

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE
SEYAHAT HİZMETLERİ**

**PAKET TUR ÜRETİMİ
812STE003**

Ankara, 2011

- 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.
- Milli Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILAMAZ.**

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|----|
| AÇIKLAMALAR | 3 |
| GİRİŞ | 1 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-1 | 3 |
| 1. PAKET TUR ÜRETİM AŞAMASI FAALİYETLERİ | 3 |
| 1.1. Tur Operatörü..... | 3 |
| 1.1.1. Tanımı..... | 3 |
| 1.1.2. Tur Operatörünün Fonksiyonları | 5 |
| 1.2. Paket Tur | 6 |
| 1.2.1. Paket Turların Tercih Nedenleri | 7 |
| 1.2.2. Paket Turların Sınıflandırılması | 8 |
| 1.2.3. Paket Tur Tüketici Sorunları | 9 |
| 1.3. Paket Tur Üretim Aşaması | 10 |
| 1.3.1. Piyasa Araştırması | 10 |
| 1.3.2. Müşteri Analizleri | 11 |
| 1.3.3. Önceki Programların Analizi | 11 |
| 1.3.4. Gidilecek Yer Seçimi..... | 11 |
| 1.3.5. Ulaştırma – Taşıma Araçlarının Seçimi..... | 12 |
| 1.3.6. Konaklama İşletmelerinin Seçimi..... | 12 |
| 1.3.7. Tur Programının Belirlenmesi | 12 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 13 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ- 2 | 15 |
| 2. PAKET TUR PAZARLAMA AŞAMASI | 15 |
| 2.1. Paket Tur Fiyatının Belirlenmesi | 15 |
| 2.1.1. Maliyetin Oluşturulması | 15 |
| 2.2. Paket Turun ve Broşürün Ortaya Çıkışı | 17 |
| 2.3. Paket Turun Piyasaya Sürülmesi..... | 17 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 18 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-3 | 19 |
| 3. PAKET TUR SATIŞ VE YÖNETİM AŞAMASI | 19 |
| 3.1. Paket Turun Satışını Gerçekleştirmek..... | 19 |
| 3.2. Seyahat Faaliyetleri Arasında İlişki Sağlamak | 20 |
| 3.2.1. Paket Turlarda Ulaşım | 21 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 22 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-4 | 24 |
| 4. TUR OPERATÖRLERİ VE OTELLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER | 24 |
| 4.1. Tur operatörü - Otel ilişkisi | 24 |
| 4.1.1. Otellerin Tur Operatörüne Tanıtım Ziyareti | 24 |
| 4.1.2. Turizm Fuarlarına Katılma | 24 |
| 4.1.3. Tur Operatörünün Tesis Ziyareti | 26 |
| 4.1.4. Otelin Karşılıklı (İcoming) Acenteyi Ziyareti..... | 26 |
| 4.2. Karşılıklı Görüşmeler..... | 27 |
| 4.3. Anlaşma ve Sözleşmeler | 27 |
| 4.3.1. Bireysel Anlaşmalar..... | 27 |
| 4.3.2. Grup Anlaşmaları | 27 |
| 4.3.3. Kontenjan Kontratı Çeşitleri..... | 27 |

| | |
|--|----|
| 4.4. Anlaşma Geçerlilik Süreleri..... | 29 |
| 4.5. Fiyatlar ve Sunulan Hizmet Çeşitleri | 29 |
| 4.6. İşletmenin Kazanç- Kâr Şekli | 29 |
| 4.7. Ödeme Koşulları (Garantiler, Ödeme süreleri, Ödeme şekilleri)..... | 30 |
| 4.8. İptal Koşulları | 30 |
| 4.9. Müşteri Listesi Gönderme Süresi..... | 31 |
| 4.10. Hukuki Sorunlar | 31 |
| 4.10.1. İptali Bildirilmeyen Rezervasyon (No Show) | 31 |
| 4.10.2. Fazla Rezervasyon (Over Booking | 32 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME | 35 |
| MODÜL DEĞERLENDİRME | 37 |
| CEVAP ANAHTARLARI | 38 |
| KAYNAKÇA | 40 |

AÇIKLAMALAR

| | |
|--|--|
| KOD | 812STE003 |
| ALAN | Konaklama ve Seyahat Hizmetleri |
| DAL/MESLEK | Alan Ortak (Operasyon – Rezervasyon-Önbüro-Kat Elemanı) |
| MODÜLÜN ADI | Paket Tur Üretimi |
| MODÜLÜN TANIMI | Tur operatörünün paket tur üretimini hazırlama aşamaları ile ilgili konuları kapsayan öğrenme materyalidir. |
| SÜRE | 40/16 |
| ÖN KOŞUL | |
| YETERLİK | Paket Tur Hazırlamak. |
| MODÜLÜN AMACI | <p>Genel Amaç</p> <p>Gerekli ortam sağlandığında tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak paket tur hazırlayabileceksiniz.</p> <p>Amaçlar</p> <ol style="list-style-type: none">1. Paket tur üretim aşaması faaliyetlerini tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak yerine getirebileceksiniz.2. Paket tur pazarlama aşaması faaliyetlerini tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak yerine getirebileceksiniz.3. Paket tur satış ve yönetim aşaması faaliyetlerini tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak yerine getirebileceksiniz.4. Paket tur tüketim aşaması faaliyetlerini ve tur operatörü ile karşılayıcı acente - otel anlaşmalarını tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak yerine getirebileceksiniz. |
| EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI | <p>Ortam: Laboratuvar, sınıf ve kütüphane ortamı, internet laboratuvarı</p> <p>Donanım: Televizyon, VCD, DVD, Tepegöz, Projeksiyon ve bilgisayar donanımları turizm ile ilgili istatistikî veriler televizyon, dijital kayıt cihazı, öğretim materyalleri vb.</p> |

**ÖLÇME VE
DEĞERLENDİRME**

Her öğrenme faaliyeti sonunda verilen çoktan seçmeli ve doğru-
yalnış soruları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.
Yaptığınız uygulamaların sonunda performans testi ile
kendinizi değerlendirebileceksiniz.
Modül sonunda ise kazandığınız bilgi ve becerileri ölçmek
amacıyla öğretmeniniz tarafından hazırlanacak ölçme araçları
ile değerlendirileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm sektöründeki gelişmeler son yıllarda karşımıza ‘‘Tur Operatörlüğü’’ kavramını çıkartmıştır. Turizm pazarında meydana gelen değişiklikler ve yenilikler, bizleri ,Tur operatörlüğü konusunda yeni bilgileri araştırmaya yöneltmiştir. Ülkemize gelen turist sayısı ile Tur Operatörleri artık birlikte anılmaktadır.

Size sunulan bu modül ile paket tur üretim aşamalarını, Tur operatörlüğünün ülke turizmi içerisindeki payını, tur operatörünün görevlerinin neler olduğu ile ilgili konularda bilgi edinebileceksiniz. Modül sonunda tur operatörlüğünün ürünü olan paket turu hazırlayabileceksiniz.

Bu modül ile edineceğiniz yeterlilik sayesinde alanınızla ilgili işlerde rahatlıkla çalışabileceksiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Paket tur üretim aşaması faaliyetlerini tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak yerine getirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizde faaliyet gösteren seyahat acentelerine gidiniz.
- Seyahat Acentelerinin listesini oluşturunuz.
- Bölgenizde bulunan TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği) acente isimlerini ve adreslerini alabilirsiniz.
- Hotel Guide (Türkiye Otel ve Seyahat Acenteleri rehberi) tanıtım kitabından faydalanınız.
- Ayrıca; öğretmeninizden seyahat acentelerinin isim ve adreslerini alabilirsiniz.
- İsim ve adreslerini aldığınız seyahat acentelerine, sınıftaki arkadaşlarınızla, gruplar halinde veya bireysel olarak ziyaretlerde bulunabilirsiniz.
- Acentelerin hangi ülkelerden turist getirdiklerini öğreniniz.
- Karşılıklı (Incoming) Seyahat Acentelerinin turist getirebileceklerini unutmayınız.
- Seyahat Acentelerinin çalıştıkları tur operatörlerinin isimlerini öğreniniz.
- Gelen turistlerin ülkelerine göre dağılımını ve hangi tur operatörleri ile ülkemize geldiklerini öğreniniz.
- Yapacağınız bu ziyaret sırasında seyahat acentelerinden tanıtım kaynakları almayı unutmayınız.
- Topladığınız verileri sınıf ortamında değerlendiriniz ve diğer arkadaşlarınızla paylaşınız.

