

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKİ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

TURİZM İŞLETMELERİ

ANKARA 2007

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	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ- 1	3
1. TURİZM ENDÜSTRİSİ VE TURİZM ENDÜSTRİSİNDE YER ALAN İŞLETMELER	3
1.1. Turizm Endüstrisi	3
1.1.1. Tanımı	3
1.1.2. Turizm Endüstrisini Diğer Endüstrilerden Ayıran Özellikler	4
1.2. Turizm Endüstrisinde Yer Alan İşletmeler	5
1.2.1. Seyahat İşletmeleri	5
1.2.2. Konaklama İşletmeleri	7
1.2.3. Ulaştırma İşletmeleri	20
1.2.4. Yiyecek İçecek İşletmeleri	36
1.2.5. Rekreasyon (Eğlence – Dinlence) İşletmeleri	39
1.2.6. Alışveriş İşletmeleri	40
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	42
ÖĞRENME FAALİYETİ- 2	44
2. SEYAHAT FORMALİTELERİ	44
2.1. Pasaport İşlemleri	44
2.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Adına Verilen Pasaport Çeşitleri	44
2.1.2. Pasaport Almak İçin Yapılması Gereken İşlemler	45
2.2. Vize Formaliteleri	46
2.2.1. Vize Çeşitleri	46
2.2.2. Vize Başvurusu İçin Gerekli Belgeler	47
2.3. Gümrük Formaliteleri	48
2.4. Diğer Sınır Formaliteleri	48
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	49
MODÜL DEĞERLENDİRME	50
CEVAP ANAHTARLARI	51
KAYNAKÇA	52

AÇIKLAMALAR

KOD	812STE002
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Operasyon – Rezervasyon
MODÜLÜN ADI	Turizm İşletmeleri
MODÜLÜN TANIMI	Öğrenciye turizm endüstrisinde yer alan işletmeleri tanıtarak işletme tipleri hakkında bilgi kazandıran öğretim materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Turizm Hareketleri Modülü'nü almış olmak.
YETERLİK	Paket tur içerisinde yer alan turizm işletmelerini araştırmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile uygun ortam sağlandığında, paket tur içerisinde yer alan turizm işletmelerini araştırarak doğru olarak tanımlayabileceksiniz. Amaçlar 1) Turizm endüstrisinde yer alan turizm işletmelerin sundukları hizmetleri inceleyerek, tanımlayabileceksiniz. 2) Konukların seyahat formalitelerini yasal düzenlemelere uygun olarak inceleyip tanımlayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam Sınıf, kütüphane, atölye, uygulama oteli, turizm endüstrisinde yer alan çeşitli işletmeler. Donatım Bilgisayar, internet.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgileri ölçerek kendi kendinizi değerlendirebileceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak modül ile kazandığınız bilgileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Turizm endüstrisinin hızla gelişmeye devam ettiği günümüzde, insanların seyahat nedenlerindeki çeşitliliğin artmasına paralel olarak turizm sektöründe hizmet sunan işletmelerin çeşitliliğinde de artışlar gözlenmektedir.

Bu modül ile turizm endüstrisini, turizm endüstrisinde yer alan seyahat işletmelerini, konaklama işletmelerini, ulaştırma işletmelerini, yiyecek–içecek işletmelerini, rekreasyon (eğlence– dinlence) işletmelerini, alışveriş işletmelerini ve insanların seyahatleri sırasında karşılaştıkları pasaport, vize, gümrük işlemleri gibi formaliteleri öğrenme fırsatına sahipsiniz.

Edineceğiniz bilgi ve beceriler, sektörde sürekli ihtiyacınız olacak konuları içermektedir. Bu nedenle, mesleki geleceğiniz açısından “Turizm İşletmeleri Modülü” nün öneminin farkında olmalısınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ- 1

AMAÇ

Bu faaliyette verilen bilgiler doğrultusunda, işletmelerin sundukları hizmetleri doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Bölgenizde hizmet sunan turizm işletmelerini ziyaret edip sundukları hizmetler ve organizasyon yapıları hakkında bilgi toplayarak edindiğiniz bilgileri raporlaştırınız.

1. TURİZM ENDÜSTRİSİ VE TURİZM ENDÜSTRİSİNDE YER ALAN İŞLETMELER

1.1. Turizm Endüstrisi

1.1.1. Tanımı

Turizm, insanların sürekli yaşadıkları yer dışında yaptıkları seyahat ve gittikleri yerlerde geçici konaklamalarından doğan ihtiyaçların karşılanması ile ilgili faaliyetlerdir.

İnsanların, tarihin her çağında değişik nedenlerden dolayı seyahat ettikleri bilinmektedir. Ancak, günümüzde sanayinin gelişmesi, kişi başına düşen gelirin artması, refah düzeyinin yükselmesi, insanların boş zamanın çoğalması, turizme, çok farklı bir yön vermiştir.

Turizm hareketine doğrudan ve dolaylı olarak bağımlı bulunan turistlerin, gereksinme duydukları mal ve hizmetleri üreten veya pazarlayan, başta konaklama, seyahat ve yeme-içme işletmeleri olmak üzere, tüm turizm işletmelerinin kurulması, geliştirilmesi ve faaliyetlerinin sürdürülmesi ile ilgili karar ve eylemlerin tümü turizm endüstrisi içinde düşünülmelidir.

Turizmin tanımından hareketle turizm endüstrisi; “Turistlerin, ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak tekrar aynı yere dönüncüye kadar geçen süre içerisindeki seyahatleri sırasında gereksinme duydukları ulaştırma, yeme-içme, eğlence ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan faaliyet alanlarının tümüdür” şeklinde tanımlanabilir:

1.1.2. Turizm Endüstrisini Diğer Endüstrilerden Ayıran Özellikler

Turizm endüstrisinin kendine özgü karmaşıklığı, onu diğer endüstrilerden ayırmaktadır. Bu özelliklerin başlıcaları şöyle sıralanabilir;

- Ø Turizm endüstrisi büyük ölçüde insan gücüne dayanır. Özellikle yeme-içme işletmelerinde hizmeti üreten ve sunan temel unsur insandır. Bu özelliği nedeniyle turizm işletmelerinde üretim ve pazarlama etkinliklerinde otomasyona belirli düzeyde geçilebilmektedir. Örneğin, bir akşam yemeği, çeşitli araçlar yardımıyla hazırlanarak insan gücü ile servis edilmek zorundadır.
- Ø Bu endüstri dalında faaliyet gösteren tüm işletmeler turizm hizmetlerinin niteliği gereği birbirleriyle uyumlu olma, yakın bir işbirliği ve karşılıklı yardımlaşma içinde bulunma zorunluluğu duyar. Bir bölgedeki otelin kötü hizmet sunması, diğer turizm işletmelerini de olumsuz yönde etkileyecektir.
- Ø Turizm pazarında yer alan turistik tüketicilerin zevk, moda ve alışkanlıklarının kısa sürelerde değişmesi turizm işletmelerinin sahip oldukları varlıkları ekonomik ömürleri dolmadan yenileri ile değiştirmek zorunda bırakmaktadır.
- Ø Turizm endüstrisinde üretilen, genellikle hizmettir. Hizmetin üretimi, satışı ve müşterinin tatmini açısından soyut bir özellik gösterir. Bir konaklama işletmesinin hizmetlerinden yararlanan bir kişinin tatmini soyuttur.
- Ø Üretilen hizmetin üretim ve satış zamanı aynıdır. Diğer bir anlamla, hizmetin üretimi ile tüketimi eş zamanlıdır. Aynı şekilde turistik ürünün üretildiği yerde tüketilmesi zorunluluğu vardır. Turistik ürünün bir başka yere nakledilmesi veya bir başka yerde tüketime sunulması mümkün değildir.
- Ø Hizmetin diğer günlerde kullanımı amacıyla stoklanması söz konusu değildir. Örneğin, uçak koltuğunun belli bir uçuş saati için stoklanması mümkün olmadığı gibi otel yatağının bir gece boş kalması o işletme için bir kayıptır.
- Ø Turizm endüstrisi yılın 365 günü ve günün 24 saati hizmet veren bir özellik gösterir.
- Ø Turizm endüstrisinde özellikle konaklama işletmelerinin kuruluşu sırasında büyük sermayeye gereksinme duyulur. Çünkü konaklama işletmeleri sermaye yoğun özellik gösterirler.
- Ø Turizm talebi, önceden kesin bir biçimde öngörülmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan turizm talep dalgalanmalarından anında etkilenir. Bu özellik de endüstrinin riskini oldukça yükseltir.
- Ø Turizm endüstrisinde üretilen turistik ürün, ister münferit, ister paket olarak pazarlansın, birleşik ürün olma (farklı ürünlerin birleşimi) özelliği gösterir.

- Ø Turizm endüstrisinde tüketiciler, satın almak istedikleri ürünü önceden göremezler. Ürünün bir örneğini seçmek ya da incelemek için tüketicilere gönderme veya sergileme olanağı da yoktur. Buna örnek olarak bir yöreye seyahat ederek buradaki turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri tüketecek olan kişinin, bu yöreye gelmeden buradaki mal ve hizmetlerin bir benzerini bir başka yerde incelemesi, tatması, denemesi mümkün olamaz.

1.2. Turizm Endüstrisinde Yer Alan İşletmeler

Turizm işletmeleri, geçici bir süre için yer değiştirme hareketinin doğurduğu seyahat ve konaklama ihtiyaçlarının ve buna bağlı diğer ihtiyaçların karşılanmasına yarayan mal ve hizmetlerin üretilmesini ve pazarlanmasını sağlayan ekonomik birimler olarak tanımlanır.

Turizm endüstrisinin karmaşık yapısı, çok sayıda ve değişik özellikte işletmenin ortaya çıkışının temel sebebinin oluşturmaktadır. Değişik ihtiyaçlardan oluşan turizm talebinin karşılanmasında, etkili olan işletmelerin sayılarının fazlalığı, niteliklerinin birbirinden değişik olması nedeniyle sınıflandırma yapmak güçleşmektedir.

Turistlerin temel ihtiyaçlarının karşılanması dikkate alınarak seyahat işletmeleri, konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, yiyecek- içecek işletmeleri, rekreasyon (eğlence - dinlence) işletmeleri ve alışveriş işletmeleri şeklinde sınıflandırılabilir.

1.2.1. Seyahat İşletmeleri

1.2.1.1. Tur Operatörleri

Tur operatörü paket turu planlayan, programlayan doğrudan veya aracı işletmeler vasıtasıyla satışa sunan işletmedir. Tur operatörleri talep ortaya çıkmadan önce paket tur hazırlarlar.

Dünya Turizm Örgütü (WTO) tur operatörlerini; “ Seyahat ve turizm talebinin oluşmasından önce ulaşım, konaklama ve diğer turistik ürünleri birleştirerek gezici ve belirli bir merkezde konaklama amaçlı turlar düzenleyen ve bu turları belli bir ücret karşılığında sunan işletmeler, ”olarak tanımlamaktadır.

Tur operatörünce hazırlanan tur paketleri, seçilen tatil merkezlerine gidiş ve dönüş ulaşımını, konaklamayı, günü birlik gezileri veya uzun turları ve dinlence hizmetlerini içerir. Turların başlama ve bitiş tarihleri, gezi programları ve kalınacak konaklama birimleri önceden belirlenir.

Tur Operatörlerinin Görevleri Şunlardır:

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

1.2.1.2. Seyahat Acenteleri

Seyahat acenteleri, seyahat edenler ile hizmet üretenler arasında yer alan aracı kuruluşlardır. Seyahat acenteleri, tüketicilere seyahat hizmeti satan, bu hizmetler için yer ayırtan, bilet veren ve karşılığında ödemeleri kabul eden işletmelerdir. Seyahat acenteleri hizmet üreten kuruluşlarla bir acentelik anlaşmasına bağlı olarak onlar adına çalışır.

