

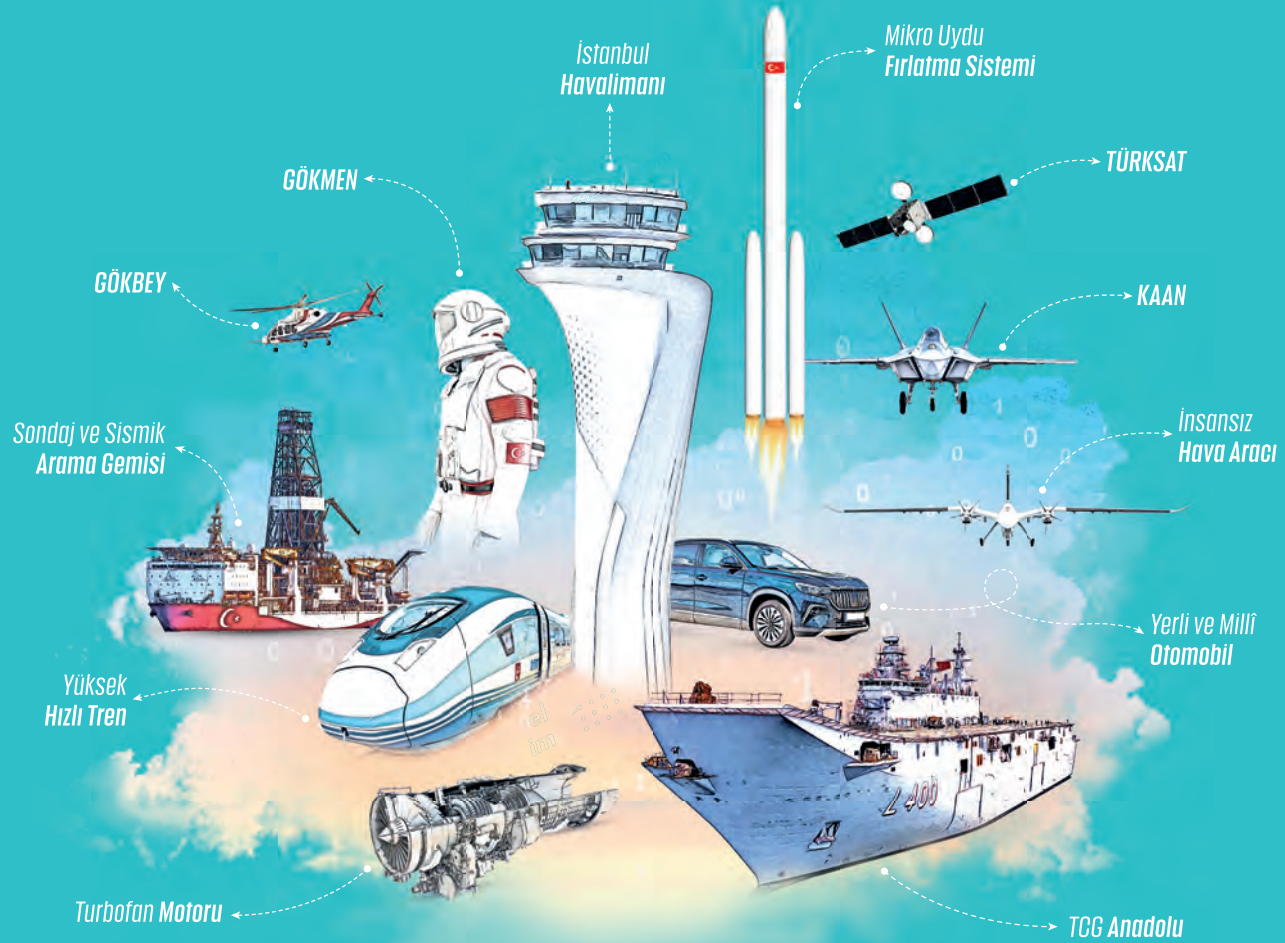
Bu kitaba sığmayan daha neler var!

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: 978-975-11-7964-7

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

MESLEKİ VE TEKNİK
ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ ALANI

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

TUR OPERASYONU 11-12

DERS MATERYALİ



TUR
OPERASYONU **11-12** DERS
MATERYALİ



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

TUR OPERASYONU

11-12

DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Cihan **ÇELİKCAN**

Ekrem Selçuk **BAYKAL**

Halük **KAZANCIOĞLU**

Serkan **DEMİR**



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI.....: 9359
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ.....: 3019

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

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI	Derya ÇEP Mehmet SARIKAYA
PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI	Dr. Eda ÖZ
REHBERLİK UZMANI	Feyza SÜN BÜL
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME UZMANI	Hatice GÜRDİL
GÖRSEL TASARIM UZMANI	Müfide KAYA

ISBN: 978-975-11-7964-7

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



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 nâmahlâh eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerâhamdan 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

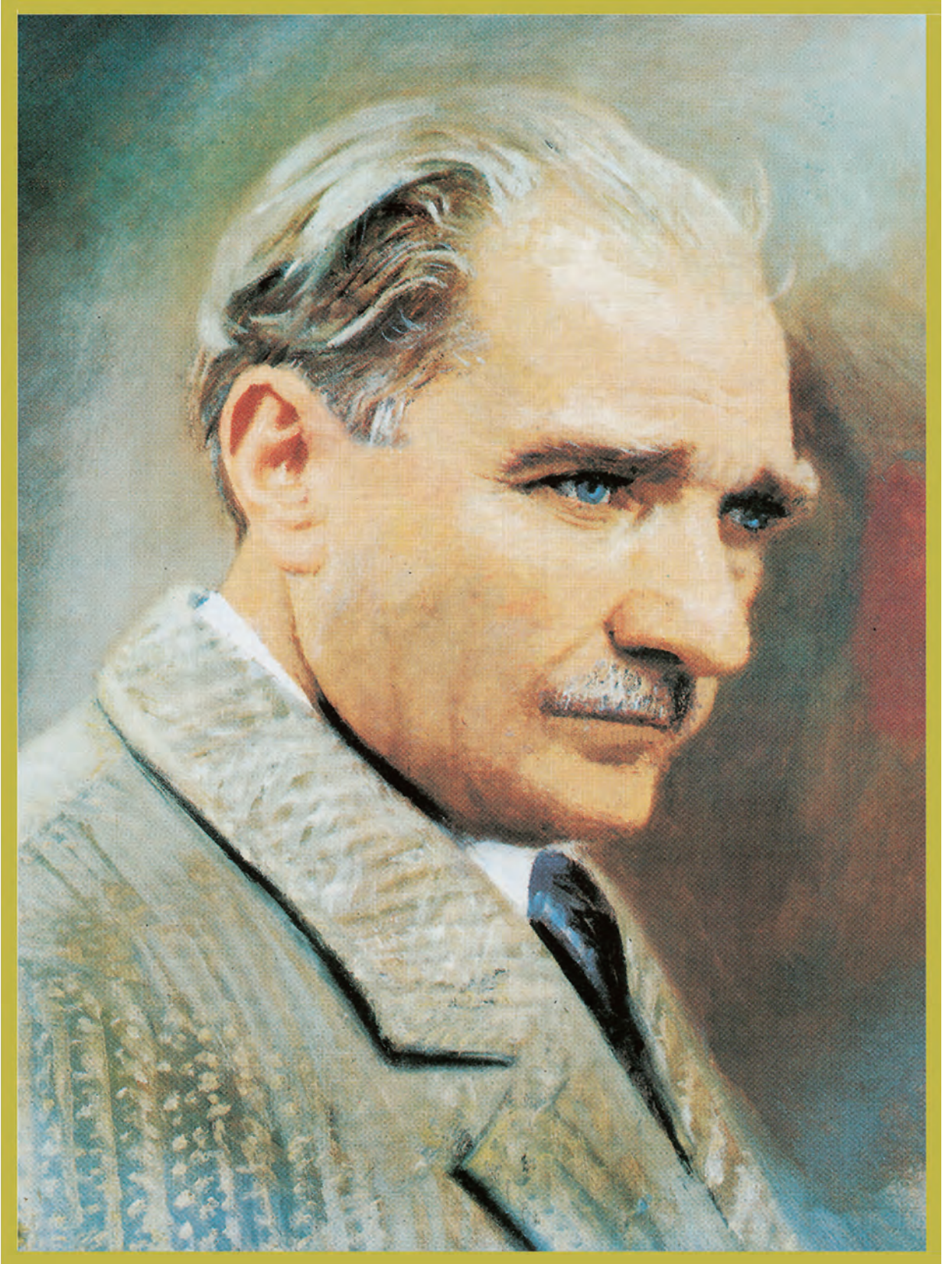
GENÇLİĞE HİTABE

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 namüsaît 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

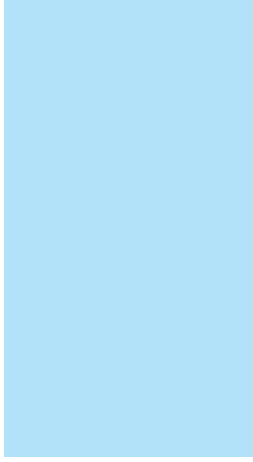
İÇİNDEKİLER

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



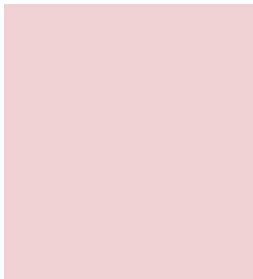
1. ÖĞRENME BİRİMİ: TURİZM VE REHBERLİK

1.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE REHBERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ	16
1.1.1. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi.....	16
1.1.2. Turist Rehberi.....	17
1.1.2.1. Turist Rehberinin Önemi.....	18
1.1.3. Turizm Sektöründe Rehberlik Yapılan Alanlar.....	18
1.2. TURLARDA GÖREV ALAN ELEMANLAR	21
1.3. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ	23
1.3.1. Profesyonel Turist Rehberinin Görevleri.....	23
1.3.2. Profesyonel Turist Rehberinin Çalışma Alanları.....	24
1.3.3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi.....	24
1.3.4. Profesyonel Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Özellikler.....	25
1.3.4.1. Bilgi.....	25
1.3.4.2. Beceriler.....	27
1.3.4.3. Nitelikler ve Fiziksel Görünüm.....	28
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	31



2. ÖĞRENME BİRİMİ: REHBERLİK HİZMETLERİ

2.1. TURLARDA REHBERLİK HİZMETİ	36
2.1.1. Yurt İçi ve Yurt Dışı Turlarda Rehberlik.....	36
2.1.2. Kültür Turlarında Rehberlik.....	36
2.1.3. Şehir Turlarında Rehberlik.....	36
2.1.4. Gastronomi Turlarında Rehberlik.....	37
2.1.5. VIP Turlarda Rehberlik.....	37
2.1.6. Muhafazakâr Turlarda Rehberlik.....	37
2.1.7. Kongre Turlarında Rehberlik.....	38
2.1.8. Özel Gereksinimli Bireylere Yönelik Turlarda Rehberlik.....	38
2.1.9. Doğa Turlarında Rehberlik.....	39
2.1.10. Yürüyüş Turlarında Rehberlik.....	39
2.1.11. Farklı Yaş Gruplarına Göre Rehberlik.....	41
2.1.12. Araçlı Turlarda Rehberlik.....	42
2.1.12.1. Otobüs Turlarında Rehberlik.....	42
2.1.12.2. Gemi ve Yat Turlarında Rehberlik.....	43



İÇİNDEKİLER

2.1.13. Genel Anlamda ve Turlarda Uyulması Gereken Hususlar.....	43
2.2. KONAKLAMA İŞLETMERİNDE REHBERLİK HİZMETİ.....	45
2.2.1. Bilgi Kitabı ve Bilgi Panoları.....	46
2.2.1.1. Bilgi Kitabı.....	47
2.2.1.2. Bilgi Panosu.....	49
2.2.2. Şikâyet Yönetimi.....	49
2.2.2.1. Şikâyet Çözümünde Dikkat Edilecek Hususlar.....	51
2.2.2.2. Şikâyetin Çözülemediği Durumlar.....	51
2.2.2.3. Şikâyetleri Çözümlemek.....	52
2.2.2.3. Tur Sezonunda Karşılaşılan Nadir Olaylar.....	54
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	56

3. ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA

3.1. PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA.....	60
3.1.1. Paket Tur Çeşitleri.....	65
3.1.1.1. Sezona Göre Düzenlenen Paket Turlar.....	65
3.1.1.2. Taşıma Aracına Göre Düzenlenen Paket Turlar.....	66
3.1.1.3. İçerdiği Hizmetlere Göre Düzenlenen Paket Turlar.....	66
3.1.1.4. Seyahat ve Konaklama Şekline Göre Düzenlenen Paket Turlar.....	67
3.1.1.5. Hedef Bölgeye Göre Düzenlenen Paket Turlar.....	67
3.1.1.6. Yönetimli (Çok Merkezli) Paket Turlar.....	67
3.1.1.7. Mesafelerine Göre Paket Turlar.....	67
3.1.1.8. Seyahat Amaçlarına Göre Paket Turlar.....	67
3.1.2. Paket Turda Kullanılan Kısaltmalar.....	68
3.1.3. Paket Tur Üretim Aşamaları.....	69
3.1.3.1. Piyasa Araştırması.....	69
3.1.3.2. Mevcut Turların Değerlendirilmesi ve Analizi.....	70
3.1.3.3. Yeni Yöre-Yeni Ürün Geliştirme.....	70
3.1.3.4. Ulaşım Aracının Belirlenmesi.....	71
3.1.3.5. Konaklama Birimlerinin Belirlenmesi.....	71
3.1.3.6. Karşılama (Transfer) Hizmetlerinin Seçimi.....	71
3.1.3.7. Paket Tur Programının Belirlenmesi.....	71
3.1.4. Misafir Taleplerine Göre Paket Tur Seçimi.....	71
3.1.5. Örnek Paket Tur Programı Hazırlama.....	76
3.1.5.1. Ulaşım Şekline Göre Tur Süresinin Belirlenmesi.....	76
3.1.5.2. Konaklama Noktaları ve İşletmelerinin Belirlenmesi.....	76
3.1.5.3. Ziyaret Edilecek Yerlerin Belirlenmesi.....	77
3.1.5.4. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinin Belirlenmesi.....	77
3.1.5.5. Tur Rehberlerinin Belirlenmesi.....	77



İÇİNDEKİLER

3.2. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ	84
3.2.1. Paket Tur Sözleşmesi Hazırlama İlkeleri.....	84
3.2.1.1. Paket Tur Sözleşmesinin Tarafları.....	85
3.2.1.2. Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Mahiyeti.....	85
3.2.1.3. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli.....	86
3.2.1.4. Paket Tur Sözleşmesinde Tarafların Borçları.....	86
3.2.1.5. Seyahat Acentesinin Sözleşmeyi Feshetmesi.....	87
3.2.1.6. Paket Tur Sözleşmesinde Yer Verilmesi Zorunlu Unsurlar.....	88
3.2.2. Tur Operatörü ve Otel Arasında Yapılan Sözleşmeler.....	97
3.2.3. Örnek Tur Operatörü-Otel Sözleşmesi Hazırlanması.....	97
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	102

4. ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA

4.1. ÇALIŞMA KIYAFETİNİ HAZIRLAMA	108
4.2. İŞ İÇİN GEREKLİ ARAÇ GEREÇİ HAZIRLAMA	112
4.3. İŞ İÇİN GEREKLİ KIYMETLİ DOKÜMAN, TAHSİL EDİLEN PARA VE KİŞİSEL ŞİFRELERİN GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMA	115
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	120

4
ÖĞRENME
BİRİMİ

TUR OPERASYONU İÇİN
HAZIRLIK YAPMA

5. ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA

5.1. TUR PROGRAMI HAZIRLAMA	124
5.2. TUR MALİYETİNİ HESAPLAMA	138
5.2.1. Tur Operasyonunda Maliyetleri Etkileyen Faktörler.....	140
5.2.2. Tur Operasyonunda Maliyet Unsurları.....	140
5.2.2.1. Ulaşım Giderlerinin Hesaplanması.....	141
5.2.2.2. Konaklama Giderlerinin Hesaplanması.....	144
5.2.2.3. Yemek Giderlerinin Hesaplanması.....	146
5.2.2.4. Giriş Ücretlerinin Hesaplanması.....	149
5.2.2.5. Tur Personeli Harcamalarının Hesaplanması.....	149
5.2.2.6. Rehberlik Ücretlerinin Hesaplanması.....	150

5
ÖĞRENME
BİRİMİ

TUR OPERASYONU
YAPMA

İÇİNDEKİLER

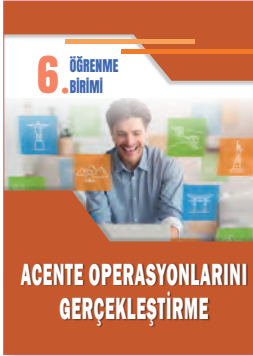
5.2.2.7. Organizasyon ve Satış Maliyetlerinin Hesaplanması.....	150
5.2.2.8. Genel Giderler.....	152
5.3. TUR SATIŞINI YAPMA.....	167
5.3.1. Tur Satış Dosyası.....	167
5.3.2. Tur Satış Dosyası Hazırlama.....	168
5.3.3. Tur Satışı.....	168
5.4. TURU GERÇEKLEŞTİRME.....	173
5.4.1. Sezon Açılış Hazırlıkları.....	173
5.4.2. Bağımsız Turların Operasyonu.....	173
5.4.3. Gözetimli (Tek Merkezli) Turların Operasyonu.....	173
5.4.4. Yönetimli Turların Operasyonu.....	175
5.4.4.1. Tur Öncesi Hazırlıklar.....	175
5.4.4.2. Tur Esnasında Yapılacak İşlemler.....	177
5.4.4.3. Tur Sonu İşlemleri.....	188
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	192

6. ÖĞRENME BİRİMİ: ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

6.1. TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA.....	198
6.1.1. Transfer Araçlarında Bulundurulacak Belgeler.....	199
6.1.2. Transferle İlgili Ön Hazırlıklar.....	202
6.2. TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME.....	205
6.2.1. Geliş Transferi.....	205
6.2.2. Dönüş Transferi.....	209
6.2.3. Ara Transfer.....	213
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	216

CEVAP ANAHTARLARI.....219

KAYNAKÇA.....226



DERS MATERYALİNİN TANITIMI

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Öğrenme biriminin konularını gösterir.

Öğrenme birimi ile ilgili temel kavramları gösterir.

Etkileşimli kitap, video, ses, animasyon, uygulama, oyun, soru vb. ilave kaynaklara ulaşabileceğiniz karekodu gösterir.

Öğrencilerin, hazır bulunuşluk düzeylerini belirlemek ve konuya dikkat çekmek amacıyla öğrenme biriminin başında yapacakları çalışmaları gösterir.

Öğrenme birimi tamamlandığında ulaşılabilecek kazanımları gösterir.

Öğrenme birimi ile ilgili yapılacak uygulamanın adını ve numarasını gösterir.

Uygulamada izlenecek yol ile ilgili bilgi verilen kısımdır.

Yapılacak uygulamanın işlem basamaklarını gösterir.

Uygulamanın nasıl değerlendirileceğini belirten tablodur.

Bilgi sayfalarında öğrenme biriminin adını gösterir.

Bilgi sayfalarında öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin bilgi sayfalarını içerir.

Sayfa numarasını gösterir.

1. ÖĞRENME BİRİMİ

TURİZM VE REHBERLİK

KONULAR

- 1.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE REHBERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ
- 1.2. TURLARDA GÖREV ALAN ELEMANLAR
- 1.3. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ

TEMEL KAVRAMLAR

- Turist rehberi
- Tur lideri
- Grup başkanı
- Tur satış görevlisi
- Kokartlı rehber
- Profesyonel turist rehberi

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Rehberin tanımı ve özellikleri
- Rehberliğin turizmdeki yeri ve önemi
- Turlarda görevli elemanlar
- Profesyonel turist rehberinin tanımı ve özellikleri



<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=28610>



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Turist rehberine neden ihtiyaç duyulur? Arkadaşlarınızla sınıfta tartışınız.
2. Çevrenizde bulunan bir seyahat acentesini ziyaret ederek oradaki profesyonel turist rehberleriyle meslekleri hakkında sohbet ediniz.



1.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE REHBERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ

Turizm, döviz girdisi ve istihdam sağlayıcı özellikleriyle ülke ekonomisi için önemli bir sektördür. Bununla beraber kültürel ve toplumsal iletişimi sağlayıcı ve bütünleştirici etkisi ile sosyal anlamda da çok büyük öneme sahiptir. Uluslararası anlamda insanlarda tatile çıkma ve seyahat etme kültürü geliştikçe, turizm sektörü de gelişip, büyüyerek ekonomik anlamda ülkeler için cazip hâle gelmiştir. Uluslararası turizmin gelişmesi, rekabetçi bir ortam yaratarak ülkeleri ekonomik bir yarışa sokmuştur. Tarihî ve doğal değerlere sahip birçok ülke, turizm gelirlerinden aldığı payı ve turizme katılanların sayısını artırmak için diğer ülkelerle büyük bir rekabet içerisine girmiştir. Bütün bunlar göz önüne alındığında ülke turizminin gelişmesi açısından rehberlik çok önemli ve değerlidir.

1.1.1. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi

İnsanların yaşadıkları mekânların dışına çıkma eylemleri her ne kadar eskilere uzansa da turist rehberliği grup seyahatlerinin ortaya çıkmasıyla tarihsel süreç içerisinde ticari bir faaliyet olarak yer almaya başlamıştır. MS 130 yılında Mısırlı rahiplerin Romalı ziyaretçilere Nil Nehri boyunca yapılan gezilerde eşlik etmesi yazılı kayıtlara geçmiş ilk turistik amaçlı rehberlik faaliyeti olarak kabul edilmektedir (Görsel 1.1).



Görsel 1.1: Rehberlik yapan Mısırlı rahipler

Çağdaş anlamda turist rehberliği ise 1840 yılında Thomas Cook'un (Tamis Kuk) yaptığı ilk toplu seyahat organizasyonu ile başlamıştır (Görsel 1.2).

Ülkemizde turist rehberleri ilk dönemlerde "tercüman rehber" olarak nitelendirilmiştir. Türkiye'de 1971 yılına kadar turist rehberi ihtiyacı T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (o dönemlerdeki adıyla T.C. Turizm ve Tanıtma Bakanlığı) tarafından düzenlenen kurslar ile karşılanmıştır. 2005 yılında "Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği" çıkarılmış ve bu yönetmelik kapsamında eğitim, denetim, belgelendirme ve çalışma esasları düzenlenmiş ve yürütülmüştür.

2012 yılında çıkarılan "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile turist rehberliği mesleği sadece yabancı dil bilen kişilerin yaptığı meslek olmaktan çıkmıştır.



Görsel 1.2: Thomas Cook seyahat organizasyonu

1.1.2. Turist Rehberi

Türk Dil Kurumu (TDK) Güncel Türkçe Sözlük'te **turist rehberi**, “Seyahat organizasyonlarında tura katılanlara eşlik edip onlara gezi alanıyla ilgili doğru bilgi vermekle yükümlü olan kişi; rehber.” olarak tanımlanmaktadır. Dünya Turist Rehberleri Federasyonları Birliğinin tanımına göre turist rehberi, yurt içi veya yurt dışından grup hâlinde veya bireysel gelen ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde; bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihî yerlerde kılavuzluk eden, eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilere aktaran kişidir (Görsel 1.3).



Görsel 1.3: Turist rehberi

Bir turist rehberinin iyi bir seyahat deneyimi yaşatması; rehberin bilgisi ve donanımı, tutumları ile kişiler arası iletişim becerileri olmak üzere üç faktöre bağlıdır. “Rehberlik etmek” derinliği olan bir kavramdır. Rehber, genel anlamda veya belirli bir konuda daha doğru ve ayrıntılı bilgi sahibi olmak ve bu bilgiyi sunmak, anlatılabilmek gibi iletişim becerilerine sahip olmanın yanında saygı görme, itimat edilme gibi birçok özelliği de taşımaktadır.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda **turist rehberliği hizmeti**, “Seyahat acenteliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acente adına yönetilmesini ifade eder.” şeklinde tanımlanmaktadır (Görsel 1.4).



Görsel 1.4: Turist rehberliği





1.1.2.1. Turist Rehberinin Önemi

Turist rehberi, ziyaretleri süresince turistlere eşlik ederek onların seyahatlerinin sorunsuz geçmesini sağlar. Bunun için bir taraftan ziyaretçilerin beklentilerini karşılarken diğer taraftan yaptığı bilgilendirme, sergilediği tutum ve davranışlarla Türkiye'nin ve Türk insanının imajını yansıtmakta ve belirlemektedir.

Ülkemizin kültürel, tarihî ve doğal zenginliklerinin yerli ve yabancı turistlere doğru ve etkili bir şekilde aktarılabilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu aktarma görevinin en değerli unsurlarından biri de rehberlik hizmetidir. Turist rehberlerinin yerine getirdiği bu önemli rol dikkate alındığında rehberlerin bilgisi, becerisi, kültürü, tutum ve davranışları ile Türkiye'yi ve Türk insanını en iyi şekilde temsil edecek ve doğru tanıtacak kişi olması gerekliliği kaçınılmazdır.

Yerli ve yabancı ziyaretçilere merak duygusu aşılıyarak farklı tarihî, doğal, turistik yerleri, kültürleri tanıtmak ve bu hizmeti verirken ziyaretçilerin güvenini sağlamak rehberliğin amaçlarından biridir. İnsanlar; bilgi edinme, yabancı dil ve güvenlik ihtiyacını karşılama, ekonomiklik, doğru yeri ziyaret etme gibi nedenlerden dolayı rehberlik hizmeti almaya ihtiyaç duyarlar.

Turist rehberlerinin, ev sahibi ülkenin temsil edilmesinde, turist deneyiminin kalitesinin artmasında, turistlerin kalış sürelerinin uzamasında, yerel halkın sağladığı ekonomik faydaların artmasında ve dolayısıyla destinasyonun (gidilecek yer) tanıtımında stratejik bir öneme sahip olduğunu söylemek mümkündür. Turist rehberi ile turist arasındaki yakın ve uzun süreli ilişki, ziyaret edilen yerin anlam kazanmasında önemli bir işlev görür. Turist rehberleri, tarihî yerleri anlatma ve yorumlama görevleri gereği de turizmde kritik bir öneme sahip olmaktadır.

Turist rehberliği mesleğinin layığıyla yerine getirilmesi, ülkenin turizm pazarından alacağı payı artırmakta ve böylece ülke ekonomisinin gelişimine olumlu katkı sağlamaktadır. Turistik ürün ve hizmet pazarlaması açısından bakıldığında turist rehberinin pazarlama unsurlarının tümünde etkisi vardır. Rehberin performansı, destinasyon imajı için çok önemlidir.

Rehberlerin yabancı dil seviyesi, kendi ülkeleri hakkında derin bilgi sahibi olması, sorulara akıllı cevap vermesi, hoşgörülü ve ilgili olması turistlerin seyahat deneyimini olumlu sonuçlandıran etkenlerdendir. Çünkü turist rehberinin performansı, ziyaretçi memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir.

Bilgi Notu

Turist rehberliğini meslek olarak tanımlayan Kanun, 07 Haziran 2012 tarihinde TBMM'de onaylanıp, 22 Haziran 2012 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

1.1.3. Turizm Sektöründe Rehberlik Yapılan Alanlar

Turizm sektörü; millî gelire olan katkısının yanında döviz kazandırıcı yönü, ödemeler dengesindeki açıkları kapatma pozisyonu ve sağladığı iş olanakları açısından ekonomik ve sosyal dengelerin merkezindeki sektörler arasındadır. Turizm aynı zamanda, ülkeler için etkin bir pazarlama ve tanıtım aracıdır.

Rehberlikte yapılan turlara şunlar örnek verilebilir:

a) **Tatil amaçlı turlar**, turizm sektöründe yurt içi ve yurt dışı rehberlik yapılan alanların başında gelir. TDK Güncel Türkçe Sözlük'te **tatil**, "Kanun gereğince çalışmaya ara verileceği belirtilen süre, dinlece." olarak tanımlanmaktadır. Turizmde ise "Dinlenmek, eğlenmek için çalışmadan geçirilen süre." olarak tanımlanabilir.

b) **Kültürel turlar**; müzeler, arkeolojik ve tarihî alanlar gezilirken rehberlik yapılan turlardır (Görsel 1.5). **Kültür** kavramı; dil, tarih, sanat, din, mimari yapı, yaşam tarzı gibi etkenleri içine alan geniş bir alanı kapsamaktadır. İnsanlar, gittikleri yerde eskiden yaşamış toplumların ve yaşamakta olan toplumun kültürünü tanımak ister.

c) **Macera ve doğa turları**; dağ yürüyüşü, rafting, doğa fotoğrafçılığı gibi alanlarda yapılan turlardır. Bu turlar, diğerlerinden farklı olarak fiziksel aktivite isteyen, heyecan ve adrenalin tutkunu maceraperest turistler tarafından tercih edilir.

ç) **Sağlık turları**; insanların sağlıklarını korumak, geliştirmek ve iyileştirmek için yapılan seyahatlerdir. Sağlık turizminde özellikle termal tesisler ve dış sağlığı öne çıkılmaktadır (Görsel 1.6).

d) **Dinî turlar**; kutsal yapılar, hac yerleri gibi bütün din ve inançların mekânlarını ve ibadet şekillerini kapsayan turizm hareketleridir (Görsel 1.7). İnsanların dinî inançları kutsal olduğu için inanç turizmi rehberi; dinler tarihi, dinî mekânlar, inançlar ve ibadet şekilleri konusunda bilgi sahibi olmalı ve kendini yetiştirmelidir.

e) **Temalı alan ve park turları**; eğlence, macera, kültür ve eğitim amaçlı olarak tasarlanmış alanlarda organize edilen etkinliklerin, gösterilerin ve tesis edilen yapıların bir merkez etrafında planlanmış olduğu parklara yapılan gezilerdir. Botanik, su temalı ve minyatür parklar buna örnek olarak verilebilir (Görsel 1.8).



Görsel 1.5: Müze turu rehberliği



Görsel 1.6: Termal turizm



Görsel 1.7: Ayasofya turu



Görsel 1.8: Miniatürk minyatür parkı





- f) **Kongre ve konferans turları;** belirli bir konu hakkında düzenlenen, daha çok bilgilendirme toplantılarına katılmak için yapılan turizm hareketidir (Görsel 1.9). Katılımcılar, boş zamanlarında buldukları bölgenin tarihî ve doğal değerlerini gezip görmek ve kültürü hakkında bilgi sahibi olmak için rehberlik hizmetine ihtiyaç duyarlar.



Görsel 1.9: Konferans

Farklı ekonomik, sosyal, politik ve psikolojik faktörlerden dolayı insanların gerçekleştirdikleri birçok turizm hareketinde de rehberlik hizmetine ihtiyaç duyulur.



1. ETKİNLİK

Aşağıda numaralandırılmış olarak verilen ipuçlarından faydalanarak doğru cevabı bulmacanın üzerinde işaretleyerek gösteriniz.

1. Yurt içi veya yurt dışından grup hâlinde veya bireysel gelen ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde; bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ile tarihî yerlerde kılavuzluk eden eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilere aktaran kişi.
2. Dinlenmek, eğlenmek için çalışmadan geçirilen süre.
3. İnsanların sağlıklarını korumak, geliştirmek ve iyileştirmek için yapılan seyahatler.
4. Çağdaş anlamda ilk turist rehberinin adı.
5. Belirli bir konu hakkında düzenlenen, daha çok bilgilendirme toplantılarına katılmak için yapılan turizm hareketi.
6. Müzeler, arkeolojik ve tarihî alanlar gezilirken rehberlik yapılan turlar.
7. Kutsal yapılar, hac yerleri gibi bütün din ve inançların mekânlarını ve ibadet şekillerini kapsayan turizm hareketlerinde verilen rehberlik hizmeti.

T	H	O	M	A	S	C	O	O	K	Ü	R	G	Ü	P	F	S	D	A	T	Ç	A	E	R
F	U	N	B	N	Y	U	N	M	F	E	F	E	S	Ü	M	A	S	Ü	M	E	L	A	C
V	A	R	E	T	N	O	G	R	A	F	Y	A	E	F	E	Ğ	A	L	A	N	Y	A	R
S	S	R	İ	K	E	M	E	R	K	A	L	K	A	N	E	L	K	A	Ş	S	İ	D	E
E	A	L	T	S	A	S	P	E	N	D	O	S	K	A	L	I	L	I	C	A	C	F	E
Y	Ğ	F	T	E	T	A	Y	A	S	O	F	Y	A	C	E	K	U	L	E	S	I	D	F
Y	L	G	D	S	E	R	S	K	Ü	L	T	Ü	R	E	L	T	U	R	L	A	R	G	B
A	I	A	A	S	A	C	E	D	İ	D	İ	M	E	S	K	U	Ş	A	D	A	S	I	D
H	F	S	T	M	A	S	A	H	K	J	H	G	D	E	T	R	U	Z	M	F	E	Y	U
V	C	E	A	A	L	A	B	R	B	R	Y	U	E	A	J	İ	A	L	A	Ç	A	T	I
Ö	D	R	Y	L	F	P	B	D	E	E	E	D	N	P	H	Z	G	E	K	G	S	S	G
D	S	E	U	A	A	A	M	R	R	D	R	E	İ	A	V	M	L	G	A	Ö	D	E	Ö
W	T	S	B	Z	Y	N	I	F	F	R	İ	İ	Z	M	S	İ	İ	Y	P	R	R	R	K
B	A	J	C	G	V	C	Y	O	V	E	Z	N	L	U	D	T	T	T	A	E	T	T	Ş
R	E	H	E	İ	A	A	G	Ç	E	S	E	E	İ	K	S	U	G	D	D	M	G	A	L
T	T	A	T	İ	L	D	Y	A	R	T	R	G	V	K	E	K	S	V	O	E	F	S	Ü
D	T	N	U	R	I	V	U	S	Y	E	D	L	R	A	D	E	A	T	K	V	N	C	O
E	V	S	R	T	K	İ	N	A	N	Ç	T	U	R	İ	Z	M	İ	Ö	Y	E	B	V	T
E	M	F	S	K	T	G	İ	E	K	O	C	M	C	L	İ	V	F	Ç	A	R	U	G	H
Ü	M	R	V	R	F	U	Ğ	D	L	K	F	R	V	E	Y	O	P	I	C	T	O	H	K
L	I	O	B	U	G	E	D	D	R	Y	E	E	E	D	A	P	İ	O	Y	D	P	U	N
K	O	N	G	R	E	V	E	K	O	N	F	E	R	A	N	S	T	U	R	İ	Z	M	İ

1.2. TURLARDA GÖREV ALAN ELEMANLAR

Tur operatörleri tarafından hazırlanan turların sorunsuz olarak gerçekleştirilmesi ve konuk memnuniyetinin sağlanması turda görev alan personelin verdiği hizmete bağlıdır. Turlarda görev alan personelin özellikleri, bilgi ve tecrübesi oldukça önemlidir.

Acentenin büyüklüğüne göre turlarda görev alan personel sayısı değişmektedir.

Tur yönetiminde görev alan personel şöyle sıralanabilir:

- **Operasyon müdürü**, tur operasyonu kapsamında yapılacak bütün işlerden sorumlu olan kişidir. Operasyonların başarıyla tamamlanması ve sonuçlarının üst yönetime rapor olarak sunulmasından da sorumludur. Ayrıca tur sırasında kullanılacak tanıtıcı ve bilgilendirici dokümanların tasarlanmasını sağlar.
- **Operasyon sorumlusu**, tur operasyonu başlamadan önce gerekli ekipman ve hazırlıkları kontrol ederek varsa eksiklerin giderilmesini sağlar. Birimler arasındaki koordinasyonu sağlar. Yapılan operasyonla ilgili bütün işlerden sorumlu olan operasyon müdürüne karşı sorumluluk taşıyan acente çalışanıdır.
- **Rezervasyon sorumlusu**; tur kapsamında turistlerin konaklama, yeme içme ve ulaşım ile ilgili rezervasyonlarını yaparak bu rezervasyonlarla ilgili dokümanları muhasebe departmanına, tur listelerini de operasyon departmanına iletmekle sorumlu olan kişidir (Görsel 1.10).
- **Tur eskortu**, turun başlama noktasından bitiş noktasına kadar her aşamada tur operatörü adına tura eşlik eden kişidir.
- **Rehberler**, gezi sırasında ziyaret edilen ülke, bölge, turistik merkez ve ören yerleri hakkında detaylı ve doğru bilgiler sunma hak ve yetkisine sahip kişidir. **Bölgesel turist rehberi**, ruhsatnamesinde ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan turist rehberlerini ifade etmektedir. **Ülkesel turist rehberi** ise ruhsatnamesinde ve çalışma kartında ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olduğu belirtilen turist rehberleri şeklinde tanımlanmıştır.
- **Bölge temsilcisi (yöneticisi)**, tur operatörü adına bölgedeki en yetkili kişidir. Tur operatörlerinin tur düzenledikleri her bir destinasyonda oluşturdukları ofis ve ofiste çalışan elemanlardan sorumlu kişidir.
- **Rep, paket turların düzenlendiği tatil yörelerinde (destinasyon) tura katılanlar nezdinde tur operatörünü temsil eden kişidir (Görsel 1.11). Rep, İngilizcede "temsilci" anlamına gelen representative (representativ) sözcüğün kısaltmasıdır. Ağırlayıcı veya otel rehberi olarak da adlandırılan bu personel, genellikle turist geldiği ülke vatandaşıdır. Repler operasyon sezonunun başlangıcından bitimine kadar tüm sezon boyunca destinasyonda kalır.**
- **Transfer şefi**, transfer hizmetleri ile ilgili tüm organizasyondan sorumludur. Havaalanından otele, otele havaalanına destinasyonlar arasındaki ulaşım transferleri için araçları organize eder. Tur sonunda aynı işlemleri konaklama tesislerinden başlayarak yapar ve havaalanından konukları yolcu edene kadar görevi devam eder.
- **Transfer elemanları**, tur başlangıcında havaalanında grupları karşılar, otobüse bindirir; bagajları kontrol eder, yolculuk süresince gruplara genel bilgiler verir ve grupları konaklama tesislerine dağıtır.



Görsel 1.10: Rezervasyon sorumlusu



Görsel 1.11: Rep

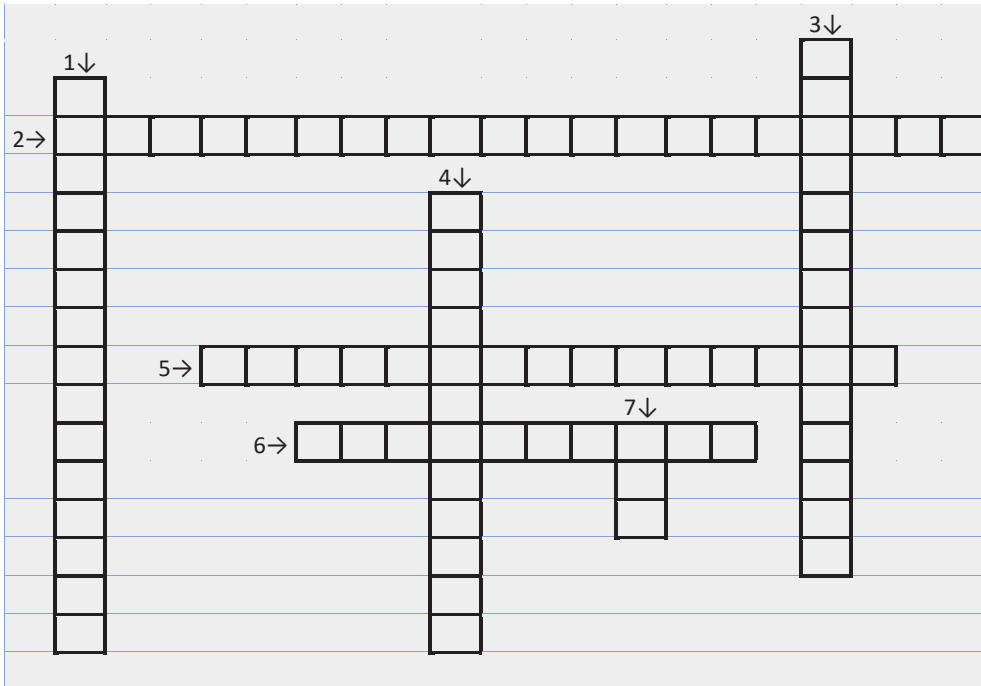




2. ETKİNLİK

Aşağıda tur görevlilerine yönelik sorular verilmiştir. Bu soruların cevaplarını uygun yerlere yazarak çengel bulmacayı çözünüz.

1. Tur başlangıcında havaalanında grupları karşılayan, otobüse bindiren, bagajları kontrol eden, yolculuk süresince gruplara genel bilgiler veren ve grupları konaklama tesislerine dağıtan görevlilere verilen ad nedir?
2. Tur kapsamında turistlerin konaklama, yeme içme ve ulaşım ile ilgili rezervasyonlarını yaparak rezervasyonlarla ilgili dokümanları muhasebe departmanına, tur listelerini de operasyon departmanına iletmekle sorumlu olan kişi kimdir?
3. Ruhsatnamesinde ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan turist rehberlerine verilen ad nedir?
4. Transfer hizmetleri ile ilgili tüm organizasyondan sorumlu kişi kimdir?
5. Tur operasyonu kapsamında yapılacak bütün işlerden sorumlu olan kişi kimdir?
6. Turun başlama noktasından bitiş noktasına kadar her aşamada tur operatörü adına tura eşlik eden kişi kimdir?
7. Paket turların düzenlendiği tatil yörelerinde tura katılanlar nezdinde tur operatörünü temsil eden kişiye verilen ad nedir?



1.3. PROFESYONEL TURİST REHBERLİĞİ

Turizm, basit bir olgudan küresel bir sanayiye doğru en hızlı büyüyen sektörlerden biridir. Son yüzyılda turizm sektöründe, özellikle kitle turizminde yaşanan düşüş, özel ilgi alanlarına sahip küçük grupların ve daha kısa süreli konaklamalı gezilerin artmasına sebep olmuştur. Bu gelişmeler seyahat sektöründe rekabetin artmasını sağlamıştır. Dolayısıyla sektörde eğitilmiş ve nitelikli çalışan ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Konaklama ve seyahat sektörlerinde çalışanların, özellikle sektörde önemli bir yere sahip turist rehberlerinin eğitilmiş ve nitelikli olması gerekmektedir. Turist rehberlerinin eğitim ile belirli bir bilgi, beceri ve yeterlilik seviyesine ulaşmaları, turistlerin gereksinimlerini göz önünde tutarak kişisel becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir.

Profesyonel turist rehberliğinin gelişimine önem veren ülkelerin diğer ülkelere göre avantaj elde ederek turizm gelirleri açısından rakiplerine üstünlük sağlamaları bu mesleğin önemini ortaya koymaktadır.

Profesyonel turist rehberleri; yönetmeliğe uygun olarak meslek icra etme yetkisi kazanmış, yerli ve yabancı turistlere gezi öncesinde seçmiş oldukları dilde rehberlik eden, onlara tanıttıkları bölgenin kültürel ve doğal mirasını aktaran, tur operatörü veya seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımlanan gezi programının tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan ve bu programı seyahat acentesi adına yöneten kişilerdir.

Turist rehberi, kültürel değerleri aktarmada ve turistler ile yerel halk arasında iletişim sağlamada önemli rol oynamaktadır.

1.3.1. Profesyonel Turist Rehberinin Görevleri

Turist grubuyla direkt ilişkisi olan rehber; grubuyla tanışmalı, grubuna kendini kabul ettirmeli, turistle bağlantı kurarken çatışmaları engelleyici ve uzlaşmacı iletişim kurmalı ve turiste yardım etmeyi bilmelidir. Rehberin ülkeyi ve çalıştığı işletmeyi temsil etme, referans ve yönlendirme görevleri vardır.

- Temsil Görevi:** Tur katılımcılarının güvenliklerini garantiye almak, turun günlük programını organize edip yönetmek, tur sırasında çıkan tüm sorunları çözmek, acil durumlarda sorunu hafifletmek, işletme ile gereken iletişimi kurmak, tur katılımcılarına günlük aktivitelerle ilgili açıklamalarda bulunmaktır. Profesyonel turist rehberleri seyahat acentelerinin yanı sıra kendi ülkesinin de temsilcisidir. Yabancı ülkelere gelen misafirlere kendi ülkesinin ya da bölgesinin kültürünü aktaran, gösteren ve açıklayan kişi olarak ülkesinin ya da bölgesinin propagandacısı, reklamcisidir.
- Referans Görevi:** Turist grubu, ziyaret edeceği ülkenin turistik kaynakları ve toplumun yaşantısı hakkında daha önceden bilgi edinerek gelir. Bu bilgiler eksik, yanlış ya da çarpıtılmış olabilir. Bu nedenle rehber, ülkesi için iyi bir örnek oluşturmaktadır.
- Yönlendirme Görevi:** Bir rehberin çalışmalarında özen göstermek zorunda olduğu noktalardan biri de grup faaliyetlerinde uyum ve dengeyi sağlamaktır. Grubun yapısına ve eğilimlerine göre gezi, dinlenme ve eğlenme sürelerinin dağılımı uygun şekilde yapılmalıdır. Hazırlanan tur programının grubun yapısına veya eğilimlerine uygun olmadığını tespit eden profesyonel turist rehberi herhangi bir problem doğmadan gereken düzeltmeleri yapmalıdır.

Profesyonel turist rehberlerinin bu görevlerinin yanında şu görevleri de bulunmaktadır:

- Yabancı turistlerin yurda girişlerinde, yerli turistlerin yurt dışına çıkışlarında onlara vize, pasaport, gümrük vb. işlemlerinde yardımcı olma





- Turistlerin sağlık belgeleri, döviz işlemleri, kredi kartları, haberleşme gibi işlemlerine yardım etme
- Hastalık, yaralanma, ölüm vb. her türlü sağlık sorununun çözümünde ilgili yerlerle bağlantı kurma
- Turistleri gezi programında yer alan müzeler, tarihî binalar, antik kentler ve doğal güzelliği olan yerlere götürerek bu yerlerin özelliklerini turistlere tanıtmaya
- Turistleri ülkeye özgü yemek, halk oyunları, müzik gibi kültür ürünlerini tanıyabilecekleri yerlere götürme
- Gezi sırasında ihtiyaç duyulursa turistlere ilk yardım yapma

1.3.2. Profesyonel Turist Rehberinin Çalışma Alanları

Ülkemizde profesyonel turist rehberleri aktardıkları bilgilere, çalıştıkları alan ve konulara göre üç grupta hizmet vermektedir.

- Genel Kültür Rehberleri:** Coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi, tarih gibi alanlarda detaylı bilgi sahibi olan ancak bu veya başka alanlarda uzmanlaşmamış kişilerdir. Müze ve ören yerlerini anlatan, yol gösteren, ülke ve yörenin genel tanıtımını yapan rehberlerdir.
- Konferansçı Rehberler:** Genel kültür rehberlerinin görevlerini yapmakla birlikte, özellikle kentler arası uzun etaplarda veya akşam yemekleri sonrasında, programlarında öngörülen konularda gruba seminerler veren kişilerdir. Seminer konuları, ülkenin eğitim sisteminden el sanatlarına kadar değişik konuları kapsayabilir. Bu rehberler, ele alınacak konularla ilgili eğitim almış ya da o konulara karşı özel ilgisi olan genel kültür rehberleri arasından seçilir.
- Uzman Rehberler:** Belirli bir alanda uzmanlaşmış ve bu alanda gerçekleştirilen turlarda rehberlik faaliyeti gösteren kişilerdir. Bu alanlar destinasyona, turizm çeşitliliğine ve özel ilgi konularına göre değişmektedir. Hitoloji, Hristiyanlık tarihi, fauna, kuşların göçleri veya belirli bir etkinlik (sörf, su altı yarışmaları, avcılık, yürüyüş vb.) alanlarında uzmanlaşmış kişilerdir.

1.3.3. Profesyonel Turist Rehberlerinin Eğitimi

Turizmde eğitim kalitesinin göstergelerinden biri de rehberlerin bilgi ve beceri düzeyleridir. Bu düzey, turiste sunulan toplam hizmet kalitesinin de başta gelen belirleyicilerinden biridir. Profesyonel turist rehberi; genel kültür seviyesi yüksek olan, yenilikleri takip eden ve sık sık hizmet içi eğitimler alan kişiler olmalıdır.

Turizm faaliyetlerinin amacına ulaşmasında turizm personelinin eğitimi, dolayısıyla turist rehberlerinin eğitimi önemli bir etkidir. Turist rehberinin tanıtacağı ülke, bölge, yöre, tarihî eserler ve değerler hakkında yeterli bilgi sahibi olması, gerekliliğin ötesinde zorunluluktur.

Ülkemizde 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu gereğince iki şekilde rehber olunmaktadır.

- Üniversitelerin Turist / Turizm Rehberliği Bölümlerinden Mezun Olmak:** Üniversitelerin turist / turizm rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olan ve yabancı dil yeterliliğine sahip bulunanlar, mesleğe kabul başvurularını T.C. kimlik numarasının da yer aldığı dilekçe ekinde şu belgeler ile birlikte doğrudan veya posta yoluyla Bakanlığa yapar:
 - Diplomanın onaylı örneği
 - Yabancı dil sınavından (YDS vb.) alınan geçerlilik süresini yitirmemiş ve en az ilgili mevzuat gereğince belirlenen puanda (75 puan) belgenin veya bu puana denkliği ÖSYM tarafından belir-

lenen eş değer belgenin ya da TUREB (Turist Rehberleri Birliği) tarafından Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılan yabancı dil sınavından alınan başarılı olduğuna ilişkin belgenin aslı veya onaylı örneği

- Adli sicil belgesi
- Uygulama gezisini tamamladığına dair belgenin aslı veya onaylı örneği
- Son altı ay içinde çekilmiş iki adet vesikalık fotoğraf
- Ruhsatname için yapılan ödemenin dekontu

b) Turist Rehberleri Birliği Tarafından Açılan Sertifika Programını Başarıyla Tamamlamak: TUREB ve TÜRSAB'ın (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) ortak önerileri, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığının onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak belirlenen dillerde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında TUREB tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenir. TUREB dışında hiçbir kurum ve kuruluş turist rehberliği sertifika programı düzenleyemez. Kurslara katılacak adaylarda aranan özellikler şunlardır:

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.
- Başvuru tarihi itibarıyla 18 yaşını doldurmuş olmak.
- Üniversitelerin turist / turizm rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olmak, öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış ise yetkili kurumlardan alınacak denklik belgesinin onaylı örneğini sunmak.
- Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak.
- Sabıka kaydı temiz olmak.
- Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak.

1.3.4. Profesyonel Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Özellikler

Her meslekte olduğu gibi rehberlik mesleğinde de mükemmel olmak zordur. Bazı rehberler, ustaca ve sakin bir şekilde problem çözme üstünlükleri, bilgileri, becerileri ve nitelikleri sayesinde başarıyı yakalamışlardır. Bazı acenteler, turlarında şarkı söyleyebilen, fıkra anlatabilen ve gruba oyunlar oynatabilen bir animasyon uzmanı görmek istemektedir. Bu tür acenteler için rehberin eğlendirme kabiliyetine sahip olması önemlidir fakat bu, temel öge değildir. Acentelerin bazıları da turlarında kültürel değerleri iyi işleyebilen, anlatım kabiliyeti yüksek rehberleri yeğlemektedir. Dolayısıyla acenteler, gruplarına uygun rehber seçerken rehberlerin nitelik, bilgi ve becerilerini dikkate almalıdır.

1.3.4.1. Bilgi

Bir turist rehberinin sahip olması gereken özelliklerin başında çeşitli konularda bilgi düzeyinin yeterli olması gelmektedir. Profesyonel turist rehberleri şu konularda bilgi sahibi olmalıdır:

- Yabancı Dil Bilgisi:** Rehber, turistlerin gezmek ve öğrenmek istedikleri yerleri onların tercih ettikleri dilde anlatan kişidir. Bu nedenle turistlerle iletişimin kurulması, onlara gerekli bilgilerin aktarılması açısından yabancı dil bilgisi büyük önem taşımaktadır.
- Genel Kültür Bilgisi:** Turistler sadece yörenin tarihî ve turistik özelliklerini değil, aynı zamanda ülkenin sosyoekonomik özelliklerini de öğrenmek istemektedir. Bu nedenle profesyonel turist rehberinin bu konular hakkında da bilgi sahibi olması gerekmektedir.





- c) **Diğer Kültürler Hakkında Bilgi:** Ulaşım araçlarının gelişmesi ile ülkeler arası yapılan turistik amaçlı seyahatler artmıştır. Farklı ülkelerden gelen ziyaretçiler ile rehber-turist ilişkisinin sağlıklı şekilde gerçekleşmesi için profesyonel turist rehberinin farklı kültürler hakkında bilgi sahibi olması gerekir.
- ç) **Yöre Hakkında Bilgi:** Rehberlerin en önemli görevlerinden biri de turizm bölgesini tanıtmak ve turistlerin ziyaret ettikleri yer hakkında turistlere bilgi vermektir. Bu sebeple rehber, tanıttığı turizm bölgesini tüm yönleriyle tanımalı ve anlamalıdır. Bu açıdan bakıldığında rehber, tanıttığı turizm bölgesinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi alanlarda çok geniş bilgi birikimine sahip olmalıdır (Tablo 1.1).

Tablo 1.1: Profesyonel Turist Rehberinin Anlatmakla Yükümlü Olduğu Konular

Tarih	Millî tarih, sanat tarihi, dinler tarihi, uygarlıklar tarihi ve mitoloji
Coğrafya	Dağlar, ormanlar, nehirler, denizler, göller, yer altı zenginlikleri ve iklim
Ekonomi	Ekonomik yapı, döviz kurları ve tarım
Sosyal Yaşam	Kent ve köy hayatı, eğitim, hukuk, gelenek ve görenekler, müzik, folklor, çocuk ve insan hakları
Politika	Ülkenin politik geçmişi ve uluslararası ilişkiler
Sanat	Edebiyat, tiyatro, bale, sezonluk kutlama ve gösteriler

- d) **İlk Yardım Bilgisi:** İlk yardım, profesyonel yardım gelene kadar yapılan küçük çaplı acil müdahaledir. İlk yardım eğitiminin rehberler açısından en önemli amacı, sağlıkla ilgili acil bir durumda rehberleri sakin kalmaya hazırlamaktır. Bunun yanında acil yardıma ihtiyacı olan misafiri ve diğer misafirleri sakinleştirmek ve gelebilecek diğer tehlikelerden uzak tutabilmek, çabuk ve duruma uygun kararlar alabilmek, yardım gelene kadar hastayı korumak ve kımıldatmamak rehberin ilk yardım ile ilgili görevleri arasında sayılabilir.

Özlü Söz

“Geçmişini, kökenlerini ve kültürünü bilmeyen insanlar, kökleri olmayan bir ağaç gibidir.”

Marcus Garvey (Markus Garviy)

1.3.4.2. Beceriler

Rehberlerin sahip oldukları bilgi düzeyleri yanında çeşitli becerilerinin de olması gerekmektedir. Rehberlerin beceri ve kabiliyetleri yetiştirildikleri ülke, bölge, aile ve toplumdandır; yetiştirilme tarzlarından, kazandıkları bilgi, gelenek ve göreneklerden etkilenebilmektedir. Rehberlerin sahip olmaları gereken beceriler, öğrenilerek kazanılan ya da geliştirilebilen özelliklerdir. Bu beceriler şu şekilde sıralanabilir:

- a) **Anlatım Becerisi:** Bireyler bilgiyi görsel, işitsel ve dokunsal yoldan alırlar. Genellikle bu yöntemlerden biri kişilerin her durumda en iyi öğrenme yoludur. Rehber, bilgiyi her üç yoldan da sunabilecek biçimde hazırlanmalı, gruptaki turistler hangi yolu tercih ediyorlarsa ondan yararlanmalıdır (Görsel 1.12). Profesyonel turist rehberi, anlatıklarını görsellerle desteklemelidir. Aksi hâlde görsel öğrenen kişiler bir arayış içine gireceklerdir. Rehberin anlattığı her şeyi görmek isteyeceklerdir.



Görsel 1.12: Profesyonel turist rehberinin anlatım becerisi

İşitsel yöntemle öğrenenler seslere ve duydukları sözcüklere tepki verirler. Daha başlangıçta rehberlerinin kendilerine tur programını açıklıkla anlatmasını isterler. Rehber, önemli noktaların altını çizmeli ve konular arasında ilişki kurmalıdır. Turun sonunda da ziyaret edilen yerlerle ilgili bir özet yapmalıdır. Gruptaki işitsel öğrenen kişiler, rehberin yerel terminolojiyi kullanmasından memnun olmaktadır. Garip sözcük ve seslere meraklıdır. Bazen de konuk oldukları ülkenin bazı temel deyimlerini kolayca öğrenirler. Bir yürüyüş veya tur sırasında başka bir açık alan aktivitesi, dokunsal yöntemle öğrenenlerin bilgi edinebilecekleri bir fırsattır. Çünkü konuya yoğunlaşmak için fazladan yönlendiriciye gerek duyarlar. Mimari detaylar, anıtlar, sergiler, modeller ve mümkün olan her şeye dokunmayı severler. Dokunma duyuları onlara boyut, biçim, içerik gibi bilgileri sağlar. Tur sırasında tüm etkinliklere ve rehberin önerdiği yeni deneyimlere duraksamadan katılırlar. Bu nedenle turist rehberi anlatım yaparken turistlerin ilgilerini çekebilecek doğru yöntemi seçmelidir. Böylece turistlerin dikkatlerini toplamalarına da yardımcı olabilecektir.

- b) **İletişim Becerisi:** İletişim becerileri rehberin diğer işlevlerini kolaylaştırıcı olması açısından önemlidir. Profesyonel turist rehberinin sahip olması gereken iletişim becerileri şunlardır:

- Grup önünde konuşma (Görsel 1.13)
- Heyecanı yenme ve deneyim
- Göz kontağı kurma
- Vücut dilini kullanma



Görsel 1.13: Gruba hitap eden profesyonel turist rehberi





- c) Yorumlama Becerisi:** Bilgi, kullanılan malzemelerden sadece biridir. Yorumlama ise bilgiye dayanılarak konunun açıklığa kavuşturulmasıdır. Bununla birlikte bilgi aktarılmadan da yorumlama yapılması imkânsızdır. Etkili bir yorum, verilecek bilginin iyi seçilmesi ve özümsemesi ile mümkün olabilecektir. Sadece bir binanın ya da heykelin ölçülerini tarihî bir hikâyeye dayandırmadan sunmak ilgi çekmemekte ve sıradan olabilmektedir. Diğer yandan tarih vb. detaylar konuyu renklendirebilir ve konunun önemli bir bölümünü teşkil edebilir. Turistler, rehberlerin bir konu hakkındaki fikirlerine ve yorumlarına değer verirler. Gezi esnasında gezdikleri yer ve yörede tanıdıkları tek insan olarak rehberleri görebilmektedirler. Böylece rehberlerin kişisel görüşleri ve konuya bakış açıları bir gezinin önemli bir parçası olabilmektedir.
- ç) Espri Yapma Becerisi:** Bu becerinin etkili kullanımı rehber ile grubu oluşturan misafirler arasında iyi bir iletişim kurulmasına yardımcı olmaktadır. Eğlendirmek ve espri yapmak, sürekli güldürmek anlamına gelmemelidir. Bazen rehberler eğlendirici olma rollerinde aşırıya kaçabilmektedirler. Bu rehberler komedyenler gibi güldürmeyi ve alkış miktarını başarılarının ölçüsü olarak algılayabilmektedirler. Oysa turlarda yapılan esprilerin hem yapıcı hem de eğlendirici özelliği olmalıdır. Ayrıca profesyonel turist rehberleri, toplumların kültürleri ve espri anlayışları arasındaki farklılıkları bilmeli ve misafirlerin dinlerine, dillerine, yaşadıkları bölgelere, gelenek ile göreneklerine ve etnik gruplara yönelik espriler yapmamaya dikkat etmelidir. Bir misafiri güldüren espri diğerini gücendirebilir.
- d) Organizasyon Yapabilme Becerisi:** Raporlar, programlar, başlangıç ve bitiş saatleri gibi konularda sorun çıkması sık sık yaşanılmasa da profesyonel turist rehberlerinin karşılaşılabileceği durumlardır. Profesyonel turist rehberlerinin programın aksamaması için hızlı karar verebilmesi ve sorunları anında çözebilecek yeni bir organizasyon yapabilmesi gerekir. Ayrıca doğru zamanlama yapabilme rehberin nitelikleri arasında önemli bir yer teşkil etmektedir. Her zaman geç kalan bir rehber sonuçta grubun kontrolünü kaybedebilecektir. Bu yüzden rehber dakik ve her gelişmeden tam sorumlu olmalıdır.
- e) Koordinasyon Sağlama Becerisi:** Profesyonel turist rehberleri; tur programı hazırlama, turistleri karşılama, turistlerin konaklama, yiyecek, içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşılama, gezi programını uygulama, turistleri bilgilendirme vb. hizmetlerini yerine getirmektedir. Bütün bu görevler, turistin turizm bölgesine gelişinden turizm bölgesinden ayrılışına kadar bir tur programı ve grup yönetimini gerektirmektedir. Bu nedenle profesyonel turist rehberi; tur yönetimi, koordinasyon ve denetim konusunda ve bunların kendi meslek alanları ile ilgili uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
- f) Kendini Yenileyebilme Becerisi:** Turist rehberi, eğitimini yeterli görmeyip kendini geliştirmeye devam etmeli, dünyada yeni gelişen olayları izlemeli, bilgilerini sürekli tazelemelidir. Kendisini yenileyemeyen rehberler modası geçmiş bilgileri tekrarlamaktadır. Bunlar misafirin yeni bilgi öğrenme isteklerini karşılamaktan uzaktır. Bu tür rehberler turistlerin beklentilerini karşılayamazlar.

1.3.4.3. Nitelikler ve Fiziksel Görünüm

Rehberlerin insanlarla iç içe olma, ülkesini ve çalıştığı acentesini temsil etme ve değişik kültürleri birleştirebilme özellikleri bulunmaktadır. Rehberlik mesleğinin ve sunulan hizmetin özelliklerinden dolayı profesyonel turist rehberlerinin sahip olmaları gereken bazı nitelikler bulunmaktadır.

- a) Liderlik:** Genel çerçevesi ile liderlik, bir grup insanı belirli amaçlar etrafında toplayabilme ve bu amaçları gerçekleştirebilmek için onları harekete geçirme yetenek ve bilgilerinin toplamıdır. **Lider;** bir

grup insan tarafından kendi kişisel ve grup amaçlarını gerçekleştirmek üzere takip edilen, emir ve talimatlarına bağlı olunan kişi şeklinde tanımlanabilir (Görsel 1.14).

Liderlik kavramı rehberlik mesleği ile iki şekilde ilişkilendirilmektedir.

- Turistler açısından rehberler
- Seyahat acenteleri açısından rehberler

Turistler açısından rehberin başarısı, turistlerin fikirlerinin ne kadar sorulduğu ve gezilerinden aldıkları haz derecesi ile ölçülmektedir. Rehberlerin turistleri ikna edebilme dereceleri, uygun ortam hazırlayabilmeleri sahip oldukları güçten ve otoriteden daha fazla önem taşımaktadır. Seyahat acenteleri açısından ise rehberler acentelerin alt çalışanları olarak görülmekte ve rehberlerin turlarda turistlere rehberlik etmeleri beklenmektedir.



Görsel 1.14: Lider

- b) Dışa Dönük Olma:** Rehberlik bir hizmettir ve misafirler rehberlerin saygılı olmalarını ve hizmet ettikleri her grupla olumlu yönde bir ilişki geliştirmelerini beklemektedir. Dolayısıyla rehberin insan ilişkilerine önem veren biri olması ve bu ilişkileri rahatça kurabilmesi rehberin önemli özellikleri arasında yer almaktadır. Rehberler, iyi sohbet etmeyi bilmeli ve anlattıkları hikâyelerle insanların iyi vakit geçirmelerini sağlayabilmelidir.
- c) Misafirperverlik:** Seyahat geniş anlamıyla sosyal bir oluşumdur. Bu oluşumda rehberin sosyal açıdan önemli bir rolü vardır. Bunlardan en önemlisi rehberin misafirperverlik özelliğidir. İyi ev sahipleri; insanları seven, insan ilişkilerinde rahat olan ve onların rahat etmeleri için uygun ortamlar hazırlama yeteneğine sahip insanlardır. Dolayısıyla rehber, misafirperverlik özelliğiyle iyi bir ev sahibi olmaya özen göstermelidir. Ev sahiplerinin bir arkadaş, ara bulucu, savunucu, eğlendirici, yoldaş olma gibi birçok rolü bulunmalıdır.
- ç) İş Ahlakı:** Rehberlerin misafirlere adil davranma ve acentesine karşı sadık olma arasında bir denge kurma zorunluluğu bulunmaktadır. Tur süresince hareket bağımsızlığına sahip rehberlerin iş ahlakı bilgilerini edinmiş olmaları ve bunu hayata geçirmiş olmaları gerekmektedir. Rehber; grup içerisinde yaş, cinsiyet, ırk, renk gözetmeksizin her üyeye aynı ilgi ve saygıyı göstermelidir. Bütün bunları sağlayabilmesi için rehberde adalet duygusunun ve iş ahlakı anlayışının gelişmiş olması gerekmektedir.

Rehberlerin kıyafetleri, yapmakta olduğu turun özelliklerine ve süresine uygun olmalıdır. Mevsime ve konaklanacak otelin lükslük düzeyine göre uygun elbiseler alınmalıdır. Bu giysilerin özellikle ütüsü kolay bozulmayan giysiler olmasına özen gösterilmelidir. Rehberin bir lider olarak rolünü oluşturabilmesi için grubun onun hakkında edindiği ilk izlenim büyük bir önem taşır. Bu nedenle grubun ilk toplantısında erkek rehberlerin gömleklerinin üzerine bir kravat takmaları, kadın rehberlerin bir elbise veya pantolonlu takım giymeleri doğru olabilir. İyi bir giyim gösterişli bir havadan çok, iyi bir zevki ve alçak gönüllülüğü yansıtmalıdır. Rehber, grup üyeleri tarafından yakından incelenir. Rehberin görünüşü genel bir imaj oluşturulmasında önemlidir.

Rehberlerin sahip olmaları gereken nitelik, bilgi ve becerileri ne düzeyde olursa olsun, öncelikle insanları ve seyahati sevmeleri gerekmektedir. Seyahat sırasında karşılaşılan zorluklarla uğraşmayı sevmeyen ve evinden uzağa gitmekten pek hoşlanmayan insanlar bu meslek için ideal aday değildir. Rehberin kendisi de gittiği yerleri turistler kadar sevmelidir çünkü sadece hevesli ve içten davranan rehberler turistleri mutlu edebilmektedir.





3. ETKİNLİK

Aşağıda profesyonel turist rehberinin anlatmakla yükümlü olduğu konular ve konu içerikleri verilmiştir. Konu içeriklerinin başında “.....” ile belirtilen yerlere uygun olan profesyonel turist rehberinin anlatmakla yükümlü olduğu konuların harfini yazarak eşleştiriniz.

KONULAR	
A	Tarih
B	Coğrafya
C	Ekonomi
Ç	Politika
D	Sanat
E	Sosyal yaşam

KONU İÇERİKLERİ	
.....	Yer altı zenginlikleri
.....	Tiyatro
.....	Mitoloji
.....	Döviz kurları
.....	Uluslararası ilişkiler
.....	Gelenekler
.....	Futbol



4. ETKİNLİK

Aşağıda verilen profesyonel turist rehberinin sahip olması gereken özellikler kontrol çizelgesindeki cümlelerin başındaki boş kutucuğa cümlede yer alan ifadeler doğru ise ✓ işareti yanlış ise ✗ işareti koyunuz.

✓	Rehberlerin en önemli görevlerinden biri turizm bölgesini tanıtmak ve turistlerin ziyaret ettikleri yer hakkında turistlere bilgi vermektir.
	Rehberler yabancı turistlere gerekli bilgilerin aktarılması açısından yabancı dil bilgisine sahip olmalıdır.
	Rehberler döviz bürosuna ihtiyaç duymadan yabancı parayı bozabilecek ekonomi bilgisine ve nakit paraya sahip olmalıdır.
	Farklı ülkelerden gelen ziyaretçiler ile rehber-turist ilişkisinin sağlıklı şekilde gerçekleşmesi için profesyonel turist rehberi farklı kültürler hakkında bilgi sahibi olmalıdır.
	Rehber; tanıttığı turizm bölgesinin coğrafyası, tarihi, kültürü gibi alanlarda çok geniş bilgi birikimine sahip olmalıdır.
	Rehber yardım gelmesini beklemeden hastaya müdahale edecek ilk yardım bilgisine sahip olmalıdır.



