T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

BİLETLEME İŞLEMLERİ

812STE037

Ankara, 2012

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

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR iv
GİRİŞ 1
ÖĞRENME FAALİYETİ–1 3
1. Temel Özellikler 3
1.1. Tanımlar 3
1.1.1. Uluslararası Sivil Hava Taşımacılığı birliği IATA (Internatıonal Air Transport Association) 4
1.1.2. ICAO (Internatıonal Civil Avaition Organization) 5
1.2. Seyahat acentelerinde ıata üyeliği verilebilmesi için gerekli koşullar 6
1.2.1 Acente Olabilmek İçin Gerekli Mali Koşullar: 6
1.2.2. Acente Olabilmek İçin Gerekli Minimum Personel Koşulları: 6
1.2.3. Acente Olabilmek İçin Gerekli Diğer Koşullar: 6
1.2.4. Başvuru İçin İstenen Belgeler: 7
1.3. BSP (The Bank Settlement Plan) (Acentelerin Kesilen Biletlerin Ödemelerini Yaptıkları Kuruluş) Tanımı 7
1.4. Tarifelerin Genel Özellikleri 8
1.4.1. TC-1 Bölgesi: 8
1.4.2. TC-2 Bölgesi: 8
1.4.3. TC-3 Bölgesi: 8
1.5. Tarife Çeşitleri 8
1.5.1. Normal Tarifeler 8
1.5.2. Özel Tarifeler 8
1.6. Tarife Kullanım Formu Uygulamalar 9
UYGULAMA FAALİYETİ 10
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 12
ÖĞRENME FAALİYETİ–2 14
2. Standart Uçak Biletinde (IATA' YA Göre) Bulunması Gereken Özellikler 14
2.1. Genel Bilet Bilgileri 14
2.1.1. Biletin Kesildiği Tarih 18
2.1.2. Kısıtlamalar 18
2.2. Bileti Düzenleyen Acente Bilgileri 19
2.2.1. Acente Adı (Date&Place of Issue): 19
2.2.2. Acentenin Bulunduğu Şehir (Orginal Issue): 19
2.2.3. Acente IATA Numarası (Tour Code): 19
2.3. Yolcu Bilgileri 19
2.3.1. Yolcu Tipi (Çocuk, Bebek, Yetişkin) 19
2.3.2. Yolcu İndirimleri Genç, Yaşlı, Engelli (vs.) 20
2.4. Uçuşa Dair Bilgiler 21
2.4.1. Uçuş Tarihleri Parkur (Itinerary): Yolculuk parkuru, Stopover'a izin verilmiyorsa şehir kodundan önce (X) konur. 21
2.4.2. Havayolu Aktarma Noktaları (Yurt İçi (Online) Yurt Dışı (Interline) 21
2.4.3. Duraklama Noktaları -Bağlantılı Biletler 22
2.4.4. Bagaj Hakkı (Allow) : 22
2.4.5. Tur Kodu (Tour Code) : 22
2.5. Yolculuk Tipleri (Tek Gidiş-Ow,(One Way) Gidiş - Dönüş-Rt (Round Trip9 Ct Circle Trip) Bağlantılı-Soj) 22

2.5.1. Çift Yön (Round Trip) : 22
2.5.2. Tek Yön (One Way) : 22
2.5.3. Aktarmalı Uçuş: 22
2.6. Ücrete Dair Bilgiler 22
2.6.1. Ödeme Şekli (Nakit kredi kartı) 22
2.6.2. Ücret Tipi 23
2.6.3. Ücret, Vergiler, Toplam Ücret, Biletin Geçerlilik Tarihi 24
2.6.4. Bilet Numarası Carrier: 24
2.6.5.Fare Calculation Satırı (Ücretlendirme Detaylarının Gösterildiği Satır): 24
2.7. Biletlemede Kullanılan Terimler 25
2.7.1. Bağlantılı Biletler (Conjuction Ticket) : 25
2.7.2. Connection (İndirime Neden Olan Bağlantılı Bilet) : 25
2.7.3. Combination Fare: 25
2.7.4. Deadline (Son Opsiyon Tarihi): 25
2.7.5. Domestic Fare (İç Hat Ücret): 25
2.7.6. Economic Fare (Ekonomik ücret): 25
2.7.7 Business Fare (Business sınıf): 25
2.7.8. First class (Birinci Sınıf Bilet): 25
2.7.9. Onwarde Comination: 25
2.7.10. Endorsement (Bilette Kısıtlamaların Yazıldığı Bölüm): 26
2.7.11. Excess Baggage (Fazla Bagaj): 26
2.7.12. Fare Countnation Ünit: 26
2.7.13. No Show (Bileti olan ancak uçuşa gelmeyen yolcu): 26
UYGULAMA FAALİYETİ 27
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 28
ÖĞRENME FAALİYETİ–3 30
3. BİLET DÜZENLEME 30
3.1. Yolcuya Uygulanacak İndirim Koşulları 30
3.2. Yolcunun Talepleri Doğrultusunda Uçuş Alternatifleri Sunma: 31
3.3. Yolcunun Özel Taleplerini Belirleme: 31
3.3.1. Hayvan rezervasyon talepleri: 31
3.3.2. Enstrüman Rezervasyon Talepleri: 31
3.3.3. Refakat Talepleri: 32
3.3.4. Spor Malzemeleri Taşıma Talepleri: 32
3.3.5. Sedye ve Tekerlekli Sandalye: 32
3.3.6. Özel Yemek Talepleri: 32
3.3.7. Koltuk rezervasyonu: 33
3.4. Yolcunun Talepleri Doğrultusunda Ücret Alternatifleri Sunma 34
3.5. Uçuş Rezervasyonu Yapma 34
3.6. Biletlemede Zorunlu Girişleri Yapma 35
3.7. Ödeme Şekli: 35
3.8. Biletin Düzenleneceği Havayolu 36
3.9. Servis Ücretlerinin Girilmesi 37
3.10. Biletleme Komutunu Verme 38
UYGULAMA FAALİYETİ 39
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 41
MODÜL DEĞERLENDİRME 43

CEVAP ANAHTARLARI 44
KAYNAKÇA 46

AÇIKLAMALAR

KOD	**812STE037**
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı
DAL/MESLEK	Rezervasyon Elemanı / Operasyon Elemanı
MODÜLÜN ADI	Biletleme (Ticketing)/ Biletleme İşlemleri
MODÜLÜN TANIMI	Konaklama ve seyahat hizmetleri alanında biletleme işlem basamaklarının yer aldığı öğrenme materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	
YETERLİK	Seyahat acentelerinde biletleme işlemlerini yapabileceksiniz.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Öğrenci, bu modül ile uygun ortam sağlandığında bilet düzenleme aşamalarını doğru olarak gerçekleştirebilecektir. Amaçlar **1.** Uluslar Arası Sivil Hava Taşımacılığı Birliği kurallarına uygun olarak acentelerde biletleme aşamalarını gerçekleştirebileceksiniz. **2.** Uluslar arası sivil hava taşımacılığı birliği kurallarına uygun olarak Standart Uçak Biletinde Bulunması Gereken Özellikleri uygulayabileceksiniz. **3.** Uluslar Arası Sivil Hava Taşımacılığı Birliği kurallarına uygun olarak Bilet düzenleme ilkelerini uygulayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	**Ortam:** Sınıf, işletme, kütüphane, atölye, ev, bilgi teknolojileri ortamı vb. **Donanım:** Televizyon, DVD, VCD, projeksiyon, bilgisayar ve donanımları
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma, eşleştirme vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Seyahat acenteciliğinin turizm sektöründe yer almasıyla turistlerin hareketleri kitlesellik kazanmıştır. Kişilerin turistik gezileri sırasında ortaya çıkan ihtiyaçlarının mutlaka karşılanması gerekir. Tüm bu faaliyetler, profesyonel ekipler tarafından planlanmakta ve yine profesyonel bir ekip tarafından yürütülmektedir. Biletleme elemanı da bu ekip içinde önemli bir yer tutmaktadır.

Turistik faaliyetlerle ilgili planlamalar, tur operatörü olarak isimlendirilen kişi ya da Kuruluş tarafından sağlanır. Tur operatörleri, turistik seyahatlerle ilgili her türlü planlamayı,

Hesaplamayı ve satışı temin eder. Genellikle, talep oluşmadan ilgi çekici, kişilerde satın alma arzusu uyandıracak turistik ürünler oluşturmayı hedefler: gerçekçi ve titizlikle hazırlanan çalışmalarla bu hedeflerine ulaşabilirler.

Bu modülde biletleme işlemleri ile ilgili olarak tüm çalışmalar ve aşamaları yer almaktadır. Amaç, seyahat acenteciliği alanında görev alacak olan sizlerin sektörün ihtiyaçları doğrultusunda bilinçlendirilmeniz ve eğitilmenizdir. Modülü tamamladığınızda çalışma ortamınızda biletleme işlemleri ile ilgili edindiğiniz bilgileri kullanarak becerilerinizi geliştireceksiniz. Sonuçta işletmelerin bu konuda aradığı nitelikte bir eleman olarak yeterli bilgiye sahip olacaksınız.

Size verilen bilgi ve becerileri öğrenmenizde sorumluluk tamamen size aittir. İhtiyaç hissettiğinizde öğretmeniniz yardımcı olacaktır.

ÖĞRENME FAALİYETİ–1

AMAÇ

Uluslar arası sivil hava taşımacılığı birliği kurallarına uygun olarak acentelerde biletleme aşamalarını gerçekleştirebileceksiniz.

Uluslar arası sivil hava taşımacılığı birliği kurallarına uygun olarak standart uçak biletinde bulunması gereken özellikleri uygulayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çeşitli seyahat acentelerini inceleyerek bağlı bulunduğu kurluşları belirleyiniz.
- Çeşitli seyahat acentelerini inceleyerek biletleme aşamalarını araştırınız.

1. TEMEL ÖZELLİKLER

1.1. Tanımlar

Ticketing: Bir kişiye taşıma ve yolculuk (seyahat) belgesini düzenleyip satışını yapmaktır. Bilet satış işlemi karmaşık ve spesifik (çok özel) bir faaliyettir. İngilizce terimleri tanımak, işaret ve kısaltmaları anlamak gerekir. Bundan başka saatler, tarifeler, sınır formaliteleri, bilet çeşitleri, rezervasyon sistemlerini çok iyi bilmek ve bunları hatasız bir şekilde yapabilmek becerisini gerektirmektedir.

- Ticketing yapan bir seyahat acentesi aşağıdaki hizmetleri yapmaktadır**:**

  - Ücret ve tarifeler konusunda en doğru bilgiyi vermek
  - Rezervasyon yapmak
  - Seyahat ücretlerini tahsil etmek
  - Müşterisine seyahat ve diğer seyahat dokümanlarını ulaştırmak
  - Müşterinin isteyeceği diğer seyahat organizasyonlarını yapmak
  - Bilet kesmek

Burada seyahat acentesinin hava yolu biletleri satarken en önemli görevlerinden birinin uygun fiyat ve uygun tarife vermesi olduğunu görüyoruz. Bu ilk bakışta basit gibi gözükebilir ancak oldukça zor bir çalışmadır. Değişik kalış süreleri, hafta sonu biletleri, müşterinin sahip olduğu öncelikler (öğrenci, crew vs.) stop-over'lar, gidiş dönüş, önceden belirlenmiş uçuş indirimleri gibi değişik faktörler bir dizi fiyat seçimi ortaya koyar. Bunların içinden en uygununu müşteriye ulaştırmak uçak bileti pazarlayan seyahat acentesinin görevidir. Fiyat yönünden en uygunu bulunmaya çalışılırken tarifeler, connectionlar (bağlantılar) ve gidiş dönüş tarihleriyle saatlerinin uygunluğu da müşteri için önemlidir. Dolayısıyla müşterinin seyahat programına uyacak en ucuz tarifeyi ortaya koymak gerekir. Bu işlem bilgisayarlarla oldukça kolaylaşmıştır. Ancak hava ulaşımında bilgisayarlardan yararlanmak da eğitim gerektirir. Ticketing bilgisi ve eğitimi olmayan kişi bilgisayarda işlemini yapamaz. Bu husus uçak bileti pazarlayan seyahat acentelarinin personel maliyetlerini de arttırır.