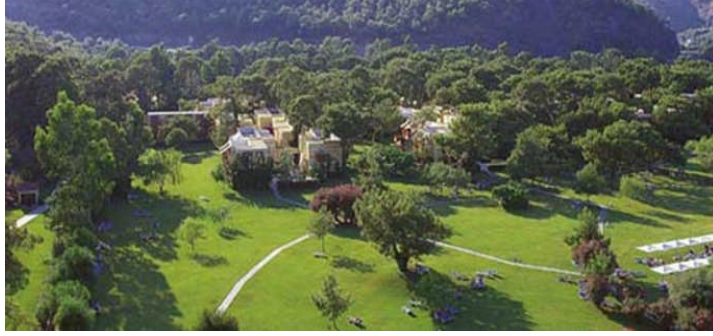
1. PAKET TUR ÜRETİM AŞAMASI FAALİYETLERİ

1.1. Tur Operatörü

1.1.1. Tanımı

Meydana getirdikleri turistik ürünleri (paket tur) hedeflenen bölgeye ulaştırın (gidiş – dönüş), konaklama, yeme – içme, günübirlik geziler, eğlence, animasyon gibi faaliyetleri bir fiyattan kendi pazarlarında satışa sunan turizm işletmelerine denir.

Dünya Turizm Örgütü WTO (World Tourism Organisation) tur operatörünün tanımını aşağıdaki gibi yapmıştır.



Resim 1.1: Paket tur içerisinde yer alan hizmetler

“Tur operatörleri talep oluşmadan önce ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici ve belirli bir turistik merkeze konaklama amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belirli bir ücret karşılığında halka sunan işletmelerdir.”

Tur operatörleri, seyahat acenteleri hükümlerine uygun olarak kurulur. İşletmeler, ürünlerini en ince ayrıntısına kadar düşünerek bir araya toplar ve paket tur şeklinde piyasaya

sunar. Son yıllarda turizm sektöründeki hızlı gelişmeler sonucunda, seyahat acenteleri yetersiz kaldığı için tur operatörleri, sektördeki yerini almıştır.

Ülkemizde tur operatörlüğü ile seyahat acenteleri arasında hukuki bir ayrım bulunmamaktadır. 1618 sayılı (seyahat acentaları ve seyahat acentaları birliği kanunu) TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acenteler Birliği) yasasına göre A grubu seyahat acenteleri tur operatörlüğü görevini de yürütürler.

Tur operatörlerinin görevleri şunlardır:

- Seyahat hizmetini bir araya getirip paket ürün olarak tek bir fiyatla satışa sunar.
- Turizm hizmetini üreticiden toptan alır, sözleşme yapar ve ürünün satış riskini üstlenir.
- Konaklama işletmelerinin odalarını önceden kısmen veya tümüyle sezonluk veya senelik kiralar.
- Ulaştırma işletmelerinden yer ayırtır; koltuk blokajı yapar, charter seferi düzenler veya dönemsel olarak uçak kiralar.
- Tur programlarını ve ayrıntılarını önceden belirler.
- Oluşturduğu tur paketlerini kendi satış ofisleriyle doğrudan veya seyahat acentaları vasıtasıyla dolaylı olarak satışa sunar.

1.1.2. Tur Operatörünün Fonksiyonları

Bu fonksiyonları iki aşamada incelememiz gerekmektedir.

- **Turistlere sağladığı faydalar**
 - **Rahatlık:** Tur operatörleri turistlerin seyahatleri sırasındaki ulaşırma, konaklama ve tatil planlarını onların yerine düzenledikleri için turistlere rahatlık ve konfor sağlar.
 - **Güven:** Tur operatörleri turizm hareketine katılacak kişilere güven verir. Turistler için güvenlik, sigorta işlemleri ve gidecekleri ülkede güven duyabilecekleri bir işletmenin olması önemlidir.
 - **Zaman:** Tatil süresi turistler için önemlidir tatilin ve belirli bir zaman dilimini kapsamasını, turistlerin bu zaman dilimindeki tatil planlarının en iyi şekilde organizasyonunu, tur operatörü hazırlar.
 - **Ekonomik Olması:** Hazırlanan paket tur fiyatının cazip ve ucuz olması, tüketiciler tarafından tercih edilir.
 - **Bilgi Verme:** Tur operatörü, tüketicilere seyahatleriyle ilgili her türlü bilgiyi (Enformasyon) sağlayarak onların seyahatleri sırasında karşılaşacakları vize ve gümrük formalitelerini yerine getirir.
- **Tur operatörünün konaklama işletmelerine sağladığı faydalar**

- Tur operatörleri, yaptıkları blok rezervasyonlardan dolayı konaklama işletmelerine ön ödeme yaparak işletmelere finansman açısından büyük yarar sağlar.
- Tur operatörleri, rezervasyonları ile konaklama işletmelerinin doluluk oranının artmasını sağlar.
- Tur operatörleri yarım kalan veya yeni açılacak işletmelere kredi ve finansman sağlayıp borçlarının ödenmesini gerçekleştirir.
- Konaklama işletmelerinin maliyetlerini ve reklam harcamalarını azaltır.
- Yeni turizm bölgelerinin meydana gelmesini sağlayacak konaklama işletmelerine yardımcı olur.

1.2. Paket Tur

Ulaştırma, konaklama, yeme-içme, animasyon, günübirlik geziler gibi aktiviteleri belirli bir plan dahilinde içine alan ve belirli bir satış fiyatından tüketicilere sunan kapsamlı seyahatlere paket tur denir.

Paket turun yabancı dillerdeki terimleri aşağıda belirtilmiştir.

- İngilizcede Inclusive Tour
- Fransızcada Voyage a forfait
- Almandada Alles Inculuse Tour
- İngilizcede (USA) Package tour

Ayrıca paket turlar aşağıda belirtilen kısaltmalar için de kullanılır.

- **IT - Inclusive Tour:** Ulaştırma + konaklama hizmetlerinin tek bir fiyatta toplanan bir kişilik fiyatı
- **GIT – Group Inclusive Tour:** Ulaştırma + konaklama grup fiyatı
- **ITC – Inclusive Tour:** Paket turun charter uçakla yapılması durumdaki fiyatı.
- **ITX – Inclusive Tour:** Paket turun normal tarifeli uçakla yapılması durumundaki fiyatı.



Resim 1.2: Charter taşımacılığı

- **Charter:** Toplu taşımacılık, bir uçağın koltuklarının bir kısmının veya tamamının kiralanmasıdır.

1.2.1. Paket Turların Tercih Nedenleri

- **Tüketiciler Açısından**
 - **Paket turun fiyatı:** Paket turların fiyatının daha cazip olması en önemli tercih nedenlerindedir. Tur operatörlerinin toplu rezervasyon ve blok satın – alma işleri ile gerçekleştirdiği paket turların fiyatları planlanmış bir turun fiyatına oranla daha düşüktür.
 - **Güvenlik:** Paket tura katılan tüketiciler bilmedikleri bir bölgeye gittikleri için kendilerine yardımcı olacak ve güvenilir bir tur operatörü tarafından gönderilmeyi tercih ederler.
 - **Zaman tasarrufu:** Tüketiciler paket turu satın alarak bir takım seyahat formalitelerinden kurtulur. Uçak bileti almak, otel rezervasyonu yaptırmak, gezi programı hazırlamak gibi...
 - **Deneyim ve tecrübe:** Tüketiciler kendileri için hazırlanan değişik paket turlardan birini satın alarak hiç bilmedikleri bir bölgeye seyahatlerini gerçekleştirir. Bu bölgede konuşulan dil, kullanılan para, gezilecek yerler tur operatörü tarafından organize edilir.
 - **Giderlerin bilinmesi:** Tüketiciler paket tura katılacak turistler harcamalarını bilir. Paket turun satış fiyatını bildikleri için ekstra harcamalarını kendilerine göre ayarlarlar.
- **İşletmeler Açısından**
 - **Finansman sağlama:** Tur operatörleri, daha önceden satın aldıkları hizmetler için konaklama ve ulaştırma işletmelerine ön ödeme yapar. Bu para kaynağı müşteri otele gelmeden tur operatörleri tarafından işletmelere aktarıldığından, sezon öncesinde finansman sağlar.
 - **Tanıtım:** Tur operatörlerinin hazırladığı katalog ve medya reklamları, işletmelerin ülkeler arası tanıtımını yapar.

- **Doluluk oranı:** Tur operatörleri konaklama ve ulaştırma işletmelerinin yatak ve koltuklarını arka arkaya sattıkları için bu işletmelerin kapasitelerini maksimum seviyeye getirerek doluluk oranını artırır.
- **Yeni bölgeler:** Tur operatörleri, değişik turizm bölgeleri ve pazarları oluşturarak yeni iş istihdamları yaratır.

Diğer işletmeler açısından paket turlar, turizm sektöründe faaliyet gösteren her işletmeye döviz girdisi sağlamaktadır.

1.2.2. Paket Turların Sınıflandırılması

Paket turlarla ilgili çeşitli sınıflandırmalar yapmak mümkündür. Bütün turlar, paket turun şekline, tur bölgesine, mesafe ve seyahat amacına göre sınıflandırılmaktadır.