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki ifadelerden doğru olanların başına “D”, yanlış olanların başına “Y” harfini yazınız.

1. (...) Turist rehberliği mesleğinin gereğince yerine getirilmesi ülkenin turizm pazarından alacağı payı artırmakta ve böylece ülke ekonomisinin gelişimine olumlu katkı sağlamaktadır.
2. (...) Çağdaş anlamda turizm rehberliği MS 130 yılında Mısırlı rahiplerin Romalı ziyaretçilere Nil Nehri boyunca yapılan gezilerde eşlik etmesi ile başlamıştır.
3. (...) İlk yardım eğitiminin rehberler açısından en önemli amacı, sağlıkla ilgili acil bir durumda rehberleri sakın kalmaya hazırlamaktır.
4. (...) Genel kültür rehberleri belirli bir konuda veya belirli bir etkinlik alanında uzmanlaşmış kişilerdir.
5. (...) Operasyon sorumlusu turun başlama noktasından bitiş noktasına kadar her aşamada tur operatörü adına tura eşlik eden kişidir.
6. (...) Rehber; grup içerisinde yaş, cinsiyet, ırk, renk gözetmeksizin her üyeye aynı ilgi ve saygıyı göstermelidir.
7. (...) Tur yönetiminde görev alan tur lideri gerekli durumlarda personelin eğitimi için faaliyetlerde bulunur.
8. (...) İnsanlar için dinî inançları kutsal olduğundan inanç turizmi rehberi; dinler tarihi, dinî mekânlar, inançlar ve ibadet şekilleri konusunda bilgi sahibi olmalıdır.

B) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi tur yönetiminde görev yapan personelden değildir?

- A) Operasyon sorumlusu B) Resepsiyon görevlisi C) Rezervasyon sorumlusu
D) Tur lideri E) Tur eskortu

2. I. Tur operasyonu kapsamında yapılacak bütün işlerden sorumlu olan kişidir.
II. Tur sırasında kullanılacak tanıtıcı ve bilgilendirici dokümanların tasarlanmasını sağlar.
III. Operasyonların başarıyla tamamlanmasından sorumludur.
IV. Tur planı çerçevesinde konaklama ve yeme içme işletmelerine rezervasyonları yaptırır.
V. Tur satış fiyatını hesaplar.

Yukarıda operasyon müdürünün görevleri ile ilgili verilen bilgilerden hangileri doğrudur?

- A) I, II, III B) I, II, V C) I, III, V D) II, III, V E) III, IV, V





3. Aşağıdakilerden hangisi tur operatörlerinin tur düzenledikleri her bir destinasyonda oluşturdukları ofis ve ofiste çalışan elemanlardan sorumlu kişidir?

- A) Bölge yöneticisi
- B) Operasyon sorumlusu
- C) Tur eskortu
- D) Tur lideri
- E) Tur rehberi

4. Aşağıdakilerden hangisi profesyonel turist rehberinin görevlerinden biri değildir?

- A) Gezi sırasında ihtiyaç duyulursa ilk yardım yapma
- B) Hastalık, yaralanma, ölüm vb. her türlü sağlık sorununun çözümünde ilgili yerlerle bağlantı kurma
- C) Turistleri gezi programında yer alan müzelere götürerek bu yerlerin özelliklerini tanıtmaya
- D) Turun maliyetini oluşturarak satış fiyatını belirleme
- E) Turistleri ülkeye özgü halk oyunları, müzik gibi kültür ürünlerini tanıyabilecekleri yerlere götürme

5. Profesyonel turist rehberleri yabancı ülkelere gelen misafirlere ülkesinin ya da bölgesinin kültürünü aktaran, gösteren ve açıklamalar yapan kişi olarak ülkesinin ya da bölgesinin propagandacısı, reklamcısıdır.

Yukarıda verilen cümlede profesyonel turist rehberinin hangi özelliğine vurgu yapılmaktadır?

- A) Bilgi sahibi olma
- B) Referans
- C) Temsil
- D) Yardımseverlik
- E) Yönlendirme

6. Ülkemizde profesyonel turist rehberleri aktardıkları bilgilere, çalıştıkları alan ve konulara göre farklı gruplarda hizmet vermektedir.

Yukarıdaki cümlede göre aşağıdakilerden hangisi coğrafya, arkeoloji, sanat tarihi, tarih gibi alanlarda detaylı bilgi sahibi olan ancak bu ve başka alanlarda uzmanlaşmamış profesyonel turist rehberliği gruplarından?

- A) Genel kültür
- B) Konaklama
- C) Konferans
- D) Paket tur
- E) Uzman

7. Aşağıdakilerden hangisi TUREB tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifikası programlarına katılacak adaylarda aranan şartlardan değildir?

- A) Başvuru tarihi itibarıyla 17 yaşını doldurmuş olmak
- B) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak
- C) Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak
- D) Sabıka kaydı temiz olmak
- E) Daha önce meslekte çıkarılmamış olmak

8. Aşağıdakilerden hangisi turizmde rehberlere ihtiyaç duyulmasının sebeplerinden değildir?

- A) Bilgi edinme
- B) Dinlenme
- C) Ekonomiklik
- D) Güvenlik
- E) Yabancı dil

9. Aşağıdakilerden hangisi rehberin özelliklerinden biri değildir?

- A) Hoşgörülü olma
- B) İlgili olma
- C) Uyanık olma
- D) Ülkesi hakkında bilgili olma
- E) Yabancı dil bilme

10. İyi ev sahipleri ile insanları seven, insan ilişkilerinde rahat olan ve onların rahat etmeleri için uygun ortamlar hazırlama yeteneğine sahip insanlardır.

Yukarıdaki cümlede profesyonel turist rehberinin hangi özelliğine vurgu yapılmaktadır?

- A) Açıklık
- B) Dışa dönüklük
- C) Hoşgörülü olma
- D) Liderlik
- E) Misafirperverlik



2. ÖĞRENME BİRİMİ

REHBERLİK HİZMETLERİ

KONULAR

2.1. TURLARDA REHBERLİK HİZMETİ

2.2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE
REHBERLİK HİZMETİ

TEMEL KAVRAMLAR

- Tur rehberi
- Otel rehberi

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Tur rehberinin tanımı ve özellikleri
- Tur rehberinin hizmet verdiği tur çeşitleri
- Otel rehberinin tanımı ve özellikleri
- Şikâyet yönetimi



<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=28611>

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

Profesyonel rehber olmanın avantajlarını araştırınız.



2.1. TURLARDA REHBERLİK HİZMETİ

Ziyaretçilere rehberlik eden, çeşitli bilgiler veren ve yapılan turu detaylı şekilde anlatan kişilere **tur rehberi** denir.

Turist rehberliği mesleği; Türkiye’de yasası olan, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde turist rehberi belgesi verilen ve uzmanlık gerektiren bir meslektir. Bu kişiler, yabancı ya da yerli turistlere gruplar hâlinde ya da özel olarak rehberlik yapabilmektedir.

Tur rehberleri, seyahat acenteleri ya da tur operatörleri tarafından istihdam edilir. Paket olarak satın alınan turlarda turun içerdiği bölgeleri turistlere detaylı bir şekilde gezdirmek, göstermek ve bilgi vermekle sorumludur. Tur rehberleri, seçilen tur paketinin içeriğine göre yurt dışı turlarda ve şehir dışı turlarda misafirleri ineceği yerde karşılamaktadır. Gelen misafirlerini kontrol etmekte, eksik varsa problem çıkmadan sorunları hâletmektedir.

2.1.1. Yurt İçi ve Yurt Dışı Turlarda Rehberlik

Profesyonel turist rehberlerinin çoğunluğu, uluslararası tabirle incoming [inkaming (gelen)] olarak adlandırılan yurt içi turlarda rehberlik mesleğini yerine getirmektedir. Türkiye’de farklı bölgeleri kapsayan çok sayıda tur vardır. Turist rehberi, uzmanlık alanı ve tecrübesi doğrultusunda turlar yapabilmektedir. Yurt dışında rehberlik, ziyaret edilen ülkenin yasal şartları uygun olduğu takdirde yapılabilir. Yasal şartlar uygun değilse yurt dışında gezilen bölge ve şehirlerde yerel rehberler bu görevi yürütür. Yurt dışı turlarda tur yönetimini tur lideri yapar ancak yerel rehber, ziyaret edilen müze ve ören yerlerinde grupla birlikte olmalıdır.

2.1.2. Kültür Turlarında Rehberlik

Kültür turları rehberli turlar kapsamındaki en önemli turlardandır. Kültür elçisi olarak rehberler, tarihî ve kültürel yerleri turistlere tanıtır. Arkeolojik alanlarda rehberlik, müzede rehberlik ve tarihî alanlarda rehberlik; kültür turlarındaki rehberliğe örnek olarak verilebilir. Kültür turları genelde uzun süreli turlardır. Rehberler, doğa ve çevre ile ilgili her türlü bilgiye sahip olmalıdır. Bunun yanında turistlerin kültürel değerlerini, dilini, iletişim şekillerini, geleneklerini ve sanat değerlerini içeren kültür bilgisine de sahip olmalıdır. Bir rehberin yabancı dil bilgisi de kültürel aracılıkta önemlidir. Rehber tarafından her iki kültürün dilinin akıcı bir şekilde konuşulması, iki kültür arasındaki iletişim sorununu ve buna bağlı ortaya çıkabilecek anlaşmazlıkları da ortadan kaldırma imkânı sağlar.

2.1.3. Şehir Turlarında Rehberlik

Derin bir tarihî ve kültürel birikime sahip olan kentler, dünyadaki ziyaretçilerin çok önemli bir kısmını ağırlamaktadır (Görsel 2.1). Şehir turları genellikle iki veya üç gece konaklamalı olacak şekilde kültürel ve tarihî yönden popüler olan şehirlere organize edilen turlardır. Bu turlar yıl geneline yayılmaktadır. Avrupa’daki birçok şehir, bu turlar için uygundur.

Özel ilgi turları çok özel bir alana organize edilen turlardır. Kuş gözlemciliği, av turizmi ve fotoğrafçılık turları özel ilgi turlarına örnek olarak verilebilir. Turist rehberi, özel ilgi turlarında ziyaretçilerle ortak ilgi alanını paylaşmalıdır. Bu sayede ziyaretçilerin memnun kalma oranı artacaktır.



Görsel 2.1: Mardin şehir turuna katılan turistler

2.1.4. Gastronomi Turlarında Rehberlik

Gastronomi turizmi, turistler için artık seyahat motivasyonu unsurlarından biri olmaktan çıkarak seyahatin temel amaçlarından biri hâline gelmektedir (Görsel 2.2). Bu açıdan turist rehberlerinin destinasyonlardaki gastronomi ile ilgili öğeler hakkında yeterli bilgiye sahip olması ve gastro turist olarak nitelendirilen, seyahatteki temel amacı gastronomi ile ilgili deneyimler yaşamak olan turistlerin beklentilerini karşılamak için gastronomi uzmanı rehberlerin yetiştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Türkiye'nin tarihî ve zengin mutfak kültürü gastronomi turizminde dünya lideri olabilecek özelliklere sahiptir.



Görsel 2.2: Gastronomi turu kapsamında jambon fabri kasını ziyaret eden turistler

Turistlerin seyahat edilen destinasyonun mutfak kültürüyle tanıştırılması, yöre mutfağına özgü değerler hakkında bilgilendirilmesi ve turistlere bu alanda deneyim kazandırılması amacıyla sunulan rehberlik hizmetlerine **gastronomi rehberliği** denir. Bu alanda görev alacak rehberlerin bu konuda uzman olması gerekir.

Gastronomi turizmi, özel ilgi turizminden daha kapsamlı olmakla birlikte kültür turizminin bir parçasıdır. Son dönemde artan yiyecek içecek kültürü ilgisi, gastronomi turlarına olan ilgiyi artırmıştır. Mutfağı popüler olan destinasyonlar bu alanda daha çok turist çekmektedir. Rehber, gastronomi turlarında ziyaret edilen bölgenin yiyecek içecek kültürünü yakından tanımalıdır.

2.1.5. VIP Turlarda Rehberlik

VIP, İngilizce **Very Important Person**'ın (Veri İportant Pörsın) baş harflerinden oluşan kısaltmadır ve **çok önemli kişi** anlamına gelmektedir. Bu turlar daha çok iş adamlarının, yöneticilerin ve gelir düzeyi yüksek kişilerin talep ettiği turlardır. Katılımcı sayısı az olan ve özel araçlarla yapılan turlardır. Bu turlarda misafirlerin rehberden beklentileri şunlardır:

- Birinci sınıf hizmet, kişiye özel ilgi, kendilerini daha özel hissetmeleri
- Genellikle özel araç tahsis edilmesi, ayırt edici özellik olarak katılımcı sayısının düşük olması
- Seyahatlerinde esnek hareket etmek ve farklı aktivitelere yönlendirilmek istemeleri (Bu nedenle tur programına uyulması her zaman mümkün olamamaktadır.)
- Tecrübeli, protokol ve görgü kurallarını iyi bilen ve gezilecek yerler hakkında ayrıntılı bilgi donanımına sahip olan rehberlerin hizmet vermesi

2.1.6. Muhafazakâr Turlarda Rehberlik

İnanç turizmi kapsamında yapılan turlardır (Görsel 2.3). Turlar, dinî hassasiyetlere ve beklentilere göre hazırlanır. Turist rehberi de turu bu hassasiyet ve beklentilere göre yönetir.

Muhafazakâr turlarda rehberlerin dikkat etmesi ve uygulaması gereken hususlar şunlardır:

- Seyahat, konaklama, eğlence ve yiyecek



Görsel 2.3: Muhafazakâr turda Kâbe'yi ziyaret eden turistler





ve içecek işletmelerinde turistlerin (grubun) dinine uygun, yasaklanmamış (hela) ürünler talep edilmelidir.

- Ziyaretlerin dinî bayramlarda, kutsal gün, ay ve dönemlerde artış göstereceği bilinmelidir.
- Müslüman turist grubunun restoran seçiminde alkollü içecek servisi yapılmayan bir yer seçilmelidir.
- Kilise turunda Hristiyanlıkla ilgili detaylı bilgiye sahip olunmalıdır. Grupların başında genellikle bir papaz yer aldığı için grubun toplu ibadet gerçekleştirebileceği yerler önceden belirlenmelidir.
- Musevilerde “koşer” adı verilen ve dinî kurallara göre hazırlanmış yiyecekler tüketilmektedir. Dinen yasaklanmışların (domuz, tavşan, deve) dışında kalanların “koşer” sayılabilmesi için Musevi inancına uygun (çift tırnaklı ve geniş getiren hayvanlar) kesilmiş olması göz önünde bulundurulmalıdır.
- Otelerde “mikve” olarak adlandırılan özel dinî arınma banyoları bulunur. Dinî hassasiyeti bulunan Musevi turistlerin önem verdiği bu husus göz ardı edilmemelidir.
- Musevilerde cumartesi günleri fiziki güç harcanarak herhangi bir işin yapılması dinen yasaktır. Bu nedenle cumartesi günleri tur yapılması söz konusu olursa program mümkün olduğunca düşük performans gerektirecek şekilde düzenlenmelidir.

2.1.7. Kongre Turlarında Rehberlik

Bütün toplantı çeşitlerinin organizasyonuna dayalı bir tur çeşididir. Kongre turlarına katılan misafirlerin beklentileri, müşterek bir konu etrafında buluşup toplantılar yapmak, gidilen yeri gezip görmek ve yeni kültürleri keşfetmektir.

2.1.8. Özel Gereksinimli Bireylere Yönelik Turlarda Rehberlik

Turizm faaliyetine katılan özel gereksinimli bireyler, seyahatlerinde rehber eşliğinde gezmeyi daha çok tercih etmektedir. Özel gereksinimli bireyler, bireysel olarak seyahat ettiklerinde ve bir tur rehberinden özel hizmet satın aldıklarında bu, rehber için daha kolay bir görev olmaktadır. Çünkü rehber sadece bu bireyin ihtiyaçlarıyla ilgilenmektedir. Fakat özel gereksinimli birey, rehberlik hizmetini dâhil olduğu grup içinde alıyorsa rehberin görevi, ziyaretçilerin birbirinden farklı ihtiyaçlarına aynı anda cevap vermeyi gerektirdiği için zorlaşmaktadır. Çünkü rehber aynı zamanda grup içinde iyi bir atmosfer oluşturmak zorundadır. Özel gereksinimli bireylerin de içinde yer aldığı bir grubu iyi yönetebilmek sadece rehberin profesyonelliği ile de ilgili değildir. Bu bağlamda turun gerçekleştirildiği yerin özel gereksinimlilere uygunluğu, özel gereksinimli bireylere yönelik sunulan diğer hizmetlerin varlığı (engelli tuvaleti, özel araçlar vb.), çevre koşulları, turdaki özel gereksinimli olmayan diğer bireylerin tutumu vb. pek çok faktör rehberin başarısında etkilidir. Rehberin bu konuda eğitilmiş ve yetenekli olması özel gereksinimli bireylerin karşılaşılabileceği pek çok güçlüğü aşılmasına yardımcı olmaktadır. Dünyada önemi giderek artan bu pazarda daha profesyonel hizmet verilmesi seyahat acentelerinin bu pazar üzerinde uzmanlaşmasını ve özel eğitilmiş rehberler eşliğinde turların organize edilmesini gerektirmektedir (Görsel 2.4). Ülkemizde hizmet veren çok sayıda seyahat acentesinin bir kısmı farklı uzmanlık alanlarında hizmet sunmaktadır. Bunların içinde özel gereksinimli bireyler için hizmet veren acenteler de bulunmaktadır ve bu acentelerin de ağırlıklı olarak fiziksel özel gereksinimli bireylere yöneldiği tespit edilmiştir. Ancak özel gereksinimli



Görsel 2.4: Elektrikli sandalye ile tura katılan özel gereksinimli turistler

olma hâli çeşitlilik göstermekte ve her engel türü birbirinden farklı hizmet ihtiyacını doğurmaktadır. Seyahatin tüm aşamalarında özel gereksinimli bireyin sahip olduğu engel türüne göre oluşan ihtiyaçlarını giderici tedbirlerin alınması gerekmektedir. Engelli turizmde rehberlik hizmetlerini araştıran çalışmalar incelendiğinde rehberlik hizmetlerinin özel gereksinimli bireyin tatil memnuniyetini olumlu ya da olumsuz etkileme gücü olduğu net biçimde görülmektedir.

Özel gereksinimli bireylerin seyahat faaliyetlerine katılabilmesi için son yıllarda “erişilebilir turizm” adında bir turizm şekli gelişmiştir. Özel gereksinimli kişiler; özel donanımına sahip araçlarla ve özel rehberle, aynı engele sahip olan kişilerden oluşan özel grupla, özel gereksinimli bireye özel tahsis edilmiş yardımcı veya engeli bulunmayan ziyaretçiler ile birlikte tura katılabilmektedir.

2.1.9. Doğa Turlarında Rehberlik

Doğa turları son yıllarda çok rağbet gören bir turizm türü hâline gelmiştir. Turist rehberleri, doğa bazlı turlarda misafirlere doğal güzellikler hakkında bilgi vermeli ve doğayı sevdirmelidir. Bu sayede doğanın korunması konusunda ziyaretçiler bilinçlendirilmelidir. Doğaya dayalı turlara macera turları, yürüyüş ve dağcılık turları, eko turlar örnek verilebilir.

Doğa, rehberlerin temel geçim kaynağıdır ve rehberler doğal çevrenin gelecekte bozulması konusunda derin duygu ve endişelere sahiptir. Doğa turu rehberleri, doğa alanlarına ve daha önce keşfedilmemiş bölgelere kolay ulaşabilmeleri nedeniyle doğanın korunmasına katkı sağlayan turizm çalışanlarıdır. Bu sebeple rehberler, eko-turizm ve doğaya dayalı turizm içerisinde doğal kaynaklara yönelik olumsuz etkileri azaltmak için roller üstlenmekte ve doğayı koruma bilinci geliştirmektedir. Doğa rehberleri; sürdürülebilirlik bilgisi, yerel çevre sorunları, dünya ticaretinin yerel alanlar üzerindeki etkisi konularında çevreye duyarlı olan gezginleri bilgilendirmekte, eğitmekte ve onları çevre konusunda olumlu adımlar atmaya teşvik etmektedir. Doğa turu rehberinin sahip olması gereken özellikler şunlardır:

- Flora-fauna hakkında bilgi sahibi olması
- Rota ve parkur bilgisi olması
- Teknik ekipman kullanımını bilmesi
- Sertifikalandığı kapsamlı ilk yardım bilgisine sahip olması
- Doğa turizmi içerisinde güvenlik bilgisine sahip olması
- Yörenin hava koşullarını bilmesi
- Çalıştığı yöredeki yasal sorumlulukları bilmesi
- Doğayı yorumlayabilmesi
- Çevreye duyarlı davranışlar sergilemesi
- Grup üyelerinin fiziksel koşulları ve aktiviteleri hakkında bilgi sahibi olması
- Doğa alanları hakkındaki yasal sorumluluk ve prosedür bilgisine sahip olması
- Tehlikelere karşı grubunun güvenliğini sağlama hususunda bilgi ve beceriye sahip olması

2.1.10. Yürüyüş Turlarında Rehberlik

Tur programlarının geneli, farklı yoğunluklarda da olsa birçoğu yürüyüş etapları içerir. Tura katılanlar açısından genellikle tur programlarının en zevkli ve amaca en uygun aşamasını bu etaplar oluşturur. Yürüyüş aşamasında katılımcılar, turun nihai amacına ulaşmasının yanı sıra birbirleriyle yerel ve daha yakın ilişkiler kurma fırsatı bulur.





Tur programlarında yürüyüş aşamaları şöyledir:

- Tarihi sokaklar, turistik alışveriş olanaklarının yaygın olduğu çarşılar ve şehir içi alanların gezilmesi
- Müze ve ören yerlerinin ziyaret edilmesi
- Doğal güzelliklerin ziyaret edilmesi
- Anıtsal yapıların veya mekânların ziyaret edilmesi

Tur programlarındaki yürüyüş aşamalarının bir zorunluluk olduğu kadar tura katılanların tatmin düzeyini artırıcı nitelikte olması da önemlidir. Yürüyüş turlarını tur programlarında seyahatin nihai hedefinin gerçekleştiği aşamalar olarak görmek ve gereken özeni göstermek rehberlerin temel anlayışı olmalıdır.

Planlamayı gerçekleştirenler, tur programları oluşturulurken makul ölçüler içerisinde yürüyüş yoğunluğunu artırmaya özen göstermelidir. Bu yoğunluğun derecesinin belirlenmesinde grubun yaş ortalaması, tur programının kapsamı gibi faktörler önemli rol oynamaktadır (Görsel 2.5).



Görsel 2.5: Yürüyüş turları

Yürüyüş turlarında planlamanın iyi yapılmış olmasının yanında rehberin bilgi, deneyim ve uygulama becerileri de son derece önemlidir. İyi bir tur gerçekleştirmede dikkat edilecek birçok nokta vardır. Bunlardan en önemlisi gruba, özellikle uzun ve zorlu etaplar öncesinde, rahat ve denenmiş ayakkabılar ile tura katılmalarının hatırlatılması ve vurgulanmasıdır.

Tura başlarken rehberin gruba vermesi gereken bilgiler şunlardır:

- Etabın yürüyerek yapılmasının nedenleri
- Yürüyüş rotası, başlama ve bitiş noktaları
- Yürünecek mesafe ve yürüyüş süresi
- Mola yeri, zamanı, süresi ve amacı

Rehber, bu bilgileri gruba yürüyüş başlamadan önce vermelidir. Rehber, grup yeterli ölçüde bilgilendirilmezse tur süresince sık sık benzer soruları yanıtlayacağı gibi belirsizliklerin etkisinde kalan grup üyelerinin yakınmalarına da maruz kalacaktır. Bu durum, grup içerisinde huzursuzluk çıkmasına sebep olacaktır.

İyi bir rehber, tur süresince yürüyüş ve ayakta bekleme sürelerini olabildiğince birbirine eşit tutacak profesyonelliğe sahip olmalıdır. Yürüyüş veya ayakta durma sürelerinin birbirinden aşırı farklı olması grubun daha çabuk ve daha fazla yorulmasına neden olur.

Rehber, zorlu etaplarda grubu önceden uyarmalı ve isteyenlere grubu belli bir noktada bekleme olanağı vermelidir. Grup içerisinde tempoyu yavaşlatan kişiler varsa uygun bir lisanla bu kişilere verimli bir gezi için zamanı etkin kullanmak gerektiğini hatırlatmalıdır. Sağlık sorunu, yaşlılık, sakatlık gibi bir üyeyi yavaşlatan

zorunlu nedenler varsa olabildiğince o kişilerin durumunu dikkate alan bir tempo izlemeli, sık duraklamalar ile o kişilerin gruba yetişmesine fırsat vermeli ve bu sırada gruba ekstra bazı bilgiler aktarmalıdır. Bu tür zorunlulukların olmadığı durumlarda grubun birbirinden kopmamasına özen göstermek ve gruba gerekli uyarıları yapmak doğru olan tutumdur.

Yürüyüş turu öğrenci grubu ile yapılıyorsa anlatımlarda onların seviyesine inmeye özen gösterilmeli, soruları basit de olsa ciddi şekilde yanıtlanmalıdır. Öğrenci grupları özellikle 14 yaşın altında ise gruba hâkim olmak sorun yaratabilir. Grubun sorumluluğunu taşıyan öğretmenler ile iş birliği şarttır. Bazı konuları öğretmenlerin anlatması konuların dersler ile bağdaştırılması açısından gereklidir.

Tur yöneticisi, yürüyüşlerde karşıdan karşıya geçişler varsa grubun tamamının toplanmasını mutlaka beklemeli ve birlikte güvenli bir geçiş sağlamalıdır. Özellikle öğrenci gruplarında bu tip noktalarda çok daha dikkatli olunmalıdır.

Yürüyüş turlarında rehberler için en büyük hata misafirlerden birinin kaybolmasıdır. Özellikle kentsel alanlarda yapılan yürüyüşlerde grup ara ara sayılarak kontrol edilmelidir.

Yürüyüş hızına etki eden faktörler şunlardır:

- Tura zamanında başlamak.
- Yürüyüş başlamadan önce info vermek.
- Yürüyüş esnasında gerekli uyarıda bulunmak.
- Ekstra olaylar için zaman ayırmak.
- Grubun yerel halk ile iletişim kurabilmesine fırsat tanımak.
- Yürüyüş temposunu grup ortalamasına göre ayarlamak.
- Yürüyüş esnasında herhangi bir anlatımda bulunmamak.
- Yürüyüş esnasında grup üyeleri tarafından gelen sorulara kısa cevaplar vermek.
- Grup üyelerinden gelen ekstra bilgileri tüm grupla paylaşmak.
- Kötü hava şartlarına maruz kalmak.

2.1.11. Farklı Yaş Gruplarına Göre Rehberlik

Farklı yaş grubu turları, aynı yaşta olup bu şekilde seyahat etmelerini gerekli kılan özelliklere göre organize edilmektedir. Öğrenci grupları için organize edilen eğitim gezileri buna örnek olarak verilebilir.

- Çocuk Gruplarında Rehberlik (Eğitim Gezileri):** Anlatım basit ve eğlenceli bir hâle getirilmeli, sade bir dil kullanılmalıdır. Düz anlatım yerine oyunlaştırma ve drama kullanılarak anlatılanlar daha eğlenceli hâle getirilmelidir. Soruları bilenlere küçük hediyeler verilerek tur daha eğlenceli hâle getirilmelidir.
- Genç Gruplarda Rehberlik:** Bu yaş aralığında lise ve üniversite öğrencileri yer almaktadır. Sömestir tatilleri ve bayramlar, bu tür turların yoğunlaştığı dönemlerdir. Eğitim amaçlı olmasına rağmen gençler eğlenme ve hoşça vakit geçirmeyi daha çok istemektedir. Anlatımlarda sıkmadan ve ayrıntılara girmeden bilgi verilmeli ve sorular sorarak gençlerin ilgileri canlı tutulmalıdır.
- Yaşlı Gruplarda Rehberlik:** Bu tür gezilerde genel temponun düşük tutulması gerekir. Günlük zaman planlaması yapılırken ortalama ziyaret sürelerinin artırılması, mola sürelerinin daha uzun tutulması gerekir. Bu turist grubunun en önemli motivasyonu dinlenmek, rahatlamak, yeni insanlarla tanışmak, sosyalleşmek ve yakınlarıyla zaman geçirmektir.





2.1.12. Araçlı Turlarda Rehberlik

Gezilecek yerin özelliklerine göre kullanılan araçlar değişebilmektedir. Kültür turlarında araç kullanılırken deniz kıyısındaki veya nehir boyundaki yerlerin ziyaret edilmesi için gemi ya da tekne kullanılabilir.

2.1.12.1. Otobüs Turlarında Rehberlik

Tur programlarında en yoğun kullanılan ulaşım aracı otobüstür. Kara yolu ulaşım ağının gelişmiş olması bu sonucu doğurmaktadır. Genelde şehirler arası ulaşımda kullanılmak üzere tasarlanmış otobüsler tur programlarında da kullanılmaktadır.

Otobüslerin fiziki yapısında en çok tartışılan konu, rehber koltuğu olarak adlandırılan ve sürücünün hemen yanında yer alan koltuğun varlığıdır. Bir grup rehber, bu koltukları bir zorunluluk olarak görürken bir grup rehber de gereksiz ve tehlikeli bulmaktadır. Grup ile göz temasının kaybedilmesi, yerin dar olması, rehberin eşyalarını koyacağı yer bulmakta güçlük çekmesi ve emniyet kemerinin olmaması temel eleştirilerdir. Diğer yandan sürücüyle sürekli ve yakın iletişim imkânı vermesi en büyük avantaj olarak kabul edilmektedir.

Bir otobüste rehber koltuğu bulunmuyorsa rehber için en uygun konum sürücünün hemen arkasındaki koltuktur. Gerekliğinde rehberin yüzünü gruba dönmesine imkân vermesi avantaj olarak görülmektedir.

Otobüs ile yapılan turlarda rehberin dikkat etmesi gereken konular şunlardır:

- Sürücü ile takım oluşturmak (Görsel 2.6).
- Dönüş ve mola yerlerine gelmeden önce sürücüye haber vermek.
- Sürücüyü gruba takdim etmek ve zaman zaman takdir etmek.
- Yolcuların otobüsü temiz tutmasını sağlamak.
- Sürücüyü uzun süre ve kurallara aykırı araç kullanmaya zorlamamak.
- İletişimde yaşanan aksaklıkları profesyonel yaklaşımlarla çözümlenmek.
- Otobüs seyahat hâlindeyken anlatımlarda bulunacak ise yolcuların büyük çoğunluğu tarafından görülebilecek bir pozisyon almak.
- Uzun etaplı seyahatlerde, yolculuk sırasında zaman zaman yerinden kalkarak yolcuların arasında dolaşmak.
- Özellikle kalabalık park yerlerine girileceği zaman otobüsün ayırt edici özelliklerini yolculara bildirmek (renk, isim, numara vb.).
- Uzun süreli tur programlarında yangın söndürücüyü, ilk yardım çantası ve acil çıkış noktalarını gruba göstermek ve bunların kullanımı ile ilgili bilgi vermek.



Görsel 2.6: Otobüs sürücüsü ve tur rehberi

2.1.12.2. Gemi ve Yat Turlarında Rehberlik

Kruvaziyerler (yüzen otel); havuzları, oyun salonları, konser ve sinema salonları ile beş yıldızlı otel konforunu sunan seyahat çeşitlerindedir. Ayrıca birkaç günlük otobüslü kültür turu eklenmesiyle birlikte bu gemilerle seyahat etmek daha cazip bir hâl almıştır. Kruvaziyerlerde gruplarla seyahat eden ve onlara tur operatörü adına hizmet veren tur liderleri veya tur yöneticileri vardır. Turist rehberleri, gemilerin uğradıkları limanlarda gerçekleştirilen günlük geziler esnasında bu gruplara eşlik etmektedir (Görsel 2.7).



Görsel 2.7: Kruvaziyer turunda konukların limanda karşılanması

2.1.13. Genel Anlamda ve Turlarda Uyulması Gereken Hususlar

- Rehberlik hizmeti, turun başlangıç noktasından itibaren başlamaktadır. Bir başka deyişle rehber, turun başlangıç noktasından itibaren grubun başında olmalıdır.
- Rehber, turist grubunu aldığı andan otele bıraktığı ana kadar çalışma kartını göğüs hizanızda görülmür biçimde taşımaktadır.
- Tura mutlaka sözleşme ile birlikte çıkılmalıdır. Sözleşmedeki ıslak imzalı nüshalardan biri rehberde olmalıdır.
- Sözleşmeler tur bittikten sonra en az iki yıl saklanmalıdır.
- Belgeye dayalı mücbir ve haklı nedenler olması durumunda veya gerek görülen hâllerde -önceden karşılıklı bilgi vermek ve teyit etmek suretiyle- acente veya rehber, talep eden ile rehber arasındaki sözleşmeyi feshedebilir.
- Tüm rehberlik faaliyetleri, yasanın belirlemiş olduğu biçimde yapılır. Rehber, açıklamalarını sözleşmede belirlenen dilde yapar. Tercümanlı turlarda rehberin konuşması tercüme edilmelidir.
- Rehber, tur dosyasını her zaman yanında taşımaktadır.
- Özellikle müzelerde yüksek sesle ve aynı noktada uzun süre anlatım yapılmamalıdır. Müzelerde özellikle sergileme alanlarının kısıtlılığı, ziyaretçi sayının fazlalığı göz önüne alınmalı ve rehberler iç mekânda anlatım yapmamalıdır.
- Heykellere dokunarak, sütun altlıkların ya da tarihî taş blokların üzerine çıkarak, mermer zeminlere çizerek anlatım yapılmamalıdır.

Özlü Söz

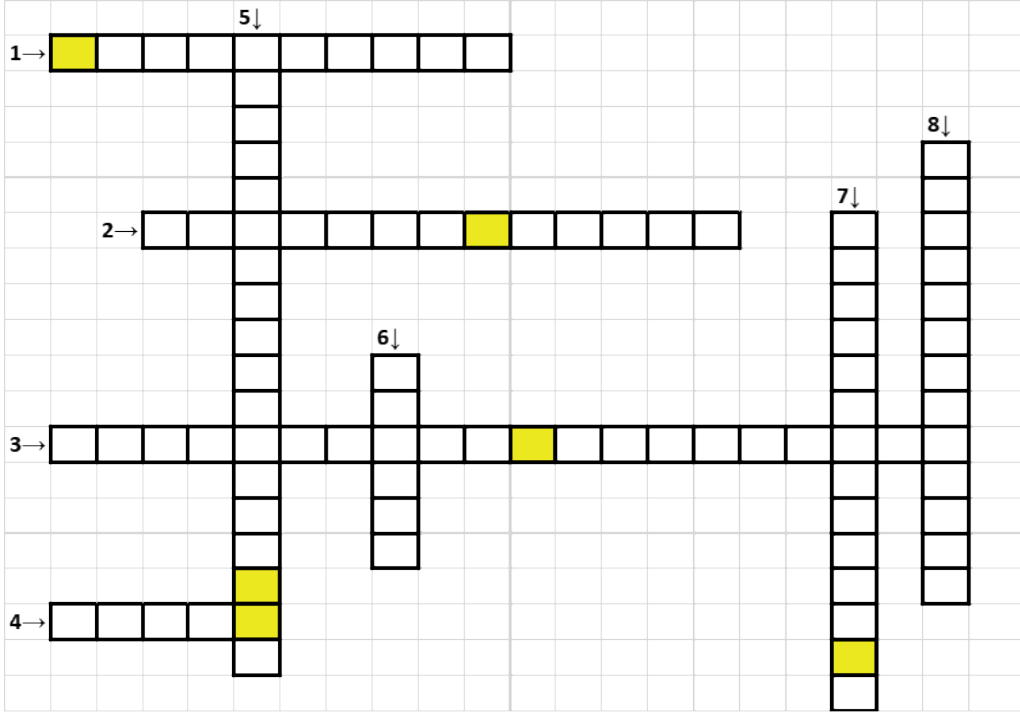
“Dürüstlüğün kurallara ihtiyacı yoktur. Dürüst bir insan bir şeyi kurallara uyduğu için değil, o şeyi yapmak doğru ve ahlaki olduğu için öyle davranır.”

Albert Camus (Alber Kamü)





1. ETKİNLİK



Aşağıda tanımı verilen kavramları bulmacaya yerleştiriniz ve bulmacadaki renkli kutucuklara yazdığınız harflerin oluşturduğu anahtar sözcüğü bulunuz.

1. Paket olarak satın alınan turlarda turun içerdiği bölgeleri turistlere detaylı bir şekilde gezdirmek, göstermek ve bilgi vermekle sorumlu kişi.
2. Genel olarak iki veya üç gece konaklamalı, kültürel ve tarihî yönden popüler olan şehirlere organize edilen turlara verilen ad.
3. Turistlerin seyahat edilen destinasyonun mutfak kültürüyle tanıştırılması, yöre mutfağına özgü değerler hakkında bilgilendirilmesi ve turistlere deneyim kazandırılması amacıyla sunulan rehberlik hizmetlerine verilen ad.
4. Kilise turlarında rehberin yanında gruba eşlik eden kişi.
5. Özel gereksinimli bireylerin seyahat faaliyetlerine katılabilmesi için son yıllarda geliştirilen turizm şekli.
6. Tur programlarında en yoğun kullanılan ulaşım aracı.
7. Havuzları, oyun salonları, konser ve sinema salonları ile beş yıldızlı otel konforunu sunan ulaşım aracı.
8. VIP'in Türkçe karşılığı.

ANAHTAR SÖZCÜK



2.2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE REHBERLİK HİZMETLERİ

Grubun konaklama işletmelerine yerleştirilmesinden geri dönüş transferine kadar geçen süre içerisinde tur operatörünü temsilen verilecek tüm hizmetler ağırlama kapsamına girer. Konaklama işletmelerinde rehberlik hizmetleri (ağırlama hizmetleri) repeler tarafından yürütülür. Ağırlayıcı ya da otel rehberi olarak da adlandırılan bu personel genellikle turistin geldiği ülke vatandaşıdır.

Bir rep, sezon boyunca tek bir otelde görevlendirilebileceği gibi birkaç otelden de sorumlu tutulabilir. Örneğin tur operatörü tarafından 200 odası pazarlanan bir konaklama işletmesinde konaklayan turistlerin ağırlama hizmetleri yalnızca orada görevlendirilen bir ya da iki rep tarafından yürütülebilir. Buna karşılık tur operatörü tarafından 30-40 odası pazarlanan birbirine yakın otellerden üçü ya da dördü bir repin sorumluluğuna verilir.

Repler, otel kayıt formlarını ve bagaj fişlerini acenteden ve otel ön bürosundan aldıkları bilgiler doğrultusunda önceden doldurarak transfer elemanına veya şefine verebilir. Acente, bu tür hazırlıkları transfer aşamasında yaptırmak yerine repelerin bu formları hazırlamasını, sahiplerine dağıtmasını ve grubu otelde karşılamasını isteyebilir. Bu durumda rep öncelikle bagaj fişlerini dağıtır ve bagajların taşınması işlemini en kısa zamanda başlatır. Bagajlar odalara taşınırken, grup üyeleri kayıt formlarını imzalayarak resepsiyondan oda anahtarlarını alır. Rep, oda anahtarlarını alan gruba odalarına çıkmadan önce bir “hoş geldiniz içeceği” ikram ederek kısa bir bilgilendirme ve sohbet toplantısı gerçekleştirir. Rep, bu toplantıda önce kendini tanıtır; sonra misafirlere yolcuğun nasıl geçtiğini, o ana kadar ciddi bir sorunla karşılaşmış ve karşılaşmadıklarını ve bir istekleri bulunup bulunmadığını sorar. Otele ilişkin kısa bir bilgi verir (yeme içme hizmetleri, emanet kasaları gibi temel bilgiler). Kendi masasını gösterir, welcome meeting’in [velkam miting (hoş geldin toplantısı)] yeri ve saatini bildirir. Turistler, otele giriş aşamasında verilen hizmetlerin yetersiz olması durumunda tatile olumsuz bir hava içerisinde her an bazı aksiliklerle karşılaşma kuşkususuyla başlar. Rep, turistlerin gözünde profesyonel bir imaj oluşturarak ileriki faaliyetlerini kolaylaştırıcı bir ortam yaratmak için kusursuz bir check-in [çekin (giriş işlemleri)] ve karşılama gerçekleştirir.

Çok sayıda küçük otelle çalışarak büyük operasyonları gerçekleştiren tur operatörlerine bağlı repeler iş yoğunluğundan ötürü genellikle bu yönde bir hazırlık yapmazlar. Grubun otele varışında ön büroda hizmet akışını hızlandırmak için otel kayıt formları misafirlere boş olarak imzalatılır. Misafirlerin pasaportları toplanır ve grup, odalara yerleştirildikten sonra kayıt formları ön büro personeli tarafından doldurulur.

Repelerin sıklıkla yerine getirdiği etkinliklerden biri de welcome meeting veya welcome party [velkam parti (hoş geldin partisi)] olarak adlandırılan tanışma ve bilgilendirme toplantılarıdır. Rep, sezon yoğunluğuna ve tur operatörünün organizasyon seçimine bağlı olarak her gün, gün aşırı veya haftada bir değişik yoğunluklarda bu toplantıları gerçekleştirir. Welcome meeting’lerin amacı, turistlere tatillerinin başlangıcında ihtiyaç duydukları tüm bilgileri eksiksiz aktarmak ve satın alabilecekleri ekstra çevre turları, araç kiralama [rent a car (rentekar)] hizmetleri gibi olanaklardan turistleri haberdar etmek ile turistlere bu hizmetlerin satışını yapmaktır. Repler sunum becerilerinin yanı sıra temel satış becerilerine de sahip olmalıdır.

Toplantılar akşam yemeği öncesi veya sonrası yapılır. Akşam yemeğinin paket kapsamında otelde verilmediği durumlarda akşam yemeği öncesi tercih edilmelidir. Böylece hem turistin bölgede sunulan yiyecek çeşitleri hakkında zamanında bilgilendirilmesi sağlanır hem de diğer acentelerin sunduğu hizmetlerle karşılaşmadan acentenin turlarını ve hizmetlerini tanıtmaya ve pazarlamaya olanağı değerlendirilmiş olur. Welcome meeting’lerde turistlere tur operatörü adına mutlaka bir ikramda bulunulur. Bu ikramda alkollü ve alkolsüz içeceklerin yanı sıra ülke veya bölgeye özgü birtakım yiyeceklerle de yer verilebilir (lokum, kuru incir veya birer dilim tatlı vb.). İkramlar genellikle birer içecek ile sınırlıdır. Turistler, arzu ettikleri takdirde bedelleri kendileri tarafından ödenmek kaydı ile ilave içecek alabilir. Ancak otelin bu yönde satışları artırıcı yaklaşımları toplan-





tıda dikkatlerin dağılmasına neden olabileceği için repler tarafından hoş karşılanmaz veya engellenir.

Welcome meeting’lerde aktarılması gereken konuları şu şekilde tasnif etmek mümkündür:

- Ülke hakkında genel bilgiler (nüfus, ekonomi, tarih, coğrafya, iklim vb.)
- Yöre hakkında detaylı bilgiler (postane, telefon hizmetleri, banka, eczane, plajlar, görülmesi gereken yerler, yemekler, restoranlar, ulaşım olanakları vb.)
- Otel hakkında bilgiler (kahvaltı ve yemek salonları ile saatleri, barlar, odalardaki donanım, elektrik voltajı, çeşme suyunun kullanımı, temizlik, çarşaf değişim süreleri ve diğer hizmetler)
- Örf, adet ve yasalara göre dikkat edilmesi gereken davranış biçimleri
- Infobook’un [infobuk (bilgi kitabı)] tanıtım veya dağıtımı
- Infoboard’un [infobord (bilgi panosu)] yeri ve içerdiği bilgiler
- Acente tarafından sunulan gezi programları ve diğer hizmetlerin tanıtımı ve satışı (Görsel birtakım olanaklarla desteklenmesi yararlı olur.)
- Alışveriş olanakları ve dikkat edilecek hususlar (ürün çeşitleri ve özellikleri, ürünlerin ortalama fiyatları, pazarlık oranları ve yöntemleri)

Replerin etkili bir sunum gerçekleştirebilmeleri toplantının başarısının ön koşullarındandır. İyi bir sunum için replerin uyması gereken temel kurallar şunlardır:

- Derin bir nefes alarak başlamak.
- Dik ve hâkim duruş sergilemek.
- Gülümseyerek konuşmak.
- Eksiksiz hazırlanmak.
- Önceden pratik yapmak.
- Konuşurken insanlarla göz teması kurmak.

Toplantı sonunda replerin turistlere “Rezervasyon yaptırmak istediğiniz turlar için lütfen yanıma geliniz veya daha sonra bana ulaşınız.” tarzındaki sözlerinin verimli olmadığını deneyimler göstermiştir. Repler, toplantı esnasında misafirlere otel ile ilgili anketler dağıtarak onların görüşlerine önem verildiğini hissettirir. Misafirler anketleri yanıtlarken, aralarında dolaşarak basit kişisel temaslarda bulunur. Anketlerin toplanmasının ardından “Anketleri cevapladığınız için teşekkür ederim. Şimdi kimler hangi turlara katılmak istiyor?” gibi sorular ile satış aşamasına geçişin daha etkili sonuçlar verdiği deneyimlenmiştir.

Welcome meeting’lerdeki ekstra satışlar tur operatörü veya yerel acente için olduğu kadar repler için de önemli bir ek gelir kaynağıdır. Satışlarda başarıyı yakalamanın basit ve etkin bir formülü ise ürünün ayırt edici özelliklerini ve bu özelliklerin turistlere sağlayacağı yararları ön plana çıkarmaktır. Repler, satışını yapacağı her bir ürün için ayırt edici özellikler ve bu ürünlerin sağladığı yararları içeren listeler oluşturmalı, bu listeleri yanlarında veya zihinlerinde taşımalıdır.

2.2.1. Bilgi Kitabı ve Bilgi Panoları

Tur katılımcıları tarafından sıklıkla kullanılan materyallerdir. Bu nedenle içeriklerinin yeterliliğinin yanında şekilsel olarak da özenle hazırlanmış olmaları gerekir. Ayrıca diğer tur operatörlerinin panoları ve kitapları ile aynı yerlerde konumlandırılmaları hazırlık aşamasının önemini daha da artırmaktadır.

2.2.1.1. Bilgi Kitabı

Otelin resepsiyonuna yakın bir yerde, misafirlerin kolayca ulaşabileceği bir alanda, bu iş için ayrılmış özel bir bölümde konumlandırılır. Kitabın içeriği, misafirlerin en çok ihtiyaç duyacakları ve tur yönetimi tarafından önemli bulunan konulardan oluşur. Bu kitaplar, genellikle maliyet ve güncelleme kolaylıkları dikkate alınarak bir klasör içine yerleştirilmiş ve poşet dosyalar içerisinde muhafaza edilen A4 sayfalardan oluşur. Bir bilgi kitabının sayfa sayısı ortalama 50-80 arasındadır. Kitabın sayfa düzeni, yazı karakteri ve büyüklüğü herkesin kolaylıkla okuyabileceği nitelikte olmalıdır (Görsel 2.8).



Görsel 2.8: Bilgi kitabı

Bilgi kitabının kapağı, ait olduğu tur operatörünü belirtir biçimde düzenlenmelidir. Tur operatörünün logosu, adı ve kullandığı renk, diğer tur operatörlerine ait bilgi kitapları arasından kolayca ayırt edilmesini sağlayacaktır.

İlk sayfa, o otelde kalan misafirlere hizmet veren repin tanıtımına ayrılmalıdır. Bu sayfada repin fotoğrafı ve misafirlere hitaben yazılmış “Hoş geldiniz, tatiliniz süresince her konuda sizlere yardımcı olmaya hazırım.” içeriğinde bir yazı yer almalıdır. Repin haftalık çalışma programı bir tablo şeklinde düzenlenmiş olmalı, tabloda gösterilen saatler dışındaki acil durumlar için bölge ofisi, merkez ofisi, doktor vb. cep telefonu numaraları belirtilmelidir.

Otel ile ilgili bölümlerde otelin genel görüntüsünü içeren bir resim, resepsiyonda verilen hizmetler (kasa kiralama, posta kartı satışı vb.), oda temizlik ve çarşaf değişim uygulamaları, restoran ve barların çalışma saatleri ve sunduğu ürünlerin nitelikleri, otelin konaklama dışında sunduğu olanaklar, yüzme havuzlarının açılış ve kapanış saatleri, yangın vb. durumlarda uyulacak kurallar yer almalıdır.

Odalarda elektrik voltajı, çeşme suyu kullanımı, klima kullanımı, tuvalet kâğıtlarının çöp kutusuna atılmasının önemi, küçük çocukların balkonlarda yalnız bırakılmaması, cam kapılar ve büyük pencereler konusunda dikkatli olunması gerekliliği, banyo zeminlerinin genellikle kaygan olduğu, odada mutfak bulunuyor ise ocağın kullanılmadığı sürelerde kapalı tutulduğundan emin olunması gerektiği ve muhtemel gaz kaçaklarına karşı odayı sürekli havalandırmak için bir pencerenin aralık bırakılmasının yararlı olacağı ile ilgili uyarılar kitapta yer almalıdır.

Bölge ile ilgili bölümde yer alması gereken bilgiler şunlardır:

- Banka ve döviz bürolarının çalışma saatleri
- Posta hizmetleri
- Pazar kurulan günler ve yerleri
- Dükkânların çalışma düzeni
- 24 saat hizmet veren anlaşmalı doktor ve doktorun telefonu
- Sıcaklığın yüksek olduğu günler için bol miktarda şişe suyu içmenin önemi
- Güneş kremi kullanmanın önemi





- Telefon konusunda alternatif seçenekler hakkında bilgi
- Alışverişlerde dikkat edilecek hususlar
- Otel dışında yemek yeneceği zaman yöresel mutfağın özellikleri, yemek çeşitleri ve içerikleri, yerel içecekler, tavsiye edilen içecek markaları, restoranlarda verilmesi uygun olan bahşiş miktarları gibi bilgiler
- Kredi kartı, banka kartı ve seyahat çeklerinin kaybolması veya çalınması gibi önemli durumlarda başvurulacak ilgili banka ve şirketlerin telefon numaralarının listesi

Acil iletişim bilgilerinin yer aldığı kitabın diğer sayfaları şöyle bölümlenmiştir:

- Polis, bölge ofisi, doktor, hastane ve itfaiyenin telefonları ile acentenin bölge yetkilisinin cep telefonu numarası
- Konsoloslüğün telefonu, faks numaraları, adresi, çalışma gün ve saatleri ile konsoloslukta temas kurulacak kişinin adı
- Uluslararası görüşmeler için alternatif olanaklar ve bunların ortalama maliyetleri

Bilgi kitabındaki sayfaların renkli resimlerle zenginleştirilmesi uygun olur. Yerel dile ilişkin mini bir sözlük bu kitaplarda yer almalıdır. En fazla iki sayfalık bu bölümde “sayılar, merhaba, nasılsınız, iyiyim, hesap lütfen, günaydın, iyi akşamlar, kaç para” gibi çok basit sözcük ve kısa cümleler ile bunların telaffuzlarına yönelik açıklamalar yer almalıdır.

Misafirlerin tatil süresince dikkat etmesi gereken davranış şekillerine yönelik uyarılar ayrı bölüm hâlinde belirtilmelidir. Namus anlayışı, evlere ayakkabı ile girilmemesi buna örnek verilebilir.

Yerel ulaşım olanaklar, özellikle misafirlerin konakladığı otel esas alınarak anlatılmalıdır. Taksi ücretleri, şehir içine, yakın yerleşim birimlerine ve popüler çekim noktalarına ulaşım sistemleri gibi bilgileri içermelidir.

Yılın belli günlerini kapsayan bayram ve özel günler, içeriği ve yerel halk açısından önemi vurgulanarak ayrı bir yerde gösterilmelidir. Bu tür günlerde turistlere ilginç gelebilecek programlar hakkında da bilgi sunulmalıdır. 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı şenlikleri, fener alayı, folklor gösterileri buna örnek verilebilir.

Ziyaret edilen ülkenin bayrağı, dili, yaygın olan din veya dinleri, nüfusu, büyük kentleri, tarımsal yapısı, iklimi, bitki ve hayvan zenginliği, politik yapısı ve yakın tarihi hakkında özlü bilgiler standart olarak bu tür kitaplarda bulunur.

Konaklanan otelin bulunduğu turistik merkezin plajları, doğal güzellikleri, kültürel özellikli hizmetleri, spor ve eğlence olanakları, davranış biçimleri birkaç sayfada açıklanmalıdır.

Konukların tatilleri süresince otelde ve otel dışında özellikle dikkatli olmaları gereken hususlar çarpıcı biçimde işlenmelidir. Havuz kenarlarının kaygan olabileceğinin, plaja kıymetli eşyaların götürülmemesinin, can güvenliği açısından plajlarda belirlenmiş sınırlara uyulmasının, asansöre küçüklerin yalnız binmemesinin, odalardaki yangın talimatlarının mutlaka okunmasının, aşırı sıcaklarda 12.00-14.00 saatleri arasında dışarıda bulunmanın tehlikeli olabileceğinin önemi vurgulanmalı. Bu bölümün içeriği, tur operatörünün bölgedeki operasyonları sırasında yaşadığı sıkıntılar esas alınarak zaman içinde yeniden şekillendirilmelidir.

Çocuklu aileler için otelin sunduğu özel olanaklar varsa bu konudaki detay, bilgi ve başvuru yeri de eklenecek konular arasındadır. Değerli eşyaların muhafazası ile ilgili sunulan olanaklar özellikle belirtilmelidir. Otomobil, motorlu bisiklet, bisiklet kiralama koşulları ve ücretleri ile trafik kurallarındaki farklılıklar, riskler ve riskleri azaltma yöntemleri turistler tarafından gereksinim duyulan bilgilerdendir.

Yerel acentenin veya tur operatörünün sunduğu günübirlik turlar, dalış kursları, tekne gezileri, özel geceler vb. etkinlikler kitabın önemli bir bölümünü oluşturur. Kitabın görsellerle desteklenmesi ve rezervasyon sürecinin açıklanması unutulmamalıdır.

Kitabın son sayfaları tatilin son günlerinde ihtiyaç duyulan bilgilere ayrılmalıdır. Gümrüksüz alışveriş koşulları, hava yolu işletmelerinin bagajlara ilişkin uygulamaları, dönüş uçuşlarının ve transferlerinin saatleri önemli konulardır.

2.2.1.2. Bilgi Panosu

Bilgi panoları (Görsel 2.9), bilgi kitabı içinde yer alan konuların en fazla ihtiyaç duyulan birkaç sayfası dikkate alınarak hazırlanır. Ayrıca acil duyurularda bu panodan da yararlanır. Saatlerin ileri veya geri alınması, yaklaşan resmî tatil günleri ve bayramlar, uçuş saatlerinde değişiklikler bunlara örnek verilebilir.

Panolar genellikle altı bölümden oluşur. Her bölüm bir A4 dosya kâğıdı alacak ölçüdedir. Panonun ilk bölümünde repin tanıtımı ile otelin ziyaret gün ve saatlerine ait bilgiler yer alır. Orta bölümde, yapılacak günlük turlar ile welcome meeting'in yeri ve saati yer alır. Son bölümde ise acil durumlarda aranacak telefonların listesi (doktor, dişçi, taksi durağı vb.) ile dönüş uçuşu ve transfer saatlerine ilişkin bilgiler yer alır. Tur operatörü ile yapılan kontrat gereği otelde genelden farklı birtakım uygulamalar varsa bunun duyurulması için yer ayrılmalıdır. Havlu ve çarşafın değişim sıklığı, temizlik planı, çocuk kulübünden yararlanma koşulları buna örnek verilebilir. Bilgi panosu, güncel ihtiyaçlar doğrultusunda ve repin pazarlaması istenen ekstra hizmetlerin tanıtımı için de kullanılır.



Görsel 2.9: Bilgi panosu

2.2.2. Şikâyet Yönetimi

Tur yönetiminin öncelikli sorumluluğu; şikâyet oluşmadan önce standartlara uyumu sağlamak, misafir doyumunu en üst seviyede tutmaktır. Tur başlamadan önce olası problem konuları üzerinde yoğunlaşılmalı, sorunsuz bir tur için tüm ayrıntıların tekrar kontrol edilmesi ihmal edilmemelidir. Sorun önlemeye yönelik bu yoğun çabaya rağmen tur sırasında her an bir aksaklık çıkma olasılığı daima vardır. Bu aksaklıkların bir bölümü şikâyete dönüşecektir. Tur operatörü, şikâyetler konusunda tur yönetiminin yeterli ilgiyi gösterdiğinden emin olmalıdır.





Tur uygulama sürecinde şikâyet yönetimi dört nedenle önemlidir. Bu nedenler şöyle sıralanabilir:

- Üretim ile tüketim eş zamanlı olduğundan şikâyetler hemen ve doğru biçimde değerlendirilmezse tüketim aşamasında misafir memnuniyeti yakalanamaz. Tur sonunda şikâyet konusu ile ilgili yapılacak işlemler ancak birtakım zararların tazminine yönelik olabilir.
- Haklı şikâyetler zamanında çözümlenemezse bu çözümsüzlük, yüklü tazminat ödemeleri ile sonuçlanabilir. Kaynakların tazminata ödenmesinden önce şikâyet ortamını ortadan kaldıracak etkinliklere harcanması çok daha akla uygundur.
- Yeni bir misafir edinmenin maliyeti, mevcut bir misafiri elde tutma maliyetinin beş katıdır. Bu gerçek, bir misafir şikâyeti ile ilgilenmenin beş potansiyel yeni misafire ulaşma ve onları tur programını satın almaya ikna etme çabalarına eş değer olduğu şeklinde yorumlanmalıdır.
- Tur programının kritik noktalarının yaşanarak tespit edilmiş olmasıdır. Böylelikle yalnızca şikâyetin olduğu tur programı değil, gelecekte düzenlenecek yeni programların olası zayıf yönleri konusundaki birikime de önemli bir katkı sağlanmış olacaktır.

Şikâyet nedenlerinin içerisinde transfer hizmetleri %27 ile en büyük yere sahiptir. Transfer hizmetleri kategorisi içerisinde de turistlerin en fazla şikâyetçi olduğu konular sırasıyla; transfer süresi, araç kalitesi, sürücü davranışları ve sürücü deneyimidir.

Paket turun önemli bir bileşeni olan konaklama hizmeti de transfer hizmetlerinden sonra %22 ile en fazla şikâyete konu olan kategoridir. Oda ile ilgili şikâyetler arasında odaların temizliği ile ilgili eksiklikler ön planda olurken restoran ile ilgili şikâyetler içerisinde en fazla şikâyetin yiyecek ve içecek kalitesinden kaynaklandığı tespit edilmiştir (Görsel 2.10).



Görsel 2.10: Konaklama işletmesinden memnun olmayan misafir

Turistlerin otel ortamından sonra en fazla şikâyetçi olduğu konu ise %21 ile seyahat acentelerinin işletme politikalarıdır. Bu kategori içerisinde sıkça yer alan şikâyetler; sözlerin tutulmaması, farklı fiyat uygulamaları ve bilgilendirme eksiklikleridir.

Şikâyetler genellikle misafirlerin geldiği ilk günlerde ortaya çıkar. Bu yüzden problemler çabuk bir şekilde düzeltilirse tatilin geri kalan kısmının sorunsuz geçme olasılığı yüksek olacaktır. Konaklama ünitelerinin bakımlı kalmasını sağlamak ve temizliğe önem vermek gelen şikâyetlerin miktarını önemli ölçüde düşürecektir.

Şikâyetler büyümeden çözümlenmeye çalışılmalıdır. Bazılarının çözümü çok basittir hatta direkt otele bildirilirse muhtemelen acentenin devreye girmesine dahi gerek kalmayacaktır. Ancak turistler, çoğu zaman en basit konuda bile sorumluluğu tur operatöründe görür ve çözümü ondan bekler.

Şikâyet konusu kanıtlanmamışsa misafir ile tartışılmamalı fakat şikâyet derinlemesine araştırılmalıdır. Şikâyet kanıtlanmışsa en kısa sürede çözümlenmelidir. Problem çözülemiyorsa şunlar yapılmalıdır:

- Bölge yöneticisi ile kontak kurulmalı veya rapor hazırlanarak bölge ofisine e-posta ile gönderilmelidir.

- Misafir, şikâyetin araştırıldığına dair bilgilendirilmeli ve düzenli olarak araştırma ile ilgili haberdar edilmelidir.
- Tam bir rapor yazılmalıdır. Raporda problemin ayrıntıları belirtilmeli ve yapılan girişimler, önemli olmasa da sonuç ve misafirin sonuçtan memnun olup olmadığı vurgulanmalıdır. Bazı kişiler ülkelerine döndüklerinde dahi şikâyetlerini sürdüreceklerdir. Bu yüzden bütün gerçeklerin rapor hâlinde kaydedilmesi gerekir. Fotoğraflara ihtiyaç duyulacağı düşünülüyorsa konuya ilişkin fotoğraflar rapora eklenmelidir.

Rapor hazırlarken başkalarının fikirlerinin kararlarda etkili olmasına izin verilmemeli ve resmî rapor formu üzerine kişisel not asla yazılmamalıdır. Kişisel yorumlar için ayrı bir rapor yazılabilir.

Sorunun çözümü, konaklama yerinin veya turistik istasyonun değiştirilmesi ile sağlanırsa misafirden bir feragat beyanı doldurması istenmelidir.

2.2.2.1. Şikâyet Çözümünde Dikkat Edilecek Hususlar

Şikâyet yönetimi oldukça hassas bir konudur. Bu hassas süreçte yanlış sonuçlara ulaşmamak veya çözümsüzlüğe saplanmamak için şu önerileri dikkatle uygulamak gerekir:

- Şikâyet için başvuran kişiye mutlaka zaman ayrılmalıdır.
- Şikâyet konusu herkesin içinde tartışılmamalı, kişi sessiz bir yere götürülmelidir.
- Şikâyet konusu hakkında diğer tatilcilerle ya da başka acentelerin görevlileri ile konuşulmamalıdır.
- Şikâyet sabırla dinlenmeli, şikâyetin konusu ve yanlış anlama olup olmadığı saptanmalıdır.
- Misafire hatalı olduğu veya yanlış olduğu ima edilmemeli, kaba ve alaycı tutum sergilenmemeli, bağırlanmamalı ve misafirle tartışılmamalı, serinkanlılık muhafaza edilmelidir.
- Kesin emin olana kadar misafire haklı olduğu açıkça beyan edilmemelidir.
- Aynı konuda başka şikâyetlerin de alındığı belirtilmemelidir.
- Doğru çözüm bulunmalı, suç paylaştırılmamalıdır.
- Şirket adına geri ödeme veya tazminat gibi sözler verilmemelidir.
- Şikâyet konusu değerlendirilirken broşür bilgileri dikkate alınmalıdır.
- Misafir, gelişmelerden daima haberdar edilmelidir.
- Tüm misafir şikâyetleri mutlaka incelenmeli ve yapılacağı söylenen her uygulama mutlaka yapılmalıdır.
- Misafire ismi ile hitap edilmeli; daima kibar, nazik davranılmalı ve profesyonel olunmalıdır.

Bazı misafirler, iyi niyet taşımaksızın yapay şikâyetlerde bulunabilir veya görünürde gerçek bir sorunun oluşması için özel bir gayret içinde bulunabilirler. Bu durumun tespit edilmesi, şikâyette söz konusu olan karşı tarafın da çok iyi dinlenmesi ile mümkündür. Tur yöneticisi, tur operatörünün iletişimde olduğu tüm kesimlere eşit mesafede olması gerektiğini asla unutmamalıdır.

2.2.2.2. Şikâyetin Çözülemediği Durumlar

Çözülemeyen şikâyet konuları için misafirlerden şikâyet formunu doldurmaları istenmelidir. Rezervasyon şartlarına uygun yapılan müdahaleden memnun kalmayan misafirler bilgilendirilmeli ve bu misafirlerin misafir şikâyet formu doldurması teklif edilmelidir. Tatilin bitiminden sonra yapılacak şikâyetleri tur operatörünün geçerli saymayacağı bildirilmelidir.





Ülkesine döndükten sonra 28 gün içinde ülkesindeki misafir servisi aracılığı ile şikâyetini takip etmesi gerektiği misafire ayrıca belirtilmelidir.

Misafir şikâyet raporunun dört nüshasından asıl olanının merkez ofiste ve bir nüshanın da misafirde olduğundan emin olunmalıdır. Şikâyet formu doldurması teklif edilen misafir bunu reddederse haftalık raporda bu durum belirtilmelidir.

2.2.2.3. Şikâyetleri Çözümlemek

Misafir ile aynı kanaatte olunmasa dahi bazen konaklama yerini değiştirmek en iyi çözümdür. Böylece misafirin tatmin olmasının yanında otelde kalan diğer kişileri de olumsuz etkilemesinin önüne geçilebilir. Bazen sorun yalnızca psikolojik de olabilir. Konaklama işletmesinden bu tür istisnai durumlarda anlayış göstermesi istenmelidir. Genel şikâyet konuları ve bunlara ilişkin izlenecek yollar şöyle açıklanmıştır:

- a) Bina İnşaat Çalışmaları:** Tur operatörünün kontrolü dışındadır. Hatta birçok durumda otel yönetimi de hoşnut olmadığı inşaat çalışmalarına katlanmak zorunda kalmaktadır. Kanalizasyon sistemindeki bir tıkanıklığın giderilmesi bir iki günlük zorunlu bir çalışmayı gerektirebilir. Bölgede inşaat yasağının henüz başlamadığı bir dönemde yakın bir arsada yapılan çalışmalar tüm misafirlere rahatsızlık verebilir. Tur yönetimi bu tür durumlarda misafir şikâyetlerini en aza indirecek uygulamalar üretmelidir. Tüm misafirlere transfer sırasında bilgi verilerek arzu edenlerin bir başka otele götürülebileceği söylenebilir. Sorun iki gün sonra bitecekse misafirlere bilgilendirilebilir. Misafirlere karşı samimi ve açık sözlü olmak ve bunu hissettirmek tepkileri yarı yarıya azaltacaktır.
- b) Kirli Konaklama İşletmesi:** İstisnai bir durumsa yetkili kişi bilgilendirilerek hemen temizliğin yapılması sağlanabilir. Sorun geçici nitelikte değilse kalite kontrol biriminin müdahale etmesi istenmelidir. Yine kalıcı bir çözüm getirilmemişse işletme durumdan haberdar edilmelidir. Konaklama işletmelerinde hijyen ve temizliğin en üst düzeyde sağlandığından emin olmak için işletmelere haber vermeksizin kontroller yapılmalıdır. İşletme gerekli konularda uyarılmalı, sorun devam ederse tur operatörüne rapor edilmelidir. Bir konaklama işletmesinin temizlik açısından kontrolünde şu noktalara dikkat edilmelidir:

- Mutfak ekipmanları temiz ve sağlam olmalıdır.
- Zeminler ve duvarlar temizlenmesi kolay yüzeylere sahip olmalıdır (Görsel 2.11).
- Çalışma yüzeyinde delikler, çatlaklar olmamalıdır.
- Kiler alanları iyi havalandırılmalı ve düzenli temizlenmelidir.
- Buzdolabı sağlam olmalı, yüzeyinde çatlak ve kırık olmamalı. Kapı contaları temiz ve eksiksiz olmalı. Buzluklar düzenli eritilmelidir.
- Banyolar düzgün bir şekilde havalandırılmalı. Kırık, çatlak taban ve tavan malzemeleri bulunmalıdır.
- Mutfak ve banyoda kapaklı çöp kutuları ve naylon poşet bulundurulmalıdır.
- Odaların çöpleri günlük olarak toplanmıyorsa misafirlere çöplerini atabilecekleri alan veya kutular gösterilmelidir.