Ancak havayolu biletlerinin satış ve rezervasyonunda da otomasyon çok büyük avantajlar ve kolaylıklar sağlamaktadır. Seyahat acentesi bilgisayardan direkt olarak satış ağına girerek rezervasyonlar ve satışlar yapabilmektedir.

Resim 1.1: Havayolu taşımacılığı

1.1.1. Uluslararası Sivil Hava Taşımacılığı birliği IATA (Internatıonal Air Transport Association)

IATA; emniyetli, güvenli ve ekonomik hava ulaşımını sağlayabilmek amacıyla havayolları arası bir kuruluş olarak 1945 yılında Havana, Küba'da kurulmuştur. Kuruluşunda IATA'nın sadece 31 ülkeden 57 üyesi vardı. Şimdi ise dünya genelinde 140 ülkeden 270'in üzerinde üyeye sahiptir. Modern IATA, ilk uluslararası tarifeli uçuşun yapıldığı, 1919 yılında kurulan "International Air Traffic Association`un devamıdır.

İlk eski IATA, küçük ölçekli olarak başladı ve yavaş yavaş büyüdü. 1939 yılında Pan America'nın katılımına kadar katılım Avrupa havayolları ile sınırlı idi. 1945 sonrası IATA daha sistematik bir organizasyon ve daha geniş bir altyapı ile dünya genelindeki sorumluluklarını bir an önce yerine getirmek zorundaydı.

Bu durum IATA'nın amaçlarının 1945 ana sözleşmesinde (Articles of Association) 1939 öncesine nazaran daha kesin bir şekilde belirlenmesine yol açmıştır.

- Tüm dünya insanlarının yararı için güvenli, düzenli ve ekonomik hava ulaşımının yaygınlaştırılması, hava ticaretinin geliştirilmesi ve bu konularla ilgili sorunların üzerinde çalışılması

- Doğrudan veya dolaylı olarak uluslararası hava ulaşım hizmeti ile ilgilenen hava ulaşım girişimleri arasında işbirliği ortamları hazırlamak

- Yeni oluşturulmuş Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (ICAO - International Civil Aviation Organization) ve diğer uluslararası organizasyonlarla ile işbirliği kurmak

İlk günlerinde, IATA'nın en önemli görevlerinden biri teknik konulardı çünkü güvenlik ve güvenilirlik bir havayolu işletmesinin en temel işlevlerindendir. Bu işlevler, hava seyrüseferinde, havayolu altyapısında ve uçuş operasyonlarında en yüksek standartları gerektirmektedir. ICAO standart ve uygulamalarla ilgili ilk taslağını oluştururken IATA havayolları bu iş için çok önemli verileri sağlamıştır. 1949 yılı itibari ile, taslakların bir çoğu hazırlanmış ve Chicago Konvansiyonu'na (Chicago Konvansiyonu Uluslararası Sivil Havacılığı idaresinin temelleri oluşturulmuştur ve hala geçerlidir.) ek olarak yansıtılmıştır.

1.1.2. ICAO (Internatıonal Civil Avaition Organization)

Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu (ICAO International Civil Aviation Organisation) Birleşmiş Milletler'e bağlı, 1947 yılında kurulmuş bir örgüttür. Chicago Konvansiyonu olarak da bilinen bu örgütün merkezi Kanada - Montreal'de bulunmaktadır.

Resim 1.2: IATA logosu

Resim 1.3: ICAO logosu

- ICAO'nun başlıca görevleri şunlardır:

  - Uluslararası sivil havacılığın güvenli ve düzenli bir şekilde büyümesini sağlamak,
  - Barışçıl amaçlara yönelik uçak tasarımı ve işletmesini teşvik etmek,
  - Sivil havacılık için havayolları, havaalanları ve hava seyir tesislerinin gelişimini desteklemek,
  - Uluslararası kamuoyunun güvenli, düzenli, verimli ve ekonomik hava taşımacılığı ihtiyaçlarını karşılamaktır.

1.2. Seyahat acentelerinde ıata üyeliği verilebilmesi için gerekli koşullar

1.2.1 Acente Olabilmek İçin Gerekli Mali Koşullar:

- Acente olabilmek için gerekli mali koşullar şunlardır:

  - Acentenin ödenmiş sermayesinin anonim şirketler için en az 20.000.-USD, Limitet Şirketler için 10.000.-USD karşılığı TL olması,
  - Acentenin, yapılacak bilanço incelemesinde likidite oranının en az "1" e eşit olması ya da "1" den büyük olması gerekmektedir. Likidite oranının "1" den küçük olması halinde başvuru kabul edilmez

1.2.2. Acente Olabilmek İçin Gerekli Minimum Personel Koşulları:

- Acente olabilmek için gerekli minimum personel koşulları şunlardır:

  - Acentenin otomatik biletleme sistemi kullanıyor olması (en az bir CRS ile anlaşması bulunması),
  - Acentede biletleme ile ilgili en az iki kalifiye personelin tam gün çalışıyor olması ve bu personelden en az birinin son dört yılın iki yılında kesintisiz olarak IATA üyesi bir havayolunun veya bir IATA acentesinin bilet satış departmanında çalışmış olması

- Söz konusu Minimum iki personelden aranan şartlar:

  - Yukarıdaki deneyim koşuluna sahip olanların IATA/UFTAA yada IATA onaylı bir eğitim kurumu veya IATA havayolundan alınmış biletleme sertifikasına sahip olmaları,
  - Her iki personelin de acentede kullanılacak olan CRS sertifikasına sahip olması gerekir.

1.2.3. Acente Olabilmek İçin Gerekli Diğer Koşullar:

- Acente olabilmek için gerekli diğer koşullar şunlardır:

  - Turizm Bekalığından alınan A veya B grubu İşletme Belgesi. Belgenin, başvuru tarihinden geriye dönük olarak en az 12 aylık olması şartı aranır.
  - Acente biletlerinin saklanması amacıyla kullanılacak olan kasanın duvara gömülü ise en az 300 kg aksi takdirde en az 500 kg ağırlığında olması gerekmektedir.
  - Acentenin bulunduğu yer, acentenin adı ve logosu ile tanımlanmış olmalıdır. Bunun yanı sıra, IATA havayollarının logoları da uygun şekilde kullanılabilir. İş merkezi, otel ve benzeri binalardaki acentelerin isim ve logoları bulundukları binaların veya acente ofislerinin girişlerinde mümkün ve uygun olduğu şekilde kullanılmalıdır. Acenteler herhangi bir

havayolunun adını ve/veya logosunu tek başına kullanamazlar ve kendi ofislerini bir havayolu ofisi gibi gösteremezler.

IATA

Certificate of Accreditation

Presented to:

88-2 1033 4

ANKER TURIZM SEYAHAT ACENTASI

KUSADASI TURKEY

2009

This is to certify that the above Agent has met the professional standards of the

International Air Transport Association

to promote, sell and handle international air passenger transportation.

Tom Murphy
Senior Vice President
Industry Distribution & Financial Services

Annemarie Casey
Head, Accreditation
Industry Distribution & Financial Services

Resim 1.4. IATA certificası (acente yetki belgesi örneği)

1.2.4. Başvuru İçin İstenen Belgeler:

➢ Başvuru için istenen belgeler şunlardır:

- Turizm Bakanlığından alınan A veya B grubu İşletme Belgesi,
- Acentenin kuruluşunu, (varsa eski ve yeni) adresini, ortaklarını, ortaklı paylarını ve ödenmiş sermayesini gösteren Ticaret Sicil Gazetesi,
- Anonim Şirketler için Haziran cetveli, diğer statüdeki şirketler için ortaklık paylarını gösteren yönetim kurulu kararı,
- Yılsonu vergi dairesi tasdikli bilanço, kar/zarar hesabı, müşteri borçlu/alacaklı listesi ve geçmiş yılın son iki ayına ait banka ekstreleri. Bulunulan yıldaki son bilgileri içeren serbest mali müşavir imzalı ara bilanço ile yılsonu kapanışına ilişkin diğer belgeler,
- Acentenin, ödenmiş sermayesini gösteren Yeminli Mali Müşavir sermaye Tespit Tutanağı ve Ticaret Sicil Gazetesi,
- Acentenin iç ve dış cephe fotoğrafları,
- İki ayrı bankadan alınacak referans mektubu,
- Acentenin logosu ve bulunduğu adresi gösteren örnek bir antetli kağıt,
- Acente imza sirküleri,
- Kasaya ait fatura,
- Acentenin minimum personel koşullarını sağladığını kanıtlayan ilgili personele ait sertifikalar ve Sigorta İşe Giriş Bildirgeleri ile ücret bordroları,
- Tam olarak doldurulmuş Başvuru Formu,
- CRS anlaşması

1.3. BSP (The Bank Settlement Plan) (Acentelerin Kesilen Biletlerin Ödemelerini Yaptıkları Kuruluş) Tanımı

Seyahat Acentelerinin tüm yabancı havayolu şirketlerinin biletlerini tek elde satışına BSP sistemi denir. BSP (The Bank Settlement Plan) Merkezi Cenevre' de bulunan Uluslar

arası Hava Taşımacılığı Teşkilatı IATA ‘ ya üye tüm havayolu işletmelerinin bilet satış ve hesaplarının tek merkezden bilgisayar ağı ile yürütülmesidir. Tek tip bilet uygulaması sistemi, acentelerin tek tek havayolu şirketleri ile muhatap olup ayrı ayrı satış biçimleri uygulaması yerine, IATA ‘ ya üye bütün havayolu şirketlerinin biletlerinin tek elden ve aynı tip biletle satılmasını sağlamaktadır.

Resim 1. 5: BSP (The Bank Settlement Plan)

1.4. Tarifelerin Genel Özellikleri

Bir ülkenin havayolları bilet tarifeleri genellikle milli havayolları işletmeleri ile sivil havacılık idareleri tarafından ortaklaşa tespit edilir. Uluslar arası planda ise tarifeler IATA’ya bağlı kuruluş ve konferansların anlaşmaları sonucu tespit edilir. Bugün dünyada 3 trafik konferansı vardır.

1.4.1. TC-1 Bölgesi:

Amerika kıtası ve komşu adaları içine alır.

1.4.2. TC-2 Bölgesi:

Avrupa, **Afrika** ve **Asya**’nın batışını (İran dahil) içerir.

1.4.3. TC-3 Bölgesi:

Asya’nın kalan kısmını komşu adaları, Avusturalya, Yeni Zelanda, Pasifik Adalarını kapsar.

1.5. Tarife Çeşitleri

1.5.1. Normal Tarifeler

I. sınıf ve ekonomik sınıfı tarifeleri kapsar. Aynı broşür üzerinde birlikte yayınlanır.

1.5.2. Özel Tarifeler

İndirimli veya tanıtım satış tutundurma tarifelerindir. Kısıtlamaları çok çeşitlidir. Belirli uçuşlar, belirli yaştaki yolcular için önceden peşin ödeme zorunluluğu ve biletin geçerlilik süresi sınırlı olan vb. kısıtlamalarla satılan bilet tarifesidir.

Belli uçuşlar, belli yaştaki yolular, biletin geçerlilik süresi önceden peşin ödeme gibi kısıtlamalar satılan bilet çeşitleridir. Özel tarifelerin en yaygın olan gezi (Excursion)

tarifeleridir. Uluslar arası uçuşlarda gezi ile ekonomik tarife (ikinci sınıf) arasında büyük farklar görülür.

