 saat: 20:11
- <http://sbmyo.kilis.edu.tr/Ders%20Notlar%20C4%B1/T%20C4%B0CAR%20C4%B0%20MATEMAT%20C4%B0K%20DERS%20NOTLARI.pdf> Erişim tarihi: 14/03/2022 saat: 11:17
- <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TR/TCMB+TR/Main+Menu/Temel+Faaliyetler/Para+Politikasi/Reskont+ve+Avans+Faiz+Oranlari> Erişim tarihi: 14/04/2022 saat: 20:05
- <https://www.turizmgunlugu.com/2021/02/06/acenteler-ve-tur-operatorleri-pandemi-iflas/> Erişim tarihi: 03/02/2022 saat: 10:52
- <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=16848&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeli&mevzuatTertip=5#:~:text=Madde%201%2D%20Bu%20y%C3%B6netmeli%C4%9Fin%20amac%C4%B1,ili%C5%9Fkilerden%20do%C4%9Facak%20anla%C5%9Fmazi%C4%B1klar%C4%B1%20asgariye%20indirmekdir> Erişim tarihi: 24/02/2022 saat: 14:12
- <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html> Erişim tarihi: 20/03/2022 saat: 14:12

## GÖRSEL KAYNAKÇASI



Materyalin görsel kaynakçasına buradan ulaşılır.

Karekoda ulaşılamaması durumunda aşağıdaki linki kullanabilirsiniz.

<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=2660>

\*Kaynakça, TDK yazım kuralları ve kaynak gösterme biçimi esas alınarak hazırlanmıştır.





