

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: 978-975-11-7958-6

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

TRANSFER OPERASYONU 11-12

DERS MATERYALİ



TRANSFER | 11
OPERASYONU | 12 **DERS
MATERYALİ**



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

TRANSFER OPERASYONU

11-12
DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Dr. Murat ÖZEKİN

Altan ALKAN

Ertan KURT

Tolga YAVUZ



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI: 9358
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ: 3018

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

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI
Ferhat AYDIN

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME UZMANI
Günay DURUCAN

PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI
Fulya ÖLKEN

GÖRSEL TASARIM UZMANI
Volkan YILDIZ

ISBN: 978-975-11-7958-6

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 İlahî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerîhamdan İlahî, 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.
Ebediyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

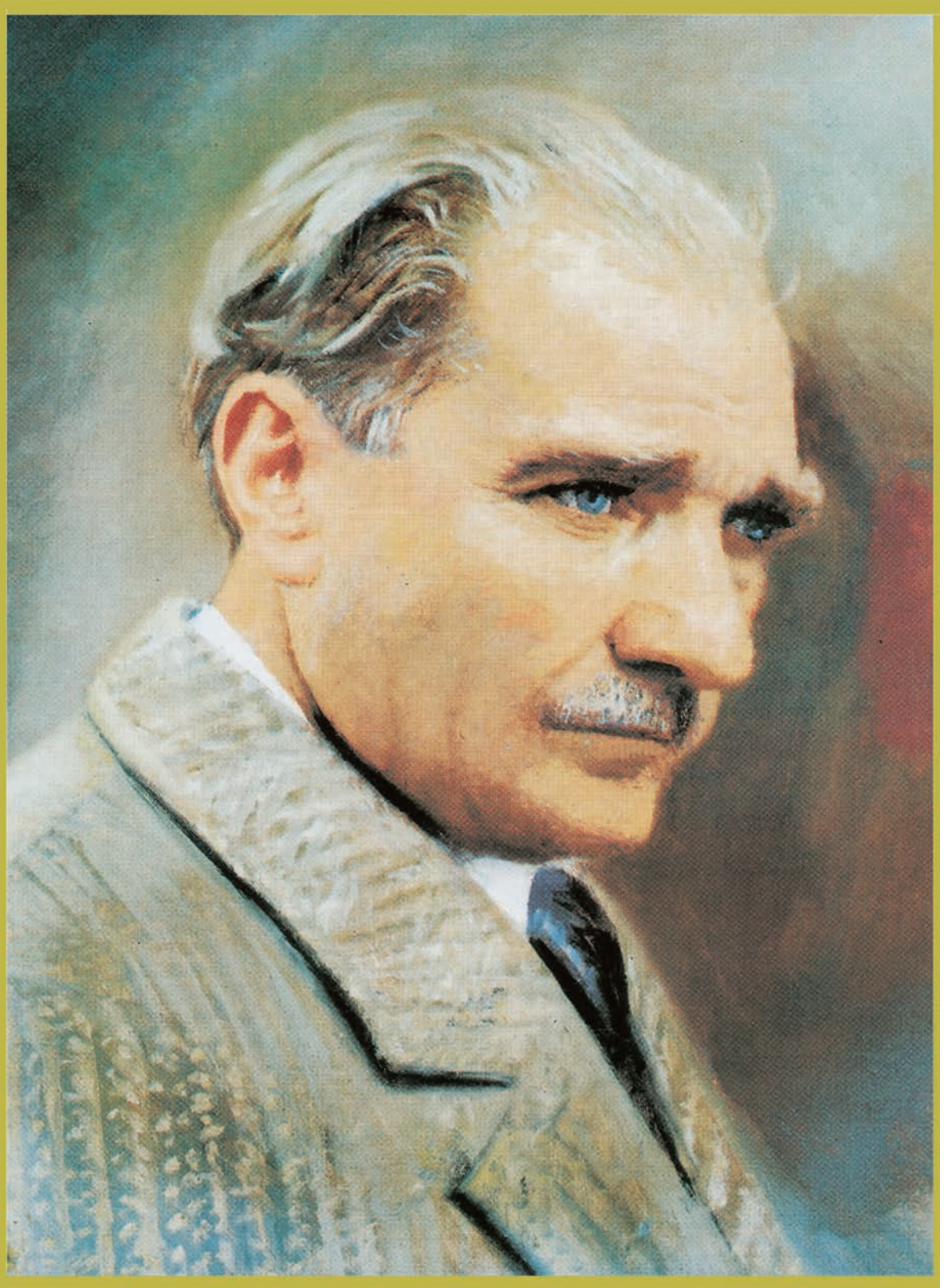
GENÇLİĞE HİTABE

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	10
BİRİNCİ ÖĞRENME BİRİMİ: İŞ ORGANİZASYONU	13
1.1. TRANSFER PERSONELİNİN KİŞİSEL HAZIRLIĞI	14
1.2. TÜRSAB MEVZUATINA GÖRE TRANSFER HİZMETİ	15
1.3. KARA YOLU TAŞIMA MEVZUATINA GÖRE TRANSFER HİZMETLERİNDE YAPILMASI GEREKEN HAZIRLIKLAR	19
1.3.1. 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu'nun Amacı	19
1.3.2. Yolcu Taşımacılığında Kullanılan Kavramlar	19
1.3.3. Yetki Belgesi Türleri	21
1.3.4. Yolcu Taşımacılığındaki Yetki Belgesi Sahiplerinin Sorumlulukları	23
1.3.5. Yolcu Taşımacılığı İşlerinde İstihdam Edilenlerin Hak ve Sorumlulukları	23
1.3.6. Şoförlerde Aranacak Nitelik ve Şartlar	23
1.3.7. Yolcu Taşımacılığında Taşıma Sözleşmesi Düzenleme Zorunluluğu	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	26
İKİNCİ ÖĞRENME BİRİMİ: MÜŞTERİYİ KARŞILAMA	29
2.1. TRANSFER PERSONELİ VE BU PERSONELLERİN ÖZELLİKLERİ	30
2.1.1. Transfer Personeli	31
2.1.1.1. Transfer Personelinin Özellikleri	32
2.1.1.2. Transfer Personelinin Görevleri	32
2.2. TRANSFER ARACINDA GÖREVLİ PERSONELLER	32
2.2.1. Transfermen	33
2.2.2. Araç Şoförü	33
2.2.3. Yardımcı Personel	37
2.2.4. Transfer Sırasında İş Sağlığı ve Güvenliği	40
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	44
ÜÇÜNCÜ ÖĞRENME BİRİMİ: MÜŞTERİNİN ULAŞIMINI SAĞLAMA	45
3.1. GÜMRÜK VE PASAPORT İŞLEMLERİ	46
3.2. HAVAALANINDA KULLANILAN KISALTIMA, TERİM VE KODLAR	46
3.2.1. Havaalanlarında Kullanılan Kodlar	71
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	73
DÖRDÜNCÜ ÖĞRENME BİRİMİ: TRANSFERİ SONLANDIRMA	75
4.1. TRANSFER ESNASINDA ARAÇTA BULUNMASI GEREKLİ BELGELER	76
4.1.1. Transfer Aracında Bulunması Gerekli Belgeler	76
4.2. ULAŞIM SÜRESİNCE MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLERİ YÜRÜTMEK	79
4.2.1. Geliş Transferi	87
4.2.2. Dönüş Transferi	92
4.2.3. VIP Transfer	96
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	102
CEVAP ANAHTARI	104
KAYNAKÇA	105



Öğrenme birimi adını gösterir.

Konu başlıklarını gösterir.

Sayfa numaralarını gösterir.

Öğrenme birimi konularına yönelik hazırlık çalışmasını gösterir.

Öğrenme birimi görsel numarasını ve açıklamasını gösterir.

MÜŞTERİNİN ULAŞIMINI SAĞLAMA

3. ÖĞRENME BİRİMİ: MÜŞTERİNİN ULAŞIMINI SAĞLAMA

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

- Sınırlardaki gümrük memurlarının yasal olmayan eşya, araç, yiyecek ve içecek maddelerini kabul etmemelerinin sebepleri neler olabilir? Fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Havaalanlarında yaşanabilecek güvenlik sorunları ve bunlara alınabilecek önlemlerle ilgili fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

3.1. GÜMRÜK VE PASAPORT İŞLEMLERİ

Misafirlerin sorunsuz bir şekilde transfer hizmetlerinin yürütülebilmesi için transfer personeline havalimanının fiziki ortamının ve yolcuya sunulan yer hizmetlerinin çok iyi bilinmesi gereklidir. Müşterinin bagajının kaybolması veya uçaktan eksik olarak indirilmesi gibi olumsuzluklarda nasıl hareket edilmesi gerektiği konusunda gerekli yönlendirmelerin yapılabilmesi için transfer personelinin bu işlemler hakkında bilgili ve tecrübeli olması gerekir. Havalimanında uçuş bilgilerinin yer aldığı panoların ve işaretlerin ne anlama geldiği, uçağın gecikmeli olarak ineceği vb. kodların transfer personeline bilinmesi müşterilerin doğru yerde ve zamanda beklenmesi açısından önemlidir. Her ülkenin kendine has gümrük formaliteleri bulunmaktadır. Türkiye'ye girilen ve Türkiye'den ayrılan her eşya, araç ve kişi gümrük idaresi tarafından kontrol edilebilmekte ve aranabilmektedir (Görsel 3.1). Yolcu olarak Türkiye'ye girerken getirebilecek eşyanın cins, miktar ve değer olarak limitleri "Gümrük Mevzuatı"nda belirlenmiştir. Türkiye'ye girilen kara sınır kapısı, deniz ve havalimanlarında bulunan mağazalardan satın alınan ya da yolcunun beraberinde getirebileceği bazı eşyalar gümrük vergilerinden muafır.

Yolcunun seyahati sırasında kullandığı saat, tablet, fotoğraf makinesi vb. eşyaları ile alkol, tütün, kozmetik, ilaç, cep telefonu ve gıda gibi ürünler de belli limitler dâhilinde sınırlanmıştır. Gümrük geçişlerinde yolcuların yanında limit ve yasaklar dışında herhangi bir eşyası var ise bunu gümrük memurlarına beyan etmeleri gerekmektedir.



Görsel 3.1: Yolcu bagaj kontrolü

Uçaktan inen iç hatlar yolcularının yolcu geliş salonuna yönlendirilerek buradaki banttan bagajlarını almaları sağlanmaktadır. Dış hatlar yolcuları ise bir dizi sağlık taraması, gümrük kontrolü, gümrük, vize ve pasaport kontrolünün ardından yolcu bagaj alımı salonuna (Görsel 3.2) yönlendirilmektedir.



Görsel 3.2: Bagaj alımı salonu

TRANSFERİ SAĞLAMAK

Voucher (voğır) Kontrolünün Yapılması ve Teşekkür Edilmesi: Transfer voucherları (hizmet belgesi), konuklardan isim listesine göre toplanır (Görsel 4.11). Voucher, konunun sabn aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belgedir. Voucherlar en az üç nüsha hâlinde, tur operatörü tarafından hazırlanarak konuğa verilir. Voucherın bir kopyası transfermen tarafından transfer esnasında, bir kopyası ön büro tarafından otele girişte alınır, bir kopyası ise misafirdir kalır.



Görsel 4.11: Voucher kontrolünün yapılması

Havaalanından çıktıktan sonra transfer infosunun verilmesi gerekir (Görsel 4.12). Transfer yapılırken transfer süresi ile ilgili bilgi verildikten sonra transfermen tarafından konuklara ülke ve bölge hakkında kısa bilgiler verilir. Döviz işlemleri, telefon, ulaşım ve sağlık sistemi ile ilgili kısa bilgiler verildikten sonra otele yapılacak giriş işlemleri hakkında da konuk bilgilendirilir.

Konaklanacak otele ulaşıldığında konukların bagajları indirilir, konuk ile birlikte otel resepsiyonuna gidilir ve konuğun otele giriş [check-in(çekin)] işlemleri başlatılır.



Görsel 4.12: Transfer infosu

NOT

Transfer personeli, tüm konuklara ayırım gözetmeksizin güler yüzle hizmet etmelidir. Transfer personeli aynı zamanda ülkesini/bölgelerini temsil eden turizm elçileridir.

Not bölümleri konularla ilgili bilgiler verir.

KONUĞUN İLAŞIYINI SAĞLAMA

UYGULAMA 3

GELİŞ TRANSFERİ (ARRIVAL) - (2 DERS SAATI)

Amaç

Yurt dışından gelecek bir grup için geliş transferi senaryosu hazırlamak.

Görev

- Bu uygulamada yurt dışından gelecek olan bir grubun geliş transferi için bir senaryo hazırlamanızı ve aşağıdaki uygulamaya basamaklarını takip ederek, TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde geliş transferi işlemlerini yapmanızı beklenmektedir.
- Çalışmanızı planlarken uygulama adımları sonunda verilen "kontrol listesindeki" ölçütleri dikkate alınız.

Kullanılacak Araç ve Gereçler

İnternet, bilgisayar, yazıcı, kâğıt, kalem, dosya, belge örnekleri ve gerekli kostümler.

Uygulama Basamakları

- Atölyede iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.
- Araç gereçlerinizi hazırlayarak ortamı uygun hale getiriniz.
- Sınıf mevcuduna uygun şekilde en az iki gruba ayırınız.
- Geliş transferi için bir senaryo hazırlayınız. Senaryoda konu, yer ve zamanı belirtmeyi unutmayınız.
- Senaryo gereği geliş transferi sırasında yolcuların hangi havalimanından alınacağını ve hangi otellere bırakılacağını içeren bir program hazırlayınız.
- Transfer hizmeti sırasında transfer görevlisinde bulunulur. Üzerine bir transfer dosyası hazırlayınız.
- Senaryodaki rolleri belirleyiniz (araç şoförü, transfermen, yardımcı personel ve transferi yapılan yolcular).
- Her grup üyesinin rol dağılımında görev almasını sağlayarak rolleri grup üyeleri arasında paylaşınız.
- Grup üyeleriniz ile rollerinize çalışınız.
- Oyuna uygun dekor ve kostüm hazırlamak için gerekli planlamaları yapınız.
- Senaryo ve roller için gerekli hazırlıkları tamamlayarak senaryonuzu sınıfta sergileyiniz.
- Senaryo gereği geliş transferi işlemlerini gerçekleştiriniz.
- Arkadaşlarınızla yardımlaşarak işbirliği içinde çalışınız.
- Çalışmanız sırasında sabırlı ve dikkatli olunuz.
- Çalışmanız bittikten sonra atölyenizi düzenleyiniz ve temizleyiniz.

GELİŞ TRANSFERİ (ARRIVAL) UYGULAMASI KONTROL LİSTESİ

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
1. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ederek araç gereçlerini hazırladı.		
2. Gerekli ön hazırlıkları yaparak senaryoyu TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde hazırladı.		
3. Senaryonun sergilenmesi için atölyeyi uygun hale getirdi.		
4. Geliş transferi güzergâhı için uygun bir program hazırladı.		
5. Transferi yapacak olan müşterilerin listesini aldı.		
6. TÜRSAB araç plakasını yanına aldı.		
7. Transfer dosyasını yanında bulundurdu.		
8. Müşterileri havalimanından karşıladı.		
9. Müşteri bagajlarını uygun şekilde yerleştirdi.		
10. Müşterilerin doğru transfer aracına binmelerini sağladı.		
11. Araç içerisinde transfer listesini kontrol etti.		
12. Transfer başlangıcında gerekli infoyu verdi.		
13. Müşterilerin konaklayacağı işletmelere transferini gerçekleştirdi.		
13. Arkadaşları ile işbirliği içinde çalıştı.		
14. Temiz ve düzenli çalıştı.		

*Hayır" olarak işaretlenen ölçütlerle ilgili konuları tekrar ediniz.

Öğrenme birimi uygulamalarını gösterir.

TRANSFERİ SONLANDIRMA

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümlelerdeki bilgiler Doğru ise (D) , Yanlış ise (Y) yazınız.

- (.....) Voucherlar en az üç nüsha hâlinde tur operatörü tarafından hazırlanarak konuğa verilir.
- (.....) Vouchernin bir kopyası misafirda kalır.
- (.....) Dönüş transferinin bitiminde transfer raporu düzenlenerek muhabebe departmanına teslim edilir.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşluklara uygun ifadeleri yazınız.

- Geliş transferinin bitiminde bir rapor düzenlenerek seyahatcentesinin departmanına teslim edilir.
- Konukların konaklayacakları otellere gelmesiyle konukların bagajları indirilerek konuk ile birlikte otel resepsiyonuna gidilir ve konuğun işlemleri başlatılır.
- Özel bir durum olmadığı zamanlarda transfer sonlandırma noktasına enmesafedeki otelden başlanır.

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

- Konuğun satın aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belge aşağıdakilerden hangisidir?**
 - Transfer infosu
 - Konaklama belgesi
 - Bagaj kartı
 - Fatura
 - Voucher
- Transfer infosunda aşağıdaki bilgilerden hangisine yer verilmez?**
 - Konukların sosyal statüleri
 - Ülke ve bölge hakkında bilgiler
 - Döviz işlemleri
 - Ulaşım olanakları
 - Sağlık kuruluşları

Öğrenme birimi sonundaki ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.



TRANSFİR SONLANDIRAMA

Seyahat acentelerince verilen hizmetin, münhasır faaliyet olarak transfer kapsamında değerlendirilebilmesi için kendisinden tur veya paket tur satın almış olan turistte, transfer tanımıyla açıkça belirtilen noktalar arasında kapsar nitelikte bir tarifeye bağlı kalımsızın ulaşım hizmeti veriliyor olması gerekmektedir. Bunun dışında, seyahat acenteleri ve diğer kişilerce verilecek ulaşım hizmetinin mevzuatta tanımlanmış transfer kapsamında değerlendirilmesi mümkün değildir.

SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda transfer aracında bulundurulması gerekli belgeleri hazırlarken yandaki belgelerden hangisine gerek yoktur? Yandaki listeyi inceleyerek yanlış seçtiğin önündeki kutucuğa X işareti koyunuz.

- Seyahat acentesi işletme belgesinin aslı veya onaylı örneği
- Tura katılan müşterilerin listesi
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- Tur rehberinin profesyonel turist rehberi kimliği ve kokart kartı
- Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
- Enformasyon memurluğu belgesi
- Transfer programı

4. OKUYALIM - ÖĞRENİM

SRC BELGESİ

Araç kullanan şoförlerin, değişen amaçlarına ve kullanım şekillerine göre almaları gereken belgeler vardır. Ehliyeti olan ve ticari araç kullanan tüm bireylerin SRC belgesi alması yasal zorunluluktur. Mesleki anlamda yeterli olduğu ifade edilmek zorundadır. Uluslararası yolcu ve yük taşıyan sürücülerin yanında, ülke içinde de yolcu ve yük taşıyan sürücülerin de mesleki yeterlilik belgesini yasal olarak almaları zorunludur. Kısaca, 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği kapsamında faaliyet gösteren veya gösterecek olan tüm sürücülerin alması zorunlu olan mesleki yeterlilik belgesidir.

SRC belgesi çeşitleri şu şekildedir:

- SRC 1 Belgesi – Uluslararası Yolcu Taşımacılığı
- SRC 2 Belgesi – Yurt içi Yolcu Taşımacılığı

SRC belgesi almak isteyen sürücülerde bazı şartlar aranmaktadır. En az B sınıfı ehliyet belgesine sahip olmak, 66 yaşından gün almamış olmak, her beş yılda bir yenilenmesi gereken psikoteknik raporunun alınmış olması bu şartlar arasındadır. Psikoteknik, ticari amaç ile araç kullanan sürücülerin algı-refleks testlerinden başarılı olduğunu gösteren psikoanaliz raporudur. SRC belgesi, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Ulaştırma Hizmetleri Mesleki Yeterlilik Kurulları tarafından verilmektedir.

Öğrenme birimi konularına yönelik öğrencilerden istenen çalışmaları gösterir.

Öğrenme birimine yönelik okuyalım öğrenim etkinliklerini gösterir.

Öğrenme birimlerine ait cevap anahtarlarını gösterir.

CEVAP ANAHTARLARI

1. ÖĞRENME BİRİMİ

A						
1	2	3	4	5	6	7
Y	D	Y	Y	D	D	Y

B				
8- VIP	9- Tur	10- Paket tur	11- 24	12- Otobüs

C					
13	14	15	16	17	18
B	B	B	E	B	C

2. ÖĞRENME BİRİMİ

A			
1	2	3	4
D	Y	Y	D

B			
5- 18	6- İlkokul	7- TÜRSAB	8- Havaalanı sorumlusu

C		
9	10	11
C	D	B

3. ÖĞRENME BİRİMİ

A								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Y	D	Y	Y	D	D	Y	D	Y

B		
10- Boarding	11- 60	12- 7
		13- Gümrük

C			
14	15	16	17
D	C	B	D

4. ÖĞRENME BİRİMİ

A		
1	2	3
D	D	Y

B		
4- Transfer	5- Check-in	6- Uzak

C				
7	8	9	10	11
E	A	D	E	D



ÖĞRENME BİRİMİ

İŞ ORGANİZASYONU

ÖĞRENME BİRİMİ KONULARI

- 1.1. TRANSFER PERSONELİNİN KİŞİSEL HAZIRLIĞI
- 1.2. TÜRSAB MEVZUATINA GÖRE TRANSFER HİZMETİ
- 1.3. KARA YOLU TAŞIMA MEVZUATINA GÖRE TRANSFER HİZMETLERİNDE YAPILMASI GEREKEN HAZIRLIKLAR

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda kişisel hazırlık yapma
2. TÜRSAB mevzuatına göre transfer hizmetinin yasal boyutu
3. Kara yolları mevzuatı konuları ve transfer hizmetinin yasal boyutu

Temel Kavramlar

1. Kişisel hazırlık
2. TÜRSAB mevzuatı
3. Kara yolları taşıma mevzuatı
4. Taşıma sözleşmesi
5. Yetki belgeleri





1.1. TRANSFER PERSONELİNİN KİŞİSEL HAZIRLIĞI

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Ulaşım araçlarının modernleşmesi turizm taşımacılığını ne yönde etkilemektedir? Fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Turizm taşımacılığı araç şoförlerini, diğer taşımacılık şoförlerinden ayıran farklar neler olabilir? Fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Transfer personeli, kişisel hijyenine ve sağlığına dikkat etmelidir. Kişisel hijyen deyince kişinin sağlığını koruması ve sağlıklı olarak kalabilmesi için bir günlük yaşamda sabahdan gece yatıncaya kadar yapması gereken davranışlar akla gelir. Temizlik, beslenme, giyinme, uyku, dinlenme, spor, boş zamanları değerlendirme gibi sağlığa uygun davranış ve alışkanlıkları kapsar. Özellikle yoğun turizm sezonunda çalışan transfer personeli, yüksek tempoda çalıştığı için uygun iklim koşullarına dikkat etmelidir. Sağlıklı beslenme ve yeterli su tüketimi bu süreçte önemlidir.

Çalışma hayatı uyku düzenini, uyku düzeni de çalışma hayatını etkilemektedir. Transfer personeli arasında yer alan şoförler uykusuz araç kullanmamalıdır. Vardiyalı çalışma ve gece çalışması, transfer personelinin yeterli uyku almasını sağlayacak şekilde planlanmalıdır. Aksi takdirde, uyku eksikliği iş kazalarına ve mesleki risk faktörlerinden kaynaklanan meslek hastalıklarına neden olabilir.

Sağlığı korumada uyulması gereken birçok kural vardır. Öncelikle uyulması gereken en önemli kural temizliktir. Temizlik, kelime olarak da oldukça kapsamlı bir anlam taşır. Kişinin sağlığına katkıda bulunabilecek her davranış temizliktir. Bakımlı, temiz ve sağlıklı bir görüntü çağdaş insanın özelliğidir.

Transfer personeli, çalıştığı iklim şartlarına uygun şekilde kıyafet giymelidir. Günlük olarak duş almalı, ellerini sık sık sabunlu su ile yıkamalı, dişlerini düzenli olarak fırçalamalı, tıraş olmalı, el ve ayak tırnak bakımını yapmalı, iç çamaşırlarını ve iş kıyafetlerini günlük olarak değiştirmeli, kıyafetlerinin temiz ve ütülü olmalarını sağlamalı, saçlar kısa veya toplu olmalı, ter kokusunu önleyici deodorantlar kullanılmalıdır. Transfer personeli, uzun süre ayakta duracağını göz önüne alarak hareket kabiliyetini kısıtlamayan kıyafet ve ayakkabıları tercih etmelidir. Çalıştığı ortama bağlı olarak güneş gözlüğü, şapka ve güneş koruyucu kremi yanında bulundurmalıdır. Ayrıca unutulmamalıdır ki iş hayatındaki dış görünüş ve giyim tarzı, başarıyı artırıcı ya da azaltıcı etkiye sahip önemli bir sözsüz iletişim aracıdır.

SIRA SİZDE

Transfer personeli kişisel bakımında nelere dikkat etmelidir?

.....

.....

.....

.....

.....

1.2. TÜRSAB MEVZUATINA GÖRE TRANSFER HİZMETİ

Transfer; turistin düzenlenen paket tur veya turun başlangıç noktasına kadar, turun herhangi bir safhası veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden başlar. Konaklama yapacağı tesise ya da tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine yahut programın bitiminde, tesisten yerleşim yerine bir araçla bir tarifeyle bağlı kalmaksızın seyahat acentesi tarafından verilen ulaşım hizmetini ifade etmektedir. Dünya genelinde yaklaşık 1,5 milyar insan, çeşitli nedenlerle turizm hareketine katılmaktadır. Yabancı bir ülke ya da destinasyona yapılan turizm hareketleri, ulaşım çeşitliliğinin artması ve hava taşımacılığındaki gelişmeler ile birlikte hız kazanmıştır (Görsel 1.1). Ulaşımın turizmi etkilemesi kadar turizmin de ulaşımı etkilemesi yadsınamaz bir gerçektir. Her iki sektördeki gelişmeler, ulaşımaya ayrılan yatırımı artırmaktadır. Turizmin vazgeçilemez sektörü taşımacılıktır. Turizmin ulaşımaya başlayıp ulaşımaya bittiğini düşünürsek ulaşımaya turizmin var olabileceğinden söz etmek mümkün değildir.



Görsel 1.1: Hava ulaşımı



Turizm endüstrisinde ulaşım denildiğinde akla gelen ulaşım yolları; hava, kara, demir ve deniz yoludur. **Turizm taşımacılığı**; yerli ve yabancı turistlerin hava ve deniz limanları ya da gümrük kapılarından ülkeye girmeleri, kara yolu taşıtlarıyla otellerine geliş ve dönüş transferinin yapılması ve Türkiye’de yaptıkları tatilleri süresince ihtiyaç duydukları tüm kara yolu ulaşım araçlarının karşılanması, tahsis ve teminini kapsayan yolcu taşımacılığı faaliyetidir.