Görsel 2.11: Kirli konaklama işletmesi

- Gardiropaların ve çekmecelerin içleri, lavaboların altları ve yataklar kontrol edilmelidir.
 - Bahçeler, genel alanlar temiz ve düzenli tutulmalıdır.
 - Kemirgen hayvan dışkısı olup olmadığı düzenli olarak kontrol edilmelidir.
- c) Konaklama İşletmesinin Bildirilen Özelliklere Sahip Olmaması:** Turistler, bedelini ödedikleri hizmetlerin kendilerine sunulmasını mutlaka ister. Ücreti ödenen oda ile misafire verilen oda farklı niteliklerde ise bu durum en kısa zamanda düzeltilmelidir. Misafir daha düşük kaliteli bir odada konaklatıldığı süre için tazminat talebinde bulunabilir. Bu durumda tazminatı ödemek, ödememekten çok daha akla uygun bir tutumdur. Misafirin tur operatörünü seçmede ve ona güvenmede ne denli haklı olduğunu bizzat yaşayarak algılaması büyük olasılıkla misafir bağlılığı konusunda önemli ölçüde etkili olacaktır.
- ç) Gürültü:** Gürültünün kaynağı, tur operatörünün aynı tesiste konaklayan diğer bir grup misafiri ise grubu uyarmak ve grubun gönderilebileceğini (En son çaredir.), otelin diğer misafirlerinin de rahatsız olması durumunda olayın polise aksettirileceğini bildirmek repin yapabilecekleridir. Gürültü otelin başka misafirlerinden kaynaklanıyorsa otel yönetimi çözüm konusunda sıkıştırılmalıdır. Bazı misafirlerin otel değiştirmek zorunda kalması hâlinde bu misafirlere tazminat ödenecektir. Bu durumun gelecek yıllar için soru işaretleri oluşturabileceği hatta sezon ortasında anlaşmanın sonlandırılması olasılığı aşama aşama kullanılacak stratejilerdir. Konaklama tesisi sürekli gürültü içeren bir çevrede bulunuyorsa bu konu broşürde belirtilmelidir. Broşürde bu durum açıkça ifade edilmemiş ise misafir şikâyet etmekte haklıdır ve misafirin mağduriyeti giderilmelidir. Misafir, broşürde ifade edilmesine rağmen şikâyetinde ısrarlı ise yapılacak uygulamayı repin değerlendirmeleri belirleyecektir. Gürültü kaynağı işletmelerle diyalog önerilse de çoğu zaman bir sonuç getirmez. Resmî makamlara başvurarak saat ve gürültü seviyesi sınırlamalarına ilişkin yasal gereklere uyulması sağlanabilir.
- d) Günlük Turlarla İlgili Şikâyetler:** Tur satışında yapılan açıklamalar ile turda uygulananlar paralel ise misafire açıklanmalıdır. Misafir yanlış veya eksik bilgilendirme nedeni ile yüksek beklentiye kapılmışsa bir miktar geri ödeme teklif edilebilir. Bazı durumlarda içten bir özür, misafir için yeterli olacaktır. Sorun organizasyondan kaynaklanıyorsa sorumlular bilgilendirilmeli, gerekiyorsa tazminat sorumluların üstlenmeleri sağlanmalıdır.
- e) Geri Ödemeler:** Turist kendi iradesi veya yanlışlıkla önceden kayıt yaptırdığı bir aktiviteye katılmaz veya hizmetten yararlanmazsa geri ödeme yapılmaz. Diğer durumlarda paket tur ücretinin tamamının veya bir kısmının geri ödemesi ancak bölge ofisinin onayı ile mümkündür.
- f) Sivrisinekler:** Konaklama işletmelerinin bulunduğu bölgedeki sivrisinek sorunu “hoş geldiniz kokteyli”nde bahsedilmesi gereken konular arasındadır. Sivrisineklerle mücadele kapsamında kullanılan uzaklaştırıcı losyonlar ve kremlerin kullanımı, nereden temin edilebileceği hakkında bilgiler verilmelidir.
- g) Teknolojinin Gelişimiyle Ortaya Çıkan Şikâyetler:** Gelişen teknoloji ile birlikte dünya üzerindeki birçok insan akıllı telefon kullanmaktadır. Akıllı telefon kullanan insanların büyük bir çoğunluğu da otellere check-in yaptırırken, ilk olarak otelin kablosuz internet şifresini sormaktadır. Otellerde kablosuz internet hizmetinin olmaması ya da çekim gücünün düşük olması artan şikâyetlerden biri olmaya başlamıştır. Ayrıca aynı anda birden fazla akıllı telefon, tablet, dizüstü bilgisayar gibi elektronik alet otel odasında şarj edilmek istendiğinde yeterli sayıda elektrik prizi olmaması da bir şikâyet konusu olabilmektedir. Bunun yanında otel rezervasyonunu bireysel olarak yapan misafirler, otelin web sitesinde verilen konum bilgilerinin doğru olmaması durumunda otele ulaşmakta güçlük çekebilmektedir.





2.2.3. Tur Sezonunda Karşılaşılan Nadir Olaylar

Rutin iş ve işlemlerin yanında bazı özel durumlarla ilgilenmek tur yönetiminin sorumlulukları arasındadır. Bu bölümde en çok karşılaşılan nadir olaylara ilişkin bilgiler verilmektedir.

- a) **Ayrılış Gününün Değiştirilmesi:** Misafirlerden bazıları tatillerini değişik gerekçelerle uzatmak isteyebilir. Oda ve koltuk durumu uygunsa bu istekler olumlu yanıtlanır. Bu durumda seyahat sigortasının süresinin de uzatılması, unutulmaması gereken önemli bir konudur. Çeşitli nedenlerle erken ayrılmalar da söz konusu olacaktır. Bu durumda ayrılış nedenini belirten bir tutanak düzenlenmelidir.
- b) **Günlük Turlarda İptaller:** Genel uygulama 24 saat ve öncesi iptal taleplerinde herhangi bir cezai yaptırıma gidilmemesi yönündedir. Hareket zamanına 24 saatten az süre kaldığı durumlarda ücret ödemesi yapılmaz. Tur satışı yapılırken görevlinin bu koşulu dile getirmiş olması etik açıdan önemlidir.
- c) **Konukların Otelde Hasara Sebep Olması:** Konuklar otelde neden oldukları hasarı karşılamakla yükümlüdür. Konuğa hasar bildirildiğinde ve konuk da hasarın sorumluluğunu kabul ettiğinde kırılan veya zarar gören eşyanın satın alınması, faturasının konuğa verilmesi ve ücretinin konuktan alınması normal olarak yapılması gerekenlerdir. Konuk eşyayı kendisi temin etmek isterse bu konuda misafirin kesin bir zaman belirtmesi istenmeli ve bu zaman kontrol edilmelidir. Hasarı ödemeyi reddeden konuk, otel yönetiminin polise başvurma hakkı bulunduğunu bilmeli ve sonuçlarına katlanması gerektiği yönünde bilgilendirilmelidir. Rep, iki tarafa da yardım etmeli ve gerekirse haklının tarafını tutmalıdır. Rezervasyon şartlarına göre rep, davranış ve tavırları bozuk olan misafirlerinin tatilini acentenin haber vermeksizin bitirme hakkı bulunduğunu bilmeli ve bunu misafirlere hatırlatmalıdır.
- ç) **Misafir Eşyasının Kaybolması:** Operasyon aşamasında sıklıkla rastlanan sorunlardan biri de misafirlerin bagajlarının, pasaportlarının, uçak biletlerinin ve değerli eşyalarının kaybolması veya çalınmasıdır. Bu tür olaylarda yapılması gerekenler şöyle sıralanabilir:
 - **Bagajların Kaybolması:** Geliş uçuşunda bagajların başka bir uçağa yüklenmiş olması veya ayrılış havaalanında kalmış olması durumunda kayıp bagaj hava yolu şirketine rapor edilir. Bagaj birkaç saat sonra gelecek bir diğer uçakla ulaştırılacaksa, misafir gelecek uçağı bu nedenle beklemek isterse misafirin yapacağı masrafları sigortadan talep etmesi için misafire yardımcı olunmalıdır. Bagajın ulaştırılması zaman alacaksa misafirin konaklama tesisine transferi yapılır ve bagajla ilgili gelişmeler takibe alınır. Bagajın bulunamama ihtimaline karşı her tür fiş, makbuz saklanmalı ve bunlar sigorta belgesine eklenmelidir.
 - **Pasaportun Kaybolması:** Polise bildirilmeli ve polis raporunun bir örneği alınmalıdır. Konsolosluga haber verilmeli ve konuğun yanında bulunan mevcut kimlikleri ve fotoğrafı ile elçiliğe gitmesi sağlanmalıdır. Misafirin elçiliğe gidecek kadar vakti kalmamışsa Türkiye'den çıkış için polis raporu yeterlidir ancak kendi ülkesine girişi sorun olabilir. Seyahat acentesi tarafından durumu özetleyen bir mektup yazılmalıdır. Polis raporu alacak kadar zaman yoksa tur yönetimi herhangi bir sorumluluk üstlenmemeli ve misafire ekstra konaklama, transfer ve uçuş giderleri için sigortadan yararlanması tavsiye edilmelidir.
 - **Uçuş Biletinin Kaybolması:** Uçuş manifestosundaki bilgiler doğrultusunda yeni bilet düzenlenmesi sağlanabilir. Hava yolu şirketinin kayıtları, tur operatörünün kayıtları ve yolcunun kimlik bilgileri eşleşiyorsa kayda bağlı uçuş gerçekleştirilir. Durum bir raporla mutlaka kayıt altına alınmalıdır.

- **Kişisel Eşyaların Kaybolması:** Sigorta şirketleri, genellikle polis raporu olmadan kayıp eşyalar için bir ödeme yapmaz. Bu raporu edinmek misafirin sorumluluğudur. Ancak bu konuda misafire yardımcı olunmalıdır.
- d) Hastalık veya Ölüm:** Misafirlerden hastalanan olduğunda asla ilaç tavsiye edilmemelidir. En kısa zamanda doktora muayene olması sağlanmalıdır. Misafirin beraberindeki yakınları hastaya gereken ilgiyi gösterecektir ancak repin ziyareti hem moral hem de gelişmelerin izlenmesi için önemlidir. Hastaneye yatırılan misafirin doktoru ve yakınları ile sürekli iletişim kurulmalı ve misafir her gün en az bir kez mutlaka ziyaret edilmelidir. Misafirlerden birini ilgilendiren herhangi bir ölüm, hastaneye yatırma, hastalık veya kaza durumunda derhal misafirin sigorta şirketi ile irtibat kurulmalı ve durum hakkında merkez ofis bilgilendirilmelidir. Bu gibi durumlarda repelerin doldurması gereken formlarda misafirin şu bilgileri bulunur:
- İsim, yaş ile kendisine eşlik edenlerin bilgileri ve tatil referans numaraları
 - Sigorta şirketinin (sigortalı ise) ismi ve poliçe numarası
 - Kendi ülkesinden ayrılış zamanı ve ülkesine dönüş zamanı
 - Kendi ülkesinde irtibat kurulabilecek kişilerin isim ve adresleri
 - Hastanenin adresi, telefonu, doktorun ismi
 - Hastanede geçebilecek süre



2. ETKİNLİK

Aşağıda verilen konaklama işletmelerinde rehberlik hizmetleri kontrol çizelgesindeki cümlelerin başındaki boş kutucuğa cümlede yer alan ifadeler doğru ise ✓ işareti yanlış ise ✗ işareti koyunuz.

✓	Rep, oda anahtarlarını alan gruba odalarına çıkmadan önce bir "hoş geldiniz içeceği" ikram ederek kısa bir bilgilendirme ve sohbet toplantısı gerçekleştirir.
	Şikâyet nedenlerinin içerisinde transfer hizmetleri %27 ile en az yere sahiptir.
	Turist kendi iradesi veya yanlışlıkla önceden kayıt yaptırdığı bir aktiviteye katılmaz veya hizmetten yararlanmazsa geri ödeme yapılmaz.
	Bilgi panoları, bilgi kitabı içinde yer alan konuların en fazla ihtiyaç duyulan birkaç sayfası dikkate alınarak hazırlanır.
	Hijyen, teknolojinin gelişimiyle ortaya çıkan şikâyetler içerisinde yer almaz.
	Turdaki misafirlerden hastalanan olduğunda ilaç tavsiye edilebilir.





ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi turistlerin seyahat ettikleri destinasyonun yerel mutfak kültürü ile ilgili bilgilendirilmesini ve turistlere deneyim kazandırılmasını amaçlayan rehberlik hizmetidir?

- A) Muhafazakâr turlar B) Gastronomi turları C) Kültür turları D) Şehir turları E) VIP turlar

2. Aşağıdakilerden hangisi doğa turu rehberlerinin sahip olması gereken özelliklerinden değildir?

- A) Çevreye duyarlı davranışlarıyla örnek olmak
B) Flora-fauna hakkında bilgi sahibi olmak
C) Rota ve parkur hakkında bilgi sahibi olmak
D) Alkollü içecek servisi yapılmayan bir yerin seçimine dikkat etmek
E) Yörenin hava koşullarını bilmek

3. Yürüyüş turlarında özellikle uzun ve zorlu etaplar öncesinde gruba hatırlatılması gereken en önemli konu aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Başlama saati B) Bitiş saati C) Rahat ayakkabılar
D) Mola yeri E) Yürüyüş rotası

4. I. Turun başlangıç noktasından itibaren rehber grubun başında olmalıdır.
II. Tura mutlaka sözleşme ile birlikte çıkılmalıdır.
III. Sözleşmeler tur bittikten sonra en az bir yıl saklanmalıdır.
IV. Rehber, tur satış dosyasını her zaman yanında taşımalıdır.
V. Rehberler, iç mekânlarda anlatım yapmalıdır.

Verilen bu öncüllere göre rehberlerin turlarda uyması gereken genel kurallar ile ilgili bilgilerden hangileri doğrudur?

- A) I, II B) I, III C) IV, V D) II, IV E) I, IV

5. Aşağıdakilerden hangisi paket turların düzenlendiği destinasyonlarda tura katılanlar ve tura hizmet veren üreticiler nezdinde tur operatörünü temsil eden kişidir?

- A) Profesyonel turist rehberi B) Rep C) Transferman
D) Tur rehberi E) Tur yöneticisi

6. I. Dönüş uçuşları ile ilgili bilgi verilir.
II. Örf, adet ve yasalara göre dikkat edilmesi gereken davranış biçimleri anlatılır.
III. Alışveriş olanakları anlatılır.
IV. Acente tarafından sunulan gezi programları tanıtılır.
V. Otelin kahvaltı, öğle yemeği ve akşam yemeği saatleri ile restoranların yerleri anlatılır.

Welcome meeting'lerde (hoş geldiniz toplantısı) misafirlere anlatılması gereken hususlarla ilgili yukarıda verilen bilgilerden hangileri doğrudur?

- A) I, II, III, IV B) II, III, IV, V C) I, II, III, V D) I, III, V E) I, IV, V

7. I. Misafirlerden biri hastalandığında hastaya hemen ilaç verilmelidir.
II. Misafirin en kısa zamanda doktora muayene olması sağlanmalıdır.
III. Hastaneye yatırılan misafirin doktoru ile sürekli iletişimde olunmalıdır.
IV. Misafir her gün en az bir kez mutlaka ziyaret edilmelidir.
V. Misafirin sigorta şirketi ile irtibat kurulmalıdır.

Misafirin hastalanması durumunda replerin yapması gereken uygulamalarla ilgili yukarıda verilen bilgilerden hangisi yanlıştır?

- A) I B) II C) III D) IV E) V

8. **Uçuş saatinden bir saat önce misafirin pasaportunun kaybolması durumunda sorunsuz çıkış için Türkiye'den alınması gereken belge aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Acenteden alınacak pasaport kayıp formu
B) Elçilikten alınacak geçici kimlik
C) Misafirin sigorta şirketinden alınacak sigorta poliçesi
D) Otelden alınacak pasaport kayıp formu
E) Polisten alınacak rapor

9. **Misafir, satın aldığı günlük tura gitmekten vazgeçtiğini en az kaç saat önce bildirirse ödediği ücreti geri alabilir?**

- A) 1 B) 3 C) 6 D) 12 E) 24

10. **Misafirlerin verilen hizmetler ile ilgili en fazla şikâyetçi oldukları konu aşağıdakilerden hangisidir?**

- A) Konaklama hizmetleri
B) Konaklama işletmelerinin işletme politikaları
C) Seyahat acentelerinin işletme politikaları
D) Transfer hizmetleri
E) Yerel halkın davranışları



3. ÖĞRENME BİRİMİ

PAKET TUR HAZIRLAMA

KONULAR

3.1. PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

3.2. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ HAZIRLAMA

TEMEL KAVRAMLAR

- Paket tur
- Paket tur programı
- Paket tur sözleşmesi

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Paket tur programı hazırlama
- Paket tur sözleşmesi hazırlama



<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=28612>

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

Çevrenizdeki seyahat acentelerini ziyaret ederek düzenledikleri paket turlar hakkında bilgi toplayınız.



3.1. PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

Gelişen teknoloji ile ortaya çıkan hızlı ve konforlu ulaşım araçları sayesinde ülkeler yakınlaşmış, insanların yaşam standartları artmış, çalışma saatleri azalmış ve ülkeler çeşitli şekillerde vatandaşlarını tatil yapmaya teşvik etmiştir. Böylece insanlar daha çok seyahat etmeye başlamıştır.

Her yıl dünyada yaklaşık 2 milyara yakın insan, zamanı gelince tatile çıkmakta ve turist olmaktadır. Bu insanların küçük bir kısmı tatillerini kendi planladıkları şekilde geçirirken büyük çoğunluğu ise planlanmış tatiller başka bir deyişle kapsamlı veya paket turlar satın alma yoluna gitmekte ve tatillerini bu şekilde değerlendirmektedir.

Milyonlarca insanın satın aldığı ve tatilini değerlendirdiği önceden hazırlanmış bu seyahatler tüketiciye gelene kadar birçok aşamadan geçmektedir.

Günümüzde seyahatle ilgili çalışmaları koordine eden ve hazırlayan iki çeşit işletme vardır.

- **Seyahat acenteleri**
- **Tur operatörleri**

Seyahat olgusunun yayılmaya başlaması ile artan konaklama talebi, otel işletmeciliğinin kârlılığını artırmış ve ekonomik kurallar gereği bu alana yapılan yatırım sayısında da artış olmuştur. Arz artışı, konaklama işletmeleri arasında rekabete yol açmıştır. Bir konaklama işletmesi için misafire ulaşmanın en ucuz yolu, seyahat araçları ile iş birliği yapmaktır. Bazı seyahat acenteleri piyasada her iki koşulun da oluştuğunu gözlemlemiş, artan oranlarda talep edilmeye başlanan yönelimlerdeki işletmeler ile yapacakları ön anlaşmaların kendilerine ucuz fiyat alma olanağı vereceğini görmüştür. Bu gerçeklerden hareketle önceden hazırladığı paketleri, yolculuklarını başkalarıyla paylaşma koşulu ile potansiyel misafirlerine ucuz fiyatlarla önermeye başlamıştır. Bu tarzda çalışan seyahat acentelerine **tur operatörü** adı verilmiştir. Bunlar turu hazırlayan, satışa sunan ve gerçekleştiren işletmelerdir.

Tur operatörlerini seyahat acentelerinden ayıran en belirgin özellik üretici kuruluşlar olmalarıdır (Tablo 3.1). Tur operatörlerinin ürettiği ürün ise paket turdur. Tur operatörlerini üretici kuruluşlar (paket tur) olmaya iten nedenlerin başında tüketici davranışları ve maliyet gelmektedir.

Tablo 3.1: Tur Operatörleri ile Seyahat Acenteleri Arasındaki Farklar

Tur Operatörü	Seyahat Acentesi
Üreticidir.	Aracıdır.
Stok yapar.	Ürün stoku yapmaz.
Satış riski vardır.	Risk almaz.
Toptancıdır.	Perakendecidir.
Talep oluşmadan ürün hazırlar.	Talep oluşmadan rezervasyon yapmaz.
Hukuki sınıflandırma yoktur.	Hukuki anlamda A Grubu, B Grubu, C Grubu seyahat acenteleri olarak sınıflandırılmıştır.

Dünya Turizm Örgütü [The World Tourism Organization (dış Vöred Turizm Organizasyonu) (WTO)] tur operatörünü şu şekilde tanımlamıştır:

Tur operatörleri; talep oluşmadan önce ulaştırma, konaklama, yeme içme, animasyon, gezi ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici, belirli bir turistik merkezde konaklama ve kısa gezi amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları tüketicilere belirli bir ücret karşılığında satan veya başka aracı kuruluşlara sattıran işletmelerdir.

Tur operatörü, konaklama şirketleri ve diğer turistik hizmet üreten kuruluşlar ile pazarlık ederek bir paket tur oluşturan firmadır. Oluşturulan bu tur paketi, daha sonra seyahat sektörünün dağıtım kanalında yer alan işletmeler aracılığı ile satılır.

Tur operatörlerinin gereklilik nedenlerinden bazıları şunlardır:

- Tur operatörleri sayesinde turistik hizmet üreten firmaların kapasite kullanım oranları artar, reklâm ve tanıtım giderleri azalır.
- Tüketici ve seyahat acentelerinin gidilecek yer hakkında bilgi alma giderleri azalır.
- Turistik hizmet üreten kuruluşlar ile yapılması zorunlu olan haberleşme ve anlaşmalarını bir çatıda topladığı için hukuki işlemlerin maliyetleri azalır.

Tur operatörünün yaptığı işlemler şunlardır:

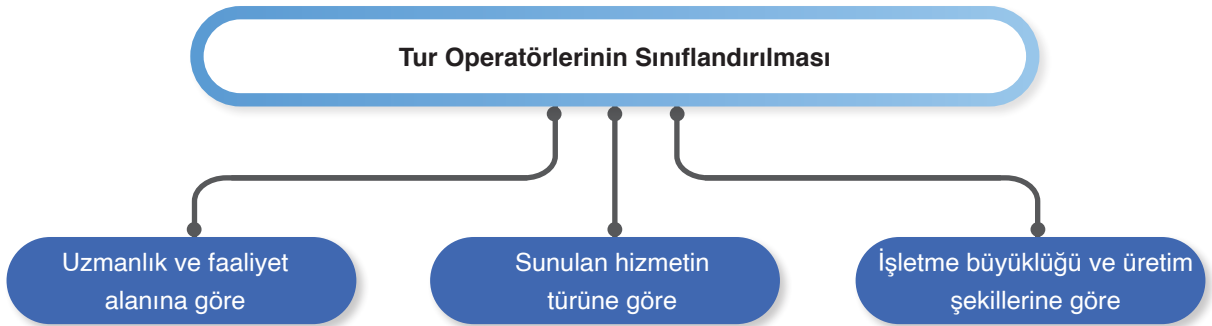
- Tur
- Operasyon (işlem)

Tur operatörü, turistik hiçbir hizmeti ya da ürünü bizzat üretmemektedir. Tur operatörleri parçaları bir araya getirip, fiyatlandırarak sunan işletmelerdir. Diğer bir deyişle bir eş güdüm hizmetleri üreticisidir.

Turistik ürünlerin en önemli özelliklerinden biri, üretim açısından birbirlerinden bağımsız olmasıdır. Ancak turistik ürünler tüketim açısından birbirine bağımlıdır. Kullanılmaları ya da tüketilmeleri belirli bir diziliş çerçevesinde birbirini izler. Birinin tüketilmesi, bir önceki aşamadakinin tüketiminin tamamlanmış olmasına bağlıdır. Konaklama hizmetinin verilebilmesi için ulaştırma hizmetinin yerine getirilmesi gerekmektedir.

Tur Operatörlerinin Sınıflandırılması

Tur operatörlerinde seyahat acentelerinde olduğu gibi hukuki bir sınıflandırma yapılmamaktadır. Turizm hareketlerinin boyutlarının genişlemesi ve alternatif turizm çeşitlerinin ortaya çıkması tur operatörlerini belirli alanlarda, bölgelerde ve hizmetlerde uzmanlaşmaya yöneltmiştir (Şekil 3.1).



Şekil 3.1: Tur operatörlerinin sınıflandırılması





A) Uzmanlık ve Faaliyet Alanlarına Göre Tur Operatörlerinin Sınıflandırılması

- 1. Uzmanlık Alanı Turizmin Amaç, Hedef ve Çeşitlerine Göre Değişen Tur Operatörleri:** Sağlık ve termal, kış, yayla, botanik, mağara, av, kongre, golf, gençlik, yat, inanç, kültür, dağcılık, su altı, kuş gözlemciliği, din vb. turizm alanlarında uzmanlaşmış tur operatörleridir.
- 2. Uzmanlık Alanı Destinasyonlara Göre Değişen Tur Operatörleri:** Tur operatörlerinin genellikle belirli destinasyonlar üzerinde uzmanlaştıkları görülmektedir. Örneğin Hollanda pazarında faaliyet gösteren A Tur operatörünün Türkiye'ye paket turlar düzenlemesi bu tur operatörünün destinasyon olarak Türkiye'de uzmanlaştığı anlamına gelmektedir.
- 3. Uzmanlık Alanı Kullanılan Ulaşım Araçlarının Türüne Göre Değişen Tur Operatörleri:** Tur operatörleri turistik ürünlerini oluştururken paketin içine dâhil ettikleri ulaşım araçlarına göre de uzmanlaşabilmektedir. Bazı tur operatörleri kruvaziyer turları konusunda uzmanlaşırken bazıları ulaşım aracı olarak hava yollarını, bazıları ise kara yollarını tercih edebilmektedir.
- 4. Uzmanlık Alanı Özel Pazarlara Göre Değişen Tur Operatörleri:** Tur operatörlerinin hizmet verdikleri pazar gruplarına göre uzmanlaşmaları söz konusudur. Sadece futbol veya golf sporu ile ilgilenen federasyon, kulüp ve sporculara hizmet veren tur operatörleri buna örnek verilebilir.
- 5. Uzmanlık Alanı Özel Gruplar Olan Tur Operatörleri:** Bazı tur operatörleri grup hâlinde seyahat eden meslek örgütlerine, dernek, birlik veya kulüplere hizmet etmeyi tercih edebilmektedir. Sadece tıp alanında faaliyet gösteren örgütlere (hekimlerin, ilaç firmalarının veya tıbbi malzeme satan kurumların oluşturduğu dernek, birlik veya örgütler vb.) hizmet eden tur operatörleri buna örnek verilebilir.
- 6. Uzmanlık Alanı Özel Turizm Alanlarına Göre Değişen Tur Operatörleri:** Farklı turizm çeşitleri konusunda uzmanlaşmış tur operatörleridir. Örneğin bazı tur operatörleri özellikle Karadeniz yayla turları konusunda uzmanlığını ön plana çıkararak reklam yapmaktadır.
- 7. Uzmanlık Alanı Teşvik Pazarı Olan Tur Operatörleri:** Firmalar; genel olarak iş gören memnuniyeti ve motivasyonunu artırmak, örgüt kültürünü desteklemek için çalışanlarına seyahat planlamaları yapmaktadır. Incentive (insentiv) pazarı olarak da adlandırılan teşvik pazarında uzmanlaşmış tur operatörleri faaliyette bulunmaktadır.

B) Sunulan Hizmet Türüne Göre Tur Operatörlerinin Sınıflandırılması

- 1. Grup Tur Operatörleri:** Sadece katılımcı sayısı ve program talepleri önceden belli gruplara (kapalı grup) paket turları düzenleme faaliyetlerinde bulunur. Grup tur operatörleri, önceden hazırlamış oldukları turları grup liderleri aracılığıyla kapalı gruplara satar. Hizmet verdikleri kapalı grupların dışında paket tur satışı yapmaz.
- 2. Perakendeci Tur Operatörleri:** Bu gruba giren tur operatörleri hazırladıkları tur paketlerini halka açık şekilde pazarlamaktadır. Düzenlenen paket turlar, bireylere direkt olarak tur operatörü tarafından satılabileceği gibi seyahat acenteleri aracılığıyla da sunulabilmektedir.
- 3. Hem Grup Hem Perakendeci Niteliğindeki Tur Operatörleri:** Hem kapalı gruplara hem de bireylere hizmet veren tur operatörleridir. Hazırladıkları turistik ürün paketlerini grup broşürleri veya bireysel broşürler aracılığıyla tanıtabilir. Ayrıca perakende olarak satışa sundukları paketleri kapalı gruplara da sunabilir. Düzenlenen paket turlar, direkt olarak tur operatörü tarafından satılabileceği gibi seyahat acenteleri aracılığıyla da satılabilir.

C) İşletme Büyüklüğü ve Üretim Şekillerine Göre Tur Operatörleri

- 1. Sadece Üretici Tur Operatörleri:** Geleneksel tanıma uyan tur operatörleridir. Faaliyetleri, sadece tedarikçilerden satın aldıkları turistik ürün bileşenlerini bir araya getirerek bir paket oluşturmakla sınırlıdır. Oluşturdukları seyahat paketlerini seyahat acenteleri aracılığıyla sunar. Yurt dışına turist gönderen tur operatörleri veya yurt dışından turist getiren tur operatörleri sadece üretici tur operatörleridir.
- 2. Toptancı Üretici Tur Operatörleri:** Hazırladıkları paket turları hem kendileri hem de diğer seyahat acenteleri aracılığı ile kullanan tur operatörleridir.
- 3. Bağımsız Tur Operatörleri:** Genellikle seyahat programlarını bireysel olarak planlamak isteyenlere talep ettikleri hizmetleri yine ihtiyaçları doğrultusunda bir paket hâline getirip, fiyatlandırarak sunan tur operatörleridir.

Özlü Söz

“Hiçbir şey zekâyı seyahat etmek kadar geliştirmez.”

Emile ZOLA (Emil Zola)

Paket Tur ile İlgili Temel Kavramlar

Paket tur uluslararası anlamda “Konaklama, ulaşım, yeme içme, animasyon gibi farklı turistik ürünlerin bir araya getirilmesiyle oluşturulan ve turistlere tek bir fiyattan, tek bir ürün olarak sunulan bileşimdir.” şeklinde tanımlanmaktadır.

“Tatil amaçlı olan, tüm ayrıntıları (ulaştırma, konaklama, geziler) veya bir kısmı (ulaştırma) önceden bir tur operatörü tarafından hazırlanan, en az bir konaklamayı ve en fazla bir konaklama veya ulaştırmayı (gidiş dönüş), eğlence ve diğer yardımcı hizmetleri, günlük gezileri kapsayan, reklam ve tanıtma aracılığıyla halka sunulan, sabit bir fiyatla satılan ve tatil başlangıcından önce tamamı peşin ödenen kapsamlı seyahatlere **paket tur** denir.” şeklinde daha kapsamlı tanım da yapılmaktadır.

“Seyahat” kavramı oldukça eski bir kavramdır. Oysa farklı hizmetlerin bir araya getirilmesiyle oluşan “paket seyahat” kavramı oldukça yeni bir kavramdır. İlk paket turlar, 1841 yılında Thomas Cook tarafından İngiltere’de satılmıştır.

II. Dünya Savaşı’na kadar olan dönemde seyahat acenteleri ile yapılan turlar özellikle demir yolu ve deniz yolu aracılığıyla oldukça gelişmiştir (Görsel 3.1). Bu turların çoğu İsviçre ve Güney Fransa’ya yöneliktir.

II. Dünya Savaşı sonrası ilk defa **charter** [çar-tır (tarifersiz)] uçuşlar gerçekleştirilmiştir. Bu sayede tur operatörleri de gelişmeye başlamıştır.



Görsel 3.1: Tren seyahati





Önceleri İngiltere çıkışlı olan paket turlar, daha sonra İskandinavya, Benelüks ülkeleri (Belçika, Hollanda ve Lüksemburg) ve Almanya çıkışlı olmaya başlamıştır. Son otuz yılda seyahat işletmeciliği alanında hızla gelişme sürecine girilmiştir. Bu tarihten sonra seyahat acenteleri yanında tur paketi hazırlayan, taşıma araçlarını toptan kiralayan tur operatörleri ortaya çıkmıştır.

1946-1964 yıllarında seyahat acenteleri komisyon karşılığında tren, uçak, gemi ve otobüs biletleri satmaya başlamıştır. Bunun yanında temel hizmet faaliyetleri olan otel rezervasyonları, turistik geziler ve bilgilendirme çalışmalarında bulunmuştur.

1960'larda kitle turist pazarına hitap eden paket turlar, Avrupa seyahat endüstrisinde giderek önem kazanmaya başlamıştır. Bu bağlamda, hava yolu ulaşımının uzun mesafeli seyahatlerde kullanılan paket turların gelişmesinde ve yaygınlaşmasında önemli rol oynadığı söylenebilir.

1966 yılında değişik ülkelerdeki seyahat acenteleri bir araya gelerek **Dünya Seyahat Acenteleri Federasyonunu** [Universal Federation of Travel Agent's Associations (Yunıvırsıl Fedıreyşın of Trevıl Eycınts İsöseyşınz) (UFTAA)] kurmuştur.

Paket Turun Özellikleri

Paket tur; bir seyahat acentesine başvuruda bulunan ve belirli hizmetleri satın almak isteyen herhangi bir seyahat müşterisinin talep edebileceği programın seyahat acentesi tarafından önceden tahmin edilmesi, bu olası taleplerin önceden bir araya getirilerek hazır bulundurulması ve tüketici talebine anında yanıt verilmesi esasına dayanır.

Paket turların özellikleri şunlardır:

- Tur operatörünün üretip satışı sunduğu turistik ürün olan paket tur; ulaştırma, konaklama, yeme içme ve diğer tamamlayıcı hizmetlerden (gezi, animasyon vb.) oluşur. Seyahat süresince ihtiyaç duyulan bütün hizmetleri kapsamlıdır.
- Tüketiciye tek bir fiyattan satılır. Ulaştırma, konaklama, ek hizmet, genel masraflar ve tur operatörünün kârı bu tek fiyatın içindedir.
- Bireysel seyahatlere oranla daha ucuzdur.
- Hizmetler açısından genel olarak sadece konaklama ve gidiş dönüş ulaşım hizmetini veya konaklama ve ulaşım hizmetinin yanı sıra yeme içme, eğlence, animasyon, şehir turları, yöresel geziler ve rehberlik hizmetlerini içerecek şekilde hazırlanır.

Paket Turların Tercih Edilme Nedenleri

Paket turlar; seyahat sektöründe aracı olan tur operatörleri, yerel acenteler, ürünlerini turistlere satmak isteyen turistik ürün ve hizmet üreticileri ile tüketicileri tarafından önemli ölçüde tercih edilen bir uygulamadır. Paket turların tercih nedenleri bu üç grup için ayrı ayrı ele alınabilir.

a) Tüketiciler Açısından Paket Turların Tercih Edilme Nedenleri

- Her şey dâhil tek fiyat ödemesi
- Tur programına güvenmesi
- Birden fazla tur programından seçim yapabilmesi
- Rehberlik hizmeti alabilmesi
- Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği [The International Air Transport Association (dı İnterneyşınıl Eyır Transport Asokeyşın) (IATA)] üyesi hava yolları veya charter hava yolu şirketleri ile istenilen

gün ve saatlerde seyahat edebilmesi

- Daha fazla serbest bagaj hakkına sahip olması
- Geziler sırasında eğlenmesi
- Peşin fiyatına taksitle ödemesi
- Belli yaş gruplarına indirim yapılması ya da ücretsiz hizmet sunulması
- Özel gruplara yapılan indirimden yararlanması
- Organize seyahatlerde rahat olması
- Diğer imkânlardan yararlanması

b) Tur Operatörleri Açısından Paket Turların Tercih Edilme Nedenleri

- Çok sayıda yer ayırtıp düşük fiyatlar elde etmesi
- Tur bedellerinin peşin ödenmesi sonucunda ön finansman sağlaması
- Reklam konusunda ulaştırma ve konaklama tesislerinin desteğini alması
- Bir katalog yardımıyla birden fazla tur satışı yapması
- Paket tur düzenleme aracılığı ile ulaştırma ve konaklama işletmeleriyle bütünleşmesi ya da iş birliği olanaklarının artması, ayrıcalıklar kazanması (Otel ve hava yolu şirketleri kendi turizm şirketlerini kurmakta ve tur operatörleri de otel satın almaya yönelmektedir.)

c) Diğer İlgili İşletmeler Açısından Paket Turların Tercih Nedenleri

- Seyahat acentelerinin paket tur satışlarından komisyon alarak yarar sağlaması
- Konaklama ve hava yolu işletmelerinin yatak ile koltuk doluluk oranlarını artırması
- Turizm sektöründeki bütün işletmelere yeni potansiyel pazarlar yaratması
- Ülkelerin, bölgelerin hatta işletmelerin dolaylı (ücretsiz) tanıtımına katkı sağlaması
- İşletmelerin etkinlik ve verimliliklerini artırması
- Özellikle hizmet ürünü olduğu için önemli ölçüde istihdam olanağı yaratması (Görsel 3.2)
- Tüketicilerin kolayca ve birden fazla seyahate çıkmalarını teşvik etmesi



Görsel 3.2: Turizm çalışanları

3.1.1. Paket Tur Çeşitleri

Paket turlar üretimde kullanılan araçlara, şekillere, amaçlara, niteliklere göre çeşitlilik gösterir.

3.1.1.1. Sezona Göre Düzenlenen Paket Turlar

- **Tekil Paket Turlar:** Belirli bir yönelim için hazırlanmış tek bir tur programlarıdır. Genellikle bayram





tatili gibi insanların yıllık çalışma izinleri dışında kalan ve tatil süresini kapsayacak uzunlukta olan turlardır. Tekil paket turlar, daha ziyade uzman tur operatörleri tarafından düzenlenir. Yalnızca dinî bayramlar, festivaller, özel etkinlik zamanları gibi talebin çok yoğun olduğu dönemlerde düzenledikleri için ardışık turlara göre risk oranları çok daha düşüktür.

- **Ardışık Paket Turlar:** Yoğun talep göreceği varsayılarak düzenlenen paket turlardır. Bir tur programının bittiği gün yenisi başlamaktadır. Böylece ilk hareket tarihinde götürdüğü yolcuları almak üzere giden uçak, yeni hareket tarihinde tura başlayacak olan konukları getirir ve dönüşünde de tatili biten yolcuları geri götürür.
- **Seri Paket Turlar:** Yaz tatili gibi dönemlerde yurt içinde otobüs, yurt dışında tarifeli uçak seferlerinin kullanımının yaygın olduğu, genellikle 10 gün süren turlardır.

3.1.1.2. Taşıma Aracına Göre Düzenlenen Paket Turlar

- Hava yoluyla yapılan paket turlar
- Demir yoluyla yapılan paket turlar
- Kara yoluyla yapılan paket turlar
- Deniz yoluyla yapılan paket turlar (krvaziyer turları) (Görsel 3.3)



Görsel 3.3: Kruvaziyer

3.1.1.3. İçerdiği Hizmetlere Göre Düzenlenen Paket Turlar

- Lüks turlar (Lüks konaklama işletmeleri ve taşıma araçları tercih edilir.)
- Birinci sınıf turlar
- Ucuz turlar
- Özel turlar (Özel grupların ihtiyacını karşılar.)
 - ▶ **Teşvik Turları:** Firmalara yöneliktir ve işletme çalışanlarını ya da bayileri ödüllendirmek amacıyla düzenlenir.
 - ▶ **Toplantı Turları:** Kongre, seminer, konferans gibi faaliyetlere katılacak gruplara yöneliktir.
 - ▶ **Özel İlgi Grupları Turları:** Üyelerin fotoğrafçılık gibi ortak bir ilgiyi paylaştığı topluluklar, dernekler ve örgütler için düzenlenir (manzara, dinlenme, serüven turları, çevreyle ilgili özel ihtiyaçlara yönelik turlar vb.).

3.1.1.4. Seyahat ve Konaklama Şekline Göre Düzenlenen Paket Turlar

- **Uzun Süreli Konaklama İçeren Turlar:** Süresi ortalama iki hafta olan, yoğun olarak yaz döneminde ve sahil destinasyonlarına yönelik düzenlenen turlardır.
- **Gezginci Turları:** Bir güzergâhı takip etmek ve o güzergâhta yer alan belirli turistik çekicilikleri ayrıntılı olarak görmek amacı ile düzenlenen turlardır.

3.1.1.5. Hedef Bölgeye Göre Düzenlenen Paket Turlar

- **Tek Ülkeye Yönelik Turlar:** Tek ülkeyi kapsayan turlardır. Bu tür turlara katılan kişiler, aynı anda birçok ülkeyi yüzeysel olarak gezmektense tek ülkeyi daha ayrıntılı bir şekilde gezip tanımayı seçer. Gizemler Ülkesi Mısır, Uygarlıklar Ülkesi Türkiye turları buna örnek verilebilir.
- **İki Kenti Kapsayan Turlar:** Bu tur paketi iki kenti kapsayacak şekilde oluşturulur. Genelde eşliklidir. Aynı ülkede iki kente düzenlenebileceği gibi farklı ülkelerdeki iki kente de düzenlenebilir. Roma, Venedik turları buna örnek verilebilir.
- **Tek Kente Yönelik Turlar:** Sadece bir kente yöneliktir. Amaç, bir kenti bütün yönleri ile tanımadır. Genelde kısa sürelidir. İstanbul kültür ve sanat turu buna örnek verilebilir.

3.1.1.6. Yönetimli (Çok Merkezli) Paket Turlar

En katı şekilde yapılandırılmış turlardır. Ulaşım, transferler, konaklama, yeme içme ve çevre gezilerini kapsar. Günümüzde özellikle ülke dışına düzenlenen turlarda insanların en çok tercih ettikleri tur biçimidir. Her günü, her ayrıntısı önceden planlanmış olan; çoğunlukla gidilen bir ülke ya da yörede mümkün olduğunca çok yeri görmeyi, o etnik grubun geleneksel birikimlerini gözlemeyi ve öğrenmeyi hedefleyen kültürel ağırlıklı turlardır.

- **Eşlikli Turlar:** Daha çok yurt dışı turlarda görülür. En büyük avantajı, tura katılan kişilerin kendi ülkelerinden birinin yönetimi altında gezdikleri için herhangi bir aksaklık anında acente görevlisinin kendi haklarını en iyi şekilde savunacağına peşinen inanmış olmalarıdır.
- **Rehberli Turlar:** Esas olarak turist alan ülkede verilen bir hizmet türüdür. Grup, hedef bölgeye geldiği andan bu ülkeyi terk edinceye kadar geçecek süre içerisinde turist alan ülkenin yurttaşı olur. Rehber, turistlere gerek yol gösterme gerek bilgi aktarımı ve gerekse tanıtım yönünden yardımcı olacaktır. Rehberli turları eşlikli turlardan ayıran en büyük fark, turist veren ülkedeki dışa gönderici tur operatörünü temsil eden bir kişinin bu turlarda bulunmamasıdır.

3.1.1.7. Mesafelerine Göre Paket Turlar

- **Yakın Mesafeli Turlar:** Genellikle iki hafta sürelidir. Sadece bir destinasyona yönelik olarak mevsimlere göre düzenlenebilir.
- **Uzak Mesafeli Turlar:** Birden fazla destinasyona yönelik olarak düzenlenebilir. İstanbul-Singapur-Bangkok-Pattaya turu buna örnek verilebilir.

3.1.1.8. Seyahat Amaçlarına Göre Paket Turlar

- **Dinlenme Turları:** Bu turlarda amaç dinlenmektir. Lüks otellerde konaklamak ve deniz, kum, güneş





üçlüsünden yararlanmak buna örnek verilebilir.

- **Manzara Turları:** Bu turlarda amaç gidilen bölgede ya da güzergâh üzerinde olan, her yerde olmayan doğal güzellikleri izlemektir. Akdeniz kıyısında düzenlenen mavi turlar, Kapadokya turu buna örnek verilebilir.
- **Öğrenme Turları:** Kültür, sanat, eğitim, bilim vb. amaçlarla düzenlenen turlardır. Örneğin İngilizce öğrenmek amacıyla konaklama, ulaşım ve çevre gezilerinin de içinde bulunduğu Londra'daki dil okullarına düzenlenen turlar, Efes Antik Kenti gezisi bunlardandır.
- **Dinî ve Etnik Turlar:** Dinî merkezlere düzenlenen turlardır. Örneğin hac ve umre ziyaretleri, Kudüs turları bunlardandır.
- **Serüven Turları:** Çıktıkları seyahat süresince heyecan arayan kişiler için düzenlenen turlardır. Örneğin Çoruh'ta rafting, Sahra Çölü'nde cip safari turu, Kapadokya'da balon turu (Görsel 3.4), Nemrut'ta dağcılık turu bunlardandır.
- **Ekolojik Turlar:** Eko-turizm veya doğa turizmi adı verilen bu turların en önemli sermayesi ekosistemdir. Hava, su, toprak, yer altı ve yer üstü zenginlikleri gibi bir bütünlük arz eder. Bu eşsiz doğal zenginlikler; yaylalar, buzul gölleri, dağlar, endemik bitki ve hayvan türleri vb.dir (Görsel 3.5).



Görsel 3.4: Kapadokya'da balon turu



Görsel 3.5: Kaçkar Dağları'nda bir buzul gölü

- **Spor ve Rekreasyon Turları:** Spor turları genellikle bisiklet, tenis, kayak, golf vb. (Görsel 3.6) sporları yapmak isteyen kişiler için düzenlenen turlardır. Rekreasyon amaçlı turlar ise belirli bir parka, eğlence merkezine ya da benzeri yerlere düzenlenir.



Görsel 3.6: Golf amaçlı turlar

3.1.2. Paket Turda Kullanılan Kısaltmalar

Ulaştırma, konaklama, yeme içme, animasyon, günübirlik geziler gibi aktiviteleri içeren paket turlarda kullanılan kısaltmalar şunlardır:

- IT-Inclusive Tour (İnkusiv Tur): Ulaştırma + konaklama tek kişi fiyatı
- GIT-Group Inclusive Tour (Grup İnkusiv Tur): Ulaştırma + konaklama grup fiyatı

- ITC-Inclusive Tour Charter (İnkulusiv Tur Çarter): Paket turun charter uçakla yapılması durumundaki fiyatı
- ITX-Inclusive Tour Excursion (İnkulusiv Tur İkskörşin): Paket turun normal tarifeli uçakla yapılması durumundaki fiyatı
- GITX-Grup Inclusive Tour Excursion (Grup İnkulusiv Tur İkskörşin): Gruplar için paket turun normal tarifeli uçakla yapılması durumundaki fiyatı
- HT-Hosted Tours (Hostid Turs): Karşılıklı turlar
- CT-Counted Tours (Kaintid Turs): Tamamen belli bir program dâhilinde gerçekleştirilen turlar

3.1.3. Paket Tur Üretim Aşamaları

Turizm, başlıca üç coğrafi bileşene dayanır: turist veren yöreler, turist alan yöreler ve transit yollar. Ürün hazırlama da temelde turist veren yöredeki potansiyel tüketiciler için turist alan yörede uygulanacak uygun bir program hazırlayıp satmaktan ibarettir. Turistik hizmetlerin tümü, yönetim bölgesinde üretilir ve sunulur.

Bir paket tur, çok değişik hizmetlerin bir araya getirilmesi ile oluşur. Koltuk + yatak + yemek + eğlence + alışveriş buna örnek verilebilir. Böylesi karmaşık bir olayda hizmetlerin bir araya getirilmesi uzun zaman alır. Tur operatörü, bunun için seyahatin başlangıcından yaklaşık 18 ay önce paket tur üretim işlemlerine başlar.

Paket turun oluşumu şu üç temel aşamada değerlendirilebilir:

1. Tasarım aşaması
2. Operasyon aşaması
3. Denetim aşaması

Pratik olarak bir destinasyon ya da bölgenin paket tur olarak işletilme kararı, özverili ve dikkatli bir araştırma gerektirir. Yapılan bu piyasa araştırmasının içermesi gereken durumlar şunlardır:

- Yeterli arz kapasitesinin (koltuk + yatak) bulunup bulunmadığı
- Gidilecek ülkenin sosyoekonomik durumu
- Gidilecek ülkenin altyapı, sağlık ve ulaşım imkânları
- Rakip ülkelerin piyasadaki durumu

3.1.3.1. Piyasa Araştırması

Araştırma, tur operatörü tarafından yapılabileceği gibi bu konuda uzman başka bir kuruluşa da yaptırılabilir. Tur operatörü; araştırmanın sonuçlarını kullanarak, gerekirse bazı ilave araştırmalar yaparak turistik talep analizini, rakip işletmelerin pazardaki konumunu belirlemekte, dağıtım kanalları ile geçmiş ve potansiyel müşterilerinin analizini yapmaktadır. Bu sayede elde edilen bilgilerle rakiplerin politikaları ve mevcut turlara dâhil edilen destinasyonları hep birlikte değerlendirilerek ne tür turların üretiminin kâr getireceğine karar verilebilmektedir.

Faaliyetlerin başlangıcında yapılan pazar araştırması, tur operatörüne hangi turların satılabileceğini belirleme olanağı tanır. Tur bölgeleri, yaklaşık tur tarihleri ve tur süresi belirlendikten sonraki aşama; ulaştırma ve yer işletmeleri ile anlaşma yapılmasıdır. Düzenlenecek paket turlarda nelerin yer alıp almayacağı, hangi yeniliklerin eklenebileceği, değişmesi gerekenler vb. konular ele alınarak piyasa taranır ve oluşturulacak ürün konusunda karar verilir. Düzenleyecekleri paket turun kârlı olup olmayacağı belirlenir. Belirli bir turistik merkez için karar vermeden önce, üretilecek paket tur için talep olup olmayacağı, eğer talep varsa tüketicilerin alım





güçlerinin ne kadar olduğu araştırılır. Tur operatörleri, kâr amacıyla çalışan ticari işletmelerdir. Bu yüzden piyasadaki rekabet ortamında fiyat önemlidir ve bir fiyat araştırması yapılmalıdır. Piyasa araştırması yapılırken yanıt aranacak konular şunlardır:

- Yeterli arz kapasitesinin (koltuk + yatak) bulunup bulunmadığı
- Gidilmesi düşünülen ülkenin ya da bölgenin sosyoekonomik durumu
- Gidilmesi düşünülen ülkenin ya da bölgenin güvenlik ve sağlık durumu
- Gidilmesi düşünülen ülkenin ya da bölgenin altyapı, sağlık ve ulaşım imkânları
- Düşünülen destinasyon için diğer şirketlerin de programlarının olup olmadığı ve eğer varsa fiyatlarının ne düzeyde olduğu

Piyasa araştırmasının temel amacı, hedef turist başka bir deyişle potansiyel müşterilerin isteklerine cevap vermeye hazırlıklı olmaktır. Bunun için tur operatörlerinin sistemli bir şekilde pazar analizi yapması gerekir ancak bu araştırmanın maliyeti yüksek olduğu için birçok tur operatörü bu araştırmayı yapmamaktadır.

3.1.3.2. Mevcut Turların Değerlendirilmesi ve Analizi

Bir tur operatörü, üretime başlamadan önce geçmiş yıllarda hazırlanan tur programlarını analiz etmelidir. Bu analiz, piyasadaki paket tur talebini ölçmek, rakip ve benzer ürünleri saptamak, pazardaki rekabetin yoğunluğunu ve ürünün verimliliğini tahmin etmek amacıyla yapılır.

Tur operatörü, tüketici talebini etkileyebilmek için misafirin tutum ve davranışlarını yakından takip etmelidir. Geçmiş dönemlerde satmış olduğu turları analiz ederek düzenleyeceği yeni turların pazarlanabilme imkânlarını, diğer tur operatörlerinin tüketici pazarındaki şanslarını ve paket turlar için kaç kişinin seyahat etme eğiliminde olacağını da tespit etmelidir.

3.1.3.3. Yeni Yöre-Yeni Ürün Geliştirme

Bir turistik ülke, yöre ya da merkez, tur operatörü tarafından çeşitli ölçütlere göre tespit edilir. Tur operatörlerinin ilk hedefleri seçilecek bu destinasyonun kârlı olup olmayacağını başka bir deyişle %80-90 doluluk oranıyla misafir ihtiyacını karşılayıp karşılamayacağını bilmektir.

Tur operatörleri, reklam maliyetlerini azaltmak için bilinen ve çok tercih edilen mevcut destinasyonlara yönelik paket turlar düzenlemeyi tercih etmektedir. Yeni bir destinasyona düzenlenecek tur, zaman ve reklam maliyetlerini yükseltecektir. Yeni bir turun belli bir pazar payına ulaşması, uzun zaman alır ve yatırım gerektirir. İşletmelerin bu süreçte sermaye ve piyasa koşullarını izleyebilme ile koşullara göre değişiklikler yapabilme becerisine de sahip olması gerekir. Bu süreç sonunda elde edilecek pazar payının sağlayacağı kâr oranı da tatmin edici olmalıdır.

Destinasyonlarla ilgili ön araştırma yapılırken tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek tüm yerler dâhil varılacak bölgeye ait sistematik bilgiler toplanmalıdır. Yeni turlara hiç açılmamış destinasyonlar az olduğu için araştırma yapılırken hedef, keşfedilmemiş destinasyonlar bulmakla birlikte mevcut olanların daha ilgi çekici hâle getirilmesi ve yenilenmesi de olabilir. Düzenlenecek turların ve paket tur fiyatının çekiciliği, tur operatörleri için bölge seçiminde önemli faktörlerdir. Tur operatörleri en çok istenen, aranan yerleri tercih etmek durumundadır.

Destinasyon seçiminde rol oynayan diğer faktörler şöyle sıralanabilir: yörenin coğrafi, kültürel özellikleri; ulaşım ve konaklama imkânları, kişilerin o yöreye karşı ilgileri vb. Bunun yanı sıra gidilecek bölgedeki hizmet işletmelerinin tur operatörlerine tanıyacakları kolaylık ve avantajlar da önemlidir.

3.1.3.4. Ulaşım Aracının Belirlenmesi

Kullanılacak ulaşım aracı, paket turun üretimini etkileyen önemli faktörlerden biridir. Bu faktör, gidilecek yerin seçiminde etkili olduğu gibi fiyatları da büyük ölçüde etkiler. Kullanılan taşıma aracına göre (demir yolu, deniz yolu, kara yolu, hava yolu) paket turlar sınıflandırılabilir. Günümüzde paket turlarda en çok kullanılan ulaşım aracının uçak olduğu söylenebilir. Charter seferlerinin ortaya çıkışı uçak kullanım oranını artırmıştır. Charter uçuşlar; güven, konfor ve fiyat yönünden rekabet kabul etmeyen bir ulaşım çeşidi olmuştur. Önceleri sadece zengin sınıfın ulaşım aracı olarak görülen uçaklar, charter seferlerinin başlamasıyla orta sınıfa da hizmet vermeye başlamıştır. Tur operatörleri, seçtikleri bölgelerin uzaklıklarına ve misafir tiplerine göre ulaşım aracını da seçip koltuk satın alma görüşmelerine başlamaktadır. Böylece paket turun ilk ham maddesi ortaya çıkmaktadır.

3.1.3.5. Konaklama Birimlerinin Belirlenmesi

Tur operatörleri tarafından hazırlanan paket turlarda talep oluşmadan tura katılanların konaklama ihtiyaçlarını karşılayan 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. Konaklama tesisi seçiminde tesisin türü, konumu, hizmeti, kalitesi, fiyatları, manzarası, temizlik durumu gibi faktörler önemli rol oynar. Konaklama işletmeleri, paket tur içinde sadece oda satışı yapmaz, oda + konaklama + birkaç öğün yemek olan her şey dâhil pansiyon satışı yapar. Tur operatörleri; uzun süreli tatiller için eğlence, sportif faaliyetler ve animasyon hizmeti sunan işletmeleri tercih etmektedir.

3.1.3.6. Karşılama (Transfer) Hizmetlerinin Seçimi

Düzenlenecek olan paket turların tüketimi yabancı bir ülkede yapılacak ise tur operatörü, o ülkedeki bir yerel seyahat acentesi ile incoming hizmetlerinin yürütülmesi için sözleşme yaparak ürünün en iyi şekilde tüketilmesine yardımcı olur.

Yerel acente, böylece ülkesindeki tüm hizmetlerden sorumlu olur ve tur operatörünü temsil eder. Ancak tur operatörü için en zor olan anlaşmalardan biri, yerel seyahat acenteleri ile yapılan anlaşmalardır. Yapılan anlaşma sonunda seyahat acentesi belirli bir komisyon (%10-13 arasında) alır. Anlaşmada bu komisyon hariçindeki satışlar dikkate alınarak seyahat acentesine fazla komisyon da verilebilir. Seyahat acentesinin ülke içindeki potansiyeli ve güvenilirliği çok önemlidir. Tur operatörleri, özellikle rakiplerin sundukları imkânlardan daha farklı ve cazip imkânlar sunmak zorundadır.

3.1.3.7. Paket Tur Programının Belirlenmesi

Tüketicinin temel ihtiyaç (taşıma, konaklama, yiyecek, içecek) ve diğer hizmetleri belirlendikten sonra paket tur oluşturulmuş olur. Tur güzergâhları ve turun işleyişinden sorumlu kişiler tespit edilir. Paket turun misafire ulaşması için gerekli tanıtım ve iletişim araçları belirlenir ve genellikle bir broşür yardımıyla tüketiciye ulaştırılır. Belirlenen bu hizmetlerin turiste maliyeti hesaplanır.

3.1.4. Misafir Taleplerine Göre Paket Tur Seçimi

Paket turlar, hâlihazırda birçok turistik hizmeti bir arada sunan ürünlerdir. Bu sebeple paket turların turizm endüstrisinin genel bir pazarlama aracı olduğu düşünülebilir. Turizm, son yıllarda gösterdiği gelişim ile beraber paket tur turizm bünyesinde kendine öz bir pazara kavuşmuş bulunmaktadır.

Günümüz paket tur pazarı, turizmin son dönemlerdeki gelişimi dolayısıyla çok işletmeli ve rekabetçi bir duruma gelmiştir. Bu rekabetçi ortamda tutunmak veya üstünlük sağlamak, nitelikli ürün üretip bu ürünü en iyi şekilde misafire pazarlamaktan geçer. Bir paket turun dağıtımında etkili olan üç temel unsur söz konusudur.





Bu unsurlar; tedarikçi, aracı ve tüketicidir. Tedarikçi konumunda bulunan tur operatörünün ürettiği ürün ya direkt kendisi ya da aracı pozisyonunda bulunan seyahat acentesi vasıtasıyla tüketiciyle buluşur.

Seyahat acenteleri veya tur operatörlerinin bu rekabetçi piyasada tutunmak amaçlı başvurulabilecekleri en makul taktiklerden biri olarak sadık misafir kazanma taktiği gösterilmektedir. İşletmeler, sadık misafir kazanmak adına kendi aralarında bir fiyat savaşına girmek durumunda kalabilmektedir. Bu fiyat savaşını ürün kalitesini etkilememelidir. Kazanılan misafiri kaliteli hizmet ile uzun vadeli etkilemek işletmeler için önem arz etmektedir.

Paket turların pazarlama aşamasında misafirin dikkatini cezbetmek için piyasanın özelliklerine göre bir tasnif sağlamak, paket tur piyasasındaki üretici ve tüketici sayılarını dikkate almak, aracı firmalar (seyahat acenteleri) hakkında detaylı bilgilere sahip olmak ve tedariklerin sağlanacağı firmalara uzun vadeli çalışma teminatı sunmak önemlidir. Paket turlar, genellikle turların başlangıcından 10-12 ay kadar önce satışa sunulmaktadır. Bu nedenle pazarlanacak olan turlar, bu süre içerisinde gerçekleşmesi muhtemel ekonomik durumlara göre pazarlanmalıdır.

Paket tur fiyatlandırması ve satış dokümanlarının basımı gerçekleşmeden önce paket tur kapsamında alınan ürün ve hizmetlerin maliyeti, turun süresi, katılımcı kişi sayısı, sunulacak hizmetlerin özelliği, aracı komisyonları, üreticinin kendi masrafları ve elde edilmesi arzu edilen kârın belirlenip en makul ölçülerde bir fiyat tercihi ile paket tur satışa sunulmalıdır. Paket için belirlenen fiyatın hem misafir hem de işletme menfaatlerine uygun olması gerekmektedir. Pazarlama amaçlı geliştirilen broşürler ve diğer reklam vasıtaları paket tur mevsimlerine, tarihlerine ve çeşitlerine uygun olarak basılmalıdır.

Paket tur ile ilgili pazarlama faaliyetleri, seyahatin başlangıcından bir hafta öncesine kadar tur operatörü tarafından sürdürülür. Pazarlamanın başarılı olmasını sağlayan faktörlerden biri de dağıtım kanallarının seçimidir. Broşür hâline getirilen paket tur, dağıtım kanalı tarafından belirlenen satış noktasında konuklara sunulur. Günümüzde tur operatörleri, kendi turistik ürünlerinin satışını artırmak amacıyla doğrudan satış tekniğini uygulamaktadır. Böylece paket turlar konuğa aracılar olmadan ulaşmaktadır. Elektronik ticaret uygulamaları ve internet üzerinden yapılan satışlar sayesinde tur operatörleri, satışlarını etkin bir şekilde kontrol altında tutabilmektedir.

Paket turun tanıtımı ve satışı ancak bir broşür veya katalog vasıtasıyla olur (Görsel 3.7). Tur operatörü ortalama yılda iki basılı katalog yayımlar. Bunlardan birinde ilkbahar ve yaz turları, diğerinde ise sonbahar

TATILIM
X TUR ALANYA

SEYAHAT ZAMANI
X TUR ALANYA

5 GECE 4 GÜN
KAPADOKYA TURU

7.000TL
Tüm Hizmetler Dahil
15 OCAK-20 OCAK
5 GECE KONAKLAMALI

GÜZEL ATLAR ÜLKESİ
Fiyata Dâhil Hizmetler
Ulaşım
Koruklamâ (Oda kalması)

Rezervasyon:
0851001010

SİMDİ REZERVASYON YAP!

www.xturalanya.com

Görsel 3.7: Broşür

ve kış turları potansiyel konuklara tanıtılır ve sunulur. Broşür ve kataloglar, potansiyel konuk ile tur operatörü arasındaki en önemli bağlantı aracıdır. Bu nedenle ürünün imajını yansıtan broşür görsellerinin, broşürün tanıtım metinlerinin konuk tarafından anlaşılabilir ve kullanılabilir nitelikte olması gerekir.

Günümüzde kataloglar, basılı katalog (Görsel 3.8.a) ve dijital katalog (Görsel 3.8.b) olarak iki şekilde düzenlenir. Elektronik kataloglar, genel olarak tur operatörlerinin web sitelerinden yayına sunulmakta ve çevrim içi ortamda yayın yapıldığı için bu katalogların geniş bir kitleye yayılması daha kısa zaman içerisinde gerçekleşmektedir. Ancak aynı durum basılı kataloglar için geçerli değildir. Buna karşın basılı katalogların daha kalıcı olduklarını da söylemek yanlış olmaz. Her katalog, kendi içerisinde birtakım avantajları ile öne çıkar ve tur operatörleri kendileri için hangisini uygun görürse o şekilde ürün ve hizmet tanıtımını yapar.



Görsel 3.8.a: Basılı katalog



Görsel 3.8.b: Dijital katalog

Paket turları satın almadan önce bunları deneme imkânı yoktur ve ürünün kalitesi broşürlerdeki bilgilerle ölçülmektedir. Bu yüzden broşürlerin güvenilir ve anlaşılır olması, konuğu yanıltmaması önemlidir. Seyahat acentelerinin tanıtım faaliyetlerinde gerçeğe aykırı olan, okuyanı yanıltan ve rakiplerini karalayıcı ifadeler asla kullanılmamalıdır. Ülkemizin kültürel değerleri, gelenek ve göreneklere konuklara en iyi şekilde yansıtılabilirse tatilinden mutlu ayrılan her konunun kendi ülkesinde gönüllü birer turizm elçisi olacağı unutmamalıdır.

Satışların gerçekleşmesi, konuklar tarafından rezervasyonların başlaması ile oluşur. Rezervasyonlarla birlikte konuklara gidecekleri yöre ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi ve dokümanlar verilir. Tur ücretini ödeyen konuya satın aldığı turun karşılığında bir belge (voucher) verilir.

Voucher (voçır), üzerinde yazılı olan hizmetlerin konuya ücretsiz olarak sunulmasını içeren ve seyahat acentesi tarafından konuya verilen bir akittir. Konunun turun bedelini seyahat acentesine ödediğinin belgesidir ve satış belgesi yerine geçer. Konuk; otele gittiğinde bu belgeyi ibraz edip, belirtilen sürede otelde konaklayıp faturasını otelden alabilir.





BROŞÜRLERDE YER VERİLMESİ ZORUNLU UNSURLARI GÖSTEREN GENEL ESASLARI İÇERİR ÖRNEK (YURT DIŞI PAKET TURLAR İÇİN)

1. VERGİLER DÂHİL TOPLAM FİYATI:(yabancı para ile)
2. ÖN ÖDEME TUTARI VE KALAN BEDELİN ÖDENECEĞİ TARİH BİLGİLERİ:
3. YOLCULUĞUN BAŞLANGIÇ TARİHİ VE YERİ :/.....
BİTİŞ TARİHİ VE YERİ :/.....
4. ULAŞIM ARACININ TÜRÜ : (otobüs, uçak, tren, gemi vb.)
5. YOLCULUĞUN SINIFI : (ekonomi, business, kuşetli, ön balkon vb.)
6. HAREKET VE DÖNÜŞ TARİHLERİ, SAATLERİ VE YERLERİ

:gece,gün (24 saat dilimi olarak belirtiniz.)

7. KONAKLAMANIN

TÜRÜ : (otel, motel, hostel, tatil köyü, apart otel, villa vb.)

YERİ :

NİTELİKLERİ :

SINIFI : (konaklama işletmesinin yıldız sayısı)

Not: Sınıflandırmanın Türkiye'deki sınıflandırmadan farklı olması hâlinde bu husus uyarı olarak belirtilmelidir.

8. YEMEK PLANI : (tam pansiyon, yarım pansiyon, öğle yemekleri hariç vb.)
9. YOLCULUKTA İZLENECEK GÜZERGÂH
10. PASAPORT GENEL BİLGİLERİ: **Gidilecek ülkenin özellikle aradığı koşullar vardır. ABD için daha önce Küba girişi bulunmaması, Yunanistan için daha önce KKTC'ye giriş işareti bulunmaması, pasaportun yırtık ve yıpranmış olmaması, pasaportun süresinin bitmemiş olması vb.**
11. GİDİLECEK ÜLKENİN VİZE KOŞULLARI:

- Konsolosluklarca istenen evraklar
- Vizenin acente tarafından alınması durumunda, acente gerekli evrakları ve evrakların son teslim tarihini tüketiciye bildirir. Tüketicinin gerekli evrakları zamanında teslim etmemesi sonucunda vize alınamamasından ve doğacak zararlardan acente sorumlu değildir.
- Evrakları eksiksiz ve süresinde veren seyahat acentesi vizenin verilmemesinden dolayı sorumlu tutulamaz. Ayrıca vizenin alınması tüketicinin o ülkenin sınırından girebileceğini garanti etmemektedir.

12. YAŞ VE SAĞLIK ŞARTLARI: (Gidilecek ülkenin seyahat tarihindeki iklim ve coğrafi koşullarına göre bilgilendirme yapılmalıdır.)
13. TURİST REHBERLİĞİ HİZMETLERİNE İLİŞKİN BİLGİ: (Paket turun özelliğine göre turist rehberliği hizmetinin nerelerde ve ne şekilde verileceğine ilişkin ayrıntılı bilgi verilmelidir.)
14. ZORUNLU SİGORTA İLE VARSA DİĞER SİGORTALARA İLİŞKİN BİLGİ: (İhtiyari sigorta, sağlık sigortası, vize sigortası, erken rezervasyon sigortası gibi bilgiler eklenmelidir.)
15. PAKET TURUN DÜZENLENMESİ İÇİN ASGARİ KATILIMCI SAYISI ÖNGÖRÜLMÜŞ İSE BU SAYI KATILIMCIYA BİLDİRİLMELİ, BU SAYIYA ULAŞILAMADIĞI TAKDİRDE KATILIMCIYA PAKET TURUN İPTALİNİN BİLDİRİLECEĞİ SON TARİH: (Hareket tarihinden en az 20 gün öncesi olması ile ilgili yazılı bilgi verilmelidir.)