➤ Taşıma Aracına Göre

- Hava yolu ile yapılan paket turlar
- Demir yolu ile yapılan paket turlar
- Kara yolu ile yapılan paket turlar
- Deniz yolu ile yapılan paket turlar



Resim 1.3: Taşıma aracına göre paket turlar

➤ Ekonomik Olmasına Göre

- **Lüks turlar: Golf Turizmi,** Av turizmi, incentiv turizmine yönelik olarak hazırlanan paket turlar
- **Ekonomik turlar: Sosyal turizm,** gençlik turizmine yönelik hazırlanan paket turlar

➤ **Hareket Noktasının Uzaklığına Göre**

- Yakın mesafeli paket turlar: Günlük veya birkaç günlük turlardır. Yakın mesafeli yerler tercih edilir. Belli bir merkeze yönelik turlardır. Bölgelerinize yakın turizm merkezlerine yaptığınız geziler, yakın mesafeli paket tura örnektir.
 - İstanbul merkezli bir paket tur için: Bursa, Çanakkale, Bolu
 - Ankara merkezli bir paket tur için: Nevşehir, Bolu, Karabük, Bartın
 - Ege ve Akdeniz merkezli paket tur için: Muğla, Marmaris, Bodrum, Datça, Fethiye, Antalya, Kemer, Side, Alanya, İzmir, Çeşme, Aydın, Didim, Kuşadası gibi merkezler.
- Uzak mesafeli paket turlar: Bu tip turlarda hava yolu ulaşımı kullanılır. Tatil süresi bir veya daha fazla haftayı kapsar. Birden fazla ülkeye ya da merkeze yöneliktir. Yazın tatil bölgelerine yapılan paket turlar, bu gruba en iyi örnektir.

➤ **İsteğe Bağlı Durumlara Göre**

- Dinlenme turları
- Öğrenme turları
- Sağlık turları
- Dini ve etnik turlar
- Spor turları



Resim 1.4: Dinlenme Turları



Resim 1.5: Spor Turları

1.2.3. Paket Tur Tüketici Sorunları

Paket tur bir ürün olduğu için bu ürünü oluşturan faktörlerden kaynaklanan ve bu ürünü satın alan tüketicilerin karşılaştıkları birtakım sorunlar vardır. Bu sorunları ve aşağıdaki verilen bilgileri inceleyiniz.

Paket turu satın alan kişiler, turu daha önceden göremezler. Tüketiciler tur operatörünün vermiş olduğu bilgilere göre turu satın alır. Bunun sonucunda turu satın alan kişiler, bazı durumlarda hayallerinde canlandırdıkları paket turu bulamayabilirler. Paket turun fiyatı önceden ödenmiştir. Paket turu satın alan tüketicilerin herhangi bir sebepten dolayı tura katılamaması halinde, turun satış fiyatı belirli koşullar taşımadığı için tüketicilerin ödediği para kendisine iade edilemez. Tüketicinin memnuniyetsizliği durumunda para iadesi söz konusu değildir.

Paket tur genel olarak grup halinde gerçekleştirildiğinden grup içinde meydana gelen olaylar ve durumlardan tüketiciler rahatsız olabilir. Doğal Olaylar, Gidilecek bölgedeki durum, tur operatörünün elinde olmadan değişirse (doğal afetler, deprem, sel felaketleri, ekonomik kriz) tüketicilerde sorun yaratabilir.

Fiyat farklılıklarının olması ve hizmet kalitesinin düşüklüğü veya hizmet kalitesinin taahhüt edilenden düşük olması durumunda (Otellerin oda durumları, denize olan uzaklıkları, otelde yapılabilen aktivitelerin az olması, ulaştırma araçlarının kalitesinin düşük olması ve paket turun fiyatlarında meydana gelebilecek fiyat farklılıkları tüketiciler sorun yaratabilirler.

Çifte rezervasyon: Konaklama işletmelerinde meydana gelen sorunların en önemlisi çifte rezervasyondur. Tüketiciler açısından sıkça karşılaşılan bu durum, konaklama işletmelerinin bir işletme politikası olarak kapasitelerinden fazla aldıkları rezervasyonlardan kaynaklanır. Konaklama işletmelerinin SHORT 'a düşmesi (Beklenenden fazla müşterinin gelmesi ve boş odalarının olmaması) durumunda çifte rezervasyonla karşılaşılır.

Tur operatörünün veya seyahat acentesinin iflası: Tur operatörünün, karşılayıcı acentenin, ulaştırma şirketlerinin iflas etmesi, paket turları olumsuz etkiler.

1.3. Paket Tur Üretim Aşaması

1.3.1.Piyasa Araştırması

Tur operatörleri paket tur hazırlamadan önce tur düzenleyecekleri bölgeler hakkında bir pazar araştırması yapar. Bu pazar araştırmasında aşağıdaki sorulara cevap arar.

- Turun düzenleneceği bölgeye (destinasyon) yeterince talep var mıdır?
- Gidilecek ülkedeki konaklama işletmelerinin; yatak kapasiteleri, standartları ve fiyatları uygun mudur?
- Gidilecek ülkenin veya bölgenin güvenlik durumu nedir?
- Gidilecek ülkenin ulaşım ve konaklama imkânları nasıldır, bölgeye yakın bir havaalanı var mıdır?
- Gidilecek ülkenin ekonomik – sosyal durumu nasıldır?

Tur operatörleri, birer ticari işletmedir. Piyasa araştırması sonucunda üretimi yapılacak paket turun kâr etmesi gerekmektedir. Gelişen dünya ekonomisinde turizm, büyük bir gelir kaynağı olmaya devam etmektedir. Turizm pastasından pay almak için bütün dünya ülkeleri turizmle ilgili her türlü yasal önemleri ve düzenlemeleri almalıdır.

1.3.2. Müşteri Analizleri

Tur operatörleri, kendi pazarında yapacağı anket ve araştırmalarla müşteri gruplarının ilgilendikleri alanları tespit eder. Bu anket sonuçlarına göre müşterilerin yaş grubu aile yapısı, ekonomik durumları, tatil için tercih ettikleri bölgeler araştırılarak belirli turist gruplarına yönelik paket turların hazırlanması planlanır.

1.3.3. Önceki Programların Analizi

Tur operatörleri, hedefledikleri bölgeye daha önce yapılmış paket turları inceleyerek turun fiyatının belirlenmesinde, turun tercih edilebilirliğini, pazardaki rekabet durumlarını ve paket turun karlılık durumlarını ortaya çıkartır.



Resim 1.6: Turizm destinasyonlarından

1.3.4. Gidilecek Yer Seçimi

Tur operatörleri açısından önemli bir unsurdur. Paket turun başarılı olması büyük ölçüde gidilecek bölgeye bağlıdır. Gidilecek yer seçimi yapılırken piyasa araştırmasının iyi analiz edilmesi gerekmektedir. Tur operatörleri, paket turları müşteriler tarafından en çok tercih edilen, tanıtımı iyi yapılmış, moda olan turizm merkezlerini programlarına almalıdır. Gidilecek yer seçimini belirleme aşamasında aşağıdaki hususları göz önüne alınız.

- Bölgenin coğrafi konumu
- Eğlence yerleri
- Tarihi ve kültürel varlıkları
- İklim koşulları

- Festivaller ve sanatsal olaylar

1.3.5. Ulaştırma – Taşıma Araçlarının Seçimi

Paket tur yapılacak bölgenin ulaşım imkânları araştırılır. En hızlı, ekonomik ve güvenli taşımacılık tercih edilmelidir. Son yıllarda tur operatörlerinin karşılaştıkları sorunların başında ulaştırma gelmektedir. Tur yapılan bölgelere talebin çoğalmasıyla birlikte özellikle hava yolu taşımacılığında büyük sorunlar yaşanmaktadır. Sezonun yoğun olduğu zamanlarda yolcuları getirecek uçak bulunmamaktadır. Tur operatörleri, paket turu oluşturduktan sonra ulaştırma firmaları ile anlaşmalarını yapmalıdır.

1.3.6. Konaklama İşletmelerinin Seçimi

Paket tur süresince kalınacak konaklama işletmeleri seçilmeli, bu işletmelerle anlaşmalar yapılmalıdır. Farklı sınıflardaki konaklama işletmelerinin fiyat farklılıkları, paket tur fiyatlarına yansıtılmalıdır. Otellerin konumu, oda durumları ve her türlü hizmetler fotoğraflarla ve tanıtım CD'si ile tüketicilerin hizmetine sunulmalıdır.

