

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**



MEGEP

**(MESLEKİ EĞİTİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

TUR ORGANİZASYONU

ANKARA 2006

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. TUR PROGRAMI ÖN HAZIRLIKLARI	3
1.1. Extra Tur (Paket Turun Dışında Kalanlar).....	3
1.1.1. Tanımı.....	3
1.1.2. Türleri	4
1.2. Tur Bölümü Organizasyonu.....	10
1.2.1. Organizasyon Yapısı.....	10
1.2.2. Personel Görev ve Sorumlulukları.....	12
1.3. Tur Bölümü Faaliyetleri.....	14
1.3.1. Yeni Tur Rotaları Yaratma	14
1.3.2. Yeni Pazarlar Yaratma.....	15
1.3.3. Tur Programları Yapma.....	16
1.3.4. Tur Maliyetini Çıkarma	16
1.3.5. Tur Satışı Yapma	16
1.3.6. Tur Düzenleme	17
1.3.7. Tur Sonu İşlemleri	17
1.4. Diğer Bölümlerle İlişkileri	18
1.4.1. Tur Bölümü – Tur Operatörü ve Acente Yönetimi.....	18
1.4.2. Tur Bölümü – Rezervasyon	18
1.4.3. Tur Bölümü – Muhasebe	20
UYGULAMA FAALİYETİ	21
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	22
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	23
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	25
2. TUR PROGRAMI HAZIRLAMA	25
2.1. Tur Programı Hazırlama Aşamaları	25
2.1.1. Destinasyon ve Zamanın Belirlenmesi	25
2.1.2. Hizmet İşletmeleri ile Anlaşmaların Yapılması.....	29
2.1.3. Broşür/Katalog Hazırlanması	37
UYGULAMA FAALİYETİ	40
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	41
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	42
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	43
3. MUHASEBE İLKE VE YÖNTEMLERİNE UYGUN TUR MALİYETİ HESAPLAMA	43
3.1. Muhasebe İlke Ve Yöntemlerine Uygun Tur Maliyeti Hesaplama.....	43
3.1.1. Muhasebeye Giriş	43
3.1.2. Acentelerde Muhasebe Departmanının Yeri.....	44
3.1.3. Para Birimleri	45
3.1.4. Muhasebede Kullanılan Belgeler.....	45
3.1.5. Seyahat Acentelerinde Muhasebe Düzeni	49
3.1.6. Tur İle İlgili Muhasebe İşlemleri, Tur Maliyetinin Çıkarılması	52
UYGULAMA FAALİYETİ	58
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	59

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	60
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	61
4. TUR SATIŞINI GERÇEKLEŞTİRME	61
4.1. Tur Satışını Gerçekleştirme	61
4.1.1. Tur Satış Dosyası Hazırlama	61
4.1.2. Tur Biletinin Tanımı (Voucher).....	61
4.1.3. Bilet Bilgileri	62
4.1.4. Bilet Satma İşlemleri	64
4.1.5. Satılan Biletin Teslim Alınması.....	64
4.1.6. Biletin Bilgisayara Girilmesi	64
4.1.7. Tur Listelerinin Oluşturulması	65
4.1.8. Muhasebe-Otel Rehberi Hesaplaşması	66
UYGULAMA FAALİYETİ	67
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	68
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	69
ÖĞRENME FAALİYETİ-5	70
5. TUR GERÇEKLEŞTİRME	70
5.1. Tur İçin Ön Hazırlıkları Yapma	70
5.1.1. Araç ve Şoför.....	70
5.1.2. Rehber ve Rehber Dosyaları	70
5.1.3. Tur İçin Alınış Saatlerini Düzenleme	71
5.1.4. Konuğa Duyurma	72
5.1.5. Tur Avansı Hazırlama.....	73
5.1.6. Tur Bilgi Formu.....	73
5.2. Turun Gerçekleştirilmesi.....	75
5.2.1. Tur Çıkışı	75
5.2.2. Turdaki Etkinlikler	76
UYGULAMA FAALİYETİ	77
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	78
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	79
ÖĞRENME FAALİYETİ-6	80
6. TUR SONU İŞLEMLERİ	80
6.1. Tur Sonu İşlemleri ve Turun Değerlendirilmesi	80
6.1.1. Tur Raporu.....	80
6.1.2. Muhasebe İle İlgili İşlemler.....	81
6.1.3. Otel Rehberi Hesaplaşması.....	82
6.1.4. Müşteri Anketleri.....	82
UYGULAMA FAALİYETİ	84
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	85
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	86
MODÜL DEĞERLENDİRME	87
CEVAP ANAHTARLARI	89
KAYNAKLAR.....	92

AÇIKLAMALAR

MODÜLÜN KODU	812STE006
ALAN	Seyahat Acenteciliği
DAL/MESLEK	Operasyon Elemanı
MODÜLÜN ADI	Tur Organizasyonu
MODÜLÜN TANIMI	Tur programı hazırlama aşamalarının gerçekleştirildiği ve turizm çeşitlerine uygun örnek tur programı hazırlama ve turu gerçekleştirme ile ilgili bilgi ve becerilerin verildiği öğrenim materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖNKOŞUL	Seyahat acenteciliği dersi modüllerini almış olmak
YETERLİK	Tur programı hazırlama aşamalarını tanımak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Seyahat acentesinin faaliyet amaçlarına uygun olarak tur programı hazırlama aşamalarını gerçekleştirme yeterliği kazanacaksınız. Amaçlar ➤ Tur programı gerçekleştirme ön hazırlıklarını acente faaliyet amaçlarına uygun olarak yapabileceksiniz. ➤ Tur programı hazırlama aşamalarını acente faaliyet amaçlarına uygun olarak yapabileceksiniz. ➤ Tur maliyetini muhasebe ilke ve yöntemlerine uygun olarak hesaplayabileceksiniz. ➤ Tur satışını acente prosedürüne uygun olarak gerçekleştirebileceksiniz. ➤ Tur için eksiksiz ön hazırlıkları yapabileceksiniz. ➤ Tur sonu işlemlerini eksiksiz olarak yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf, işletme, kütüphane, atölye, ev, bilgisayar teknolojileri ortamı vb. Donanım: Televizyon, DVD, VCD, Projeksiyon, bilgisayar ve donanımları
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Kendi kendinizi değerlendirebileceğiniz “Doğru-Yanlış”, “Çoktan Seçmeli” tarzındaki değerlendirme soruları yer almaktadır.



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.

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 tur organizasyonu 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 tur organizasyonu 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

Programı gerçekleştirme ön hazırlıklarını acente faaliyet amaçlarına uygun olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Acenta faaliyet amaçlarına uygun olarak incoming acentelerinin tur programı ön hazırlıklarını araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. TUR PROGRAMI ÖN HAZIRLIKLARI

1.1. Extra Tur (Paket Turun Dışında Kalanlar)

1.1.1. Tanımı

Bu gruptaki turları incelediğimizde karşımıza çok sayıda çeşit çıkmaktadır. Seyahat acenteleri ve tur operatörleri, gelen talepler doğrultusunda yeni programlar hazırlarken uzmanlaşmak gereğini de hissetmişlerdir. Zira turizm olgusu; uzmanlık, bilgi birikimi ve deneyim gerektiren bir sektördür. Kişi, konusunda ne kadar bilgi birikimine ve deneyime sahipse o kadar mükemmel, sanat eserini andıran, detayları ustaca hazırlanmış programlar ortaya çıkarabilir; aksi takdirde son derece amatörce hazırlanmış, eksiklerle dolu, ihtiyaçlara cevap veremeyen ürünler oluşturur.

Unutmayalım ki satışa sunulacak ürün bir mal değil hizmettir. Bu ürünün satın alınmadan önce denenmesi ve memnuniyetsizlik halinde iadesi ya da değiştirilmesi mümkün değildir; daima anılarda yaşayacaktır. İşte bu nedenle hazırlanan ürünler, ihtiyaçlara cevap verebilecek ve insanlarda güzel anılar bırakacak nitelikte olmalıdır. Ancak bu şekilde müşterilerimizi geri kazanabilir ve onların sayesinde potansiyel müşterilerimizi aktif müşteriler haline dönüştürebiliriz.

Ürünün hazırlanma ve sunulma koşulları, pazar payı, maliyeti ve müşteri beklentileri, ülkeye geliş nedenleri, gelir grupları ve hatta eğitim durumları gibi müşteri profil grafiklerinin de oluşturulması gerekir. Bunun için her zamanki gibi çeşitli pazar araştırmaları, müşteri anketleri, ürünü satan rakip firmalarla ilgili araştırma ve onlarla görüşmeler yapılmalıdır. Tüm bunlardan elde edilen sonuçlar değerlendirilerek ürün hazırlanmalıdır.

Bazı müşteri profilleri de, özellikle genç ve maceradan hoşlananlar, klasik tarzda turlara katılmak yerine temposu daha yüksek ve heyecan dolu turları tercih etmektedir. Doğaya, sanata, kültüre ilgi duyanlar ise farklı tipte hazırlanmış turları tercih etmektedir. Birbirinden farklı ilgi alanlarıyla ilgili bu turları hazırlayabilmek için bunlarla ilgili bilgi edinilmesi ve bu tip turlar sırasında ne tür gereksinimlerin ortaya çıktığı konusunda derlemeler yapılması gerekir. Müşteri profillerini de mutlaka çok iyi değerlendirmeliyiz, hedef kitlemizi çok iyi tespit etmeliyiz. Örneğin; yükseklik korkusu olan birine içersinde “yamaç paraşütü” gibi etkinliklerin yer aldığı bir ürünü satmak ne kadar zorsa, kendisini deniz tutan birine tekne gezisi satmak da o denli zordur.

1.1.2. Türleri

1.1.2.1. Animative Turlar (Eğlence Ağırlıklı Turlar)

Kişilerin turizm olgusuna yönelmelerindeki büyük etkenlerden birinin süre- gelen yaşantının sıradanlığından kaçış olması, onları tatilleri süresince günlük yaşantılarında yapamadıklarını gerçekleştirme seçimine yöneltir. Yaşamak istedikleri bir serüven de olsa, zaman ve para kısıtlaması nedenleriyle planladıkları, hayal ettikleri tatilin herhangi bir olumsuzlukla bozulmasına tahammül edemeyeceklerdir. Çünkü bu turlara katılanların kafalarındaki beklentiler; zihinsel ve bedensel olarak dinlenmek, yenilenmek ve belki de olağanüstü şeyleri denemektir ve her ne şekilde olursa olsun bu beklenti karşılanmalıdır. Bu nedenle seyahat acentelerinin vereceği güvenle, tatil planlamalarının profesyonel, ehil kişiler tarafından hazırlanmasını istemeleri kaçınılmazdır. Bu kişilerin beklentilerine standart paket turların cevap veremeyeceği kesindir.

Bu profildeki müşterilerimiz ve yine bu profildeki potansiyel müşteriler için özel hazırlanmış programlar içeren ürünler sunmalıyız. Bu tür gruplar, kapalı gruplarla karıştırılmamalıdır. Çünkü kapalı gruplar belirli sayıda kişilerin farklı program talepleriyle sadece o grup için planlanmış bir programı veya mevcut program uygulansa bile sadece o grubun üyeleri için uygulanır. Bir derneğin, bir kurumun veya belli bir statüye sahip birbirini tanıyan insanların bir araya gelerek oluşturdukları bir grup kapalı bir tur talebinde bulunabilir.

Özel ilgi grupları ile ilgili bilgiler katalogda yer alır ve kontenjanlar dâhilinde tur satın almak isteyenlere sunulur. Belirli bir ilgi nedeniyle gerçekleştirilen turlara kısaca **özel ilgi turları** denir.Örneğin tamamen av turizmine, rafting gruplarına ve kongre turizmine yönelik faaliyetler gösteren tur operatörü ve seyahat acentelerinin sayıları azımsanamayacak kadar çoktur. Bu konudaki ilgi ve kâr oranı arttıkça bu tip faaliyet gösteren tur operatörü ve seyahat acentelerinin de sayıları artacaktır.

Özel ilgi turlarının hazırlanması ve yürütülmesi, uzmanlık gerektiren bir konu olduğundan bu tür programları hazırlayanların, sağlayanların bu konuya ilgi duyması, detayları daha iyi görebilmesini sağlayacaktır.

Ayrıca bu tip gruplarda birbirinden farklı müşteri tipleri de olacaktır. Aynı grubun içinde bazıları o faaliyeti ilk kez yaparken bazıları daha önce yapmış belki de planlanan programda uzmanlaşmış bile olabilirler. Bu durum işi daha da zorlaştırmaktadır. Çünkü bunların beklentilerini, aynı anda ve üst düzeyde tatmin etmek oldukça zordur. Bu nedenle karşılaşılabilecek müşteri tiplerini, tepkilerini ve davranış biçimlerini hem acentecilerin hem de tur gerçekleşmesi sırasında görev alacak kişilerin bilmesinde yarar vardır.

Eğer özel ilgi turlarını sınıflandırmamız gerekirse animative, informative ve belki de dini misyona yönelik turlar olarak sınıflandırabiliriz. Animative turlar; daha çok hareket gerektiren, sportif, macera dolu aktivitelerin ağır bastığı turlardır. Örnelemek gerekirse; rafting, tracking, yamaç paraşütü, balonla seyahat, her tipte safari turları, kayak, golf turları vb. sıralayabiliriz.



Resim 1: Golf

1.1.2.2. Informative Turlar (Bilgilendirici Turlar)

Informative turlar ise; doğaya dönük turların, kültürel etkinliklerin ağır bastığı, bilgileneceğe yönelik turlardır. Flora ve fauna turları, kuş gözetleme (birding/bird watching), opera, konser gibi sanatsal etkinlik turları, festivaller, antropoloji ve arkeolojik turları örnek olarak sayabiliriz. Bu aşamada seminer, konferans ve kongre turizmini de bu sınıflandırmanın içinde gösterebiliriz. Kongreler bir kültür olayıdır ancak turizm olgusunun içindeki yeri yadsınamaz. Incentive turlarda olduğu gibi kongre organizasyonları da talebin ve fiyatların düşük olduğu tarihlerde gerçekleştirilir. Kongrenin yapılacağı ülkenin, kentin sahip olduğu olanaklar o yerin toplantı yeri olarak seçilip seçilmemesinde önemli rol oynar. Kongre turizmi dünyada olduğu gibi ülkemizde de hızla gelişmektedir.

Ülkemizde kongre turizmi açısından gelişen destinasyonların başında İstanbul gelmektedir. Onu daha sonra Antalya ve İzmir izlemektedir. Ülkemizde gerçekleştirilen yerli organizasyonların başında tıp ve ilaç firmalarının seminer ve kongreleri gelmektedir. Kongre ve benzeri toplantıların, yapıldığı ülkelere sağladığı yararları şu şekilde sıralayabiliriz:

- Kültür alışverişi
- Ülkeyi, yöreyi, yerel acenteyi tanıtma
- Konaklama işletmelerinin sezon dışında da doluluklarının artması
- İştirakçilerin harcamaları ile döviz girdisinin sağlanması

Incentive turları tercih edenler ise; daha çok iş adamları, büyük firmalar olmaktadır. Bu kişiler, ya personelini ya da ürettiği ürünlerini satan bayilerini daha çok çalışmaya, satış yapmaya teşvik etmek, özendirmek amacıyla bu konuda uzmanlaşmış firmalardan yardım isterler. Bu tür gezilere katılacak kişiler turun masraflarından sorumlu değildir. Bu gezi tamamen özendirme amaçlı verilmiş bir ödüdür ve turla ilgili tüm masraflar, incentive gezi talep eden firmaya aittir.

Böyle bir organizasyonu talep eden firmaların bunun için bir fon ayırması gerekir. Firmalar ödedikleri bu miktarları vergiden düşebilir. Genellikle tatil ödülünü kazananlar eşleriyle birlikte bu turlara katılırlar ve yaptıkları extra, alışveriş gibi keyfi harcamaları dışında herhangi bir ücret ödemezler. Bu tip geziler kısa sürelidir ve gezi süresi, bir haftayı aşmaz.

İncentive program planlamaları, olası katılımcıları teşvik etmek amacıyla duyurulur. Duyuru sırasında akılda kalıcı ve çarpıcı bir slogan seçilmesi faydalı olacaktır. Tüm bu harcamaların maliyeti oldukça fazla olduğu için genellikle yüksek sezonda değil, talebin ve fiyatların düşük olduğu dönemlerde gerçekleştirilir.



Resim 2: Özel ilgi turizmine bir örnek – Kanoculuk

Incentive programını gerçekleştirecek olan acenteler programı hazırlar, maliyeti çıkarır. Bu işi yürüten firmaların yurt dışında seyahat acentesi olma zorunluluğu yoktur. Konusunda uzman incentive house şirketleri, bu işleri yürütür. Incentive house ve seyahat acentesi için kâr marjı yüksek bir faaliyettir.

1.1.2.3. Tedaviye Yönelik Turlar

Tedaviye yönelik turlardan bahsetmek istediğimizde ise yine karşımıza son derece geniş bir kavram çıkmaktadır. Sağlık turizmi, eski Roma'ya kadar uzanan bir geçmişe sahiptir. Seyahat etmek suretiyle, ikamet ettiği yerleşmenin dışında konaklayarak tedavi olmayı amaçlayan insanların bu hareketi, büyük ölçüde termal turizmi de içeren ama onun ötesinde ve çok daha geniş bir kavramdır.

Mineralize termal sular ile çamurları, kaynağın yöresindeki çevre ve iklim faktörleri bileşiminde, insan sağlığına olumlu katkı sağlamak üzere, uzman hekim denetim ve programında; fizik tedavi, rehabilitasyon, egzersiz, psikoterapi, diyet gibi destek tedavilerle koordineli kür uygulamaları için yapılan turizm hareketi "Termal Turizm" olarak adlandırılır. Termal turizm işletmelerinde teşhis tedavi birimleri ve kür uygulamaları yapıldığı bölümler bulunur. Kür merkezi bünyesindeki bölümler şöyle sıralanabilir:

- **Balneoterapi:** Mineralize termal sular ile yapılan kür uygulamalarıdır. Balneoterapi birimleri; genel yüzme havuzu, tedavi havuzu, özel tedavi banyoları, genel banyo havuzları, masaj duşları, masaj birimleri, çamur küvetleri, buhar banyosu, gaz banyosu, içme kürü, inhalasyon, derialtı enjeksiyonu, elektropalvane, Türk hamamıdır.
- **Fizik tedavi birimleri:** Bu birimlerde asgari elektro-fizik tedavi ve ışın tedavisi uygulamaları yapılır.
- **Talassoterapi:** Deniz suyu ve güneşten yararlanılarak yapılan kür uygulamalarıdır.
- **Klimaterapi:** Sağlıklı iklim ortamında bulunmak suretiyle uygulanan iklim kürüdür.
- **Didroterapi:** Tatlı su ile yapılan kür uygulamalarıdır.
- **Speleoterapi:** Mağara ortamından yararlanılarak yapılan tedavi türüdür.
- **Helioterapi:** Güneş ışınları ile bazı hastalıkların tedavi edilmesi. Güneş tedavisi, bol miktarda mor ötesi ışınları saçan, kuvarslı elektronik lambaları ile yapay olarak da uygulanır. Bu lambalardan elde edilen güçlü ışınlar, aynen güneş ışığının yerini tutar.
- **Peloidotearpi:** Çamur tedavisidir.

Jeotermal kaynak zenginliği olarak dünyada ilk ona giren Türkiye’de sıcak ve soğuk mineralli su kaynağı sayısı 1300’ü bulmaktadır. Bunun 600 kadarı sıcak ve mineralli su kaynağıdır. Türkiye’de sıcak su kaynakları ile açılmış kuyuların toplam debisi, 350 milyon litre gün olarak hesaplanmıştır.

Termalizm, ülkemiz turizmi açısından büyük çekiciliğe sahiptir. Ülkemizde başta Pamukkale ve Afyon olmak üzere Yalova, Balçova, Gönen ve Bursa gibi az sayıda kaplıca uluslararası standartlara yaklaşmış durumdadır.

Ilıcalar: Kaplıcaların hamam şekline getirilerek üstü kapanmış halidir.

Şifalı Sular: Yer altından kaynayarak çıkan sulardır. Pek çoğu maden suyu niteliğindedir. Halk arasında içmeler olarak da adlandırılır.

Sağlık turizminden gerek tıbbi, gerekse turizm amaçlı en iyi sonuçların alınabilmesi için bazı ilkelere dikkat etmek gerekir:

- Merkezlerde uzman doktor, sağlık personeli ve laboratuvar bulunmalı,
- Doğa ile iç içe olunabilecek yürüyüş alanları olmalı,
- Merkezlerde spor tesisleri ve oyun alanları bulunmalı,
- Kür ve fizik tedavi için gerekli donanım eksiksiz olmalı,
- Tesisler doğa ile uyum içinde olmalı,
- Periyodik aralıklarla tıbbi analizler mutlaka yapılmalıdır.

Sağlık turizminde mağaralar; radyasyon, iklim vb. nedenlerle tıp tarafından ilgi görmektedir. Bu ortamlarda hava; tozsuz, mikropsuz ve çoğu zaman da iyonlu ve radyoaktiflidir.

1.1.2.4. Dinî Misyonu Yönelik Turlar

Din turizmi; kutsal yerlerde dini bir görev olarak ibadet etmek; din ulularının doğduğu yaşadığı ve öldüğü yerlerde bulunmak, eski dindaşlarının yaşadığı yerleri görmek, büyük ibadet merkezlerini ziyaret etmek veya buralarda ibadet etmek amacıyla yapılan turizm türüdür.

Eski çağlardan sanayi devrimine kadar, insanların seyahat hareketlerinin amaçları dinsel veya ticari olmaktadır. O dönemlerde turizm hareketlerinin örnekleri aranır, buna en güzel örneği Müslümanların Mekke'yi, Hristiyanların Kudüs'ü ziyaret etmeleri grup seyahatleri olarak kabul edilebilir. Ülkemiz bu açıdan da oldukça şanslıdır; çünkü dünya dinlerinin en önemlilerinden olan Hristiyanlık, Musevilik ve Müslümanlık izlerini taşımaktadır. Üstelik bu dinler tarafından oldukça büyük önem taşıyan birçok değere de sahiptir.

Hristiyanlık için önemli olan Selçuk-Meryem Ana, Selçuk-Yedi Uyuyanlar, Demre-St. Nicolas (Noel Baba), İncil'de adı geçen yedi kiliseden biri olan Salihli-Sart Klisesi; Musevilik için önemli olan Salihli-Sardis Sinagogu, Tevrat'ta adı geçen Urfa-Harran, Müslümanlık için önemli olan Konya-Mevlana Türbesi ülkemiz topraklarındadır. Verilebilecek örnekler bunlarla sınırlı değildir, daha yüzlerce örnek verilebilir. Tüm dünyada insanlar kendi dinlerinin gereklerini yerine getirmek için çabalar, hac olgusu da bunlardan bir tanesidir. Bulunduğu ortamdan hiç ayrılmayan insanlar dahi sadece bu nedenle bile seyahat eder. İnsanların bu yöndeki inançları fark edilmiş ve bu bir sektör şekline dönüştürülmüştür.



Resim 3: Din turizmi



Resim 4: Din turizmi

Demre'de Hristiyanlar için oldukça büyük bir önem taşıyan St. Nicolas (Noel Baba)'ın ölüm yıl dönümü olan 6 Aralık'ta Noel Baba kilisesinde her yıl "NOEL BABA ve DÜNYA BARIŞINA ÇAĞRI" etkinlikleri düzenlenmektedir.

Bu etkinlikler, Fener Ortodoks Patrikhanesi başta olmak üzere dünyanın dört bir yanından din ve bilim adamlarının katıldığı etkinliklere dönüşmüştür. Yabancı basının izlediği ve haber yaptığı bu etkinlikler, Demre ve Türkiye'nin uluslararası tanıtımına katkı sağlamaktadır. Demre'nin ününün uluslararası platformda yayılmasının nedeni "Noel Baba" olarak bilinen St. Nicolas (Nicolaus)'ın yaşadığı, Piskoposluk yaptığı ve mezarının da burada bulunmasından kaynaklanmaktadır. Ancak bazı tarihçiler 1087 yılında bazı İtalyan denizciler tarafından mezarının açılıp kemiklerinin çalındığını iddia ederler. Ancak St. Nicolas ait olduğu belirtilen bazı kemik parçaları da Antalya Müzesi'nde sergilenmektedir.

Başka bir örnek daha vermek istersek; Selçuk'taki Meryem Ana ören yerinde küçük bir Bizans Kilisesi bulunmaktadır. İsa Peygamberin annesi Meryem Ana' nın burada yaşadığına ve yine burada öldüğüne inanılır. Burasının Meryem Ana Kilisesi adını alması 431 yılında Ekümenik Meclis'in (Din Bilim adamları) Efes'te toplanmasına da bağlı olabilir. Hristiyanlar kadar Müslümanlarca da kutsal sayılan bu kilise, her yıl binlerce ziyaretçi akınına uğrar. Dualar edilir, hastalara şifalar aranır, adaklar adanır ve kutsal olduğuna inanılan suyundan içilir. Burası Hristiyan dünyasınca kutsal sayılan ve ziyaret edenlerin "Hacı" olduğuna inanılan başlıca yerlerden birisidir. Katolik Kilisesi önceleri çekimser kaldıysa da Papa XXIII. Johannes 1961'de Meryem Ana Evi'ni kutsal hac yeri ilan etti. VI. Paul'un 1967'de ve Papa Jean Paul'un 1976'da ayrı ayrı zamanlarda yaptıkları ziyaretlerle de ünü daha da artmıştır. 1800'lü yılların başından beri gelenek haline gelen ve her yıl 15 Ağustos'ta "Meryem Ana" ayini düzenlenmektedir. Ayrıca her gün ve her pazar ayinler düzenlenmektedir. Çevresinde lokanta, dükkân gibi hizmet tesisleri bulunan Meryem Ana Evi, giderek çok canlı bir dinsel ve turistik yer haline gelmiştir.