İşbu broşürde yer alan bilgiler şu koşullarda değiştirilebilir:

- Sözleşme yapılmadan önce katılımcıya bildirilmek şartıyla
- Sözleşme yapıldıktan sonra tarafların açık mutabakatıyla

12 punto olarak düzenlenen işbu broşür, kendim ve aşağıda adları yazılı şahıslar adına birlikte düzenlenmiş, son hâli tarafımdan okunup, kabul edilip onaylanmıştır. Bir nüshası tarafıma tüm ekleri ile birlikte yazılı veya kalıcı veri saklayıcı vasıtasıyla teslim edilmiştir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği çerçevesinde işbu broşür kapsamında sunulan tüm hizmetleri ve hizmetlerin niteliklerini, satış fiyatı ve ödeme şekliyle ifaya ilişkin tüm ön bilgileri okuyup bilgi sahibi olduğumu ve okuyarak anladığımı, bilgilendirildiğimi kabul, beyan ve taahhüt ederim. Paket tur ile ilgili ihtiyari sigortası yaptırtabileceğim tarafıma beyan edilmiştir. Bu beyanım, rezervasyon işlemlerimin kendi yerime bir başkası tarafından yürütülmüş ve imzalanmış olması hâlinde de geçerlidir.

BROŞÜRÜ OKUDUM.

BİR SURETİNİ TESLİM ALDIM.

Tüketici ve katılımcı adına

Belgeyi tanzim ve imza eden
seyahat acentesi yetkilisi

ADI SOYADI:

Adres:

Adres:

Telefon:

Telefon:

E-mail:

Faks:

İmza:

E-mail:

İmza:





3.1.5. Örnek Paket Tur Programı Hazırlanma

Paket turun üretim aşaması detaylı ve titiz bir çalışma gerektirir. Bu yüzden hazırlık aşaması oldukça uzun bir zaman alır. Tur operatörleri hazırlık aşaması ile ilgili çalışmalarına en az bir yıl öncesinden başlar. Farklı, çarpıcı programlar hazırlamak daima ilgi çekici olacaktır. Bunu yapabilmek için potansiyel konukların neler istedikleri, nelerden hoşlandıkları, gelir durumlarının ne olduğu gibi hususlar aydınlığa kavuşmuş olmalıdır. Bu yüzden mutlaka bir pazar araştırması yapılmalıdır. Bu araştırma sonuçları tur operatörlerine birçok konuda ışık tutacak, yapılacak planlamaların gerçekçi olmasına ve birçok riskin mümkün olduğunca en aza indirilebilmesine olanak sağlayacaktır.

Yeni destinasyonlara yönelik paket turların planlama çalışmalarından elde edilen bilgiler olumluysa sıra, paket turun oluşturulması kararının verilmesi aşamasına gelir. Kararın verilmesinde önemli rol oynayan unsurlar şunlardır:

- Ulaşım şekli
- Konaklama noktaları ve işletmeleri
- Ziyaret edilecek yerler
- Tur sırasında yararlanılacak yiyecek ve içecek işletmeleri
- Tur rehberlerinin belirlenmesi

3.1.5.1. Ulaşım Şekline Göre Tur Süresinin Belirlenmesi

Turlar, genellikle ulaşım aracının başlangıç noktasından hareket ettiği gün başlamaz, ulaşım aracı varış noktasına ulaştığı gün başlar. Örneğin gece yarısı çıkılan bir uçak yolculuğunda eğer varış noktasına ertesi gün gidiliyorsa turun çıkış günü her ne kadar uçağa binilen gün ise de tur destinasyona ulaşıldığında başlayacaktır. Bu tür turlarda etaplar arası mesafe dikkate alınır. Örneğin İstanbul'dan otobüsle cuma günü 23.00'te çıkılan, Çanakkale ve çevresini kapsayan bir kültür turunda tur programı şu şekilde olabilir:

1. Gün Cumartesi: Gelibolu Tarihi Millî Parkı
2. Gün Pazar: Assos-Behramkale
3. Gün Pazartesi: Çanakkale Şehitlikleri (Görsel 3.9)
4. Gün Salı: Truva Antik Kenti
5. Gün Çarşamba: Çanakkale Arkeoloji Müzesi, Çanakkale şehir içi gezisi ve İstanbul'a hareket



Görsel 3.9: Çanakkale Şehitler Abidesi

3.1.5.2. Konaklama Noktaları ve İşletmelerinin Belirlenmesi

Tur operatörlerinin konaklama noktalarını ve tesislerini belirlemede hem uçakla ulaşımın kolaylığı hem de konaklama işletmelerinin tanınmışlığı önemli rol oynar. Bu noktaların ve tesislerin belirlenmesinde doğal olarak pazara sunulan paket turun niteliği ve fiyatı ön plana çıkacaktır. Kültür turlarında gezilecek yerlerin yakın olması, etaplar arası mesafe ve konaklama işletmesinin niteliği ön plana çıkar. Dinlence turlarında ise gezilecek yerlerin genellikle denize yakın olması, konaklama işletmesinin nitelikleri ve destinasyonun tanınırlığı önemlidir. Her turistik çekim merkezi, farklı talep yaratan bölgelerde farklı öneme sahiptir. Örneğin Rusya pazarında Antalya ve Alanya ön plandayken İngiltere pazarında Bodrum ön plandadır.

3.1.5.3. Ziyaret Edilecek Yerlerin Belirlenmesi

Dinlence paketlerinde genel olarak konaklanan işletmenin yakın çevresindeki tarihi, kültürel ve doğal güzelliklere sahip yerlere gününbirlik veya yarım günlük “ekstra” turlar düzenlenir. Genelde yarım günlük uygulanmasının nedeni “her şey dâhil” sistemle gelen tüketicilerin öğle yemekleri için ekstra bir maliyete katlanmak istememeleridir. Bu uygulama, tur operatörlerinin varış noktasındaki ortakları olan karşılayıcı acentelere ek gelir elde etmeleri için sundukları bir avantajdır. Ancak bazı tur operatörleri, bu ekstra turlardan paylarını almak isteyebilir. Bu ekstra turların maksimum 8 saatlik bir sürede ve 150 km’lik bir mesafe içinde gerçekleşmesi gerekir. Kültür turlarında ise ziyaret edilecek yerler ve ziyaret süreleri çok titiz bir şekilde düzenlediği için ayrı bir programlamaya gerek yoktur.

3.1.5.4. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinin Belirlenmesi

Dinlence paketlerinde genellikle “her şey dâhil” sistem kullanıldığı için konaklama işletmesinin restoranından yararlanır. Bu nedenle de yeme içme konusu pek sorun olmaz. Ancak ekstra olarak düzenlenen gününbirlik turlarda yiyecek ve içecek işletmesinin belirlenmesi gerekir. Fakat kültür turlarında konaklama işletmesinde yarım pansiyon sisteminde kalındığı için öğle yemeklerinin etaplar arasındaki en uygun yiyecek ve içecek işletmesinden alınması gerekir.

Bu işletmenin belirlenmesinde tüketicinin genel eğilimleri belirleyici faktördür. Eğer tüketici, yöreye özgü lezzetler tatmak istiyorsa menüsü yerel yemeklere dayanan bir işletme, grubun böyle bir eğilimi yoksa genel amaçlı faaliyet gösteren ve kapasitesi uygun olan bir yiyecek ve içecek işletmesi tercih edilir. Örneğin Eskişehir’e kültür turizmi amacıyla gelen bir grup, çi börek yemek isterse uygun bir mekâna götürülmeli; grubun geneli istemiyorsa isteyenler, genel üretim yapan başka bir mekâna götürülmelidir (Görsel 3.10).



Görsel 3.10: Çi börek





3.1.5.5. Tur Rehberlerinin Belirlenmesi

Rehberler, ziyaret edilen ülkenin vatandaşıdır fakat tura katılan kişilerin dilini genellikle bilirler. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, rehberin ve ortak dili kullanan ülkelerden gelen grupların farklı kültür ve anlayışlara sahip olacağına bilinmesidir. Örneğin Fransa'dan gelen bir grup ile Belçika'dan gelen bir grubun Fransızca konuşuyor olması ya da İngiltere'den gelen bir grup ile Yeni Zelanda'dan gelen bir grubun İngilizce konuşuyor olması bu grupların aynı kültürel değerleri paylaştıkları anlamına gelmemektedir.

Rehberler, sadece kültür turlarında tercih edilir. Rehber, bir bölge hakkında tarihî, kültürel ve sosyal bilgi aktarımında bulunmakla görevli kişidir. Dinlence paketlerinde ise rehber yerine eşlikçi veya ağırlayıcı ifadeleri kullanılır. Ancak eşlikçi ve ağırlayıcılar, rehberler gibi bilgi aktarımı yapmaz.

Tüketicinin temel ihtiyaçları (taşıma, konaklama, yiyecek ve içecek hizmetleri) saptandıktan sonra paket tur oluşturulmuş olur. Belirlenen bu hizmetlerin bir turist için maliyeti hesaplanır. Tur güzergâhları ve turun işleyişinden sorumlu kişiler tespit edilir. Paket turun misafire ulaşması için gerekli tanıtım ve iletişim araçları saptanır ve hazırlanan paket turlar genellikle bir broşür yardımıyla nihai tüketici olan turiste ulaştırılır.

1. ÖRNEK

İstanbul-Bursa-Çanakkale-İstanbul hattında deniz otobüsü ve otobüs ile kültürel amaçlı Bursa, Çanakkale illerinin tarihî ve turistik yerlerini kapsayan 5 gece 6 günlük tur programı hazırlama [pax (kişi sayısı) 44]

Tur programını hazırlarken takip edilmesi gereken işlem basamakları şunlardır:

1. Tura uygun isim bulunur.
2. Turun hangi bölgede ve hangi amaçla düzenleneceği belirlenir.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçları seçilir (bu tur için deniz otobüsü ve 46 kişilik tur otobüsü).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhı belirlenir.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerler ve mola yerleri belirlenir.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve göreneklere yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktaları internetten araştırılarak tur programına dâhil edilir.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimi yapılırken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda istekleri göz önünde bulundurulur.
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantalar seçilirken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerin seçilmesine özen gösterilir.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunur.

ÖRNEK TUR PROGRAMI YURT İÇİ

Destinasyon: Deniz Yolu ve Kara Yolu İle Bursa-Çanakkale Turu

Tarih: 10-15 Mayıs 2022

Günler	Tarih	Ayrılış-Variş	Konaklama	Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri	Yemekler
1. Gün	10 Mayıs Salı	İstanbul Bursa	X Otel Bursa	<ul style="list-style-type: none"> Deniz otobüsü ile 14.35'te Yenikapı'dan hareket edilmesi 16.50'de Bandırma'ya varış ve tur otobüsü ile Bursa'ya hareket 18.00'de otele giriş 	X Otel (akşam yemeği)
2. Gün	11 Mayıs Çarşamba	Bursa	X Otel Bursa	<ul style="list-style-type: none"> 10.00'da tur otobüsü ile otelden ayrılış 11.00'de Ulu Cami ziyareti (Görsel 3.11) 13.00'te Y Restoranda öğle yemeği (İskender kebab) 14.30'da Yeşil Cami ve Yeşil Türbe ziyaretleri, 17.00-18.30 serbest zaman 18.45'te otele hareket, otele varış 19.30'dur. 	X Otel (kahvaltı ve akşam yemeği) Y Restoran (öğle yemeği)
3. Gün	12 Mayıs Perşembe	Bursa Çanakkale	Y Otel Çanakkale	<ul style="list-style-type: none"> 09.00'da tur otobüsü ile otelden ayrılış ve Çanakkale'ye hareket 11.30'da Bandırma'da mola verilecektir. 13.30'da Çanakkale'ye varış ve otele giriş yapılacaktır. 15.00'te Çanakkale Arkeoloji Müzesi ve Çanakkale şehir içi gezisi yapılacaktır. 	X Otel (kahvaltı) Y Otel (akşam yemeği)
4. Gün	13 Mayıs Cuma	Çanakkale	Y Otel Çanakkale	<ul style="list-style-type: none"> 09.00'da tur otobüsü ile Assos-Behramkale'ye hareket 10.15'te Behramkale-Assos Antik Kenti'ni ziyaret, 13.00'te Behramkale Z Restoranda öğle yemeği olarak balık 14.30'da Assos Liman (Görsel 3.12) ziyareti ve serbest zaman 	Y Otel (kahvaltı ve akşam yemeği) Z Restoran (öğle yemeği)
5. Gün	14 Mayıs Cumartesi	Çanakkale	Y Otel Çanakkale	<ul style="list-style-type: none"> 09.00'da tur otobüsü ile Çanakkale Şehitler Abidesi ziyareti için Gelibolu'ya hareket 10.00'da yerel rehberler eşliğinde Deniz Savaşı Cephesi ziyareti 11.15'te Kumkale Cephesi ziyareti 12.30'da A Restoranda öğle yemeği, 14.00'te Seddülbahir Cephesi ziyareti 15.30'da Arıburnu Cephesi ziyareti 16.30'da Anafartalar Cephesi ziyareti yapılacaktır. Otele hareket 18.30, otele varış 19.30'dur. 	Y Otel (kahvaltı ve akşam yemeği) A Restoran (öğle yemeği)
6. Gün	15 Mayıs Pazar	Çanakkale İstanbul		<ul style="list-style-type: none"> 10.00'da otelden ayrılış ve tur otobüsü ile İstanbul'a hareket 13.30'da Malkara C Restoranda öğle yemeği 16.00'da İstanbul'a varış ve turun sona ermesi 	Y Otel (kahvaltı) C Restoran (öğle yemeği)





Görsel 3.11: Bursa Ulu Cami



Görsel 3.12: Çanakkale Assos Antik Liman

2. ÖRNEK

İstanbul-Sharm el Sheikh (Şarm el Şaykh)-Kahire-İstanbul uçak ve otobüs ile kültürel amaçlı olarak Mısır'ın Sharm el Sheikh, Kahire (Görsel 3.13) şehirlerinin turistik ve tarihî yerlerini kapsayan, 6 gece 7 günlük ve konaklama şekli yarım pansiyon olan tur programı hazırlama (pax 20)



Görsel 3.13: Kahire-Mısır

Tur programını hazırlarken takip edilmesi gereken işlem basamakları şunlardır:

1. Tura uygun isim bulunur.
2. Turun hangi bölgede ve hangi amaçla düzenleneceği belirlenir.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçları seçilir (bu tur için uçak ve 26 kişilik tur midibüsü).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhı belirlenir.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerler ve mola yerleri belirlenir.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve göreneklere yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktaları internetten araştırılarak tur programına dâhil edilir.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimi yapılırken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda istekleri göz önünde bulundurulur.
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantalar seçilirken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerin seçilmesine özen gösterilir.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunur.

ÖRNEK TUR PROGRAMI YURT DIŞI

Destinasyon: Hava Yolu ve Kara Yolu İle Büyükü Mısır Turu

Tarih: 10-16 Nisan 2022

Günler	Tarih	Ayrılış-Variş	Konaklama	Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri	Yemekler
1. Gün	10 Nisan Pazar	İstanbul Sharm el Sheikh	X Otel Sharm el Sheikh	21.00'de İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı Dış Hatlar Terminalinde kontuarda buluşma. Bilet, bavul ve pasaport işlemlerinin ardından 00.10'da uçağaa biniş. Yaklaşık 2 saat 30 dakikalık yolculuğun ardından 01.50'de Sharm el Sheikh'e variş. Pasaport ve bavul işlemlerinin ardından otele transfer.	
2. Gün	11 Nisan Pazartesi	Sharm el Sheikh	X Otel Sharm el Sheikh	10.00'da tur midibüsü ile Şehir turu için otelden ayrılış. Şehirde yapılacak panoramik turda Hadaba bölgesi, Nabq bölgesi, Naama Bay, eski Şehir bölgesi gibi Őehrin görülmeli gereken önemli yerleri gezilecektir. Geceleme için otele dönüş.	X Otel (kahvaltı ve akşam yemeği)
3. Gün	12 Nisan Salı	Sharm el Sheikh	X Otel Sharm el Sheikh	09.00'da tur midibüsü ile otelden ayrılış. Tur, öncelikle ciplerle yapılan ve 2 saat kadar süren çöl safarisini ile başlayacak. Sonrasında ise dünyanın en önemli dalış ve Őnorkel bölgesi olan Mavi Delik'e gidilecek. Daha sonra yaklaşık 1 saat 30 dakika sürecek bir deve yolculuğu ile çöl ve deniz manzarası eşliğinde öğle yemeğinin yenileceği Bedevi kamp alanına gidilecek (Deve yolculuğunu tercih etmeyen misafirlerimiz ciplerle yola devam edip kamp alanına ulaşabilir.). Yemekten sonra araçlarla Dahab'a gidilecek. Geceleme için otele dönüş.	X Otel (kahvaltı ve akşam yemeği) Öğle yemeği Bedevi kamp alanında verilecektir.
4. Gün	13 Nisan Çarşamba	Sharm el Sheikh	X Otel Sharm el Sheikh	09.00'da tur midibüsü ile tekne turu için Sinaı Yarımadası'na hareket. Önceden belirtmeniz koşuluyla teknede tüplü dalış yapma imkânınız olacaktır. Geceleme için otele dönüş.	X Otel (kahvaltı ve akşam yemeği)
5. Gün	14 Nisan Perşembe	Sharm el Sheikh-Kahire	B Otel Kahire	00.00'da tur midibüsü ile Kahire'ye hareket (mesafe 505 km). 07.00 otele variş ve kahvaltı. 09.30'da Piramit turu için Giza bölgesine hareket. Burada ilk göreceğiniz yerler, Dünya'nın yedi harikasından biri olan ve isimlerini yaptıran firavunlardan alan Keops, Kefren ve Mikerinos piramitleri olacaktır. Geceleme için otele dönüş.	B Otel (kahvaltı ve akşam yemeği)
6. Gün	15 Nisan Cuma	Kahire	B Otel Kahire	İskenderiye turu için 06.00'da tur midibüsü ile yola çıkılacaktır. Sabah seansında Kayıtbay Kalesi, Süleyman Paőa Camisi, Mahmut Paőa Camisi, Amfiteatr ve İskenderiye Kütüphanesi gezilecektir. Öğle yemeği için G Restoran adlı yerel restorana gidilecektir. Öğleden sonra Pompei Sütunu, İskenderiye Stadyumu, Güzel Sanatlar Müzesi, Kraliyet Mücevherleri Müzesi, Ulusal Okyanus ve Balıkçılık Müzesi ziyaret edilecektir. Geceleme için otele dönüş.	B Otel (kahvaltı ve akşam yemeği) G Restoran (öğle yemeği)
7. Gün	16 Nisan Cumartesi	Kahire	B Otel Kahire	09.00'da otelde kahvaltıdan sonra 2 saat sürecek alışveriş turunun ardından havalimanına hareket edilecektir. 18.00'de İstanbul'a hareket, saat 21.40'ta İstanbul'a variş.	B Otel (kahvaltı)





Yurt İçi Tur Programı Hazırlama

1. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada kara yolu ile Kastamonu-Sinop-Zonguldak güzergâhını içeren ve 29 kişinin katılacağı bir paket tur programı hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Tura uygun isim bulunuz.
2. Turun hangi amaçla düzenleneceğini belirleyiniz.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçlarını seçiniz (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız.).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhını ve turun süresini belirleyiniz.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerleri ve mola yerlerini belirleyiniz.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve göreneklere yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktalarını internetten araştırarak tur programına dâhil ediniz.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimini yaparken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda isteklerini göz önünde bulundurunuz.
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçmeye özen gösteriniz.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunuz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Yurt İçi Tur Programı Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tur için uygun isim belirlendi.		
2.	Tur için uygun amaç belirlendi.		
3.	Tura katılan kişi sayısına uygun araç seçti.		
4.	Turun başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde turun amacına uygun güzergâh belirlendi.		
5.	Konukların isteklerine uygun konaklama işletmelerini belirlendi.		
6.	Ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerlerini tur programına dâhil etti.		
7.	Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçti.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.



Yurt Dışı Tur Programı Hazırlama

2. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada hava yolu ve kara yolu ile İtalya-İsviçre güzergâhını içeren ve 22 kişinin katılacağı bir paket tur programı hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Tura uygun isim bulunuz.
2. Turun hangi amaçla düzenleneceğini belirleyiniz.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçlarını seçiniz (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız.).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhını ve turun süresini belirleyiniz.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerleri ve mola yerlerini belirleyiniz.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve göreneklere yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktalarını internetten araştırarak tur programına dâhil ediniz.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimini yaparken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda isteklerini göz önünde bulundurunuz.
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçmeye özen gösteriniz.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunuz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Yurt Dışı Tur Programı Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tur için uygun isim belirlendi.		
2.	Tur için uygun amaç belirlendi.		
3.	Tura katılan kişi sayısına uygun araç seçti.		
4.	Turun başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde turun amacına uygun güzergâh belirlendi.		
5.	Konukların isteklerine uygun konaklama işletmelerini belirlendi.		
6.	Ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerlerini tur programına dâhil etti.		
7.	Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçti.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





3.2. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

Kitle turizminde, seyahat eden ile seyahat düzenleyen arasında çeşitli sorunlar ortaya çıkmaktadır. Seyahat düzenleyenin önceden hazırlamış olduğu katalog veya broşürlerde tatil yerleri olabildiğince övülmekte, her türlü dinlenme imkânı vaat edilmektedir. Fakat seyahate başlanıp, tatil yerlerine varıldığında seyahat eden birçok kişi hayal kırıklığına uğramaktadır. Mevcut duruma katlanmak istemeyen kişiler bazı taleplerle seyahat düzenleyene başvurmaktadır.

Tüketicinin karşılaştığı en büyük sorunlar şunlardır:

- Tehlikeli ve konforsuz ulaşım
- Havaalanları ve terminallerde kaybedilen zaman
- Kalitesiz veya yetersiz yemek
- Dinlenmeye engel olan gürültü
- Kötü oteller
- Kirliliği
- Gezme, görme, dinlenme amacını gerçekleştirmek yerine, önceden anlaşmaya varılmış mağazalarda pahalı alışverişe zorlanma
- Tur programında keyfi değişiklikler
- Ön ödemeye el koyma
- Sorumsuz görevliler

Tatil hizmeti veren şirketlerin hazırladıkları sözleşmeleri tüketicilere dayatma çabaları, yasal düzenlemeleri de zorunlu kılmıştır. Tüketici ile tur operatörü veya seyahat acentesi arasında imzalanan sözleşme basit bir sözleşme değildir. Çıkacak hukuki sorunları, isimsiz sözleşme hükümleri yerine özel olarak düzenlenmiş bir sözleşme çerçevesinde çözmek daha isabetlidir. Türkiye, paket tur sözleşmelerini Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a 2003 yılında eklemiştir.

Seyahat ve dolayısıyla turizm potansiyelinin sürekli olarak yükselmesinden Türkiye de payını almış ve turizm hareketlerinde ciddi artışlar gerçekleşmiştir. Ülkemizde turistik amaçlı turlara katılan kişilerin sayısının artmasıyla beraber şikâyetlerde de buna paralel olarak artış meydana gelmiştir. Mevcut düzenlemeler, tüketiciyi korumakta yetersiz kalmıştır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 51. maddesi ile bu paket turlar (seyahat veya gezi sözleşmesi) düzenleme altına alınmıştır. T.C. Ticaret Bakanlığı "Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği" ile bir düzenleme yapmıştır. Bu Yönetmelik'te özellikle tüketiciye bazı koşullar altında iptal hakkı tanınmış bazı bilgileri içeren broşür verme, sözleşmeyi yazılı yapma ve gerekli bilgileri içeren sözleşmenin bir nüshasının verilmesi zorunluluğu öngörülmüştür.

3.2.1. Paket Tur Sözleşmesi Hazırlama İlkeleri

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 51. maddesinin 6. fıkrasına göre "Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelerdir:

- a) Ulaştırma
- b) Konaklama
- c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri" olarak tanımlanmıştır.

Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır. Paket tur sözleşmesinin kanundaki tanıma uygun olabilmesi için ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan en az iki hizmetin verileceğinin seyahat acentesi tarafından vaat edilmesi gerekmektedir.

Bir kişinin turizm bürosu aracılığıyla bir seyahat oluşturacak hizmetleri tek tek satın alması konusunda yapacağı sözleşmeler, paket olarak seyahat acentesi tarafından hazırlanmış bir gezi değildir. Aksine tüketicinin bizzat kendisi tarafından birleştirilip organize edilmiştir. Bu yüzden paket tur kavramı içine girmez. Bu gibi sözleşmelere “gezi aracılığı sözleşmesi” denmektedir.

Gezi düzenleme sözleşmesi ile gezi aracılığı sözleşmesinin birbirine karıştırılmaması gerekmektedir. Gezi düzenleme sözleşmesi ile bir kişi kendi adına gezi düzenlemekte, bu geziden yararlanan kişi (tüketici) de dünya çapında bir fiyat karşılığında taşıma, konaklama ve geziye bağlı diğer hizmetlerden birleştirilmiş bir bütünden (paketten) yararlanmaktadır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da sözü edilen paket tur sözleşmesi ile amaçlanan da bu sözleşmedir.

Gezi aracılığı sözleşmesi ise geziyi düzenleyecek kişinin bulunması amacıyla bir başkasıyla (turizm bürosuyla) tüketici arasında yapılan sözleşmedir. Bu sözleşme, iki sözleşmenin varlığını gerektirmektedir. Gezi aracılığı sözleşmesi yapmak üzere turizm bürosuna başvuran tüketici, iki sözleşme imzalamaktadır. Birincisi turizm bürosu ile misafir arasındaki vekâlet sözleşmesi, diğeri ise gezi aracı konumunda olan turizm bürosunun kendisine verilen vekâlet çerçevesinde hizmeti yapacak kişi veya kuruluşla başka bir deyişle gezi düzenleyecek olanla (tur operatörü) yaptığı gezi düzenleme sözleşmesidir.

Paket turdan söz edebilmek için paket turun temelini oluşturan en az iki farklı turizm hizmetinin bir arada olması gerekmektedir. Bu iki farklı turizm hizmeti, paket turun temelini oluşturan iki farklı turistik üründen ibarettir. Hemen hemen birbirine denk ağırlıkta olan ulaşım ve konaklama, ulaşım ve gezi, konaklama ve gezi şeklindeki bireysel seyahat hizmetlerinden en az ikisinin gerçekleşmesi hâlinde paket turun bütünlüğü şartı gerçekleşmiş olur.

Bir gezinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da düzenlenmiş hâliyle paket tur olarak kabul edilebilmesi için paket turun süresinin en az 24 saat olması veya bir gece konaklanması gerekmektedir.

3.2.1.1. Paket Tur Sözleşmesinin Tarafları

Bütün hukuki sözleşmelerde olduğu gibi paket tur sözleşmesinde de sözleşme şartlarını yerine getirmeyi kabul eden en az iki taraf bulunmaktadır.

Birinci taraf paket turu düzenleyen, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun bağlamında satıcı veya sağlayıcı; uygulamada ise tur operatörü, seyahat bürosu, seyahat acentesi, seyahat veya tur organizatördür.

Paket tur sözleşmesindeki ikinci taraf, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun bağlamında tüketici başka bir deyişle paket turu satın alan kişidir.

3.2.1.2. Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Mahiyeti

Paket tur sözleşmesindeki hizmetlerin sözleşmede kararlaştırılan zaman içerisinde yerine getirilmesi gerekmektedir. Zamanında yerine getirilmeyen hizmetler tüketici açısından bir anlam ifade etmeyecektir. Bu yönüyle paket tur sözleşmesi kesin süreli bir sözleşmedir. Sözleşmede belirlenen hizmetlerin yine sözleşmede belirlenen zaman dilimi içinde yerine getirilmesi gerekir.

Paket tur sözleşmesinin diğeri bir özelliği de kesin vadeli bir sözleşme özelliği ile bağlantılı olarak sürekli bir borç ilişkisi kurmasıdır. Seyahat düzenleyen; seyahat ile ilgili yükümlülüklerini sözleşmeye göre bir bütün hâlinde, seyahat süresi içinde sürekli bir davranışla yerine getirmek zorundadır. Seyahat düzenleyenin





yükümlülüklerini yerine getirmesi, seyahat ile birlikte başlamakta ve seyahat sona erene kadar aralıksız devam etmektedir. Paket tur sözleşmesi, yükümlülükler anlamında iki tarafa da borç yükleyen bir sözleşmedir.

3.2.1.3. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli

Bütün sözleşmelerde olduğu gibi paket tur sözleşmelerindeki şekil şartları şunlardır:

- Paket tur sözleşmeleri yazılı olmak zorundadır.
- Paket tur sözleşmeleri en az iki adet hazırlanmalı ve bu sözleşmenin bir nüshası da tüketiciye verilmelidir.
- Sözleşme taraflarının isim, ünvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri yazılmalıdır.
- Hareket, dönüş tarihi ve saati ile kesintiler dâhil paket turun süresi belirlenmelidir.
- Paket tur sırasındaki duraklama yerleri ve nakil bağlantıları da dâhil olmak üzere turun güzergâhı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, öğün sayısı, varsa rehber ve rehberin ücreti ile paket tura dâhil diğer hizmetlere ilişkin bilgiler sunulmalıdır.

3.2.1.4. Paket Tur Sözleşmesinde Tarafların Borçları

a) Seyahat Acentesinin Borçları

- Seyahat acentesinin paket tur sözleşmesi kapsamında tüketiciye; seyahatin hazırlanmasında, organizasyonunda ve düzenlenmesinde gerekli özeni gösterme ile hizmetlerin birbiriyle uyumlu olmasına dikkat etme, sözleşme süresi boyunca tüketicinin ihtiyaçlarını her an giderebilecek bir yardımcı bulundurma, hizmet sağlayıcılarını özenle seçerek onları denetleme ve seyahate ilişkin her konuda bilgi verme yükümlülüğü bulunmaktadır.
- Paket tur sözleşmesi oluşturulmadan önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur. Paket turun vergiler dâhil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgileri katılımcıya sunulan broşür veya ekinde bulunmalıdır. 14.9.1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi bulunmalıdır.
- Yolculuk öncesi bilgilendirme: Yurt içi turlarda en az yirmi dört saat, yurt dışı turlarda ise kırk sekiz saat önce katılımcıyı bilgilendirmek zorunludur.
- Yolculukta belirli bir yer tahsis edildiğinde katılımcıya bu yer hakkında ayrıntılı bilgi verilmelidir.
- Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri verilmelidir.
- Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri hakkında bilgilendirme yapılmalıdır.

b) Tüketicinin Borçları

Tüketicinin yükümlülüğü, aldığı hizmete karşılık gelen borcu ödemektir. Bu ücret, sözleşmede belirlenen fiyat olacaktır. Seyahat ücreti Türk parası olarak ödenebileceği gibi yabancı ülke parası ile de ödenebilir. Tüketici, borcunu ödeyemezse temerrüde düşmüş (borcu tam olarak ödeyememek veya zamanında ödeyememek) olacaktır. Bu durumda tüketici, para borçlarında temerrüdün en önemli sonucu olan temerrüt faizini ödemek zorunda kalır. Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, ödenecek olan gecikme (temerrüt) faizinin ne olacağını belirlemiştir.

Paket turu satın alan kişi, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda turun başlayacağı tarihten en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak bildirimde bulunur ve haklarını paket turun tüm koşullarını yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.

3.2.1.5. Seyahat Acentesinin Sözleşmeyi Feshetmesi

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 16. maddesi uyarınca, seyahat acentesinin sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetmesi hâlinde, tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmesi gerekmektedir.

Aynı madde uyarınca seyahat acentesi, tüketicinin o güne kadar yapmış olduğu tüm ödemeleri tüketiciye iade etmek ve tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeleri 10 gün içerisinde vermek yükümlülüğü altındadır. İstisnai birtakım durumlarda, seyahat acentesinin sözleşmeyi feshetmesi hâlinde, tazminat ödeme yükümlülüğü olmaz. Buna göre acentenin sözleşmeyi feshetmesine karşın herhangi bir tazminat ödeme yükümlülüğünün doğmadığı özel durumlar şunlardır:

- Acente, paket tur için kaydedilen tüketicinin tur için gerekli sayıya ulaşmaması ve bu durumun sözleşmede açıkça belirtilmiş olması hâlinde tüketiciye bir tazminat ödemeyecektir. Ancak tüketicinin o ana kadar yaptığı ödemeler ve kendisini borç altına sokan belgeler iade edilecektir.
- Seyahat acentesinin gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen, mücbir sebep nedeniyle turu düzenleyememesi hâlinde de tazminat gündeme gelmeyecektir. Fakat tüketicinin acenteye yaptığı ödemeler ve tüketiciyi borçlandıran belgelerin iade edilmesi gerekir.
- Sözleşmede yer alan fiyat; fiyatın değiştirilebileceğinin sözleşmede açıkça belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve fiyatın nasıl hesaplanacağına ilişkin sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin %5'ini geçmeyecek şekilde değiştirilebilir.

Paket tur sözleşmesi, tazminat ödeme yükümlülüğünün doğmadığı durumlarda sadece tur operatörü veya seyahat acentesi tarafından değil, paket turu satın alan kişi tarafından da feshedilebilir.

Tüketici, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı (Görsel 3.14) ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı feshedebilir.



Görsel 3.14: Kalıcı veri saklayıcıları





3.2.1.6. Paket Tur Sözleşmesinde Yer Verilmesi Zorunlu Unsurlar

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, paket tur sözleşmesinde yer verilmesi zorunlu unsurları gösteren genel esasları (yurt dışı) şu şekilde belirlemiştir:

Tüketicieye 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 14.01.2015 tarihli Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri doğrultusunda yolculuk öncesi bilgilendirme yapılmış, sözleşme yapılmadan önce broşür verilmiş ve aşağıdaki şartlarla işbu sözleşme düzenlenmiştir.

1. MADDE: TARAFLAR

PAKET TUR DÜZENLEYİCİSİ

ŞİRKET ÜNVANI :
SEYAHAT ACENTESİ ÜNVANI :
ADRESİ :
İLETİŞİM BİLGİLERİ (Telefon-Faks-e-mail) :

ve varsa PAKET TUR ARACISI

ŞİRKET ÜNVANI :
SEYAHAT ACENTESİ ÜNVANI :
ADRESİ :
İLETİŞİM BİLGİLERİ (Telefon-Faks-e-mail) :

TÜKETİCİ

ADI SOYADI :
T.C. KİMLİK NUMARASI :
ADRES :
İLETİŞİM BİLGİLERİ (Telefon-Faks-e-mail) :

KATILIMCI-1

ADI SOYADI :
T.C. KİMLİK NUMARASI :
ADRES :
İLETİŞİM BİLGİLERİ (Telefon-Faks-e-mail) :

KATILIMCI-2

ADI SOYADI :
T.C. KİMLİK NUMARASI :
ADRES :
İLETİŞİM BİLGİLERİ (Telefon-Faks-e-mail) :

İşbu sözleşme hükümleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 14.01.2015 tarihli Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği düzenlemeleri doğrultusunda, ticari ve mesleki olmayan amaçla hareket eden gerçek ve tüzel kişi tüketici ve adına veya lehine bir paket tur satın alınan veya satın alınması taahhüt edilen veya kendisine bir paket tur sözleşmesi devredilen katılımcı için geçerlidir.

Bu sözleşmede acente, yukarıda belirtilen tüketici ve katılımcılar adına taraf olmak ve onları temsil ve ilzam etmek, ilgili yasal mevzuat kapsamında kendisine yapılan ön bilgilendirme ile broşür içeriklerinden katılımcıya bilgi vermekle yükümlü ve sorumludur. Bilgi verme yükümlülüğünü yerine getirmeyen tüketici bundan sorumludur. Bu doğrultuda tüketiciye verilen broşür, katılımcıya verilmiş sayılır.

Tüketici, kendisinin ve yukarıda da belirtilen katılımcı kişilerin bilgilerinin doğru olarak verilmesi ve sözleşmeye işlenmesinden sorumludur. Kimlik ve iletişim bilgilerinin hatalı bildirilmesi nedeniyle meydana gelebilecek neticelerden (örnek hava yolu cezası, vize sorunu vb.) acente sorumlu değildir.

Tüketici, yukarıda belirtilen irtibat bilgilerinden kendisine ve katılımcıya ulaşılacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

TÜKETİCİNİN			
KİMLİK VE İLETİŞİM BİLGİLERİ		PASAPORT BİLGİLERİ	
ADI SOYADI		PASAPORT No.	
T.C.KİMLİK NUMARASI		PASAPORT TÜRÜ	
DOĞUM TARİHİ		NORMAL <input type="checkbox"/>	YEŞİL <input type="checkbox"/>
E-MAİL		KIRMIZI <input type="checkbox"/>	YABANCI <input type="checkbox"/>
ADRES		VİZE BİLGİLERİ	
		VAR <input type="checkbox"/>	YOK <input type="checkbox"/>
TELEFON NUMARASI		VİZE ÜCRETİ	
EV		GELİŞ TARİHİ	
CEP		EVRAK TESLİM	
İŞ		TARİHİ	

2. MADDE: KONU

İşbu sözleşmenin konusu tüketicinin acenteye ait nitelikleri, satış fiyatı belirtilen ve broşürde bilgileri yer alan hizmetin satışı ve ifası ile ilgili olarak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri gereğince tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesi hakkındadır.

3. MADDE: PAKET TUR NİTELİKLERİ VE SÜRESİ

A) SÜRESİ

Paket tur .../.../.... hareket tarihi .../.../.... dönüş tarihi olmak üzere toplamgecegündür. Paket turun başlangıç yeri ve bitiş yeridir (24 saat dilimi olarak belirtilmiştir.).

B) NİTELİKLERİ

DURAKLAMA YERLERİ VE GÜZERGÂH		AÇIKLAMA
KONAKLAMA BİLGİLERİ		
KONAKLAMA TARİHLERİ		<p>Konaklama işletmesinin otel, motel, hostel (hostel), tatil köyü vb. ile yıldız sayısı belirtilmelidir.</p> <p>Konaklama süresi... gece, ... gün olarak belirtilmelidir.</p> <p>Gidilecek yerdeki konaklama, işletme sınıflandırılmasının Türkiye'deki sınıflandırmadan farklı olması hâlinde bu husus uyarı olarak belirtilmelidir.</p>
TÜRÜ		
YERİ		
NİTELİĞİ		
SINIFI		
SÜRESİ		





YEMEK PLANI (Pansiyon Türü)	Sadece oda, oda + kahvaltı, yarım pansiyon, tam pansiyon şeklinde belirtilmelidir.
ULAŞIM ARAÇLARININ TÜRÜ	Uçak, otobüs, tren veya gemi seçeneklerinden bir veya birkaçı olarak belirtilmelidir.
YOLCULUĞUN SINIFI	Ekonomi, business, yataklı vagon şeklinde belirtilmelidir.
HAREKET VE DÖNÜŞ TARİHLERİ, SAATLERİ VE YERLERİ	Zaman, mutlaka 24 saat dilimini ifade etmelidir. Örneğin "Hareket saati cuma gününü cumartesi gününe bağlayan gece saat 02.45'tir."
YOLCULUKLA İLGİLİ BELİRLİ YER TAHSİSİ VARSA BU YER İLE İLGİLİ BİLGİ	Koltuk numarası, kamara numarası vb. Kabin kategorisi belirlenir.
ARA KONAKLAMA YERİ, TARİHİ VE AKTARMA BİLGİLERİ	
PASAPORT GENEL BİLGİLERİ	Gidilecek ülkenin özellikle aradığı koşullar: Amerika için daha önce Küba girişi bulunmamalı. Yunanistan için daha önce KKTC'ye girişi bulunmamalı. Yırtık ve yıpranmış pasaport olmamalı. Pasaportun süresi bitmiş olmamalı.
VİZE ŞARTLARI	Gidilecek ülkenin vize koşulları (Dubai vb. ülkelerin özel vize koşulları) geçerlidir. Konsolosluklarca vize için istenen evraklar düzenlenmelidir. Vizenin acente tarafından alınması durumunda, acente gerekli evrakları ve evrakların son teslim tarihini tüketiciye bildirir. Tüketicinin gerekli evrakları zamanında teslim etmemesi sonucunda vize alınamamasından ve doğacak zararlardan acente sorumlu değildir. Evrakları eksiksiz ve süresinde veren seyahat acentesi vizenin verilmemesinden dolayı sorumlu tutulamaz. Ayrıca vizenin alınmış olması tüketicinin o ülkenin sınırından girebileceğini garanti etmemektedir.
YAŞ VE SAĞLIK ŞARTLARI	Gidilecek ülkenin seyahat edilecek tarihteki iklimi ve coğrafi koşulları hakkında alerjisi, astımı olan yolculara ayrıca hamile ve yaşlılara bilgilendirme yapılmalıdır.
TURİST REHBERLİĞİ HİZMETLERİNE İLİŞKİN BİLGİ	Paket turun özelliğine göre turist rehberliği hizmetinin nerelerde ve ne şekilde verileceğine ilişkin ayrıntılı bilgi verilmelidir (müze ve ören yeri, şehir turları vb.). Gemi Turları için: İstanbul havalimanı veya deniz limanından başlayarak İstanbul'a dönüşe kadar seyir esnasında, gemi içinde ve ekstra olarak satın alınan kara turlarında rehberlik hizmeti hakkında bilgi verilmelidir.
ZORUNLU SİGORTA İLE DİĞER SİGORTALARA İLİŞKİN BİLGİ	İhtiyari sigorta, sağlık sigortası, vize sigortası, erken rezervasyon sigortası gibi bilgiler eklenmelidir.
İşbu maddede belirtilen ve broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulduktan sonra ancak tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.	

4. MADDE: SÖZLEŞME FİYATI

- 4.1. Sözleşme, vergiler ile tüketiciye verilen broşürde yer alan ve fiyata dâhil olan tüm hizmetler dâhil €'dur (Yurt dışı turlarda Fiyat Etiketli Yönetmeliği uyarınca fiyatların "TL" yazılması konusunda muafiyet bulunmaktadır.). Bunlar haricindeki turlar ve diğer hizmetler ekstra ücrete tabidir.
- 4.2. Gidilecek ülkelerin mevzuatlarına göre turistlerden alınması gereken liman, havaalanına iniş veya konaklama vergileri gibi resim, yurt dışı çıkış harcı dâhil tüm harçlar, döviz kuru ve yakıt giderlerindeki olağan dışı artışlardan kaynaklanan fiyat değişiklikleri tüketiciye yansıtılır.
- 4.3. Fiyat değişikliği ancak öngörülen hareket tarihinden en az 20 gün öncesinde katılımcıya yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi şartıyla sözleşme bedelinin % 5'ini geçmemek üzere mümkündür.
- 4.4. İşbu sözleşme bedelinin yabancı ülke parası cinsinden belirlenmesi hâlinde yapılan satışlarda kuru esas alınacaktır.

5. MADDE: ÖDEME PLANI VE ŞEKLİ

Ön ödeme bedeli acente tarafından belirlenir. Tüketicinin ödemeye ilişkin özel istekleri ayrıca belirtilir.

Kredi kartı veya nakit ödemeler hakkında bilgi verilmelidir. Peşin veya taksitli ödemelerde paket tur fiyatındaki değişiklikler ve iade işlemleri ile ilgili bilgi verilmelidir.

6. MADDE: TARAFLARCA KABUL EDİLEN ÖZEL TALEPLER

Bu gibi taleplerin oluşması hâlinde özel istekler seyahat acentesi tarafından sözleşmeye eklenir.

7. MADDE: GENEL HÜKÜMLER

- 7.1. Düzenleyici veya aracı, paket turu satın almış tüketicilerin 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu uyarınca düzenlenmiş, iflası da dâhil olmak üzere taahhüdün yerine getirilmemesi ve hizmetin taahhüt edilen şekilde verilememesi teminatlarını kapsayan zorunlu paket tur sigortası yaptırır.
- 7.2. Düzenleyici veya aracı, esaslı sözleşme değişikliklerini ve bunun fiyat üzerindeki etkilerini tüketiciye derhâl bildirir. Esaslı sözleşme değişiklik hâlleri şunlardır:
 - a) Paket turun başlamasından önce tüketiciden kaynaklanmayan nedenlerle sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişiklikler
 - b) İşbu sözleşmenin 4.3. maddesinde belirtilen sebepler hariç olmak üzere diğer fiyat değişiklikleri
- 7.3. Turların düzenlenmesi için asgari katılımcı sayısı tüketiciye sunulan broşürde belirtilmiştir. Paket turun düzenlenmesi içinkişi sayısına ulaşamaması hâlinde paket turun kısmen veya tamamen iptal edilebileceği hususu, hareket tarihinden en az 20 gün öncesine kadar tüketiciye bildirilir. Bu durumda tüketicinin tazminat hakkı yoktur. Ancak seyahat acentesi, tüketiciden aldığı tüm ödemeleri ve tüketiciyi borçlandıran tüm belgeleri 14 gün içinde tüketiciye iade edeceğini taahhüt eder.





- 7.4.** Varsa seyahat acentesinin adresinde bulunan irtibat numarası ilefaks numarası ve www.....internet adresine sahip temsilcisi (Bundan sonra temsilci olarak anılacaktır.) veya adresinde bulunan iletişim bilgili.....ünvanlı yerel irtibat noktası belirtilmelidir.
- 7.5.** Düzenleyici veya aracı, tüketicinin reşit olmaması hâlinde küçük veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgilere de yer vermelidir.
- 7.6.** Düzenleyici veya aracı, tüketiciye paket tur hizmeti başlamadan önce kaza ve hastalık hâlinde çıkış noktasına dönüş masrafları ile her türlü kazadan doğan zarar ile tedavi masraflarını sigortalaması hususunda tavsiyede bulunur.
- 7.7.** Düzenleyici veya aracı ile paket turun iptali durumunda 7.6. maddesinde de belirtilen hâlleri kapsayacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur.
- 7.8.** Tüketici, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcı, düzenleyici veya aracıya yazılı olarak derhal bildirmek zorundadır. Bu eksikliğin giderilmemesi hâlinde tüketicinin sözleşme bedelinden “eksiklik oranı”nda indirim talep etme hakkı bulunmaktadır.

8. MADDE: MÜCBİR SEBEP HÂLLERİ

- 8.1.** Kanunlarda yer alan mücbir sebep hâlleri; gerekli tüm özeni göstermiş ve önlemleri almış olmasına rağmen olağanüstü ve öngörülemeyen nitelikte olan olaylar yüzünden ortaya çıkan ve paket turun başlamasına, devamına veya sonlanmasına engel oluşturan hâller, acentenin ortaya çıkan olay üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı hâller düzenleyici / aracı için mücbir sebep sayılır. Bu sebepler:
- a)** Yer sarsıntısı, yangın, yanardağ patlaması, sel, fırtına, kasırga, sis, çığ, yıldırım gibi ve bunlarla sınırlı olmaksızın doğal afetler; nükleer, kimyasal felaket veya serpintiler ile salgın hastalıklar ve bunlarla sınırlı olmaksızın benzer durumlar ve olaylar ile ilgili olağanüstü hâller
 - b)** Türkiye’de, sınır komşularında veya paket tur kapsamında gidilecek ülke / ülkelerde, sınır kapılarında ve / veya sınır kapısına komşu ülkede; uluslararası hava, kara ve deniz ulaşımını engelleyen olağanüstü hâller, savaş veya seferberlik hâlleri, halk ayaklanmaları, saldırı veya terör hareketleri, sabotajlar, isyanlar, işgal ve iç savaş, devrim, zorla el koyma, askerî darbe veya yönetime zorla el konulması, sivil kargaşalar, endüstriyel anlaşmazlıklar, hükümet yaptırımları, ambargo, grevler, lokavtlar, limanların kapalı veya dolu olması ve bunlarla sınırlı olmaksızın her türlü olağanüstü hâl veya çalışanları işten alıkoyabilecek hâller
 - c)** Paket turun türüne göre tarafların sözleşme ile belirlediği diğer mücbir sebep hâlleri
- 8.2.** Mücbir sebebin mevcut olduğu hâllerde düzenleyici / aracı, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz. Düzenleyici veya aracı ile acentenin o yerdeki temsilcileri, tüketicinin zor durumda kalması hâlinde tüketiciye hızlı bir şekilde yardımda bulunmakla yükümlüdür.

9. MADDE: SÖZLEŞMENİN DEVRİ

- 9.1.** Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, turun başlamasından en az yedi gün önce düzenleyici veya aracıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.

- 9.2.** Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan kişi, kalan tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ek masrafların, düzenleyici veya aracı tarafından katılan gerçek maliyeti aşmaması kaydıyla ödenmesinden düzenleyici ve aracıya karşı sorumludur.

10. MADDE: SÖZLEŞMEDEN DÖNME, SÖZLEŞMENİN İPTALİ İLE FESİH ŞARTLARI VE SONUÇLARI

- 10.1.** Paket turun başlamasından önce sözleşmenin esaslı unsurlarından birinin değişmesi hâlinde tüketici; bu değişikliği kabul edebileceği gibi yapılan değişikliği kabul etmediğini, düzenleyici veya aracıya yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek koşulu ile şu seçimlik haklardan birini kullanabilir:
- a) Düzenleyici veya aracı tarafından sunulan eşit veya daha yüksek değerde başka bir tura ek bir bedel ödemeksizin katılma
 - b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma
 - c) Herhangi bir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönme
- 10.2.** Sözleşmeden dönülmesi hâlinde düzenleyici veya aracı, sözleşmeden dönme bildirimiminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç **14** gün içinde tüketiciye iade etmekle yükümlüdür.
- 10.3.** Tüketiciden kaynaklanmayan bir sebepten dolayı düzenleyici veya aracı tarafından paket turun başlamasından önce paket turun iptal edilmesi hâlinde tüketici, sözleşmenin 10.1. maddesinde belirtilen seçimlik hakları kullanabilir.
- 10.4.** Düzenleyici veya aracının paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edilirse düzenleyici veya aracı, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eş değerde alternatif düzenlemeler sunar ve tüketiciye teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder. Tüketici alternatif düzenlemeyi kabul etmeyerek sözleşmeden dönebilir. Bu hâlde düzenleyici veya aracının ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılan ödemeler, sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren katılımcıya en geç 14 gün içinde iade edilir. Ancak düzenleyici veya aracı, o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir. Yine bu hâlde, düzenleyici veya aracısı, tüketicinin paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması hâlinde yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür.
- 10.5.** Tüketicinin, düzenleyici veya aracıya yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı fesih hakkı bulunmaktadır. Bu feshin paket turun başlamasından en az 30 gün önce bildirilmesi hâlinde; ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere herhangi bir kesinti yapılmaksızın ödenen bedel tüketiciye aynen iade edilir. Ancak bu fesih paket turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kala bildirilirse seyahat acentesi, gün ve kesinti oranlarını paket turun ve bağımsız hizmet sağlayıcıların koşullarına göre belirleyecektir.





10.6. Tüketici veya birinci derece akrabaları için kanunlarda yer alan mücbir sebep hâlleri, tüketicinin gemi paket tur sözleşmesinin hükümlerinden herhangi biri yerine getirmesine engel olacak derecedeki ağır kaza, tedavi gerektiren ağır hastalık, ölüm hâlleri tüketici için mücbir sebep hâli kabul edilir. Tüketici, mücbir sebebin varlığını resmî kurumlardan alınacak geçerli belge ile ispatlamak zorundadır.

Tüketicinin gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya bu maddede belirtilen mücbir sebeplerden dolayı paket turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kala, yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile fesih bildiriminde bulunması hâlinde ödenmesi zorunlu vergi, harç vb. yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelenilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın tüketicinin ödemiş olduğu bedel, fesih bildiriminin düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren 14 gün içinde tüketiciye iade edilir.

11. MADDE: SORUMLULUKTAN KURTULUŞ KARİNESİ

11.1. Düzenleyici veya aracı, sözleşmeye aykırılığın şu hâllerden kaynaklanması durumunda sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz:

- a) Tüketicinin kusurunun bulunması
- b) Sözleşmenin ifası sürecine dâhil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması
- c) Sözleşmenin 8. maddesinde düzenlenen mücbir sebep hâllerinden birinin bulunması
- ç) Düzenleyicinin, aracının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir olayın meydana gelmesi
- d) Paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az yirmi gün önce yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilmiş olması

11.2. Sözleşmenin 11.1. maddesinin b, c ve ç alt maddelerinde belirtilen hâllerde, düzenleyici veya aracı ile o yerdeki temsilcileri, tüketicinin zor durumda kalması hâlinde tüketiciye hızlı bir şekilde yardıma bulunmakla yükümlüdür.

12. Taraflar arasında iki nüsha tanzim edilmiş bulunan işbu sözleşme, taraf yetkililerince tüm ekleri ile birlikte önlü arkalı tanzim edilmiş, okunmuş ve kontrol edilerek kabul edilmiştir. Taraflar, kabul ettikleri taahhüt ve edimlerini birlikte imza altına almış, kabul ve teyit etmiştir. Seyahate katılacak olan ve bu sözleşmede adları yazılı katılımcı adına işbu sözleşmeyi kabul eden taraf adına temsilen imzalamış olduğu kişilere karşı tüm hukuki sorumluluğun kendisine ait olduğunu ayrıca kabul ve taahhüt etmiştir.

13. Acentenin sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hâllerinde ödenecek tazminatın hesaplanmasında TÜRSAB Kütahya Çizelgesi hükümleri esas alınacaktır.

14. 12 punto olarak düzenlenen işbu sözleşme, kendim ve aşağıda adları yazılı şahıslar adına birlikte düzenlenmiş, sözleşmenin son hâli tarafımca okunmuş, kabul edilip onaylanmıştır. Bir nüshası tarafıma tüm ekleri ile birlikte yazılı ve kalıcı veri saklayıcı vasıtasıyla teslim edilmiştir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği çerçevesinde işbu sözleşme konusu satın aldığı paket tur kapsamında sunulan tüm hizmetleri ve hizmetlerin niteliklerini, satış fiyatı ve ödeme şekli ile ifaya ilişkin tüm ön bilgileri okuyup bilgi sahibi olduğumu ve paket tur sözleşmesinin içeriğini ve maddelerini okuyup anladığımı, bilgilendirildiğimi kabul, beyan ve taahhüt ederim. Paket tur ile ilgili ihtiyari sigortası yaptırabileceğim tarafıma beyan edilmiştir. Bu beyanım, rezervasyon işlemlerimin kendi yerime bir başkası tarafından yürütülmüş ve imzalanmış olması hâlinde de geçerlidir.

İşbu sözleşmenin imzalanması öncesinde şu hususlar hakkında tarafıma yazılı olarak bilgi verilmiştir:

- a) Seyahat acentesinin yerel temsilcisinin adı, adresi ve iletişim bilgileri ile bunların bulunmaması hâlinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat noktasının adı, adresi ve iletişim bilgilerinin; yerel irtibat noktasının ve yerel temsilcinin bulunmaması durumunda düzenleyici veya aracının en kısa sürede iletişim kurabileceği bilgileri
- b) Varsa ara durakların zamanı, yeri ve ulaştırma bağlantıları ile yolcu tarafından kullanılacak ulaşım aracının özellikleri
- c) Reşit olmayan kişilerin yurt dışına yolculuğu veya yurt dışında kalmaları hâlinde, tüketici veya tüketicinin kaldığı yerle doğrudan teması sağlayacak bilgiler
- ç) Tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kaza veya hastalık hâlinde ülkesine geri gönderilme de dâhil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler
- d) Tüketicie verilen broşür veya sözleşmede, bu maddede belirtilen bilgilerin değişmemiş olması hâlinde yolculuk öncesinde tekrar bilgilendirilme yapılmayacaktır.

SÖZLEŞMEYİ OKUDUM. BİR SURETİNİ TESLİM ALDIM.

Tüketici ve katılımcı adına		Belgeyi düzenleyen ve imza eden seyahat acentesi yetkilisi	
Adı Soyadı	:	Adı Soyadı	:
Adres	:	Adres	:
Telefon	:	Telefon	:
E-mail	:	Faks	:
İmza	:	E-mail	:
		İmza	:

Yurt içi ve yurt dışı turlar için düzenlenecek paket tur sözleşmesinde yer verilmesi zorunlu unsurları gösteren genel esaslar büyük oranda aynıdır. Sadece yurt içi turlar için düzenlenen paket tur sözleşmelerinde tüketici kimlik bilgileri kısmında pasaport bilgileri ile gidilecek ülkelerin istediği özel şartlar bölümü bulunmamaktadır.





YURT DIŞI PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

- **TARAFLAR VE KONUSU:** Bir tarafta A Turizm Ltd. Şti. Seyahat Acentesi, diğer tarafta tüketicici arasında yurt dıŐi gezileri konusunda işbu sözleşme akdi oluŐmuŐtur.
- **SÖZLEŞME BEDELİ:** Sözleşme bedeli KDV (Katma Değer Vergisi) dâhil 1.000 €'dur. Peşin ödeme tutarı (%60) 600 €.
- **BAKİYE ÖDEME TARİHİ:** 20.05.2022
- **TURUN SÜRESİ:** Paket tur 3 saat gidiş 3 saat dönüş olmak üzere toplam 6 gece 7 gündür.
- **ULAŞIM BIŐİMİ:** İlgili broşürde belirtilen saatlerde uçak ile
- **DURAKLAMA YERLERİ:** Paket tur sırasında konaklama yerleri, nakil bağlantıları dâhil turun güzergâhı ve konaklama yer ve cinsleri tanıtım broŐüründe yer aldığı Şekildedir.
- **KONAKLAMANIN CİNSİ:** Broşürde belirtilen otelde oda + kahvaltı, konaklama. Şehir merkezine 3 km uzaklıktadır.
- **ÖDEMELER:** Kayıt anında rezervasyon bedelinin en az %50'si, kalanın ise gezinin başlamasından en geÇ 60 gün önce ödenmesi gerekmektedir.
- **MÜCBİR SEBEPLER:** Tura çıkmadan veya tur sırasında meydana gelebilecek herhangi bir siyasi olay, grev, afet, hava Şartları, teknik olay ve arızalardan, devletler arası iliŐkilerden doğabilecek deęiŐikliklerden veya gecikmelerden acente sorumlu tutulamaz.
- **İPTAL VE DEVİR:** Acente gerekli gördüğü durumlarda tüketiciciye de bildirmek kaydı ile ilan ettiği veya kayıt aldığı turları gezi başlangıcından 7 gün öncesine kadar kısmen veya tamamen iptal edebilir. 7-15 gün önce iptal veya değişiklik talep etmesi hâlinde gezi bedelinin %90'ını, 7 günden az bir süre kala ise tamamını ödemeyi kabul ve taahhüt eder.
- Charter ve tarifeli uçuşlarda seyahate 15 gün kala bilet iadesi yapılamaz. Daha sonraki iptallerde ise hiçbir mazeret geÇerli olmayıp uçak ücreti iadesi söz konusu değildir.
- **HAREKET SAATLERİ:** Uçak, vapur, tren, otobüs vb. ulaşım araçlarının hareket saatleri sözleşmenin yapıldığı tarihte geÇerli olan saatlerdir. Acentemiz tur hareket detaylarını yolculara bildirmekle birlikte yolcularımız da bu detayları öğrenmekle yükümlüdür.
- **BAGAJ:** Bagaj ile ilgili uygulamalar söz konusu taşıyıcı Őirketin koşullarına tabidir. Acente bu uygulamalardan sorumlu tutulamaz. Acente personelinin ağır kusurundan kaynaklanan bagaj kaybı veya hasarı durumunda kaybolan veya hasar gören bagajın içinde bulunan eşyaların maddi ve manevi değer ile sair vasıf ve özellikleri gözetilmeksizin gezinin toplam bedeli içinde ulaŐıma isabet eden kısmının yarısı, kaybolan eşyanın sahibine ödenir.
- **VİZE İŞLEMLERİ:** Vize, pasaport işlemleri tüketiciciye aittir.
- **REHBER ÜCRETİ:** Sözleşmedeki tur bedeli, tur kapsamında taahhüt edilen rehber ücretlerini kapsamaktadır.
- **DİŐER HÜKÜMLER:** Seyahat sigortası hizmeti satın alan veya seyahat sigortası seyahat paketinin içinde bulunan tüketicilerin eksik veya ayıplı ifa, hasar, zarar ve kayıpları ile ilgili teminatın kapsamı, bu hizmeti sunan sigorta firmasının poliŐesiyle belirlenmiştir. Bu sözleşmeden doğan uyuŐmazlıkların çözümlünde TÜRSAB Tahkim Kurulu Yönetmelik Hükümleri geÇerlidir.

YER-TARİH: 20.03.2022

ALICI

ADI SOYADI: Zeynep Hanım

ADRES: Atatürk Cad. No.: 27 İstanbul

İMZA: *Z. Hanım*

YER-TARİH: 20.03.2022

SATICI

KURUM ADI: A Turizm Ltd. Şti. Seyahat Acentesi

ADRES: Cumhuriyet Cad. No.: 23 İstanbul

İMZA: *H. Bey*

3.2.2. Tur Operatörü ve Otel Arasında Yapılan Sözleşmeler

Genel olarak incelendiğinde tur operatörlerinin satın alma ya da satın almayla ilgili yaptığı anlaşma biçimlerinde belli bir standart yoktur. Bununla beraber, konaklama işletmeleri dışında kalan üretim işletmeleriyle yapılan satın alma işlemleri turun özelliklerine bağlıdır. Seyahat işletmeleri, turizm talebinin değişken yapısından kaynaklanan riskleri en aza indirmek veya ortadan kaldırmak amacıyla farklı şekillerde anlaşmalar yapabilmektedir. Bu anlaşma biçimleri genel olarak şöyle sınıflandırılır:

- a) Münferit misafir sözleşmeleri
- b) Grup sözleşmeleri
- c) Kontenjan (oda tahsis) sözleşmeleri

Seyahat işletmeleri, satın alma ve anlaşma biçimlerinden sadece birini benimsemek zorunda değildir. Bunların birini veya birkaçını ya da bu satın alma ve anlaşma biçimlerinin farklı bileşimlerini kullanabilir. Satın alımlarda konaklama işletmelerinin kullandıkları ölçütler, koşul ve talebe göre değişkenlik gösterebilmektedir. Ayrıca tur operatörlerinin talebe tesir etme güçleri de bu anlaşmalarda oldukça etkilidir.

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'ne göre sözleşmede yer alması gereken hususlar şu şekildedir:

- Sözleşme taraflarının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri
- Hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintilere dâhil paket turun süresi
- Paket tur sırasındaki duraklama yerleri, nakil bağlantıları dâhil turun güzergâhı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, öğün sayısı, varsa rehber ve ücreti ile paket tura dâhil diğer hizmetlere ilişkin bilgiler
- Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları
- Seyahat acentesi ve otel işletmesinin birbirlerine karşı sorumlulukları, kusuru hâlinde veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hâllerinde ödeyeceği tazminat ile ödenmiş olan paranın iadesine ilişkin bir taahhüname
- Mücbir sebep sayılan hâller ve bu durumda tarafların hak ve sorumlulukları
- Paket turun Türk lirası cinsinden vergiler dâhil fiyatı ve ödeme şekli
- Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk lirası cinsinden toplam satış fiyatı
- Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30'dan fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı
- Peşinat tutarı
- Ödeme planı
- Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları

3.2.3. Örnek Tur Operatörü-Otel Sözleşmesi Hazırlanması

Paket tur sözleşmelerinde; paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve diğer turizm hizmetlerinden en az ikisi birlikte satılmalıdır. Her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya





satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeleri kapsamaktadır. Tur operatörleri ile otel arasında yapılacak olan otel sözleşmelerinde akit serbestisi esastır. Taraflar arasında sözleşme yapılamaması durumunda yönetmelik hükümleri uygulanır.

Tur operatörleri ile otel işletmeleri arasında üç çeşit otel sözleşmesi düzenlenebilir:

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

Tur operatörleri ve konaklama işletmeleri arasındaki sözleşmede şu hususlar göz önünde bulundurulmalıdır:

- Taraflar
- Rezervasyon süresi (başlama, sona erme, kesintiler)
- Rezervasyonların süre içindeki dağılımı (odalara ilişkin ayrıntılar)
- Rezervasyon süresi içindeki (tam, yarı, ölü) sezon fiyatları
- Özel durumlar (indirimli fiyat, ücretsiz hizmetler)
- Mali koşullar, hesabın kapatılması, haber verme süresi, verilebilecek güvence türü
- Rezervasyonların iptaline ilişkin haber verme süreleri, sonuçları ve mali sorumlulukları
- Sözleşmenin uygulama aşamalarına (zamanlamasına) ilişkin ayrıntılar
- Sözleşmenin yürürlüğe konabileceğini bildirmek için son tarih
- Kesin rezervasyonların dağılımı
- Yerleşme listelerini göndermek için son tarih
- Ayrılan yerlerin tutulmaması hâlinde seyahat acentesine ödenecek tazminat
- Otelcilik kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hâllerinde tazminat
- Ödeme şekilleri
- Konukları eş değer bir otele aktarma olasılığı
- Mücbir hâller ve bu hâllerde tarafların hak ve sorumlulukları
- Sözleşmenin iptali ile ilgili ayrıntılar

TUR OPERATÖRÜ-OTEL SÖZLEŞMESİ

SÖZLEŞME TARAFLARI

OTEL ADI:	A OTEL
ADRES:	Payallar Mah. Alanya
YETKİLİ:	Ece Hanım
ACENTE ADI:	Z TUR
ADRES:	Atatürk Cad. Alanya
YETKİLİ:	Uğur Bey

A Otel ile Z Tur arasında aşağıda belirtilen şartlarda bir sözleşme imzalanmıştır.

Madde 1. İşbu sözleşme 2022 yılında madde 15'te belirtilen tarihlerdeki konaklamalar için geçerlidir. A Otel, Z Tura belirtilen tarihlerde rehber ve kaptanlar dâhil 36 adet standart oda vermeyi, rehber ve kaptanları iki adet çift kişilik dbl [double (dabıl)], bir adet tek kişilik sngl [single (singıl)] odada ücretsiz konaklatmayı taahhüt eder.

Madde 2. A Otelin Z Tura uygulayacağı fiyatlar aşağıda tespit edilmiştir. Bu fiyatlar iki kişilik ve üç kişilik odalarda kişi başı olup KDV dâhildir. Vergilerde oluşacak değişiklikler ayrıca fiyata yansıtılacaktır.

Madde 3. Konaklama tipi yarım pansiyon (açık büfe kahvaltı, akşam yemeği set menü) 50 cl bir adet su dâhil, bunun dışındaki tüm içecekler ekstra şeklindedir. Verilen odalar aynı standartta olup bazı odalar manzaralı değildir.

Madde 4. Fiyatlandırma

- 4.1.** Fiyatlar KDV dâhil net fiyatlardır. Odalarda tek kişi, iki kişi ve üç kişi kalacak şekilde A Otelin Z Tura uygulayacağı yarım pansiyon (sabah kahvaltısı, akşam yemeği); odalarda iki kişi kalması, durumunda oda fiyatı yarım pansiyon HB: 1.440 TL
- 4.2.** Standart odada üç kişi kalması durumunda üçüncü kişi indirimi %20 uygulanarak oda fiyatı yarım pansiyon HB: 1.728 TL
- 4.3.** 0-5 yaş çocuklar, ailelerinin yanında kalır ve çocuklar için ek yatak talep edilmez ise bu çocuklardan ücret alınmaz. 6-11 yaş çocukların iki kişinin yanında kalması durumunda, bu çocuklar için kişi başı fiyat üzerinden %50 indirim uygulanacaktır.

Madde 5. Ödemeler

- 5.1.** Ödemeler, her grubun otele girdiği gün nakit, mail order (meyıl ordır) formu kullanılarak ya da kredi kartı, banka havalesi ile yapılacaktır (Açık hesap çalışılmayacaktır.).
- 5.2.** Z Tur, ön ödeme olarak 150.000 TL tutarı 23.03.2022 tarihine kadar belirlenen hesap numarasına gönderecektir. Ödenen tutar (ön ödeme) en son konaklama yapıldıktan sonra toplam konaklama tutarından düşülecektir.





