

**Bu kitaba sığmayan
daha neler var!**



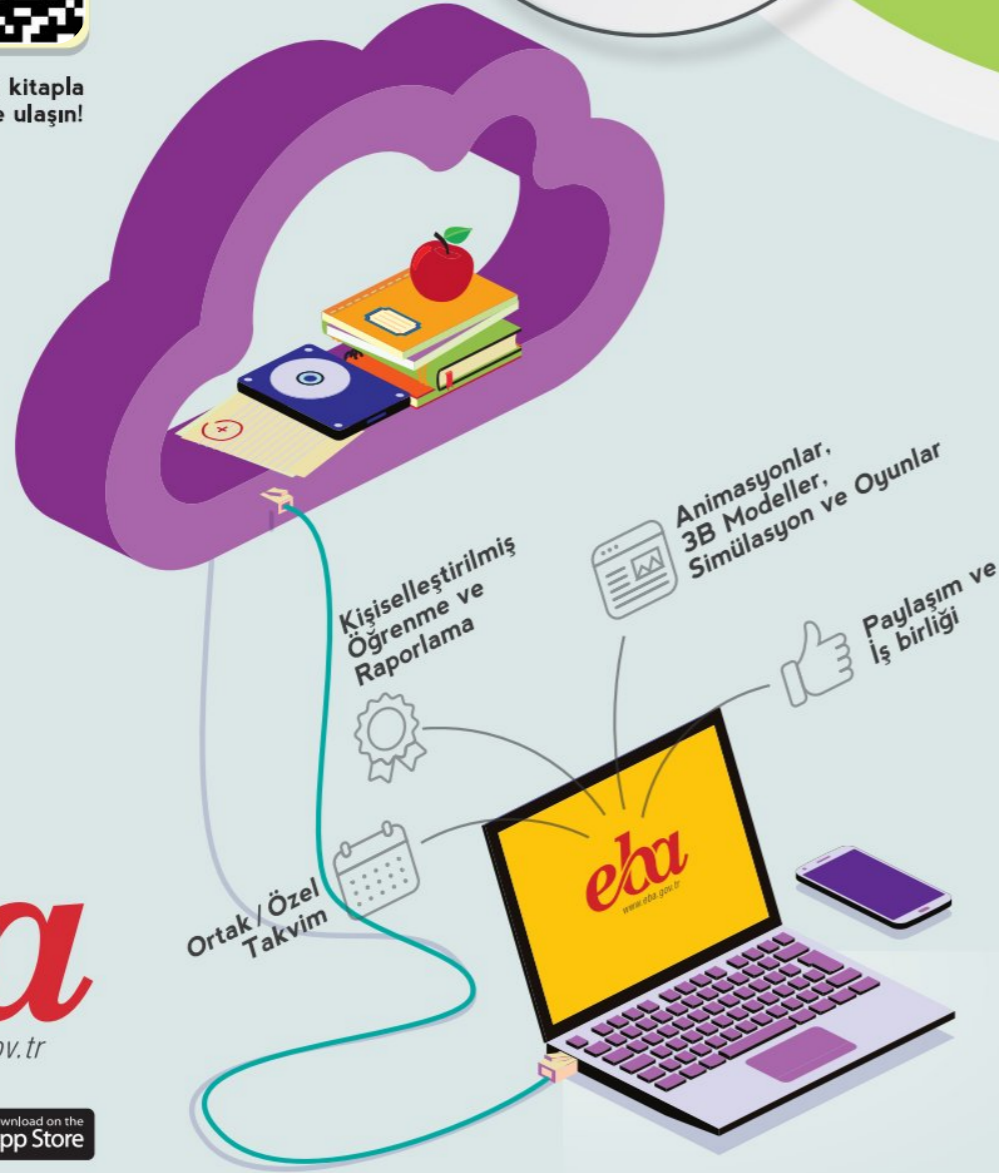
Karekodu okutun, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaşın!

ÖDS

**ÖĞRENCİ/ÖĞRETMEN
DESTEK SİSTEMİ**

<https://ods.eba.gov.tr>

- Konu Anlatımlı Ders Videoları
- Soru Çözüm Videoları
- Ders Anlatım Videoları
- Çoktan Seçmeli Sorular



eba
www.eba.gov.tr



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN : 978-975-11-6197-0

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 5'inci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşımaya Zorunlu Değildir.

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

SEYAHAT ACENTECİLİĞİ ATÖLYESİ 10

DERS MATERYALI

**MESLEKİ VE TEKNİK
ANADOLU LİSESİ**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ ALANI**



**SEYAHAT
ACENTECİLİĞİ
ATÖLYESİ**

**10 DERS
MATERYALI**



MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

SEYAHAT ACENTECİLİĞİ ATÖLYESİ

10
DERS MATERYALİ

YAZARLAR

Dr. Murat ÖZEKİN
Ertan KURT



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI 8049

YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ 1977

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir suretle alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI

Ferhat AYDIN

REHBERLİK UZMANI

Vakkas ÖZBEK

GÖRSEL TASARIM UZMANI

Volkan YILDIZ

ISBN : 978-975-11-6197-0

Millî Eğitim Bakanlığınının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Mesleki ve Teknik Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlâhî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerîhamdan İlâhî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

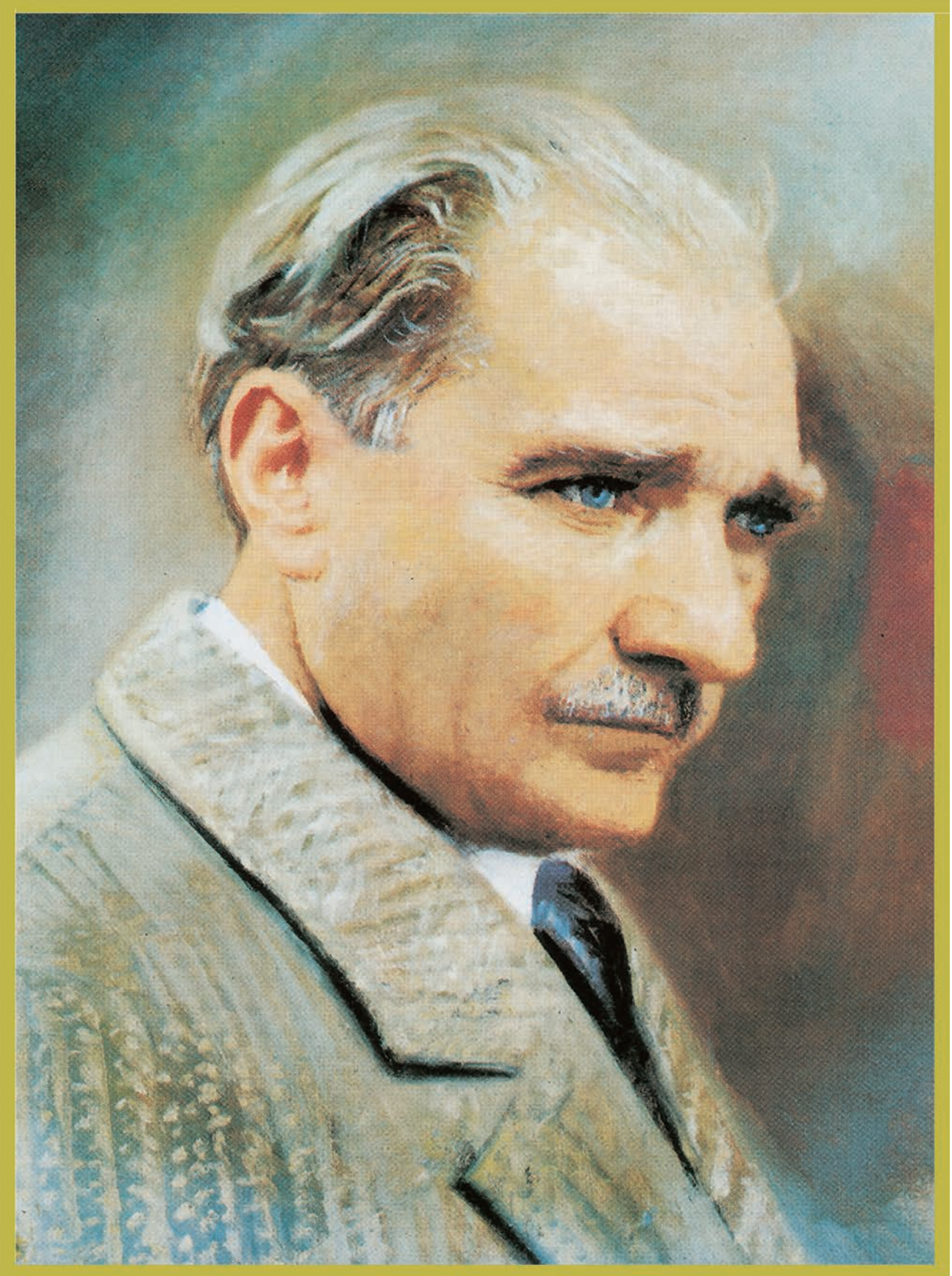
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsait bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

İÇİNDEKİLER

DERS MATERYALİNİN TANITIMI	11
1. ÖĞRENME BİRİMİ PAKET TUR HAZIRLAMA	14
1.1. Paket Tur Programı Hazırlama	15
1.1.1. Paket Tur Çeşitlerinin Sınıflandırılması	15
1.1.2. Paket Turda Kullanılan Kısaltmalar ve Kavramlar	17
1.1.3. Paket Tur Üretim Aşamaları	18
1.1.4. Misafir Taleplerine Göre Paket Tur Seçimi	20
1.1.5. Paket Tur Programının Hazırlanması	22
1.2. Paket Tur Sözleşmesi	26
1.2.1. Paket Tur Sözleşmesi Hazırlama İlkeleri	27
1.2.2. Tur Operatörü ve Otel Arasında Yapılan Sözleşmeler.....	31
1.2.3. Örnek Tur Operatörü-Otel Sözleşmesi Hazırlanması.....	31
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	35
2. ÖĞRENME BİRİMİ TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA	38
2.1. Çalışma Kıyafetini Hazırlama	38
2.2. İş İçin Gerekli Araç Gereçleri Hazırlama	43
2.3. Tur ve Transfer Harcamaları	45
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	48
3. ÖĞRENME BİRİMİ TUR OPERASYONU YAPMA	52
3.1. Tur Programı Hazırlama	52
3.2. Tur Maliyetini Hazırlama	82
3.3. Tur Satışını Yapma	104
3.3.1. Tur Satış Dosyası Hazırlama.....	104
3.3.2. Tur Satışı Yapma	105
3.4. Turu Gerçekleştirme.....	109
3.4.1. Turun Gerçekleştirilmesi İçin Gerekli Ön Hazırlıklar Yapma	109
3.4.2. Örnek Tur Gerçekleştirme.....	110
3.4.3. Gerçekleştirilen Tur İçin Değerlendirme Raporu Hazırlama	121
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	123
4. ÖĞRENME BİRİMİ ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME	126
4.1. Transfer Öncesi Hazırlık Yapma	128
4.2. Transferleri Gerçekleştirme.....	132
4.2.1. Geliş Transferi	132
4.2.2. Dönüş Transferi	135
4.2.3. Ara Transfer.....	138
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	140
KAYNAKÇA	142
CEVAP ANAHTARI	144

1. ÖĞRENME BİRİM

PAKET TUR HAZIRLAMA

KONULAR

1. PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
2. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. Ulaştırma, konaklama, yeme içme, eğlence ve gezilerden oluşan paket tur programlarını hazırlamayı,
2. Paket tur sözleşmesi, tur operatörü ve otel sözleşmesi hazırlama işlemlerini öğreneceksiniz.

Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

Öğrenme birimi içerisinde yer alan konu başlıklarını gösterir.

Öğrenme biriminde neler öğrenileceğini gösterir.

Öğrenme birimine ait karekodu gösterir.

Öğrenme biriminin adını gösterir.

PAKET TUR HAZIRLAMA

Öğrenme biriminin adı ile konu adının yer aldığı nı gösterir.

ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA

KONU: PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Paket turlar, konaklama işletmeleri ve seyahat acenteleri açısından sizce hangi faydaları sağlar? Tartışınız.
2. İnsanları paket turlara yönelten sebepleri araştırıp bu konu hakkındaki fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Öğrenme birimine ait hazırlık çalışmalarını gösterir.

1. PAKET TUR HAZIRLAMA

Yaygın olarak bir tur paketi şeklinde tanımlanan paket tatiller veya seyahat ve turizm endüstrisindeki karşılığı olarak kısaca **tur** kelimesi, turist rehberinin eşlik ettiği veya eşlik etmediği bir paket turu ifade eder. **Tur paketi**; uçak bileti, havaalanı transferi, konaklama ve diğer hizmetler gibi en az iki veya daha fazla seyahat bileşenlerini içeren, ön düzenlemeli ve ön ödemeli bir yolculuk anlamına gelir.

Paket tur; başlangıç noktasından varış noktasına ulaşımı, varış noktasında bir gece konaklamayı, diğer eğlence veya seyahat hizmetlerini içerdiği için toplam bir turizm ürünü olarak ifade edilebilir. Bu turizm ürünüde tur operatörü adı verilen bir kişi, firma veya şirket tüm seyahat bileşenlerini bir pakette birleştirir ve bunları konuklara her şey dâhil bir fiyatla satar.

İlk paket tur için atıfta bulunulan Thomas Cook (Tamis Kuk), 1841 yılında İngiltere’de “Çalışan İnsanların Paris Gezisi” adı altında işçilere yönelik bir gezi düzenlemiştir. Thomas Cook tarafından daha önce organize edilen gezilerde turistler yalnızca yol paralarını peşin olarak ödemişler ve diğer tüm masraflarını, gidilen yerlerde kendileri karşılamıştı. Fakat bu kez değişik bir uygulama yapılmış ve tura katılan işçiler, üçüncü sınıf kapalı bir vagona yolculuk, iyi şartlarda bir otelde konaklama dâhil olmak üzere altı günlük bir tatil için belirlenen ücreti, seyahat başlangıcından önce şirkete ödemiştir.

İkinci Dünya Savaşı’nın sona ermesi ve uçakların sivil havacılık için kullanıma açılması sebebiyle paket tur konsepti de büyük ölçüde değişerek yeni bir gelişim göstermiştir. Sosyal ve ekonomik koşullarda iyileşme, maliyetlerin azalması, uzak mesafelere yolculuk için uçakların sivil uçuşlarda kullanılmaya başlanması ve pazarlama koşullarındaki gelişmeler de göz önüne alındığında ortaya kitle turizmi terimi çıkmıştır.

Günümüzde paket turlar, dünya seyahat ve turizm endüstrisinin önemli bir bölümüdür. Tur satışları, tüm eğlence amaçlı seyahat satışlarının %50’sini ve tüm seyahat acentesi gelirlerinin %35’ini temsil etmektedir. Tur satışları, Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi’ne (WTTTC) göre küresel anlamda çalışan her 10 kişiden 1 kişi (yaklaşık olarak 330 milyon kişi) turizm endüstrisinde çalışmaktadır. Dünya seyahat ve turizm endüstrisi gelirlerinin %10.3’ünü oluşturan en büyük ekonomik sektörlerden birisi haline gelmiştir.

1.1. PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

Ülkemizde faaliyet gösteren seyahat acenteleri 1618 sayılı Yasa’ya göre, üç gruba ayrılmaktadır.

- A grubu seyahat acenteleri; 1618 sayılı Yasa’nın birinci maddesinde sözü edilen tüm seyahat acenteciliği hizmetlerini görür.

Öğrenme birimine ait konu başlıklarını gösterir.

14

Sayfa numarasını gösterir.

Öğrenme birimine ait alt başlıkları gösterir.



PAKET TUR HAZIRLAMA

ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA <http://map.eba.gov.tr/Kodlar.php?KOD=24495>

KONU: ÖRNEK EFES PAMUKKALE TUR PROGRAMI HAZIRLAMA 1. UYGULAMA YAPRAĞI

UYGULAMA SÜRESİ: 2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Yerli turist grubu için Muğla çıkışlı kara yolu ile İzmir, Kuşadası, Efes ve Pamukkale güzergâhında kültürel amaçlı olarak tarihi ve turistik yerleri kapsayan 2 gece 3 günlük tur programı hazırlayınız (Pak: 40).	1. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini göz önüne alınız.
	2. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız.
	3. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız).
	4. Ulaşım güzergâhını tüm ziyaret yerlerini kapsayacak biçimde ve en kestirme şekilde yapınız (İnternetteki harita uygulamalarını kullanabilirsiniz).
	5. Tur programında verilen şehirleri internetten, tanıtım kitapçıklarından ve broşürlerden araştırarak turun amacına uygun olarak ziyaret yerlerini kararlaştırınız.
	6. Konaklama tesisleri seçimini geceleme yapılacak yere göre kendiniz yapınız.
	7. Ziyaret edilmesi gerekli müze, ören yeri, temalı park, tarihi ve turistik özelliği bulunan yerler, yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği ve geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicism, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa ekleyiniz.
	8. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz.

Görsel 1.9: Efes Ören Yeri ve Pamukkale Travertenleri

24

Öğrenme biriminin adını, konu adını, uygulama süresini gösterir.

Uygulama yaprağında bulunan görevi ve işlem basamaklarını gösterir.

Öğrenme birimine ait ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.

PAKET TUR HAZIRLAMA

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Aşağıdakilerden hangisi paket turun ana bileşenidir?
 - Ulaşım
 - Konaklama
 - Yeme İçme
 - Eğlence
 - Spor
- Tarihte bilinen ilk paket turu kim düzenlemiştir?
 - Thomas Cook
 - Evliya Çelebi
 - Strabon
 - Herodot
 - Homeros
- Aşağıdakilerden hangisi paket turların yaygınlaşmasının nedenlerinden sayılmaz?
 - İkinci Dünya Savaşı sonrası uçakların sivil havacılığa kullanılmaya başlaması
 - Maliyetlerin azalması
 - Sosyo-ekonomik koşullarda iyileşme
 - Korona virüs gibi salgın hastalıkların ortaya çıkması
 - Ücretli tatillerin yaygınlaşması
- Aşağıdakilerden hangisi Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu numarasıdır?
 - 1618
 - 2634
 - 3008
 - 4402
 - 6326
- Aşağıdakilerden hangisi Turist Rehberliği Meslek Kanunu numarasıdır?
 - 1618
 - 2634
 - 3008
 - 6326
 - 7342

35

1. ÖĞRENME BİRİMİ

PAKET TUR HAZIRLAMA

KONULAR

1. PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
2. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. Ulaştırma, konaklama, yeme içme, eğlence ve gezilerden oluşan paket tur programlarını hazırlamayı,
2. Paket tur sözleşmesi, tur operatörü ve otel sözleşmesi hazırlama işlemlerini öğreneceksiniz.

Temel Kavramlar

1. Paket Tur
2. Charter
3. Transfer



ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA**KONU: PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA****HAZIRLIK ÇALIŞMALARI**

1. Paket turlar, konaklama işletmeleri ve seyahat acenteleri açısından sizce hangi faydaları sağlar? Tartışınız.
2. İnsanları paket turlara yönelten sebepleri araştırıp bu konu hakkındaki fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. PAKET TUR HAZIRLAMA

Yaygın olarak bir tur paketi şeklinde tanımlanan paket tatiller veya seyahat ve turizm endüstrisindeki karşılığı olarak kısaca **tur** kelimesi, turist rehberinin eşlik ettiği veya eşlik etmediği bir paket turu ifade eder. **Tur paketi**; uçak bileti, havaalanı transferi, konaklama ve diğer hizmetler gibi en az iki veya daha fazla seyahat bileşenlerini içeren, ön düzenlemeli ve ön ödemeli bir yolculuk anlamına gelir.

Paket tur; başlangıç noktasından varış noktasına ulaşımı, varış noktasında bir gece konaklamayı, diğer eğlence veya seyahat hizmetlerini içerdiği için toplam bir turizm ürünü olarak ifade edilebilir. Bu turizm ürünüde tur operatörü adı verilen bir kişi, firma veya şirket tüm seyahat bileşenlerini bir pakette birleştirir ve bunları konuklara her şey dâhil bir fiyatla sunar.

İlk paket tur için atıfta bulunulan Thomas Cook (Tamis Kuk), 1841 yılında İngiltere’de “Çalışan İnsanların Paris Gezisi” adı altında işçilere yönelik bir gezi düzenlemiştir. Thomas Cook tarafından daha önce organize edilen gezilerde turistler yalnızca yol paralarını peşin olarak ödemişler ve diğer tüm masraflarını, gidilen yerlerde kendileri karşılamıştır. Fakat bu kez değişik bir uygulama yapılmış ve tura katılan işçiler, üçüncü sınıf kapalı bir vagona yolculuk, iyi şartlarda bir otelde konaklama dâhil olmak üzere altı günlük bir tatil için belirlenen ücreti, seyahat başlangıcından önce şirkete ödemiştir.

İkinci Dünya Savaşı’nın sona ermesi ve uçakların sivil havacılık için kullanıma açılması sebebiyle paket tur konsepti de büyük ölçüde değişerek yeni bir gelişim göstermiştir. Sosyal ve ekonomik koşullarda iyileşme, maliyetlerin azalması, uzak mesafelere yolculuk için uçakların sivil uçuşlarda kullanılmaya başlanması ve pazarlama koşullarındaki gelişmeler de göz önüne alındığında ortaya kitle turizmi terimi çıkmıştır.

Günümüzde paket turlar, dünya seyahat ve turizm endüstrisinin önemli bir bölümüdür. Tur satışları, tüm eğlence amaçlı seyahat satışlarının %50’sini ve tüm seyahat acentesi gelirlerinin %35’ini temsil etmektedir. Tur satışları, Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi’ne (WTTC) göre küresel anlamda çalışan her 10 kişiden 1 kişi (yaklaşık olarak 330 milyon kişi) turizm endüstrisinde çalışmaktadır. Dünya seyahat ve turizm endüstrisi gelirlerinin %10.3’ünü oluşturan en büyük ekonomik sektörlerden birisi hâline gelmiştir.

1.1. PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

Ülkemizde faaliyet gösteren seyahat acenteleri 1618 sayılı Yasa’ya göre, üç gruba ayrılmaktadır.