1.6. Tarife Kullanım Formu Uygulamalar

Aylık Tarife : İSTANBUL - ANKARA Seçilen Tarih: **20-05-2011**

Uçuş No	Uçak tipi	Uçuşun Başlangıç Tarihi	Uçuşun Bitiş Tarihi	Kalkış	Varış	Pts	Salı	Çar	Per	Cum	Cts	Pzr
TK2110	BOEING 737/800	22.MAYIS	25.MAYIS	06:10 (IST)	07:15 (ESB)	✈	✈	✈				✈
TK2110	BOEING 737/800	28.MAYIS	11.HAZIRAN	06:10 (IST)	07:15 (ESB)	✈	✈	✈	✈	✈	✈	✈
TK2110	BOEING 737/800	13.HAZIRAN		06:10 (IST)	07:15 (ESB)	✈	✈	✈	✈	✈	✈	✈
TK7240			28.MAYIS	07:00 (SAW)	08:00 (ESB)	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet
TK7240		30.MAYIS		07:00 (SAW)	08:00 (ESB)	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet
TK2127	BOEING 737/800			07:05 (IST)	08:05 (ESB)	✈	✈	✈	✈	✈	✈	✈
TK7442	BOEING 737-700	30.MAYIS	30.MAYIS	07:30 (SAW)	08:30 (ESB)	Anadolu Jet						
TK7242	BOEING 737-700		02.HAZIRAN	08:00 (SAW)	09:00 (ESB)	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet		
TK7242	BOEING 737-700	06.HAZIRAN		08:00 (SAW)	09:00 (ESB)	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet	Anadolu Jet			
TK2108	AIRBUS A321-231			08:05 (IST)	09:05 (ESB)	✈	✈		✈	✈	✈	✈
TK2108	AIRBUS A320			08:05 (IST)	09:05 (ESB)			✈				
TK2904	BOEING 737/800		21.MAYIS	08:45 (SAW)	09:45 (ESB)	✈	✈	✈	✈	✈	✈	✈

Resim 1. 6: Tarife kullanım formu

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Acentelerde biletlemenin temel özelliklerini uygulamak	➢ Acentelerde biletlemenin özelliklerini dikkatlice okuyunuz. ➢ Ticketing yapan bir seyahat acentesinin hizmetlerini kavrayınız.
➢ Biletleme ile bağlantılı kurumları belirlemek	➢ Biletleme ile ilgili bağlantılı kurumları belirleyiniz. ➢ ICAO'nun başlıca görevlerini dikkatlice okuyunuz. ➢ Acente olabilmek için gerekli mali koşullara dikkat ediniz.
➢ Havacılıktaki coğrafi bölgeleri belirlemek	➢ Havacılıkta coğrafi bölgeleri doğru belirleyiniz.
➢ Tarifeleri kullanmak	➢ Tarife çeşitlerini doğru belirleyiniz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

	Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1.	Acentelerde biletlemenin özelliklerini dikkatlice okudunuz mu?		
2.	Ticketing yapan bir seyahat acentesinin hizmetlerini kavradınız mı?		
3.	Biletleme ile ilgili bağlantılı kurumları belirlediniz mi?		
4.	ICAO'nun başlıca görevlerini dikkatlice okudunuz mu?		
5.	Acente olabilmek için gerekli mali koşullara dikkat ettiniz mi?		
6.	Havacılıkta coğrafi bölgeleri doğru belirlediniz mi?		
7.	Tarife çeşitlerini doğru belirlediniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda **"Hayır"** şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız **"Evet"** ise "Ölçme ve Değerlendirme"ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Emniyetli, güvenli ve ekonomik hava ulaşımını sağlayabilmek amacıyla kurulan havayolları arkasındandaki kuruluşun adı nedir?
A) BSP (The Bank Settlement Plan)
B) Uluslar Arası Sivil Hava Taşımacılığı Birliği IATA
C) ICAO (Internatıonal Civil Avaition Organization)
D) CRS anlaşması

2. Uluslararası kamuoyunun güvenli, düzenli, verimli ve ekonomik hava taşımacılığı ihtiyaçlarını karşılamak ve düzenli bir şekilde büyümesini sağlamak için kurulmuş örgütün adı nedir?
A) BSP (The Bank Settlement Plan)
B) Uluslar Arası Sivil Hava Taşımacılığı Birliği IATA
C) ICAO (Internatıonal Civil Avaition Organization)
D) CRS anlaşması

3. Seyahat Acentelerinin tüm yabancı havayolu şirketlerinin biletlerini tek elde satışına ne sistemi denir?
A) BSP (The Bank Settlement Plan)
B) Uluslar Arası Sivil Hava Taşımacılığı Birliği **IATA**
C) ICAO (Internatıonal Civil Avaition Organization)
D) CRS anlaşması

4. IATA'ya bağlı kuruluş ve konferansların anlaşmaları sonucu tespit edilir. Bugün dünyada kaç trafik konferansı vardır?
A) 5
B) 2
C) 4
D) 3

5. Kaç çeşit Tarife vardır?
A) 2
B) 3
C) 4
D) 1

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

6. İlk günlerinde, …….'nın en önemli görevlerinden biri teknik konulardı çünkü güvenlik ve güvenilirlik bir havayolu işletmesinin en temel işlevlerindendir.

7. Her iki personelin de acentede kullanılacak olan …….. sertifikasına sahip olması.

8. Acenteler herhangi bir havayolunun …….. ve/veya …….. tek başına kullanamazlar ve kendi ofislerini bir havayolu ofisi gibi gösteremezler.

9. Seyahat Acentelerinin tüm yabancı havayolu şirketlerinin biletlerini tek elde satışına ……. sistemi denir.

10. Bir ülkenin havayolları bilet tarifeleri genellikle …….. işletmeleri ile sivil havacılık idareleri tarafından ortaklaşa tespit edilir. Uluslar arası planda ise tarifeler ……..'ya bağlı kuruluş ve konferansların anlaşmaları sonucu tespit edilir.

DEĞERLENDİRME

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

ÖĞRENME FAALİYETİ–2

AMAÇ

Uluslar arası sivil hava taşımacılığı birliği kurallarına uygun olarak standart uçak biletinde bulunması gereken özellikleri uygulayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çeşitli seyahat acentelerinde bilet bilgilerini araştırınız.
- Çeşitli seyahat acentelerinde yolcu ve yolculuk çeşitlerini araştırınız.

2. STANDART UÇAK BİLETİNDE (IATA' YA GÖRE) BULUNMASI GEREKEN ÖZELLİKLER

2.1. Genel Bilet Bilgileri

Hava yolu ulaşımı için kullanılan bilet çeşididir. Hava yolu bileti şirketin hava alanlarında veya değişik yerlerde bulunan rezervasyon/biletleme birimlerinde düzenleneceği gibi anlaşmalı seyahat acentesi ve şubelerinde, büyük işletmelerde ya da işletmelerin kendi bünyelerinde de düzenlenebilir.

Resim 2.1: Uluslararası havayolu şirketlerinin logoları

➢ Hava yolu biletlerinin ortak özellikleri:

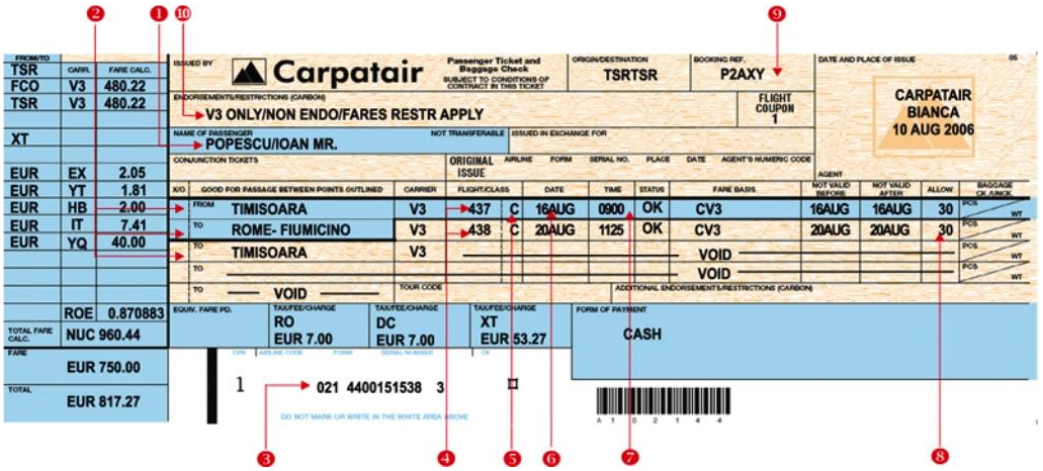
- Belirli havaalanları veya şehirlerarasında taşınma hakkı verir.
- Uçuş bedelinin ödenmiş olduğunu gösteren bir belge niteliğindedir.
- Hizmet sınıfını, uçuş numarasını ve tarihlerini gösterir.
- Yolcunun kendisinin ve bagajının uygun koşullarda taşınacağına ilişkin her türlü
- bilgiyi kapsar ve garanti eder.
- Para iadesi ve bilet değiştirme konusunda bilinmesi gereken her türlü bilgiyi içerir.
- Hava yolu şirketinin muhasebe bölümü tarafından ihtiyaç duyulan bilgileri içerir.

Biletin Unsurları:

➢ Gerek el ile (Manüel) yazılan, gerekse otomatik düzenlenen bütün uçak biletleri şu unsurlardan oluşur:

- Seyahat süresince sabit kalan ön ve arka kapak
- Muhasebe kayıtları için hava yolu şirketine gönderilen hesap denetçisi kuponu
- Acente Kuponu: Bu kupon bilet satışını yapan acente tarafından muhasebe kayıtları için saklanır.
- Uçuş Kuponu/Kuponları Bu kuponlar uçağa binebilmek için gereklidir.
- Yolcu Kuponu: Yolculuk boyunca istendiğinde gösterilmek üzere yolcuda kalan kupondur.

Bir uçak biletinin ön ve arka kapaklarının iç ve dış yüzeyleri yolcu için önemli bilgiler içerir. Bunlar bagaj sorumluluğu, yolculara tavsiyeler, kullanılan sürelerle ilgili uyarılar ve taşıma sözleşmesi konusundaki bilgilerdir.



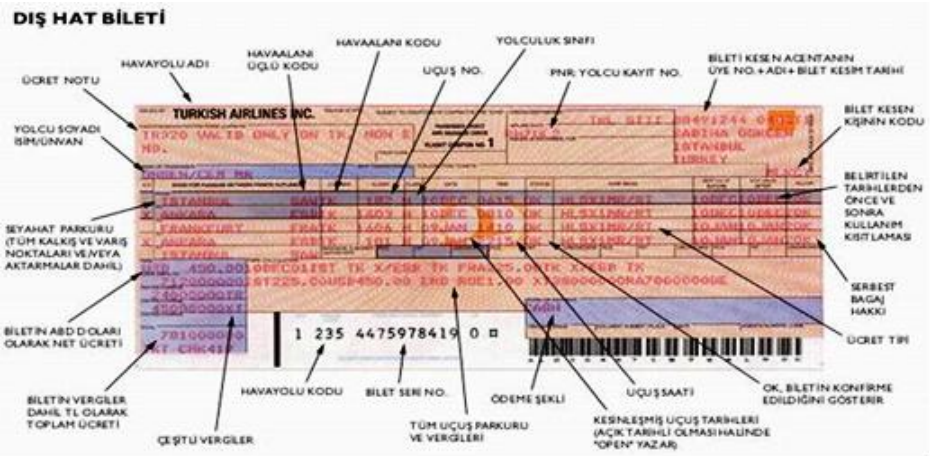
Resim 2.2: Bilet içinde yer alan bilgiler

Bilet içinde yer alan bilgiler ve açıklamaları:

- **Name Of Passanger:** Yolcu adı/soyadı/Mr., Mrs., Ms., Mstr./ varsa yolcu tipi. Eğer yolcu refakatçisi olmayan bir çocuk ise ‘’UM’’ kodu isimden sonra yaşı ile birlikte yazılır. (1)
- **Itinerary:** Yolculuk parkuru. Stopover’a izin verilmiyorsa şehir kodundan önce (X) konur. (2)
- **Carrier:** Taşıyıcı şirket. İkili hava yolu kodu yazılır. (3)
- **Flight:** Uçuş numarası (4) ve uygulama sınıfı yazılır. (5)
- **Date:** Yolculuk tarihlerini gösterir. (6)
- **Time:** Uçağın kalkış zamanları yerel saatler ile belirtilir. (7)
- **Status:** Rezervasyon durumunu belirtir (onaylı veya onaysız).
- **Fare Basis:**Uygulanan ücretin kodu, seyahat tipi ve bilet belirleyici kodlar yer alır.
- **Tour Code:** Turun kod numarası belirtilir.
- **Not Valid Before:** Yazıldığı uçuş kuponunun ilk kullanma tarihi belirtilir.
- **Not Valid After:** Kullanılan ücretlere göre son kullanım tarihini gösterir.
- **Allow:** Her uçuş kuponunda yolcunun ücret ödemeden taşıyabileceği bagaj miktarı belirtilir. (8)
- **Fare Calculatıon:** SITI, SOTO, SOTI, SITO ve ücret hesaplama bilgileri yer alır.
- **Fare:** Seyahatin başladığı ülkenin para kodu ile ücret yazılır.
- **EQIV. Fare Paid:** Varsa ücret karşılığı alınan miktar yazılır.
- **Tax:** Vergi. Varsa uygulanan vergiler yazılır.
- **Total:** Vergi dahil toplam ücreti belirtir.
- Bilet numarasının son üç rakamı TKT kodu ile basılır. (9)
- **Form Of Payment:** Ödeme şekli, para kodu ve miktarı yazılır (Credit, Card, Cash, Check). (10)
- **Origin/Destination:** Bağlantılı biletlerde, seyahatin başlangıç ve bitiş şehirleri ve biletin iç veya dış hat seyahat için kullanıldığını gösteren ‘’D’’ (iç) ‘’I’’ (dış) kodu yazılır.