- Madde 6.** İptal olan rezervasyonlar Z Tur tarafından A Otele check-in tarihine yirmi bir gün kala yazılı olarak bildirilmez ise Z Tur, no show [no şov (rezervasyonu olduğu hâlde gelmeme)] bedelini kabul etmiş sayılır. No-show sayısı bloke oda sayısının %50'sini geçemez.
- Madde 7.** Z Tur tarafından sözleşme tek taraflı iptal edilirse Z Tur ön ödemeyi geri talep edemez.
- Madde 8.** Z Tur müşterisi tarafından talep edilen indirim ya da ayıplı ürün ve hizmet durumunda, deliller toplanarak karşılıklı mutabakatla hareket edilir. Z Tur tek taraflı indirim ve kesinti yapamaz.
- Madde 9.** Rezervasyonlar 10.04.2022-10.09.2022 tarihleri arasında yapılacaktır. A Otel, belirlenen tarihlerde stop sale [stop seyil (satışları durdurma)] çekme hakkına sahip değildir.
- Madde 10.** Otel, acentenin rezervasyon talebini kabul ettikten sonra herhangi bir nedenle misafire yer veremezse aynı veya bir üst sınıfta yer bulmayı ve ücret ödemeyi kabul eder.
- Madde 11.** Otele en erken 14.00'te girilir, otelden çıkışlar en geç 12.00'de yapılır.
- Madde 12.** Rehber ve kaptanların ekstra harcamalarında %60 indirim uygulanır.
- Madde 13.** A Otel, bu sözleşme ile belirlenen yükümlülüklerini yerine getiremez ve eş değer hizmet sağlayamaz ise Z Tura tazminat ödemek zorundadır. Tazminat miktarı Z Turun gerçek zararının üzerinde olamaz. Tarafların her biri, diğer tarafın işbu sözleşmede yazılı ve kabul edilmiş şartlardan herhangi birine uymaması hâlinde 15 gün önceden bildirimde bulunmak şartı ile bu sözleşmeyi feshedebilir.
- Madde 14.** Mücbir durumlarda fesih kendiliğinden gerçekleşebilir.
- Madde 15.** Sözleşmede yazılı olan adresler tebligat adresi olarak kabul edilir. Adres değişikliği karşı tarafa bildirilmediği takdirde son adrese yapılan tebligatlar, muhatabına ulaşmış sayılacaktır.
- Madde 16.** Anlaşmazlıklar durumunda Alanya mahkemeleri ve icra daireleri yetkili kılınmıştır.
- Madde 17.** Aşağıda yetkili isim ve ünvanları bulunan ve sözleşme boyunca otel ve acente olarak anılan taraflar, işbu sözleşmeyi okumuş, anlamış ve kabul etmiş olarak imzaladıklarını beyan ve taahhüt ederler. İşbu sözleşmeyi imzalayan kişiler acente ve otel tarafından yetkili tayin edilmiş olup sözleşmeye imza yetkisi taraflarca kabul edilmiş sayılır. Taraflar kendilerine ait nüshaya ilişkin damga vergisini ödemekle yükümlüdür. İşbu sözleşme iki nüsha ve 17 madde olarak 01.03.2022 tarihinde imza altına atılmıştır.

Z TUR ADINA**Adı Soyadı:** Uğur Bey**Görevi:** Z Tur Kontrat Müdürü**İmza:** *U. Byrs***A OTEL ADINA****Adı Soyadı:** Ece Hanım**Görevi:** Satış ve Pazarlama Müdürü**İmza:** *E. A. Gltkn*



Tur Operatörü-Otel Sözleşmesi Hazırlama

3. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada X Tur Operatörü ile Y Otel arasında bir otel sözleşmesi düzenlemeniz beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Rezervasyonun başlangıç ve bitiş tarihlerini belirleyiniz.
2. Free [fri (ücretsiz)] oda sayısını yazınız.
3. Akşam yemeğinin detaylarını ve içeceklerin yemeğe dâhil olup olmadığını belirtiniz.
4. Triple [tiripil (üç kişilik)] oda 2.540 TL, dbl oda 1.650 TL, snl oda 900 TL, 0-6 yaş çocuk ücretsiz, 7-12 yaş %50 indirimli olacak şekilde sözleşmeye yazınız. X Turun Y Otele 50.000 TL ön ödeme tutarını sözleşmeye yazınız. Ödeme takvimini oluşturunuz.
5. No show ile ilgili detayları kendiniz oluşturarak sözleşmeye yazınız.
6. İptal şartlarını kitaptaki örnek tur operatörü-otel sözleşmesine bakarak yazınız.
7. Otele giriş ve otelden çıkışları kitaptaki örnek tur operatörü-otel sözleşmesine bakarak yazınız.
8. Mücbir sebep detaylarını kitaptaki örnek tur operatörü-otel sözleşmesine bakarak yazınız.
9. Taraflara adres belirleyerek sözleşme metnine adresleri yazınız.
10. Uyuşmazlık durumunda yapılması gerekenleri kitaptaki örnek tur operatörü-otel sözleşmesine bakarak yazınız.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Tur Operatörü-Otel Sözleşmesi Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Rezervasyonun başlangıç ve bitiş tarihlerini doğru belirledi.		
2.	Free oda sayısını sözleşmeye yazdı.		
3.	Pansiyon şekli ile ilgili ayrıntıları sözleşmede belirtti.		
4.	Konaklama ücretleri ile ilgili detayları sözleşmeye yazdı.		
5.	Ön ödeme ve ödeme takvimi ile ilgili detayları sözleşmeye yazdı.		
6.	No show ile ilgili detayları sözleşmede belirtti.		
7.	İptal şartları ile ilgili detayları belirleyerek sözleşmeye yazdı.		
8.	Otele giriş ve otelden çıkış saatleri ile ilgili detayları belirleyerek sözleşmeye yazdı.		
9.	Mücbir sebepler ile ilgili detayları belirleyerek sözleşmeye yazdı.		
10.	Adres ve imza kısımlarını sözleşmede belirtti.		
11.	Uyuşmazlık durumlarında yapılması gerekenleri sözleşmeye yazdı.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi bir seyahat ürününü hazırlamak için çeşitli hizmetleri (ulaştırma, konaklama, yeme içme ve eğlence) önceden planlayan, bir araya getiren ve paket bir ürün hâlinde halka satan üretici kuruluşlardır?

- A) Konaklama işletmeleri B) Seyahat acenteleri C) Tur operatörleri
D) Ulaştırma işletmeleri E) Yiyecek ve içecek işletmeleri

2. I. Seyahat acenteleri üretici kuruluşlardır.
II. Tur operatörleri aracı kuruluşlardır.
III. Tur operatörleri toptancıdır.
IV. Seyahat acenteleri talep oluşmadan rezervasyon yapmaz.
V. Tur operatörleri ürün stoku yapmaz.

Yukarıda tur operatörleri ve seyahat acenteleri ile ilgili verilen bilgilerden kaç tanesi doğrudur?

- A) 1 B) 2 C) 3 D) 4 E) 5

3. Aşağıdakilerden hangisi paket turun tüketiciler tarafından tercih edilme sebeplerinden değildir?

- A) Gezi sırasında eğlenme imkânı olması
B) Rehberlik hizmetlerinin olması
C) Peşin fiyatına taksitle ödeme imkânı olması
D) Tur programında kesin güvence olması
E) Tüm hizmetler için ayrı ayrı ödeme imkânı olması

4. Aşağıdakilerden hangisi seyahat amaçlarına göre düzenlenen paket tur çeşitlerinden değildir?

- A) Ekolojik turlar B) Dinî turlar C) Rehberli turlar
D) Serüven turları E) Spor turları

5. Aşağıdakilerden hangisi uzman tur operatörleri tarafından düzenlenen, insanların yıllık çalışma izinleri dışında kalan ve tatil süresini kapsayacak uzunlukta turlara (genellikle bayram tatili) verilen isimdir?

- A) Ardışık paket turlar B) Teşvik turları C) Lüks turlar
D) Seri paket turlar E) Tekil paket turlar

6. Tur operatörleri, seyahatin başlangıcından ne kadar zaman önce paket tur üretim çalışmalarına başlar?

- A) 10 gün B) 15 gün C) 1 ay D) 6 ay E) 18 ay

7. Paket turun hazırlık aşamasında aşağıdakilerden hangisi yapılmaz?

- A) Fiyat belirlenir.
B) Gidilecek yöredeki hizmet işletmeleri ile görüşmeler yapılır.
C) Mevcut turlar analiz edilir.
D) Seyahat ayrıntıları belirlenir.
E) Yeni ürün geliştirme çalışmaları yapılır.

8. Bir turistik ülke, yöre ya da merkez tur operatörü tarafından çeşitli ölçütlere göre tespit edilir. Aşağıdakilerden hangisi tur operatörünün gidilecek turistik yöre seçiminde göz önünde bulundurduğu ölçütlerden değildir?

- A) Destinasyonun kârlı olup olmayacağı
B) En az %50 doluluk oranına ulaşabilmesi
C) Konaklama imkânları
D) Ulaşım imkânları
E) Yörenin coğrafi özellikleri

9. İstanbul'dan otobüsle 5 Ağustos Cuma 23.00'te çıkılan, Çanakkale ve çevresini kapsayan bir kültür turu 10 Ağustos Çarşamba günü sona ermiştir.

Bu turun süresi kaç gündür?

- A) 2 B) 3 C) 4 D) 5 E) 6

10. Tur operatörlerinin konaklama noktalarını ve tesislerini belirlemede önemli unsurlardan biri de tanınmışlıktır.

Aşağıdakilerden hangisinde bu ifade desteklenmektedir?

- A) Bodrum'un Çinli turistler tarafından tercih edilmesi
B) Kapadokya'nın Arap turistler tarafından tercih edilmesi
C) Trabzon'un Koreli turistler tarafından tercih edilmesi
D) Van'ın Alman turistler tarafından tercih edilmesi
E) Antalya'nın Rus turistler tarafından tercih edilmesi





11. I. Rehberler genelde tura katılan misafirlerin dilini kullanan kişilerdir.
II. Rehberlerin tura katılan misafirlerin kültürünü bilmesine gerek yoktur.
III. Rehberler sadece kültür turlarında görev yapar.
IV. Dinlenme paketlerinde rehber yerine eşlikçi veya ağırlayıcı ifadeleri kullanılır.
V. Eşlikçi ve ağırlayıcılar da rehberler gibi bilgi aktarımı yaparlar.

Yukarıda verilen bilgilerden hangileri doğrudur?

- A) I, III, V B) I, III, IV C) II, III, IV D) III, IV, V E) II, IV, V

12. **Antalya çıkışlı, 5 günlük Kapadokya turuna katılacak kişi sayısı 37 ise ulaşım için kullanılması gereken araç veya araçlar aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?**

- A) 1 minibüs ve 1 midibüs
B) 2 midibüs
C) 1 otobüs
D) 1 minibüs ve 1 otobüs
E) 2 midibüs

13. **Nevşehir, Kırşehir, Kayseri, Niğde ve Aksaray illerini kapsayan bir paket turun ismi aşağıdakilerden hangisi olur?**

- A) Assos turu B) Kapadokya turu C) Lidya turu
D) Pamukkale turu E) Yedigöller turu

14. **Aşağıdakilerden hangisi paket tur sözleşmesinin şekil şartlarından biri değildir?**

- A) Paket tur sözleşmeleri en az iki adet olarak hazırlanmalıdır.
B) Paket tur sözleşmelerinin bir nüshası, paket turu satın alan kişiye verilmelidir.
C) Paket tur sözleşmeleri tüketicinin talep etmesi hâlinde sözlü olarak da yapılabilir.
D) Paket turun süresi sözleşmeye yazılmalıdır.
E) Konaklama yapılacak otel ile ilgili bilgiler sözleşmede bulunmalıdır.

15. **Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 16. maddesi uyarınca, seyahat acentesinin sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetmesi hâlinde acente, tüketicinin o güne kadar yapmış olduğu tüm ödemeleri ve tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeleri kaç gün içerisinde tüketicisy iade etmek zorundadır?**

- A) 3 B) 5 C) 7 D) 10 E) 15

16. Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmadığı durumlarda paket tur düzenleyicisine veya aracısına yazılı olarak bildirimde bulunarak sözleşmeyi paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.

Paket tur devir işlemi turun başlamasından en az kaç gün önce yapılmalıdır?

- A) 3 B) 5 C) 7 D) 10 E) 15
17. X Seyahat Acentesi kontenjan sözleşmesi gereği C Otele 2022 yaz sezonu 60.000 TL ön ödeme yapmıştır.

Ön ödeme tutarı toplam tutarın %20'si olduğuna göre X Seyahat Acentesinin sezon sonunda C Otele ödemesi gereken tutar kaç TL'dir?

- A) 240.000 B) 300.000 C) 450.000
D) 600.000 E) 750.000
18. I. Ara konaklamaların yapılacağı yer hakkında bilgi vermek
II. Yurt içi turlarda katılımcıya en az kırk sekiz saat önce bilgi vermek
III. Paket tur sözleşmesinin oluşturulmasından önce katılımcıya bilgilendirme amaçlı broşür vermek
IV. Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile ilgili bilgi vermek

Paket tur sözleşmelerinde seyahat acentesinin yükümlülükleri ile ilgili verilen bilgilerden hangileri doğrudur?

- A) I, II, III B) I, II, IV C) II, III, IV D) I, III, IV E) Sadece IV
19. **Aşağıdakilerden hangisi tur operatörleri ve konaklama işletmeleri arasındaki sözleşmede göz önünde bulundurulması gereken hususlardan değildir?**

- A) Ödeme şekilleri
B) Özel durumlar
C) Rezervasyon süresi
D) Sezon fiyatları
E) Transfer şekli

20. **Aşağıdakilerden hangisi tur operatörü ile otel arasında yapılan sözleşmelerdendir?**

- A) Aksiyon sözleşmeleri
B) Ek hizmet sözleşmeleri
C) Kontenjan (oda tahsis) sözleşmeleri
D) Özel durum sözleşmeleri
E) Periyod sözleşmeleri



4. ÖĞRENME BİRİMİ

TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA

KONULAR

- 4.1. ÇALIŞMA KİYAFETİNİ HAZIRLAMA
- 4.2. İŞ İÇİN GEREKLİ ARAÇ GEREÇİ HAZIRLAMA
- 4.3. İŞ İÇİN GEREKLİ KIYMETLİ DOKÜMAN, TAHSİL EDİLEN PARA VE KİŞİSEL ŞİFRELERİN GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMA

TEMEL KAVRAMLAR

- Çalışma kıyafeti
- Aksesuar
- Kişisel koruyucu donanım
- Doküman

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Acente personeli kıyafetlerinin ve aksesuarlarının özellikleri
- Acente operasyonu için gerekli araç gereç hazırlama
- Tur operasyonu için gerekli kıymetli dokümanların güvenliği ile ilgili işlemler
- Tahsil edilen paranın güvenliği ile ilgili işlemler
- Kişisel şifrelerin güvenliği ile ilgili işlemler

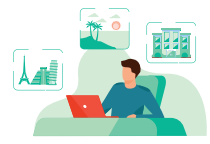


<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=28613>



HAZIRLIK ÇALIŞMASI

Çevrenizdeki seyahat acentelerinin kıyafet seçimini araştırınız.



4.1. ÇALIŞMA KIYAFETİNİ HAZIRLAMA

Tur operatörleri, verdikleri hizmetleri profesyonel bir görünüşle bütünlük amacıyla çalışanları için mevsimsel durumları ve hizmet verilen bölgeyi dikkate alarak her bölüm için tek tip personel kıyafeti belirler (Görsel 4.1). Belirlenen bu kıyafetlerin doğru kullanımını sağlamak için bazı kurallar koyar.

Tur operatörleri, belirlenen iş kıyafetlerini personeline çoğu zaman ücretsiz sağlamaktadır. Bu sayede personel, her sabah ne giyeceğini ve kıyafet tercihinin doğru olup olmadığını düşünmek zorunda kalmamaktadır. Tur operatörleri; özellikle konuklar, hizmet sağlayıcılar ve toplum ile direkt iletişim içinde olan çalışanları için farklı kıyafet uygulamasını tercih etmektedir.

Üniformalar, çalışanların öz güveni ve rahatlığının artmasını sağlar. Çalışanlar, ne kadar profesyonel görünürlerse kendilerini işlerinde o kadar yetkin hisseder ve görevlerini yerine getirirken daha fazla motive olurlar. İş kıyafetleri, takım ruhunu ve çalıştığı kuruma aidiyet duygusunu da artırarak çalışanların verimliliğini olumlu yönde etkiler. Kıyafet zorunluluğu olmayan durumlarda giyilecek kıyafetlerin temiz ve ütülü olması, diğer personelin kıyafetleriyle uyumlu olması istenmektedir (Görsel 4.2).

Personel, kurumsal bir iş kıyafeti giydiği zaman iyi tasarlanmış iş kıyafetleri sayesinde işletme markasının tanıtımına ve reklamına da katkı sağlamış olur.

Konuklar, üniforma giyen şirket çalışanlarının daha profesyonel göründüklerini, işlerinde daha yetkin ve bilgili olduklarını düşünmektedir. Kurumsal iş kıyafeti giymenin daha başka faydaları da vardır. Konuklar belirli renkleri içeren kurumsal iş kıyafeti giyen tur operatörü personelini buluşma yerlerinde daha kolay tanıyabilir, daha güvenilir bularak onlarla daha kolay iletişime geçebilir. Bunun sonucu olarak da konuk memnuniyetinde önemli oranda bir artış ortaya çıkabilir.

Seyahat acentelerinin konukları karşılama, uğurlama ve konukların transferini yapma gibi hizmetlerini veren operasyon bölümü çalışanlarının kurumsal bir iş kıyafeti giymesi önemlidir. Operasyon bölümüne bağlı olan araç sürücülerinin kıyafetleri, bulunulan bölgenin iklim koşullarına göre değişiklik gösterebilmekle birlikte genellikle beyaz gömlek, siyah kravat ve siyah pantolon şeklinde olmaktadır. Ofis çalışanlarının kıyafet uygulamaları kurumdan kuruma değişiklik gösterse de çoğu zaman çalışanlardan kurumsal bir iş kıyafeti giymesi istenebilmektedir.



Görsel 4.1: Hava yolu kabin görevlileri



Görsel 4.2: Tur operatörü ofis görevlisi

Rezervasyon bölümü çalışanları, konuklarla direkt temas hâlinde olmadığı için genellikle onlarda kıyafet zorunluluğu aranmamaktadır. Tura çıkan rehberlerin kıyafetlerinde genellikle bir sınırlama olmamakla birlikte turun özelliğine göre (rafting, tırmanış, tekne turu) kıyafet tercihi yapılmalıdır (Görsel 4.3).



Görsel 4.3: Rafting

İster kurumsal tek tip kıyafet kullansın isterse kıyafetini kendi belirlesin çalışanların kıyafetleri her durumda temiz, ütülü ve rahat olmalıdır. Ayrıca çalışılan bölgenin özelliklerine, iklime ve yapılan işin türüne uygun olmalıdır. İş kıyafetinin kirlenmesi, sökülmesi, yırtılması gibi durumlara karşı çalışma ihtimalinden dolayı çalışanlar yanlarında en az bir takım yedek kıyafet bulundurmalıdır. Çalışanların kıyafetlerini denetlemekten ilgili bölüm müdürü sorumludur.

Bütün bu özellik ve kurallara ilave olarak personel, yaptığı işin türüne ve özelliğine göre gerekli KKD'leri (kişisel koruyucu donanım) kullanmalıdır. **KKD**, çalışanların bir veya birden fazla sağlık ve güvenlik riskine karşı korunması için kişilerce giyilmek, takılmak veya taşınmak amacıyla tasarlanmış herhangi bir cihaz, alet veya malzemedir. Örneğin dağ tırmanışı turuna katılan turist rehberi ve katılımcılar; eldiven, koruyucu giysiler vb. kişisel koruyucu donanımları kullanmalıdır (Görsel 4.4).



Görsel 4.4: Kişisel koruyucu donanımlar

Özlü Söz

“Güzel bir kıyafet, iyi bir tavsiye mektubudur.”

Cenap ŞAHABETTİN





• Kıyafetlerde Kullanılan Aksesuarlar

Kurumsal iş kıyafeti kullansın ya da kullanmasın tüm çalışanların kıyafetlerinde tur operatörü logosunun basılı olduğu, çalışanın görev ve isminin belirtildiği isimlik (yaka kartı) ya sol göğüste takılı ya da boyunda asılı olmalıdır (Görsel 4.5). İsimlik görülebilir ve kolaylıkla okunabilir şekilde takılmalıdır. Bu durum özellikle konukların iletişim kurdukları personeli ayırt etmeleri açısından önemlidir. Karşılaşılabilecek olumlu ya da olumsuz durumlarda hangi personele teşekkür edileceğinin ya da hangi personelin uyarılacağına da bilinmesini sağlar.



Görsel 4.5: İsimlik

Tur operatörü personeli, kurumsal iş kıyafetiyle birlikte kurumun belirleyeceği kravat ya da fular gibi aksesuarlar kullanabilir. Ayrıca kişisel olarak telefon, saat, yüzük, küpe, kolye, bileklik, güneş gözlüğü, çanta, kemer gibi aksesuarlar da kullanabilir (Görsel 4.6). Bu aksesuarların konukların dikkatini dağıtabilecek abartıda olmamasına özen gösterilmelidir. Örneğin konuklarla sürekli iletişim hâlinde olacak personelin kullandığı güneş gözlüğünün camları konukla göz temasını engelleyecek kadar koyu renkli olmamalıdır. Bununla birlikte telefon, saat gibi aksesuarlar; iletişim kurma, buluşma, uçuş, transfer ve tur zamanlarını takip etme açısından çok önemlidir. Bu yüzden bu aksesuarların marka ve görünüşünden bağımsız olarak sağlam olması ve düzgün çalışması yeterlidir.



Görsel 4.6: Aksesuarlar

Turizm, insanlar arası iletişimin yoğun olduğu bir sektördür. Bu yüzden personelin hem iş arkadaşları hem de konuklarla iletişimi oldukça yoğundur. Tur operatörü personeli, iş kıyafetlerinin temiz ve düzgün olmasının yanında kişisel bakım ve hijyenine de çok dikkat etmelidir. **Kişisel bakım ve hijyen**, kişilerin sağlıklı olmaları ve yaşamları boyunca sağlıklı kalmaları için yaptıkları öz bakım işlemleri olarak tanımlanabilir. Personel; vücut temizliği, el ve ayak bakımı, ağız ve diş bakımı, saç bakımı ve cilt bakımı için gerekli kişisel bakım ve hijyen uygulamalarını yapmalıdır (Görsel 4.7). Kişisel bakım ve hijyen uygulamalarını yapan personel, vücudundaki kötü kokulardan (ter kokusu) kurtulur. Vücut salgılarını, atıkları ve mikroorganizmaları vücudundan uzaklaştırır; vücudun kas gerilimini azaltarak kasların gevşemesini sağlar, rahatlar, dinlenir. Bu sayede personelin kendine olan güveni artar.



Görsel 4.7: Kişisel bakım ürünleri



Çalışma Kıyafeti Hazırlama

1. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada seyahat acentesinde işe yeni başlayan araç sürücüsü (şoför) için çalışacağı bölüme uygun çalışma kıyafeti seçimi yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Personelin yapacağı iş ve bölüme uygun iş kıyafeti seçiniz.
2. İş kıyafeti için uygun bedeni seçiniz.
3. Kıyafetler kullanılmadan önce kıyafetlerin sağlam, temiz ve ütülü olduğunu kontrol ediniz.
4. Aksesuar seçimini iş kıyafetlerine uygun şekilde yapınız.
5. Çalışma kıyafetini ve kıyafet aksesuarını seçtikten sonra son kez kontrol ediniz.
6. İş kıyafetinin kirlenmesi ihtimaline karşı yedek kıyafet hazırlayınız.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Çalışma Kıyafeti Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	İşe ve bölüme uygun kıyafet seçimini yaptı.		
3.	Bedenine uygun kıyafeti seçti.		
4.	Kıyafetlerin sağlam, temiz ve ütülü olduğunu kontrol etti.		
5.	İşe uygun aksesuar seçimini yaptı.		
6.	İşe uygun kıyafeti ve kıyafet aksesuarını son kez kontrol etti.		
7.	İşe uygun yedek kıyafet hazırladı.		
8.	Zamanı iyi kullandı.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





4.2. İŞ İÇİN GEREKLİ ARAÇ GEREÇİ HAZIRLAMA

Seyahat Acentaları Yönetmeliği 2. Bölüm, Madde 4 (a)'da tur düzenleme hizmeti, "Bir programa bağlı ya da programsız yurt içinden yurt dışına, yurt dışından yurt içine veya yurt içinde gerçekleşen gecelemler veya gecelemsiz olarak gezi, spor, eğlence, dini, sağlık, eğitim, kültürel, bilimsel ve mesleki inceleme teşvik veya destek amaçlı seyahat ve bunun içinde yer alan hizmetleri organize etmek, pazarlamak, gerçekleştirmek" şeklinde tanımlanmıştır. Acenteler bu tanımda belirtilen hizmetleri eksiksiz olarak organize etmek ve yürütebilmek için ihtiyaç duyulacak araç gereç ve ekipmanları belirleyerek bunların eksik olan kısımlarını tamamlar.

Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nin 40. maddesine göre seyahat acentesi turlarında tur sorumlusu ya da rehberde bulunması gerekli belgeler şunlardır:

- Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti
- Tura katılan müşterilerin listesi
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- Tur rehberinin profesyonel turist rehberi kokartı ve kimlik kartı
- Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
- Tur programı

Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nin 41. maddesine göre seyahat acentesinin transfer faaliyetinde şu belgelerin transfer görevlisinde bulunması zorunludur:

- Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti
- Transferi yapılan yolcu listesi
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
- Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartı veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısı

Tur operasyonu için gerekli araç gereç içerisinde tur operasyonu ile ilgili bütün yazışmalar (Bilgisayar, yazıcı ve çeşitli otomasyon programları ile kırtasiye malzemeleri kullanılır.) önemli bir yer tutar. Bu yazışmalara tarih, operatör, geliş ve varış yeri, ayrıntılı kişi sayısı, saat, araç, rehber, buluşma yeri / saati, şoför gibi bilgilerin olduğu **müşteri trafiği listesi** (Görsel 4.8) ile turun bölgesi, kişi sayısı, rehberi, tur aracı, buluşma yeri vb. bilgilerin olduğu **tur programı** eklenebilir. (Görsel 4.9).

Müşteri Trafiği														
Transfer Listeleri														
Tarih	Operatör	Türü	Geliş Yeri	From	To	Varış Yeri	Yet	Çoc	Beb	Pax	Saat	Özel Sıralama (Traf. Saati)	S.O. Nr.	Araç
01/07/21	ANB	G	???	AVT	AVT	EBA	20				20:10:00	10:00	07ALY07	102N
05/07/21	ANT	G	TK101	AVT	AVT	EBA	2		1	2				
08/07/21	ANB	G	???	AVT	ALY	X	1			1				

Görsel 4.8: Müşteri trafiği

GÜNLÜK TUR PROGRAMI																	
Basım Tarihi : 14/08/2022 Saat : 17.50:35 Sayfa : 1																	
TUR ARACI						TOPLAMA ARACI											
Tur	Bölge	Yet	Çoc	Beb	Rehber	Araç	Buluşma	Depar/Saat	Yet	Çoc	Beb	Rehber	Araç	Buluşma	Yet	Çoc	Beb
Tur Çıkış Tarihi : 07 Temmuz 2021 Perşembe																	
DİMÇAYI ALY																	
Toplam :																	
Tur Çıkış Tarihi : 05 Temmuz 2021 Pazartesi																	
DİMÇAYI ALY 16 4 1																	
DİM MAĞARASI ALY 16 4 1																	
Toplam : 16 4 1																	
Tur Çıkış Tarihi : 07 Temmuz 2021 Çarşamba																	
DİMÇAYI ALY 1 1 CİHAZ 07ART14 XDTL 1 1																	
Toplam : 1 1																	
Tur Çıkış Tarihi : 08 Temmuz 2021 Perşembe																	
DİM MAĞARASI ALY 2 1 GÜLAY 07CHN14 XDTL 2 1																	
Toplam : 2 1																	
Genel Pax Toplam : 19 6 1																	
19 6 1																	

Görsel 4.9: Günlük tur programı

Tur broşürleri, dijital ortamda kayıtlı video ve görseller, muhasebe ile ilgili tüm araç gereç, evrak ve defter de tur operasyonu için gerekli araç gereç içerisinde ayrıca yer almaktadır.

Tur operasyonlarında gerekli olan araç gereç içerisinde en önemlisi yasalardaki niteliklere uygun taşıma araçlarının temin edilmesidir. 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu gereği turların bulundurması gereken belgeler (seyahat acentesi işletme belgesi, konukların zorunlu seyahat sigortası poliçeleri, kokart vb.) ile bu taşıma araçları ile ilgili diğer kuralların önceden bilinip hazırlanması gerekir (Görsel 4.10).

ARAÇ GÖREV FORMU												
Basım Tarihi : 12/09/2021 Saat : 14:32:50 Sayfa : 1												
ARAÇ PLAKA 07CHN14						ARAÇ NO 4						
GÖREV TARİHİ : 8 Temmuz 2021 Perşembe						ARAÇ FİRMASI : ALYA B TURİZM						
Görev No	Rehber	Yeri	Saat	Sofor	Görev Tipi	Depar	Güzergahi	Pax	Diğer Araç Buluşma	Yeri	Saat	Açıklama
1	GÜLAY / F Y R K	10:00	MURAT		Tur			0				
Toplam Görev Sayısı : 1												

Görsel 4.10: Araç görev formu

Tur süresince varsa konaklama ve pansiyon durumunu gösteren liste ile kullanılacak olan konaklama tesislerinin kategorileri ve isimlerini gösteren liste dosyada bulundurulmalıdır. Bununla birlikte tüm hizmet üreticileri ile yapılan rezervasyon talep ve teyit yazışmalarının birer kopyası da rezervasyonlarda bir sorun çıkması durumunda kullanılmak üzere dosyada bulundurulmalıdır.

Tur ya da toplama araçlarının karıştığı kaza, misafirin rahatsızlanması ya da herhangi bir eşyasının kaybolması gibi karşılaşılabilecek her türlü aksiliği kaydetmek için **kaza rapor formu** da iş için gerekli araç gerece örnek olarak verilebilir.





İş İçin Gerekli Araç Gereci Hazırlama

2. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada seyahat acentesinde Aspendos turu operasyonu için gerekli araç gereci hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. TÜRSAB araç plakasını aracın sağ ön camına görülebilir şekilde yerleştiriniz.
2. Aspendos turuna katılacak konuk listesini alınız.
3. Aspendos turu programını alınız.
4. Tur rehberinin görevli kimlik kartı ve kokardını yanınızda bulundurunuz.
5. Seyahat acentesi işletme belgesinin noter veya TÜRSAB onaylı suretini tur dosyasında bulundurunuz.
6. Konukların zorunlu seyahat sigortası poliçelerini tur dosyasında bulundurunuz.
7. Araç Kira Sözleşmesi'ni tur dosyasında bulundurunuz.
8. Tura çıkmadan önce gerekli tüm belgeleri son kez kontrol ediniz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

İş İçin Gerekli Araç Gereci Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	TÜRSAB araç plakasını aracın sağ ön camına görülebilir şekilde yerleştirdi.		
3.	Aspendos turuna katılacak konuk listesini aldı.		
4.	Aspendos tur programını aldı.		
5.	Tur rehberinin görevli kimlik kartı ve kokardını yanına aldı.		
6.	Seyahat acentesi işletme belgesinin noter veya TÜRSAB onaylı suretini tur dosyasına ekledi.		
7.	Konukların zorunlu seyahat sigortası poliçelerini tur dosyasına ekledi.		
8.	Araç Kira Sözleşmesi'ni tur dosyasına ekledi.		
9.	Tura çıkmadan önce gerekli tüm belgeleri kontrol etti.		
10.	Zamanı iyi kullandı.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

4.3. İŞ İÇİN GEREKLİ KIYMETLİ DOKÜMAN, TAHSİL EDİLEN PARA VE KİŞİSEL ŞİFRELERİN GÜVENLİĞİNİ SAĞLAMA

Doküman (belge); bir gerçeğe tanıklık eden yazı, fotoğraf, resim, film vb. vesikalardır. Bu dokümanlar basılı ya da elektronik ortamda olabilir.

Tur operasyonunda kullanılan iş için gerekli kıymetli belgeler şöyle sıralanabilir:

- Tur Kayıt Formu:** Tura katılacak kişiler için düzenlenen ve tura ilişkin bilgileri (tarih, ücret vb.) içeren belgedir.
- Rezervasyon Fişi:** Konaklamalı turlarda oda rezervasyonları için otellere gönderilen belgedir. Confirm [kinförm (onaylama)] edilerek seyahat acentesine geri gönderilir (Görsel 4.11).



ALANYA B TRAVEL
OTEL REZERVASYON FİŞİ
EBA OTEL

ANTALYA HAVAALANI

YENİ

Tarih : 10/04/2022
Saat : 00:28:18
Sayfa : 1

Voucher No: 0003

1. Giriş Tarihi : **07/07/2021** Oda Sayısı : **1** Kontenjan : **Normal**
Çıkış Tarihi : **14/07/2021** Oda : **DBL** (DOUBLE) Yetişkin : **2**
Gün : **7** Oda Tipi : **SUI** (SUIT ODA) Ext. Bed :
Rez. Sıra : **1** Pansiyon : **BB** (BED AND BREAKFAST) Çocuk :
Bebek :
Toplam Pax : **2**


lütfen rezervasyonu onaylayınız
iyi günler

tel: 0242 1234567
fax:0242 1234568

Otel Tel No : 024211223344

Görsel 4.11: Otel rezervasyon fişi

- Tur Avansları Listesi:** Tur ile ilgili olarak yapılan ödemelerin ayrıntılarını gösteren belgedir.
- Rehber Harcama Listesi:** Alınan iş avanslarının karşılığında yapılan harcamaları gösteren listedir.
- Döviz Alım Satım Belgesi:** Döviz alım ve satımlarında düzenlenen belgedir.
- Yolcu Listesi:** Tura katılan misafir bilgilerinin olduğu listedir (Görsel 4.12).



TUR MÜŞTERİ LİSTESİ

Basım Tarihi : 15/09/2022
Saat : 14:26:47
Sayfa : 1

Tur : 2		Bölge ALANYA										Tarih: 15 Eylül 2021 Çarşamba				
Tur : ASPENDOS																
#	Satan	BiletNo	Adı	Yet	Öcc	Beb	Tif	Otel	Oda No	Extra	Azac	Az.Saat	Buluşma	Operatör	Voucher	Grup
1.	ÖZÜ	A	155	Gp	HALUK			1	1	ALY X OTELI			1			ALB
2.	ÖZÜ	A	156	Gp	SERKAN			2	1	ALY X OTELI			1			ALB
3.	GLY	B	98	Gp	ALEX			2		ALY X OTELI			1			ALB
Tur Toplamı : 5 Yetişkin												1 Çocuk				
Tur : ASPENDOS		Bölge ALANYA										Tarih: 16 Eylül 2021 Cumartesi				
#	Satan	BiletNo	Adı	Yet	Öcc	Beb	Tif	Otel	Oda No	Extra	Azac	Az.Saat	Buluşma	Operatör	Voucher	Grup
1.	ÖZÜ	A	23	Gp	AYŞE AYŞE			1	1	ALY Y OTELI			1			ANB
2.	ÖZÜ	A	102	Mp	MURAT			1		ALY X OTELI		07:30	1			ANB
Tur Toplamı : 2 Yetişkin												1 Çocuk				
GENEL TOPLAM : 7 Yetişkin														2 Çocuk		

Görsel 4.12: Tur müşteri listesi





- f) **Voucher:** Tur operatörü ya da seyahat acentesi tarafından hazırlanıp yemek, konaklama, transfer vb. hizmetlerin sağlanması karşılığında bunları sağlayanlara para yerine verilen ve operatörün söz konusu hizmet bedelini ödeme taahhüdünü taşıyan belgelerdir. Kupon olarak da adlandırılır.
- g) **Şahıs Çekleri:** Bir firma veya şahsın yurt içi ya da yurt dışındaki bir bankada bulunan hesabı üzerine düzenlediği çeklerdir. Söz konusu çekler, herhangi bir şekilde muhatap banka tarafından garanti edilmediğinden ve hesabın bulunduğu bankadan provizyon (karşılık) alma olanağı bulunmadığından riski en yüksek çek türüdür. Şahıs çekleri bazı özel durumlar dışında bankalar tarafından tahsile alınamamakta, iştirah edilmemektedir. **İştirah**, yabancı bir banka veya çek kuruluşuna ait döviz üzerinden düzenlenmiş çeklerin ibrazı anında müşteriye nakden ödenmesi ya da hesaba aktarılmasıdır.
- ğ) **Seyahat Çeki:** Para taşımak zor ve tehlikeli olduğu için bankalar tarafından bedeli peşin alınıp, düzenlenerek müşterilere verilen çektir. Seyahat çeki, bu çeki satın alırken üzerini imzalayan şahsın emrine tanzim edilmiştir. Çeki başka bir şahıs kullanamaz (Görsel 4.13).



Görsel 4.13: Seyahat çeki

- h) **Dövizli Çekler:** Yabancı para üzerinden düzenlenmiş çeklerdir. Söz konusu çekler şekil, ciro, ödeme gibi konularda genel hukuk kuralları yanında nitelikleri dolayısıyla kambiyo mevzuatının döviz idaresine ilişkin bağlayıcı hükümlerine de tabidir.
- ı) **Euro Çek (EC):** Avrupa ve Akdeniz ülkelerini kapsayan, çek ve garanti kartının birlikte kullanılmasını gerektiren bir ödeme sistemidir. EC sisteminde, bir banka nezdinde hesabı bulunan kişi kendi hesabından ödeme yapabilmek için çek ve ilgili banka tarafından üretilen kartı almakta, finansal takas merkezi tarafından belirlenen koşulların tamamına uygun olacak şekilde düzenleyeceği çeki kart ile birlikte ibraz ederek ödeme talebinde bulunmaktadır.
- i) **Kredi Kartı Slipleri:** Kredi kartı ile ödeme yapan misafirler için düzenlenen belgedir. Bu belgenin bir nüshası misafire verilir.
- j) **Sözleşmeler:** Tarafların karşılıklı rıza ve iradesiyle oluşan hukuki bir işlemdir. Seyahat acenteleri misafirlerle, konaklama işletmeleriyle, ulaştırma işletmeleriyle ve hizmet satın aldığı diğer işletmelerle sözleşme yapabilir.

Tur operasyonunu yapan operasyon bölümü personeli ve özellikle turist rehberi ürünün hazırlanmasında ve misafirlere sunulmasında önemli bir yere sahiptir. Operasyonu gerçekleştirirken kıymetli belgelerin düzgün bir şekilde dosyalanması ve güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu konuda da turist rehberine büyük iş düşmektedir.

Turist rehberi, operasyon sırasında yaptığı harcamalarda tahsilat makbuzu ya da işletmenin kendisine verdiği kredi kartını kullanır. Yaptığı tüm harcamaları belgelendirmeli ya da kayıt altına almalıdır. Tur sonunda turist rehberinin teslim ettiği belgelerle birlikte tur öncesi ödenen nakit avans karşılaştırılır ve avans kapatılır. Turist rehberi, tur öncesinde kendisine verilen avanstaki fazlasını harcamış ise aradaki fark kendisine ödenir; avansın bir kısmını harcamış ise kalan bakiyeyi acenteye teslim eder (Görsel 4.14).

Rehber Tur Avans Takibi

Tur Çıkış Tarihi: 18/09/2021 ~ 18/09/2021 Devir Rakamları Listelensin

Tur: 2 ASPENDOS

Rehber:

Bölge: ALY

Çevrim Döviz:

Liste Şekli: İcmal Detaylı

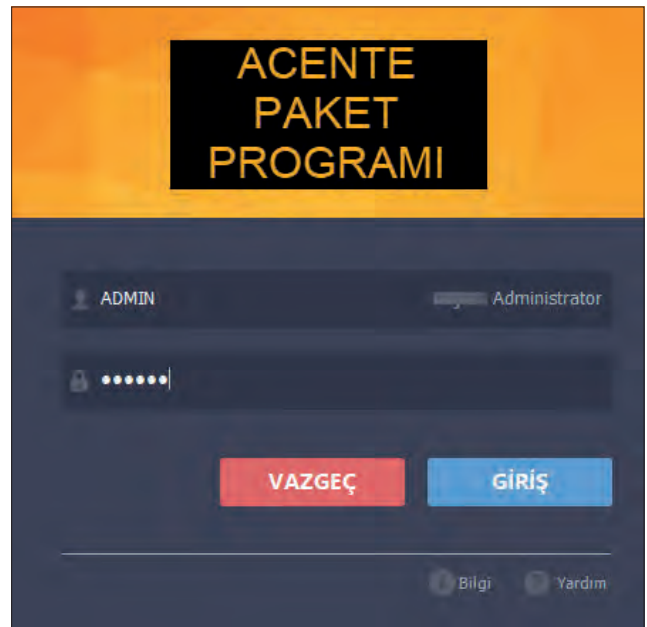
Satır Tipi	Tarih	Tur	Tur Adı	Bölge	Rehber	Rehber Adı	Yet	Çoc	Beb	Fatura	Ödeme	Döviz	Voucher
Fatura	17/09/2021	2	ASPENDOS	ALY	GLY	GÜLAY	5	1	0	20,00		TRY	Devir
Fatura	18/09/2021	2	ASPENDOS	ALY	MAR	MARY	1	0	0	20,00		TRY	
Ödeme	18/09/2021	2	ASPENDOS	ALY	MAR	MARY	0	0	0		100,00	EUR	
Ödeme	18/09/2021	2	ASPENDOS	ALY	ÖZAN	ÖZAN	0	0	0		500,00	TRY	

Rehber Tur Avans Ödemesi

Görsel 4.14: Rehber tur avans takibi

Operasyon personeli, iş için gerekli kıymetli evrakların güvenliğini sağlamak için dosyalamasını düzenli bir şekilde yapmalıdır. Tur ile ilgili yapılan harcamalar karşılığında alınan fiş, fatura, giriş bileti, otoyol, tünel, köprü geçiş makbuzu gibi harcama makbuz ve belgelerini tur sonunda muhasebe birimine teslim etmek için dosyasında saklamalıdır. Konaklamalı turlarda misafirler adına düzenlenen voucher'ların bir nüshasını otele giriş yaparken resepsiyona vermek üzere tur dosyasında saklamalıdır. Tur programı, misafir listesi, rehber acente sözleşmesi, misafirlerin zorunlu seyahat sigortaları ve araç kira sözleşmesini de tur dosyasında saklamalıdır. Seyahat acentesi, işletme belgesini aracın ön tarafında bulundurmalı ve TÜRSAB araç plakasını tur aracının sağ ön camına sabitlemelidir.

Turist rehberi, şirket tarafından verilen iş için kullandığı kredi kartı varsa kartın şifresini kimse ile paylaşmamalı ve belirli aralıklarla yenilemelidir. Kullandığı otomasyon programına giriş için kendine özel şifre oluşturmalıdır. Bu şifreyi kimse ile paylaşmamalı ve belirli aralıklarla yenilemelidir (Görsel 4.15).



Görsel 4.15: Acente paket programına şifre ile giriş ekranı





İş İçin Gerekli Kıymetli Dokümanın, Tahsil Edilen Paranın ve Kişisel Şifrelerin Güvenliğini Sağlama

3. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada seyahat acentesinde tur operasyonu için gerekli kıymetli dokümanın, tahsil edilen paranın ve kişisel şifrelerin güvenliğini sağlamanız ve tur harcamalarını belgelendirmeniz beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. TÜRSAB araç plakasını aracın sağ ön camına görülebilir şekilde yerleştiriniz.
2. Seyahat acentesi işletme belgesini aracın ön tarafında bulundurunuz.
3. Seyahat acentesi tarafından verilen kredi kartı ve şifresinin güvenliğini sağlayınız.
4. Seyahat acentesi tarafından verilen kredi kartını, yapılan tur harcamalarını gösteren kredi kartı sliplerini ve harcama makbuzlarını tur sonunda muhasebe birimine teslim etmek üzere saklayınız.
5. Seyahat acentesi tarafından verilen tur avansını, tur ile ilgili harcamaları yaparken kullanınız ve karşılığında aldığınız belgeleri (fiş, fatura, giriş bileti, otoyol, tünel, köprü geçiş makbuzu, harcama makbuzu vb.) tur sonunda muhasebe birimine teslim etmek için saklayınız.
6. Tur programı, misafir listesi, rehber acente sözleşmesi, misafirlerin zorunlu seyahat sigortaları, araç kira sözleşmesini içeren tur dosyası hazırlayınız ve bu dosyayı tur aracında muhafaza ediniz.
7. Misafirler adına düzenlenen voucher'ların bir nüshasını konaklama işletmesine giriş yaparken resepsiyona vermek üzere tur dosyasında saklayınız.
8. Tura çıkmadan önce gerekli belgeleri son kez kontrol ediniz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

İş İçin Gerekli Kıymetli Dokümanın, Tahsil Edilen Paranın ve Kişisel Şifrelerin Güvenliğini Sağlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	TÜRSAB araç plakasını aracın sağ ön camına görülebilir şekilde yerleştirdi.		
3.	Seyahat acentesi işletme belgesini aracın ön tarafında bulundurdu.		
4.	Seyahat acentesi tarafından verilen kredi kartı ve şifresinin güvenliğini sağladı.		
5.	Seyahat acentesi tarafından verilen kredi kartını, yapılan tur harcamalarını gösteren kredi kartı sliplerini ve harcama makbuzlarını tur sonunda muhasebe birimine teslim etmek üzere sakladı.		
6.	Seyahat acentesi tarafından verilen tur avansını, tur ile ilgili harcamaları yaparken kullandı ve karşılığında alınan belgeleri (fiş, fatura, giriş bileti, otoyol, tünel, köprü geçiş makbuzu, harcama makbuzu vb.) tur sonunda muhasebe birimine teslim etmek için sakladı.		
7.	Tur programı, misafir listesi, rehber acente sözleşmesi, misafirlerin zorunlu seyahat sigortaları, araç kira sözleşmesini içeren tur dosyası hazırlandı ve bu dosyayı tur aracında muhafaza etti.		
8.	Misafirler adına düzenlenen voucher'ların bir nüshasını konaklama işletmesine giriş yaparken resepsiyona vermek üzere tur dosyasında sakladı.		
9.	Tura çıkmadan önce gerekli tüm belgeleri kontrol etti.		
10.	Zamanı iyi kullandı.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki ifadelerden doğru olanların başına “D”, yanlış olanların başına “Y” harfini yazınız.

1. (....) Tur operatörleri, verdikleri hizmetleri profesyonel bir görünüşle bütünlemek amacıyla çalışanları için tek tip personel kıyafeti belirler.
2. (....) Kıyafet zorunluluğu olmayan durumlarda kıyafetiniz diğer personel ile uyumsuz olmalıdır.
3. (....) Kişisel koruyucu donanım, çalışanları sağlık ve güvenlik riskine karşı korumak için tasarlanmış herhangi bir cihaz, alet veya malzemedir.
4. (....) Turun bölgesi, kişi sayısı, rehberi, aracı, buluşma yeri vb. bilgilerin olduğu belgeye müşteri listesi adı verilir.
5. (....) Para taşımak zor ve tehlikeli olduğu için bankalar tarafından bedeli peşin alınıp, düzenlenerek müşterilere verilen çeklere şahıs çeki adı verilir.

B) Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerleri uygun şekilde doldurunuz

1. Konuklarla direkt temas hâlinde olmadığı için çalışanlarında kıyafet zorunluluğu genellikle aranmamaktadır.
2. Personel, çalışırken yaptığı işin türüne ve özelliğine göre gerekli kullanmalıdır.
3. Çalışanın görev ve isminin belirtildiği ya sol göğüste takılı ya da boyunda asılı olmalıdır.
4. Tura katılacak kişiler için düzenlenen ve tura ilişkin bilgileri (tarih, ücret vb.) içeren belgeye denir.
5. Avrupa ve Akdeniz ülkelerini kapsayan, çek ve garanti kartının birlikte kullanılmasını gerektiren ödeme sistemine adı verilir.
6. Tur operasyonu gerçekleştirilirken kıymetli belgelerin düzgün bir şekilde dosyalanması ve güvenliğinin sağlanmasından sorumludur.
7. Tur ile ilgili yapılan harcamalar karşılığında alınan fiş, fatura, giriş bileti, otoyol, tünel, köprü geçiş makbuzu, harcama makbuzu vb. belgeler tur sonunda birimine teslim edilir.
8. Tur ile ilgili olarak yapılan ödemelerin ayrıntılarını gösteren belgeye denir.

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi tur ya da toplama araçlarının karıştığı kaza, konunun rahatsızlanması ya da herhangi bir eşyasının kaybolması gibi karşılaşılabilecek her türlü aksilikleri kaydetmek için kullanılır?**
 - Tur kaza formu
 - Zorunlu seyahat sigortası
 - Kaza rapor formu
 - Tur kontrol tutanağı
 - Rehber tur tutanağı
- Avrupa ve Akdeniz ülkelerini kapsayan, çek ve garanti kartının birlikte kullanılmasını gerektiren ödeme sistemi aşağıdakilerden hangisidir?**
 - Dövizli çekler
 - Euro çek
 - Seyahat çeki
 - Şahıs çeki
 - Tatil çeki
- Aşağıdakilerden hangisi tur personelinin kullanabileceği aksesuarlardan biri değildir?**
 - Fular
 - Güneş gözlüğü
 - Kulaklık
 - Saat
 - Yaka kartı
- Tur operatörü ya da seyahat acentesi tarafından hazırlanıp yemek, konaklama, transfer vb. hizmetlerin sağlanması karşılığında bunları sağlayanlara para yerine verilen ve operatörün söz konusu hizmet bedelini ödeme taahhüdünü taşıyan belge aşağıdakilerden hangisidir?**
 - Dövizli çekler
 - Confirm
 - Seyahat çeki
 - Şahıs çeki
 - Voucher
- 1618 sayılı Kanun'a göre aşağıdakilerden hangisi tur operasyonu sırasında rehberde bulunması gereken belgelerdendir?**
 - Taşıt aracı kiralandı ise araç sözleşme sureti
 - Tur maliyet tablosu
 - Rehberin ehliyeti
 - Tur raporu
 - Grubun kaldığı oda listesi



5. ÖĞRENME BİRİMİ

TUR OPERASYONU YAPMA

KONULAR

- 5.1. TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
- 5.2. TUR MALİYETİNİ HESAPLAMA
- 5.3. TUR SATIŞINI YAPMA
- 5.4. TURU GERÇEKLEŞTİRME

TEMEL KAVRAMLAR

- Tur
- Tur programı
- Tur maliyeti
- Tur satışı

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Tur programı çeşitleri
- Tur programı hazırlama aşamaları
- Turun maliyetini oluşturan giderler ve kâr oranları
- Tur maliyeti hesaplama
- Tur satış dosyası hazırlama
- Turun gerçekleştirilmesi için gerekli ön hazırlıklar
- Gerçekleştirilen tur için değerlendirme raporu hazırlama



<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=28614>

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

Çevrenizdeki seyahat acentelerini ziyaret ederek acentelerin bölgenizde düzenledikleri turların bölge ekonomisine katkılarını araştırınız.



5.1.TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

Bir tur tasarlanmadan önce, turu tasarlayacak işletmenin ve tura katılacak kişilerin bazı hususları dikkate alması gerekir. Öncelikle tüketiciler açısından ele alındığında; barınma, yiyecek içecek, giyim kuşamdan sonraki en önemli dördüncü ihtiyacın tatil yapmak olduğu ortaya çıkmıştır. İnsanlar bir yolculuk, tatil veya seyahate çıkmadan önce ihtiyaçları doğrultusunda bazı hususları bilinçli ya da bilinçsiz mutlaka planlamaktadır. Tura katılacak kişilerin dikkate alması ve planlaması gereken en önemli konular şunlardır:

- a) Seyahat İçin Ayrılabilir Bütçe:** Günümüzün en temel özelliklerinden biri, insanların her türlü ihtiyaçları için belli bir bütçe ayırmaya çalışmaları ve bu ayırdıkları bütçenin, diğer bir ifadeyle bir ürün veya hizmet için ödedikleri bedelin karşılığında elde etmek istedikleri faydayı beklemeleridir. Yıl boyunca çalışan birey, tatili artık temel ihtiyaç olarak saymakta ve bunun için bir bütçe ayırmaktadır. Tatil, fiziksel bir ihtiyaç olduğu kadar psikolojik ve sosyolojik bir gereksinimdir. Hem fiziksel hem de psikolojik ve sosyolojik kabul edilen bir gereksinimin giderilmesi için gereken tatil, en önemli tüketim kalemlerinden biri hâline gelmiştir. Özellikle tur operatörlerinin pazara sunduğu cazip fiyatlı erken rezervasyon ve “her şey dâhil” sistemleri tüketicileri yaklaşık bir yıl öncesinden tatillerini satın almaya yönlendirmektedir. Özellikle gelişmiş ve en fazla talep yaratan Avrupa ülkelerinde tüketicilerin yaklaşık bir yıl öncesinden tatillerini geçirecekleri yeri seçtikleri ve o andan itibaren yıl boyunca her türlü gereksinimlerini dikkate alarak bütçe oluşturdukları bilinmektedir. Tatil için ayrılacak bütçe, kazançla doğru orantılıdır. Tüketiciler; tatil bütçesinin barınma, gıda, giyim gibi temel harcamalardan sonra geriye kalan gelir fazlasından elde edilen birikime bağlı olduğunu savunur. Bir örnekle açıklamak gerekirse ayda 3.000 avro (€) geliri olan bir aile temel giderlerini karşıladıktan sonra %10'luk bir tasarruf yapabiliyorsa ayda 300 € birikim sağlayabilir. Bu da yılda 3.600 € (300 € × 12 ay) yapmaktadır. Dolayısıyla bu aile, fiyatı 3.600 € olan bir paket turu satın alabilecek maddi güce sahiptir. Bu tür ayrıntılı rakamlar, işletmeler için hedef pazarların ve özelliklerinin belirlenmesinde çok önemli bilgiler sağlamaktadır.

Seyahatin karşılanmasında kullanılan ilk kaynak kişisel birikimlerdir. Kişisel birikimin seyahati karşılamada yeterli olmadığı durumlarda alternatif ödeme yöntemleri geliştirilmiştir. Bu yöntemler şöyle sıralanabilir:

- Kredi kartına yapılan taksitlendirme
- Bankalar tarafından tüketici veya tatil kredileri sağlama
- Seyahat işletmeleri veya konaklama işletmelerince sağlanan doğrudan taksitlendirme

Alternatif ödeme yöntemlerinin tamamı Türkiye’de kullanılırken yurt dışında yapılan tatil ve seyahatler için sadece “tatil kredisi” sistemi kullanılmaktadır. Tüketici, kredi kullanarak acenteye peşin ödeme yapmakta, kredi taksitlerini ise bankaya veya finans kuruluşuna ödemektedir. Ayrıca Akdeniz’e kıyısı olan ülkelere talebin yoğun olması, Avrupa kıtasında erken rezervasyon sisteminin ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Erken rezervasyonlara uygulanan indirimler sayesinde düşük gelir gruplarındaki insanların daha üst düzey paketleri alması mümkün hâle gelmiştir.

- b) Seyahat İçin Ayrılabilir Boş Zaman:** İnsanların seyahat için ayırabilecekleri boş zamanın süresi, çalışma hakları ile elde edilen yıllık izin ve tatile ayrılan bütçeyle doğru orantılıdır. Çalışanlar, son yıllarda ve değişen tüketici tercihleri sonucunda otuz günlük ücretli izinlerini diledikleri zaman kullanmaktadır. Buna karşın bazı otomotiv, tekstil ve kamu kuruluşlarının iş kollarında, kendi içlerinde

bakım ve onarım çalışmaları yapmak için çalışanlar toplu olarak tatile çıkarılır. Ancak kısa süreli de olsa kapatma olanağı olmayan hastane, otel, banka gibi iş yerlerinde çalışanların işlerin aksaması için izin programlarını önceden planlamaları gerekir. Seyahat işletmeleri, ürünlerinin pahalı olduğuna dair bir algı yaratmamak için fiyatlarını “günlük” olarak açıklar. Temmuz, ağustos ayları gibi talebin yoğun olduğu dönemlerde ise turlarını özellikle yedi gece temeline (haftalık) göre hazırlar. Çünkü uluslararası turistler, bu dönemde genelde haftalık konaklama yapar ve konaklama tesisleri de konaklama dönemlerini buna göre düzenler.

- c) Seyahat Edilecek Yerin Seçimi:** Tatil veya başka nedenlerle seyahat eden kişiler, seyahatleri esnasında ihtiyaçlarını karşılayacak işletmelerin bulunduğu yerleri seçer. İş, eğitim vb. tatil dışı amaçlarla seyahat edenler dahi seyahatleri esnasında en ucuz, rahat ve konforlu seyahat biçimini tercih eder. Tatil yeri seçimi veya seyahat biçimi konusunda temel ölçüt ekonomiktir ve özellikle dinlence paketlerinde bütçe, reklamların etkisi, sosyal ve kişisel özellikler, çevre, yararlanılacak tesisler dikkate alınır.

Tur tasarlanırken planlamacıların dikkate alması gereken önemli hususlar ise tüketici eğilimlerinin araştırılması, hedef pazarlarda bulunan tüketici özelliklerinin araştırılması, rakiplerin ve rekabet özelliklerinin araştırılması ile ulaşım biçiminin belirlenmesidir.

Tur operatörlerinin, tur planlama sürecinde, gelecekte oluşabilecek bazı sonuçları ve seyahat sektörünün planlama sürecinde oluşacak şu konuları tespit etmesi gerekmektedir:

- Tur çıkış sıklıkları (her hafta, her on beş günde bir, ayda bir kez vb.)
- Çıkış sıklığına göre toplu satın alma biçimleri
- Her çıkış sıklığına göre katılımcı sayısı
- Tanıtımı sağlayacak reklam kampanyaları
- Reklam ve tanıtım maliyetleri

Tur düzenlenecek destinasyon belirlendikten sonra tur programına karar verilmelidir. Turun niteliğine göre tur programı hazırlanırken şu hususlara dikkat etmek gerekir:

- Hareket tarihleri
- Turun başlangıç ve bitiş yeri
- Turun kapsadığı hizmetler
- Turun süresi
- Bağlı buldukları şirketlerin adı, kullanılacak ulaşım araçları ile bunların hareket ve varış zamanlarının programda ayrıntılı biçimde gösterilmiş olması
- Yeme içme hizmetlerinin açıkça belirtilmesi
- Gidilecek şehir veya ülkelerde varış noktasından itibaren taşıma, gezi ve rehber hizmetlerinin açıkça belirtilmesi
- Tur ile ilgili ve onaylanmış broşürlerin belli sayıda yayımlanmış olması
- Tura dâhil edilecek konaklama tesisleri ve kategorileri
- Ziyaret edilecek yerler





Eskortlu turlar hazırlanırken bir günde katedilecek mesafe, turistler için ayrılacak serbest zaman, alış-veriş için ayrılacak zaman ve konaklama yapılacak yerin tespit edilmesi büyük önem arz etmektedir. Bir günde alınabilecek yol, genelde arazi yapısına ve yol kalitesine göre farklılık göstermektedir. Tur programının yoğunluğu en uygun seviyede tutulmalı, tur programına turistleri en az yoracak sayıda ve nitelikte ziyaret yerleri ile faaliyetler dâhil edilmelidir.

Yurt dışına turlar organize eden tur operatörleri, gidilecek ülkede bir seyahat acentesi ile sözleşme yaparak ürünün en iyi şekilde üretilmesi ve tüketilmesine yardımcı olunmasını acenteden isteyebilir. Böylece yerel acente, destinasyona ulaşım dışında, gidilecek ülkedeki tüm hizmet anlaşmalarının yapılmasından ve hizmetlerin verilmesinden sorumlu olabilir. Bu tür iş birliğine gidilmesi, herhangi bir problem hâlinde müdahale kolaylığı ve sorumluluğun devri açısından tur operatörüne büyük avantaj sağlamaktadır.

1. ÖRNEK

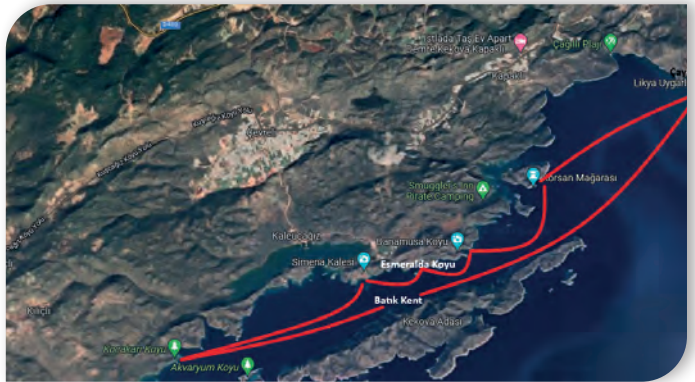
Antalya çıkışlı, Kekova (Görsel 5.1), Batık Şehir, Akvaryum Koyu, Simena Kalesi (Kaleköy), Esmeralda Koyu, Danamusa Koyu, Korsan Mağarası ziyaretlerinden oluşan bir tekne turu programı ve rotası (Görsel 5.2) hazırlama (pax 35)

Tur programı hazırlarken takip edilmesi gereken işlem basamakları şunlardır:

1. Tura uygun isim bulunur.
2. Turun hangi bölgede ve hangi amaçla düzenleneceği belirlenir.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçları seçilir.
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhı belirlenir.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerler ve mola yerleri belirlenir.
6. Ziyaret edilmesi gereken ören yeri, tarihî ve doğal güzellikler, koylar tur programında belirtilir.
7. Öğle yemeği seçilirken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü menü seçilir.
8. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunur.



Görsel 5.1: Kekova



Görsel 5.2: Kekova tur rotası

GÜNLER	ETAP	KEKOVA MAVİ YOLCULUK AKTİVİTELER VE ZİYARET YERLERİ	ÖĞLE YEMEĞİ
GÜNÜ- BİRLİK	TEKNE TURU	08.30'da, tura katılacak misafirlerin konakladıkları otellerden Çayağzı Limanı'na transferlerinin yapılması ve tekneye yerleştirilmesi	Esmeralda Koyu ziyareti esnasında teknede verilecektir. Menü Enginarlı Girit kebabı Toros salatası Finike usulü muz tatlısı
		II. yüzyılda meydana gelen bir deprem nedeniyle sular altında kalmış Kekova Antik Kenti (Batık Şehir) ziyareti (Koruma altında bir alan olduğu için bölgede yüzmeye izin verilmemektedir.). Teknemiz cam tabanlı olduğu için kalıntıların fotoğraflarını çekebilirsiniz.	
		Akvaryum Koyu'nda yüzme molası	
		Simena Kalesi ziyareti Tekne bir saatliğine Kaleköy Limanı'na (Antik Simena) demirleyecek, size kale kalıntılarına ve nekropolise (arkeolojik şehirlerde mezarlıkların bulunduğu bölge) ev sahipliği yapan bu küçük otantik köyü ziyaret etmeniz için zaman verilecektir.	
		Esmeralda Koyu ziyareti ve yüzme molası	
		Danamusa Koyu ziyareti İsteyen misafirlerimiz burada su sporları aktivitelerine katılabilir.	
		Büyük boyutu ve kavisli girişi ile ünlü Korsan Mağarası ziyareti 18.30'da, tura katılan misafirlerin Çayağzı Limanı'na bırakılması ve konakladıkları otellere transferi	



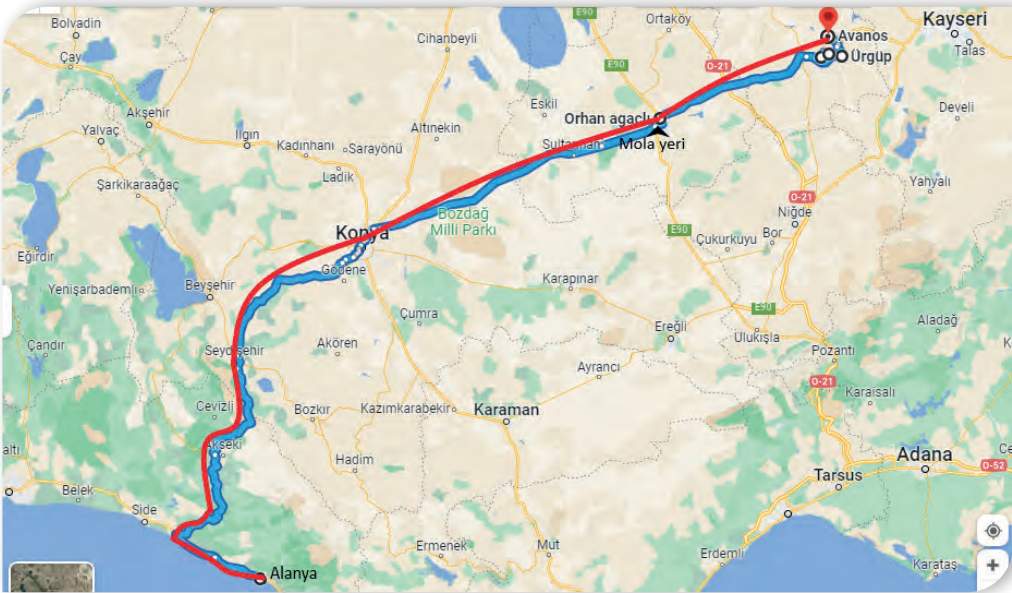


2. ÖRNEK

Alanya çıkışlı, Göreme, Uçhisar, Avanos, Ürgüp ziyaretlerinden oluşan 3 günlük yarım pansiyon bir tur programı ve rotası (Görsel 5.3) hazırlama (pax 43)

Tur programı hazırlarken takip edilmesi gereken işlem basamakları şunlardır:

1. Tura uygun isim bulunur.
2. Turun hangi amaçla düzenleneceği belirlenir.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçları seçilir (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanılır.).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhı ve turun süresi belirlenir.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerler ve mola yerleri belirlenir.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktaları internetten araştırılarak tur programına dâhil edilir.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimi yapılırken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda istekleri göz önünde bulundurulur.
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantalar seçilirken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerin seçilmesine dikkat edilir.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunur.



Görsel 5.3: Kapadokya turu rotası

GÜNLER	ETAP	GÜZEL ATLAR DİYARI KAPADOKYA KÜLTÜR TURU AKTİVİTELER VE ZİYARET YERLERİ	ÖĞLE YEMEĞİ
1. GÜN	Alanya	00.30'da, tura katılacak misafirlerin konakladıkları otellerden alınması ve Kapadokya'ya hareket edilmesi	
	Aksaray	07.00'de, Aksaray'da A Dinlenme Tesisinde mola 08.00'de Nevşehir'e hareket	
	Göreme Uçhisar	09.30'da otele varış 10.30'da Göreme Açık Hava Müzesi ziyareti 13.00'te öğle yemeği 14.30'da Kaya Evi ziyareti 16.00'da Uçhisar Kalesi ve Güvercinlik Vadisi ziyareti 19.30'da otelde akşam yemeği	G Restoran Menü Düğün çorbası Testi kebabı Kabak tatlısı
2. GÜN	Ürgüp	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da Üç Güzeller Peribacaları ziyareti 12.00'de çömlek atölyesi ziyareti 13.30'da öğle yemeği 15.00'te Yeraltı Kilisesi ziyareti 17.00'de halı atölyesi ziyareti 19.30'da otelde akşam yemeği	A Restoran Menü Ürgüp köftesi Mantı Zerde
3. GÜN	Avanos	07.30'da otelde kahvaltı 09.30'da Paşabağı ziyareti 11.00'de Zelve Vadisi ziyareti 13.30'da öğle yemeği 15.00'te Özkonak Yeraltı Şehri ziyareti	B Restoran Menü Kayısı yahnisi Zerdeli pilav Dolaz
	Aksaray	17.30'da Alanya'ya hareket 19.00'da A Dinlenme Tesisinde mola	
	Alanya	02.30'da Alanya'ya varış	



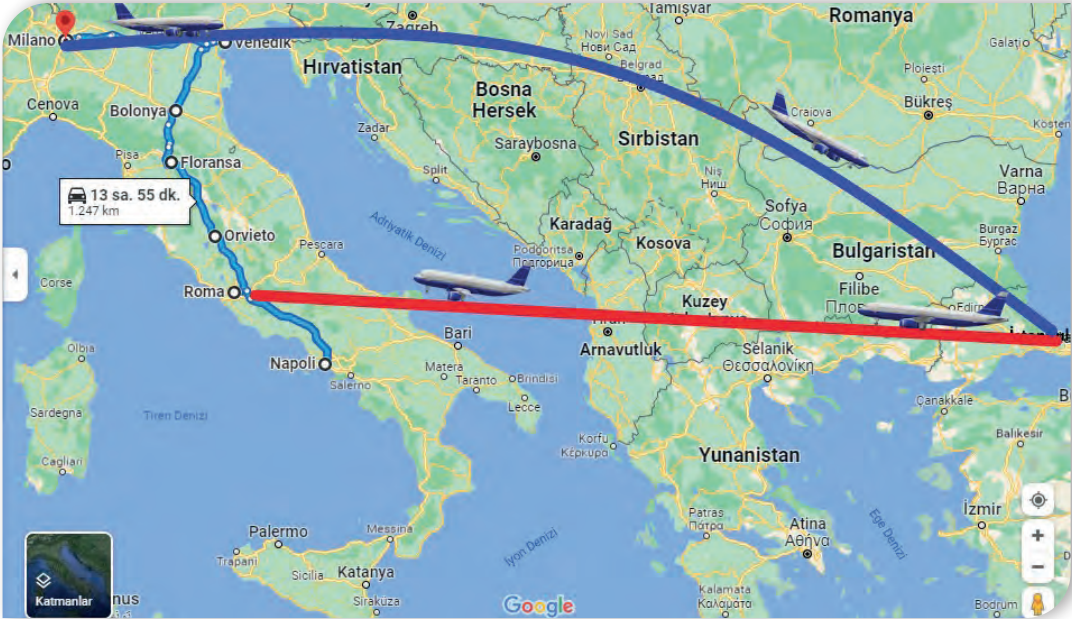


3. ÖRNEK

İstanbul çıkışlı, Roma, Floransa, Venedik ve Milano ziyaretlerinden oluşan 10 günlük yarım pansiyon bir tur programı ve rotası (Görsel 5.4) hazırlama (pax 33)

Tur programı hazırlarken takip edilmesi gereken işlem basamakları şunlardır:

1. Tura uygun isim bulunur.
2. Turun hangi amaçla düzenleneceği belirlenir.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçları seçilir (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanılır.).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhı ve turun süresi belirlenir.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerler ve mola yerleri belirlenir.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve göreneklere yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktaları internetten araştırılarak tur programına dâhil edilir.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimi yapılırken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda istekleri göz önünde bulundurulur.
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantalar seçilirken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerin seçilmesine dikkat edilir.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunur.



