

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

**SEYAHAT ACENTECİLİĞİ**

**Ankara, 2017**

- Bu materyal, Mesleki ve Teknik Eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	iv
GİRİŞ .....	4
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	4
1.SEYAHAT ACENTELERİ.....	4
1.1.Seyahat Acentelerinin Tanımı ve Faaliyetleri .....	4
1.1.1.Rezervasyon .....	5
1.1.2.Operasyon .....	6
1.1.3.Gümrük ve Vize Formaliteleri.....	8
1.1.4.Enformasyon .....	8
1.1.5.Rent A Car (Araç Kiralama) .....	8
1.1.6.Ekstra Tur Düzenleme ve Satışı .....	9
1.1.7.Ticketing (Biletleme).....	10
1.2.Seyahat Acentelerinin Tarihî Gelişimi .....	12
1.2.1.1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu .....	14
1.2.2.Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliği .....	14
1.2.3.TÜRSAB'ın Tanımı, Görevleri ve Organları .....	14
1.3.Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması.....	15
1.3.1.Yasal Sınıflandırma .....	15
1.3.2.Yapısal Sınıflandırma .....	17
1.3.3.Fonksiyonel Sınıflandırma .....	17
1.4.Seyahat Acentelerinde Organizasyon .....	18
1.4.1.Seyahat Acentelerinin Bölümleri.....	19
1.4.2.Yönetim Bölümü.....	19
1.4.3.Rezervasyon Bölümü .....	20
1.4.4.Operasyon Bölümü.....	20
1.4.5.Satış Bölümü .....	20
1.4.6.Muhasebe Bölümü .....	21
1.5.Seyahat Acentelerinin Bölümleri Arasındaki İşbirliği .....	21

1.6.Seyahat Acentelerinde Çalışan Personelin Özellikleri .....	21
1.7.Seyahat Acentelerinde Çalışan Personelin Görevleri .....	22
1.7.1.Acente Sorumlu Müdürü (Şube Müdürü) .....	22
1.7.2.Rezervasyon Bölümü Personeli .....	22
1.7.3.Operasyon Elemanları .....	23
1.8.Seyahat Acenteleri ile İlgili Terimler ve Kavramlar .....	30
1.8.1.Opsiyon (Rezervasyon Bekleme Süresi / Dead Line) .....	30
1.8.2.Aksiyon (Rezervasyon Fiyat İndirimi) .....	30
1.8.3.Stop-Sale (Satışları Geçici Olarak Durdurma) .....	31
1.8.4.Overbooking (Aşırı Rezervasyon Yapılması) .....	31
1.8.5.No-Show (İptali Bildirilmeyen Rezervasyon) .....	32
1.8.6.Go-Show (Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk) .....	32
1.8.7.Kontenjan .....	32
1.8.8.Katalog.....	32
1.8.9.Şirket Postası (Company Mail / Co-mail).....	33
1.8.10.Acente Kuponu (Voucher) .....	33
1.9.Tur Operatörleri .....	34
1.9.1.Tur Operatörlerinin Tanımı ve Özellikleri.....	34
1.10.Seyahat Acenteleri ile Tur Operatörünün Karşılaştırılması .....	35
DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1 .....	37
UYGULAMA FAALİYETİ.....	38
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	39
ÖĞRENME FAALİYETİ –2 .....	41
2. SEYAHAT ACENTELERİNİN İRTİBATA BULUNDUĞU KURULUŞLARLA İLİŞKİLERİ .....	42
2.1.Hizmet Satın Aldığı İşletmeler .....	42
2.1.1.Ulaştırma İşletmeleri .....	43
2.1.2.Konaklama İşletmeleri.....	44
2.1.3.Yiyecek İçecek İşletmeleri.....	44

---

2.1.4.Hediyelik Eşya Satan İşletmeler.....	44
2.1.5.Rekreasyon İşletmeleri .....	45
2.1.6.Müze-Ören Yeri İşletmeleri .....	45
2.1.7. Diğer Yan Destek İşletmeler .....	46
2.2. Seyahat Acentelerinin Bakanlıklarla Olan İlişkileri .....	47
2.2.1. Seyahat Acentelerinin Meslek Kuruluşları ile İlişkileri.....	47
2.3. Uluslararası kuruluşlar.....	49
DEĞERLER ETKİNLİĞİ .....	50
UYGULAMA FAALİYETİ.....	51
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	52
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	54
CEVAP ANAHTARLARI .....	56
KAYNAKÇA .....	58

# AÇIKLAMALAR

<b>ALAN</b>	<b>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri</b>
<b>DAL</b>	<b>Alan Ortak</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Seyahat Acenteciliği</b>
<b>MODÜLÜN SÜRESİ</b>	40/16
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	Öğrenciye/bireye; seyahat acenteciliği işletmelerinin yapısı ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
<b>MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ulusal standartlara uygun olarak seyahat acentelerinin organizasyon yapısını açıklayabileceksiniz.</li><li>2. Seyahat acentelerinin irtibatla bulunduğu kuruluşlarla ilişkilerini açıklayabileceksiniz.</li></ol>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam:</b> Seyahat acenteciliği atölyesi, sınıf ortamı, seyahat işletmeleri <b>Donanım:</b> İnternet, etkileşimli tahta, diğer turizm kuruluşları, seyahat işletmeleri, kataloglar, broşürler, turizm ile ilgili kitaplar
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.

# GİRİŞ

## **Sevgili Öğrencimiz;**

Seyahat acentelerinin turizm dağıtım sistemindeki en önemli işlevi, tüketicinin turistik ürüne ve/veya turistik hizmet üreticilerinin sundukları hizmetlere ulaştırılmasının kolaylaştırılmasıdır.

Seyahat acenteciliği profesyonel bir iş kolu olmakla birlikte kendine özgü terimleri, kavramları, kısaltmaları vardır. Elinizdeki materyal ile alanınızda kullanılan uluslararası terimler, tanımlar ve kısaltmalar verilmiştir.

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

Seyahat acentelerinin organizasyon yapısını ve bu yapı içerisinde çalışanların rollerini ve yaptıkları işi öğrenmiş olacaksınız.

Bu materyal sonunda öğrendiğiniz kavramlar ve bilgiler sayesinde, seyahat acentelerinin hizmet alışverişi yaptığı işletmeleri doğru gruplandırıp ilişkisi olan kurum ve kuruluşları doğru analiz edecek; meslek hayatınızda ihtiyaç duyacağınız kavramlar, uluslararası teşkilatlar ile acentelerin ilişkili olduğu işletmeleri tanıyacaksınız.





# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## ÖĞRENME KAZANIMI

Ulusal standartlara uygun olarak seyahat acentelerinin organizasyon yapısını açıklayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

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

## 1.SEYAHAT ACENTELERİ

Turizm sektöründe, ülkemize gelen veya ülkemiz içerisinden turizm hareketlerine katılan konuklara sunulan birçok hizmet vardır. Bu hizmetlerden bazılarını verenler ise seyahat acenteleridir. Kendi içerisinde özel bir organizasyon yapısına ve kendine özgü kavramlara sahip olan seyahat acenteleri; her geçen gün büyüyen ve gelişen teknoloji, sosyal medya ve iletişim araçlarının da etkisiyle ulaşılabilirliği daha kolay hâle gelen, turizm sektörünün ana omurgasını oluşturan aracı işletmelerdir.

Seyahat acenteleri 1618 sayılı yasada “kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgi vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtası ile pazarlayabilen ticari kuruluşlar” şeklinde tanımlanmaktadır (13 Ocak 2007 tarihli Resmi Gazete).

### 1.1.Seyahat Acentelerinin Tanımı ve Faaliyetleri

Dünya Turizm Teşkilatına (WTO) göre seyahat acentesinin tanımı, “Konuklara seyahatler, konaklama ve ulaştırma hizmetleri hakkında bilgi sunma belli bir komisyon karşılığında seyahat ve turizm ürünlerini belli fiyatlarla nihai tüketicilere satış yapmak üzere aracılık eden işletmelerdir.” şeklindedir.

1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre seyahat acentesinin tanımı ise ‘‘Kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğence sağlayan, onlara turizm ile ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören, turizm ekonomisine ve genellikle demeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlardır.’’ şeklindedir.

➤ **Seyahat acentelerinin temel görevleri şöyle sıralanabilir:**

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

### **1.1.1.Rezervasyon**

Seyahat acentelerinin temel faaliyetlerinden birisi de rezervasyon işlemleridir.

**Rezervasyon:** Kara, deniz, hava araularının tarifeli veya tarifersiz seferlerine ilişkin olarak ve her türlü konaklama, yeme-içme ve eğence işletmelerinde tüketicisi adına yer ayırtmak, kayıt işlemi yapmak şeklinde tanımlanmıştır.

Konaklama işletmelerine ait odaların, çeşitli ulaştırma araularına ait koltukların veya aracın kendisinin, restoran masalarının, çeşitli amaçlı toplantı salonlarının seyahat acentesi tarafından müşteri adına isim belirtilerek ayırılması işlemleri çeşitli rezervasyon türleridir. Acenteler rezervasyon işlemlerini hızlı ve düzenli yapmak için çeşitli otomasyon programları kullanır.

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

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

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

**C Travel Operation Center**

**@Accommodation** Düzenle Sil

» Süzgeçler

» Tercihler

Uygula Temizle

#	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Hotel	Pax	Konu	Nights	Pansiyon	Name
30447	04.07.2017	06.07.2017	X Hotel	1	1 Standard Room as Single - AI	2	AIŞ	
29532	01.09.2017	15.09.2017	Y Hotel	2	1 Elite junior suite - HB	14	AIŞ	
28564	10.09.2017	17.09.2017	T Hotel	2	1 Standard Room as Double - Deluxe All Inclusive	7	AIŞ	
30071	11.09.2017	17.09.2017	X Hotel	8	4 Standard Room as Twin - Ultra All Inclusive	6	AIŞ	
29489	15.09.2017	19.09.2017	X Hotel	4	3 Standard Room as Single - All Inclusive	4	AIŞ	
29783	16.09.2017	23.09.2017	T Hotel	4	2 Main Building Room as Double - AI	7	AIŞ	
29066	17.09.2017	26.09.2017	X Hotel	6	3 Luxury Room Golf View as Double - AI	7	AIŞ	
30259	19.09.2017	26.09.2017	Y Hotel	6	Thracian Cliffs Resort - Bulgaria: 2 x 2 Bedroom Suites including breakfast for 6 golfers	7	AIŞ	
29082	20.09.2017	27.09.2017	Y Hotel	2	1 Standard Room as Double - All Inclusive	7	AIŞ	
30397	23.09.2017	30.09.2017	X Hotel	8	4 Main Building rooms for 8 golfers - All Inclusive Special	12	AIŞ	
30291	23.09.2017	02.10.2017	T Hotel	2	1 Standard Room as Double - AI	9	AIŞ	
30207	23.09.2017	05.10.2017	Y Hotel	8	4 Main Building rooms for 8 golfers - All Inclusive Special	12	AIŞ	
29957	28.09.2017	05.10.2017	X Hotel	2	1 Standard Room as Double - All Inclusive Special	7	AIŞ	
27806	07.10.2017	14.10.2017	X Hotel	4	Quinta do Lago / Almançil - Algarve - Portugal : 2 Twin Rooms	7	AIŞ	
30190	08.10.2017	15.10.2017	T Hotel	8	4 Standard Rooms as Double / Twin - All Inclusive Special	7	AIŞ	
29694	14.10.2017	21.10.2017	Y Hotel	2	1 Standard Room as Double - Deluxe All Inclusive	7	AIŞ	
29536	19.10.2017	26.10.2017	T Hotel	2	1 Standard Room Deluxe All Inclusive	7	AIŞ	