- A grubu seyahat acenteleri; 1618 sayılı Yasa’nın birinci maddesinde sözü edilen tüm seyahat acenteciliği hizmetlerini görür.

- B grubu seyahat acenteleri; kara yolu, hava yolu, demir yolu ve deniz yolu ulaştırma araçları ile A grubu seyahat acentelerinin düzenledikleri turların satışını gerçekleştirir.
- C grubu seyahat acenteleri; yalnızca Türk vatandaşları için turlar düzenler. B ve C grubu seyahat acenteleri kendi hizmetleri dışında kalan diğer seyahat acenteciliği hizmetlerini göremez. Ancak buna rağmen kendilerine A grubu seyahat acentelerinin verecekleri hizmetleri görebilir.

1618 sayılı Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre seyahat acentelerinin sundukları hizmetleri şu şekilde özetleyebiliriz;

- Münferit veya gruplar için programa bağlı ya da programsız, geceleme veya geceleme, yurt içi veya yurt dışı günübirlik tur yapmak, tur operatörlerinin ürünlerini satmak,
- Yurt içi veya yurt dışı hava yolu yolcu taşıma belgelerine sahip işletmelerin kendi bilet satış hakları saklı kalmak kaydıyla, bu işletmelere ait biletlerin satışını yapmak,
- Konaklama tesislerinin kendi satış hakları saklı kalmak kaydıyla, bu tesislerin pazarlama ve satışını yapmak,
- Turizm amaçlı her türlü tur ve transfer hizmetlerini vermek,
- Kongre, konferans ve konferansa bağlı sergi organize etmek ve buna bağlı hizmetleri vermek,
- Yerli ve yabancı kurum veya kuruluşların, paket tur kapsamına girmemek kaydı ile kendi personeline yönelik kendileri tarafından düzenlenenler haricindeki seminer ve toplantıları düzenlemek,
- Yabancı turiste yönelik, yeme içme, eğlence, sportif faaliyetler, dini, sağlık, eğitim, kültürel amaçlı geziler düzenlemek veya bunlara ilişkin hizmetleri organize etmek,
- Yerli ve yabancılara ait konutların turizm amaçlı pazarlama ve kiralama faaliyetlerini yürütmek olarak sayılabilir.

Ülkemizdeki yasal düzenlemeye bakıldığında tur operatörlüğü işlevini A grubu seyahat acentelerinin üstlendiği görülmektedir. C grubu seyahat acenteleri ise sadece Türk vatandaşlarına yönelik ülke sınırları içerisinde tur düzenleyebilmektedir.

1.1.1. Paket Tur Çeşitlerinin Sınıflandırılması

Paket turların sınıflandırılması üretimde kullanılan araçlara, şekillere, amaçlarına, niteliklerine göre çok çeşitli şekillerde yapılmaktadır. Bunlardan bazıları şöyledir:

A) Taşıma Aracına Göre

Taşıma aracına göre paket turlar mesafe ve seyahat amacına göre çeşitlilik göstermektedir. Ayrıca ulaşım aracı türüne göre uzmanlaşan tur operatörleri ortaya çıkmıştır. Kullanılması planlanan ulaşım araçlarının türü, paket tur içerisinde en önemli unsurdur. Günümüzde en çok üretilen ve satılan paket turlar, hava yoluyla yapılmaktadır. Paket turların gelişmesinde hava yolu ulaştırmasının önemli bir yeri vardır. Hava yolu ile düzenlenen paket turların gelişiminin çok hızlı olmasının nedeni; hava yolu ile ulaşımın diğer ulaşım araçlarına göre çok daha hızlı olması, tatilcilere sağladığı zaman tasarrufu ve konfordur.

Ulaşım şekline göre paket turlar aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir:

- a) Hava yoluyla yapılan paket turlar
- b) Demir yoluyla yapılan paket turlar
- c) Kara yoluyla yapılan paket turlar
- ç) Deniz yoluyla yapılan paket turlar (Kruvaziyer)



Görsel 1.1: Taşıma aracına göre paket turlar

B) Ekonomik Sınıflandırma

- a) Lüks turlar (Lüks konaklama ve taşıma araçları ile kullanılır.)
- b) Ekonomik turlar
- c) Özel turlar (Özel grupların ihtiyacını karşılar.)
- ç) Incentive [insentiv (teşvik)] turları (Firmalara yöneliktir ve işletme çalışanlarını ya da bayileri ödüllendirmek amacıyla düzenlenir.)
- c) Toplantı turları (Kongre, seminer, konferans gibi faaliyetlere katılacak gruplara yöneliktir.)
- d) Özel ilgi grupları (Fotoğrafçılık gibi üyelerin ortak bir ilgiyi paylaştığı topluluklar, dernekler ve örgütler için düzenlenir. Manzara, dinlenme, serüven turları, çevreyle ilgili ve özel ihtiyaçlara yönelik turlar vb.)

C) Seyahat ve Konaklama Şekline Göre

- a) Sejur [Sejur (uzun süre konaklayıcı)] turlar
- b) Itinerant (itinerant) gezginci turlar

Ç) Bölgeye Göre

- a) Tek ülkeye yönelik turlar
- b) İki ya da ikiden çok ülkeyi kapsayan turlar

D) Hava yoluyla Yapılan Sivil Havacılık Komisyonu Sınırlarına Göre**a) Inclusive Tour Charter-ITC (İnküsiliv Tur Çatır) Orta mesafeli**

Bu sistem ise daha çok turizm pazarına hitap eden ve belirli bir tarifeye bağılı olmaksızın çalışan tarifersiz charter (dolmuş uçak) uçuşlarıdır. Charter uçuşlarını genellikle özel hava yolu şirketleri gerçekleştirirler de bazı ulusal hava yolu şirketlerinin yan kuruluşları da bu tür seferler düzenlemektedirler. Bunda en büyük neden fiyatların düşüklüğüdür. Zaten hava yolu ile yolcu taşımacılığında charter türünün doğmasına yol açan en büyük neden, tarifeli yolcu uçaklarında fiyatların çok yüksek bulunmasıdır.

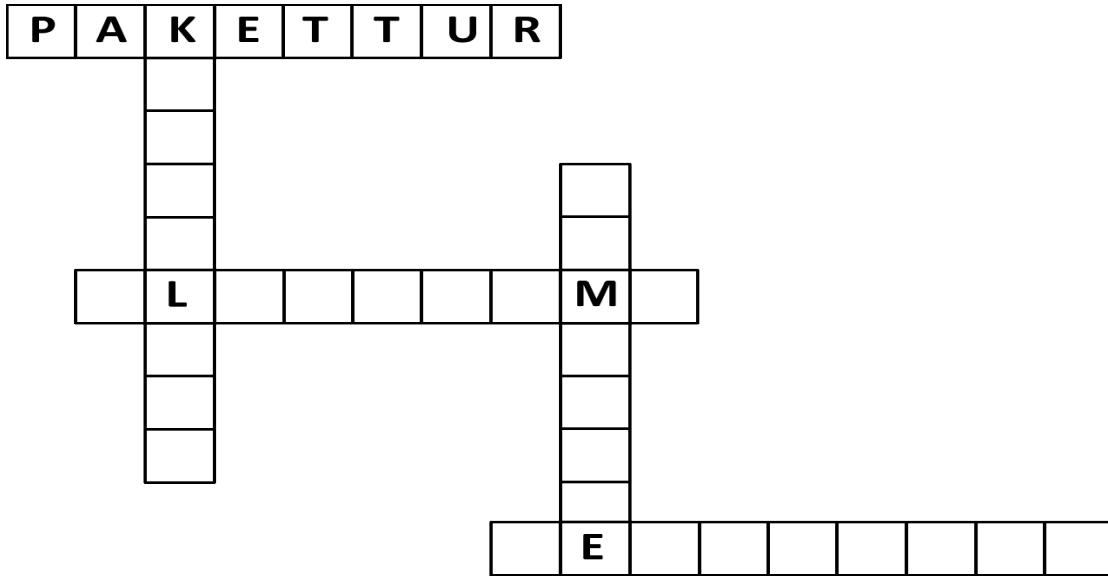
b) Inclusive Tour Excursion-ITX (İnküsiliv Tur Ekskörşin) Uzak mesafeli

Tarifeli seferlerle yapılan paket turlara **ITX** denir. ITX uygulaması, kısmen de olsa charter seferlerle rekabet etmek amacıyla konulmuştur. ITX tarifesi kullanıldığında uçak bileti normal bilet fiyatına oranla yaklaşık %15 daha ucuza mal edilmektedir. Tur operatörleri, özellikle organize ettikleri uzak turlarda ve charter anlaşması bulunmayan destinasyonlarda tarifeli seferleri kullanma yoluna giderler.

Seyahat acenteleri de paket tur taban fiyatlarını kullanarak, dolmuş uçak kiralama ve pazarlama sorumluluğunda kalmadan paket tatil hazırlayabilirler. Böylece tarifeli sefer yapan hava yolu firmalarının doluluk oranları ile karlılığı artmakta tur operasyonu faaliyetlerine katılmaları da kolaylaşmaktadır.

Sıra Sizde

Aşağıdaki boş kutucuklara paket turun bileşenleri olan ulaştırma, konaklama, rehberlik ve yemeiçme kelimelerini uygun şekilde yerleştiriniz.

**1.1.2. Paket Turda Kullanılan Kısaltmalar ve Kavramlar**

Back to Back (Bek tu Bek): Art arda gerçekleştirilen, aynı programı içeren paket turlar.

Boarding Pass (Bording Pas): Uçak biletlerinin koparılan bir parçası olan uçuş kartıdır. Boarding pass ile uçağa girişte check-in [(çek-in (giriş işlemi))] yapıldıktan sonra bir nüshası görevli tarafından koparılıp yolcuya verilir. Yolcuların seyahatleri boyunca ve her uçak aktarmasında verilecek olan bütün boarding pass kartlarını saklaması gereklidir (Görsel 1.2).



Görsel 1.2: Boarding pass

Charter (Çaati): Toplu taşımacılıktır, bir uçağın koltuklarının bir kısmının veya tamamının kiralanmasıdır.

Destinasyon: Turist çekim merkezi, hedef varış yeridir.

Free (Firii): Turizm işletmeleri tarafından her 15 kişi için verilen 1 kişi ücretsiz uygulamasıdır.

GIT-Group Inclusive Tour (Grup İnkusiv Tur): Ulaştırma ve konaklamanın grup fiyatıdır. Aynı bölgeye ya da ülkeye seyahat eden konukların gidiş ve dönüş uçuşlarında birlikte seyahat etmeleridir. Bunun nedeni asgari sayının dolmasından sonra uçuş ücretlerinde indirim yapılmasıdır.

Go Show (Go Şov): Gruba dâhil olarak konuk listesinde ismi olmadığı halde rezervasyonsuz gelen konuktur.

Incoming (İnkamin): Karşılama hizmeti sunan yerel seyahat acentesidir.

Info Trip (İfo Tırip): Seyahat acenteleri tarafından turist çekim merkezlerine yapılan bilgilendirme gezileridir.

IT-Inclusive Tour (Ay Ti İnkusiv Tur): Kapsamlı tur. Ulaştırma ve konaklama hizmetlerinin tek bir fiyatta toplanan bir kişilik fiyatıdır.

ITC-Inclusive Tour (Ay Ti Si İnkusiv Tur): Paket turun dolmuş uçakla yapılması durumundaki fiyatıdır.

ITX-Inclusive Tour (Ay Ti İks İnkusiv Tur): Paket turun normal tarifeli uçakla yapılması durumundaki fiyatıdır.

İtinerant (İtinirant): Gezme ağırlıklı turlardır.

No Show (No Şov): Gruba dâhil olup da müşteri listesinde ismi olduğu halde gelmeyen müşteridir.

Outgoing(Autgoin): Yurt dışına tur düzenleyen seyahat acentesidir.

Pax (Peks): Kişi sayısını ifade etmektedir.

Sejour (Sejur): Uzun süre konaklama içeren turlardır.

Voucher (Voçaa): Seyahat acentesi tarafından konuğa verilen ve üzerinde yazılan hizmetlerin acente tarafından işletmeye ödeneceğine dair belge / senet yerine geçmektedir.

1.1.3. Paket Tur Üretim Aşamaları

Paket tur, konukların seyahatlerinin başlangıcından sonuna kadar olan tüm hizmetleri kapsayabilir. Bir paket tur, çok değişik hizmet ve ürünlerin (turistik mal ve hizmetler) bir araya getirilmesi ile oluşur (koltuk, yatak, yemek, gezi, eğlence ve alışveriş). Bu hizmetlerin bir araya getirilmesi için uzun zamana ihtiyaç duyulmaktadır. Bu yüzden tur operatörleri sonbahar başından bir sonraki yaz programını, ilkbahar başından itibaren de bir sonraki kış programını düzenlemek için faaliyete geçer. Paket turun üretimi için turun başlangıcından yaklaşık 18 ay önce çalışmalara başlanmaktadır.

Bir paket turun hazırlanması ve gerçekleşmesi, dört aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar; seyahatin planlanması, üretimi (hazırlık), pazarlanması ve yönetimi şeklindedir.

Seyahatin planlanması aşaması aşağıdaki aşamalardan oluşmaktadır:

1. Piyasa Araştırması: Faaliyetlerin başlangıcında yapılacak olan pazar araştırması, tur operatörüne hangi turların satılabileceğini belirleme olanağı tanır. Tur bölgeleri, yaklaşık tur tarihleri ve tur süresi belirlendikten sonraki aşama; ulaştırma ve yer işletmeleri ile anlaşma yapmaktır. Düzenlenecek paket turlarda nelerin yer alıp almayacağı, pakete hangi yeniliklerin eklenebileceği, pakette değişmesi gerekenler vb. konular ele alınarak piyasa araştırması yapılır ve oluşturulacak ürün konusunda karar verilir (Görsel 1.3).



Görsel 1.3: Piyasa araştırması

Belirli bir turistik merkez için karar vermeden önce, üretilecek olan paket tur için talep olup olmayacağı ve talep varsa konukların alım güçlerinin ne olduğu araştırılır. Tur operatörleri, kâr amacıyla çalışan ticari işletmeler oldukları için piyasadaki rekabet ortamında fiyatların ne olduğu önemlidir. Piyasa araştırması yapılırken yanıt aranacak hususlar şu şekilde sıralanabilir:

- Yeterli arz kapasitesinin (koltuk ve yatak) bulunup bulunmadığı
- Gidilmesi düşünülen ülkenin ya da yerin sosyoekonomik durumu
- Gidilmesi düşünülen ülkenin ya da yerin güvenlik ve sağlığa uygunluk durumu
- Gidilmesi düşünülen ülkenin ya da yerin altyapı ve ulaşım imkânları
- Düşünülen destinasyon için diğer şirketlerin de programları olup olmadığı ve eğer varsa fiyatlarının ne düzeyde olduğu

Piyasa araştırmasının temel amacı, hedef turistin yani potansiyel konukların isteklerine cevap vermeye hazırlıklı olmaktır. Bunun için tur operatörlerinin sistemli bir şekilde pazar analizi yapması gerekir.

2. Konuk Araştırması: Hedeflenen potansiyel konuk grubu için araştırmalar ve anketler yapılarak konukların ilgilerinin tespitine çalışılır. Konuk grubun sosyal statüleri, yaş grupları ve aile yapıları, satın alma güçlerinin ne olduğu araştırılır. Tur operatörleri, ancak bu araştırmalar sonucu belirli bir konuk kesimine hitap edebilir. Pazardaki potansiyel tüketiciler dikkate alınarak pazar tahmini yapılır. Bu tahminlerde satışlar uzun ve kısa vadeli olarak değerlendirilir.

3. Daha Önce Düzenlenen Turların Değerlendirilmesi ve Analizi: Bir tur operatörü üretime başlamadan önce geçmiş yıllarda hazırlanan tur programlarını analiz etmelidir. Bu analiz; piyasadaki paket tur talebini ölçmek, rakip ürünleri, benzer ürünleri saptamak, pazardaki rekabetin yoğunluğunu ve ürünün verimliliğini tahmin etmek amacıyla yapılır.

4. Gidilecek Bölgenin Belirlenmesi: Bir turistik ülke, yöre ya da merkez; tur operatörü tarafından çeşitli kriterlere göre tespit edilir. İlk hedefleri seçilecek bu destinasyonun kârlı olup olmayacağını, yüzde 90 doluluk oranıyla konuk ihtiyacını karşılayıp karşılamayacağını bilmektir. Düzenlenecek olan turların ve paket tur fiyatının çekiciliği, tur operatörleri için bölge seçiminde önemli olan faktörlerdir. Tur operatörleri en çok istenen, aranan yerleri tercih etmek durumundadır.

Ayrıca destinasyon seçiminde rol oynayan diğer faktörler; yörenin coğrafi-kültürel özellikleri, ulaşım ve konaklama imkanları, konukların o yöreye karşı ilgileri vb. şeklinde sıralanabilir. Bunun yanı sıra gidilecek bölgedeki hizmet işletmelerinin tur operatörlerine tanıyacakları kolaylık ve avantajlar da önemlidir.

5. Ulaşım Aracının Belirlenmesi: Paket turun üretimini etkileyen önemli faktörlerden biri, kullanılacak ulaşım aracıdır. Bu faktör, gidilecek yerin seçiminde etkili olduğu gibi fiyatları da büyük ölçüde etkiler. Kullanılan taşıma aracına göre (demir yolu, deniz yolu, kara yolu, hava yolu) paket turlar sınıflandırılabilir. Günümüzde paket turlarda en çok kullanılan ulaştırma aracı olarak uçaklar gösterilebilir. Charter seferlerinin ortaya çıkışı, uçak kullanım oranını artırmıştır. Süreç içinde charter uçuşları; güven, konfor ve fiyat yönünden rekabet edilemez bir ulaşım faaliyeti hâline gelmiştir. Tur operatörleri, seçtikleri bölgelerin uzaklıklarına ve müşteri tiplerine göre ulaştırma aracını da seçip koltuk satın alma görüşmelerine başlar. Böylece paket turun ilk ham maddesi ortaya çıkmış olur.

6. Konaklama Tesislerinin Belirlenmesi: Tur operatörleri tarafından hazırlanan paket turlarda talep oluşmadan önce tura katılanların konaklama ihtiyaçlarını karşılayan otel, motel ve tatil köyü gibi yerleşik ünitelerin seçilmesi ve satın alınan koltuk sayısı kadar yatak sayısının da bloke edilmesi gerekir. Bir paket turu oluşturan temel ürün konaklama hizmetidir. Konaklama tesisi seçiminde tesisin türü, konumu, hizmetin kalitesi, fiyatları, manzarası ve temizlik durumu gibi faktörler önemli rol oynar. Konaklama işletmeleri paket tur içinde sadece oda değil, konaklama ve yiyecek ve içecek hizmetlerini bir arada verir. Tur operatörleri; uzun süreli tatiller için eğlence, sportif faaliyetler ve animasyon hizmeti sunan işletmeleri tercih etmektedir.

7. Karşılama (Transfer) Hizmetlerinin Seçimi: Düzenlenecek olan paket turların yabancı bir ülkeyi kapsamı durumunda tur operatörü, o ülkedeki bir yerel seyahat acentesi ile yerel hizmetlerin yürütülmesi için sözleşme yaparak ürünün en iyi şekilde tüketilmesine yardımcı olunmasını sağlar. Böylece yerel acente, ülkesindeki tüm hizmetlerden sorumlu olur ve tur operatörünü temsil eder. Yerel seyahat acentesinin ülke içindeki potansiyeli ve güvenilirliği çok önemlidir. Transfer hizmeti, tur operasyonun başlangıcı ve bitiminde misafirlerin gidecekleri noktaya ulaştırma hizmetini içermektedir (Görsel 1.4).



Görsel 1.4: Transfer hizmeti

8. Paket Tur Programının Belirlenmesi: Konukların temel ihtiyaçları olan ulaşım, konaklama, yiyecek ve içecek ve diğer hizmetler belirlendikten sonra paket tur oluşturulmuş olur. Tur güzergâhları ve turun işleyişinden sorumlu kişiler tespit edilir. Paket turun konuğa ulaşması için gerekli tanıtım ve iletişim araçları belirlenir ve paket tur gerek sanal gerekse basılı broşürler vasıtasıyla konuklara ulaştırılır.

1.1.4. Misafir Taleplerine Göre Paket Tur Seçimi

Paket turun üretim aşaması tamamlanmış ve maliyet hesapları çıkarılmıştır. Bundan sonraki aşama, seyahatin pazarlanması ve tanıtım aşamasıdır. Üretilen paket tur artık satışa hazır hâle gelmektedir. Pazarlama ve tanıtım safhası, satıştan önceki son aşamadır. Ürünler için bir pazarlama stratejisi geliştirilir. Bu pazarlama planında;

- Pazarın durumu,
- Ürünlerin çeşitliliği,
- Satıcı ve araçların sayısı,
- Dağıtım kanallarının durumu,
- Reklam araçları,
- Halkla ilişkiler kampanyası detaylı olarak belirlenir.

Paket turların pazarlanmasında tur operatörü;

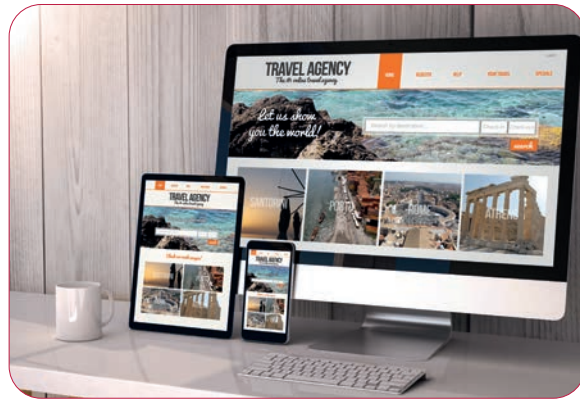
- Pazar bölümlenmesi, hangi pazara ve hangi yöreye satış yapılacağına belirlenmesi,
- Paket turları satacak olan perakendeci seyahat acentelerinin saptanması,
- Turların, tur operatörünün sahipliğindeki perakendeci seyahat ofisleri tarafından satılması,
- Reklam çabaları ve halkla ilişkiler,
- Perakendeci seyahat acentelerinin satış elemanları için tanıtım gezileri gibi hususları dikkate alır.