A)- Dünya Turizm Teşkilatı (WTO) Seyahat Acentesinin Tanımını

“Halka, seyahatler, konaklama ve ulaştırma hizmetleri hakkında bilgi sunma, belli bir komisyon karşılığında seyahat ve turizm ürünlerini belli fiyatlarla nihai tüketicilere satış yapmak üzere aracılık eden işletmelerdir.”

Tüketici, seyahate karar vermeden önce eğer gideceği yöre ve kullanacağı araçlar hakkında bilgi sahibi değilse ve kesin bir fikri yoksa bir seyahat acentesinden bilgi alır.

Seyahat acenteleri otel, hava yolu ve tur operatörlerinin belirledikleri fiyatları ve satış kurallarını uygulamakla yükümlüdür. Bir seyahat acentesi, hizmetini sattığı işletmenin yetkili satış acentesi (Authorized Sales Agent) veya genel satış acentesi (General Sales Agent) olabilir. Seyahat acenteleri hizmete aracılık edebildikleri gibi sınırlı olarak seyahat paketleri de oluşturabilirler.

b)- Seyahat acentelerinin temel görevleri şöyle sıralanabilir

- Ø Seyahat hizmetleri hakkında bilgi verir, öneride bulunur: Konaklama birimleri, ulaştırma sistemleri, tur paketleri gibi hizmetlerin fiyatları, tarifeleri ve hizmet koşulları hakkında bilgi aktarır. Bilgi verme hizmeti ücretsiz sunulur.
- Ø Talep halinde hizmet satışı yapar, bilet düzenler veya hizmetlerin müşterilere sunulmasına aracılık eder, yer ayırır. Yetkili ise sigorta ve vize işlemlerini gerçekleştirir.

Ø Tüketiciler ve hizmet üreticileri arasında aracı olur, hizmetlerin pazarlanmasını sağlar. Böylece hem üreticilere hem de tüketicilere kolaylık sağlanır.

Ø Tur operatörlerinin hazırladıkları tur paketlerinin perakende satışını yapar.

Ülkemizde seyahat acentelerinin kuruluş ve işleyişi, 1618 sayılı “Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği” kanununa göre düzenlenmektedir. Buna göre seyahat acenteleri gördükleri hizmetler itibariyle üç grupta toplanmaktadır:

A Grubu Seyahat Acenteleri

Kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ve turizm ekonomisine ve genellikle ödemeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlardır.

Ø B Grubu Seyahat Acenteleri

Uluslararası kara, hava ve deniz ulaştırma araçları ile A Grubu Seyahat acentesi'nin düzenleyecekleri turların biletlerini satar.

Ø C Grubu Seyahat Acenteleri:

Yalnız Türk vatandaşları için yurtiçi turlar düzenler. Yukarıdaki sınıflandırmaya bir ek bilgi olarak, bu gruplamaya AG Grubu seyahat acentelerini de dahil edebiliriz. Bu gruptaki seyahat acenteleri, ilgili yasada belirtilen süre içerisinde yine yasada belirtilen döviz miktarını ülkeye getirdiklerini belgelemeleri halinde A Grubu Belgesi alırlar.

1.2.2. Konaklama İşletmeleri

Konaklama sektörü, turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerin oluşturduğu bir sektördür. Bu sektörden yararlanan turistlerin seyahat nedenleri, seyahat şekilleri, beklentileri, gelir düzeyleri ve zevkleri son derece farklı olduğu için konaklama sektörünü oluşturan işletmeler de çok farklılık göstermektedir.

1.2.2.1. Çeşitleri

a)- Oteller

Otel: Seyahat eden insanların, başta konaklama olmak üzere yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve konuklarla olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmedir



Resim1.1: Beş Yıldızlı bir otelin dış görünümü

Otel işletmeleri, pek çok araştırmacı tarafından çeşitli sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır. Genel kabul gören sınıflandırmalar, otellerin bulunduğu yer, verilen hizmet, büyüklük ve çalışma sürelerine göre yapılmaktadır. Önceden yapılmış otel sınıflandırmalarının, genellikle ülkelerin mevcut koşullarına uygun olarak düzenlenmekte olduğu ve dünya ölçeğinde otelcilik alanında gözlenen gelişmelerin dikkate alınmadığı görülmektedir.

Bu modülde otellerin, dünyada ve Türkiye’de genel kabul gören sınıflandırma biçimine bazı küçük ilaveler yapılmıştır. Söz konusu sınıflandırma aşağıdaki gibidir:

Ø Buldukları Yere Göre Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırmada otel işletmelerini, kurulu buldukları yerleşim birimi, turizme konu olabilecek doğal kaynaklar ile ulaşım yolları terminalleri yakınında bulunmalarına göre gruplandırılmaktadır. Bu sınıflandırmaya örnek olarak, şehir merkezlerinde kurulu olan oteller, termal suların doğal ortamlarda yeryüzüne çıktıkları alanlarda kurulan oteller ile deniz kenarı, havaalanı, liman, istasyon, terminal yakınında kurulan oteller verilebilir.

Ø Sundukları Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırma, otellerin konaklamanın yanı sıra sundukları diğer hizmet türlerine göre yapılmaktadır. Örneğin, sadece konaklama hizmeti sunan oteller ve apart oteller bu sınıflandırma içerisinde yer almaktadır. Öte yandan eğlence, dinlenme, sağlık, spor, kongre hizmetlerine dönük olarak yapılandırılmış oteller de bu sınıflandırma içerisinde değerlendirilmektedir.

Ø Mülkiyet Durumlarına Göre Otel İşletmeleri

Otel işletmelerinin bir diğer sınıflandırma kriterleri de otellerin mülkiyet durumlarıdır. Bu sınıflandırma şeklinde otel işletmelerinin en fazla şahıs, şirket, kamu, dernek, vakıf, sendika otelleri şeklinde faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Bir başka yaklaşımda otel işletmeleri, kamu ve özel sektör otelleri şeklinde sınıflandırılmaktadır.

Ø Yerine Getirdikleri Konaklama İhtiyacına Göre Otel İşletmeleri

Otel işletmelerinin bir diğer sınıflandırma şekli de karşıladıkları konaklama hizmetine göre dir. Burada otel işletmeleri karşıladıkları konaklama hizmetine göre termal otel, dağ oteli, şehir oteli, resort otel, kongre oteli, kıyı oteli olarak sınıflandırılmaktadır.

Ø Çalışma Sürelerine Göre Otel İşletmeleri

Otel işletmelerinin bazıları bütün yıl hizmet sunarken bazıları da belli mevsimlerde hizmete açık olmaktadır. Bunun nedeni ise turizm çekim merkezlerinin mevsimlik özellik göstermesinden kaynaklanmaktadır. Örneğin, deniz kıyısındaki bir otel işletmesi yalnızca yaz aylarında müşteri çekebilirken kış sporlarının yapıldığı merkezlerdeki oteller ise kış aylarında talep edilmektedir. Bu nedenle otel işletmeleri, bütün yıl ve mevsimlik hizmet sunan oteller olmak üzere bir sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır.

Ø Büyüklüklerine Göre Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırmanın dayanak noktası, otellerin oda sayısı ve sahip oldukları hizmetlerin çeşitliliğidir. Dünya genelinde kabul gören bir sınıflandırmaya göre otel işletmeleri çok küçük, küçük, orta ve büyük olmak üzere dört gruba ayrılmaktadır. Bu sınıflandırmada; 25 veya daha az odaya sahip olan oteller çok küçük; 25-99 arasında oda sayısına sahip olanlar küçük 100- 299 arasında odaya sahip olan oteller orta 300 ve daha fazla odaya sahip olan oteller ise büyük otel işletmeleri olarak kabul edilmektedir. Öte yandan otel işletmelerinin sahip oldukları hizmet çeşidi bakımından da küçük, orta ve büyük biçiminde bir sınıflandırmaya tabi tutuldukları da görülmektedir.

b)- Motel

Moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergahı, mola noktaları veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarını park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleridir. Uzun süreli konaklama, tatil ve dinlenme tesisleri motel olarak belgelendirilemezler.

Moteller, trafik gürültüsünün en az olacağı bir konumda kurulur. Çevresi iyi düzenlenir ve tesisin kolayca görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri konur. Otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler ve yeterli aydınlatma sağlanır.

c)- Tatil Köyü

Tatil köyleri, doğal güzellikler içerisinde veya arkeolojik değerler civarında kurulmuş, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı dağınık yerleşme düzenindeki en fazla üç katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama tesisleridir.

Tatil köyü tesislerinde doğal karakterin ve yöresel değerlerin korunmasına özen gösterilir. Serbest zamanların değerlendirilmesinde, yardımcı tesislerin önemi büyüktür.

Yerleşme özellikleri, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve servis yönlerinden üstün özellikler gösteren, ek olarak: Eğlence, spor imkanları, alakart servis veren lokanta, hamam, sauna ve çocuk yuvası bulunan tatil köyleri birinci sınıf tatil köyü (5 yıldızlı), diğerleri ise ikinci sınıf (4 yıldızlı) tatil köyü olarak sınıflandırılır.



Resim 1. 2: Bir tatil köyü görünümü

d)- Pansiyon

Pansiyonlar, konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilmiş olan, yönetimi basit, müşteriye yeme-içme hizmeti veren veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı sunan en az 5 odalı konaklama tesisleridir.

e)- Kamping

Kampingler; karayolları güzergahları ve yakın çevrelerinde, kent girişlerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları, en az 30 ünitelik tesislerdir.

Kamping alanı, kamping iç ve dış güvenliklerinin sağlanabileceği biçimde çevre özelliklerine göre çit, duvar, yeşillik v.b.ile çevreden tecrit edilir. Kamping alanı drene edilerek ağaçlandırılır. Boş alanlar çimlendirilir. Geceleme birimlerinin uzağında gerekli spor ve eğlence alanı ve tesisler düzenlenir. Kamping içinde araç yolları, arazi ve iklim şartlarına uygun toz kaldırmayacak şekilde düzenlenir.

f)- Apart Otel

Apart oteller; belgeli bir otel veya tatil köyü yatırım ve / veya işletmesi bütünü içinde yer alan, bağımsız apartman ya da villa tipinde konut olarak inşa ve tefriş edilen, müşterinin kendi yeme içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan, otel olarak işletilen konaklama tesisleridir.

g)- Dağ Evi (Oberj), Spor ve Avcılık Tesisleri

Kış sporları yapmak, doğal güzelliklerden yararlanmak, avlanmak ve sakin bir ortamda dinlenme gereksinimlerini karşılamak üzere kırsal kesimde kurulan konaklama tesisleridir.

Oberjlerin kullanım amacına uygun olarak donatılması gerekmektedir. Bu tip işletmelerin en az 30 kişinin barınabileceği kapasiteye sahip olmaları gerekmektedir. Oberjlerin en belirgin özelliği fiziki görünümünün çevre ile bütünlük sağlayacak şekilde inşaa edilmeleridir.

h)- Gençlik Yurtları (Hosteller)

Hostel, gençlik turizmine cevap verebilecek en az 10 odalı konaklama ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan konaklama tesisleridir.

i)- Yüzer Tesis

Yüzer tesisler, Türk kara sularında veya limanlarında turizm amaçlı olarak konaklama ve/veya yeme-içme hizmeti verebilecek nitelikteki kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip, geçerli denize elverişlilik belgesi olan veya bir römorkör vasıtasıyla çekilen deniz araçlarıdır.



Resim 1. 3: Bir kruvaziyer görünümü

1.2.2.2. Konaklama İşletmeleri Organizasyon Yapısı ve Departmanlar

Otelde bulunan hizmet birimlerine departman denir. Oteldeki bölüm sayısı, otelden otele farklılık göstermektedir. Ancak orta büyüklükteki bir otel, ön büro, yiyecek-ıçecek, kat hizmetleri, personel, muhasebe, güvenlik, satın alma, teknik servis, halkla ilişkiler ve eğlence ve aktivite (animasyon) gibi departmanlardan oluşmaktadır.

a)- Ön Büro

Oda rezervasyonunun ve satışının yapıldığı, konukların kayıtlarının ve hesaplarının tutulduğu, danışma ve benzeri hizmetlerinin verildiği departmandır. Bu hizmetleri sunan personel sayısı ve organizasyondaki yerleri otelin oda kapasitesi, kullanılan ön büro sistemi gibi etkenlere göre farklılık göstermektedir.