1.3.7. Tur Programının Belirlenmesi

Paket turu oluşturan bütün unsurları, bir plan ve program doğrultusunda bir araya getirilip paket tur programı hazırlanır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıda belirtilen ifadelerden hangisi tur operatörünün turistler sağladığı yararlar arasında yer almaz?
 - A) Zaman tasarrufu
 - B) Güvenli olması
 - C) Ekonomik olması
 - D) Rahatlık
 - E) Blok satın alması
2. Meydana getirdikleri turistik ürünleri; müşteriye hedeflenen bölgeye ulaştırma, konaklama, yeme – içme gibi faaliyetlerden oluşturan işletmelere ne ad verilir?
 - A) Konaklama işletmeleri
 - B) Tur operatörleri
 - C) Taşıma şirketi
 - D) Restoran
 - E) Animasyon
3. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinin kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) WTO
 - B) TSA
 - C) LTH
 - D) TUROB
 - E) TÜRSAB
4. Aşağıda belirtilen unsurlardan hangisi paket tur tüketici sorunlarından değildir?
 - A) Rahatsızlık
 - B) Doğal olaylar
 - C) Çifte rezervasyon
 - D) Güvenli olması
 - E) Fiyat farklılıkları
5. Aşağıda belirtilen hususlardan hangisi paket turun üretim aşamasında yer almaz ?
 - A) Piyasa araştırması
 - B) Konaklama işletmelerinin seçimi
 - C) Önceki programların analizi
 - D) Tur programının belirlenmesi
 - E) Paket turun gerçekleşmesi

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. () İngilizcede ‘‘Inclusive tour’’ paket turu ifade etmektedir.
7. () Paket tur belirli bir fiyattan satılmaz; hizmetler yapılırken tüketiciler fiyatları ayrı, ayrı öder.
8. () Kısa mesafeli turlar en az iki hafta süresince ve hava yolu ile yapılır.
9. () Gidilecek yer seçiminde, bölgenin coğrafi konumuna bakılır.
10. () Charter (Toplu taşımacılık), bir uçağın koltuklarının bir kısmının veya tamamının kiralanmasıdır.

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

Paket tur pazarlama aşaması faaliyetlerini tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak yerine getirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizde faaliyet gösteren seyahat acentelerine gidiniz.
- Seyahat Acentelerinin hazırlamış oldukları paket turları inceleyiniz; hazırlama aşamalarını, paket turu hazırlarken dikkat ettikleri hususları ve maliyetleri nasıl hesapladıklarını sorunuz.
- Gazete, dergi ve internet ortamında satılan turları araştırınız farklı seyahat acentelerinin paket tur broşürlerini inceleyip fiyatların karşılaştırmalarını yapınız.
- Ayrıca, öğretmeninizden seyahat acentelerinin isim ve adreslerini alabilirsiniz.
- Topladığınız verileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşarak değerlendiriniz.

2. PAKET TUR PAZARLAMA AŞAMASI

2.1. Paket Tur Fiyatının Belirlenmesi

2.1.1. Maliyetin Oluşturulması

Paket turu oluşturan faktörlerin ayrı ayrı fiyatları vardır. Bu fiyatlar paket turun maliyetini oluşturur.

- **Ulaştırma**
 - **Hava yolu:** Tarifeli uçuşlar+charter+hava alanı vergileri
 - **Kara yolu:** Transferler+otobüs+bagaj taşıma ve bahşişler
 - **Demir yolu:** Tren ücreti
 - **Deniz yolu:** Yat turları, balık avlama turları
- **Konaklama**
 - 1.Sınıf tatil köyleri
 - Yıldızlı oteller
 - Apart oteller

- **Yerel hizmetler**
 - Transferler
 - Turlar
 - Rehberlik hizmetleri
 - Yerel hizmetler
 - Incoming acenta komisyonları
 - Sigortalar
- **Tanıtım**
 - Tanıtım
 - Reklam
 - Promosyon
 - Diğer tanıtımlar
- **Genel giderler**
 - Personel giderleri
 - Haberleşme-posta-telefon-internet
- **Kâr**
 - Tur operatörünün kazanç komisyonu

Bu sıralamış olduğumuz faktörleri alt alta koyarak toplamanız sonucunda paket turun maliyetini oluşturacaksınız. Maliyeti oluştururken bazı hususlara önem vermeniz gerekmektedir. Paket turların sabit ve değişken giderleri vardır

| SABİT GİDERLER | DEĞİŞKEN GİDERLER |
|----------------------------|--------------------------|
| ➤ Konaklama ücreti | ➤ Rehberlik ücreti |
| ➤ Yeme-içme | ➤ Sigortalar |
| ➤ Müze ve ören yeri girişi | ➤ Otopark ücreti |
| ➤ Uçak ücret | ➤ Toplu bahşişler |
| | ➤ Paralı yol |
| | ➤ Köprü ücreti |

Şekil 2.1: Paket Tur Maliyet Maliyet Hesaplaması

Paket turlarda satışları kişi başı olarak p/p per person (kişi başı) fiyatı üzerinden uygulayacaksınız. Paket turlarda en yüksek fiyat tek kişilik oda tercih edildiğinde uygulanır.



Resim 2.1: Paket Tur Broşürleri

2.2. Paket Turun ve Broşürün Ortaya Çıkışı

Paket turların satışından önce tanıtımının yapılması için katalog ve broşürlerin hazırlanması gerekir. Paket turda yer alacak bölgelerin fotoğrafları, konaklama yapılacak işletmenin diaları tur operatörünün broşür, katalog hazırlama departmanında çalışan kişiler tarafından dizayn edilerek hazırlanır. Hazırlanan broşürlerde paket turun süresi, kullanılacak ulaştırma araçları, hava yolu şirketlerinin adları, hareket ve varış saatleri, gidilecek bölgedeki bazı temel maddelerin fiyatları, gidilecek ülkenin para birimi, grup indirimleri, konaklama seçenekleri, sigorta ve iptal koşulları en ayrıntılı biçimde gösterilir.

Bröşür: Broşür hazırlamak, tur paketinin oluşturulmasının bir diğer aşamasıdır. Bu broşürler seyahat acentelerine ve müşterilere dağıtılmak amacıyla hazırlanır.

Broşürlerde bütün mevcut turları listeleyecek ve koşulları açıklayacak, tüketiciler ile aracı işletmelere tur operatörü ve ürünleri konusunda genel bilgiler verilmelidir. Büyük tur operatörleri kendi broşürlerini ve kataloglarını kendileri üretirler. Bu kataloglarda küçük işletmeler, hava yolları, oteller ve diğer turistik işletmelerde yer verilir.

Tur operatörü ürününü belli bir standarda oturtarak ismini, logosunu, ürünlerinin listesini ve resimlerini, içinde rezervasyon formları da bulunan broşürler vasıtasıyla tüketiciye sunar.

2.3. Paket Turun Piyasaya Sürülmesi

Satış fiyatı belirlenmiş ve ürün olarak ortaya çıkmış paket tur, satılması için seyahat acentelerine yetkili satış yerlerine katalog ve broşür şeklinde gider. Medya reklamları ile satışlar desteklenir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi paket tur fiyatının belirlenmesi aşamalarından olan genel giderlerdendir?
 - A) Haberleşme-posta-telefon-internet
 - B) Tur operatörünün kazanç komisyonu
 - C) Elektrik
 - D) Yakıt
 - E) Turlar
2. Aşağıdaki hususlardan hangisi yerel hizmetlerdendir?
 - A) Transferler
 - B) Turlar
 - C) Rehberlik hizmetleri
 - D) Yerel hizmetleri
 - E) Hepsi
3. Aşağıdaki ifadelerden hangisi paket turun değişken giderlerindendir?
 - A) Konaklama ücreti
 - B) Yeme-içme
 - C) Müze ve ören yeri girişi
 - D) Uçak ücreti
 - E) Hiçbiri

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

4. () Paket turlarda satışlar kişi başı fiyatlar üzerinden hesaplanır.
5. () Paket turu oluşturan tek bir fiyat vardır
6. () Paket turların sabit ve değişken giderleri vardır

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

Paket tur satış ve yönetim aşaması faaliyetlerini tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak yerine getirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Paket tur satışlarını araştırınız.
- İşlem basamakları
- Gazetelerin gezi sayfalarına bakınız. Promosyonu yapılan turlar hakkında bilgi toplayınız.
- İnternet üzerinden tur operatörlerinin Web sayfalarına ulaşınız. Hazırladıkları paket tur satışları hakkında bilgi toplayınız.
- Gezi dergilerinden yeni paket tur rotalarını araştırıp satış tekniklerini inceleyiniz.

3. PAKET TUR SATIŞ VE YÖNETİM AŞAMASI

3.1. Paket Turun Satışını Gerçekleştirmek

Hazırlanan paket turlar pazarlama teknikleri kullanılarak satışa sunulur. Tur operatörleri çeşitli satış teknikleri uygular. Bu satış tekniklerinin bazıları aşağıda belirtilmiştir.