**Fotoğraf 1.1: Rezervasyon ekranı**

## 1.1.2.Operasyon

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

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

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

Transfer: Seyahat acentesi tüketicisi olan turistin, düzenlenen turun başlangıcında, herhangi bir safhasında yahut sonunda; sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otopark, gar, liman, hava limanı gibi yerlerden, konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere ya da programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veyahut programın bitiminde tesisten yerleşim yerine bir araçla taşınmasını sağlamaktır.

operation.arctravel.agency/issues?query\_id=61

Anasayfa Kişisel Sayfalar Projeler Yönetim Yardım

### C Travel Operation Center

#### @Transfer

→ Süzgeçler  
→ Terahler

Uygula Temizle

#	Başlangıç Tarihi	Time	Pax	Transfer Type	Konu	Flight Number	Flight Time
30453	04.07.2017	20:30	1	Shuttle	X Hotel		
30454	05.07.2017	08:15	1	Shuttle	Y Hotel		
30455	05.07.2017	14:15	1	Shuttle	Y Hotel		
30449	06.07.2017	07:00	1	Departure	T Hotel		
30402	07.07.2017	??:??	2	Departure	X Hotel	PC 8041	08:50
30270	10.07.2017	06:00	2	Departure	X Hotel	TK2409	07:50
28565	10.09.2017	??:??	2	Arrival	X Hotel		
30072	11.09.2017	??:??	8	Arrival	T Hotel		
30078	13.09.2017	08:00	8	Shuttle	X Hotel		
28572	13.09.2017	10:00	2	Shuttle			
30079	13.09.2017	14:00	8	Shuttle	Y Hotel		
28573	13.09.2017	16:00	2	Shuttle	Y Hotel		
29490	15.09.2017	??:??	4	Arrival	X Hotel		
29497	16.09.2017	12:30	4	Shuttle	X Hotel		
29498	16.09.2017	18:30	4	Shuttle	T Hotel		
29784	16.09.2017	??:??	4	Arrival			
28566	17.09.2017	??:??	2	Departure	Y Hotel		
29067	17.09.2017	??:??	6	Arrival	X Hotel		
30073	17.09.2017	??:??	8	Departure			
29491	19.09.2017	??:??	4	Departure	T Hotel		
29083	20.09.2017	22:00	2	Arrival		EZY2183	22:00
29073	22.09.2017	10:45	5	Shuttle	Y Hotel		
29074	22.09.2017	16:45	5	Shuttle	T Hotel		

Fotoğraf 1.2: Transfer ekranı



Fotoğraf 1.3: Transfer için bekleyen araçlar

### **1.1.3.Gümrük ve Vize Formaliteleri**

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

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

Örneğin; ülkede koruma altına alınmış bitki ve hayvan türlerinin yurt dışına çıkarılmaları yasaktır. Ekonomide, serbest kur politikası uygulamayan ülkelerin döviz ve kur politikası hakkında da konukların bilgilendirilmeleri gerekebilir.

### **1.1.4.Enformasyon**

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

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

1618 sayılı Seyahat Acenteleri Yasası ve Seyahat Acenteleri Yönetmeliği'ne göre tüm seyahat acenteleri enformasyon memuru çalıştırmak zorundadır. Yasal açıdan enformasyon hizmeti için acente belli bir ücret talep edebilir fakat uygulamada masrafsız hizmetler için ücret talep edilmez. Zaten enformasyon verme sonucunda konuklar bazı hizmetleri acente aracılığıyla almayı tercih etmektedirler.

Seyahat acenteleri özellikle yurt dışına çıkacak olan müşterileri için onların bilmedikleri bu ülkelerin coğrafi özellikleri, toplumsal koşulları, turistik çekicilikleri, o ülke insanının yaşam tarzı ve benzer birçok konuda bilgi verir. Bunların yanı sıra gidilen ülkelerde kullanılan para birimleri, ölçü sistemleri ve saat farklılıkları hakkında da misafirleri bilgilendirir.

### **1.1.5.Rent A Car (Araç Kiralama)**

Seyahat acentelerinin sunduğu önemli hizmetlerden biri de motorlu araç kiralama. İş seyahatine çıkan ve kısıtlı zamanlarında çok sayıda yer görmek isteyen konuklar, araç kiralamayı tercih eder. Bu sayede konuklar az zamanda çok yeri gezme imkânı elde eder.

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

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

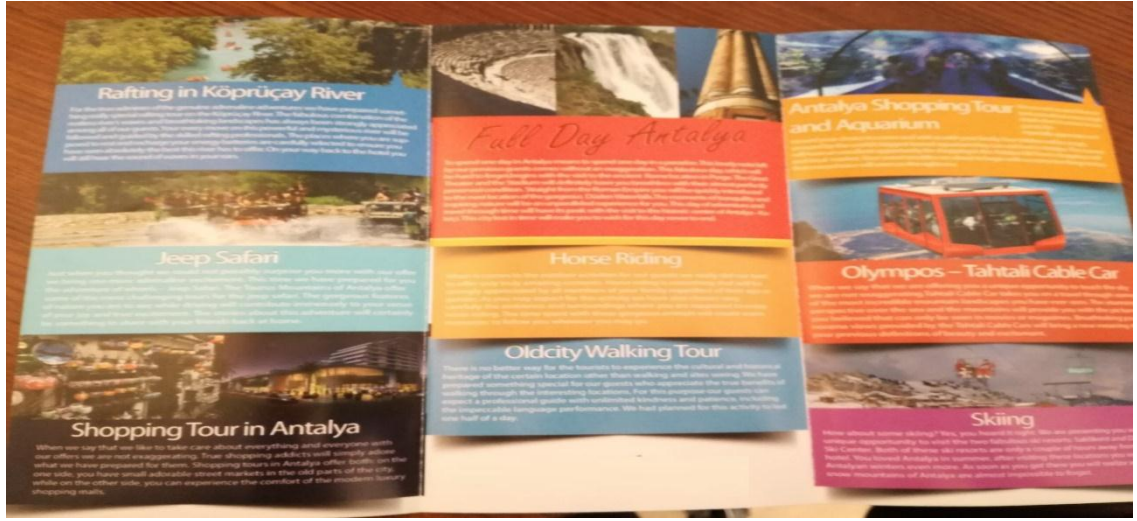
Acenteler kendileri araç kiraladıkları gibi özel istek üzerine veya kendilerinde araç kalmadığı zaman rent a car (araç kiralama) işletmelerinden ve diğer acentelerden araç kiralayabilir. Rent a car işletmeleri, yaygın olmakla beraber başka motorlu araçları kiralayan işletmeler de vardır. Örneğin, **Rent A Yatch** (yat kiralama) hizmeti ülkemizde henüz yaygınlaşmayan fakat batı ülkelerinde pazarı oluşmuş bir alandır. Gelir seviyesi yüksek müşterilere hizmet veren rent a yatch işletmeleri, personeli ile birlikte çeşitli motor ve farklı uzunluklardaki yatları kiralamaktadır.

Uçak ve helikopter kiralama hizmeti veren büyük seyahat acenteleri de turizm, iş adamları, basın kuruluşları vb. başta olmak üzere isteyenlere hizmet vermektedir.

Rent a car hizmetini, bağımsız seyahat acenteleri verebildiği gibi çok şubeli acenteler, araç kiralama şirketleri bu konuda daha başarılı ve tecrübelidir. Ülkemizde var olan bazı büyük rent a car şirketlerinin bir şubesinden kiralananan araç, başka şehirdeki bir şubesine teslim edilebildiği için müşterilerin de tercih sebebi olmaktadır.

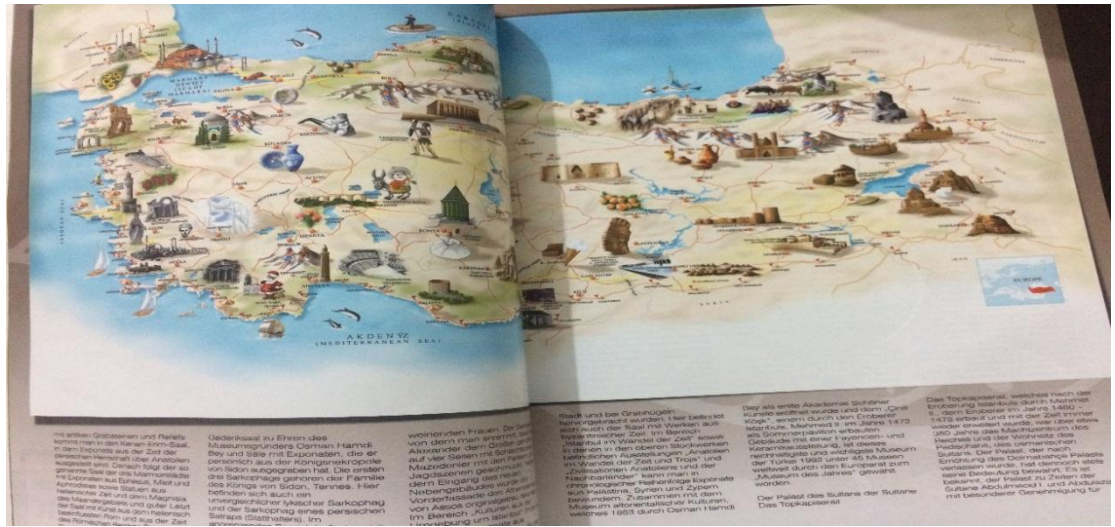
### **1.1.6.Ekstra Tur Düzenleme ve Satışı**

İncoming acentelerin önemli bir gelir kalemi, ekstra tur satışlarıdır. Paket tur satın alarak gelen pek çok yabancı konuk, ucuz olduğu için sejur (sejour) tipi paketleri tercih eder. Sejur tatil tipinde uzun süre aynı işletmede konaklama yapılmaktadır. Seyahat acenteleri bu şekilde konaklayan konuklara günlük veya birkaç günlük bölgesel turlar düzenleyerek otel rehberleri aracılığıyla satmaya çalışır. Paket tur programına dâhil olmayan bu turlar acenteler için önemli bir gelir kaynağıdır.



**Fotoğraf 1.4: Günübirlük ekstra tur örneklerine ait broşürler**

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



**Fotoğraf 1.5: Ülkemizdeki tarihî, kültürel, arkeolojik ve doğal güzellikleri gösteren harita**

### 1.1.7. Ticketing (Biletleme)

Çeşitli ulaşırma araçlarına ait biletlerin satışı, bütün seyahat acentelerinin ortak özelliği ve en önemli gelir kaynağıdır. Seyahat acenteleri genellikle tüm ulaşırma araçları için kara, hava, deniz ve demiryollarının biletlerini satar. Nadiren de olsa konferans, fuar, önemli spor karşılaşmaları ve tiyatro biletleri de acenteler tarafından satılabilir.

Acenteler kâr oranı yüksek olan uçak ve gemi biletlerini satmaya çalışır. Komisyon oranı aynı olsa bile düşük ücretli oldukları için tren ve otobüs bileti satışı için gayret

---

göstermez. Bu tür biletler ancak sürekli konukların isteklerini karşılamak için talep gelince araştırılarak satılır.

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

Yeni teknolojik gelişmeler ve elektronik biletleme teknikleri sayesinde manuel (el ile hazırlanan) biletçilik terk edilmiş, bu sayede biletleme işi daha kolay hâle gelmiştir.