Ön büronun genel olarak alt bölümleri şunlardır;

- Ø Resepsiyon
- Ø Ön kasa
- Ø Rezervasyon
- Ø Telefon santrali
- Ø Danışma (Concierge)
- Ø Taşıyıcılar



Resim 1. 4: Beş Yıldızlı bir otel resepsiyonu

b)- Yiyecek - İçecek

Yiyecek içecek departmanı, konukların yeme içme ihtiyaçlarını karşılayan ,odalar bölümünden sonra işletmenin en büyük gelir kaynağı olan departmandır. İşletmedeki restoranlar, barlar, kafeler, banket salonları, oda servisi , disko, mutfak vb. gibi birimler yiyecek içecek departmanını oluşturmaktadır.



Resim 1. 5: Servise hazır bir masa

Günümüzde otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümleri otelde konaklayan müşterilerin yanı sıra, dışardan gelen müşterilerin de yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Özellikle şehir otellerinde banket (ziyafet) hizmetlerinden sağlanan gelirler otel işletmeleri için son derece önemlidir.

Bir konaklama biriminin yiyecek içeceklerle ilgili olarak sunabileceği hizmetlerin türleri; restoran ve barların sayısına, büyüklüğüne, banket salonlarının kapasitesine, otelin bulunduğu yere, otelin büyüklüğüne ve hizmet sunduğu pazara göre değişiklik gösterebilir.

c)- Kat Hizmetleri

Kat hizmetleri departmanı, otel odalarının ve genel mahallerin temizliği, dekorasyonu ve bakımı ile ilgili işlemleri yürütmekten sorumludur. Uluslararası otelcilikte “housekeeping” olarak ifade edilmektedir.

Bu bölümün esas görevi, müşterilere gerekli konforu sağlamak, sıcak ilgi göstermek , temiz ve nezih bir ortam sağlamaktır.

Otel gelirlerinin büyük bölümü oda gelirlerinden sağlanmaktadır. Bu nedenle otelin ayakta kalması, öncelikle kat hizmetleri departmanının sağlam temellere oturması ile mümkündür.



Resim 1. 6: Beş yıldızlı bir otelin iki kişilik odası

d)- Personel

Personel yönetimi, otelin bütün departmanları için personel sağlanması ve mevcut personelden etkin ve verimli bir şekilde yararlanılması için çalışır. Her otelde, kuruluş amacına göre çeşitli düzeylerde, farklı görevlerde ve farklı eğitim seviyelerinde çok sayıda insan görev yapmaktadır. Personel yönetimi, bu kişilerin düzeyi ve görevi ne olursa olsun çalışanların işletme içinde istihdam edilmelerinden, emekliliklerinin sağlanmasına kadar her aşamada önemli roller alır ve onların işletme amaçları doğrultusunda çalışmalarını sağlar.

Personel yönetimi bu görevleri yerine getirirken:

- Ø Otelde görev yapan insanların bilgi ve becerilerini rasyonel biçimde kullanarak otele katkılarını en üst düzeye çıkarmak.
- Ø Otelde görev yapan kişilerin yaptıkları işten doyuma ulaşmalarını sağlamaktan sorumludur.

e)- Muhasebe

Muhasebe departmanı, otel faaliyetlerinin sonuçlarını saptamak, kurumun geleceğine ilişkin faaliyetlerini planlamak ve kurum ile ilgili kararlar almak için para ile ifade edilen gelişmelerle ilgili bilgilerin toplanması, kaydedilmesi, özetlenmesi, raporlanması ve yorumlanması gibi işlevleri olan birimdir.

Bu tanımdan hareketle otel işletmelerinde muhasebenin amaçları aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Ø İşletmenin varlık ve kaynaklarıyla ilgili değer hareketlerinin kayıt ve kontrolünü sağlamak.
- Ø Otel bölümlerinin herbirinin toplam gelir ve giderler içindeki payını tespit etmek, sonuçta işletmenin bir bütün olarak gelir giderlerini belirlemek.
- Ø Konuklara sunulan mal ve hizmetlerin maliyetlerini (oda, yemek ve içki fiyatları gibi) tesbit etmek.
- Ø Talebin düşük olduğu dönemlerde, fiyat indirimine gidilmesi durumunda bu fiyatın alt sınırını belirlemek.
- Ø Kısa ve uzun dönemli yatırım ve pazarlama politikaları belirleyerek gelecekte doğabilecek kazanç ve kayıpları tahmin etmek.
- Ø Geçmiş hesap dönemlerindeki bilgilere dayanarak istatistiki bilgiler sağlamak.
- Ø İşletme yöneticilerinin sağlıklı karar alabilmeleri ve işletmeyi başarılı bir şekilde yönetebilmeleri için gerekli bilgileri sağlamaktır.

f)- Güvenlik



Resim 1. 7: Otel güvenlik görevlileri

Otel işletmelerinde güvenlik ile ilgili konular her geçen gün önem kazanmaktadır. Toplumsal yaşamın daha karmaşık hale gelmesi, suç oranının artış göstermesi, otel işletmelerini de içine alan bir güvenlik çemberinin oluşturulmasını gerekli kılmıştır. Özellikle terörist eylemlerin bütün dünya ülkelerinde artış göstermesi ve söz konusu eylemlerin turistleri ve otel işletmelerini de içine alacak şekilde genişlemesi, otelcilik endüstrisinde de güvenlik konusu önemini daha da arttırmıştır.

Günümüzde güvenlik otel işletmelerinde yalnızca müşteri, personel ve otel mülkünün güvenliği anlamına gelmemekte, aynı zamanda sağlıkla ilgili olan konuları da kapsamaktadır. Genel olarak otel işletmelerinde güvenlik denilince müşterinin ve personelin can , mal ve sağlık güvenliği ile otel mülkünün emniyeti anlaşılmaktadır.

g)- Satın Alma

Otel işletmeleri, hizmet üretimi için gerekli olan maddeleri doğrudan üreticiden alabildiği gibi herhangi bir aracı kuruluştan da satın alabilmektedirler. Satın alma işlemi, bir otel işletmesinde yapılacak olan üretim maliyeti kontrolü sürecinin temelini oluşturmaktadır. Kalitesiz ve yüksek fiyatlarla satın alınan herhangi bir malzeme, üretim aşamasında verimli bir şekilde değerlendirilemeyeceği gibi üretim maliyetinin de yüksek çıkmasına neden olacaktır. Bu nedenle işletmede satın alma işleminden sorumlu görevlilerin alınacak malzemenin özellikleri, kalitesi ve piyasa fiyatları hakkında yeterli bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

Satın alma işlemlerinde aşağıdaki kurallara dikkat edilmelidir:

- Ø Malzemenin sadece ucuzluğu değil, aynı zamanda kalitesi de dikkate alınmalıdır.
- Ø Çabuk bozulma özelliğine sahip olan malzemeler günü gününe alınmalıdır.
- Ø Satın alma işleminde mevcut stok seviyesi, iş hacmi ve piyasa fiyatları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Ø Satın alma sürecinde, teslim alma birimi ve ilgili departman arasında işbirliği sağlanmalıdır.

h)- Teknik Servis

Otellerde teknik servis departmanı ve yerine getirdiği görevler oldukça önemlidir. Teknik servis departmanının sorumluluk alanı ikiye ayrılarak incelenebilir.

Bunlardan birincisi: Otelin günlük hizmetleri sırasında gerekli olan elektrik, sıcak su, buhar, klima ve benzeri servislerin sağlanmasıdır. İkincisi ise: Onarım ve bakım konusudur. Teknik servis departmanının söz konusu bakım ve onarım işleri arasında, araç ve gereçlerin bakımı, tamiri, mobilya ve diğer donanım malzemelerinin bakımı ve korunması bulunmaktadır.

i)- Halkla İlişkiler

Otel işletmeleri için halkla ilişkiler faaliyetleri, otelin yürütmekte olduğu faaliyetler hakkında mevcut ve potansiyel konuklarla otelin işbirliği içerisinde olduğu işletmelere bilgi verilmesini ve onlardan gelecek tepkiler doğrultusunda faaliyetlerin yeniden düzenlenmesini amaçlayan, önceden planlanmış faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir.

Otel işletmeleri açısından halkla ilişkiler faaliyetlerinde hedef kitleyi, mevcut ve potansiyel konuklar (turistler), tur operatörleri, seyahat acentaları, ulaştırma işletmeleri, yerel yönetimler, medya kuruluşları vb. oluşturmaktadır.

Halkla ilişkiler faaliyetleri, otel ile hedef kitle iletişimini gerektirir ve amacı hedef kitlenin ilgisini, güvenini ve desteğini kazanmaktır.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin özellikle orta ve büyük ölçekli otel işletmelerinde etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için halkla ilişkiler departmanının kurulması gereklidir.

j)- Eğlence ve Aktivite (Animasyon)

Konukların boş zamanlarını gönüllü katılımlarıyla ve doyum sağlayıcı etkinliklerle geçirmeleri için konaklama işletmelerince düzenlenen, yardımcı hizmet niteliğindeki boş zaman değerlendirme etkinliklerine animasyon denir. Animasyon faaliyetleri, restoran, havuz, plaj vb. açık ve kapalı alanlardaki hizmetleri destekleyici, yardımcı hizmet niteliğindedir.



Resim 1. 8: Otel konukları ve animasyon ekibi

Örneğin otel restoranı, yiyecek ve içecek hizmetlerinin sunulduğu yerdir. Restoranda düzenlenen eğlence gecesi, yiyecek ve içecek hizmetini destekleyici bir hizmettir.

Konaklama işletmeleri içinde animasyon faaliyetlerine daha çok tatil köyleri yer vermektedir. Animasyon hizmetleri, konaklama birimlerinin kendi animasyon departmanlarınca sunulabildiği gibi bağımsız animasyon hizmeti sunan kuruluşlardan da bu hizmet alınabilmektedir.

1.2.2.3. Konaklama Tipleri

a)- Sadece Oda (Room Only)

Konukların otel odasında bir gece konaklaması karşılığında alınan ücrettir. Oda fiyatı odanın tek kişilik, iki kişilik, üç kişilik ilave yataklı oluşuna göre değişmektedir.

b)- Oda + Kahvaltı (Bed and Breakfast)

BB (Bed and Breakfast) olarak konuğa sunulan oda fiyatına, geceleme ile kahvaltı dahildir. Kahvaltıda nelerin sunulacağı belirtileceği gibi açık büfe kahvaltı da verilebilir. Kahvaltıda nelerin verileceği açıkça belirtilmişse bunların dışındaki müşteri istekleri ekstra ücrete tabidir.

c)- Yarım Pansiyon (Half Board)

Half Board kelimelerinin baş harfleri olan HB kısaltması ile veya ½ rakamı ile ifade edilmektedir. Bu konaklama tipinde fiyata geceleme, kahvaltı ve bir öğün yemek (genellikle akşam yemeğidir, ancak konuk isterse akşam yemeği yerine öğle yemeği alabilir) dahildir.