- Seyahat acentaları ile
- Kendi satış merkezleri ile
- Büyük market ve mağazalar ile
- İnternet üzerinden
- Televizyonun paket tur tanıtım programları kanalı ve Teletex ile
- Posta yolu ile

Tur satışı rezervasyonların başlaması ile başlamış olur. Paket turu satın alan tüketicilere gidecekleri bölge (destinasyon) hakkında ayrıntılı bilgi ve paket tur ile ilgili dökümanlar verilir. Tüketicilere turun satışı gerçekleştikten sonra satışın yapıldığını gösterir bir belge (Voucher) verilir.

Acente kuponu (Voucher) : Tur operatörünün hazırladığı paket turun satın alındığını gösterir belgedir. Tüketicinin paket turun kapsadığı tüm hizmetlerden yararlanacağını gösterir bir belgedir.

| |
|---|
| ASStours AsstoursReisorganisatie B.V Tel : 0 49 700 00 77 45 – 1013 TX Münster Fax : 0 49 700 70 78 e-mail : asstours@emobile.de |
| ACCOMMODATION – VOUCHER NR: 1125 / 7716623 .1 FORM: 07/07/2002 Until 19/07/2002 Night : 11 HOTEL ST.KLAUS 1x Double room SİTELER MEV. Bed & Breakfast Names : 1.Mozeick -Willeks /Mrs P. Pref/Remarks: 2.Mozeick – Mr.K Apt/room next to eachotter |

Şekil 3.1: Acente Kuponu(Vocher)

Turu satın alan tüketiciler, tur operatörü tarafından düzenlenen “voucher belgesi” ile paket turlarını gerçekleştirir.

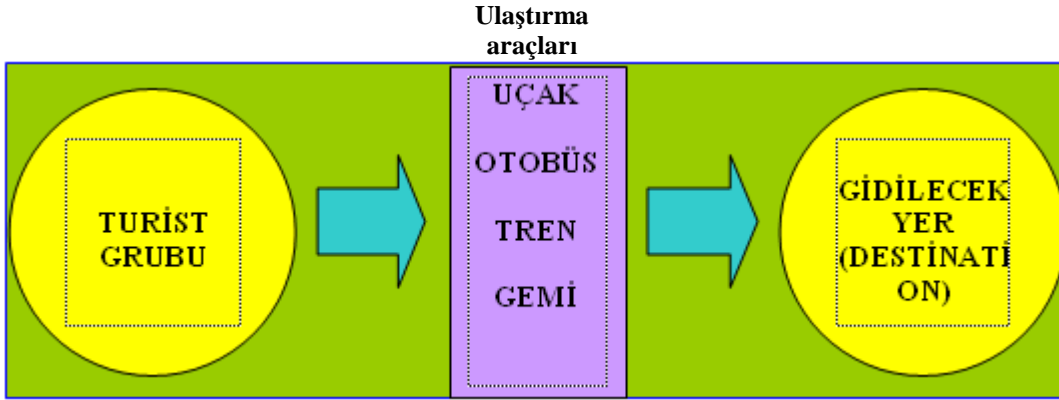
3.2. Seyahat Faaliyetleri Arasında İlişki Sağlamak

Tur satışı tamamlandıktan sonra turun, daha önceden belirlenen programa göre gerçekleştirilmesi gerekir. Bu aşamada öncelikle:

- Rezervasyonların, gidilecek ülkedeki karşılayıcı acenteye fakslanması veya bildirilmesi.
- Muhasebe ve rezervasyon işlemlerinin yapılması.
- Rezervasyon onaylarının (Confirmation) yapılması.
- Tur satışlarının takibi.
- Tur yöneticilerinin ve tura katılacak personelin tamamlanması.

3.2.1. Paket Turlarda Ulaşım

Paket turlarda ulaşım, farklı yollardan yapılabilir. Bu konuda ülkemize gelen bir turist, ülkesinden gelirken hava yolunu hava alanından otele transferinde kara yolunu, ülkemizden ayrılırken de deniz yolunu tercih edebilir.



Şekil 3.1: Paket Turlarda Ulaştırma Araçları

- **Paket turlarda konaklama**
 - Birinci sınıf (5 yıldızlı) tatil köyleri (Holiday Village)
 - Yıldızlı oteller
 - Apart oteller
 - Pansiyon
- **Paket turlarda konaklama tipleri ve kısaltmalar**
 - **R O**: Sadece oda (Room Only)
 - **B B**: Sadece kahvaltı (Bed and Breakfast)
 - **H B**: Yarım pansiyon (Half board)
 - **F B**: Tam pansiyon (Full board)
 - **All Inclusive**: Her şey dahil



Resim 3.2: Paket Tur içerisinde konaklama işletmelerine ait hizmetler

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıda belirtilen satış tekniklerinden hangisi tur operatörleri tarafından tercih edilmez?
 - A) Seyahat acenteleri ile
 - B) Kendi satış merkezleri ile
 - C) Kapıdan satış yolu ile
 - D) İnternet satışları ile
 - E) Teleteks yolu ile
2. Paket tur satışı yapıldıktan sonra, satın aldığı hizmetleri belirtmek için tüketicilere verilen belge aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Yolcu bileti
 - B) Rezervasyon confirmesi
 - C) Fatura belgesi
 - D) Voucher belgesi
 - E) Tanıtım materyalleri
3. Paket turlarda kullanılan taşıma araçlarından en çok tercih edilen aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Uçak
 - B) Gemi
 - C) Tren
 - D) Otobüs
 - E) Taksi
4. Aşağıda belirtilen terimlerden hangisi paket turun rezervasyonunun onaylanmasıdır?
 - A) Half Board
 - B) Voucher
 - C) Room Only
 - D) Destinations
 - E) Confirmations
5. Aşağıda belirtilen kısaltmalardan hangisi, tam pansiyon olarak ifade edilmektedir?
 - A) R O
 - B) H B
 - C) B B
 - D) F B
 - E) All Inclusive

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

6. () Tatil köyleri paket turlarda tercih edilen konaklama tesislerindedir.
7. () Paket turlarda belirli bir taşıma aracı kullanılmaz. Tüketiciler, seyahatleri esnasında taşıma araçlarından bir veya birkaçını tercih edebilir.
8. () H B Kısaltması sadece oda ve kahvaltı anlamına gelmektedir.
9. () Woucher paket turun satın alındığını gösterir belgedir.
10. () Tur operatörleri paket tur satış aşamasında tek tip satış tekniği kullanır.

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-4

AMAÇ

Paket tur tüketim aşaması faaliyetlerini ve tur operatörü - karşılayıcı acente - otel anlaşmalarını uygun olarak yerine getirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizde faaliyet gösteren seyahat acentelerine gidiniz.
- Seyahat Acentelerine ve otellere ziyaretler yaparak anlaşmaları nasıl yaptıkları hakkında bilgiler alınız.
- Gazete, dergi ve internet ortamında oteller ve seyahat acentaları hakkında bilgiler toplayabilirsiniz.
- Ayrıca, öğretmeninizden seyahat acentelerinin ve otellerin isim ve adreslerini alabilirsiniz.
- Topladığınız verileri, sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

4. TUR OPERATÖRLERİ VE OTELLER ARASINDAKİ İLİŞKİLER

4.1. Tur operatörü - Otel İlişkisi

4.1.1. Otellerin Tur Operatörüne Tanıtım Ziyareti

Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri her zaman yakın ilişki içindedir. Konaklama işletmeleri, kendilerini tur operatörlerine tanıtmak zorundadır. Konaklama işletmeleri tur operatörleriyle çalışmak isterler ise, tur operatörleri ile en az bir yıl öncesinden temaslara başlamalıdır. Özellikle, yeni açılmış az tanınan ve piyasaya yeni girmek isteyen otellerin yöneticilerinin gerçekleştirdiği ziyaretler bu türdendir.