- **Bir havayolu bileti 9x20 cm ölçülerinde olup içerik ve niteliği aşağıdaki gibidir:**
  - Ücretin ödenmiş olduğunu gösterir bir belgedir.
  - Yolcuya ait kişisel bilgileri içerir (Ad-soyad, cinsiyet vb.).
  - Yolcunun bagaj kilo hakkını gösterir.
  - Hizmet sınıfını, uçuş numarasını ve tarihlerini gösterir.
  - Yolcunun ve bagajının uygun koşullarda taşınacağına ilişkin her türlü bilgiyi kapsar ve garanti eder.
  - Para iadesi ve bilet değiştirme konusunda bilinmesi gereken her türlü bilgiyi içerir.
  - Havayolu şirketinin muhasebe departmanının ihtiyaç duyacağı bilgileri içerir.
- **Havayolu ulaşımı formaliteleri hakkında iki önemli kaynak vardır:**
  - **Dış Ülkelere Seyahatler İçin Sınır Formaliteleri:** Dünya Turizm Örgütü tarafından yayımlanan resmî bir belgedir. İçindeki bilgiler her ülkenin resmî turizm örgütlerinden alınarak derlenmiştir.
  - **Seyahat Danışma El Kitabı: Çok kapsamlı bir belgedir.** Dünyadaki 40 kadar uçak şirketi bu dokümanı kaynak olarak kullanır. Aylık olan bu yayın dünyadaki 200 ülke hakkında bilgiler içerir. Yolcular için gerekli belgeler, sağlık, gümrük kanunları, döviz konusundaki gerekli açıklamalar da vardır.

## 1.2.Seyahat Acentelerinin Tarihî Gelişimi

Çağdaş anlamda ilk organize tur Thomas Cook tarafından başlatılmıştır. 1845 yılında mesleği olan marangozluktan ayrılarak seyahat sektörüne geçmiştir. İlk Voucher, otel belgeleri, bu dönemde verilmeye başlanmıştır. Bu dönemde düzenlenen turlarda rehber kullanılmamıştır.

### **Thomas Cook'un getirdiği yenilikler şunlardır:**

- Yol, otel ve tüm masrafları kapsayan gezilerin yapılması,
- Düzenlenen seyahatlerde taksit olanağı,
- Gençler için öğretici geziler,
- İşçiler için geziler,
- Denizaşırı ilk düzenli turlar,
- Döviz ve kambiyo işlemleridir.

II. Dünya Savaşına kadar olan dönemde seyahat acenteleri ile yapılan turlar, özellikle demiryolu ve denizyolları aracılığıyla oldukça gelişmiştir. Bu turların çoğu İsviçre ve Güney Fransa'ya yöneliktir.

II. Dünya Savaşı sonrası ilk defa **Charter** uçuşlar gerçekleştirilmiştir. Bu sayede tur operatörleri de gelişmeye başlamıştır. 1955 yılında İsviçre ve İspanya'ya charter seferleri ile kapsamlı turlar düzenlenmiştir.

Bu tarihten sonra seyahat acentelerinin yanında tur paketi hazırlayan, taşıma araçlarını toptan kiralayan tur operatörleri ortaya çıkmıştır.

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

1964-1972 yılları arasında seyahat acentelerinin faaliyet ve hizmet alanları artış göstermiştir. Havayollarındaki gelişim ve tatile daha çok insan çıkmasıyla otelcilik sektörü gelişmiş olup yeni seyahat türleri ortaya çıkmıştır.

1972 ve sonrası seyahat acenteleri tur operatörlerinin ürünlerini satmaya ve pazarlamaya başlamıştır.

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

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

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

- Uluslararası Öğrenci Gezi Federasyonu (ISTC),
- Uluslararası Gençlik Turizmi Organizasyonu (FIYTO),
- Uluslararası Öğrenci Değişimi Örgütü (FIOCES),
- Uluslararası Genç Hostelcileri Federasyonu (IYHF),
- Öğrenci Hava Taşımacılığı Birliği (SATA) gibi gençlik ve sosyal turizm örgütleri dünya ve Türkiye turizminde taze bir rüzgâr estirdiler. Özellikle TMTF Türkiye turizmi ve acenteciliği için bir eğitim okulu oldu.

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

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

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

TÜRSAB'in kurum olarak Türkiye'yi temsil ettiği uluslararası kuruluşlar arasında; Uluslararası Tur Operatörleri Federasyonu (IFTO), Dünya turizm rgt (WTO) ve Dünya Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu (UFTAA) da var.

TÜRSAB günümüzde 4000 civarında yesi ile dünyanın en çok üyeye sahip birkaç seyahat acenteleri birliğinden birisidir.

### **1.2.1.1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu**

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

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

Madde 2: Bu yönetmelik, seyahat acentelerinin kuruluş ve çalışma esaslarını, hizmetlerin kapsamı ve niteliklerini, seyahat acentesi sahibi, sorumlu müdürü ve personeli ile iş yerinin niteliklerini ve 1618 sayılı kanunda belirtilen seyahat acentelerinin tbi oldukları hükümlerin uygulanma esaslarını kapsar.

### **1.2.2.Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliği**

1996 yılında çıkarılan bu yönetmelik ile 1618 sayılı kanunun çizdiği sınırlar dhiline seyahat acentelerinin kuruluşu, işleyişi, görevleri, sınıflandırılması ortaya konmuştur.

### **1.2.3.TÜRSAB'in Tanımı, Görevleri ve Organları**

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

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

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

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

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

TÜRSAB'ın çalışmaları arasında uluslararası ilişkiler ve görev kapsamı içinde yürütülen tanıtım faaliyetleri önemli bir yer tutmaktadır. TÜRSAB; Dünya Turizm Örgütü (WTO), Uluslararası Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu (UFTAA), Avrupa Birliği İçindeki Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörleri Birlikleri Grubu (ECTAA), Uluslararası Tur Operatörleri Birliği (IFTTO) gibi uluslararası önemli kuruluşların üyesidir.

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

1845 yılında Thomas Cook ile başlayan seyahat acenteciliği faaliyetleri, daha sonra Wagon-Lits/Cook olarak bütün dünyaya yayılmıştır. Bu acente Türkiye'ye seyahat acenteciliğini ilk kez getiren firma olarak kabul edilir.

### **1.3.Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması**

Seyahat acenteleri sınıflandırılırken;

- Yasal,
- Yapısal,
- Fonksiyonel olarak üç kategoride incelenmektedir.

#### **1.3.1.Yasal Sınıflandırma**

Seyahat acenteleri yaptıkları hizmetler bakımından ilgili yasada 3 gruba ayrılır.

##### **1.3.1.1.A Grubu ve Geçici A Grubu Seyahat Acentesi**

Bu gruptaki acenteler bütün acentecilik faaliyetlerini yerine getirme hakkına sahip olan ve en kapsamlı faaliyeti gösteren acentelerdir. Kültür ve Turizm Bakanlığında geçici işletme belgesi (G) aldıktan sonra faaliyete geçer. Bu belgenin süresi iki yıldır.

1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre ülkemizde tur operatörlüğünü işlevini A grubu seyahat acenteleri üstlenmektedir. Bu uygulama sadece bizim ülkemizde geçerlidir.

Genel nitelikleri ve şartları aşağıdaki gibidir:

- Yasada belirtilen ve seyahat acentesi tanımında yer alan bütün faaliyetleri yerine getirebilir. Bir önceki yıl yurt dışına düzenlemiş oldukları tur ve gezilerden elde ettikleri döviz miktarının %40'ını geçmemek şartıyla yurt dışına tur düzenleyebilir.
- Kültür ve Turizm Bakanlığından geçici işletme belgesi (Ag) aldıktan sonra faaliyete geçer. Bu belgenin süresi iki yıldır. İki yıl içinde 80.000 dolar tutarında döviz kazancı elde eden (Ag) Grubu acentelerin işletme belgeleri (A) Grubu İşletme Belgesine çevrilir. Aksi takdirde (Ag) işletme belgesi de iptal edilir.
- A grubu acenteler her iki yılda bir, yukarıda belirtilen miktarda döviz getirdiklerini belgelemek zorundadır. Acentelerin sorumlu müdürleri en az lise mezunu olmalı ve en az bir yabancı dil bilmelidir. Acente merkezinde ve diğer şubelerinde devamlı olarak en az iki enformasyon memuru, düzenlenen yurt içi ve yurt dışı turlarda da bir tercüman rehber bulundurulması zorunludur.
- A grubu acenteler bakanlığa teminat yatırmak zorundadır. A grubu acenteler, düzenledikleri yurt dışı turlarının bir örneğini bakanlığa göndermek zorundadır. A grubu acenteler TÜRSAB'a giriş ve üyelik aidatı ödemek zorundadır.

### 1.3.1.2.B Grubu Seyahat Acentesi

B grubu acenteler daha çok incoming olarak faaliyet gösteren görevleri sınırlandırılmış acentelerdir.

- Genel nitelikleri ve şartları aşağıdaki gibidir:
  - Uluslararası kara, hava ve deniz ulaştırma araçlarının biletlerini ve A grubu acentelerin düzenledikleri turların biletlerini satar.
  - Gerekli yasal şartları yerine getirdikleri takdirde, doğrudan işletme belgesi olarak faaliyete geçer.
  - İşletme belgesi almak için asgari döviz miktarı koşulu aranmaz.
  - Sorumlu müdürlerinin en az lise mezunu olması ve bir yabancı dil bilmesi gerekir.
  - Acentelerin merkezlerinde ve şubelerinde en az bir yabancı dil bilen iki enformasyon memuru ve düzenleyecekleri yurt içi turlarda bir tercüman rehber bulundurmaları gereklidir.
  - Kuruluş teminatı olarak Kültür ve Turizm Bakanlığına her yıl belirlenen miktarlarda para yatırmaları gerekir.
  - TÜRSAB'a, A grubu acentelerde belirtilen miktarlarda giriş ve üyelik aidatı ödemeleri gerekir.

### 1.3.1.3.C Grubu Seyahat Acentesi

Yalnızca yurt içinde Türk vatandaşları için turlar düzenler ve pazarlar.

- Genel nitelikleri ve şartları aşağıdaki gibidir:
  - Kendilerine A grubu seyahat acentelerince verilen hizmeti yerine getirir ve bu acentelerin ürünlerini pazarlar.

- Yurtdışı bağlantılarının olmaması nedeniyle asgari döviz getirme zorunlulukları yoktur.
- Acentelerin merkezlerinde ve bağlı şubelerinde en az bir enformasyon memuru bulundurulmalıdır.
- A grubu acentelerin verecekleri hizmetleri yerine getirirler.
- Kültür ve Turizm Bakanlığına kuruluş teminatı yatırımları gerekmektedir.
- TÜRSAB'a A ve B grubu acentelerde belirtilen miktarlarda giriş ve üyelik aidatı ödemeleri gerekir.

### **1.3.2.Yapısal Sınıflandırma**

Acenteler yapısal olarak çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir.

#### **1.3.2.1.Perakendeci Seyahat Acenteleri**

Piyasada en çok bilinen acente türüdür. Çeşitli hizmetlere ait biletleri ve paket programları satar, araç kiralama vb. yapar. Yaptıkları hizmetlerden dolayı tüketicilerden hiçbir ücret almaz, üreticilerden belirlenmiş oranlarda komisyon alır.

#### **1.3.2.2.Toptancı Seyahat Acenteleri (Tur Toptancısı)**

Bu tür acenteler; bir veya daha fazla tur operatörünün ürettiği paket turları, belirli sayıda yolcu temin etme garantisıyla büyük indirimlerle satın alarak perakendeci seyahat acentelerine pazarlayan toptancılarıdır. Bu işlem sayesinde tur operatörü çeşitli acentelerle tek tek muhatap olmaktan kurtulur. Satış bölümünde kullanacağı personelden tasarruf eder. Normal acente komisyonlarına ek olarak % 10 civarında toptancı acente komisyonu öder.

Tur toptancıları hava yolu ve konaklama işletmelerinin kapasitelerini büyük bloklar hâlinde satın alarak isteyen seyahat acenteleri veya tur operatörlerine devredebilir.