Akşam yemeğinde nelerin servis edileceği önceden belirlenir. Ya bir m?nu verilir ya da uygulamada çok rastlandığı gibi açık büfe verilir. M?nü veya açık büfe dışındaki istekler extra olarak ?denir.

d)- Tam Pansiyon (Full Board)

Full Board kelimelerinin baş harfleri olan FB kısaltması veya 1/1 rakamı ile ifade edilmektedir. Bu konaklama tipinde ücrete geceleme, kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri dahildir. Kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri dışında konukların farklı istekleri ekstra ücrete tabidir.

e)- Herşey Dahil (All Inclusive)

Bu konaklama tipinde, tam pansiyondan farklı olarak, otele gelen konuklardan, telefon, masaj vb. hizmetler dışında ekstra ücret talep edilmez. Ancak, ?lkemizde herşey dahil sistemi konusunda bir b?t?nl?k yoktur. Yani, herşey dahil ifadesinden çıkarılan anlam görecelidir. Bu konuda yasal bir ?zenlemeye acilen ihtiya? vardır.

f)- İkram ve Ücretsiz Misafirler (Complimentary)

Konuklar bu konaklama tipinde işletmeden ücretsiz hizmet alırlar. Kimlerin ücretsiz kalacağı otel yönetimi tarafından belirlenir. Complimentary konukların ne t?r complimentary oldukları da önemlidir. BB comp, HB comp, FB comp, Full comp. tiplerinden hangisi olduğu ilgili birimlere bildirilmelidir.

g)- Özel Müşteri (V.I.P.)

Vip: İngilizce “ Very Important Person”(çok önemli kişi) kelimelerinin baş harflerinden oluşmuştur. Otele gelen önemli konukları ifade etmek için kullanılmaktadır. Vip konuklara diğer konuklardan farklı olarak bazı ikramlarda bulunulur. Vip konuklar otele gelmeden önce odalarına meyve sepeti, çiçek buketi, şarap, şampanya gibi ikramlar gönderilir.

1.2.2.4. Oda Tipleri

a)- Yatak Tipine Göre Odalar

Ø **Tek Kişilik Oda (Single Room)** Bir kişilik tek yatağın bulunduğu odadır.



Resim 1. 9: Tek kişilik oda

Ø **Çift Kişilik Oda (Double Room)**

- **İki Kişilik Tek Yatak (French Bed)** İki kişilik bir yatağın bulunduğu odadır.
- **Tek Kişilik İki Ayrı Yatak (Twin Bed)** İki ayrı yatağın bulunduğu iki kişilik odadır.



Resim 1.10: İki kişilik tek yatak



Resim 1. 11: Tek kişilik iki ayrı yatak

- Ø **Üç Kişilik Oda (Triple Room)** Tek kişilik üç ayrı yatağın veya bir iki kişilik yatak (French Bed) ile bir tek kişilik (Single) yatağın bulunduğu üç kişilik odadır.
- Ø **Dört Kişilik Oda (Quad Room)** Dört kişilik oda demektir. Yatak tipleri ise iki French bed veya dört single bed olabildiği gibi bir French bed iki single bed de olabilir.



Resim 1.12: Üç kişilik oda

b)- Fiziki Yapılarına Göre Odalar

- Ø **Yan Yana Oda (Adjoining Room)** Yan yana odalar demektir. Bu odaların birinden diğerine koridora çıkmadan geçiş yoktur.
- Ø **Bağlantılı Oda (Connecting Room)** Aralarında (koridora çıkmadan) geçiş olanağı olan iki veya daha fazla sayıdaki odalardır.
- Ø **Bir Salon ve Bir Yatak Odasından Oluşan Odalar (Suite Room)** Bir salonla buna bağlanan bir ya da daha fazla sayıda yatak odası bulunan konaklama ünitesidir.
- Ø **Aile Odası (Family Room)** Giriş holü ve iki yatak odası bulunan, oda tipidir.
- Ø **Engelliler İçin Özel Oda (Handicapped Room)** Engelli konukların gereksinimlerine göre özel olarak tasarlanmış oda tipidir.
- Ø **Yatağa Dönüştürülen Kanep ve Çalışma Odasının Bulunduğu Oda (Studio Room)**

Yatağa dönüştürülebilen bir kanepenin ya da panonun bulunduğu odadır. Stüdyo tipi odalarda yer kazanabilmek için, yataklar portatif yapılmakta kullanılmadığı zaman katlanarak odanın kullanım alanı genişletilmektedir.

1.2.3. Ulaştırma İşletmeleri

Turizm ve ulaştırma birbirleri ile iç içe girmiş ve ayrılması mümkün olmayan iki kavramdır. Bir yer değiştirme hareketi olan turizm olgusunda, turistlerin bu hareketi gerçekleştirebilmeleri için ulaşım araçlarına ihtiyaçları vardır. Teknolojinin sınır tanımayan hızlı gelişimi ulaştırma sektöründe de kendini göstermiştir.

Ulaşım alanında meydana gelen gelişmeler konaklama süresini uzatmıştır. Ulaşımdan sağlanan zaman, turistin kalış süresine eklenmektedir. Örneğin, üç günde gidilebilen bir yere uçakla üç saatte gidilebilmesi, yol için ayrılan sürenin konaklama ve tatil süresine eklenmesi, tatil için değerlendirilebileceği anlamına gelmektedir

Ülkenin turizm zenginlikleri ne kadar değerli olursa olsun, ulaştırma sektörü ve yol durumu iyi bir şekilde işletilemezse o ülkenin turizmi gelişemez. Ulaştırma işletmeleri dört ana grupta incelenmektedir. Bunlar:



Hava Yolları



Kara Yolları



Deniz Yolları



Demir Yolları

İnsanlar bu yolların hepsinden çeşitli zamanlarda teknolojik gelişmelere paralel olarak yararlanmışlardır. Ulaşım konusunda ilk olarak su yollarından faydalanılmıştır. Daha sonraları karayolu ulaştırması ve 1841 yılından beri de demir yollarından yararlanılmaktadır. En son ulaştırmaya açılan yol ise havayoludur. Hava yolunun tarihi geçmişi kısa olmasına rağmen ulaştırma araçları içerisinde en güvenlisi ve süratli olanıdır.

1.2.3.1. Havayolu İşletmeciliği

1950'li yıllardan sonra hızla gelişen hava yolu, kitle turizm hareketlerinin gelişmesindeki en önemli faktör olmuştur. Turizm faaliyetlerinin kitlesel şekilde yapılmasıyla ortaya çıkan organize ve birleşik seyahat çeşidi olan "paket tur" en yoğun şekilde havayollarıyla yapılmaktadır. Günümüzde milyonlarca insan hava yolu sistemi sayesinde dünyanın en uzak ülkelerine gidip gezme şansını elde etmektedirler.

Uluslararası turizmde görülen gelişme ve büyüme, uluslararası hava ulaşım pazarının da büyümesine sebep olmaktadır. Belki de birbirini bu denli olumlu etkileyen başka iki sektör yoktur. Uluslararası turistik amaçlı seyahatlerde hava yolu ulaştırmasının seçimini etkileyen en önemli faktörler: Hız, güvenlik ve konfor olarak sıralanmaktadır.

Türkiye'ye yönelik dış turizm talebinde yoğun tercih, havayolu ulaşımıdır. Ülkeye gelen turistlerin yaklaşık % 70'i hava yollarını tercih etmektedir. Türkiye havayolu taşımacılığında, THY'yla dünyanın önde gelen havayolu kuruluşlarından biridir.



Resim 1. 13: İniş geçmiş bir uçak

Günümüz koşullarında hava yollarının önemi, turizm ve ulaştırıcılık açısından ele alındığında şu şekilde özetlenebilir:

- Ø Turistik seyahatlerde hız ve konforu ile zamanı değerli olan günümüz insanına özgü seyahat tarzını sunmaktadır.
- Ø Kişiyeye güven ve konfor veren özellikleriyle, üçüncü yaş grubu turizm hareketlerini geliştirmektedir.
- Ø Genellikle gezilecek yerlerin çok olmasından dolayı, iyi ve dikkatli organizasyon gerektiren paket turların en çok tercih edilen seyahat türüdür.
- Ø Talebin düşük olduğu dönemlerde düşük fiyat uygulamasıyla turizm sezonunu uzatmak ve esnekletmek açısından turizm talebini doğrudan etkilemektedir.

Hava yolu işletmeciliği tarifeli seferler ve Charter seferleri olmak üzere iki şekilde hizmet sunmaktadırlar.

Tarifeli Uçuş (Inclusive Tour Excursion)

Tarifeli uçuş, yolcuların hava ulaşım araçları ile belirli güzergahlar üzerinde, belirli bir plan ve tarifeye bağlı olarak taşınmasıdır. Genellikle ülkelerin sahip olduğu ulusal hava yolları ve bazı özel hava yolları tarifeli seferler düzenlerler. Bu hava yollarının tarifeleri belirli periyotlarda hazırlanır ve tüm uçuşlar bu zaman dilimi içinde belirlenmiş tarife üzerinden yapılır.



Resim 1. 14: Tarifeli uçuş yapan bir uçak

Tarifeli uçuş hizmeti sunan hava yolu işletmeleri fiyat rekabeti değil, hizmet rekabeti esasına dayalı olarak çalışırlar. Kapasiteleri ve pazarlama giderleri yüksek, doluluk oranları düşüktür. Tarifeli seferler uçakların doluluk oranları ne olursa olsun uçmak zorundadırlar. Bunun sonucu olarak yüksek doluluk oranlarına ulaşmaları oldukça zordur.

Bilet fiyatlarının yüksek oluşu, tarifeli seferlerin paket turların hazırlanmalarında kullanılmalarını güçleştirmektedir.

Charter Seferleri (Inclusive Tour Charter)

Charter seferleri, yolcuların hava ulaşım araçları ile tarifeli seferler dışında taşınmasıdır. Talep oluştuğunda sefer yapan ve daha çok turizm talebine ve pazarına hizmet sunan Charter işletmeleri fiyat rekabeti esasına göre hizmet üretirler.



Resim 1.14: Charter uçuş yapan bir uçak

Charter sefer yapan hava yollarının asıl kuruluş amaçları grup halinde seyahat eden insanlara daha ucuz fiyata uçuşlar sağlamaktır. Charter uçuşlar, bir ülke içerisinde Ulusal Havacılık Örgütünün ve yasaların izni ile, ülkeler arasında da ikili anlaşmaların varlığıyla mümkün olabilir. Prensip olarak karşılıklı tarifeli seferlerin yapılmadığı ülkeler arasında charter seferler de yapılabilir.

Charter uçuşların en önemli özelliklerinden birisi, iki nokta arasında sadece doğrudan uçuş yapabilmeleridir. Diğer bir deyişle, tarifeli uçuşlar gibi ara havaalanlarına konup kalkamaz, yolcu indirip bindiremezler.

Charter uçuşlar daha çok, yoğun sezon olarak adlandırılan yaz döneminde kullanılırlar. Charter uçak koltukları yüksek sezonda tur operatörlerince kiralanır. Charter uçak kiralama işlemleri çeşitli şekillerde olabilmektedir.

Bunların başlıcaları:

- Ø **Tam (Full) Charter:** Bu yöntemle uçağın tüm koltukları, tek tur operatörüne kiralanır. Koltukların boş kalma riski kiralayan şirkete aittir.

- Ø **Kısmi (Part) Charter:** Bu yöntemle charter firması uçağın koltuklarını, bölümler ayırarak birden çok tur operatörüne kiralar. Her kiracı işletme kendi kiraladığı kadar koltuğu doldurmaktan sorumludur. Charter işletmesi bu durumda riski birden çok kiracı işletme arasında paylaşmış olur.
- Ø **Koltuk Charter:** Charter işletmesi belirli tarihlerde seyahat acentelerine uçuş yapacağını bildirir ve koltuklarını satmasını talep eder. Bu durumda uçağın boş kalma riski tümüyle charter işletmesine aittir.