- **Conjunction Tickets:** Bağlantılı bilet durumunu gösterir. Bir seyahat için düzenlenen biletlerin numaraları yazılır.

  - **Issued in Exchange For:** Değiştirilen bir ya da daha fazla sayıda dokümanın havayolu kodu ve numarası yazılır.
  - **Orginal Issue:** Orijinal dokümanın hava yolu kodu, numarası, düzenlendiği yer, tarih ve acentenin sayısal kodu belirtilir.
  - **Endorsments/Restrictions.** Kısıtlayıcı bilgiler yer alır.
  - **Date&Place of Issue:** Düzenlenen ofisin mührü basılır.
  - **Airline Code:** Havaalanı kodu
  - **Form and Serial Number:**Form seri numarası



Resim 2.3: Bilet içinde yer alan bilgilerin açıklamaları

Havayolu biletlerinin yolculuğun başlangıç ve bitiş noktalarına göre ve satış noktalarına göre aşağıda belirtilen kodları vardır:

- **SITI** (Sales and ticketing inside) Satış ve biletleme içerde
- **SITO** (Sales inside, ticketing outside) Satış içerde, biletleme dışarıda
- **SOTI** (Sales outside, ticketing inside) Satış dışarıda, biletleme içerde
- **SOTO** (Sales and ticketing outside) Satış ve biletleme dışarıda

Resim 2.4: Seyahat acentelere biletleme departmanı

Yukarıda yer alan bu kodların biletlerde belirtilmesi gereklidir. Şirketler kendi biletlerini kendi bünyelerinde satarken, acentelere de bu görevi vermektedirler.

2.1.1. Biletin Kesildiği Tarih

Bütün biletlerde düzenleme tarihi, yeri ve hava yolu şirketinin ismi, onaylayan tarafından doldurulur. Biletler düzenleme tarihinden itibaren 6 ay geçerliliğini korur. Bu süre değişebilir.

TKOK PNR Biletlendi veya bugün biletlenecek
TKTL12MAR PNR 12 Mart tarihinde acentenin Q'suna düşecek
TKTL20APR/1400 PNR 20 Nisan saat 14:00'de acentenin Q.suna düşecek
TKTL18JUL/P2 Yolcu belirterek biletleme bilgisi
TKXL24MAY/1700 24 Mayıs tarihinde, lokal saatte 17.00'de otomatik iptal bilgisi

ÖNEMLİ

TKXL girişi en erken 2 saat sonrası için yapılır. Belirtilen saate kadar işlem yapılmadığında, sistem otomatik olarak PNR'yi iptal eder. TKXL girilmiş PNR'ler hatırlatma amacıyla queue'ya düşmez.

TKXL satırı sadece Amadeus Sistemi'nde veya Amadeus Sistemi'ni kullanan havayollarında görülür. Bu nedenle yolcunun biletini doğrudan havayolundan alacağı durumlarda, otomatik iptalin acente tarafından kaldırılması gerektiği unutulmamalıdır.

2.1.2. Kısıtlamalar

- Kısıtlamalar şunlardır:

  - **Non-Changeable**: Bu ifade, aldığınız biletin değiştirilemeyeceğini anlatmaktadır.
  - **Non-Refundable**: Bu ifade biletinizin iade edilemeyeceğini anlatır.
  - **Non-Endorsable**: Bu ifade, bir havaalanından alınan biletin başka bir havaalanından değiştirilemeyeceğini gösterir.

- **Maksimum kalış süresi**/Maxium Stay: Bu, gideceğiniz yerde en fazla ne kadar kalacağınızı gösterir.

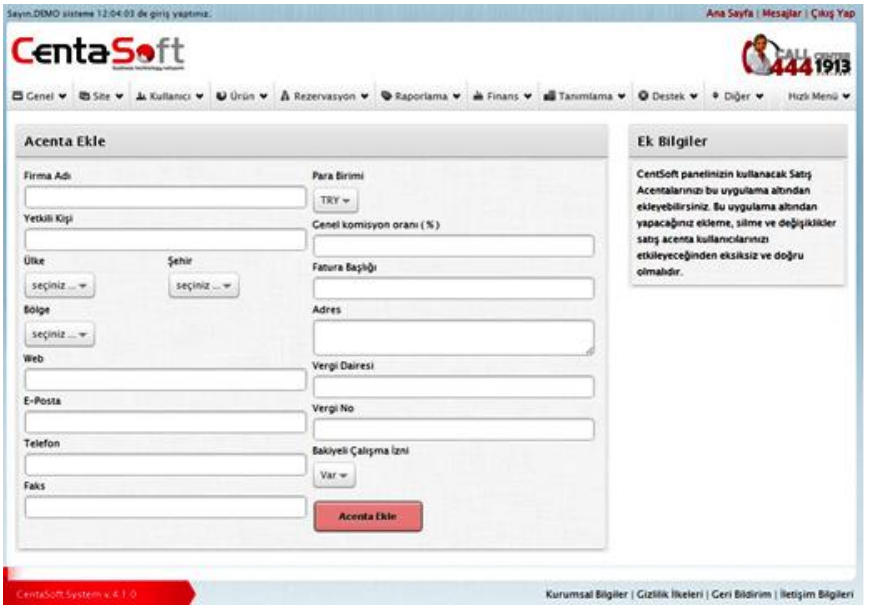
2.2. Bileti Düzenleyen Acente Bilgileri

2.2.1. Acente Adı (Date&Place of Issue):

Düzenlenen ofisin mührü basılır.

2.2.2. Acentenin Bulunduğu Şehir (Orginal Issue):

Orijinal dokümanın hava yolu kodu, numarası, düzenlendiği yer, tarih ve acentenin sayısal kodu belirtilir.



Resim 2.5: Seyahat acentesi kaydetme sistemi

2.2.3. Acente IATA Numarası (Tour Code):

Turun kod numarası belirtilir.

2.3. Yolcu Bilgileri

2.3.1. Yolcu Tipi (Çocuk, Bebek, Yetişkin)

➢ Yolcu tipleri şunlardır:

- **(0-2 Yaş arası) bebekler**

Ebeveynin kucağında veya sepette taşınan bebeklerin biletleri tam yetişkin bilet ücreti üzerinden indirimli alınır. Online rezervasyon sırasında, yolcu Bilgileri bölümünden sepet talep edebilirsiniz.

Yedi günden küçük bebeklerin, yalnızca tıbbi nedenlerle (kuvöz içinde) acil seyahat durumunda veya bebeğin annesi aileyle ilgili nedenlerle seyahat ediyorsa, uçağa binmelerine izin verilir.

- **Araç koltuğundaki çocuklar (6-36 aylık)**

Çocuğa ayrı bir koltuk alınması koşuluyla 6-36 aylık çocuklar araç koltuğunda seyahat edebilir. Bununla birlikte, kalkış ve iniş sırasında çocuk uçak seyir yüksekliğine erişene kadar anne veya babası tarafından tutulmalı ve kemerlerle bağlanmalıdır.

- **(2-11 Yaş arası) çocuklar**

Ayrı koltuklarda seyahat eden çocukların bilet ücretleri tam yetişkin bilet ücreti üzerinden indirimli alınır.

2.3.2. Yolcu İndirimleri Genç, Yaşlı, Engelli (vs.)

Türk Hava Yolları iç ve dış hat seferlerinde geçerli kimi ücretlerde, (her türlü ücret üzerinden uygulanmaz) genel veya kısmı felç sonucu refakatçisiz hareket edemeyen veya kısıtlı hareket edebilen yolculara, görme engelli (%90 ve üzerinde görme özürlüler) her iki ayağını ve/veya bacağını kullanamayan yolculara, uçak içinde herhangi bir durumda fiziksel ve/veya zihinsel nedenlerle kişisel güvenlikleri veya konforları (yemek, tuvalet vb.) kendilerine yeterli olmak konusunda engelle karşılaşacak ve hızlı hareket etmeleri istendiğinde bunu yerine getiremeyen yolculara ve refakatçilerine iç hat seyahatlerde %20, dış hatlarda ise %40 oranında ‘ özürlü ve refakatçi indirimi uygulanmaktadır.

Yukarıda tanımlandığı şekilde özürlü olduğunu belgeleyen (özel veya devlet hastanesinden alınan rapor ya da heyet raporu) yolcularımız, seyahatleri için geçerli ücretin uygulama şartları kapsamında, özürlü indirimi uygulamasından faydalanabilirler.

Ayrıca, T.C. Emekli Sandığı Genel Müdürlüğü`nce düzenlenen “ Gazi Tanıtım Kartı`na sahip olan gazi/malul yolculara da, indirime izin veren ücretler üzerinden, iç hat uçuşlarında % 20, dış hat uçuşlarında % 40 indirim uygulanmaktadır.

2.4. Uçuşa Dair Bilgiler

2.4.1. Uçuş Tarihleri Parkur (Itinerary): Yolculuk parkuru, Stopover'a izin verilmiyorsa şehir kodundan önce (X) konur.

TARİH	GÜN	PARKUR	SAAT	FİYAT / Tek Yön		
				YETİŞKİN TL	ÇOCUK TL	BEBEK TL
18 Eylül	Cuma	Sabiha Gökçen-Kıbrıs	15:00	160	160	30
18 Eylül	Cuma	Sabiha Gökçen-Kıbrıs	18:35	160	160	30
18 Eylül	Cuma	Sabiha Gökçen-Kıbrıs	22:10	160	160	30
18 Eylül	Cuma	Sabiha Gökçen-Kıbrıs	21:25	200	140	30

TARİH	GÜN	PARKUR	SAAT	FİYAT / Tek Yön		
				YETİŞKİN TL	ÇOCUK TL	BEBEK TL
22 Eylül	Salı	Kıbrıs-Sabiha Gökçen	16:40	160	160	30
22 Eylül	Salı	Kıbrıs-Sabiha Gökçen	23:50	160	160	30
22 Eylül	Salı	Kıbrıs-Sabiha Gökçen	23:30	200	140	30
22 Eylül	Salı	Kıbrıs-Sabiha Gökçen	23:45	160	160	30

Resim 2.6: Uçuş tarihleri parkur listesi

2.4.2. Havayolu Aktarma Noktaları (Yurt İçi (Online) Yurt Dışı (Interline)

➢ Havayolu Aktarma Noktaları (Yurt İçi (Online) Yurt Dışı (Interline) şunlardır:

- **Yurtiçi normal (tarifeli) uçuşlar:** Yurt içinde kalkış tarihi, uçuş numarası, Kalkış ve varış saati, önceden belli olan uçuşlardır.
- **Yurtiçi charter uçuşlar:** Yurt içi charter (dolmuş) uçuşlar; sadece
- yurt içinde uygulanan uçuşlar demektir.
- **Charter:** Kelime anlamı olarak 'kiralamak' demektir. Charter uçuşlar, tarifesiz uçak seferidir yani hava yolu şirketi uçağın doluluk durumuna göre uçuşa karar verir, hiç uçmayabilir veya dolmuş gibi birkaç şehre uğrayarak uçabilir. Bundan dolayı tarifeli uçuşlara göre daha ucuz bir uçuş şeklidir.
  Bazen hava yolu şirketleri bilet satmadan uçağın tamamının turizm şirketlerine sezonluk kiralar. Buna sub-charter denir. Uluslararası anlaşmalara istinaden uçak, mürettebat, bakım ve sigorta kapsamında kısa süreli olarak uçağın kiralanmasıdır. Bir tur operatörünün, uçağın tüm koltuklarını satın almasına da full-charter denir.
  Belli bir grubu taşımak üzere kiralanan uçağa Charter Flight denir. Bu tarifeli servis yapan bir hava yoluna ait olabileceği gibi charter (Dolmuş) airline tipi şirkete de ait olabilir. Yolcu veya mal taşımak için kiralanmak üzere lisans almış ve tarifeli sefer yapmayan hava yoluna Charter Airline denir**.**
- **Yurt Dışı Tarifeli Uçuşlar:** Yurt dışına kalkış tarihi, uçuş numarası, kalkış ve varış saati, önceden belli olan uçuşlardır.