#### **1.3.2.3.Zincir Seyahat Acenteleri**

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

### **1.3.3.Fonksiyonel Sınıflandırma**

Acenteler fonksiyonel olarak üçe ayrılır.

#### **1.3.3.1.Karşılıyıcı (İncoming) Acenteler**

Gidilecek ülkedeki yerel karşılıyıcı acentelerdir. Konukları karşılayıp, gerekli transfer ve ekstra tur operasyon organizasyonlarını gerçekleştiren acentelerdir. Gelişen süreç içinde

artık oteller ile yapılması gereken konaklama anlaşmalarını acente görevlisi kontrat müdürleri yerine getirmektedir.

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

### **1.3.3.2.Gönderici (Outgoing) Acenteler**

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

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

### **1.3.3.3.Ingoing Acenteler**

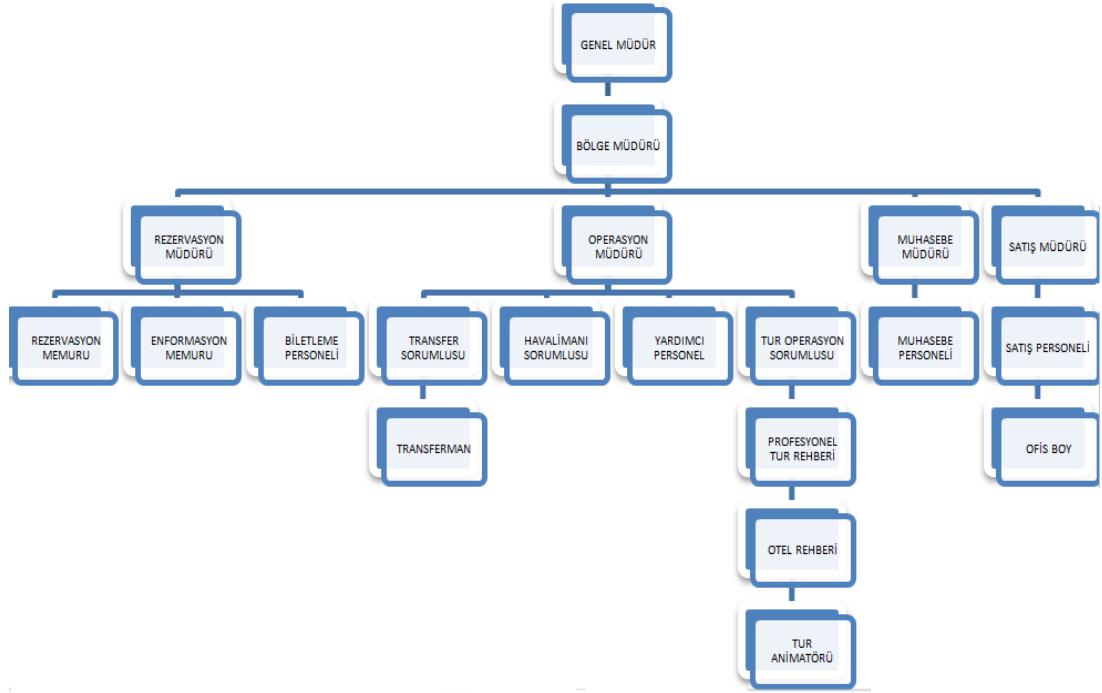
Seyahat acentelerince yurt içindeki turistler için yine yurt içine düzenlenen değişik süreli turların; ulaştırma, konaklama, yeme-içme, günlük şehir turlarının ve rehberlik gibi hizmetlerini sunan acentelerdir.

## **1.4.Seyahat Acentelerinde Organizasyon**

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

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

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



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

Acentelerin büyüklükleri ve verdikleri hizmetlere göre organizasyon yapılarında farklılıklar oluşmaktadır. Seyahat acentelerinin organizasyon yapısında başlıca aşağıdaki bölüm ve görevler vardır.

#### 1.4.1.Seyahat Acentelerinin Bölümleri

Seyahat acentelerinin bölümleri aşağıdaki gibidir.

- Yönetim Bölümü
- Rezervasyon Bölümü
- Operasyon Bölümü
- Satış Bölümü
- Muhasebe Bölümü

#### 1.4.2.Yönetim Bölümü

Acente yönetimlerinin en çok dikkat etmesi gereken konu maliyet ve personel kontrolüdür. Yönetim bölümü, kalabalık bir personel kadrosuna sahip acentelerde, dengeli ve adaletli bir iş bölümü yapılmasını sağlar. Turizm sektörü, hizmet sektörü olduğu için kalifiye personel çalıştırmak esastır.

Maliyetlerin kontrolü de acente yönetimini çok meşgul eden bir çalışmadır. Kontratların düzenlenmesi, ödemelerin kontrol edilmesi, her paket ve hizmet için farklı alış ve satış rakamlarının olması, çeşitli işletmelerden farklı hizmetlerin satın alınması gibi işler yönetimin görevidir.



Seyahat acentesinin sistem ve işleyişi; yönetim kurulu, genel müdür, genel müdür yardımcıları ve şube müdürlerinin ortaklaşa belirleyeceği sistem doğrultusunda işlemektedir. Seyahat acentesinin incoming faaliyetleri ne kadar çok olursa yönetim ve organizasyon yapısı da şüphesiz çok daha karmaşık bir hâl alacaktır.

### **1.4.3.Rezervasyon Bölümü**

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

Önceki yıllarda yalnızca elle bilet hazırlayan, bilgilere telefon görüşmeleri yoluyla ulaşım rezervasyon yapmaya çalışan rezervasyon ve biletleme elemanlarının, bilgisayarların kullanılmaya başlanmasından sonra (mesleği yürütebilmek için) yeni bilgi ve becerilere sahip olmaları gereği ortaya çıkmıştır. İnternet aracılığı ile yapılan rezervasyonlar, telefon aracılığı ile rezervasyon yapılabilen merkezlerdeki (call center) teknolojik gelişmeler, daha az personelle daha çok hizmet verebilme olanağı sağlamaktadır. Elektronik biletleme, bilet masraflarını azaltmakta; yolcuya zamandan tasarruf ve kolaylık sağlamaktadır.

### **1.4.4.Operasyon Bölümü**

Satılan hizmetlerin yerine getirilmesi için yapılması gereken organizasyonları hatasız bir şekilde gerçekleştirmekle sorumlu birimdir. Acentelerin ana birimlerindedir. Konukların transfer, günlük tur ve haftalık turlarının yapılabilmesi için gerekli araç, rehber ve günlük rezervasyon işlemlerini yapar.

### **1.4.5.Satış Bölümü**

Satış bölümünün genel olarak işlevleri şunlardır:

- Kontrat (Anlaşmaların yapılması)

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

#### ➤ Pazarlama

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

#### ➤ Satış

Pazarlama çalışmalarının sonucunda satışları yapmak ayrıca bir faaliyettir. Çünkü aynı paket tur veya bilet farklı kişilere farklı fiyatlarla satılabilir. Bunun da haklı sebepleri vardır. Örneğin; turun başlamasına sadece üç gün kalmışsa boş kalan kapasite için indirim uygulamasına (promosyon) gidilerek düşük fiyata satılabildiği gibi çocuk indirimi, aile veya grup indirimleri de yapılmaktadır. Müşterilerin peşin veya taksitli ödemelerine göre de fiyatlar çok değişkendir. Bunlar gibi daha pek çok sebep üretmek mümkündür. Bu sebeplerden dolayı satış işlemi ayrı bir beceri ve pazarlık yeteneği gerektirir.

### **1.4.6.Muhasebe Bölümü**

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

### **1.5.Seyahat Acentelerinin Bölümleri Arasındaki İşbirliği**

Yönetim bölümünün kararları doğrultusunda, satış bölümü sözleşmeleri hazırlar, birlikte çalışılacak işletmelerle kontratları imzalar; operasyon bölümü paket tur programlarını düzenler, rezervasyon bölümü satışlar doğrultusunda rezervasyonları yapar, muhasebe işlemleri bütün işlemleri gider ve gelir olarak kayıt altına alır. Böylece bütün departmanlar birbiriyle uyum ve işbirliği içinde çalışır.

### **1.6.Seyahat Acentelerinde Çalışan Personelin Özellikleri**

Seyahat acentelerinde çalışan personel;

- Düzgün bir fiziğe sahip olmalı,
- Etkileyici ve düzgün konuşabilmeli,
- Güler yüzlü olmalı,
- Ekip çalışmalarına uyumlu olmalı,
- İnisiyatif kullanabilmeli,
- Mesleği ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmalı,

- Disiplinli ve dürüst olmalı,
- Problemler karşısında soğuk kanlı olmalı ve anında karar verebilmeli,
- Geçerli bir yabancı dili iyi derecede bilmeli,
- Geniş bir genel kültüre ve güncel olaylarla ilgili bilgiye sahip olmalıdır.

## 1.7.Seyahat Acentelerinde Çalışan Personelin Görevleri

Seyahat acentelerinde çalışan personelin görevleri aşağıdaki gibidir.

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

Nitelikli üst düzey seyahat acentesi personelidir. Sorumlu müdürün T.C. uyruklu olması zorunludur. En az iki yıl bir seyahat acentesinde çalışmış olması ve Kültür ve Turizm Bakanlığınca kurulacak bir komisyon tarafından yapılacak yabancı dil sınavını başarıyla tamamlamış olması gerekmektedir.

Acente sorumlu müdürünün görevleri;

- Tur gelir ve giderlerini kontrol altına almak için muhasebe bölümünü yönlendirmek,
- Günlük turlara ait kontratların yapılması için satış bölümü ile ortak çalışmak,
- Acente personelini ve hizmetlerini organize etmek,
- Acente personelinin çalışma saatlerini ve günlerinin düzenlenmesini sağlayarak takibini yapmak,
- Hizmet içi eğitim programları düzenlemek ve uygulamak,
- Bağlı olduğu şube için yıllık bütçe ve hesap planı yapmak,
- Bölgedeki oteller ile sürekli olarak işbirliği içerisinde olmak.
- Şubesinde yürütülen bütün faaliyet ve hizmetlerden acente bölge yönetimine karşı sorumlu olmaktır.

### 1.7.2.Rezervasyon Bölümü Personeli

Rezervasyon bölümündeki personelin unvan ve görevleri aşağıdaki gibidir.

#### 1.7.2.1.Rezervasyon Müdürü (Rezervasyon Şefi)

Rezervasyon bölümünü yöneten, nitelikli üst düzey seyahat acentesi personelidir.

- Rezervasyon müdürünün görevleri;
  - Rezervasyonların zamanında ilgili işletmelere gönderilmesini takip etmek,
  - Rezervasyonların onaylarını incelemek,
  - Rezervasyon yazışmaları ve kayıtlarının düzenli tutulmasının takibini yapmak,
  - Rezervasyon departmanı ile muhasebe departmanı arasında organizasyonu sağlamak,

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

### **1.7.2.2.Rezervasyon Elemanı**

Tur operatöründen gelen rezervasyon taleplerine göre ilgili işletmeler ile bağlantıya geçerek gerekli rezervasyonları yapan, nitelikli seyahat acentesi personelidir.

Rezervasyon elemanının görevleri;

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

### **1.7.3.Operasyon Elemanları**

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

#### **1.7.3.1.Operasyon Müdürü**

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

Operasyon müdürünün görevleri;

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

#### **1.7.3.2.Havaalanı Operasyon Sorumlusu (Uçuş Bölümü Sorumlusu)**

Bağlı olduğu acentenin havalimanında gerçekleştirdiği tüm operasyondan sorumlu olan, nitelikli üst düzey seyahat acentesi personelidir.