Charter Sefer Yapan Havayolları	Tarifeli Sefer Yapan Havayolları
Düşük fiyat avantajı vardır.	Fiyatları yüksektir.
Genellikle tur operatörleri tarafından, paket turlarda kullanılır.	Daha çok iş adamları, bireysel uçuş yapacak yolcular tarafından tercih edilir.
Yolcular grup halinde uçtukları için sınıf ayrımı yoktur.	Yolcular ekonomik, iş ve birinci sınıf olarak sınıflandırılarak uçarlar.
Uçuşlarda iptal ve ertelemeler fazladır.	Uçuş seferleri önceden belirlendiği için çok fazla iptal ve erteleme olmaz.
Uçuş saatleri tur operatörleri ile yapılan sözleşmelere göre belirlenir, değişebilir.	Uçuş saatleri senede bir kere belirlenir, düzenlenir ve değişmez.
İki nokta arası gidiş-dönüş yaparlar.	İniş-kalkışla aynı hat üzerinde birden çok noktaya ulaşabilirler.
İniş-kalkış saatleri genellikle çalışma saatleri dışındadır.	İniş-kalkışları yolcular için uygun saatlerdedir.

Tablo 1 : Charter ve tarifeli sefer yapan havayollarının ayırıcı özellikleri

1.2.3.2. Kara Yolu İşletmeciliği

Kara yolu, ulaştırma sektörünün diğer ünitelerinden farklı olarak turizm sektörünün vaz geçilmez unsurlarındandır. Günümüzde karayolu taşımacılığı en fazla ulaşım şeklidir. Gelişen kara yolları, otoyollar, ve otomotiv sanayi şehirleri ve ülkeleri birbirlerine daha rahat ve kolay şekilde bağlamaktadır. Özellikle grup seyahatlerinde arazi yapısı nedeniyle diğer araçlarla gidilmesi güç olan yerlerde otobüs ulaşımı kullanılmaktadır. Gezi sırasında çevreyi görme, zaman zaman durma ve konaklama yerinin önüne kadar ulaşım aracıyla gitme olanağı vardır. Özellikle gezme, görme arzusuyla seyahat edenler ve belli bir yere giderken yol üzerindeki değişik yerleri, geçtikleri ülkeleri yakından tanımak isteyenler tarafından tercih edilirler. Uzun mesafeler için oldukça yorucu olmasına karşın ucuzluğu nedeniyle geziler, tek yönlü yolculuklar veya yakın mesafeli seyahatler için tercih edilmektedir.

Kara yolu taşımacılığının avantajları şöyle sıralanabilir:

- Ø Karayolları diğer ulaşım araçları ile gidilemeyen yerlere gitmeyi sağlar.
- Ø İstenildiğinde bir yerde durma, konaklama ve çevreyi görme imkanı verir.
- Ø Toplu turistik gezilerde samimi ve eğlenceli bir ortam sunar.
- Ø Konaklama işletmelerinin gelişmesine katkıda bulunur.
- Ø Transferlerin yapılmasını sağlar.
- Ø Şehir içi turistik turların yapılmasını sağlar.
- Ø Günübirlik turistik gezilerin yapılmasına imkan verir.

Turizm amaçlı karayolu taşımacılığı iki ana bölümde incelenebilir:

- Ø Otobüs İşletmeciliği (Coach Transport)
- Ø Oto Kiralama İşletmeciliği (Rent A Car)

a)- Otobüs İşletmeciliği (Coach Transport)

Gelişen otoyol ve hızlı otobüslerle şehirler arası ulaşımında otobüs servisleri yolcu trafiğinin büyük bölümünü taşımaktadır. İçinde tuvalet, lavabo bulunan, havalandırma tertibatlı ve TV, telefon gibi hizmetleri verebilen modern otobüs işletmeleri sektörde hizmet sunmaktadır. Kendi satış ağları içinde rezervasyon ve danışma hizmeti vermektedirler. Belirli tarifeler dahilinde seferler yapan bu otobüs işletmeleri, güvenilir ve düzenli bir hizmet vererek yolcu trafiğinin akışına katkıda bulunmaktadır. Şehirler arası yolcu taşımacılığının yanı sıra otobüs firmaları çeşitli istekler doğrultusunda belirli gün ve programlar için otobüslerini kiraya vermektedirler. Seyahat acentaları, gerek şehir içi gerek yurt içi gerekse uluslararası turlar düzenlemek amacıyla ve transferler için otobüs kiralamaktadır.



Resim 1. 15: Tur Otobüsleri

Son yıllarda kara yollarının geliştirilmesi, güvenliğinin artırılması, donanımlı, hızlı ve konforlu otobüslerin sefere konulmaları otobüs turlarının ve seferlerinin daha iyi düzenlenmesi, otobüs işletmelerine olan ilgiyi arttırmaktadır.

b)- Oto Kiralama İşletmeciliği (Rent A Car)

Ø Tanımı

İş adamları, firma çalışanları veya turistler gittikleri yörelerde birçok yeri görebilmek ve zamanı verimli kullanabilmek amacıyla otomobil kiralamak isterler. Bu isteği karşılamak üzere hizmet sunan işletmelere, oto kiralama (rent a car) işletmeleri denir.

Seyahate çıkan insanların oto kiralama konusundaki temel nedenleri aşağıdaki gibidir;

- Ø Özellikle iş seyahatlerine çıkan iş adamları veya şirket yetkilileri, zamanlarının kısıtlı olması nedeniyle oto kiralamayı tercih ederler. Bu hizmet konuklara hem daha fazla hareket olanağı hem de zaman tasarrufu sağlar.
- Ø Uzak mesafelerden gelen ve otomobil kullanmayı sevmesine rağmen, otomobili ile bu uzun mesafeyi kat edemeyen turistler otomobil kiralamayı tercih eder.
- Ø Ziyaret ettiği bölgede birçok yöreyi ziyaret etmek isteyen turistler oto kiralarak bu isteklerini daha rahat gerçekleştirebilirler.
- Ø Bir gruba dahil olmaktan hoşlanmayan ve bireysel olarak seyahate çıkmayı tercih eden turistler otomobil kiralamayı tercih ederler.
- Ø Normal olarak otobüs ve benzeri ulaşım araçlarının giremeyeceği ücra yerlere özellikle jip (jeep) tipi araçlarla gidilebilmesi nedeniyle bu tip araçlar kiralanmaktadır.
- Ø Oto kiralama pahalı bir hizmettir ve genellikle belirli bir gelirin üzerindeki müşteriler bu hizmetten yararlanmaktadır.

İnsanların oto kiralama istekleri arttıkça ,dünya genelinde oto kiralama işletmeleri de hızla artmış ve seyahat acenteleri da bu hizmet alanına yönelmişlerdir. Dünyanın pek çok ülkesinde değişik isimler altında faaliyet gösteren çok sayıda oto kiralama şirketi vardır. Bu işletmelerin en yaygın olanları ve ülkemizde de faaliyet gösterenleri Avis, Hertz, Budget, Lets, Sixth, Europcar, vb. gibidir.



..... RENT A CAR						
Tarife .../...						
Gurup Group	Araç Tipi Car Model	Günlük Kiralama (Gün+km)		Sınırsız Km'de Kiralama		
		Gün Başına	Km. Başına	1 Gün	2 Gün	3 Gün
A						
B						
C						
D						
Fiyatlara KDV dahil değildir / Rates Exclude VAT						
.../.../... tarihinden itibaren geçerlidir / Effective from .../.../...						

Şekil 1: Bir araç kirama tarifesi örneği

Ø Müşteriden Alınan Belgeler ve Kiralama Koşulları

Oto kiralamak için birtakım belge (sürücü belgesi gibi) ve şartlara (yaş sınırlaması gibi) sahip olunması gerekmektedir.

Ø Sürücü Belgesi ve Kiralama Yaşı Sınırlamaları

En az bir yıl geçerli sürücü belgesine sahip 21 yaşındaki kişiler oto kiralayabilmektedir. Ancak işletme politikasına bağlı olarak sürücü belgesine sahip olma yılı ve yaş sınırı işletmeden işletmeye değişebilmektedir.

Ø Kiralama Süresi

En az kiralama süresi 24 saattir.

Ø Fiyatlara Dahil Olan ve Olmayan Hususlar

Fiyatlara aracın sınırsız kilometrede kullanım hakkı, yağlama ve teknik bakım giderleri dahildir. Akaryakıt, hasar, sorumluluk sigortası (Kasko), hırsızlık sigortası, SOS süper ferdi kaza ve hasarsızlık sigortası, tek yön ücreti, teslim etme/alma ücreti, bebek koltuğu ücreti, ilave sürücü ücreti ile % 18 KDV fiyatlara eklenmektedir.

Ø Akaryakıt

Araçların konuğa teslimi dolu depo akaryakıt ile yapılır. Eksik ya da boş depo akaryakıt ile teslim edilen araçlarda, yakıt farkı, ayrıca tahsil edilir.

Ø Tek Yönlü Kiralama

Aracın teslim alınan şehirden başka bir şehirdeki şubeye iadesi durumunda tek yön ücreti uygulanır.

Ø İlave Sürücüler

Aracın, kiralayan şahıs dışındaki kişilerce kullanılabilmesi, ilave sürücülere ait sürücü belgesi bilgilerinin, ücret karşılığında olmak üzere, kira sözleşmesinde gösterilmesi ile mümkündür. Aksi durumun belirlenmesi veya herhangi bir kaza durumunda tüm sigortalar geçersiz sayılarak gerek kiralayan gerekse aracı kullanan kişi sorumlu tutulurlar.

Ø Teslim Etme ve Teslim Alma

Oto kiralama işletmesinin şubesinin bulunduğu yerleşim birimlerinde, belediye sınırları içerisinde olması koşulu ile araçların müşteriye teslimi ve müşteriden teslim alınması ücretsizdir. Ancak şubenin bulunmadığı yerleşim birimlerinde yapılacak teslim etme ve teslim alma hizmetlerine, ücret uygulanır.

Ø Teslim Gecikmeleri

Araçların geriye tesliminde 3 saate kadar olan gecikmelerde, her saat için günlük kira fiyatının üçte biri, 3 saati aşan gecikmelerde 1 günlük kira fiyatı alınır.

Ø Ödeme

Kiralama bedelinin toplam tutarı sözleşmenin başlangıcında kredi kartı ile tahsil edilir. Ancak ödeme, şirket veya seyahat acentası tarafından da yapılabilmektedir.

Ø Trafik Cezaları

Trafik kurallarına uyulmamasından doğacak her türlü sorumluluk ve maddi ceza kiracıya aittir. Araçların hangi nedenle olursa olsun resmi makamlarca tutulması nedeni ile geçecek zaman, sözleşme süresi içinde kabul edilir.

Ø Olağandışı Durumlar İçin Önemli Notlar

Kiralanan aracın kaza yapması veya çalınması durumunda, aracın yeri değiştirilmeden polis veya jandarma karakoluna başvurarak kaza, hırsızlık ve alkol tesbiti raporları alınmalıdır. Aksi halde satın alınmış bütün sigortalar geçersiz sayılır ve meydana gelen her türlü zarar (üçüncü şahıslara verilen maddi ve manevi kayıpları da içermek üzere) kiracıdan tahsil edilir.

Ø Rezervasyon Formu

Dünyanın büyük otomobil kiralama şirketlerinin bilgisayarlı rezervasyon sistemleri vardır. Bu sistemlere GDS (Global Dağıtım Sistemleri) kanalı ile de ulaşmak mümkündür. Tüketici, on-line olarak bu şirketlerin web sitelerine girebildiği gibi seyahat acentaları, hava yolu işletmeleri veya otomobil kiralama şirketlerinin bürolarına giderek de araba kiralayabilmektedir. Bu yöntemlerin dışında müşteri kendi ülkesindeki rent a car firmasından rezervasyon yaptırabilmekte ve gittiği bölgede formalitelerle uğraşmadan oto kiralayabilmektedir.

Konuğun oto kiralama isteği üzerine rezervasyon formu doldurulur. Rezervasyon formunda aşağıdaki bilgiler yer alır.

- Kiralayanın adı , soyadı
- Teslim edilecek yer ve saat (havaalanı ise uçuş no'su belirtilir)
- Otomobilin markası, modeli ve plaka no'su
- Ekstra hizmetler (sigorta, şoför, rehber gibi)
- İstekte bulunan bölüm ile ilgili bilgiler (referans, servis şefi, tarih)
- Ödeme şekli (nakit, kredi kartı,
- Kiralama koşulları

Rezervasyon formları bir dosyada saklanır ve bu formlar ışığında oto kiralama planlama (rent a car planning) tablosu hazırlanır.Bu tabloda otomobillerin nerede, ne zaman, kime verileceği ve kimden alınacağı belirlenir.