Resim 5: Meryem Ana Evi



Resim 6: Meryem Ana Heykeli



Resim 7: Meryem Ana Evi

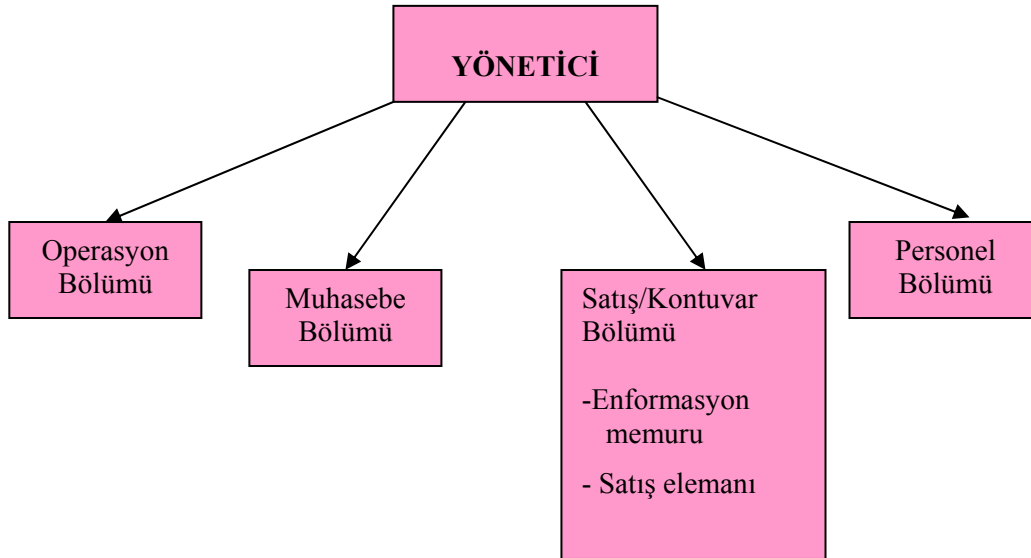
Güncel yaşamla ilgili kültürel gelişmeleri takip ediniz !

1.2. Tur Bölümü Organizasyonu

1.2.1. Organizasyon Yapısı

Seyahat acentelerinde de tüm işletmelerde olduğu gibi işlerin sağlıklı yürüyebilmesi için organizasyon şarttır; çünkü üretimin, satışın ve satış sonrası işlemlerinin sağlıklı yürüyebilmesi tüm yetki ve sorumlulukların belirlenmesi ile sağlanabilir. Görev dağılımları ve hatta üretim için gerekli olan araçların belirli bir düzen içinde bir araya getirilmesi bile organizasyon faaliyetlerindendir.

Genelde seyahat acentelerinde genel örgüt şeması aynı olmakla birlikte acentelerin kapasitelerine göre zaman zaman bazı daralmalar ya da genişlemeler göstermektedir.

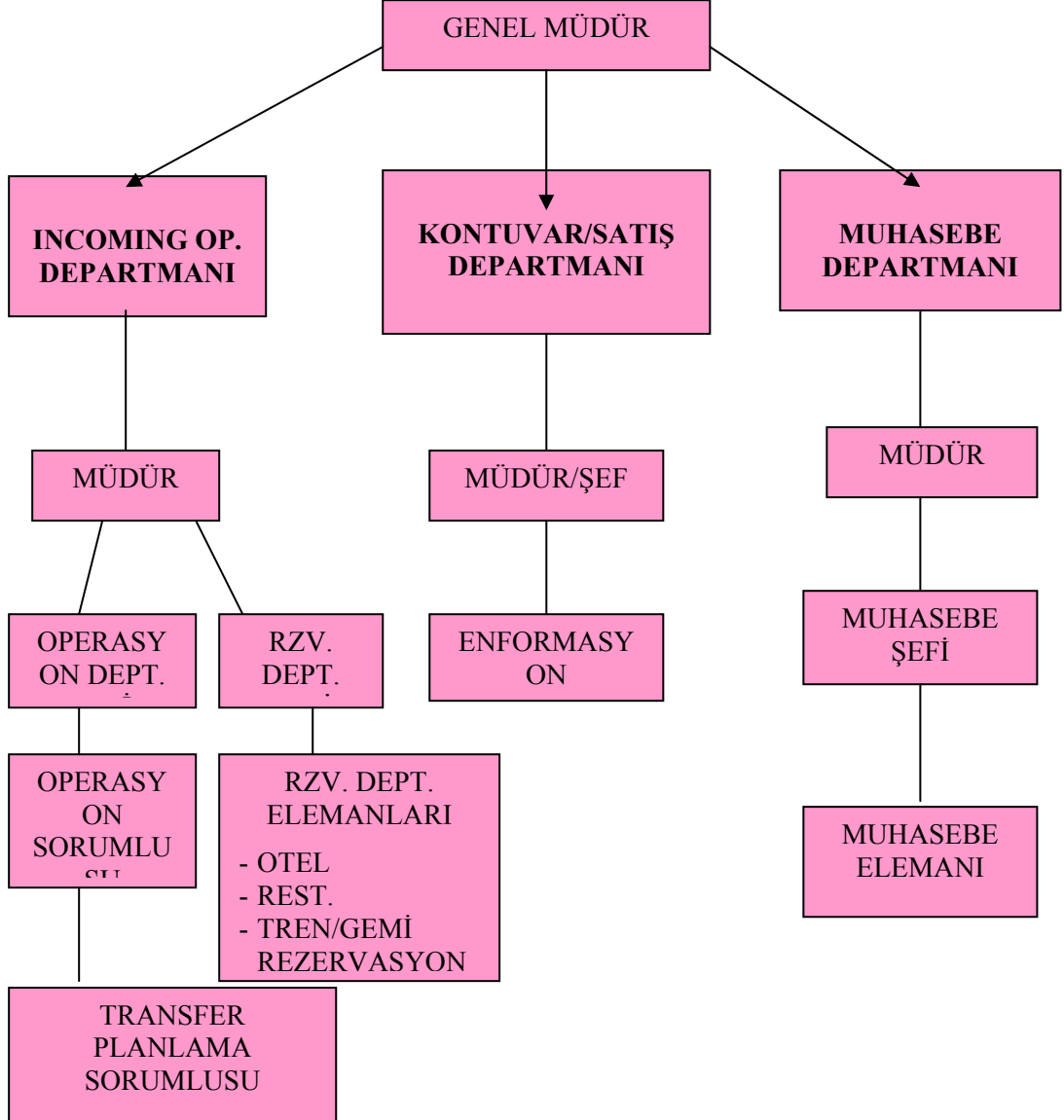


Şekil 2: Küçük ölçekli seyahat acentesi organizasyon şeması

Küçük çaplı seyahat acentelerinde örgütsel yapıları oluşturabilmek oldukça zordur; çünkü az sayıda eleman çalışmaktadır. Bu da zaman zaman görev ve sorumlulukların birbirine karışmasına neden olmaktadır. Az sayıda personel ile çalışan seyahat acentelerinde, gerektiğinde, müdürün rezervasyon elemanın görevlerini bile yaptığı görülmektedir. Bu nedenle seyahat acentelerinde tam rakamlarla “Şu kadar kişinin çalışması gerekir” şeklinde kesin ifadelerin kullanılması yanlış olur. Her işletme kendi büyüklüğüne ve faaliyet alanına göre bunu belirlemekte serbesttir. Ancak bu belirlemeyi yaparken faaliyetlerin çeşitliliği unutulmamalıdır.

Tur operatörlerinin organizasyon yapıları incelendiğinde, seyahat acentelerinden örgütlenme açısından farklı olduklarını görebiliriz. En büyük farklılık tur üretim departmanında görülmektedir. Tur operatörleri gerçek anlamda örgütlenme içindedir. Daha geniş çapta çalışmalar yaptıkları için birçok bölümün alt birimleri yer almaktadır.

Aşağıdaki tablo (**Şekil-3**) incelendiğinde seyahat acentelerinin yönetimi, büyüklüğü ve faaliyet çeşitleri açısından organizasyon şekilleri daha net olarak anlaşılabacaktır.



Şekil-3: Sadece incoming ve iç turizme yönelik operasyon gerçekleştiren karşılayıcı acente organizasyon şeması

Organizasyonun şeklini yönetim belirleyecektir. Yukarıdan aşağıya doğru ilerleyen üst ast ilişkisi ile personele görev ve sorumluluklarını bildirilir. İşlerin sağlıklı yürüyebilmesi, hedeflere ulaşılması anlamına geleceği için departmanlar arasında mutlaka koordinasyon sağlanmalıdır. Tur organizasyonunun bireysel bir iş değil bir ekip işi olduğu asla unutulmamalıdır. Bu iş tıpkı bir çarkın dişlilerine benzer, eğer çarkın dişlilerinden bir tanesi zarar görürse tüm iş zarar görecektir. Bu nedenle tur organizasyonunda görev alan tüm personelin ekip bilinciyle hareket etmelerini sağlamak gerekir. Dönemsel olarak görev alan tüm personelin ve işlerin kontrol edilmesi gerekir.

Bu kontrollerden elde edeceğimiz sonuçlar; bizi, yönetim hedeflerimize ne denli yaklaştığımız, aksayan noktaların olup olmadığı konusunda bilgilendirecektir. Bu kontroller sırasında dikkat etmemiz gereken hususlar sadece bunlar olmamalı. Unutmayalım ki bizim sattığımız ürün, hizmettir ve bundan arta kalan sadece anılardır. Bu anıların hoş olması, müşterimizi kaybetmememiz ve yeni müşteriler kazanmamız anlamına gelmektedir. Satış ve gerçekleşme sonrası “faaliyetlerin denetimi, hizmet kalitesinin denetimi ve müşteri memnuniyeti” gibi kontrolleri de yapmak durumundayız.

Ancak organizasyon başarısının; personelin maddi manevi motivasyonu, iyi bir personel planlaması ile bağlantılı olduğu da göz ardı edilmemelidir. “Uygun işe uygun eleman ve ücret” prensibi asla unutulmamalıdır.

1.2.2. Personel Görev ve Sorumlulukları

1.2.2.1. Genel Müdür

- Hedefler belirlemek ve bu hedeflere ulaşma yollarını belirlemek
- Anlaşmaları ve sözleşmeleri imzalamak
- Yeni pazarlama yöntemleri geliştirmek
- Tüm departmanlarla koordinasyonu ve iletişimi sağlamak

1.2.2.2. Satış Departmanı

- Müdür
 - Belirlenmiş stratejiler doğrultusunda düzenlenen gezi ve turların satış koşullarını saptamak
 - Koordineli çalışılan departmanlarla iletişimi denetlemek
 - Kontuvar personelinin tespiti, disiplini ve uyumunu sağlamak
 - Kontuvar hizmetlerinin doğru ve düzenli verilmesini sağlamak
 - Kontuvar satışlarının rapor ve verilerini değerlendirmek
 - Veri aktarımlarını düzenli olarak sağlamak
- Kontuvar Elemanı
 - Belirlenen stratejiler doğrultusunda satış yapmak
 - Müşterilerine ürünler hakkında detaylı bilgi aktarımı yapmak
 - Satışlarla ilgili rapor ve belgeleri düzenlemek
 - Dosyalama ve arşivleme yapmak
 - Faturaları hazırlamak ve işlemlerini tamamlamak
 - Günlük satışları, tahsilâtı izlemek ve kayıt etmek
 - Aynı zamanda biletme yapılıyorsa periyodik raporlarını hazırlamak, dosyalamak
 - Ulaşım araçları tarife, indirim ve kurallarını takip etmek
 - Kontuvarla ilgili gerekli yazışmaları yapmak, takip etmek

1.2.2.3. Operasyon Departmanı

- Operasyon Müdürü
 - Sözleşmelerin hazırlanmasının ve onaylanmasının temini
 - Tur programları hazırlamak, yardımcı olmak
 - Operasyonun koordinasyonunu sağlamak
 - Operasyon personelinin eğitimini sağlamak
 - Yeni programlar hakkında öneriler sunmak
 - İnceleme ve denetleme gezilerinde bulunmak
 - Sunulan hizmetlerin gerçekleşmesi sırasında kullanılabilecek kitapçıklar hazırlamak
 - Yapılan tüm bildirim ve gerçekleştirmeleri kontrol etmek
 - Harcama tutarlarını ve ödemeleri düzenli olarak muhasebeye bildirmek
 - Çıkabilecek sorunlarda personele yol göstermek
 - Operasyon departmanının diğer departmanlarla uyum içerisinde olmasını sağlamak
 - Yönetime operasyon departmanı ile ilgili bilgi aktarımlarını yapmak
- Operasyon Sorumlusu
 - Satışları ve tüm bildirimleri dosyalamak
 - Bildirimlerle ilgili işlemleri gerçekleştirmek ve ilgili birimlere aktarmak
 - Pazar hakkında bilgi sahibi olmak
 - Kullanılan otel, restaurantlar hakkında bilgi sahibi olmak
 - Müze, ören yerleri ve benzer çekim merkezleri hakkında bilgi sahibi olmak
 - Program ve extra showlar planlamak
 - Tur ve extra hizmetlerin kalitesini denetlemek
 - Gerekğinde personeli eğitmek
 - Rehber programların hazırlamak ve teslim etmek
 - Rehber planlamalarını yapmak
 - Rehberlerden gelen turlarla ilgili bilgi aktarımlarını değerlendirmek
 - Gerçekleşmeler sırasında karşılaşılabilecek problemleri çözümlmek

1.2.2.4. Rezervasyon Departmanı

- Rezervasyon Sorumlusu
 - Yapılan tüm bildirimlerle ilgili rezervasyonları takip etmek ve yapmak
 - Tüm iptal ve değişiklikleri bildirmek
 - Rezervasyon formu, isim listesi gibi evrakları hazırlamak
 - Kontenjanları takip etmek, gerektiğinde ek taleplerde bulunmak
 - Diğer departmanlarla koordineli çalışmak
- Transfer Planlama Sorumlusu/Şefi
 - Transferleri takip etmek ve planlama yapmak
 - Gerekli uygun ulaşım araçlarını sağlamak
 - Araçların organizasyonunu sağlamak
 - Arrival ve departure transferlerinde verilecek info' ları hazırlamak
 - Transfer hizmetlerinin kalitesini denetlemek
 - Sejour yolcuların transferlerinin takibini yapmak

1.2.2.5. Muhasebe Departmanı

- Muhasebe Müdürü
 - Seyahat acentesinin tüm muhasebesinden ve işlemlerinden sorumlu olmak
 - İşletme yönetim planlamasını dikkate almak
 - İstatistikî bilgileri hazırlamak ve gerektiğinde sunmak
 - Muhasebe departmanının denetimini ve organizasyonunu sağlamak
- Muhasebe Elemanı
 - Acentenin tüm muhasebe kayıtlarını tutmak
 - Tur hesaplamalarını ve gerçekleştirmeleri yapmak
 - Rehberlere avans açmak ve kapatmak
 - Fiyatları ve döviz kurlarını takip etmek
 - Faturaların kontrollerini yapmak
 - Harcamalara ilişkin tutarları onaya sunmak

1.3. Tur Bölümü Faaliyetleri

1.3.1. Yeni Tur Rotaları Yaratma

Bir seyahat acentesinin faaliyette bulunabilmesi için gerekli yasal prosedürlerin tamamlanmasının dışında acentenin bir operasyonunun var olması gerekir. Seyahat acentelerinin acentecilik faaliyetlerini yapabilmeleri için mutlaka satışa sunulmaya hazır durumda bir ürünlerinin olması gerekir. Acente bir tur operatörü olarak üretim yapar, karşılayıcı acente bu operasyonun gerçekleştirilmesi sırasında görev alır.

Üretim aşaması detaylı ve titiz bir çalışma gerektirdiği için oldukça uzun bir zaman alır. Bu nedenle tur operatörleri çalışmalarına en az bir yıl öncesinden başlar. Çünkü amaç mümkün olduğunca fazla talep yaratmaktır. Bunu mümkün kılabilmek için sıradanlıktan kurtulmak şarttır. Farklı, çarpıcı programlar daima ilgi çekici olacaktır. Bunu yapabilmek için potansiyel müşterilerin neler istediklerini, nelerden hoşlandıklarını, gelir durumları gibi hususların kesinlikle aydınlığa kavuşmuş olması gerekir. Bu yüzden her ne kadar maliyeti çok fazla da tutsa mutlaka bir pazar araştırması yapılmalıdır; çünkü bu araştırma sonuçları bize birçok konuda ışık tutacaktır. Yapacağımız planlamaların gerçeklere dayandırılmasını ve birçok riski mümkün olduğunca, en aza indirebilmemizi sağlayacaktır.

Bu aşamada dikkatle araştırmamız gereken hususlar; piyasa araştırması (pazarın durumu, rakiplerin durumu, pazar payları, talebe cevap verebilecek yeterli arz kapasitesinin bulunup bulunmadığı, maliyet durumları vb.), müşteri analizleri (beklentileri, görmek istedikleri-istemedikleri, doyunlukları, alım güçleri vb) ve eğer daha önce de faaliyette bulunulmuşsa geçmiş gerçekleştirmelerin analizi (kârlılığı, doluluğu, aksaklıkları, nedenleri vb.) tek tek dikkate alınmalı, tüm bu analizler yapılırken mümkün olduğunca titiz davranılmalıdır; çünkü üstlenilecek olan risk oldukça fazladır. Bu nedenle mümkün olduğunca gerçekçi olunmalıdır.

Bir önceki sezonun gerçekleştirmeleri incelenirken o günkü koşullar dikkate alınarak nerelerde neler yapılmış, neler yapılabilirdi vb. sorularla değerlendirilirken, içinde bulunduğumuz koşullar da dikkate alınarak planlamalar yapılmalıdır. Aksi takdirde sonuç hayal kırıklığı olabilir. Müşteri anketlerini görüşlerini almak için eski müşterilerimize uygulayabileceğimiz gibi potansiyel müşterilere de ulaşarak görüş alabilmemiz mümkündür. Böylece daha geniş bir kitleye ulaşmış oluruz. Ancak, bunu yaparken neleri aradığımızı bilmeli ve araştırmayı o doğrultuda yapmalıyız. Çekim bölgesindeki yerel acentenin de önerileri dikkate alınmalıdır.

1.3.2. Yeni Pazarlar Yaratma

Acenteler, talep gören eski programlarını devam ettirirlerken bir yandan da değişiklik arayışı içindedir. Sürekli aynı şeyleri tekrarlamak, bir süre sonra piyasada doygunluğa ve bıkkınlığa neden olacaktır. Ayrıca pazar paylarını artırabilme çabası da acenteleri değişiklik yapmaya ve kendini yenilemeye zorlamaktadır.

Bu değişiklikleri yapma kararını veren tur operatörleri, inceleme ve bilgilenme gezilerine çıkarlar. Bu gezilerde çekim merkezi olarak kullanılması planlanan ülke, bölge ile ilgili arz kapasitesi, alt yapısı, halkın turizm olgusuna açık olup olmadığı, verilebilecek yerel hizmetlerle ilgili olarak incelemeler yapılmalıdır. Unutmayalım ki en iyi satıcı, malını en iyi tanıyandır. Bu geziler sırasında çekim bölgesinde kullanılabilecek yerel acentelerle de görüşmeler yapılmalıdır. Zira operasyonun hedeflere uygun gerçekleşebilmesi, karşılayıcı acentenin operasyona uygunluğu ile ilişkilidir. Program çalışmaları sırasında belirlenen karşılayıcı acentenin önerilerini de dikkate almalıyız; çünkü çekim merkezini ve koşullarını o ülkenin insanı olarak bizlerden daha iyi tanımaktadır.

Bu gezilere tur operatörleri bizzat kendisi ya da üst düzey yöneticileri ile katılır. Bu gezilerde tur operatörleri, yerel işletmeleri yakından görür, onlarla yüz yüze görüşmeler yapar ve acentelerin planlamaya uygunlukları konusunda daha kolay karar verebilirler. Netlik kazanılan durumlarda anlaşmalarda yapılır.

Tur operatörleri, uluslararası turizm fuarlarında, seyahat acenteleri ve diğer turizm işletmeleriyle karşı karşıya gelerek değişik bağlantılar kurabilme olanağı elde ederler.

1.3.3. Tur Programları Yapma

Çekim merkezine yapılan bu gezilerden elde edilen sonuçlar doğrultusunda programlarla ilgili detaylar oluşturulmaya başlanır. Konaklama, ulaşım, yeme içme, gezilerin detayları, programda oturtulur. Paket turların süreleri tespit edilir. “Back to back” turların sezon tarihleri oluşturulur (ilk turun başlangıcı ve son turun bitişi şeklinde). Daha önce yapılan pazar araştırmalarından ve önceki senelerin gerçekleşmelerinden yola çıkılarak elde edilen sonuçlar doğrultusunda, otel bazında kontenjan tabloları oluşturulur. Grupların planlanan yoğunlukları dikkate alınarak tarifeli ya da charter uçuşlarla ilgili çalışmalar yapılır. Genelde talebin yoğun olduğu yönlerde charter uçuşlar kullanılır. Tur operatörü, hedeflediği tahmini kişi sayılarını dikkate alarak charter uçuşlarda ya tek başına ya da diğer tur operatörleri ile birlikte koltuk kiralar .Bu sayı ile yatak sayıları birbiriyle uyumlu olmalıdır. Eğer uyumlu değilse mutlaka bir hata var demektir. Bu uçuşların fiyatları tarifeli uçuşlara göre daha ucuzdur. Ancak koltukların doldurulamaması durumunda anlaşma gereği bedelleri ödenecektir. Ayrıca bu uçakların kiralama süresindeki masrafları kiralayanlara ait olacaktır. Yerel hizmetlerin fiyatları alınır, işbirliği koşulları belirlenir.

1.3.4. Tur Maliyetini Çıkarma

Programlar netliğe kavuştuktan, hizmet satın alma fiyatları belirlendikten sonra artık sıra maliyetlerin hesaplanmasına gelmiştir. Tur operatörü konaklama ve ulaştırma firmaları ile sözleşmeleri tahmini olarak hedeflediği satış rakamlarına göre düzenler. Maliyet çalışmaları sırasında da bu rakamları dikkate alır. Charter uçuşları ile ilgili hesaplamalar yapılırken doluluk oranının %80-85'in altına düşmeyeceği varsayılır. Eğer bu oranların altında kalırsa zarar edilir. Sabit ve değişken masraflar tek tek hesaplanarak en sonunda bir turun kişi başına maliyeti belli olur. Buna acente komisyonları, pazarlama, satış ve yönetim giderleri eklenir. Elde edilen rakam net maliyettir. Tur operatörü üzerine kendi kâr marjını ekler (ortalama %10 civarında) ve satış fiyatını belirler.

1.3.5. Tur Satışı Yapma

Fiyatı belirlenen bir mal artık satışa hazır demektir. Piyasanın satışa hazır bir ürünün varlığından haberdar edilmesi için katalog, broşür, depliyar, reklam ve kitle yayın araçlarını kullanarak tanıtıma yönelik faaliyetler gerçekleştirilir. Hazırlanan kataloglarda turistik ürün olduğu gibi sunulmalıdır. Bir ürünü olduğundan farklı göstermek müşteriye yanıltmak olur ve gerçekleşme sırasında ortaya çıkacak olan farklılıklar büyük sorunları da beraberinde getirir.

Turizm olgusunda turistik ürünün üretildiği yerde tüketilme zorunluluğu nedeniyle tüketici ürünü ancak tüketirken görebilecektir. Bu turistik ürünle ilgili olarak satış çabalarımızı zorlaştıracaktır. Ancak çok iyi hazırlanmış, profesyonel satış politikası ve ekibiyle bu durum lehimize dönüştürülebilir.

1.3.6. Tur Düzenleme

Satışlar yapıldıkça, bunlarla ilgili bilgilerin tur operatöründe toplanması gerekir. Tur operatörleri, elde ettikleri satış bildirimlerini yine düzenli olarak gerekli işlemleri yapabilmesi için karşılayıcı acentelere iletir. Karşılayıcı acenteler, kendilerine yapılan satış bildirimlerini değerlendirerek gerekli işlemleri yapar.

Rehber, tur sırasında programın aksamadan, planlandığı şekilde gerçekleşmesini sağlamakla yükümlüdür. Ortaya çıkabilecek aksaklıklara anında müdahale edip, sorunları çözümlemelidir. Grup içinde birlik beraberliği, uyumu, iletişimi ve en önemlisi sıcak bir ortamı temin etmelidir. Grupta yer alan müşteri, rehberle güven duymalı, onunla rahat diyalog kurabilmelidir. Acemi, yeterli bilgiye sahip olmayan bir rehber grubun beklentilerini tatmin edemeyeceği gibi güven duygusu da veremeyecektir. Bu da direkt olarak acenteye mal edilecektir.

1.3.7. Tur Sonu İşlemleri

Turun sonunda rehberin teslim ettiği belgelerle birlikte, tur öncesi ödenen avans karşılaştırılır ve rehberin avansı kapatılır. Eğer rehber, turun başlangıcında kendisine öngörülen avansı üzerinde harcama yapmış ise; aradaki fark kadar kendisine ödeme yapılır, aksi durumda rehber kalan rakamı acenteye teslim eder. Böylece üzerinde açık görülen avans hesabını kapatır.