Havaalanı operasyon sorumlusunun görevleri;

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

### **1.7.3.3.Tur Operasyon Sorumlusu**

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

Tur operasyon sorumlusunun görevleri;

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

### **1.7.3.4.Profesyonel Turist Rehberi (Kokartlı Rehber)**

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

Profesyonel turist rehberinin görevleri;

- Turun tamamını veya görevlendirildiği bölümünü yönetmek,
- Konukların her türlü problemiyle ilgilenmek,
- Rehberlik kokartlarını, görevleri esnasında görülecek şekilde üzerlerinde taşımak,
- Konuklarla eşit olarak ilgilenmek, grupta uyum sağlamak,
- Planlanan süre içinde turun gerçekleştirilmesi için zaman kullanımına dikkat etmek,
- Hastalık, yaralanma, ölüm vb. her türlü sağlık sorununun çözümünde ilgili yerlerle bağlantı kurmak,

- Turistleri gezi programında yer alan müzeler, tarihî binalar, antik kentler, doğal güzelliği olan yerlere götürür ve bu yerlerin özelliklerini tanıtmak,
- Turistleri ülkemize özgü yemek, halkoyunları, müzik gibi kültür ürünlerimizi tanıyabilecekleri yerlere götürmek,
- Gezi sırasında ihtiyaç duyulduğunda ilk yardım yapmaktır.

### **1.7.3.5.Otel Rehberi**

Otel rehberi; yeni gelen konukları karşılayarak ülkeyi, bölgeyi ve turları tanıtan, konaklama işletmelerinde konuşma saatleri düzenleyen, günlük tur satışı yapan, konukların tatilleri boyunca her türlü 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.

Otel rehberinin görevleri;

- Konukları karşılamak ve uğurlamak,
- Yeni gelen konuklara info-coctail (ülke ve bölge hakkında genel bilgiler) düzenlemek,
- Yolcu taleplerine göre günlük tur satışı yapmak ve tur operasyonuna tur biletlerini iletmek,
- Muhasebe departmanı ile hesaplaşma yapmak,
- Konukların tatilleri boyunca her türlü istek, şikâyetleriyle ilgilenmek, gerektiğinde reklamasyon formlarını konuklara vermek ve ilgili birimi haberdar etmektir.

### **1.7.3.6.Tur Animatörü**

Daha çok eğlence ağırlıklı ve günübirlik (animasyon içerikli olan yat turu, bot turu, rafting, jeep safari, quad safari gibi kültürel ve arkeolojik olmayan turlar) turları yönetme bilgi ve becerisine sahip, nitelikli, sorumluluk alan, en az bir yabancı dili çok iyi derecede bilen, seyahat acentesi personelidir.

Tur animatörünün görevleri;

- Daha çok eğlence ağırlıklı ve günübirlik turlara katılmak,
- Gerektiğinde transfermenin görevlerini yerine getirmek,
- Turlara katılacak yolcuları konakladıkları işletmelerden almak ve tur bitiminde yolcuları konakladıkları işletmelere bırakmaktır.



**Fotoğraf 1.6: Animasyon turlarından birisi olan rafting**

### **1.7.3.7. Transfer Sorumlusu**

Transfer sorumlusu; transfer planlamasını, günlük ve haftalık transfer listelerini rezervasyon bölümünden gelen verilere göre yapar. Transfermenlerin görevlendirilmesi ve transferlere uygun araç planlamasını yaparak transferlerin sorunsuz bir şekilde yapılmasını sağlar.

### **1.7.3.8. Transfer Elemanı (Transfermen)**

Transfermen (transfer elemanı) sözcüğü dilimize İngilizceden geçmiştir. Transfer sorumlusunun kendisine verdiği transfer görevlerini yerine getiren nitelikli, seyahat acentesi personeldir.

Seyahat acenteleri transfermen seçerken;

- Sorumluluk sahibi,
- Pratik düşünen,
- Çözüm odaklı,
- İletişimi iyi,
- Zaman yönetimi konusunda disiplinli,
- Uzun süre yolculuk yapmasına herhangi bir engel bulunmayan,
- Stres, uykusuzluk, yorgunluk gibi olumsuz durumlara dayanabilen,
- Ekip çalışmasına uyum sağlayabilen,
- Tercihen, aktif araç kullanabilen,
- Kişisel bakımına önem veren,
- Yoğun iş temposuna uyum sağlayan,
- Yabancı dil bilen kişileri değerlendirmektedirler.

Transfer elemanının görevleri;

- İşletmenin 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; konukların geldikleri noktadan (havalimanı, gar, liman ya da otobüs terminali), uygun araçlarla alınarak konaklayacakları işletmelere; konaklama sürelerinin bitiminde de konakladıkları işletmelerden alınarak gidiş noktalarına (havalimanı, gar, liman ya da otobüs terminali) götürülmeleri esnasında onlara eşlik etmek,
- Transferi yapılacak yolcuları karşılamak ve transferin yapılacağı araca yönlendirilmelerini ve yerleştirilmelerini sağlamak,
- Transfer yolculuğunun belirtilen güzergâh dâhilinde ve planlanan süre içinde güven içerisinde yapılmasını sağlamak.
- Geliş transfer yolculuğu esnasında, konukların tatilleri süresince ihtiyaç duyabilecekleri konular hakkında bilgi vermek,
- Dönüş transferinde konukların uçuş detayları ile ilgili gerekli hatırlatmaları yapmak, hava limanındaki check-in işlemlerini anlatmak, acente adına vedalaşmak,
- Ara noktalar arasındaki transferleri yapmak,
- Tur başlangıçlarında konukları belirtilen saatlerde otellerden alarak turist rehberine önceden planlanan saate buluşma noktasında teslim etmek,
- Tur bitişinde belirtilen yer ve saatte konukları turist rehberinden alarak kaldıkları konaklama işletmelerine dağıtmak,
- Ulaşım araçları ve güzergâh hakkında bilgi almak,
- Transfer aracı ve ekipmanlarını kontrol etmek,
- Gelen konuklara ait bagajların araca yerleştirilmesini sağlamak,
- Konaklama işletmelerine giriş işlemlerini yapmak,
- Araç teslim etmek ve teslim almak,
- Kayıp bagajlarla ilgilenmek gibi iş ve işlemleri esas olarak yapmak,
- Amirleri tarafından kendisine verilen diğer iş ve işlemleri yapmaktır.





**Fotoğraf 1.7: Havaalanında bulunan yolcu transfer deskleri**

### **1.7.3.9.Enformasyon Memuru**

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

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

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

### **1.7.3.10.Muhasebe Elemanı**

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

Muhasebe elemanının görevleri;

- Acentenin gelir-gider kontrolünü yapmak,
- Tur hasılatlarını toplamak ve faturasını düzenlemek,
- Maaş bordrolarını hazırlamaktır.

#### **1.7.3.11.Ofis Boy (Ofis Elemanı)**

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

Ofis boyun görevleri;

- Ofis operasyonuna yardım etmek,
- İşletmenin dâhili ve harici telefon görüşmelerini düzenlemek,
- Bölümler arası evrak dağıtımı yapmaktır.

#### **1.7.3.12.Diğer Elemanlar (Biletleme Elemanı)**

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

Biletleme elemanının görevleri;

- Ticketing sertifika programlarını başarıyla tamamlamış ve gerekli belgeyi almış olmak,
- Misafirlerin uçuşla ilgili bilgilerini doğru ve eksiksiz olarak bilgisayara kaydetmek,
- Uçuşla ilgili değişikliklerde misafirleri, rezervasyon ve operasyon departmanlarını bilgilendirmek,
- Muhasebe bölümü ile uyumlu çalışmaktır.

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

Seyahat acentelerinde yardımcı hizmetler için çeşitli personel de görevlendirilebilir. Yüksek maliyeti nedeniyle küçük acenteler otobüs satın almaktansa kiralamayı tercih ederler. Bu durumda yaygın uygulama olarak otobüs personeli de sözleşmeli olarak işe alınır. Böylece acente hem kadrolu personel olarak kadroyu şişirmemiş olur hem de aracın olası bakım, tamirat, vergi gibi işlemlerinden kurtulmuş olur.

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

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

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

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

## **1.8.Seyahat Acenteleri ile İlgili Terimler ve Kavramlar**

Seyahat acenteciliği iş kolunda kullanılan bazı teknik kavramlar vardır. Bu kavramlar ülkemizde faaliyet gösteren seyahat acentelerinin kullandığı; ayrıca uluslararası geçerliliği de olan kavramlar olmakla beraber yapılan işin teknik boyutunda yer alan iş ve işlemlerin de detaylarını verir.

### **1.8.1.Opsiyon (Rezervasyon Bekleme Süresi / Dead Line)**

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

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

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

### **1.8.2.Aksiyon (Rezervasyon Fiyat İndirimi)**

Aksiyon kelimesi, daha çok charter (tarifesiz uçuşlar) uçuşlarındaki boş koltukların satılması için yapılan fiyat indirimleri için kullanılan bir terimdir.

Aksiyonun çeşitli sebepleri olabilir. Paket tur satışlarında, koltuk satışlarında, boş kapasitenin satılabilmesi için tarih yaklaştıkça önemli aksiyonlar yapılabilir. Sektöre yeni giren veya önemli hamleler yapan hava yolu şirketleri ve tur operatörleri de rakiplerine üstünlük sağlamak için aksiyon yapabilir. Hatta sektörde last minute (son dakika) satışları denilen turun başlamasına bir gün kala yapılan ve genel olarak reklam amaçlı zararına satışlar yaşanabilir.

Bazı acenteler paket turlardaki kâr oranlarından feragat ederek önemli indirimler yapıp sürümden kazanmayı veya sigorta poliçesi satışları ile kâr etmeyi hedeflemektedirler. Konaklama işletmeleri de sık sık aksiyon yaparlar.

Örneğin gün aksiyonu denilen yöntemle konukların yedi gün kalıp altı gün parası ödemeleri dikkat çekici bir satış yöntemidir.

### **1.8.3.Stop-Sale (Satışları Geçici Olarak Durdurma)**

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

Acenteler ve operatörler böyle bir duruma düşmemek için yüksek sezon rezervasyonlarını kesin rezervasyon olarak yaptırmayı tercih ederler. Ayrıca işletmeler arasında sözleşmeler yapılırken belirtilen özel durumlar gerçekleştiği takdirde rezervasyonun iptal edilmesi veya ertelenmesi hakkı da vardır. Bunlara **mücbir sebepler** (zorlayıcı sebepler) adı verilir (Örneğin; Savaş, iç kargaşa, büyük grevler ve işçi hareketleri, büyük toplumsal olaylar, doğal afetler, salgın hastalıklar vb.).

Örneğin Halep, Palmyra antik kenti, Şam gibi kültür turizmi açısından çok önemli destinasyonlara sahip bir ülke olan Suriye’de iç savaş başladıktan sonra tur operatörleri, bölgeye yaptırdıkları rezervasyonları herhangi bir yükümlülük altına girmeden iptal etmişlerdir.

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

### **1.8.4.Overbooking (Aşırı Rezervasyon Yapılması)**

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

Bu durumun sebepleri; ülkede makro düzeyde yaşanan krizler nedeniyle rezervasyon iptallerinin çok olması, Acentelerin satabileceklerini düşünerek sürekli fazla rezervasyon yaptırmaları nedeniyle konaklama işletmelerinin de kendilerinden istenen bütün rezervasyonları onaylamalarıdır.

Overbooking’in sonucunda konaklama işletmesi short’a düşmek adı verilen durumu yaşayabilir. Turun başlama tarihinde, konaklama işletmesinin onayladığı aşırı rezervasyon yapılmış konuklar işletmeye geldiği takdirde kapasite aşılmış olur ve konuklar açıkta kalır. Bu duruma turizm sektöründe short’a düşmek adı verilir.