Rezervasyon Merkezi:.....
Tel: Fax:.....
Çalışma Saatleri:.....

() İstek () Değişiklik () İptal

İşleminizin geçerli olabilmesi için lütfen aşağıdaki formu doğru ve eksiksiz bilgiler ile doldurarak gönderiniz.

KİMLİK BİLGİLERİ

Adı Soyadı:.....
Firma:.....
Firma Adresi:
E- mail: Telefon:.....
Faks: Adres:.....

ARACIN ALINIŞ BİLGİLERİ

Alış Tarihi ve Saati:
Uçuş No:
Alış Ofisi:
Diğer:

ARACIN İADE BİLGİLERİ

İade Tarihi ve Saati:
Uçuş No:
İade Ofisi:
Diğer:

ARAÇ BİLGİLERİ.....

ÖDEME BİLGİLERİ

() Şahıs () Şirket () Seyehat Acentası

ÖDEME ŞEKLİ

() Kredi Kartı () Rent a Car Kartı () Seyehat Acentası

EK BİLGİLER

İşleminizin daha sürat ile gerçekleşmesi ve avantajlı fiyat temin etmek için lütfen aşağıdaki ek bilgileri eksiksiz ve doğru bilgiler ile doldurarak gönderiniz.

Hasar Sigortası (CDW) () Kabul () Red
Hırsızlık Sigortası (TP) () Kabul () Red
Süper Ferdi Kaza Sigortası () Kabul () Red
(SÜPER PAI)

Wizard No:.....
Ehliyet No:.....
Ehliyetin Alındığı Şehir:.....
İlk Ehliyet Alınış Tarihi:.....
İndirim No (AWD No):.....
Fiyat Kodu:
Acenta İsmi:
IATA / Assigned No:.....
Frequent Flyer No:

Şekil 2: Rezervasyon formu örneği

Ø Sözleşme Bilgileri

Otomobil konuğa teslim edilirken oto kiralama sözleşmesi (Car Rental Agreement) hazırlanır. Bu sözleşmede şu bilgiler yer alır;

- Kiralayanın adı, soyadı
- Milliyeti
- Pasaport no
- Ehliyet no
- Teslim yeri ve tarihi
- Otomobil marka ve modeli, plaka no
- Kaç km'de teslim edildiği
- Kullanılan km.
- Kaç km'de teslim alındığı
- Teslim alınan yer, tarih ve saat
- Kiralayanın adresi ve telefonu

Ø Türkiye'de Oto Kiralama (Rent A Car)

Türkiye'de oto kiralama (rent a car) endüstrisi hızlı bir gelişme kaydetmektedir. Avis, Hertz, Budget ve diğer uluslararası oto kiralama firmalarının ülkemizde de hizmet sunmaları bu gelişmenin en önemli göstergesidir. Ülkemizde otomotiv sanayinin de hızlı bir gelişme içerisinde oluşu oto kiralama endüstrisinin gelişmesine yardımcı olmuştur.

Türkiye'de geçmiş yıllarda hava alanlarında ve büyük kent merkezlerinde faaliyet gösteren oto kiralama firmaları, turizm sektöründeki hızlı gelişmeler sonucunda pek çok turizm bölgesinde hizmet sunmaktadır. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) aldığı bir kararla, oto kiralama işletmelerinin de bir seyahat işletmesi olduğunu belirterek bu işletmeleri C grubu seyahat acentaları sınıfına dahil etmiştir.

Rent a car firmalarının dışında bisiklet kiralama (rent a bike), motorbisiklet kiralama (rent a motorbike) vb. gibi hizmet sunan bir çok işletme mevcuttur.



Resim 1.15 : Kiralık motorlar

c)- Deniz yolu (Su yolu) İşletmeciliği

Geçmişte ulusların refah seviyesinin göstergesi olan denizyolları, günümüzde yüzer otel niteleği taşıyan her türlü lükse sahip, kruvaziyer gemilerle kitle turizmi gerçekleştiren bir ulaşım türüdür. Bu tür seyahatleri, konforu, rahatlığı ve eğlenceyi arayan üst gelir grubu insanların daha çok tercih ettiği görülmektedir. Karadan çok farklı bir atmosfer içine girme, sakin bir yolculuk, seyahat süresince dinlenme, değişik limanlar ve yerler görme, limanlarda karaya çıkıp, çevre güzelliklerinden yararlanma ve alış-veriş yapma isteği insanları denizyolu ulaştırmasına yöneltti önemli faktörlerdir.

Ø Kruvaziyer Tanımı

Kruvaziyer işletmeciliği, belli bir tarife ve uğrak çerçevesinde, konuğun tur sonunda gemiye bindiği limana geri getirilmesi hizmetidir.

Kruvaziyer gemiler, 4-5 yıldızlı yüzer otellerdir. Otel ve deniz işletmeciliği bir yüzer yapının içinde bütünleştirilmiştir. Alış-veriş ve eğlence merkezleri, balkonlu kamaraları, casino, bar, restoran hizmetleri, spor ve konferans salonları, tiyatro, kütüphane, uydu haberleşme hizmetleri gibi bir çok hizmetin sunulduğu işletmelerdir.

Konforun derecesine, konuklara sunulan hizmetin çeşitliliğine ve kapasitesine bağlı olarak, kruvaziyer gemi işletmeciliği yüksek sermaye gerektirmektedir.



Resim 1.16: Seyir halinde bir kruvaziyer

Kruvaziyer yolcu işletmeciliğinde:

- Seyahat süresi genel olarak 5, 7, 10, 15, veya 30 gündür.
- Konuk gemiye bindiği yere geri getirilmektedir (Ring seferi).
- Gezi sırasındaki uğrak limanları ve zamanları belli bir tarifeye bağlıdır.

- Uğrak limanları ağırlıklı olarak turizm merkezleri (kumsal, güneş, tarih, doğa, alışveriş vb.) seçilmektedir.
- Hizmet, ulaştırmadan çok gezi şeklindedir.

Ø Yat Kiralama (Rent A Yatch) İşletmeciliği

Yat: Spor, gezi ve eğlence amaçlı , gros tonajı 150'yi, kütük boyu 33 metreyi ve yolcu kapasitesi 12'yi aşmayan ticari deniz taşıtıdır. Yatlar, motorlu, yelkenli ve karma (hem motorlu hem yelkenli) olmak üzere üç tiptedirler. Ahşap, fiberglas ve metal malzemelerden inşa edilebilmektedir.

Yatçılık ise gezi, spor ve eğlence amacıyla az sayıda kişinin hizmetine sunulan, görece pek büyük olmayan deniz taşıtlarıyla yapılan turistik faaliyettir. Modern yatlar bir evin tüm konforuna sahiptir. Yatlarla kıyılarda gizlenmiş bir çok koy , körfez, küçük liman ve yerleşim birimleri keşfedilebilmektedir.

Yat işletmeciliği, mürettebatlı kiralama veya mürettebatsız kiralama şeklinde hizmet sunmaktadırlar.

Mürettebatlı Kiralama

Genel olarak gulet adı verilen, ahşap gövdeli, 16-23 m. uzunluğunda ve 4-6 kamaralı yatlarla, konukların tüm hizmetlerini kaptan, aşçı ve gemiciden oluşan personelin karşıladığı yatçılık türüdür. Modern yatlar bir evin tüm konforuna sahiptir. Guletlerde uygulanan kabin satışı şeklindeki tur satışları ile “Mavi Yolculuk” adı altında pazarlanan yatçılık türü, Türkiye'ye özgü bir deniz turizmidir. Mavi turlarda küçük grupların yakınlığı, dostluk ve paylaşma atmosferini geliştirmektedir.



Resim 1.17: Yelkenli gulet

Ø Mürettebatsız Kiralama

Büyük bir çoğunluğu yelkenli olan ve motoryat çeşitleri de bulunan “bareboat” olarak adlandırılan ve mürettebatsız olarak kiraya verilen teknelerdir. Tekneyi kiralayan konuklar, gemicilik ve diğer hizmet görevlerini kendileri yerine getirmektedir.



Resim 1. 18: Yelken açmış bareboat



Resim 1.19: Flotilla yatları

Mürettebatsız yat gezileri, bağımsız geziler (independent yatching) veya grup gezileri (flotilla yatching) şeklinde gerçekleştirilir. Bağımsız gezilerde yatı kiralayanlar, tur güzergâhlarını kendileri belirleyerek tur yaparlar. Grup gezilerinde ise birden çok tekne, bir lider teknenin önderliğinde belirli bir rotayı takip ederek seyir eder.

Flotila Yatçılık

Mürettebatsız yatçılık grubunda yer alan flotilla yatçılık; birden çok teknenin, bir lider tekne önderliğinde belirli bir rotayı takip ederek seyretmesi esasına dayanır. Seyir öncesi güzergah, hava durumu, gezilecek yerler vb. bilgiler verilir. Seyir halindeyken lider tekneyle telsiz aracılığıyla iletişim halinde olunur. Sağladığı sosyal avantajlar ve grup halindeki seyir keyfi nedeniyle kimi deneyimli yelkenciler dahi flotila turlarına katılmayı tercih etmektedirler.

d)- Demiryolu İşletmeciliği

Turizm amaçlı kitle seyahatlerinin ilk taşıma araçları trenlerdir. Buharlı lokomotifin icadı tren ulaştırıcılığının önem kazanmasını sağlamıştır. Thomas Cook'un düzenlediği ilk geziler trenle yapılmıştır. Kent nüfuslarının artışı Avrupa'da demiryolu taşımacılığına önem verilmesine neden olmuş ve halkın seyahat gereksinimini karşılamada tren büyük önem kazanmıştır. 1920'lerden sonra da demiryolları devamlı zarar etmesi sonucu ve demir yolu yatırımları büyük sermaye gerektirdiğinden tüm ülkelerde bu işletmeciliği devlet yüklenmiştir. II. Dünya Savaşı'na kadar turizm hizmetinde büyük rol oynayan tren, aynı önemini devam ettirememiştir. Fakat 1980 yılından sonra, Avrupa'da tren, turizmde tekrar taşıma görevini yavaş yavaş almaya başlamıştır. Bu da tren taşımacılığının iyileştirilmesine ve modernleştirilmesine neden olmuştur. Örneğin, Fransa' da saatte 280 ile 360 km. hız yapan trenler hizmet sunmaktadır. Hız ile beraber konfor ve rahatlık alanında da her geçen gün yenilikler ortaya çıkmaktadır. Sakatlar için özel vagonlar, oyun ve tv salonları olan trenler gibi.



Resim 1.20: Buharlı Tren Resim



1.21: Modern, hızlı ve konforlu bir tren

Lüks trenlerde sadece birinci mevki olmasına karşın genelde trenlerde 2. mevki bulunur. Gece trenlerinde kuşetli vagonlar, müşteriye sunulan ayrı bir konfordur.

TCDD' nin turizm amaçlı yaptığı taşımacılık, Mavi tren ve buharlı tren seferleridir. Mavi tren, mevcut trenlere hız ve konfor kazandırılarak işletilen trenlerdir.

Tarifeli Seferler

Her ülke, kendi ulusal tren sefer saatlerini yayınlamaktadır. Teknolojideki gelişmelere paralel olarak demiryolları rezervasyon sistemleri de gelişmiş ve Avrupa'da bir çok ülke demiryolu rezervasyonlarını bilgisayar ortamında yapmaya başlamıştır.

Fransa'da hızlı trenlerde, yer ayırma mecburidir. Bazı trenlerde biletle birlikte yemek ve yatak rezervasyonu da yapılmaktadır.