Seyahat acenteleri de tüm organizasyonu üstlenen firmalar olduğundan dolayı turizm taşımacılığının işvereni durumundadır. Önceden belirlenmiş plan ve program çerçevesinde sözleşmeye bağlı kalarak yolcu taşımayı taahhüt ederler.

Yolcu taşımacılığı açısından **transfer**, yolcu veya yolcuların bir noktadan alınıp bir başka noktaya bırakılmasıdır. Yolcular, havalimanı kapılarında isim veya firma logoları ile karşılanır ve transfermen eşliğinde tatillerini yapacakları konaklama işletmelerine ulaştırılırlar. Turist transferi; bireysel, grup ve VIP(Very Important Person) olmak üzere üç türde ele alınır:

Bireysel transfer, genellikle bir seyahat acentesine bağlı kalmaksızın gerçekleşen transferlerdir. Turist, kendi aracını kendisi temin edebileceği gibi hava ya da kara yolu firması tarafından sağlanan imkânlarla da transferini gerçekleştirebilir.

Grup transferi, en yaygın olan türdür. Turistler, seyahat acenteleri tarafından sunulan paket turlarla belirtilen noktalara ulaşırlar. Acentenin organizasyonunda vardığı otogar, havalimanı, tren garı ya da deniz limanında kendilerini bekleyen araçlar ile misafirlerin otellerine transferi gerçekleştirilir (Görsel 1.2).



Görsel 1.2: Grup transferi

VIP transfer, turistin kendi başına ya da ailesi ile yüksek ücretler ödeyerek gerçekleştirdiği özel transfer türüdür. Lüks araçlar ile gerçekleştirilir hatta çiçek, yiyecek ve içecek ikramı gibi özel hizmetleri de bünyesinde barındırır (Görsel 1.3).



Görsel 1.3: VIP transfer

Tur; içinde transfer ve konaklama gibi birden fazla hizmeti barındıran, tek bir fiyatla satılan organizasyonlardır. Tur kavramı ikiye ayrılır:

Günübirlik Tur: Konaklama içermeyen, 24 saat dilimi içerisinde gerçekleştirilen, ulaşım, yeme içme, animasyon gibi ürünlerin tek fiyattan sunulduğu organizasyonlara denir. Günübirlik tur, paket tur kapsamında olmadığı için sigorta ve taşıma sözleşmesi yapılması kanunen zorunlu değildir ancak rehber bulundurmamak bu turlarda zorunludur.

Paket Tur: Konaklama, ulaşım, yeme içme, animasyon gibi farklı turistik ürünlerin bir araya getirilmesiyle oluşturulan ve turistlere tek bir fiyattan, tek bir ürün olarak sunulan bileşimdir.

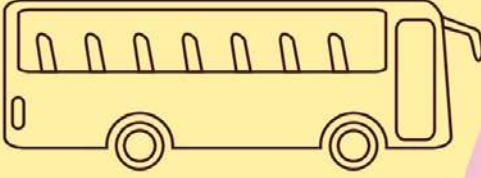
Seyahat acentesi tur sorumlusu ya da rehberinin tur esnasında yanlarında bulundurması gereken bazı belgeler vardır:

- Seyahat acentesi işletme belgesinin aslı veya TÜRSAB onaylı sureti
- Tura katılan müşterilerin listesi
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- Tur rehberinin profesyonel turist rehberi kimliği
- Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise aracın sözleşme sureti
- Tur programı



SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda aracın transfere hazırlanmasında nelere dikkat edilmelidir? Aşağıda boş bırakılan yerleri doldurunuz.



ARACIN TRANSFERE HAZIRLANMASI

1. TEMİZLİK

1. Aracın iç temizliği yapılır.
2.
3.
4.

2. KONFOR

1. Araç klimasının soğutma ve ısıtma tertibatı kontrol edilir.
2.
3.
4.

3. GÜVENLİK

1. Aracın rutin bakımları yaptırılır.
2.
3.
4.

4. PERSONEL

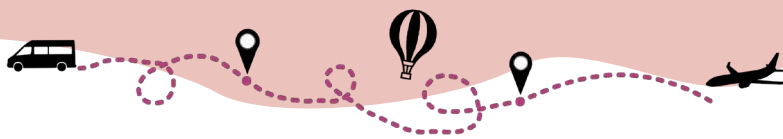
1. Araca şoför görevlendirilir.
2.
3.
4.



5. MEVZUAT

1. Aracın Karayolları ve TÜRSAB mevzuatına uygunluk belgeleri kontrol edilir.
2.
3.
4.





1.3. KARA YOLU TAŞIMA MEVZUATINA GÖRE TRANSFER HİZMETLERİNDE YAPILMASI GEREKEN HAZIRLIKLAR

Türkiye’de yolcu taşımacılığının %89,9 kara yolu ile karşılanmaktadır. Kara yolu taşımacılığında, kamunun yararlanmasına açık olan arazi şeridi, otoyol, köprü vb. kullanılmaktadır. Kara yolu taşımacılığının gerçekleşmesi esnasında ortaya çıkacak zararların tazmini, bir takım esaslara dayandırılmak mecburiyetini ortaya çıkarmaktadır.

Seyahat acenteleri de gerçekleştirdikleri turlar ve transferlerde çeşitli kara ulaşım araçlarını kullanmaktadır. Kullanılan bu kara araçları, yürürlükte olan mevzuatlara uygun olmak zorundadır. Bu sebeple seyahat acentelerinde görevli transfer personellerinin yürürlükte olan kanunları bilmesi ve uygulaması gerekir.

1.3.1. 4925 Sayılı Karayolu Taşıma Kanunu’nun Amacı

Bu kanun; kara yolu taşımacılığı faaliyeti içinde yer alan unsurların standartlarını belirlemek, ülke ekonomisine katkı sağlamak, yolcu, personel ve kamu güvenliği açısından gerekli tedbirleri almak, bu sistem içinde çalışan her türlü personelin hak ve sorumluluklarını belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

1.3.2. Yolcu Taşımacılığında Kullanılan Kavramlar

Kara yolları için belirlenen yolcu taşımacılığı, tarifeli ve tarifersiz yolcu taşımacılığı olmak üzere iki ayrı başlıkta değerlendirilir:

Tarifeli yolcu taşımacılığı; önceden zamanı, fiyatı ve güzergâhı belirlenmiş, bilet karşılığı yapılan taşımacılıktır.

Tarifersiz yolcu taşımacılığı, yolcuların taşıma sözleşmesiyle bir yerden başka bir yere taşınması faaliyetlerini kapsar.

Transfer faaliyetlerinde kullanılan araçların taşıma kapasiteleri, yaşları ve araçta bulunması gereken standartlar bu kanun çerçevesinde belirlenir. Tarifersiz taşıma yapan firmalar, taşıma yaptıkları turist grubuyla bir taşıma sözleşmesi yapmak ve bu sözleşmenin bir suretini yolcuya vermek zorundadır.

Yolcu taşımacılığında ve transfer faaliyetlerinde kullanılan başlıca temel kavramlar şunlardır:

Motorlu Taşıt: Kara yolunda insan taşımaya yarayan ve makine gücüyle çalışan araçlardır.

Otomobil: Şoför koltuğuyla beraber en fazla 9 oturma yeri olan araçlardır.

Otobüs: Yapısı itibarıyla insan taşımak için imal edilmiş ve şoför koltuğu ile beraber 9’dan fazla oturma yeri olan genel olarak 44 kişilik araçlardır.

Küçük Otobüs (Minibüs): Şoför koltuğuyla beraber 10-17 arasında koltuğu olan otobüstür.

Büyük Otobüs: Şoför koltuğuyla beraber 17’den fazla koltuğu olan otobüstür.

Şoför: Kara yolunda herhangi bir motorlu taşıtı kullanan kişidir.

Grup Yolcu: Daha önceden planlanan iş, gezi, toplantı gibi amaçlarla bir araya gelen yolcu topluluğudur.

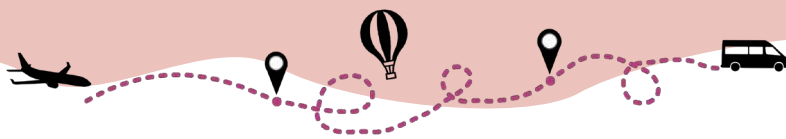
Şehir İçi: Bir ilin belediye sınırları içinde kalan alandır.

İl İçi: Bir ilin sınırları içinde kalan alandır.

Taşıma Sözleşmesi: Tarifersiz yolcu taşımacılığı yapan firmayla yolcular arasında yapılan sözleşmedir.

Yetki Belgesi: Yolcu taşımacılığında çalışan firmalara çalışma izni veren, bakanlıkça düzenlenen belgedir.

Kısa Ünvan: Taşıma yapan firmaların kullandığı tescil edilmiş isimlerdir.



Elektronik Taşıt Sözleşmesi: Taşıt sahibi ile yetki belgesi sahipleri arasında, e-Devlet'te yapılan sözleşmedir (Görsel 1.4).

SEFER DETAY



UETDS SEFER NO	2211212092039XXX
PLAKA	48 PA XXX
SEFER TARİHİ - SAATI	21.11.2023 16:35
SEFER BİTİŞ TARİHİ - SAATI	21.11.2023 18:35
SON YOLCU BİLDİRİM TARİHİ	21.11.2023 13:58
BELGE NO	İZM.U-NET.D2.48.

D2

PERSONEL LİSTESİ			
GÖREV	T.C. KİMLİK NO	ADI SOYADI	DURUM
Şoför	17177656 XXX	GÜNER XXX	Geçerli

YOLCU LİSTESİ	
1.Grup	
Grup Adı: RES:237746SID:502341	
Grup Binis - İnis Yeri : DLM -FETHIYE	
Grup Açıklama 237746SID:502341	
Grup Ücreti 22,5 - POUND	

SIRA	ÜLKE	TC/PASAPORT	ADI SOYADI	CİNSİYET	REF.NO	DURUM
1	TR	111111	MRS ABEERXXX	E	9644	Geçerli

Görsel 1.4: Elektronik taşıt sözleşmesi

Elektronik Yolcu Listesi (E-yolcu Listesi): Yolcu taşımacılığında kullanılan elektronik ortamda düzenlenen yolcu listesidir (Görsel 1.5).

Departure GUIDE TRANSFER LIST

16.10.2022

REHBERSİZ /

Tour leader:

Coach Inf. No: **RHBRZ** Driver: phone: ()

Guide No: **RHBXXX** Meeting time: **06:30** No: **FD500**

Coach: **V PASXXX** Meeting place: **XXX** Fethiye

Ref.No	Flight info	#	Tourist name	Passport/Tel	Ctz	Age	Accomm. dates	Accommodation
189048	09:30 ZF 360 DLM-KUF SAMARA	1	MR. TABASHNIKOV	75	RU	30	09.10.22-16.10.22	2+1(2-11,99)
	09:30 ZF 360 DLM-KUF SAMARA	2	MRS. ZHUKOVA	73	RU	29	09.10.22-16.10.22	2+1(2-11,99)
	09:30 ZF 360 DLM-KUF SAMARA	3	CHD. TABASHNIKOV	66	RU	2	09.10.22-16.10.22	2+1(2-11,99)

Total: 2 + 1 + 0

Görsel 1.5: Elektronik yolcu listesi

Geçiş Belgesi: Uluslararası anlaşmalar gereğince yurt dışı ülkelere verilen izinlerdir.

Sayısal Takograf Cihazı: Taşımacılık yapan araçlarda kullanılan, araç sürücüsüne ve sürüşe ait bilgileri dijital ortamda kaydeden cihazdır.

Şube Listesi: Taşımacılık yapan firmaların yetkili şubelerini gösteren listedir.

Şube: Taşımacılık yapan firmaların iş yeri dışındaki faaliyetlerini yürüten birimlerdir.

Taşıma Güzergâhı: Taşımanın başladığı kalkış yerinden varış yerine kadar kullanılan yoldur.

Taşıma Kapasitesi (Taşıma Sınırı): Bir aracın güvenli taşıyabileceği en fazla yolcu sayısıdır.

Taşıt Belgesi: Taşıma firmalarının kullanacağı araçların listesini gösteren belgedir.

Taşıt Kartı: Bir aracın kayıtlı olduğu firmayı gösteren belgedir.

1.3.3. Yetki Belgesi Türleri

Yolcu taşımacılığında faaliyet gösteren firmaların Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığından almak zorunda oldukları yetki belgeleri şunlardır:

1. A Yetki Belgesi: Otomobille yolcu taşımacılığı yapan firmalara verilen belgedir.

2. B Yetki Belgesi: Yurt içi veya dışı, otobüsle yolcu taşımacılığı yapan firmaların alması gereken yetki belgesidir.

a) B1 Yetki Belgesi: Ticari ve tarifeli olarak uluslar arası taşımacılık yapacak olan işletmelere, firmalara ya da ticari veya tüzel kişilere verilir.

b) B2 Yetki Belgesi: Ticari ve tarifesiz olarak uluslararası taşımacılık yapacak olan işletmelere, firmalara ya da ticari veya tüzel kişilere verilir.

3. D Yetki Belgesi: Otobüsle tarifeli veya tarifesiz yurt içi yolcu taşımacılığı veya hususi taşımacılık yapacak gerçek ve tüzel kişilere verilir.

a) D1 Yetki Belgesi: Ticari ve tarifeli olarak şehirlerarası taşımacılık yapacak olan işletmelere, firmalara ya da ticari veya tüzel kişilere verilir.

b) D2 Yetki Belgesi: Ticari ve tarifesiz olarak şehirlerarası taşımacılık yapacak olan işletmelere, firmalara ya da ticari veya tüzel kişilere verilir (Görsel 1.6).

YETKİ BELGESİNİN			BELGE TÜRÜ
VERİLİŞ TARİHİ	GEÇERLİLİK TARİHİ	NUMARASI	
YETKİ BELGESİ SAHİBİ			D2
TİCARİ ÜNVANI			
KİSA ÜNVANI			
ADRES			
TİCARET SİCİL NO			
VERGİ DAİRESİ / NO			

Görsel 1.6: D2 yetki belgesi

F Yetki Belgesi: Ticari amaçla yolcu taşımacılığı alanında acentelik yapacak gerçek ve tüzel kişilerin alması zorunlu olan belgedir. Faaliyetin şekline göre iki türdür:

1. F1 Yetki Belgesi: Sadece yurt içinde acentelik yapacak firmalara verilen yetki belgesidir.

2. F2 Yetki Belgesi: Hem yurt içi hem yurt dışında acentelik yapacak firmalara verilen yetki belgesidir.



1. OKUYALIM - ÖĞRENELİM

D2 YETKİ BELGESİ

Otobüsle tarifesiz olarak yurt içi ticari yolcu taşımacılığı yapacak gerçek ve tüzel kişi vergi mükelleflerine verilen belge türüdür. Bu belge için başvuran taşımacılık firmalarının, ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş kendilerine ait otobüslerle toplam 75 adet koltuk kapasitesine sahip olmaları şarttır. Özürlüleri taşımak amacıyla imal/tadil ve tescil edilmiş özmal taşıtla D2 yetki belgesi almak isteyenlerden koltuk sayısı bakımından asgari kapasite şartı aranmaz. Bu şekilde D2 yetki belgesi alan kişilerin taşıt belgelerine normal otobüs kaydedilebilmesi için koltuk sayısı bakımından asgari kapasite şartının sağlanması zorunludur.

D2 yetki belgesinin eki taşıt belgesine asgari kapasitenin dışında kaydedilecek otobüsler için yaş şartı aranmaz. D2 yetki belgesi için asgari kapasiteyi sağlayacak sayıda özmal otobüsün ilk başvuru ve faaliyet süresince 10 yaşından büyük olmaması şarttır. D2 yetki belgesinin eki taşıt belgesine ticari otobüsler kaydedilir.

Seyahat acentesi işletme belgesine sahip olanların, yaptıkları organizasyonlarda verecekleri hizmetlerin kapsamına kara yolu taşımacılığını da dâhil etmeleri hâlinde, gerçekleşecek taşıma yurt içi ise B2 veya D2, uluslararası ise sadece B2 yetki belgesi olarak taşıma yapmaları veya bu taşımaları söz konusu yetki belgesi sahiplerine yaptırmaları şarttır.

D2 yetki belgesi sahiplerinin en az bir adet orta düzey yönetici türü mesleki yeterlilik belgesine sahip olmaları veya bu nitelikleri haiz kişi veya kişileri istihdam etmeleri şarttır. D2 yetki belgesi kapsamındaki araçların taşımacılık faaliyetlerinde sürücüsünden SRC1/2 türü mesleki yeterlilik belgesiyle psikoteknik değerlendirme belgesine sahip olma şartı aranır.

1.3.4. Yolcu Taşımacılığındaki Yetki Belgesi Sahiplerinin Sorumlulukları

Yolcu taşımacılığı yapan firmaların, taşıdıkları yolcuya ve kamu hizmeti sorumluluğu çerçevesinde de çevreye karşı sorumlulukları vardır. Bunların yerine getirilmemesi durumlarında devletçe uygulanacak yaptırımlara tabi tutulurlar.

Bu sorumluluklardan bazıları şunlardır:

- Yolcunun rahat, güvenli bir yolculuk yapabilmesi için gerekli tedbirleri almak (Görsel 1.7)
- Yolcuyu taşıma sözleşmesinde belirtilen yere kadar götürmek
- Taşıma işinde çalıştırdığı personelin çalışma şartlarını uygun hâle getirmek
- Araçların ağırlık ve boyutlarını standartlara uygun hâle getirmek
- Çevrenin korunmasına yardımcı olmak
- Yolcuların kişisel verilerini korumaya yönelik tedbirleri almak
- Verdikleri hizmetlerden engellilerin kolaylıkla yararlanabilmesi için gerekli tedbirleri almak



Görsel 1.7: Yolcu bagajlarının araca alınması

1.3.5. Yolcu Taşımacılığı İşlerinde İstihdam Edilenlerin Hak ve Sorumlulukları

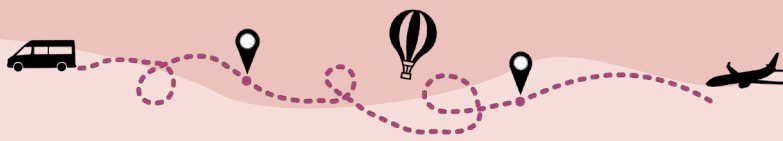
Yolcu taşımacılığında çalışan personelin belirlenmiş hak ve sorumlulukları vardır:

- Taşıma işlerinde çalışanlar hizmet sözleşmesi yapmadan çalıştırılmaz.
- Çalışanlarının ücretleri, sosyal güvenlik ve özlük hakları zamanında ve tam olarak verilmek zorundadır.
- Çalışanlar, üstlerine düşen görev ve sorumlulukları yerine getirmek zorundadır. İş yeri ve iş güvenliğini tehlikeye düşürebilecek eylemlerde bulunamazlar.

1.3.6. Şoförlerde Aranacak Nitelik ve Şartlar

Bu yönetmelik kapsamındaki taşıtları kullanan şoförlerde aranacak nitelikler şunlardır:

- Mesleki yeterlilik belgesine sahip olmak
- Büyük otobüs kullananlarının 24 yaşından gün almış olmak
- 66 yaşından gün almamış olmak
- Uyuşturucu, silah, insan ve gümrük kaçakçılığı ile terör suçlarından dolayı hürriyeti bağlayıcı ceza almamış olmak



1. UYGULAMA

TRANSFER DOSYASI HAZIRLAMA - (2 DERS SAATİ)

Amaç

Transfer sırasında bulundurulması gerekli yasal evrakları bir dosya şeklinde hazırlamak.

Görev

- Bu uygulamada sizden aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde transfer aracında bulundurulması gereken belgeleri bir dosya halinde hazırlamanız beklenmektedir.
- Çalışmanızı planlarken Transfer Dosyası Hazırlama Uygulaması Kontrol Listesi'ndeki ölçütleri dikkate alınız.

Kullanılacak Araç ve Gereçler

İnternet, bilgisayar, yazıcı, fotokopi makinesi, kâğıt, kalem, telli dosya, delgeç ve belge örnekleri.

İşlem Basamakları

- Atölyede iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.
- Araç gerecinizi hazırlayarak ortamı uygun hale getiriniz.
- Sınıf sayısına uygun olarak çalışma grupları oluşturunuz.
- TÜRSAB mevzuatına göre transfer dosyasında kullanacağınız belgelerin örneklerini internet ortamında araştırarak çalışmanıza uygun olanları seçiniz.
- Bu belgelerin çıktısını alarak mevzuata uygun şekilde sıralayarak dosyalayınız.
- Arkadaşlarınızla yardımlaşarak işbirliği içinde çalışınız.
- Çalışmanız sırasında sabırlı ve dikkatli olunuz.
- Çalışmanız bittikten sonra bilgisayara indirdiğiniz belgeleri siliniz.
- Masanızı temiz bırakınız.

TRANSFER DOSYASI HAZIRLAMA UYGULAMASI KONTROL LİSTESİ

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
1. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ederek araç gerecini hazırladı.		
2. Bilgisayar, yazıcı ve fotokopi makinesini çalışır hâle getirdi.		
3. İnternet üzerinden arama motorlarını kullanarak gerekli belgeleri buldu.		
4. İndirilen örnek formlar arasından seçim yaparak çıktısını aldı.		
5. Seyahat acentesi işletme belgesinin aslını veya noter onaylı bir örneğinin çıktısını aldı.		
6. Transferi yapılan yolcu listesinin bir örneğinin çıktısını aldı.		
7. TÜRSAB araç plakasının bir örneğinin çıktısını aldı.		
8. Araç seyahat acentası tarafından kiralanmış ise kira sözleşmesinin bir örneğinin çıktısını aldı.		
9. Araç kiralanmış ise taşıma sözleşmesi ve taşıyıcı firma tarafından kesilen faturanın bir örneğinin çıktısını aldı.		
10. Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen kimlik kartı veya transferde görevli olduğuna dair seyahat acentesi yazısının bir örneğinin çıktısını aldı.		
11. Tüm belge örneklerini delgeç ile delerek sırayla kapaklı dosyada birleştirdi.		
12. Zamanı verimli kullandı.		
13. Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
14. Temiz ve düzenli çalıştı.		

“Hayır” olarak işaretlenen ölçütlerle ilgili konuları tekrar ediniz.

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümlelerdeki bilgiler Doğru ise (D) , Yanlış ise (Y) yazınız.

1. (.....) Yapısı itibarıyla şoförü dâhil en fazla dokuz adet oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş motorlu taşıta otobüs denir.
2. (.....) Şoförü dâhil 10 ile 17 arasında oturma yeri olan otobüse küçük otobüs denir.
3. (.....) Araç tescil belgesinde yetki belgesi sahibi adına kayıtlı taşıta sözleşmeli taşıt denir.
4. (.....) Şoförü dâhil on yediden fazla oturma yeri olan otobüse minibüs denir.
5. (.....) Tarifersiz yolcu taşımacılığında firmayla yolcu arasında imzalanmış sözleşmeye taşıma sözleşmesi denir.
6. (.....) Yolcular için ayrılmış oturma yerlerinin numaralandırılması zorunludur.
7. (.....) Yolcular için ayrılmış ve numaralandırılmış oturma yerlerinin dışında da yolcu taşınabilir.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşluklara uygun ifadeleri yazınız.

8. Turistin kendine özel ya da ailesi ile yüksek ücretler ödeyerek gerçekleştirdiği transfer türünedenir.
9. Konaklama içermeyen, 24 saat dilimi içerisinde gerçekleştirilen ulaşım, yeme içme, animasyon gibi ürünlerin tek fiyattan sunulduğu organizasyonlaradenir.
10. Konaklama, ulaşım, yeme içme, animasyon gibi farklı turistik ürünlerin bir araya getirilmesiyle oluşturulan ve turistlere tek bir fiyattan sunulan turlaradenir.
11. Büyük otobüs kullanan şoförlerinyaşından gün almamış olmaları gerekir.

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

12. Şoförü dâhil dokuz kişiden fazla yolcu taşımaya uygun olan motorlu taşıta ne ad verilir?

- A) Kamyon
- B) Otobüs
- C) Otomobil
- D) Tır
- E) Traktör

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

13. Önceden belirlenmiş bir taşıma hattı ve güzergâhı olmadan, bir zaman ve ücret tarifesi belirlenmeksizin yapılan grup yolcu taşımacılığına ne ad verilir?

- A) Eşya
- B) Tarifeli
- C) Tarifesiz
- D) Transit
- E) Üçüncü ülke

14. Yolcu taşımacılığının başladığı kalkış noktasından bittiği varış noktasına kadar ara duraklar da dâhil takip edilen yola ne ad verilir?