Pazarlama faaliyeti, seyahatin başlangıcından bir hafta öncesine kadar tur operatörü tarafından sürdürülür. Pazarlamanın başarılı olmasını sağlayan faktörlerden biri de dağıtım kanallarının seçimidir. Broşür hâline getirilen paket tur, dağıtım kanalı tarafından belirlenen satış noktasında konuklara sunulur. Günümüzde tur operatörleri, kendi ürünlerinin satışını artırmak amacıyla doğrudan satış tekniğini uygulamaktadır. Böylece paket turlar, üreticiden konuğa aracılar olmadan ulaşmaktadır. Elektronik ticaret uygulamaları ve internet üzerinden yapılan satışlar sayesinde tur operatörleri, satışlarını etkin bir şekilde kontrol altında tutabilmektedir.

Paket turun tanıtımı ve satışı ancak bir broşür veya katalog vasıtasıyla olur. Tur operatörü yılda ortalama iki basılı katalog yayımlar. Bunlardan birinde ilkbahar ve yaz turları, diğerinde ise sonbahar ve kış turları potansiyel konuklara tanıtılır ve sunulur. Broşür ve kataloglar, potansiyel konuk ile tur operatörü arasındaki en önemli bağlantı aracıdır. Bu nedenle, ürünün imajını yansıtan broşür resimlerinin, tanıtım metinlerinin ve broşürün konuk tarafından anlaşılabilir ve kullanılabilir nitelikte olması gerekir.



Görsel 1.5: Basılı katalog



Görsel 1.6: Elektronik katalog

Günümüzdeki broşür ve katalogların, Görsel 1.5 ve 1.6'da görüldüğü gibi basılı katalog ve dijital katalog olarak iki şekilde düzenlendiği görülmektedir. Elektronik kataloglar genelde, tur operatörlerinin web sitelerinden yayına sunulmakta ve çevrim içi ortamda yayın yapıldığı için geniş bir kitleye yayılması daha kısa zaman içerisinde gerçekleşmektedir. Ancak aynı durum basılı kataloglar için geçerli değildir. Buna karşın basılı katalogların daha kalıcı olduklarını da söylemek yanlış olmaz. Her katalog, kendi içerisinde birtakım avantajları ile öne çıkar ve tur operatörleri kendileri için hangisini uygun görürse o şekilde ürün ve hizmet tanıtımını yapar.

Biliyor muydunuz?

Almanya'da basılı kataloğun gerekip gerekmediği tartışılıyor.

Basılı kataloglar yakın zamana kadar seyahat pazarının önemli bir unsuruyken iletişim teknolojisi ve çevrim içi pazarın gelişmesi ile giderek önemsizleşmiştir. Tur operatörleri bir süreden beri korona virüs salgınına gerekçe göstererek katalog basmayacaklarını açıklıyor. 2021 yılı için katalog basmayacağını açıklayan tur operatörleri arasında FTI Grup [Ef Ti Ay Gurup (Alman Tur Operatörü)] da katıldı. Almanya'da basılı katalogların artık gerekip gerekmediği tartışılıyor. Katalog basmayacaklarını açıklayan tur operatörlerinden bazıları bunu çevre duyarlılığı ile açıklıyor. Bu arada bazıları da kataloğun konuk ile diyalogun aracı olduğunu belirtirken "Bu araç ortadan kalkmasın." diyor.



Görsel 1.7: Basılı kataloglar

Paket turları satın almadan önce bunları deneme imkânı yoktur ve ürünün kalitesi broşürlerdeki bilgilerle ölçülmektedir. Bu yüzden broşürlerin güvenilir ve anlaşılır olması, konuğu yanıltmaması önemlidir. Seyahat acentelerinin tanıtım faaliyetlerinde gerçeğe aykırı olan, okuyanı yanıltan ve rakiplerini karalayıcı ifadeler asla kullanılmamalıdır. Ülkemizin kültürel değerlerini, gelenek ve göreneklerini en iyi şekilde konuklara yansıtabilirsek ülkemizden mutlu olarak ayrılan her konuğun kendi ülkelerinde gönüllü birer turizm elçisi olacakları unutmamalıdır.

Satışların gerçekleşmesi, konuklar tarafından rezervasyonların başlaması ile oluşur. Rezervasyonlarla birlikte konuklara gidecekleri yöre ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi ve dokümanlar verilir. Tur ücretini ödeyen konuğa satın aldığı turun karşılığında bir belge (voucher) verilir.

Voucher, üzerinde yazılı olan hizmetlerin konuğa ücretsiz olarak sunulmasını içeren ve seyahat acentesi tarafından konuğa verilen bir akittir. Konuğun turun bedelini seyahat acentesine ödediğinin belgesidir ve satış belgesi yerine geçer. Konuk otele gittiğinde bu belgeyi ibraz edip, belirtilen sürede otelde konaklayıp faturasını otelden alabilir (Görsel 1.8).



Görsel 1.8: Voucher

1.1.5. Paket Tur Programının Hazırlanması

Paket turun üretim aşaması, detaylı ve titiz bir çalışma gerektirdiği için programın hazırlanması oldukça uzun bir zaman alır. Bu nedenle tur operatörleri çalışmalarına en az bir yıl öncesinden başlar. Amaç mümkün olduğunca fazla talep yaratmaktır. Bunu mümkün kılabilmek için sıradanlıktan kurtulmak şarttır. Farklı, çarpıcı programlar daima ilgi çekici olacaktır. Bunu yapabilmek için potansiyel konukların neler istediklerini, nelerden hoşlandıklarını, gelir durumlarının ne olduğu gibi hususların kesinlikle aydınlığa kavuşmuş olması gerekmektedir. Bu yüzden mutlaka bir pazar araştırması yapılmalıdır. Bu araştırma sonuçları tur operatörlerine birçok konuda ışık tutacak, yapılacak planlamaların gerçekçi olmasına ve birçok riskin mümkün olduğunca en aza indirilebilmesine olanak sağlayacaktır.

Piyasa araştırması yapılırken;

- a) Pazarın durumu,
- b) Rakiplerin durumu,
- c) Maliyet durumları gibi konuların çok iyi araştırılması gerekir.

Konuk analizleri yapılırken (beklentileri, görmek istedikleri veya istemedikleri yerler, doygunlukları, alım güçleri vb.) daha önce de faaliyette bulunulmuşsa geçmiş gerçekleştirmelerin analizi (kârlılık ve doluluk oranları, yaşanan aksaklıklar ve nedenleri vb.) tek tek dikkate alınmalı, tüm bu analizler yapılırken mümkün olduğunca titiz davranılmalıdır.

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 çıkar. Bu gezilerde çekim merkezi olarak kullanılması planlanan ülke, bölge ile ilgili arz kapasitesi, bölgenin alt yapısı, halkın turizm olgusuna açık olup olmadığı, bölgede verilebilecek yerel hizmetlerle ilgili olarak incelemeler yapılmalıdır.

Bilinmelidir ki en iyi satıcı, sattığı ürünü en iyi tanıyandır. Bu geziler sırasında çekim bölgesinde iş birliği kurulabilecek yerel acentelerle de görüşmeler yapılmalıdır. Zira operasyonun hedeflere uygun gerçekleşebilmesi, karşılıklı acentenin operasyona uygunluğu ile ilişkilidir. Tur operatörleri, uluslararası turizm fuarlarında, seyahat acenteleri ve diğer turizm işletmeleriyle bir araya gelerek değişik bağlantılar kurabilme olanağı da elde eder.

Çekim merkezine yapılan bu gezilerden elde edilen sonuçlar doğrultusunda programlarla ilgili detaylar oluşturulmaya başlanır. Konaklama, ulaşım, yeme içme ve gezilerin detayları programa oturtulur. Paket turların süreleri tespit edilir. Aynı programı içeren ve art arda (back to back) düzenlenen turların sezon tarihleri oluşturulur (İlk turun başlangıcı ve son turun bitişi şeklinde).

Genelde talebin yoğun olduğu yönlerde charter uçuşlar kullanılır. Tur operatörü, hedeflediği tahmini kişi sayılarını dikkate alarak dolmuş uçak uçuşlarında ya tek başına ya da diğer tur operatörleri ile birlikte koltuk kiralar. Bu sayı ile yatak sayıları birbiriyle uyumlu olmalıdır, uyum yoksa mutlaka bir hata var demektir. Daha önce yapılan pazar araştırmalarından ve önceki senelerin gerçekleştirmelerinden yola çıkılarak elde edilen sonuçlar doğrultusunda, otel bazında kontenjan tabloları oluşturulur.

Grupların planlanan yoğunlukları dikkate alınarak tarifeli ya da charter uçuşlarla ilgili çalışmalar yapılır. Bu uçuşların fiyatları, tarifeli uçuşlara göre daha ucuzdur. Ancak koltukların doldurulamaması durumunda anlaşma gereği bedeller ödenecektir. Ayrıca bu uçakların kiralama süresindeki masrafları kiralayana ait olacaktır. Yerel hizmetlerin fiyatları alınır ve iş birliği koşulları belirlenir.

ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA

KONU: ÖRNEK EFES PAMUKKALE TUR PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI

1.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Yerli turist grubu için Muğla çıkışlı kara yolu ile İzmir, Kuşadası, Efes ve Pamukkale güzergâhında kültürel amaçlı olarak tarihî ve turistik yerleri kapsayan 2 gece 3 günlük tur programı hazırlayınız (Pax: 40).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini göz önüne alınız. 2. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 3. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 4. Ulaşım güzergâhını tüm ziyaret yerlerini kapsayacak biçimde ve en kestirme şekilde yapınız (İnternetteki harita uygulamalarını kullanabilirsiniz). 5. Tur programında verilen şehirleri internetten, tanıtım kitapçıklarından ve broşürlerden araştırarak turun amacına uygun olarak ziyaret yerlerini kararlaştırınız. 6. Konaklama tesisleri seçimini geceleme yapılacak yere göre kendiniz yapınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli müze, ören yeri, temalı park, tarihî ve turistik özelliği bulunan yerler, yöreye özgü gelenek ve göreneklere yansıtan el işçiliği ve geleneksel üretim teknikleriyle üretilen halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa ekleyiniz. 8. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz.



Görsel 1.9: Efes Ören Yeri ve Pamukkale Travertenleri

Tarih	Etap	Gezilecek Yerler	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün	Muğla İzmir	Kahvaltı yol üzerindeki dinlenme tesisinden alınacaktır. Tarihi Konak Meydanı, Tarihi Asansör, İzmir Arkeoloji Müzesi, Kemeraltı Çarşısı gezisi, boş zaman ve öğle yemeği. Kuşadası'na hareket, kalınacak otele yerleşme ve akşam yemeği.	Otel	Kuşadası
2. Gün	İzmir Kuşadası	Sabah 08.30'daki kahvaltı sonrası Selçuk'a hareket, Efes, Agora, Antik Tiyatro, Yamaç Evleri, Odeon, Herakles Kapısı, Traianus Çeşmesi, Roma Hamamı, Celcus Kütüphanesi ve öğle yemeği, molası sonrası Meryem Ana Evi, Şirince ve Pamukkale'ye hareket, kalınacak otele yerleşme ve akşam yemeği.	Otel	Denizli Pamukkale
3. Gün	Denizli Muğla	Sabah 08.30'daki kahvaltı sonrası Hierapolis Antik Kenti gezisi, Roma Hamamları, Gymnasium, Kütüphane, Büyük Kilise, Antik Havuz, Apollon Tapınağı, Nimpheum (Anıt Çeşme), Antik Tiyatro, Helenistik Tiyatro, Travertenlerde ve Kleopatra Havuzu'nda serbest zaman, Roma Zafer Kapısı, Nekropol ziyareti, Pamukkale Kızılısu'da serbest zaman. ğle yemeği için Denizli'de boş zaman ve akabinde Muğla'ya dönüş için hareket edilmesi.	-	-

**rnek Efes Pamukkale Tur Programı Hazırlama Uygulaması
Değerlendirme Formu**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ren yeri, müze, tarihî ve turistik yerleri tur programına ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İş BİRLİĞİ İÇİNDE ALIşMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
) İLETİşİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA

KONU: PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. TÜRSAB Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğini inceleyip sınıf ortamında tartışınız.
(<https://www.tursab.org.tr/e-dergi?pdf=/assets/assets/uploads/yonetmelikler/paket-tur-sozlesmeleri.pdf>)

1.2. Paket Tur Sözleşmesi

Paket tur sözleşmesi; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmelerdir. Paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının konuğa verilmesi zorunludur. Yazılı olarak yapılmayan paket tur sözleşmeleri geçersizdir. Konukların tatile çıkmadan önce tatil firmasını ya da seyahat acentesini mutlaka iyi araştırması gerekir. Firmanın veya seyahat acentesinin ülkemizde Türkiye Seyahat Acentaları Birliği kaydının olup olmadığı sorgulanmalıdır.

Gezi ücretine dâhil olan ve olmayan hizmetler dikkate alınmalıdır. Turda konaklama yapılacak otellerin yıldızları ve konumlarının belirtilip belirtilmediği kontrol edilmelidir. Gezilecek yerlerle ilgili broşürler dikkatlice okunmalıdır. Turla ilgili tüm dokümanların birer kopyası muhafaza edilmelidir. Havaalanı vergisi, vize ücreti, turist rehberliği hizmetleri tekrar gözden geçirilmelidir.

Konuk, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi halini, hizmetin ifa edilmesi gerektiği ya da ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde ilgili hizmet sağlayıcısına ve seyahat acentesine bildirmek zorundadır. Zorunlu paket tur sigortası yapıp yapılmadığı konuklar tarafından kontrol edilmelidir (Görsel 1.10).



Görsel 1.10: Paket tur sözleşmesi

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da paket tur sözleşmeleri; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının konuğa verilmesinin zorunlu olduğu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir. Paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları, Bakanlık belirler denilmektedir.

Seyahat acenteleri ve diğer turizm işletmelerinin tabi oldukları hukuk kuralları, birçok özel kanunla ve bu kanunlara dayalı yönetmelikler ve genelgelerle düzenlenmiştir. Genel olarak Borçlar Hukuku ve Ticaret Hukuku kapsamında yer alan bu düzenlemelerin bir kısmı da Kamu Hukuku kapsamında değerlendirilecek özellikler de taşır. Ülkemizde 1618 sayılı Seyahat Acentaları Birliği Kanunu, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu gibi sektörün tabi olduğu hukuk kuralları vardır.

1.2.1. Paket Tur Sözleşmesi Hazırlama İlkeleri

TÜRSAB Paket Tur Yönetmeliği'nin 9. Maddesi'ne göre turu düzenleyen acente, konuğa karşı sorumludur. Dolayısıyla konuk, acentenin yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmemesinden dolayı paket turu düzenleyen acenteye başvurabilir.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'da açıkça belirtildiği üzere, paket tur sözleşmeleri yazılı olarak yapılmak zorundadır. Paket tur yapılacağına dair bir ön sözleşme yapılacak ise bu da yazılı yapılmalıdır. Yine mevzuatta belirtilen diğer bir nokta da yazılı olarak yapılan bu sözleşmelerin bir nüshasının konuğa verilmesi zorunluluğudur. Nüsha, fotokopi olmamalıdır; yazılı olarak hazırlanan paket tur sözleşmeleri iki adet hazırlanmalıdır ve taraflarca imza edilerek imzalı bir nüshası da konuğa verilmelidir.

Yazılı olarak yapılmayan paket tur sözleşmeleri geçersizdir. Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur. Konuğa sunulan broşür veya ekinde; paket turun vergiler dâhil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin yanı sıra, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması hâlinde, aşağıdaki bilgilerin de yer alması zorunludur;

- Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri,
- Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri,
- Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye'de uygulanandan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı,
- Yemek planı,
- Yolculukta izlenecek güzergâh,
- Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi,
- Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih,
- 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi,

Paket tur sözleşmesi düzenlenirken konuğa;

- Konuğun kaza ve hastalık halinde çıkış noktasına dönüş masraflarını,
- Her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirilebileceğini bildirmekle yükümlüdürler.

ğ) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi.

Konuğa sunulan broşürde yer alan bilgiler, paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır. Broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve konuğa bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcılarla paket tur sözleşmesi düzenlemek zorundadır. Paket tur sözleşmelerinde, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde bu bilgilere ilave olarak aşağıdaki hususlara yer verilmesi zorunludur;

- a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri,
- b) Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri,
- c) Paket turun Türk lirası olarak vergiler dâhil toplam fiyatı,
- ç) Fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dâhil olmayan vergi, resim, harç vb. yasal yükümlülükler,
- d) Ödeme planı ve şekli,
- e) Konuk tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler,
- f) Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri,
- g) Sözleşmeden dönme ve fesih şartları.

ğ) Konuğa sunulan broşürde yer alan bilgiler, paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır. Broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve konuğa bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcılarla paket tur sözleşmesi düzenlemek zorundadır. Paket tur sözleşmelerinde, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması hâlinde bu bilgilere ilave olarak aşağıdaki hususlara yer verilmesi zorunludur;

Yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede hangi kurun esas alınacağı sözleşmenin kurulması esnasında taraflarca belirlenir.

Türkiye’de satılan paket turlarda; acentenin iflası da dâhil olmak üzere herhangi bir nedenle hizmetin verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanan hizmetlere ilişkin, acentenin sorumluluklarının en az paket tur bedeli kadar sigortalanmasını sağlamak amacıyla zorunlu seyahat sigortası uygulamasına geçilmiştir.

Seyahat acenteleri; münhasır faaliyet kapsamındaki hizmetlerinin tanıtımı, pazarlanması ve satışını internet satış kanalları vasıtası ile gerçekleştirebilir. Aynı satış kanalında birden fazla hizmetin tanıtım, pazarlama ve satışının yapılması hâlinde hangi hizmetin hangi seyahat acentesine ait olduğu açıkça belirtilmek zorundadır. Seyahat acenteleri; çevrim içi platformlar, mobil uygulamalar ve diğer elektronik iletişim araçlarını kullanarak yapacağı pazarlama ve satış faaliyetlerini yalnızca bu faaliyetler için kullanacağı çevrim içi satış kanalları üzerinden gerçekleştirmek zorundadır. Bu amaçla kullanılan internet satış kanalları üzerinden seyahat acentesi hizmetleri dışında başka faaliyet yürütülemez. Seyahat acenteleri; pazarlama ve satış faaliyetlerinde tüketicilerin bilgilendirilmesi amacıyla Bakanlıkça düzenlenen işletme belgesinde yer alan belge numarası ile seyahat acentesi unvanını, satış kanallarının ilk açılış sayfasında, diğer sayfalarda ise sayfa sonlarında kullanmak zorundadır.

Seyahat acentesi pazarlama ve satış faaliyetlerini gerçekleştirdiği çevrim içi satış kanallarını Bakanlığa ve TÜRSAB’a bildirmek zorundadır.

Tablo 1.2: Örnek Paket Tur Konuk Sözleşmesi

YURT DIŞI PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

TARAFLAR VE KONUSU: Bir tarafta X Turizm Ltd. Őti. Seyahat Acentesi diğer tarafta tüketici arasında yurt dışı gezileri konusunda işbu sözleşme akdi oluŐmuŐtur.

SÖZLEŞME BEDELİ: Sözleşme bedeli KDV dâhil.....TL'dir. Peşin Ödeme tutarı (%60) Bakiye ödeme tarihi:.....

TURUN SÜRESİ: Paket tur.....saat.....gidiş.....saat ...dönüş olmak üzere toplamgece...gündür.

ULAŞIM BIÇIMI: İlgili broşürde belirtilen saatlerde uçak ile.

DURAKLAMA YERLERİ: Paket tur sırasında konaklama yerleri, nakil bağlantıları dâhil turun güzergâhı ve konaklama yer ve cinsleri tanıtım broŐüründe yer aldığı Şekildedir.

KONAKLAMANIN CİNSİ: Broşürde belirtilen Otelde oda + kahvaltı konaklama. Şehir merkezine... km uzaklıkta.

ÖDEMELER: Kayıt anında rezervasyon bedelinin en az %50'si, bakiyenin ise gezinin baŐlamasından en geç 60 gün önce ödenmesi gerekmektedir.

MÜCBİR SEBEPLER: Tura çıkmadan veya tur sırasında meydana gelebilecek herhangi bir siyasi olay, grev, afet, hava Şartları, teknik olay ve arızalardan, devletler arası iliŐkilerden doğabilecek değişiklikler den veya gecikmelerden acente sorumlu tutulamaz.

İPTAL VE DEVİR: Acente gerekli gördüğü durumlarda tüketiciye de bildirmek kaydı ile ilan ettiği veya kayıt aldığı turları gezi başlangıcından 7 gün öncesine kadar kısmen veya tamamen iptal edebilir. 15-7 gün önce iptal- değişiklik talep etmesi halinde gezi bedelinin %90'ını, 7 günden az bir süre kala ise tamamını ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

Charter ve tarifeli uçuşlarda seyahate 15 gün kala ve daha sonraki iptallerde hiçbir mazeret geçerli olmayıp, uçak ücreti iadesi söz konusu değildir.

HAREKET SAATLERİ: Uçak, vapur, tren, otobüs vb. ulaşım araçlarının hareket saatleri sözleşmenin yapıldığı tarihte geçerli olan saatlerdir. Acentemiz tur hareket detaylarını yolculara bildirmekle birlikte yolcularımızda bu detayları öğrenmekle yükümlüdür.

BAGAJ: Bagaj ile ilgili uygulamalar söz konusu taşıyıcı Şirketin koŐullarıdır. Acente bu uygulamalardan sorumlu tutulamaz. Acente personelinin ağır kusurundan kaynaklanan bagaj kaybı veya hasarı durumunda kaybolan veya hasar gören bagajın içinde bulunan eŐyaların maddi ve manevi değer ile sair vasıf ve özellikleri gözetilmeksizin gezinin toplam bedeli içinde ulaŐıma isabet eden kısmının yarısı kaybolan eşya sahibine ödenir.

VİZE İŞLEMLERİ: Vize pasaport işlemleri tüketiciye aittir.