4.1.2. Turizm Fuarlarına Katılma

Dünyada belirli zamanlarda ve belirli yerlerde turizm fuarları düzenlenir. Bu fuarların amaçları, konaklama işletmeleri ile tüketicileri bir araya getirmektir. Ayrıca bu fuarlarda tur operatörleri, kendi ürünleri olan paket turların tanıtımlarını gerçekleştirirler. Turizm pazarından pay alan ülkeler, bu fuarlara kendi turizm örgütleri veya resmi kuruluşları ile

katılarak kendi tanıtımlarını yapar. Fuarlarda bütün sektörler, birebir karşılaştıkları için bu durum zaman ve maliyet açısından büyük yarar sağlar. **Bu fuarların bazıları;**

- **WTM** - World Travel Market - İngiltere-Londra
- **BIT** - İtalya – Milano
- **ITB** - Almanya-Berlin
- **SMTV**- Fransa – Paris
- **FITUR**-İspanya-Madrid

Uluslararası alanlarda faaliyet gösteren seyahat örgütleri

- **IATA INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION**
Uluslararası Hava Yolları Birliği
- **WATA WORLD ASSOCIA OF TRAVEL AGENCIES**
Dünya Seyahat Acenteleri Birliği
- **ASTA AMERIKCAN SOCIETY OF TRAVEL AGENTS**
Amerikan Seyahat Acenteleri Birliği
- **UFTAA UNIVERSAL FEDERATION OF TRAVEL AGENTS ASSOCIATION**
Uluslararası Seyahat Acenteleri Federasyonu Birliği
- **DRV DEUTSCHER REISE VERBANT**
Alman Seyahat Acenteleri Birliği
- **PATA PASIFIC ASIA TRAVEL ASSOCIATION**
Pasific Asya Seyahat Birliği
- **JATA JAPON ASSOCIATION OF TRAVEL AGENTS**
Japon Seyahat Acenteleri Birliği
- **BTI BUISINNESS TRAVEL INTERNATIONAL**
Uluslararası İş Seyahatleri Organizasyonu
- **ISMP INTERNATIONAL SOCIETY OF MEETING PLANNERS**
Uluslararası Toplantı Organizasyon Birliği
- **WTO WORLD TOURISM ORGANİZATION**
Dünya turizm Örgütü
- **ICCA INTERNATIONAL CONGRESS AND ASSOCIATION**
Uluslararası Toplantı ve Kongre Birliği
- **IACA INTERNATIONAL AIR CHARTER ASSOCIATION**
Uluslararası Hava Charter Birliği
- **AIH ASSOCIATION OF INTERNATIONAL HOTELIERS**
Uluslararası Konaklama İşletmecileri Derneği

4.1.3. Tur Operatörünün Tesis Ziyareti

Tur operatörü, belirli dönemlerde yeni işletmeler görmek, piyasada tanınmış işletmelerle çalışmak için otelleri ziyaret eder . Bu ziyaretlerde:

- **Konaklama işletmelerinin konumu**
 - Denize olan uzaklığı,
 - Şehir merkezine olan yakınlığı.
- **Konaklama işletmelerinin fiziki durumu**
 - İşletme binasının yapısı,
 - Bahçe planlaması,
 - Yeşil alan miktarı,
 - **Büyük ve çocuk havuzu durumu,**
 - Restaurant ve barların durumu.
- **Odaların durumu**
 - Odaların klima durumu,
 - Kullanılan mefruşatın kalitesi,
 - Kullanılan yatakların kalitesi,
 - Odaların havuzu ve denizi görme durumu,
 - Tuvalet ve banyo durumu,
 - Odalarda kullanılan elektrikli eşyaların durumu (televizyon buzdolabı,saç kurutma makinesi, ütü gibi.)
- **Personel durumu**
 - Çalışan personelin eğitim durumları,
 - Personelin yabancı dil bilmeleri,
 - Çalışanların iş üniformaları, tur operatörü tarafından incelenir.

Tur operatörleri, açıklamış olduğumuz bu durumları konaklama işletmelerini ziyaretleri sırasında, anket şeklinde belirler. Bu araştırmaların ve incelemelerin sonucunda her iki taraf birlikte çalışmaya karar verdikleri takdirde, tur operatörünün sözleşme müdürü (contract manager) ve konaklama işletmesinin sorumlusu, sözleşme şartlarını gösterir belgeyi imzalarlar.

4.1.4. Otelin Karşılıyıcı (Incoming) Acenteyi Ziyareti

Konaklama işletmeleri, karşılıyıcı (incoming) bir seyahat acentesi ile satış yapmak isteyebilir.

4.2. Karşılıklı Görüşmeler

Otel işletmeleri ile tur operatörleri birlikte çalışmak mecburiyetindedirler. Her şeye rağmen, konaklama işletmeleri ile tur operatörlerinin karşılıklı görüşmelerde birbirlerine üstünlük sağlamamaları gerekmektedir. Zaman ve şartlar, tur operasyonunu her iki tarafın birlikte yürütmelerini gerektirmektedir. Her iki taraf, eşit piyasa koşulları içinde anlaşmaya varmalıdırlar.

4.3. Anlaşma ve Sözleşmeler

Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri birlikte çalışmaya karar verdikten sonra belirli şartlara göre sözleşme imzalanır. Anlaşmalar çeşitli şekillerde gerçekleşir.

4.3.1. Bireysel Anlaşmalar

Tek bir müşteri ile yapılan münferit anlaşmalardır.

4.3.2. Grup Anlaşmaları

Grup ile yapılan münferit anlaşmalardır.

4.3.2.1. Geçici Gruplar

Belirli bir zamanda meydana gelen olaylar ve faaliyetler sonucu oluşan gruplarla yapılan anlaşmalardır.

4.3.2.2. Devamlı Gruplar (Back to Back):

Arka arkaya gelen ve devamlılık gösteren gruplarla yapılan anlaşmalardır.

4.3.3. Kontenjan Kontratı Çeşitleri

Bu sözleşmeler arasındaki en ayrıntılı sözleşme türü kontenjan sözleşmeleridir. Bu tip sözleşmelerde otelci, daha önceden belirlenen belirli bir sayıdaki ve kategorideki otel odasını acentenin kullanımı için ayırır. Acenteler bu odaları istediği şekilde satar. Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri arasında yapılan kontenjan sözleşmelerinde aşağıdaki noktalara dikkat edilmelidir:

- İlgili taraflarda meydana gelen yönetim değişikliklerinde yeni yönetim, eski sözleşme şartlarını aynen kabul etmek durumundadır.
- Konaklama işletmeleri tur operatörlerine, otelin yeri, sınıfı, verilen hizmetlerin niteliği konusunda doğru ve eksiksiz bilgi vermek zorundadır.
- Müşteri, faturayı doğrudan konaklama işletmelerine ödeyemez.

4.3.3.1. Tamamen Garantili Kontenjanlar (Full And Empty Basis)

Bu çeşit kontenjanlar, kesin rezervasyonla yapılıdır. Tur operatörleri, oda satışını gerçekleştiremeye bile oda fiyatını konaklama işletmelerine ödemek zorundadır. Bu durumda tur operatörü, satışların sonucu ne olursa olsun belirli sayıda odayı kendi adına garanti altına almıştır. Ödemeler sezon öncesi veya sezona yönelik olarak parça parça sezon içinde ödenir. Bu çeşit sözleşmeler, konaklama işletmeleri tarafından en fazla tercih edilen sözleşmelerdir. Son yıllarda konaklama işletmelerinin yatak kapasitelerinin artması ile tur operatörleri bu çeşit sözleşmelerin uygulanmasından uzaklaşmışlardır.

Tamamen garantili kontenjanlar, genelde yoğun sezonlarda tüketicilerin tercih ettikleri konaklama işletmeleri ile yapılıdır.

4.3.3.2. Kısmen Garantili Kontenjanlar

Tur operatörleri kiralanmış odalardan kesin satabileceğini düşündüğü belirli sayıdaki odanın ücretini önceden ödemeyi kabul eder.

4.3.3.3. Garantisiz Kontenjanlar

En çok kullanılan sözleşme şeklidir. Bu tip sözleşmelerde konaklama işletmeleri, belirtilen sayıda odayı tur operatörlerine ayırmayı kabul eder. Tur operatörü, satışını gerçekleştirdiği oranda ve sürede konaklama işletmelerine rezervasyonlarını bildirir. Tur operatörleri, rezervasyonları sözleşmede belirtilen rezervasyon süresi içerisinde konaklama işletmelerine bildirmelidir. Faturalar, müşterilerin konaklama işletmesine giriş tarihindeki döviz kuru üzerinden hesaplanır ve müşterilerin konaklama işletmesinden ayrılışından sonra, tur operatörüne veya karşılayıcı acenteye gönderilir. Bu çeşit kontenjanlarda konaklama işletmeleri, kendilerini riskten kısmen kurtarmak için fazla rezervasyon (overbooking) yaparlar.

4.3.3.4. İsteğe Bağlı Rezervasyonlar (On Request)

Kontenjanı olmayan tur operatörünün konaklama işletmelerinden rezervasyon talebidir. Her türlü rezervasyon isteği konaklama işletmeleri tarafından kabul edilip onaylanır. Genellikle son dakika (Last Minute Sale) müşterileri için veya münferit (Bireysel) müşteriler için uygulanır.

4.3.3.5. Serbest Satış Kontenjanı (Free Sale)

Bu çeşit sözleşmelerde seyahat acentesi istediği zaman rezervasyon yapar. Konaklama işletmelerinin boş olması durumunda, zaman önceden belirlendiği ve serbest satış sözleşmesi yapıldığı takdirde acente belli fiyattan istediği kadar oda satışı yapabilir. Bu tür rezervasyonlar konaklama işletmelerinin doluluk oranlarının düşük olduğu dönemlerde uygulanır.

4.3.3.6. Blok Rezervasyon

Bu tür rezervasyon sözleşmelerinde tur operatörü veya seyahat acentesi, konaklama işletmesinin bir kısım odalarını kendi satışları için ayırır. Bu odalar tur operatörü tarafından kullanılır.