Seyahat acentelerinin muhasebe departmanları, birbiriyle bağlantılı ama iki kısımda faaliyet gösterir. Bir bölümü tamamen fatura kontrolleri, yan föy (işletmenin ve paket turun kontrolünü takip etmek için oluşturulmuş ürün kartları) hazırlama, rehber ödemeleri, avans hesaplamaları ve tur dosyası kapatma işlemleri vb. gibi konularla ilgilenirken, bu birim takip kolaylığı açısından operasyon departmanı ile iç içe olmalıdır. Diğer bölüm de yasalarla belirlenmiş olan normal muhasebe işlemlerini gerçekleştirir. Bu şekilde çalışılması, kontrollerin daha kolay olmasını ve dönemsel hazırlanan kârlılık analizlerinin daha gerçekçi yapılmasına yardımcı olur.

Operasyon departmanı ile iç içe çalışan muhasebe birimine “Ön Muhasebe” de diyebiliriz. Bu birimde otellerde, restaurantlardan, show club’lardan gelen faturaların ekinde acente tarafından gönderilmiş ve/veya rehber tarafından bırakılmış rezervasyon formu ve voucher’ların örneklerinin de eklenmesi istenir. Faturalar değerlendirilirken yapılan bildirimler ve gerçekleştirmeler tek tek incelenir. Farklılıklar varsa nedenleri araştırılır, gerekirse itiraz niteliğinde fatura iadeleri yapılır. Acenteye çıkartılan No-show faturaları da incelenir. No-show, eğer acentenin hatasından kaynaklanıyorsa karşılayıcı acente, tur operatöründen kaynaklanıyorsa tur operatörü, müşterinin kendisinden kaynaklanıyorsa müşteri sorumlu tutulur.

Sene sonunda da tur operatörü ve karşılayıcı acente bir araya gelerek mutabakata (karşılıklı hesaplarla ilgili görüşmelerde uyuma varmak-kabullenmek) varır ve böylece operasyon tamamlanmış olur.

1.4. Diğer Bölümlerle İlişkileri

1.4.1.Tur Bölümü – Tur Operatörü ve Acente Yönetimi

Turun baştan aşağı takip edildiği birim operasyon departmanıdır. Karşılayıcı acentenin bu departmanı ile tur operatörü sürekli iletişim halinde olmak zorundadır. Tur operatörü kendi bünyesinde toplanan tüm veri ve bildirimleri düzenli olarak zamanında karşılayıcı acenteye faks, mail veya online ile iletir. Operasyon departmanı gelen bildirimleri dosyalar ve ilgili departmanlara aktarır. Operasyon departmanı, kontenjanları düzenli olarak takip eder gerektiğinde tur operatörünü uyarır.

Kontenjanlar dolduğunda, konaklama işletmelerinden ek kontenjan talebinde bulunulabilir. Ancak bu talebin yoğun sezonda kabul edilmesi genellikle mümkün değildir. Bunun yerine konaklama işletmeleri ile işletmenin kapasitesi dâhilinde sor-sat şeklinde çalışmaya devam eder.

Confirme (konfirme/onaylama) edilemeyen rezervasyon talepleri hiç bekletilmeden tur operatörüne bildirilir. Operasyon departmanı söz konusu operasyonun tüm detayları ile ilgilenir. Aksaklıkların en kısa sürede çözüme kavuşmasına yardımcı olur, olası problemler için önceden tedbirler alır.

1.4.2. Tur Bölümü – Rezervasyon

Rezervasyon departmanı, operasyon departmanının yaptığı gibi kontenjanları takip eder, gelen rezervasyon bildirimlerini talep edilen işletmelere iletir. Rezervasyon formlarını düzenler, işletmelere gönderir. İşletmelerden gelen confirmasyonları takip eder, dosyalar. Not-confirm şeklinde gelen rezervasyon talepleri ile ilgili olarak operasyon departmanını uyarır. Bazı acentelerde rezervasyon departmanı, operasyon departmanı ile tek bir departman olarak çalışır.

Bazı acentelerde ise; birden fazla operasyon olması durumunda ya tüm operasyonların rezervasyonlarını tek bir departman olarak rezervasyon departmanı üstlenir, ya da her operasyon kendi içinde görev dağılımı yaparak rezervasyon işlemlerini gerçekleştirir. Otelere gönderilecek isimlerini hazırlar, müşterileri konaklamaları ile ilgili özellikle istediği şeyler varsa (ilave yatak, havuz tarafı, deniz tarafı oda, french bed vb.) bunları da rezervasyon formlarında ve hatırlatma niteliğinde isim listelerinde de belirtmelidir. Çok önemli detaylardan birisi de bazı rezervasyonlarla ilgili olarak otele yaklaşık giriş saatleri mutlaka bildirilmelidir.

Otel bazı hazırlıklarını (yemek gibi) ona göre düzenlemek için zamanlama yapma fırsatı bulur. Örneğin; akşam yemeğine oldukça geç bir saatte girmek zorunda kalacak

gruplar için yemek daha geç saate planlanacaktır. Bu sayede grup bununla ilgili olarak tatsız bir durumla karşılaşmayacaktır.

Seyahat acenteleri sadece sözleşmeli rezervasyonlarda bulunmaz. Müşterilerden gelen bazı rezervasyon taleplerinin gerçekleşip gerçekleşmeyeceği konusunda her zaman netlik olmayabilir. Yani yolcunun bu rezervasyon talebinden vazgeçme ihtimali de mümkündür. Bu gibi durumlarda seyahat acenteleri hizmetin satın alınacağı işletmeden “opsiyonlu” (iptal edilme ihtimali olan, kısıtlı bir sürede netleştirilmesi gereken rezervasyon talepleri) rezervasyon talebinde bulunur. Acentenin dikkat etmesi gereken nokta, opsiyon (bekleme) süresi içinde bu taleple ilgili işlemi netleştirmektir.

Rezervasyonun yapılması gereken sadece konaklama işletmeleri değildir. Restaurantlara da rezervasyonların iletilmesi gerekir. Tarihleri, kişi sayıları, grup adı-kodu ve bazen de rehber isimleri rezervasyon departmanı tarafından bildirilmelidir. Rehber adının bildirilmesi gibi bir zorunluluk ve alışkanlık yoktur. Ancak acentenin grubu takibi ve restaurantın diyalogu açısından kolaylık sağlayan bir uygulamadır.

REZERVASYON FORMU	
☐ TALEP ☐ İPTAL	
Rezervasyon Müdürlüğüne	TARİH:/...../.....
Otele Giriş :	Müşteri adı :
Otelden Çıkış :	Grup Kodu :
Oda durumu: SNGL DBL TRPL SUIT	Pansiyon : BB HB FB
EXTRALAR HARİC ACENTEMİZ TARAFINDAN :	
☐ ÖDEME	MÜŞTERİ TARAFINDAN :
REZERVASYONU VEREN İMZA ve KAŞE	TEYİD EDEN İMZA ve KAŞE

Şekil 5: Rezervasyon formu örneği

1.4.3. Tur Bölümü – Muhasebe

Her aşamasında muhasebe ile iç içe çalışan bir departmandır. Gerek hesaplamalar sırasında, gerek tur sonu işlemleri sırasında muhasebe hesaplamaları ve kontrollerinin gerçekleştirilmesi aşamasında devreye girer. Tur öncesi işlemlerde cost çıkarmalarda ya da rehber avans hesaplamalarında ön muhasebe tarafından çalışmalar yapılır. Tur sonunda, tur sonu işlemleri de ön muhasebe tarafından yürütülür. Acentenin genel muhasebe işlemlerinde ve ödemelerde, muhasebe departmanı devreye girer.

UYGULAMA FAALİYETİ

Seyahat acenteciliği alanında tur bölümü faaliyetlerini ve çalışma şekillerini proje olarak gerçekleştiriniz. Bu aşamaları gerçekleştirirken aşağıdaki işlem basamaklarını kontrol ediniz. Hazırladığınız projeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Tur bölümü organizasyonunu araştırınız. ➤ Tur bölümü faaliyetlerini araştırınız. ➤ Diğer bölümlerle ilişkilerini araştırınız. ➤ Dosyalama yapınız.	➤ Tur bölümü organizasyonunu acentenin büyüklük ölçeğine uygun olarak araştırınız. ➤ Organizasyon yapısını ölçeklere göre belirleyiniz. ➤ Bu organizasyon yapısına göre personelin görev ve sorumluluklarını belirleyiniz. ➤ Yeni rotaların tespitinde dikkat edilmesi gereken hususları araştırınız. ➤ Tur programı hazırlama aşamalarını belirleyiniz. ➤ Tur satış tekniklerini araştırınız. ➤ Tur gerçekleştirme aşamalarının ilkelerini belirleyiniz. ➤ Tur sonu işlemlerini araştırınız. ➤ Modül bilgi sayfasını inceleyiniz. ➤ Tur bölümünde kullanılan dosyalama sistemini araştırınız.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendinizin ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı, kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Tur bölümü organizasyonunu, acentenin büyüklük ölçeğine uygun olarak araştırdınız mı?		
2	Bu organizasyon yapısına göre personelin görev ve sorumluluklarını belirlediniz mi?		
3	Yeni rotaların tespitinde dikkat edilmesi gereken hususları araştırdınız mı?		
4	Tur programı hazırlama aşamalarını belirlediniz mi?		
5	Tur satış tekniklerini araştırdınız mı?		
6	Tur gerçekleştirme aşamalarının ilkelerini belirlediniz mi?		
7	Tur sonu işlemlerini araştırdınız mı?		
8	Tur bölümünde kullanılan dosyalama sistemini araştırdınız mı?		

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneği kurşun kalem kullanarak işaretleyiniz.

1. Hangi tip seyahat acentelerinde örgütsel yapıları oluşturabilmek oldukça zordur?
A) Tur operatörleri
B) A grubu acenteler
C) Küçük çaplı
D) Geniş çaplı
2. Rehber programlarını hazırlamak ve teslim etmek hangi görevlinin sorumluluğundadır?
A) Transfer planlama sorumlusu
B) Operasyon sorumlusu
C) Operasyon müdürü
D) Rezervasyon sorumlusu
3. Satılan ürünlerin eksik veya farklı gerçekleşmesinden dolayı yapılan şikâyetlere ne ad verilir?
A) Reklâmasyon
B) No-show
C) Go-show
D) Deadline
4. Kapsamlı turların maliyetleri nasıldır?
A) Orta düzeydedir.
B) Düşüktür.
C) Yüksek.
D) Hiçbiri
5. Bir seyahat acentesinin faaliyette bulunabilmesi için aşağıdakilerden hangisi gerekli koşullardan değildir?
A) İşletme belgesine sahip olmak
B) Tur operatörünün varlığı
C) Satışa sunulur ürün varlığı
D) Ürün fiyatı
6. Aşağıdakilerden hangisi pazar araştırmasının sonuçlarından değildir?
A) İşletmenin kârını gösterir.
B) Pazar payı tespit edilir.
C) Kârlılığını gösterir.
D) Rakiplerinin durumlarını gösterir.
7. Aşağıdakilerden hangisi kontenjan belirlemede unsur değildir?
A) Koltuk ve yatak sayısının uyumu
B) Yoğun talep tarihleri
C) Önceki gerçekleştirmeler
D) Hizmet fiyatları
8. Aşağıdakilerden hangisi hedeflenen satış kotalarına ulaşmayı zorlaştırır?
A) Geniş satış ağı
B) Profesyonel ekip
C) Merkezi satış sistemi
D) Planlı satış politikaları
9. Aşağıdakilerden hangisi tur sonu işlemlerinden değildir?
A) Fatura kontrolü
B) Rehber avanslarının çıkarılması
C) Memnuniyet anketlerinin kontrolü
D) No-show değerlendirilmesi

10. Yeni tur rotaları oluştururken aşağıdakilerden hangisi dikkat edilmesi hususlardan değildir?

A) Maliyet durumu
C) Pazar payları

B) Rakiplerin durumu
D) Organizasyon yapısı

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Tur programı hazırlama aşamalarını acente faaliyet amaçlarına uygun olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Seyahat acentacılığı alanında tur oranizasyonu sırasında kullanılan araç tiplerini, kapasitelerini ve transfer araçlarınıninvalidli taşıma kapasitelerini araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

2.1. Tur Programı Hazırlama Aşamaları

2.1.1. Destinasyon ve Zamanın Belirlenmesi

Ürünün hazırlanması aşamasında daha önce de belirttiğimiz gibi belli başlı hususlar vardı. Tur operatörü kafasında oluşturduğu destinasyonlarla ilgili olarak, çekim merkezlerini daha yakından inceleyebilmek ve karar verebilmesini kolaylaştırmak amacıyla, bilgilenme ve tanıma gezileri düzenler. Bu geziler sırasında oldukça detaylı düşünmek zorundadır. Bunun için kendine; “Bu çekim merkezi müşterilerinin beklentilerine cevap verebilecek nitelikte mi, alt yapısı, arz kapasitesi yeterli mi, arz kapasitesinin ve buralarda sunulan hizmet kalitesi uluslararası standartlara uygun mu, sağlık hizmetleri yeterli mi, “ülkenin sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel durumu nasıldır?” Gibi birçok önemli sorular sormalıdır. Bu soruların cevapları ne denli mükemmele yakınsa; tur operatörünün çekim merkezi ile ilgili karar verebilmesi o kadar kolaylaşacaktır. Bu geziler sırasında ülkeyi, insanını ve turizm işletmelerini de yakından tanıma fırsatı da bulmuş olacak, bu da kendisine daha sonraki ilişkilerinde kolaylık sağlayacaktır.

“Back to back” paket tur hazırlamak, tur operatörleri için finansal açıdan azımsanmayacak risklerle doludur; çünkü “back to back” turlarını tur operatörü, kendisine herhangi bir talep gelmeden hazırlar yani müşteri garantisi yoktur. Talebin oluşmaması ya da yeterli seviyeye ulaşmaması, tur operatörünün çok büyük oranlarda zarar etmesine neden olur. Zira bu tip turlarda kâr marjları düşüktür. Talep sonrasında hazırlanan paket turlarda risk, back to back turlara nazaran yok gibidir; çünkü müşterisi garantidir.

Talep üzerine hazırlanan turlarda genellikle destinasyon bellidir. Tur operatörü, grubun özelliğine ve beklentilerine göre bir planlama yapar, detaylarını hazırlar. Bu tip çalışmalar aslında daha kolaydır; çünkü karşınızda belirli bir grup vardır ve ne istediklerini bilmektesinizdir. Zaman zaman siz onları, onlar da sizi yönlendirir. Eğer destinasyonları belli değilse ortaklaşa bir destinasyona karar verilebilir ya da tur operatörü alternatif birkaç

program sunabilir. Destinasyona karar verildikten sonra gruba en uygun zaman tespit edilir. Bazen gerçekleşme tarihi belli olabilir ya da tur operatörü yolculara bazı önerilerde bulunabilir.

Elde ettiğiniz verileri doğru ve dikkatli değerlendiriniz !

AYLAR	2001	2002	2003	2004
OCAK	188 739 214	179 914 229	246 670 897	394 025 338
ŞUBAT	186 236 746	226 080 199	263 593 879	365 087 241
MART	259 056 729	347 809 762	291 781 381	475 519 253
NİSAN	539 677 815	505 833 571	329 174 494	620 105 837
MAYIS	798 778 970	853 368 264	636 509 630	1 017 825 191
HAZİRAN	961 356 973	962 429 353	896 025 139	1 176 696 184
TEMMUZ	936 456 224	1 203 029 361	1 345 539 410	1 645 294 194
AĞUSTOS	1 103 534 207	1 582 230 933	1 967 167 782	2 165 634 177
EYLÜL	951 831 902	1 368 097 030	1 599 765 744	1 739 694 754
EKİM	864 144 371	1 039 987 386	1 204 675 580	1 450 009 450
KASIM	389 524 210	460 537 098	572 521 876	643 278 463
ARALIK	206 908 930	280 360 417	323 197 596	430 889 681

Şekil 6: Gelen turistlerin aylara göre dağılımı

Destinasyondaki etap aralarının km ve süre olarak bilinmesi gerekir; çünkü planlama yapılırken, bunlara da dikkat edilir. Bir noktadan diğerine ne kadar sürede varıldığı ve yol seçenekleri çok önemlidir; çünkü amaç, yolcularımızı yormadan, hırpalamadan, yani seyahati bir eziyet haline getirmeden seyahatten zevk almalarını sağlamaktır.



Resim 10: Çatalhöyük

26 MAYIS	27 MAYIS	28 MAYIS
Dolmabahçe Sarayı	Topkapı Sarayı	Trsf fr. htl to apt. for tk..... İst>Ank
Askeri Müze	Ayasofya	Ankara Kalesi
Restaurant	Restaurant Sultanahm et	Restaurant Anıtkabir Arkeoloji müzesi
Boğaz turu	Shopping	Ank/Dedeman/hb
Galata kulesi İst/pera palas/bb	İst/pera palas/hb	

Şekil 7: Tur program örneği

26 MAYIS	27 MAYIS	28 MAYIS
Dolmabahçe Sarayı	Topkapı Sarayı	Arkeoloji müze Restaurant
Askeri müze	Ayasofya	Ankara kalesi
Restaurant	Restaurant	
Boğaz turu	Sultanahmet Shopping	Capp/otel/hb
Galata kulesi İst/otel/bb	Trsf fr. htl to apt. for tk..... İst>Ank Ank/otel/hb	

Şekil 8: Alternatif tur program örneği

Bu planlamaya alternatif olarak Ankara gecelemeinin yerine yataklı tren de (WLIST) konulabilir. Böylece hem yorgunluk olmaz, geceleme yapılır hem de farklı bir atmosfer yaratılmış olur.

Gecelemeyi trende yapmayı planladığımız gruplarda yolcularımızı rahat edebilmeleri için pulman değil yataklı vagonlardan hizmet satın almamız gerekir.

Tur programları yapılırken tarihlerinin, genellikle ulaşım araçlarının faaliyetlerine göre ayarlamak durumunda kaldığımızı söylemiştik. Özellikle arrival ve departure uçuşlarında planladığımız yönde uçuşların var olması gerekir. Yoksa bu planlamanın gerçekleşebilmesi mümkün değildir.

Bir diğer konu da kullanılacak ulaşım araçlarının faaliyet durumlarıdır. Tur operatörü tek başına charter uçuşunu doldurabilecek potansiyele ve tek başına charter kiralayabilecek finansal güce sahip durumda ise o zaman pazar analizlerinden elde ettiği tarihsel sonuçlara göre turlarının başlangıç zamanlamasını yapabilir. Eğer ki bunu gerçekleştirebilecek yeterli potansiyele ve finansal güce sahip değil ise; o takdirde charterları başka tur operatörleri ile paylaşmak zorunda kalacaktır. Charter firmaları tur operatörlerinden gelen talepler doğrultusunda onları yönlendirir. Bu durumda tur operatörleri charterların seferlere başlayabilmesi için gerekli olan taleplere göre tur başlangıç tarihlerini belirler ya da tarifeli uçuşları kullanılır. Bu durumda da kişi başı maliyetleri artacaktır.

Sonuç olarak unutmamalıyız ki, tur programları hazırlanırken bunların ilgi çekici, talep uyandıran, zaman ve parasal açıdan hem müşteri hem de tur operatörü için ekonomik olması gerekir. Bu nedenle son derece titiz çalışılması gerekir.



Resim 12: Adiyaman – Nemrut

2.1.2. Hizmet İşletmeleri ile Anlaşmaların Yapılması

Faaliyetlerin sürdürülebilmesi için üretimde gerekli olan hizmetlerin satın alınması gerekir. Taraflar karşılıklı olarak anlaştıklarında bunu yazılı olarak belgelemek durumundalar ki anlaşma koşulları belirlenmiş ve işlem resmiyet kazanmış olsun. Bu sözleşmelerde; tarafların yükümlülükleri, fiyatlar, tarihler, rezervasyon, iptal, no-show ödeme koşulları, komisyon oranları, free uygulamaları, mücbir sebepler (elde olmayan nedenler), anlaşmazlık durumunda yetkili merciler vb. gibi maddeler ve tarafların imzaları yer alır.

➤ Ulaşım

Organizasyonun planlanan şekilde yürütülebilmesi için ulaşım araçlarına ihtiyaç vardır. Tur programlarında ağırlıklı olarak karayolu ulaşım araçları kullanılır. Firmalar her sezon öncesinde o senenin fiyatlarını acentelere gönderir. Otobüs firmaları ile yapılacak anlaşmalar turların sıklığına, ulaşım araçlarının tiplerine ve tur programları vb gibi hususlara dikkat edilerek yeniden şekillendirilir. Ödeme koşulları belirlenir, her iki taraf anlaşma şartlarında mutabakata varır.

Otobüs firmaları ile anlaşmalar, konaklama sektöründen farklı olarak yazılı yapılmaz. Bu anlaşmalarda prensip olarak şoför ve varsa yardımcısının (genellikle firmalar, şoförleri turlara tek olarak gönderir) konaklama, yeme içme harcamaları seyahat acentesi dolayısıyla tur operatörü tarafından karşılanır. Şoför tıpkı rehber gibi grupla birlikte aynı standartta hizmet alır. Zorunlu olmadıkça grubun konakladığı konaklama işletmesinde kalır. Bu uygulama pratiklik açısından faydalıdır. Ancak bazen konaklama işletmedeki kontenjanların dolması durumunda (grup yolcusunun dışarıda konaklatılması mümkün olamayacağına göre) şoför ve hatta bazı zorunlu durumlarda rehber bile farklı konaklama işletmesinde geceleme yapabilir. Ancak varılan anlaşma ile seyahat acenteleri, işleten durumuna geleceği için özellikle tur dışı zamanlarda dahi 3. şahıslara karşı verilebilecek istenmeyen zararlarda bile

birçok maddi yükümlülükleri olacaktır. Buna sebebiyet vermemek için genellikle tur operatörleri otobüs firmaları ile sözleşme düzenlemekten kaçınır ve şoförün de firmanın kendi şoförü olmasını tercih eder.

Kara yolu Trafik Kanunu ve ilgili mevzuat gereği sahip olması zorunlu nitelikler şunlardır:

- Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatı bulunması
- Her on beş koltuk için bir adet yangın söndürme cihazı bulunması
- Ticari olarak kayıt ve tescilli olması
- En çok beş yaşında olması
- Ses tesisatı olması
- Zorunlu mali mesuliyet ve koltuk sigortası yanı sıra her yıl belirlenecek tutarda yolcu ve seyahat acentesi personelinin kazalarda zarar görmelerine karşı ferdi kaza sigortası yaptırılmış olması
- Temiz, bakımlı olması
- Yatar koltuklu olması
- Ön sıralarda emniyet kemeri bulunması
- TÜRSAB belgesine haiz olması Yolcu istiap haddi 22 kişiden az olan taşıtlarda bu maddenin (b) ve (ı) bentleri aranmaz.
- Konaklama

Konaklama hizmeti ekstra satılan günlük turlar hariç, turlarda önemli bir bölümü teşkil eder; çünkü ekstra günlük tur satışlarında, zaten müşterinin konakladığı bir oteli vardır. Biz, sadece onun boş olan gününü, hazırladığımız tur programı ile değerlendirmesine yardımcı oluruz. Oysaki paket turlarda her türlü seyahat ihtiyaçlarından doğan hizmetleri içeren bir programı bütün olarak sunarız. Bu ihtiyaçlarından birisi de geceleme olduğuna göre, konaklama hizmetlerinin paket turlar içinde kullanım sıklığı da bellidir. Bu nedenle tur operatörleri, konaklama hizmetleri ile ilgili olarak son derece titiz davranırlar. Tur programları ile ilgili çalışmalar kesinliğe kavuşup, sonuçlandıktan sonra konaklama işletmeleri ile sözleşmeler hazırlanır. Bu anlaşmada esas, tarafların karşılıklı olarak kabul ettikleri koşullardır. Taraflar, bu koşulları kabul ettiklerini yazılı ve imzalanmış olarak beyan ederler. Anlaşmanın tüm koşulları sözleşmelerde madde olarak yer almalıdır.



Resim 13 : Atatürk'ün de konakladığı tarihi Otel

Aşağıda (Şekil-9) konaklama işletmeleri ile seyahat acenteleri arasında düzenlenen bir sözleşme örneği görülmektedir. Her otel ve acenteye göre bu sözleşmeler bazı farklılıklar gösterir.

"X" OTELİ

2/1

TARİH:./../.....

SÖZLEŞME

Madde 1 : TARAFLAR

Bu anlaşma aşağıda belirtilen kişiler arasında tesis edilmiştir.

ACENTE : Y TRAVEL TURİZM
ADRES :
VERGİ D.NO. :
TEL/FAX :

OTEL : X OTELİ TURİZM SAN. VE TİC.
ADRES :
VERGİ D.NO.:
TEL/FAX :

FİYAT UYGULAMASI

Madde 2 : Acentenin yapacağı pazarlamalarda geçerli olmak üzere GRUP ve IT misafirlerine uygulanacak fiyatlarımız Aşağıdaki gibidir.

GEÇERLİLİK SÜRESİ : 01.11.2001 / 10.04.2002

DBL/ PP (BB) :EURO
SNGL (BB) :EURO
ADD.BED (BB) :EURO
MEAL (L/D) :EURO
CHILD : (0-6) FREE, (6-12) %50 İNDİRİMLİDİR.

Madde 3 : Bu fiyatlar komisyonless net olup, KDV dahildir. Vergi oranlarının resmi makamlarca değiştirilmesi durumunda fark aynen yansıtılacaktır.