REHBER ÜCRETİ: Tur bedeli ücreti tur kapsamında taahhüt edilen rehber ücretleri sözleşme kapsamaktadır.

DİĞER HÜKÜMLER: Seyahat sigortası hizmeti satın alan veya seyahat sigortası seyahat paketinin içinde bulunan tüketicilerin eksik veya ayıplı ifa, hasar zarar ve kayıpları ile ilgili teminatın kapsamı bu hizmeti sunan sigorta firmasının poliçesiyle belirlenmiŐtir. Bu sözleşmeden doğan uyuŐmazlıkların çözümünde TÜRSAB Tahkim Kurulu Yönetmelik Hükümleri geçerlidir.

YER-TARİH:

YER-TARİH:

ALICI:

SATICI:

AD-SOYAD:

KURUM ADI:

ADRES:

ADRES:

İMZA:

İMZA:

ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA

KONU: ÖRNEK TUR OPERATÖRÜ-TÜKETİCİ SÖZLEŞMESİ
HAZIRLAMA UYGULAMASI2. UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
ABC tur operatörü ile konuk arasında, 15 Mayıs 2022 tarihinde 4 gece 5 günlük Balkan turu için sözleşme yapılmak istenilmektedir. Bu tur için DBL odada kişi başı her şey dâhil konaklama şeklinde sözleşme oluşturunuz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tarih ve free oda sayısını yazınız. 2. Akşam yemeğinin detayları ve içeceklerin dâhil olup olmadığını belirtiniz. 3. Turun kaç gün süreceğini yazınız. 4. Ulaşım biçimi detaylarını yazınız. 5. İptal şartlarını kitaptaki örnek paket tur sözleşmesi şartlarına bakarak yazınız. 6. Mücbir sebep detayları kitaptaki örnek paket tur sözleşmesine (Tablo 1.2) bakarak yazınız. 7. Tarafalara adres belirleyerek sözleşme metnine adresleri yazınız. 8. Uyuşmazlık durumunda yapılması gerekenler için kitaptaki gerekenleri örnek paket tur sözleşmesine (Tablo 1.2) bakarak yazınız.

Örnek Tur Operatörü-Tüketici Sözleşmesi Hazırlama Uygulaması Değerlendirme Formu		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) SÖZLEŞME METNİNİN HAZIRLANMASI		
Sözleşmenin tarafları, konusu, sözleşme bedeli, turun süresi, ulaşım biçimi, duraklama yerleri ve konaklamanın cinsini ayrıntılı şekilde yazdı.		
Ödemeler, mücbir sebepler, iptal ve devir şartlarını ayrıntılı şekilde yazdı.		
Hareket saatleri bagaj, vize işlemleri, rehber ücreti ve diğer hükümleri ayrıntılı şekilde yazdı.		
Sözleşmenin imzalandığı yer ve tarih bilgilerini, tarafların kimlik bilgilerini, imza ve uyuşmazlık detaylarını ayrıntılı şekilde yazdı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

1.2.2 Tur Operatörü ve Otel Arasında Yapılan Sözleşmeler

Paket turu düzenleyen acente, konuğa olan yükümlülüklerini yerine getirebilmek için otel sahibi ve taşıyıcı gibi kişilerle sözleşme yapmak durumundadır. **Paket turlar** gerek ekonomik olması gerekse insanların çoğu kez daha önce gitmedikleri bir yere profesyonel bir ekiple gitmek istemeleri dolayısıyla sıkça tercih edilen bir gezi türüdür. Uygulamaya baktığımızda ise şikâyetlerin birçoğunun, seyahate katılan tüketicilerin beklentileri ile karşılaştıkları arasındaki farktan dolayı ortaya çıktığı görülmektedir. Bu bağlamda, konukların mutlu bir seyahat geçirmesi “ayrıntılarda” saklıdır. Konuk, katılacağı paket tur ile ilgili tüm ayrıntıları bilecek olursa karşılaştıkları, sürpriz olmaktan çıkacak ve daha seyahate çıkmadan önce turun özelliklerine göre tercih yapabilecektir.

Paket Tur Yönetmeliği'ne göre sözleşmede yer alması gereken hususlar şu şekildedir:

- a) Sözleşme taraflarının, isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri
- b) Hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintilere dâhil paket turun süresi
- c) Paket tur sırasındaki duraklama yerleri, nakil bağlantıları dâhil turun güzergâhı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve ücreti ile paket tura dâhil diğer hizmetlere ilişkin bilgiler
- ç) Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları
- d) Seyahat acentesi ve otel işletmesinin karşılıklı olarak birbirlerine karşı olan sorumlulukları, kusuru halinde veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat ile ödenmiş olan paranın iadesine ilişkin bir taahhüname
- e) Mücbir sebep sayılan hâller ve bu durumda tarafların hak ve sorumlulukları
- f) Paket turun Türk lirası olarak vergiler dâhil fiyatı ve ödeme şekli
- g) Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk lirası olarak toplam satış fiyatı
- ğ) Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30'dan fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı
- h) Peşinat tutarı
- ı) Ödeme planı
- i) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları

1.2.3. Örnek Tur Operatörü ve Otel Sözleşmesi Hazırlanması

Paket tur sözleşmelerinde; paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve diğer turizm hizmetlerinden en az ikisi birlikte satılmalıdır. Her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satınının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeleri kapsamaktadır. Tur operatörleri ile otel arasında yapılacak olan otel sözleşmelerinde akit serbestisi esastır. Taraflar arasında sözleşme yapılamaması durumunda yönetmelik hükümleri uygulanır.

Tur operatörleri ile otel işletmeleri arasında üç çeşit otel sözleşmesi düzenlenebilir:

- a) Bireysel olarak seyahat eden (münferit) konuklarla ilgili sözleşmeler
- b) Grup olarak seyahat eden konuklarla ilgili sözleşmeler
- c) Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak (kontenjan) tahsis sözleşmeleri

Tur operatörleri ve konaklama işletmeleri arasındaki sözleşmede aşağıdaki hususlar gözönünde bulundurulmalıdır:

- a) Taraflar
- b) Rezervasyon süresi (başlama, sona erme kesintiler)
- c) Rezervasyonların süre içindeki dağılımı (odalara ilişkin ayrıntılar)
- ç) Rezervasyon süresi içindeki (tam, yarı, ölü) sezon fiyatları
- d) Özel durumlar (indirimli fiyat, ücretsiz hizmetler)
- e) Mali koşulları, hesabın kapatılması, haber verme süresi, verilebilecek güvence türü
- f) Rezervasyonların iptaline ilişkin haber verme süreleri, sonuçları ve mali sorumlulukları
- g) Sözleşmenin uygulama aşamalarına (zamanlamasına) ilişkin ayrıntılar
- ğ) Sözleşmenin yürürlüğe konabileceğini bildirmek için son tarih
- h) Kesin rezervasyonların dağılımı
- ı) Yerleşme listelerini göndermek için son tarih
- i) Ayrılan yerlerin tutulmaması hâlinde seyahat acentesine ödenecek tazminat
- j) Otelcilik kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde tazminat
- k) Ödeme yöntemleri
- l) Konukları eş değerdeki bir otele aktarma olasılığı
- m) Mücbir haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları
- n) Sözleşmenin iptali ile ilgili ayrıntılar.

Sıra Sizde

45 kişi bir otobüsten oluşan Malezya Uyraklı grubumuz ile istanbuldan hareketli akdeniz turu yapılacaktır. Turun 1. Ve 2. Günü Kemer ilçesindeki * Otel'inden söz konusu tur için fiyat talep ediniz ve rezervasyon için otelle yazışınız.

Tablo 1.3: Tur Operatörü Otel Sözleşmesi

TUR OPERATÖRÜ-OTEL SÖZLEŞMESİ	
SÖZLEŞME TARAFLARI	
OTEL ADI	: Y OTELİ
ADRES	:
YETKİLİ	:
ACENTE ADI	: X ACENTESİ
ADRES	:
YETKİLİ	:
Bir tarafta *** otel, bir tarafta *** acente arasında aşağıda belirtilen şartlarda bir sözleşme imzalamış bulunmaktadır.	
Madde-1. İş bu sözleşme 2020 yılı için madde 15'te belirtilen tarihlerdeki konaklamalar için geçerlidir. Otelci acenteye belirtilen tarihlerde rehber ve kaptanlar dâhil 22 adet standart oda vermeyi, rehber ve kaptanları 1 adet DBL bir otel SNGL oda olarak ücretsiz konaklatmayı taahhüt eder.	
Madde-2. Otelin acenteye uygulayacağı fiyatlar aşağıda tespit edilmiştir. Bu fiyatlar iki kişilik ve üç kişilik odalarda kişi başı olup KDV dâhildir. Vergilerde oluşacak değişiklikler ayrıca fiyata yansıtılacaktır.	
Madde-3. Konaklama tipi yarım pansiyon (açık büfe kahvaltı, akşam yemeği set münü) 50 cl bir adet su dâhil, su haricinde alınan tüm içecekler ekstra şeklindedir. Verilen odalar aynı standartta olup bazı odalar manzaraya sahip değildir.	
Madde-4. Fiyatlandırma	
4.1. Fiyatlar KDV dâhil net fiyatlardır. Odalarda tek kişi, iki kişi ve üç kişi kalacak şekilde Otel'in Acenteye uygulayacağı Yarım Pansiyon (Sabah kahvaltısı, akşam yemeği); odalarda 2 kişi kalması durumunda oda fiyatı: Yarım pansiyon HB: 220 TL	
4.2. Standart odada 3 kişi kalınması durumunda %30 üçüncü kişi indirimi uygulanarak, oda fiyatı Yarım pansiyon HB : 297 TL	
4.3.0-5 yaş arası çocuklar, ailelerin yanında kalır ve ek yatak talep edilmez ise ücret alınmayacaktır. 6-11 yaş çocuklar için, iki kişi yanında kalması durumunda, kişi başı fiyat üzerinden %50 indirim uygulanacaktır.	
Madde-5. Ödemeler	
5.1.Ödemeler her grup otele giriş günü nakit, mail order formu kullanılarak kredi kartı ya da banka havalesi yapılacaktır (Açık hesap çalışılmayacaktır).	
5.2. Acente ön ödeme olarak, 10.000 TL tutarı..././.....tarihine kadar belirlenen hesap numarasına gönderecektir. Ödenen tutar en son konaklama yapıldıktan sonra konaklamadan düşülecektir.	
Madde-6. İptal olan tarihi acente otele, 21 gün kala yazılı olarak bildirmez ise No Show bedelini kabul etmiş sayılır. No Show bedeli bloke oda sayısının %50'sini geçemez.	
Madde-7. Acente tarafından sözleşme tek taraflı iptal edilmesi durumunda ön ödemeyi geri talep edemez.	
Madde-8. Acente müşterisi tarafından talep edilen indirim ya da ayıplı mal ve hizmet durumunda, deliller toplanarak karşılıklı mutabakatla hareket edilir. Acente tek taraflı indirim kesinti yapamaz.	
Madde-9. Tarihler aşağıdaki şekildedir. Otel belirlenen tarihlerde stop-sale çekme hakkına sahip değildir.	
Madde-10. Otel acentenin rezervasyon talebini kabul ettikten sonra, herhangi bir nedenle yer verememesi durumunda, aynı veya bir üst sınıfta yer bulmayı ve ücret ödemeyi kabul eder.	
Madde-11. Otele girişler en erken 14.00 iken çıkışlar en geç 12.00'dir.	
Madde-12. Rehber ve kaptanların ekstra harcamalarında %50 indirim uygulanır.	
Madde-13. Yükümlülüklerini yerine getirmeyen ve eşdeğer hizmet sağlayamayan otelci, acenteye tazminat ödemek zorundadır. Tazminat miktarı acentenin gerçek zararının üzerinde olamaz. Tarafların her biri, diğer tarafın işbu sözleşmede yazılı ve kabul edilmiş şartlardan herhangi birine uyulmaması halinde 15 gün önceden bildirimde bulunmak şartı ile bu sözleşme fesih edebilir.	
Madde-14. Mücbir durumlarda fesih kendiliğinden gerçekleşebilir.	
Madde-15. Sözleşmede yazılı olan adresler tebligat adresi olarak kabul edilir. Adres değişikliği karşı tarafa bildirilmediği takdirde son adrese yapılan tebligatlar yapılmış sayılacaktır.	
Madde-16. Anlaşmazlıklar durumunda otelin bulunduğu il mahkemeleri ve icra daireleri yetkili kılınmıştır. 23.03.1983 tarihli seyahat acenteleri ile otel arasındaki ilişkiler hükümleri geçerlidir.	
Madde-17. Aşağıda yetkili isim ve unvanları bulunan ve sözleşme boyunca Otel ve Acente olarak anılan taraflar, iş bu sözleşmeyi okumuş, anlamış ve kabul etmiş olarak imzaladıklarını beyan ve taahhüt ederler. İş bu sözleşmeyi imzalayan kişiler Acente ve Otel tarafından yetkili tayin edilmiş olup sözleşmeye imza yetkisi taraflarca kabul edilmiş sayılır. Taraflar kendilerine ait nüshaya ilişkin damga vergisini ödemekle yükümlüdür.	
İş bu sözleşme iki nüsha ve 17 madde olarak..././.....tarihinde imza altına atılmıştır.	
ACENTE YETKİLİSİ	OTEL YETKİLİSİ

ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA

KONU: ÖRNEK TUR OPERATÖRÜ-OTEL SÖZLEŞMESİ HAZIRLAMA
UYGULAMASI3.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
ABC Tur operatörü ile DEF Oteli arasında 15 Mayıs tarihinde 23 oda için bir gecelik sözleşme yapılmak istenmektedir. PP in DBL, HB 200 TL ve 2 oda free şeklinde sözleşme oluşturunuz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tarih ve free oda sayısını yazınız. 2. Akşam yemeğinin detayları ve içeceklerin dâhil olup olmadığını belirtiniz. 3. Trpl oda 540 TL snl oda 300 TL, 0-6 yaş çocuk ücretsiz, 7-12 yaş %50 indirimli şeklinde ve ödeme takvimi detaylarını yazınız. 4. İptal şartları kitaptaki örnek tur operatörü otel sözleşmesine (Tablo 1.3) bakarak yazınız. 5. Otele giriş ve çıkışlar kitaptaki örnek tur operatörü otel sözleşmesine (Tablo 1.3) bakarak yazınız. 6. Mücbir sebep detayları için kitaptaki örnek tur operatörü-otel sözleşmesine (Tablo 1.3) bakarak yazınız. 7. Tarafalara adres belirleyerek sözleşme metnine adresleri yazınız. 8. Uyuşmazlık durumunda yapılması gerekenler için kitaptaki örnek tur operatörü-otel sözleşmesine (Tablo 1.3) bakarak yazınız.

**Örnek Tur Operatörü-Otel Sözleşmesi Hazırlama Uygulaması
Değerlendirme Formu**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) SÖZLEŞME METNİNİN HAZIRLANMASI		
Sözleşmenin tarafları, konusu, sözleşme bedeli, turun süresi, ulaşım biçimi, duraklama yerleri, konaklamanın cinsini, ödemeler, mücbir sebepler, iptal ve devir şartlarını cinsini ayrıntılı şekilde yazdı.		
Oda ve free sayısı, akşam yemeği detayları, üç kişilik oda, single oda ve çocuk indirimli fiyatları ile otele giriş ve çıkış detaylarını ayrıntılı şekilde yazdı.		
Hareket saatleri bagaj, vize işlemleri, rehber ücreti ve diğer hükümleri ayrıntılı şekilde yazdı.		
Sözleşmenin imzalandığı yer ve tarih bilgilerini, tarafların kimlik bilgileri, imza ve uyuşmazlık detaylarını ayrıntılı şekilde yazdı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi paket turun ana bileşenidir?

- A) Ulaşım
- B) Konaklama
- C) Yeme içme
- D) Eğlence
- E) Spor

2. Tarihte bilinen ilk paket turu kim düzenlemiştir?

- A) Thomas Cook
- B) Evliya Çelebi
- C) Strabon
- D) Herodot
- E) Homeros

3. Aşağıdakilerden hangisi paket turların yaygınlaşmasının nedenlerinden sayılamaz?

- A) İkinci Dünya Savaşı sonrası uçakların sivil havacılıkta kullanılmaya başlaması
- B) Maliyetlerin azalması
- C) Sosyo-ekonomik koşullarda iyileşme
- D) Korona virüs gibi salgın hastalıkların ortaya çıkması
- E) Ücretli tatillerin yaygınlaşması

4. Aşağıdakilerden hangisi Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu numarasıdır?

- A) 1618
- B) 2634
- C) 3008
- D) 4402
- E) 6326

5. Aşağıdakilerden hangisi Turist Rehberliği Meslek Kanunu numarasıdır?

- A) 1618
- B) 2634
- C) 3008
- D) 6326
- E) 7342

B. Aşağıda verilen soruların cevaplarını noktalı yerlere yazınız.

6. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre paket turun tüketiciler açısından faydaları neler olabilir? Yazınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. Paket tur sözleşmelerinin yazılı yapılmadığı durumlarda ne gibi sorunlar yaşanmaktadır?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. Avrupa'ya yapılan yurt dışı turlarda ödemenin Euro para birimi olarak tahsil edilmesinin sebebi ne olabilir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. Kara yolu ile İstanbul'dan hareket ile 1 gece 2 gündüz yarım pansiyon bir paket tur hazırlamak için yapılması gereken hazırlıklar nelerdir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ÖĞRENME BİRİMİ

TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA

KONULAR

1. ÇALIŞMA KIYAFETİNİ HAZIRLAMA
2. İŞ İÇİN GEREKLİ ARAÇ GEREÇ HAZIRLAMA
3. TUR VE TRANSFER HARCAMALARI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. Çalışma kıyafetini hazırlamayı,
2. Tur operasyonu için gerekli araç ve gereç hazırlamayı, tur ve transfer harcamalarının belgelendirilmesini öğreneceksiniz.

Temel Kavramlar

1. Tur Operasyonu
2. No Show



ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA**KONU: ÇALIŞMA KIYAFETİNİ HAZIRLAMA****HAZIRLIK ÇALIŞMALARI**

1. Tur şirketlerinin tüm personeline tek tip kıyafet giyimini zorunlu tutmasının ne gibi avantajları olabilir? Tartışınız.
2. Name-tag [Neym Teg (yaka kartı)] kullanımı konuklar açısından düşünüldüğünde ne gibi faydalar sağlayabilir?

2. TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA**2.1. Çalışma Kıyafetini Hazırlama**

Tur operatörleri, ürün planlama ve operasyon sorumlusu çalışanları için mevsimsel durumları dikkate alarak her bölüm için tek tip personel kıyafeti belirlemelidir.



Görsel 2.1: Türk Hava Yolları kabin hostesleri

Tur operatörleri, özellikle konuklar ile direkt iletişim içinde olan çalışanları için farklı kıyafet uygulamasına gitmektedir. Tur operatörü adına yapılan mesai sırasında tüm çalışanlar, konuklar ile direkt temasta bulunacağı için üniforma giymek zorundadır. Tur operatörleri, belirlenen iş kıyafetlerinin bazılarını veya tamamını ücretsiz olarak personeline sağlamaktadır. Böylelikle tur operasyonu çalışanları, her sabah ne giyeceklerini ve kıyafet seçimlerinin doğru veya yanlış olduğunu düşünmek zorunda kalmayacaktır. Bu durum, çalışanlar için kendilerini daha rahat ve öz güvende hissetmelerine faydalı olacak, onların enerjilerini ve yaratıcılıklarını tamamen işe yoğunlaştırmalarını sağlayacaktır.



Görsel 2.2: Kabin hostesi üniformalı personel

Üniformalar, çalışanların güvenliğini ve rahatlığını sağlar. Çalışanlar, ne kadar profesyonel görünürlerse kendilerini de işlerinde bir o kadar yetkin hisseder ve görevlerini daha iyi yerine getirirler.



Görsel 2.3: Havaalanı yer hizmetleri üniformalı personel

Tur operasyonu çalışanlarının üniformalı olmaları, onların iş sırasında daha rahat ve öz güvenli olmalarını sağlayarak konuklarla daha kolay etkileşime girmelerine katkıda bulunur. İş kıyafetleri, takım ruhunu ve aidiyet duygusunu artırır. Bu da çalışanların verimliliğine yansır. Ayrıca işveren tarafından sağlanan üniformalar, çalışanlara para tasarrufu sağlar ve Görsel 2.4'te olduğu gibi onların iş yerinde daha iyi görünmelerine yardımcı olur. Üniformanın uzun süre giyilmesini sağlamak, sürekli olarak kıyafet değiştirmek zorunda kalmamaları için çalışanlar açısından çok önemlidir. İş elbiseleri, çalışanlar açısından gurur ve sorumluluk duygusu uyandırmaya da katkı sağlar. Üniformalı çalışanlar, tur operatörlerine profesyonel bir işletme olduğu imajını oluşturur.



Görsel 2.4: Hava yolu üniformalı personel

Çalışanlar, kurumsal bir üniforma giydiklerinde, işletme markasını tanıtır ve işletmeye görsel olarak bir bağlılık hissi yaşar. Tur operatörleri, iyi tasarlanmış iş kıyafetleri sayesinde çalışanlarını iş yeri dışındaki marka elçileri haline getirebilir, bu sayede ürün ve hizmetlerinin ücretsiz olarak tanıtımını ve reklamını yapabilir.

Konuklar; üniforma giyen şirket çalışanlarının daha profesyonel göründüklerini, işlerinde daha yetkin ve bilgili olduklarını düşünmektedir. Şirket kıyafeti giymenin daha başka faydaları da vardır. Konuklar belirli renkleri içeren üniformaları giyen tur operatörü çalışanlarını havalimanında daha kolay tanıyabilecek, bagaj ve vize formalitelerini geçtikten sonra, transfer araçlarına daha hızlı ulaşabilecektir. Konuklar, üniforma giyen tur operasyonu görevlilerini daha güvenilir bularak, onlarla daha kolay iletişim kurabilecek ve bu durumda da konuk memnuniyetinde gözle görülür bir artış da meydana gelebilecektir. Seyahat acentelerinin operasyon bölümü çalışanları ve ofiste görev yapan personelin uygun kıyafet kullanması konusundaki ayrıntıların anlaşılabilmesi için, personel kıyafeti uygulamaları ile ilgili örneklerin görülmesi, bu hususun daha da anlaşılır olmasını sağlayacaktır. Konukları karşılamak ve uğurlamakla görevli personel için belirlenmiş olan acente üniforması, tur operatörünün imajını konuklarına gösteren önemli faktördür. Turlarda görevli araç sürücülerinin kıyafetleri, genellikle beyaz gömlek, siyah kravat ve siyah pantolon şeklinde olmaktadır. Tur operatörü logosunun basılı olduğu ve tüm çalışanların görevlerinin ve isimlerinin olduğu isimlik, sol göğüste takılı ya da boyunda asılı olmalıdır.