- **Yurt Dışı Charter Uçuşlar:** Yurt dışı charter uçuşlar; sadece yurtdışında uygulanan charter uçuşlar demektir.

2.4.3. Duraklama Noktaları -Bağlantılı Biletler

➢ Duraklama Noktaları -Bağlantılı Biletler

- Bağlantılı biletlerde, seyahatin başlangıç ve bitiş şehirleri ve biletin iç veya dış hat seyahat için kullanıldığını gösteren ‘’D’’ (iç) ‘’I’’ (dış) kodu yazılır.
- 4 Sektörü aşan bir hava yolculuğu tek biletle karşılanamaz. Böyle durumlarda iki veya daha fazla bilet bir arada çıkarılarak tüm güzergâhın kapsanması sağlanır ve tüm belgeler tekmiş gibi muamele görür.

2.4.4. Bagaj Hakkı (Allow) :

Her uçuş kuponunda yolcunun ücret ödemeden taşıyabileceği bagaj miktarı belirtilir.

2.4.5. Tur Kodu (Tour Code) :

Turun kod numarası belirtilir.

2.5. Yolculuk Tipleri (Tek Gidiş-Ow,(One Way) Gidiş - Dönüş-Rt (Round Trip9 Ct Circle Trip) Bağlantılı-Soj)

2.5.1. Çift Yön (Round Trip) :

Gidiş-Geliş yönlü bilettir. Dönüş tarihiniz kesinse bu tip biletler fiyat yönünden de daha uygundur.

2.5.2. Tek Yön (One Way) :

Tek bir yöne gidiş içindir. Dönüş tarihi belli olamayan yolcular içindir.

2.5.3. Aktarmalı Uçuş:

Belli bir yere kadar gittikten sonra başka bir uçağa geçiş yapılır. Bazı durumlarda uygun fiyatlı olduğu için tercih edilebilir.

2.6. Ücrete Dair Bilgiler

2.6.1. Ödeme Şekli (Nakit kredi kartı)

Uçuş kayıtlarındaki/rezervasyonlarındaki toplam seyahat bedelinin ödemesi sadece kredi kartı (Eurocard/Mastercard, VISA, American Express) ile Internet sayfaları üzerinden

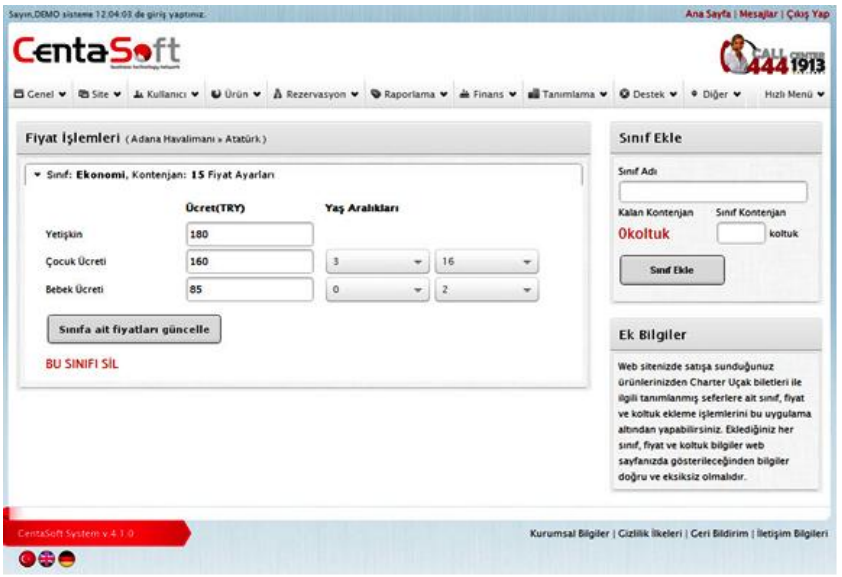
gerçekleşebilir. Bu şekilde toplam seyahat bedeli anında hesaba aktarılır ve seyahat belgeleriniz gönderilir.

Güvenliği arttırmak adına, kredi kartı kimlik kontrolündeki kredi kartı numarası ve geçerlilik tarihine ilave olarak CVC yada CVV güvenlik kodunu (Cardholder Verification Code/ Value) da kontrol edilir. Bu güvenlik kodu, kredi kartının arka tarafındaki imza bölümü üzerinde bulunan ya da ön tarafta kredi kartı numarasının üst tarafına basılmış olan 3 ya da 4 haneli numaradan ibarettir. Böylece kredi kartı ile uçak bileti alırken maksimum güvenlik ile alışverişinizi tamamlarsınız.

2.6.2. Ücret Tipi

➢ Ücret Tipleri:

- **First Class: (**F) Uçağın ilk 12–16 koltuğundan oluşur. Fiyatı standart fiyattan %50 daha pahalıdır. Bu uçuş çeşidi vip, cip yolcular içindir.
- **Business/Executive Class:** (C) Bu bölüm uyku uyumaya ve okumaya elverişli olarak ayrılmış olup fiyatı First ile Coach arasındadır.
- **Coach: (**Y) Uçağın büyük bir bölümünü oluşturur. F ve C sınıfının arkasında yer alır.
- **Economy:** (B,K,Q,L,M,H,V) Bu bölümde Coach kısmında yer alır. Sınırlı sayıda olup indirimli fiyata satılır.
- **First/Coach Night:** (FN/YN) 21.00—07.00 arasındaki uçuşlar ‘’Night Flight’’ olarak adlandırılır. Bu uçuşlar indirimlidir. İndirim oranı yaklaşık %20’dir.



Resim 2.7: Ücret tipi ve ücretlendirme sistemi

2.6.3. Ücret, Vergiler, Toplam Ücret, Biletin Geçerlilik Tarihi

Yolcu taşıma biletlerinin, (dolayısıyla uçak biletlerinin) vergi kanunlarımızda ayrıntılı bir tanımı yapılmamıştır. Ancak yolcu taşıma biletleri VUK'da (8) perakende satış vesikaları ile ilgili maddede yer almıştır.

Bu maddeye göre birinci ve ikinci sınıf tüccarlarla defter tutmak mecburiyetinde olan çiftçilerin fatura vermek mecburiyetinde olmadıkları satışları ve yaptıkları işlerin bedelleri,

- Perakende satış fişleri,
- Makineli kasaların kayıt ruloları,
- Giriş ve yolcu taşıma biletlerinden biri ile tevsik olunur.

Bu maddeye göre nihai tüketiciler tarafından fatura istenilmesi halinde 5.000.000 liralık hadde bakılmaksızın fatura verilmesi; bedelin 5.000.000.TL'nin altında olması ve müşteri tarafından fatura istenilmemesi halinde perakende satış fişi verilmesi zorunludur.

Vergi Usul Kanunu'nun 233. maddesine göre yolcu taşıma biletleri yolcu taşıyan işletmelerde perakende satış hâsılatını belgelendiren belgelerdir. Vergi Usul Kanunu'na göre bir mal ve hizmet satışı karşılığında hem fatura, hem de perakende satış vesikası düzenlenmesi söz konusu değildir. Bu nedenle ya fatura, ya da perakende satış belgesi düzenlenecektir.

- **Fare Calculatıon:** SITI, SOTO, SOTI, SITO ve ücret hesaplama bilgileri yer alır.
- **Fare:** Seyahatin başladığı ülkenin para kodu ile ücret yazılır.
- **EQIV. Fare Paid:** Varsa ücret karşılığı alınan miktar yazılır.
- **Tax:** Vergi. Varsa uygulanan vergiler yazılır.
- **Total:** Vergi dâhil toplam ücreti belirtir.
- **Fare Basis:** Uygulanan ücretin kodu, seyahat tipi ve bilet belirleyici kodlar yer alır.
- **Not Valid Before:** Yazıldığı uçuş kuponunun ilk kullanma tarihi belirtilir.
- **Not Valid After:** Kullanılan ücretlere göre son kullanım tarihini gösterir.

2.6.4. Bilet Numarası Carrier:

Taşıyıcı şirket, ikili hava yolu kodu yazılır.

2.6.5.Fare Calculation Satırı (Ücretlendirme Detaylarının Gösterildiği Satır):

Ücretlendirme detaylarının gösterildiği satır

2.7. Biletlemede Kullanılan Terimler

2.7.1. Bağlantılı Biletler (Conjuction Ticket) :

4 Sektörü aşan bir hava yolculuğu tek biletle karşılanamaz. Böyle durumlarda iki veya daha fazla bilet bir arada çıkarılarak tüm güzergâhın kapsanması sağlanır ve tüm belgeler tekmiş gibi muamele görür.

2.7.2. Connection (İndirime Neden Olan Bağlantılı Bilet) :

Yolcunun seçtiği taşıyıcının ilk uygun seferine bağlantı

2.7.3. Combination Fare:

Tek bir ücret şeklinde basılı olmayan, iki ya da daha fazla ücretin birleştirilmesi ile uygulanan ücret

2.7.4. Deadline (Son Opsiyon Tarihi):

En son geçerlilik süresi

2.7.5. Domestic Fare (İç Hat Ücret):

İç hat ücreti. Aynı ülke içindeki noktalar için uygulanan ücret

2.7.6. Economic Fare (Ekonomik ücret):

Ekonomi sınıfı ücreti

2.7.7 Business Fare (Business sınıf):

(C) Bu bölüm uyku uyumaya ve okumaya elverişli olarak ayrılmış olup fiyatı First ile Coach arasındadır.

2.7.8. First class (Birinci Sınıf Bilet):

(F) Uçağın ilk 12–16 koltuğundan oluşur. Fiyatı standart fiyattan %50 daha pahalıdır. Bu uçuş çeşidi vip, cip yolcular içindir.

2.7.9. Onwarde Comination:

Birbirini izleyen seyahat bölümleri için iki ya da daha fazla gidiş ya da gidiş-dönüş ücretlerinin toplanması

2.7.10. Endorsement (Bilette Kısıtlamaların Yazıldığı Bölüm):

(Ciro) Bilet üzerinde belirtilen taşıyıcının değiştirilmesi ile ilgili olarak verilen yazılı izin

2.7.11. Excess Baggage (Fazla Bagaj):

Ücretsiz taşıma limitinin üzerindeki bagaj.