Madde 4 : Grup fiyatlarının aynen uygulanabilmesi için grubun 15 kişi olması gerekir. 16 kişide 1 kişiye free uygulanır. Ancak ücretsiz yatağın sayısı 2 double odada 4'ü geçemez. Rezervasyonlarda snl oda sayısı %25'i geçtiği takdirde dbl olarak charge edilir.

Madde 5 : IT fiyatlarının uygulanabilmesi için otelin broşürde yayınlanmış olması ve otel idaresinin eline geçmesi gerekir. Bu durumda IT fiyatlar uygulanacak ve bu fiyatlar üzerinden komisyon verilmeyecektir.

Madde 6 : Ancak toplantı, seminer, kongre ve bunun gibi özel rezervasyonlar için Madde 2 'deki fiyatlar yerine münferit Afiş fiyatlar uygulanacaktır. Bunun üzerinden acenteye %10 komisyon verilir.

Madde 7 : Otelin grup kontenjanının dolması halinde rezervasyon kabulü sırasında acenteye belirtmek kaydıyla otel münferit fiyatları uygulanır. Bunun üzerinden acenteye %10 komisyon verilir.

Madde 8 : İş bu sözleşme hükümleri uyarınca yapılacak rezervasyonlar acente tarafından imzalanmış, rezervasyon fişin otel tarafından tasdiki veya ayrıca yapılacak sözleşmenin ise acente ve otel yetkilileri tarafından müştereken imzalanması ve otele tevdi ile geçerli olacaktır.

REZERVASYON İPTAL KOŞULLARI

Madde 9 : Rezervasyon iptallerinde aşağıdaki hükümler uygulanacaktır.

a) Toplam 30 odanın üzerindeki rezervasyonlarda grubun otele varış tarihinden geriye doğru 31 ile 60 gün içinde meydana gelen rezerve edilmiş toplam oda sayısının %50' si veya daha fazla oranlardaki iptallerde o tarihler için gelen diğer taleplerin reddinden doğan gelir kaybına karşılık rezervasyonu iptal edilen odaların bir gecelik oda geliri acenteden talep ve tahsil edilecektir.

b) Grubun otele varış tarihinden geriye doğru 30 gün içerisinde vuku bulan ve rezerve edilmiş toplam oda sayısının %15 veya daha fazlası oranındaki iptallerde o tarihler için vuku bulmuş diğer taleplerin reddinden doğan gelir kaybına karşılık rezervasyonu iptal edilen odaların bir gecelik oda geliri acenteden talep ve tahsil edilecektir.

Madde 10 : Bu sözleşme ilgili tüm hesaplama ve ödemeler grubun ve IT'nin otele giriş yaptığı gün geçerli olan T.C. Merkez Bankası döviz alış kuru üzerinden hesaplanarak acenteden talep ve tahsil edilecektir.

ÖN ÖDEME KOŞULU :

Madde 11 : Otel gerekli gördüğü durumlarda acenteden USD olarak ön ödeme veya tamamını istemek hakkına sahiptir. Acente, grubun otele gelişinden önce, otelin uygun gördüğü zamanlarda, otele ön ödeme yapmak veya tamamını ödemek mecburiyetindedir. Otel tarafından talep edilen ödeme, acente tarafından zamanında yerine getirilmediği takdirde otel acente ayrıca bir bildirimde bulunmaksızın yapılan rezervasyonları tek taraflı olarak iptal etme hakkına sahiptir.

ÖDEMELER :

Madde 12 : Grup veya IT müşteri otelden ayrıldıktan sonra acenteye kesilen fatura, fatura tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde tahsil edilir. 14 günlük sürenin aşılması halinde ödemelerin geciktirildiği ay için fatura meblağı üzerinden %10, diğer aylar için %8 gecikme faizi tahakkuk ettirilir ve acente buna hiçbir şekilde itiraz edemez. Sair yasal tazminat hakları geçerlidir.

Madde 13 : Grup mensuplarının isim listesi, milliyetleri, geliş saatleri, oda tipleri ve pansiyon durumları ile birlikte Grubun gelişinden en az 15 gün önce otele gönderilmelidir.

MÜCBİR SEBEPLER :

Madde 14 : Otel idaresi tarafından temin edilecek bütün odalar ve diğer mahallerin, mücbir sebep ile hükümet ve resmi makamların muameleleri ile harp, mülk haklarının kullanılması hali, grev, lokavt, ayaklanma, salgın hastalık, karantina ve bunun gibi otelin iradesi haricinde kalan durumlarda otelin rezerve edilen bu yerleri temini imkansız olabilir. Söz konusu bu sebeplerden herhangi bir borun vuku bulunması halinde rezerve edilmiş bu yerler için otel idaresi hiçbir sorumluluk yüklenmeyecektir.

Madde 15 : Bu sözleşme kredi sözleşmesi olmayıp otel uygun gördüğünde Acente ile kredi sözleşmesi ayrıca yapılabilir.

İHBARLAR :

Madde 16 : Otel idaresine yapılacak bütün ihbarlar yazılı olarak X Otel'i Müdürlüğüne, kurumumuza yapılacak ihbarlar ise sözleşmenin başında yer alan adrese yazılı olarak yapılacaktır.

YETKİ :

Madde 17 : İşbu sözleşme taraflarca okunarak anlaşılmış ve bütün resmi makamlarca geçerli olmak üzere imza altına alınmıştır. Sözleşme kapsamında yer almayan hususlarda anlaşmazlık vukuunda 23.03.98 tarih ve 17996 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Turizm İşletmelerinin birbiriyle ve bakanlıkla ilişkilerini düzenleyen yönetmelik" hükümleri geçerlik kazanacaktır. İşbu sözleşme ile ilgili çıkabilecek her türlü anlaşmazlık durumunda yetki İstanbul mahkeme ve İcra daireleridir.

Otel, acenteyi temsilen işbu sözleşmeye imza atan şahısların yetkilerinin bulunduğunu farz eder. Acentenin kayıtlarını inceleme mecburiyeti yoktur.

ACENTE ADINA

OTEL ADINA

ADI SOYADI
GÖREVİ / ÜNVANI
KAŞE / İMZA

ADI SOYADI
GÖREVİ / ÜNVANI
KAŞE / İMZA

ADI SOYADI
GÖREVİ / ÜNVANI
KAŞE / İMZA

Şekil 9: Acente-Otel sözleşme örneği

Taraflar yasalara aykırı olmamak ve karşılıklı kabul görmesi kaydıyla sözleşmede hareket serbestisine sahiptir (turizm işletmelerinin birbirleri, müşterileri ve bakanlıkla ilişkileri ile ilgili 23.3.1983 tarih–17996 sayılı yönetmelik m.5). Yani yönetmelikte belirtilen süre ve oranlar, tarafların karşılıklı kabulü ile değiştirilebilir. Bu tamamen yasalıdır. Tabii ki yönetmeliklere ve yasalara aykırı olmamak kaydıyla. Diyebiliriz ki en detaylı hazırlanan sözleşme, konaklama işletmesi ve acente arasında düzenlenen sözleşmedir; çünkü çok fazla detay içeren husus vardır.

Acenteler, münferit ve grup yolcuları için ayrı ayrı konaklama işletmelerinden farklı fiyatlar alır. Bunlarla ilgili fiyatlandırmalar da, konaklama işletmelerinin odalarının konumlarına göre farklılıklar gösterir. Örneğin otelin deniz kıyısında olması durumunda, otel deniz ve kara tarafı odaları için farklı fiyatlar uygulayabilir ve bu durumda da acenteye vereceği fiyatlarda değişiklik gösterir. Acente bu oteldeki odalarını ya tek bir taraftan ya da iki taraftan değişik sayılarda talep edebilir. Bu bir ayrıntıdır ve sözleşmede yer alır. Pansiyon durumları ve konaklama şekilleri de fiyatlarda farklılıklar yaratır. Bu nedenle sözleşmede yemek fiyatının yanı sıra dbl (double) ve snl (single) oda fiyatları ayrı ayrı belirtilir. Bir dbl odada tek başına konaklayacak yolcu için uygulanacak single supplement (tek kişi farkı), trpl (triple) konaklamaya ait ilave yatak farkı (additional bed) da ayrı fiyatlar içermekte ve sözleşmede yer almaktadır. Çocuklara uygulanacak fiyatlar da yaş sınırlamalarına göre farklılık göstermektedir. Mesela 0–6 yaş arası çocuktan ücret alınmazken 6–12 yaş arasındaki çocuklar için ise genellikle % 50 civarına indirim uygulaması yapılır. Bu tip uygulamalarda sözleşmenin konaklama ücretlendirmeleri bölümünde mutlaka belirtilmelidir. Fiyatların vergi hariç ya da dâhil olup olmadığı, ödemenin yapılacağı para birimi, döviz cinsinden ödemelerde uygulanacak kurlar belirtilir. Grup fiyatlarının uygulanabilmesi için en az 15 kişilik gruplar oluşması gerekir. Oteller gruplara free uygulamasını 15 kişide bir verir.

Konaklama işletmesi ve seyahat acentesi arasındaki ilişkide It, grup ve kontenjan fiyatları şeklinde fiyat gruplandırmaları yer almaktadır. Bu gruplandırmaya göre verilen fiyatlar taraflar arasında gizlilik içersinde yer alacaktır.

IT Fiyatlar: Seyahat acentesine bağlı olarak hizmet satın alan münferit (bireysel) yabancı müşteriler için uygulanan fiyatlardır.

Grup Fiyatlar: Seyahat acentesinin en az 15 kişi ile oluşturduğu grupları için uygulanan fiyatlarıdır.

Kontenjan Fiyatlar: Seyahat acentelerinin “back to back” grupları, belirli periyotlarla rezervasyon yaptırdığı gruplar için uygulanacak fiyatlarıdır (23.03.1983 tarih–17996 sayılı yönetmelik m.41). Acenteler kontenjan fiyatlarını diğerlerine göre daha uygun rakamlarla alır; çünkü acente tarafından, bu gruplar için konaklama işletmesine ödeme garantisi tam olarak verilmiştir. Yani tıpkı charter şirketlerinden satın aldığı koltuklar için yapılan uygulamalar gibi bunlarda da odalarının doldurulamaması durumunda tur operatörü bu odaların bedelini işletmeye ödeyecektir. Fakat otel de kesinlikle bu odaları bir başka müşterisine satamaz, aksi takdirde grubun açıkta kalması durumunda tazminat ödemek durumunda kalacaktır. Acentenin dolduramadığı durumlarda satması halinde ise acentenin odaların bedelini ödeme zorunluluğu ortadan kalkar.

Yaptığımız bu sıralama dikkate alındığında otellerin acentelere uyguladıkları fiyatlandırmaları yüksekten düşüğe doğru vermiş oluyoruz. Yani acentelere uygulanan en yüksek fiyat, münferit yolcular için, sonra sırasıyla grup ve kontenjan grupları için uygulanan fiyatlardır. Bu fiyatlar belirlenirken yine de acentenin konaklama işletmesini kullanım sıklığı ve doluluk oranları da dikkate alınır.

Konaklama işletmeleri genellikle yarım pansiyon (hb) esasına göre kullanılır. Ancak bazı programlarda eğer her iki öğün yemek de (öğle + akşam) dışarıda alınıyorsa, o zaman konaklama işletmesi ile bb (oda + kahvaltı) şeklinde anlaşılır. Bazı durumlarda ise grubun konaklaması hb'dir, ama aynı gün için extra yemekli bir show programı satışı da olabileceği için, işletmeden fiyatlar bu durum belirtilerek alınır. Yani bb fiyatı + yemek fiyatı ve hb fiyatı şeklinde alınmalıdır. Ancak bu tür durumlarda otel mutlaka bilgilendirilmelidir. Gruptan kaç kişinin (isimleri ile birlikte) hb, kaç kişinin bb konaklayacağı belirtilmelidir. Çok ender durumlarda ise, bazen acente grubunu işletmede fb olarak konaklatmak zorunda da kalabilir.

Komisyon oranları da sözleşmede belirtilir, taraflar aralarında ortak karar verdikleri bir oranı sözleşmeye aktarır. Eğer sözleşmede aksine bir karar verilmemişse kanuna bakılır, orada da taraflar arasındaki komisyon oranı %10'dur. Bu komisyonlar hesaplanırken, vergi ve servis ücreti hariç, hizmet bedeli üzerinden faturadaki rakamın %10'udur.

Ödemeler ve ödeme koşulları, mücbir sebeple ilgili durumlarda sorumluluklar, ihbarlar ile ilgili kararlar belirtilir. En son olarak tüm kararlar maddelendirildikten sonra anlaşmazlık durumunda yetkili olacak yer mahkemeleri ve icra daireleri belirtilir. Sıra artık tarafların imzalarına gelmiştir. Her iki tarafın imzasından sonra sözleşme resmiyet kazanmış olur. Sözleşmede yer almayan maddelerle ilgili olarak yönetmelik kuralları geçerli olur.

Eğer sözleşmede yer alan ana başlıkları alt alta sıralamak gerekirse;

- Sözleşme tarihi,
- Taraflar,
- Geçerlilik süresi,
- Fiyat uygulamaları,
- Rezervasyon ve bildirim koşulları,
- İptal koşulları,
- Free uygulamaları ve komisyonlar,
- Ön ödeme koşulları,
- Ödeme koşulları,
- Ödeme birimi ve kurları,
- Sözleşmeye uyulmaması durumunda tazminatlar,
- No-show koşulları,
- Mücbir sebepler,
- Sözleşmenin iptali,
- İhbarlar,
- Anlaşmazlık durumunda yetkili merciler,
- Tarafların imzaları,

şeklinde maddelendirebiliriz.

➤ Yiyecek-İçecek:

Tur operatörü programlarında kullanacağı restaurantları tespit ederken de tıpkı konaklama sektöründe gösterdiği titizliği gösterir. Restaurant seçimlerinde, gün içindeki visitlerin noktaları ve restaurantın bu noktalara uyumuna dikkat edilir. uyumsuz olması durumunda, zamandan da büyük kayıplara neden olacaktır; Bununla beraber restaurantın atmosferi, kapasitesi, servisi, menü ve fiyatları da seçim yapmamıza yardımcı olacaktır. Kullanılan restaurantlardan farklı menü seçimleri içeren farklı fiyatlar alırız.

Taraflar karşılıklı olarak acentenin isteği doğrultusunda bir menü hazırlar ve restaurant bu menüyü grup olarak değerlendirerek fiyatlandırır. Bu fiyatları yazılı olarak acenteye bildirir. Ancak tıpkı otobüs firmalarında da olduğu gibi yiyecek içecek sektörü ile de yazılı bir sözleşme düzenlenmez. Yine de acente, restauranta kullanacağı tarihleri ve sayıları önceden iletir. Aynı şehir içindeki rezervasyonlar pratiklik açısından telefon ile yapılır ama rezervasyon formu da düzenlenebilir; restaurant böyle bir bildirimde gerek duymazsa uygulanmayabilir de. Farklı şehirlerdeki rezervasyonlar, rezervasyon formu düzenlenerek posta, faks veya varsa teleks ile iletilir. Bazen bu şekilde ulaşılamayan restaurantlar içinse (genellikle doğu gruplarında kullanılan bazı restaurantlarla sadece telgraf ile iletişim kurulabilmektedir) rezervasyonlar telgraf ile de yapılabilir. Anlaşmalar sırasında ve rezervasyon bildirimlerinde restaurantlara, acentenin sorumluluğunun sadece talep edilen menü ile sınırlı olduğunun, yapılan extra harcamaların müşterinin sorumluluğunda olduğunun belirtilmesi şarttır.



Resim 14: Gravürlerle Osmanlı mutfağı

Konaklama işletmelerinde olduğu gibi rehber, şoför ve bazen acente temsilcisinden ücret alınmaz, free uygulaması yapılır. Aynı uygulama, yemekli show programları satan club-restaurantlar için de geçerlidir . Bu show clublardan satın alınan show programları gece sunulur. Bazen acenteler gelir düzeyleri yüksek gruplar için hazırladıkları paket turlarda, tur programına dâhil olarak sunabilecekleri gibi, extra satış yaparak da böyle bir hizmetin (show programı gibi) satışını gerçekleştirebilir. Tur programının içinde satılanların günü ve kişi

sayısı belli olduğu için acente show club’abildirimini önceden yapar. Ekstra satışlarında ise, opsiyonlu satış yaparak son durumu show club’a iletir. Burada da rehber ve şoförden ücret alınmaz, free uygulaması yapılır.

➤ **Rehber Seçimi**

Rehberler kokartlarını ulusal ve bölgesel olarak almaktadır. Ulusal bir rehber Türkiye’nin her noktasında rehberlik yapabilir, fakat bölgesel rehberler sadece kokartlarında belirtiliş olan bölge içersinde rehberlik yapabilir. Eğer programlarımız sadece bölgesel turları içeriyorsa o zaman ulusal rehber aramamıza gerek yoktur. Ancak çok noktalı Anadolu turu ise; o zaman ulusal rehber seçilmesi şarttır. Bazen acenteler, tur içerisinde farklı noktalarda bölgesel rehberleri kullanabilirler ama bu sistem gruptaki yolcuların rehberle bütünleşmesini engelleyecek, müşteri-rehber arasında bir yabancılaşmaya neden olacaktır. Bu nedenle Anadolu gruplarında rehberlerin turun başlangıcından bitimine kadar devam etmesi en iyi seçim olacaktır.

Acente, çalışma koşullarını dikkate alarak rehberlerini belirledikten sonra, bu rehberlerle çalışma şekillerini belirler. Belirlediğı rehberlerle sözleşme yapar ve kendisine bağlarsa. rehber, maaş ile birlikte rehberlik ücretini de alır; ancak bu durumda acente, herhangi bir personeli gibi rehberini de sigorta kapsamına (SSK) almak durumundadır.

* Her yıl 21 Şubat günü
“DÜNYA REHBERLER GÜNÜ”
olarak kutlanmaktadır.

Ayrıca acentenin rehber seçimi sırasında dikkat etmesi gereken bir diğer nokta da rehberlerin, turlarda kullanılacak dillere göre gerekliliğidir. Bunu yaparken de dikkate alınması gereken esas, rehberin kokartında yazılı olan dildir.

Tura çıkacak olan rehber tur sırasında gerekli tüm doküman, belge ve makbuzlar vb. malzemelerden oluşan bir dosya hazırlanır. Bu dosya, rehber tur sırasında acente adına peşin olarak yapılması gereken ödemeler ve miktarları dikkate alınarak hesaplanan bir avans ödemesi ile birlikte teslim edilir. Rehber dönüşte gerçekleştirmelerle birlikte acente muhasebesiyle hesaplaşarak aldığı bu avansı kapatır. Tura çıkacak rehber verilmek üzere hazırlanan tur dosyasında bulunanlar şunlardır:

- Tur programı
- İsim listesi
- Gider makbuzları
- Acente tarafından gönderilmiş, işletme tarafından confirm edilmiş rezervasyon formlarının birer nüshaları
- Rehber tarafından düzenlenerek birer nüshası işletmeye bırakılacak olan voucherlar
- Tur harcama listesi

- Tur sırasında kullanılacak olan otel, restaurant, müze gibi yerlerin telefon ve ilgili kişilerin listesi
- Gerekli durumlarda ulaşılabilecek kişilerin isimleri ve telefon numaraları
- Varsa tur sırasında iletişim kurulabilecek şube ve yardımcı acentelerin telefon numaraları, ilgili kişilerin isimlerinin yer aldığı liste

Tur dönüşlerinde rehberler, avans kapatırken turun gerçekleşmesi ile ilgili görüşlerini içeren raporlarını da acenteye teslim ederler. Bu raporlarda rehber gerekirse önerilerde de bulunabilir. Acente bu raporlardan turda aksayan bir şeyin olup olmadığını, varsa bu aksaklığın nedenini ve çözümlerini tespit edebilir. Varsa rehberin önerilerini değerlendirir. Yani acenteler için rehberlerin hazırladıkları bu raporlar, yol gösterici niteliktedir çünkü tur operatörü bu programları hazırlarken her ne kadar inceleme gezilerine çıkmış da olsa, bu programları rehberlere göre, yerinde oturarak hazırlamıştır. Oysa rehber bu programları bizzat uyguladığı için, ön görülen ile gerçekleşen arasında oluşabilecek olan farklılıkları bire bir yaşayacaktır. Bu nedenle rehberin değerlendirmeleri daha gerçekçi olabilecektir.

2.1.3. Broşür/Katalog Hazırlanması

Tur operatörü satışını yapmak üzere hazırladığı turistik ürünlerini pazarlayabilmek için kataloglarını hazırlar. Bunlar müşterilerine ücretsiz olarak sunulmak üzere satış noktalarına dağıtılır. Maliyeti, tur fiyatlarına dâhil edilir. Tur faaliyetleri ile ilgili hazırlık çalışmaları bir yıl öncesinden başlar, ama katalog çalışmaları operasyonun başlangıcından 2–3 ay önce gerçekleşir. Zaten daha önce operasyon hazırlıkları tam olarak netleşmemiştir. Katalog basım ve dağıtımları, pazarlama amaçlı hazırlanır ama tur operatörüne önemli miktarlarda maliyetleri olur. Bu maliyetleri düşürebilmek için zaman zaman bu kataloglarda yayımlanmak üzere reklamlar alınır. Bu kataloglar genellikle yaz sezonu, kış sezonu şeklinde mevsimlik olarak hazırlanır. Esas olan, bu kataloglar aracılığıyla ürünlerin en iyi şekilde tanıtılması ve satışının sağlanması olduğuna göre her şey detayı ile yer almalıdır. Kataloglarda tur programları, içeriği, tarihleri, tura dâhil olan tüm hizmetler ve bu hizmetlerin kalitesi gibi bilgilendirmeler mutlaka yer almalıdır. Ancak bu bilgilendirmelerin kesinlikle gerçekçi olması gerekir. Kesinlikle tüketiciyi yanıltıcı bilgiler içermemelidir. Denize mesafesi olan bir oteli hemen deniz kıyısındaymiş gibi veya düşük yıldızlı bir oteli yüksek yıldızlı gibi yansıtmak, sadece belirli sınıflarda uygulanan hizmetleri standart hizmetlermiş gibi lanse etmek son derece yanlıştır. Üstelik tüketicinin, acentenin hazırladığı bu katalogları kanıt mahiyetinde kullanarak tazminat talebinde bulunmasına da neden olur. Tüketici bu tazminat talebini de acenteden isteyecektir; çünkü bu broşürleri hazırlayan tur operatörüdür ve tamamen kendi edindiği bilgi ve görüşlerine göre hazırlamıştır. Gerçekinden farklı bilgilerin verilmesi, tüketiciyi aldatmak olacağı için cezai müeyyideleri (yaptırımları) de olacaktır. Ancak bilgilerin tam ve doğru olarak aktarılması durumunda kanunun (Tüketicinin korunması hakkında kanun) 4. maddesinin 6. fıkrasında da belirtildiği gibi “ayıplı malları veya hizmetleri bilerek satın alanlar satın alınan bu ürünler hakkında kusurlarından dolayı talepte bulunamazlar ” hükmü geçerli olacaktır.



Resim 15: Antalya – Simena

Tüketicilerde satın alma arzusu uyandırmak üzere hazırlanan bu katalogların ilgi çekici olması gerekir. Bunun için ürünü en iyi şekilde ifade edebilecek metinler, cazip ve çarpıcı görüntülerin yer aldığı fotoğraflarla süslemek doğru bir seçim olacaktır. Amaç, bu katalogu inceleyen herkesin içinde bu ürünleri satın alma konusunda dayanılmaz bir isteğin uyanmasını sağlamaktır. Kataloglarda kullanılan fotoğrafların ve baskının kalitesi kadar, kâğıdın da kalitesi çok önemlidir. Mümkün olduğunca en iyi cins kâğıt, hatta kuşe kâğıt kullanılmalıdır. Bu katalogların içersinde yer alacak mitolojik hikâye ve kısıtlı ören yeri tanıtımı da tüketicilerin ilgisini çekip, merak etmelerine neden olacaktır.

Genel kültüre önem veriniz !

Kataloglarda ürünlerin tanıtımları yapılırken fiyatları hakkında da bilgilendirme yapılmalıdır. Ancak bu durum, tur operatörü açısından beraberinde bazı finansal sorunları da getirmektedir. Katalogların basılması ile satışların yapılması arasında geçen süre içinde meydana gelebilecek fiyat artışlarının müşteriye iletilmesi gerekir. Fakat çoğu kez müşteri katalogdaki fiyat ile satış sırasında talep edilen fiyatlardaki farklılıklar nedeniyle aldatıldığını düşünmektedir. Bu durum, acente-turist arasındaki ilişkinin daha başlamadan zedelenmesine neden olmaktadır. Acente sırf buna neden olmamak için fiyatları değiştirmez, bu farkları kendi kârlarından karşılar. Fakat bu durum, planlanan satışların çok altında kalan tur operatörlerinin çoğu kez mali açıdan problem yaşamasına neden olabilir. Bu durumlara engel olabilmek için tur operatörleri / acenteler bazı önlemler almışlardır.

Genellikle fiyatlar kataloglara basılmaz, son rakamlar üzerinden listeler halinde satış noktalarına ayrıca iletilir. Fiyat değişikliklerin olması durumunda katalogların yeniden basılmasına göre hem daha pratiktir hem de daha ucuza mâl olacaktır.

Diğer bir seçenek ise; tur operatörleri, kur değişimlerinden etkilenmemek için uluslararası geçerli olan döviz cinsinden fiyatlandırmalarla kataloglara yansıtırlar.