- A) Güzergâh
- B) Karayolu
- C) Hat
- D) Taşıma kapasitesi
- E) İkili taşıma

15. Bir aracın teknik olarak güvenle taşıyabileceği en çok yük ağırlığı veya yolcu sayısına ne ad verilir?

- A) Taşıma hattı
- B) Taşıma güzergâhı
- C) Taşıt belgesi
- D) Taşıt kartı
- E) Taşıma kapasitesi

16. Yolcu taşımacılığında araç kullanan şoförler için aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?

- A) İlgili mevzuatın öngördüğü mesleki yeterlilik belgesine sahip olmaları
- B) Büyük otobüs kullananlarının 18 yaşından gün almış olmaları
- C) 66 yaşından gün almamış olmaları
- D) Uyuşturucu, silah, insan kaçakçılığı ile terör suçlarından hürriyeti bağlayıcı ceza almamış olmaları
- E) Her beş yılda bir ilgili sağlık kuruluşundan sağlık raporu almaları

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME**

- 17. Otobüsle yurt içi tarifesiz yolcu taşımacılığı yapabilecek yetki belgesi aşağıdakilerden hangisidir?**
- A) A
 - B) D1
 - C) D2
 - D) F1
 - E) F2
- 18. Aşağıdakilerden hangisi yolcu taşımacılığı yapan yetki belgesi sahiplerinin sorumluluklarından değildir?**
- A) Araçların ağırlık ve bakımlarını standartlara uygun hâle getirmek
 - B) Verdikleri hizmetlerden engelli yolcuların yararlanabilmesi için gerekli tedbirleri almak
 - C) Yolcuyu taşıma sözleşmesinde belirtilen yere kadar götürmek
 - D) Taşdığı yolcuya bilet düzenlemek
 - E) Çevrenin korunmasına yardımcı olmak



ÖĞRENME BİRİMİ

MÜŞTERİYİ KARŞILAMA

ÖĞRENME BİRİMİ KONULARI

- 2.1. TRANSFER PERSONELİ VE BU PERSONELLERİN ÖZELLİKLERİ
- 2.2. TRANSFER ARACINDA GÖREVLİ PERSONEL

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. Transfer aracında görevli personel
2. Transfer personelinin özellikleri

Temel Kavramlar

1. Transfer personeli
2. Transfer elemanı
3. Araç şoförü
4. Yardımcı personel





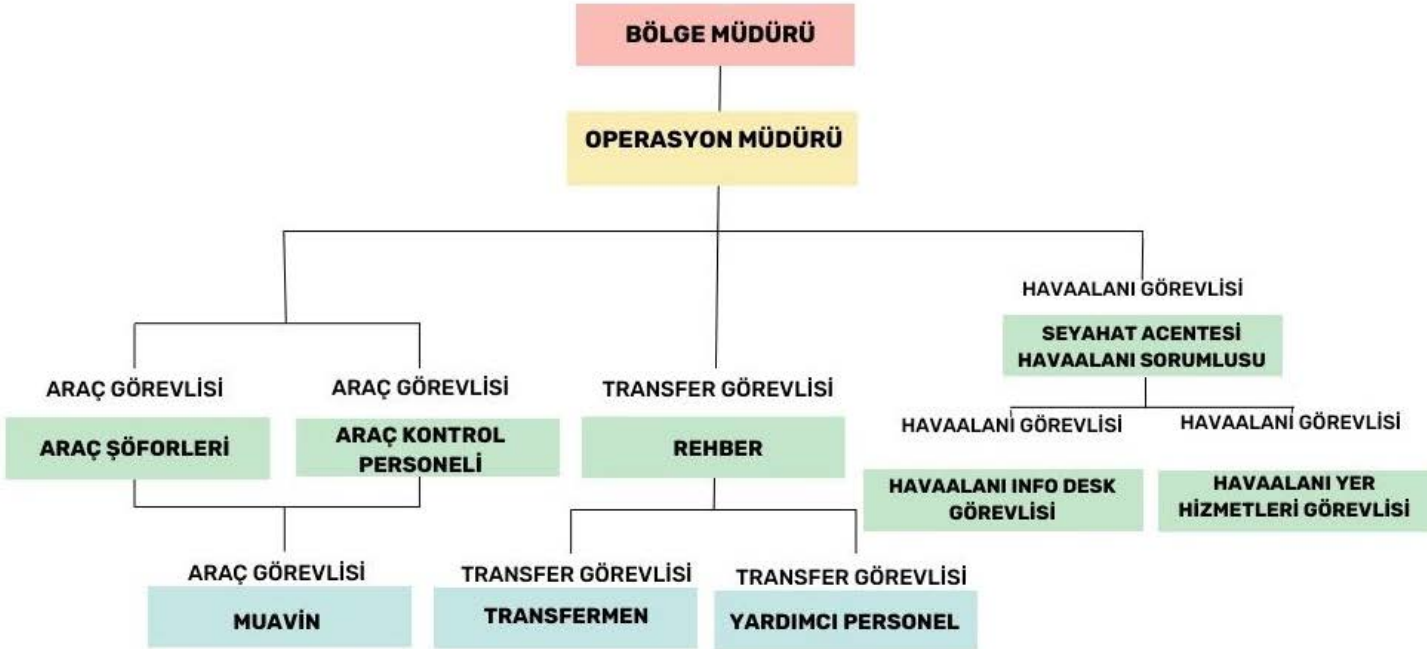
2.1. TRANSFER PERSONELİ VE BU PERSONELLERİN ÖZELLİKLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Transfer esnasında yaşanabilecek olağan dışı durumlara örnekler vererek bunlara geliştireceğiniz çözüm önerilerini sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Bölgenizde bulunan havaalanı, terminal, gar ya da liman gibi alanlara ulaşım yöntemleri nelerdir? Araştırınız. Araştırma sonuçlarınızı sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

Transferin planlanmasıyla başlayan transfer süreci, konuğun transferinin gerçekleşmesi ile son bulur. Bu sürecin tamamında iyi bir planlama yapılması ve bu planlamanın gerçekleştirilmesi başarılı bir transferin temelidir. Transferin başarılı ya da başarısız olması transfer personeline bağlıdır (Şema 2.1).

Seyahat acenteleri de gerçekleştirdikleri tur ve transferlerde çeşitli kara ulaşım araçları kullanmaktadır. Kullanılan bu kara araçları, mevzuatlara uygun olmak zorundadır. Seyahat acentelerinde görevli transfer personellerinin kanunları bilmesi ve uygulaması bu sebeple gereklidir.



Şema 2.1: Karşılıklı [incoming (inkamin)] bir seyahat acentesinin operasyon bölümü organizasyonu



2.1.1. Transfer Personeli

Acente Info Görevlisi: Konaklama işletmelerinde otel rehberi olarak da isimlendirilir. Yeni gelen konukları karşılayarak ülkeyi, bölgeyi ve turları konuklara tanıtan, konaklama işletmelerinde konuşma saatlerini düzenleyen, günlük tur satışı yapan, konukların tatilleri boyunca her türlü şikâyet ve istekleriyle ilgilenen, otellerde verilen hizmetlerin sözleşmelere uygunluğunu kontrol etme bilgi ve becerisine sahip, en az bir yabancı dili çok iyi derecede bilen, sorumluluk alan, nitelikli seyahat acentesi personelidir (Görsel 2.1).



Görsel 2.1: Acente info görevlisi

Havaalanı Sorumlusu: Acentenin havaalanındaki bütün operasyonlarının başında bulunan ve işlerin eksiksiz yerine getirilmesinden sorumlu personeldir.

Transfer Elemanı: Geliş transferlerinde konukları havaalanında karşılayan, konukların transfer aracına binmelerine yardım eden, konuklara otobüste ülke ve yöre hakkında bilgiler veren, kalacakları konaklama işletmelerine konukları dağıtan, gidiş transferlerinde konukları otellerden toplayarak onların zamanında havaalanına ulaşmalarını sağlayan, mesleğe yeni başlamış, sorumluluk alan, nitelikli ve genç seyahat acentesi personelidir (Görsel 2.2).

Transfer elemanı; kendi başına ve belirli bir süre içerisinde çeşitli ulaşım araçlarıyla yolcuların geliş / dönüş transferlerini, önceden belirlenmiş güzergâh üzerinde, programa uygun olarak güvenli bir şekilde yapma bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.



Görsel 2.2: Konukların transfer aracına alınması

Transfer Operasyon Yöneticisi: Transfer operasyonun başında olan ve altında çalışan personelin organizasyonunu sağlayan personeldir.

Transfer operasyon yöneticisinde olması gereken nitelikler:

1. Transfer operasyonu konusunda deneyimli olmak
2. Yönetim tecrübesine sahip olmak
3. İleri derece yabancı dil bilmek
4. Ekip yönetimi ve koordinasyon konularına hâkim olmak



2.1.1.1. Transfer Personelinin Özellikleri

Seyahat acentesi transfer faaliyetinde 18 yaşını bitirmiş, en az ilkokul ya da ilköğretim okulu mezunu ve TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi transfer elemanı kimlik kartına sahip transfer elemanları bulundurulur.

2.1.1.2. Transfer Personelinin Görevleri

Transfer elemanının, işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda araç gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanarak, işçi sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin verimlilik ve kalite gerekliliklerine uygun olarak yerine getirmesi gereken görevleri vardır:

1. Ulaşım araçları ve güzergâh hakkında bilgi alır.
2. Yolcu evraklarını yasal biçimde hazırlar.
3. Transfer aracı ve ekipmanlarını kontrol eder.
4. Geliş transferi yapar.
5. Yolcu ya da yolcuları karşılar.
6. Bagajların araca yerleştirilmesini sağlar.
7. Yöre ve geçiş güzergâhı ile ilgili bilgi verir.
8. Konaklama işletmelerine giriş işlemlerini yapar.
9. Dönüş transferi yapar.
10. Aracı teslim etmek ve almakla ilgilenir.
11. Kayıp bagajlarla ilgilenir.
12. Pasaport ve gümrük sorunlarıyla ilgilenir, acenteyi sorunlarla ilgili bilgilendirir.

2.2. TRANSFER ARACINDA GÖREVLİ PERSONELLER

Seyahat acentesi transfer departmanı tarafından hazırlanan transfer hazırlıklarını fiilî olarak gerçekleştiren transfermen ve araç şoförleri, acente tarafından titizlik ile seçilmelidir. Transfermen ve şoförlerin, konuğu ilk karşılayan acente personeli olması sebebi ile acentenin ülke ve bölgeyi temsil misyonu bulunmaktadır.

NOT

Transfer personelleri her zaman öğrenmeye açık, turizmdeki gelişmeleri takip eden, iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerini uygulayan ve sosyal ilişkileri güçlü çalışanlar olmalıdır.



2.2.1. Transfermen

Seyahat acentesinin transfer işlemini gerçekleştiren çalışanına **transfermen** denir. Genel olarak ise transfermen; geliş transferlerinde misafirleri karşılayan, misafirlere transfer aracında ülke ve yöre hakkında genel bilgiler veren, misafirleri kalacakları otellere dağıtan, gidiş transferini sağlayan, gerektiğinde animasyon içerikli turlara rehber olarak katılan nitelikli kişidir (Görsel 2.3).



Görsel 2.3: Transfer görevlisi

Transfermenlerin kendilerine tanımlanan görevleri vardır. Konukların havaalanı, gar, liman ya da otobüs terminalinden alınarak uygun araçlarla konaklayacakları otellerine, konaklama sürelerinin sonunda da konakladıkları otellerinden alınarak havaalanı, gar, liman ya da otobüs terminaline götürülmeleri esnasında onlara eşlik etmek, transferin güven içerisinde yapılmasını sağlamak, transfer esnasında konukların tatilleri süresince ihtiyaç duyabilecekleri konular hakkında onlara bilgi vermek transfermenlerin başlıca görevleri arasındadır.

2.2.2. Araç Şoförü

Transferlerde kara yolu ulaşımı kullanılmaktadır. **Araç şoförleri** kara ulaşım aracını kullanan transfer personelleridir (Görsel 2.4). Ulaşım hizmetlerinin güvenli ve aksamadan sürdürülmesinden sorumludur. Aynı zamanda araçların bakım ve temizliğinden de araç şoförleri sorumludur. Transfer sürecinde acente transfer departmanı ve transfermen ile koordine bir şekilde çalışarak transferin planlandığı şekilde gerçekleşmesini sağlar.



Görsel 2.4: Araç şoförü



SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda transfermen, araç şoförünü hangi konularda bilgilendirmelidir? aşağıdaki boşluğa yazarak sınıftaki arkadaşlarınızla paylaşınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. OKUYALIM - ÖĞRENELİM

UZUN İNCE BİR YOLDAYIM SÜRÜYORUM GÜNDÜZ GECE

Turizm kavramı, yaşanılan yerden turizm merkezlerine gitmek olarak algılanmaktadır. Seyahat acenteleri ve tur operatörleri, gelirlerini ve turizm hareketliliğini artırmak adına turizm merkezlerinde gününbirlik turlar satmaktadırlar. Tur şoförleri, bu hareketliliği sağlamada en önemli turizm çalışanları arasındadır. Turistlerin ziyaret ettikleri bölgedeki havaalanı transferleri ve turistlerin tatilleri boyunca katıldıkları çeşitli tur transferleri şoförler tarafından gerçekleştirilmektedir.

Seyahat acenteleri, yapacakları tur ve transferlerde Karayolları Kanunu'na göre belirlenen kanunlara uygun taşıma firmaları ile işlerini yürütmektedir ya da bu şartlara uyan taşıma firmalarından araç kiralayarak hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Kiralama durumunda şoförler, taşıma firmalarının çalışanı olmak yerine seyahat acentesi çalışma şartlarına uymuş olacaktır. Seyahat acentelerinde çalışan şoförlerin şartları, taşıma firmasına göre çok daha hafif kalmaktadır. Her ne şart altında olursa olsun turizm sektörünün en önemli paydaşlarından olmalarına rağmen şoförler hak ettiği değeri görememektedirler.

Yasalara göre şoförlerin 24 saat içinde en fazla 9, aralıksız olarak da en fazla 4,5 saat araç kullanmaları gerekirken günde 20 saat araç kullandıkları tespit edilmiştir. Sezonluk işçi statüsünde görüldükleri için haftalık izinlerini çoğu zaman kullanamamaktadırlar. Aldıkları ayakbasta parası ve bahşişler, işverenler tarafından fırsat bilinerek asgari ücret ile çalıştırılmaktadırlar. Transfer ve tur işleri yapan şoförlerin büyük çoğunluğuna kalacak lojman verilmemekte ve şoförler araçlarda kalmaktadırlar. Bu kadar ağır çalışma koşullarında çalışmalarına ve asgari düzeyde ücret almalarına rağmen şoförlerden güler yüzlü ve temiz iş kıyafetleri ile olmaları beklenmekte ve turistleri sağlıklı bir şekilde götürmeleri beklenmektedir.



Acente transfer departmanı, gelen giden günlük konuk listelerini ve uçuş bilgileri listesini oluşturduktan sonra transferlerinde değişiklik yapılması gereken yolcu ve gruplar oluşmuşsa düzenlemeleri yeni duruma göre yapar.

Araç, kaptan ve transfermenler transfer listeleri kesinleştikten sonra görevlendirilir (Görsel 2.5). Bu görevlendirmelerden sonra transfer araçlarının kapasiteleri dikkate alınarak mümkün olan en kısa zamanda transferleri yapılacak şekilde konuklar gruplandırılır.



Görsel 2.5: Araçlar, kaptanlar ve transfermenler

Paket programlar, genellikle charter (çatır) uçuşlar ile gerçekleştirilmektedir. Charter hava yolu firmaları uçuşlarında gecikme ya da iptaller bazen yaşanabilir. Değişiklikler, ışıklı panolarla bildirilmektedir (Görsel 2.6). Havalimanlarının yoğunluğundan kaynaklı gecikme ve iptaller de yaşanabilmektedir. Transfer operasyonu öncesi, son bir kez havaalanı operasyon sorumlusu ile bu tür sebepler yüzünden iletişime geçilerek uçuşlar ile ilgili son bilgiler teyit edilmelidir.

ARRIVALS				TERMINAL B	
FLIGHT	DESTINATION	GATE	TIME	STATUS	
498	NEW YORK	A02	07:15	ON TIME	
536	LONDON	A10	08:00	BOARDING	
849	SINGAPORE	C03	08:35	DELAYED	
150	PRAGUE	F11	09:10	CANCELED	
633	TOKIO	A08	10:45	ON TIME	
345	MILAN	B07	10:50	DELAYED	
789	HONG KONG	B12	11:20	ON TIME	

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ . , () ; : * / + - = < >

Görsel 2.6: Gecikme ve iptalleri gösteren havalimanı uçuş panosu



Buluşma yer ve saatleri, transferler için görevlendirilen araçlara ve transfermenlere bildirilerek transfer listeleri ve araç gereç personele teslim edilir. Geliş transferi için uçağın iniş saati, dönüş transferi için uçağın kalkış saatinden 2 saat önce havaalanında hazır olunması gerekir.

Geliş veya dönüş transferlerine başlamadan önce transfer personelleri tarafından transferde kullanılacak aracın koltukları, emniyet kemerleri ve temizlik kontrolü yapılır. Transfer aracının hazırlıkları tamamlanmalıdır (Görsel 2.7).



Görsel 2.7: Transfer aracının içi

Transferde kullanılacak araçtaki eksiklikler bu kontrol sonrasında giderilir. Devamında konuk listeleri ve konukların alınacağı veya bırakılacağı noktalar tekrar kontrol edilir. Transfer sürecinde kullanılacak güzergâhların kontrolleri de transfer öncesinde araç şoförü tarafından mutlaka yapılmalıdır.

SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda transfer personelin görevleri nelerdir? Düşüncelerinizi sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



2.2.3. Yardımcı Personel

Tur lideri ve grup başkanı bulunmayan turlarda, tur rehberine turun işleyişini sağlamak üzere tur operatörü tarafından görevlendirilen personele **yardımcı personel** denir. Kara araçları ile yapılan yolculuklarda, araç içerisindeki düzen ve temizliği sağlamak, konuklara iniş ve binişlerde yardımcı olmak, konuk bagajları ile ilgilenmek üzere görevlendirilen bu personeller genellikle turizme yeni başlamış gençler arasından veya turizm ve turist rehberliği bölümlerinde eğitim gören stajyer öğrenciler arasından seçilir (Görsel 2.8). Turlarda yardımcı eleman olarak görev alan turizm çalışanlarının öğrenmeye açık, insan ilişkileri iyi, yabancı dil bilen, kişisel bakımına önem veren ve diksiyonu düzgün kişiler olmasına dikkat edilir.



Görsel 2.8: Yardımcı personelin konuk bagajlarını araç bagajına yerleştirme

SIRA SİZDE

Tur araçları ile şehirlerarası sefer yapan araçlar arasında ve bu araçların personelleri arasında ne gibi farklar vardır? Düşüncelerinizi sınıf ortamında arkadaşlarınızla paylaşınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....



3. OKUYALIM - ÖĞRENELİM

İLK YARDIM

Bir kaza durumunda hayat kurtarmak amacıyla tıbbi yardım sağlanıncaya kadar bu konuda eğitimli kişiler tarafından yapılması gereken uygulamalara ilk yardım denir. Şoförlerin çoğunlukla yalnız çalışıyor olmalarından ötürü ihtiyaç durumunda doğru ilk yardıma erişebilmeleri için olası senaryolara göre planlama yapılmalıdır.

Bu planlama dâhilinde ilk yardım faaliyetlerinin uygun şekilde belirlenebilmesi için dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıdaki gibidir:

- İşle ilgili olası yaralanma ve rahatsızlanmaların tespit edilmesi
- Bu durumların oluşturacağı sorunların değerlendirilmesi
- Sonuçlarının hafifletilebilmesi için uygun ilk yardım faaliyetlerine karar verilmesi
- Karar verilen ilk yardım faaliyetleri için gerekli eğitimlerin verilmesi
- Şoförlerin çalışmaları esnasında belli başlı ilk yardım bilgisine sahip olması

Şoförleri ilgilendiren bazı temel kurallar aşağıda sıralanmıştır:

- Trafik kurallarına mutlaka uymak
- Araçlarda yeterli donanımda ilk yardım çantası bulundurmak
- Gerekli acil telefon numaralarını ulaşılabilir yerde bulundurmak

Araçların İlk Yardım Çantasında Bulunması Gerekenler:

Araçların ilk yardım çantasında bulunması gereken eşyalar şöyle sıralanabilir:

- Kanı durdurmak için kullanılan otomatik turnike
- Flaster, büyük ve üçgen sargı bezleri
- Çengelli iğneler ve paslanmaz makas
- Yara bantları, hidrofil pamuk ve gaz kompresi
- Antiseptik solüsyon, yanık örtüsü
- Suni solunum maskesi, cerrahi eldiven
- El feneri, düdük (El fenerinin pilleri dönemsel olarak kontrol edilmelidir.)

SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda müşterinin transfer aracına sağlıklı bir şekilde binmesi ve bagajlarının alınması sırasında nasıl bir sıra izlenmelidir? Aşağıda sağ tarafta verilen görevleri doğru şekilde sıralayınız.

MİSAFİRLERİN DOĞRU ARAÇLARA BİNDİRİLMESİ VE BAGAJLARININ YERLEŞTİRİLMESİ

GÖREVLER

1	<ul style="list-style-type: none"> ARAÇ İSİM LİSTESİNE GÖRE MİSAFİRLERİN KENDİ KOLTUK NUMARALARINA GÖRE OTURMALARI SAĞLANIR.
2	<ul style="list-style-type: none"> TRANSFER PROGRAMINA GÖRE EN SON İNECEK MİSAFİRLERİN BAGAJLARI İLK ÖNCE ALINARAK EN ARKA TARAF KONULUR.
3	<ul style="list-style-type: none"> TRANSFER İSİM LİSTELERİ KONTROL EDİLEREK MİSAFİRLER DOĞRU ARAÇLARA YÖNLENDİRİLİR.
4	<ul style="list-style-type: none"> TRANSFERMEN TARAFINDAN MİSAFİRLERE YEREL TURLAR HAKKINDA BİLGİ VERİLEREK TUR SATIŞLARI YAPILIR.
5	<ul style="list-style-type: none"> TÜM MİSAFİRLERİN GELDİĞİNDEN VE ARAÇ BİNDİĞİNDEN EMİN OLMAK İÇİN TRANSFER LİSTESİ SON KEZ KONTROL EDİLİR.
6	<ul style="list-style-type: none"> TRANSFERMEN TARAFINDAN MİSAFİRLERE İNFO VERİLEREK YOLCULUK SÜRESİ, HAVA DURUMU VE ARAÇ GÜVENLİK TALİMATLARI HAKKINDA BİLGİ VERİLİR.
7	<ul style="list-style-type: none"> MİSAFİRLERİN EMNİYET KEMERLERİ KONTROL EDİLDİKTEN SONRA ARAÇ SÖFÖRÜNE HAREKET EDİLMESİ TALİMATINI VERİLİR.



2.2.4. Transfer Sırasında İş Sağlığı ve Güvenliği

Kara yolu taşımacılığı, iş sağlığı ve güvenliği açısından az tehlikeli meslekler arasında yer almaktadır. Transfer aracında bulunan şoför, turist rehberi, transfermen, yardımcı personel vb. görevli personel yolcuların transferinin konforlu ve güvenli bir şekilde sağlanabilmesi için gerekli önlemleri almak ve trafik kurallarına uymak zorundadırlar.

Trafik kazalarının en önemli sebeplerinden bir tanesi sürücü hatasından kaynaklanan kazalardır. Transfer aracını uykusuz kullanma, hatalı sollama, kırmızı ışık ihlali vb. sürücü kusurları birincil kaza nedenleri olarak ortaya çıkmaktadır. Araç sürücülerin, özellikle virajlarda, kavşaklarda hızlarını azaltmalı, yandaki ve öndeki araçlarla mesafeyi korumalı, hız limitlerine, trafik işaretçi ve tabelalarına uymaları olası kaza risklerini en aza indirir.

Araç sürücüsü, turist rehberi, transfermen ve yardımcı personel seyahat anında emniyet kemeri takmak zorundadır. Transfere başlamadan önce tüm yolcuların emniyet kemerlerini takmaları konusunda araç içerisinde duyuru yapılmalı ve yolculuk sırasında uyulması gerekli kurallar yolculara anlatılmalıdır. Tüm yolcuların emniyet kemerini taktığından emin olunduktan sonra araç hareket ettirilmelidir. Tablo 2.1 de kullanılan araçlarda, emniyet kemeri takmak, kaza anında çarpma ya da savrulma gibi nedenlerle yaralanma olasılığını ve ciddiyetini belirgin bir derecede azaltan basit ama etkili bir koruyucu davranıştır.

Tur ve transfer sırasında görevli araç sürücüsü, turist rehberi, transfermen ve yardımcı personelin iş sağlığını ve güvenliğini etkileyen hususlardan bazıları aşağıdaki sayılabilir:

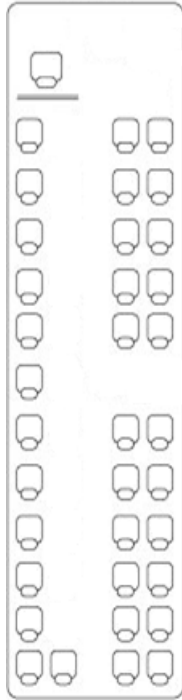
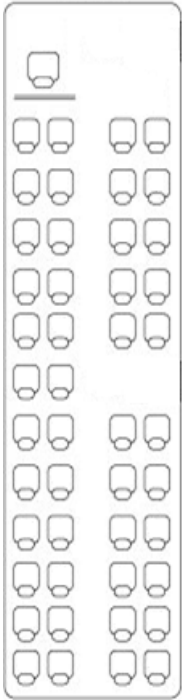
- Uykusuzluk
- Yalnız çalışma
- Uzun çalışma saatleri
- Kaza riskleri
- İşyeri baskısı (yoğun turist talebinin olduğu dönemlerde yolcuların havalimanından zamanında karşılanması ve konaklama işletmelerine zamanında ulaştırılması için yüksek iş baskısı)
- Yolcu ile iletişime girmek ve yolcu baskısı
- Uzaktan izleme ve karmaşık teknoloji kullanımının artması sonucu artan stres
- Uzun süreli oturma ve titreşime maruz kalma nedeniyle oluşabilecek rahatsızlıklar
- Yolcu bagajlarını alma ve verme sırasında oluşabilecek yaralanmalar
- Araç içerisindeki yolcu bagajlarının uygunsuz yerleştirilmesi
- Şiddet ve saldırı
- Çalışma organizasyonu içerisinde yaşanabilecek olumsuzluklar
- İklim koşulları (aşırı sıcak veya soğuk)
- Dinlenme tesislerine erişilebilirlik (yeme-içme, wc ve dinlenme ihtiyacı)
- Bulaşıcı hastalıklar

Tablo 2.1: Transfer Sırasında Kullanılan Araçlar

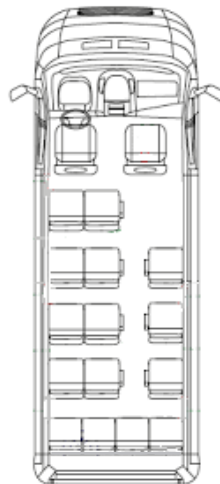
Transfer Sırasında Kullanılan Ulaşım Araçları	
Türü	Tanımı
Otomobil	Yapısı itibarıyla sürücü oturma yerinden başka en az 3 oturma yeri ve en az iki sırası bulunan araçlardır. Yolcu kapasitesi kadar bagaj alabilecek hacimde bagajının bulunması gerekir.
VIP donanımlı araçlar	VIP transfer hizmeti için özel olarak iç tasarımı yapılmış yolculara rahat ve konforlu bir ulaşım sağlayan araçlardır. Yolcu sayısına göre 2-3 kişilik transferlerde otomobil, 4-5 kişilik transferlerde minibüs ve 6-8 kişilik transferler için ise yolcu taşıma kapasiteleri daha yüksek olan uzun kasa VIP minibüsler kullanılmaktadır.
Minibüs	Yapısı itibarıyla sürücü oturma yerinden başka 10, 14 ve 17 oturma yeri olan ve yolcu taşıma kapasitesi kadar bagaj hacmine sahip araçlar olarak tanımlanabilir.
Otobüs	Yolcuların uzun seyahatler için konforlu ve rahat seyahat edebilmeleri amacıyla donatılmış araçlardır. Otobüslerde bulunan koltuk düzeni 2+1 veya 2+2 olarak ikiye ayrılmaktadır. 2+2 koltuk düzeni, koridorun sağında 2 adet, solunda 2 adet koltuk olmak üzere konumlandırılmıştır. 2+1 otobüslerde ise koridorun sağında yan yana 2 adet koltuk, solunda ise tekli koltuklar bulunmaktadır. Yapısı itibarıyla sürücü oturma yerinden başka en az 15 oturma yeri olan yolcuların bavul ve eşyalarını için yeterli taşıma kapasitesine sahip taşıtlardır (Görsel 2.9).