Bazı seyahat acentelerinde ise ofis personelinin ofiste buldukları süre içerisinde belirlenen tek tip kıyafeti giymeleri istenmektedir. Ofis çalışanlarının konuk ile iletişim kuracağı durumlarda da göreve uygun üniforma giyilmesi istenmektedir.

Seyahat acenteleri, daha önceden hazırladıkları kendi şirket amblem veya işaretlerini taşıyan bu tür kıyafetleri, (şapka, tişört vb.) konuklara belirli bir ücret karşılığı satarak şirketlerinin tanıtımını yapmayı amaçlamaktadır. Tur sırasında, turist rehberlerinin kıyafetleri ile ilgili herhangi bir sınırlama olmamasına rağmen, genel olarak şirket logosunu ve rengini taşıyan tişört veya kıyafetler kullanılmaktadır. Fakat özel ilgi turlarında (dağ yürüyüşü, tırmanış, tekne turu, av turizmi gibi macera konulu programlarda) rehberin tura uygun kıyafet giymesi daha uygun olacaktır (Görsel 2.5).



Görsel 2.5: Dağ yürüyüşü turist rehberi

Macera temalı bir gruba önderlik yapan rehberin; ormanlara, dağlara, vadilere ve değişik doğa şartlarına sahip yerlere giderken içinde bulunulan iklim koşullarına uygun kıyafet giymesi bir zorunluluktur. Turist rehberlerinin bu turlara uygun olmayan kıyafetlerle katılması hem liderlik yaptığı grubun kıyafetleri ile uyumsuzluk gösterecek hem de kendini fiziksel açıdan zorlayarak görevini tam olarak yerine getirmesine mani olacaktır.

Macera ve doğa sporları kapsamında düzenlenen turlarda görev alan turist rehberi; doğa yaşamı, klasik dağcılık, dağlar arası geçişler, orman geçişleri, günübirlik yürüyüşler, ilk yardım ve temel kurtarma konularında bilgili ve bu tür faaliyetlerde özel eğitim almış kişilerden oluşur. Kampçılık, dağcılık, doğa yürüyüşü gibi faaliyetlerde gruba rehberlik yapan turist rehberi, katılımcıları emniyetli ve doğru bir şekilde bölgede gezdirebilecek bilgi ve donanıma sahip olmalıdır. Bu tür faaliyetlerde katılımcılar kendi kamp malzemelerini taşımakta, kamp kurulumu ve yemek yapımı gibi herkesin ortak rol üstlendiği faaliyetlerde bulunmaktadır.

Uzmanlık isteyen bazı faaliyetlerde örneğin, yüksek irtifa dağcılık faaliyetlerine katılmak isteyen tur grubuna, turist rehberinin yanı sıra lisanslı sporculara veya bölgeyi çok iyi bilen mihmandarlara da ihtiyaç duyulabilmektedir. Macera temalı turist gruplarında düzenlenen faaliyetin risk durumuna göre genel olarak gruptaki 10 kişiye bir turist rehberi verilmektedir. Gruptaki insan sayısı aşıldığında ise ikinci bir rehber bulundurma zorunluluğu olabilmektedir.

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA

4.UYGULAMA YAPRAĞI

KONU: ÇALIŞMA KIYAFETİNİ HAZIRLAMA UYGULAMASI

2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Seyahat acentesinde işe başlayan transfer görevlisi için, çalışacağı departmana uygun çalışma kıyafeti seçimi yapınız.	<ol style="list-style-type: none"> Personelin çalışacağı departmana uygun iş kıyafeti seçiniz. İş kıyafeti bedenini uygun seçiniz. Kıyafetlerin kullanılmadan önce temiz, sağlam ve ütülü olduğunu kontrol ediniz. Aksesuar seçimini iş kıyafetlerine uygun şekilde yapınız. Yıkanmaması gereken kıyafetler için sadece kuru temizleme tercih ediniz. İş kıyafeti giydikten sonra aynada son kez kontrol ediniz. İş kıyafetinin kirlenmesi ihtimaline karşın yedek kıyafet bulundurunuz. İş kıyafetlerini uygun şekilde muhafaza ediniz. Mesai saatlerinde, iş kıyafeti dışında kıyafet giyilmemesi gerektiğini unutmayınız.

Acente Personeli İçin Çalışma Kıyafeti Hazırlama Uygulaması Değerlendirme Formu		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) ÇALIŞMA KIYAFETİNİ BELİRLEMEK		
İşe uygun kıyafet seçimini yaptı.		
Uygun bedeni seçti.		
İşe uygun kıyafetlerin temiz ve ütülü olduğunu kontrol etti.		
İşe uygun aksesuar seçimini yaptı.		
İşe uygun kıyafetin giyilmesini sağladı ve kontrolünü yaptı.		
İşe uygun yedek kıyafet bulundurdu.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA**KONU: İŞ İÇİN GEREKLİ ARAÇ VE GEREÇLERİ HAZIRLAMA****HAZIRLIK ÇALIŞMALARI**

1. Ofis çalışanlarının etkin bir iş yönetimi için ihtiyaç duyduğu ofis malzemeleri sizce neler olabilir?
2. Tur dosyası içinde yer alması gereken evraklar neler olabilir? Sınıfta tartışınız.

2.2. İş İçin Gerekli Araç Gereçleri Hazırlama

Seyahat acenteleri, çalışanlarına iş için gerekli olan araç gereçleri sağlamakla yükümlüdür. Ofis çalışanları; genel olarak çalıştıkları ortamlarda hazır hâlde bulunan bilgisayar, telefon, yazıcı, belgegeçer gibi teknolojik aletleri ya da buldukları ortamlardaki çeşitli kırtasiye araç gereçlerini kullanabilir. Operasyon çalışanlarının ise tura veya transfere çıkmadan önce yanlarına alması gerekli doküman veya malzemeleri daha önceden planlayarak işe başlamaları gerekir.



Görsel 2.6: Turist rehberi

Turist rehberi, dosyaları hazırladıktan sonra otobüs firmasını arar. Firmaya program ile ilgili bilgi iletilir ve rehber adı, buluşma yeri, saati, grup adı / kodu, araç tipi gibi bilgiler hatırlatılır. Firmadan araç plakası, araç numarası ve şoför adı alınır. Tüm bu bilgiler turist rehberine tur dosyası tesliminde aktarılır ve araç operasyonundaki bilgilerle karşılaştırılır (Görsel 2.6).

Turlara çıkacak turist rehberlerini tespit etmiş olan acenteler, turların gerçekleşmesinden önce turist rehberlerini acenteye çağırıp onların son kontrollerini (vize kontrolü gibi) yapar. Daha sonra turist rehberine tur dosyası teslim edilerek turun aracı ve aracın şoförü hakkında bilgi verilir. Turist rehberine, gerçekleştireceği turla ilgili olarak acentenin hatırlatması gereken detaylar varsa bunlar hakkında da bilgi verilir. Ayrıca tur sırasında gerekli olacak her türlü belgenin yer aldığı bir dosya hazırlanır ve tur öncesinde (en az 1-2 gün önce) bu dosya, turist rehberine teslim edilir.

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA

5.UYGULAMA YAPRAĞI

KONU: TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIKLAR UYGULAMASI

2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Londra'dan 19.00'da Dalaman Havaalanı'na gelen misafirlerin Fethiye'de kalacakları otele transferi için gerekli hazırlıkları yapınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. TÜRSAB araç plakasını aracın sağ ön camına görünebilir şekilde yerleştiriniz. 2. Transfere katılacak konuk listesini alınız. 3. Transfer programını alınız (Hangi müşterinin hangi otele transferinin yapılacağını gösteren liste). 4. Transfer personelinin görevli kimlik kartını yanınızda bulundurunuz. 5. Seyahat acentesi işletme belgesinin noter veya TÜRSAB onaylı suretini tur dosyasında bulundurunuz. 6. Konukların zorunlu seyahat sigortası poliçelerini transfer dosyasında bulundurunuz. 7. Araç Kira Sözleşmesi'ni transfer dosyasında bulundurunuz. 8. Seyahat acentesi işletme belgesini aracın ön tarafında bulundurunuz. 9. Transfere çıkmadan önce tüm bu gerekli belgeleri son kez kontrol ediniz.

**Acente Operasyonları İçin Gerekli Araç Gereçleri Hazırlama Uygulaması
Değerlendirme Formu**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR ÖNCESİ HAZIRLIKLAR		
Transfer öncesi hazırlıklar için gerekli planlamayı yaptı.		
Transfere katılacak konuk listesi, transfer programı, transfer personeli kimlik kartını transfer dosyasına ekledi.		
TÜRSAB araç plakasını aracın sağ ön camında görünebilir şekilde yerleştirdi.		
Seyahat acentesi işletme belgesinin noter veya TÜRSAB onaylı suretini transfer dosyasına ekledi.		
Konukların zorunlu seyahat sigortası poliçelerini transfer dosyasına ekledi.		
Araç Kira Sözleşmesi'ni transfer dosyasına ekledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA**KONU: TUR VE TRANSFER HARCAMALARI****HAZIRLIK ÇALIŞMALARI**

1. Operasyon ve muhasebe departmanının uyum içinde çalışmasının önemini araştırınız.
2. Turist rehberinin tur operasyonu içindeki yeri ve önemini sınıfta tartışınız.

2.3. Tur ve Transfer Harcamaları

Seyahat acentelerinin operasyon bölümünde çalışan personel, büyük emeklerle hazırlanan ürünün konuğa sunulmasında çok büyük bir sorumluluk üstlenerek operasyonu gerçekleştirmektedir. Turların planlandığı gibi gerçekleştirilmesinde, operasyon bölümü çalışanlarına ve özellikle de turist rehberine büyük iş düşmektedir. Turist rehberlerine seyahat acenteleri tarafından verilen Görsel 2.7'deki kredi kartı veya tahsilat makbuzu ile tur sırasında yaptığı harcamaları belgelendirmesi istenir. Tur bitiminde turist rehberinin teslim ettiği belgelerle birlikte, tur öncesi ödenen nakit avans karşılaştırılır avans kapatılır.



Görsel 2.7: Kredi kartı

Turist rehberi, tur öncesinde verilen avanstaki fazlasını harcamış ise aradaki fark kendisine ödenir; avansın bir kısmını harcamış ise kalan bakiyeyi acenteye teslim eder. Rehber, yaptığı tüm harcamaları mümkünse belgelendirmelidir. Belgelendirme imkânı yoksa fotoğrafını çekerek muhasebe departmanına sunmalıdır. Örneğin yol kenarında meyve satan köylüden satın aldığı meyveyi turist grubuna ikram ettiğinin bir resmi olmalıdır. Turist rehberlerin kendilerine verilen tur avansını sorumsuzca harcaması meslek etiği açısından yanlıştır.

Seyahat acentelerinin muhasebe departmanı, birbiriyle bağlantılı iki kısımda faaliyet gösterir. İşletmenin ve paket turun harcama kontrolünü takip etmek için oluşturulmuş listeleri hazırlamak, turist rehberi ödemeleri, avans hesaplamaları ve tur dosyası kapatma işlemleri vb. gibi konularla ön muhasebe birimi sorumludur. Bu birim, takip kolaylığı oluşturabilmek için operasyon departmanı ile birlikte çalışır. Bu birimde otellerden, yiyecek ve içecek işletmelerinden ve diğer hizmet alımlarından kaynaklanan faturaların ekine, acente tarafından gönderilmiş veya turist rehberi tarafından bırakılmış rezervasyon formunun ve voucher nüshalarının da eklenmesi istenmektedir.

Faturalar değerlendirilirken yapılan bildirimler ve gerçekleştirmeler tek tek incelenir. Farklılıklar varsa bunun nedenleri araştırılır, gerekirse itiraz niteliğinde fatura iadeleri yapılır. Acenteye çıkartılan No-Show faturaları da incelenir. No-Show'da, acentenin hatası varsa karşılayıcı acente, tur operatörünün hatası varsa tur operatörü, konuğun kendisinden kaynaklanan bir hata varsa da konuğun bizzat kendisi sorumlu tutulur.

Ana muhasebe işlemlerinin gerçekleştirildiği diğer bölüm ise (yasal mevzuat gereğince yapılması gereken yıl sonu bilançolarının hazırlanması, gelir ve giderlerin kontrolü, SGK ve vergi işlemleri, finansal raporlar gibi) şirketin tüm mali işlerinin takibini sağlayan ise mali departmandır. Bu şekilde çalışılması ve görev dağılımının yapılması, kontrollerin daha kolay olmasını ve dönemsel hazırlanan kârlılık analizlerinin daha gerçekçi planlanmasını sağlar. Sene sonunda tur operatörü ve karşılayıcı acente, bir araya gelerek mutabakata varır ve operasyon tamamlanmış olur (Görsel 2.8).



Görsel 2.8: Tur sonu muhasebe işlemleri

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU İÇİN HAZIRLIK YAPMA

6.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

KONU: TUR HARCAMALARININ BELGELENDİRİLMESİ UYGULAMASI

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Saklıkent turu sırasında turist rehberi tarafından yapılan tur harcamalarının belgelendirilmesini sağlayınız ve muhasebe departmanı ile mahsuplaşma işlemini yapınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. TÜRSAB araç plakasını tur aracının sağ ön camına sabitleyiniz. 2. Seyahat acentesi tarafından turist rehberine verilen kredi kartını ve şifresini muhafaza ediniz. 3. Seyahat acentesi tarafından turist rehberine verilen tur avansını, tur ile ilgili harcamaları yaparken kullanınız ve karşılığında alınan (fiş, fatura, giriş bileti, tünel, köprü geçiş makbuzu, harcama makbuzu vb.) belgeleri tur sonunda muhasebe birimine teslim etmek için saklayınız. 4. Seyahat acentesi tarafından turist rehberine verilen kredi kartını, yapılan tur harcamalarını gösteren kredi kartı sliplerini ve harcama makbuzlarını tur sonunda muhasebe birimine teslim etmek üzere saklayınız. 5. Konuklar adına düzenlenmiş voucherların bir nüshasını otele giriş yapılırken resepsiyona verilmek üzere tur dosyasında saklayınız. 6. Turist rehberi kimlik kartının tur boyunca görünebilir şekilde olmasını sağlayınız 7. Tur programı, konuk listesi, rehber acente sözleşmesi, konukların zorunlu seyahat sigortaları, Araç Kira Sözleşmesi'ni içeren tur dosyası hazırlayınız ve tur aracında muhafaza ediniz. 8. Seyahat acentesi işletme belgesini aracın ön tarafında bulundurunuz. 9. Tura çıkmadan önce gerekli belgeleri son kez kontrol ediniz.

Tur Harcamalarının Belgelendirilmesi Uygulaması
Değerlendirme Formu

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR VE TRANSFER HARCAMALARI		
Kredi kartını muhasebe departmanına teslim etti.		
Kredi kartı ile yapılan harcamaları gösteren slipleri ve harcama belgelerini muhasebe departmanına teslim etti.		
Tur avansının kalan kısmını muhasebeye teslim etti.		
Tur avansı ile yapılan harcama belgelerini muhasebeye teslim etti.		
Muhasebe birimi ile tur harcamaları için mahsuplaştı.		
Tur dosyasını hazırladı ve seyahat acentesine teslim etti.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi, planlama ve operasyon çalışanları için mevsimsel durumlar dikkate alınarak her bölüm için tek tip kıyafet hazırlamakla sorumludur?

- A) Tur operatörü
- B) Tur rehberi
- C) Konuk tercihleri
- D) İlgili turun finansmanı
- E) Kişisel tercihler

2. Tur-transfer görevi ve ofis görevi yapan personelin uygun kıyafet kullanması konusundaki ayrıntıların anlaşılabilirliği için seyahat acentelerinin aşağıdakilerden hangisini yapması uygun olur?

- A) Konu hakkında baskıcı bir tutum takınılması
- B) Anketlerden fayda sağlanması
- C) Kişisel istekleri ön plana alması
- D) Konuyla ilgili örneklerin incelenmesi
- E) Oylama yapması

3. Turlarda görevli araç sürücülerinin kıyafetleri hangi kombin şeklinde olmaktadır?

- A) Mavi gömlek, beyaz kravat ve beyaz pantolon
- B) Siyah gömlek, beyaz kravat ve siyah pantolon
- C) Beyaz gömlek, kırmızı kravat ve beyaz pantolon
- D) Beyaz gömlek, siyah kravat ve siyah pantolon
- E) Mavi gömlek, kırmızı ve beyaz pantolon

4. Tura veya transfere çıkmadan önce gerekli doküman veya malzemeleri daha önceden planlayarak işe başlamak zorunda olan kişi veya kişiler aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Seyahat acentesi çalışanları
- B) Operasyon çalışanları
- C) Tur rehberi
- D) Tur konukları
- E) Otel yönetimi

5. Tur öncesi rehber gerekecek her türlü belgenin yer aldığı bir dosya hazırlanarak tur öncesinde teslim edilmelidir. Bu teslimat turdan ne kadar önce yapılmalıdır?

- A) Turun hareketinden hemen önce
- B) 1-2 gün önce
- C) 3-4 gün önce
- D) Bir hafta önce
- E) Tur kesinleşir kesinleşmez.

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

6. () Kıyafetlerin tümü, personelin tamamına ücretsiz olarak sağlanmaktadır.
7. () Gelen giden konukları karşılamak ve uğurlamakla görevli personel için belirlenmiş olan acente üniforması, tur operatörünün imajından bağımsız bir durumdur.
8. () Şirket logosunun basılı olduğu ve tüm çalışanların görevleri ve isimlerinin olduğu name tag / yaka kartı sol göğüste veya boyunda takılı olmalıdır.

C. Aşağıda verilen soruların cevaplarını noktalı yerlere yazınız.

9. İş için gerekli olan kıyafetlerin temini sürecini açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. İş için gerekli araç gereçler ile dokümanların hazırlanması aşamalarını açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. Seyahat Acentelerinde personelin tek tip kıyafet giymesi hangi avantajları sağlamaktadır.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

12. Tur operasyonu çalışanlarının mesai sırasında üniforma giymelerinin çalışanlar açısından avantajları nelerdir? Açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13. Üniforma giyen çalışanların, işletmelere kurumsal açıdan sağladığı faydalar nelerdir? Açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

14. Tur operatörleri çalışanlarının üniforma giymeleri, konuklara ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Yazınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

15. Seyahat acentesi ofis çalışanları, ofislerinde genel olarak hangi teknolojik aletleri kullanmaktadır? Açıklayınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

16. Turist rehberlerinin tur öncesinde hazırlık yapmasının sebebi nedir? Yazınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

17. Turist rehberlerinin tur sırasında yaptığı harcamaları belgelendirmelerinin istenmesinin nedeni nedir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ÖĞRENME BİRİMİ

TUR OPERASYONU YAPMA

KONULAR

1. TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
2. TUR MALİYETİNİ HESAPLAMA
3. TUR SATIŞINI YAPMA
4. TURU GERÇEKLEŞTİRME

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. Tur programı hazırlamayı ve tur maliyetini hesaplamayı,
2. Tur dosyası hazırlamayı ve tur satışını yapmayı ve turu gerçekleştirmeyi öğreneceksiniz.

Temel Kavramlar

1. Tur Programı
2. Tur Maliyeti



ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA****HAZIRLIK ÇALIŞMALARI**

1. Paket turlar, konaklama işletmeleri ve seyahat acenteleri açısından hangi avantajları sağlar? Tartışınız.
2. İnsanları paket turlara yönelten sebepleri araştırıp bu konu hakkındaki fikirlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. TUR OPERASYONU YAPMA**3.1. Tur Programı Hazırlama**

Tur düzenlenecek olan destinasyon belirlendikten sonra turun niteliğine ve tur programına karar verilmelidir. Hareket tarihleri, turun süresi, kullanılacak ulaşım araçları ve destinasyonda tura dâhil edilecek konaklama tesisleri, ziyaret edilecek yerler ve diğer hizmetler gibi konularda daha ayrıntılı çalışmalar yapılmalıdır. Tur programının hazırlanabilmesi için bazı hizmetlerin daha önceden netleşmesi gerekmektedir. Bunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- a) Turun başlangıç-bitiş tarih süresinin belli olması,
- b) Turun başlangıç-bitiş yerinin ve gidilecek yerlerin belli olması,
- c) Turun kapsadığı hizmetler, bu hizmetlerin zamanlamalarının gösterildiği ayrıntılı bir programın olması,
- ç) Ulaşım için kullanılacak araçların bağlı buldukları şirketlerin adıyla hareket ve varış zamanlarının programda ayrıntılı biçimde gösterilmiş olması, bu kuruluşlarla yapılan rezervasyon ve kontratların referanslarının belirtilmesi,
- d) Tur süresince kullanılacak konaklama tesislerinin ad ve kategorilerinin belirtilmesi,
- e) Tur süresince öngörülen yeme içme hizmetlerinin açıkça belirtilmesi,
- f) Tur süresince sigorta ve başka hizmetlerin ne ölçüde verildiğinin açıkça belirtilmesi, tur programının kapsadığı hizmetlerin fiyatı ve tur ücretlerine dâhil olmayan ekstra hizmetlerin aynı şekilde açıklanması,
- g) Öngörülen şehir veya ülkelerde varış noktasından itibaren taşıma, gezi ve rehber hizmetlerinin açıkça belirtilmesi,
- h) Satışa sunulacak turun işletmeciyile konuk arasında her iki tarafın sorumluluklarını belirleyen ve resmî kuruluşlar ile (Kültür ve Turizm Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı gibi) bunun yanı sıra sigorta, IATA [The International Air Transport Association (Dı İnterneyşinil Eyir Tıransport Assoieyşin)] tarafından onaylanmış broşürlerin belli sayıda yayımlanmış olması gerekmektedir.