Overbooking rezervasyonları, tahmini fazla satışlar iken, short’a düşmek ise gerçekleşen fazla satışlardır. Bu duruma düşen işletme, konukları aynı kalite düzeyinde veya daha iyi bir işletmede konaklatmak zorundadır. Ayrıca para cezası, işletme belgesinin iptali gibi yasal yaptırımlar da vardır.

### **1.8.5.No-Show (İptali Bildirilmeyen Rezervasyon)**

Yapıldığı hâlde kullanılmayan, iptal edilmeyen rezervasyonlardır.

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

No-showun yaygın olarak yaşandığı bir örnek durum da şudur: Tur operatörü, otuz kişilik kontenjan anlaşması imzalamıştır. Turun başlamasına bir hafta kala opsiyonu vardır. Fakat satabileceğine inanarak boş kalan beş kişilik kapasiteyi iptal ettirmez. check-in tarihine kadar da satamayınca konaklama işletmesine karşı no-show sorumluluğu doğar.

Genellikle uygulamada rezervasyon iptalleri için tanınan ihbar süresi kişiler ve kurumlar arasında yapılan anlaşmalarla tespit edilmektedir.

### **1.8.6.Go-Show (Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk)**

Tur operatörünün seyahat acentesine gönderdiği konuk listesinde ismi görülmeyen fakat tur grubuyla birlikte fazladan gelen rezervasyon fazlası konukların durumuna go-show adı verilir.

Go-show'un başlıca iki sebebi olabilir;

- Son anda gelişen bir tercihle yakın arkadaşlar veya aile üyeleri birlikte gelmeye karar vermişlerdir. Örneğin, anne-babası tatile giderken, çocukları da okuluyla birlikte izci kampına katılacaktır. Fakat son gün kampın ertelenmesi sebebiyle çocuklarını da getirmek zorunda kalmışlardır.
- Outgoing seyahat acentesi tur kapasitesi dolmasına rağmen destinasyon noktasında boş yer olacağını tahmin ederek son dakika satışı yapabilir. Bu uygulama riskli olmasına rağmen zaman zaman yaşanmaktadır.

### **1.8.7.Kontenjan**

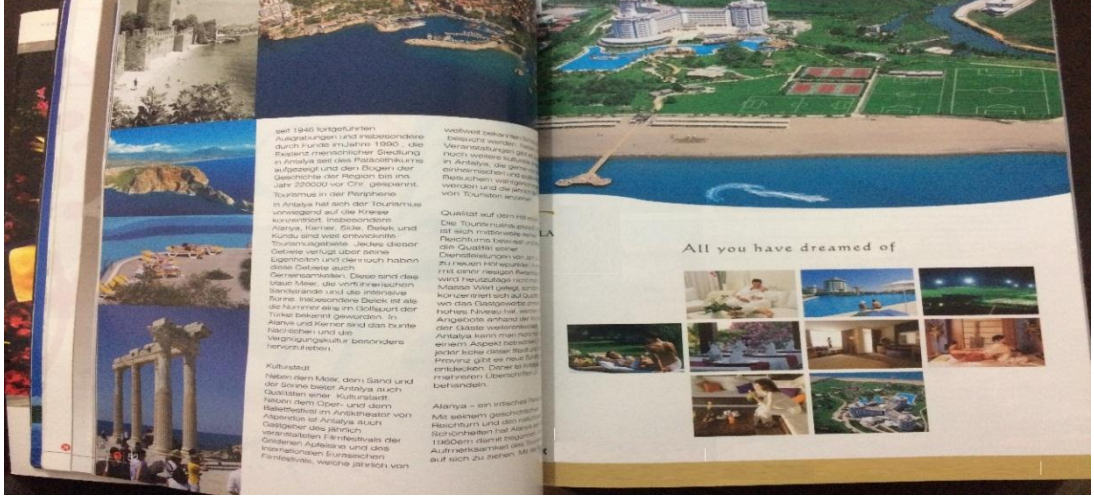
Seyahat acentelerinin konaklama işletmeleri ve ulaştırma şirketleriyle, önceden belirli sayıda oda, yatak ve koltuk kiralayarak sözleşme yapmasıdır. Yani konaklama işletmelerine yapılan sözleşme içeriğine uygun olarak konuk gönderme garantisidir. Örneğin; X seyahat acentesinin, Y oteli ile sezon boyunca 100 oda ve Z otobüs şirketi ile 400 koltuk kiralayarak kontrat imzalamasıdır.

### **1.8.8.Katalog**

Tur operatörleri, anlaşma yaptıkları konaklama işletmelerini ve programladıkları paket turları tanıtan katalog ve broşürler hazırlayarak paket tur satın almayı düşünen konuklara

görsel olarak tanıtım yapar. Bu broşürler hem seyahat acentelerine hem de müşterilere dağıtılır.

Broşürlerde; turların süresi, taşıyıcı uçak şirketleri, uçak tipleri, hareket ve varış tarihleri, konaklama yerleri ve özellikleri, sigortanın fiyata dâhil olup olmadığı, rezervasyonla ilgili durumlar ve iptali hâlindeki detaylar gibi ayrıntılara yer verilir. Gidilen ülkedeki mahalli turlar ve özel indirimler (çocuk, aile ve grup indirimleri) belirtilir.



Fotoğraf 1.8: Tanıtım katalogu

### 1.8.9.Şirket Postası (Company Mail / Co-mail)

Tur operatörü ve seyahat acentelerinin kendi iç bünyelerinde haberleşme ve bir çeşit kargo yollama sistemidir. İçeriğine göre bazen bir koli, zarf, bagaj kutu vb. şekillerde tur operatörü tarafından uçakla seyahat acentesine gönderilir. Gönderilen Co-Mail uçağa yer hizmeti veren handling şirketinin kayıp eşya (Lost&Found) bürosu tarafından muhafaza edilir ve seyahat acentesi yetkilisi tarafından teslim alınır.

### 1.8.10.Acente Kuponu (Voucher)

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

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

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

HOTEL VOUCHER	To:.....	
	<i>tours &amp; travel</i>	
	<b>HOTEL RESERVATION VOUCHER SUB AGENT</b>	
	No.110001611	
	Name & Address of Hotel:	Phone
	Name of Guest/Group (No Transferable)	
	Total of room : 1 ( TWIN )	Number of night : 5 ( NIGHT )
	Type of room : SUPER DELUXE	
	Date of check in : 30-Mar-11	Date of check out : 04-Apr-11
	Flight Number : time:	Flight Number : time:
Special request : TWIN BED ICLD. 2 PAX	Reservation Confirmed by: 1	
<b>PAYMENT</b>	This voucher is valid for ROOM, unless other service is requested Invoice should be sent to TRAVEL by presenting the hotel Coupon via fax / email / telc	
	Issued by : & TRAVEL Date & place: MARCH 9 , . . . .	

Fotoğraf 1.9: Voucher örneği

## 1.9.Tur Operatörleri

### 1.9.1.Tur Operatörlerinin Tanımı ve Özellikleri

Dünya Turizm Örgütü (WTO) tur operatörünü şu şekilde tanımlamaktadır: “Tur Operatörleri talep oluşmadan önce, ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici (circuit) ve belirli bir turistik merkezde konaklama (sejour) amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belli bir ücret karşılığında halka sunan işletmelerdir.”

Seyahat sektöründe tur operatörleri ya da tur toptancıları, diğer sektörlerdeki toptancılara benzer. Turizm sektöründe önceden hazırlanan ve bir araya getirilen turistik hizmetlerden oluşan paket tur üretimi ve satışı ile ilgilenen işletmelere tur toptancıları adı verilmektedir. Bu işletmeler satın aldıkları hizmetleri ve seyahat ürünlerini büyük hacimlerde satın alarak tatil paketi hazırlarlar ve tüketiciye doğrudan kendileri ya da seyahat acenteleri kanalı ile satarlar.

Bir tur operatörü seyahat acentesi gibi komisyon bazında çalışmaz. Bu işletmeler hizmet üreticilerinden ürünleri blok hâlinde satın alarak pazarlamaya çalışır. Tur operatörü işletmeler, turistik ürünleri genellikle hedef bölgeye olan gidiş-dönüş olarak ulaştırma, gezi boyunca konaklama yiyecek-içecek, gününbirlik geziler, rekreasyon, eğlence ve benzeri hizmetleri belirli bir kâr karşılığında seyahat acentelerine satar.

Tur operatörü; bir turun planlaması, hazırlanması, rezervasyonu, maliyetinin saptanması gibi temel fonksiyonları yerine getirir.

## 1.10.Seyahat Acenteleri ile Tur Operatörünün Karşılaştırılması

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

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

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

Tur operatörü ile seyahat acentesinin karşılaştırması tablo 1.1'de somut bir şekilde verilmiştir.

➤ Tur operatörü toptancıdır.	➤ Seyahat acentesi ise perakendecidir.
➤ Tur operatörleri farklı hizmetleri birleştirerek sattığı için hem üretici hem de aracıdır.	➤ Seyahat acenteleri ise hazırlanmış ürünleri tüketicilere sattığı için aracıdır.
➤ Tur operatörleri maliyet + kâr esasına göre çalışırlar.	➤ Seyahat acenteleri ise satılmasına aracılık yaptıkları hizmetler üzerinden komisyon alır.
➤ Tur operatörleri satın aldıkları hizmetleri satamazlarsa kendileri ödeyecekleri için risk üstlenirler.	➤ Seyahat acenteleri ise satamadıkları hizmetlerden dolayı herhangi bir sorumluluk altına girmezler.
➤ Tur operatörleri satın aldığı hizmet ürünlerini stoklayıp sonra satarlar.	➤ Seyahat acenteleri ise kendilerine talep geldiği zaman rezervasyon, satış ve paket tur organizasyonu yaparlar.
➤ Tur operatörleri hizmetler kullanılmadan aylar önce yaptıkları rezervasyonlar için ön ödemeler yaparlar. Ayrıca çeşitli organizasyon masrafları olur. Bu sebeple yüksek bir işletme sermayesine ihtiyaç duyulur.	➤ Seyahat acentelerinin ise büro ve personel maliyetlerinin dışında önemli bir gideri olmaz.
➤ Her tur operatörü aynı zamanda bir seyahat acentesidir.	➤ Seyahat acentelerinin pek çoğu uzun vadeli, masraflı ve geniş kapsamlı çalışmalar olan paket tur organizasyonunu yapamazlar.



---

➤ Tur operatörleri ürettikleri paket ürünleri tanıtmak için katalog, reklam ve broşür masrafı yaparlar.	➤ Seyahat acenteleri ise daha çok başkalarının ürünlerini sattıkları için ayrıca reklam yapmaya ihtiyaç duymazlar.
---	--

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

## DEĞERLER ETKİNLİĞİ

**Aşağıda kültürümüzde bulunan “İş Ahlakı” ile ilgili atasözleri verilmiştir. Verilen bu atasözlerinin karşısına anlamlarına uygun olan birer kısa açıklama yazınız.**

1. Adamın iyisi işte belli olur.....
2. Az eli aşta gör, çok eli işte gör.....
3. Ayinesi iştir kişinin lafına bakılmaz.....
4. Bugünün işini yarına bırakma.....
5. Ek tohumun yasını, çekme yiyecek yasını.....
6. İşini kış tut da, yaz çıkarsa bahtına.....
7. İşleyen demir pas tutmaz.....
8. İşleyen demir ışıldar.....
9. İşten artmaz, diştten artar.....
10. Tek kanatla kuş uçmaz.....
11. Tekkeyi bekleyen çorbayı içer.....

## UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıda seyahat acentelerinin yasal sınıflandırmalarını içeren bir afiş hazırlamanıza yönelik işlem basamakları verilmiştir. Bu işlem basamaklarını tamamladığınızda seyahat acentelerinin yasal sınıflandırmalarını yapabileceksiniz. Okulda, atölyede ve iş hayatınızda, çalışırken iş güvenliğine önem veriniz. İş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili kurallara uyunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Büyük bir karton kâğıt bulunuz.	➤ Beyaz renkte olmasına özen göstermelisiniz.
➤ Afiş olarak kullanacağınız bu karton kâğıdı cetvel yardımıyla üç kısımdan oluşacak şekilde çizerek üç eşit alana ayırınız.	➤ Çizilen alanların eşit olmasına önem vermeliniz.
➤ Ayırmış olduğunuz bu alanları üç farklı renge boyayınız.	➤ Renklerin yazı yazıldığında okunabilmesi için açık renkler olmasına dikkat etmelisiniz.
➤ 1. Alana Seyahat acentelerinin yasal sınıflandırmalarını yazınız.	➤ Görselliğe dikkat etmelisiniz.
➤ 2. Alana Seyahat acentelerinin yapısal sınıflandırmalarını yazınız.	
➤ 3. Alana seyahat acentelerinin fonksiyonel sınıflandırmalarını yazınız.	
➤ Afişinizin görselliğini arttırabilecek desenler veya resimler çiziniz.	➤ Görselliği arttırmak için canlı ve zıt renkler kullanmalısınız.
➤ Hazırlamış olduğunuz afişi sınıfta veya atölyede sınıf arkadaşlarınızın görebileceği bir yere asınız.	➤ İş güvenliği kurallarına uymalısınız.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Seyahat acenteleri aşağıdaki hizmetlerin hangisinden gelir elde etmez?
  - A) Rezervasyon
  - B) Transfer
  - C) Tur organizasyonu
  - D) Enformasyon
  - E) Ticketing
2. Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon bekleme süresine verilen isimdir?
  - A) Aksiyon
  - B) Stop sale
  - C) Overbooking
  - D) Opsiyon
  - E) Go-Show
3. Avustralya’da bulunan aborjinlerin kültürlerini merak eden kişilere yönelik bir tur programı yaparak tur düzenleyebilecek seyahat acentesi grubu aşağıdakilerden hangisidir?
  - A) A grubu
  - B) C grubu
  - C) B Grubu
  - D) C ve B Grubu
  - E) A ve C grubu
4. Aşağıdakilerden hangisi acente kuponuna verilen isimdir?
  - A) Co-mail
  - B) Voucher
  - C) No-show
  - D) Room list
  - E) Ticket
5. Aşağıdakilerden hangisi satışları durdurma anlamına gelir?
  - A) Opsiyon
  - B) Comail
  - C) Stop-sale
  - D) Overbooking
  - E) Aksiyon

6. Acentelerde ofis operasyonuna yardım eden kişiye ne isim verilir?  
A) Transfermen  
B) Operasyon elemanı  
C) Rezervasyon elemanı  
D) Ofis elemanı  
E) Tur animatörü
7. Turizm işletmeleri, bazı rezervasyonlarının iptal edilebileceğini düşünerek kapasite fazlası rezervasyonları onaylar. Bu duruma turizm sektöründe ne ad verilir?  
A) Stop-Sale  
B) Upgrade  
C) Overbooking  
D) Aksiyon  
E) No-show
8. İptali bildirilmeyen rezervasyon aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Aksiyon  
B) Upgrade  
C) Aksiyon  
D) No-show  
E) Overbooking
9. X tur operatörü, 2017 yaz sezonu kataloglarını Almanya'dan uçakla Y seyahat acentesine yollamıştır. Aşağıdakilerden hangisi bu duruma karşılık gelmektedir?  
A) Company Mail (Co-mail)  
B) Forward Massage  
C) Rush Luggage  
D) On Hand Luggage  
E) Oversize Luggage
10. Dünya Turizm Teşkilatının uluslar arası kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?  
A) DTO  
B) WTO  
C) İATA  
D) WHO  
E) UN
11. Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu aşağıdakilerden hangisidir?  
A) 1739 sayılı kanun  
B) 1456 sayılı kanun  
C) 1618 sayılı kanun  
D) 3258 sayılı kanun  
E) 5348 sayılı kanun

12. Rezervasyon teyidi anlamına gelen terim aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Confirme  
B) Aksiyon  
C) Stop-sale  
D) No-show  
E) Go-show
13. Aşağıdaki kavramlardan hangisi operasyon departmanının alanına girmez?  
A) Transfer  
B) Tur organizasyonu  
C) Ara transfer  
D) Yolcu karşılama  
E) Faturalandırma
14. Tur operatörünün özellikleriyle ilgili olarak aşağıdakilerden hangisi yanlış olarak verilmiştir?  
A) Tur operatörleri maliyet + kâr esasına göre çalışır.  
B) Tur operatörü perakendecidir.  
C) Tur operatörleri satın aldığı hizmet ürünlerini stoklayıp sonra satar.  
D) Her tur operatörü aynı zamanda bir seyahat acentesidir.  
E) Tur operatörleri satın aldıkları hizmetleri satamazlarsa kendileri ödeyecekleri için risk üstlenir.

## DEĞERLENDİRME

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

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## ÖĞRENME KAZANIMI

Seyahat acentelerinin irtibatla bulunduğu kuruluşlarla ilişkilerini açıklayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

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

## 2. SEYAHAT ACENTELERİNİN İRTIBATTA BULUNDUĞU KURULUŞLARLA İLİŞKİLERİ

Seyahat acenteleri bir hizmet zincirinin belirli bir yerinde sabitlenmiş işletmeler değildir. Geniş bir çerçevenin içinde pek çok işletme türüyle çeşitli konularda işbirliği yapan, aktif roller üstlenen bir işletme türüdür. Seyahat acentesinin düzenlediği bir tur programını kısaca ele alırsak; konaklama işletmeleri, taşıma şirketleri, kuyumcular, hediyeelik eşya satan yerler, müzeler, restoranlar vb. gibi turun içeriğine göre birçok işletme veya kuruluş ile bağlantı kurmak zorundadır. Bu bağlantıları birleştirip tek bir paket hâline getirerek müşterilerine sunar.

### 2.1.Hizmet Satın Aldığı İşletmeler

Seyahat acenteleri konuklara nihai ürün olarak birbiriyle birleştirilmiş ve bütün hâline getirilmiş hizmetler sunar. Farklı birçok işletmeden konuklar adına satın alınan hizmetleri

organize edip tek bir paket program olarak sunar. Ulaştırma, konaklama, yiyecek-içecek, rekreasyon vb. hizmetleri üreten işletmeleri harekete geçirip turizm gelirlerinin geniş bir alana yayılmasını sağlar.

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

### 2.1.1.Ulaştırma İşletmeleri

Seyahat acentelerinin çoğunun kendi aracı olmaması veya yeterli sayıda aracı bulunmaması sebebiyle ulaştırma işletmeleriyle (taşıma şirketi) bağlantıya geçer. Seyahat acenteleri için ulaştırma işletmelerinin ayrı bir önemi vardır. Taşıma aracının temiz, yeni ve konforlu olması konuk memnuniyetinin yüksek olması anlamına gelmektedir.

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

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

Karayolları Trafik Kanunu'na göre seyahat acentesi ile ulaştırma işletmeleri arasında bir sözleşme imzalanır. Karayolları Trafik Kanunu'na göre araçla ilgili bütün sorumluluklar araçtan yararlanana aittir. Örneğin, kaza olması durumunda doğacak zararlardan seyahat acentesi sorumludur.



**Fotoğraf 2.1: Ulaştırma işletmelerine ait araçlar**



## 2.1.2.Konaklama İşletmeleri

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

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

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

## 2.1.3.Yiyecek İçecek İşletmeleri

Seyahat acentelerinin hizmet satın aldığı işletmelerden birisi de yiyecek içecek işletmeleridir. Bunlar; restoranlar, barlar, kafeler ve diskolardır. Acenteler yiyecek içecek işletmeleriyle de sözleşme imzalar. Özellikle tur organizasyonlarında acenteler anlaşmalı oldukları yiyecek-İçecek işletmelerine konukları götürür.

## 2.1.4.Hediyelik Eşya Satan İşletmeler

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

Turizm hareketlerine katılan insanlar, gittikleri ülke veya yöredeki ilginç ve ucuz malları görmek ve satın almak isterler. Ayrıca tatil yaptıkları yer ile ilgili hatıra niteliğinde olan o bölgeye has ürünleri de satın alabilirler. Bu sebeple seyahat acenteleri tur programlarına hediyelik eşya satan işletmeleri mutlaka koymaktadır. Ülkemiz el dokuması halı ve kilimleriyle ünlüdür. Ayrıca altın işlemeciliğinde ve ihracatında İtalya ile beraber dünyanın en önemli iki ülkesinden birisidir. Hazır giyim ve tekstilde oldukça kaliteli ve ucuz ürünler dünya piyasalarına sunulmaktadır. Ayakkabıcılık, mobilya, ev tekstil ürünleri, süs eşyaları vb. çeşitli malların satıldığı alışveriş merkezleri de tur programlarına koyulmaktadır.

Alışveriş merkezleri, kendilerine müşteri getiren seyahat acentesine ve rehberine bir miktar komisyon verir. Verilecek olan komisyon anlaşma ile belirlenir.

### **2.1.5.Rekreasyon İşletmeleri**

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

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

Bunlar;

- Semt pazarları,
- Yöresel festivaller,
- El sanatları fuarları,
- Animasyon şirketlerinden alınabilecek çeşitli eğlence, sportif organizasyon vb. hizmetleri,
- Plaj işletmeleri,
- Fuarlar,
- Halk Eğitim Merkezleri, çeşitli meslek liseleri ve kursların düzenledikleri sergi ve satış yerleri,
- Eğlence hizmetleri sunan restoran, kulüp, disko vb. yerler,
- Geniş bahçesi olan restoran ve kafelerin pazar brançları,
- Deve güreşleri,
- Yöresel at yarışları,
- Eşek, at, deve ve doğa safarileri,
- Köy turlarıdır.

### **2.1.6.Müze-Ören Yeri İşletmeleri**

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

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

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



**Fotoğraf 2.2: Pamukkale**

### **2.1.7. Diğer Yan Destek İşletmeler**

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

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

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

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

Acentenin hem rezervasyon hem de operasyon bölümü personeli mesleki donanımı üst düzeyde olan kişilerden oluşur. Fakat sektördeki gelişmeler ve hizmet kalitesinin artırılması amacıyla zaman zaman eğitim faaliyetleri düzenlenir. Bu çalışmalar acentenin hizmet içi eğitim kursları şeklinde tecrübeli ve üst düzey personel tarafından yapılabileceği gibi başka uzmanlardan konferans, seminer alınması şeklinde de olabilir. İşlerin daha az olduğu kış döneminde personele toplu hâlde takviye yabancı dil kursunun verilmesi, yenilenen acente otomasyon programlarının ilgili personele anlatılması, en yaygın olan eğitim çalışmalarından bazılarıdır.

## 2.2. Seyahat Acentelerinin Bakanlıklarla Olan İlişkileri

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

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

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

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

### 2.2.1. Seyahat Acentelerinin Meslek Kuruluşları ile İlişkileri

Seyahat acenteleri bazen buldukları yakın çevredeki çeşitli meslek odaları ve kuruluşları ile temas kurma ihtiyacı hissedebilir. Rehberler Odası, Otelciler Birliği, Kaplıcalar Derneği, TÜRSAB’ın yakın illerdeki şubelerinden bilgi veya yardım isteyebilir.