2.7.12. Fare Countnation Ünit:

Fiyat hesaplama birimi

2.7.13. No Show (Bileti olan ancak uçuşa gelmeyen yolcu):

Rezervasyonun haber verilmeden kullanılmaması

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Bilete dair genel bilgileri girmek	➢ Bilete dair genel bilgileri okuyup, tekrarlayınız.
➢ Acenteye dair bilgileri girmek	➢ Acenteye dair bilgileri dikkatlice okuyunuz.
➢ Uçuşa dair bilgileri girmek	➢ Uçuşa dair bilgileri dikkatlice okuyunuz.
➢ Yolculara dair bilgileri girmek	➢ Yolculara dair bilgileri inceleyiniz.
➢ Ücrete dair bilgileri girmek	➢ Ücrete dair bilgileri dikkatlice okuyunuz.
➢ Biletlemede uluslararası terimleri kullanmak	➢ Biletlemede uluslar arası terimleri dikkatlice okuyunuz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet,** kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Bilete dair genel bilgileri okudunuz mu?		
2. Acenteye dair bilgileri dikkatlice okudunuz mu?		
3. Uçuşa dair bilgileri dikkatlice okudunuz mu?		
4. Yolculara dair bilgileri incelediniz mi?		
5. Ücrete dair bilgileri dikkatlice okudunuz mu?		
6. Biletlemede uluslar arası terimleri dikkatlice okudunuz mu?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda "**Hayır**" şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız "**Evet**" ise "Ölçme ve Değerlendirme"ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Hava yolu Biletlerinin Ortak Özellikleri nelerdir?
A) Belirli havaalanları veya şehirlerarasında taşınma hakkı verir.
B) Uçuş bedelinin ödenmiş olduğunu gösteren bir belge niteliğindedir.
C) Hava yolu şirketinin muhasebe bölümü tarafından ihtiyaç duyulan bilgileri içerir.
D) Hepsi

2. Gerek el ile (Manüel) yazılan, gerekse otomatik düzenlenen bütün uçak biletleri hangi unsurlardan oluşur?
A) Seyahat süresince sabit kalan ön ve arka kapak
B) Uçuş Kuponu/Kuponları Bu kuponlar uçağa binebilmek için gereklidir.
C) Muhasebe kayıtları için hava yolu şirketine gönderilen hesap denetçisi kuponu
D) Hepsi

3. Havayolu biletlerinin yolculuğun başlangıç ve bitiş noktalarına göre ve satış noktalarına göre aşağıda belirtilen kodlardan hangisi vardır?
A) SITI (Sales and ticketing inside) Satış ve biletleme içerde
B) UMNR UNACCOMPANIED MINOR / Refakatsiz çocuk
C) DEPA DEPORTEE ACCOMPAIED / Refakatli Deporte yolcu
D) CRS anlaşması

4. Conjunction **Tickets** ne demektir?
A) Orijinal dokümanın hava yolu kodu, numarası, düzenlendiği yer, tarih ve acentenin sayısal kodu belirtilir.
B) Bağlantılı bilet durumunu gösterir. Bir seyahat için düzenlenen biletlerin numaraları yazılır.
C) Kısıtlayıcı bilgiler yer alır.
D) Havaalanı kodu

5. Yolcu Bilgileri aşağıdakilerden hangisidir?
A) (0-2 yaş arası) bebekler
B) Yolcu indirimleri genç, yaşlı, engelli (vs.)
C) Araç koltuğundaki çocuklar (6-36 aylık)
D) (2-11 yaş arası) çocuklar

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

6. Çocuğa ayrı bir koltuk alınması koşuluyla …… aylık çocuklar araç koltuğunda seyahat edebilir. Bununla birlikte, kalkış ve iniş sırasında çocuk uçak seyir yüksekliğine erişene kadar anne veya babası tarafından tutulmalı ve kemerlerle bağlanmalıdır.

7. Charter**:** Kelime anlamı olarak ‘……..’ demektir.

8. **…… :** Belli bir yere kadar gittikten sonra başka bir uçağa geçiş yapılır. Bazı durumlarda uygun fiyatlı olduğu için tercih edilebilir.

9. **First Class: (**F) Uçağın ilk ……. koltuğundan oluşur. Fiyatı standart fiyattan %50 daha pahalıdır. Bu uçuş çeşidi vip, cip yolcular içindir.

10. …….:Uygulanan ücretin kodu, seyahat tipi ve bilet belirleyici kodlar yer alır.

DEĞERLENDİRME

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

ÖĞRENME FAALİYETİ–3

AMAÇ

Uluslar Arası Sivil Hava Taşımacılığı Birliği kurallarına uygun olarak Bilet düzenleme ilkelerini uygulayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çeşitli seyahat acentelerinde yolcuya uygulanacak indirim koşullarını araştırınız.
- Çeşitli seyahat acentelerinde yolcuların özel istekleri neler olabilir? Araştırınız.
- Çeşitli seyahat acentelerinde elektronik ortamda uçuş rezervasyonu nasıl yapılır? Araştırınız.

3. BİLET DÜZENLEME

3.1. Yolcuya Uygulanacak İndirim Koşulları

- Yolcuya uygulanacak indirim koşulları şunlardır:

  - **Yaş indirimi:** Hava yolu şirketlerinde yaş indirimi farklılıklar göstermektedir. Genellikle 0-7 yaş çocuklar ve 65 yaş üstü yaşlılar için yaş indirimi uygulanmaktadır.
  - **Engelli yolcu indirimi:** Yüzde 40 ve üzeri oranda özürlü olan yolcularımıza, promosyon ücretler hariç uygulanabilir ücretler üzerinden tüm iç hatlarda yüzde 25 indirim sağlanmaktadır. İndirimden faydalanmak isteyen yolcularımızın, yüzde 40 ve üzeri oranda özürlü olduğunu belgeleyen, T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından verilmiş olan özürlü kimlik kartı veya sağlık kurulu raporu veya "ÖZÜRLÜ" ibaresi bulunan nüfus cüzdanlarını ibraz etmeleri gerekmektedir.
  - Ayrıca, 'refakatçi ile seyahat etmelidir' ibaresi bulunan doktor raporunun ibraz edilmesi halinde, özürlü yolcu ile aynı seferde seyahat edecek bir refakatçisine tüm iç hatlarda promosyon ücretler hariç uygulanabilir ücretler üzerinden yüzde 25 oranında indirim sağlanacaktır.”
  - **Meslek indirimi:** Seyahat acenteli tarafından dönem dönem bazı meslek gruplarına indirimli fiyatlar uygulanmaktadır. İndirimlerin oranları

acenteden acenteye farklılık göstermektedir. Acentemizin indirim uygulayacağı meslek gruplarını ve yapılacak indirimleri bilmek ve uygulamak gerekir. Örneğin; askerlere uygulanan indirimler, öğretmenlere uygulanan indirimler, basın mensuplarına uygulanan indirim vb.

- **Grup indirimi: 7** kişinin üzerindeki yolculara yapılan indirim çeşididir. Her acente kendine özgü indirim oranları uygulayabilmektedir. Bilet kesilmeden önce şirket yetkililerine bilgi verilir. Gruba ait yolcuların bilgileri bilete yazılır
- **Birlikte seyahat etme indirimi (companion fare):** Bazı yolcuların refakatçilerle seyahat etmesi gerekmektedir. Örneğin; sedyeli yolcu, engelli yolcu vb. Bu gibi durumlarda refakatçi yolculara belli oranlarda indirim uygulanabilmektedir.

3.2. Yolcunun Talepleri Doğrultusunda Uçuş Alternatifleri Sunma:

Tüm dünya havayolu şirketlerine çevrimiçi bağlı olarak, sayısız uçuş alternatifleri sunulmalıdır. Dünyanın önde gelen havayollarının biletleri kredi kartı veya taksitli ödeme seçenekleriyle hiçbir ek ücret alınmaksızın temin edilmelidir. Misafirlere tarih ve saat seçimi tanınabilmelidir. Ayrıca ve uçak kiralama hizmetleri verilmelidir.

"Talep kodu" seçilir. Seçilen talebe göre ekrana gelen görüntüden, talep eden yolcu ve talebin karşılanması istenen uçuşlar seçilir. Yapılan talebe göre, ilave alınması gereken bilgiler varsa, bunlar da doldurulduktan sonra "Ekle" butonu tıklanır.

3.3. Yolcunun Özel Taleplerini Belirleme:

Yaşlı, lisan problemi olan, fobisi olan, görme ve işitme engelli, genç yolculara check-in işleminin yapılmasını takiben, uçağa alınma işlemlerinde ve uçak varışında talep edilmesi halinde refakat hizmeti verilmektedir.

3.3.1. Hayvan rezervasyon talepleri:

(Evcil hayvan tanımına sadece köpek ve kedi girer). Hayvanın sağlıklı, zararsız, temiz ve kokusuz olması gerekmektedir. Hayvanın durumu şüpheli görülürse, (huzursuz, saldırgan, hastalıklı vb.) istasyon görevlileri tarafından uçuşa kabul edilmeyebilir.

Ağırlığı 6 kg'yi geçen ve kutu ölçüsü 45x35x23 cm'den fazla olan evcil hayvanlar (köpek ve kedi) uçağın kargo bölümünde taşınabilirler.

Serbest bagaj taşıma hakkınız göze alınmaksızın, evcil hayvan kutusu/kafesi ile birlikte tartılır ve fazla bagaj olarak tahsil edilir. Amerika ve Kanada uçuşları için belirli olan ücret tahsil edilir.

NOT: Kabinde evcil hayvan taşımacılığı, ülkelerin evcil hayvan giriş, çıkış ve transit geçişi ile ilgili kanunların hükmü altındadır.

3.3.2. Enstrüman Rezervasyon Talepleri:

Eğer kabin bagajı ölçülerini aşmıyorsa, kabin bagajı olarak taşınabilir. Aşması durumunda ise; daha önceden rezervasyon yapılması ve ekstra koltuk satın alınması şartıyla kabinde taşınabilir. Uçuşlarda koltuk ölçülerinin uygun olmaması nedeniyle, bazı büyük müzik aletleri taşınamaz.

3.3.3. Refakat Talepleri:

Uçağa alınma işlemlerinde ve uçak varışında talep edilmesi halinde refakat hizmeti verilmektedir.

3.3.4. Spor Malzemeleri Taşıma Talepleri:

Eğer sadece bir set kayak veya golf takımı götürüyorsanız, herhangi bir ekstra ödeme yapmanız gerekmemektedir.

3.3.5. Sedye ve Tekerlekli Sandalye:

Sedyeli hastaların bileti kesilirken, diğer biletlerdeki gibi işlem yapılır; ancak normal yolculara uygulanan ücretin beş katı alınır. Buna bağlı olarak serbest bagaj hakkının da beş katı hak tanınır. Sedyeli hasta çocuk ise, beş çocuk ücreti alınır.

- Sedye ve Tekerlekli sandalye talep kodları şunlardır:

  - **STCR STRETCHER PASSENGER** / Sedyeli yolcu
  - **WCHC WHEELCHAIR FOR CABIN SEAT** / Kabinde koltuğa kadar tekerlekli sandalye hizmeti
  - **WCHR WHELCHAIR FOR RAMP** / Uçağın merdivenlerine kadar tekerlekli sandalye hizmeti
  - **WCHS WHEELCHAIR FOR STEPS** / Uçağın kapısına kadar tekerlekli sandalye hizmeti

3.3.6. Özel Yemek Talepleri:

Yolcuların kişisel istek ve/veya sağlık koşullarına göre "özel yemek" talepleri karşılanmaktadır. Yolcunun, özel yemek talebi, rezervasyon sırasında veya tarifeli kalkış saatinden 24 saat önceden bildirildiği durumlarda karşılanmaktadır. Aksi takdirde, biletini check-in yaptırırken veya uçuşa 24 saatten az bir süre kala yapılan talepler, yerine getirilememektedir. Bu yemek çeşitleri arasında vejeteryan yemek çeşitleri, diabetik yemekler, dini yemekler (Kosher vs.), sağlık sorunları nedeni ile talep edilen yemek çeşitleri, bebek ve çocuk yemekleri, yaşlı veya çiğneme zorluğu çeken kişiler için yemekler vb. sunulmaktadır.

- Özel yemek talep kodları şunlardır:

  - AVML ASIAN VEGETERIAN MEAL / Asya tipi vejeteryen yemek
  - BBML BABY MEAL / Bebek yemeği
  - BIBM KOREAN MEAL / Kore yemeği
  - BLML BLAND MEAL / Hafif yemek
  - RVML RAW VEGETERIAN MEAL / Çiğ sebzeli vejeteryen yemeği

- SFML SEA FOOD MEAL / Deniz ürünleri yemeği
- SPML SPECIAL MEAL / Özel yemek
- VGML VEGETERIAN MEAL / Vejeteryen yemek
- VJML VEGETERIAN JAIN MEAL / Vejeteryen Jain yemek
- VLML VEGETERIAN LACTO-OVO MEAL / Laktozsuz vejeteryen yemeği

- VOML VEGETERIAN ORIENTAL MEAL / Vejeteryen oryental yemek
- CHML CHILD MEAL / Çocuk yemeği
- DBML DIABETIC MEAL / Diyabetik yemek
- FPML FRUIT PLATE MEAL / Meyve tabağı
- GFML GLUTEN FREE MEAL / Glutensiz (nişastasız) yemek
- HNML HINDU MEAL / Hindu yemeği
- KSML KOSHER MEAL / Yahudi yemeği
- LCML LOW CALORIE MEAL / Düşük kalorili yemek
- LFML LOW FAT MEAL / Az yağlı yemek
- LSML LOW SALT MEAL / Az tuzlu yemek
- MOML MOSLEM MEAL / Müslüman yemeği
- NLML LOW LACTOSE MEAL / Az laktoz içeren yemek

3.3.7. Koltuk rezervasyonu:

Koltuk Planı tüm uçuşlar için detaylı olarak görüntülenebilir ve yolcuların özellikleri de dikkate alınarak yerleşim yapılması sağlanır.