4.3.3.7. Blok Satın Alma

En az rastlanan anlaşma şeklidir. Son yıllarda tur operatörü genellikle tarifersiz uçağı kiralamaktadır. Ödemeleri ise kaç koltuk satılacağına bakmaksızın yapmaktadır. Hava yolu taşımacılığındaki yüksek finansman giderleri ve maliyetler, tur operatörlerinin yüksek sezonlarda tarifersiz uçak bulamamalarından dolayı, turistlerin paket tur talepleri bu yolla karşılanmaktadır. Blok satın alma, günümüzde geniş pazarı olan tur operatörü tarafından kullanılır.

4.4. Anlaşma Geçerlilik Süreleri

Tur operatörleri ile konaklama işletmelerinin anlaşmaları, kontratlarda belirlenen tarihler arasında geçerlidir. Sözleşmeler, sezonluk yapılır. Nisan – ekim ayları arası yaz sezonunu, kasım - mart ayları arası ise kış sezonunu ifade eder. Ayrıca bir yılı kapsayacak şekilde 12 ay üzerinden de yapılabilir.

4.5. Fiyatlar ve Sunulan Hizmet Çeşitleri

Turizm sektöründe uygulanan fiyatlar, sezonun durumuna göre farklılık gösterir. Broşürlerde belirtilen fiyatların çok farklı olmaması, müşterilerin kolay karar vermesinde etkin rol oynar. Fiyatlar piyasa araştırması yapılarak belirlenir. Konaklama işletmelerinin fiyat farklılıkları sattıkları hizmetleri özelliklerine göre farklılık gösterir. Tatil köyleri fiyatları , beş yıldızlı otel fiyatları, apart fiyatları...

Fiyatlar konusundaki önemli bir nokta da tur operatörleri tarafından ödemelerin hangi para cinsinden yapılacağıdır. Ödemelerin hangi para cinsinden ve hangi tarihli kâr üzerinden yapılacağı anlaşmalarda belirtilmelidir.

Paket turlar, çok çeşitli hizmetleri kapsamaktadır. Günümüzde, her şey dâhil(All inclusive) paket turlar daha fazla tercih edilmelidir. Her şey dâhil paket turlarda, müşteriler, zamanın büyük bir bölümünü otelde geçirdiklerinden gidilen merkezdeki küçük işletmeler (Lokantalar, alış-veriş, merkezleri, kuyumcular, halıcılar, dericiler) bu durumdan rahatsız olmaktadır. Bu hizmetlerin neler oldukları broşürlerde ayrıntılı şekilde belirtilmektedir.

4.6. İşletmenin Kazanç- Kâr Şekli

Tur operatörlerinin ürünleri paket turlardır. Bu paket turlardan, tur operatörleri bir gelir elde etmeyi amaçlar. Tur operatörünün kazançları, aşağıdaki şekillerde gibi olabilir.

Paket turlarda maliyetler hesaplanır ve tur operatörleri bu maliyetlerin üzerine kendi kâr oranlarını ilave eder.

Belirli bir oranda komisyon şeklinde olur. Tur operatörü ve seyahat acenteleri komisyon bazında çalıştıkları için satışları üzerinden %10 – %20 arası komisyon alır. Sezonun durumuna göre bu oran değişiklik gösterir.

4.7. Ödeme Koşulları (Garantiler, Ödeme süreleri, Ödeme şekilleri)

Tur operatörleri, paket tur ödemelerini müşteriler konaklama işletmesinden ayrıldıktan sonra yapar.

Paket tur ödemelerinde izlenen yol aşağıda belirtilmiştir:

- Müşteri otele geldiğinde otelci, müşteriden paket turu satın aldığı belgeyi “voucher” ister.
- Müşterinin otele giriş tarihindeki anlaşmalarda belirtilen koşullar doğrultusunda, müşterinin otelden ayrılışından sonra fatura edilerek tur operatörüne gönderir.
- Faturaların gönderilmesinden itibaren kaç gün içinde ödeneceği, daha önceden yapılan anlaşmada belirtilmiştir
- Genel olarak takip edilen süre, 15 veya 30 gündür, 45 güne kadar çıktığı da görülmektedir.
- Konaklama işletmeleri yapılan rezervasyonlar doğrultusunda bir avans talep edebilir

Grup rezervasyonlarının özellikle konaklama işletmeleri rezervasyonunu kesinleştirmek için kaparo veya avans talebinde bulunur. Eğer tur operatörünün veya seyahat acentesinin söz verdiği tarihlerde müşteriler konaklama işletmesine gelmezse (no show), avansları geri ödenmez. Avanslar fatura miktarından düşülür. Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri arasında en önemli sorun ödemeler konusunda meydana gelen hukuki problemlerdir. Konaklama işletmelerinin başlıca sorunları, ödemelerin tur operatörü tarafından çok geç yapılmasıdır. Bu durumda, konaklama işletmeleri, finansman zorlukları ile karşılaşır. Son yıllarda çok sık şekilde karşılaşılan bu problemler, özellikle Avrupa Birliğinin devreye girmesi ile çözüm bulmuştur.

4.8. İptal Koşulları

TÜRSAB’ın, seyahat acenteleri ile otel işletmeleri arasındaki ilişkiler konusundaki yönetmeliğin 35. maddesinde, otel rezervasyon iptallerinde en az ihbar süresi, iptalin gürubun % 50’ sini aşması durumunda, giriş tarihinden 21, grubun % 50’ sinden az olması durumunda ise, 14 gün önceden acente otele iptali bildirmek zorundadır. Bu sürelerden sonra yapılan iptallerde, otelcinin tazminat talep etme hakkı doğar denilmektedir.

Diğer iptal süreli ise aşağıdaki gibidir.

- Bağımsız (bireysel) müşteriler için 30 gün
- Gruplarda tam iptaller için 60 gün
- Grubun %50' sini aşmayan iptallerde 45 gün
- Grubun %50 'sinden 10 kişiye kadar olan iptaller için 30 gün
- 10 müşteriden az olan iptaller için 7 gün

4.9. Müşteri Listesi Gönderme Süresi

Tur operatörü, konaklama işletmesine göndereceği müşteri listelerini (Guest List) ve oda dağılımlarını (Room List) müşteri otele girmeden önce gönderir.

Müşteri listelerinde:

- Müşterinin otele geliş tarihi ve varış saati
- Müşterinin otele hangi ülkeden veya şehirden geldiği
- Kullanılan ulaşım aracı ve aracın cinsi
- Müşteri otele geldiğinde istenen hizmetler (Hoş geldiniz kokteyli, hava alanından alınması gibi)

4.10. Hukuki Sorunlar

Tur operatörü ile konaklama işletmesi arasındaki hukuki sorunların çözümü için öncelikle mesleki kuruluşların olayı çözümlemesine gidilmelidir. Burada bir çözüm bulunamaz ise ticari mahkemelere başvurulması gerekmektedir. Meydana gelen hukuki sorunlarda kontratlarda belirtilen ildeki mahkemeler yetkili olacaktır.

Kontratlar mutlaka belirtilmesi gereken anlaşmazlıklar için şu cümle ile son bulur

“İş bu anlaşma ile ilgili çıkabilecek her türlü hukuki ihtilafda mahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.”

Kontratları, tur operatörü sahibi ile konaklama işletmeleri veya yetkilileri imzalarlar.

4.10.1. İptali Bildirilmeyen Rezervasyon (No Show)

Tur operatörü tarafından yapılan ancak çeşitli nedenlerden dolayı iptal edilmeyen rezervasyonlardır.

No Showlar; Tur operatörünün hatasından kaynaklandığı gibi incoming acentelerin rezervasyonları yanlış yapmasından da kaynaklanabilir.

No show' dan dolayı konaklama işletmelerinin seyahat acentelerinden tazminat isteme hakkı vardır. Tazminat miktarları sözleşmelerde belirtilmiştir.

4.10.2. Fazla Rezervasyon (Over Booking)

(Otelin boş oda kontenjanının üstünde rezervasyon kabul etmesi anlamındadır.)

Fazla rezervasyon, bazı rezervasyonların iptal edileceği var sayılarak kapasite fazlası rezervasyon teyidi (confirm) yapılmasıdır. Konaklama işletmeleri normal koşullarda % 10 arasında fazla rezervasyonla çalışabilirler. Konaklama işletmelerine yapılan tüm rezervasyonların, otele gelmesi gibi bir zorunluluk yoktur. Konaklama işletmelerinin stok yapma gibi bir durumu yoktur. Geceleme üzerinden çalıştıkları için satamadıkları her oda o gün için zarar olarak görülür. Bu sebepten, konaklama işletmeleri yöneticileri günlük oda kapasiteleri üzerinde rezervasyon almayı kabul eder. Fazla rezervasyon oranlarının % 10'dan % 50'ye çıktığı görülmektedir. Bu durumda tüm rezervasyonların konaklama işletmesine gelmesi durumunda konaklama işletmeleri zor duruma düşer. Açıkta kalan müşteriler için aynı standartlarda başka bir konaklama işletmesi ayarlama yoluna gidilir.