Otobüs (2+2)

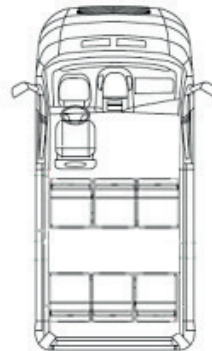
Otobüs (2+1)



Minibüs



VIP Minibüs



Otomobil



Görsel 2.9: Transfer araçları oturma düzeni



2. UYGULAMA

TRANSFER ARACI KONTROL LİSTESİ (CHECK-LIST) HAZIRLAMA - (2 DERS SAATİ)

Amaç

Transfer öncesinde araç kontrol görevlisi tarafından transfer aracının TÜRSAB ve Karayolları mevzuatına uygunluğunun denetlenebilmesi için bir kontrol listesi hazırlamak.

Görev

- Bu uygulamada sizden sonraki sayfada yer alan işlem basamaklarını takip ederek bir araç kontrol listesi hazırlamanız beklenmektedir. Örnek kontrol listesini kullanarak yeni bir araç kontrol listesi oluşturunuz ve boş bırakılan yerleri uygun şekilde doldurunuz.
- Çalışmanızı planlarken uygulama adımları sonunda verilen "Transfer Aracı Kontrol Listesi Uygulaması Kontrol Listesi"ndeki ölçütleri dikkate alınız.

Kullanılacak Araç ve Gereçler

İnternet, bilgisayar, yazıcı, kâğıt, cetvel, kalem ve belge örnekleri.

Örnek Kontrol Listesi	Evet	Hayır
A) Aracın Karayolları Mevzuatına Uygunluğunun Kontrolü		
1. Zorunlu trafik sigortası mevcuttur.		
2. Ferdi koltuk sigortası yapılmıştır.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
B) TÜRSAB Mevzuatına Uygunluğunun Kontrolü		
9. Transfer dosyası hazır.		
10.		
11.		
12.		
13.		
C) Aracın Teknik Kontrolü		
14. Araç lastikleri uygun durumdadır.		
15. Aracın yakıtı transfer için yeterlidir.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		



2. UYGULAMA

TRANSFER ARACI KONTROL LİSTESİ (CHECK-LIST) HAZIRLAMA - (2 DERS SAATİ)

İşlem Basamakları

1. Atölyede iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.
2. Araç gerecinizi hazırlayarak ortamı uygun hâle getiriniz.
3. Sınıf sayısına uygun olarak çalışma grupları oluşturunuz.
4. TÜRSAB ve karayolları mevzuatının transfer araçları ile ilgili kısımlarını araştırınız.
5. Örnek araç kontrol listesine göre kendiniz yeni bir form oluşturunuz.
6. Arkadaşlarınızla yardımlaşarak iş birliği içinde çalışınız.
7. Çalışmanız sırasında sabırlı ve dikkatli olunuz.
8. Çalışmanız bittikten sonra masanızı temiz bırakınız.

TRANSFER ARACI KONTROL LİSTESİ (CHECK-LIST) UYGULAMASI KONTROL LİSTESİ

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
1. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ederek araç gerecini hazırladı.		
2. Bilgisayar ve yazıcıyı çalışır hâle getirdi.		
3. İnternet üzerinden TÜRSAB ve karayolları mevzuatını araştırdı.		
4. İnternet üzerinden bulunan belgeler arasında seçim yaparak çıktısını aldı.		
5. Karayolları mevzuatına göre gerekli kontrol kriterlerini oluşturdu.		
6. TÜRSAB mevzuatına göre gerekli kontrol kriterlerini oluşturdu.		
7. Aracın teknik kontrolü için gerekli kriterleri oluşturdu.		
8. Oluşturduğu formda boş bırakılan yerleri uygun şekilde doldurdu.		
9. Zamanı verimli kullandı.		
10. Arkadaşları ile işbirliği içinde çalıştı.		
11. Temiz ve düzenli çalıştı.		
“Hayır” olarak işaretlenen ölçütlerle ilgili konuları tekrar ediniz.		



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümlelerdeki bilgiler Doğru ise (D) , Yanlış ise (Y) yazınız.

1. (.....) Transfer araçlarının bakım ve temizliği araç şoförü tarafından yapılmalıdır.
2. (.....) Transfer personelinin, uçağın iniş saatinden 30 dakika önce havaalanında hazır bulunması gerekir.
3. (.....) Paket turlarda tarifeli uçuşlar kullanılır.
4. (.....) Transfer elemanının TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi transfer elemanı kimlik kartına sahip olması gereklidir.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşluklara uygun ifadeleri yazınız.

5. Seyahat acentesinde çalışan transfer elemanının.....yaşını bitirmiş olması gerekir.
6. Transfer elemanının en azmezunu olması gerekir.
7. Tur esnasında araçta seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da tarafından onaylanmış suretinin bulunması gerekir.
8. Acentenin havaalanındaki bütün operasyonlarından sorumlu olan personele denir.

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

9. Aşağıdakilerden hangisi transfer operasyonu yöneticisinde olması gereken niteliklerden değildir?

- A) Transfer operasyonu konusunda deneyimli olmak
- B) Yönetim tecrübesine sahip olmak
- C) En az 30 yaşını doldurmuş olmak
- D) İleri derecede yabancı dil bilmek
- E) Ekip yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak

10. Aşağıdakilerden hangisi transfermenin görevlerinden biri değildir?

- A) Konuklara, gelişlerinde otellerine kadar eşlik etmek
- B) Konukların ayrılışlarında havaalanı, gar, liman ya da otobüs terminaline kadar eşlik etmek
- C) Transferin güven içerisinde yapılmasını sağlamak
- D) Konukların alışverişlerinde ürün seçimlerine yardımcı olmak
- E) Transfer esnasında konuklara ihtiyaç duyabilecekleri konular hakkında bilgi vermek

11. Geliş transferlerinde misafirleri karşılayan, ülke ve yöre hakkında genel bilgiler veren, kalacakları otellere dağıtan, gerektiğinde animasyon içerikli turlara rehber olarak katılan kişiye ne ad verilir?

- A) Tur rehberi
- B) Transfermen
- C) Şoför
- D) Acente temsilcisi
- E) Otel yetkilisi



3. ÖĞRENME BİRİMİ

MÜŞTERİNİN ULAŞIMINI SAĞLAMA

ÖĞRENME BİRİMİ KONULARI

3.1. GÜMRÜK VE PASAPORT İŞLEMLERİ

3.2. HAVAALANINDA KULLANILAN KISALTMA, TERİM VE KODLAR

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. Gümrük ve pasaport işlemlerinin nasıl yapılacağı
2. Havaalanında kullanılan kısaltma, terim ve kodların ne anlama geldiği

Temel Kavramlar

1. Gümrük prosedürleri
2. Pasaport işlemleri
3. Uluslararası havaalanı kodları
4. Havaalanlarında kullanılan kısaltmalar





3.1. GÜMRÜK VE PASAPORT İŞLEMLERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Sınırlardaki gümrük memurlarının yasal olmayan eşya, araç, yiyecek ve içecek maddelerini kabul etmemelerinin sebepleri neler olabilir? Fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Havaalanlarında yaşanabilecek güvenlik sorunları ve bunlara alınabilecek önlemlerle ilgili fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Misafirlerin sorunsuz bir şekilde transfer hizmetlerinin yürütülebilmesi için transfer personeline havalimanının fiziki ortamının ve yolcuya sunulan yer hizmetlerinin çok iyi bilinmesi gereklidir. Müşterinin bagajının kaybolması veya uçaktan eksik olarak indirilmesi gibi olumsuzluklarda nasıl hareket edilmesi gerektiği konusunda gerekli yönlendirmelerin yapılabilmesi için transfer personelinin bu işlemler hakkında bilgili ve tecrübeli olması gerekir. Havalimanında uçuş bilgilerinin yer aldığı panoların ve işaretlerin ne anlama geldiği, uçağın gecikmeli olarak ineceği vb. kodların transfer personeline bilinmesi müşterilerin doğru yerde ve zamanda beklenmesi açısından önemlidir.

Her ülkenin kendine has gümrük formaliteleri bulunmaktadır. Türkiye'ye giren ve Türkiye'den ayrılan her eşya, araç ve kişi gümrük idaresi tarafından kontrol edilebilmekte ve aranabilmektedir (Görsel 3.1). Yolcu olarak Türkiye'ye girerken getirebilecek eşyanın cins, miktar ve değer olarak limitleri "Gümrük Mevzuatı"nda belirlenmiştir. Türkiye'ye girilen kara sınır kapısı, deniz ve havalimanlarında bulunan mağazalardan satın alınan ya da yolcunun beraberinde getirebileceği bazı eşyalar gümrük vergilerinden muaftır.

Yolcunun seyahati sırasında kullandığı saat, tablet, fotoğraf makinesi vb. eşyaları ile alkol, tütün, kozmetik, ilaç, cep telefonu ve gıda gibi ürünler de belli limitler dâhilinde sınırlandırılmıştır. Gümrük geçişlerinde yolcuların yanında limit ve yasaklar dışında herhangi bir eşyası var ise bunu gümrük memurlarına beyan etmeleri gerekmektedir.



Görsel 3.1: Yolcu bagaj kontrolü

Uçaktan inen iç hatlar yolcularının yolcu geliş salonuna yönlendirilerek buradaki banttan bagajlarını almaları sağlanmaktadır. Dış hatlar yolcuları ise bir dizi sağlık taraması, gümrük kontrolü, gümrük, vize ve pasaport kontrolünün ardından yolcu bagaj alımı salonuna yönlendirilmektedir (Görsel 3.2).



Görsel 3.2: Bagaj alımı salonu

Pasaport kontrolleri; havalimanları, kara ve demir yolu sınır kapıları ile limanlarda yapılır. Pasaport kontrolü kontuarında görevli pasaport polisine geçerli bir pasaport ve / veya giriş vizesi gösterilmesi gerekmektedir (Görsel 3.3). Özetle herhangi bir ülkeye seyahat edildiğinde, o ülkeye giriş ve çıkışın resmî olarak onaylandığı işleme pasaport kontrolü adı verilir. Bu işlem, ülkeye gelen ve ülkeden ayrılan kişilerin kayıt altına alınmasını ve yasa dışı faaliyetlerin önlenmesini amaçlar.



Görsel 3.3: Yolcu pasaport kontrolü

Ülkeden ülkeye değişse de e-vize ya da normal giriş vizesi (gidilecek ülke vize talep ediyorsa) ile pasaport kontrolünde istenecek evraklar:

- Otel rezervasyon belgesi
- Dönüş bileti
- Banka hesap dökümü
- Aşı kartı
- Ülkeye giriş formu (Bazı ülkelerde uygulanmaktadır.)

Pasaport kontrolünde görevli memurlar tarafından yolculara sorulabilecek sorular genel olarak aşağıdaki gibidir:

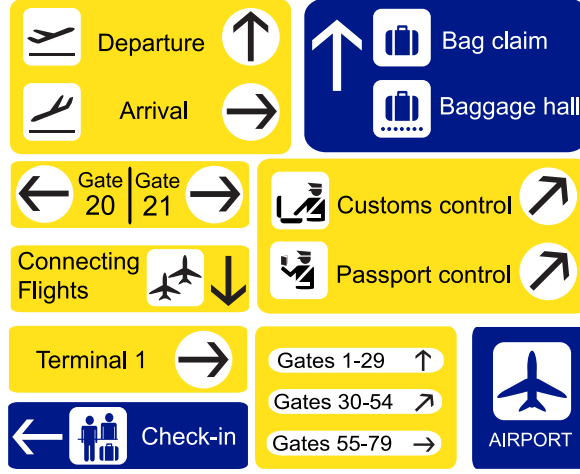
- Ülkeye geliş amacınız nedir?
- Dönüş biletiniz var mı?
- Ülkede nereleri ziyaret edeceksiniz?
- Mesleğiniz nedir?
- Ülkede kaç gün kalacaksınız?
- Otel rezervasyonunuz var mı?

3.2. HAVAALANINDA KULLANILAN KISALTMA, TERİM VE KODLAR

Hava ulaşımındaki gelişmelere paralel olarak sivil hava ulaşımı yaygınlaşmıştır. Hava ulaşımının ucuzlaması, bu ulaşım türünü turizm ulaşımının en önemli unsurlarından biri hâline getirmiştir. Tüm dünyada hava ulaşımının yaygınlaşması ile birlikte hava ulaşımında uluslararası kurallar oluşmuştur. Uçuş güvenliğini kapsayan bu kurallar, uçuş ile birlikte uçuş öncesi ve sonrasını da kapsamaktadır.



Dünyadaki havaalanlarının tümünde kullanılan terim ve kısaltmalar, yolcuların bilgilendirilmesini ve uçuş bilgilerini de kapsar (Görsel 3.4).



Görsel 3.4: Havaalanlarında kullanılan terimler

Havacılıkta kısaltmalar, birçok görev dâhilinde kullanılan terimlerin kodlanması ile oluşur. Havalimanında kısaltmalar, bir yolcunun karşısına kodlanmış havalimanları bilgisi olarak daha çok çıkar. Örneğin "SAW", Sabiha Gökçen Havalimanı'nın kodu olan bir kısaltmadır. Sektörün içinde çalışanlar, kısaltmaları çok daha fazla kullanır. Yazılı ya da sözlü haberleşme yapılırken hem zaman hem de işten böylece tasarruf edilir. Havacılıkta her saniye çok önemli olduğu için kısaltmalar, bu sektörün olmazsa olmazıdır.

Airport (erport) / Havalimanı: İçerisinde gümrük ofisleri ve dış hatlar terminalinin bulunduğu havalimanlarına **uluslararası havalimanı** denir (Görsel 3.5). Yurt dışı uçuşlarına katılmak isteyen yolcular, direkt ya da aktarmalı olarak bu havalimanları üzerinden uçaklarına binerler. Bu iki alan, dış ve iç hatlar terminali olarak birbirinden ayrılır.



Görsel 3.5: Uluslararası havalimanı

Geçmiş yıllarda havalimanı ile havaalanı farklı anlamlarda kullanılıyor olsa da neden olduğu karışıklık yüzünden bu kullanıma son verilmiştir. Devlet Hava Meydanları İşletmesinin aldığı karar ile beraber artık sadece havalimanı ismi kullanılmaktadır ve havaalanı da aynı anlama gelmektedir.

Apron: Havaalanlarında uçakların park pozisyonlarını aldıkları, yakıt aldıkları ve uçaklara yüklemenin yapıldığı alanlardır. Apronlar halka açık alanlar değildir ve aprona giriş, özel izin gerektirmektedir (Görsel 3.6). Türkiye’de bu izinler, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından verilmektedir. Apronda sigara içmek, alev alabilecek ya da kıvılcım çıkarabilecek materyal taşımak, aprona izinsiz girmek ve reflektörlü yekek giymeden burada dolaşmak yasaktır. Apron içerisinde kullanılan araçlar, ehliyetli ve eğitimli kişiler tarafından kullanılmalıdır. Hız sınırlarına daima uyulmalıdır. Hareket halindeki bir araca binilmemeli ve inilmemelidir. Araç durana kadar beklenmelidir. Araçta bulunan koltuk sayısı kadar kişi alınmalı, koltuk olmayan araçlara hiç kimse bindirilmemelidir.



Görsel 3.6: Havalimanı apron alanı

Arrival / Varış: Arrival (errayvıl) kelimesinin Türkçe karşılığı “geliş”tir. Gerçekleşen varış saati, uçağın indiği noktaya teker koyma saatidir. İç ve dış hatlardan gelen yolcuların karşılandığı alandır. Uluslararası havalimanlarında bulunanlar, ülkeden ülkeye değişmekle beraber, bazı birimler havacılık standartları ile belirlenmiştir. Yabancı ülkelere hava yolu ile ulaşım sağlayan bu yerlerde gümrük ofislerinin, güvenlik noktalarının ve dış hatlar terminalinin bulunması zorunludur. Uluslararası havalimanlarında ayrıca lounge bölümleri, bekleme salonları, yeme içme alanları, hava yolları acenteleri, döviz büroları, sağlık ofisleri, bebek bakım odaları, ibadet yerleri ve turizm ofisleri bulunabilir. Uluslararası havalimanları, çoğu zaman sadece iç hat uçuşların gerçekleştirildiği havalimanlarına göre çok daha büyük olur. Uluslararası havalimanı standartları IATA [The International Air Transport Association (Dı interneyşinıl eyr transport assoseyşin)] ve ICAO [International Civil Aviation Organisation (interneyşinıl sivil avieyşin organizeyşin)] tarafından belirlenmiştir. Havalimanlarının IATA ve ICAO kodları da bu kurumlar tarafından belirlenir.



International arrivals, dış hatlar gelen yolcu; **domestic arrivals** ise iç hatlar gelen yolcu anlamına gelmektedir (Görsel 3.7). Uçaktan inen iç hat yolcuları, yolcu geliş salonlarına yönlendirilirler. Yolcuların bagaj bantlarının olduğu alandan bagajlarını almaları sağlanır ve daha sonra da yolcular havalimanı yolcu çıkış kapılarına yönlendirilirler.



Görsel 3.7: İç hatlar gelen yolcu (Domestic arrivals) terminali

International Arrivals: Yurt dışından gelen yolcular bu terminali kullanır (Görsel 3.8). Terminal içerisinde, havalimanına bağlı olarak yeme içme kısımları, bekleme noktaları, uçuş bilgileri içeren paneller bulunur. International terminal olarak da geçen dış hatlar terminali, uluslararası havalimanı statüsüne sahip yapılarda bulunur. Havacılık sektöründe tüm yurt dışı seferleri, bu terminaller üzerinden gerçekleştirilir.

Dış hat yolcuları, vize kontrolünün yapıldığı alanlara yönlendirilirler. Pasaport ve vize kontrolünü geçen yolcular ise yolcu geliş salonlarına yönlendirilerek bagaj bantlarından kendi bagajlarını almaları sağlanır. Duty free yani vergiden muaf ürünlerin satıldığı mağazalar bu alanda bulunmaktadır. Bagajlarını alan yolcular, gümrük işlemlerinin yapıldığı kapılara yönlendirilirler. Gümrük kontrolünü geçen yolcular çıkış kapılarına yönlendirilirler.



Görsel 3.8: Yurt dışından gelen yolcular terminali (International arrivals)

Baggage (bagij), Luggage (ləgij) / Bagaj: Yolcuların kargo bölümüne teslim ettiği ya da elinde taşıdığı eşyaların bütününe denir (Görsel 3.9). Uçak bileti satın alındığında belirli oranlarda bagaj hakkı da yanında verilir. Bu hak, el bagajı ve kayıtlı bagajlar olarak ikiye ayrılır. Yolcunun uçağın içine / yanına alabildiği eşyalara **el bagajı (kabin bagajı)**, kontrol bölümünde incelenerek kargo bölümüne alınan eşyalara ise **kayıtlı bagaj** denilmektedir.



Görsel 3.9: Yolcu bagajı (baggage / luggage)

Hava yolu firmaları, seyahat edecek yolculara ayrıca ücret karşılığında, belirli bir ağırlığa kadar kayıtlı bagaj hakkı hizmeti sunmaktadır. Uçak bileti ile birlikte gelen bagaj kilo ve boyut sınırının aşılması durumunda, kontrol noktasında ek ücret talep edilebilir. Bagaj hakkı, uçak bileti türünün değişmesi ile beraber belirli şartlara da tabidir. Örneğin duty free mağazalarından yolcuların aldığı ve tehlikeli olarak kabul edilen eşyalar, uçağın kargo bölümüne alınmayabilir. Ayrıca evcil hayvanların taşınması için kullanılan kargo bölümü ve genel bagaj kuralları da vardır.

Yolcular bagajlarını uçağın bagaj kısmına teslim etmek isterlerse havalimanlarındaki kontuarlara bagajlarını kaydettirmelidirler. Kontuardaki görevliler; bagajın ağırlığını ölçerek ağırlığı, yolcu biletinin ait olduğu uçuş sınıfının sağladığı şartların üzerinde bir ağırlıktaysa yolcudan ek ücret talep edebilir (Görsel 3.10).



Görsel 3.10: Yolcu bagaj ağırlıklarının ölçümü



Baggage Tag / Bagaj Etiketi: Bagaj teslim aşamasında her bagaj için yapıştırılan özel etikettir (Görsel 3.11). Bu etiketler üzerinde uçuş numarası, yolcu ismi, uçuş sınıfı vs. önemli bilgileri içeren harf ve sayılardan oluşan kodlar bulunmaktadır. Bir parçası valize yapıştırılır, diğer nüshası ise biniş kartı ile birlikte yolcuya verilir. Check-in işlemi sırasında kabul edilmiş bagajlar için taşıyıcı hava yolu firması tarafından çıkarılan ve yalnızca kontrol edilmiş bagajı tanımlayan, numaralanmış doküman için kullanılan bir "IATA" terimidir.



Görsel 3.11: Bagaj etiketi (baggage tag)

Boarding: Uçağa binmeden önce yapılan son kontrolü ifade eder. Uçağın kalkış saatinden bir süre önce yolcular, son kontrol noktasından sırayla geçer ve görevliler tarafından yönlendirilerek uçağa binerler. **Boarding time**, bu işlemin bitiş süresini ifade eder. Boarding time aşıldıktan sonra uçağın içine kimse alınmaz. Bu, bir havacılık kuralıdır.

Havalimanında **boarding**, uçağa biniş anlamına gelir (Görsel 3.12). Boarding, check-in işlemini gerçekleştirdikten sonra karşılaşılan aşamadır. Bileti aldıktan sonra web sitelerinden, kontuarlardan ya da kiosk (check işlemi yapılabilen dokunmatik makine) noktalarından check-in işleminin yapılmasının ardından boarding işlemleriyle uçağa binilebilir. Boarding işlemini check-in işleminden ayıran nokta ise boarding işleminin yüz yüze yapılmasıdır yani cep telefonu ile check-in işlemi yapılabilir ama boarding işlemi yapılamaz. Boarding zamanının kaçırılması uçak biletinin kullanılamaz hâle geleceği anlamına gelir.



Görsel 3.12: Uçağa biniş (boarding)

Boarding yapmak için kimlik ve biniş kartı ile görülen detayların görevli tarafından kontrol edilmesi yeterlidir. Yurt dışı uçuşlarında ise kimlik yerine pasaport kullanılır. Bunun için “Boarding süresi başlamıştır!” anonsu takip edilmelidir. Yoğunluğa bağlı olarak boarding sırası oluşabilir. Sıraya girdikten sonra biniş kartı (Görsel 3.13) ve kimlik belgesinin hazırlanması zamandan tasarruf sağlar. Boarding sırasında görevli, uçuş kartından boarding pass kısmını kopartarak bu kısmı yolcuya verir.



Görsel 3.13: Boarding pass / biniş kartı

Boarding Pass (börding pas), uçak biletlerinin boarding görevlileri tarafından kopartılan kısmıdır. Gate [geyt (kapı)] kısmından uçağa binilirken uçak biletinden kopartılarak yolcuya verilir ve boarding passın tüm uçuş boyunca saklanması tavsiye edilir.

Boarding süresinin ne zaman başlayacağı, bekleme salonundaki yolculara anons edilmektedir. Boarding zamanını kaçırmamak için anonsları ve uçuş bilgilerinin olduğu ekranları takip etmek yeterlidir. Boarding süresi, hava yolu şirketlerine göre değişiklik göstermekle beraber uçağa biniş saatinden 10 dakika önce bu süre sona erer.

Cancelled (kensıld) / Uçuşun İptal Olması: Havaalanında sıkışıklık ve kötü hava şartları gibi çeşitli sebeplerden dolayı kalkış gününde uçuşların geciktiği, iptal edildiği veya yönlendirildiği durumlar olabilir. Bu gibi durumlarda havaalanı bilgi ekranları ve duyuru panoları, uçuş bilgi ekranları üzerinde cancelled ibaresi belirtilerek mümkün olduğunca hızlı şekilde durumla ilgili doğru bilgiler sağlanır (Görsel 3.14).

International Departures				
Flight No	Destination	Time	Gate	Remarks
CX7183	Berlin	7:50	A-11	Gate closed
QF3474	London	7:50	A-12	Gate closed
BA372	Paris	7:55	B-10	Cancelled
AY6554	New York	8:00	C-33	Cancelled
KL3160	San Francisco	8:00	F-15	Cancelled
BA8903	Manchester	8:05	B-12	Cancelled
BA710	Los Angeles	8:10	C-12	Cancelled
QF3371	Hong Kong	8:15	F-10	Cancelled
MA4866	Barcelona	8:15	F-12	Cancelled
CX7221	Copenhagen	8:20	G-32	Cancelled

Görsel 3.14: Uçuş bilgi ekranında iptal edilen (cancelled) uçuş bilgileri



Charter Terminali / Tarifersiz Seferler İçin Kullanılan Terminal: Tarifeli ya da düzenli seferler dışında gerçekleşen uçuşlarla seyahat eden yolcular için ayrılmış terminal binasıdır. **Charter uçuş**, seyahat acentesinin uçağı kiralayarak sefer yapmasıdır. Genelde seferler tarifeli uçuşlara göre daha ucuz olduğu için ucuz uçak anlamına da gelir. Charter, aslında özel sefer demektir. Seyahat acenteleri, özellikle tatil döneminin yoğun olduğu zamanlarda uçak kiralayarak charter seferi oluşturabilir. Bu uçuşlar genel olarak yaz sezonu boyunca yapılır ve iki uçuş noktasından başka yere de yapılmaz. Genelde tarifeli seferlerin yoğun olduğu dönemlerde tercih edilir.

Genelde ucuzdur. Seyahat acenteleri bir veya iki haftalık tatil satın alan müşterileri için daha ucuz olabilecek charter seferi önerebilirler. Bu seferler, tarifeli uçuşlar gibi kesin olan saatlerinde kalkmayabilir ancak genelde daha ucuz olduğu için tercih edilir. Özellikle yurt dışından Türkiye'ye yazın çok sayıda charter uçuşu yapılmaktadır.

Saatleri değişebilir. Charter sefer için havayolu firmaları, klasik uçak bileti gibi bilet satışı yapmazlar. Genelde daha ucuz olsa da özellikle yoğun dönemler için düzenlenmişse en az tarifeli seferler kadar ya da daha pahalı olabilir. Örneğin taraftarlar için oynanacak bir maça, karşılaşmanın oynanacağı şehre özel turlar düzenlenebilir.