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, ülkemizde faaliyet gösteren bütün seyahat acentelerinin üye olmak zorunda olduğu bir birliktir. Kısa adı TÜRSAB olan bu kuruluş bütün acenteler adına haklarını savunan, görüş bildiren özerk bir üst kurumdur. 1972 yılında kurulmuştur. Kuruluş kanununa göre; seyahat acenteleri mesleğinin yurt ekonomisi ve turizmüne uygun şekilde gelişmesini sağlayacak önlemleri almak ve meslek birlik ve beraberliğini korumak amacıyla kamu tüzel kişiliğine sahip bir birlik kurulması öngörülmüş ve seyahat acentelerinin üye olması zorunluluğu getirilmiştir.

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

1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Kanunu’na göre TÜRSAB’ın görevleri açıkça sıralanmıştır.

Seyahat acentelerinin görevleri;

- Pazar araştırmaları ve seyahat acenteciliği konusunda incelemeler yapmak,
- Birlik üyeleri arasında haksız rekabetin önlenmesi için gerekli önlemleri almak,
- Seyahat acenteciliği konusunda kurs ve seminerler düzenlemek,

- Seyahat acentesi açmış ya da açmak için Kültür ve Turizm Bakanlığına başvuruda bulunan acentelerin yer, personel, çalışma tarzı hakkında bakanlığa görüş bildirmek,
- Uluslararası kuruluşlarda Türk seyahat acentelerini temsil etmek,
- Otelcilik birlik ve dernekleriyle iş birliği yapmak,
- Seyahat acenteciliği konusunda bilirkişilik yapmak,
- Yönetmelik dışı faaliyetlerde bulunan acenteleri denetlemek,
- Tur taban fiyatlarının belirlenmesinde görüş bildirmektir.



**Fotoğraf 2.3: TÜRSAB logosu**

Seyahat acenteleri düzenlediği kültür turlarında veya arkeolojik turlarda, profesyonel kokartlı rehber çalıştırmak zorundadır. Profesyonel olmayan kokartsız rehberler turizme zarar verebileceği için kanunen yasaktır. Bu konu ile ilgili olarak çıkan yasa gereği rehberlik bir meslek olarak kabul edilmiş olup, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından rehberlerin alacağı tur ücretlerinin taban-tavan ücretleri dahi belirlenmektedir.

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu, turist rehberliği mesleğine kabule, mesleğin icrasına, turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş, işleyişine ilişkin usul ve esasları düzenlemektedir.

Bu kanun; turist rehberliği mesleğine kabule, meslek içi eğitime ve mesleğin icrasına, turist rehberleri odaları ile turist rehberleri odaları birliklerinin kuruluşuna, organlarının niteliklerine ve seçimlerine, organlık niteliğini yitirme hâl ve usullerine, görev ve yetkilerine, çalışma usullerine, üyeleri ile olan karşılıklı hak ve yükümlülüklerine, gelir ve giderleri ile bütçelerine, Kültür ve Turizm Bakanlığının mesleğe ilişkin görev ve yetkilerine, meslek kuruluşlarıyla iş birliğine ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının bakanlıkça denetlenmesine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Profesyonel bir meslek olarak yasal bir tanımı ve statüsü olan turizm rehberliği, Rehberler Odası şeklinde bir yapılanmaya da sahiptir. Örneğin; Antalya Rehberler Odası, Çanakkale Rehberler Odası, İzmir Rehberler Odası, İstanbul Rehberler Odası... Seyahat acenteleri düzenledikleri turlarda kendi bünyesinde rehber ihtiyacını karşılayamadığı zamanlarda ihtiyaçları olan turist rehberlerine bu odalar vasıtasıyla ulaşır. Profesyonel turist rehberleri buldukları yerde faaliyet gösteren Rehberler Odasına üye olmak zorundadırlar.

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

## 2.3. Uluslararası kuruluşlar

Uluslararası alanda faaliyet gösteren turizm ve seyahat acenteciliği ile ilgili başlıca ve önemli olan kuruluşlar aşağıdaki gibidir:

- **WATA:** (World Association of Travel Agents) Dünya Seyahat Acenteleri Birliği,
- **WTO:** (World Tourism Organization) Dünya Turizm Örgütü,
- **IATA:** (International Air Transport Association) Uluslararası Hava Taşımacıları Birliği,
- **IACA:** (International Air Charter Association) Uluslararası Hava Charter Birliği,
- **UFTAA:** (Union of Federation Travel Agents Association) Seyahat Acenteleri Dernekleri Federasyonu Birliği,
- **ICCA:** (International Congress and Convation Association) Uluslararası Toplantı ve Kongre Birliği,

Bu kuruluşların dışında ondan fazla uluslararası kuruluş daha faaliyet göstermektedir.

## DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

Aşağıda iş ahlakı ile ilgili uyulması gereken ilkeler verilmiştir. Bu ilkeler ile ilgili size verilen boşlukları devam ederek tamamlayınız.

**İş ahlakı; dürüstlük ve doğruluk üzerine kuruludur ve genel ahlak kurallarının iş hayatındaki uygulamasıdır.**

Doğruluk, dürüstlük, güvenilir olma, sadakat, adalet, başkalarına yardım etme, başkalarına saygı gösterme, vatandaşlık sorumluluğuna sahip olma, yalan söylememe, başkasının hakkını yememe, karşısındakinin güç durumundan yararlanmama, acısı olanın acısını paylaşma, dayanışma, bireylerin eşitliğinin kabul edilmesi, kaynakların adil dağıtılması gibi kavramlar iş ahlakı için oldukça önemli kavramlardır.

Çünkü:.....  
.....  
.....  
.....

## UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda seyahat acentelerinin turizm endüstrisindeki diğer kuruluşlarla ilişkisini doğru bir şekilde analiz edebileceksiniz. Okulda, atölyede ve iş hayatınızda, çalışırken iş güvenliğine önem veriniz. İş sağlığı ve iş güvenliği ile ilgili kurallara uyunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Seyahat acentelerinin ilişkide bulunduğu kurum ve kuruluşları araştırınız.	➤ Bölgenizde bulunan seyahat acentesi ve meslek kuruluşları ile iletişime geçmelisiniz.
➤ Elde ettiğiniz verileri bilgisayar ortamına aktarınız.	➤ Bilgisayar kullanırken ergonomi kurallarına dikkat emelisiniz.
➤ Veriler ile ilgili örnek resimler bulunuz.	
➤ Bunlardan oluşan bir sunum hazırlayınız.	➤ Hazırladığınız sunumda görselliğe önem vermelisiniz.
➤ Hazırladığınız sunumu atölye veya sınıf ortamında öğretmen ve arkadaşlarınız sununuz.	➤ Sunumun çok uzun ve sıkıcı olmaması için gereksiz ayrıntılardan kaçınmalısınız.



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentelerinin işletme belgesi aldığı kurumdur?  
A) TÜRSAB  
B) Rehberler Odası  
C) Kültür ve Turizm Bakanlığı  
D) Otelciler Birliği  
E) İATA
2. Aşağıdakilerden hangisi acentelerin bölgesel ulaşımda yaygın olarak kullandıkları ulaşım aracıdır?  
A) Gemi  
B) Tren  
C) Uçak  
D) Otobüs  
E) Helikopter
3. Seyahat acenteleri Seyahat Güvence Paketi ile turu hangi kuruma sigortalatmak zorundadırlar?  
A) Kültür ve Turizm Bakanlığı  
B) TÜRSAB  
C) Dünya Turizm Örgütü  
D) Dünya Seyahat Acenteleri Birliği  
E) Rehberler Odası
4. Aşağıdakilerden hangisi Dünya Seyahat Acenteleri Birliğini ifade etmektedir?  
A) WATA  
B) WTO  
C) IATA  
D) IACA  
E) ARTA
5. Aşağıdakilerden hangisi ülkemizi ziyaret eden turistlerin satın alabileceği yöresel ürünlerden birisi olamaz?  
A) Halı  
B) Altın  
C) Kakao  
D) Seramik  
E) Ev tekstili
6. Seyahat acentelerinin en yoğun çalıştıkları işletme grubu aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Restaurantlar  
B) Taşıma şirketleri  
C) Plaj işletmeleri

- D) Konaklama işletmeleri  
E) Rekreasyon işletmeleri
7. Dünya Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonunun uluslararası kısaltması hangisinde doğru verilmiştir?  
A) İATA  
B) UFTAA  
C) WTO  
D) TÜRSAB  
E) IHA
8. Ülkemizde faaliyet gösteren bütün kokartlı rehberlerin üye olmak zorunda oldukları kuruluş aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Kültür ve Turizm Bakanlığı  
B) İATA  
C) Rehberler Odası  
D) TÜRSAB  
E) Dünya Turizm Örgütü

## DEĞERLENDİRME

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

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Çevrenizde bulunan bir Seyahat acentesine giderek;

- Kuruluş aşamalarını,
- Organizasyon yapısını,
- İşbirliği yaptığı kuruluşları,
- İşleyişi ile ilgili görsel materyal hazırlayarak sununuz.

## KONTROL LİSTESİ

Aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri Evet, kazanamadığınız becerileri Hayır kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Seyahat acentelerini açıkladınız mı?		
2. Seyahat acentelerini sınıflandırdınız mı?		
3. Seyahat acentelerinin organizasyon yapısını açıkladınız mı?		
4. Seyahat acentelerinin bölümlerini açıkladınız mı?		
5. Seyahat acentelerinin bölümler arası işbirliğini açıkladınız mı?		
6. Seyahat acentesinde çalışan personelin özelliklerini açıkladınız mı?		
7. Seyahat acentelerinde çalışan personelin görevlerini açıkladınız mı?		
8. Seyahat acenteleri ile ilgili kavramları açıkladınız mı?		
9. Seyahat acenteleri ile ilgili görsel materyal hazırladınız mı?		
10. Seyahat acentelerinin hizmet satın aldığı işletmeleri açıkladınız mı?		
11. Seyahat acentelerinin bakanlıklarla olan ilişkilerini açıkladınız mı?		

<b>12.</b> Seyahat acentelerinin meslek kuruluşlarıyla ilişkilerini açıkladınız mı?		
<b>13.</b> Seyahat acentelerinin uluslararası kuruluşlarla olan ilişkilerini açıkladınız mı?		

## DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	A
4	B
5	C
6	D
7	C
8	D
9	A
10	B
11	C
12	A
13	E
14	B

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	D
3	B
4	A

---

<b>5</b>	<b>C</b>
<b>6</b>	<b>D</b>
<b>7</b>	<b>B</b>
<b>8</b>	<b>C</b>

## KAYNAKÇA

- AHİPAŞAOĞLU Suavi, Turizmde Rehberlik, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- AHİPAŞAOĞLU Suavi, Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- HACIOĞLU Necdet, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2016.
- MISIRLI İrfan, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.
- İÇÖZ Orhan, Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Turhan Kitabevi, Ankara, 2000.
- TURİZM BAKANLIĞI, Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri, Şafak Matbaası, Ankara, 1983.
- ARIKAN İ. Ahıpaşaoğlu, SUAVİ H., Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- AKDU Uğur, Tur Planlaması ve Yönetimi, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Grafiker Yayınları, Ankara, 2015.
- [www.antalyarehberlerodasi.org](http://www.antalyarehberlerodasi.org) (Erişim Tarihi: 04.07.2017/13.40)
- [www.belektourismcenter.org](http://www.belektourismcenter.org) (Erişim Tarihi: 07.07.2017/14.35)
- [www.kultur.gov.tr](http://www.kultur.gov.tr) (Erişim Tarihi: 09.07.2017/21.00)
- [www.tursab.org.tr](http://www.tursab.org.tr) (Erişim Tarihi: 17.07.2017/23.00)
- <http://www.dhmi.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 19.07.2017/10.30)