Eğer gruplar ve münferitler için tek bir katalog hazırlanıyorsa, detaylar her ikisi için de ayrı ayrı belirtilmelidir. Turlarla ilgili operasyon tarihinin (ilk uçağın kalkış tarihi ile son uçağın dönüş tarihi) belirtilmesi, “back to back” turların tarihleri, satın alma, iptal koşulları vb. gibi konuların da mutlaka katalog bilgilerinde yer alması gerekir. Hatta bu destinasyonda yer alan ülke ile ilgili olarak, belirtilmesi gereken önemli konuların olması durumunda (yapılması gereken aşılar gibi), bu tür bilgilerin de kataloglarda yer alması tüketicinin uyarılması açısından büyük önem taşır. Bu sıraladığımız katalog bilgileri tüm ülkelerin ve acentelerin kataloglarında yer alan artık neredeyse standartlaşmış bilgilerdir.



Resim 17: Mavi yolculuk-korsan mağarası

UYGULAMA FAALİYETİ

Günü birlik Alanya konaklamalı, Antalya merkezli tur programını (Daily Tour) proje olarak 80 dakikada hazırlayınız (Alanya/Side/Manavgat/Aspendos/Perge/Alanya). Bu aşamaları gerçekleştirirken aşağıdaki işlem basamaklarını kontrol ediniz. Hazırladığınız projeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Grup adı, kodu belirtme ➤ Tarih belirtme ➤ Kişi sayısını (pax) belirtme ➤ Tur başlangıcı ve bitiş noktasını belirtme ➤ Müze ve ören yerlerini belirleme (visits) ➤ Güzergâhtaki restorantı belirleme ➤ Müze ve ören yerlerinin visit sürelerini belirtme ➤ Öğle yemeğine giriş saatini belirtme ➤ Otelden hareket ve dönüş saatlerini belirtme ➤ Grubun araç tipini, buluşma saatini belirtme ➤ Rehber seçimini yapınız.	➤ Temiz ve düzenli çalışınız ➤ Tur programı için önemli kriterlere dikkat ediniz (işlem basamaklarındaki ilk dört madde mutlaka yer almalıdır). ➤ Haritayı doğru kullanma Müze ve ören yerlerinin birbirine uyumuna dikkat ediniz. ➤ Restaurant seçiminin visitlere uygunluğuna dikkat ediniz. ➤ Visitlerdeki süreleri doğru kullanmalısınız. ➤ Etap aralarındaki süreleri doğru belirlemelisiniz. ➤ Araç tiplerini ve yolcu taşıma kapasitelerini inceleyiniz. ➤ Transfer araçlarında valizlerin kaplayacağı alanları da hesaplayınız. ➤ Kişi sayısına uygun araç seçimine dikkat ediniz. ➤ Rehberlerin çalışma programlarına uygunluğu ve kokart özelliğine (ulusal/bölgesel) dikkat ediniz.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendiniz ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Verilen güzergâhı incelediniz mi?		
2	Grup adını, kodunu belirttiniz mi?		
3	Gün gün tarihleri belirttiniz mi?		
4	Kişi sayısını (pax) belirttiniz mi?		
5	Tur başlangıcı ve bitiş noktasını belirttiniz mi?		
6	Müze ve ören yerlerini (visits) destinasyona uygun belirlediniz mi?		
7	Gerekliyse kişilerin alınış yerleri ve saatlerini belirttiniz mi?		
8	Restorantı, destinasyona ve visitlere uygun belirlediniz mi?		
9	Öğle yemeğine giriş saatini belirttiniz mi?		
10	Otelden hareket ve dönüş saatlerini belirttiniz mi?		
11	Grubun araç tipini, buluşma saatini belirttiniz mi?		
12	Visitlerdeki süreleri doğru kullandınız mı?		
13	Seçtiğiniz araç tipini yolcu taşıma kapasitelerine uygun olarak belirlediniz mi?		
14	Rehber seçiminizi yaptınız mı?		
15	Hazırladığınız programı bütünüyle kontrol ettiniz mi?		

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

TAMAMLAMALI TEST

Aşağıda size verilen cümlelerdeki boşluklara doğru ve uygun kelimeleri yazınız. Boşlukları doldururken kurşun kalem kullanınız.

1. Kapalı gruplar olduğu için risk yok gibidir.
2. Charter uçuşlar talebin olduğu etaplarda kullanılır.
3. Otobüs firmaları ve restaurantlarla anlaşmalar genellikle olarak gerçekleştirilir.
4. Tur sırasında ödenecek olan otopark,otoban ve köprü ücretleri tarafından karşılanır.
5. Acenteye bağlı seyahat eden yabancı münferit yolculara fiyatlar uygulanır.
6. Acentelere otel tarafından ödenen komisyonlarda esas ve hariç faturanın %10'udur.
7. Konaklama süresi uzatmalar dahil 60 günü aşması halinde acenteye bu için komisyon ödenmez.
8. durumunda taraflar tazminat ödeme sorumluluğundan kurtulur.
9. Acenteler rehberlerle çalışmalarını veya şeklinde düzenlenirler.
10. Rehberler kokartlarında yazan..... ve dışında faaliyette bulunamazlar.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

İşyerinde hukuk kuralları çerçevesinde özlük haklarınızın neler olabileceğini öğreneceksiniz.

AMAÇ

Tur maliyetini muhasebe ilke ve yöntemlerine uygun olarak hesaplayabileceksiniz.

Seyahat acenteciliği alanında maliyet hesaplamaları sırasında kullanılan muhasebe ilke ve yöntemleri araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. MUHASEBE İLKE VE YÖNTEMLERİNE UYGUN TUR MALİYETİ HESAPLAMA

3.1. Muhasebe İlke Ve Yöntemlerine Uygun Tur Maliyeti Hesaplama

3.1.1. Muhasebeye Giriş

3.1.1.1. Muhasebenin Tanımı

Muhasebe departmanı, bir anlamda işletmenin fotoğrafının çekildiği yerdir. Muhasebe bir yıllık faaliyetle ilgili tüm kayıtların, sayılıp, sıralanıp ve sınıflandırılarak, yasal mevzuatlara uygun olarak tutulduğu ve dönem sonunda, bilanço ve gelir tablosunun oluşturulduğu, büyük ya da küçük işletmelerin gelir ve giderlerinin takip edildiği bir sistemdir.

3.1.1.2. İşletmelerde Muhasebenin Önemi

İşletmelerdeki tüm para ve malzemelerin giriş çıkışları muhasebede tutulur ve mizanı (terazisi) çıkartılır. Yani işletmenin dengede kalabilmesi için muhasebe kayıtların doğru, düzgün ve yasal mevzuatlara uygun, borç ve alacakların terazide (mizanda) tutulması gerekmektedir. Bu nedenle muhasebe departmanı ve muhasebe işlemleri, işletmelerde hayati önem arz etmektedir.

3.1.1.3. Muhasebenin Bölümleri

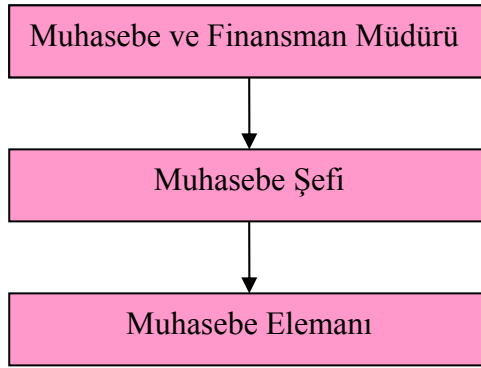
İşletmenin büyüklüğüne göre muhasebe departmanı bölümleri değişebilir; ancak değişmeyen ve işletmenin büyüklüğü ne olursa olsun mevcut olan bölümler;

- Muhasebe müdürü,
- Kasa ve bankaların takibini yapacak birim,
- Yevmiye fişlerinin girilmesinden sorumlu birimdir.

3.1.2. Acentelerde Muhasebe Departmanının Yeri

3.1.2.1. Organizasyon Yapısı

Bu yapı, işletme büyüklüğüne göre değişir; ancak daima, departmanın başında, departman çalışanlarının bağlı olduğu ve departmandan sorumlu bir amir bulunur. Bu kişi, direkt olarak acentenin müdürüne karşı sorumludur. Ancak işletmenin büyüklüğüne göre sorumluluklar dağılabilir.



Şekil 10: Seyahat acentesi muhasebe departmanı organizasyon yapısı

3.1.2.2. Personel Görev ve Tanımları

Görev tanımları, işletmenin yaptığı işe ve işin ruhuna göre tanımlanmalıdır; ancak yine de aşağıdaki birimler, temel görevlendirmelerdir.

- **Muhasebe ve Finans Müdürü:** Acentenin muhasebe departmanının her yönüyle işleyişinden ve finansman işlerinden sorumludur. Direkt olarak acente müdürüne bağlıdır.
- **Muhasebe şefi:** muhasebe müdüründen sonra departman sorumluluğunda ikinci sıradadır. Kasa işlemlerinden yani kasaya giren ya da çıkan nakitten, banka işlemlerinden sorumludur. Kasa ve banka işlemlerinin takibini yapmak muhasebe şefinin sorumluluğundadır. Muhasebe elemanının yapmış olduğu işlerden de sorumludur.
- **Muhasebe elemanı:** Acentenin her türlü işletme işlemlerinin kayıtlarını yapan, takip eden ve her türlü muhasebe raporlarını hazırlayan ve sunan kişidir.

3.1.3. Para Birimleri

Muhasebe kayıtları YTL olarak tutulmak zorundadır. Turizm işleriyle uğraşan acentelerde ‘‘Konvertibl’’ (geçerliliği) olan tüm paralar kullanılmaktadır. Ancak kayıtlar satın aldığı günün Merkez Bankası döviz alış kurlarıyla YTL’ye çevrilerek hesaplara yansıtılması gerekmektedir.

3.1.3.1. Kur

Seyahat acenteleri; yürüttükleri görevler nedeniyle yabancı para birimlerini kullanır, bu nedenle kullandıkları dövizlerin piyasadaki hareketlerini yani kur değişikliklerini takip etmek zorundadır. Paket turların ve sunulan diğer hizmetlerin fiyatlandırılmaları yapılırken kullanılacak döviz kurunun bilinmesi gerekmektedir. Gerek turlar sırasında konuklara yapılacak ürün satışlarının tahsilâtında, gerekse anlaşmalar gereği ödemeler sırasında döviz kurlarının bilinmesi şarttır.

3.1.3.2. Change

Her türlü döviz TL’ye çevirme işlemlerine ‘‘change’’ denir. Prosedür gereği, Merkez Bankası alış kurundan yapılması gerekir. Uygulamalarda, acentelerde genellikle serbest piyasaya göre değişim işlemleri yapılır.

3.1.3.3. Exchange

TL’yi her türlü konvertibl döviz cinsine çevirme işlemlerine ‘‘exchange’’ denir. Prosedür gereği Merkez Bankası alış kurundan yapılması gerekir. Uygulamalarda acentelerde genellikle serbest piyasaya göre değişim işlemleri yapılır.

3.1.4. Muhasebede Kullanılan Belgeler

Muhasebenin temel fonksiyonlarından biri olan bilgi toplama ve kaydetme fonksiyonunun yerine getirilmesi ancak işletme içinde ve dışında oluşturulabilecek sistemleştirilmiş bir bilgi ve belge akımı ile sağlanabilir.

Tahsil ve tediye fişleri, alım-satım fatura, gider makbuzu ve yasaların kabul ettiği diğer makbuzlar sayılıp, sıralanıp ve sınıflandırılarak muhasebeye yevmiye kayıtları yapılır. Bu kayıtlar sonunda, yevmiye fişleri çıktıları alınarak bu belgelerin üzerine zımbalanır ve klase edilir. Cari hesapları gösteren muavin raporlar, borç alacak dengesini gösteren mizan raporu, ay ya da yıl sonlarında, sonuç hesaplarını gösteren gelir-kâr-zarar tablosu ve bilanço raporları ile yasaların istediği yevmiye defteri, kebir defteri, envanter (döküm) defterleri muhasebe de kullanılan belgelerdir.

3.1.4.1. Fatura

Satılan mal veya yapılan iş, hizmet karşılığında müşterinin borçlandığı meblağı göstermek üzere malı satan veya işi yapan işletme tarafından müşteriye verilen ticari bir belgedir.

VUK (Vergi Usul Kanunu)'nun 229' uncu maddesine göre; fatura, satılan emtia veya yapılan iş karşılığında müşterinin borçlandığı meblağı göstermek üzere emtiayı satan veya işi yapan tüccar tarafından müşteriye verilen ticari vesikadır.

Fatura, malın teslimi veya hizmetinin yapıldığı tarihten itibaren azami yedi gün içinde düzenlenir. Bu süre içerisinde düzenlenmemiş faturalar hiç düzenlenmemiş sayılır (VUK madde:231/5).

VUK'nun 230' uncu maddesine göre; faturada, en az aşağıdaki bilgiler bulunur:

- Faturanın düzenlenme tarihi, seri ve sıra numarası
- Faturayı düzenleyenin adı, varsa ticaret unvanı, iş adresi, bağlı olduğu vergi dairesi hesap numarası ve tic. sicil no
- Müşterinin adı, ticaret unvanı, adresi, varsa vergi dairesi hesap numarası ve ticaret sicil no
- Malın veya işin nevi, miktarı fiyatı ve tutarı
- Satılan malların teslim tarihi ve irsaliye numarası

3.1.4.2. Fatura Yerine Geçen Belgeler

Fatura düzenlenmesinin zorunlu olmadığı bir kısım alım satım ve hizmet işlerinde işletmeler, kayıtlarını fatura yerine geçen vesikalarla tevsik etmek(perakende satış fişi) zorundadır. VUK'ndaki düzenlemelere göre, fatura yerine geçen vesikalar; perakende satış vesikaları, gider pusulası ve müstahsil makbuzu olarak sıralanmıştır. Seyahat acenteciliğinde fatura yerine geçen belge olarak sadece perakende satış fişi kullanılır. Uygulamada, seyahat acenteleri bunu da özel izin alarak kullanmaz, yerine sadece fatura düzenler.

➤ **Kapalı Fatura**

Ticari hayatımızda, “kapalı fatura” deyişi, bedeli ödenmiş fatura anlamında kullanılmaktadır.Faturanın alt kısmının satıcı veya adına yetkili kimselerce imzalanması müessesenin kaşesinin vurulması ve “Bedeli alınmıştır.” ifadesinin yazılarak tarih atılması ile faturanın bedelinin satıcı tarafından tahsil edilmesi hali oluşmuştur. Bu durumdaki fatura, kapalı faturadır; kısaca ödemeleri nakit yapılan işlemleri gösteren faturalardır.

➤ **Açık Fatura**

Ticari hayatımızda, “açık fatura” deşimi, bedeli ödenmemiş fatura, anlamında kullanılmaktadır.

Bir fatura düzenlendiği zaman Vergi Usul Yasası'nın 231. maddesi hükümlerine göre faturanın baş tarafında iş sahibinin veya namına imzaya yetkili olanların imzasının bulunması gerekir. Bu fatura, Vergi Usul Yasasının 229. maddesine göre müşterinin

borçlandığı meblağı göstermektedir. Yani bedeli satıcı tarafından tahsil edilmemiştir. Piyasa düzenindeki ifadesi ile bu fatura, açık faturadır. Kısaca cari hesap olarak takip edilen vadeli işlemlere ait faturalardır. Genelde 15 gün, 20 gün ve 30 gün gibi vadeli ödemelerde kullanılır.

➤ **İrsaliye Fatura** (seyahat acentelerinde kullanılmaz)

VUK'nin 231' inci maddesinin 5 numaralı bendinin mükelleflere tanıdığı, malın tesliminden itibaren faturanın yedi gün içinde düzenlenmesi imkanından vazgeçerek, bu yükümlülüğü derhal yerine getirmek isteyen mükellefler, fatura ve sevk irsaliyesini ayrı ayrı düzenlemeksizin, diledikleri takdirde, aşağıda sıralanan esaslara uygun olarak "irsaliyeli fatura" düzenleyebileceklerdir. İrsaliyeli fatura, fatura hükmündedir.

Seyahat acentelerinin muhasebe departmanlarında bu belge, seyahat acentelerinin yürüttüğü hizmet gereği kullanılmaz.

➤ **Sevk İrsaliyesi** (seyahat acentelerinde kullanılmaz)

Sevk irsaliyesi, satılan veya satın alınan malın taşınması sırasında, fatura bulunsun veya bulunmasın mutlaka düzenlenmesi zorunlu olan bir belgedir. Malın alıcıya teslim edilmek üzere satıcı tarafından taşındığı veya taşıtırıldığı hallerde satıcının, alıcı tarafından taşınması veya taşıtırılması halinde alıcının, taşınan veya taşıtırılan mallar için sevk irsaliyesi düzenlemesi ve taşıtta bulundurulması şarttır.

Ancak bu belge de seyahat acentelerinin yürüttüğü hizmet gereği kullanılmaz. Seyahat acenteleri mal alışverişinde bulunmadığı için bunların nakil işlemlerini yapmaz ve bu nedenle de öyle bir belge de düzenlemez.

➤ **Taşıma İrsaliyesi** (seyahat acentelerinde kullanılmaz)

Ücret karşılığında eşya nakleden bütün gerçek ve tüzel kişiler, taşıma irsaliyesi düzenlemek ve taşıma irsaliyesini araçta bulundurmamak mecburiyetindedir. Bu belge de seyahat acentelerinin yürüttüğü hizmet gereği kullanılmaz. Seyahat acenteleri, mal alışverişinde bulunmadığı için bunların nakil işlemlerini yapmaz ve bu nedenle de öyle bir belge de düzenlemez.

➤ **Yolcu Listeleri**

Şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapanlar, yolcu listesi düzenlemek zorundadır. Şehir içi yolcu taşımacılığı yapanlar sadece yolcu bileti keser, yolcu listesi düzenlemez.

Turizm organizasyonunda bulunan işletmelerin verdikleri tur hizmetlerinde düzenlenmesi gereken yolcu listeleri ile ilgili olarak aşağıdaki düzenleme yapılmıştır: "Turizm organizasyonunda bulunan firmaların yaptıkları tur hizmetleri, şehirlerarası yolcu taşıma amacına yönelik olmayıp, başladığı noktada veya herhangi bir yerde bitebilen, bir programa bağlı olarak yapılan ve bu programda öngörülen, taşıma dâhil gerekli bütün hizmetleri kapsayan bir organizasyondur. Bu nedenle, turizm organizasyonu faaliyetinde bulunan firmaların, düzenledikleri turlara ait vasıtaların seyri sırasında; vasıtada aşağıdaki belge ve bilgilerin bulunması ve istenildiğinde yetkililere ibraz edilmesi şartıyla ayrıca yolcu listesi ve yolcu taşıma bileti aranmayacaktır.

Özellikle Maliye idaresinin yol denetimleri sırasında denetimi pratikleştirmeye yönelik olarak sektörün kanunla kurulmuş olan TÜRSAB'dan destek alınması yönünde mevzuata yön verilmesi faydalı sonuçlar verecektir.

➤ **Giriş Biletleri**

Seyahat acentelerinde, müze-ören yeri giriş ücretleri ve benzeri ödemelerin belgeleridir. Ancak bu belgelerde tur sonu işlemlerinde paket turun bütünlüğü içersinde gider (harcama) belgesi olarak kullanılır. Tek başına acente muhasebe departmanın konusu değildir, fatura kontrolü yapan ön muhasebe tarafından rehberden diğer tur masraf belgeleri ile birlikte alınır.

3.1.4.3. Banka Belgeleri

➤ **Dekontlar**

Acenteye ait nakitlerin bankaya yatırılışı ya da bankadan çekilişinde banka tarafından düzenlenen belgelerdir.

➤ **D.A.B.**

Döviz alım belgeleridir. Bankalar ya da döviz büroları da düzenleyebilir.

➤ **Günlük Hesap Hareket Dökümleri**

Acentenin tüm hesap hareketlerini gösteren, banka tarafından düzenlenen dökümdür.

3.1.4.4. Diğer Belgeler

➤ **Ücret Bordrosu**

Resmi, özel kurum ve kuruluşlarda çalışan memur, hizmetli ve işçilere ödenen maaş ve ücretler ile bunlardan yapılan kesintileri göstermek üzere düzenlenen cetvellere ücret bordrosu denir.

➤ **İş Avans Makbuzu**

Yapılacak işte, sunulacak hizmette acente adına yapılması gereken harcamaların gerçekleştirilmesi için rehber ya da personele avans niteliğinde ödemeler yapılır. İşin sonunda ya da hizmetin sonunda borçlandırılan rehber ya da personel ters hesap kaydı ile alacalandırılarak hesap kapatılır. Bu işlemlerde kullanılan makbuzdur.

➤ **Çek Tahsil (alındı)**

Karşı taraftan kısa vadeli çek alımlarında kullanılır.

➤ **Çek Tediye**

Karşı taraftan alınan çekleri ciro etmek için kullanılan makbuzdur.

➤ **Senet Alındı**

Müşteriye yapılan işin taksitlendirilmesini belgelendirmek için tahsilâtının yapılması için bankaya tahsile verilen dekonttur.

➤ **Gider Pusulası**

Acentenin harcamaları belgelendirmek için kullanılır.

3.1.4.5. Muhasebe Fişleri, Tahsil ve Tediye Fişi

➤ **Tahsil Fişi**

Acentenin tahsil ettiği yani kasasına giren nakitlerin gösterildiği fiştir. Fişlerdeki hesap adı alacalandırılan hesabı gösterir. Tek başına kullanılmaz ekinde mutlaka o girdileri gösteren belgelerin yer alması gerekir.

➤ **Tediye Fişi**

Acentenin kasasından yapılan ödemeler için düzenlenir. Fişteki hesap adı borçlandırılan hesabı gösterir. Tek başına kullanılmaz ekinde mutlaka o ödemeleri/çıktıları gösteren belgelerin yer alması gerekir.

➤ **Mahsup Fişi**

Acenteyi ilgilendiren işlemlerin ilgili hesaplara aktarıldığını gösteren fiştir. Acentenin genel gelir ve giderlerinin ilgili hesaplara aktarımıdır. Örneğin; otel faturası gelmişse bunu ilgili otel hesabının (740 hesap-hizmet üretim) alacağına kaydedilir ve orada gösterilir.

Ayrıca hizmet giderlerinin borcuna karşılıklı borç alacak şeklinde çalışan cari hesapların mahsuplaşmasında kendi içinde bakiye kapatmasında da kullanılır. Bunun için her iki taraf arasında yazılı olmasa da karşılıklı anlaşmanın olması gerekir. Her ne şekilde kullanılırsa kullanılsın mutlaka bu işleme konu olan belgelerin mahsup fişinin ekinde yer alması gerekir.

Kasa ile ilgili tahsil ve tediyleri ilgilendirmeyen işlemlerin ilgili hesaplara borç ve alacak olarak kaydını temin için çift kolonlu olarak düzenlenir.

3.1.5. Seyahat Acentelerinde Muhasebe Düzeni

3.1.5.1. Muhasebe Yönetmeliği

İşlemlerin genel kabul görmüş ilkelere göre muhasebeleştirilerek güvenilir bilgi üretilmesini ve bilgilerin tutarlı mali tablolarla rapor edilmesini amaçlayan **tek düzen muhasebe sistemi** Maliye Bakanlığı'nın 26.12.1992 tarih ve mükerrer 21447 sayılı Resmi Gazete yayımlanan, 1 sayılı muhasebe uygulama genel tebliği ile 1.1.1994 tarihinden itibaren uygulamasına geçilmiştir. Söz konusu bu sistemi, bilanço esasına tabii tüm işletmeler kullanacaktır. Seyahat acenteleri de bu sistemi kullanacak işletmelerdendir.

Bu düzenlemenin amacı; bilanço usulünde defter tutan gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin faaliyet ve sonuçlarının sağlıklı, güvenilir bir biçimde muhasebeleştirilmesidir. Ayrıca mali tablolar aracılığı ile ilgililere sunulan bilgilerin tutarlılık ve karşılaştırılabilirlik niteliklerini koruyarak gerçek durumu yansıtmalarının sağlanması ve işletmelerde denetimin kolaylaştırılmasıdır.

Mesleğiniz ile ilgili gelişmeleri takip ediniz !

Ayrıca yapılan düzenlemenin;

- Muhasebe bilgilerinin karar alma durumunda ilgililere yeterli ve doğru olarak ulaştırılmasına,
- Farklı işletmeler ile aynı işletmenin farklı dönemlerinin karşılaştırılmasına,
- Mali tablolarda yer alan hesap adlarının tüm kesimler için aynı anlamı vermesine,
- Muhasebe terim birliğinin sağlanması suretiyle anlaşılabilir olmasına,
- İşletmelerle ilgililer arasında güven unsurunun oluşturulmasına yönelik olması hedeflenmiştir.

3.1.5.2. Kullanılacak Defter ve Belgeler

➤ **Yevmiye Defteri** (Günlük Defter)

Kayda geçirilmesi gereken işlemleri işletmenin elindeki belgelerden çıkararak tarih ve madde tertipli olarak yazmaya mahsus defterdir. 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun 183'üncü maddesinde ise, yevmiye defteri; kayda geçirilmesi icap eden muamelelerin tarih sırasıyla ve madde halinde tertipli olarak yazıldığı defterdir. Fişlere kayıt edilen işlemlerin tarih, sırasıyla ve maddeler halinde düzenli olarak yazıldığı defterdir. Birbirini takip eden sıra numaralıdır.