Tur programı hazırlanırken bir günde kat edilecek mesafe, turistler için ayrılacak serbest zaman, alışveriş için ayrılacak zaman ve konaklama yapılacak yerin tespit edilmesi büyük önem arz etmektedir. Bir günde alınabilecek yol, genelde arazi yapısına ve yol kalitesine göre farklılık göstermektedir. Tur programının yoğunluğu en uygun seviyede tutulmalı; konukları en az yoracak sayıdaki ve nitelikteki ziyaret yerleri ile faaliyetler, tur programına dâhil edilmelidir.

Tur, belli bir plan ve program çerçevesi dâhilinde, hiçbir belirsizlik olmadan sürmek zorundadır. Konuk, turun güzergâhında veya programında herhangi bir değişiklik yapamaz çünkü tur operatörü söz verdiği her şeyi, hiçbir değişiklik yapmadan belirli bir plana ve turun amacına uygun olarak yerine getirmekle yükümlüdür.

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
ÖRNEK TUR PROGRAMI GÜNÜBİRLİK
JİP SAFARİ TURU UYGULAMASI

7.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Fethiye, Tlos, Yakapark, Saklıkent Kanyonu, Eşen Çayı'nda Kano Turu, Çamur Banyosu, Gizli Cennet ve Patara Antik Kenti ziyaretlerinden oluşan günübirlik bir jip safari turu düzenleyiniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız. 5. Jip safari turu güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret edilmesi gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihi ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtiniz. 8. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.1: Jip safari turu

**TUR OPERASYONU YAPMA
GÜNÜBİRLİK JEEP SAFARI TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihi ve turistik yerleri tur programına ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Gezilecek Yerler	Öğle Yemeği	Konaklama
1. Gün	JEEP SAFARI TURU	09.30'da tura katılacak misafirlerin konakladıkları otellerden transferinin yapılması	Yakapark	-
		Misafirlerin safari araçlarına dörder kişi olarak yerleştirilmesi		
		Girmeler Mağarası ve Kaplıcası'nın ziyaret edilmesi		
		Saklıkent Kanyonu'na varış ve araçların park edilmesi		
		Saklıkent Kanyonu'na giriş ve kanyonda trekking yapılması		
		Gizli Cennet Şelalesi'nin ziyaret edilmesi		
		Tlos Antik Kenti'ne yola çıkılması ve Tlos Antik Kenti'nin ziyareti		
		Yakapark Tabiat Parkı'nın ziyaret edilmesi ve alabalık çiftliklerinde öğle yemeği molası verilmesi		
		Safari araçları ile Eşen Çayı kenarından Xhantos Antik Kenti'ne varılması		
		Patara Antik Kenti'nin ziyaret edilmesi ve safari araçları ile dönüş yoluna geçilmesi		
		Müşterilerin konakladıkları otellere transferinin yapılarak turun sonlandırılması		

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
ÖRNEK TUR PROGRAMI GÜNÜBİRLİK
TEKNE TURU UYGULAMASI****8.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Fethiye Şövalye Adası, Katrancı Koyu, Yassıca Adaları, Bedri Rahmi Koyu, Akvaryum, Hacı Deresi, Merdivenli Koy, Tersane Adası, Tavşan Adası, Kızıl Ada ve Samanlık Koyu ziyaretlerinden oluşan günübirlik bir tekne turu programı hazırlayınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı / tekne seçimini yapınız. 5. Tekne turu güzergâhı başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil edilmesi. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli koylar, plajlar, adalar, ören yeri, tarihi ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtiniz. 8. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.2: Fethiye 12 Adalar tekne turu

TUR OPERASYONU YAPMA GÜNÜBİRLİK TEKNE TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç / tekne seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek plaj, koy, ada, ören yeri, müze, tarihi ve turistik yerleri tur programına ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Diğer gruplar ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Gezilecek Yerler	Öğle Yemeği	Konaklama
1. Gün	Fethiye 12 Adalar Tekne Turu	Fethiye Yat İskelesi'nden 09.30'da tekne ile hareket edilmesi	Tekne	-
		Şövalye Adası, Katrancı, Yassıca Adaları'nın ziyaret edilmesi		
		Yassıca Adaları'nda 45 dakikalık öğle yemeği molası verilmesi		
		Bedri Rahmi Koyu, Akvaryum, Hacı Deresi, Merdivenli Koy, Tersane Adası, Tavşan Adası, Kızıl Ada ve Samanlık Koyu'nun ziyaret edilmesi		
		Her ziyaret yerinde otuzar dakikalık yüzme molası verilmesi		
		Geri dönüş yolculuğu ve 17.50'de Fethiye Yat İskelesi'nde turun sona ermesi		

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
ÖRNEK YURTIÇİ TUR PROGRAMI
BATI ANADOLU TURU UYGULAMASI****9.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>İstanbul-Kayseri uçuşu sonrasında yerli turist grubu için kara yoluyla kültürel amaçlı olarak (Kayseri, Sivas, Tokat, Ankara, Bolu, Bursa, Çanakkale ve İstanbul) tarihî ve turistik yerleri kapsayan 11 gece 12 günlük Batı Anadolu turu için tur programı hazırlayınız (Pax: 40).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret edilmesi gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli öğrenme yeri, tarihî ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle ürettiği yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.3: Kapadokya

TUR OPERASYONU YAPMA BATI ANADOLU TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihi ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Diğer gruplar ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Gezilecek Yerler	Öğle Yemeği	Konaklama
1. Gün	İstanbul Kapadokya	09.30'da otelden hareket ile Kapadokya Yer Altı Şehri, Uçhisar Kalesi, Göreme Açık Hava Müzesi, Çavuşin gezileri, Avanos'ta öğle yemeği molası, Paşabağı, Devrent Vadisi, Ürgüp Peribacaları'nın gezilmesi.	Otel	Kapadokya
2. Gün	Kapadokya Yer Altı Şehri ve Göreme Açık Hava Müzesi	09.30'daki kahvaltıdan sonra Sivas'a hareket. Osmanlı Dönemi eserlerinden, Meydan Camii, Şems-i Sivasî Mezarı, İhracızade Kültür ve Sanat Evi, Subaşı Kervansarayı, Taşhan Kervansarayı ve Sivas turundan sonra Tokat'a hareket.	Otel	Kapadokya
3. Gün	Kapadokya'dan Sivas'a hareket	09.30'daki kahvaltı sonrası Tokat şehir turu için hareket, Tokat Kalesi, Tokat Müzesi, Saat Kulesi, Eski Şehir turu ve hediyelik eşya mağazaları gezisi, geleneksel Türk düğünü ziyareti ve yöresel yemeklerin tadımı.	Otel	Tokat
4. Gün	Tokat	09.30'daki kahvaltı sonrası Ballıca Mağarası, Zile Kalesi (Veni Vidi Vici), ile yöresel evlerin ve çarşının gezilmesi.	Otel	Tokat
5. Gün	Tokat, Zile	09.30'daki kahvaltı sonrası Hattuşaş için hareket, Alacahöyük, Ankara, Anıtkabir'in gezilmesi.	Otel	Zile
6. Gün	Ankara	09.30'daki kahvaltı sonrası Abant Gölü'ne hareket, göl etrafında yürüyüş veya at turu yapılması.	Otel	Ankara
7. Gün	Ankara, Abant	08.30'daki kahvaltı sonrası Bursa'ya hareket, Ulucami, Yeşil Türbe, İpek Çarşısı ve İznik çinilerinin gezilmesi.	Otel	Bolu
8. Gün	Bursa	08.30'daki kahvaltı sonrası Troya Antik Kenti'ne varış ve Çanakkale'nin gezilmesi.	Otel	Bursa
9. Gün	Bursa, Troya, Çanakkale	08.30'daki kahvaltı sonrası Çanakkale Şehitliği, Seyit Onbaşı, Abide, Arıburnu, Anzak Koyu, Kanlısirt, Morto Koyu, Sargıyeri, Conkbayırı, Şehitlik ziyareti sonrası İstanbul'a Hareket edilmesi.	Otel	Çanakkale
10. Gün	Çanakkale, Gelibolu, İstanbul	08.30'daki kahvaltı sonrası İstanbul şehir turu, Topkapı Sarayı, Sultanahmet Camii, Ayasofya Müzesi, Hipodrom, Dikilitaş, Yılanlı Sütun, Kapalı Çarşı'nın gezilmesi.	Otel	İstanbul
11. Gün	İstanbul	08.30'daki kahvaltı sonrası otelden ayrılış ve misafirlerin transferinin yapılması.	Otel	İstanbul
12. Gün	İstanbul	08.30'daki kahvaltı sonrası otelden ayrılış ve misafirlerin transferi.	-	-

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**10.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
ÖRNEK YURTDIŞI TUR PROGRAMI**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
İstanbul-Stockholm uçuşu sonrasında kara yoluyla kültürel amaçlı olarak (Stockholm, Karlstad,Oslo, Göteborg, Kopenhag) tarihî ve turistik yerleri kapsayan 6 gece 7 günlük bir yurt dışı İskandinavya turu için tur programı hazırlayınız (Pax: 40).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihi ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle ürettiği halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.4: Nobel Müzesi, Stockholm

TUR OPERASYONU YAPMA İskandinavya Turu Tur Programı Hazırlama Uygulaması Değerlendirme Formu		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihi ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖRNEK TUR PROGRAMI YURT DIŞI (OUTGOING) DESTİNASYON: İSKANDİNAVYA TURU Tarih: 11-17 Ağustos 2021					
Günler	Tarih	Ayrılış-Variş	Konaklama	Aktiviteler-Ziyaret Yerleri	Yemekler
1. Gün	Pazar, 11 Ağustos	TK 793, 04.00 İstanbul, 07.30 Stockholm	4 yıldız otel	Stockholm şehir turu, Nobel Ödül Binası, Kraliyet Opera Salonu, Parlamento Binası, Stockholm Katedrali, Nobel Müzesi, Skansen Vasa Gemisi, Kültür köyü gezisi ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
2. Gün	Pazartesi, 12 Ağustos	Stockholm	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra serbest zaman, Malaren Gölü, Kraliçe Adası, Sigtuna kasabası, Viking Kalesi, Stockholm şehir merkezinde boş zaman ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
3. Gün	Salı, 13 Ağustos	Stockholm, Karlstad, Oslo	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra Karlstad, Vanern Gölü molası, Oslo şehir turu, Akershus Kalesi, Norveç Ulusal Opera ve Balo Salonu, Parlamento Binası, Kraliyet Sarayı, Oslo Belediye Binası, Ulusal Kütüphane, Oslo Kütüphanesi ve serbest zamanın ardından otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
4. Gün	Çarşamba, 14 Ağustos	Oslo	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra Flam-Gudvangen Fiyort tekne turu, Flam-Myrdal tren turu, Aurland Vadisi ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
5. Gün	Perşembe, 15 Ağustos	Oslo, Göteborg	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra Göteborg'a hareket edilmesi, Göteborg şehir turu, Tiyatro Binası, Opera Binası, Poseidon Heykeli, Deniz Feneri ziyareti sonrası serbest zaman verilmesi ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
6. Gün	Cuma, 16 Ağustos	Kopenhag	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra Kopenhag şehir turu, Danimarka Şatosu turu, Kronborg Kalesi, Fredensborg Sarayı, Frederiksborg Sarayı, Tivoli turu ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
7. Gün	Cumartesi, 17 Ağustos	TK 1782, 14.55 Kopenhag, 19.05 İstanbul	-	Kahvaltıdan sonra otelden çıkış ve havalimanına transfer.	

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
ÖRNEK YURTDIŞI TUR PROGRAMI
BALKAN TURU UYGULAMASI****11.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
İstanbul-Saraybosna uçuşu sonrasında kara yolu ile kültürel amaçlı olarak Saraybosna, Mostar, Poçitel, Trebinje, Budva, Kotor, İškodra, Tiran, Ohrid, St.Naum, Resne, Manastır, Kalkandelen ve Üsküp'ün tarihî ve turistik yerleri kapsayan 7 gece 8 günlük yurt dışı Balkan turu için tur programı hazırlayınız (Pax: 20).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihi ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle ürettiği yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.5: Mostar Köprüsü, Bosna Hersek

TUR OPERASYONU YAPMA İskandinavya Turu Tur Programı Hazırlama Uygulaması Değerlendirme Formu		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihi ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖRNEK TUR TEKNİK PROGRAMI YURT DIŞI (OUTGOING) Destinasyon: Balkan turu Tarih: 12-19 Mayıs 2021					
Günler	Tarih	Ayrılış-Variş	Konaklama	Aktiviteler-Ziyaret Yerleri	Yemekler
1. Gün	Pazar, 12 Mayıs	THY, TK 1021, 07.15 İstanbul, 08.10, Saraybosna	4 yıldız otel	Saraybosna şehir turu, Merkez Kütüphane, Latin Köprüsü, Başçarşı, Sebil Meydanı, Kurşunlu Medrese, Morica Han, Gazi Hüsrev Bey Camisi, Saat Kulesi, Markale Pazarı ve Sönmeyen Ateş Anıtı ve otele dönüşü. Akşam ekstra tur: Boşnak gecesi.	Yarım Pansiyon
2. Gün	Pazartesi, 13 Mayıs	Saraybosna, Mostar, Poçitel, Trebinje	4 yıldız otel	Mostar, Mostar Köprüsü, Koski Mehmet Paşa Cami, Poçitel, Trebinje ve otele dönüşü.	Yarım Pansiyon
3. Gün	Salı, 14 Mayıs	Trebinje, Budva, Kotor, İškodra	4 yıldız otel	Karadağ, Kotor, St. Trifon Katedrali, Oruzja Meydanı, Saat Kulesi, St.Luke ve St. Nikola Kiliseleri, St.Mary Kilisesi, Budva, Sveti Stefan Adası, İškodra ve otele dönüşü.	Yarım Pansiyon
4. Gün	Çarşamba, 15 Mayıs	İškodra, Tiran, Ohrid	4 yıldız otel	Tiran, Ethem Bey Camii, Saat Kulesi, İskender Bey Heykeli ve Meydanı, Opera Binası, Ohrid, Ayasofya Kilisesi, Amfitiyatro, Halveti Takkesi, Çınar Meydanı ve otele dönüşü.	Yarım Pansiyon
5. Gün	Perşembe, 16 Mayıs	Ohrid, St.Naum, Resne, Manastr	4 yıldız otel	Kara Drim Nehri, Manastr, Resne, Askeri İdadi, Atatürk Anı Odası, Türk çarşısı, Bedesten, İshak Camii, Yeni Cami ve otele dönüşü. Ekstra tur Makedon gecesi.	Yarım Pansiyon
6. Gün	Cuma, 17 Mayıs	Ohrid, Kalkandelen, Üsküp	4 yıldız otel	Üsküp, Kalkandelen, Üsküp Kalesi, Yahya Paşa Camii, Mustafa Paşa Camii, Kapan Han, Davut Paşa Hamamı, Vardar Nehri, Taşköprü, İskender Bey Heykeli, Makedonya Meydanı, Rahibe Teresa Anı Evi, eski tren garı gezisi ve otelimize dönüşü.	Yarım Pansiyon
7. Gün	Cumartesi, 18 Mayıs	Üsküp, Belgrad	4 yıldız otel	Belgrad, Bayraklı Camisi, Belgrad Kalesi, Damat Ali Paşa Türbesi, Saat Kulesi, Sokollu Mehmet Paşa Çeşmesi, Askeri Müze, İstanbul Kapı, Zindan Kapı, Leopoldov Kapı, Stefan Lazarevic Anıtı, Nebojsa Kulesi, Kale Meydan, Saborna Kilisesi, Cumhuriyet Meydanı, Terazi Meydanı ve Taş Meydan, Knez Mihajlova Caddesi ve otele dönüşü.	Yarım Pansiyon
8.Gün	Pazar, 19 Mayıs	THY, TK 1084 20.25 Belgrad, 00.10 İstanbul	-	Extra Tur: Zemun Tito'nun Mezarı, Yugoslavya Tarih Müzesi, Tesla Müzesi.	

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
ÖRNEK YURTIÇİ TUR PROGRAMI
TURİSTİK DOĞU EKSPRESİ TURU UYGULAMASI****12.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Ankara-Sivas-Ankara hattında tren ile kültürel amaçlı olarak Ankara, İliç, Erzincan, Erzurum, Kars, Divriği, Sivas illerinin tarihî ve turistik yerleri kapsayan 5 gece 6 günlük Turistik Doğu Ekspresi turu için tur programı hazırlayınız (Pax: 40).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitabımızda verilen örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (2 kişilik yataklı vagona konaklama). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret edilmesi gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihi ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretilen halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklamanın trende yataklı vagona geceleme yapılacak şekilde olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirlere için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.

**Görsel 3.6:** Turistik Doğu Ekspresi Turu

TUR OPERASYONU YAPMA TURİSTİK DOĞU EKSPRESİ TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihi ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Diğer gruplar ile iş birliği içinde çalıştı.		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖRNEK TUR PROGRAMI YURT İÇİ Destinasyon: Tren yolu ile Turistik Doğu Ekspresi Turu Tarih: 14 19 Nisan 2021					
Günler	Tarih	Ayrılış-Varış	Konaklama	Aktiviteler Ziyaret Yerleri	Yemekler
1. Gün	Pazar, 14 Nisan	Ankara	Yataklı Vagon	TCDD Turistik Doğu Ekspresi ile 16.55'te Ankara'dan hareket edilmesi.	Yemekli Vagon
2. Gün	Pazartesi, 15 Nisan	İliç, Erzincan, Erzurum	Kars Otel	İliç Tren İstasyonu'na 06.05'te varılması ve mola verilmesi. Kara yolu ile Kadı Gölü, Lökhanne, Değirmen, Hamam ve Orta Camii gezisi ardından 09.05'te tren istasyonundan ayrılış. Erzincan tren istasyonuna 11.44'te varılması ve burada mola verilmesi. Kara yolu ile Çağlayan, Bakırcılar Çarşısı ve Erzincan merkez gezisinin ardından 14.34'te tren istasyonundan ayrılış, Erzurum Tren İstasyonu'na 18.22'de varılması ve burada mola verilmesi. Kara yolu ile Çifte Minare, Ulucami ve Üç Kümbetleri ve Yakutiye Medresesi ile Taşhan gezisi ardından akşam yemeği için Çağ Kebabı Restoranı ziyareti sonrasında 20.33'te tren istasyonundan ayrılış, Kars Tren Garı'na 23.58'de varılması ve konaklama yapılacak otele transfer yapılması.	Erzurum Restoran
3. Gün	Salı, 16 Nisan	Kars	Kars Otel	Otelde sabah kahvaltısından sonra kara yolu ile Ani Ören Yeri, Kent Surları, Kars şehir turu, Sarıkamış Şehitleri Anıtı, Katerina Av Köşkü ve Teneke Mahallesi ziyareti sonrası akşam yemeği için otele dönüşümlü. Ekstra Tur: Kafkas gecesi turu.	Otel
4. Gün	Çarşamba, 17 Nisan	Kars	Yataklı Vagon	Otelde sabah kahvaltısından sonra kara yolu ile Boğaztepe köyü peynir müzesi, Çıldır Gölü, Fethiye Camii, Kars Kalesi, 12 Havarî Kilisesi, Kümbet Camii ve Türbesi ve Namık Kemal Evi ziyareti sonrası boş zaman ve akşam yemeğinin ardından 22.35'te tren istasyonundan ayrılış, Ekstra Tur: Çıldır Gölü'nde at kızırtısı turu.	Kars Restoran
5. Gün	Perşembe, 18 Nisan	Divriği, Sivas	Yataklı Vagon	Divriği Tren İstasyonu'na 09.25'te varılması ve mola verilmesi. Kara yolu ile Divriği Ulu Cami ve Darüşşifası, Divriği Konakları ziyareti sonrasında 12.20'de tren istasyonundan ayrılması, Sivas Bostankaya Tren İstasyonu'na 14.46'da varılması ve mola verilmesi. Kara yolu ile Gök Medrese, Ulu Camii, Buruciye Medresesi, Çifte Minare ve Sivas Kongre Binası ziyareti sonrasında 18.02'de tren istasyonundan hareket edilmesi.	Yemekli Vagon
6. Gün	Cuma, 19 Nisan	Ankara	Yataklı Vagon	05.15'te Ankara'ya varılması ve turun sona ermesi.	-

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**13.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
4 GECE 5 GÜN MARMARA TURU**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Yerli turist grubu için İstanbul, Bursa, Çanakkale, Edirne ve Kırklareli illerinin tarihî ve turistik yerlerini kapsayan kültürel amaçlı olarak, 4 gece 5 günlük Marmara turu için tur programı hazırlayınız (Pax: 40).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitabımızda verilen örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret edilmesi gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihi ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.7. İstanbul

**TUR OPERASYONU YAPMA
MARMARA TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihi ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Ziyaret Yerleri	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün				
2. Gün				
3. Gün				
4. Gün				
5. Gün				

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**14.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
7 GECE 8 GÜN KARADENİZ TURU**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Yerli turist grubuna kara yolu ile kültürel amaçlı olarak Ankara, Bolu, Bartın, Karabük, Sinop, Çorum, Amasya, Samsun, Trabzon, Rize illerinin tarihî ve turistik yerlerini kapsayan 7 gece 8 günlük Karadeniz turu için tur programı hazırlayınız (Pax: 35+3 free).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihi ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.