Check-in / Yolcuların Bilet, Bagaj İşlem ve Kontrollerinin Yapılması: Check-in, yolcunun uçuşa kaydının yapılmasıdır. **Check-in işlemi**; uçakta koltuk seçme, havalimanında bagaj verme ve bilet kontrol işlemlerinden geçmenin bütünüdür (Görsel 3.15). Kısacası check-in, yolcunun uçağı bineceğini beyan etmesidir. Check-in işlemlerini gerçekleştirilmeden uçağı binilemez. Süreler, check-in işlemi yapmak için iç ve dış hat uçuşlarında farklı olmak üzere belirlenmiştir.



Görsel 3.15: Yolcuların uçuş kayıtlarının (check-in) yapılması

Transferi yapılacak müşterilerin sorunsuz bir şekilde işlemlerin yapılabilmesi için yurt içi uçuşlarda uçuştan en az 2, yurt dışı uçuşlarda ise uçuştan en az 3 saat önce havalimanında olunması önerilmektedir.

Yurt İçi Uçuşlarda Check-in İşlemleri

- Uçuşlardan 7 gün önce çevrim içi check-in başlar. Havaalanına gitmeden önce mobil uygulamalardan veya çevrim içi "check-in" bölümünden rezervasyon kodu (PNR) ve soyadı girilerek check-in işlemi tamamlanır. İnternet üzerinden biniş kartı alınır veya yazdırılabilir.



- Uçuşlardan 60 dakika önce çevrim içi check-in kapanır.
- Uçuşlardan 45 dakika önce, kontuar check-in sırasında bagaj teslimi yapılmalıdır. Bagajı olan yolcular, kontuarlar kapanmadan bagajlarını teslim etmelidir. Bagajı olmayan veya sadece el bagajı olan yolcular, biniş kartlarıyla uçağa doğrudan geçebilirler.
- Uçuşlardan 30 dakika önce kapıya gidilmelidir. Uçuştan 10 dakika önce ise uçağın kapıları kapanır.

Yurt Dışı Uçuşlarda Check-in İşlemleri

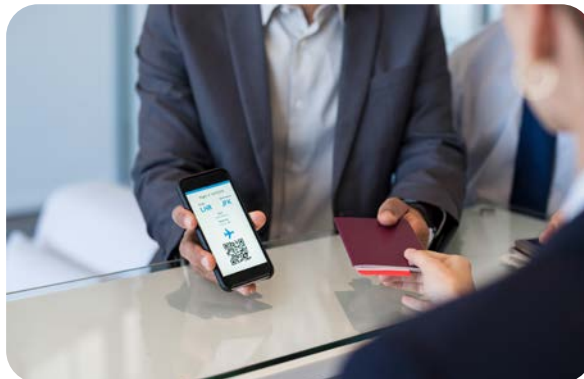
- Uçuşlardan 7 gün önce çevrim içi check-in başlar. Havaalanına gitmeden önce mobil uygulamalardan veya çevrim içi “check-in” bölümünden rezervasyon kodu (PNR) ve soyadı girilerek check-in işlemi tamamlanır. İnternet üzerinden biniş kartı alınır veya yazdırılabilir.
- Uçuşlardan 60 dakika önce çevrim içi check-in kapanır.
- Uçuşlardan 60 dakika önce kontuar check-in sırasında bagaj teslimi yapılmalıdır. Bagajı olan yolcular, kontuarlar kapanmadan bagajlarını teslim etmelidir. Bagajı olmayan veya sadece el bagajı olan yolcular, biniş kartlarıyla uçağa doğrudan geçebilirler.
- Uçuşlardan 40 dakika önce kapıya gidilmelidir. Uçuştan 10 dakika önce ise uçağın kapıları kapanır.

Yolcunun bagajı yoksa veya sadece el bagajı ile seyahat edilecekse havalimanlarındaki kiosklerden da check-in işlemi yapılabilir (Görsel 3.16).



Görsel 3.16: Yolcuların uçuş kayıtlarını (check-in) kiosklerden kendisi yapması

Mobil biniş kartı (barkod) ile de check-in işlemi yapılabilir (Görsel 3.17). Mobil biniş kartı hem web sitesi hem de mobil platformlardan yapılan check-in işlemlerinde yolcu tarafından temin edilebilir.



Görsel 3.17: Mobil biniş kartı (barkod) ile yapılan check-in işlemi



Check-in işlemi tamamlandıktan sonra cep telefonu ve e-posta bilgilerinin girileceği sayfaya iletişim bilgilerini bırakan yolcuya uçuş bilgilerini ve mobil biniş kartı linkini içeren mesaj (SMS ve / veya e-posta) sistem tarafından gönderilir. Gelen linke tıkladığında biniş kartı yerine kullanılabilecek olan mobil barkodu hazır. Yolcunun bagajı yoksa bu mobil biniş kartı güvenlik geçişlerindeki ve uçağa girmeden önce boarding işlemi yapan görevlilere gösterilerek hızlı ve kolayca geçiş sağlanabilmektedir. Check-in sonrasında gönderilen mobil biniş kartı linkinin açılabilmesi için cep telefonunun internet erişimine sahip olması gerekmektedir. Check-in işleminin iki aşaması bulunur. Bunlar, internet üzerinden yolcunun kendisinin yapabildiği on-line check-in ve bagajlar teslim edilirken yapılan kontuar check-in dir. Online check-in işlemleri tamamlandıktan sonra bagajı bulunmayan ya da sadece el bagajı bulunan yolcular, çıktısı alınmış biniş kartları ya da mobil biniş kartları ile uçağa direkt girebilir.

Customs (kastıms) / Gümrük: Eşya ve malların ülke sınırlarından giriş ve çıkışlarında denetimlerinin yapıldığı ve vergilerinin ödendiği kamu kurumudur. Gümrük vergisinin toplanması, bir ülkeye giren ve ülkeden çıkan kişi ve hayvanlar, nakliye araçları, kişisel eşyalar ve tehlikeli maddeler dâhil olmak üzere malların akışını kontrol eder (Görsel 3.18). Yolcular; gümrükten geçişine izin verilmeyen ürünler, yasaklanmış ve kısıtlanmış olan ve geçişine izin verilmeyen eşyalar için gümrük kontrolünden geçirilir.



Görsel 3.18: Gümrük kontrol alanı

Delayed (dileyt) / Uçağın Gecikmesi: Uçakların gecikmesi yani rötar yapması, uçakların planlanan kalkış ve iniş saatinden geç havalanması veya iniş yapmasıdır (Görsel 3.19). Bu gecikmeye ise başta elverişsiz hava koşulları ve teknik aksaklıklar olmak üzere birçok faktör neden olabilir. Bu faktörler şunlardır:



Görsel 3.19: Uçuş bilgi ekranlarında geciken (delayed) uçuş bilgileri

Hava Şartları: Yaşanan rötaların önemli bir bölümü, uçağın havalanacağı veya iniş yapacağı havalimanında etkili olan elverişsiz hava koşulları kaynaklıdır. Uçuş ekibi, uçuştan önce hava koşulları ile ilgili bilgi alır ve hedef havalimanında şartlar uygun değilse uçuş ertelenir. Bu da en az 2 saatlik bir gecikmeye neden olur.

Teknik Nedenler: Uçaklarda oluşan teknik sorunlar da rötalara neden olabilir. Bu durumda hava yolu teknik personeli, uçağı bakıma alır ve yolcular bir süre bekletilir (Görsel 3.20). Sonrasında sorun devam ediyorsa bu süre uzayabilir. Hava yolunun elinde yedek uçak varsa yolcular bu uçağı transfer edilir ancak yedek uçak bulunmuyorsa teknik sorun giderilene kadar bekletilir.



Görsel 3.20: Geciken uçuşu bekleyen yolcu

Geciken Yolcular: Uçaklar, genellikle dakik ulaşım aracıdır ve kalkış saati geldiğinde uçağın kapıları kapanır ancak kimi zaman aktarmalı ve bağlantılı uçuşlardan gelecek yolcular bir süre beklenebilir. Bu da uçağın kalkış saatinde gecikmeye yani rötara neden olur.

Hava Sahası Trafikği: Rötaların bir nedeni de hava sahasında yaşanabilecek yoğun trafiktir. Kalkış veya iniş sırasında havalimanının çok yoğun olması nedeniyle uçaklar bir süre beklemek zorunda kalır ve bu da gecikmeye yani rötara neden olur.

Havalimanı Kaynaklı Sorunlar: Yaşanan rötanın nedeni havalimanında yaşanan aksaklıklar da olabilir. Örneğin uçaklara yakıt sağlayan tank veya yetkili personelin gecikmesi gibi nedenler havalimanı kaynaklı sorunlar arasındadır.

Yolcu Kaynaklı Nedenler: Uçuştan hemen önce bir yolcunun uçmaktan vazgeçmesi veya uçuş sırasında rahatsızlanması, aksamalara ve rötalara yol açabilir. Bu tür durumlarda yolcunun uçaktan indirilmesi veya gerektiğinde ambulans çağırılması, uçağın hareket etmesinde gecikmeye yol açan faktörler arasında yer alır.

Havalimanında Yaşanan Olaylar: Çok sık rastlanmasa da havalimanında yaşanan olay ve grevler de uçakların gecikmesinin nedenlerindedir. Hava yolu veya havalimanı personelinin gerçekleştirdiği grevler, işlemlerin akmasına ve bu nedenle rötalara yol açabilir.



Departure (deparçır) / Ayrılış: Dönüş uçuşudur. Yolcuların tatilin sonunda ülkeden ayrılacakları uçuşları ve bu uçuşların havalimanındaki terminalini ifade eder (Görsel 3.21). **International departures**, dış hatlar giden yolcu; **domestic departures**, iç hatlar giden yolcu anlamına gelmektedir. **Actual time of departure** (gerçekleşen kalkış saati) uçağın kapı kapatma saatidir.

DEPARTURES ✈️			
FROM	SCHEDULE	ESTIMATED	REMARKS
PHILADELPHIA	15:15	15:10	
MOSCOW	15:15	15:42	
LONDON	15:15	15:42	
ROME	15:20	15:30	
PARIS	15:25	15:44	
FRANKFURT	15:25	15:44	
FRANKFURT	15:25	15:44	FINAL
ANTALYA	15:30	16:17	DELAYED
LONDON	15:35	15:45	FINAL

Görsel 3.21: Uçuş bilgi ekranlarında ayrılış (departure) uçuş bilgileri

Havaalanına girişte ilk olarak yolcular güvenlik kontrolünden geçirilirler. Bunun için valiz ve yolcu üzerindeki cep telefonu, bozuk para, anahtar ve metal tokalı kemer gibi metal eşyaların görevliler tarafından verilen kaplar içerisinde, x-ray cihazının bandına yerleştirilmesi gerekir (Görsel 3.22). Güvenlik görevlileri, ekrandan bunları kontrol ederken yolcu da x-ray cihazından geçmelidir. Yolcu üzerinde alarm veren bir şey olması durumunda güvenlik görevlileri yolcuyla arama hakkına sahiptir.



Görsel 3.22: Havaalanına girişte güvenlik kontrolü

Kalp pili ya da riskli hamilelik tehlikesi olan yolcular güvenlikten geçmeden önce doktor raporunu yanlarında mutlaka bulundurmalıdır. Güvenlikten geçip eşyalarını alan yolcular, check-in yaptırmak için bilet aldıkları hava yolu firmasının bankosunu bulmalıdırlar.



3. UYGULAMA

DEPARTURE (AYRILIŞ İŞLEMİ) - (2 DERS SAATI)

Amaç		
Tatillerinin bitiminde, dönüşe geçen yolcuların ayrılış işlemlerini yapmak.		
Görev		
<ul style="list-style-type: none">Bu uygulamada tatilleri sona erip ülkesine dönecek yolcular için bir senaryo hazırlamanızı ve aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek, departure işlemlerini yapmanız beklenmektedir.Çalışmanızı planlarken uygulama adımları sonunda verilen "kontrol listesindeki" ölçütleri dikkate alınız.		
Kullanılacak Araç ve Gereçler		
İnternet, bilgisayar, yazıcı, kâğıt, kalem, dosya, belge örnekleri ve gerekli kostümler.		
İşlem Basamakları		
<ol style="list-style-type: none">Atölyede iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.Araç gerecinizi hazırlayarak ortamı uygun hale getiriniz.Sınıf mevcuduna uygun şekilde en az iki gruba ayrılınız.Departure için bir senaryo hazırlayınız. Senaryoda konu, yer ve zamanı belirtmeyi unutmayınız.Check in işlemleri için seyahat dokümanları hazırlayınız.Biniş kartı hazırlayınız.Senaryodaki rolleri belirleyiniz (yolcu hizmetleri memurları, yardımcı personel ve yolcular).Her grup üyesinin rol dağılımında görev almasını sağlayarak rolleri grup üyeleri arasında paylaşınız.Grup üyeleriniz ile rollerinize çalışınız.Oyuna uygun dekor ve kostüm hazırlamak için gerekli planlamaları yapınız.Senaryo ve roller için gerekli hazırlıkları tamamlayarak senaryonuzu sınıfta sergileyiniz.Senaryo gereği departure işlemlerini gerçekleştiriniz.Arkadaşlarınızla yardımlaşarak işbirliği içinde çalışınız.Çalışmanız sırasında sabırlı ve dikkatli olunuz.Çalışmanız bittikten sonra masanızı temiz bırakınız.		
DEPARTURE (AYRILIŞ İŞLEMİ) UYGULAMASI KONTROL LİSTESİ		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
1. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ederek araç gerecini hazırladı.		
2. Gerekli ön hazırlıkları yaparak senaryoyu TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde hazırladı.		
3. Senaryonun sergilenebilmesi için atölyeyi uygun hale getirdi.		
4. Departure için uygun bir uçuş planı hazırladı.		
5. Seyahat edecek yolcunun uçuş belgelerini aldı.		
6. Check in işlemleri için seyahat dokümanları hazırladı.		
7. Biniş kartını hazırladı.		
8. Yolcunun bagajını istedi, bagaj kabul edilirken tehlikeli maddeler uygulaması hatırlattı.		
9. Bagajları, belirlenen kiloyu aşmıyor ise etiketledi.		
10. Bagaj hakkını aşılırsa kredi kartından ödeme aldı ya yolcuyu da bilet satış noktasına yönlendirdi.		
11. Var ise el bagajlarını kontrol etti.		
12. Biniş kartı ve bagaj etiketini almış yolcuları çıkış kapısına doğrudan yönlendirip, yolculara iyi uçuşlar diledi.		
13. Check-in kapandıktan sonra ayrılış kontrol sistemi üzerinden alınan manifesto uçağa verdi.		
14. Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
15. Temiz ve düzenli çalıştı.		
"Hayır" olarak işaretlenen ölçütlerle ilgili konuları tekrar ediniz.		



Havalimanından departure yapan yani ayrılan yolcular için yapılan işlemler sırasıyla aşağıdaki gibidir:

- Kontuardan sorumlu hava yolu ya da yer hizmetleri memuru tarafından ayrılış kontrol sistemi açılır.
- Önceden rezervasyonu yapılan biletler, yolcu sayıları, uçak tipi, kuyruk adı, yemek talep sayısı, özel ilgi gerektiren yolcuların bilgileri kontrol edilir.
- Özel hizmet gerektiren yolcuların durumları için önceden bilgilendirme yapılır.
- Check-in işlemi yapacak yolcu karşılanır ve seyahat dokümanları (bilet, pasaport, kimlik vb.) yolcudan istenir.
- Yolcu kontrol edilir.
- Yolcunun özel ihtiyaç talebi varsa ve sistemde görünmüyorsa talepler belirli kodlarla sisteme girilir ve ihtiyacına uygun koltuk verilir.
- Kontuara önce gelen genç ve sağlıklı yolculara acil çıkış kapıları verilecek şekilde ayarlanır. Acil çıkış kapıları önce verilmelidir.
- Koltuk dağılımına dikkat edilmelidir.
- Uçuşa kabul edilen her yolcu için biniş kartı (boarding pass) yazdırılır.
- Yolcunun bagajı istenir, bagaj kabul edilirken bagaj güvenlik soruları yolcuya sorulur ve tehlikeli maddeler uygulaması hatırlatılır.
- Bagajlar, belirlenen kiloyu aşmıyor ise etiketlenir; yolcu, bagaj hakkını aşıyorsa kredi kartından ödeme alınır ya da bilet satış noktasına yönlendirilir.
- Bagaj etiketi üretilip bagaja takılır.
- Yolcunun el bagajı var ise bagajın içinde sıvı ya da tehlikeli bir şey olup olmadığı yolcuya sorulur, bagaj kontrol edilir ve kabin etiketi bizzat yolcu hizmetleri memuru tarafından bagaja takılır.
- Biniş kartı ve bagaj etiketini almış yolcular çıkış kapısına doğrudan yönlendirilir ve yolculara iyi uçuşlar dilenir.
- Check-in kapandıktan sonra ayrılış kontrol sistemi üzerinden alınan manifesto uçağa verilir.

Duty Free / Vergiden Muaf Alışveriş: Duty free, havalimanlarının dış hatlar terminalinin içerisinde bulunur (Görsel 3.23). **Duty free**, vergisiz alışveriş yapmak demektir. Vergiden muaf olan bu mağazalardan alışveriş yapabilmek için yolcuların pasaportlarını göstermesi gerekir. Bu tür mağazalardan satın alınabilecek ürünler, yasalar dâhilinde limitlerle belirlenmiş olduğu için alınacak her ürünün yolcunun pasaportuna işlenmesi gerekir.



Görsel 3.23: Vergiden muaf (duty free) mağazalar



Duty free denilince akla uygun fiyatlı parfüm ve diğer kozmetik ürünlerinin yanı sıra ithal ürünler, çikolata vb. hediyelik eşyalar gelir. Özellikle lüks sınıfta yer alan ürünlerin normal mağazalarda daha fazla vergiye tabi olmasından dolayı duty free mağazalarından bu ürünleri çok daha uygun fiyatlara almak mümkündür.

Özellikle uçağa binmeden önce bazı ürünler kayıtlı bagajın içerisine konulamayacağı için yolcunun el bagajı hakkının da sınırlı olduğunu göz önünde bulundurmalıdır.

Elektronik Bilet (E-bilet) / Elektronik Uçak Bileti: Hava yolu rezervasyon sisteminin örneğini, uçuş için gerekli tüm bilgileri içerir. **Elektronik bilet ya da e-bilet**, yolcu ile hava yolu şirketi arasında taşıma hizmetini sağlayan elektronik sözleşmedir. Daha önceleri kullanılan kâğıt biletin elektronik versiyonudur. Havalimanında kayıt ve biniş işlemi için yolcunun sadece pasaportunu yanında bulundurması yeterlidir. Elektronik bilette, tüm yolcu bilgileri hava yolu şirketinin veri tabanında kayıtlıdır. Yolcunun e-bileti çıktısını (Görsel 3.24) yanında bulundurması, pasaport ve gümrük kontrolü sırasında kolaylık sağlar. Ayrıca e-bilet çıktısı, kalkış ve aktarma saatlerinin unutulmamasını sağlar. E-bilet, biletin alındığını onaylayan belgedir. Uçuş biletinin ödemesi yapıldıktan sonra bilet, yolcunun e-posta adresine gönderilmektedir.



Görsel 3.24: Elektronik bilet çıktısı

Exit / Çıkış: Exit; Türkçede çıkış, gidiş, çıkılacak yer ve acil çıkış kapısı anlamlarına gelmektedir. Havalimanlarında yolcuların buldukları yerlerden havalimanı dışına çıkabilmeleri amacıyla birden çok çıkış kapısı bulunmaktadır. Çok büyük ve karmaşık yapılar olan havalimanları bünyelerinde farklı birimleri buldurmaktadır. Uçuşları biten ve havalimanı dışına çıkmak isteyen yolcular gümrük kontrolünden sonra exit levhalarının yönlendirmesiyle havalimanı dışına çıkabilirler (Görsel 3.25).



Görsel 3.25: Çıkış (Exit) kapıları



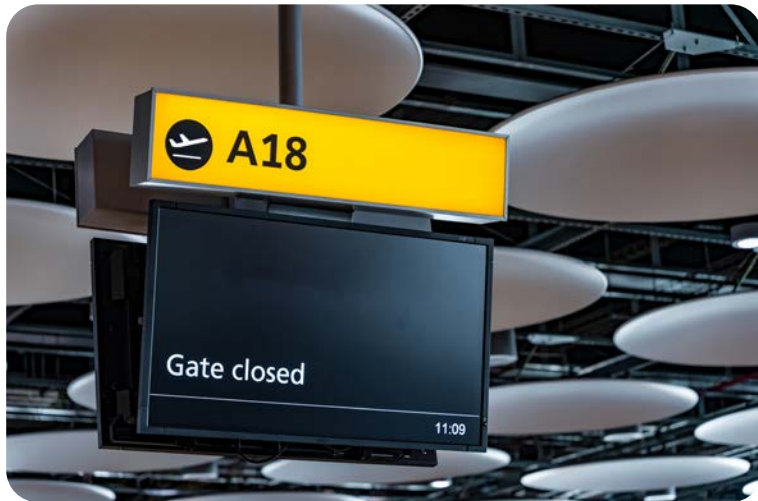
Gate (geyt) / Kapı: Havacılık sektöründe gate ya da Türkçesi ile kapı, yolcuların boarding işlemini gerçekleştirip uçağa binecekleri bölgenin adıdır (Görsel 3.26).



Görsel 3.26: Yolcuların boarding işlemini gerçekleştirip uçağa biniş yapacakları alan (gate)

Gate Open: Uçağa biniş için kapıların açılması anlamına gelir. Havalimanından havalimanına değişmekle beraber bir gate içerisinde koltuklar, piste giriş kapısı ve uluslararası iletişimde jet bridge olarak bilinen yolcu köprüsü ve boarding görevlisinin masası bulunur. Bunların yanı sıra acil durumlar için temel ihtiyaç ve yönlendirmeler de gate ya da kapı içerisinde konumlandırılmıştır. Yolcuların uçuşa katılabilmeleri için öncelikle gate / kapı numarasını bulması gerekir. Gate / kapı, “açık kapı” ve “kapalı kapı” olarak ikiye ayrılır.

Bu açık / kapalı kapı konsepti, yolculara zaman kazandıran ve dünyanın birçok yerinde uygulanan bir sistemdir. Normal şartlarda yurt dışı uçuşlarında iki kontrol noktasından geçilir. Biri havalimanına girerken ikincisi de gate / kapı noktasına ulaşmadan öncedir. Kapalı kapı uygulaması, bu durumu ifade eder (Görsel 3.27). Açık kapı konseptinde ise ikinci kontrol noktası devre dışı bırakılmıştır.



Görsel 3.27: Kapalı kapı uygulaması



Gate / Kapı Numarası: Uçak biletinin üzerinde yazan koda denir. Bu kod üzerinden ilgili alana doğru hareket ederek uçağa biniş için gerekli son işlemlerin yapılması gerekir. Uçağa hangi gate / kapıdan binileceği, uçak biletinin üzerinde yazmaktadır. Biletin üzerindeki gate / kapı kutucuğunda harf ve rakamlardan oluşan bir kod vardır. Bu kod, yolcunun gate / kapı numarasıdır. Bu numara, terminal içerisinde bulunan ve üzerinde uçuş bilgilerinin olduğu ekranlarda da vardır. Uçaklara ulaşmak için hangi kapılara gidilmesi gerektiği ekran üzerinde belirtilir. Uçuş saati yaklaştıkça gate / kapı numaraları ile ilgili anonslar da yapılır. Uçuştan önce check-in işlemleri tamamladıktan sonra ilgili gate / kapıya gidilerek uçuş saatinin beklenmesi gerekir.

Havalimanlarında gate / kapı, uçuşu olan yolcuların diğer yolculardan ayrılmasını sağlar ve aynı zamanda uçuş saatinin beklendiği yeri ifade eder. İç hatlarda gate / kapı kuralları ve yapısı daha rahat, dış hatlarda ise daha katı olur. İç ya da dış hat uçuşlarında havalimanı belirli sebeplerden ötürü gate / kapı açılışına izin vermeyebilir. Bu tür durumlarda yolcuların talimatları izlemesi gerekir.

Incoming Acente / Karşılıyıcı Acente: Incoming kavramının sözlük anlamı “gelen”dir. Turizmde bu kavram, “turist getiren” anlamına gelmektedir. Yurt dışından gelen turistleri kendi ülkesinde ağırlayan birim yerel acentedir. Ayrıca tur operatörlerinin düzenledikleri turların kendi ülkesinde operasyonunu yapan birim de yerel karşılıyıcı acentelerdir.

Acente Havalimanı Temsilcisi: Turist gönderen ülkede bulunan tur operatörüne bağlı çalışan ve yer hizmeti veren yerel seyahat acentesine, operasyon sırasında yardımcı olan yetkili personelin havalimanında bulunduğu ofis veya masadır (Görsel 3.28). Transfer yetkilisi veya misafirler, karşılaşılabilecekleri sorunlar karşısında bu kişilerden yardım isteyebilirler.



Görsel 3.28: Havalimanı acente temsilcisi



Information / Enformasyon Bürosu: Havalimanlarındaki enformasyon büroları havaalanı ile ilgili tüm bilgileri yolculara ücretsiz vermekle görevlidirler (Görsel 3.29). Yolcuların ihtiyacı olabilecek aşağıdaki görevleri de ayrıca üstlenmişlerdir:

- Yerli ve yabancı turistlere enformasyon hizmeti vermek
- Havaalanı hakkında yolcuların bilgi ihtiyacını gidermek ve sorularına cevap vermek
- Turizmle ilgili şikâyetleri ilgili makamlara bildirmek
- İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ile koordineli olarak havaalanı ve bölge hakkında bilgi, belge, broşür ve posterlerin misafirlere ücretsiz olarak sunulması
- Turistlerin karşılaştıkları adli ve idari konularda onlara yardımcı olmak ve tercümanlıklarını yapmak



Görsel 3.29: Havaalanı enformasyon bürosu

Lost and Found Service (last end faunt sörvıs) / Kayıp ve Bulunan Eşya Hizmeti: Uçuşları sonrasında yolcu bagajlarının eksik olması veya kaybolması gibi olumsuz durumlar da ortaya çıkabilmektedir. Hava koşulları, teknik aksaklıklar veya çalışanların hatası gibi nedenlerden dolayı bagajlar ile ilgili birtakım aksaklıklar meydana gelebilmektedir. Yolcuların uçuşları sonrasında bagajlarını teslim alamaması, hasarlı veya geç teslim alması, bagajların karışması gibi durumlarda, her havalimanında yolculara hizmet veren kayıp ve bulunan eşya ofisleri vardır (Görsel 3.30).