➤ **Kebir Defteri** (Büyük Defter)

Yevmiye defterine kaydedilmiş işlemleri düzenli olarak ilgili hesaplara dağıtan ve bu hesaplarda toplayan defterdir. Tutulması ve istenildiğinde ibraz edilmesi zorunludur. Ancak tasdik zorunluluğu yoktur.

➤ **Envanter Defteri**

Envanter çıkarmak; saymak, ölçmek, tartmak ve değerlendirmek suretiyle bilânço yönündeki mevcutları, alacak ve borçları kesin bir şekilde ve ayrıntılı olarak tespit etmedir. Envanter defteri, işe başlama tarihinde ve bunu takip eden her iş yılı sonunda çıkarılan envanter ve bilançoların kaydedildiği defterdir. VUK' na göre tutulması zorunlu olan defterdir.

➤ **Kasa defteri**

İşletmesinin kasa ile ilgili işlemlerinin günü gününe yazıldığı defterdir. Acentenin elinde bulunan ulusal ve yabancı paralarının karşılığının izlenmesi için kullanılır. Defterin bir tarafında önceki günden devreden kasa mevcudu ve gün içinde yapılan tahsilât, diğer tarafında da o gün içinde yapılan ödemeler ayrı ayrı ve açık biçimde yazılır. Devreden kasa mevcudu ile gün içinde tahsil edilen paralar toplanır, o gün içinde yapılan ödemeler toplamı düşüldükten sonra bakiye kasa mevcudu bir sonraki güne devredilir. Günlük kasa sayımı neticesi ile defter kayıtları sorumlu uzman ve veznedar tarafından kontrol edilerek imzalanır. Tutulması zorunlu değildir.

3.1.5.3. Acente-Otel İlişkileri

Acente muhasebesi; ön muhasebeden aldığı bilgiler ve onaylar doğrultusunda, sezon öncesinde otellerle yapmış olduğu sözleşme gereği, konaklama işletmelerine ödemelerde bulunur. Burada esas olan sezon öncesinde yapılan anlaşmalardır. Bu anlaşmalara göre bu ödemeler periyodik ödemeler olabileceği gibi, her tur sonunda ve sezon sonunda mutabakata varılarak yapılan ödemeler de olabilir; ancak bunlarla ilgili tüm çalışmalar ön muhasebe ve operasyonca gerçekleştirilir. Muhasebe departmanına, bu ödemelerin bilgileri ve onayları iletilir. Muhasebe departmanı bu bilgilerin dışında fazladan ya da ön muhasebece onaylanmamış bir ödemeyi yapamaz. Ancak acentenin finansal durumunu dikkate alarak konaklama işletmesince kabul gören geçici veya sadece o ödeme ile ilgili bir uygulamaya gidebilir.

3.1.5.4. Acente-Müşteri İlişkileri

Seyahat acentelerinin satış yapmış olduğu müşterileri ile acente muhasebesinin direkt olarak bir teması yoktur. Kapı müşterisi olarak nitelendirilen müşterilere yapılan satışları kontuvar direkt olarak gerçekleştirir. Bunlarla ilgili düzenlenen belgeleri muhasebe departmanına acentenin çalışma sistemine uygun bir şekilde iletir. Turlarda ya da otel rehberleri tarafından yapılan ekstra satışlarda, otel rehberleri yine acentenin çalışma sistemine uygun olarak, dönemsel teslimatlarda bulunur. Kokartlı rehberler, tur sırasında yaptıkları ekstra satışları tur sonunda ön muhasebe ile çözer.

3.1.5.5. Acente-Tur Operatörü İlişkileri

Seyahat acenteleri ile tur operatörleri arasında yapılan anlaşmalar gereği hesaplaşmalar yapılır. Acentelerde tur operatörüne bir turun tamamı için fatura düzenlenir; oturun içindeki her türlü harcama için tek tek fatura düzenlemez. Ayrıca münferitler için operasyonla ilgili olarak da yolcunun otele transferi, konaklaması için gerçekleştirdiği hizmetlerle ilgili olarak konaklama ve transfer hizmet faturası da düzenlenir. Bunların her biri dönemler halinde gerçekleştirilir. Sezon sonunda tur operatörü ve seyahat acentesi karşılıklı olarak hesaplarını kontrol ederek, her türlü borç/alacak işlemlerini sonuçlandırır.

3.1.5.6. Acente-Haricî Acente İlişkileri

Bazen seyahat acenteleri hizmetlerin karşılanması sırasında bir başka acente ile de çalışabilir. Bu ilişkide acente kendi adına bir hizmetin sunulmasını harici bir acenteden isteyebileceği gibi, kendisi de başka bir acentenin sorumlu olduğu hizmeti onun adına sağlayabilir. Bu durumda hizmetin sağlanması ile ilgili rakam faturalandırılır.

Bazı durumlarda da acente, kendisine müracaat eden bir müşterisini söz konusu ürünü (hizmeti) sağlayamayacağı için bir başka acenteye pas edebilir. Böyle bir durumda da hizmetin pas edildiği harici acente, müşteriyi gönderen seyahat acentesine komisyon ödeyecektir.

3.1.6. Tur İle İlgili Muhasebe İşlemleri, Tur Maliyetinin Çıkarılması

3.1.6.1. Hizmet İşletmeleri İle İlgili Maliyetler

➤ Ulaşım

Ulaşım araçları ile ilgili maliyetlendirmeleri yaparken turlarda kullanılan ulaşım aracı türlerini dikkate alırız.

Hava yolu şirketlerinden elde edilen rakamlar kişi başına alınan rakamlardır. Dolayısıyla bu rakamlar sabit rakamlardır. Hizmetin maliyetiyle ilgili rakamlar değişkenlik göstermeyip sabit olduğu için maliyet hesaplamalarında kişi başına hesaplamalar açısından acenteye kolaylık sağlar. Charter uçuşlarda **boş bacak** diye nitelendirilen bir durum da söz konusudur. Yani charterlar çekim merkezine sezon başında düzenledikleri ilk seferin dönüşünde, henüz gelen ilk grup olduğu için ve geriye dönecek grup ya da yolcu olmadığından tur operatörünün bulunduğu ülkeye boş uçacaktır. Aynı zamanda sezon sonunda da çekim merkezinden geri dönecek son yolcuları almak üzere giderken boş uçacaktır.

Demir yolu ve deniz yollarında alınan fiyatlar da genellikle konaklama işletmelerinden elde edilen rakamlar türündendir. Sabittir fakat yolcunun kamara veya kompartımanda ve ne şekilde kalacağı ile ilintilidir. Yalnız bu tür uygulamalar kataloglarda ve satışta, müşteriye önceden bildirilmelidir.

➤ Konaklama

Konaklama işletmeleriyle ilgili kişi sayısı belirleme çalışmalarında da diğerlerinde olduğu gibi bir önceki yılın gerçekleştirmelerinden yola çıkılır. Gün gün kişi sayısı belirlenir. Münferit yolcular, grup yolcuları şeklinde planlamalar yapılır. Bunlar mümkün olduğunca gerçeğe en yakın tahminler şeklinde olmalıdır.

Konaklama işletmeleri her tip müşteri için acenteye farklı fiyatlar verir. Münferit yolculara uygulanacak fiyatlar, gruplara, back to back gruplara, yerli münferit müşteriye, yerli grup müşterisine, kapalı gruplara, kongre-seminer gruplarına vb. şekillerde farklı fiyatlar uygulanır. Bunun dışında sadece sözleşmede yer alan şartlar doğrultusunda komisyonunu tahsil eder.

Y TRAVEL TURİZM SEYAHAT ACENTESİ - İST/ "X" OTELİ 2005-ŞUBAT AYI ODA DURUMLARI (KONTENJAN)

GRUPLAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
BELLA TURCHIA	--						10	10						10	10						12	12						12
GRANDE 5		15	15						15	15						18	18						18	18				
EXPRESS LINEA		15	15						15	15						15	15						18	18				
GIOVANNI				12	12						12	12						12	12						15	15		
GRANDE 1					20	20						20	20						25	25						25	25	
GRANDE 7	15						15	15						15	15					15	D*	15						15
TURCHIA					20	20						20	20						22	22						25	25	
TOPLAM	15	30	30	12	52	40	25	25	15	15	12	52	40	25	25	33	33	12	59	54	27	27	36	36	15	65	50	27

*D = Dönüş

Şekil 11 : Aylık kontenjan çalışmalarına örnek

Aşağıda örnek oda fiyat hesaplamaları yer almaktadır.

1. Örnek

- p.p. in dbl 30 Euro → dbl oda fiyatı (30x2*) = **60 Euro**
- snl supplement 15 Euro → snl oda fiyatı (30+15) = **45 Euro**
- extra bed % 30 indirimli → (30: 100 x 30 = 9 Euro ind.)
- extra bed: 30-9 = **21 Euro**
- trpl oda fiyatı : 60+21 = **81 Euro**

2. Örnek

- p.p. in dbl 50 Euro → dbl oda fiyatı (50x2*) = **100 Euro**
- snl supplement 30 Euro → snl oda fiyatı (50+30) = **80 Euro**
- extra bed 35 Euro → trpl oda fiyatı (100+35) = **135 Euro**

* **dbl oda fiyatı hesaplanırken;** daima 'p.p.' fiyatını iki ile çarpıyoruz.
Yani; p.p. x 2 = dbl oda fiyatı.

* **trpl oda fiyatı hesaplanırken;** daima 'dbl' oda fiyatına ilave yatak bedelini ekleriz.

Tur operatörleri de işletmeden aldıkları bu rakamları, programlarına uygulayarak kişi başına maliyetlerini belirler.

➤ Yiyecek-İçecek

Yiyecek-içecek işletmelerinde belirlenen yoğunluğa ve menü seçeneğine göre fiyatlandırmalar yapılır. Genellikle acenteler restaurantlarda öğle yemeğini alır, fiyatlandırmalar da bu doğrultuda olur. Menüye dâhil olan içeceğin cinsi ve miktarı da belirleyici bir etkidir.

Tur operatörleri, tüm detayları tek tek dikkate alarak programla ilgili bir kişinin yiyecek-içecek maliyetini belirler.



Resim-18: Yerebatan Sarayı (Sarnıcı) – İSTANBUL

3.1.6.2. İşletme Giderleri ve Kâr Oranları

➤ Rehber Komisyonu

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği ve meslek kuruluşlarının yazılı görüşleri alınarak rehber taban ve tavan ücretleri Bakanlıkça yılda iki kez belirlenir (madde 44 -/ Değişiklik:11.02.1998–23255). Bu kuruluşlar tarafından ocak ayında uygulanacak rehber taban ve tavan ücretleri konusundaki teklifler, aralık ayı içerisinde; temmuz ayında uygulanacak ücretlerle ilgili teklifler ise haziran ayı içerisinde Bakanlığa bildirilir. Bakanlık ocak ve temmuz aylarında uygulanacak rehber taban ve tavan ücretlerinin tespitine ilişkin kararını aralık ve haziran ayı sonuna kadar ilgili kurum ve kuruluşlara bildirir.

Rehberlerin ücretlerinin **TUREB** ve **TÜRSAB**'ın ortaklaşa kabul ettikleri ve Bakanlığın onayladığı rakamları dikkate alınarak ödendiğini, ancak rehberin çalışma temposuna göre bazı değişikliklerin yapılabileceğini biliyoruz (ödenecek rakamlarda indirim anlaşmaları gibi).

➤ **İkram Giderleri**

Tur operatörü, beraberinde seyahat edecek müşterilerine çeşitli hediyeler verir. Tur sırasında kullanabilecekleri el çantaları, şapkalar gibi minik eşantıyonların üzerinde tur operatörünün logoları da yer alır. Böylece tur operatörü bu yöntemle hem reklamını yapar, hem de yaptığı bu jestlerle müşteriye memnun eder. Ayrıca özellikle çanta ve şapka gibi eşantıyonlar sayesinde kendi müşterilerini özellikle kalabalık ören yerlerinde diğer acente müşterilerinden ayırt edebilme imkânına da sahip olur.

➤ **Giriş-Otopark vb. Ücretleri**

Tur operatörleri, operasyonlar sırasında yukarıda saydığımız hizmetlerle ilgili harcamaların dışında bu hizmetlerin karşılanması için başka harcamalarda yaparlar. Bu harcamalar da maliyetlere yansır. Ancak diğer hizmetlerde de olduğu gibi bazı harcamalar, kişi sayılarına göre farklılıklar gösterirken bazıları sabit harcamalardır.

➤ **Müze-Ören Yeri Giriş Ücretleri**

Her yıl Kültür Bakanlığınca belirlenen ücretler TÜRSAB aracılığıyla acentelere gönderilir. Acenteler bu ücretleri dikkate alarak maliyet hesaplamalarını yapar. Müze ve ören yeri giriş ücretleri sabit masraflardandır. Kişi sayısında meydana gelecek değişiklik bu hizmetler için yapılacak olan kişi başına ücretleri değiştirmez, sadece bu hizmet için harcanacak toplam ödemeyi değiştirir. Müze ve ören yerlerine yapılan bu kişi başına ödemeler karşısında, kişi sayısı kadar bileti görevli rehberle teslim eder.

Örneğin bu tarife göre indirimli fiyattan Topkapı Müzesi'nin bir tur operatörüne maliyeti; 20 kişi (x 3 YTL) için: 60 YTL iken, 10 kişi (x 3 YTL) için: 30 YTL olacaktır.

➤ **Bahşişler (Tip Ödemeleri)**

Acenteler, otel ve restaurant hizmetlerinin müşterilerine sağlanmasından sonra memnuniyetlerinin ifadesi olarak bu işletmelerin personeline iletmek üzere bahşiş (tip) bırakır. Bu uygulama, zorunlu bir uygulama değildir, ancak piyasada alışla- gelmiş bir uygulamadır.

Bu tür işletmelerde uygulandığı gibi tren ve gemi gibi gecemelerin yapıldığı ulaşım araçlarının personeli için de tip bırakılması esastır. Bu tür harcamalar kişi başına sabit olarak ödenen, fakat kişi sayısındaki meydana gelen değişikliklerin ödenecek toplam tip tutarını da değiştiren harcamalardandır.

Rehber bahşiş ödemelerini mutlaka tur harcama listesine kaydetmek zorundadır.

➤ **Otopark ücretleri**

Acenteler visitler sırasında araçların park ettikleri bazı yerlerde park ücretleri ödemek zorunda kalır. Bu her yerde uygulanmayabilir; ancak uygulama gereği park ücretinin alındığı yerler de vardır. Bu tür harcamaları acente kendisi karşılar.

➤ **Köprü ücretleri**

İstanbul'un Anadolu ve Avrupa yakasını birleştiren köprülerin kullanıldığı turlarda bu köprülerde ödenen geçiş ücretleri, o turun maliyetini harcamalardandır. Araç başına ödenen bir ücret olduğu için, kişi başına maliyeti açısından tıpkı otopark, otoban, feribot harcamaları gibi acentenin değişken harcamalarındandır. Ayrıca köprülerde araç tipine göre farklı ücret tahsil edildiği için acente, bu detayları da çok iyi takip etmek durumundadır. Rehber gişeden alacağı makbuzu saklamak ve tur sonunda yaptığı harcamayı belgelendirmek üzere acenteye teslim etmek zorundadır.

➤ **Otoban Ücretleri**

Belli güzergâhlarda program gereği, kullanılan ücretli otobanlarla ilgili olarak acenteler harcamalar yapar. Bu ödemeler de araç başına yapılan ödemeler olduğu için acentenin kişi başına değişken harcamalarındandır. Grubun kişi sayısı arttıkça kişi başına düşen rakam ters orantılı olarak azalacak, düşükçe yükselecektir. Rehber yine bu harcamasıyla ilgili gişeden alacağı makbuzu harcamasını belgelendirmek üzere acenteye teslim edecektir.

➤ **Feribot ücretleri**

Yine belli güzergâhlarda kullanılan feribotta da acente, bu hizmetinden dolayı bir bedel ödemek zorundadır. Bu harcaması da diğerleri gibi tur maliyetlerini etkiler. Araç başına ücret ödendiği için acentenin değişken harcamalarındandır. Kişi sayılarındaki değişiklikler kişi başına düşecek rakamları da değiştirir. Kişi başına düşen rakamlar, ters orantılı olarak değişir.

➤ **İşletme Giderleri ve İşletme Kâr Oranları**

Tur operatörü/seyahat acentesinin, turun gerçekleşmesi sırasında programlarla ilgili yaptığı harcamalarının dışında, kendi acenteleri ile ilgili maliyetler etkileyen, işletme giderleri gibi başka harcamaları da vardır. En basiti bu organizasyonun temini ve gerçekleşmesi sırasında görev alan personelin ücretleri, kira, elektrik, su, telefon benzeri haberleşme giderleri, yakıt, amortisman (yıpranma payı), acente komisyonları, tanıtma ve reklam giderleri vb. gibi harcamaları sıralayabiliriz. Bu kalemlerin her biri tur operatörü/seyahat acentesinin bu turun temini ve gerçekleşmesi için yaptığı pek de fazla dikkat çekmeyen ve aslında maliyeti önemli derecede yükselten harcamalardır.



Genellikle acenteler, bu sıraladığımız işletme giderlerini, gerçekleştirecek operasyon için öngördükleri toplam müşteri sayısına bölerek maliyetlere yansıtır. Eğer gerçekleştirmeler bu öngörülen rakamların altında kalırsa tabi ki tur operatörünün sadece bu nedenle bile zarar edeceğinden bahsedebiliriz.

Resim 19 : Boğaziçi Köprüsünden Beylerbeyi Sarayı

Bu doğrultuda işletme giderlerini şöyle sıralayabiliriz:

a. Pazarlama-satış giderleri	b. Genel giderler	c. Turla ilgili hizmet üretim giderleri
➤ Temsil ağırlama giderleri ➤ İkram giderleri ➤ Tamir bakım giderleri ➤ Ulaşım giderleri ➤ Tanıtım-reklâm giderleri	➤ Personel giderleri (yemek, maaş, sigorta) ➤ Haberleşme-iletişim giderleri ➤ Elektrik giderleri ➤ Su giderleri ➤ Kira giderleri ➤ Finansal kiralama (leasing gibi) giderleri ➤ Müşavirlik giderleri ➤ Banka, noter masrafları ➤ Araç sigorta giderleri vb	➤ Tur giderleri ➤ Transfer giderleri ➤ Araç kiralama (tur, rent a car) giderleri ➤ Yakıt giderleri ➤ Konaklama giderleri ➤ Restaurant giderleri ➤ Rehber ücret giderleri ➤ Girişler giderleri ➤ Otoban ücret giderleri ➤ Köprü giderleri ➤ Otopark giderleri ➤ Bahşiş (tip) giderleri ➤ Sigorta giderleri (out going) vb.

3.1.6.3. Kişi Sayısının Belirlenmesi

Tur operatörleri, kontenjanlar için kişi sayılarını belirlerken bir önceki yılın gerçekleştirmelerini dikkate alarak bu işlemi yaparlar. Tabii sadece bunu baz (temel) almazlar, bu gerçekleştirmelerin olduğu dönemdeki koşulları ve bugünkü koşulları, olası koşulları da dikkate alırlar. Bunlardan elde ettikleri ile paket turlar tek tek dikkate alınarak kontenjan talebinde bulunurlar. Belirlenen bu rakamlar tahmini rakamlardır, ancak iyi bir değerlendirme ile mümkün olduğunca gerçeğe yakın hesaplanmalıdır. Çünkü elde edilen bu rakamlarla; rezervasyonlar, maliyet hesaplamaları ve satışlar yapılacaktır. Karşı karşıya olunan risk dikkate alınınca bu durumun önemi de ortaya çıkmaktadır.

Tur operatörleri kontenjanlar için elde ettikleri bu tahmini rakamların yaklaşık %80-85'inin gerçekleşebileceğini varsayarak her tur programı için kişi sayılarını belirler. Maliyet ve satış fiyatının hesaplanmasını da bu şekilde elde ettikleri kişi sayısını baz (temel) alarak yaparlar.

UYGULAMA FAALİYETİ

Uygulama Faaliyeti-2’de proje olarak hazırlamış olduğunuz ‘‘Daily Tour’’un maliyet hesaplamasını yapınız. Bu aşamaları gerçekleştirirken aşağıdaki işlem basamaklarını kontrol ediniz. Hazırladığınız projeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Transferin kişi başına maliyetini hesaplayınız ➤ Restaurant maliyetini hesaplayınız. ➤ Rehberlik ücretini hesaplayınız. ➤ Visit maliyetlerini hesaplayınız. ➤ Varsa kullanılan otopark, köprü ödemelerini hesaplayınız. ➤ Alınan hizmetler karşılığı bırakılacak bahşişleri maliyete ilave ediniz. ➤ İşletme giderlerini hesaplayınız. ➤ Tüm maliyet unsurlarını bir araya getirerek maliyeti hesaplayınız.	➤ Araç tipini ve ücretini araştırınız. ➤ Kişi sayısını dikkate alarak maliyeti hesaplayınız. ➤ Resturanttan alınan fiyat göre faaliyeti hesaplayınız. ➤ Faaliyetteki bilgilerden yararlanarak kişi başına ücreti hesaplayınız. ➤ Visitte kullandığınız her müze ve öğren yerinin o döneme ait ücretleri üzerinden tek tek maliyetlerini hesaplayınız. ➤ Otopark, köprü ücretleri gibi ödemelerinin kişi başına maliyetlerini tespit ediniz. ➤ Alınan hizmetler karşılığı bırakılacak bahşişlerin toplam maliyetlerini hesaplayınız. ➤ İşletme giderlerinin kişi başına etkilerini belirleyiniz. ➤ Faaliyetteki konu ile ilgili bölümler yararlanınız. ➤ Sabit giderlerle değişken giderlerin hesaplanmış şekillerine dikkat ediniz.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendinizin ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Elinizdeki tur programını incelediniz mi?		
2	Tur programındaki kişi sayısını kontrol ettiniz mi?		
3	Ulaşım araçlarının kişi başına fiyatlarını doğru belirlediniz mi?		
4	Rehber ücretlerinin kişi başına fiyatlarını doğru belirlediniz mi?		
5	Transferin kişi başına maliyetini hesapladınız mı?		
6	Restaurant maliyetini hesapladınız mı?		
7	Visit maliyetlerini tek tek hesapladınız mı?		
8	Varsa kullanılan otopark, köprü ödemelerini hesapladınız mı?		
9	Alınan hizmetler karşılığı bırakılacak bahşişleri maliyete ilave ettiniz mi?		
10	İşletme giderlerini hesapladınız mı?		
11	Varsa kullanılan otopark, köprü ödemelerini hesapladınız mı?		
12	Maliyete konu olan tüm unsurları bir araya getirerek maliyeti hesapladınız mı?		

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

DOĞRU-YANLIŞ

Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneğin karşısındaki kutucuğa kurşun kalem kullanarak “D” veya “Y” (Doğru/Yanlış) şeklinde işaret koyunuz.

1. () Maliyet hesaplamalarında kontenjanlar için öngörülen rakamların tamamı üzerinden kişi sayısı belirlenir.
2. () Otopark, feribot, otoban ücretleri fiyat belirlemede kişi başına etki eden sabit masraflardır.
3. () “Boş bacak” maliyeti doluluk oranı baz alınarak acentenin tüm yolcularına yansıtılır.
4. () Double oda fiyatı belirlenirken p.p. in dbl. rakamını iki ile çarparız.
5. () Rehberlik ücretinin kişi başına yansımaları kişi sayısı ile ters orantılıdır.
6. () Acentelerde her türlü konvertibl para cinsinden muhasebe kaydı tutulur.
7. () DAB döviz alım belgesidir.
8. () Taşıma irsaliyesi acente muhasebesinde kullanımı zorunlu olan bir belgedir.
9. () Açık fatura, vadeli işlemlerin bedelinin ödenmiş olduğunu gösterir.
10. () Günlük defter ve büyük defter, acentenin tutmakla yükümlü olduğu defterlerdendir.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

İşyerinde hukuk kuralları çerçevesinde özlük haklarınızın neler olabileceğini öğreneceksiniz.

Tur satışını seyahat acentesi prosedürüne uygun olarak gerçekleştirebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Seyahat acentacılığı alanında uygulanan tur biletini satma işlemleri ve satılan biletlerin teslim alınış şekilleri araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

4. TUR SATIŞINI GERÇEKLEŞTİRME

4.1. Tur Satışını Gerçekleştirme

4.1.1. Tur Satış Dosyası Hazırlama

Tur operatörü satışını yapmak üzere hazırladığı turistik ürünlerini pazarlayabilmek için kataloglarını hazırlar. Bunlar müşterilerine ücretsiz olarak sunulmak üzere satış noktalarına dağıtılır. Bunun dışında acenteler konuklarının yoğun olarak bulunduğu konaklama işletmelerinde satışlarını artırmak amacıyla **otel rehberi** adı altında acente personeli olan bir kişiyi istihdam eder. Otel rehberlerinin konaklama işletmelerinde yapacakları tur satışlarında kullanılmak üzere çoğunlukla resimlerden oluşan tanıtım kitapçıkları/broşürleri kullanırlar. Bu dosyalarda tanıtılan ürünlerin özellikleri, koşulları ve fiyatları yer almaktadır.