Görsel 5.4: İtalya turu rotası

GÜNLER	ETAP	RÖNESANS KÜLTÜR TURU AKTİVİTELER VE ZİYARET YERLERİ	ÖĞLE YEMEĞİ
1. GÜN	İstanbul Roma	12.30'da, tura katılacak misafirler ile İstanbul havaalanında buluşma 15.00'te Roma'ya uçuş ve yerel saat ile 16.50'de varış 18.00'de konaklama yapılacak otele giriş 20.00'de otelde akşam yemeği ve serbest zaman	
2. GÜN	Roma	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da tur otobüsü ile şehir turu 12.00'de öğle yemeği 13.30'da Kolezyum ziyareti 15.00'te Âşıklar Çeşmesi ziyareti 17.00'de İspanyol Merdivenleri ziyareti 19.30'da otelde akşam yemeği	A Restoran Menü Pizza
3. GÜN	Roma	07.30'da otelde kahvaltı 09.30'da Vatikan ziyareti 13.30'da öğle yemeği 15.00'te San Pietro Meydanı ziyareti 17.30'da Aziz Petrus Bazilikası ziyareti (Görsel 5.5) 19.00'da otelde akşam yemeği	B Restoran Menü Spagetti



Görsel 5.5: Aziz Petrus Bazilikası





GÜNLER	ETAP	RÖNESANS TURU AKTİVİTELER VE ZİYARET YERLERİ	ÖĞLE YEMEĞİ
4. GÜN	Roma Napoli	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da Napoli turu için otobüs ile Napoli'ye hareket 11.30'da Napoli'de konaklanacak otele giriş 12.00'de öğle yemeği 13.30'da Napoli şehir turu 15.00'te Plebiscito (Pilebişito) Meydanı ziyareti 17.00'da Kraliyet Sarayı ziyareti 19.30'da otelde akşam yemeği	N Restoran Menü Pizza Dondurma
5. GÜN	Napoli Floransa	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da San Francesco di Paola (San Françeeko di Paula) Bazilikası ziyareti 12.00'de Orvieto'da öğle yemeği 13.30'da antik kent ziyareti 17.00'de Floransa'ya varış ve otele giriş 19.30'da otelde akşam yemeği	O Restoran Menü Pizza
6. GÜN	Floransa	07.30'da otelde kahvaltı 09.30'da Arno Nehri, kuyumcularıyla ünlü Ponte Vecchio (Ponteveggiyo) Köprüsü ziyareti 12.00'de Floransa Katedrali ziyareti (Görsel 5.6) 13.30'da öğle yemeği 15.00'te Rönesans'ın başyapıtlarından olan Herkül ve Davut heykellerine ev sahipliği yapan Piazza Della Signoria (Piyatsa Dela Sinyoriya) 17.00'da Pisa Kulesi ziyareti 19.00'da otelde akşam yemeği	B Restoran Menü Spagetti Kahve



Görsel 5.6: Floransa Katedrali

GÜNLER	ETAP	RÖNESANS TURU AKTİVİTELER VE ZİYARET YERLERİ	ÖĞLE YEMEĞİ
7. GÜN	Floransa Venedik	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da otobüs ile Venedik'e hareket 10.30'da güzergâh üzerinde bulunan Bologna şehir turu Neptün Çeşmesi, Piazza Maggiore [Piyatsa Maccore (Büyük Meydan)], Eski Borsa Binası, Avrupa'nın ilk üniversite binası 13.00'te öğle yemeği 16.30'da Venedik'e varış ve otele giriş 18.00'de şehir turu 20.30'da otelde akşam yemeği	N Restoran Menü Lazanya Dondurma
8. GÜN	Venedik	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da San Marco (San Maarko) Meydanı ziyareti 11.00'de Son Nefes Köprüsü ziyareti 13.00'te öğle yemeği 14.00'te gondol turu (Görsel 5.7) 19.30'da otelde akşam yemeği	O Restoran Menü Bigoli in salsa Kahve
9. GÜN	Venedik Milano	07.30'da otelde kahvaltı 09.30'da Milano'ya hareket 10.00'da Verona-Garda Gölü turu 13.00'te öğle yemeği 16.30'da Milano'ya varış ve otele giriş 19.00'da otelde akşam yemeği 20.00'de şehir turu	B Restoran Menü Tortellini Dondurma
10. GÜN	Milano İstanbul	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da Milano Duomo Kilisesi ziyareti 10.30'da Fortezza Kalesi ziyareti 13.00'te öğle yemeği 16.30'da Bologna Havalimanı'na gidiş 20.30'da İstanbul'a uçuş ve yerel saat 23.30'da varış	N Restoran Menü Lazanya Dondurma



Görsel 5.7: Gondol turu





4. ÖRNEK

İstanbul çıkışlı, 3 günlük Denizli-Pamukkale turuna katılacak kişi sayısı 57'dir. Ulaşım kara yolu ile yapılacak olup tur araçlarının kapasiteleri ve kiralama ücretleri şu şekildedir:

Araç Tipi	Koltuk Kapasitesi	Kiralama Ücreti
Otobüs (Görsel 5.8)	42	2.000 TL
Midibüs	27	1.500 TL
Minibüs	17	750 TL

Tura katılan misafirlerden 9'u üç kişilik oda, 34'ü çift kişilik oda ve kalanı tek kişilik odada konaklamak istediklerini beyan etmiştir. Bu durumda yapılması gerekenler şunlardır:

- a) Tura katılan misafir sayısı 57 olduğuna göre iki araç seçilmesi gerekmektedir. Pamukkale turu için kiralama maliyeti toplamda en ucuz olan iki araç 1 otobüs + 1 minibüstür.

1 otobüs kiralama ücreti = 2.000 TL

1 minibüs kiralama ücreti = 750 TL olmak üzere toplam 2.750 TL ödeyerek en ucuz ve en uygun ulaşım araçları seçilmiş olur.

- b) 9 misafir 3 kişilik odalarda konaklamak istediğine göre $9 / 3 = 3$ adet 3 kişilik oda

34 misafir 2 kişilik odalarda konaklamak istediğine göre $34 / 2 = 17$ adet 2 kişilik oda

Diğer misafirler $[57 - (9 + 34) = 14]$ tek kişilik odalarda konaklamak istedikleri için

$14 / 1 = 14$ tek kişilik oda olmak üzere toplamda $(3 + 17 + 14)$ 34 oda rezervasyonu yaptırılmalıdır.



Görsel 5.8: Tur otobüsü



Rafting Tur Programı Hazırlama

1. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada Antalya-Köprüçay güzergâhını içeren ve 20 kişinin katılacağı bir tur programı hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Tura uygun isim bulunuz.
2. Turun hangi amaçla düzenleneceğini belirleyiniz.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçlarını seçiniz (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-42 kişi için tur otobüsü kullanınız.).
4. Rafting için kullanılacak botları seçiniz (Rafting için seçilecek botlar 4-12 kişiliktir.).
5. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhını ve turun süresini belirleyiniz.
6. Tur güzergâhı üzerindeki mola yerlerini belirleyiniz.
7. Öğle yemeğinin verileceği lokantayı seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçmeye özen gösteriniz.
8. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunuz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Rafting Tur Programı Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tur için uygun isim belirledi.		
2.	Tur için uygun amaç belirledi.		
3.	Tura katılan kişi sayısına uygun araç seçti.		
4.	Tura katılan kişi sayısına uygun rafting botlarını seçti.		
5.	Turun başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde turun amacına uygun güzergâhı ve süresini belirledi.		
6.	Mola yerlerini belirledi.		
7.	Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçti.		
8.	Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önlemini aldı.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





Tur Programı Hazırlama

2. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada İzmir çıkışlı, Balıkesir, Bursa, İzmit, Bolu güzergâhını içeren, 40 kişinin katılacağı 3 günlük bir tur programı hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Tura uygun isim bulunuz.
2. Turun hangi amaçla düzenleneceğini belirleyiniz.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçlarını seçiniz (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-42 kişi için tur otobüsü kullanınız.).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhını ve turun süresini belirleyiniz.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerleri ve mola yerlerini belirleyiniz.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktalarını internetten araştırarak tur programına dâhil ediniz.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimini yaparken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda isteklerini göz önünde bulundurunuz (24 kişi çift kişilik oda, diğerleri tek kişilik oda tercih etmektedir.).
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçmeye özen gösteriniz.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunuz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Tur Programı Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tur için uygun isim belirlendi.		
2.	Tur için uygun amaç belirlendi.		
3.	Tura katılan kişi sayısına uygun araç seçti.		
4.	Turun başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde turun amacına uygun güzergâhı belirlendi.		
5.	Turun süresini belirlendi.		
6.	Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerleri belirlendi.		
7.	Mola yerlerini belirlendi.		
8.	Konaklama yapılacak otellerin seçimini yaparken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda isteklerini göz önünde bulundurdu.		
9.	Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçti.		
10.	Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önlemini aldı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.



Yurt Dışı Tur Programı Hazırlama

3. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada İstanbul çıkışlı, Belgrad, Saraybosna, Trebinje, İşkodra ve Üsküp güzergâhını içeren ve 23 kişinin katılacağı bir tur programı hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Tura uygun isim bulunuz.
2. Turun hangi amaçla düzenleneceğini belirleyiniz.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçlarını seçiniz (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-42 kişi için tur otobüsü kullanınız.).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhını ve turun süresini belirleyiniz.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerleri ve mola yerlerini belirleyiniz.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve göreneklere yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktalarını internetten araştırarak tur programına dâhil ediniz.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimini yaparken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda isteklerini göz önünde bulundurunuz (24 kişi çift kişilik oda, diğerleri tek kişilik oda tercih etmektedir.).
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçmeye özen gösteriniz.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunuz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Yurt Dışı Tur Programı Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tur için uygun isim belirlendi.		
2.	Tur için uygun amaç belirlendi.		
3.	Tura katılan kişi sayısına uygun araç seçti.		
4.	Turun başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde turun amacına uygun güzergâhı belirlendi.		
5.	Turun süresini belirlendi.		
6.	Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerleri belirlendi.		
7.	Mola yerlerini belirlendi.		
8.	Konaklama yapılacak otellerin seçimini yaparken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda isteklerini göz önünde bulundurdu.		
9.	Öğle yemeklerinin verileceği lokantaları seçerken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmeleri seçti.		
10.	Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önlemini aldı.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





5.2. TUR MALİYETİNİ HESAPLAMA

Hizmet üreten işletmeler olan tur operatörlerinin esas ürünü paket turlardır. Paket tur, birçok turizm ürününün ve hizmetinin bir araya gelmesi ile oluşan bir nihai üründür. Tur operatörleri, turu oluşturan unsurları bir araya getirirken turizm işletmeleri ve turistik hizmet sunan personel ile çeşitli anlaşmalar yapar. Bu anlaşmaları yaparken bazı maliyetlere de katlanmak durumunda kalır. Paket tur oluştururken satın aldıkları her türlü hizmet birer maliyet unsuru hâline gelir. Tüm diğer ticari işletmelerde olduğu gibi tur operatörleri için de maliyetlerin doğru hesaplanması son derece önemlidir. Yapılacak en küçük hata bile tur operatörünün yıl boyunca yürüteceği seri operasyonların sonucunda çok büyük ölçekte zarara girmesine neden olabilir. Maliyetlerden yola çıkılarak belirlenen ve ilan edilen fiyatlardan geri dönmek ya da bunları değiştirmek mümkün değildir. Özellikle tur operasyonları başladıktan sonra maliyet hesaplamalarında ortaya çıkacak bir yanlışlık tur operatörünü iflasa kadar götürebilir. Dolayısıyla tur operatörleri için maliyet hesapları son derece önemlidir. Bu konu bilgi ve deneyim ile birlikte uzmanlaşmayı da gerektirir.

Tur operatörlerinin en önemli maliyet kalemleri; ana ulaşım, satış, yerel operasyon ve organizasyondur.

Maliyet, gider ve harcama terimleri genellikle birbirleriyle karıştırılmaktadır. **Maliyet**, ürün ya da hizmet üretimi amacıyla harcanan değerlerin tümünü ifade eder. **Harcama**, işletme tarafından herhangi bir nedenle bir faaliyetin karşılığı olmaksızın yapılan ödeme veya borçlanmalar olarak tanımlanmaktadır. **Gider** ise işletmelerin varlıklarını sürdürebilmek ve gelir elde edebilmek için belli bir dönemde kullandıkları ya da tükettikleri ürün ve hizmetlerin parasal değeridir. Üretmek amacıyla satın alınan bir ürün veya hizmetin maliyeti, üretim süreci sonrasında gidere dönüşmektedir.

İşletmelerin üretim kapasitelerine göre giderler şu kategorilerden oluşmaktadır:

- Sabit Giderler:** Üretim ve satış hacmindeki farklılaşmalardan etkilenmeyen giderlerdir. Kira, vergiler, kredi ödemeleri gibi harcamalar işletme üretim yapsa da yapmasa da vardır. İşletme, ticari faaliyetini sürdürebilmek için bu giderleri karşılamak zorundadır.
- Değişken Giderler:** Üretim ve satış miktarı ile doğru orantılı olarak değişen giderlerdir. Başka bir deyişle üretim miktarı arttığında toplam tutarı aynı oranda artan, üretim miktarı azaldığında toplam tutarı aynı oranda azalan ancak birim başına düşen tutarı sabit kalan giderlerdir. Elektrik, telefon gibi üretim ya da satış sırasında kullanılan ürün ve hizmetler değişken giderler kapsamında değerlendirilir.

Tur operatörleri açısından sabit ve değişken giderler arasındaki farkın anlaşılması büyük önem taşır. Çünkü tur operatörleri tur maliyetlerini ve satış fiyatlarını kişi başı maliyet esasına göre hesaplar. Kişi başı maliyet esasına göre sabit giderler, üretim miktarı arttıkça kişi başına düşen miktarı azalan maliyetlerdir. Dolayısıyla sabit giderler kâr marjını ve fiyatları önemli ölçüde etkiler.

Tur operatörlerinin kişi başı maliyet esasına göre çalışmasının nedeni toplam maliyetlerle çalışırken rakamların çok yüksek çıkması, bunun da hata yapma olasılığını artırmasıdır. Ayrıca paket turun maliyetini oluşturan en önemli gider kalemleri (ana ulaşım ve konaklama) kişi başı maliyet olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle kişi başı maliyetlerle çalışmak daha kolaydır.

Tur operasyonunda maliyet hesaplarırken şu kurallara dikkat etmek gerekir:

- Sabit ve değişken giderleri birbirinden ayırmak.
- Oda fiyatını kişi başı hesaplamak.
- Turdaki geceleme sayısını doğru hesaplamak.

- Vergileri dâhil etmek.
- Personel ücretlerini doğru hesaplamak.

Tur operasyonu için **sabit giderler** (Tablo 5.1), seyahat organizasyonlarında tura katılanlar için değişmeyen kişi başı sabit giderlerdir. Sabit giderler şu unsurlardan oluşur:

- Konaklama
- Yeme içme
- Müze ve ören yeri girişleri
- Uçak biletleri ve yerel taşıma
- Kişi başına düşen diğer giderler (yolculara yapılan ikramlar ile kişi başına verilen hizmet giderleri)

Değişken giderler seyahat işletmelerinde üretilen paket turların hacmine bağlı olarak değişen giderlerdir (Tablo 5.1). Bu giderler tura katılan kişi sayısı arttıkça artar, tura katılan kişi sayısı azaldıkça azalır. Bu giderlerin kişi başı tutarı grup sayısı ile doğru orantılı olarak değişir ancak toplam tutarı aynı kalır. Değişken giderler şu unsurlardan oluşur:

- Otobüs ve toplu ulaşım giderleri
- Rehberlik ücretleri
- Grup başına diğer giderler (otopark ücreti, toplu bahşişler, paralı yol, köprü ücretleri, rehber için uçak bileti, rehber giderleri, şoför giderleri ve grubun başındaki tur yöneticisi ile ücretsiz tur personeli giderleri)

Tablo 5.1: Tur Maliyetini Oluşturan Giderler

SABİT GİDERLER	DEĞİŞKEN GİDERLER
Konaklama giderleri	Otobüs ve ulaşım giderleri
Hava yolu bilet ücretleri (tarifeli uçuş)	Hava yolu bilet ücretleri (charter uçuş)
Yeme içme giderleri	Transferler
Sigorta giderleri	Turist rehberliği ücreti
Müze ve ören yeri giriş ücretleri	Otopark ücretleri
Pasaport ve vize ücretleri	Köprü ve otoyol geçiş ücretleri
Yurt dışı çıkış harçları	Toplu bahşişler
Tur malzeme giderleri	Katalog ve broşür giderleri
Yönetim giderleri	Tur tanıtım giderleri
Haberleşme giderleri	Gruba ücretsiz katılanların giderleri





5.2.1. Tur Operasyonunda Maliyetleri Etkileyen Faktörler

Tur operasyonu, pek çok ürün ve hizmetin tur operatörleri tarafından satın alınarak bir araya getirilmesi ile gerçekleştirilir. Paket turların bileşik ürün olma ve farklı pazarlara hitap edebilme özelliği nedeniyle maliyetleri ve fiyatları da birbirinden farklı olarak hesaplanmaktadır. Bir paket turda maliyet oluşumunu etkileyen temel faktörler şunlardır:

- **Tura Katılanların Sayısı:** Tura katılanların sayısının fazla olması maliyetler içinde sabit ve değişken giderlerin oranını doğrudan etkileyen bir faktördür. Özellikle sabit giderler, katılımcı sayısı arttıkça azaldığı için tura katılan kişi sayısı ne kadar fazla olursa kişi başı sabit maliyetlerin oranı da o kadar azalacaktır.
- **Turun Yapılacağı Mevsim:** Turun yapılacağı mevsim ya da dönem, paket turu oluşturan unsurların maliyetlerini doğrudan etkileyen bir faktördür. Bayram, yılbaşı ya da yaz döneminde konaklama işletmeleri ve ulaştırma işletmelerinin doluluk oranları genellikle yüksektir. Bu nedenle tur operatörlerine duydukları ihtiyaç az ve rekabet fazladır. İşletmeler, bu yüzden daha yüksek fiyat vermek isteyebilir. Düşük sezonda ise doluluk oranlarını artırmak için tur operatörleri ile daha düşük fiyatlardan anlaşma sağlayabilir.
- **Turun Süresi:** Tur süresinin kısa olması giderlerin azalmasına, uzun olması ise giderlerin artmasına neden olur. Tur süresinin kısa olması; rehber, konaklama, yemek gibi maliyetlerin azalmasına, tersi durumda ise artmasına neden olacaktır. Bu nedenle süre, paket tur maliyetlerini etkileyen ana unsurlardan biridir.
- **Ulaşım Aracının Türü:** Seçilen ulaşım aracının niteliği tur maliyetlerine doğrudan etki eder. Örneğin otobüs ya da tren ile ulaşım uçakla ulaşımdan daha ucuzdur. Ancak burada turun güzergâhı ve standardı ulaşım aracının seçiminde önemli rol oynar. Yurt dışından turist getiren ya da yurt dışına turist götüren bir tur operatörü için uçaktan başka bir seçenek genellikle yoktur. Ancak yurt içi turlarda otobüs ya da tren daha ucuz olduğu ve ulaşım süresini çok fazla etkilemediği için rahatlıkla tercih edilebilir.
- **Konaklama Tesislerinin Ücretleri:** Konaklama tesislerinin sınıfına ve sundukları hizmetin kalitesine, buldukları yere göre değişkenlik gösterebilir. Burada tur operatörünün nasıl bir tur düzenlemek istediği, turun hitap ettiği hedef kitlenin beklentileri ve turun kalite düzeyi önem kazanır. Tur operatörünün yapacağı tercihe göre konaklama maliyeti artar ya da azalır.
- **Hitap Edilen Hedef Kitlenin Satın Alma Gücü:** Tur operatörünün hitap ettiği kitlenin satın alma gücü, daha çok fiyatlandırma kararlarını etkileyen bir faktördür. Ancak sonuçta fiyatlandırma yaparken tur operatörlerinin maliyetleri göz önünde bulundurması ve fiyatı tüketicinin beklentilerine uygun seviyede tutacak bir kâr oranı belirlemesi gerekir. Satın alma gücü maliyetler açısından önemli bir faktördür. Turun fiyatının yüksek olması tura katılanların sayısını ve beklentilerini olumsuz anlamda etkiler.

5.2.2. Tur Operasyonunda Maliyet Unsurları

Tur operatörünün paket tur operasyonunun maliyetini, kâr oranını ve tüketiciye sunulacak tur fiyatını belirlemesi önemli bir aşamadır. Tur operatörleri tarafından en yaygın kullanılan yöntem **maliyet + kâr** yöntemidir. Bu yöntem, her bir maliyet unsuru için giderlerin hesaplanması ve bu toplam maliyet üzerine kâr oranının eklenmesini ifade eder. Bu hesaplama yönteminde değerlendirmeye alınan gider kalemleri tur operasyonu ile doğrudan ilişkili maliyet unsurlarıdır. Maliyet hesaplamalarında genel işletme giderleri değil,

tur operasyonu ile ilişkili giderler dikkate alınır. Genel işletme giderleri ise kâr oranı içinde değerlendirilir. Kâr oranı paket turda %8-12 arasındadır. Bu oran hemen hemen bütün tur operatörlerinde aynıdır.

5.2.2.1. Ulaşım Giderlerinin Hesaplanması

Turistlerin evlerinden destinasyona getirilmesi sırasında kullanılan ulaşım aracı için yapılan harcamalar, ana ulaşım maliyetlerini oluşturur. Yurt dışına düzenlenen turlarda ana ulaşım aracı genellikle uçaktır. Ancak turun özelliğine göre bazen kruvaziyerler ve tren seferleri de ana ulaşım için kullanılabilir. Yakın mesafedeki destinasyonlar için otobüsler de birer ana ulaşım aracı olabilir.

Uçak biletleri, tarifeli uçuşlarda vergiler dâhil standart bir şekilde fiyatlandırılır. Tur operatörü, bu durumda toplam bilet ücreti üzerinden komisyon alabilir ya da biletin net fiyatı üzerine kâr oranını ekleyebilir.

Charter uçuşların fiyatlandırılması ise daha karmaşık bir işlemdir. Charter uçaklar, beş kişiden birkaç yüz kişiye kadar farklı kapasitelerde olabilir. Dolayısıyla charter seferler için yapılacak rezervasyonlarda kişi sayısı büyük önem taşır. Aynı sezonda tekrarlanan paket turlar için (ardışık operasyonlar) ve aynı anda birden çok grup taşınacaksa charter seferler kullanılarak maliyetler önemli ölçüde azaltılabilir. Charter seferlerde en önemli risk, misafir sayısı ve tur operatörünün grup oluşumundan ne kadar emin olduğu ile ilgilidir. Önceden oluşturulmuş büyük kapalı gruplar için charter seferlerin kullanılması maliyetlerden önemli ölçüde tasarruf sağlar. Tur operatörlerinin charter seferler üzerinden aldığı kâr oranı genellikle %15-20 arasında olmaktadır.

Ulaşım maliyetlerinin hesaplanması için başlıca üç yöntem kullanılır:

- Ürün Başına Ulaşım Maliyeti:** Satışa sunulan her bir tur paketi için tahsis edilecek uçak sayısı ve öngörülen doluluk oranı esas alınarak kişi başı uçuş maliyeti hesaplanır.
- Dönem Başına Ulaşım Maliyeti:** Turist gönderen ülke ile destinasyon arasında tüm sezon boyunca yapılması planlanan uçuşların öngörülen doluluk oranları çerçevesinde kişi başı maliyeti hesaplanır.
- Karma Ulaşım Maliyeti:** Turist gönderen ülke ile destinasyon arasında tüm dönemler boyunca yapılması planlanan uçuşların maliyet ortalaması alınarak kişi başı ulaşım maliyetinin hesaplanmasını ifade eder.

Ulaştırma araçlarında genellikle uçağın üçte birinin boş kalacağı varsayımı ile tarifeler tespit edilmektedir. Hava yolu ile yapılan grup seyahatlerinde tur operatörleri büyük indirimler elde eder. Uçaklarda başa baş noktası (Maliyet ya da harcamaların kârla eşit olduğu noktadır. Bu noktada herhangi bir kazanım ya da zarar yoktur.) üçte iki doluluk oranına göre hesaplanır. Dolayısıyla uçak şirketi için bu oranın üzerinde yolcu taşımanın maliyeti yolcu başına sadece ekstra servis maliyeti kadardır. Böylece her ekstra yolcu, toplam kârda büyük artış sağlar ve grup indirimlerinin yüksek oranlara varması bile şirket için kâr artışıdır. Ayrıca charter uçuşların uzun süreli sözleşmelerle belirlenen destinasyonlara gidiş dönüş olarak kiralanması ve her iki seferde de koltukların doldurulması charter uçak maliyetini oldukça düşürmektedir.

Charter uçuşlarda koltuk maliyeti iki aşamalı olarak hesaplanır. Birinci aşamada toplam uçuş maliyeti hesaplanır. İkinci aşamada ise garanti edilen toplam koltuk sayısı bulunur. Kişi başı uçak maliyetini hesaplamak için ise toplam uçuş maliyeti, garanti edilen toplam koltuk sayısına bölünür ve varsa havaalanı vergisi eklenir.

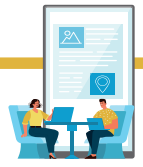
Kişi Başı Koltuk Maliyeti = (Toplam Uçuş Maliyeti / Garanti Edilen Koltuk) + Havaalanı Vergisi

Toplam Uçuş Maliyeti = Toplam Uçuş Sayısı × Tek Uçuş İçin Uçuş Maliyeti

Toplam Koltuk Sayısı = Toplam Uçuş Sayısı × Koltuk Sayısı

Garanti Edilen Koltuk Sayısı = Toplam Koltuk Sayısı × Doluluk Oranı





5. ÖRNEK

200 koltuklu bir uçak 20 uçuş (gidiş dönüş) için kiralanmıştır. Bu uçağın toplam uçuş giderleri her bir rota için 39.150 dolar (\$), doluluk oranı %90 ve havaalanı vergisi 5 \$'dır.

Toplam uçuş maliyeti = $20 \times 39.150 \$ = 783.000 \$$ olarak hesaplanır.

Toplam koltuk sayısı = $20 \times 200 = 4.000$

Garanti edilen koltuk sayısı = $4.000 \times 0,90 = 3.600$

Kişi başı koltuk maliyeti = $(783.000 \$ / 3.600) + 5 \$ = 222,50 \$$

Tur operatörü, kara yolu ile yapılan turlarda ya kendi ulaşım araçlarını kullanır ya da araç kiralar. Tur operatörünün kendi araçlarını kullanarak düzenlediği turlarda ulaşım maliyetinin hesaplanmasında dikkat edilmesi gereken en önemli hususlar, mesafe ve kullanılacak aracın yakıt harcama kapasitesidir.

Ulaşım Maliyeti = Mesafe × Kullanılacak Ulaşım Aracının 1 km'de Harcadığı Yakıt Miktarı × 1 litre Yakıtın Güncel Fiyatı

6. ÖRNEK

Antalya çıkışlı, Pamukkale turunun gidiş dönüş mesafesi 700 km'dir. Bu turda ulaşım otobüs ile yapılacak olup araç 1 km'de 0,2 litre yakıt harcamaktadır. 1 litre yakıtın güncel maliyeti 27,70 TL'dir. Ulaşım maliyeti şu şekilde hesaplanmalıdır:

Ulaşım maliyeti = $700 \text{ km} \times 0,2 \times 27,70 = 3.878 \text{ TL}$ olur.

Kiralama yönteminde ise aracın günlük kiralama ücreti ile turun süresi dikkate alınmalıdır.

Araç Kiralama Maliyeti = Günlük Kiralama Ücreti × Turun Süresi

7. ÖRNEK

İstanbul çıkışlı, 4 günlük Kapadokya turunun gidiş dönüş mesafesi 1.700 km'dir. Bu turda ulaşım otobüs ile yapılacak olup araç günlük 1.800 TL'ye kiralanmıştır. Araç kiralama maliyeti şu şekilde hesaplanmalıdır:

Araç kiralama maliyeti = $1.800 \text{ TL} \times 4 \text{ gün} = 7.200 \text{ TL}$



Ulaşım Maliyetini Hesaplama

4. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada İstanbul çıkışlı, kara yolu ile Belgrad, Saraybosna, Trebinje, İşkodra ve Üsküp güzergâhını içeren, 40 kişinin katılacağı bir turun ulaşım maliyetini hesaplamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Turun mesafesini (gidiş dönüş) internetten araştırarak bulunuz.
2. Kullanılacak ulaşım aracını kişi sayısına uygun şekilde seçiniz ve seçtiğiniz ulaşım aracının yakıt performansını bulunuz.
3. Seçtiğiniz ulaşım aracında kullanılacak yakıtın güncel fiyatını bulunuz.
4. Ulaşım maliyetini hesaplayınız.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Ulaşım Maliyetini Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	Turun mesafesini doğru buldu.		
3.	Ulaşım aracını tura katılacak kişi sayısına uygun şekilde belirledi.		
4.	Ulaşım aracının yakıt performansını doğru hesapladı.		
5.	Kullanılacak yakıtın güncel fiyatını buldu.		
6.	Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





5.2.2.2. Konaklama Giderlerinin Hesaplanması

Oteller ve diğer konaklama işletmeleri tur operatörleri ile çalışırken farklı fiyatlandırma yöntemleri kullanır. Tur operatörleri, paket tur satın almak isteyen turistlere bireysel rezervasyonda yaptığı fiyata oranla daha düşük fiyatlı ürünler sunmak durumundadır. Bu nedenle de bireysel müşterilerin alacağı fiyatlardan daha düşük fiyatlar almak için konaklama işletmeleri ile pazarlık yaparak anlaşma yoluna gider. Kapı fiyatı (rack rate) yerine; grup, sözleşme, tek fiyat, IT (Inclusive Tour) fiyatı gibi fiyatlar ile çalışarak tur operasyonu maliyetleri içinde en büyük payı alan konaklama maliyetlerini mümkün olduğunca azaltmaya çalışırlar.

Konaklama işletmelerindeki oda fiyatları şu durumlarda değişkenlik gösterebilir:

- Mevsim (yüksek ya da düşük sezon)
- Odanın tesis içindeki pozisyonu (deniz, dağ ya da cadde manzaralı)
- Odanın büyüklüğü (süit oda, normal oda)
- Odadaki yatak sayısı ve türü (double, kral dairesi, 3 kişilik oda)
- Odada konaklayan kişi sayısı (iki kişilik odada tek kişi, üç kişi)

Tur operatörleri, bireysel rezervasyonlarda %10 oranında bir indirim sağlar. Grup rezervasyonları ve belli süreli grup rezervasyonları ise özel anlaşmalara dayandığı için bu rezervasyonlarda daha yüksek indirimler sağlanabilmektedir. İndirim oranlarında turun düzenlendiği mevsimin de büyük rolü vardır.

Avrupa'da turizm sezonunda seyahat acentelerine %4 indirim yapılırken bu indirim düşük sezonda %20 ve üzerine çıkabilmektedir.

Tur operatörü ile konaklama işletmesi arasında sözleşme yapılırken fiyatlar iki kişilik odada kişi başına fiyat olarak belirlenir. Odanın tek kişi ya da üç kişi tarafından kullanılması durumunda uygulanacak fiyatlar sözleşme kapsamında ayrıca belirlenmelidir.

Genel anlamda otellerin müşterilerine uyguladıkları fiyatlar şu şekildedir:

- **Kapı Fiyatı:** Rezervasyonunu kendisi yapan misafire uygulanan fiyattır.
- **IT Fiyatı:** Tur operatörü aracılığı ile gelen ve grup sayılmayan misafire uygulanan fiyattır.
- **Grup Fiyatları:** Tur operatörü aracılığıyla gelen gruplar için uygulanan özel fiyatlardır.
- **ROH [Run of the House (Ran of dı Hauz) (Tek Fiyat)]:** Özelliği ne olursa olsun tüm oda fiyatlarının aynı olması anlamına gelir.
- **Sözleşme Fiyatı:** Tur operatörünün münferit veya grup olmak üzere tüm müşterilerine sürekli olarak uygulayacağı fiyattır.
- **Özel Fiyatlar:** Tur operatörlerine normal faaliyetlerinin dışında özel organizasyonları sırasında kullanılmak üzere belirli dönemler ya da belirli bir organizasyon (kongre, toplantı vb.) için verilen fiyatlardır.
- **Tek Temsilci Fiyatı [Executive Fares (Egzekütiv Feyırs)]:** Konaklama işletmesinin tek temsilcisi olarak seçtiği tur operatörüne verdiği fiyattır.

- **Kontenjan Fiyatı:** Daha çok tümüyle garantili, kısmen garantili veya garantisiz blok rezervasyonların yapıldığı işletmelerde geçerli olan fiyatlardır.

Bütün konaklama fiyat türleri, ödeme koşulları, ödeme takvimi gibi detaylar, tur operatörü ile otel arasında yapılan yazılı anlaşmalarda belirtilir ve geçerlilik kazanır. Fiyatlar ne kadar çeşitli olursa tur operatörü için işler o kadar zorlaşacaktır. Tur operatörleri; harcamalarını önceden bilmeye ihtiyaç duyar, dolayısıyla fiyat garantisi vermeyen bir otel ile çalışmayı tercih etmez.

Otel fiyatlarına genellikle vergi dâhil değildir. Vergi fiyata dâhil edilecekse bunun sözleşmede açıkça ifade edilmesi gerekir. **Oda fiyatı** ile **paket tur fiyatı** arasındaki fark önemli bir kavramdır. Çift kişilik oda **1.000 TL** ifadesi ile çift kişilik odada kişi başına **1.000 TL** fiyat ifadesi tamamen farklı anlamlar içermektedir. Birincisi oda fiyatının **1.000 TL**, iki kişi konaklarsa **1.000 / 2 = 500 TL**, tek kişi konaklarsa kişi başına **1.000 TL**; ikincisi ise iki kişilik odada kişi başına maliyetin **1.000 TL**, oda fiyatının ise **2.000 TL** olduğunu ifade etmektedir.

8. ÖRNEK

A Seyahat Acentesi 2023 yaz sezonu için X Oteli ile kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Sözleşmeye göre **çift** kişilik oda fiyatları **1.000 TL**'dir. Bu fiyat odada kalacak iki kişi için toplam fiyat olarak tanımlandığından çift kişilik odada kişi başı maliyet **500 TL** olacaktır. Çift kişilik odada **3** kişi kalması durumunda üçüncü kişi için ücret **400 TL**, tek kişi kalması durumunda kişi başı **1.000 TL** olacaktır.

7 gece konaklamalı bir dinlenme turunda, 20 double oda için toplam konaklama maliyeti ve kişi başı konaklama maliyeti şu şekilde hesaplanmalıdır:

$$\text{Toplam konaklama maliyeti} = 7 \text{ gece} \times 20 \text{ double oda} \times 1.000 \text{ TL} = 140.000 \text{ TL}$$

$$\text{Kişi başı konaklama maliyeti} = 140.000 \text{ TL} / 40 \text{ kişi} = 3.500 \text{ TL olur.}$$

Bu tura katılan **40** kişinin **15** double, **4** single ve **2** triple odada kalmak istemesi durumunda ise konaklama maliyeti şu şekilde hesaplanmalıdır:

$$\text{Çift kişilik odaların konaklama maliyeti} = 7 \text{ gece} \times 15 \text{ double oda} \times 1.000 \text{ TL} = 105.000 \text{ TL}$$

$$\text{Tek kişilik odaların konaklama maliyeti} = 7 \text{ gece} \times 4 \text{ single oda} \times 1.000 \text{ TL} = 28.000 \text{ TL}$$

$$\text{Üç kişilik odaların konaklama maliyeti} = 7 \text{ gece} \times 2 \text{ triple oda} \times (1.000 \text{ TL} + 400 \text{ TL}) = 19.600 \text{ TL}$$

$$\text{Toplam konaklama maliyeti} = 105.000 \text{ TL} + 28.000 \text{ TL} + 19.600 \text{ TL} = 152.600 \text{ TL}$$

$$\text{Kişi başı konaklama maliyeti} = 152.600 \text{ TL} / 40 \text{ kişi} = 3.815 \text{ TL}$$

$$\text{Gecelik kişi başı konaklama maliyeti} = 3.815 \text{ TL} / 7 \text{ gece} = 545 \text{ TL olarak hesaplanır.}$$





1. ETKİNLİK

İzmir çıkışlı, 48 kişinin katılacağı 5 günlük bir tura katılan kişilerden 32'si çift kişilik oda, 9'u üç kişilik oda, 7'si tek kişilik oda talep etmiştir. Otel ile yapılan anlaşmaya göre çift kişilik oda fiyatı 1.200 TL'dir. Çift kişilik odada 3 kişi kalması durumunda üçüncü kişi için ücret 500 TL olacaktır. Tek kişi kalması durumunda kişi başı fiyat 1.200 TL'dir.

Bu turun konaklama maliyetini hesaplayınız.

5.2.2.3. Yemek Giderlerinin Hesaplanması

Yemek giderleri, tur maliyetleri içinde genelde en düşük payı alan harcama unsurlarından biridir. Bazı konaklama işletmeleri fiyatlarına yemek planlarını başka bir deyişle pansiyon uygulamalarını da dâhil etmektedir. Her ne kadar yemeklerin konaklama işletmesi tarafından verilmesi bir kolaylık gibi görülsede oda fiyatlarına yemeklerin eklenmesi tur operatörlerini aldatabilir. Çünkü tur operatörleri tur operasyonunun her unsuruna ilişkin maliyeti genellikle ayrı ayrı hesaplar. Maliyet hesaplamalarında otellerin pansiyon tipine ve hangi yemeklerin otelden, hangilerinin diğer restoranlardan karşılanması gerektiğine dikkat edilmelidir.

Restoranlarda ise maliyet, genellikle kişi başı olarak belirtilir ancak çok fazla sayıda misafirin katıldığı organizasyonlarda (fuvar, kongre vb.) yemek maliyetleri toplam maliyet şeklinde belirtilebilir. Tur operatörü, menü planlamasını dikkatle ele almalı ve fiyat dalgalanmalarını en aza indirmeye çalışmalıdır. Restoran fiyatları vergiler ve bahşişler dâhil olarak hesaplanmalıdır. Tur operatörü hangi tür vergilerin geçerli olduğunu ve vergi miktarını net olarak bilmelidir. Bir otobüs dolusu misafirin olduğu seyahatlerde genellikle şoförün faydalanması amacıyla bir kişilik yemek ücretsiz sağlanır. Ancak bu oran pazarlık edilerek artırılabilir. Restoranlarda yaygın olan bahşiş uygulaması nedeniyle bu giderler de maliyetlere dâhil edilmelidir.

9. ÖRNEK

Ankara çıkışlı, 6 gece konaklamalı Kapadokya turuna 37 kişi katılacaktır. Turun ilk günü ve son günü öğle yemeği verilmeyecektir. Konaklama işletmeleri ile yapılan anlaşmaya göre otellerde sabah kahvaltısı ve akşam yemeği verilecektir. Öğle yemekleri 5 gün boyunca farklı restoranlarda alınacaktır. Bu işletmelerle yapılan anlaşmaya göre öğle yemeği ücreti kişi başı 120 TL ve %10 bahşiş şeklindedir.

$$\text{Bahşiş} = 120 \text{ TL} \times 0,10 = 12 \text{ TL}$$

$$(120 \text{ TL} + 12 \text{ TL}) \times 37 \text{ kişi} \times 5 \text{ öğle yemeği} = 24.420 \text{ TL (yemek gideri)}$$

10. ÖRNEK

Samsun çıkışlı, 7 gece konaklamalı Hatay, Gaziantep, Adıyaman, Diyarbakır, Mardin ve Şanlıurfa güzergâhını içeren Güneydoğu Anadolu turuna 47 kişi katılacaktır. Turun ilk günü ve son günü öğle yemeği veril-

meyecektir. Konaklama işletmeleri ile yapılan anlaşmaya göre otellerde sabah kahvaltısı ve akşam yemeği verilecektir. Öğle yemekleri 6 gün boyunca farklı restoranlarda alınacaktır. Öğle yemeklerinin alınacağı şehirler, fiyatlar ve bahşış oranları Tablo 5.2'de verilmiştir.

Tablo 5.2: Öğle Yemekleri

ŞEHİR	FİYAT (TL)	BAHŞIŞ (%)
HATAY	150	12
GAZİANTEP	120	10
ADİYAMAN	100	8
DİYARBAKIR	120	5
MARDİN	130	10

Hatay Öğle Yemeği Giderleri

$$\text{Bahşış} = 150 \text{ TL} \times 0,12 = 18 \text{ TL}$$

$$\text{Öğle yemeği} = (150 \text{ TL} + 18 \text{ TL}) \times 47 \text{ kişi} \times 1 \text{ gün} = 7.896 \text{ TL}$$

Gaziantep Öğle Yemeği Giderleri

$$\text{Bahşış} = 120 \text{ TL} \times 0,10 = 12 \text{ TL}$$

$$\text{Öğle yemeği} = (120 \text{ TL} + 12 \text{ TL}) \times 47 \text{ kişi} \times 1 \text{ gün} = 6.204 \text{ TL}$$

Adıyaman Öğle Yemeği Giderleri

$$\text{Bahşış} = 100 \text{ TL} \times 0,08 = 8 \text{ TL}$$

$$\text{Öğle yemeği} = (100 \text{ TL} + 8 \text{ TL}) \times 47 \text{ kişi} \times 1 \text{ gün} = 5.076 \text{ TL}$$

Diyarbakır Öğle Yemeği Giderleri

$$\text{Bahşış} = 120 \text{ TL} \times 0,5 = 6 \text{ TL}$$

$$\text{Öğle yemeği} = (120 \text{ TL} + 6 \text{ TL}) \times 47 \text{ kişi} \times 1 \text{ gün} = 5.922 \text{ TL}$$

Mardin Öğle Yemeği Giderleri

$$\text{Bahşış} = 130 \text{ TL} \times 0,10 = 13 \text{ TL}$$

$$\text{Öğle yemeği} = (130 \text{ TL} + 13 \text{ TL}) \times 47 \text{ kişi} \times 1 \text{ gün} = 6.721 \text{ TL}$$

$$\text{Toplam yemek gideri} = 7.896 \text{ TL} + 6.204 \text{ TL} + 5.076 \text{ TL} + 5.922 \text{ TL} + 6.721 \text{ TL} = 31.819 \text{ TL}$$





2. ETKİNLİK

Trabzon çıkışlı, 48 kişinin katılacağı 5 günlük bir turda konaklama şekli sabah kahvaltısı ve akşam yemeği olacak şekilde yarım pansiyondur. Öğle yemeklerinin alınacağı restoranlarla yapılan anlaşmaya göre fiyat 110 TL ve %20 bahşış şeklindedir.

Bu turun yemek giderlerini hesaplayınız.



3. ETKİNLİK

Bolu çıkışlı, 40 kişinin katılacağı 4 günlük bir turda otel ile yapılan anlaşmaya göre konaklama şekli sabah kahvaltısı ve akşam yemeği olacak şekilde yarım pansiyondur. Öğle yemeklerinin alınacağı restoranlarla yapılan anlaşmaya göre fiyatlar şu şekildedir:

Birinci gün öğle yemeği için 90 TL ve %10 bahşış

İkinci gün öğle yemeği için 120 TL ve %15 bahşış

Bu turun yemek giderlerini hesaplayınız.



4. ETKİNLİK

Ankara çıkışlı, 7 gece konaklamalı Nevşehir, Kayseri, Gaziantep, Hatay güzergâhını içeren İç ve Güney Anadolu turuna 47 kişi katılacaktır. Turun ilk günü ve son günü öğle yemeği verilmeyecektir. Öğle yemekleri 6 gün boyunca farklı restoranlarda alınacaktır. Bu işletmelerle yapılan anlaşmaya göre öğle yemeği ücreti kişi başı 130 TL ve %15 bahşış şeklindedir.

Bu turun yemek giderlerini hesaplayınız.

5.2.2.4. Giriş Ücretlerinin Hesaplanması

Tur programında yer verilen müze, ören yeri gibi ziyaret edilecek yerlere ödenecek giriş ücretlerinin toplamından oluşur. Bu yerlerin büyük bölümü devlet tarafından işletildiği için kamunun belirlemiş olduğu ücretler ve kuralları değiştirmek pek mümkün değildir. Buna karşın bazı müze ve ören yerlerinde grup indirimleri söz konusu olabilmekte ya da müze kart gibi uygulamalarda giriş ücretleri standart bir fiyat içinde değerlendirilebilmektedir.

11. ÖRNEK

7 gece konaklamalı Hatay, Gaziantep, Adıyaman, Diyarbakır, Mardin ve Şanlıurfa güzergâhını içeren Güneydoğu Anadolu turuna 40 kişi katılacaktır. Bu turda 5 müze ve 4 ören yeri ziyaret edilecektir. Müze giriş ücretleri kişi başı 90 TL, ören yeri giriş ücretleri kişi başı 110 TL'dir.

Bu durumda tur giriş ücretleri şu şekilde hesaplanmalıdır:

$$\text{Müze girişleri} = 90 \text{ TL} \times 5 \text{ müze} \times 40 \text{ kişi} = 18.000 \text{ TL}$$

$$\text{Ören yeri girişleri} = 110 \text{ TL} \times 4 \text{ ören yeri} \times 40 \text{ kişi} = 17.600 \text{ TL}$$

$$\text{Toplam giriş ücreti} = 18.000 \text{ TL} + 17.600 \text{ TL} = 35.600 \text{ TL}$$

5.2.2.5. Tur Personeli Harcamalarının Hesaplanması

Personel harcamaları; rehber, otobüs şoförü ve yardımcısı gibi turdaki personelin yeme içme ve konaklama giderlerinden oluşur. Turlarda ayrıca tur lideri varsa bu kişinin ücreti de tur personeli giderleri arasında yer alır. Çoğu zaman yurt dışından tur gönderen tur operatörü, bu görevlinin bedelsiz konaklama, yeme içme olanaklarından yararlandırılmasını ve herhangi bir ücretlendirmenin yapılmamasını ister. Bu durumda karşılayıcı ya da yerel acente; rehber, şoför ve tur lideri için bedelsiz olarak aldığı hizmetlerin haricinde yapacağı ödemelerin toplamını gruptaki kişi sayısına bölerek bunları maliyete yansıtmaktadır.

Konaklama işletmelerinde ve restoranlarda belli bir oda ya da öğün sayısına göre ücretsiz (free) pansiyon hakkı verilir. Örneğin her 20 kişi için bir kişi ücretsiz pansiyon hakkı verilen konaklama işletmesine 40 kişilik bir grupta gidildiğinde turda görev alan şoför ve tur lideri bu imkânlardan faydalanabilir. Turun gerçekleştirilmesinde sadece bu iki personel görev alıyorsa tur katılımcıları için ek bir yük söz konusu olmayacaktır. Ancak turda görev alan personel sayısı üç (tur lideri, şoför ve host) ise üçüncü personelin konaklama ve yemek giderleri hesaplanmalı, turun katılımcı sayısına bölünmeli ve tur personeli giderlerinden kişi başına düşen maliyet hesaplanmalıdır.

12. ÖRNEK

7 gece konaklamalı Hatay, Gaziantep, Adıyaman, Diyarbakır, Mardin ve Şanlıurfa güzergâhını içeren Güneydoğu Anadolu turuna 40 kişi ve 3 personel (şoför, tur lideri ve host) katılacaktır. Konaklama işletmeleriyle yapılan anlaşmaya göre acenteye her 20 kişi için bir kişi ücretsiz pansiyon hakkı verilmektedir. Otelin yarım pansiyon konaklama ücreti gecelik 400 TL'dir.

Bu durumda tur personeli giderleri şu şekilde hesaplanmalıdır:

$$7 \text{ gece} \times 400 \text{ TL} \times 1 \text{ personel} = 2.800 \text{ TL (toplam tur maliyeti)}$$

$$40 \text{ kişinin katıldığı turda kişi başına düşen tur personel maliyeti: } 2.800 / 40 \text{ kişi} = 70 \text{ TL}$$

Bu maliyetin (70 TL) kişi başı maliyetlere eklenerek fiyat oluşturulurken dikkate alınması gerekmektedir.





5.2.2.6. Rehberlik Ücretlerinin Hesaplanması

Rehberlik ücreti, tur grubuna seyahatleri sırasında bilgi aktaran, yol gösteren ve tanıtma hizmetleri sunan rehber ya da rehberlerin günlük ve / veya saatlik ücretleri toplamından oluşan bir gider kalemidir (Tablo 5.3).

Kişi sayısından bağımsız olarak ödendiği için grup sayısı büyüdükçe kişi başına maliyeti azalan bir hizmettir. Rehber ücretleri bölgelere göre değişkenlik gösterebilmektedir.

Rehberlik giderleri sadece rehberine ödenen günlük ücretten ibaret değildir. Tur süresince rehberlerin konaklama ve yemek giderleri de hesaplama dâhil edilmelidir. Ayrıca rehberine günlük ücret haricinde yapılan ödemeler de (ikramiye, bahşiş) maliyete eklenmelidir.

Tablo 5.3: 2022 Yılı Turist Rehberi Taban Ücretleri

Günlük Tur	1.944 TL
Transfer	974 TL
Gece Turu	944 TL
Paket Tur	2.343 TL
Aylık Ücret	19.433 TL

Rehberlik Giderleri = (Günlük Ücret x Gün Sayısı) + Yemek Ücretleri + Konaklama Ücreti / Katılımcı Sayısı

13. ÖRNEK

7 gece konaklamalı Hatay, Gaziantep, Adıyaman, Diyarbakır, Mardin ve Şanlıurfa güzergâhını içeren Güneydoğu Anadolu turuna 40 kişi katılacaktır. Otelin yarım pansiyon konaklama ücreti gecelik 400 TL'dir. Öğle yemekleri için belirlenen ücret 120 TL'dir. Bu turda görev alacak rehberin günlük ücreti ise 600 TL olarak belirlenmiştir.

Bu durumda rehberlik giderleri şu şekilde hesaplanmalıdır:

Rehberlik ücreti = 600 TL x 8 gün = 4.800 TL

Yemek ücretleri = 120 x 6 öğle yemeği = 720 TL

Konaklama ücreti = 400 TL x 7 gece = 2.800 TL

Rehberlik giderleri = 120 TL + 720 TL + 2.800 TL = 3.640 TL

Bu durumda 40 kişinin katıldığı bir turda kişi başı rehberlik gideri, 3.640 TL / 40 kişi = 91 TL olur.

5.2.2.7. Organizasyon ve Satış Maliyetlerinin Hesaplanması

Tur operatörleri turun planlandığı gibi gerçekleştirilmesinin yanı sıra talebe uygun ürünlerin tanıtım ve satış işlemlerinin etkisinin artırılması ve hızlandırılması açısından bu maliyetlere katılmak durumundadır.

Satış işlemlerini desteklemek üzere tur operatörlerinin çeşitli tanıtım materyallerine ihtiyacı vardır. Günümüzde internet üzerinden her türlü bilgiye ulaşılabilsede tur operatörleri için katalog ve broşürler hâlâ önemini korumaktadır. Bu tür materyaller sadece bireysel müşteriler için değil, fuarlar aracılığı ile kurumsal müşterilere ulaşmak için de gereklidir. Broşür ve katalogların tasarlanması, hazırlanması ve dağıtımı tur operatörleri için önemli bir maliyet kalemidir.

14. ÖRNEK

Tur operatörü 2023 sezonu için düzenlenen turlarla ilgili toplam 200 sayfalık bir katalog hazırlamıştır. Bu katalogun toplam maliyeti 600.000 TL'dir. Doğu Karadeniz turu bu katalogda 15 sayfada tanıtılmıştır. 2023 sezonunda Doğu Karadeniz turu 20 defa gerçekleştirilecektir.

Bu durumda Doğu Karadeniz turunun katalog maliyeti şu şekilde hesaplanmalıdır:

$$600.000\text{TL} / 200 \text{ sayfa} = 3.000 \text{ TL (bir sayfanın maliyeti)}$$

$$3.000 \text{ TL} \times 15 \text{ sayfa (Doğu Karadeniz turunun katalogdaki sayfa sayısı)} = 45.000 \text{ TL}$$

$$45.000 \text{ TL} / 20 = 2.250 \text{ TL (her tur için katalog maliyeti)}$$

5.2.2.8. Genel Giderler

Tur operatörünün tur organizasyonu dışında kalan faaliyetlerini sürdürmek için yaptığı harcamaları kapsamaktadır. Bu giderler, işletme açık kaldığı sürece var olan ancak tur başına maliyetleri hesaplanmayan giderlerdir. Daimi personeline ödediği maaş ve ücretler, kira, haberleşme, elektrik, su, yakıt, seyahat, danışmanlık, kırtasiye gibi giderler tur operatörlerinin genel giderleri arasında yer alır. Buna ek olarak banka, kredi ve teminat mektubu masrafları, kredi kartı komisyonları gibi finansman giderleri de genel giderler arasında yer almaktadır.

Genel giderler, tur için yapılan birebir harcamalar olmadıklarından genel olarak hesaplanır ve tur fiyatı hesaplanırken kâr oranı içinde yer alır. Dolayısıyla kâr oranı belirlenirken tur maliyetlerine ek olarak bu tür giderlerin de dikkate alınması gerekir.

15. ÖRNEK

Trabzon çıkışlı, Rize, Hopa, Batum güzergâhını içeren günlük tur maliyeti hesaplama (Pax 38)

Günler	Etap	Batum Turu Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri
GÜNÜ- BİRLİK	Trabzon	07.15'te, tura katılacak misafirler ile acentenin önünde buluşma ve Batum'a hareket
	Rize	08.30'da Rize'de kahvaltı
	Hopa	11.00'de Sarp Sınır Kapısı'na varış ve Gürcistan'a geçiş işlemlerinin tamamlanması
	Batum	12.30'da Saint Andrew (Seint Endruv) Heykeli ve Sarp Şelalesi ziyareti
	Trabzon	13.00'te Gonio Kalesi ziyareti
		14.00'te Ters Restoran ziyareti
		14.40'ta öğle yemeği
		15.30'da Nicolas (Nikolas) Kilisesi, Piazza Meydanı, Avrupa Meydanı, Medea (Midie) Heykeli, Tiyatro Binası, Alfabe Kulesi ve Saat Kulesi'ni içeren şehir turu
		19.00'da Trabzon'a hareket
		22.00'de Trabzon'a varış

Maliyet Unsurları

- Trabzon çıkışlı bu turun gidiş dönüş mesafesi toplam 430 km'dir. Bu turda ulaşım otobüs ile yapılacaktır. 1 litre yakıtın güncel fiyatı 27 TL'dir.
- Yurt dışı çıkışı harç pulu ücreti kişi başı 150 TL'dir.





- Rize'deki kahvaltı kişi başı 130 TL'dir.
- Gonio Kalesi giriş ücreti kişi başı 20 TL'dir.
- Öğle yemeği ücreti kişi başı 150 TL'dir.
- Rehber ücreti 1.000 TL'dir.
- Bu sezon düzenlenen turlara ait 50 sayfalık bir katalog hazırlanmıştır. Bu kataloğun toplam maliyeti 100.000 TL'dir. Batum turu, bu katalogda beş sayfada tanıtılmıştır. 2023 sezonunda bu turun 50 defa gerçekleştirilmesi planlanmıştır.
- Otopark ücreti toplamı 250 TL'dir.
- KDV %18'dir.
- Kâr oranı %20'dir.

Ulaşım Maliyeti

430 km × 0,3 litre = 129 litre (Araç 430 km'de 129 litre yakıt harcar.)

129 litre × 27 TL = 3.483 TL ulaşım maliyeti oluşur.

Katalog Maliyeti

100.000 TL / 50 sayfa = 2.000 TL (bir sayfanın maliyeti)

2.000 TL × 5 sayfa = 10.000 TL (Batum turları katalog maliyeti)

10.000 TL / 50 = 200 TL (1 turun katalog maliyeti)

Trabzon-Batum Turu Maliyet Hesabı					
Günler	Sabit Giderler	Tutar	Günler	Değişken Giderler	Tutar
GÜNÜ-BİRLİK	Kahvaltı	130 TL	GÜNÜ-BİRLİK	Otobüs	3.483 TL
	Gonio Kalesi giriş ücreti	20 TL		Rehberlik ücreti	1.000 TL
	Öğle yemeği	150 TL		Otopark ücreti	250 TL
	Harç pulu ücreti	150 TL		Katalog ücreti	200 TL
	Sabit Giderler Toplamı	450 TL		Değişken Giderler Toplamı	4.933 TL
Sabit giderler kişi başı hesaplandı- ğı için sabit giderler toplamı değiş- tirilmez.			Değişken giderler toplamı kişi sayısına (38) bölünmelidir: 4.933 / 38 kişi = 129,81 TL		
Kişi başı tur maliyeti: Sabit giderler + Değişken giderler = 450 TL + 129,81 TL = 579,81 TL					
Tur operatörü kâr miktarı: 579,81 × 0,20 = 115,96 TL					
KDV = (579,81 + 115,96) × 0,18 = 695,77 × 0,18 = 125,23 TL					
Kişi başı tur satış fiyatı: 695,77 + 125,23 = 821 TL~820 TL Batum turunun satış fiyatı 820 TL 'dir.					

16. ÖRNEK

Örnek 5.2'de tur programı ve rotası oluşturulan Alanya çıkışlı, Göreme, Uçhisar, Avanos, Ürgüp ziyaretlerinden oluşan üç günlük yarım pansiyon turun maliyetini hesaplama (pax. 48)

Günler	Etap	Güzel Atlar Diyarı Kapadokya Turu Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri	Yemekler
1. GÜN	Alanya	00.30'da, tura katılacak misafirlerin konakladıkları otellerden alınması ve Kapadokya'ya hareket	
	Aksaray	07.00'de Aksaray'da A Dinlenme Tesisinde mola 08.00'de Nevşehir'e hareket	Çay ikramı
	Uçhisar Göreme Uçhisar	09.30'da otele varış 10.30'da Göreme Açık Hava Müzesi ziyareti 13.00'te öğle yemeği 14.30'da Kaya Evi ziyareti 16.00'da Uçhisar Kalesi ve Güvercinlik Vadisi ziyareti 19.30'da otelde akşam yemeği	G Restoran Menü Düğün çorbası Testi kebabı Kabak tatlısı
2. GÜN	Uçhisar	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da Üç Güzeller Peribacaları ziyareti 12.00'de çömlek atölyesi ziyareti	A Restoran Menü Ürgüp köftesi Mantı Zerde
	Ürgüp	13.30'da öğle yemeği 15.00'te Yeraltı Kilisesi ziyareti 17.00'de halı atölyesi ziyareti	
	Uçhisar	19.30'da otelde akşam yemeği	
3. GÜN	Uçhisar Avanos	07.30'da otelde kahvaltı 09.30'da Paşabağı ziyareti 11.00'de Zelve Vadisi ziyareti 13.30'da öğle yemeği 15.00'te Özkonak Yeraltı Şehri ziyareti 17.30'da Alanya'ya hareket	B Restoran Menü Kayısı yahnisi Zerdeli pilav Dolaz
	Aksaray	19.00'da A Dinlenme Tesisinde mola	
	Alanya	02.30'da Alanya'ya varış	





Maliyet Unsurları

- Alanya çıkışlı bu turun mesafesi ile ilgili bilgiler: Kapadokya turunda ulaşım otobüs ile yapılacaktır, araç 1 km'de 0,3 litre yakıt tüketmektedir. 1 litre yakıt 27 TL'dir.

GÜNLER	GÜZERGÂH	MESAFE
1. GÜN	Alanya-Uçhisar	493 km
2. GÜN	Uçhisar-Ürgüp-Uçhisar	28 km
3. GÜN	Uçhisar-Avanos-Alanya	526 km
	TOPLAM	1.047 km

- Konaklama Uçhisar A Otelinde yapılacaktır. Tura katılanların oda talepleri ise şöyledir:

ODA TİPİ	KİŞİ SAYISI	ODA SAYISI	ODA FİYATLARI
Tek Kişilik	12	12	600 TL (İki kişilik odada tek kişi fiyatı)
Çift Kişilik	30	15	300 TL [iki kişilik oda fiyatı / Konaklayacak kişi sayısı (600 / 2 = 300 TL)]
Üç Kişilik	6	2	900 TL [iki kişilik oda fiyatı + Üçüncü kişi fiyatı (600 + 300 = 900 TL)]
TOPLAM	48	29	

- Kahvaltı ve akşam yemekleri konaklama ücretine dâhildir. Öğle yemekleri ise şöyledir:

GÜNLER	RESTORAN	FİYAT (Kişi Başı)
1. GÜN	G Restoran-Göreme	190 TL
2. GÜN	A Restoran-Ürgüp	180 TL
3. GÜN	B Restoran-Avanos	170 TL

- Müze ve ören yeri giriş ücretleri şöyledir:

GÜNLER	MÜZE VE ÖREN YERİ	FİYAT (Kişi Başı)
1. GÜN	Açık Hava Müzesi-Göreme	140 TL
	Uçhisar Kalesi ve Güvercinlik Vadisi-Uçhisar	Ücretsiz
	Kaya Evi ziyareti	15 TL
2. GÜN	Üç Güzeller Peribacaları-Uçhisar	Ücretsiz
	Yeraltı Kilisesi-Ürgüp	50 TL
3. GÜN	Paşabağı ziyareti-Avanos	25 TL
	Zelve Vadisi-Avanos	25 TL
	Özkonak Yeraltı Şehri-Avanos	60 TL

- Rehberlik ücreti günlük 1.250 TL'dir.
- Otopark ücretleri toplam 450 TL'dir.
- Bu sezon düzenlenen turlara ait 60 sayfalık bir katalog hazırlanmıştır. Bu katalogun toplam maliyeti 120.000 TL'dir. Kapadokya turu, bu katalogda 15 sayfada tanıtılmıştır. 2023 sezonunda bu turun 10 defa gerçekleştirilmesi planlanmıştır.
- İkramlar 1.200 TL'dir.
- Kâr oranı %20'dir.
- KDV %18'dir.

Not: Tura katılan şoför ve rehber için konaklama ve öğle yemekleri ücretsizdir.

Ulaşım Maliyeti

1.050 km × 0,3 litre = 315 litre (Araç 1050 km'de 315 litre yakıt harcar.)

315 litre × 27 TL = 8.505 TL ulaşım maliyeti oluşur.

Konaklama Maliyeti

Tek kişilik odaların kişi başı konaklama maliyeti: 2 gece × 600 TL = 1.200 TL

Çift kişilik odaların kişi başı konaklama maliyeti: 2 gece × 300 TL = 600 TL

Üç kişilik odaların kişi başı konaklama maliyeti: 2 gece × 300 TL (900TL - 600 TL) = 600 TL

Yemek Maliyeti

GÜNLER	RESTORAN	FİYAT (Kişi Başı)
1. GÜN	G Restoran-Göreme	190 TL
2. GÜN	A Restoran-Ürgüp	180 TL
3. GÜN	B Restoran-Avanos	170 TL
TOPLAM		540 TL





Müze ve Ören Yeri Giriş Ücretleri

GÜNLER	MÜZE VE ÖREN YERİ	FİYAT (Kişi başı)
1. GÜN	Açık Hava Müzesi-Göreme	140 TL
	Uçhisar Kalesi ve Güvercinlik Vadisi-Uçhisar	Ücretsiz
	Kaya Evi ziyareti	15 TL
2. GÜN	Üç Güzeller Peribacaları-Uçhisar (Görsel 5.9)	Ücretsiz
	Yeraltı Kilisesi-Ürgüp	50 TL
3. GÜN	Paşabağı ziyareti-Avanos	25 TL
	Zelve Vadisi-Avanos	25 TL
	Özkonak Yeraltı Şehri-Avanos	60 TL
TOPLAM		315 TL



Görsel 5.9: Peribacaları

Katalog Maliyeti

120.000 TL / 60 sayfa = 2.000 TL (bir sayfanın maliyeti)

2.000 TL × 15 sayfa = 30.000 TL (Kapadokya turları katalog maliyeti)

30.000 TL / 10 = 3.000 TL (bir Kapadokya turunun katalog maliyeti)

Rehber Maliyeti

1.250 TL × 3 gün = 4.750 TL

KAPADOKYA TURU MALİYET HESABI

Sabit Giderler	Tutar	Değişken Giderler	Tutar
Konaklama ücreti 1	1.200 TL	Rehberlik ücreti	4.750 TL
Konaklama ücreti 2	600 TL	Otopark ücreti	450 TL
Konaklama ücreti 3	600 TL	Katalog ücreti	3.000 TL
Öğle yemeği ücreti	540 TL	İkramlar	1.200 TL
Müze ve ören yeri ücretleri	315 TL	Otobüs	8.505 TL
Sabit Giderler Toplamı 1 (Konaklama ücreti 1 + öğle yemeği + müze ve ören yerleri giriş ücretleri)	2.055 TL	Değişken Giderler Toplamı	17.905 TL
Sabit Giderler Toplamı 2 (Konaklama ücreti 2 + öğle yemeği + müze ve ören yerleri giriş ücretleri)	1.455 TL		
Sabit Giderler Toplamı 3 (Konaklama ücreti 3 + öğle yemeği + müze ve ören yerleri giriş ücretleri)	1.455 TL		
Sabit giderler kişi başı hesaplandığı için sabit giderler toplamı değiştirilmez.	Değişken giderler toplamı kişi sayısına (48) bölünmelidir: 17.905 / 48 kişi = 373,02 TL		
Kişi başı tur maliyeti 1: Sabit giderler + Değişken giderler = 2.055 TL + 373,02 TL = 2.428,02 TL			
Kişi başı tur maliyeti 2: Sabit giderler + Değişken giderler = 1.455 TL + 373,02 TL = 1.828,02 TL			
Kişi başı tur maliyeti 3: Sabit giderler + Değişken giderler = 1.455 TL + 373,02 TL = 1.828,02 TL			
Tur operatörü kâr miktarı 1: 2.428,02 × 0,15 = 364,20 TL			
Tur operatörü kâr miktarı 2: 1.828,02 × 0,15 = 274,20 TL			
Tur operatörü kâr miktarı 3: 1.828,02 × 0,15 = 274,20 TL			
KDV 1 = (2.428,02 + 364,20) × 0,18 = 2.792,22 × 0,18 = 502,59 TL			
KDV 2 = (1.828,02 + 274,20) × 0,18 = 2.102,22 × 0,18 = 378,39 TL			
KDV 3 = (1.828,02 + 274,20) × 0,18 = 2.102,22 × 0,18 = 378,39 TL			
Kişi başı tur satış fiyatı 1: 2.792,22 + 502,59 = 3.294,81 TL ~3.295 TL			
Kişi başı tur satış fiyatı 2: 2.102,22 + 378,39 = 2.480,61 TL ~2.480 TL			
Kişi başı tur satış fiyatı 3: 2.102,22 + 378,39 = 2.480,61 TL ~2.480 TL			
Konaklama ücretleri odada konaklayacak kişi sayısına göre farklılık gösterdiği için maliyet fiyatları, kâr miktarları, KDV tutarları ve satış fiyatları bu fiyatlara uygun olarak üç farklı şekilde hesaplanmıştır. Kişi başı tur satış fiyatı 1: 3.294,81 TL (çift kişilik odada tek kişi konaklaması durumunda oluşan fiyat) Kişi başı tur satış fiyatı 2: 2.480,61 TL (çift kişilik odada iki kişi konaklaması durumunda oluşan fiyat) Kişi başı tur satış fiyatı 3: 2.480,61 TL (çift kişilik odada üç kişi konaklaması durumunda oluşan fiyat)			





17. ÖRNEK:

Outgoing [autgoing (yurt içinden yurt dışına)] tur maliyeti ve satış fiyatı hesaplama

Gidilecek yer : Roma-Floransa-Venedik-Milano

Uçuş : İstanbul-Roma-İstanbul

Ulaşım Bilgileri

- Uçak tipi: ABC 15M (koltuk kapasitesi 200)
- Doluluk oranı: %90
- Toplam uçuş sayısı: 20 (sezon boyunca yapılacak İstanbul-Roma-İstanbul uçuş sayısı)
- Tek uçuş maliyeti: 36.000 €

Konaklama Bilgileri

- Konaklama ücreti: 35 € hb, pp (kişi başı)
- Konaklama süresi: 9 gece
- Konaklama ücreti tek kişilik veya çift kişilik oda gözetilmeden kişi başı verilmiştir.
- Öğle yemekleri: 30 € pp

Diğer Maliyetler

- Transferler: 275 € pp
- Şehir turları: 150 € pp
- Müze girişleri: 200 € pp
- Rehberlik: 80 € pp

Acente kâr oranı: %25

KDV: %18

Not: 1 € = 18 TL

Ulaşım Maliyeti

Toplam uçuş maliyeti: $36.000 \text{ €} \times 20 = 720.000 \text{ €}$

Toplam koltuk sayısı: $200 \text{ koltuk} \times 20 = 4.000 \text{ koltuk}$

Garanti edilen koltuk sayısı: $4.000 \text{ koltuk} \times 0,90 \text{ (doluluk oranı)} = 3.600 \text{ koltuk}$

Koltuk maliyeti: $720.000 \text{ €} / 3.600 = 200 \text{ € pp}$

Konaklama Maliyeti

1 gecelik konaklama ücreti \times Geceleme sayısı = $35 \text{ €} \times 9 = 315 \text{ € pp}$

Öğle Yemekleri

$30 \text{ €} \times 10 \text{ gün} = 300 \text{ € pp}$

Diğer maliyetler ile ilgili fiyatlar kişi başı olarak verildiği için bu aşamada hesaplanmayacaktır. Bu maliyetler, kişi başı tur maliyeti ve kişi başı satış fiyatı hesaplamalarında kullanılacaktır.