**Görsel 3.8:** Sümela Manastırı, Trabzon

**TUR OPERASYONU YAPMA
KARADENİZ TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihi ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Ziyaret Yerleri	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün				
2. Gün				
3. Gün				
4. Gün				
5. Gün				
6. Gün				
7. Gün				
8. Gün				

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**15.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
6 GECE 7 GÜN DOĞU ANADOLU TURU**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
İzmir Adnan Menderes Havalimanı'ndan Malatya Erhac Havalimanı'na uçakla gelen yerli turist grubu için kara yolu ile kültürel amaçlı olarak Urartu Uygarlığı'nı içeren Malatya, Erzurum, Kars, Ardahan, Iğdır, Ağrı, Van illerinin tarihî ve turistik yerleri kapsayan, 6 gece 7 günlük Doğu Anadolu turu için tur programı düzenleyiniz (Pax: 42+2).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihî ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



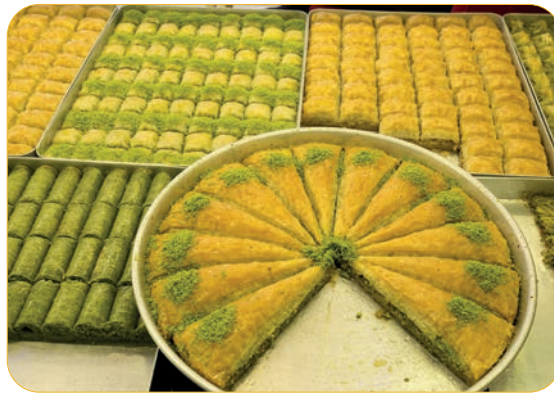
Görsel 3.9: İshak Paşa Sarayı, Doğubayazıt, Ağrı

TUR OPERASYONU YAPMA DOĞU ANADOLU TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihî ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Ziyaret Yerleri	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün				
2. Gün				
3. Gün				
4. Gün				
5. Gün				
6. Gün				
7. Gün				

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**16.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
5 GECE 6 GÜN GÜNEYDOĞU ANADOLU TURU**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
İstanbul Atatürk Havalimanı'ndan Diyarbakır Havalimanı'na uçakla gelen yerli turist grubu için kara yolu ile yöresel yemeklerin tadımını içeren Diyarbakır, Şanlıurfa, Gaziantep, Kilis, Adıyaman illerinin tarihî ve turistik yerleri kapsayan 5 gece 6 günlük tur programı düzenleyiniz (Pax: 35).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihî ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.

**Görsel 3.10:** Gaziantep baklavası

**TUR OPERASYONU YAPMA
GÜNEY DOĞU ANADOLU TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihî ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Ziyaret Yerleri	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün				
2. Gün				
3. Gün				
4. Gün				
5. Gün				
6. Gün				

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**17.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
7 GECE 8 GÜN AKDENİZ TURU (INCOMING)**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Almanya'dan Antalya'ya uçakla gelen yabancı turist grubu için kara yolu ile kültürel amaçlı olarak Antalya, Burdur, Isparta, Mersin, Adana, Hatay illerinin tarihî ve turistik yerlerini kapsayan 7 gece 8 günlük Akdeniz Bölgesi turu için tur programı düzenleyiniz (Pax: 38+4 free).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapya bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihî ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.11: Kaleiçi, Antalya

TUR OPERASYONU YAPMA Akdeniz Turu Programı Hazırlama Uygulaması Değerlendirme Formu		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihî ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Ziyaret Yerleri	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün				
2. Gün				
3. Gün				
4. Gün				
5. Gün				
6. Gün				
7. Gün				
8. Gün				

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**18.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
7 GECE 8 GÜN İÇ ANADOLU TURU (INCOMING)**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Japonya'dan Ankara'ya uçakla gelen yabancı turist grubu için kültürel amaçlı olarak kara yolu ile Ankara, Konya, Eskişehir, Nevşehir, Yozgat, Aksaray, Sivas ve Kayseri illerinin tarihî ve turistik yerlerini içeren Hitit Uygarlığı temalı 7 gece 8 günlük bir tur programı düzenleyiniz (Pax: 40).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitabımızda verilen örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret edilmesi gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihî ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirlere için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.12: Hitit Rölyefleri, Anadolu Medeniyetleri Müzesi, Ankara

**TUR OPERASYONU YAPMA
İÇ ANADOLU TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze,tarihî ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Ziyaret Yerleri	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün				
2. Gün				
3. Gün				
4. Gün				
5. Gün				
6. Gün				
7. Gün				
8. Gün				

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**19.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA
5 GECE 6 GÜN EGE TURU (INCOMING)**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Norveç'ten İzmir'e uçakla gelen yabancı turist grubuna sağlık turizmi temalı İzmir, Aydın, Muğla, Denizli, Afyon ve Kütahya illerinin tarihî ve turistik yerlerini kapsayan 5 gece 6 günlük tur programı düzenleyiniz (Pax: 40).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihî ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.

**Görsel 3.13:** Saat Kulesi, İzmir

**TUR OPERASYONU YAPMA
EGE TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihî ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Ziyaret Yerleri	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün				
2. Gün				
3. Gün				
4. Gün				
5. Gün				
6. Gün				

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA**20.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT****KONU: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA****5 GECE 6 GÜN ATATÜRK'ÜN İZİNDE TURU (Outgoing)**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Yerli turist grubu için yurt dışına kültürel amaçlı olarak Atatürk'ün izinde temalı kara yolu ile İzmir çıkışlı Selanik, Ohri, Üsküp ve Sofya'nın tarihî ve turistik yerlerini kapsayan 4 gece 5 günlük tur programı hazırlayınız (Pax: 40).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura uygun isim bulunuz. 2. Turun hangi amaçla ve hangi bölgede düzenleneceğini planlayınız. 3. Tur programı için kitapta bulunan örnek tur programı tablosunu kullanınız. 4. Tura ve kişi sayısına uygun koltuk kapasitesinde ulaşım aracı seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 5. Turun güzergâhını başlangıç ve bitiş noktası aynı olacak şekilde ziyaret ederek gerekli yerleri tura dâhil ediniz. 6. Tur programında verilen ziyaret noktalarını internetten araştırınız ve turun amacına uygun yerlerde mola verilmesini sağlayınız. 7. Ziyaret edilmesi gerekli ören yeri, tarihî ve doğal güzellikleri ve nehirleri tur programında belirtirken yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği veya geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan halı, kilim, cicim, sicim, keçe, ahşap, metal ve diğer el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa dâhil ediniz. 8. Konaklama tesisi seçiminin geceleme yapılacak bölgeye uygun olmasına dikkat ediniz. 9. Öğle yemeklerini yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine gayret ediniz. 10. Tura katılacak misafirler için gerekli güvenlik önlemlerini alınız.



Görsel 3.14: Atatürk'ün doğduğu ev ve balmumu heykeli, Selanik, Yunanistan

TUR OPERASYONU YAPMA ATATÜRK'ÜN İZİNDE TURU PROGRAMI HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR PROGRAMI HAZIRLAMA		
Tura uygun isim buldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Güzergâha uygun tur programını hazırladı.		
Verilen kişi sayısına uygun koltuk kapasitesine sahip araç seçimini yaptı.		
Ziyaret edilecek ören yeri, müze, tarihî ve turistik yerleri tur programına eklerken kültürel ve sanatsal el sanatlarını içeren ziyaret noktalarını da programa ekledi.		
Turun başlangıç ve bitiş noktası arasında en kısa rotayı izledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tarih	Etap	Ziyaret Yerleri	Akşam Yemeği	Konaklama
1. Gün				
2. Gün				
3. Gün				
4. Gün				
5. Gün				
6. Gün				

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA****HAZIRLIK ÇALIŞMALARI**

1. Tur operatörlerinin yaptıkları turları internet ortamında inceleyerek sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.

3.2. Tur Maliyeti Hesaplama

Hizmet üreten işletmelerden olan tur operatörlerinin esas ürünü paket turdur. **Paket tur**, birçok turizm ürününün ve hizmetinin bir araya gelmesi ile oluşan bir nihai üründür. Tur operatörleri paket turu oluşturan unsurları bir araya getirirken turizm işletmeleri ve turistik hizmet sunan personel ile çeşitli anlaşmalar yaparlar (Görsel 3.15).



Görsel 3.15: Tur maliyeti hesaplama

Paket turu oluştururken satın aldıkları her türlü hizmet, birer maliyet unsuru haline gelir. Tüm diğer ticari işletmelerde olduğu gibi, tur operatörleri için de maliyetlerin doğru hesaplanması son derece önemlidir. Yapılacak en küçük hata bile, tur operatörünün yıl boyunca yürüteceği seri operasyonlar sonucunda çok büyük ölçekte zarara girmesine neden olabilir. Maliyetlerden yola çıkılarak belirlenen ve ilan edilen fiyatlardan geri dönmek ya da bunları değiştirmek mümkün değildir.

Tur operatörlerince uygulanan maliyetleri temel alan ve maliyete belirli bir miktar kâr oranı eklenmesi ile fiyatlandırmanın yapıldığı en basit fiyatlandırma yöntemi, **maliyete dayalı fiyatlandırmadır**. İki tür maliyete dayalı fiyatlandırma yöntemi bulunmaktadır. Bu yöntemler: Maliyet artı kâr marjı yöntemi ve hedef kâr yöntemi.

Tur maliyetleri hesaplanırken oluşan mali öğelerden iki grup hâlinde bahsedilebilir. Tur operatörleri açısından sabit ve değişken giderler arasındaki farkın anlaşılması büyük önem taşır çünkü tur operatörleri kişi başı maliyet esasına göre çalışır. Kişi başı maliyet esasına göre, sabit giderler, üretim miktarı arttıkça kişi başına düşen miktarı azalan maliyetlerdir. Ayrıca paket turun maliyetini oluşturan en önemli ana gider kalemlerini ulaşım ve konaklama giderleri de kişi başı maliyet olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle kişi başı maliyetlerle çalışmak daha kolaydır.

Tur maliyetinin oluşturulması için ulaşım, konaklama, yeme içme ve diğer hizmetler için gerekli anlaşmalar yapıldıktan sonra tur operatörü tüm programını gözden geçirir ve fiyatlandırma yapar. Bir turun oluşturulmasındaki en önemli aşama fiyatlandırmadır. Tek bir fiyattan oluşan paket turun içindeki bileşenlerin hepsinin ayrı ayrı fiyatları vardır.

Konaklama tesislerinin oda fiyatı, turist rehberliği ücreti, otobüs koltuk bedeli gibi pek çok fiyatlar alt alta toplanacaktır. Her bir hizmet dalını etkileyen ve fiyatların değişmesine neden olan etkenler vardır. Bir paket turun toplam maliyeti yıl boyunca aynı olamaz. Tur paketi bu nedenle konuya çekici bir fiyatla sunulmalıdır. Bu fiyat aynı zamanda tanıtım giderleri, işletme genel giderleri, komisyonlar ve tur operatörünün kazancını da kapsmalıdır. Maliyetler sabit ve değişken olabilir.

Genel olarak ele alındığında paket turun fiyatının yıl boyunca tespitini etkileyen faktörler;

- a) Turun mevsimi,
- b) Turun süresi,
- c) Ekstra servislerin olup olmadığı,
- ç) Ulaşım araçları,
- d) Tura katılanların kişi sayısı,
- e) Konaklama işletmelerinin sayısı,
- f) Konaklama işletmelerinin fiyatları,
- g) Planlanan konuk sayısı,
- ğ) Tanıtım ve satış (katalog),
- h) Hitap edilen kitlenin satın alma gücü şeklinde sıralanabilmektedir.

Dolayısıyla maliyetler çok değişkendir. Bir paket turun fiyatlandırılmasına konu olan maliyet unsurlarını da;

- a) Ulaştırma (dolmuş uçak, otobüs, tren, gemi),
- b) Konaklama (otel, tatil köyü, apart ve diğer),
- c) Yerel hizmetler (transferler, turlar, turist rehberliği hizmetleri, yer hizmetleri, karşılayıcı acentenin payı),
- ç) Tanıtım (katalog, reklam, diğer tanıtım faaliyetleri),
- d) Dağıtım (postalama, diğer iletişim masrafları),
- e) Genel giderler (personel, telekomünikasyon, ofis kirası vb.),
- f) Kâr durumu (değişik sezona, talep durumuna vb.) şeklinde sıralanabilir.

Tur operatörleri, konaklama tesislerinden 1 yıl sonrasının fiyatlarını alır. Alınan fiyatlar değişken olabilmektedir. Örneğin, sezon dışı zamanlardaki giderlerle sezon içi giderler bir olmaz. Ancak otel işletmeleri tur operatörlerinin sezon dışında da tur satın almaları şartıyla sezon içinde düşük fiyatlı oda satışı yapabilmektedirler. Böylece hem tur operatörleri sezon içinde indirimli oda bulmakta hem de otel işletmeleri odalarını sezon dışında satma garantisi almış olmaktadır.

Tur operatörü konaklama işletmeleri ile görüşürken sadece yatak değil, aynı zamanda yeme içme fiyatlarını da görüşür. Eğer ihtiyaç duyduğu başka hizmetler varsa onları da tek bir kalem olarak sipariş verebilir. Böylece tur operatörünün pazarlık gücü hem artmakta hem de operatörün, işletme üzerinde daha fazla söz hakkına sahip olma şansı ortaya çıkmaktadır. Seyahat acenteleri; TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği) tarafından kabul olunan mesleki dayanışma ve ilkelere uygun davranmalı, meslektaşları ile rekabet koşullarını bozarak haksız rekabete neden olacak davranışlardan kaçınmalı ve satın alma gücünü rakiplerinin faaliyetlerini engellemek için kullanmamalıdır.

Sabit giderler, seyahat organizasyonlarında tura katılanlar için değişmeyen kişi başına sabit giderlerdir. Değişken giderler ise; seyahat işletmelerinde üretilen paket turların hacmine bağlı olarak değişen giderlerdir. Bu giderler tura katılan kişi sayısı arttıkça azalır, kişi sayısı azaldıkça artar niteliktedir. Kişi sayısı arttıkça kişi başına düşen ulaşım maliyeti azalacaktır. Bu giderlerin kişi başına tutarı grup sayısı ile doğru orantılı olarak değişir ancak toplam tutarı aynı kalır.

Tablo 3.1: Tur maliyetini oluşturan unsurlar: Sabit ve değişken giderler.

SABİT GİDERLER	DEĞİŞKEN GİDERLER
Hava yolu ulaşımı tarifeli uçuş (ITX)	Otobüs ve ulaşım giderleri, hava yolu bileti charter uçuş (ITC)
Konaklama	Turist rehberliği ücreti
Yeme içme	Otopark, köprü ve otoyol geçişleri
Sigorta	Toplu bahşişler
Müze ve ören yeri girişleri	Transferler
Pasaport, vize, yurt dışı çıkış harcı	Tanıtım ve broşür giderleri
Genel giderler(personel, telekomünikasyon, ofis kirası vb.)	Diğer giderler (ikramlar, tur personeli giderleri ve tur öncesinde öngörülemeyen giderler vb.)

Tur maliyeti turun toplam maliyetini ifade eder. Tur maliyeti hesaplamasının en önemli kısmını ulaşım ve konaklama fiyatları oluşturur.

Ulaşım maliyeti seyahat işletmelerinde üretilen paket turların hacmine ve kişi sayısına bağlı olan giderlerdir. Bu giderler tura katılan kişi sayısı arttıkça azalır, kişi sayısı azaldıkça artar özelliindedir. Örneğin bir tur programında, günlük olarak kiralanan 44 kişilik bir otobüsün ulaşım maliyeti, tura 30 kişi ile 44 kişinin katılması arasında farklı hesaplanacaktır. Kişi sayısı arttıkça kişi başına düşen ulaşım maliyeti azalacaktır. Bu giderlerin kişi başına tutarı grubun sayısı ile ters orantılı olarak değişir ancak toplam tutarı aynı kalır.

Konaklama maliyeti için fiyatlar genelde kişi başı fiyatı olarak alınır. İki kişilik oda tek kişi tarafından kullanılacak ise single supplement [singil saplımınt (tek kişi farkı)], odada üçüncü bir kişi daha kalacak ise üçüncü kişi indirimi de uygulanır. Genellikle, single supplement farkı yüzde 50 iken, triple [tiripil (üçüncü kişi)] indirimi yüzde 30'dur. Konaklama tesislerinde yatak ücretlerinin, yoğun dönem ile kış aylarında farklılık gösterdiği bilinmektedir. Tur operatörleri, talebin yoğun olduğu sezon içinde olabildiğince düşük fiyatla oda satın almak isterken konaklama tesisleri, talebin düşük olduğu sezon dışı dönemde olabildiğince yüksek fiyatla satış yapmak istemektedirler. Her iki tarafın çıkarlarını dengelemek için konaklama tesisi ile tur operatörleri arasında bazı anlaşmalara gidilebilmektedir.

Tur operatörüne sezon dışında belirli sayıda oda alması koşuluyla sezon içinde de indirimli fiyatla oda ayrılmaktadır. Bu genellikle belli bir oran üzerinde anlaşma şeklinde olmaktadır. Bu sebeple tur operatörleri talebin az olduğu dönemi çekici hale getirebilmek açısından turun zamanına göre farklı fiyat uygulaması yapmaktadırlar.

Yemek maliyeti anlaşma yapılan konaklama şekline göre hesaplanır. Genel olarak kahvaltı ve akşam yemekleri konaklama yapılacak otellerde alınacak şekilde konaklama fiyatları alınmaktadır. Öğle ve akşam yemeği konaklama yapılacak işletme dışında alınacaksa ve yeme içme işletmeleri ile daha önceden anlaşma yapıldıysa maliyet içerisinde yer alır. Eğer, yemek maliyeti paket turun içerisinde dâhil edilmediyse maliyet içerisinde gösterilmez. Sözleşme türü ne olursa olsun kural olarak içecekler fiyata dâhil değildir.

Giriş bedelleri müze ve ören yerleri gibi gezilecek ya da ziyaret edilecek yerlerin T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen giriş ücretlerinin toplamından oluşur. Kişi başı hesaplanan gider çeşididir (Görsel 3.16).



Görsel 3.16: Müze girişi

Bahşişler genel olarak, turizm işletmelerindeki hizmetin sağlandığı bölüm çalışanlarına verilmek üzere kişi başı olarak hesaplanıp toplu olarak verilir. Ayrıca girişi ücretli olmayan ve turistik özellik taşıyan yerlerin çalışanlarına verdikleri hizmetler ve yardımlar karşılığı gönüllü olarak bahşiş bırakılabilir (Görsel 3.17).



Görsel 3.17: Bahşiş kutusu

Turist rehberliği ücretleri günlük olarak hesaplanır ve tur maliyetine eklenir. Turist rehberliği maliyetleri de ulaşım ve transfer giderleri gibi değişken giderdir. Grup sayısı ile ters orantılı olarak kişi başı tutarı itibarı ile değişir ancak toplam tutarı aynı kalır. Diğer değişken giderlerde de olduğu gibi maliyetler ile tura katılan kişi sayısı arasında ters orantı vardır. Kişi sayısı arttıkça turist rehberinin kişi başına olan maliyeti düşer. 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu gereğince meslek kuruluşlarının da görüşleri alınarak her yıl ocak ayında turist rehberliği taban ücretleri belirlenir ve duyurulur (Tablo 3.2).

Tablo 3.2: 2022 Yılı Turist Rehberi Taban Ücretleri

Günlük Tur	872 TL
Transfer	437 TL
Gece Turu	437 TL
Paket Tur	1051 TL
Aylık Ücret	8717 TL

Kaynak: www.tureb.org.tr

Otopark ve otoyol ücretleri müze ve ören yerleri gibi gezilecek ya da ziyaret edilecek yerlerde ödenecek otopark ücretlerini, köprü ve yol ücretlerini kapsayan maliyet kalemidir. Grup sayısı ile orantılı olarak, kişi başı tutarı itibarı ile değişen ancak toplam tutarı aynı kalan giderlerdir.

Genel giderler daha çok şirketin yönetimini ilgilendiren, yukarıda sayılan gider kalemlerinin dışında olan ve kişi başı sabit olan giderlerdir. Bunların içerisinde; kira, telefon, elektrik, su faturaları, personel giderleri ve fotokopi giderleri de sayılabilir. Tur operatörü, daha önceki deneyimlerinden yararlanarak o dönem için tahmini bir genel gider rakamı oluşturur ve bu rakam tahmini olarak hizmet verilmesi düşünülen kişi sayısına bölünür. Böylece kişi başına düşen genel gider miktarı da ortaya çıkmış olur. Reklam ve tanıtım giderleri yazılı ve sözlü basında, hazırlanan tur paketinin konuya tanıtılmasıdır. Tur paketi ne kadar iyi olursa olsun reklamsız ve tanıtımsız, gereken katılımı sağlayamaz. Yapılan reklam gideri konuk sayısına bölünerek kişi başı reklam giderleri genel giderler maliyetine ilave edilir. Ayrıca, tur operatörleri ürünlerini en iyi şekilde ifade edecek kataloglar bastırıp bunları kendileri ya da seyahat acenteleri vasıtasıyla konuklara ulaştırmak zorundadırlar.

Diğer giderler yolculuk sırasında veya turun gerçekleşmesi esnasında misafirlere yapılan ikramlar veya beklenmedik durumlar karşısında yapılan harcamalardır. Kişi başı tur maliyeti hesaplanırken değişken, grup başına tur maliyeti hesaplanırken ise sabit gider kalemleri içinde yer almaktadır. Tur hizmeti personeli harcamaları turist rehberi, seyahat acentesi görevlisi, operasyon elemanı, tur lideri, tur eskortu, grup başkanı, şoför ve muavin harcamalarını kapsar. Bu kişilerin konaklama ve yeme-içme bedelleri ile olabilecek diğer harcamaları tur operatörü tarafından karşılanır. Bu harcamalar da diğer giderler içinde yer alarak değişken gider özelliğindedir.

Hesaplanan fiyat, paket turun perakende satış fiyatıdır. Tur operatörü, tüm bu maliyet öğelerine kendi kâr marjını da ekler. Genel olarak kâr marjı, paket turlarda yüzde 8-12 arasında değişmektedir.