Konaklama işletmesine tur operatörü tarafından müşteri getirilmiş ve müşteriler açıkta kalmış ise bu durumda müşteri tur operatörünü sorumlu tutar. Incoming yapan acente devreye girerek yer bulmaya çalışır. Yüksek sezonda böyle durumlarla çok karşılaşılır.

Fazla rezervasyon olayında, müşteri açıkta kalmış ise bu durum tur operatörünün kendi pazarı açısından olumsuz bir durumdur.

Hukuki sorunlar karşısında, haksız duruma düşmemek için tüm işlemlerin yazılı bir metin veya belgeye dayandırılması (mektup, fax gibi) gerekmektedir.

Karşılıklı sözleşmelerin belirli bir güven ve esneklik içinde her iki tarafa zarar vermeden yapılması gerekmektedir.



SİDE TURİZM – ARGOS OTEL HİZMET SÖZLEŞMESİ SİDE

Bir tarafta Side Turizm (Acente olarak anılır), diğer tarafta Argos Otel arasında iş bu sözleşme tanzim ve imza edilmiştir.

- 1- İş bu hizmet sözleşmesinin süresi/...../..... -/...../..... tarihleri arasındır.
- 2- Otel, yukarıda belirtilen tarihler arasında, acenteye 170 normal, 20 suit oda ile, 5 balayı ve 1 özürlü odası kontenjanı ayırmayı taahhüt eder.
- 3- Acente, oda kontenjanı ile ilgili son durumu müşterilerin otele girişini 10 gün önce belirler ve isim listesi ile birlikte otele bildirir.
- 4- Acente, yukarıda belirtilen süre içerisinde doğabilecek iptallerden dolayı otelin no show talebini karşılar.
- 5- Otelin short'a düşmesi ve bu durumda acenta müşterisinin zarar görmesi durumunda doğabilecek zararlardan otel sorumludur.
- 6- Faturalar müşterinin otele giriş günündeki kur üzerinden ve merkez bankası kurlarına göre'' İngiliz Sterlini '' olarak ödenecektir.
- 7- Anlaşmazlık durumunda, Antalya mahkemeleri yetkilidir.
- 8- Aşağıdaki oda fiyatları uygulanacaktır.

| | |
|-----------------|---------|
| Tek kişilik oda | 50 ytl |
| İki kişilik oda | 80 ytl |
| Üç kişilik oda | 95 ytl |
| Suit oda | 110 ytl |
| Balayı odası | 130 ytl |
| Özürlü odası | 80 ytl |

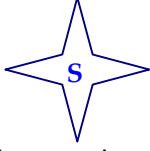
Bu sözleşme 8 maddeden ibaret olup taraflarca okunup anlaşılmış ve...../.../.....tarihinde imzalanmıştır.

SİDE TURİZM

ARGOS OTEL

İMZA

İMZA



SİDE TURİZM – SELÇUK TAŞIMACILIK Ltd.Şti.

HİZMET SÖZLEŞMESİ

SİDE

Bir taraftan Side Turizm (Acente olarak anılır), diğer taraftan Selçuk Taşımacılık Ş. arasında iş bu sözleşme tanzim ve imza edilmiştir.

- 1- İş bu hizmet sözleşmesinin süresi.....yaz sezonu ile sınırlıdır.
- 2- Müşterilerin transferi, Selçuk taşımacılık Ş. tarafından yapılacaktır.
- 3- Acente araç iptallerini en az 12 saat önceden otobüs şirketine bildirecektir, bildirmedeği takdirde, doğabilecek sorunlardan acente sorumludur.
- 4- Trafik cezaları, otobüs şirketi tarafından ödenecektir.
- 5- Araç içerisinde müşterilere satış yapılmayacak ve müşterilerden bahşiş alınmayacaktır
- 6- Acente talep ettiği aracı 24 saat önceden otobüs şirketine bildirecektir.
- 7- Taraflar arasında doğabilecek ihtilaf veya ihtilaflar halinde Marmaris mahkemeleri ve icra daireleri yetkili kılınmıştır.
- 8- Turlarda, otopark ücretlerini acente, transferlerde ise otobüs şirketi ödeyecektir.
- 9- Aşağıdaki fiyatlar uygulanacaktır.

| | OTOBÜS | MİDİBÜS | MİNİBÜS |
|------------------------|--------|---------|---------|
| Hotel-Havalimanı-Hotel | | | |
| Marmaris-Antalya | | | |
| 1 Günlük Turlar | | | |
| Şehir içi Turlar | | | |

Bu sözleşme 9 maddeden ibaret olup taraflarca okunup anlaşılmiş ve .../.../... tarihinde imzalanmıştır.

SİDE TURİZM
İMZA

SELÇUK TAŞIMACILIK Ltd.Şti.
İMZA

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmeleri ile yapılan anlaşmalardan değildir.
A) Kısmen garantili kontenjan
B) Tamamen garantili kontenjan
C) Garantisiz kontenjanlar
D) Serbest satış kontenjanı
E) Araç kontenjanı
2. Aşağıdakilerden hangisi tur operatörünün konaklama tesisi ziyareti sırasında dikkat etmediği husustur?
A) Konaklama işletmesinin konumu
B) Konaklama işletmesinin fiziki durumu
C) Odaların durumu
D) Personel durumu
E) Otoparkın kapasitesi
3. Aşağıdaki kısaltmalardan hangisi dünya seyahat acenteleri birliğinin kısaltmasıdır?
A) Iata
B) Drv
C) Wata
D) Bto
E) Wto
4. Aşağıdakilerden hangisi konaklama işletmelerinin fiziki durumlarından değildir?
A) İşletme binasının yapısı
B) Yeşil alan miktarı
C) Çalışanların üniformaları
D) Büyük ve çocuk havuzu durumu
E) Bahçe planlaması

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

5. Konaklama işletmelerinin kapasitelerinin üstünde almış oldukları rezervasyonlara denmektedir.
6. Konaklama işletmeleri ve tur operatörlerinin yapmış oldukları sözleşmelerde meydana gelecek hukuki ve ticari sorunlara mahkemeleri bakacaktır .

7. Çeşitli nedenlerden dolayı iptal edilmeyen rezervasyonlara denmektedir..
8. Gruplarda tam iptaller için gün süresi vardır.

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

Modül faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgi ve becerilerle, bir paket tur ve hizmet sözleşmeleri örneğini işlem basamaklarında önerilen şekilde hazırlayınız. Bu işlemlere göre çalışmalarınız, öğretmeniniz tarafından ölçülecek ve istenilen yeterlilikleri kazanıp kazanmadığınız belirlenecektir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

| | |
|----|-----|
| 1 | E |
| 2 | B |
| 3 | E |
| 4 | D |
| 5 | E |
| 6 | (D) |
| 7 | (Y) |
| 8 | (Y) |
| 9 | (D) |
| 10 | (D) |

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|-----|
| 1 | A |
| 2 | E |
| 3 | E |
| 4 | (D) |
| 5 | (Y) |
| 6 | (D) |

ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

| | |
|----|-----|
| 1 | C |
| 2 | D |
| 3 | A |
| 4 | E |
| 5 | D |
| 6 | (D) |
| 7 | (D) |
| 8 | (Y) |
| 9 | (D) |
| 10 | (Y) |

ÖĞRENME FAALİYETİ – 4 CEVAP ANAHTARI

| | |
|---|---------------------------------|
| 1 | E |
| 2 | E |
| 3 | B |
| 4 | C |
| 5 | Overbooking |
| 6 | İmzalamış Oldukları Bölge |
| 7 | Noshow |
| 8 | 60 |

KAYNAKÇA

- 25. Yılında TÜRSAB, **Türsab yayımları**, Turpres yayımları
- 25. Yılında TÜRSAB, **Türsab yayımları**, Turpres yayımları
- **Avrupa Birliği ve Turizm TÜRSAB Yayınları**, 2001 İstanbul
- CAN Levent, **Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü**, Ders Notları Marmaris 2004
- **Dünyada ve Türkiye'de Seyahat Endüstrisi TÜRSAB Yayınları**, İstanbul MART 1998
- KARABULUT Erol, DÜZGÜNOĞLU Ercihan. , **Development of Turkish Tourism TÜRSAB Yayınları**, İstanbul 1999
- ÖNER Çiğdem, **Seyahat Ticareti, Literatur Yayınları**, İstanbul 1997
- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**, Uludağ Üniversitesi, Basımevi, Bursa 1995
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitapevi Yayınları, Ankara, Haziran 1998
- Sarıoğlu Sedat, **Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü Metge Projesi Modül Çalışması**, Marmaris 2001
- www.mercedes.com
- www.tursab.org.com
- www.wto.com