Resim 1.22: Hızlı tren

Tren, diğer yolcu taşımacılığına göre değişik ve çeşitli indirimler uygulayan bir araçtır. Örneğin, Avrupa’da gençler için uygulanan Inter Rail kartı, gençlere önemli indirimler sağlar. Bu kartla 26 yaşın altındaki gençler % 50 indirimden faydalanmaktadır. Bu karta benzer “Eurailpass” kartı Avrupa’nın 15 ülkesinde trenle seyahate imkan verir.

1.2.4. Yiyecek İçecek İşletmeleri

1.2.4.1. Restoranlar

Restoran otelde konaklayan veya dışardan gelen konukların yiyecek içecek gereksinimlerini karşılayan temel birimdir. Restoranlar girişinde bir vestiyer, bağlantılı olarak bir mutfak ve bardan oluşur. Restoranları çeşitli şekillerde sınıflandırmak mümkündür. Bunlardan biri, özelliklerine göre sınıflandırma, bir diğeri ise hizmet anlayışlarına göre sınıflandırma olarak sıralanabilir.



Resim 1.23: A’la carte bir restoran

Özelliklerine göre restoranlar

- Hazır yemek restoranları
- Et ve balık restoranları
- Etnik (milli) restoranlar
- Uluslararası restoranlar
- Köfteciler ve kebabçılar, şeklinde sıralanabilir.



Resim 1.24: Servis elemanı

Hizmet anlayışına göre

- Table d'hote restoranlar,
- A'la carte restoranlar,
- Fast food restoranları olarak sıralanabilir.

Restoranlar çok farklı özelliklere sahip olsalar da temel işlevleri aynıdır. Restoranlardan beklenen temiz bir ortam, taze ve lezzetli yiyecekler, tecrübeli ve kibar servis elemanları ile hoş bir atmosferin sağlanmasıdır.



Resim 1.25: Ziyafet salonu

1.2.4.2. Barlar

Bar, genel olarak her türlü alkollü ve alkolsüz içecek ve bunların yanında hafif yiyeceklerin sunulduğu birimlerdir. Lobinin bir köşesinde, restoranda, havuz kenarında veya sahilde barlar hizmet sunmaktadır.



Resim 1.26: Plaj (beach) bar



Resim 1. 27: Amerikan Bar

Barlar, otel içinde buldukları yere, sundukları hizmetlere göre değişik isimler alırlar. Amerikan bar: Önünde bir bariyer ile döner yüksek taburelerin, arkasında içki şişe ve bardaklarının dizildiği, dolaplar ve soğutucuların bulunduğu bardır. Restoran bar: restoranın uygun bir yerine kurulmuş, Amerikan bardır. Snack bar: içeceklerin yanında fast foot türü yiyeceklerin de servis edildiği bardır. Otelin lobisinde bulunan bara “lobi bar”, çatı katında hizmet sunan bara “roof” bar, plajda hizmet sunan bara “beach bar”, sadece alkolsüz içeceklerin servis edildiği bara ise “vitamin bar” denilmektedir.

1.2.4.3. Cafe

Kolay hazırlanan yiyeceklerin ve çay, kahve, meşrubat eşitleri gibi içeceklerin servis edildiği birimlerdir. Cafe (kafe), coffee shop (kafe şop) gibi adlarla anılırlar. Cafelerde hız ve pratiklik ön plandadır.

1.2.4.4. Gazino, Taverna

Canlı müzik eşliğinde çeşitli sıcak ve soğuk mezelelerin ve alkollü-alkolsüz içeceklerin servis edildiği yiyecek - içecek birimleridir. Akşam saatlerinde başlayan servis sabahın ilk saatlerine kadar devam eder.

1.2.5. Rekreasyon (Eğlence – Dinlence) İşletmeleri



Resim 1.28: Diskoda eğlenen konuklar

1.2.5.1. Disko

Konukların müzik dinleyip dans ettiği, alkollü – alkolsüz içeceklerin ve aperatif yiyeceklerin servis edildiği eğlence işletmeleridir. Daha çok genç konukların rağbet ettiği diskolarda müzik ve dans ön plandadır. Diskolar çok iyi bir ses ve ışıklandırma düzenine sahiptir. Diskolarda müzik yayını banttan, DJ (diskjokey) adı verilen görevli tarafından yapılır.

Diskolar gürültülü yerler olduğundan diğer konukları rahatsız etmemek için genellikle otel diskoları alt katta bulunurlar.

1.2.5.2. Dans Bar

Değişik barların özelliklerini bünyesinde toplayan, daha çok snack bar ile diskonun birleşiminden doğmuş, canlı ve banttan müzik yayını yapılan, dans edilip eğlenilen barlardır. Amaca uygun büyüklükte salon ve salona orantılı büyüklükte dans pistine sahiptirler.



Resim 1.29: Gece kulübü gösterisi

1.2.5.3. Gece Kulübü

Canlı müzik eşliğinde çeşitli yemekler ve alkollü – alkolsüz içeceklerin servis edildiği, yiyecek - içecek birimleridir. Gece kulüplerini, müzikli ve danslı restoranlar olarak tanımlamak da mümkündür.

Gece kulüplerinin diskolardan farkı, yemek servisi ve bant yerine canlı müzik yayını yapılmasıdır. Gece kulüplerinde, çeşitli dans grupları, gösterileriyle konukları eğlendirir.

1.2.5.4. Casino (Oyun Salonu)

Casinolar konuklara çeşitli şans oyunları oynama imkânı sunan işletmelerdir. Farklı özelliklerdeki oyun makineleriyle donatılmış casinolarda, çeşitli aperatif yiyeceklerle alkollü – alkolsüz içecekler ikram edilir.



Resim 1.30: Casinodan bir görünüm

1.2.6. Alışveriş İşletmeleri

Seyahat halindeki insanlar gittikleri yerlerde konaklama, yeme-içme, ulaştırma veya eğlence işletmeleri dışında çeşitli alışveriş işletmelerinden de hizmet alırlar. Bu işletmeler, hediyelik eşya satan işletmeler, kuyumcular, dericiler, halıcılar, butikler, çeşitli marketler vb. gibi sıralanabilir.

Tur operatörleri özellikle düşük sezonlarda alışveriş amaçlı turlar düzenleyerek turizmin tam yıla yayılması açısından önemli bir işlev gerçekleştirmektedirler.

1.2.6.1. Hediyelik Eşya Satan İşletmeler

Turistik amaçlı seyahat eden insanlar, dostlarına vermek üzere veya tatilden bir hatırayı beraberlerinde götürme amacıyla seyahat ettikleri bölgenin özelliklerini taşıyan ya da taşımayan çeşitli hediyeler almak istemektedir. Bu ihtiyacı karşılamak üzere turizm sektöründe bir çok hediyelik eşya satan işletme hizmet sunmaktadır. Ülkemizde hediyelik eşya üretimi bir endüstri haline gelmiştir.

a)- Butik



Resim 1.31: Butik

Türkiye tekstil, hazır giyim ve moda alanlarında dünya sıralamasında önemli bir yere sahiptir. Butikler, turistlerin ceket, pantolon, gömlek, etek, kazak, iç giyim ve benzeri giyim eşyalarının satışını yapan işletmelerdir.

b)- Kuyumcu

Faaliyet alanı, altın, gümüş, elmas ve benzeri değerli metal ve taşlardan yapılmış çeşitli takı ve aksesuar eşyalarının ticareti olan işletmelerdir. Turistlerin seyahatleri esnasında en çok rağbet ettikleri alış-veriş işletmeleri arasında yer alır. Ülkemiz kuyumculuk alanında hatırı sayılır öneme sahiptir.



Resim 1.32: Kuyumcu broşürü

c)- Derici

Deriden yapılmış, çeşitli kıyafetler, çanta, cüzdan, kemer ve benzeri aksesuarların satışının yapıldığı işletmelerdir. Deri sektörü ülkemiz turizmi açısından önemli bir yere sahiptir. Turistik bölgelerimizde hizmet sunan birçok derici (leather shop) vardır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Ölçme Soruları

1. Tüketicilere seyahat hizmetleri hakkında bilgi veren, komisyon karşılığında konaklama, ulaştırma, yeme-içme gibi hizmetler için yer ayırtan, bilet satışı yapan perakendeci işletmeler aşağıdakilerden hangisidir?
A) Restoranlar
B) Tur operatörleri
C) Seyahat acentaları
D) Konaklama işletmeleri
2. Hava yolları, turizmin gelişmesine en çok hangi özelliğiyle katkı sağlamaktadır?
A) İlk kitle ulaşım şekli olması
B) Hız faktörüyle zaman kazandırması
C) Diğer ulaşım yöntemlerinden ucuz olması
D) Diğer ulaşım araçlarıyla gidilemeyen yerlere gidilebilmesi
3. Otel hizmetleri hakkında bilgi edinmek isteyen konuk otele telefon etmiştir. Santral görevlisi konunun gelen telefonunu nereye yönlendirmelidir?
A) Personel Yönetimine
B) Genel müdüre
C) Teknik servise
D) Halkla İlişkilere
4. Konaklama işletmeleri için aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?
A) En temel işlevleri geceleme hizmetidir
B) Restoran, bar, disko gibi çeşitleri vardır
C) Bir çok türü yeme – içme hizmeti sunar
D) 24 saat hizmet ilkesiyle hizmet üretirler.
5. Flotilla yatçılığın en önemli özelliği nedir?
A) Bir deniz etkinliği oluşu
B) Konaklama hizmeti içermesi
C) Bir lider tekne önderliğinde seyredilmesi
D) Seyir esnasında bir kaptan, denizci ve aşçının hizmet sunması
6. Eğlence-dinlence (rekreasyon) işletmelerinden gece kulüplerinin diğer rekreasyon işletmelerinden en belirgin farkı nedir ?
A) Yemek servisi yapılması
B) İçecek servisi yapılması
C) Canlı müzik eşliğinde yemek ve içecek servisi yapılması
D) Canlı müzik eşliğinde sadece içecek servisi yapılması

7. Rent a car firmasından oto kiralayan konuk, aracı teslim etmesi gereken saatten beş saat geç teslim etmiştir. Konuğun ödemesi gereken ücret hakkında aşağıdaki seçeneklerden hangisi doğrudur?
- A) Herhangi bir ekstra ücret talep edilmez
 - B) Her saat için günlük ödenmesi gereken ücretin % 20'si talep edilir
 - C) Günlük ödenmesi gereken ücretin yarısı talep edilir
 - D) Bir günlük kira fiyatı alınır
8. Bir kişilik tek yatağı olan oda aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Triple room
 - B) Suite room
 - C) Single room
 - D) Double room

ÖĞRENME FAALİYETİ- 2

AMAÇ

Bu faaliyette verilen bilgiler doğrultusunda konukların seyahat formalitelerini yasal düzenlemelere uygun olarak tanımlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Pasaport, vize ve gümrük formaliteleriyle ilgili araştırma yaparak sınıf ortamında arkadaşlarınızla tartışınız.

2. SEYAHAT FORMALİTELERİ

2.1. Pasaport İşlemleri

Resmi makamlar tarafından verilen ve kişilerin serbestçe yurtdışına çıkmalarını sağlayan kimlik belgelerine pasaport adı verilmekte ve bu belgeler yabancı ülkelere giriş yapılırken kullanılmaktadır.



Resim 2.1:(Lacivert)Genel turist pasaportları

2.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Adına Verilen Pasaport Çeşitleri

2.1.1.1. Diplomatik Pasaportlar (Kırmızı)

Diplomatlara ve dışişleri görevlilerine verilen pasaportlardır.

2.1.1.2. Özel Damgalı Pasaportlar (Yeşil)

Üst düzey devlet memurlarına verilen pasaportlardır.

2.1.1.3. Genel Turist Pasaportları (Lacivert)

Ülke dışına gezi amacı ile seyahat eden vatandaşlara verilen pasaportlardır.

2.1.1.4. Hizmet Damgalı Pasaportlar (Gri)

Yurt dışına görevli olarak giden devlet memurlarına verilen pasaportlardır.