İTALYA TURU MALİYET HESAPLAMA	
Maliyet Unsurları	Tutar (pp)
Uçak	200 €
Konaklama	315 €
Öğle yemekleri	300 €
Transferler	275 €
Şehir turları	150 €
Müze girişleri	200 €
Rehberlik	80 €
TOPLAM	1.520 €
Acente kârı	$1.520 € \times 0,25 = 380 €$
Kişi başı tur satış fiyatı (KDV hariç)	$1.520 € + 380 € = 1.900 €$
KDV %18	$1.900 € \times 0,18 = 342 €$ $342 € \times 18 TL = 6.156 TL$
Kişi başı tur satış fiyatı (KDV dâhil)	$1.900 € + 342 € = 2.242 €$ $2.242 € \times 18 TL = 40.356 TL$

18. ÖRNEK

Incoming tur maliyeti ve satış fiyatı hesaplama

A tur operatörü Almanya'dan haftalık arka arkaya charter seferleri ile Antalya'da X Oteline 10 günlük dinlenme tatili turları düzenlemektedir. Bu turu oluşturan maliyet unsurları şöyledir:

Ulaşım Maliyetleri

Charter uçak gidiş ve dönüş ücreti	: 40.000 €
Koltuk sayısı	: 250
Doluluk oranı	: %80

Konaklama Maliyetleri

Geceleme ücreti: 20 € pp,hb

Tanıtım Maliyetleri

Bu sezon düzenlenen bütün turlarla ilgili 100 sayfalık bir broşür hazırlanmıştır. Broşürün toplam maliyeti 400.000 €'dur. Antalya turu, broşürde toplam 20 sayfada tanıtılmıştır. 2023 sezonunda bu tur 25 defa gerçekleştirilecektir. Bu turu 5.000 kişinin satın alacağı tahmin edilmektedir.

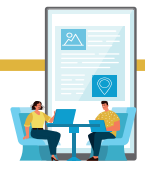
Tur reklam bedeli 60.000 €'dur.

Çevre tanıtım turları için yerel bir otobüs firmasıyla anlaşma yapılmıştır. Anlaşmaya göre 20 koltuklu minibüslerin sezonluk kiralama ücreti 20.000 €'dur.

Diğer Maliyetler

Rehber ücreti: 80 € / gün x minibüs





Öğle yemeği: 10 € × gün / pp

Müze ve ören yeri giriş ücreti: 10 € pp

Transferler: 35 € pp

Hesaplamalar

Ulaşım: 250 koltuk × 0,80 (doluluk oranı) = 200 koltuk (garanti edilen koltuk sayısı)

40.000 € / 200 koltuk = 200 € pp

Konaklama: 20 € × 9 gece = 180 € pp

Broşür: 400.000 € / 100 sayfa = 4.000 € (bir sayfanın maliyeti)

4.000 € × 20 = 80.000 € (Antalya turunun toplam broşür maliyeti)

80.000 € / 5.000 (bu turu satın alması tahmin edilen kişi sayısı) = 16 € pp

Tur reklam bedeli: 60.000 € / 5.000 kişi = 12 € pp

Çevre turları: 20.000 € / 5.000 kişi = 4 € pp

Rehber ücreti: (50 € / 20 koltuk) × 10 gün = 25 € pp

Öğle yemeği: 10 € × 10 gün = 100 €

Diğer maliyetler ile ilgili fiyatlar kişi başı olarak verildiği için bu aşamada hesaplanmayacaktır. Bu maliyetler, kişi başı tur maliyeti ve kişi başı satış fiyatı hesaplamalarında kullanılacaktır.

Acente kârı: %20

KDV: %18

Antalya Turu Maliyet Hesaplaması	
Maliyet Unsurları	Tutar (pp)
Uçak	200 €
Konaklama	180 €
Broşür	16 €
Tur reklam bedeli	12 €
Çevre turları	4 €
Rehber ücreti	40 €
Öğle yemekleri	100 €
Transferler	35 €
Müze girişleri	10 €
TOPLAM	597 €
Acente kârı	597 € × 0,20 = 119,40 €
Kişi başı tur satış fiyatı (KDV hariç)	597 € + 119,40 € = 716,40 €
KDV %18	716,40 € × 0,18 = 128,95 €
Kişi başı tur satış fiyatı (KDV dâhil)	716,40 € + 128,95 € = 845,35 €



Günübirlik Tur Maliyeti Hesaplama

5. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada Antalya-Pamukkale güzergâhını içeren ve 28 kişinin katılacağı günübirlik bir tur programı oluşturarak maliyetini hesaplamanız beklenmektedir. Hazırlayacağınız tur programının daha önce yapılan örneklerdeki maliyet unsurlarını içermesine dikkat ediniz. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Ulaşım aracı günlük kiralananmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız, sonucu kişi sayısına bölünüz.
2. Ulaşım aracı, yakıt hariç kiralananmış ise tur boyunca tahmini yakıt giderini hesaplayarak kişi sayısına bölünüz.
3. Kişi başı kahvaltı ve öğle yemeği ücretlerini tur programına ve tur maliyetine dâhil ediniz.
4. Müze ve ören yeri girişlerini (Giriş ücretlerini internetten araştırınız.) tur programına dâhil ederek kişi başı hesaplayınız.
5. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz.
6. Otopark, otoban geçiş ücretleri toplamını (Geçiş ücretlerini internetten araştırınız.) kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz.
7. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine dâhil ediniz.
8. Her 20 kişiye bir kişi ücretsiz (free) hesabı yapınız.
9. Sabit giderlerin kişi başı hesaplandığını, değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini göz önünde bulundurunuz.
10. Kâr miktarını hesaplayarak kişi başı tur maliyetine ekleyiniz.
11. KDV tutarını hesaplayarak kişi başı tur maliyetine ekleyiniz.
12. Kişi başı tur satış fiyatını hesaplayınız.





Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Günübirlik Tur Maliyeti Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Ulaşım maliyeti hesaplamasını tur programında belirlenen şekilde doğru hesapladı.		
2.	Yemek giderlerini doğru hesapladı.		
3.	Tur programına dâhil ettiği müze ve ören yerleri giriş ücretlerini internetten araştırarak doğru hesapladı.		
4.	Rehber ücretini doğru hesapladı.		
5.	Otopark, otoban geçiş ücretlerinin toplamını doğru hesapladı.		
6.	Diğer giderler başlığı altında kişi başı katalog maliyetini hesapladı.		
7.	Free hesabını yaptı.		
8.	Acente kâr miktarını hesaplayarak KDV hariç kişi başı tur maliyetini hesapladı.		
9.	KDV miktarını TL cinsinden hesapladı.		
10.	KDV dâhil kişi başı tur satış fiyatını hem TL hem de € cinsinden hesapladı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.



Outgoing Tur Maliyeti Hesaplama

6. UYGULAMA

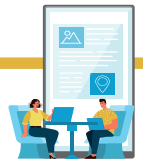
Görev

Bu uygulamada uçak ile İstanbul çıkışlı, Valensiya-Barselona-Madrid güzergâhını içeren ve 35 kişinin katılacağı 6 günlük bir tur programı oluşturarak programın maliyetini hesaplamanız beklenmektedir. Hazırlayacağınız tur programının daha önce yapılan örneklerdeki maliyet unsurlarını içermesine dikkat ediniz. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Ana ulaşım aracı maliyetini daha önce verilen örneklere dikkat ederek hesaplayınız.
2. Gidilecek ülkede kara yolu ulaşımını tercih ediniz ve maliyet hesaplamasını bu hususlara dikkat ederek yapınız.
3. Konaklama ücretini tur programında belirlediğiniz ayrıntılı oda fiyatlarına dikkat ederek hesaplayınız.
4. Konaklama işletmesi dışında alınacak öğle yemeği varsa ücretlerini tur programına ve tur maliyetine dâhil ediniz.
5. Müze ve ören yeri girişlerini (Giriş ücretlerini internetten araştırınız.) tur programına dâhil ederek kişi başı olarak hesaplayınız.
6. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz.
7. Otopark, otoban geçiş ücretleri toplamını (Geçiş ücretlerini internetten araştırınız.) kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz.
8. Diğer giderler başlığı altında tur programınıza katalog ile ilgili maliyet bilgilerini ekleyerek kişi başı katalog maliyetini hesaplayınız.
9. Sabit giderlerin kişi başı hesaplandığına, değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğine dikkat ediniz.
10. Kâr miktarını hesaplayarak kişi başı tur maliyetine ekleyiniz.
11. KDV tutarını hesaplayarak kişi başı tur maliyetine ekleyiniz (KDV miktarının TL cinsinden hesaplanması gerekmektedir.).
12. Kişi başı tur satış fiyatını hem TL hem de € cinsinden hesaplayınız.



**Uygulama Değerlendirme**

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Outgoing Tur Maliyeti Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Ulaşım maliyeti hesaplamasını tur programında belirlenen şekilde doğru hesapladı.		
2.	Konaklama ücretini tur programında belirlenen ayrıntılı oda fiyatlarına dikkat ederek hesapladı.		
3.	Konaklama işletmesi dışında yapılacak yemek giderlerini doğru hesapladı.		
4.	Tur programına dâhil ettiği müze ve ören yerleri giriş ücretlerini internetten araştırarak doğru hesapladı.		
5.	Rehber ücretini doğru hesapladı.		
6.	Otopark, otopan geçiş ücretleri toplamını doğru hesapladı.		
7.	Diğer giderler başlığı altında kişi başı katalog maliyetini hesapladı.		
8.	Acente kâr miktarını hesaplayarak KDV hariç kişi başı tur maliyetini hesapladı.		
9.	KDV miktarını TL cinsinden hesapladı.		
10.	KDV dâhil kişi başı tur satış fiyatını hem TL hem de € cinsinden hesapladı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.



Incoming Tur Maliyeti Hesaplama

7. UYGULAMA

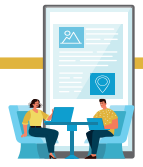
Görev

Bu uygulamada uçak ile Moskova çıkışı, Alanya güzergâhını içeren 7 günlük bir paket tur programı oluşturarak programın maliyetini hesaplamanız beklenmektedir. Hazırlayacağınız tur programının daha önce yapılan örneklerdeki maliyet unsurlarını içermesine dikkat ediniz. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Ana ulaşım aracı maliyetini daha önce verilen örneklere dikkat ederek hesaplayınız.
2. Gidilecek ülkede kara yolu ulaşımını tercih ediniz ve maliyet hesaplamasını bu hususlara dikkat ederek yapınız.
3. Konaklama ücretini tur programında belirlediğiniz ayrıntılı oda fiyatlarına dikkat ederek hesaplayınız.
4. Konaklama işletmesi dışında alınacak öğle yemeği varsa ücretlerini tur programına ve tur maliyetine dâhil ediniz.
5. Müze ve ören yeri girişlerini (Giriş ücretlerini internetten araştırınız.) tur programına dâhil ederek kişi başı hesaplayınız.
6. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz.
7. Otopark, otoban geçiş ücretleri toplamını (Geçiş ücretlerini internetten araştırınız.) kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz.
8. Diğer giderler başlığı altında tur programınıza katalog ile ilgili maliyet bilgilerini ekleyerek kişi başı katalog maliyetini hesaplayınız.
9. Sabit giderlerin kişi başı hesaplandığını, değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini göz önünde bulundurunuz.
10. Kâr miktarını hesaplayarak kişi başı tur maliyetine ekleyiniz.
11. KDV tutarını hesaplayarak kişi başı tur maliyetine ekleyiniz (KDV miktarını TL olarak hesaplamayı unutmayınız.).
12. Kişi başı tur satış fiyatını TL cinsinden hesaplayınız.





Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

İncoming Tur Maliyeti Hesaplama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Ulaşım maliyeti hesaplamasını tur programında belirlenen şekilde doğru hesapladı.		
2.	Konaklama ücretini tur programında belirlenen ayrıntılı oda fiyatlarına dikkat ederek hesapladı.		
3.	Konaklama işletmesi dışında yapılacak yemek giderlerini doğru hesapladı.		
4.	Tur programına dâhil ettiği müze ve ören yerleri giriş ücretlerini internetten araştırarak doğru şekilde hesapladı.		
5.	Rehber ücretini doğru hesapladı.		
6.	Otopark, otoban geçiş ücretleri toplamını doğru hesapladı.		
7.	Diğer giderler başlığı altında kişi başı katalog maliyetini hesapladı.		
8.	Acente kâr miktarını hesaplayarak KDV hariç kişi başı tur maliyetini hesapladı.		
9.	KDV miktarını TL cinsinden hesapladı.		
10.	KDV dâhil kişi başı tur satış fiyatını TL cinsinden hesapladı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

5.3. TUR SATIŞINI YAPMA

Bir paket turun satışa hazır hâle getirilmesi ve satışının gerçekleştirilmesi aşamalarında gerek tur operatörü gerekse perakendeci acenteler yoğun ölçüde emek, zaman ve para harcamaktadır. Tur operatörü, paket tura hazırlamadan önce pazar araştırması ve paket tura hizmet verecek diğer işletmeler ile anlaşmalar yapar. Bu anlaşmalar çerçevesinde ön ödemelerde bulunarak geleceğe yönelik maddi taahhütlerde bulunur. Aynı zamanda paket turun satış ağını organize edip tanıtım ile ilgili çeşitli yatırım çalışmaları da yapmak zorundadır.

5.3.1. Tur Satış Dosyası

Paket turun satışında görev alacak perakendeci acenteler, kendi personelini çoğu zaman satacakları ürünü daha iyi tanımlarını sağlamak amacıyla hedef bölgeye gönderir. Uzun süren bu satış öncesi organizasyon sürecinde personele yapılan ödemeler ve diğer işletmelere yapılan ödemeler paket turun maliyetini artırmaktadır. Ancak harcanan para, zaman ve emek tüketicinin paket tur esnasında karşılaşılabileceği olumsuzlukları ortadan kaldırma amacıyla yapılan bir çeşit yatırımdır. Bu yatırımda hedef, tüketici tatminine dayalı kâr elde etmektir. Turistin paket turun tüketilmesinden sonra memnun olması veya çeşitli konularda memnuniyetsizlik yaşamaması turun başarısı ile doğrudan ilişkilidir.

Bir paket tur operasyonunun başarısı, satış sürecinde yapılacak işlemlerin tamamlanmasına bağlıdır. Satış sürecinin başarısı ise tur satış dosyasının iyi hazırlanmasına bağlıdır.

Tur satış dosyası hazırlamadan önce yapılması gerekenler şunlardır:

- Paket tur kapsamında hizmet satın alınan işletmelere rezervasyonların yapılması, onaylatılması ve tur başlamadan önce bu işlemlerin yeniden kontrol edilmesi
- Gidilecek ülkedeki karşılayıcı acenteye rezervasyonların fakslanması veya bildirilmesi
- Muhasebe işlemlerinin yapılması
- Tur satışlarının takip edilmesi
- Tur yöneticilerinin ve tura katılacak personelin tamamlanması
- Sigorta işlemlerinin kontrol edilmesi
- Hava yolu ile yapılacak turlarda uçak biletlerinin ve hizmet kuponlarının (voucher) düzenlenmesi
- Yolculuk başlamadan tamamlanması gereken pasaport ve vize işlemlerinin tamamlanması veya bu konularda danışmanlık yapılması
- Bagaj etiketlerinin hazırlanması
- Oda dağılım listelerinin oluşturulması ve ilgili yerlere ulaştırılması
- Transfer hizmetlerinin ve görevlilerinin organize edilmesi
- Paket tura katılanlar hakkında temel bilgileri içeren formların (rahatsızlıkları, özel ilgileri, meslekleri vb.) hazırlanması





5.3.2. Tur Satış Dosyası Hazırlama

Rezervasyonlar başladığında tur satışları başlamış olur. Paket turu satın alan tüketicilere gidecekleri bölge (destinasyon) hakkında ayrıntılı bilgi ve paket tur ile ilgili dokümanlardan oluşan **tur satış dosyası** verilir.

Tur satış dosyasında bulunması gerekenler şunlardır:

- a) **Tur Öncesi Bilgi ve Buluşma Duyuruları:** Paket tur programındaki buluşma noktaları, tarihleri, saatleri ve ulaşım ile ilgili bilgileri içerir.
- b) **Tur Broşürü:** Paket turun içerdiği hizmetlerin ayrıntılı olarak yer aldığı belgedir.
- c) **Voucher:** Tur operatörünün hazırladığı paket turun satın alındığını ve tüketicinin paket turun kapsadığı tüm hizmetlerden yararlanacağını gösteren bir belgedir.
- ç) **Sigorta Poliçeleri:** Seyahat acenteleri, misafire taahhüt ettikleri hizmetlerin acentenin iflası da dâhil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını düzenledikleri paket tur kapsamında sigorta ettirmek zorundadır. Paket tur sözleşmesi düzenlenirken seyahat acentesinin misafire poliçe limiti kadar karşılanacak şekilde sigorta ettirebileceğini bildirmekle yükümlü olduğu noktalar şunlardır:
 - Misafirin kaza ve hastalık hâlinde çıkış noktasına dönüş masrafları
 - Misafirin her türlü kazadan doğan zararının ve tedavi masraflarının poliçe limiti kadar karşılanacağı
- d) **Paket Tur Sözleşmesi:** Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satın alınmasının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklama hizmetlerini içeren sözleşmedir.

5.3.3. Tur Satışı

Tur hizmetleri hazırlandıktan sonra turun pazarlanması gerekmektedir. Bunun için de öncelikle ülke yararına potansiyel pazar oluşturabilecek yabancı turist pazarını saptamak gerekir. Bu pazarlardaki tur operatörlerinin adı, adresi ve yetkili kişileri saptanır. Yazılı bilgi kaynakları ile bu tur operatörlerine acente ve acentenin hazırladığı turlar tanıtılır. Seyahat acenteleri, yurt dışında düzenlenen uluslararası turizm fuarlarına katılmak suretiyle tur operatörlerine ürünlerini tanıtır. Çalışılabilecek tur operatörleri belirlendikten sonra tur operatörleriyle iş görüşmesi yapılır. Bu görüşme için bir dizi hazırlık yapılması gerekmektedir. Bu hazırlık, görüşme ve ziyaret esnasında gerekli bütün bilgileri içerir. Başlıca hazırlanacak bilgiler ve dikkate alınacak konular şunlardır:

- Tur föyleri
- Broşürler
- Fiyatlar
- Hizmetler, turlar, programlar
- Konaklama hizmetleri
- Ulaşım hizmetleri, müze ve ören yerleri bilgileri
- Tanıtıcı yazılı bilgi, katalog ve kitapçıklar



Tur Satışı Öncesi Hazırlıkları ve Tur Satış Dosyası Hazırlama

8. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada Alanya çıkışlı, Göreme, Uçhisar, Avanos, Ürgüp ziyaretlerinden oluşan 3 günlük yarım pansiyon bir tur programının tur satış öncesi hazırlıklarını ve tur satış dosyasını hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Tur programı hakkında detaylı bilgi içeren dosya / slayt hazırlayınız.
2. Konaklama yapılacak işletmeler ile ilgili resimli dosya / slayt hazırlayınız.
3. Hizmet alınacak yiyecek ve içecek işletmeleri hakkında resimli dosya / slayt hazırlayınız.
4. Ulaşım aracı hakkında detaylı bilgi içeren resimli dosya / slayt hazırlayınız.
5. Ziyaret edilecek yerler hakkında detaylı bilgi içeren resimli dosya / slayt hazırlayınız.
6. Rehberlik hizmetleri ile ilgili detaylı bilgi içeren dosya / slayt hazırlayınız.
7. Ferdî kaza sigortası hakkında detaylı bilgiler içeren dosya / slayt hazırlayınız.
8. Tur satış fiyatı ve tura dâhil olan hizmetler hakkında detaylı bilgiler içeren tur dosya / slayt hazırlayınız.
9. Tura dâhil olmayan faaliyetler ve hizmetler hakkında detaylı bilgi içeren resimli dosya / slayt hazırlayınız.
10. Tur broşürünü hazırlayınız.
11. Satış sonrası konuşa verilecek tur satış dosyasını oluşturunuz.



**Uygulama Değerlendirme**

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Tur Satışı Öncesi Hazırlıkları ve Tur Satış Dosyası Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tur programı ile ilgili detaylı bir sunum dosyası hazırladı.		
2.	Konaklama yapılacak işletmeleri hazırladığı slayt ile tanıttı.		
3.	Yiyecek ve içecek işletmelerini hazırladığı slayt ile tanıttı.		
4.	Tur süresince kullanılacak ulaşım aracı ile ilgili dosya hazırladı.		
5.	Ziyaret edilecek yerler hakkında resimli slayt hazırladı.		
6.	Rehberlik hizmetlerini içeren dosya hazırladı.		
7.	Ferdî kaza sigortası ile ilgili dosya hazırladı.		
8.	Tura dâhil olmayan hizmet ve aktiviteleri içeren dosya hazırladı.		
9.	Tur broşürünü hazırladı.		
10.	Tur satış dosyasını hazırladı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.



Tur Satışı Yapma

9. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada Alanya çıkışlı, Göreme, Uçhisar, Avanos, Ürgüp ziyaretlerinden oluşan 3 günlük yarım pansiyon bir tur programının tur satışını yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz ve sınıfınızdan seçtiğiniz bir arkadaşınızı konuk yerine koyarak tur satış işleminin canlandırmasını yapınız.

İşlem Basamakları

1. Konuğu güler yüzle selamlayarak karşılayınız ve konuğa kendinizi tanıtınız.
2. Konuk ile sohbet ederek konuğun güvenini kazanmaya çalışınız.
3. Tur satış işlemlerinden önce konuğa ikramlarda bulununuz.
4. Seyahat acentenizin düzenlediği turlar hakkında bilgi veriniz.
5. Konuğun Kapadokya turuna katılacağını varsayarak 16. Örnek'te maliyeti hesaplanan turun satış dosyasının sunumunu yapınız.
6. Konuğa Kapadokya tur programı hakkında daha ayrıntılı bilgi veriniz.
7. Ferdî kaza sigortası hakkında detaylı bilgi veriniz.
8. Tur satış fiyatı ve tura dâhil olan ve olmayan hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi veriniz.
9. Konuğa tur satışını gerçekleştiriniz ve satışını yaptığınız turun biletini veya voucher'larını düzenleyerek tur satış dosyasına yerleştiriniz.
10. Paket tur sözleşmesini düzenleyiniz ve konuğa okutarak imzalatınız.
11. Tur bileti veya voucher, paket tur sözleşmesi, tur öncesi buluşma ve bilgi duyuruları, sigorta poliçeleri ve tur broşürünü içeren tur satış dosyasını konuğa veriniz.
12. Konuğun adres ve iletişim bilgilerini alınız.
13. Tur başlangıç tarihi, saati ve buluşma noktaları ile ilgili bilgi veriniz.
14. İyi dileklerle konuğu uğurlayınız.





Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Tur Satışı Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Konuğu selamlama ve konuğun güvenini kazanma ile ilgili prosedürü uyguladı.		
2.	Konuğa turlar hakkında bilgi verdi.		
3.	Kapadokya turunun sunumunu yaptı.		
4.	Seyahat acentesinin düzenlediği turlar hakkında bilgi verdi.		
5.	Kapadokya turu ile ilgili ayrıntılı bilgi verdi.		
6.	Ferdî kaza sigortası hakkında detaylı bilgi verdi.		
7.	Tur satış fiyatı hakkında ayrıntılı bilgi verdi.		
8.	Tura dâhil olan ve olmayan hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi verdi.		
9.	Tur satış dosyasını oluşturarak konuğa verdi.		
10.	Konuğun adres ve iletişim bilgilerini aldı.		
11.	Tur başlangıç tarihi, saati ve buluşma noktaları ile ilgili bilgi verdi.		
12.	Konuğu iyi dileklerle uğurladı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

5.4. TURU GERÇEKLEŞTİRME

Tur operatörleri hazırlamış ve satmış oldukları turları gerçekleştirmek zorundadır. Tur operasyonu, çok sayıda görevlinin yer alacağı titizlikle hazırlanması gereken bir organizasyondur.

Tur organizasyonunun hatasız yürütülebilmesi hazırlık aşamasının dikkatli yapılmasını gerektirir. Bu süreç, ister bağımsız ister ağırlamalı isterse yönetilen turlar olsun hepsinde turun içerdiği hizmetlere göre farklılıklar göstererek yaşanmaktadır.

Tur operatörü, hazırlamış ve satmış olduğu turu satın alan turistler ile karşı karşıya gelecek ve son olarak turun gerçekleşmesini sağlayacaktır.

Öncelikle transferi gerçekleştirecek araç ve görevlinin belirlenmesi ile başlayan hazırlık süreci; transferman, rehber, tur lideri, acente temsilcisi gibi turda görev alacak kişilerin seçilmesi ile devam eder. Seçilen her görevlinin turun sağlıklı yürütülmesindeki rolü çok büyüktür.

Tur öncesi aşama, operasyon ya da rezervasyon bölümleri tarafından tam olarak yerine getirilmişse turun gerçekleşmesi de sorunsuz olacaktır.

5.4.1. Sezon Açılış Hazırlıkları

Bağımsız turların sezon öncesi çalışmaları, tur operatörlerinin turistik merkezlerde kurdukları bölge ofisi veya iş birliği yaptıkları yerel acenteler aracılığı ile yürütülür. Sezon boyunca devam edecek operasyonlara başlanmadan önce yapılması gereken hazırlıklar şöyledir:

- Anlaşma yapılan konaklama tesislerinin anlaşmada belirlenen şartları (oda sayıları ve tipleri) sunmaya hazır olduklarından emin olunmalıdır.
- Broşürlerde konaklama işletmeleri ile ilgili verilen bilgilerin güncel durumları karşılaştırılmalıdır.
- Konaklama işletmesinin iç ve dış mekân düzenlemeleri kontrol edilmelidir.
- Konaklama işletmelerinde gerekli bakım ve onarım çalışmalarının tamamlanıp tamamlanmadığı kontrol edilmelidir.
- Konaklama işletmesinin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili alması gereken tedbirler kontrol edilmelidir.
- Anlaşma yapılan tüm otel ve acente ofis konumlarının işaretlendiği harita oluşturulmalıdır.
- Tur programı çerçevesinde ziyaret edilecek bölgeler ziyaret edilmelidir.
- Kullanılacak havaalanlarındaki karşılama stantları kontrol edilmelidir.
- Bilgi panoları ve kitapçıkları hazırlanmalıdır.

5.4.2. Bağımsız Turların Operasyonu

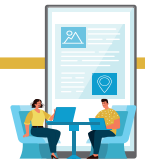
Tur operatörü açısından en az risk taşıyan tur organizasyonu bağımsız turlardır. Bu turlar, belirli taşıma ve konaklama hizmetlerinin bir program çerçevesinde temin edilmesinden ibarettir. Bunlar da acenteden bağımsız işletmeler oldukları için çıkabilecek aksamalardan ulaştırma şirketleri, kiralık araba servisleri ve oteller doğrudan doğruya sorumludur. Bunlar, uluslararası nitelik taşıdıklarından ve denetime tabi işletmeler olduklarından herhangi bir sorun çıkma olasılığı çok azdır.

5.4.3. Gözetimli (Tek Merkezli) Turların Operasyonu

Seyahat işletmeleri tarafından organize edilip satılan turlarda çoğunlukla ağırlamacılar, transfer elemanları ve rehberler birbirlerinden bağımsız zaman dilimlerinde hizmet verir.

- Transfer elemanları, toplanma yerinden havaalanına ve havaalanından konaklayacakları işletmeye





ulaşmaları sırasında konuklarla karşılaşır ve konuklara hizmetlerini sunar.

- Ağrılamacılar (rep-otel gözetmenleri / acente temsilcileri), tatil boyunca günün belli saatlerinde açtıkları acente temsil bürolarında konuklar herhangi bir sorun yaşarsa (hoş geldin kokteyli ve brifinglerde veya konaklama işletmesinde) sorunu çözmek için konuklara hizmet sunar.
- Rehberler, bu turları satın almış konuklara ancak dinlence ve tur bileşimini satın almışlarsa veya dinlence merkezlerinden kısa süreli çevre turları satın alırlarsa hizmet sunabilir.

Kaliteye önem veren kimi acentelerde, turist veren ülkede uğurlayıcı ve dönüşte karşılayıcı olarak çalışan acente görevlileri de vardır.

Gözetimli turların gerçekleştirilme aşamaları şunlardır:

- Kesin Rezervasyon:** Tur operatörünün rezervasyon bölümünün tura katılacak kişilerin oda dağılım listelerini yerel acenteye göndermesiyle başlayan bir süreçtir. Yerel acente, ağırlamacılar aracılığı ile bu listeleri otellere gönderir. Üç nüsha olarak düzenlenen oda dağılım listeleri, ilgili otellerdeki ön büro departman sorumlusuna imzalatılır. Bir nüshası yerel acentenin rezervasyon dosyasında arşivlenir, diğer iki nüsha ise otele teslim edilir. Böylece kesin rezervasyon işlemi tamamlanmış olur.
- Yola Çıkış:** Tur, acentenin bir ya da birkaç şubesinden veya merkez niteliğindeki bir buluşma noktasından başlayabileceği gibi havaalanından da başlayabilir. Turun havaalanı öncesi herhangi bir buluşma noktasından başlatılması durumunda transfer elemanı gerekli listeleri operasyon bölümünden temin eder. Havaalanı transferi için görevlendirilmiş araç şoförü ile iletişime geçer ve gruba belirlenen noktalarda buluşur. Gruba bulunan kişileri isim listesinden kontrol ederek araca bindirir ve havaalanına ulaştırır. Tur operatörü, turu havaalanından başlatacaksa daha önceden hazırlanan sigorta evraklarının müşterilere teslimini sağlamak ve oluşabilecek olumsuz durumlarda müşterilere yardımcı olmak amacıyla bir rep veya transfer elemanı görevlendirir.
- Varış Yeri İşlemleri:** Gözetimli turlarda varış yerindeki havaalanı işlemlerine ait bilgiler misafirlere önceden bildirilir. Bagaj alımı, gümrük işlemleri, vize gibi işlemler misafirler tarafından yapılır. Bu aşamada tur operatörü tarafından görevlendirilen bir eşlikçi olsa dahi gruba yardım etme olasılığı yoktur.
- Transfer İşlemleri:** Transfer elemanı, yerel acenteden aldığı liste ve transferde kullanılacak araç ile grubun geliş saatinden önce havaalanında hazır bekler. Temsil ettiği tur operatörünün veya grubun adının yazılı olduğu tabela ile yolcu çıkış kapısında grup ile buluşur. Kısa bir “hoş geldiniz konuşması”ndan sonra hangi araçlara binmeleri gerektiği ile ilgili bilgilendirme yapar. Bütün misafirler gidecekleri otel bilgileri ve isimleri kontrol edilerek araçlara bindirilir. Tur operatörünün verdiği transfer listesinde ismi bulunmayan misafirlerin hizmet belgesi kontrol edilerek bölge ofisi bilgilendirilir. Gelmeyen yolcu veya vize işlemleri sebebiyle bekletilen misafirler için bölge ofisi veya merkez ofis aranarak bilgilendirme yapılır.
- Ağırlama (Konaklama) İşlemleri:** Grubun konaklama işletmelerine yerleştirilmesinden geri dönüş transferine kadar geçen sürede tur operatörünün verdiği tüm hizmetlerdir. Ağırlama hizmetleri repler tarafından yerine getirilir. Repler bir otelde sürekli görevlendirileceği gibi birkaç otelde de görevlendirilebilir. Replerin görevleri şöyle sıralanabilir:
 - Otel kayıt formlarını ve bagaj fişlerini doldurmak.
 - Grubu otelde karşılamak.
 - Welcome meeting yapmak.
 - Doğum günü gibi özel günleri tatil dönemine rast gelen misafirlere hediye vermek.

- Konaklama süresi boyunca bilgilendirme yapmak.
- e) **Geri Dönüş İşlemleri:** Dönüş transferi ile ilgili hazırlıklar grubun tatili sona ermeden bitirilmelidir. Dönüş transferi ile ilgili ayrıntılar otelde bulunan bilgilendirme panosuna birkaç gün önceden eklenmelidir. Uçakların kalkış saatlerinde herhangi bir değişiklik varsa bu durum bilgi panosuna önceden asılmalıdır. Bu gibi hassas durumlarda resepsiyona bırakılacak bir not veya otelde görevli rep aracılığı ile değişiklik ilgili misafirlere bizzat bildirilmelidir.
- f) **Operasyonun Değerlendirilmesi:** Gözetimli turlarda operasyonun değerlendirilmesi genellikle sezon sonunda tüm sezonun değerlendirilmesi şeklinde yapılır. Değerlendirme aşamasında kullanılacak bilgiler şunlardır:
- Misafirlerin doldurduğu anketler
 - Misafirlerden gelen memnuniyet veya şikâyet mektupları
 - Replerden gelen bilgiler
 - Hizmet sağlayıcılardan (otel) gelen bilgiler
 - Tura katılan misafirlerin internet ortamındaki yorumları

Değerlendirme aşamasında elde edilen veriler, toplu olarak yorumlanır ve yorumlara göre bir sonraki sezonda değiştirilmesi gereken hususlar belirlenir.

5.4.4. Yönetimli Turların Operasyonu

Yönetimli turların operasyonu gözetimli turlara nazaran daha zordur. Grupla beraber seyahat etmek ve çeşitli noktaları ziyaret etmek çok daha karmaşıktır.

5.4.4.1. Tur Öncesi Hazırlıklar

Tur yöneticisi ne kadar tecrübeli olursa olsun her tur için özel bir çalışma yapılmalıdır. Tur operatörleri, genellikle turdan önce tur yöneticisi ile daha önce düzenlenmiş olan turlarla ilgili bilgilendirme toplantısı yapar. Bilgilendirme toplantısında tur güzergâhı ve turu satın alan misafirlerin demografik özellikleri ayrıca kontrol edilir. Tur programı daha önce 35-50 yaş grubuna uygulandığında elde edilen başarı ile aynı tur 65-80 yaş grubuna uygulandığında elde edilecek başarı birebir olmayabilir. Bu gibi durumlarda bazı aktivitelerin tur programından çıkarılması gerekir. Örneğin 65-80 yaş aralığındaki misafirlerin oluşturduğu bir grup için uzun yürüyüşler gerektiren bir ören yeri ziyareti turun başarısını olumsuz etkileyeceğinden tur programından çıkarılmalıdır.

Tur öncesi hazırlık aşamasında yapılacak işlemler şunlardır:

- a) **Tur Dosyasının Oluşturulması:** Bilgilendirme toplantısından sonra tur yöneticisine tur ile ilgili materyalleri içeren bir dosya verilir. Tur dosyasında yer alması gereken dokümanlar:
- **Yolcu Listesi:** Tura katılan tüm yolcuların isimlerinin alfabetik sıralandığı listedir. Tura katılan kişilerin birbirlerini daha kısa zamanda tanınması ve grup atmosferinin oluşması amacıyla herkese yolcu listesinin birer nüshası verilir.
 - **Toplama ve Katılma Listesi:** Tura farklı buluşma noktalarından katılacaklar için düzenlenen listedir.
 - **Yolcu Manifestosu:** Uçağa biniş işlemleri sırasında hava yolu görevlisi tarafından misafirlerin isimlerinin, pasaport numaralarının ve uçak bilet numaralarının kaydedildiği listedir. Gemi yolculuklarında yolcu manifestosuna kamara dağılım bilgileri de eklenir.





- **Tur Broşürü:** Tur esnasında verilecek hizmetleri içerdiği için tur operatörünün misafire verdiği taahhüt niteliğindedir.
- **Zaman Kullanım Çizelgesi:** Hareket saatleri, yolculuk, ziyaret ve öğle yemeği için ayrılacak süreler ile ilgili bilgileri içeren bir formdur.
- **Oda Dağılım Listesi:** Paket turu satın alan misafirlerin hangi tip odada konaklayacağı, kimlerin aynı odaları paylaşacağını gösteren listedir. Bu listenin yolcu listesinden farkı alfabetik değil, oda tipine göre sıralanmasıdır.
- **Teyit Formları:** Hizmet sağlayıcılar ile yapılan rezervasyon talepleri ve teyit yazışmalarının birer suretinden oluşan dokümanlardır. Hizmet sağlayıcısı teyit edilen bir rezervasyonun gereklerini yerine getirmediğinde tur yöneticisi bu formlara dayanarak hizmetin yerine getirilmesini sağlar. Buna rağmen hizmet yerine getirilmez ise bir tutanak hazırlanarak tazminat talebinde bulunmak adına güçlü bir kanıt oluşturulur.
- **Tur Yöneticisi Günlük Rapor Formları:** Tur süresince her günün sonunda operasyon departmanını turun gidişatı ile ilgili bilgilendirmek için tur yöneticisi tarafından hazırlanan formlardır. Bu formda varış ve ayrılış saatleri ile oteller, lokantalar, mola yerlerindeki hizmetler ve etkinlikler değerlendirilir. Ayrıca verilen hizmetlerden misafirlerin en beğendikleri veya şikâyet ettikleri konularla ilgili bilgilerin de bu formda bulunması gerekir. Bu form, tur süresince her sabah veya tur bitiminde toplu olarak tur operatörüne iletilmelidir.
- **Acil Yardım Formu:** Tura katılan misafirlerden kronik rahatsızlıkları olanlar için düzenlenen formdur. Bu durumlarda ilk olarak yapılması gerekenler, kimlere haber verileceği ve kimlerden bilgi alınabileceği ile ilgili bilgileri içerir. Bu amaçla tur kayıt işlemleri sırasında misafirin sigorta numarası ve tur süresince geçerli olan seyahat sigorta numarası bu formlara yazılmalıdır.
- **Kaza Rapor Formu:** Hırsızlık, hastalık, kaza, yaralanma gibi durumlarda kullanılmak için hazırlanan bir formdur. Olayın gelişimi ve yapılan müdahaleler hakkında bilgi içeren, tur yöneticisi ve varsa diğer ilgili kişilerce imzalanarak bir nüshası olayla ilgili misafire verilen tutanak niteliğindedir.
- **Avans-Harcama Dosyası:** Tur yöneticisine verilen paranın ve bu parayla yapılan peşin ödemelerin kaydedildiği formdur. Yapılan ödemeler karşılığında alınan fatura ve gider makbuzu gibi belgeler bu forma eklenir. Tur bitiminde mali denetleme (muhasebeci) görevlisi tarafından onaylanması ile avans kapatılır.
- **Voucher:** Bedeli tur operatörü tarafından daha sonra ödenecek hizmet alımlarında kullanılan bir tür bilettir. En az üç nüsha olarak düzenlenen bu belgelerin bir nüshası tur sonunda acenteye teslim edilir. İki nüshası tura katılan grup üyelerine verilir. Grup üyeleri tur esnasında alacakları hizmetler için ödemeleri bu nüshalar ile yapar.
- **Yardımcı Dosya:** İçinde şarkı sözleri, harita, bulmaca, ilk yardım malzemeleri ve basit ilaçlar bulunan bir çantadır. Genellikle tur güzergâhı ve tura katılan kişilerin özellikleri dikkate alınarak tur yöneticisi tarafından hazırlanır.
- **Yasal Evraklar:** 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre belirlenen evraklar tur süresince tur yöneticisinin dosyasında bulunması gerekir. Bu evraklar şöyle sıralanabilir:
 - ▶ Seyahat acentesi işletme belgesinin onaylı sureti
 - ▶ Tura katılan misafir listesi
 - ▶ TÜRSAB araç plakası
 - ▶ Turist taşıma aracı belgesi

- ▶ Turist rehberinin geçerli çalışma kartı ve kimlik kartı
- ▶ Araç kiralanmış ise sözleşme örneği
- ▶ Tur sözleşmesi

b) Tur Öncesi Grup Toplantısı: Turun başlangıcından birkaç saat önce yapılan toplantıdır. Bu toplantının tur yöneticisine sağlayacağı faydalar şunlardır:

- Tur katılımcılarına tanışma fırsatı sağlanır.
- Tur ile ilgili yetersizlikler tespit edilir.
- Tur dosyası kontrol edilir.
- Tur programı gözden geçirilir, varsa değişiklikler gruba bildirilir.
- Misafirlerin tur hakkındaki soruları cevaplandırılır.
- Tura dâhil olmayan hizmetlerle ilgili bilgi verilir.

5.4.4.2. Tur Esnasında Yapılacak İşlemler

Havaalanında başlayıp tur bitene kadar yoğun biçimde devam eden bir süreçtir. Bu yüzden tur yöneticisinin iş ve işlemler ile ilgili performansını en yüksek seviyeye çıkarması gerekir.

- a) Havaalanı İşlemleri:** Uçağa biniş işlemleri esnasında herhangi bir aksaklık yaşanmaması için tur yöneticisi misafirlere eşlik etmelidir. Tur yöneticisi, misafirlerin uçağa biniş sürecinde hava yolu görevlilerinin talimatlarına tam olarak uyulmasına özen gösterilmesini sağlamalıdır. Özellikle uçuş güvenliği ile ilgili konularda, uygulamalara muhakkak riayet edilmesi yönünde misafirlere telkinlerde bulunmalıdır.
- b) Uçakta Yapılacak İşlemler:** Uçağa binildiğinde tur yöneticisi kendisini uçuş ekibine tanıtarak grubun oturduğu bölümü göstermelidir. Mümkün olursa uçuş ekibi aracılığı ile kaptan pilotun gruba yönelik bir “hoş geldiniz konuşması” yapması sağlanmalıdır. Tur yöneticisi uçuş esnasında belli aralıklarla grup üyeleri ile kısa konuşmalar yapmalıdır.
- c) Uçak İndiğinde Yapılacak İşlemler:** Transfer konusunda yerel operatörün görevlendirdiği personel ile buluşmak üzere tur yöneticisi uçaktan inen ilk kişi olmalıdır. Misafirleri gümrük ve pasaport işlemlerine yönlendirdikten sonra ilk olarak kendisi bu işlemleri tamamlamalı, transfer elemanı ile buluşmalıdır.
- ç) Transfer İşlemleri:** Misafirlerin pasaport ve gümrük işlemleri tamamlandıktan sonra transfer elemanının görevi başlar. Ancak tur yöneticisi de süreçleri yakından takip etmelidir. Tüm misafirlerin transfer için hazır olduklarından emin olmak amacıyla isim kontrolü yapılmalıdır. Gruba dâhil olmayan kişilerin yanlışlıkla veya kasten araçta bulunma olasılığı da göz ardı edilmemelidir.
- d) Otele Giriş İşlemleri:** Otele varıldığında tur yöneticisi resepsiyona giderek giriş işlemlerinin hızlı biçimde gerçekleşmesini sağlamak amacıyla ön büro elemanına yardımcı olur. Oda dağılım listesine oda numaralarının kaydedilmesini sağlar. Ön büro görevlisi tarafından hazırlanmış oda anahtarlarını alfabetik sıraya göre misafirlere verir.
- e) Hoş Geldiniz Toplantısı:** Misafirler otele yerleştikten sonra en uygun zaman diliminde “hoş geldiniz toplantısı” yapılmalıdır. Bu toplantının içerdiği konular şunlardır:
- Tanıştırma
 - Hizmet sınırlarının belirlenmesi
 - Araçlarda uygulanacak kurallar
 - Zaman kullanımı ile ilgili kurallar





- İklim koşulları ve giyim ile ilgili bilgiler
- Döviz kurları ile ilgili uyarılar
- Yasalar ve gelenekler ile ilgili uyarılar

f) **Otelden Ayrılış:** Misafirlere önceden verilen tur programında otelden ayrılış süreci ayrıntılı olarak verilmiştir. Buna rağmen tur yöneticisi tarafından şu hususların tekrar hatırlatılması gerekir:

- Bagajların oda kapılarının önüne çıkartılması gereken saat (çıkış zamanından 2 saat önce)
- Çıkış işlemlerinin tamamlanmış olması gereken saat
- Otelden hareket saati
- Uçağın kalkış saati

19. ÖRNEK

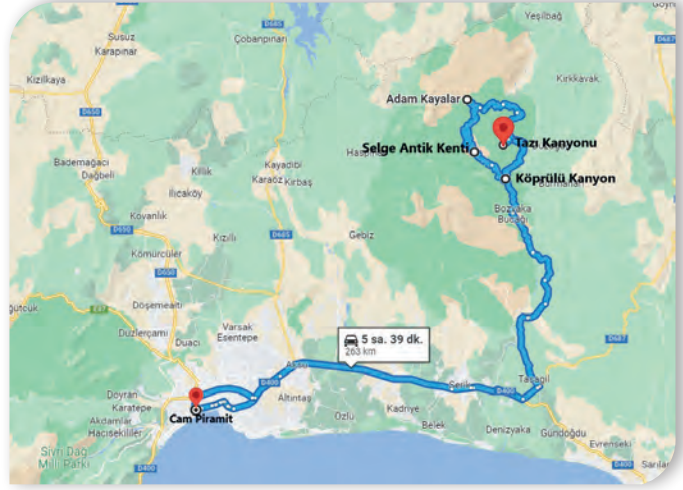
Antalya çıkışlı, Tazı Kanyonu, Adam Kayalar, Selge Antik Kenti ve Köprülü Kanyon güzergâhını içeren 22 kişinin katılacağı günübürlük bir turun operasyonunu gerçekleştirme

Tur operasyonunu gerçekleştirirken takip edilmesi gereken işlem basamakları şunlardır:

1. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenlendiğine dikkat edilir.
2. Tura ve kişi sayısına uygun ulaşım araçları seçilir (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-31 kişi için tur midibüsü, 32-48 kişi için tur otobüsü kullanılır.).
3. Ulaşım güzergâhı belirlenirken en kısa mesafe ve araçlara uygun yollar seçilir.
4. Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıkları ile ziyaret süresi internetten araştırılarak bulunur.
5. Menüsünde yöresel tatlılara yer veren lokantaların seçilmesine özen gösterilir.
6. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunur.

GÜNÜBİRLİK TUR PROGRAMI ÖRNEĞİ				
Günler	Varış	Ayrılış	Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri	Yemek
GÜNÜ-BİRLİK		07.30	Antalya X Market önünde buluşma ve tur midibüsü ile hareket	
	08.30	09.30	Aksu'da kahvaltılı molası	Gözleme ve çay
	10.30	12.00	Aksu'dan hareket ve Selge Antik Kenti ziyareti (serbest zaman ve fotoğraf molası)	
	13.00	14.00	Adam Kayalar ziyareti (serbest zaman ve fotoğraf molası)	
	15.00	16.00	Tazı Kanyonu ziyareti (serbest zaman ve fotoğraf molası)	
	16.30	19.00	Köprülü Kanyon ziyareti (serbest zaman ve fotoğraf molası)	
	19.00	20.00	Akşam yemeği	Aksu köfte ve piyaz
	20.00	21.30	Antalya'ya hareket	

- Tura uygun araç seçimi yapılırken tura katılan kişi sayısı (22 pax) dikkate alınarak 31 koltuklu bir midibüs tercih edilmiştir.
- Tur rotası oluşturulurken (Görsel 5.10) en kısa mesafelere ve araçlara uygun yollara dikkat edilmiştir.
- Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıkları internetten araştırılarak hesaplanmış ve bu hesaplamalara uygun ziyaret süreleri belirlenmiştir.
- Akşam yemeği için yöresel tatlara yer veren (Aksu köfte ve piyaz) lokanta tercih edilmiştir.



Görsel 5.10: Selge Antik Kenti, Adam Kayalar, Tazi Kanyonu ve Köprülü Kanyon tur rotası

20. ÖRNEK

Ankara çıkışlı, Kayseri, Sivas, Erzincan, Erzurum, Kars güzergâhını içeren 40 kişinin katılacağı 8 günlük bir turun operasyonunu gerçekleştirme

Tur operasyonunu gerçekleştirirken takip edilmesi gereken işlem basamakları şunlardır:

1. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenlendiğine dikkat edilir.
2. Tura ve kişi sayısına uygun ulaşım araçları seçilir (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-31 kişi için tur midibüsü, 32-48 kişi için tur otobüsü, tren seyahatinde dört kişilik kompartimanlar kullanılır.).
3. Ulaşım güzergâhı belirlenirken en kısa mesafelere ve araçlara uygun yollar seçilir.
4. Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıkları ile ziyaret süresi internetten araştırılarak bulunur.
5. Konaklanacak otellerin seçiminde geceleme yapılacak şehirler dikkate alınır.
6. Menüsünde yöresel tatlara yer veren lokantaların seçilmesine özen gösterilir.
7. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunur.

Günler	Varış Ayrılış	Doğu Ekspresi Turu Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri	Yemek	Konaklama
1. GÜN	Ankara	17.00'de, tura katılacak misafirler ile Ankara Garı'nda buluşma ve kompartiman planlamasının açıklanması 17.30'da bilet işlemlerinin tamamlanması ve kompartimanlara yerleşme 17.55'te tren hareket saati	Yemekli vagon	4 kişilik kompartimanlarda
2. GÜN	Erzincan	11.50'de Erzincan'a varış 12.00'de tur otobüsü ile otele transfer 13.00'te öğle yemeği 14.00'te Girlevik Şelalesi ziyareti 18.00'de otele dönüş ve serbest zaman 20.00'de akşam yemeği	Öğle Yemeği Erzincan çorbası Ekşili köfte Erzincan lokumu Akşam yemeği (otelde)	Beş yıldızlı otelde





3. GÜN	Erzincan Erzurum	07.30'da kahvaltı 11.00'de otelden çıkış ve gara hareket 11.30'da trene binış 16.10'da Erzurum'a varış 16.30'da tur otobüsü ile otele transfer 17.30'da serbest zaman 20.00'de otelde akşam yemeği	Yemekli vagon	Beş yıldızlı otelde
4. GÜN	Erzurum	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da Çifte Minareli Medrese ziyareti 10.00'da Üç Kümbetler ziyareti 12.30'da Tortum Şelalesi ziyareti 13.30'da öğle yemeği 14.10'da Erzurum Garı'na hareket 16.10'da trene binış 20.10'da Kars'a varış ve tur otobüsü ile otele transfer 21.00'de akşam yemeği	Yemekli vagon Akşam yemeği (otelde)	Beş yıldızlı otelde
5. GÜN	Kars	07.30'da otelde kahvaltı 09.30'da Ani Harabeleri ziyareti 12.30'da öğle yemeği 13.30'da Kümbet Camisi ziyareti 14.30'da Büyük Katedral ziyareti 16.00'da serbest zaman 20.00'de otelde akşam yemeği	<u>Öğle Yemeği</u> Un çorbası Kars kazı Umaç helvası	Beş yıldızlı otelde
6. GÜN	Kars	07.30'da otelde kahvaltı 09.00'da Çıldır Gölü ziyareti 13.00'te Çıldır'da öğle yemeği 14.00'te uçsuz bucaksız bir buz pistine dönen Çıldır Gölü üzerinde (buzun uygun olması durumunda) atlı kızaklar ile göl çevresinde tur 17.00'de otele dönüş 18.30'da serbest zaman 20.00'de otelde akşam yemeği	<u>Öğle Yemeği</u> Kesme aşısı Piti kebabı Hasuda tatlısı	Beş yıldızlı otelde
7. GÜN	Kars Erzurum Erzincan Sivas Kayseri	06.00'da otelde kahvaltı 07.00'de tur otobüsü ile Kars Garı'na transfer 07.45'te trene binış ve kompartımanlara yerleşme 08.00'de Ankara'ya hareket 12.00'de öğle yemeği 15.00'te misafirlere tur değerlendirmeye anketi yapılması 20.00'de akşam yemeği	Yemekli vagon	4 kişilik kompartımanlarda
8. GÜN	Ankara	10.10'da Ankara Garı'na varış 10.30'da vedalaşma		

- Tura uygun araç seçimi yapılırken tura katılan kişi sayısı (40 pax) dikkate alınarak 10 kompartıman misafirler için bir kompartıman tur lideri ve tur rehberi için trende toplam 11 kompartıman rezerve edilmiştir. Geziler ve transferler için ayrıca tur otobüsü kullanılmıştır.
- Tur rotası oluşturulurken (Görsel 5.11) en kısa mesafelere ve araçlara uygun yollara dikkat edilmiştir.
- Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıkları internetten araştırılarak hesaplanmış ve bu hesaplamalara uygun ziyaret süreleri belirlenmiştir.
- Öğle yemekleri için yöresel tatlılara yer veren lokantalar tercih edilmiştir.



Görsel 5.11: Doğu Ekspresi tur rotası

21. ÖRNEK

İstanbul çıkışlı, Budapeşte, Viyana, Prag güzergâhını içeren 38 kişinin katılacağı 7 günlük bir turun operasyonunu gerçekleştirme

Tur operasyonunu gerçekleştirirken takip edilmesi gereken işlem basamakları şunlardır:

1. Tura uygun isim bulunur.
2. Turun hangi amaçla düzenleneceği belirlenir.
3. Tura katılan kişi sayısına uygun ulaşım araçları seçilir (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanılır.).
4. Başlangıç ve bitiş noktası aynı yer olacak şekilde tur güzergâhı belirlenir.
5. Tur güzergâhı üzerinde ziyaret edilecek yerler ve mola yerleri belirlenir.
6. Tur süresince ziyaret edilmesi gereken müze ve ören yerleri ile yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan turistik ürün imalathane ve satış noktaları internetten araştırılarak tur programına dâhil edilir.
7. Konaklama yapılacak otellerin seçimi yapılırken tura katılacak kişilerin tek kişilik, çift kişilik oda istekleri göz önünde bulundurulur.
8. Öğle yemeklerinin verileceği lokantalar seçilirken yöresel damak tadını yansıtan ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerin seçilmesine dikkat edilir.
9. Tura katılacak misafirler için her türlü güvenlik önleminin alındığından emin olunur.

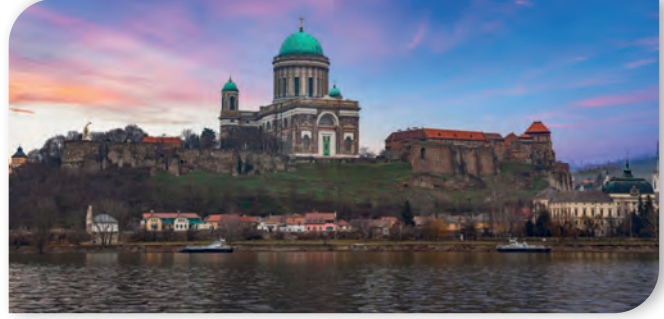




Günler	Etap	Orta Avrupa Turu Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri	Yemekler
1. GÜN	İstanbul Budapeşte	<p>12.00'de, tura katılacak misafirler ile havaalanında buluşma</p> <p>14.25'te Budapeşte'ye uçuş ve yerel saat ile 14.30'da varış</p> <p>15.30'da konaklama yapılacak otele giriş</p> <p>16.30'da şehir turu</p> <p>Görülecek yerler: Kahramanlar Meydanı, Andrassy (And-rasi) Caddesi, Opera, Zincirli Köprü, Elizabeth Köprüsü, Buda Kalesi ve Mathias Kilisesi</p> <p>19.00'da tur sonrası otele transfer</p> <p>21.00'de Macar Gecesi (kişi başı 55 €)</p> <p>Budapeşte'nin en otantik restoranında geleneksel kıyafet-ler içerisinde Macar danslarını izleyip meşhur Macar Gipsy (Cipsi) orkestrasının müzikleri eşliğinde dans edecek, Macar mutfağının başta dünyaca ünlü tatları ile eğlenceli muhteşem bir gece geçireceksiniz.</p> <p>Geceye giderken yol boyunca Budapeşte'nin muhteşem gece manzaralarını görme imkânına sahip olacaksınız (ulaşım + akşam yemeği + limitsiz içecek + rehberlik).</p>	<p>Akşam yemeği</p> <p>Kiraz çorbası</p> <p>Gulaş</p> <p>Dobos torte</p> <p>Palinka</p>
2. GÜN	Budapeşte	<p>07.30'da otelde kahvaltı</p> <p>09.00'da tur otobüsü ile Estergon Kalesi ziyareti (Görsel 5.12)</p> <p>Bu turumuzda Türk tarihinde stratejik öneme sahip olan Es-tergon Kalesi ve Macar Katolik Kilisesi'nin merkezi olan Es-tergon Bazilikası'nı geziyoruz. Macaristan'ın hediyelik eşyala-rının tümünü uygun fiyatlarla alma imkânına sahip olacağınız Szentendere'de (Sentendire) gerçekleştireceğimiz çevre ge-zisi ve serbest zaman sonrasında Budapeşte'ye dönüyoruz.</p> <p>12.00'de öğle yemeği</p> <p>13.30'da Tuna Nehri tekne turu</p> <p>Bu turumuzda dünyanın en görkemli nehirlerinin başında gelen, Avrupa'nın incisi olarak bilinen, Budapeşte'yi ikiye bölen Tuna Nehri'nin her iki yakasındaki muhteşem yapıların tarihsel dokusu hakkında Türkçe anlatımları dinleyerek tekne-mizde içeceğimizi yudumluyoruz. Buda ve Peşte yakalarını en güzel açılardan fotoğrafı bulacaksınız.</p> <p>Tur ücreti (ulaşım + tekne +1 içecek + rehberlik): kişi başı 30 €</p> <p>20.00'de otelde akşam yemeği</p>	<p>Öğle yemeği</p> <p>Ujhazi tavuk çorbası</p> <p>Langoş (dana etli)</p> <p>Aranygaluska (tatlı)</p>

Bilgi Notu

Osmanlı Devleti Dönemi'nde önemli bir yeri olan Estergon Kalesi, Budapeşte'nin yaklaşık 50 km kuzeybatısında bulunur. Tuna Nehri'ne tepeden bakan kale, nehrin kıyısında yer almaktadır. Günümüzde müze olarak kullanılan bu kaleyi net bir şekilde fotoğraflayabilmek için nehrin karşı yakasına geçilebilir. Kale içerisinde 1828 yılında yapılan Estergon Bazilikası'nı da barındırmaktadır.



Görsel 5.12: Estergon Kalesi

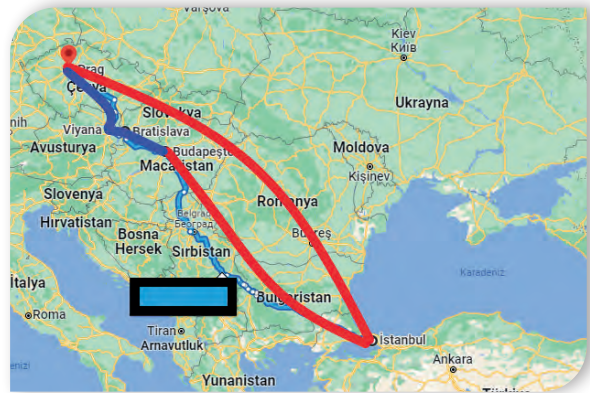
Günler	Etap	Orta Avrupa Turu Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri	Yemekler
3. GÜN	Budapeşte Bratislava Viyana	<p>07.30'da otelde kahvaltı</p> <p>09.30'da tur otobüsü ile Viyana'ya hareket</p> <p>Sabah kahvaltısının ardından Budapeşte'den ayrılıp Viyana'ya doğru yola çıkılacak.</p> <p>11.30'da Bratislava'da mola ve serbest zaman</p> <p>Arzu eden misafirlerimiz güzergâh üzerinde ekstra olarak düzenlenecek olan Bratislava turuna katılabilir. Orta Avrupa'nın başkentlerinden olan Bratislava şehir turumuzda; Bratislava Nehir kıyıları, Yahudi Soykırım Anıtı, St. Martin (Sen Martin) Katedrali, Mozart'ın altı yaşında ilk konserini verdiği saray binaları, Michael (Mihail) Kulesi, Eski Şehir Meydanı ve Slovak Devlet Tiyatro Binası görülecek yerler arasındadır.</p> <p>13.00'te öğle yemeği</p> <p>14.00'te Viyana'ya hareket</p> <p>15.30'da otele giriş ve serbest zaman</p> <p>17.30'da şehir turu</p> <p>20.00'de otelde akşam yemeği</p>	<p>Öğle yemeği</p> <p>Sviečková [şiviyetkova (soslu sığır eti filetosu)]</p> <p>Sıcak çikolata</p>
4. GÜN	Viyana	<p>07.30'da otelde kahvaltı</p> <p>09.00'da Wienerwald (Vinervald) turu</p> <p>Viyana'nın muhteşem ormanlarından geçerek ilk durağımı Beethoven'ın (Beythovın) 9. Senfonisi'ni bestelediği kaplıcalar ve tabiat şehri Baden (Badın) olacak. Ardından Schönbrunn (Şöönbron) Sarayı Bahçesi gezisi. Bir sonraki durağımız Belvedere (Belveder) Sarayı Bahçesi ziyareti ve gezimizin son durağı Hundertwasser (Hundertvassa) Evi olacak. Friedensreich (Firiidinsrayş) Hundertwasser tarafından tasarlanan ve Avusturya'nın rengârenk evlerinin bulunduğu mahalle ziyareti (tur ücreti: kişi başı 40 €)</p> <p>14.00'te öğle yemeği</p> <p>15.00'te otele dönüş</p> <p>16.00'da serbest zaman</p> <p>19.00'da otelde akşam yemeği</p> <p>21.00'de Viyana konser gecesi</p> <p>Önceden yaptırılan rezervasyon ile dünyaca meşhur ve her yıl milyonlarca turisti Viyana'ya çeken Viyana Konser Gecesi [Mozart (Motzart) ve Strauss (Şitraus) eserleri, salon orkestrası ile solistler, vals]</p> <p>Tur ücreti: kişi başı 55 €</p> <p>23.30'da otele dönüş</p>	<p>Öğle yemeği</p> <p>Izgara tavuk</p> <p>Salata</p>





Günler	Etap	Orta Avrupa Turu Aktiviteler ve Ziyaret Yerleri	Ekstra Yemekler
5. GÜN	Viyana Prag	07.30'da otelde kahvaltı ve çıkış işlemleri 09.00'da tur otobüsü ile Prag'a hareket 13.00'te Cesky Krumlov'da (Çeski Kurumlov) öğle yemeği ve şehir turu 16.00'da Prag'a hareket 18.30'da otele giriş ve serbest zaman 20.00'de otelde akşam yemeği	Öğle Yemeği Svíčková [şivitkova (kızarmış sığır eti)] Medovnik (tatlı)
6. GÜN	Prag	07.30'da otelde kahvaltı 09.30'da dileyen misafirlerimiz, rehberiniz tarafından ekstra düzenlenecek tam gün Karlovy Vary turuna (yemeksiz) katılabilir. Karlovy Vary (Karlof Vary) turu: 17 ve 18. yüzyılda Avrupa sosyetesinin ve yöneticilerinin en uğrak ve en meşhur şehri olan Karlovy Vary'nin eşsiz tabiatı içinde yan yana inşa edilmiş onlarca muhteşem sarayı, Atatürk'ün 1918'de kaldığı oteli, Dvorak'ın, Mozart'ın, Goethe'nin, Beethoven'ın, Rus Çarı Büyük Petro'nun, Puşkin'in evleri görülecek; 12 farklı termal suyun çıktığı termal galerileri ziyaret edilecek. Tur sonrası serbest zaman. Serbet zamanınızı kristal, porselen, granat, kehribar taşlarının ve diğer geleneksel Çek hediyelik eşyalarının satıldığı mağazalarda alışverişle geçirebilirsiniz. Tur ücreti (ulaşım ve rehberlik): kişi başı 45 € 19.30'da otelde akşam yemeği 21.30'da Çek gecesi Prag'ın yerel restoranlarından birinde Çek müziği, Çek folk danslar, yerel dans gösterileri eşliğinde müzikli eğlenceli tatları ile hoş bir gece geçireceksiniz. Tur ücreti (ulaşım + limitsiz içecek + rehberlik): kişi başı 55 €	
7. GÜN	Prag İstanbul	08.00'de otelde kahvaltı ve çıkış işlemleri 11.00'de Havaalanına transfer 14.35'te İstanbul'a hareket Yerel saat 18.40'ta İstanbul'a varış 19.30'da vedalaşma	

- Tura uygun araç seçimi yapılırken tura katılan kişi sayısı (38 pax) dikkate alınmıştır. Geziler ve transferler için tur otobüsü kullanılmıştır.
- Tur rotası oluşturulurken (Görsel 5.13) en kısa mesafelere ve araçlara uygun yollara dikkat edilmiştir.
- Konaklama işletmelerinde misafirlerin isteklerine uygun olarak 15 double, 8 single oda rezervasyonu yapılmıştır.
- Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıkları internetten araştırılarak hesaplanmış ve bu hesaplamalara uygun ziyaret süreleri belirlenmiştir.
- Öğle yemekleri için yöresel tatlara yer veren lokantalar tercih edilmiştir.