Koltuk Seçimi olanağı, yolcunun seyahat edeceği sınıfta seyahatlerinin tamamını kapsayacak şekilde sunulur ve yolcu isteğine göre tamamlanır.

Koltuk seçimleri esnasında yolculara sunulan seçenekler mevcut check-in prosedürleri paralelindedir. Transit koltuk, bebek koltuğu, emergency exit koltuklarının kullanımı kurallar çerçevesinde yolculara sunulur.

Rezervasyonları sırasında koltuk seçimi yapmış olan yolculara, check-in işlemi esnasında bu seçimleri hatırlatılıp, check-in işlemi tamamlandıktan sonra değiştirme imkânı sunulur.

KOLTUK TALEBİ			
SEAT MAP GÖRÜNTÜLEME		SEAT MAP GÖRÜNTÜLEMEDEN TALEP	
SM1	PNR' daki 1. uçuş için seat map görüntüleme	ST/W	Tüm uçuşları için cam kenarı
ST/15A	Mouse ile tıklayarak koltuk seçimi yapılamıyorsa	ST/A	Tüm uçuşlar için koridor
	Koltuk numarası ile talep etme	ST/W/P1/S3	Yolcu ve segment seçimi

3.4. Yolcunun Talepleri Doğrultusunda Ücret Alternatifleri Sunma

- Yolcunun talepleri doğrultusunda ücret alternatifleri şunlardır:

  - FQTV FREQUENT TRAVELER / Sık uçan yolcu
  - FQTR FREQUENT TRAVELER REDEMPTION / Sık uçan yolcu "ödül bilet" rezervasyonu
  - GMIL GUARANTEED MILEAGE / Miles & Smiles „Garantili Mil "ödül bilet" uygulaması
  - VIP VERY IMPORTANT PASSENGER / Çok önemli yolcu
  - UPGR UPGRADE / Miles & Smiles veya VIP upgrade bilgisi
  - DHD / Büyükelçi
  - YP YOUNG PASSENGER / Genç Yolcu
  - LANG LANGUAGE / Yolcunun konuştuğu dil(ler)
  - CHD CHILD / 2-12 yaş arası çocuk
  - INF INFANT / 0-2 yaş arası bebek yolcu
  - UMNR UNACCOMPANIED MINOR / Refakatsiz çocuk
  - BLND BLIND PASSENGER / Görme engelli yolcu
  - DEAF DEAF PASSENGER / Duyma engelli yolcu
  - DEPA DEPORTEE ACCOMPAIED / Refakatli Deporte yolcu
  - DEPU DEPORTEE UNACCOMPAIED / Refakatsiz Deporte yolcu
  - DPNA DISABLED PASSENGER with INTELLECTUAL or DEVELOPMENTALDISABILITY NEEDING ASSISTANCE / Fiziksel veya gelişimsel özrü olan ve yardıma ihtiyacı olan yolcu
  - INAD INADMISSıBLE PSGR / Kabul edilmeyen yolcu

3.5. Uçuş Rezervasyonu Yapma

Belirtilen tarih ve parkur için mevcut uçuşların satışa uygunluğu görüntülenir. Kalkış noktası kullanıcı terminalinin tanımlı olduğu şehirdir.Kalkış/varış noktaları ve tarihleri yazılır. Havayolu kodu belirtilmediği sürece, sistem TK ve yabancı havayolu uçuşlarını görüntülemeye programlanmıştır.

- Elektronik ortamda uçuş rezervasyonu aşağıdaki aşamalardan oluşur:

  - Koltuk Sayısı: Bebek hariç talep edilen koltuk sayısı girilir.
  - Reserve & Availability: İlgili uçuştan yer alındıktan sonra başka bir uçuştan yer almak üzere Availability ekrana gelir.
  - Reserve & Itinerary: Yer alındıktan sonra Itinerary (seyahat planı) sayfası ekrana gelir.
  - Kalkış ve varış noktası ile ilgili bilgi (Uçuşun hangi terminale/den olacağı, alternatif havaalanı vb.)
  - Ekrandaki Availability görüntüsünü farklı günler için sorgulama

- Kısa yoldan Timetable (28 günlük tarife) sorgulama
- Kısa yoldan Schedule (günlük tarife) sorgulama
- Kalkış Varış bilgisi (Yerel saat ve tarihleriyle) sorgulama
- Uçak tipi: Tıklandığında uçuşun gerçekleştiği uçak tipi görüntülenir.
- Sınıf seçimi: Renkli görünen sınıflar müsait olan rezervasyon sınıflarıdır. Sınıfın yanında görünen 9, en az 9 kişilik yer olduğunu, 9`dan az olan rakam, gerçekte o sınıfta kalan koltuk sayısını verir. Dolu sınıflar siyah renkte belirtilmiştir.
- Sınıfların yanındaki mavi nokta üzerinde gezinildiğinde vergi dahil yetişkin, çocuk ve bebek ücretlerini verir. Yer alınmak istenen sınıf, ilgili kutucuğa yazılır.
- Talep: Varsayılan talep kodu NN"dir. Kutucuğun yanındaki ok tıklandığında, "QQ-Açık" segment talep kodu görünür.
- ETKT: İlgili uçuş için elektronik bilet düzenlenebileceğini belirtir.

3.6. Biletlemede Zorunlu Girişleri Yapma

BİLET GİRİŞLERİ	
GÖRÜNTÜLEME	İPTAL
TQT Bilet maskesi bir tane ise açılır değilse liste ekrana gelir Mouse ile tıklanarak açılabilir. TQT/T1 1.TSK yi açma TQT/P1 1.yolcuya ait TST yi açma	TET tek TST varsa iptal etme TTE/ALL bütün TST leri iptal etme TTE/T1 1.TST yi iptal etme TTE/P1 1.yolcuya ait TST yi iptal etme
UPDATE (Uçuş değişikliğini TST ye yansıtma)	UPDATE VE İSİM DEĞİŞİKLİĞİ YANSITMA
TTU/S2-5 2' DEN 5' YE kadar olan tüm uçuşlar Yolcunun uçacağı tüm uçuşlar yazılır TST ye yeni eklenen uçuşların fare basış ve bagaj hakkı boştur Maskede doldurulabilir.	TTU girişinden sonra yapılmalıdır. Ayrıca TST yaratıldıktan sonra yapılan isim değişikliğinin maskeye yansıması için de yapılmalıdır. TTF/T 1. TST yi güncelleme TTF/ALL Tüm TST lere değişikliği yansıtma
TST YE YOLCU EKLEME	TST SPLIT ETME
TTA/T1/P2 1.TST ye 2.Yolcuyu ekleme	TTS/T1/P2 1.TST den 2. yolcuyu ayırma
BİLET KESME KOMUTLARI	
TTP PNR daki tüm yolcular için elektronik Bilet komutu TTP/P1,2 Yolcu seçimi TTP/P1,2/S2,4 Yolcu ve segment seçimi	TTP/PT Kağıt bilet kesme komutu TTP/V*TK Farklı CIP kullanılarak bilet kesme (TK: havayolu) (Bu girişle biletleme yapıldığında ücret garantili değildir)

3.7. Ödeme Şekli:

Bilet alımı onaylanıp tamamlandığında, vergiler ve diğer masraflar dâhil olmak üzere toplam bilet tutarı, ödeme için kullanılan kredi kartından tahsil edilir. Bilet alımı için kullanılan kredi kartı sahibinin seyahat edecek yolculardan biri olması zorunlu değildir.

İNTERNET üzerinden alınan biletlerin ödemesinde sadece kredi kartları kabul edilmektedir. Diğer kartlar ile ödemek için lütfen çağrı merkezimize başvurunuz.

www…….tur.com sayfasında yapılan iç hat bilet satış işlemlerinde tüm ödemeler 3D Secure güvenli ödeme metodu ile gerçekleşmektedir.

- 3-D Secure Sistemi Nedir?

İNTERNET`te güvenli alışveriş yapabilmek için geliştirilmiş bir kimlik doğrulama sistemi olan 3-D Secure'de, MasterCard kredi kartı kullanımı için "SecureCode", Visa kredi kartı kullanımı için de "Verified by Visa" uygulamasıyla güvenlik sağlanıyor. Bu sistem www……..tur.com'da, tüm kredi kartlarıyla yapılan online işlemlerde uygulanabiliyor. Bu uygulama esnasında 3-D Secure sistemine geçmiş bankaların kredi kartlarına taksit imkânı da mevcut. 3-D Secure Sistemi'ne geçmemiş bankaların kredi kartlarından ise direkt çekim yapılıyor. Bu sistemi kabul etmiş birçok banka mevcuttur.

- 3-D Secure Sistemine Nasıl Kayıt Olunur?

3-D secure sistemine kayıt olmak da çok kolay. Kartı kullanılan banka 3-D Secure uygulamasını destekliyor ise; alışveriş öncesinde bankanızın 3-D Secure uygulaması web sayfası, çağrı merkezi telefonu aracılığıyla ya da alışveriş sırasında ekrana gelecek olan 3-D Secure sayfası aracılığıyla kayıt yapılabiliyor. Bu işlemler sırasında yalnızca 3-D Secure işlemlerde kullanılan bir şifre ve kişisel bir mesaj tanımlanması gerekiyor.

- 3-D Secure Sistemi Nasıl Çalışıyor?

www……..tur.com sitesindeki online bilet satış bölümünden işlem yapmak üzere gerekli bilgiler her zamanki gibi giriliyor. İşleminizi yapmadan önce 3-D Secure uygulamasına kayıt olunduysa, kartla işlem yaparken ekrana gelen 3-D Secure sayfasında, daha önceden işlemlerde görüntülenmek üzere belirlenen kişisel mesaj görünüyor. Bu mesaj, işlemin banka tarafından onaylanmakta olduğunu gösteriyor. Ekrandaki ilgili alana 3-D Secure işlemlerde kullanılan şifrenin girilmesi gerekiyor. Daha önceden kayıt yapılmadıysa ekrana gelen 3-D Secure sayfasına kişisel bilgiler girilerek işlem sırasında kayıt olunabiliyor ve 3-D Secure şifre belirleniyor. Şifrenin doğrulanmasının ardından işlemin tamamlanması için bankadan onay alınarak satış gerçekleştiriliyor. Böylelikle ödeme işlemi güvenli bir biçimde tamamlanıyor.

3.8. Biletin Düzenleneceği Havayolu

Havayolu şirketleri kendi satış büroları kanalıyla da biletleri satmaktadırlar. Bilet bedelleri (yurt dışı biletler katma değer vergisinden muaftır, yurt içi biletlerde ise net tutar) havayolu şirketinin hâsılatını oluşturmaktadır.

Ülkemizde faaliyet gösteren havayolu şirketlerinin bir kısmı sattıkları biletler için ayrıca fatura düzenlemekte, bir kısmı ise düzenlememektedir. Ulusal havayolu şirketi THY'de bilet dışında fatura düzenlememektedir.

Yukarıda belirtildiği gibi uçak biletleri havayolu şirketlerinin yetkili satış büroları tarafından düzenlenip satıldığı gibi; onların yetki verdiği IATA acenteleri tarafından da düzenlenip satılır.

Bilet yetkili acente tarafından düzenlendikten sonra yetkisiz acenteye verilmekte, yetkisiz acente taralından da müşteriye (yolcuya) teslim edilmektedir. Biletin üzerinde yukarıda da belirtildiği gibi düzenleyen (yetkili) acentenin kaşesi (AVP Agent Validator Plate) bulunmaktadır.