4.1.2. Tur Biletinin Tanımı (Voucher)

Müşterinin satın aldığı hizmetleri gösteren belgedir. Tur operatörü satış işlemini gerçekleştirdikten sonra müşterisine bu belgeyi düzenler ve bir nüshasını kendisine ayırarak müşteriye teslim eder. Müşteri çekim merkezine ulaştığında elindeki bu tur biletiyle satın almış olduğu hizmetleri gerçekleştirir. Eğer gerçekleştireceği hizmetlerin tümünün parasını ödemişse, voucher aynı zamanda nakit ödeme belgesi yerine de geçer. Satışın yapılması ve voucherin düzenlenmesiyle tur operatörü ile hizmetlerin sunulmasını sağlayan karşılayıcı acente yükümlülük altına girer. Çünkü bu belge bir hizmetin peşin ödeme ile satıldığını ve karşılığında söz konusu hizmetlerin yerine getirileceği şeklinde anlam ifade eden bir belgedir.

Tur operatörleri ürün sattıkları müşterilerine tur bileti (voucher) düzenlemek zorundadırlar; çünkü müşteri, çekim merkezine geldiğinde rehber, transferman veya herhangi bir acente temsilcisine bu bileti ibraz etmek durumundadır.

4.1.3. Bilet Bilgileri

Tur biletinin (Voucher) üzerinde yer alan bilgiler:

- Seri no
- Müşterinin adı-soyadı
- Servis istenen çekim yeri
- Satın alınan hizmet (konaklama, transfer, konaklama+transfer, transfer, rent a car, back to back tour vb. gibi)
- Grup ise, grup kodu
- Konaklama varsa pansiyon durumu (bb, hb, fb, all inclusive)
- Oda durumu (sngl, dbl, trpl, suit)
- Satın alma tarihi
- Servis tarihleri (giriş/çıkış),
- Geceleme sayısı
- Ödeme şekli
- Free uygulaması
- Kur vb.

Bunların dışında grup müşterilerine veya münferit müşterilere zaman zaman çekim merkezlerinde extra tur veya diğer ürünlerin satışları yapılır. Yapılan bu satışların hem müşteri hem de acente tarafından belgelendirilmesi için mutlaka bir belge yani voucher düzenlenmesi gerekir.

Voucher tek nüsha düzenlenmez. Genellikle 3–4 nüsha (kopya) olarak hazırlanır. Rehber iki nüshasını işletmeye bırakır. Diğerini tur dönüşünde hesap kapatma sırasında fatura kontrollerinde kullanılmak üzere acentesine teslim eder. İşletme de bir nüshayı kendisine ayırır. Diğer nüshayı da faturayla birlikte seyahat acentesine gönderir.

..... TRAVEL AGENCY		A No: 230392
Excursion		
Date		
Hotel		
Room no		
Name		
Pax		
Price		
Total		
Pick up time		
Tour Manager :		
NO REFUND		Kod
- 001		

Şekil 14: Rehber satışı tur bilet örneği

1. Bu form rehber ve servis istenen tesis tarafından doldurulur. 2. Yeşil çizgili form fatura ekinde mutlaka yukarıda yazılı adresimize gönderilmelidir. Voucher'sız veya voucher'a uymayan FATURALAR'dan ACENTAMIZ sorumlu değildir.		VOUCHER TARİH: _____ NO: 013013																																					
Bu kısım Rehber tarafından doldurulacaktır. servis istenen yer : _____ Operasyon-Yolcu adı : _____ Grup Kodu-Dönemi : _____ Giriş Tarihi : _____ Çıkış Tarihi : _____ Oda Durumu : ☐ TEK ☐ ÇİFT ☐ ÜÇLÜ ☐ SUİT Pansiyon : ☐ BB ☐ HB ☐ FB NOTLAR _____ _____ Adı soyadı imza ve tarih		Bu kısım servisi veren tesise doldurulacaktır. FREE ☐ _____ ÜCRET ☐ BB ☐ HB ☐ FB <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>oda</th> <th>Gün</th> <th>Ücret</th> <th>Kur</th> <th>Tutar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TEK</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ÇİFT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ÜÇLÜ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SUİT</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> _____ Servis veren tesis /imza kaşe <table border="1"> <tr> <td>TOPLAM</td> <td></td> </tr> <tr> <td>KDV</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOPLAM</td> <td></td> </tr> </table>			oda	Gün	Ücret	Kur	Tutar	TEK						ÇİFT						ÜÇLÜ						SUİT						TOPLAM		KDV		TOPLAM	
	oda	Gün	Ücret	Kur	Tutar																																		
TEK																																							
ÇİFT																																							
ÜÇLÜ																																							
SUİT																																							
TOPLAM																																							
KDV																																							
TOPLAM																																							

Şekil-15: Rehber tarafından hizmet sonrası doldurulup işletmelere bırakılan voucher

4.1.4. Bilet Satma İşlemleri

Tur operatörleri tarafından satılan turistik ürünler tur operatörünün belirlediği satış politikaları doğrultusunda yapılır. Merkezden, şubelerden veya yetkili satış acentelerinden yapılan bu satışlar sırasında çeşitli satış araçları kullanılır. Kataloglar, broşürler, depliyolar, gazete-dergi reklam ve ilanları, görsel basın araçları reklam ve tanıtımlarda kullanılan araçlardır. Bunlar geniş kitlelere ulaşır ve satış grafiğimizi yükseltmemize yardımcı olur.

4.1.5. Satılan Biletin Teslim Alınması

Tur operatörleri hizmet satın alan müşterilerine hizmeti satın almalarıyla birlikte voucher düzenlerler. Bu voucherlar çekim merkezinde satın aldığı hizmet ya da hizmetleri belgelendirmek için müşteriye teslim edilir. Müşteri, çekim merkezine geldiğinde rehber ya da diğer bir acente temsilcisine voucherını teslim eder. Eğer müşteriler beraberlerinde voucher getirip bunu ibraz edemezlerse, çekim merkezindeki (destinasyondaki) yerel (karşılıklı) acente söz konusu yolcu için voucher düzenler. Voucher üç nüsha halinde düzenlenir ve bir nüshası müşteriye teslim edilir. Münferit müşteri olması durumunda ikinci nüsha otel faturasına eklenmek üzere konaklama işletmesine bırakılır. Diğer nüsha da gerekli karşılaştırmalar ve kontrollerin yapılabilmesi için acentede kalır.

Müşteri tur operatörü tarafından düzenlenmiş olan voucher'ı yerel acenteye teslim ettiğinde yeniden voucher düzenlenmesine gerek yoktur. Acente müşterinin beraberinde getirdiği voucherın aslını (ilk nüshasını) alacaktır.

4.1.6. Biletin Bilgisayara Girilmesi

Acenteler operasyon işlemlerini manüel olarak klasik dosyalama yöntemleri ile takip edebilecekleri gibi, operasyonlarına en uygun olacak şekilde hazırlanmış olan bilgisayar programlarını da kullanabilirler. Bu programlarda gerekli olan tüm veriler doğru ve tam olarak verildiğinde acenteler kontenjan durumları dâhil tüm faaliyetlerini rahatlıkla takip edebilirler. Tur satışları, gerçekleştirmeleri, isim ve transfer listeleri, fatura kontrolleri, ödemeler, istatistik raporları gibi takipler ve çıkışlar istenildiği an alınabilir. Tur biletlerinin girişleri ve takipleri de rahatlıkla yapılabilir.

Programda tur biletlerinin takibi için iki bölüm hazırlanmıştır. Birinci normal tur satışları yani tur operatörünün satış yapmış olduğu yolcuların bilgilerinin girildiği, diğeri ise gerçekleşme sırasında rehber tarafından yapılan tur satışlarına ait bilet bilgilerinin girildiği kısım olarak hazırlanmıştır. Satış takiplerinin karışmaması için bu ayırım gereklidir. Tur operatörünün sattığı biletler, rehber veya transferman tarafından müşteriden toplandıktan sonra acenteye teslim edilir ve takiplerinin yapılabilmesi için normal satışlarla ilgili bölüme, bilet bilgileri ve bilet numarası girilir. Rehber tarafından yapılan satışlarda da aynı yöntem uygulanır ve bunlarla ilgili bilgiler de rehber satışları ile ilgili bölüme girilir. Programlardaki farklılıklardan dolayı giriliş yöntemleri acentelere göre değişiklik gösterebilir. Ancak takip için gerekli olan bilet bilgileri standart olarak her programda yer almaktadır.

4.1.7. Tur Listelerinin Oluşturulması

Yapılan satışlar sonunda ilgili listeler hazırlanır. Bu listelerin hazırlanış şekilleri satılan hizmetin türü dikkate alınarak operasyon dosyalarına işlenmek ve rehberlere iletmek üzere farklı farklı hazırlanır.

Grup listeleri tur operatöründen gelen satış bildirimleri doğrutusunda back to back turlarda (grup adı ve geliş tarihi baz alınarak) grup kodlarına göre hazırlanır. Bu listelerde sngl, dbl ve trpl konaklayacak yolcular oda durumları da belirtilmiş olarak hazırlanır. Kapalı grupların listeleri tur operatöründen tam liste halinde düzenlenerek gönderilir. Karşılıyıcı acente bu listeleri aynen kendi dosyalarına işler ve diğeri grup müşterileri için uygulaması gereken prosedürleri uygular. Münferit yolcuların isimleri de tur operatörü tarafından satış bildirimleriyle birlikte gelir. Bu yolcular için de müşteri dosyaları açılır.

Rehberler tarafından satılan tur listelerinin hazırlanışı:

- Rehberler tarafından satılan tüm turlar, tur dosyalarına tarih tarih kaydedilir.
- Tur çıkışlarından bir gün önce listeler hazırlanıp ilgili birimlere dağıtılır.
- Listeler kişi sayısı (pax) ve araç durumuna göre, otel sıralaması yapılarak yazılır.
- Listenin altına rehber ve araç ismi, plakası ve araç numarası ilave edilir.
- Tur programına istinaden yemek rezervasyonları yapılır, not olarak düşülür.
- Farklı noktalardan çıkışların olduğu koordineli turlarda, buluşma saati ve noktası kontrol edilip listeye not düşülür.
- Farklı noktalara konaklamalı turların satışı durumunda, oda durumu (oda dağılımı, sayısı ve pansiyon durumu) ve otelin ismi listede belirtilir.
- Tekne, jeep-safari, rafting turlarında turu düzenleyen şirkete bilgi verilir.
- Shopping turlarında shopping merkezlerine bilgi aktarılır (pax, rehber adı, farklı ülke operasyonları varsa milliyeti, yaklaşık saati).

Müşterilerin alınış (toplama) ve bırakılışları (dağıtım) için toplama ve dağıtım noktalarının duruma uygunluğu dikkate alınarak araç ve transferman/rehber organize edilir. Tur bitişlerinde turla ilgili gerçekleşme raporu hazırlanır ve dosyalanır. Fotokopisi alınarak muhasebeleştirilmek üzere muhasebe departmanına iletilir.

Basım tarihi:23.08.2005												
X TRAVEL A.Ş. 27.07.2005 TUR REHBER LİSTESİ												
Tur Aracı :			Rehber :			Dönüş yeri :						
Depar Yeri :			Araç buluşma:			Dönüş saati :						
Depar Saati:			Saati:			Dönüş tarihi:						
Depar tarihi:			<u>Açıklama :</u>									
Şoför :												
Satan	Bilet no	Müşteri adı	Yet	Çoc	Beb	Otel	Oda	Ext	Opr	Bul.	Saat	Açıklama
Araç toplamı:.....pax (..... yetişkin,çocuk,bebek)												
OTEL TOPLAMLARI												
Not:												

Şekil-16 : Tur listesi örneği

4.1.8. Muhasebe-Otel Rehberi Hesaplaşması

Otel rehberi otellerde acenteyi temsil eden acente personelidir. Otelde konaklayan acente müşterisine; extra tur, uçak bileti, rafting gibi aktivite ve rent a car gibi çeşitli ürünleri satar, acente müşterisinin problemlerini acente adına çözer. Acentenin çalışma sistemine göre, ki bu da acentenin satış potansiyeline göre değişecektir, günlük, haftalık, tur başına ya da üç günde bir gibi belirli dönemlerde listelerini ve satışlarda tahsil ettiği miktarı acenteye teslim eder. Ancak acente ile hesaplaşmaları direkt acentenin muhasebe departmanı ile yapmaz. Operasyon ile birlikte çalışan ön muhasebe ile gerçekleştirir. Muhasebe departmanı sadece yapılan işlemleri muhasebeleştirir.

Hedefinizi belirleyiniz ve ona uygun davranınız Hareket Ediniz !!!

UYGULAMA FAALİYETİ

“A Grubu” seyahat acentelerinde tur satış dosyası hazırlama tekniklerini ve tur dosyasında yer alması gereken detaylar hakkında bilgiler edininiz. Edindiğiniz bilgilerin ışığında bir tur satış dosyasını proje olarak gerçekleştiriniz. Bu aşamaları gerçekleştirirken aşağıdaki işlem basamaklarını kontrol ediniz. Hazırladığınız projeyi ve edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Tur satış dosyasında bulunması gerekenleri araştırınız. ➤ Tur dosyası hazırlama tekniklerini araştırınız. ➤ Elde ettiğiniz bilgileri bir rapor haline getiriniz. ➤ Elde ettiğiniz bilgilerden yararlanarak tur satış dosyası hazırlayınız. ➤ Hazırladığınız tur satış dosyasını sınıfta sununuz. ➤ Hazırladığınız tur satış dosyasının çekiciliğini değerlendiriniz.	➤ Incoming çalışan bir acenteden yararlanınız. ➤ Elde ettiğiniz tüm detayları sistemli olarak rapora dönüştürünüz. ➤ Ürünlerini tespit ediniz. ➤ Ürünlerinizi tanıtan fotoğrafları hazırlayınız. ➤ Ürün tanıtım bilgilerini hazırlayınız. ➤ Ürün fiyatlarının ve varsa satış koşullarının bilgilerini hazırlayınız. ➤ Tur satış dosyasının çekiciliğine dikkat ediniz. ➤ Temiz ve düzenli çalışınız Objektif değerlendirmelisiniz. Değerlendirme sırasında arkadaşlarınızın görüşlerini alınız.

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendinizin ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Incoming çalışan bir acentede tur satış dosyasında bulunması gerekenleri araştırdınız mı?		
2	Incoming çalışan bir acentede tur satış dosyası hazırlama tekniklerini araştırdınız mı?		
3	Elde ettiğiniz tüm detayları sistemli olarak rapora dönüştürdünüz mü?		
4	Tur satış dosyasında sunacağınız ürünlerini tespit ediniz mi?		
5	Ürünlerinizi tanıtan fotoğrafları hazırladınız mı?		
6	Ürün tanıtım bilgilerini hazırladınız mı?		
7	Ürün fiyatlarının ve varsa satış koşullarının bilgilerini hazırladınız mı?		
8	Elde ettiğiniz bilgilerden yararlanarak pazarlama çekiciliğine sahip tur satış dosyası hazırladınız mı?		
9	Değerlendirme sırasında arkadaşlarınızın görüşlerini aldınız mı?		
10	Hazırladığınız tur satış dosyasının çekiciliğini de değerlendirdiniz mi?		

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

DOĞRU –YANLIŞ TÜRÜ TEST

Aşağıdaki sorularda yer alan doğru seçeneğin karşısındaki kutucuğa kurşun kalem kullanarak “D” veya “Y” (Doğru/Yanlış) şeklinde işaret koyunuz.

1. () Hizmetten yararlanışın son durumu belgelemek açısından voucher gereklidir.
2. () Voucherını ibraz etmeyen müşterinin hizmeti sağlanamaz.
3. () Tur listeleri sezon sonu analizlerde tur operatörüne yol gösterici olur.
4. () Münferit yolcularla ilgili tarih, konaklama ve servis bilgilerine göre dosyalama bu yolcuların takibini kolaylaştırır.
5. () Tur biletleri rehber satışı, tur operatörü satışı şeklinde ayırım yapılmadan bilgisayara girilir.

TAMAMLAMALI TEST

Aşağıda size verilen cümlelerdeki boşluklara doğru ve uygun kelimeleri yazınız. Boşlukları doldururken kurşun kalem kullanınız.

1. Tur bitişlerinde turla ilgili tur raporu hazırlanır.
2. Farklı noktalardan çıkışların olduğu ortak turlarda şarttır.
3. Münferit yolcuların işlemleri gösterdiği için gruplardan farklıdır.
4. Satışlar tur operatörünün belirlediği doğrultusunda gerçekleştirilir.
5. Rehberin düzenlediği voucher gerçekleşmeyi göstereceğinden gereksiz ödeme yapmaktan kurtulur.

ÖĞRENME FAALİYETİ-5

AMAÇ

İşyerinde hukuk kuralları çerçevesinde özlük haklarınızı neler olabileceğini öğreneceksiniz.

ARAŞTIRMA

Turun gerçekleştirilmesi için gerekli ön hazırlıkları eksiksiz ve doğru olarak yapabileceksiniz.

Seyahat acentacılığı alanında gerçekleştirilen tur öncesi hazırlıkları araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

5. TUR GERÇEKLEŞTİRME

5.1. Tur İçin Ön Hazırlıkları Yapma

Artık turla ilgili her türlü planlama ve satış işlemleri tamamlanmış sıra turun gerçekleşme aşamasına gelmiştir. Bu aşama başlamadan önce seyahat acenteleri, organizasyonun sağlıklı olarak yürütülmesi için son hazırlıklarını yapar. Bu hazırlıkların aşamaları aşağıda sırasıyla yer almaktadır.

5.1.1. Araç ve Şoför

Rehber, dosyaları hazırlandıktan sonra otobüs firması aranır. Firmaya program ile ilgili bilgi iletilir ve rehber adı, buluşma yeri, saati, grup adı/grup kodu, araç tipi gibi bilgiler hatırlatılır. Firmadan araç plakası, araç numarası ve şoför adı alınır. Tüm bu bilgiler rehber tur dosyası tesliminde aktarılır ve araç operasyonundaki bilgilerle karşılaştırılır.

5.1.2. Rehber ve Rehber Dosyaları

Turlara çıkacak rehberlerini tespit etmiş olan acenteler, turların gerçekleşmesinden önce rehberlerini acenteye çağırıp rehberleri ile ilgili son kontrollerini (vize kontrolü gibi) yapar. Daha sonra rehber tur dosyası teslim edilir, araç ve şoförü hakkında bilgi verilir. Rehber gerçekleştireceği turla ilgili olarak acentenin hatırlatması gereken detaylar varsa bunlar hakkında bilgi verilir.

Ayrıca tur sırasında rehberle gerekli olacak her türlü belgenin yer aldığı bir dosya hazırlanarak tur öncesinde (en az 1–2 gün önce) rehberle teslim edilmelidir. Rehberle teslim edilecek rehber dosyasının içinde yer alması gereken belgeler şunlardır:

- Tur programı
- İsim listesi
- Gider makbuzları
- Acente tarafından gönderilmiş, işletme tarafından confirm edilmiş rezervasyon formlarının birer nüshaları
- Rehber tarafından düzenlenerek birer nüshası işletmeye bırakılacak olan boş voucherlar
- Tur harcama listesi
- Tur sırasında kullanılacak olan otel, restaurant, müze gibi yerlerin telefon ve ilgili kişilerin listesi
- Gerekli durumlarda acente personelinde ulaşılabilir kişilerin isimleri ve telefon numaraları
- Varsa tur sırasında iletişim kurulabilecek şube ve yardımcı acentelerin telefon numaraları ilgili kişilerin isimlerinin yer aldığı liste
- Tur değerlendirme formu

5.1.3. Tur İçin Alınış Saatlerini Düzenleme

Turlarda grubun ya da münferitlerin otellerden alınış saatlerinin düzenlenmesi sırasında esas olan o günkü tur programının içeriğidir.

Arrival geliş transferlerinde yolcunun karşılanması ile ilgili ekibin alanda oluş saati, uçağın iniş saatine göre belirlenir. Departure (dönüş) transferlerinde söz konusu olan dış hat uçuşu olduğu ve dış hat uçuşlarında yolcunun kalkış saatinden en az iki saat önce alanda olması gerektiği için en uygun saat tespit edilir.



Resim 21 : Pamukkale

5.1.4. Konuğa Duyurma

Müşterimizin alınış saatlerinin bildirilmesi de müşteri türüne (münferit, grup gibi) ve alınış nedenine (departure transfer, ara transfer, tur ve extra tur gibi) göre farklılık gösterir.

Söz konusu olan münferit müşterinin transferleri veya tur için alınışları ise; bu yolcularla ilgili alınış saatlerinin bildirimleri genellikle otel rehberi, rehber, transfermen tarafından veya otellerde acentenin yolcuları için ayrılmış olan bordlarda (bildirim panoları/levhaları) yer alan bilgilendirmelerle (mesajlarla) yapılır. Otel panolarında yer alacak bilgilendirmeler için acenteler genellikle standartlaşmış metinler hazırlar. Daha sonra bunların boardlara asılarak tüm yolcuların görmesini temin ederler.

.....SEYAHAT ACENTESİ	Tarih : .../.../.....
TUR DEĞİŞİKLİK//İPTAL BİLDİRİMİ	
From :	
To :	
Resepsiyonun Dikkatine; Aşağıda acentemiz yolcularına iletilmek üzere hazırlanmış olan mesajımız yer almaktadır. İşbirliğiniz için teşekkür ederiz.	
From : TRAVEL AGENCY	
Att : Mr./ Mrs.....(Group // Individual)	
Group :	
Room :	
Date :/...../.....	
DEĞERLİ KONUĞUMUZ;	
DAHA ÖNCE TARAFINIZA/...../..... VE SAATTE GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ BİLDİRİLEN TURUMUZ/...../..... VE SAAT OLARAK DEĞİŞMİŞ // İPTAL EDİLMİŞTİR.	
TEŞEKKÜRLER VE İYİ TATİLLER.	
LÜTFEN DAHA DETAYLI BİLGİ İÇİN ACENTEMİZİ ARAYINIZ.	
PBX :	

Şekil 17: Konuğa duyurmak için kullanılan forma örnek

5.1.5. Tur Avansı Hazırlama

Tur avansı hazırlanırken tur programı, kişi sayısı ve anlaşmalar (rakamlar, koşullar) dikkate alınır. Bu, ister yolcunun kendi ülkesinde iken satın aldığı bir hizmet, isterse çekim merkezinde sonradan satın aldığı extra bir program olsun hepsinde hesaplama yöntemi ve esasları aynıdır. Bu hesaplama daima karşılayıcı acentenin kendisi tarafından rehberle ödenmek üzere yapılır (gerçekleşme sırasındaki peşin ödemeleri acente adına karşılaması amacıyla). Bunların içinde rehberin acente adına yapması gereken peşin ödemeler (bahşiş, otopark, köprü geçiş, giriş, otoban gibi) üzerinden öngörülen rakam, rehberle avans olarak verilir. Her sene belirlenen müze-ören yeri giriş fiyatları tur maliyet hesaplamaları için ne kadar gerekli ise avans hesaplamaları için de o kadar gereklidir. Bu listelerin mutlaka ön muhasebede bulunması gerekir.

5.1.6. Tur Bilgi Formu

Rehberin gerçekleştireceği tur programının bilgilerini içeren formdur. Her acentenin kendine özgü bir formu vardır. Bazı acenteler liste düzeninde bilgi formu hazırlarken, bazı acenteler de tablo şeklinde hazırlanmış bilgi formlarını kullanır. Yine bazı acentelerde tur bilgi detayları saatleri ile belirtilerek hazırlanırken, bazı acentelerde tur bilgileri ve gerekli olan (randevulu) hizmetlerin saatleri belirtilir. Diğer gerçekleştirmelerin saat ayarlamalarını rehberin kendisi programın içeriğini dikkate alarak planlar.

1. GÜN	23/03/2002	2. GÜN	24/03/2002
SAATLER	VİSİTLER	SAATLER	VİSİTLER
05⁰⁰-06³⁰	Muhtelif otellerden alınış	09⁰⁰	Hareket (Perissia)
07 ⁰⁰	Akseki'de kahvaltı (Ada Din.Tes.)	09 ³⁰	Kaymaklı
08 ⁰⁰	Hareket	10 ¹⁵	Hareket
10 ⁰⁰	Konya	10 ³⁰	Fotoğraf/Uç Hisar
10 ³⁰	Mevlana Müzesi	11 ⁰⁰	Hareket
11 ¹⁵	Hareket	11 ¹⁵	Fotoğraf/Paşabağları
12 ³⁰	Mola (X tesisi)	11 ⁴⁵	Hareket
12 ⁴⁵	Hareket	12⁰⁰	L : Z Restaurantı
13⁴⁵	L : X restaurantı	13 ¹⁵	Hareket
15 ¹⁰	Hareket	13 ³⁰	Halı mağazası
15 ¹⁵	Göreme-Avcılar Vadisi/Fotoğraf	15 ⁰⁰	Hareket
15 ⁴⁵	Hareket	15 ¹⁵	Göreme Açık Hava Müzesi
16 ⁰⁰	Seramik el sanatları fab. ziyareti	16 ⁴⁵	Hareket
16 ⁴⁵	Hareket	17 ⁰⁰	Fotoğraf/Dervent Vadisi
17 ¹⁵	Otele varış /X oteli		
19³⁰	D : Htl	17 ³⁰	Hareket
21 ⁰⁰	Türk gecesi/ Y Rest.	17 ⁴⁵	Onyx fab.
24 ⁰⁰	Otele varış/ X oteli	18 ³⁰	Hareket
3. GÜN	25/03/2002	18 ⁴⁵	Otele varış/ Perissia Htl
SAATLER	VİSİTLER	19³⁰	D : Htl
08 ⁰⁰	Hareket (Perissia)	21 ⁰⁰	Hareket- Mevlâna gösterisi için
09 ⁰⁰	Ağzıkarahan Kervansaray	21 ¹⁵	Motif Gösteri Merkezi
09 ³⁰	Hareket	22 ⁰⁰	Hareket
10 ⁰⁰	Mola (X tesisi)	22 ³⁰	Otele varış/ X Oteli
10 ¹⁵	Hareket		
12 ¹⁵	Konya'ya varış		
12³⁰	L : X otobüs firması		
13 ³⁰	Hareket		
15 ³⁰	Ömer Duruk		
15 ⁴⁵	Hareket		
18 ⁰⁰	Otellere varış		

Şekil 18: Örnek Kapadokya turu (3 gün/ 2 gece)

5.2. Turun Gerçekleştirilmesi

5.2.1. Tur Çıkışı

Tur için gerekli hazırlıklar tamamlandıktan sonra artık sıra turun gerçekleşmesi aşamasına gelmiştir. Tur operatörleri müşterinin çıkış kapılarında tatsız durumlarla karşılaşmamaları için önceden gümrük ve pasaport işlemleri ile ilgili gerekli tedbirleri alırlar. Böylece çıkış kapılarında meydana gelebilecek bu tip tatsız olayların oluşumuna da engel olurlar. Çünkü bir yolcu için tatsız başlayan bir tatil paketi onun olumlu beklentilerini ve iyi niyetini de sona erdirebilir. Son kez kontroller yapıldıktan sonra müşteriler hizmetleri satın aldıkları noktadan hareket ederler. Söz konusu olan yurtdışı turlar ise, uçakların çekim merkezine inişinden itibaren karşılayıcı acente görevi devralır.