Görsel 5.13: Budapeşte, Viyana, Prag tur rotası



Tur Operasyonu Yapma

10. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada İzmir çıkışı, Şirince, Meryem Ana Evi güzergâhını kapsayan 30 kişinin katılacağı gününbirlik bir tur programının tur operasyonunu yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenlendiğine dikkat ediniz.
2. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-31 kişi için tur midibüsü, 32-48 kişi için tur otobüsü kullanınız.).
3. Ulaşım güzergâhını belirlerken en kısa mesafeyi ve araçlara uygun yolları seçiniz.
4. Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıklarını, ziyaret süresini internetten araştırarak bulunuz.
5. Menüsünde yöresel tatlara yer veren lokantaların seçilmesine özen gösteriniz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Tur Operasyonu Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimi yaptı.		
2.	Ulaşım güzergâhını belirlerken en kısa mesafeyi ve araçlara uygun yolları seçerek tur rotası oluşturdu.		
3.	Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıklarını, ziyaret süresini internetten araştırarak buldu ve tur programında uyguladı.		
4.	Menüsünde yöresel tatlara yer veren lokantaların seçilmesine özen gösterdi.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





Yurt İçi Tur Operasyonu Yapma

11. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada Trabzon çıkışlı, Diyarbakır, Adıyaman, Şanlıurfa, Mardin, Batman güzergâhını kapsayan 41 kişinin katılacağı 6 günlük (3 gece otellerde konaklamalı) yarım pansiyon bir tur programının tur operasyonunu yapmanız beklenmektedir. Tura katılan misafirlere 13'ü tek kişilik odalarda, kalanı ise çift kişilik odalarda konaklayacaktır. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenlendiğine dikkat ediniz.
2. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-31 kişi için tur midibüsü, 32-48 kişi için tur otobüsü kullanınız.).
3. Ulaşım güzergâhını belirlerken en kısa mesafeyi ve araçlara uygun yolları seçiniz.
4. Konaklama yapılacak işletmelerde misafirlerin oda isteklerine dikkat ediniz.
5. Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıklarını, ziyaret süresini internetten araştırarak bulunuz.
6. Menüsünde yöresel tatlara yer veren lokantaların seçilmesine özen gösteriniz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Yurt İçi Tur Operasyonu Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimi yaptı.		
2.	Ulaşım güzergâhını belirlerken en kısa mesafeyi ve araçlara uygun yolları seçerek tur rotası oluşturdu.		
3.	Misafirlerin isteklerine uygun odalarda kalmasını sağladı.		
4.	Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıklarını, ziyaret süresini internetten araştırarak buldu ve tur programında uyguladı.		
5.	Menüsünde yöresel tatlara yer veren lokantaların seçilmesine özen gösterdi.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.



Yurt Dışı Tur Operasyonu Yapma

12. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada Ankara çıkışı, Brüksel, Amsterdam, Lüksemburg, Paris güzergâhını kapsayan 26 kişinin katılacağı 8 günlük yarım pansiyon bir tur programının tur operasyonunu yapmanız beklenmektedir. Tura katılan misafirlerden 8'i tek kişilik odalarda, kalanı ise çift kişilik odalarda konaklayacaktır. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenlendiğine dikkat ediniz.
2. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-31 kişi için tur midibüsü, 32-48 kişi için tur otobüsü kullanınız.).
3. Ulaşım güzergâhını belirlerken en kısa mesafeyi ve araçlara uygun yolları seçiniz.
4. Konaklama yapılacak işletmelerde misafirlerin oda isteklerine dikkat ediniz.
5. Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıklarını, ziyaret süresini internetten araştırarak bulunuz.
6. Menüsünde yöresel tatlara yer veren lokantaların seçilmesine özen gösteriniz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Yurt Dışı Tur Operasyonu Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimi yaptı.		
2.	Ulaşım güzergâhını belirlerken en kısa mesafeyi ve araçlara uygun yolları seçerek tur rotası oluşturdu.		
3.	Misafirlerin isteklerine uygun odalarda kalmalarını sağladı.		
4.	Tur programı kapsamında ziyaret edilecek tarihî ve turistik yerlerin birbirlerine olan uzaklıklarını, ziyaret süresini internetten araştırarak buldu ve tur programında uyguladı.		
5.	Menüsünde yöresel tatlara yer veren lokantaların seçilmesine özen gösterdi.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





5.4.4.3. Tur Sonu İşlemleri

Turun bitimine az bir zaman kala dönüş ayrıntıları ile ilgili bilgilendirme, veda yemeği, dönüş transferi, uçağa biniş işlemleri ve tur değerlendirme formlarının dağıtımını işlemleri yapılır.

- **Dönüş Ayrıntıları:** Grubun dönüş uçuşu için havaalanına hareketinden 24 saat önce tura katılan tüm misafirlere şu bilgileri içeren bir hatırlatma notu dağıtılmalıdır:
 - ▶ Havaalanı transferinin kesinleşmiş saati
 - ▶ Uçağın kalkış saatinden ne kadar süre önce check-in ve bagaj işlemlerinin tamamlanması gerektiği
 - ▶ Tur değerlendirme formlarının veda yemeği esnasında dağıtılacağı ve havaalanı transferi esnasında toplanacağı
- **Uçuş Hazırlıkları:** Sorunsuz bir dönüş uçuşu için tur yöneticisi tarafından yapılması gereken işlemler şunlardır:
 - ▶ Uçuş saatini confirm etmek.
 - ▶ Transfer ve uçağa biniş için olası aksaklıkları dikkate alarak bol vakit ayırmak.
 - ▶ Uçağa biniş işlemlerinde gruba yardımcı olmak (Görsel 5.14).
 - ▶ Bagaj ve gümrük işlemlerinde gruba yardımcı olmak.



Görsel 5.14: Uçağa biniş işlemleri

- **Tur Değerlendirme Formu:** Tur sona erdikten sonra misafirlerin tur ile ilgili memnuniyetleri ve şikâyetlerini öğrenmek amacıyla düzenlenen bir formdur. Tur operatörleri açısından tur değerlendirme formları, işletmenin sadece tur satışı değil aynı zamanda turun planlandığı gibi uygulanmasının ve geliştirilmesinin önemsendiğinin göstergesidir. Bu tür uygulamalar, misafirlere önemli oldukları hissini verir ve onların tekrar misafir olma olasılığını artırır. Ayrıca şikâyet ve öneriler sayesinde turda görevli olan personelin kendisini geliştirmesi sağlanır.

Tur operatörleri farklı formatlarda tur değerlendirme formları kullanmaktadır. Bu formlar şöyle sıralanabilir:

- Basit Formlar:** A4 kâğıdında misafirlerin adı ve soyadı, adresi, e-mail adresi, telefon numarası, tura katıldığı tarih, turun adı ve tur hakkındaki görüşlerin yazılacağı bölümler bulunan basılı formlardır (Tablo 5.4).



Tablo 5.5: Anket Şeklinde Hazırlanmış Tur Değerlendirme Formu

TUR DEĞERLENDİRME FORMU	
Gelecekte sizlere daha iyi hizmet verebilmek için birkaç dakikanızı ayırarak bu formu doldurunuz.	
1. Tur genel olarak beklentilerinizi karşıladı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen
2. Tur programının temposu hakkında görüşünüz nedir?	<input type="checkbox"/> Çok yüksek <input type="checkbox"/> Çok yavaş <input type="checkbox"/> İdeal
3. Tur programındaki serbest zamanların yoğunluğu hakkındaki görüşünüz nedir?	<input type="checkbox"/> Çok yetersiz <input type="checkbox"/> Çok fazla <input type="checkbox"/> Dengeli
4. Tur programındaki aktivitelerin dengeleri hakkındaki görüşleriniz nelerdir?	<input type="checkbox"/> Dengeli <input type="checkbox"/> Benzer nitelikte aktivite sayısı fazla <input type="checkbox"/> Aşırı
5. Tur programında en fazla beğendiğiniz aktivite nedir?
6. Tur programında en az beğendiğiniz aktivite nedir?
7. Sizce bu tur programını daha iyi kılacak değişiklikler neler olmalıdır?
8. Tur esnasında verilen yemek hizmetleri ile ilgili görüşünüz nedir?	A) <input type="checkbox"/> Yeterli <input type="checkbox"/> Yetersiz B) <input type="checkbox"/> Çeşit yeterli <input type="checkbox"/> Çeşit yetersiz C) <input type="checkbox"/> Lezzetli <input type="checkbox"/> Lezzetsiz
9. Tur esnasında konakladığınız oteller hakkındaki görüşleriniz nelerdir?	<input type="checkbox"/> Çok iyi <input type="checkbox"/> İyi <input type="checkbox"/> Kötü <input type="checkbox"/> Çok kötü Otelere ilişkin yorumunuz:

10. Hava yolu ulaşımı hizmetleri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

.....
.....
.....

11. Transferler ve kara yolu ulaşımı hizmetleri hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

.....
.....

12. Tur fiyatı hakkındaki görüşünüz nedir?

Yüksek Uygun Düşük

13. Turda size eşlik eden personel hakkındaki görüşlerinizi lütfen belirtiniz.

Tekrar aynı personel ile seyahat etmek ister miydiniz?

Tur yöneticisi: Evet Hayır

Grup lideri: Evet Hayır

Tur rehberi: Evet Hayır

Şoför: Evet Hayır

14. Bu tura katılma sebebiniz nedir?

.....
.....

15. Sizin için yılın hangi dönemi seyahat etmek için daha uygundur?

.....

16. Tercih ettiğiniz seyahat süresi nedir?

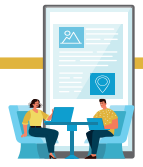
5 gün 7 gün 10 gün 2 hafta 3 hafta

17. Gelecek dönemlerdeki turlarımızdan haberdar olmak ister misiniz?

Evet Hayır

Tur yöneticisi, turun tamamlanmasından sonra bağlı olduğu tur operatörüne operasyon hakkında detaylı bir rapor hazırlar. Raporun içeriği, tur değerlendirme formunun içeriği ile hemen hemen aynıdır. Tur yöneticisi sadece müşterilerin çok memnun kaldığı hususları vurgulamamalı, aksayan hizmetleri ve bunların çözümü ile ilgili fikirlerini de raporunda belirtmelidir.





ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

1. I. Seyahat bütçesi
II. Seyahat için ayrılacak boş zaman
III. Seyahat edilecek yer
IV. Seyahat aracı
V. Grupla seyahat isteği

Yukarıdaki ifadelerden hangileri insanların tatile çıkmadan önce mutlaka planlaması gereken hususlardır?

- A) I, II, III B) II, III, IV C) III, IV, V D) I, IV, V E) I, II, V

2. Aşağıdakilerden hangisi turun niteliğine göre tur programı hazırlanırken dikkat edilmesi gereken hususlardan değildir?

- A) Turun kapsadığı hizmetler B) Turun süresi C) Konaklama tesisleri
D) Tura katılacak kişi sayısı E) Ziyaret edilecek yerler

İstanbul çıkışlı, 2 günlük Çanakkale turuna katılacak kişi sayısı 62'dir. Ulaşım kara yolu ile yapılacak olup tur araçlarının kapasiteleri ve kiralama ücretleri şu şekildedir:

Araç Tipi	Koltuk Kapasitesi	Kiralama Ücreti
Otobüs	48	6.000 TL
Midibüs	32	4.500 TL
Minibüs	17	2.750 TL

Tura katılan misafirlere 21'i üç kişilik oda, 30'u çift kişilik oda ve kalanı tek kişilik odada konaklamak istediklerini beyan etmiştir.

3 ve 4. soruları verilen bilgilere göre cevaplandırınız.

3. Aşağıdakilerden hangisinde tur için kullanılması gereken en ucuz ve en uygun ulaşım aracı veya araçları doğru olarak verilmiştir?

- A) 1 otobüs ve 1 midibüs
B) 1 midibüs ve 2 minibüs
C) 1 otobüs ve 1 minibüs
D) 4 minibüs
E) 2 midibüs

4. Aşağıdakilerden hangisinde tura katılan misafirler için rezervasyonu yapılması gereken oda sayısı doğru olarak verilmiştir?

- A) 22 B) 27 C) 33 D) 51 E) 62

5. Bir turun kâr marjını ve satış fiyatını etkileyen en önemli unsur olan sabit giderler, üretim miktarı arttıkça kişi başına düşen miktarı azalan maliyetlerdir.

Aşağıdakilerden hangisi sabit giderlerden değildir?

- A) Müze ve ören yeri giriş ücretleri
B) Yurt dışı çıkış harçları
C) Tarifeli uçuşlarda hava yolu bilet ücretleri
D) Charter uçuşlarda hava yolu bilet ücretleri
E) Yeme içme giderleri

6. Değişken giderler, kişi başına tutarı grup sayısı ile doğru orantılı olarak değişen ancak toplam tutarı aynı kalan giderlerdir.

Aşağıdakilerden hangisi bir turun maliyetini etkileyen değişken giderlerdendir?

- A) Otopark ücretleri
B) Pasaport ve vize ücretleri
C) Tur malzeme giderleri
D) Haberleşme giderleri
E) Sigorta giderleri

7. 150 koltuklu bir uçak 25 uçuş (gidiş dönüş) için kiralanmıştır. Bu uçağın toplam uçuş giderleri her bir rota için 60.000 \$, doluluk oranı %80 ve havaalanı vergisi 10 \$'dır.

Bu uçuşlardaki kişi başı koltuk maliyeti kaç \$'dır?

- A) 400 B) 410 C) 500 D) 510 E) 670

8. İstanbul çıkışlı, Kapadokya turunun gidiş dönüş mesafesi 1.700 km'dir. Bu turda ulaşım otobüs ile yapılacak olup araç 1 km'de 0,3 litre yakıt harcamaktadır.

1 litre yakıtın güncel fiyatı 23 TL olduğuna göre bu turun ulaşım maliyeti kaç TL'dir?

- A) 11.730 B) 15.100 C) 16.780 D) 23.500 E) 25.650

9. Antalya çıkışlı, 6 günlük Pamukkale turunun gidiş dönüş mesafesi 700 km'dir. Bu turda ulaşım otobüs ile yapılacak olup araç günlük 4.800 TL'ye kiralanmıştır.

Bu turun ulaşım maliyeti kaç TL'dir?

- A) 4.200 B) 5.500 C) 28.800 D) 33.000 E) 35.600





10. X Seyahat Acentesi 2023 yaz sezonu için A Oteli ile kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Sözleşmeye göre çift kişilik oda fiyatları 1.800 TL'dir.

Buna göre 5 gece konaklamalı bir dinlenme turunda, 15 çift kişilik oda için acentenin üstleneceği kişi başı konaklama maliyeti kaç TL olur?

- A) 14.500 B) 19.000 C) 67.500 D) 135.000 E) 675.000

A Seyahat Acentesi 2023 yaz sezonu için X Oteli ile kontenjan sözleşmesi yapmıştır. Sözleşmeye göre çift kişilik oda fiyatları 2.000 TL'dir. Çift kişilik odada 3 kişi kalması durumunda 3. kişi için ücret 800 TL, tek kişi kalması durumunda kişi başı fiyat 2.000 TL'dir.

11, 12, 13, 14 ve 15. soruları yukarıda verilen bilgilere göre cevaplayınız.

11. 5 gece konaklamalı bir dinlenme turuna katılan 40 kişinin 15 double, 4 single ve 2 triple odada kalmak istemeleri durumunda acentenin üstleneceği kişi başı konaklama maliyeti kaç TL olur?

- A) 5.450 B) 12.800 C) 40.000 D) 50.000 E) 68.000

12. 5 gece konaklamalı bir dinlenme turuna katılan 40 kişinin 15 double, 4 single ve 2 triple odada kalmak istemeleri durumunda acentenin üstleneceği toplam konaklama maliyeti kaç TL olur?

- A) 42.500 B) 52.500 C) 68.000 D) 178.000 E) 218.000

13. 5 gece konaklamalı bir dinlenme turuna katılan 40 kişinin 15 double, 4 single ve 2 triple odada kalmak istemeleri durumunda acentenin üstleneceği tek kişilik odaların toplam konaklama maliyeti kaç TL olur?

- A) 28.000 B) 40.000 C) 68.000 D) 80.000 E) 108.000

14. 5 gece konaklamalı bir dinlenme turuna katılan 40 kişinin 15 double, 4 single ve 2 triple odada kalmak istemeleri durumunda acentenin üstleneceği çift kişilik odaların toplam konaklama maliyeti kaç TL olur?

- A) 28.000 B) 40.000 C) 68.000 D) 80.000 E) 150.000

15. 5 gece konaklamalı bir dinlenme turuna katılan 40 kişinin 15 double, 4 single ve 2 triple odada kalmak istemeleri durumunda acentenin üstleneceği üç kişilik odaların toplam konaklama maliyeti kaç TL olur?

- A) 28.000 B) 40.000 C) 68.000 D) 80.000 E) 150.000

16. İzmir çıkışlı, 5 gece konaklamalı Kapadokya turuna 40 kişi katılacaktır. Turun ilk günü öğle yemeği verilmeyecektir. Konaklama işletmeleri ile yapılan anlaşmaya göre otellerde sabah kahvaltısı ve akşam yemeği verilecektir. Öğle yemekleri 5 gün boyunca farklı restoranlarda alınacaktır. Bu işletmelerle yapılan anlaşmaya göre öğle yemeği ücreti kişi başı 200 TL ve %15 bahşiş şeklindedir.

Bu turun toplam yemek giderleri kaç TL'dir?

- A) 40.000 B) 46.000 C) 52.000 D) 63.000 E) 64.530
17. Paket turu satın alan tüketicilere gidecekleri bölge hakkında ayrıntılı bilgi ve paket tur ile ilgili dokümanlardan oluşan tur satış dosyası verilir.

Aşağıdakilerden hangisi tur satış dosyasında bulunması gereken dokümanlardan biri değildir?

- A) Voucher B) Sigorta poliçelerinin nüshaları C) Tur broşürü
D) Kaza rapor formu E) Paket tur sözleşmesinin nüshası

18. Gözetimli turların değerlendirme işlemleri ne zaman yapılmalıdır?

- A) Sezon başında
B) Sezon ortasında
C) Tur bittikten bir hafta sonra
D) Sezon sonunda
E) Tur başlamadan önce

19. Aşağıdakilerden hangisi uçağa biniş işlemleri sırasında hava yolu görevlisi tarafından misafirlerin isimlerinin, pasaport numaralarının ve uçak bilet numaralarının kaydedildiği listedir?

- A) Yolcu listesi B) Yolcu manifestosu C) Toplama listesi
D) Acil yardım formu E) Oda dağılım listesi

20. Aşağıdakilerden hangisi 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre tur süresince tur yöneticisinin dosyasında bulunması gereken evraklardan değildir?

- A) Seyahat acentesi işletme belgesinin onaylı sureti
B) Turist taşıma aracı belgesi
C) Turist rehberinin geçerli çalışma kartı ve kimlik kartı
D) Araç kiralanmış ise sözleşme örneği
E) Kaza rapor formu



6. ÖĞRENME BİRİMİ

ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

KONULAR

6.1. TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA

6.2. TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME

TEMEL KAVRAMLAR

- Transfermen
- Geliş [arrival (ARR)] transferi
- Dönüş [departure (DEP)] transferi
- Ara transfer

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

- Transferle ilgili belgeleri hazırlama
- Transferle ilgili ön hazırlıkları yapma
- Geliş transferini düzenleme
- Dönüş transferini düzenleme
- Ara transferi düzenleme



<http://kitap.eba.gov.tr/KodSor.php?KOD=28615>

HAZIRLIK ÇALIŞMASI

Çevrenizdeki seyahat acentelerinin operasyon departmanını ziyaret ederek transfer öncesinde yapılan hazırlık ve planlamaları gözlemleyiniz. Bu gözleminizi arkadaşlarınıza aktarınız.



6.1. TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA

Seyahat Acentaları Yönetmeliği 1. Bölüm, Madde 4 (i)'de transfer hizmeti, "Turistin; düzenlenen paket tur veya turun başlangıç noktasına kadar, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde, tesisten yerleşim yerine bir araçla bir tarifeye bağlı kalmaksızın seyahat acentası tarafından verilen ulaşım hizmeti" şeklinde tanımlanmıştır. Acenteler, bu tanımda belirtilen taşıma hizmetini eksiksiz organize etmek ve yürütebilmek için ihtiyaç duyulacak araç gereç ve ekipmanları belirleyerek bunların eksik olan kısımlarını tamamlar.

Seyahat acentelerinde transfer işlemini gerçekleştiren seyahat acentesi çalışanına **transfermen** (transfer görevlisi) denir (Görsel 6.1). Transfermen; geliş, dönüş ve ara transferde konukları karşılayarak onların transfer aracına binmesine yardımcı olur. Yapılan transfer ile ilgili genel bilgileri transfer sırasında konuklara verir. Transfermen, geliş transferlerinde konuğun karşılaştığı ilk personel, dönüş transferlerinde de konuğun karşılaşıacağı son personel olacağı için davranışı ve görünüşü ile seyahat acentesini en iyi şekilde temsil edebilecek düzeyde olmalıdır.



Görsel 6.1: Transfermen

Seyahat Acentaları Yönetmeliği 42. maddede transfer görevlisinin nitelikleri şu şekilde sıralanmıştır:

- 18 yaşını bitirmiş olmak.
- En az ilkokul ya da ortaokul mezunu olmak.
- TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentası transfer elemanı kimlik kartına sahip olmak.

Özlü Söz

"Mutlu insana hizmet etmek daha kolaydır."

Goethe

6.1.1. Transfer Araçlarında Bulundurulacak Belgeler

Seyahat acentesi transferi gerçekleştiren tur sorumlusu ya da tur rehberinin yanında bulundurması gereken bazı belgeler vardır. Seyahat Acentaları Yönetmeliği 41. maddede sözü edilen belgelerin özellikleri şunlardır:

- Seyahat Acentası İşletme Belgesi (noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti), seyahat acentesinin faaliyet uygulayabilmesi için T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ticari kuruluşlara verilen resmî bir belgedir (Görsel 6.2).
- Transferi yapılan yolcu listesi; transferi yapılacak olan tüm yolcuların adı, soyadı, alınış yeri, gidiş tarihi ve saati, varış yeri gibi bilgilerin bulunduğu listedir (Görsel 6.3).



Görsel 6.2: Seyahat Acentası İşletme Belgesi

Transfer Listesi															
Kayıt Tarihi	Gidiş Tarihi	Nereden	Nereye	Yolcu Adı	Yolcu Soyadı	Operatör	Müşteri	Rez.Yapan	Ofis	Filtre					
01.07.2021	13.10.2022					Seciniz	Seciniz	CIHAN	Seciniz						
03.10.2022	20.10.2022														
Sayfada Hepsini kayıt göster															
Pric.No	Kişi Sayısı	Yolcu	Telefon	Açıklama	Gelir Türü	Yön Durum	Nereden	Nereye	Gidiş Tarihi	Gidiş Saati	Uçuş No	Uçuş Saati	Müşteri	Operatör	Ofis
		MRS YASEMİN HANIM			PRIVATE	Gidiş	AYT	B OTELI	01.07.2021	12:00		00:00	MUNFERIT MUŞTERİ	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
		MRS YASEMİN HANIM			PRIVATE	Dönüş	B OTELI	AYT	08.07.2021	17:00	E321	19:10	MUNFERIT MUŞTERİ	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
		CHD DENİZ BEY			PRIVATE	Gidiş	AYT	B OTELI	01.07.2021	12:00		00:00	MUNFERIT MUŞTERİ	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
		CHD DENİZ BEY			PRIVATE	Dönüş	B OTELI	AYT	08.07.2021	17:00	E321	19:10	MUNFERIT MUŞTERİ	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
		CHD MURAT BEY			PRIVATE	Gidiş	AYT	B OTELI	01.07.2021	12:00		00:00	MUNFERIT MUŞTERİ	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
		CHD MURAT BEY			PRIVATE	Dönüş	B OTELI	AYT	08.07.2021	17:00	E321	19:10	MUNFERIT MUŞTERİ	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
		MR HALUK BEY			PRIVATE	Gidiş	AYT	B OTELI	01.07.2021	12:00		00:00	MUNFERIT MUŞTERİ	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI
		MR HALUK BEY			PRIVATE	Dönüş	B OTELI	AYT	08.07.2021	17:00	E321	19:10	MUNFERIT MUŞTERİ	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI

Görsel 6.3: Transfer listesi

- TÜRSAB araç plakası; TÜRSAB karekodlu plaka, Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nin 40 ve 41. maddelerinde **TÜRSAB araç plakası** olarak tanımlanan ve araçlarda bulundurulması zorunlu belge niteliği taşıyan bir belgedir. Plakaların geçerliliği her takvim yılının bitiminde sonra erer. Bu yüzden





bir sonraki yıla ait plaka talepleri ekim ayından başlamak suretiyle yapılmalıdır. Seyahat acenteleri, kara yolu taşıma faaliyetlerinde ihtiyacı kadar plakayı talep edebilir. Ayrıca TÜRSAB karekodlu plakaların paket tur, tur ve transfer hizmeti başlangıcından önce TÜRSAB çevrim içi sayfasına girilmesi ve kullanılan plakanın seri numarası ile aktif edilmesi gereklidir (Görsel 6.4).



Görsel 6.4: TÜRSAB karekodlu plaka

- ç) Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti gereklidir. Bazı seyahat acentelerinin kendilerine ait transfer aracı yoksa ya da araçları yeterli değilse acenteler başka tedarikçilerden araç kiralama yoluna gidebilir. Transfer aracı başka bir tedarikçiden kiralanmış ise kiralama sözleşmesinin bir sureti mutlaka transfer aracında bulundurulmalıdır.
- d) Transfer görevlisinin TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartı veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısı araçta bulundurulmalıdır. **Kimlik kartı**, seyahat acentesi sahipleri ve personeline TÜRSAB tarafından uygun görüldüğünde düzenlenen karttır (Görsel 6.5).



Görsel 6.5: Personel kimlik kartı



Transfer Öncesi Belge Hazırlama

1. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada transfer öncesi ve transfer süresince araçta bulunması gereken belgeleri hazırlamanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştirebilirsiniz.

İşlem Basamakları

1. Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış suretini hazırlayınız.
2. Transferi yapılacak yolcu listesini rezervasyon bölümünden tedarik ederek hazırlayınız.
3. TÜRSAB araç plakasını hazırlayınız.
4. Transfer aracı, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme suretini hazırlayınız.
5. Transfer görevlisinin TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartını veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını hazırlayınız.
6. Hazırladığınız belgelerin son kontrollerini yapınız.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Transfer Öncesi Belge Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış suretini hazırladı.		
3.	Transferi yapılacak yolcu listesini rezervasyon bölümünden tedarik ederek hazırladı.		
4.	TÜRSAB araç plakasını hazırladı.		
5.	Araç, seyahat acentesi tarafından kiralandığı için sözleşme suretini hazırladı.		
6.	Transfer görevlisinin TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartını veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını hazırladı.		
7.	Görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını hazırladı.		
8.	Hazırladığı belgelerin son kontrollerini yaptı.		
9.	Zamanı iyi kullandı.		

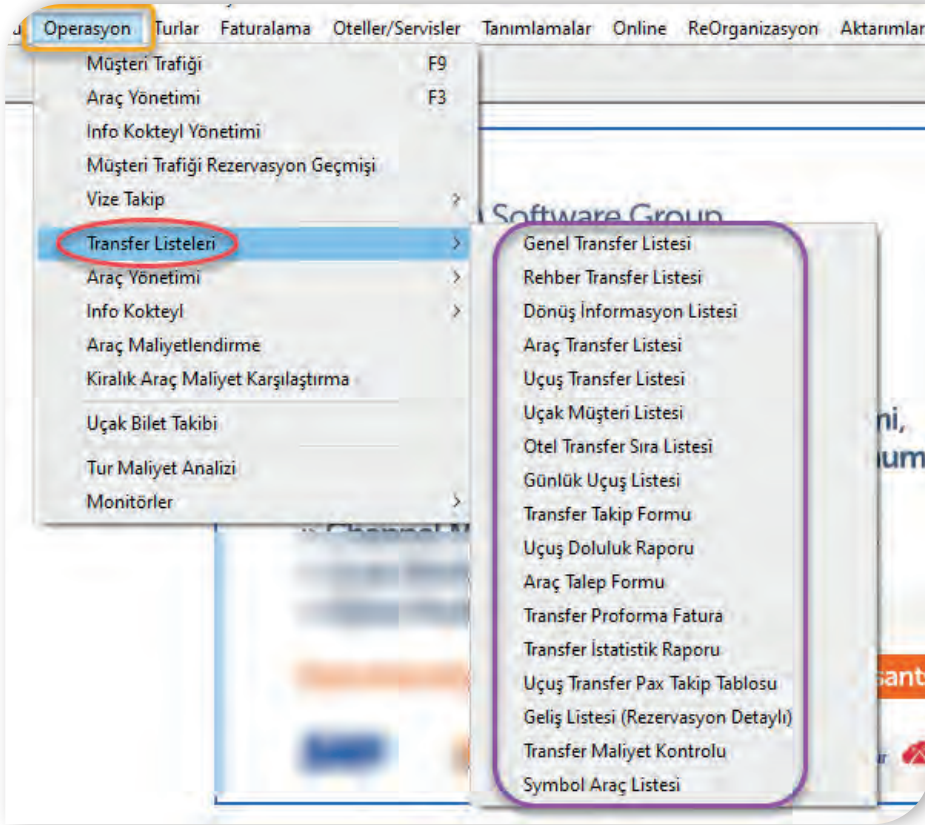
Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





6.1.2. Transferle İlgili Ön Hazırlıklar

Transfer departmanı, rezervasyon bölümünden günlük (ertesi günün) gelen ve giden konuk listelerini, uçuş bilgileri listesini, ara transfer listelerini ve tur transfer listelerini alır (Görsel 6.6). Listeleri inceler. Yolcu transfer listesini hazırlarken aynı saatte gelecek ve gidecek yolcuları, yolcuların konaklayacakları ya da ayrılacakları konaklama tesislerini, bölge ve güzergâhı dikkate alır. Programları birbirine uyan yolcu gruplarını birleştirebilir. Bu sayede zamandan, personelden ve masraftan tasarruf eder.



Görsel 6.6: Transfer listeleri

Geliş ve dönüş transferlerinde transfer operasyonu yapılmadan önce havaalanı operasyon sorumlusu ile iletişim kurularak uçuşların son durumu hakkında bilgi alınmalıdır. Çeşitli sebeplerden dolayı uçuşlarda zaman zaman gecikmeler yaşanabilmektedir. Bu tür aksaklıkların önceden bilinmesi transfer operasyonunun sağlıklı gerçekleştirilebilmesi açısından çok önemlidir. Tüm uçuşlar kesinleştikten sonra transferlerinde değişiklik yapılması gereken yolcu ve gruplar oluşursa yeni duruma göre düzenleme yapılmalıdır. Geliş transferi için uçağın iniş saatinden, dönüş transferi için de uçağın kalkış saatinden 2 saat önce havaalanında olacak şekilde plan yapılmalıdır.

Yolcular, transfer araçlarının kapasiteleri dikkate alınarak mümkün olan en kısa zamanda ve en iyi konforda dağıtılacak şekilde gruplandırılır.

Transfer listeleri kesinleştikten sonra araçlar belirlenir, kaptanlar ve transfermenler görevlendirilir (Görsel 6.7).



Görsel 6.7: Transfer araçları

Transferler için görevlendirilen araç sürücülerine ve transfermenlere, buluşma yeri ve saatleri bildirilir. Gerekli transfer listeleri ve araç gereç teslim edilir.

Transfer sırasında transfer aracının arızalanması ya da gecikmesi, uçağın gecikmesi (delayed), beklenen yolcunun gelmemesi, rezervasyonsuz yolcunun gelmesi gibi bazı sorunlarla karşılaşılabilir (Görsel 6.8). Bu durumlarda şu şekilde davranılmalıdır:

- Makul bir sürede çözülebilecek bir problem ise hızlı karar verilip uygulanmalıdır.
- Problemin çözümü mümkün değilse veya çözüm, transferi aksatacak kadar uzun süreceyse zaman kaybetmeden operasyon sorumlusuna bilgi verilmelidir.
- Verilecek talimata göre hareket edilmelidir.
- Sorunlara getirilecek çözümlerde hem yolcunun hem de acentenin yararı dikkate alınmalıdır.



Görsel 6.8: Gecikme (rötar / delay)





Transferle İlgili Ön Hazırlık Yapma

2. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada transferle ilgili ön hazırlık yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Rezervasyon bölümünden gelen yolcu listelerini doğru analiz ederek yolcuları gruplandırınız.
2. Yaptığınız gruplandırmaya uygun olarak transfer listesini hazırlayınız.
3. Transfer listesine uygun olarak araç, kaptan ve transfermen seçimi yapınız.
4. Operasyonda kullanılacak araç gereci hazırlayınız.
5. Havaalanı operasyon sorumlusu ile irtibata geçerek, uçuşların son durumunu öğrenip varsa uçuşlarla ilgili değişiklikleri transfer listesine kaydediniz.
6. Araç personeli ve transfermenlerle irtibata geçip onlara görevlerini bildiriniz.
7. Araçları belirlenen yolcu gruplarına göre numaralandırarak araçların buluşma yerlerine zamanında ulaşmasını sağlayınız.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Transferle İlgili Ön Hazırlık Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	Rezervasyon bölümünden gelen yolcu listelerini doğru analiz ederek yolcuları gruplandırdı.		
3.	Yaptığı gruplandırmaya uygun olarak transfer listesini hazırladı.		
4.	Transfer listesine uygun olarak araç, kaptan ve transfermen seçimi yaptı.		
5.	Operasyonda kullanılacak araç gereci hazırladı.		
6.	Havaalanı operasyon sorumlusu ile irtibata geçerek, uçuşların son durumunu öğrenip varsa uçuşlarla ilgili değişiklikleri transfer listesine kaydetti.		
7.	Araç personeli ve transfermenlerle irtibata geçip onlara görevlerini bildirdi.		
8.	Araçları belirlenen yolcu gruplarına göre numaralandırarak araçların buluşma yerlerine zamanında ulaşmasını sağladı.		
9.	Zamanı iyi kullandı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

6.2. TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME

Transfer genel olarak geliş, dönüş ve ara transfer olmak üzere üçe ayrılır.

6.2.1. Geliş Transferi

Geliş transferi, gelen yolcu transferinin sağlanmasıdır. Operasyon personeli havaalanı geliş terminalinde hazır bulunur ve yolcuları karşılar. Acenteye ait karşılama bordunu havaya kaldırarak yolcuları karşılar (Görsel 6.9). Yolcuları karşılarken hata olmaması için yolcuya hangi acente ile geldiğini sorar ve yolcu karşılama bankosuna yönlendirir (Görsel 6.10).

Karşılama bankosunda acente görevlisi tarafından gümrük, vize ve pasaport işlemleri sırasında herhangi bir sorun ile karşılaşmaları için konuklara yardımcı olunur. Konukların kayıp veya hasarlı bagajları varsa bu konuda onlara yardımcı olunur. Kayıp bagajlar için hava yolu şirketine başvurularak kayıp formu doldurulur.

Tur operatörünün konuklara verdiği voucher'lar ya konuklar karşılandığında ya da transfer aracında toplanır ve kontrol edilir. Voucher üç nüshadan oluşur. Bir kopyası transfer için transfermen tarafından alınır ve acentenin operasyon departmanına iletilir. Bir kopyası otele ilk girişte ön büro tarafından alınır, bir kopyası da konuğa verilir. Konuklar otoparkta bulunan transfer aracına yönlendirilir (Görsel 6.11).

Gelen konukların kontrolü isim listesinden bakılarak transfermen tarafından tekrar yapılır. Konukların bagajları gidilecek noktalara göre ilk incek yolcular, daha sonra incek yolcular ve en son incek yolcular şeklinde sıralanır ve araç kaptanı tarafından araca yerleştirilir.

Konuklar araca binince en az iki kere sayım yapılır. Bir sorun yoksa havaalanı operasyon yetkilisinden onay alınarak hareket edilir. Transfermen, araç hareket etmeden konukları selamlar, kendini ve kaptanı tanıtır. Karşılama bankosunda toplanmadıysa isim listesine göre konukların voucher'larını toplar. Transfer sürecinde genel olarak yolculuk, transfer süresi, konaklama tesisleri, ülke, döviz, telefon, ulaşım vb. hakkında kısa bilgi verir. Buna **geliş infosu** (bilgi) denir, her acentenin kendine özgü bir geliş infosu olabilir. Konukların



Görsel 6.9: Karşılama bordu



Görsel 6.10: Karşılama bankosu



Görsel 6.11: Otoparkta bekleyen transfer araçları





soruları varsa cevaplanır. Transfer boyunca iş sağlığı ve güvenliğine dikkat edilmelidir. Araç içindeki herkesin emniyet kemerini takması özellikle sağlanmalı, dikkatini dağıtmamak için gerekli olmadıkça şoför ile konuşulmamalıdır. Yolda mola verilecekse mutlaka acentenin belirlediği tesiste verilmelidir. Konaklama tesisine gelindiğinde bagajlar incek yolcu listesinden kontrol edilerek indirilir, konuğa resepsiyona kadar eşlik edilir ve konuğun konaklama tesisine sorunsuz bir şekilde yerleşmesi sağlandıktan sonra konuğa iyi tatiller dilenerek transfere devam edilir.

Transfer sona erdiğinde öncelikli olarak konukların araçta bir şey unutup unutmadıkları kontrol edilir. Unutulan bir şey varsa bir tutanağa detaylarıyla yazılır ve imza karşılığında mümkünse yolcunun bizzat kendisine, değilse konaklama işletmesinin yetkili personeline yine imza karşılığında teslim edilir. Transferin bitiminde bir rapor düzenlenip, ofise teslim edilerek transfer bitirilir. Geliş transfer raporunda şu bilgiler yer alır:

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen bilgisi
- Transferi yapılan konuk bilgisi ve sayısı
- Transfer güzergâhı
- Varsa transfer sırasında karşılaşılan problemler ve problemlere çözüm önerileri

Özlü Söz

“Sizler, yani yeni Türkiye'nin genç evlatları! Yorulsanız dahi beni takip edeceksiniz... Dinlenmemek üzere yürümeye karar verenler, asla ve asla yorulmazlar. Türk Gençliği gayeye, bizim yüksek idealimize durmadan, yorulmadan yürüyecektir.”



Geliş Transferi Yapma

3. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada geliş transferi yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Havaalanı geliş terminalinde konukları karşılayınız.
2. Konukları acenteye ait karşılama bankosuna yönlendiriniz.
3. Transferi yapılacak konukların doğru transfer aracına binmelerini sağlayınız.
4. Konukların bagajlarının iniş sırasına göre araca yerleştirilmesini sağlayınız.
5. Transfer aracında olması gereken konukları isim listesinden son kez kontrol ederek daha önce toplanmadıysa konukların voucher'larını toplayınız.
6. Havaalanı operasyon yetkilisinden onay alarak hareket ediniz.
7. Kendinizi ve kaptanı tanıtıp transfer infosunu konuklara veriniz.
8. Araç içindeki herkesin emniyet kemerini takmasını sağlayınız.
9. Konaklama işletmesinin resepsiyonuna kadar konuklara eşlik ediniz.
10. Transfer sona erdiğinde konukların araçta bir şey unutup unutmadıklarını kontrol ediniz ve unutulmaları tutanak ile ofise teslim ediniz.
11. Geliş transfer raporunu düzenleyiniz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.





Geliş Transferi Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	Havaalanı geliş terminalinde konukları karşıladı.		
3.	Konukları acenteye ait karşılama bankosuna yönlendirdi.		
4.	Transferi yapılacak konukların doğru transfer aracına binmelerini sağladı.		
5.	Konukların bagajlarının iniş sırasına göre araca yerleştirilmesini sağladı.		
6.	Transfer aracında olması gereken konukları isim listesinden son kez kontrol ederek daha önce toplanmadıysa konukların voucher'larını topladı.		
7.	Havaalanı operasyon yetkilisinden onay alarak hareket etti.		
8.	Kendisini ve kaptanı tanıtıp transfer infosunu konuklara verdi.		
9.	Araç içindeki herkesin emniyet kemerini takmasını sağladı.		
10.	Konaklama işletmesinin resepsiyonuna kadar konuklara eşlik etti.		
11.	Transfer sona erdiğinde konukların araçta bir şey unutup unutmadıklarını kontrol etti. Unutulanları tutanak ile ofise teslim etti.		
12.	Geliş transfer raporunu düzenledi.		
13.	Zamanı iyi kullandı.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

Özlü Söz

Seyahat etmek, sessiz bir kimseyi bile iyi bir hikâye anlatıcısına dönüştürür.

İbn Battûta

6.2.2. Dönüş Transferi

Dönüş transferi, tatilini bitirip geldiği yere dönmek için havaalanı, gar, liman, terminal gibi noktalara giden yolcu transferinin sağlanmasıdır. Operasyon personeli rezervasyon departmanından dönüş uçuş ve dönüş yolcu listesini alır (Görsel 6.12).

X TRAVEL BÖLGE ALANI				BULUŞMA SAATİ: 15.20 Araç: 07 CHN		
07.07.2021 Tarihli Dönüş Transfer Listesi				X Travel Alanya Bölge Ofisi Transfermen: Ozan		
UÇUŞ No.	UÇUŞ SAATİ	DÖNÜŞ TARİHİ	OTEL	MİSAFİR ADI	KİŞİ SAYISI	TRANSFER SAATİ
XY 101	19.10	07.07.2021	E OTEL	Mr/s YILMAZ	4	15.40
XY 203	19.20	07.07.2021	C OTEL	Mr/s MURDER	2	15.50
XY 1022	19.15	07.07.2021	B OTEL	Mr/s NELSSON	2	16.05
XY 504	19.20	07.07.2021	D OTEL	Mr/s ÇELİK	3	16.15
XY 1102	19.25	07.07.2021	A OTEL	Mr/s ICARDI	3	16.25
TOPLAM					14	

Görsel 6.12: Dönüş transfer listesi

Listedeki konukların konakladıkları tesisler uçuş saatlerine göre gruplandırılır. Dönüş transferi, havaalanına en uzak olandan başlanarak, konukların alınış saatleri ve tahminî transfer süresi de dikkate alınarak uçuş saatinden en az 2 saat önce havaalanında olacak şekilde planlanır. Tahminî transfer süresi 60 km/h ve her bir konaklama işletmesi için 5 dakika bekleme süresinin göz önüne alınarak hesaplanması önerilir.

Dönüş transferi operasyonu için kişi sayısına göre uygun araç ve personel görevlendirmesi yapılır. Dönüş transferi alınış saatleri konuklara bildirilir. Bildirme işlemi şu yöntemlerden biriyle yapılabilir:

- Konaklama işletmesinde görev yapan rehberlere bildirilerek lobideki acente standına asılır.
- Acente standı olmayan konaklama işletmelerinde ise doğrudan konuğa iletilmek üzere faks ya da e-posta ile ön büro departmanına bildirilir.

1. ÖRNEK

A konaklama işletmesinin havaalanına uzaklığı 25 dakika

B konaklama işletmesinin havaalanına uzaklığı 40 dakika

C konaklama işletmesinin havaalanına uzaklığı 55 dakika

D konaklama işletmesinin havaalanına uzaklığı 35 dakika

E konaklama işletmesinin havaalanına uzaklığı 1 saat 5 dakika

Verilen konaklama işletmelerinin havaalanına uzaklıkları dikkate alınarak bir transfer listesi hazırlandığında transfer, en uzak olan konaklama işletmesinden başlar ve havaalanına en yakın konaklama işletmesine doğru sırasıyla devam eder.

Böylece transfer E konaklama işletmesinden başlar. Daha sonra C konaklama işletmesi, B konaklama





işletmesi, D konaklama işletmesi ve A konaklama işletmesine sıra gelir. İlk işletme olan E konaklama işletmesinin havaalanına uzaklığı tahminî olarak 1 saat 5 dakika ise uçağın kalkış saatinden en az 2 saat önce havaalanında olunması gerektiği dikkate alınarak 2 saatin üzerine ilave edilir. Her konaklama işletmesi için tahminî 5 dakika, bekleme süresi olarak da 25 dakika eklenir. Bu süreler toplandığında en geç 3 saat 50 dakika önce transfere başlanmalıdır (1 saat 5 dakika + 2 saat + 25 dakika). Havaalanına en yakın olan A konaklama işletmesi dikkate alındığında ise işletmenin havaalanına olan tahminî uzaklığı + 2 saat eklenerek en geç uçuşa 2 saat 25 dakika kala son işletmeden hareket edilmelidir.

Dönüş transferi için transfer listesi son kez kontrol edilir. Bir değişiklik varsa liste düzenlenir. Buluşma noktasında transfer aracı ile belirlenen saatte buluşulur. Araç genel olarak kontrol edildikten sonra transfer yapılacak ilk (havaalanına en uzak mesafedeki) konaklama işletmesine hareket edilir. Konuklar, konaklama işletmesinden transfer listesi kontrol edilerek sırasıyla alınır. Bagajlar araca dikkatlice yerleştirilir. Hazır olmayan yolcular, kısa bir süre (transferi aksatmayacak kadar) aranır. Yolcuya ulaşılamadığında konaklama işletmesinin resepsiyonundan, işletmeye geldiğini ancak aramalara rağmen yolcuya ulaşılamadığını ifade eden bir yazı alınarak hareket edilir. Transfermen, hazır olan konukların tamamı alınıp hareket edilince kendisini ve kaptanı tanıtır. Dönüş transferine başlanır.

Konuklara ilgi gösterilir, konukların tatilleri süresince sorun yaşayıp yaşamadıkları öğrenilmeye çalışılır. Acentenin anket uygulaması yapması durumunda açıklama yapılarak formların doldurulması sağlanır ve doldurulan formlar toplanır. Dönüş infosu verilerek konuklar; transfer süresi, uçuş ve varış saati, havaalanında yapmaları gerekenler konusunda bilgilendirilir. Havaalanına girişte ya da acente standına varıldığında, konukların seyahat edecekleri uçakların şalter (kontuar) numaraları, transfermen tarafından havaalanı operasyonundan öğrenilip konuklara iletilir (Görsel 6.13).



Görsel 6.13: Kontuarlar

Konuklar, iyi yolculuklar temennisiyle ve güler yüzle uğurlanmalıdır. Konuklar için tatilin karşılanma ve uğurlanma anının çok önemli olduğu unutulmamalıdır.

Bütün konuklar indikten ve konukların bagajları teslim edildikten sonra araç dikkatli bir şekilde kontrol edilir. Unutulan bir eşya olup olmadığına bakılır. Unutulan bir şey varsa tutanak tutularak havaalanı operasyon görevlisine teslim edilir.

Transferin bitiminde bir rapor düzenlenip, ofise teslim edilerek transfer bitirilir. Geliş transfer raporunda şu bilgiler yer alır:

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen bilgisi
- Transferi yapılan konuk bilgisi ve sayısı
- Transfer güzergâhı
- Varsa transfer sırasında karşılaşılan problemler ve problemlere çözüm önerileri



Dönüş Transferi Yapma

4. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada dönüş transferi yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Rezervasyon departmanından dönüş uçuş ve dönüş yolcu listesini alınız.
2. Listedeki konukların konakladıkları tesisleri uçuş saatlerine göre gruplandırınız.
3. Dönüş transferi operasyonu için kişi sayısına göre uygun aracı belirleyiniz ve personel görevlendirmesini yapınız.
4. Dönüş transferi alınış saatlerini konuklara bildiriniz.
5. Dönüş transferi için transfer listesini son kez kontrol ederek listede bir değişiklik varsa listeyi düzenleyiniz.
6. Transfer aracı ile belirlenen saatte buluşma noktasında buluşup, aracı genel olarak kontrol ediniz.
7. Her konaklama işletmesinde konukları transfer listesinden kontrol ederek sırasıyla alınız.
8. Bagajları araca dikkatlice yerleştiriniz.
9. Kendinizi ve kaptanı konuklara tanıtırıp dönüş infosunu veriniz.
10. Araç içindeki herkesin emniyet kemerini takmasını sağlayınız.
11. Konukları iyi yolculuklar temennisıyla ve güler yüzle uğurlayınız.
12. Transfer sona erdiğinde konukların araçta bir şey unutup unutmadıklarını kontrol ediniz ve unutulmaları tutanak ile ofise teslim ediniz.
13. Dönüş transfer raporunu düzenleyiniz.





Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Dönüş Transferi Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	Rezervasyon departmanından dönüş uçuş ve dönüş yolcu listesini aldı.		
3.	Listedeki konukların konakladıkları tesisleri uçuş saatlerine göre gruplandırdı.		
4.	Dönüş transferi operasyonu için kişi sayısına göre uygun araç belirledi.		
5.	Dönüş transferi operasyonu için kişi sayısına göre personel görevlendirmesini yaptı.		
6.	Dönüş transferi alınış saatlerini konuklara bildirdi.		
7.	Dönüş transferi için transfer listesini son kez kontrol ederek listede bir değişiklik varsa listeyi düzenledi.		
8.	Transfer aracı ile belirlenen saatte buluşma noktasında buluşup, aracı genel olarak kontrol etti.		
9.	Her konaklama işletmesinde konukları transfer listesinden kontrol ederek sırasıyla aldı.		
10.	Bagajları araca dikkatlice yerleştirdi.		
11.	Kendisini ve kaptanı konuklara tanıtarak dönüş infosunu verdi.		
12.	Araç içindeki herkesin emniyet kemerini takmasını sağladı.		
13.	Konukları iyi yolculuklar temennisiyle ve güler yüzle uğurladı.		
14.	Transfer sona erdiğinde konukların araçta bir şey unutup unutmadıklarını kontrol etti ve unutulmaları tutanak ile ofise teslim etti.		
15.	Zamanı iyi kullandı.		

Not: Kontrol listesinde “Hayır” olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.

6.2.3. Ara Transfer

Ara transfer, iki ara nokta arasında gerçekleştirilen transfer türüdür. Genellikle kısa mesafeler arasında gerçekleştirilir. Çok sık karşılaşılan bir transfer türü değildir. Bazı özel durumlarda genel olarak ortaya çıkar. Örneğin konuklar, kaldıkları konaklama tesisinden herhangi bir sebepten dolayı memnun değilse ya da kaldıkları konaklama tesisi, yaptıkları rezervasyonu hizmet standardı olarak karşılamıyorsa konaklama tesisi değişikliğine gidilebilir. Bu durumda iki konaklama tesisi arasında transfer ihtiyacı doğar. Bunun dışında ulaşımın gelişmediği, büyük araçların giremediği, dar ve bozuk yolların bulunduğu güzergâhlardaki işletmelere ara transfer yapılır. Ara transferi yapılacak konuklar, belirlenen uygun bir buluşma noktasına kadar büyük araçta diğer konuklarla seyahat eder. Önceden belirlenen bu noktaya gelindiğinde daha küçük bir araca alınır ve bu konukların ara transferleri yapılır (Görsel 6.14).



Görsel 6.14: Ara transfer

Ara transfer listesi, transferi yapılacak konuk sayısı göz önüne alınıp gruplandırılarak hazırlanır. Ara transferde görev alacak kaptan ve transfermen belirlenirken mevcut transfermenler ve araçlar dikkate alınır ve öncelikle bölgede acenteye ait araç olup olmadığına bakılır. Ara transferin yapılacağı gün içerisinde transferin yapılacağı bölgeden başka transfer olup olmadığına bakılır ve buna göre görevlendirme yapılır. Transfer yapılacak konaklama tesisleri (X Otel-Y Otel) arasındaki mesafe ve trafik durumu dikkate alınarak konukların alınış saati belirlenir ve ara transfer listesi hazırlanır (Görsel 6.15).

Priz No	Kipi Sayısı	Yolcu	Telefon	Açıklama	Gelir Türü	Yön Durum	Nereden	Nereye	Gidiş Tarihi	Gidiş Saati	Uçuş No	Uçuş Saati	Müşteri	Operatör	Ofis	Rez.Yapın
2018	3	M/R A. MARTIN			PRIVATE	Gidiş	X OTEL	Y OTEL	28.11.2022	00:00		00:00	EBA KURUMSAL	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI	HAN ÇELİK
		M/R S. J. MARTIN			PRIVATE	Gidiş	X OTEL	Y OTEL	28.11.2022	00:00		00:00	EBA KURUMSAL	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI	HAN ÇELİK
		CHD O. MARTIN			PRIVATE	Gidiş	X OTEL	Y OTEL	28.11.2022	00:00		00:00	EBA KURUMSAL	A TRANSFER SİRKETİ	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI	HAN ÇELİK
	3															

Sayfa : 1 / 3 Toplam 3 kayıt var.

Görsel 6.15: Ara transfer listesi





Ara transferde görevlendirilen transfermen, kendisine verilen buluşma saatinde ve yerinde, transfer aracı ile buluşarak transferi yapılacak yolcuların konakladığı tesise gider. Konuklar ara transfer listesinden kontrol edilerek alınır. Bagajlar araca dikkatlice yerleştirilir. Konukların tamamı alınır ve hareket edilir. Transfermen, kendisini ve kaptanı tanıtır. Konaklama tesisine geldiğinde bagajlar indirilir, konuğa resepsiyona kadar eşlik edilir ve konuğun konaklama tesisine sorunsuz bir şekilde yerleşmesi sağlandıktan sonra konuğa iyi tatiller temennisinde bulunularak varsa diğer yolcuların transferine devam edilir.

Ara transfer sona erdiğinde öncelikli olarak konukların araçta bir şey unutup unutmadıkları kontrol edilir. Unutulan bir şey varsa bir tutanağa detaylarıyla yazılır ve imza karşılığında mümkünse yolcunun bizzat kendisine, değilse konaklama işletmesinin yetkili personeline yine imza karşılığında teslim edilir. Ara transferin bitiminde bir rapor düzenlenip, ofise teslim edilerek ara transfer bitirilir. Ara transfer raporunda şu bilgiler yer alır:

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen bilgisi
- Transferi yapılan konuk bilgisi ve sayısı
- Transfer güzergâhı
- Varsa transfer sırasında karşılaşılan problemler ve problemlere çözüm önerileri



1. ETKİNLİK

Aşağıda verilen tablodaki konuk transfer terimlerinin eşleştirmelerini yapınız.

A	Geliş
B	Dönüş
C	Gecikme
Ç	Rezervasyon belgesi
D	Bilgi

-----	Departure
-----	Info
-----	Arrival
-----	Delay
-----	Voucher
-----	Confirm



Ara Transfer Yapma

5. UYGULAMA

Görev

Bu uygulamada ara transfer yapmanız beklenmektedir. Uygulamanızı aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek gerçekleştiriniz.

İşlem Basamakları

1. Rezervasyon departmanından ara transfer yolcu listesini alınız.
2. Ara transferde görev alacak kaptan ve transfermeni belirleyiniz.
3. Transfer aracı ile buluşma noktasında belirlenen saatte buluşup, aracı genel olarak kontrol ediniz.
4. Konaklama işletmesinden konukları, transfer listesinden kontrol ederek alınız.
5. Bagajları araca dikkatlice yerleştiriniz.
6. Kendinizi ve kaptanı konuklara tanıtip transfer infosunu veriniz.
7. Araç içindeki herkesin emniyet kemerini takmasını sağlayınız.
8. Konaklama işletmesinin resepsiyonuna kadar konuklara eşlik ediniz.
9. Transfer sona erdiğinde konukların araçta bir şey unutup unutmadıklarını kontrol ediniz ve unutulmaları tutanak ile ofise teslim ediniz.
10. Ara transfer raporunu düzenleyiniz.

Uygulama Değerlendirme

Uygulamanız aşağıdaki kontrol listesindeki değerlendirme ölçütlerine göre değerlendirilecektir. Çalışmanızı yaparken bu ölçütleri dikkate alınız.

Ara Transfer Yapma Uygulaması Kontrol Listesi

Sıra No.	DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1.	Uygulamada iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat etti.		
2.	Rezervasyon departmanından ara transfer yolcu listesini aldı.		
3.	Ara transferde görev alacak kaptan ve transfermeni belirledi.		
4.	Transfer aracı ile buluşma noktasında belirlenen saatte buluşup, aracı genel olarak kontrol etti.		
5.	Konaklama işletmesinden konukları, transfer listesinden kontrol ederek aldı.		
6.	Bagajları araca dikkatlice yerleştirdi.		
7.	Kendisini ve kaptanı konuklara tanıtip transfer infosunu verdi.		
8.	Araç içindeki herkesin emniyet kemerini takmasını sağladı.		
9.	Konaklama işletmesinin resepsiyonuna kadar konuklara eşlik etti.		
10.	Transfer sona erdiğinde konukların araçta bir şey unutup unutmadıklarını kontrol etti. Unutulanları tutanak ile ofise teslim etti.		
11.	Ara transfer raporunu düzenledi.		
12.	Zamanı iyi kullandı.		

Not: Kontrol listesinde "Hayır" olarak işaretlenen ölçütler için ilgili konuları tekrar ediniz.





ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki ifadelerden doğru olanların başına “D”, yanlış olanların başına “Y” harfini yazınız.

1. (...) Dönüş transferinde konukların konakladığı tesisler uçuş saatlerine göre gruplandırılır.
2. (...) Kayıp bagajlar için havaalanı polisine başvurularak kayıp formu doldurulur.
3. (...) Dönüş transferi alınış saatleri konaklama işletmesinde görev yapan rehberlere bildirilerek lobi-deki acente standına asılır.
4. (...) Voucher, konuğun satın aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belgedir.
5. (...) Transfer görevlisi en az lise mezunu olmak zorundadır.

B) Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerleri uygun şekilde doldurunuz

1. Dönüş transferi için uçağın kalkış saatinden saat önce havaalanında olacak şekilde plan yapılmalıdır.
2. Seyahat acentelerinde transfer işlemini gerçekleştiren seyahat acentesi çalışanına denir.
3. Tur operatörü tarafından verilen ve konuğun satın aldığı hizmetleri gösteren belgeye..... denir..
4. Genellikle kısa mesafedeki iki nokta arasında gerçekleştirilen transfer türüne adı verilir..
5. Transfer sürecinde genel olarak transfer süresi, konaklama tesisleri, ülke, döviz vb. hakkında verilen kısa bilgiye denir.

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi transfermen tarafından yolculardan toplanan belgenin adıdır?

- A) Bagaj etiketi
- B) Pasaport
- C) Rezervasyon fişi
- D) Uçak bileti
- E) Voucher

2. Aşağıdakilerden hangisi dönüş transfer raporunda yer alması gereken bilgilerden değildir?
- A) Karşılaşılan olağan dışı sorunlar ve sorunlara çözüm önerileri
B) Transfer güzergâhı
C) Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
D) Tur sonu faaliyet raporu
E) Transferi yapılan konuk bilgisi ve sayısı
3. Aşağıdakilerden hangisi iki konaklama tesisi arasında yapılan transfer türüdür?
- A) Ara B) Dönüş C) Geliş D) Konuk E) Otel
4. Dönüş transferinde konuklar uçuştan kaç saat önce havalimanına getirilmelidir?
- A) 1 B) 1,5 C) 2 D) 2,5 E) 3
5. Aşağıdakilerden hangisi yolculuk, transfer süresi, konaklama tesisleri, ülke, döviz, telefon, ulaşım vb. hakkında verilen kısa infodur?
- A) Ara B) Dönüş C) Geliş D) Konuk E) Otel
6. Acente anket uyguluyorsa bu anket ne zaman konuklara verilir?
- A) Geliş transferinde
B) Dönüş transferinde
C) Hoş geldin kokteylinde
D) Tur programında
E) Ara transferde
7. Transfer listesi aşağıdaki hangi departmandan alınır?
- A) Muhasebe
B) Operasyon
C) Reklam ve tanıtım
D) Rezervasyon
E) Tur operasyonu
8. Aşağıdakilerden hangisi transfer departmanının görevleri arasında değildir?
- A) Konukların biletleme işlemleri
B) Konukların karşılanması
C) Konukların uğurlanması
D) Konukların tesislerine yerleştirilmesi
E) Konukların ara transfer işlemlerinin gerçekleştirilmesi





9. Aşağıdakilerden hangisi departure (DEP) transferini ifade etmektedir?
- A) Ara B) Dönüş C) Geliş D) Konuk E) Otel
10. Dönüş transferine aşağıda havalimanına uzaklıkları verilen konaklama işletmelerinin hangisinden başlanmalıdır?
- A) A Otel 45 dakika
B) B Butik Otel 50 dakika
C) C Otel 65 dakika
D) D Tatil Köyü 35 dakika
E) E Motel 40 dakika
11. Aşağıdakilerden hangisi ara transfer raporunda yer almaz?
- A) Transfer aracı ve transfermen bilgisi
B) Transfer güzergâhı
C) Transfer süresi
D) Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
E) Transferi yapılan konuk bilgisi ve sayısı
12. Hangi transfer türünde araç genel olarak kontrol edildikten sonra transfer yapılacak ilk (havalanına en uzak mesafedeki) konaklama işletmesine hareket edilir?
- A) Ara B) Dönüş C) Geliş D) Konuk E) Otel
13. Aşağıdakilerden hangisi transfer sırasında karşılaşılabilecek sorunlardan biri değildir?
- A) Uçağın gecikmesi
B) Rezervasyonlu yolcunun gelmesi
C) Beklenen yolcunun gelmemesi
D) Transfer aracının gecikmesi
E) Transfer aracının arızalanması
14. Yerel saat ile 19.30'da Antalya Havalimanına iniş yapacağı planlanan bir uçağın geliş transferi için transfer aracının saat kaçta havalimanında hazır bulunması gerekir?
- A) 17.30 B) 18.00 C) 18.30 D) 19.00 E) 19.30
15. Yerel saat ile 15.30'da Antalya Havalimanından kalkış yapacağı planlanan bir uçağın dönüş transferi için transfer aracının saat kaçta havalimanında hazır bulunması gerekir?
- A) 13.30 B) 14.00 C) 14.30 D) 15.00 E) 15.30

CEVAP ANAHTARLARI

3. ETKİNLİK

CEVAP	
B	Yer altı zenginlikleri
D	Tiyatro
A	Mitoloji
C	Döviz kurları
Ç	Uluslararası ilişkiler
E	Gelenekler

4. ETKİNLİK

✓
✗
✓
✓
✗

1. ÖĞRENME BİRİMİ

Doğru-Yanlış		Çoktan Seçmeli	
1.	D	1.	B
2.	Y	2.	A
3.	Y	3.	A
4.	Y	4.	D
5.	Y	5.	C
6.	D	6.	A
7.	Y	7.	A
8.	D	8.	D
		9.	C
		10.	E

CEVAP ANAHTARLARI

2. Öğrenme Birimi: REHBERLİK HİZMETLERİ

1. ETKİNLİK

1. TUR REHBERİ
2. KÜLTÜR TURLARI
3. GASTRONOMİ REHBERLİĞİ
4. PAPAZ
5. ERİŞİLEBİLİR TURİZM
6. OTOBÜS
7. KRUAZİYER
8. ÇOK ÖNEMLİ KİŞİ

2. ETKİNLİK

✓	Rep, oda anahtarlarını alan gruba odalarına çıkmadan önce bir "hoş geldiniz içeceği" ikram ederek kısa bir bilgilendirme ve sohbet toplantısı gerçekleştirir.
✗	Şikâyet nedenlerinin içerisinde transfer hizmetleri %27 ile en az yere sahiptir.
✓	Turist kendi iradesi veya yanlışlıkla önceden kayıt yaptırdığı bir aktiviteye katılmaz veya hizmetten yararlanmazsa geri ödeme yapılmaz.
✓	Bilgi panoları, bilgi kitabı içinde yer alan konuların en fazla ihtiyaç duyulan birkaç sayfası dikkate alınarak hazırlanır.
✗	Hijyen, teknolojinin gelişimiyle ortaya çıkan şikâyetler içerisindedir.
✗	Turdaki misafirlerden hastalanan olduğunda ilaç tavsiye edilebilir.

2. ÖĞRENME BİRİMİ

Çoktan Seçmeli

1.	B	6.	B
2.	D	7.	A
3.	C	8.	E
4.	A	9.	E
5.	B	10.	C

CEVAP ANAHTARLARI

3. Öğrenme Birimi: PAKET TUR HAZIRLAMA

3. ÖĞRENME BİRİMİ			
Çoktan Seçmeli			
1.	C	11.	B
2.	B	12.	C
3.	E	13.	B
4.	C	14.	C
5.	E	15.	D
6.	E	16.	C
7.	A	17.	B
8.	B	18.	D
9.	D	19.	E
10.	E	20.	C

4. Öğrenme Birimi: TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA

4. ÖĞRENME BİRİMİ					
Doğru-Yanlış		Boşluk Doldurma		Çoktan Seçmeli	
1.	D	1.	rezervasyon departmanı	1.	C
2.	Y	2.	kişisel koruyucu donanım	2.	B
3.	D	3.	isimlik	3.	C
4.	Y	4.	tur kayıt formu	4.	E
5.	Y	5.	Euro çek	5.	A
		6.	turist rehberi		
		7.	muhasebe		
		8.	tur avansları listesi		

CEVAP ANAHTARLARI

5. Öğrenme Birimi: TUR OPERASYONU YAPMA

1. ETKİNLİK

Çift kişilik odaların konaklama maliyeti	$4 \text{ gece} \times 16 \text{ double oda} \times 1.200 \text{ TL} = 76.800 \text{ TL}$
Tek kişilik odaların konaklama maliyeti	$4 \text{ gece} \times 7 \text{ single oda} \times 1.200 \text{ TL} = 33.600 \text{ TL}$
Üç kişilik odaların konaklama maliyeti	$4 \text{ gece} \times 3 \text{ triple oda} \times (1.200 \text{ TL} + 500 \text{ TL}) = 20.400 \text{ TL}$
Toplam konaklama maliyeti	$76.800 \text{ TL} + 33.600 \text{ TL} + 20.400 \text{ TL} = 130.800 \text{ TL}$
Kişi başı konaklama maliyeti	$130.800 \text{ TL} / 48 \text{ kişi} = 2.475 \text{ TL}$
Gecelik kişi başı konaklama maliyeti	$2.475 \text{ TL} / 4 \text{ gece} = 681,25 \text{ TL}$

2. ETKİNLİK

Bahşiş: $110 \text{ TL} \times 0,20 = 22 \text{ TL}$

$(110 \text{ TL} + 22 \text{ TL}) \times 48 \text{ kişi} \times 3 \text{ öğle yemeği} = 19.008 \text{ TL}$

3. ETKİNLİK

ÖĞLE YEMEĞİ	BAHŞİŞ	MALİYET	TOPLAM MALİYET
1. GÜN	$90 \text{ TL} \times 0,10 = 9 \text{ TL}$	$(90 \text{ TL} + 9 \text{ TL}) \times 40 \text{ kişi} = 3.960 \text{ TL}$	3.960 TL + 5.520 TL = 9.480 TL
2. GÜN	$120 \text{ TL} \times 0,15 = 18 \text{ TL}$	$(120 \text{ TL} + 18 \text{ TL}) \times 40 \text{ kişi} = 5.520 \text{ TL}$	

CEVAP ANAHTARLARI

5. Öğrenme Birimi: TUR OPERASYONU YAPMA

4. ETKİNLİK

$$\text{Bahşış} = 130 \text{ TL} \times 0,15 = 19,50 \text{ TL}$$

$$(130 \text{ TL} + 19,50 \text{ TL}) \times 47 \text{ kişi} \times 5 \text{ öğle yemeği} = 35.132,50 \text{ TL}$$

5. ÖĞRENME BİRİMİ

Çoktan Seçmeli

1.	A	11.	A
2.	D	12.	E
3.	C	13.	B
4.	C	14.	E
5.	D	15.	A
6.	A	16.	B
7.	C	17.	D
8.	B	18.	D
9.	C	19.	B
10.	C	20.	E

CEVAP ANAHTARLARI

6. Öğrenme Birimi: ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

1. ETKİNLİK

CEVAP	
B	Departure
D	İnfo
A	Arrival
C	Delay
Ç	Voucher

6. ÖĞRENME BİRİMİ

Doğru-Yanlış		Boşluk Doldurma		Çoktan Seçmeli			
1.	D	1.	2 saat	1.	E	8.	A
2.	Y	2.	transfermen	2.	B	9.	B
3.	D	3.	voucher	3.	A	10.	C
4.	D	4.	ara transfer	4.	C	11.	C
5.	Y	5.	geliş infosu	5.	C	12.	B
				6.	B	13.	B
				7.	D	14.	A
						15.	A



KAYNAKÇA

- Çetiner, E. (2001). *Seyahat İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*. Ankara: Gazi Kitabevi Tic. Ltd. Şti.
- Demirtaş, N. (2010). *Önbüro İşlemleri*. Ankara: Ankuzem.
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü. (2020). *Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Anadolu Meslek ve Anadolu Teknik Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı*. Ankara: MEB.
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü. (2020). *Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Protokol Kapsamındaki Okullar İçin Anadolu Meslek Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı*. Ankara: MEB.
- TDK Güncel Türkçe Sözlük
- TDK Yazım Kılavuzu

*Kaynakça atıf sistemi, APA (6.0) yazım kuralları ve kaynak gösterme biçimine göre düzenlenmiştir.



GENEL AĞ KAYNAKÇASI VE GÖRSEL KAYNAKÇASI

<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=2892>