HAVAYOLU	
Otomatik fiyatlandırma girişlerine / R,VC-LH Şeklinde CIP kulllanılacak havayolu eklenmiş ise, sistem havayolunu PNR' ın altına işler.Aşağıdaki girişleri yapmaya gerek kalmaz.	
FVLH	CIP'i kullanılacak havayolu
FVLH	Segment seçimi

3.9. Servis Ücretlerinin Girilmesi

Birçok seyahat acentesi kendi servis ücret modellerini hem uygulanan miktar hem de servis sayısı açısından genişletmektedir. Servis ücretleri gelir için değerli bir kaynak olduğundan, seyahat acenteleri bu ücretleri uygularken daha titiz davranmakta ve mümkün olduğunca ücretlerden feragat etmekten kaçınmaktadırlar.

Seyahat acenteleri daha çok havayollarıyla ilgili hizmetler için ücret uygulamaktadırlar. Destinasyona, rezervasyon çeşidine (örneğin: sürekli uçuş yapan), satılan bilet sayısına ya da uçuş çeşidine göre farklı fiyatlar uygulamaktadırlar.

Genel görüşün tersine, hizmet ücreti uygulamak müşteri kayıplarına yol açmaz. Amerika Birleşik Devletleri'nde seyahat acenteleri hizmet ücretini en üst seviyede uygulamaktadır. Sadece 2005 yılında müşteri tutma oranını %90 olarak bildirdiler. Bunun yanında ücretler bireysel müşteriye uygun şekilde yapılabilmektedir. Bu, seyahat acentelerine geçmişteki alım modellerine göre özel hazırlanmış hizmet ve hangi müşterinin daha fazla ödemekte istekli olduğunu belirleyip müşteri hedeflemesi yapabilmelerini sağlar (gezi planlama, sadece otel ya da özel promosyonlar gibi).

Seyahat acenteleri için gelir karışımı, havayollarının komisyonu düşürmesi ya da kesmesi sebebiyle, gittikçe hizmet ücretlerine kaymaktadır. Bu eğilimlerde çok ileride olan Amerika Birleşik Devletleri ve İskandinavya gibi pazarlarda, birçok Avrupa ülkesindeki başarılı seyahat acenteleri kendi servis ücret düzenlemelerini benimsemekte hızlı davranmıştır ve bunları sürekli geliştirmektedirler.

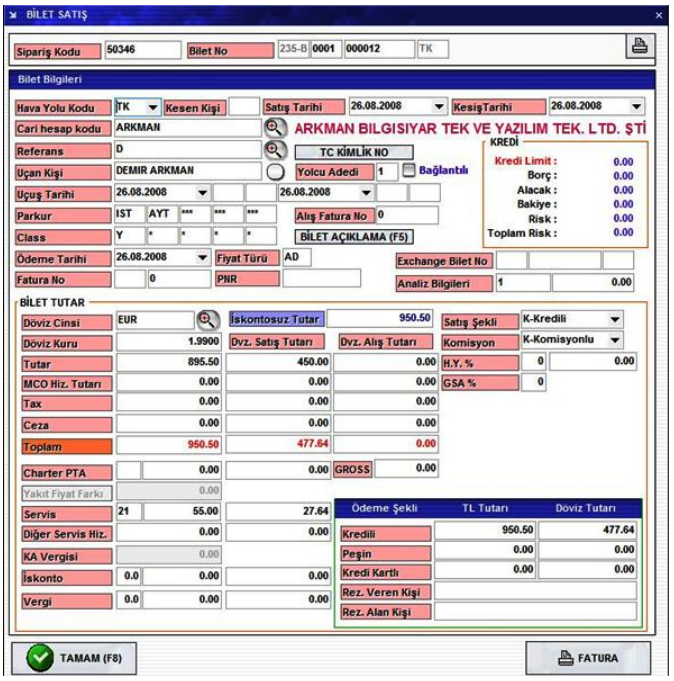
Biletlemede bütün bilgiler ve ücretler girildikten sonra servis ücreti eklenip bilet kesim aşamasına gerilebilmektedir.

Uçuş Tipi	Ekonomi Kabini	Business Kabini
Yurt içi	**10 TL**	**15 TL**
Kısa ve Orta Menzilli Dış hat	**15 EUR**	**20 EUR**
Uzun Menzilli Dış hat	**20 EUR**	**30 EUR**

3.10. Biletleme Komutunu Verme

Bilet kesmeden önce bütün bilgiler tekrar kontrol edilmelidir. Eksik ve hatalar düzeltildikten sonra biletleme komutu verilmelidir.

BİLET KESMEDEN ÖNCE KONTROL EDİLECEK BİLGİ SAYFALARI	
GETD-TR Türkiye'de elektronik bileti kesilebilen havayolları Not: Uçuşun yanında E harfi olsa bile, havayolu bu tabloda yok ise elektronik bilet düzenlenemez.	
TGBD-TR Türkiye'de BSP' ye dâhil olan havayolları TRAG-TK/AF TK ile AF arasındaki biletleme anlaşması HEETTTK TK havayolunun elektronik bilet koşullarını gösteren bilgi sayfası (TR sayfasına bakılır)	
BİLET KESME KOMUTLARI	
TTP PNR daki tüm yolcular için elektronik Bilet komutu TTP/P1,2 Yolcu seçimi TTP/P1,2/S2,4 Yolcu ve segment seçimi	TTP/PT Kağıt bilet kesme komutu TTP/V*TK Farklı CIP kullanılarak bilet kesme (TK: havayolu) (Bu girişle biletleme yapıldığında ücret garantili değildir)



Resim 3.1: Biletleme komutunu verme

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➢ Yolcu taleplerini almak	➢ Yolcu taleplerini doğru belirleyiniz.
➢ Yolcudan alınan bilgiler doğrultusunda yolcu tipini belirlemek	➢ Yolcudan alınan bilgiler doğrultusunda yolcu tipini doğru belirleyiniz.
➢ Talepler doğrultusunda uçuş alternatifleri sunmak	➢ Talepler doğrultusunda uçuş alternatiflerini konuğa doğru sununuz.
➢ Talepler doğrultusunda ücret alternatifleri sunmak	➢ Talepler doğrultusunda ücret alternatiflerini doğru belirleyiniz.
➢ Talep doğrultusunda uçuş rezervasyonunu gerçekleştirmek	➢ Talep doğrultusunda uçuş rezervasyonunu yaparken titiz davranınız.
➢ Biletlemede zorunlu girişleri yapmak	➢ Biletlemede zorunlu girişleri yaparken dikkatli olunuz.
➢ Bileti düzenlemek	➢ Bileti düzenlerken dikkatli olunuz.

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

	Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1.	Yolcu taleplerini doğru belirlediniz mi?		
2.	Yolcudan alınan bilgiler doğrultusunda yolcu tipini doğru belirlediniz mi?		
3.	Talepler doğrultusunda uçuş alternatiflerini konuğa doğru sundunuz mu?		
4.	Talepler doğrultusunda ücret alternatiflerini doğru belirlediniz mi?		
5.	Talep doğrultusunda uçuş rezervasyonunu yaparken titiz davrandınız mı?		
6.	Biletlemede zorunlu girişleri doğru yaptınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda "**Hayır**" şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız "**Evet**" ise "Ölçme ve Değerlendirme"ye geçiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Yolcuya uygulanacak indirim koşulları nelerdir?
A) Engelli yolcu indirimi
B) Yaş indirimi
C) Meslek indirimi
D) Hepsi

2. Hangisi Özel hizmet talep kodudur?
A) BLND BLIND PASSENGER / Görme engelli yolcu
B) MEDA MEDICAL CASE / Tıbbi durum
C) MAAS MEET AND ASSIST / Meydan hizmetlerinde refakat
D) WCBD DRY CELL BATTERY WHEELCHAIR / Kuru akülü tekerlekli sandalye

3. Hangisi Refakat talep kodudur?
A) WCBD DRY CELL BATTERY WHEELCHAIR / Kuru akülü tekerlekli sandalye
B) MEDA MEDICAL CASE / Tıbbi durum
C) MAAS MEET AND ASSIST / Meydan hizmetlerinde refakat
D) Hepsi

4. Yolcunun özel talepleri nelerdir?
A) Hayvan rezervasyon talepleri
B) Enstrüman rezervasyon talepleri
C) Sedye ve tekerlekli sandalye
D) Hepsi

5. Engelli yolcu indirimi Yüzde kaç engelli oranında olmalıdır?
A) %20
B) %40
C) %30
D) %10

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

6. Seyahat acenteli tarafından dönem dönem bazı …….. indirimli fiyatlar uygulanmaktadır.

7. Ağırlığı 6 kilogramı geçen ve kutu ölçüsü 45x35x23 cm'den fazla olan evcil hayvanlar (…….. ve ……) uçağın kargo bölümünde taşınabilirler.

8. Yaş indirimi: Hava yolu şirketlerinde yaş indirimi farklılıklar göstermektedir. Genellikle …….. yaş çocuklar ve …….. yaş üstü yaşlılar için yaş indirimi uygulanmaktadır.

9. Ayrıca, 'refakatçi ile seyahat etmelidir' ibaresi bulunan …….. ibraz edilmesi halinde, özürlü yolcu ile aynı seferde seyahat edecek bir refakatçisine tüm iç hatlarda promosyon ücretler hariç uygulanabilir ücretler üzerinden yüzde 25 oranında indirim sağlanacaktır.

10. Sedyeli hastaların bileti kesilirken, diğer biletlerdeki gibi işlem yapılır; ancak normal yolculara uygulanan ücretin …. …. alınır. Buna bağlı olarak serbest bagaj hakkının da beş katı hak tanınır. Sedyeli hasta çocuk ise, ….. ……. ücreti alınır.

DEĞERLENDİRME

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

MODÜL DEĞERLENDİRME

	Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1.	Acentelerde biletlemenin özelliklerini dikkatlice okudunuz mu?		
2.	Ticketing yapan bir seyahat acentesinin hizmetlerini kavradınız mı?		
3.	Biletleme ile ilgili bağlantılı kurumları belirlediniz mi?		
4.	ICAO'nun başlıca görevlerini dikkatlice okudunuz mu?		
5.	Acente olabilmek için gerekli mali koşullara dikkat ettiniz mi?		
6.	Havacılıkta coğrafi bölgeleri doğru belirlediniz mi?		
7.	Tarife çeşitlerini doğru belirlediniz mi?		
8.	Bilete dair genel bilgileri okudunuz mu?		
9.	Acenteye dair bilgileri dikkatlice okudunuz mu?		
10.	Uçuşa dair bilgileri dikkatlice okudunuz mu?		
11.	Yolculara dair bilgileri incelediniz mi?		
12.	Ücrete dair bilgileri dikkatlice okudunuz mu?		
13.	Biletlemede uluslar arası terimleri dikkatlice okudunuz mu?		
14.	Yolcu taleplerini doğru belirlediniz mi?		
15.	Yolcudan alınan bilgiler doğrultusunda yolcu tipini doğru belirlediniz mi?		
16.	Talepler doğrultusunda uçuş alternatiflerini konuğa doğru sundunuz mu?		
17.	Talepler doğrultusunda ücret alternatiflerini doğru belirlediniz mi?		
18.	Talep doğrultusunda uçuş rezervasyonunu yaparken titiz davrandınız mı?		
19.	Biletlemede zorunlu girişleri doğru yaptınız 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 başvurunu

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ – 1 CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	A
4	D
5	A
6	IATA
7	CRS
8	Adını/Logosunu
9	BSP
10	Milli Havayolları / IATA

ÖĞRENME FAALİYETİ – 2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	A
4	B
5	B
6	6-36
7	Kiralama
8	Bağlantılı
9	12-16
10	Fare Basic

ÖĞRENME FAALİYETİ – 3 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	D
4	D
5	B
6	Meslek
7	Kedi/köpek
8	0-7/65
9	Doktor
10	5 katı/5 çocuk

KAYNAKÇA

- HACIOĞLU Necdet, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Nobel Yayın Dağıtım, 2006.
- İÇÖZ Orhan, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Anadolu Üniversitesi, 2002.