Resim 22: Kekova-Batık Şehir

Grubun ya da münferit yolcuların uçaklarının inişinden yarım saat önce araç+şoför ve rehber/transferman havalimanında hazır bulunurlar. Yolcuların valizleri alındıktan ve pasaport kontrolleri yapıldıktan sonra yolcular otobüslerin bulunduğu yere alınır. Valizler araçlara yolcuların kontrolünde alınır ve isim listeleriyle karşılaştırarak yolcu sayıları ile isimleri kontrol edilir. Farklılıklar (fazlalık/go-show, eksiklik gibi) varsa acenteye bilgi verilmek üzere not alınır.

Hava limanında karşılanan münferit yolcular, önceden hazırlanan transfer listelerine göre otellerine dağıtılır. Bu sırada yolcuları karşılayan rehber ve/veya transferman yolculara info'larını verir. Genellikle acenteler özellikle transfermana bu info'larla ilgili kendi hazırladıkları metni veya başlıkları önceden verir. Transfermanlar yolcularına bu doğrultuda bilgi aktarımında bulunurlar. Münferit yolcular otellerde bulunan otel rehberlerine teslim edilir veya kendileri eşlik edilir.

Grup yolcularını ise genellikle rehberi karşılar; çünkü amaç grup ile rehberin bir an önce tanışarak kaynaşmalarını sağlamaktır. Grup hava limanında karşılandığı andan itibaren artık tur programının gereği olan tüm hizmetler gerçekleştirilecektir. Arrival'ın olduğu birinci gün uçaklar herhangi bir visitin gerçekleştirilemeyeceği saatlerde iner. Belki sadece çok kısa bir şehir turu gerçekleştirilebilir. Ancak genellikle grup hava limanından alınarak direkt olarak otele getirilir. Bu sırada otobüste kendilerine info verilir. Otele gelindiğinde check-in işlemleri ve oda numaraları-anahtarlarının verilmesi ile rehber bizzat ilgilenerek resepsiyona ve yolcularına yardımcı olur. Daha sonra valizler yine yolcuların kontrolünde oda numaralarına göre odalarına taşınır.

5.2.2. Turdaki Etkinlikler

Arrival'ın ertesi günü (ikinci gün) grup, rehberiyle turlarına devam eder. Acente ve rehber, yolcunun satın almış olduğu tüm hizmetlerin eksiksiz ve garanti edilen kalitede sunulabilmesi için çalışacaktır.

Turun gerçekleşmesi sırasında acente ve rehber mutlaka irtibat halinde olmalıdır. Her türlü planlamanın dışında gelişen değişikliklerden birbirlerini haberdar etmelidirler. Rehberin turdaki yolcuların özel günlerini (Doğumgünü, evlilik yıldönümleri vb.) öğrenip tur dönemine rastlayanları kutlaması hem kutlanan yolcu/yolcular için iyi bir jest, hem de grupta aynı atmosferi paylaşan diğer yolcular için son derece sevimli ve sıcak bir ortam yaratılmış olacaktır. Bu ufak jest sayesinde insanlar kendilerinin önemsendiğini, kendilerine değer verildiğini ve hatta aile ortamında bulundukları hissini duyarlar. Tur esnasında bazı yolcularımız problemli olabilir veya saldırgan davranışlar sergileyebilirler. Bu durumda usta bir rehber, yolcu ile polemiğe girmek yerine, uzlaşmaya gidecek ve tur ile ilgili varsa problemini çözümlmeye çalışacaktır.

Turlar programları gereği kapsadıkları süre açısından farklılıklar gösterebilir (7 günlük, 15 günlük, hafta sonu turları gibi). Turların süreleri uzadıkça yolcularda yorgunluk ve bazen de buna bağlı olarak isteksizlik ortaya çıkabilir. Rehber gruptaki yolcularının genel sağlık durumları ile de ilgilenmelidir. Çünkü kalp, tansiyon, sara vb. rahatsızlıkları olan yolcularını gerektiğinde uyarması ve tatsız sonuçlara neden olmaması için bazı tedbirleri de alması gerekir



Resim 23: Simena Ören Yeri

UYGULAMA FAALİYETİ

“A Grubu” seyahat acentelerinde tur öncesinde rehber verilen rehber dosyası hakkında bilgiler edinerek bir tur dosyası hazırlayınız. Hazırladığınız tur dosyasını sınıfta arkadaşlarınızla birlikte edindiğiniz bilgiler doğrultusunda değerlendiriniz.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Rehber dosyası hakkında araştırma yapınız. ➤ Elde ettiğiniz bilgiler doğrultusunda rehber dosyası hazırlayınız.	➤ A grubu seyahat acentesinde araştırmalar yapınız. ➤ Birden fazla acente araştırınız ki varsa farklılıkları ve nedenlerini tespit edebilirsiniz. ➤ Tur programını hazırlayınız. ➤ İsim listesini hazırlayınız. ➤ Gider makbuzlarını hazırlayınız. ➤ Acente tarafından gönderilmiş, işletme tarafından confirm edilmiş rezervasyon formlarının birer nüshalarını hazırlayınız. ➤ Rehber tarafından düzenlenerek birer nüshası işletmeye bırakılacak olan boş voucherları hazırlayınız. ➤ Tur harcama listesini hazırlayınız. ➤ Tur sırasında kullanılacak olan otel, restaurant, müze gibi yerlerin telefon ve ilgili kişi listesini hazırlayınız. ➤ Gerekli durumlarda acente personelinden ulaşılabilecek kişi isimlerini ve telefon numaralarını hazırlayınız. ➤ Varsa tur sırasında iletişim kurulabilecek şube ve yardımcı acentelerin telefon numaraları ilgili kişi isimlerinin yer aldığı listeyi hazırlayınız. ➤ Müşteri memnuniyeti anketini ekleyiniz. ➤ Tur değerlendirme formunu hazırlayınız.
➤ Hazırladığınız dosyayı gözden geçiriniz.	

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendinizin ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Araştırmalarınızı birden fazla “A grubu” seyahat acentesinde yaptınız mı?		
2	Tur programını ilave ettiniz mi?		
3	İsim listesini ilave ettiniz mi?		
4	Gider makbuzlarını ilave ettiniz mi?		
5	Confirme edilmiş rezervasyon formlarının birer nüshalarını ilave ettiniz mi?		
6	Boş voucherları ilave ettiniz mi?		
7	Tur harcama listesini ilave ettiniz mi?		
8	Tur sırasında kullanılacak olan otel, restaurant, müze gibi yerlerin telefon ve ilgili kişi listesini ilave ettiniz mi?		
9	Gerekli durumlarda acente personelinden ulaşılacak kişilerin isimlerini ve telefon numaralarını ilave ettiniz mi?		
10	Varsa tur sırasında iletişim kurulabilecek şube ve yardımcı acentelerin telefon numaraları ilgili kişilerin isimlerinin yer aldığı listeyi ilave ettiniz mi?		
11	Müşteri memnuniyeti anketini ilave ettiniz mi?		
12	Tur değerlendirme formunu ilave ettiniz mi?		
13	Tur rehber dosyasını son kontrolünü yaptınız mı?		

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Meslekten men edilen rehberler kursların sınavlarına , başarılı oldukları takdirde mesleğe geri dönebilirler.
2. vizesini yaptırmayan rehber meslekten men edilir.
3. otelden tura alınışları ile ilgili tek bir planlama yapmak yeterli olacaktır.
4. Rehberin tur sırasında acente adına yapacağı peşin ödemeler için çıkartılır.
5. Rehberin tur sırasında kullandığı ve tur bilgilerini içeren forma denir.
6. Uçaktan beklenenden fazla yolcunun çıkması durumuna denir.
7. yolcular, ellerindeki voucherın bir nüshasını mutlaka resepsiyona bırakmak zorundadır.
8. Yolcuların özel tatil'nın tur öncesinde mutlaka yapılması gerekir.
9. gelişte ve gidişte gruba sadece eşlik eder.
10. bazıları VİP konukların bileşiminden oluşur.

ÖĞRENME FAALİYETİ-6

AMAÇ

İşyerinde hukuk kuralları çerçevesinde özlük haklarınızın neler olabileceğini öğreneceksiniz.

Tur sonu işlemlerini doğru ve eksiksiz olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Seyahat acentalarında uygulanan tur sonu işlemlerini araştırıp bilgi toplayınız. Elde ettiğiniz bilgileri rapor haline getirip sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

6. TUR SONU İŞLEMLERİ

6.1. Tur Sonu İşlemleri ve Turun Değerlendirilmesi

6.1.1. Tur Raporu

Turun bitiminde rehber tarafından turu değerlendirmek, bu konuda acenteyi bilgilendirmek amacıyla düzenlenen bir rapordur. Rehber, tur sırasında karşılaşılan problemleri nedenleriyle birlikte bu raporda belirtir. Satın alınan hizmetlerin, servisin kalitesi de değerlendirilir. Bu problemlere rehber tarafından getirilen çözümler de belirtilir. Ayrıca turun gerçekleştirilmesi sırasında turla ilgili varsa önerilerini de bu raporda sunar. Acente rehber tarafından hazırlanan raporları değerlendirir ve bu raporla programların gerçekleşmelerini daha iyi takip edebilme fırsatı bulur. Gerekli gördüğü takdirde bu raporlardan ve müşteri anketlerinde elde ettiği sonuçlar doğrultusunda çeşitli düzenlemeleri yapar. Hizmetlerin satın alındığı işletmelerden kaynaklanan ve süreklilik gösteren problemlerle ilgili gerekli tedbirleri de alır. Tüm bu çalışmalar aksaklıkların tekrarlanmaması ve daha sağlıklı gerçekleşmelerin temini için yapılır. Rehberler hazırladıkları bu raporları tur sonunda tur dosyası ile birlikte acenteye teslim eder.

GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ OLAN TUR HAKKINDA BİLGİLER

Şoför Adı : Telefon : / Cep tel.:

Rehberin Adı :

Tur için verilen avans tutarı:

Grup kodu :

Tarihi :

Turda gerçekleşen aksilikler ve rehberin görüşleri, önerileri :**Şekil-19: Tur raporu örneği****6.1.2. Muhasebe İle İlgili İşlemler**

Turun gerçekleşmesinden sonra rehber tur dosyasını acenteye teslim eder. Bu sırada tura çıkarken kendisine ödenen avansını da muhasebe departmanından kapatır. Rehber, avans kapatma işlemi için tur sırasında harcamalarını gösteren tüm belgeleri acenteye ibraz etmek (sunmak) durumundadır. Rehberin müze-ören yeri giriş biletleri, otoban, köprü, feribot ücretleri gibi belgeli tüm harcamaları ve belgelendirilemeyen sadece beyana dayalı harcamaları da tur harcama çizelgesi üzerinden, turun kişi sayısının gerçekleşmeleri dikkate alınarak hesaplanır. Tur esnasında yapılan ödemeler tutarı ile tur öncesinde ön görülen rakamlardan yola çıkılarak rehberine ödenen rakam arasındaki farka göre rehberin avans ödemesi kapatılır.

Rehberle ilgili işlemlerden sonra hizmet satın alınan işletmelerden gelen faturalar müşteri/grup dosyaları, rezervasyon formu ve voucherlar ile karşılaştırılır. Eğer her iki tarafın da bilgileri, faturada yer alan fiyatlar uyumlu ise fatura onaylanır, ödenmek üzere muhasebe departmanına iletilir. Ancak, acente belgeleri ile işletmeden gelen fatura arasında tutarsızlık varsa ya da anlaşmaya konu olan fiyatlarla fatura edilen fiyatlar farklı ise fatura yeniden incelenmek üzere işletmeye iade edilir. Sezon sonunda yine ön muhasebeden elde edilen bilgiler doğrultusunda tur operatörü ve karşılayıcı acente birlikte mutabakata (uyum) vararak hesapları karşılıklı olarak kapatılır.

6.1.3. Otel Rehberi Hesaplaşması

Tura çıkmayan otel rehberlerinin de satışlarla ilgili hesaplaşmalarını tur sonrasına bırakması düşünülemez. Hem satış yaptığı tur bilgilerini (tur adı, zamanı, yolcu adı, kişi sayısı ve ücretleri gibi), hem de satışlardan elde ettiği nakitleri tur öncesinde acentenin belirlediği periyotlarda acenteye teslim etmesi gerekir. Bu teslimleri de tur operasyon departmanına, nakitleri de bu departmanla birlikte hareket eden ön muhasebeye yapar.

6.1.4. Müşteri Anketleri

Tur sonunda rehberlerin doldurdıkları tur raporlarının yanı sıra müşterilere de turu değerlendirmeleri için bir anket uygulanır. Bu anketler turda sunulan tüm hizmetleri kapsayacak şekilde hazırlanır. Amaç; turun tüm detayları ile müşteriler üzerinde bıraktığı olumlu-olumsuz izlenimlerini, etkilerini tespit etmektir.

Anketlerde yer alabilecek başlıklar çeşitlendirilebileceği gibi sorulacak soru miktarları da artırılabilir. Bu değerlendirmelerin tüm tur detaylarını kapsayabilmesi için anketler müşterilere tur sonunda uygulanmak üzere dağıtılır.

Anketlerde sorgulanacak hizmetler aşağıdaki genel detaylar altında toplanabilir:

- Transfer hizmeti
- Acente ve personelin ilgisi
- Rehberin yeterliliği
- Tur programının içeriği
- Turun süresi
- Müze-ören yerlerinin etkisi
- Konaklama hizmetlerinin kalitesi ve satışa uygunluğu
- Turlarda kullanılan ulaşım araçlarının (deniz, hava, demiryolu gibi.) değerlendirilmesi
- Restaurant menü değerlendirmeleri
- Tur aracının ve şoförün değerlendirmesi
- Çekim yerinin-merkezinin genel etkileri
- Varsa ekstra turların değerlendirmesi
- Tur operatörünün ve karşılayıcı acentenin değerlendirilmesi
- Öneriler

<u>Müşterilerin Tur Hakkındaki Görüşleri</u>	
Müşterinin adı-s.adı :	Uygulama tarihi :/...../.....
Grup kodu/adı :	
Tarihleri :	
Rehberin adı :	
Rehberin yabancı dil yeterliliği :	
Rehberin tura hakimiyeti :	
Ören yerleri hakkında anlatılanların yeterliliği :	
Restaurantların beğenilmesi :	
Ulaşım araçlarının beğenilmesi :	
Şoförün değerlendirilmesi :	
Konaklama yerlerinin beğenilmesi :	
Acente personelinin ilgisi :	
Türk insanının turistlere yaklaşımı :	
<u>DÜŞÜNCELER :</u>	

Şekil-20 : Müşteri memnuniyet anketi örneği

Memnun turist; maddi-manevi kazanç demektir !

UYGULAMA FAALİYETİ

“A Grubu” seyahat acentelerinde turu değerlendirmek amacıyla uygulanan müşteri memnuniyeti anketi hakkında bilgiler edininiz ve proje hazırlayınız. Hazırladığınız projeyi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
➤ Yolcunun kimlik bilgilerini ve kullandığı ürün bilgilerini isteyiniz ➤ Ürünü kullanma zamanını tespit ediniz. ➤ Transferleri değerlendiriniz. ➤ Acenteyi değerlendiriniz. ➤ Rehberi değerlendiriniz. ➤ Sunulan hizmetleri değerlendiriniz. ➤ Ulaşım araçlarını değerlendiriniz. ➤ Restaurantları değerlendiriniz. ➤ Anketi dolduranın öneri ve düşüncelerini isteyiniz.	➤ Kimlik bilgilerini ve ürün bilgilerini mutlaka isteyiniz. ➤ Ankete konu olan ürünün tüketim tarihini ve anketin uygulama tarihini isteyiniz. ➤ Transfer hizmetlerini kalitesini sorgulayınız ➤ Acente ve personelin ilgisi sorgulayınız. ➤ Rehberin yeterliliği sorgulayınız. ➤ Tur programının içeriğini sorgulayınız. ➤ Müze-ören yerlerini sorgulayınız. ➤ Konaklama hizmetlerinin kalitesi ve satışa uygunluğunu sorgulayınız. ➤ Çekim yerinin/merkezinin genel etkilerini sorgulayınız. ➤ Tur operatörünün ve karşılayıcı acentenin değerlendirilmesini isteyiniz. ➤ Turlarda kullanılan ulaşım araçlarının (deniz, hava, demiryolu gibi.) kalitesini sorgulayınız. ➤ Tur aracının ve şoförün değerlendirmesini isteyiniz. ➤ Restaurant menülerinin ve kalitesinin değerlendirilmesini isteyiniz. ➤ Anketi dolduranın öneri ve düşüncelerini istediniz mi?

PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Aşağıda hazırlanan değerlendirme ölçeğine göre kendinizin ya da arkadaşınızın yaptığı çalışmayı değerlendiriniz. Gerçekleşme düzeyine göre “Evet / Hayır” seçeneklerinden uygun olanı kutucuğa işaretleyiniz.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Yolcunun kimlik bilgilerini ve kullandığı ürün bilgilerini sorguladınız mı?		
2	Ürünü kullanma zamanını tespit ettiniz mi?		
3	Transfer hizmetlerini kalitesini sorguladınız mı?		
4	Acente ve personelin ilgisi sorguladınız mı?		
5	Rehberin yeterliliği sorguladınız mı?		
6	Tur programının içeriğini sorguladınız mı?		
7	Müze-ören yerlerini sorguladınız mı?		
8	Konaklama hizmetlerinin kalitesi ve satışa uygunluğunu sorguladınız mı?		
9	Çekim yerinin/merkezinin genel etkilerini sorguladınız mı?		
10	Tur operatörünün ve karşılayıcı acentenin değerlendirilmesini istediniz mi?		
11	Turlarda kullanılan ulaşım araçlarının (deniz, hava, demiryolu gibi.) kalitesini sorguladınız mı?		
12	Tur aracının ve şoförün değerlendirmesini istediniz mi?		
13	Restaurant menülerinin ve kalitesinin değerlendirilmesini istediniz mi?		
14	Tur programının beklentileri karşılayıp karşılamadığını sorguladınız mı?		
15	Anketi dolduranın öneri ve düşüncelerini istediniz mi?		
16	Sorgulamanızı net cevap alabileceğiniz sorularla hazırladınız mı?		
17	Anketin uygulayan kişide bıkkınlık uyandırmasına dikkat ettiniz mi?		
18	Hazırladığınız programı bütünüyle kontrol ettiniz mi?		

İşaretleme sonucunda eksik olduğunuzu tespit ettiğiniz konuları tekrar ederek eksiklerinizi tamamlayınız

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

TAMAMLAMALI TEST

Aşağıda size verilen cümlelerdeki boşluğa doğru ve uygun kelimeleri yazınız. Boşlukları doldururken kurşun kalem kullanınız.

1. çekilen/alınan konularda hizmetlerle ilgili müşteriye mutlaka açıklama yapılmalıdır.
2. Voucher ve acente bilgileri dikkate alınarak’leri yapılır.
3. Turun bitiminde rehber tarafından turu değerlendirmek, bu konuda acenteyi bilgilendirmek amacıyla düzenlenen bir rapor’dur.
4. Rehber tur’ını tur sonunda kapamak zorundadır.
5. Sezon sonunda tur operatörü ve acenta karşılıklı’a varırlar.
6. anketleri konukların tur ile ilgili düşüncelerinin değerlendirilmesi için hazırlanır.
7. Otel rehberleri genellikle konuklar için hizmet verir.
8. Otel rehberleri hesap kapatma sırasında departmanını kullanırlar.
9. Rehberin yaptığı ödemeler öngörülenden fazla ise rehberine ödeme yapar.
10. Konaklama sektörü ile ilgili turistlerden en fazla gelen şikâyetler arasında yer almaktadır.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Bölgenizdeki herhangi bir “Müze veya Ören Yeri”ni seçerek bununla ilgili tüm organizasyonu, sınıf arkadaşlarınız grup yolcularınız olacak şekilde gerçekleştiriniz. Aynı zamanda bu grubun rehberi de siz olacaksınız.

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ		Evet	Hayır
1	Katılacak konuk özelliklerini incelediniz mi?		
2	Katılacak konuk özelliklerini de dikkate alarak tur programında yer alacak müze ve/veya ören yerini tespit ettiniz mi?		
3	Tur başlangıç noktasını ve alınış saatini tespit ettiniz mi?		
4	Tura katılacak kişi sayısını belirlediniz mi?		
5	Kişi sayısına uygun araç ve araç fiyat tespitini yaptınız mı?		
6	Tur programını hazırladınız mı?		
7	Maliyet hesaplamasını yaptınız mı?		
8	Araç firması ile anlaşma yaptınız mı?		
9	Tur sırasında araç için gerekli tüm belgeleri hazırladınız mı?		
10	Müşteri memnuniyet anketini hazırladınız mı?		
11	Rehber dosyasında bulunması gerekli tüm belgeleri düzenleyerek rehber dosyası hazırladınız mı?		
12	Hazırladığınız tur programını kontrol ettiniz mi?		
13	Hazırladığınız çalışma ile ilgili “A grubu” bir acentede değerlendirme yaptınız mı?		
14	Turun gerçekleşmesi için gerekli birimlerden yasal izinleriniz için gerekenleri tespit ettiniz mi?		
15	Turun gerçekleşmesi için gerekli birimlerden yasal izinlerinizi aldınız mı?		
16	Aktivite öncesinde gerekli tüm güvenlik önlemlerini aldınız mı?		
17	Tur sonunda müşteri memnuniyeti anketini uyguladınız mı?		
18	Katılımcılara tur toplama gün, yer ve saati ile ilgili bilgi verdiniz mi?		
19	Uyguladığınız müşteri memnuniyeti anketini değerlendiniz mi?		
20	Turun gerçekleşmesinden sonra tur sonu raporunuzu hazırladınız mı?		

Değerlendirme kriterleri ile ilgili bilgiler diğer sayfada yer almaktadır.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız soruları ilgili öğrenme faaliyetlerine dönerek tekrarlayınız.

Performans testini kendinize uygulayınız, eğer “Hayır” cevaplarınız var ise modülü tekrarlayınız. Modülü başarı ile bitirmişseniz ve amaçlanan yeterliği kazandıysanız bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

Modüldeki yeterliğinizi ölçmesi için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	A
4	C
5	B
6	A
7	D
8	C
9	B
10	D

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	Müşteri garantili
2	Yoğun
3	Yazısız
4	Tur operatörü
5	FIT
6	Servis / Vergi
7	Ek süreler
8	Fors majör
9	Bağımsız / Acente personeli
10	Bölge / Dillerin

ÖĞRENME FAALİYETİ-3 CEVAP ANAHTARI

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

ÖĞRENME FAALİYETİ-4 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	Y
3	D
4	D
5	Y

1	Gerçekleşme
2	Koordinasyon
3	Bireysellik
4	Satış politikaları
5	Acente

ÖĞRENME FAALİYETİ-5 CEVAP ANAHTARI

1	Doğrudan katılıp
2	İki yıl üst üste
3	Grup turlarının
4	Tur avansları
5	Tur bilgi formu
6	Go-show
7	Münferit
8	Sigortaları
9	Transferman
10	Kapalı grup

ÖĞRENME FAALİYETİ-6 CEVAP ANAHTARI

1	Reklamasyon
2	Fatura kontrol
3	Tur raporu
4	Avans
5	Mutabakat
6	Müşteri memnuniyeti
7	Münferit
8	Ön muhasebe
9	Acente
10	Çifte rezervasyon

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevapladığınız konularla ilgili öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız. Tüm cevaplarınız doğru ise modül değerlendirmeye geçiniz.

KAYNAKÇA

- TOSUN Sibel, **Yayınlanmamış Ders Notları**, Antalya, 2005.
- EVSEN Naki, **Görüşme**, TurKimera Seyahat Acentası Muhasebe Md., İstanbul, 2005.
- UZUNOĞLU Murat, **Görüşme**, Setur Seyahat Acentası Muhasebe Sorm., Antalya, 2005.
- AKBULUT Aydın, **Görüşme**, Esta Seyahat Acentası Finans Md., Antalya, 2005.
- www.tursab.org.tr
- www.tureb.org.tr
- www.die.gov.tr
- www.tcdd.gov.tr