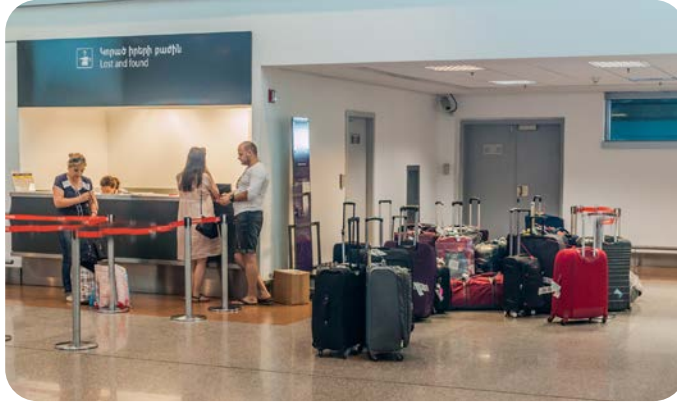


Görsel 3.30: Kayıp ve bulunan eşya (lost and found) ofisleri



Kayıp Bagaj İçin Başvuru Yolları: Bagajı tarafına ulaşmayan yolcu, öncelikle bulunduğu havalimanındaki “Kayıp ve Bulunan Eşya Ofisi”ne ya da hizmet veren yer hizmetleri firmasının “Kayıp ve Bulunan Eşya Ofisi”ne başvurmalıdır. Bagajın sağlıklı bir şekilde araştırılabilmesi ya da bulunamaması hâlinde sürecin devam ettirilip zararın telafi edilebilmesi için rapor tutulması gerekmektedir.

Online Başvuruyla Bagaj Aksaklık Bildirimi ve Takibi: Rapor oluşturmadan havalimanından ayrılan yolcunun veya daha önce rapor oluşturulup bagajın takibinin yapılmak istendiği durumlarda, online başvuru yapılması gereken alandır. Yolcuların bagajlarını teslim almadan havalimanını terk etmeleri durumunda yaşanacak maddi kayıplar yolcuların kendi sorumluluğundadır. Bagajın bagaj teslim bantlarında bulunamadığı durumlarda, havalimanındaki hava yolu firması ofislerine başvurulması gerekir (Görsel 3.31).



Görsel 3.31: Kayıp veya bulunmuş eşya ofisine başvuru yapan yolcular

Kayıp veya hasarlı bagaj durumunda, yolcu hava yolunun son uçuş yaptığı şirketle iletişime geçmelidir. Eğer bulunulan havalimanında başka bir yer hizmetleri sağlayıcısı tarafından hizmet veriliyorsa bu firma ile iletişime geçmek de gerekebilir.

Genişletilmiş Bagaj Araştırma Süreci: Yolcu bagajı; varışın ardından ilk 5 gün, uçuş yapılan güzergâh üzerindeki tüm hava yolu ofisleri tarafından araştırılmaktadır (Görsel 3.32). Bu araştırma, yüzlerce hava yolunun da kullanımında olan Uluslararası Bagaj Araştırma Sistemleri ile gerçekleştirilir.



Görsel 3.32: Kayıp bagaj araştırması



Kayıp bagajların büyük çoğunluğu 24 saat içerisinde tespit edilerek bagajlar, en kısa sürede yolculara teslim edilmektedir. Operasyonel sebeplerden dolayı teslim süreleri nadiren de olsa uzayabilmektedir. 5 günlük süreç içerisinde tespit edilemeyen bagajların daha detaylı araştırılması için kayıp bagajın içinde yer alan eşyaların detaylı ve fiyatlı listesi talep edilmektedir.

Yolcu tarafından herhangi bir talepte bulunulmazsa bagaj aksaklık bildirim ve takibi sayfasına gidilerek yeni bir bildirim oluşturulabilir, yeni bildirim belge eklenebilir ya da mesaj yazılabilir. Gönderilen mesajda, yolcu bagajının görseline (renk, marka, boyut vb.) ve içeriğine dair verilecek detaylar, bagajın daha hızlı tespit edilmesi ve teslimi için önem arz etmektedir. İletilen bilgi ve belgeler ışığında, kaybolan bagaj için 21 gün boyunca ilgili birimlerce detaylı ve yoğun bir şekilde araştırma yapılır.

Geç Teslim Edilen Bagaj: Bagajın teslimine kadar oluşan zararın telafisi için yolcuya ulaştırılmayan bagajlar Kayıp ve Bulunan Eşya Ofisine ya da hizmet veren yer hizmetleri firmasının Kayıp ve Bulunan Eşya Ofisine başvurularak yolcu adına oluşturulan referans numarası (ör: ISTTK12345) ile teslim süresince yolcunun yaptığı zorunlu harcamalara ilişkin belgelerle (fatura, kredi kartı slipi vb.) birlikte bagaj aksaklık bildirim ve takibi sayfasından başvuru yapılabilir.

Yolcunun yapmış olduğu zorunlu harcamalar için fatura, kredi kartı slipi ya da harcamayı gösteren resmî belgelerin başvuruda sunulmak için mutlaka saklanması gerekmektedir. Faturaları mevcut olmayan zorunlu harcamalar için yolcunun beyanı üzerinden değerlendirme yapılır.

Bu başvurunun bagajın teslim alındığı tarihten itibaren en fazla 21 gün içinde yazılı olarak yapılması gerekir. Bu süre sonrasında yapılacak olan başvurular, uluslararası anlaşmalar gereğince değerlendirmeye alınmamaktadır.

Bir Süre İçin Kaybolup Ardından Yolcuya Hasarlı ya da Eksik Şekilde Ulaştırılmış Bagajlar: Kayıp bagaj için oluşturulan rapor numarası ile bagajın teslim alınmasına müteakip 7 gün içerisinde, ilgili hava yolu firmasına yazılı olarak başvuru yapılabilir.

Hasarlı veya Eksik Eşyalı Etiketli Bagajlar: Etiketli bagajlarda herhangi bir hasar meydana geldiği yolcu tarafından tespit edildiğinde (Görsel 3.33), öncelikle havalimanını terk edilmeden Kayıp ve Bulunan Eşya Ofisine ya da hizmet veren yer hizmetleri firmasının Kayıp ve Bulunan Eşya Ofisine başvurularak evraklarla beraber rapor oluşturulması gerekmektedir. Meydana gelen hasarın veya eksik eşyanın zararının karşılanması için gerekli evraklar ve rapor ile bagaj aksaklık bildirim ve takibi sayfasından başvuru yapılmalıdır.



Görsel 3.33: Hasarlı bagaj



Bagajındaki ya da bagaj içeriğindeki hasar veya eksik eşyalar havalimanından ayrıldıktan sonra yolcu tarafından fark edilmişse 7 gün içerisinde ilgili hava yolu firmasının internet sitesindeki bagaj aksaklık bildirim ve takibi sayfası üzerinden, belirtilen evraklarla yazılı olarak başvuru yapılması gerekmektedir. Bu süreyi aşan başvurular, uluslararası anlaşmalar gereği değerlendirmeye alınmamaktadır.

Hasara ilişkin taleplerin hızlı bir şekilde değerlendirilebilmesi için hasarlı bagaj ya da eşyanın fotoğrafları ve bagaj etiketinin mutlaka gönderilmesi gerekmektedir. İlgili birimlerin yolcu taleplerini titizlikle değerlendirebilmesi ve yolcuya gerekli bilgilendirmeyi hızlı bir şekilde yapabilmesi için havalimanını terk edilmeden ilgili ofislere başvuru yapılması ve rapor tutturulması gerekmektedir.

Bu durumda son uçuşu gerçekleştiren hava yolu firmasına başvuru yapılması gerekmektedir. Genel olarak hava yolu firmaları aşağıdaki durumlarda sorumluluk kabul etmemektedir:

- Bagajda uçuş öncesinde gerçekleşmiş hasarlar
- Bagajın üretiminden kaynaklanan firma hatasın
- Kullanıma bağlı olarak meydana gelen yıpranma, çizik, renk değişimi ve kozmetik ezikler
- Kullanımdan dolayı bagajında eksik olan haricî öğelerdeki hasarlar (örneğin fermuar ve fermuar şeritleri, kayışlar veya isim etiketleri vb.)

Yolcuların bagajlarında bulunan eşyalarının uygun bir şekilde muhafaza edilmesi ve paketlenmesi yolcuların sorumluluğundadır (Görsel 3.34). Uygun olarak muhafaza edilmemiş, bozulabilir, hassas ya da kırılabilir eşyaların bagajlarda taşınmaması gerekmektedir. Bu tür aksaklıklarda hasar ya da eksiklerden, ilgili hava yolu firmaları sorumluluk kabul etmemektedir. Sorumluluk kabul edilmeyen eşyalar şu şekildedir:

- Bez kılıf içerisinde muhafaza edilen müzik aleti
- Bant ile tutturulmuş naylon poşet içerisindeki eşyalar
- Bagaj konulan cam / porselen süs eşyaları
- Bagaj koruyucu olmadan konulan elektronik aletler
- Bagaja konulan cam / plastik / teneke içindeki sıvı maddeler
- Zarar görmesini engelleyecek şekilde paketlenmemiş televizyon / monitör
- Bagaj niteliği taşımayan kutu, çuval, naylon torba, bidon



Görsel 3.34: Uygun şekilde paketlenmiş yolcu bagajları



Bagajın banda ulaştıktan sonra bagajın yanlışlıkla farklı bir yolcu tarafından alınması, bu esnada hasar alması veya başka maddi sorunların ortaya çıkması durumundan ilgili hava yolları sorumluluk almamaktadır.

Unutulan Eşyalar: Uçak ya da havalimanı salonlarında unutulan eşyalar kayıt altına alınmaktadır (Görsel 3.35). Bu tür durumlarda meydana gelebilecek maddi kayıplar yolcuların sorumluluğundadır. Yolcular, eşyalarının durumunu öğrenmek için ilgili hava yolunun bagaj aksaklık bildirim ve takibi sayfasındaki formu doldurarak bu eşyaları için firmayla iletişime geçebilirler. Unutulmuş olan eşyanın tespitini kolaylaştırmak için mevcutsa eşyanın fotoğrafının iletilmesi gerekmektedir.

Uçak içerisinde unutulan eşyanın tespit edilmesi durumunda, söz konusu eşya havalimanı ofislerinden teslim alınabilir. Yolcunun yasal ve maddi sorumluluğu kabul etmesi durumunda eşyası kargo ile kendisine gönderilebilmektedir. Havalimanlarının diğer bölümlerinde unutulan eşyalar için ilgili havalimanının web sitesi ziyaret edilerek süreç hakkında bilgi alınması gerekebilir.



Görsel 3.35: Unutulan yolcu bagajları

Meeting Point (miting poyint) / Buluşma Noktası: Meeting point veya transfer desk olarak adlandırılan bu buluşma noktaları, yolcular ile transfer görevlilerinin bir araya geldikleri yerlerdir. Uluslararası hizmet veren tüm havalimanlarının terminal binalarının geliş katı, ana giriş kapısının bulunduğu, iç ve dış hatlar yolcu karşılama hollerinin kesiştiği ve yeme içme alanlarının bulunduğu alanlarda, yolcuların birbirlerine ulaşabilmeleri için ayrılmış buluşma noktaları mevcuttur.

SIRA SİZDE

Havaalanlarında unutulan eşyalar için hava yolu firmaları ile yolcuların iletişime geçmesi durumunda, söz konusu eşyalarla ilgili uygulanan işlemler nelerdir? Araştırıp sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

.....

.....

.....

.....

Transfer hizmeti veren karşılayıcı seyahat acenteleri için iç ve dış hatların geliş / arrival terminallerinin çıkış kapıları ile otopark arasında tur operatörlerine ve karşılayıcı acentelere tahsis edilmiş buluşma noktaları / meeting pointler bulunmaktadır (Görsel 3.36).



Görsel 3.36: Buluşma noktası / meeting point

Yolcular havalimanından çıktıktan sonra bagajları ile beraber kendilerini bekleyen transfermenler ile buluşma noktalarında bir araya gelip gidecekleri güzergâha göre yolcuların transfer araçlarına kabulleri sağlanmaktadır (Görsel 3.37).



Görsel 3.37: Buluşma noktası / meeting pointde transfermenlerin konukları karşılaması



Security Control (sekiridy kontrol) / Havalimanı Güvenlik Kontrolü: Havalimanındaki kontrol noktaları, güvenlik parametrelerine göre yolcuların incelendiği, biletlerin kontrol edildiği ve boarding işlemlerinin tamamlandığı yerlerin bütünüdür.

Yolcular, güvenli seyahat için havalimanı güvenliğiyle ilgili talimatlara uymalıdır. Havalimanında güvenlik, “Havalimanında Alınacak Güvenlik Tertip ve Tedbirleri Yönetmeliği”ne bağlı olarak birbiri ile bağlantılı birçok kontrol noktası ile sağlanır (Görsel 3.38).



Görsel 3.38: Havalimanı kontrol noktası

Havalimanı girişlerinde var olan ilk güvenlik noktasında yolcuların el bagajlarında, bavullarında ve üzerlerinde tehlikeli madde taşıyıp taşımadığı incelenir (Görsel 3.39). Havalimanı güvenlik kontrolünde yolculardan tüm kurallara uyulması beklenir. Güvenlik kontrol noktasında ve uçak içinde sorun yaşanmaması adına yolcular; bagaj kuralları, taşınabilir eşya ve özel hizmetler hakkında hava yollarının ve havalimanlarının web sayfalarından bilgi alabilir.



Görsel 3.39: Havalimanı giriş ilk kontrol noktası



VIP / Çok Önemli Kişi: Unvanları Dışişleri Bakanlığı Protokol Genel Müdürlüğü tarafından listelenen kamu kuruluşlarının önde gelen yöneticileri, statüsü veya önemi nedeniyle özel imtiyaz sahibi olan kişiler VIP yolcu olarak adlandırılır.

Örnek olarak ünlüler, devlet başkanları veya devlet adamları, diğer siyasetçiler, büyük işverenler, üst düzey rollere sahip kişiler, üst düzey şirket memurları, çok zengin kişiler veya herhangi bir nedenle özel muamele gören, diğer herhangi bir sosyal açıdan kayda değer kişiler olarak sayılabilir. Özel muamele, genellikle sıradan insanlardan ayrılmayı ve daha yüksek düzeyde bir rahatlık ya da hizmetin verilmesini ifade eder (Görsel 3.40).



Görsel 3.40: VIP transfer hizmeti

3.2.1. Havalimanlarında Kullanılan Kodlar

Uluslararası havalimanlarında yolcu ve kargo taşımacılığının yetki ve sorumluluklarını denetleyen kurum olan IATA yani Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliğinin merkezi Kanada'nın Montreal şehrinde yer almaktadır.

IATA tarafından uluslararası havalimanlarına atanan IATA kodu üç harften oluşur. Bu harfler, şehir ya da havalimanı adının üzerindeki harflerden seçilmektedir. Havalimanlarına 1930'da ilk önce ikili kod verilmiştir. IATA tarafından belirlenen üçlü kodlamaya geçildiğinde, olası karışıklıkları önlemek adına ikili kodu olan havalimanlarının sonuna X getirilmiştir.

Tablo 3.1: Türkiye'deki Bazı Havalimanları ve Bunların IATA Kodları

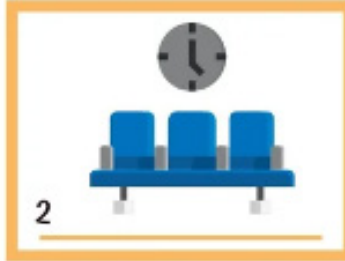
IST: İstanbul Yeni Havalimanı	SAW: İstanbul Sabiha Gökçen uluslar arası Havalimanı
ESB: Ankara Esenboğa uluslar arası Havalimanı	ADA: Adana Şakirpaşa Havalimanı
AYT: Antalya Havalimanı	ADB: İzmir Adnan Menderes Havalimanı
GZP: Alanya Gazipaşa Havalimanı	EDO: Balıkesir Koca Seyit Havalimanı
YEI: Bursa Yenişehir Havalimanı	KCO: Kocaeli Cengiz Topel Havalimanı
KYA: Konya Havalimanı	BJV: Muğla Milas-Bodrum Havalimanı
DLM: Muğla Dalaman Havalimanı	KSY: Kars Harakani Havalimanı
SZF: Samsun Çarşamba Havalimanı	GYN: Şanlıurfa GAP Havalimanı
TZX: Trabzon Havalimanı	TEQ: Tekirdağ Çorlu Havalimanı
ONQ: Zonguldak Çaycuma Havalimanı	VAN: Van Ferit Melen Havalimanı
NOP: Sinop Havaalanı	OGU: Ordu Giresun Havaalanı
NAV: Nevşehir Kapadokya Havaalanı	KZR: Kütahya Zafer Havaalanı
MLX: Malatya Havaalanı	HTY: Hatay Havaalanı
GZT: Gaziantep Havaalanı	AOE: Eskişehir Hasan Polatkan Havaalanı
ISE: Isparta Süleyman Demirel Havaalanı	



SIRA SİZDE

Aşağıda verilen havaalanında gümrük ve pasaport işlemlerini içeren kelimeleri görselde boş bırakılan uygun yerlere yazarak eşleştirmeyi tamamlayınız.

Bekleme salonu	Bagaj alım yeri	Güvenlik personeli	Pilot
Uçak	Apron	Güvenlik kontrol noktası	Hostes
Bilet kesme yeri	Taşıyıcı	Gelen uçuş panosu	X-ray cihaz



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümlelerdeki bilgiler Doğru ise (D) , Yanlış ise (Y) yazınız.

1. (.....) İstanbul Yeni Havaalanının uluslararası kodu SAW'dir.
2. (.....) Ordu Giresun Havaalanının uluslararası kodu QOR'dir.
3. (.....) Samsun Havaalanının uluslararası kodu SSX'dir.
4. (.....) Isparta Havalimanının uluslararası kodu IST'dir.
5. (.....) Sinop Havalimanının uluslararası kodu SIC'dir.
6. (.....) Lost and Found kayıp ve bulunan eşya servisedir.
7. (.....) Charter Terminali dış hatları tanımlar.
8. (.....) Yolcular ile transfer görevlilerinin bir araya geldikleri yerlere Meeting Point denir.
9. (.....) Arrival gidiş anlamına gelir.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşluklara uygun ifadeleri yazınız.

10. Uçağa binmeden önce yapılan son kontrole.....denir.
11. Yurtdışı uçuşlardan.....dakika önce çevrimiçi check-in kapanır.
12. Uçuşlardan.....gün önce çevrimiçi check-in başlar.
13. Eşya ve malların ülke sınırlarından giriş ve çıkışlarında denetimlerinin yapıldığı ve vergilerin ödendiği kuruma.....denir.



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

14. Havalimanlarındaki havaalanı ile ilgili tüm bilgileri yolculara ücretsiz vermekle görevli bölüm aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Check in
- B) Customs
- C) Duty Free
- D) Information
- E) Security

15. Tur Operatörleri tarafından getirilen konukları yurt içinde karşılayan acenteler aşağıdakilerden hangisidir?

- A) A Grubu
- B) B Grubu
- C) Incoming
- D) Outgoing
- E) Yerel

16. Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliğinin kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) HTB
- B) IATA
- C) IATB
- D) ICAO
- E) UHTB

17. Aşağıdakilerden hangisi pasaport kontrolünde istenecek evraklardan biri değildir?

- A) E-vize ya da normal giriş vizesi
- B) Otel rezervasyon belgesi
- C) Dönüş bileti
- D) Vergi numarası
- E) Aşı kartı



ÖĞRENME BİRİMİ

TRANSFERİ SONLANDIRMA

ÖĞRENME BİRİMİ KONULARI

- 4.1. TRANSFER ESNASINDA ARAÇTA BULUNMASI GEREKLİ BELGELER
- 4.2. ULAŞIM SÜRESİNCE MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLERİ YÜRÜTMEK

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. Transfer sırasında bulundurulması gerekli evraklar
2. Geliş, dönüş ve VIP transferinin nasıl yapılacağı
3. Transfer infosunun nasıl verileceği
4. Transfer sonrası işlemlerin neler olduğu

Temel Kavramlar

1. Geliş, dönüş ve VIP transfer
2. Transfer infosu





4.1. TRANSFER SIRASINDA ARAÇTA BULUNMASI GEREKLİ BELGELER

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Transferi yapılacak engelli konuklar için araçlarda ne gibi planlamalar yapılmalıdır? Arkadaşlarınızla sınıf ortamında tartışınız.
2. Transferi yapılacak konuklarda oluşabilecek ilk izlenim ile ilgili nelere dikkat edilmelidir? Sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Müşterinin güvenli bir şekilde varış noktasına ulaşmasını sağlamak amacıyla bir transfer sürecinde taşıtta bulundurulması gerekenler şunlar olabilir:

1. Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) tarafından onaylanmış sureti
2. Transferi yapılan yolcu listesi
3. TÜRSAB araç plâkası ve turist taşıma aracı belgesi (Görsel 4.1)
4. Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise aracın sözleşme sureti
5. Transfer görevlisine ait, TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartı veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısı



Görsel 4.1: TÜRSAB araç plakası

4.1.1. Transfer Aracında Bulunması Gerekli Belgeler

Ulaştırma endüstrisinin gelişmesi ile birlikte ülkeler ve kıtalararası yolculukların kolaylaşması ve turizm sektöründe paket programların yaygınlaşması sonucunda yolcu veya yolcuların bir noktadan alınıp bir başka noktaya bırakılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu ihtiyaç ile birlikte transfer hizmetleri yaygınlaşmıştır.

Transfer; genel olarak bir şeyi, bir yerden başka bir yere aktarma olarak tanımlanmaktadır. Turizm taşımacılığı açısından ise transfer, misafir veya yolcuların bir noktadan alınıp bir başka noktaya bırakılmasıdır.

Transferde kullanılan araçların da bazı standartlarda olması gerekmektedir. Seyahat acentelerinin transfer ve turlarında kullanacakları yolcu taşıma araçlarında, Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile Karayolları Trafik Kanunu'yla ilgili mevzuata göre bazı nitelikler aranmaktadır.



Taşıma araçlarında bulunması gereken nitelikler şunlardır:

1. Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatının bulunması
2. Her on beş koltuk için bir adet yangın söndürme cihazı olması
3. Ticari kayıt ve tescilinin olması
4. Aracın en çok sekiz yaşında olması
5. Ses tesisatının olması
6. Zorunlu mali mesuliyet ve koltuk sigortasının yanı sıra her yıl belirlenecek tutarda yolcu ve seyahat acentesi personelinin kazalarda zarar görmelerine karşı ferdi kaza sigortası yaptırılmış olması
7. Temiz ve bakımlı döşenmiş olması (Görsel 4.2)
8. Yatar koltuklarının olması
9. Ön sıralarda emniyet kemerinin bulunması



Görsel 4.2: Transfer otobüsü koltukları

Olası denetimlerde, üye seyahat acenteleri ve bu acentelerin taşıdığı turistlerin mağdur olmamaları için Karayolu Taşıma Kanunu ve bu Kanun'a bağlı olarak çıkarılan Karayolu Taşıma Yönetmeliği kapsamında D2 yetki belgesi sahibi kişi ve kuruluşlara ait araçların kullanılması gerekmektedir.

Seyahat acenteleri; tur veya transfer sırasında kullanmış oldukları ulaşım araçlarını kiralamış ise yetki belgesi sahipleri ile yapacakları taşıma sözleşmelerinde, akit tarafların ad soyadı ve ünvanları, kalkış ve varış yeri, taşıma güzergâhı, taşımanın yapılacağı gün ve saat, taşınacak yolcu sayısı, taşıma ücreti, ödeme şekli, sigortacının ünvanı ve sigorta poliçe numarasını sözleşmede belirtir. Bu tür taşımalarda taşımacı tarafından fatura düzenlenmesi zorunludur. Düzenlenen faturanın bir nüshası yapılacak denetimlerde ibraz edilmek üzere taşıt üzerinde seyahat esnasında bulundurulur. Bu sebeplerle taşımacının her yolcu için ayrı bilet düzenleme zorunluluğu yoktur.

1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na göre 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 otopark, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden konaklama yapacağı tesise veya bu tesisten ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde, tesisten yerleşim yerine bir araçla bir tarifeyle bağlı kalmaksızın seyahat acentesi tarafından verilen ulaşım hizmetini ifade eder."* şekilde tanımlanmıştır.



Seyahat acentelerince verilen hizmetin, münhasır faaliyet olarak transfer kapsamında değerlendirilebilmesi için kendisinden tur veya paket tur satın almış olan turiste, transfer tanımında açıkça belirtilen noktalar arasını kapsar nitelikte bir tarifeye bağlı kalınmaksızın ulaşım hizmeti veriliyor olması gerekmektedir. Bunun dışında, seyahat acenteleri ve diğer kişilerce verilecek ulaşım hizmetinin mevzuatta tanımlanmış transfer kapsamında değerlendirilmesi mümkün değildir.

SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda transfer aracında bulundurulması gerekli belgeleri hazırlarken yandaki belgelerden hangisine gerek yoktur? Yandaki listeyi inceleyerek yanlış seçeneğin önündeki kutucuğa X işareti koyunuz.

- Seyahat acentesi işletme belgesinin aslı veya onaylı örneği
- Tura katılan müşterilerin listesi
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- Tur rehberinin profesyonel turist rehberi kimliği ve kokart kartı
- Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
- Enformasyon memurluğu belgesi
- Transfer programı

4. OKUYALIM - ÖĞRENELİM

SRC BELGESİ

Araç kullanan şoförlerin, değişen amaçlarına ve kullanım şekillerine göre almaları gereken belgeler vardır. Ehliyeti olan ve ticari araç kullanan tüm bireylerin SRC belgesi alması yasal zorunluluktur. Mesleki anlamda yeterli olduğu ifade edilmek zorundadır. Uluslararası yolcu ve yük taşıyan sürücülerin yanında, ülke içinde de yolcu ve yük taşıyan sürücülerin de mesleki yeterlilik belgesini yasal olarak almaları zorunludur. Kısaca, 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği kapsamında faaliyet gösteren veya gösterecek olan tüm sürücülerin alması zorunlu olan mesleki yeterlilik belgesidir.

SRC belgesi çeşitleri şu şekildedir:

- SRC 1 Belgesi – Uluslararası Yolcu Taşımacılığı
- SRC 2 Belgesi – Yurt içi Yolcu Taşımacılığı

SRC belgesi almak isteyen sürücülerde bazı şartlar aranmaktadır. En az B sınıfı ehliyet belgesine sahip olmak, 66 yaşından gün almamış olmak, her beş yılda bir yenilenmesi gereken psikoteknik raporunun alınmış olması bu şartlar arasındadır. Psikoteknik, ticari amaç ile araç kullanan sürücülerin algı-refleks testlerinden başarılı olduğunu gösteren psikoanaliz raporudur. SRC belgesi, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Ulaştırma Hizmetleri Mesleki Yeterlilik Kursları tarafından verilmektedir.