2.1.1.5. Yabancılara Verilen Pasaportlar (Mavi)

Ülkede yaşayan ve üçüncü bir ülkeye gitmek isteyen yabancılara verilen pasaportlardır.

2.1.2. Pasaport Almak İçin Yapılması Gereken İşlemler

2.1.2.1. Başvuru Dilekçesi

Ülkemizde pasaportlar, illerin emniyet müdürlüğü tarafından verilmektedir. Pasaport almak için ilgili makama dilekçe ile başvurulmalıdır.

2.1.2.2. Kimlik Belgesi

Pasaport almak için başvuruda bulunanların kimliklerini belgeleyen nüfus cüzdanı ya da nüfus cüzdanı yerine kullanılabilen bir belgeye sahip olmaları gerekmektedir.

2.1.2.3. Fotoğraf

Pasaportlarda kullanılmak üzere renkli ve gözlük, şapka gibi aksesuarlar kullanılmadan çekilmiş vesikalık fotoğraflara gereksinim duyulmaktadır.



Resim 2.2: Pasaport kimlik sayfası

2.1.2.4. Harç

Pasaportlar için alış sürelerine göre farklı pasaport harçları ödenir.

2.2. Vize Formaliteleri

Bir ülkeye yabancıların girebilmesi için konsolosluklardan veya elçiliklerden alınan ve pasaportlara işlenen izine, vize denir. Bazı ülkeler çeşitli göçmen sorunları, kaçak işçi akımının ve özellikle uyuşturucu kaçakçılığının önlenmesi veya çeşitli siyasi kararlar nedeniyle ülkelerine giriş yapacak olan yabancılardan vize istemektedir. Vizeler pasaportların ilgili sayfalarına yapıştırılan özel pul ve resmi imzadan oluşur.



Resim 2.3: Pasaport vize sayfası

Vizeler genellikle karşılıklı anlaşmalar sonucu iki ülke arasında uygulanır. Tek taraflı vize uygulaması diplomasi kurallarına uymamaktadır. Ülke dışına seyahat edecek olan kişiler, gidecekleri ülkenin vizesini almak konusunda çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Seyahat acentaları düzenledikleri yurt dışı turlarla sağlamış oldukları güven sayesinde daha kolay vize alabilmekte ve müşterilerine yardımcı olabilmektedir. Özellikle yurtdışındaki spor karşılaşmaları ve bir hafta ile on beş gün arasında değişen Avrupa ve diğer bölgelere yapılan turlarda bu hizmet alanına olan ihtiyaç daha da artmaktadır.

Vizeler genellikle üç değişik şekilde uygulanmaktadır. Bunlar:

2.2.1. Vize Çeşitleri

2.2.1.1. Giriş Vizeleri

Bir ülke sınırları içine girmeyi sağlayan ve genellikle bir yıl geçerli olan vize tipidir.

2.2.1.2. Transit Vizeleri

Bir ülkeye gitmek için diğer bir ülkeden geçişi sağlamak üzere verilen vizelerdir. Bu vizeler çok kısa sürelidir ve genellikle ülkenin genişliğine göre bir gün veya en fazla birkaç gündür. Bu vizeler, tek taraflı transit vize (tek geçiş) ve çift taraflı transit vize (gidiş – dönüş) olmak üzere iki şekilde uygulanmaktadır.

2.2.1.3. Aralıklı Giriş Vizeleri

Ülkeye birden fazla giriş imkanı veren vizelerdir. 3-6 ay veya bir yıl süreli olabilirler.

2.2.2. Vize Başvurusu İçin Gerekli Belgeler

Ülkeler yukarıda belirtilen nedenlerden dolayı, vize verme konusunda çok hassas davranmaktadırlar. Vize almak isteyen kişilerin aşağıda belirtilmiş olan kendi kategorilerine uygun belgelerle başvurmaları durumunda vize alabilme şansları artmaktadır.

İşverenler İçin:

- Ø İlgili makama hitaben turistik amaçlı vize talebini belirten dilekçe.
- Ø Ticaret veya sanayi odasından faaliyet belgesi.
- Ø Vergi levhasının fotokopisi.
- Ø Firmanın imza silküleri. (Fotokopi)
- Ø Gayri menkul fotokopileri (Ev, Arsa, Devremülk vb).
- Ø Şahsi veya firmaya ait banka cüzdanları.

Çalışanlar İçin:

- Ø Çalışılan firmanın antetli kağıdına ilgili makama hitaben çalışıldığına dair dilekçe.
- Ø İlgili makama hitaben turistik gezi amaçlı vize talebini belirten dilekçe.
- Ø Son üç aylık maaş bordrolarının fotokopileri veya asılları.

Ev Hanımları İçin:

- Ø İlgili makama hitaben dilekçe.
- Ø Gayrimenkullerin fotokopisi (Ev, Arsa, Devremülk vb).
- Ø Eşin iş durumunu belirten belgeler.
- Ø Şahsi banka hesap cüzdanı.

Emekliler İçin;

- Ø İlgili makama hitaben dilekçe (Turistik amaçlı vize talebi).
- Ø Emekli cüzdanı ve maaşın aldığı bankanın hesap cüzdanı.
- Ø Gayrimenkuller(Ev, arsa vb. gayrimenkullerin fotokopileri).

Öğrenciler İçin:

- Ø Dilekçe (İlgili makama turistik vize amaçlı).
- Ø Okuldan alınmış öğrenci belgesi.
- Ø Ebeveynlerin iş durumunu gösteren belgeler.

2.3. Gümrük Formaliteleri

Her ülkenin transit geçiş amacıyla dahi olsa topraklarına sokulacak mal, eşya, tüketim malzemesi ve parayla ilgili özel kuralları bulunmaktadır. Bu kurallar özellikle eski doğu bloku üyesi ülkelerde (Yugoslavya, Bulgaristan, Romanya) hayli katıdır. Söz konusu kuralların bilinmesi ve bunlara uyulması, arzulanmayan durumların önlenmesi ve giriş yapılan ülkeden rahatlıkla çıkış yapılması için gereklidir. Giriş gümrüğündeki ihmal ve yanlışlıkların çıkış gümrüğünde büyük sıkıntılara yol açabileceği akılda tutulmalıdır.

Gümrük formaliteleri, genellikle ülkeye sokulması yasak ya da miktar olarak belli bir sınıra tabi veya sözlü ya da yazılı olarak beyan edilmesi gerekli şeyleri içerir. Genelde her türlü silah, gaz tabancaları, göz yaşartıcı spreylere ve av malzemelerinin ülkeye sokulması yasaktır. Şahsi ihtiyaca yönelik eşyanın tekrar çıkarılması şartıyla ülkeye sokulması serbesttir. Şahsi ihtiyaca yönelik eşya ve malzemenin neler olduğu ve hangi miktarlarda olması gerektiği esasen uluslararası anlaşmalarla belirlenmiştir.

2.4. Diğer Sınır Formaliteleri

Pasaport, vize ve gümrük formaliteleri dışında bazı ülkenin kendine özgü sınır formaliteleri vardır. Örneğin, İran'a giriş yapmak isteyen bütün bayanların (müslüman olmayanlar dahil) baş örtüsü takmak zorunda kalması, Amerika'ya giriş yapmak isteyen bazı ülke vatandaşlarının salgın hastalıklara karşı aşılınması gibi çeşitli ülkelere özgü sınır formaliteleri vardır.

Seyahat edecek insanlar, seyahate çıkmadan önce gidecekleri ülkenin sınır formalitelerini öğrenip gerekli hazırlıkları yapmalıdırlar. Seyahat acentaları, gidilecek ülkeyle ilgili sınır formaliteleri konusunda müşterilerine bilgi vermelidirler.



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

- Yeşil Pasaport olarak bilinen Özel Damgalı Pasaportlar kimlere verilmektedir?
 - Diplomatlara ve dışişleri görevlilerine
 - Üst düzey devlet memurlarına
 - Ülke dışına seyahat eden vatandaşlara
 - Ülkede yaşayan ve üçüncü bir ülkeye gitmek isteyen yabancılara
- Pasaport başvurusu aşağıdaki kurumlardan hangisine yapılmaktadır?
 - Gümrük Müsteşarlığı
 - İl Gümrük Muhafaza Müdürlüğü
 - Emniyet Müdürlükleri
 - Belediye Başkanlıkları
- Ülkeye yabancıların girebilmesi için pasaportların ilgili sayfalarına yapıştırılan resmi imzalı özel pul veya kaşeye ne denir?
 - Gümrük Muafiyet Belgesi
 - Vize
 - Kırmızı Pasaport
 - Hiçbiri
- Aşağıdakilerden hangisi vize çeşitleri arasında yer alır?
 - Giriş vizeleri
 - Transit vizeleri
 - Aralıklı giriş vizeleri
 - Hepsi
- Vize başvurusunu Belediye Başkanlığına yapan kişinin, belediye görevlilerince yönlendirilmesi gereken kurum neresidir?
 - İgili ülkenin Kosoloslugu veya Büyükelçiliği
 - T.C. Dışişleri Bakanlığı
 - Emniyet Müdürlükleri
 - Dış Ticaret Müsteşarlığı

MODÜL DEĞERLENDİRME

Turizm işletmeleri modülü, faaliyetler ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz ölçme aracı uygulayacaktır. Bu değerlendirme sonucuna göre bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

Turizm İşletmeleri modülünü bitirme değerlendirmesi için öğretmeninizle iletişime geçiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ -1 CEVAP ANAHTARI

1	C
2	B
3	D
4	B
5	C
6	C
7	D
8	C

ÖĞRENME FAALİYETİ -2 CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	B
4	D
5	A

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz.

Yanlış cevap verdiğiniz sorularla ilgili olan faaliyet konularına tekrar dönünüz.

KAYNAKÇA

- Ø ARGUN Doğan **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerinde Muhasebe Organizasyonu**, Alfa Yayınları, İstanbul, 1998
- Ø AKTAŞ Ahmet. **Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi**, Azim Matbaası, Antalya, 2002
- Ø BARLA Mahmut Cemal, ALKAN Güler Bilen, ATEN, Necmettin, YILDIZ, Murat. **I.Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu, Türkiye Odaklı Akdeniz-içi Kruvaziyer Yolcu Taşımacılığı**, Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası, İzmir, 1998
- Ø BATMAN, Orhan. **Otel İşletmelerinin Yönetimi**, Değişim Yayınları, Adapazarı 1999
- Ø GÖKDENİZ, Ayhan. **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1998
- Ø GÖRKEM, Onur. Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Yemek Pişirme Teknikleri ve Uygulaması Eğitiminin Sorunları ve Çözüm Önerileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2004
- Ø GÜREL, Mehmet, GÜREL. Gülol. **Resepsiyon Muhasebe**, M. E. B. Yayınları, Ankara, 2000
- Ø HACIOĐLU, Necdet. **Seyahat Acentacılığı ve aTur Operatörlüğü**, Vipaş A. Ş., Bursa, 2000
- Ø HAZAR, Atilla. **Rekreasyon ve Animasyon**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003
- Ø İÇÖZ, Orhan. **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1998
- Ø KIRMIZI, Hasan. **Servis Teknikleri ve Uygulaması I**, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul, 2001
- Ø KOZAK, Nazmi. **Genel Turizm**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1997
- Ø KOZAK, Nazmi. **Otel İşletmeciliği**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1998
- Ø KOZAK, Sabah. **Seyahat Acentalarında Tur Düzenleme**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın no:1160, Eskişehir, 1999
- Ø MISIRLI, İrfan. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003
- Ø MISIRLI, İrfan. **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2002
- Ø ÖNER, Çiđdem. **Seyahat Ticaret**, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 1997
- Ø ÖZTAŞ, Kadir. **Turizm Ekonomisi**, Nobel Yayınları, Ankara, 2002
- Ø SEZGİN, Orhan. **Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001
- Ø YARCAN, Şükrü, PEKÖZ, Metehan. **Seyahat İşletmeleri**, Bođaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1998
- Ø www.avis.com.tr
- Ø www.culturturizm.gov.tr