4.2. ULAŞIM SÜRESİNCE MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLERİ YÜRÜTMEK

Transferi yapılan kişiler, yolculuk süresince konuktur. Konuklar güler yüzle karşılanmalı ve ağırlanmalıdır. Yolcuların transfer aracı ve araç personeli ile ilk karşılaştıkları nokta önemlidir. İlk izlenimler, yolculuğun gidişatı hakkındaki ilk yorumlar bu sırada yapılır. Yolcuları karşılama, doğru araca yönlendirme, yolcuların bagajlarını alma ve onları yolcu koltuklarına yönlendirme transfer personelinin görevidir (Görsel 4.3).



Görsel 4.3: Konukların doğru araca yönlendirilmesi

Transfer departmanı, işlevleri açısından bir seyahat acentesinin en önemli departmanları arasındadır. Aylar öncesinden planlanan tur paketlerinin uygulanması aşamasında konukların karşılanması, uğurlanması, konaklayacakları tesislere yerleştirilmeleri bu bölümün görevleri arasındadır.

Araca binen konukların doğru koltuklara oturmaları transfer listesine göre sağlanmalıdır. Transfer listesinde adı olmayan yolcular için acente görevlisi ile temasa geçilerek görevliye bilgi verilmeli ve acentenin vereceği direktifler doğrultusunda araca alınmalıdır. Transfer aracına binen yolcular, transfer listesine göre kontrol edilmeli ve gerektiğinde yolcuların kimliklerine bakılmalıdır. Yanlış koltuklara oturanlar düzeltilmeli, gelmeyen yolcular var ise anons yaptırılarak en fazla 10 dakika beklenip ardından hareket edilmelidir. Konukların emniyet kemerlerini takmaları için anons yapılır, takamayanlara da yardımcı olunur (Görsel 4.4).



Görsel 4.4: Konuklara emniyet kemerlerini takmaları için yardım etme



Yolcu oturma yerinin üstünde bulunan küçük eşya konulan yer düzenli olmalı ve konulan eşyaların tehlike yaratmaması için güvenlik önlemleri alınmalıdır.

Araç içerisinde tütün mamullerinin kullanılmaması ve kabuklu yiyecek tüketilmemesi, yerlere çöp atılmaması, sesli müzik dinlenmemesi ve telefonla konuşulmaması konusunda uyarılar yapılmalıdır. Araç içi sıcaklığı 24 derecenin üzerinde ve 20 derecenin altında olmamalıdır.

Engelli Yolcular

Engelli, yaşlı ve hamile yolculara mümkün olan en yüksek konfor sağlanmalı ve öncelik verilmelidir. Transfer araçlarında engelli rampası (Görsel 4.5) ve özel tuvaletler olmalıdır. Engelli yolcuların bir isteği olup olmadığı onlara sık sık sorulmalı ve engelli yolcular, kapıya yakın yere oturtulmalıdır. Yolcu istek lambası, yolcu sehpası vb. yerler görme engelli yolculara öğretilmelidir.



Görsel 4.5: Engelli konukların transfer aracına bindirilmesi

Görme engelli olan ya da başka engeli bulunan yolcuların transfer aracına kolayca binip araçtan kolayca inebilmesi için araçlarda engelli rampaları (Görsel 4.6) bulundurulmalı, rampa yoksa gereken kolaylığın yardımcı personel tarafından engellilere gösterilmesi ve engellinin refakatçısı var ise ona yardımcı olması şarttır. Engelli bir yolcunun refakatçisi yok ise yardımcı personel tarafından bu yolcuya mutlaka yardımcı olunmalı ve yolcunun ihtiyaçları ona sorulmalıdır. Son varış yerinde, bu yolculara resepsiyona kadar eşlik edilmeli ve yolcu, konaklama işletmesi görevlilerine teslim edildikten sonra hareket edilmelidir.



Görsel 4.6: Transfer aracı engelli rampası



SIRA SİZDE

Transfer sırasında yapılması gereken işlemler ile ilgili aşağıda boş bırakılan yerleri doldurunuz.

TRANSFER SIRASINDA YAPILMASI GEREKLİ İŞLEMLER

1. TRANSFER ARACINDA BULUNMASI GEREKLİ EVRAKLAR

1. Seyahat acentesi işletme belgesinin aslını veya TÜRSAB onaylı sureti
2. Tura katılan müşterilerin listesi
3. TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
4.
5.
6.

2. TRANSFER ARACININ KONTROLÜ

1. Mikrofon ve ses sisteminin kontrol edilmesi
2. Emniyet kemerlerinin kontrol edilmesi
3. Yangın tüpünün kontrol edilmesi
4.
5.
6.

3. TRANSFER PROGRAMININ OLUŞTURULMASI

1. Transferi yapılacak misafirlerin kişi sayısına göre araç görevlendirilmesi
2. Hangi işletmelerden transfer yapılacak ve nasıl bir güzergah izleneceğinin planlanması
3. Transferi yapılacak misafirlerin kaldığı otellere bir gün öncesinden bilgilendirme yapılması
4.
5.
6.

4. TRANSFERİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

1. Transfer programına uygun şekilde misafirlerin otellerinden veya havalimanından zamanında alınması
2. Transfer listesine uygun şekilde misafirlerin koltuklara oturmasının ve emniyet kemerlerinin takılmasının sağlanması
3. Transfer infosunun verilmesi
4.
5.
6.
7. Misafirlerin bagajlarının teslim edilerek iyi dileklerle uğurlanması



5.OKUYALIM - ÖĞRENELİM

ENGELSİZ TURİZM

Engelli kişi; doğum öncesi veya sonrası çeşitli nedenlerle günlük aktivitelerini yerine getiremeyen, uzun dönemli ve önemli fiziksel veya zihinsel yeteneklerinde kaybı olan kişidir. Dünya Sağlık Örgütüne göre dünyada toplam 1 milyardan fazla engelli bulunmaktadır. Türkiye’de bu rakam 8,5 milyonu geçmektedir. Çağdaş toplum olmanın gereği ve temel bir insan hakkı olarak toplumda yaşayan her bireyin bütün hizmet ve olanaklara eşit ulaşması sağlanmalıdır. Seyahat etmek, dinlenmek ve gezip görmek de bu haklardandır. Dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelenen yetersizliği olan bireyler, turizm endüstrisi için dünyanın en büyük özel pazarı anlamına gelmektedir. Avrupanın 2016 yılı itibarıyla engelli turizmi sektörü 150 milyar avroya ulaşmış bulunmaktadır. Engellilerin turistik aktivitelere katılımını sınırlayan en önemli unsurlardan biri, kendilerine uygun altyapı yatırımlarının özellikle ulaşım ve konaklama alanında yeterli derecede yapılmamış olmasıdır.

SIRA SİZDE

Transferde ve turlarda kullanılan turizm ulaştırma araçlarının engelsiz turizme uygun altyapı çalışmalarını araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri, arkadaşlarınızla sınıf ortamında paylaşınız.

Sessiz turizm kavramını ve gerekli altyapı yatırımlarının neler olabileceğini araştırınız. Elde ettiğiniz bilgileri, arkadaşlarınızla sınıf ortamında paylaşınız.



Evcil Hayvan Taşıyan Yolcular

Evcil hayvan, araca hayvanın rahat edeceği taşıma kutusu ve kafesinde kabul edilmelidir (Görsel 4.7). Evcil hayvanın aşısının eksiksiz olduğunu gösteren aşı sertifikası, sahibinin yanında olmalıdır. Hayvan, bagaj bölümünde taşınır. Küçük evcil hayvanlar; uygun kafeste ve ona ayrılmış bölümde, hava alan ve uygun sıcaklık taşıyan ortamda taşınmalıdır.



Görsel 4.7: Evcil hayvan taşıma kutusu

Genel olarak 30 kg kadar yolcu bagajı taşınmaktadır. Bagaj numarası ve yolcu bileti ile birlikte kupon verilir. Sahipsiz olan veya bir başkasının bagajı taşınamaz.

Transferi yapılan yolcuları karşılarken (Görsel 4.8) ilk izlenim ne kadar önemliyse uğurlarken de yolcuya bırakılan son izlenimler de o kadar önemli ve kalıcıdır. Transferi yapılan yolcular her zaman potansiyel müşteridir. Transfer listesine göre ara durak merkezlerine yaklaşırken yol veya ara durakta inecek yolcular listeden kontrol edilir, inecek yolculara bagaj fişlerini hazırlamaları söylenir.



Görsel 4.8: Yolcuların karşılanması



Araç şoförü (Görsel 4.9) ve yardımcı personele ara durak ve yolda incek yolcuların bilgisi verilir. Güvenli olmayan yerlerde inmek isteyen yolcular, trafik kurallarına aykırı olduğundan uyarılır. Yolda incek yolcu, orta kapıdan indirilir. Gerekli durumlarda (yaşlı, çocuk vb. bulunması durumunda) yolcunun araçtan inmesine yardımcı olunur. Transferi yapılan yolculara ana varış noktasına yaklaşılrken anons yapılır. Servis güzergâhları varsa bu güzergâhlar okunarak yolcu bilgilendirilir. Gerekli durumlarda, yolcunun raflardan eşyalarını almalarına yardımcı olunur. Ana varış noktasında inen yolcuların ön kapıdan inmesi sağlanır. Yolcunun inmesine gerekli hâllerde yardımcı olunur. Zemin, kaygan ve ıslak ise yolcular uyarılır.



Görsel 4.9: Araç şoförü

Tüm yolcuların transferi tamamlandıktan sonra yolcu koltukları dik konuma getirilir. Perde, koltuk ve kolçaklar düzeltilir. Koltukta unutulmuş bir eşya olup olmadığı kontrol edilir (Görsel 4.10). Koltuklar ve araç içi temizlenerek bir sonraki transfer için araç hazır hâle getirilir. Yolculardan toplanan yastık, pike ve kulaklıklar acente sorumlusuna temizlenmek üzere sayılarak ve belge ile teslim edilir.



Görsel 4.10: Koltuk üzerinde unutulmuş konuk çantası

Yapılan kontroller sonucunda yolcular tarafından unutulmuş veya düşürülen eşya varsa ilgili kişiye seyahat bilgileri yazılarak teslim edilir. Unutulmuş eşya formunda transferin tarih ve saati, müşterinin indirildiği güzergâh veya işletme ve eşyanın bulunduğu koltuk numarası yazılır. Eşyasını unutan kişiye bilgi vermek için müşterinin kaldığı otele veya kendisine direkt ulaşarak bilgi verilir. Müşterinin acenteye başvurması durumunda ise unutulmuş eşyanın alınabileceği yer ve birim ile ilgili bilgi, acente yetkilileri tarafından müşteriye verilir ve müşterinin eşyasını almasına yardımcı olunur.



Voucher (voçır) Kontrolünün Yapılması ve Teşekkür Edilmesi: Transfer voucherları (hizmet belgesi), konuklardan isim listesine göre toplanır (Görsel 4.11). **Voucher**, konuğun satın aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belgedir. Voucherlar en az üç nüsha hâlinde, tur operatörü tarafından hazırlanarak konuğa verilir. Voucherın bir kopyası transfermen tarafından transfer esnasında, bir kopyası ön büro tarafından otele girişte alınır, bir kopyası ise misafirde kalır.



Görsel 4.11: Voucher kontrolünün yapılması

Havaalanından çıktıktan sonra transfer infosunun verilmesi gerekir (Görsel 4.12). Transfer yapılırken transfer süresi ile ilgili bilgi verildikten sonra transfermen tarafından konuklara ülke ve bölge hakkında kısa bilgiler verilir. Döviz işlemleri, telefon, ulaşım ve sağlık sistemi ile ilgili kısa bilgiler verildikten sonra otele yapılacak giriş işlemleri hakkında da konuk bilgilendirilir.

Konaklanacak otele ulaşıldığında konukların bagajları indirilir, konuk ile birlikte otel resepsiyonuna gidilir ve konuğun otele giriş [check-in(çekin)] işlemleri başlatılır.



Görsel 4.12: Transfer infosu

NOT

Transfer personeli, tüm konuklara ayırım gözetmeksizin güler yüzle hizmet etmelidir. Transfer personeli aynı zamanda ülkesini / bölgesini temsil eden turizm elçisidir.



SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda müşteri ile ilişkilerin ulaşım süresince sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için transfermen neler yapmalıdır? Aşağıdaki tabloyu inceleyerek 2,3 ve 4 No.lu kutucuklardaki başlıkların altına birer açıklama yazınız.

ULAŞIM SIRASINDA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİNİN SAĞLIKLI BİR ŞEKİLDE YÜRÜTÜLMESİ

01

Misafirler hakkında bilgi toplamak

Özel ihtiyacı olan veya engeli bulunan misafirleri daha önceden öğrenerek bagajlarının alınması ve transfer aracına bindirilmesi konusunda öncelik vererek yardım etmek.

02

Misafirlerle olan ilişkileri geliştirmek

03

Misafir taleplerini yerine getirmeye çalışmak

04

Misafirler için ulaşımı eğlenceli kılmak

05

Misafir memnuniyet ve şikayetlerini dikkate almak

Misafirlerin dönüş transferi sırasında memnuniyet ve şikayet anketlerini doldurmalarını sağlamak.



4.2.1. Geliş Transferi

Karşılama sırasında yolculardan gelen sorular cevaplanmalıdır. Bilinmeyen konularda yolcu, acente peron görevlisi veya turist rehberine yönlendirilmelidir. Gelen konukların isimleri transfer listesinden kontrol edilerek gideceği güzergâha göre doğru araca yönlendirilmelidir (Görsel 4.13).



Görsel 4.13: Transfer listesinin kontrol edilmesi

Konukların bagajları transfer listesinde yer alan bilgilere göre öncelik sırasına uygun şekilde yapılmalıdır (Görsel 4.14). Transfer güzergâhında ilk indirilecek yolcuların bagajları kolay ulaşılabilir şekilde düzenlenmelidir. Yolcuların el bagajları, oturdukları koltuk üstündeki rafa mümkün olduğunca yerleştirilmelidir. El bagajı, yerleştirildiği özel bölümden taşmayacak ebatta, tehlike oluşturmayacak ağırlıkta ve akmayacak, koku yaymayacak nitelikte olmalıdır. Kaban, palto gibi eşyalar düşmeyecek şekilde konulmalıdır. Yanıcı, patlayıcı gibi tehlikeli olabilecek malzemeler araç içine alınmamalıdır.



Görsel 4.14: Konuk bagajlarının yerleştirilmesi

Transfer listesinde isimleri bulunan tüm konukların transfer aracına binmesi sağlandıktan sonra konuklar arasında engelli misafirler var ise mümkün olan en yüksek konfor ve öncelik onlara sağlanmalıdır. Konuklar arasında yaşlılar var ise onlara da özel ilgi gösterilmelidir. Evcil hayvanı olan konukların hayvan taşıma kutusu veya kafesinin de transfer aracına hayvan sağlığı açısından uygun bir şekilde yerleştirildiğinden emin olunmalıdır.

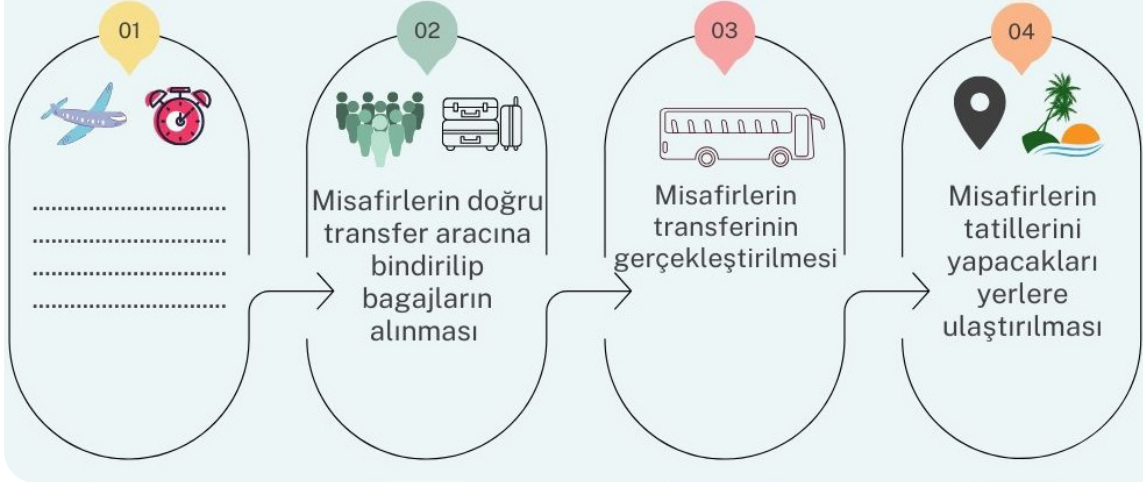


SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda müşterinin varış noktasına sağlıklı bir şekilde ulaşmasının sağlanması için geliş transferi hangi aşamalardan oluşur? Tablo 4.1 deki 1 No.lu aşamayı doldurunuz.

Tablo 4.1: Misafirlerin Geliş Transferi

Misafirlerin Geliş Transferi





Yolcuların bagaj işlemleri tamamlandıktan sonra transfer listesindeki isim listesine göre yanlış araca binen ya da eksik olan yolcu olup olmadığı son kez kontrol edilmelidir. Tüm bu kontroller tamamlandıktan sonra transfer aracının iş güvenliği tedbirleri doğrultusunda hareket etmesinden önce son olarak yolcuların emniyet kemerlerini takmalarına yardımcı olunmalıdır. Transfer aracının hareket etmesiyle birlikte transfermen, konukları topluca selamlayarak kendisini ve şoförü onlara tanıtmalıdır (Görsel 4.15).



Görsel 4.15: Araç içerisinde konukların selamlanması

Transfermen, geliş transferinde konukları selamlayıp kendisini onlara tanıttıktan sonra ülke ve bölge ile ilgili gerekli bilgileri aktarır. Konukların soruları varsa yanıtlar. Gelen konuk transfer listesindeki güzergâh doğrultusunda konukların otellere ulaşımı sağlanır ve konukların otel giriş işlemlerinin başlamasıyla birlikte otelden ayrılır. Geliş transferinin bitiminde, araç koltuk ve perdeleri kontrol edilerek düzeltilir. Araç içerisi ya da koltukta unutulmuş bir eşya olup olmadığı kontrol edilir (Görsel 4.16). Unutulan bir eşya var ise acenteye teslim edilmek üzere tutanak tutularak muhafaza edilir. Yapılan bu kontrollerin ardından geliş transferi sonlandırılarak, geliş transfer raporu düzenlenerek seyahat acentesi transfer departmanına rapor teslim edilir. Geliş transfer raporunda, gerçekleşen transfer tarih ve saati, buluşma noktası / noktaları, transferde kullanılan araç, araç şoförü ve transfermen, transferi yapılan konuk ad ve sayısı, gerçekleşen transfer güzergâhı, transfer esnasında karşılaşılan aksaklıklar, problemler ve bunların çözümleri ile bilgileri yer alır.



Görsel 4.16: Araç içerisinde unutulmuş valizler



SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda transferi yapılan müşterinin konaklama tesisine giriş (check-in) işlemi hangi aşamalardan oluşur? Aşağıda işlem sırası karışık olarak verilen check-in işlemlerini tablodaki işlem sırasına göre doldurunuz.

- Misafire oda anahtarının verilmesi
- Misafirlere resepsiyona kadar eşlik edilmesi
- Misafire konaklama belgesinin doldurtulması
- Misafire oda tahsisinin yapılması ve ödeme yönteminin belirlenmesi
- Misafir bagajlarının transfer aracından indirilmesi
- Misafir kimlik ve pasaportunun resepsiyona ibraz edilmesi

Transferi yapılan müşterinin konaklama tesisine giriş (check-in) işlemi

 1	 2	 3
 4	 5	 6



4. UYGULAMA

GELİŞ TRANSFERİ (ARRIVAL) - (2 DERS SAATI)

Amaç

Yurt dışından gelecek bir grup için geliş transferi senaryosu hazırlamak.

Görev

- Bu uygulamada yurt dışından gelecek olan bir grubun geliş transferi için bir senaryo hazırlamanızı ve aşağıdaki uygulama basamaklarını takip ederek, TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde geliş transferi işlemlerini yapmanız beklenmektedir.
- Çalışmalarınızı planlarken işlem basamakları sonunda verilen “kontrol listesindeki” ölçütleri dikkate alınız.

Kullanılacak Araç ve Gereçler

İnternet, bilgisayar, yazıcı, kâğıt, kalem, dosya, belge örnekleri ve gerekli kostümler.

İşlem Basamakları

- Atölyede iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.
- Araç gerecinizi hazırlayarak ortamı uygun hale getiriniz.
- Sınıf mevcuduna uygun şekilde en az iki gruba ayrılınız.
- Geliş transferi için bir senaryo hazırlayınız. Senaryoda konu, yer ve zamanı belirtmeyi unutmayınız.
- Senaryo gereği geliş transferi sırasında yolcuların hangi havalimanından alınacağını ve hangi otellere bırakılacağını içeren bir program hazırlayınız.
- Transfer hizmeti sırasında transfer görevlisinde bulundurulmak üzere bir transfer dosyası hazırlayınız.
- Senaryodaki rolleri belirleyiniz (araç şoförü, transfermen, yardımcı personel ve transferi yapılan yolcular).
- Her grup üyesinin rol dağılımında görev almasını sağlayarak rolleri grup üyeleri arasında paylaşınız.
- Grup üyeleriniz ile rollerinize çalışınız.
- Oyuna uygun dekor ve kostüm hazırlamak için gerekli planlamaları yapınız.
- Senaryo ve roller için gerekli hazırlıkları tamamlayarak senaryonuzu sınıfta sergileyiniz.
- Senaryo gereği geliş transferi işlemlerini gerçekleştiriniz.
- Arkadaşlarınızla yardımlaşarak işbirliği içinde çalışınız.
- Çalışmanız sırasında sabırlı ve dikkatli olunuz.
- Çalışmanız bittikten sonra masanızı temiz bırakınız.

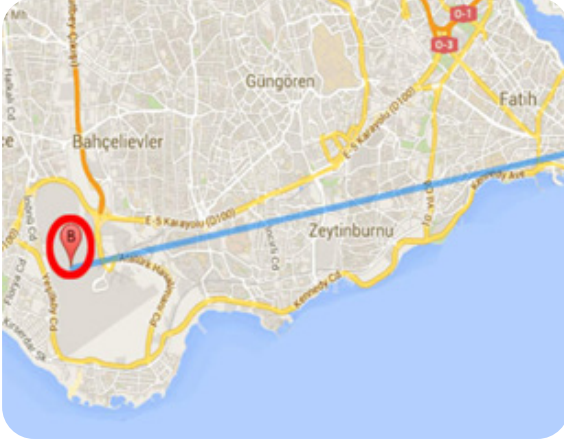
GELİŞ TRANSFERİ (ARRIVAL) UYGULAMASI KONTROL LİSTESİ

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
1. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ederek araç gerecini hazırladı.		
2. Gerekli ön hazırlıkları yaparak senaryoyu TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde hazırladı.		
3. Senaryonun sergilenebilmesi için atölyeyi uygun hale getirdi.		
4. Geliş transferi güzergâhı için uygun bir program hazırladı.		
5. Transferi yapılacak olan müşterilerin listesini aldı.		
6. TÜRSAB araç plakasını yanına aldı.		
7. Transfer dosyasını yanında bulundurdu.		
8. Müşterileri havalimanından karşıladı.		
9. Müşteri bagajlarını uygun şekilde yerleştirdi.		
10. Müşterilerin doğru transfer aracına binmelerini sağladı.		
11. Araç içerisinde transfer listesini kontrol etti.		
12. Transfer başlangıcında gerekli infoyu verdi.		
13. Müşterilerin konaklayacağı işletmelere transferini gerçekleştirdi.		
14. Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
15. Temiz ve düzenli çalıştı.		

“Hayır” olarak işaretlenen ölçütlerle ilgili konuları tekrar ediniz.



4.2.2. Dönüş Transferi



Görsel 4.17: Dönüş transferi



Görsel 4.18: Konuk isimlerinin kontrol edilmesi



Görsel 4.19: Acente anket formlarının toplanması

Transfer günü, konaklama işletmesinden alınan misafirlerle birlikte transferin yapılacağı havaalanına hareket edilir. Özel bir durum olmadığı zamanlarda transferi sonlandırma noktasına (Havaalanı, gar, liman ya da otobüs terminali.) en uzak mesafedeki otelden başlanır (Görsel 4.17).

Konukların Otellerden Sırayla Alınması ve İsimlerinin Transfer Listesinden Kontrol Edilmesi:

Transfer için varılan her bir otelde konukların dönüş transfer listesinden isimleri kontrol edilip (Görsel 4.18) transfer aracına konuklar alınır ve konuk bagajları araca yüklenir. Hazır olmayan konuklar var ise kısa bir süre aranır (Transferi aksatmayacak kadar bir süre). Konuk bulunmadığı takdirde, transfer için otele gelinerek konuğun arandığı ve aramalara rağmen konuğun bulunmadığını ifade eden bir yazı otelin resepsiyonundan alınarak otelden hareket edilir. Konuklar arasında engelli misafirler var ise mümkün olan en yüksek konfor kendileri için sağlanmalıdır. Konuklar arasında yaşlılar var ise onlara da özel ilgi gösterilmelidir. Evcil hayvanı olan konukların hayvan taşıma kutusu veya kafesinin de transfer aracına hayvan sağlığı açısından uygun bir şekilde yerleştirildiğinden emin olunmalıdır. Araçlar hareket edince transfermen, araçta bulunan konuklara kendini ve araç şoförünü tanıtarak dönüş transferine başlanır.

Konuk Değerlendirmeleri (Tatil Anketleri):

Konuklar; transfer aracına alınıp transfer başladıktan sonra transfer süresi, uçuş ve varış saatleri, havaalanında yapmaları gerekenler konusunda bilgilendirilir. Konuklar teknik konularda bilgilendirildikten sonra, konukların tatillerinin nasıl geçtiği ile ilgili sorular onlara sorularak kendilerinin prob-

lem yaşayıp yaşamadıkları öğrenilmeye çalışılır. Acente, konuklara anket yapıyor ise konu ile ilgili açıklama yapılarak formların konuklar tarafından doldurulması sağlanır ve sonrasında formlar onlardan toplanır (Görsel 4.19).



Transfer sonlandırma noktasına (havaalanı, gar, liman ya da otobüs terminali) gelindiğinde bagajlar konuklara teslim edilir ve konuklar ile vedalaşılır. Konuklardan ayrıldıktan sonra araç koltuk ve perdeleri kontrol edilerek düzeltilir. Araç içerisinde ya da koltukta unutulmuş bir eşya olup olmadığı kontrol edilir. Unutulan bir eşya var ise acenteye teslim edilmek üzere tutanak tutularak muhafaza edilir.

Dönüş transferinin bitiminde bir rapor düzenlenerek seyahat acentesi transfer departmanına bu rapor teslim edilir. Dönüş transfer raporunda, gerçekleşen transfer tarihi ve saati ile buluşma noktası / noktaları, transferde kullanılan araç plakası, araç şoförü ve transfermen bilgileri, transferi yapılan konuk listesi, gerçekleşen transferin güzergâhı, transfer esnasında karşılaşılan aksaklıklar, problemler ve bu problemlerin çözümleri ile bilgiler yer alır.

SIRA SİZDE

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda dönüş transferi hangi aşamalardan oluşur? Aşağıda karışık olarak verilen işlemleri tabloda boş bırakılan yerlere uygun şekilde doldurunuz.

İşlemler

- Transfer sırasında misafirlere memnuniyet anketleri doldurtulur.
- Transfer raporu düzenlenerek seyahat acentesine rapor teslim edilir.
- Transferi yapılacak misafirlerin isimleri ve transfer saati bir gün öncesinden kaldıkları otellere bildirilir.
- Transfer programına göre misafirler, kaldıkları otellerden zamanında alınır.
- Havaalanı gidiş peronunda bagajlar misafirlere teslim edilerek misafirler uğurlanır.

DÖNÜŞ TRANSFERİ İŞLEMLERİ

1 Transferi yapılacak misafirlerin isimleri ve transfer saati bir gün öncesinden kaldıkları otellere bildirilir.

2

3

4

5

**SIRA SİZDE**

İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda işletme prosedürlerine göre transfer sonu işlemlerini içeren transfer raporu düzenlenirken nelere dikkat edilmelidir? Aşağıda örnek olarak düzenlenmiş olan transfer raporunda boş bırakılan yerleri doldurunuz.

Transfer Raporu

Gerçekleşen transfer tarihi ve saat

Tarih:...../...../.....

Saat:.....

Transfer buluşma noktası / noktaları

.....

Transfer aracının plakası

.....

Araç şoförü ve transfermen adı soyadı

Araç şoförü:.....
Transfermen:.....

Transferi yapılan kişi sayısı ve konuk listesi (rapora eklenmeli)

Kişi sayısı:.....

Gerçekleşen transferin güzergâhı

.....

Transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar

.....

Aksaklıkların çözümü ile ilgili bilgiler

.....

.....

.....



5. UYGULAMA

DÖNÜŞ TRANSFERİ (DEPARTURE) - (2 DERS SAATI)

Amaç

Yurt dışına gidecek bir grup için dönüş transferi hazırlamak.

Görev

- Bu uygulamada tatilleri sona erip ülkesine dönecek bir grubun dönüş transferi için bir senaryo hazırlamanızı ve aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek, TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde dönüş transferi işlemlerini yapmanız beklenmektedir.
- Çalışmanızı planlarken işlem basamakları sonunda verilen “ kontrol listesindeki” ölçütleri dikkate alınız.

Kullanılacak Araç Gereç

İnternet, bilgisayar, yazıcı, kâğıt, kalem, dosya, belge örnekleri ve gerekli kostümler.

İşlem Basamakları

- Atölyede iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.
- Araç gereçlerinizi hazırlayarak ortamı uygun hale getiriniz.
- Sınıf mevcuduna uygun şekilde en az iki gruba ayrılınız.
- Dönüş transferi için bir senaryo hazırlayınız. Senaryoda konu, yer ve zamanı belirtmeyi unutmayınız.
- Senaryo gereği dönüş transferi sırasında yolcuların hangi otellerden alınarak hangi havalimanına ulaştırılacağını planlayınız.
- Transfer hizmeti sırasında transfer görevlisinde bulundurulmak üzere bir transfer dosyası hazırlayınız.
- Senaryodaki rolleri belirleyiniz (Araç şoförü, transfermen, yardımcı personel ve transferi yapılan yolcular).
- Her grup üyesinin rol dağılımında görev almasını sağlayarak rolleri grup üyeleri arasında paylaşınız.
- Grup üyeleriniz ile rollerinize çalışınız.
- Oyuna uygun dekor ve kostüm hazırlamak için gerekli planlamaları yapınız.
- Senaryo ve roller için gerekli hazırlıkları tamamlayarak senaryonuzu sınıfta sergileyiniz.
- Senaryo gereği dönüş transferi işlemlerini gerçekleştiriniz.
- Arkadaşlarınızla yardımlaşarak işbirliği içinde çalışınız.
- Çalışmanız sırasında sabırlı ve dikkatli olunuz.
- Çalışmanız bittikten sonra masanızı temiz bırakınız.

DÖNÜŞ TRANSFERİ (DEPARTURE) UYGULAMASI KONTROL LİSTESİ

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
1. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ederek araç gereçlerini hazırladı.		
2. Gerekli ön hazırlıkları yaparak senaryoyu TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde hazırladı.		
3. Senaryonun sergilenebilmesi için atölyeyi uygun hale getirdi.		
4. Dönüş transferi güzergâhı için uygun bir program hazırladı.		
5. Transferi yapılacak olan müşterilerin isim listesini hazırladı.		
6. TÜRSAB araç plakasını yanına aldı.		
7. Transfer dosyasını yanında bulundurdu.		
8. Transfer başlangıcında gerekli infoyu verdi.		
9. Müşteri bagajlarını uygun şekilde araçtan indirdi.		
10. Müşterileri havalimanında dış hatlar dönüş terminaline bıraktı.		
11. Müşterilerin havalimanına dönüş transferini gerçekleştirdi.		
12. Arkadaşları ile işbirliği içinde çalıştı.		
13. Temiz ve düzenli çalıştı.		

“Hayır” olarak işaretlenen ölçütlerle ilgili konuları tekrar ediniz.



4.2.3. VIP Transfer

VIP transfer hizmeti, önemli konukların seyahat başlangıç noktasından varış noktasına (havaalanı, gar, liman, konaklama tesisi ve organizasyon yeri vb.) kadar konforlu ve güvenli olarak ulaşımının sağlandığı transfer şeklidir (Görsel 4.20). VIP transfer hizmeti, standart ve sıradan bir transfer hizmetine göre oldukça farklıdır. Bu transfer yöntemi sayesinde tek başına, ailesiyle veya küçük iş grupları hâlinde yolculuk yapacak olan kişiler transferlerini sağlayacak VIP araçları seçebilirler. Böylece kişiler, kendilerine en uygun olan araç türünü belirleyebilir ve seyahatlerini ihtiyaç duyulan yolculuk türüne göre konforlu bir biçimde gerçekleştirebilirler.



Görsel 4.20: VIP transfer

VIP transfer, yolcuların konforunu en üst seviyeye çıkartmak için düşünülmüş bir ulaşım yöntemidir. Hem konforlu bir yolculuk geçirmek hem de gidilecek olan yere en kısa sürede ulaşabilmek için alınan transfer hizmeti, diğer ulaşım yöntemlerine göre daha gelişmiş ve profesyonellik içinde sunulan kaliteli bir ulaşım seçeneğidir (Görsel 4.21).



Görsel 4.21: VIP transfer

VIP transfer hizmeti kapsamında, hizmeti alacak olan yolculara konfor açısından daha yüksek standartlar sağlanır. Transfer hizmetinin verilebilmesi için gönderilecek araçlar; çok daha geniş bir iç hacme sahipken televizyon, tablet ve internet kullanımı gibi teknoloji ürünleri de bu araçların içinde yolculuk yapacak kişilerin hizmetine sunulur.

Yolculara araç içinde sunulan birbirinden farklı ikramlar, geçirilen zamanın çok daha keyifli olmasını sağlarken bir yandan da yolcuların yemek yeme ile vakit kaybetmeden küçük atıştırma öğünlerle bu ihtiyacı karşılamasına olanak sağlar.



Kitle turizmine yönelik sunulan transfer hizmetine ek olarak bu transfer türü sayesinde yolcular, profesyonel ekipler tarafından yüksek bir konfor ortamında ağırlanır ve gitmek istedikleri yere yüksek güvenlik önlemleri ile sorunsuz bir biçimde ulaşabilirler. İyi eğitilmiş ve son derece deneyimli şoförler tarafından verilen bu özel ulaşım hizmeti, sektöre getirdiği profesyonellik anlayışı sayesinde insanların seyahatlerini daha da keyifli hâle getiren bir niteliğe sahiptir. Transferi gerçekleştirecek olan personel transfer listesini ofislerinden alarak havaalanlarında yolcularını karşılar (Tablo 4.2).

Tablo 4.2: Örnek VIP Transfer Listesi

Name / Surname:	Airline Name and Flight Number:	Arrival Date:	Arrival Time:	Departure Date:	Departure Time:
Angelina Jolie	XXX - 1042	14.04.2023	10.45 am	21.04.2023	21.15 pm
Michael Fassbender	XXX - 1042	14.04.2023	10.45 am	21.04.2023	21.15 pm
Sandra Bullock	XXX - 1042	14.04.2023	10.45 am	21.04.2023	21.15 pm
Leonardo DiCaprio	XXX - 1042	14.04.2023	10.45 am	21.04.2023	21.15 pm
Charlize Theron	XXX - 1042	14.04.2023	10.45 am	21.04.2023	21.15 pm
Bruce Willis	YYY - 222	14.04.2023	11.00 am	21.04.2023	21.15 pm
Johnny Depp	YYY - 222	14.04.2023	11.00 am	21.04.2023	21.15 pm
George Clooney	YYY - 222	14.04.2023	11.00 am	21.04.2023	21.15 pm
Shia Labeouf	YYY - 222	14.04.2023	11.00 am	21.04.2023	21.15 pm
Quentin Trantino	YYY - 222	14.04.2023	11.00 am	21.04.2023	21.15 pm
Rihanna Robyn Fenty	YYY - 222	14.04.2023	11.00 am	21.04.2023	21.15 pm
Jim Carrey	AAA - 231	14.04.2023	13.00 pm	21.04.2023	21.15 pm
James Franco	AAA - 231	14.04.2023	13.00 pm	21.04.2023	21.15 pm
Scarlet Johansson	AAA - 231	14.04.2023	13.00 pm	21.04.2023	21.15 pm
Matt Damon	AAA - 231	14.04.2023	13.00 pm	21.04.2023	21.15 pm
Jake Gyllenhaal	AAA - 231	14.04.2023	13.00 pm	21.04.2023	21.15 pm
Marlon Brando	AAA - 231	14.04.2023	13.00 pm	21.04.2023	21.15 pm
Robert De Niro	AAA - 231	14.04.2023	13.00 pm	21.04.2023	21.15 pm
Katy Perry	XXX - 2408	14.04.2023	15.05 pm	21.04.2023	21.15 pm
Tom Hanks	XXX - 2408	14.04.2023	15.05 pm	21.04.2023	21.15 pm
Sean Penn	XXX - 2408	14.04.2023	15.05 pm	21.04.2023	21.15 pm
Natalie Portman	XXX - 2408	14.04.2023	15.05 pm	21.04.2023	21.15 pm
Tom Cruise	XXX - 2408	14.04.2023	15.05 pm	21.04.2023	21.15 pm
Al Pacino	XXX - 2408	14.04.2023	15.05 pm	21.04.2023	21.15 pm



Şehirlerarası iş gezilerinde veya havalimanı transfer ulaşımları için teknolojik donanımlara sahip bir araç, yolculuğu konforlu bir hâle getirecektir. Yolculuk süresince televizyon, dizüstü bilgisayar, internet bağlantısı ile yiyecek içecek gibi ayrıntılar, seyahat anında ihtiyaç duyulabilecek hizmetler için hizmeti sunan firmalardan rezervasyon öncesi bilgi alınması faydalı olacaktır.

VIP transfer hizmeti, her kesimden insan için uygun bir ulaşım yöntemi olarak ön plana çıkmaktadır. Son zamanlarda transfer hizmetinden aileler, sanatçılar, devlet adamları ya da iş insanları sıklıkla yararlanmaktadır. Lüks araçlı transfer hizmeti, diğer ulaşım araçlarına nazaran çok daha konforlu ve güvenli olmasıyla da tercih sebebidir (Görsel 4.22).



Görsel 4.22: VIP transfer

VIP transfer hizmetinin en belirleyici özelliği, yolcuların seyahat edecekleri VIP araçları kendilerinin seçebilmesidir. Bu nedenle seyahatte kullanılacak araç, VIP transfer hizmeti planlanırken yapılacak seyahatin teması göz önünde bulundurularak belirlenmelidir.

Örneğin iş gezisi ya da kısa süreli bir seyahat için bu hizmet alınacaksa kısmen daha hızlı gidebilen ve küçük hacimli VIP araçlar tercih edilebilir. Bu bağlamda, yolculuk yapan kişi sayısı da çok belirleyici bir etkidir. 3 ya da 4 kişilik gruplar için VIP minibüs türü araçlar, 7 veya 8 kişilik gruplar için ise yolcu taşıma kapasiteleri daha yüksek olan uzun kasa VIP minibüsler firmalardan talep edilmektedir. 3 kişiye kadar yolculuk edilecekse VIP otomobiller de uygun bir VIP transfer seçeneği olabilmektedir.

VIP Transfer Hizmetinin Tercih Edilme Sebepleri

Rezervasyon sonrasında yolcunun kendisinin seçmiş olduğu araç, bulunduğu yerin kapısından kişiyi alarak havalimanına bırakır. Uçakla bir havalimanına gelen yolcular, havalimanında karşılanıp araçlarına yerleştirilir ve gidecekleri yerin kapısına kadar VIP konforunda ulaştırılır. VIP transfer hizmeti sunan şoförlerin alanında uzman olması, bu ulaşım yöntemini yüksek güvenliğini kılmaktadır.

Profesyonellikleriyle dikkat çeken VIP transfer şoförleri, standart transfer hizmetine kıyasla daha üst sınıf bir yolculuk deneyimi sunulduğunu, özel ulaşım hizmetini alan yolculara açık bir biçimde hissettirmektedir.

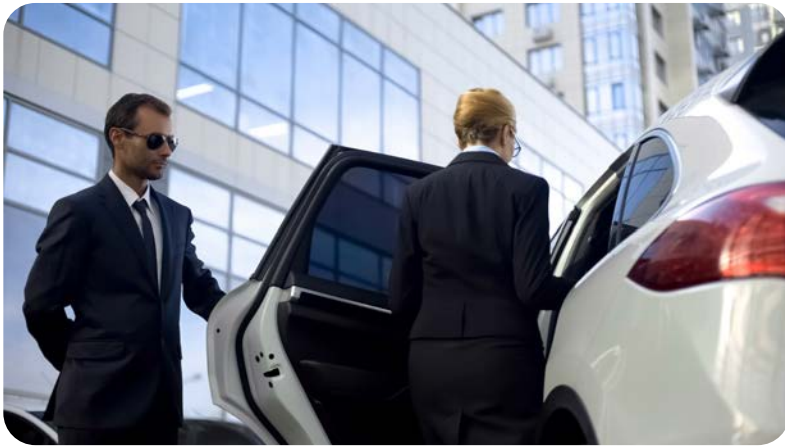


VIP transfer hizmetinde kullanılan araçların son teknolojiye sahip olması sayesinde yolculuk son derece keyifli geçmektedir. Televizyon, tablet, Wi-Fi gibi onlarca teknolojik alet ve donanım özellikleri, yolcunun seyahatini günlük işlerini aksatmadan sürdürmesine olanak sağlar (Görsel 4.23). Yolcularına zamandan da tasarruf etme olanağı sağlayan transfer hizmeti, özellikle iş dünyasında zamanını verimli kullanmak isteyen profesyoneller tarafında rağbet görmektedir. Toplu taşıma ya da binek otomobil ile sağlanan ulaşım göre çok daha hızlı bir biçimde seyahat edilebilmektedir. Transfer araçları geniş hacimli olması sebebiyle çok fazla bagajı olan kişiler için de kurtarıcı niteliğe sahiptir.



Görsel 4.23: Araç içi teknolojik donanımlar

Rezervasyon sonrasında yolcunun kendisinin seçmiş olduğu araç, kişiyi kapısından alarak havalimanına bırakır (Görsel 4.24). Uçakla bir havalimanına gelen yolcular, havalimanında karşılanıp araçlarına yerleştirilir ve gidecekleri yerin kapısına kadar VIP konforunda ulaştırılır. VIP transfer hizmeti sunan şoförlerin alanında uzman olması nedeni ile bu ulaşım yöntemi sayesinde yüksek güvenliğin sağlandığından söz edilebilir. Profesyonellikleriyle dikkat çeken bu VIP transfer şoförleri, özel ulaşım hizmetini alan yolculara, standart transfer hizmetine kıyasla daha üst sınıf bir yolculuk deneyimi sunulduğunu açık bir biçimde hissettirmektedir.



Görsel 4.24: VIP konuk karşılama



VIP transfer ve havalimanı transfer hizmetlerinde fiyatlar, çeşitli faktörlere göre belirlenir. Seyahat edilecek mesafe, transfer hizmeti verilecek araç özellikleri ve kişi sayısı, transfer zamanı ve saati gibi etmenler değerlendirilerek fiyat belirlenir.

Shuttle Transfer Servisi

Transfer araçlarının birden çok ve farklı müşteriyle paylaşıldığı bir hizmet tipidir. Araç paylaşımı sayesinde kişi başı çok ekonomik fiyatlar sunulmaktadır (Görsel 4.25). Bu yüzden shuttle (şatıl) transferler, aynı zamanda paylaşımlı transfer ya da ekonomik transfer olarak da tanımlanmaktadır. **Shuttle transfer hizmeti** belirli saatler dâhilinde ve servis niteliğinde yapılan transfer işidir. Shuttle transferler, büyük ve geniş kapasiteli yolcu taşıma araçlarıyla yapılan havalimanı ulaşım seçenekleridir. Belirli periyotlarla şehirden havalimanına, havalimanından şehir merkezine ve önemli noktalara transfer sağlanır.



Görsel 4.25: Shuttle transfer aracı

Genellikle ekonomik seyahat eden yolcular tarafından tercih edilen ulaşım seçeneğidir. Shuttle transfer sisteminde her 30 dakikada bir, her saatte bir ya da gece belirli saatlerde gibi alternatifler sunulur, havalimanı önünden yolcular alınarak ulaşım hizmeti verilir.

Shuttle transferlerinin avantajı, ekonomik fiyat sunmasıdır. Shuttle araçlarda kişi başı ulaşım ücreti alınır ve diğer tüm seçeneklerden daha cazip fiyat sunulur. Havalimanı transfer hizmeti veren firmalar, kişilere özgü format sunar. Tek kişi veya aileler, kalabalık gruplar gibi kapasitelere göre araç seçenekleri bulunur. Kalabalık ve çocuklu aileler için avantajlı bir ulaşım seçeneğidir. Yurt dışından gelen kalabalık misafirler ve yabancı turistler için özellikle tercih edilen transfer seçenekleridir. Güzergâh seçeneği oldukça fazladır ve gitmek istediğiniz yere kadar ulaşım hizmeti verilir. Havalimanına gidişlerde de bulunduğunuz konumdan sizi tam vaktinde alarak uçuş saatinize konforlu şekilde yetişmenizi sağlar.

Shuttle, transfer hizmetlerinin en ekonomik ulaşım seçeneklerinden biridir. Mobil telefon uyumlu programlar sayesinde sisteme erişim sağlanabilmektedir. Konuk tarafından transfer bilgileri girilerek fiyat teklifi alınabilmektedir. Ayrıca otobüs, minibüs, metro gibi ulaşım seçenekleri de bulunmaktadır.



6. UYGULAMA

VIP TRANSFER LİSTESİ HAZIRLAMA - (2 DERS SAATİ)

Amaç

VIP transferi için transfer listesi hazırlamak.

Görev

- Bu uygulamada VIP transferi için bir transfer listesi düzenlemenizi ve aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederek, TÜRSAB mevzuatına uygun şekilde işlemlerinizi yapmanız beklenmektedir.
- Çalışmanızı planlarken işlem basamakları sonunda verilen “kontrol listesindeki” ölçütleri dikkate alınız.

Kullanılacak Araç ve Gereçler

İnternet, bilgisayar, yazıcı, kâğıt, kalem, dosya ve belge örnekleri.

İşlem Basamakları

- Atölyede iş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ediniz.
- Araç gereçlerinizi hazırlayarak ortamı uygun hale getiriniz.
- Sınıf mevcuduna uygun şekilde en az iki gruba ayrılınız.
- VIP transferi için kullanmak üzere bir transfer listesi tablosu düzenleyiniz.
- Transfer listesi oluşturmak için kitabımızdaki tablo 4.1’den yararlanınız.

Name/Surname	Airline Name and Flight Number	Arrival Date	Arrival Time	Departure Date	Departure Time

- Transferi yapılacak kişilerin isim ve soyadlarını yazmak için bir sütun ayırınız.
- Transferi yapılacak yolcuların kullanacağı havayolu firmasının ismi ve uçak kodu için bir sütun ayırınız.
- Transferin geliş tarihini yazmak için bir sütun ayırınız.
- Transferin geliş saatini yazmak için bir sütun ayırınız.
- Transferin dönüş tarihini yazmak için bir sütun ayırınız.
- Transferin dönüş saatini yazmak için bir sütun ayırınız.
- Hazırladığınız VIP transfer tablosunu edindiğiniz bilgiler doğrultusunda doldurunuz.
- Arkadaşlarınızla yardımlaşarak işbirliği içinde çalışınız.
- Çalışmanız sırasında sabırlı ve dikkatli olunuz.
- Çalışmanız bittikten sonra masanızı temiz bırakınız.

VIP TRANSFER TABLOSU HAZIRLAMA UYGULAMASI KONTROL LİSTESİ

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
1. İş sağlığı ve güvenliği kurallarına dikkat ederek araç gereçlerini hazırladı.		
2. Bilgisayar ve yazıcıyı çalışır hale getirdi.		
3. VIP transferi yapılacak kişilerin kimlerden oluşacağını kararlaştırdı.		
4. VIP transferinin tarih ve saatini listede belirtti.		
5. VIP transferi tablosunu işlem basamaklarına uygun şekilde oluşturdu.		
6. Arkadaşları ile işbirliği içinde çalıştı.		
7. Temiz ve düzenli çalıştı.		
8. Hazırladığı VIP transfer tablosunu sınıftaki panoda sergiledi.		

“Hayır” olarak işaretlenen ölçütlerle ilgili konuları tekrar ediniz.



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerin başındaki boşluğa cümlelerdeki bilgiler Doğru ise (D) , Yanlış ise (Y) yazınız.

1. (.....) Voucherlar en az üç nüsha hâlinde tur operatörü tarafından hazırlanarak konuğa verilir.
2. (.....) Voucherın bir kopyası misafirde kalır.
3. (.....) Dönüş transferinin bitiminde transfer raporu düzenlenerek muhasebe departmanına teslim edilir.

B) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşluklara uygun ifadeleri yazınız.

4. Geliş transferinin bitiminde bir rapor düzenlenerek seyahat acentesinin departmanına teslim edilir.
5. Konukların konaklayacakları otellere gelmesiyle konukların bagajları indirilerek konuk ile birlikte otel resepsiyonuna gidilir ve konuğun işlemleri başlatılır.
6. Özel bir durum olmadığı zamanlarda transfer sonlandırma noktasına en mesafedeki otelden başlanır.

C) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru cevabı işaretleyiniz.

7. Konuğun satın aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belge aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Transfer infosu
- B) Konaklama belgesi
- C) Bagaj kartı
- D) Fatura
- E) Voucher

8. Transfer infosunda aşağıdaki bilgilerden hangisine yer verilmez?

- A) Konukların sosyal statüleri
- B) Ülke ve bölge hakkında bilgiler
- C) Döviz işlemleri
- D) Ulaşım olanakları
- E) Sağlık kuruluşları

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

9. Dönüş transfer raporunda aşağıdakilerden hangisi yer almaz?

- A) Transfer tarihi
- B) Transfer saati
- C) Konuk adı ve sayısı
- D) Transfer araçlarının markaları
- E) Güzergâh

10. Seyahat acentesinin transfer faaliyetinde transfer görevlisinde aşağıdaki belgelerin hangisinin bulunması zorunlu değildir?

- A) Transferi yapılan yolcu listesi
- B) TÜRSAB araç plâkası ve turist taşıma aracı belgesi
- C) Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
- D) TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi transfer personeli kimlik kartı
- E) Transfer elemanının mezuniyet belgesi

11. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentelerinin transfer ve turlarında kullanacakları yolcu taşıma araçlarında bulunması gereken özelliklerden değildir?

- A) Televizyon yayını olması
- B) Her on beş koltuk için bir adet yangın söndürme cihazı bulunması
- C) Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatı bulunması
- D) En çok on beş yaşında olması
- E) Ses tesisatı olması



CEVAP ANAHTARLARI

1. ÖĞRENME BİRİMİ

A						
1	2	3	4	5	6	7
Y	D	Y	Y	D	D	Y

B			
8- VIP	9- Tur	10- Paket tur	11- 24

C						
12	13	14	15	16	17	18
B	B	A	E	B	C	D

2. ÖĞRENME BİRİMİ

A			
1	2	3	4
D	Y	Y	D

B			
5- 18	6- İlkokul	7- TÜRSAB	8- Havaalanı sorumlusu

C		
9	10	11
C	D	B

3. ÖĞRENME BİRİMİ

A								
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Y	D	Y	Y	D	D	Y	D	Y

B			
10- Boarding	11- 60	12- 7	13- Gümrük

C			
14	15	16	17
D	C	B	D

4. ÖĞRENME BİRİMİ

A		
1	2	3
D	D	Y

B		
4- Transfer	5- Check-in	6- Uzak

C				
7	8	9	10	11
E	A	D	E	D



KAYNAKÇA

- Arıkan, İ. ve Ahipaşaoglu, A. (2005), Ulaştırma İşletmeleri, 1- Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Aslan, S., ve Aslan, A. (2018). Uzun İnce Bir Yoldayım, Sürüyorum Gündüz Gece: Tur Şoförlerinin Çalışma Pratikleri. Çalışma Ve Toplum, 3(58), 1509-1530. (E.T: 11.12.2022, E.S:10.20).
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Anadolu Meslek ve Anadolu Teknik Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. Ankara, (2020).
- T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Protokol Kapsamındaki Okullar İçin Anadolu Meslek Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı. Ankara, (2020).
- Yarcan, Ş. ve Çetin, G. (2021), Tour Operating Business, E-ISBN: 978-605-07-0808-0, DOI: 10.26650/B/SS23.2021.015, İstanbul.
- Yıldız, Z. Yıldız, S. ve Bozyer, S. (2018), İşitme engelli turizmi (Sessiz turizm): Dünya ve Türkiye potansiyeline yönelik bir değerlendirme. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 9(20), 103-117. (E.T: 11.12.2022, E.S:11.22)

GENEL AĞ ve GÖRSEL KAYNAKÇASI



<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=2893>
Materyalin genel ağ ve görsel kaynakçasına QR kodunu okutarak veya yukarıda bulunan linki web tarayıcınıza yazarak ulaşabilirsiniz.

Bu materyalin kaynakçası APA 6.0 formatına göre yazılmıştır.