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
ÖRNEK 2 GECE 3 GÜN PAMUKKALE TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

21.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Örnek Efes-Pamukkale turu için Muğla, Kuşadası, Efes ve Pamukkale güzergâhında düzenlenen 2 gece 3 günlük turun maliyetini hesaplayınız (Pax: 40). (Tabloda kullanılan veriler 2021 yılı piyasa rakamları temel alınarak oluşturulmuştur).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralanmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralanmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR OPERASYONU YAPMA		
ÖRNEK 2 GECE 3 GÜN PAMUKKALE TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI		
DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

Tablo 3.4: Tur Maliyeti Hesaplaması

2 GECE 3 GÜN EFES PAMUKKALE TURU MALİYET HESABI					
HB Konaklama ve 40 Pax [peks (kişi)]					
Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
1. Gün	Otel-Kuşadası	200 TL	1. Gün	Otobüs-Transfer	4000 TL
	İzmir Arkeoloji Müzesi	14 TL		Rehberlik ücreti	800 TL
				Otopark ücreti	50 TL
				Otoban geçiş ücreti	130 TL
				Diğer giderler	10 TL
2. Gün	Otel-Pamukkale	250 TL	2. Gün	Otobüs-Transfer	4000 TL
	Efes giriş ücreti	100 TL		Rehberlik ücreti	800 TL
	Meryem Ana Evi giriş ücreti	10 TL		Otopark ücreti	40 TL
				Otoban geçiş ücreti	25 TL
3. Gün	Hierapolis Ören Yeri giriş ücreti	80 TL	3. Gün	Otobüs-Transfer	4000 TL
	Hierapolis Arkeoloji Müzesi	12 TL		Rehberlik ücreti	800 TL
				Otopark ücreti	40 TL
				Diğer giderler	10 TL
	Sabit Masraflar Toplamı	666 TL		Değişken Masraflar Toplamı	14.705 TL
	(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)	666 TL		(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir: 14.705/40pax=368 TL)	368 TL
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı= 666+368= 1.034 TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde 20 olarak uygulanacaktır 1.034 TL x 0.20=207 TL					
Paket turumuzun satış fiyatı 1.034 + 207 =1.241 TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
4 GECE 5 GÜN MARMARA TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

22.UYGULAMA YAPRAĞI
4 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Marmara Bölgesi turu için maliyet verileri: 4 gece 5 gün, pax: 40, Araç günlük kirası yakıt hariç 1000 TL, tahmini yol 2000 km, mazot litre fiyatı 7 TL, konaklama ücreti PP in DBL [per peron in double (pör pörsın in dabıl) iki kişilik odada tek kişi fiyatı]] 200 TL, günlük rehberlik ücreti 800 TL, zorunlu seyahat sigortası 50 TL, diğer giderler 400 TL, otoban feribot ve köprü geçişleri 600 TL'dir. Tur maliyetinin üzerine %20 kâr marjı ekleyerek satış fiyatını hesaplayınız.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralınmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralınmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz. 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR OPERASYONU YAPMA
4 GECE 5 GÜN MARMARA TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

4 GECE 5 GÜN MARMARA TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI
40 PAX

Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
	Sabit Masraflar Toplamı			Değişken Masraflar Toplamı	
	(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)TL		(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir:/.....=..... TL)TL
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı=+.....= TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde olarak uygulanacaktırTL x 0.....=..... TL					
Paket turumuzun satış fiyatı + =.....TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

**KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
7 GECE 8 GÜN KARADENİZ TURU
HESAPLAMA UYGULAMASI**

**23.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Karadeniz Bölgesi turu için maliyet verileri: 7 gece 8 gün, pax: 35+3 free, araç günlük kiralama bedeli yakıt hariç 1000 TL, tahmini yol 3000km, mazot litre fiyatı 7 TL, konaklama ücreti PP in DBL 200 TL, günlük rehberlik ücreti 900 TL, zorunlu seyahat sigortası 70 TL, diğer giderler 400 TL, otoban feribot ve köprü geçişleri 800 TL'dir. Tur maliyetini hesaplayarak üzerine %10 kâr marjı ekleyerek tur satış fiyatını hesaplayınız.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralanmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralanmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz. 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR OPERASYONU YAPMA
7 GECE 8 GÜN KARADENİZ TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

7 GECE 8 GÜN KARADENİZ TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

PAX: 35+3 FREE

Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
	Sabit Masraflar Toplamı			Değişken Masraflar Toplamı	
(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)TL		(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir:/.....=..... TL)	TL
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı=+.....= TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde olarak uygulanacaktırTL x 0.....=..... TL					
Paket turumuzun satış fiyatı + =.....TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
6 GECE 7 GÜN DOĞU ANADOLU TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

24.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Tur maliyetini hesaplayarak %10 kâr marjı ekleyip tur satış fiyatını hesaplayınız. Doğu Anadolu Bölgesi turu için maliyet verileri: 6 gece 7 gün, pax: 42+2 free, araç günlük kirası yakıt hariç 1000 TL, tahmini yol 3000 km, mazot litre fiyatı 7 TL, konaklama ücreti PP in DBL 200 TL, günlük rehberlik ücreti 1000 TL, zorunlu seyahat sigortası 60 TL, diğer giderler 400 TL, otoban feribot ve köprü geçişleri 580 TL'dir.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralanmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralanmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz. 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR MALİYETİ HESAPLAMA
6 GECE 7 GÜN DOĞU ANADOLU TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

6 GECE 7 GÜN DOĞU ANADOLU TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

PAX: 42+2 FREE

Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
	Sabit Masraflar Toplamı			Değişken Masraflar Toplamı	
	(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)TL		(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir:/.....=..... TL)TL
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı=+.....= TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde olarak uygulanacaktırTL x 0.....=..... TL					
Paket turumuzun satış fiyatı + =.....TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
5 GECE 6 GÜN GAP GURME TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

25.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Güneydoğu Anadolu Bölgesi turu için maliyet verileri: 5 gece 6 gün, pax: 35, araç günlük kirası yakıt hariç 1000 TL, tahmini yol 3000 km, mazot litre fiyatı 7 TL, konaklama ücreti PP in DBL 200 TL, günlük rehberlik ücreti 1000 TL, zorunlu seyahat sigortası 60 TL, diğer giderler 400 TL, otoban feribot ve köprü geçişleri 450 TL'dir. Tur maliyetini bularak üzerine %10 kâr marjı ekleyerek satış fiyatını hesaplayınız.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralanmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralanmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz. 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR MALİYETİ HESAPLAMA
5 GECE 6 GÜN GAP GURME TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

5 GECE 6 GÜN GAP GURME TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

PAX: 35

Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
	Sabit Masraflar Toplamı			Değişken Masraflar Toplamı	
(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)TL	(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir:/.....=..... TL)TLTLTL
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı=+.....= TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde olarak uygulanacaktırTL x 0.....=..... TL					
Paket turumuzun satış fiyatı + =.....TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
7 GECE 8 GÜN İÇ ANADOLU TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

26.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>İç Anadolu Bölgesi turu için maliyet verileri: 7 gece 8 gün, pax: 40, araç günlük kirası yakıt hariç 1000 TL, tahmini yol 3000 km, mazot litre fiyatı 7 TL, konaklama ücreti PP in DBL 200 TL, günlük rehberlik ücreti 1000 TL, zorunlu seyahat sigortası 70 TL, diğer giderler 400 TL, otoban feribot ve köprü geçişleri 500 TL'dir. Tur maliyetini bularak üzerine %10 kâr marjı ekleyip tur satış fiyatını hesaplayınız.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralanmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralanmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR MALİYETİ HESAPLAMA 7 GECE 8 GÜN İÇ ANADOLU TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

7 GECE 8 GÜN İÇ ANADOLU TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI PAX: 35					
Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
	Sabit Masraflar Toplamı			Değişken Masraflar Toplamı	
	(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)TL		(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir:/.....=..... TL)TL
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı=+.....= TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde olarak uygulanacaktırTL x 0.....=..... TL					
Paket turumuzun satış fiyatı + =.....TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
7 GECE 8 GÜN AKDENİZ TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

27.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Akdeniz turu için maliyet verileri: 7 gece 8 gün, pax: 38+4 free, araç günlük kirası yakıt hariç 1000 TL, tahmini yol 3200 km, mazot litre fiyatı 7 TL, konaklama ücreti PP in DBL 200 TL, günlük rehberlik ücreti 1000 TL, zorunlu seyahat sigortası 120 TL, diğer giderler 390 TL, otoban feribot ve köprü geçişleri 800 TL'dir. Tur maliyetini bularak, üzerine %10 kâr marjı ekleyip tur satış fiyatını hesaplayınız</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralanmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralanmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz. 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR MALİYETİ HESAPLAMA
7 GECE 8 GÜN AKDENİZ TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

7 GECE 8 GÜN AKDENİZ TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI
PAX: 38+4 FREE

Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
	Sabit Masraflar Toplamı			Değişken Masraflar Toplamı	
	(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)TL		(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir:/.....=..... TL)TL
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı=+.....= TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde olarak uygulanacaktırTL x 0.....=..... TL					
Paket turumuzun satış fiyatı + =.....TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
5 GECE 6 GÜN EGE TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

28.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Ege Bölgesi turu için maliyet verileri: 5 gece 6 gün, pax:40, araç günlük kirası yakıt hariç 1000 TL, tahmini yol 2000 km, mazot litre fiyatı 7 TL, konaklama ücreti PP in DBL 200 TL, günlük rehberlik ücreti 1000 TL, zorunlu seyahat sigortası 60 TL, diğer giderler 400 TL, otoban feribot ve köprü geçişleri 400 TL'dir. Tur maliyetini bularak üzerine %10 kâr marjı ekleyip satış fiyatını hesaplayınız.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralanmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralanmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz. 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR MALİYETİ HESAPLAMA
5 GECE 6 GÜN EGE TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

5 GECE 6 GÜN EGE TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

PAX: 40

Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
	Sabit Masraflar Toplamı			Değişken Masraflar Toplamı	
(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)TL		(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir:/.....=..... TL)TL	
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı=+.....= TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde olarak uygulanacaktırTL x 0.....=..... TL					
Paket turumuzun satış fiyatı + =.....TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TUR MALİYETİ HESAPLAMA
4 GECE 5 GÜN ATATÜRK'ÜN İZİNDE TURU
MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI

29.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Atatürk'ün izinde turu maliyet verileri: 4 gece 5 gün, Pax: 40, araç günlük kirası yakıt hariç 300 € (Avro), tahmini yol 2000 km, mazot litre fiyatı 1 €, konaklama ücreti PP in DBL 20 €, günlük rehberlik ücreti 200 €, diğer giderler 100 €, zorunlu seyahat sigortası 10 €, otoban feribot ve köprü geçişleri 100 €'dur. Tur maliyetini bularak üzerine %15 kâr marjı ekleyip satış fiyatını hesaplayınız.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur boyunca konaklama yapılacak otellerin kişi başı olarak verilen geceleme ücretleri toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 2. Ulaşım aracı günlük olarak kiralanmış ise turun gün sayısı ile günlük kiralama ücretini çarpınız ve kişi sayısına bölünüz. 3. Ulaşım aracı yakıt hariç olarak kiralanmış ise tur boyunca kullanılacak tahmini yakıt hesabını yapınız ve kişi sayısına bölünüz. 4. Konaklama işletmesi dışında alınacak yemekler var ise kişi başı için verilen yemek ücretlerinin toplamını tur maliyetine dâhil ediniz. 5. Müze ve ören yeri girişlerini kişi başı olarak tur maliyetine dâhil ediniz 6. Diğer giderleri kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 7. Rehberlik ücretini gün sayısı ile çarparak kişi sayısına bölünüz. 8. Otopark, otoban, feribot ve köprü geçişleri toplamını kişi sayısına bölerek tur maliyetine ekleyiniz. 9. Her 15 kişiye 1 kişi ücretsiz free hesabı yapınız. 10. Sabit giderlerin kişi başına hesaplandığını ve değişken giderlerin ise kişi sayısına göre değiştiğini unutmayınız.

TUR MALİYETİ HESAPLAMA 4 GECE 5 GÜN ATATÜRK'ÜN İZİNDE TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR MALİYETİ HESAPLAMA		
Kişi ve gün sayısını doğru kullandı.		
Konaklama maliyetini doğru hesapladı.		
Ulaşım maliyetini doğru hesapladı.		
Sabit ve değişken giderleri doğru kullandı.		
Tur maliyetini kişi başı olarak doğru hesapladı.		
Tur maliyeti hesaplama çizelgesini kullandı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

4 GECE 5 GÜN ATATÜRK'ÜN İZİNDE TURU MALİYET HESAPLAMA UYGULAMASI PAX: 40					
Tarih	Sabit Giderler/Açıklama	Tutar	Tarih	Değişken Giderler/Açıklama	Tutar
	Sabit Masraflar Toplamı			Değişken Masraflar Toplamı	
	(Sabit harcamalar kişi başı yapıldığı için aynen alınır.)TL		(Değişken giderler toplamı kişi sayısına bölünmelidir:/.....=..... TL)TL
Çift kişilik odada kişi başı konaklama= Sabit giderler + değişken giderler toplamı=+.....= TL'dir.					
Tur operatörü kar marjı yüzde olarak uygulanacaktırTL x 0.....=..... TL					
Paket turumuzun satış fiyatı + =.....TL'dir.					

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR SATIŞI YAPMA****HAZIRLIK ÇALIŞMALARI**

1. Tur satış dosyası için seyahat acentelerinden örnek tur broşürü ve kataloğu temin ediniz.
2. Tur satışının nasıl yapıldığına dair sunum ve videoları sınıfta izlenmek amacı ile temin ediniz.

3.3. Tur Satışı Yapma**3.3.1. Tur Satış Dosyası Hazırlama**

Destinasyonda yer alan yerel seyahat acenteleri vasıtasıyla veya tur operatörlerine bağlı olarak konaklama işletmelerinde çalışan tur satış temsilcileri tur satışı yapabilmek için daha önceden birtakım hazırlıklar yaparlar:

- a) Tur satış görevlileri tarafından satılan tüm turlar, tur dosyalarına tarih belirtilerek kaydedilir.
- b) Tur çıkışlarından bir gün önce listeler hazırlanıp ilgili birimlere dağıtılır.
- c) Listeler kişi sayısı (pax) ve araç durumuna göre, otel sıralaması yapılarak yazılır.
- ç) Listenin altına turist rehberi ve araç ismi, plakası ve araç numarası ilave edilir.
- d) Tur programına istinaden yemek rezervasyonları yapılır ve tur programın arkasına bu tür unutulmaması gereken konular kısaca not alınır.
- e) Farklı noktalardan çıkışların olduğu koordineli turlarda, buluşma saati ve noktası kontrol edilip listeye not düşülür.
- f) Farklı noktalara konaklamalı turların satışı durumunda, oda durumu (oda dağılımı, sayısı ve pansiyon durumu) ve otelin ismi listede belirtilir.
- g) Tekne, Jeep-safari, rafting turlarında turu düzenleyen şirkete bilgi verilir.
- h) Alışveriş turlarında, alışveriş merkezlerine bilgi aktarılır (pax, turist rehberi adı, farklı ülke operasyonları varsa milliyeti, yaklaşık saati).

Konukların alınış (toplama) ve bırakılışları (dağıtım) için toplama ve dağıtma noktalarının duruma uygunluğu dikkate alınarak araç, transfer görevlisi ve turist rehberi organize edilir. Tur satışları tamamlandıktan sonra turun, daha önceden belirlenen programa göre gerçekleştirilmesi gerekir. Bu aşamada öncelikle yapılması gerekenler:

- a) Rezervasyonların, gidilecek ülkedeki karşılayıcı acenteye bildirilmesi
- b) Muhasebe ve rezervasyon işlemlerinin yapılması
- c) Rezervasyon onaylarının (konfirmasyon) yapılması
- ç) Tur satışlarının takibi
- d) Tur yöneticilerinin ve tura katılacak personelin tanımlanması

3.3.2. Tur Satışı Yapma

Paket turun satışını gerçekleştirmek için hazırlanan paket turlar, pazarlama teknikleri kullanılarak satışa sunulur. Tur operatörleri, çeşitli satış teknikleri uygular. Bu satış tekniklerinin bazıları şu şekildedir:

- Seyahat acenteleri ile
- Kendi satış merkezleri ile
- Büyük market ve mağazalar ile
- İnternet üzerinden
- Televizyonlardaki paket tur tanıtım programları kanalı ile
- Posta yolu ile

Tur satışları, rezervasyonların başlaması ile direkt başlamış olur. Paket turu satın alan konuklara gidecekleri bölge hakkında ayrıntılı bilgi ve paket tur ile ilgili dokümanlar verilir. Konuklara turun satışı gerçekleştikten sonra satışın yapıldığını gösterir bir belge (voucher) verilir. Voucher, tur operatörünün hazırladığı paket turun satın alındığını gösteren, aynı zamanda konunun paket turun kapsadığı tüm hizmetlerden yararlanacağını gösterir bir belgedir.

İnternet üzerinden turistik ürünlerin pazarlanması, online (onlayn) pazarlama, elektronik pazarlama gibi kavramlarla açıklanmaya çalışılan yepyeni bir pazar yeri oluşmasını sağlamıştır. Seyahat ürünlerinin talep edilmesi öncesinde potansiyel konuk, yüksek oranda bilgiye ihtiyaç duyar. İnternet; sunduğu kolay, ucuz, hızlı ve güvenli iletişim ve uygun ticaret ortamı ile seyahat sektöründe değişimler yaratmıştır. İnternet üzerinden seyahat satışları büyük hızla artmakta ve tüm dünya tek bir pazar haline gelmektedir. İletişim teknolojisi, seyahat acentelerine ürünleri tek merkezden dünyanın her yerinde satılabilme imkânı vermektedir. İnternetin seyahat acenteciliği alanındaki etkilerini;

- Yerelleştirilmiş satışlar ve teklifler,
- Kişiselleştirilmiş bilgiler,
- Gerçek zamanlı sosyal paylaşım,
- Çevrim içi concierge [(konsiyerj), (otellerde müşterinin otel dışındaki iş ayarlamalarını yapan birim)],
- Toplantı, konferans ve organizasyon planlamaları,
- Rezervasyon yapma ve değiştirme imkânı,
- Mobil cihazların oda anahtarı olarak kullanılması,
- Odalardaki ışık ve ısı gibi merkezi sistemlerin kontrolü,
- Mobil ödeme özelliği şeklinde sıralamak mümkündür.

Seyahat acenteleri, internet üzerinden konuyu bilgilendirmekte ve konunun rezervasyona veya satın almaya karar vermesi durumunda ise süreci e-mail [imeyl (elektronik posta)] sistemi kullanarak devam ettirmektedir. Satın alma kararını veren konunun şahsi bilgilerini ve ödeme aracı detaylarını bir form aracılığı ile talep etmektedir. Konuk satın aldığı paket turu, internet üzerinden kredi kartı ile ödeyebilmektedir. Daha sonra satılan ürünün tedarikçileriyle iletişime geçilerek rezervasyonları yapılmaktadır. Online seyahat acenteciliği, bir yandan klasik seyahat acenteciliğinin bilgi ve tecrübesini gerektirirken diğer yandan da ileri düzeyde güvenlik, bankacılık, yazılım ve teknoloji kullanımını gerektirmektedir.

Konuk, kendisine sunulan ürünlerden birini veya birkaçını beğendiğinde, rezervasyonunu ve satın alma işlemini internet üzerinden yaparak, işleme ilişkin onay bilgisini de belirttiği elektronik posta adresine ve işlem yapılan ekrana alır.

Sistem, sanal kredi kartı postu sistemini kullanıyorsa kart bilgilerini bankaya iletir, tahsilatı yaptırır ve rezervasyon bilgileri de elektronik ortamda ilgili tedarikçiye ve acente veri kayıtlarına iletilir. Eğer satış işlemi tur operatörü tarafından yapıp seyahat acentesi komisyon alacaksa kart bilgileri ve rezervasyon detayları tedarikçi işletmeye iletilir. Bu çerçevede, konuğa modern teknolojilerle ürününü sunan seyahat acenteleri daha çok rağbet görmektedir. Kısacası, elektronik ortamda seyahat acentesi ürünlerinin pazarlanması ve ilgili hizmetlerin sağlanması olarak tanımlanacak online seyahat acenteciliğinde, işlemlerin dijitalleşmesi söz konusudur.

Bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaşması ile seyahat acenteleri de hizmetlerini internet üzerinden web sayfaları aracılığı ile verme çabasına girmişlerdir. Dünyanın herhangi bir bölgesinde yaşayan kişi, yine dünyanın herhangi bir turistik bölgesindeki seyahat acentesinin web sayfasına İnternet aracılığı ile ulaşarak istediği tatil vb. rezervasyonlarını yapabilmektedir. Ancak unutulmamalıdır ki internet, işlemleri hızlandırırken beraberinde bazı sorunları da getirmektedir. Çünkü sanal ortamda yapılan alışverişlerde hem konuk hem de üretici açısından istenmeyen durumlar oluşabilmektedir. Bu hususa dair karşılaşılan en önemli problemler; satın alınan hizmetten en iyi şekilde yararlanıp yararlanamama, web sayfasının durumu ve ödeme aşamasında veri güvenliği şeklinde sıralanabilir.

Ülkemizde, seyahat acentesi işletme belgesine sahip olmadan seyahat acenteliği faaliyeti yapmak, internet üzerinden veya işyerinden tur satışı yapmak, 1618 sayılı Yasa'ya aykırı hareket etmek ve Türk Ticaret Kanunu'nun 55. Maddesi'ne göre haksız rekabette bulunmak suç teşkil etmektedir.

Tur operatörü satışını yapmak üzere hazırladığı turistik ürünlerini pazarlayabilmek için kataloglarını hazırlar. Bunlar, konuklarına ücretsiz sunulmak üzere satış noktalarına dağıtılır. Tur operatörlerinin yoğun olarak çalıştığı turistik merkezlerde ve büyük konaklama işletmelerinde tatil yapan konuklar ile iletişim kurabilmek, onları belli konularda bilgilendirmek ve özellikle incoming hizmetinin başladığı havalimanından konukların transfer hizmeti sırasında bölgesel ve ekstra turların satışını yapmak için represant (riprezint) kısaca rep (rip) olarak adlandırılan kişileri çalıştırır.

Tur operatörleri açısından bakıldığında replerin asıl görevi havalimanından çıkıp otele yerleşmeden ve diğer yerel acenteler ile iletişime geçmeden konuklarına bölgesel turlarını (tekne turu, hamam turu, Türk gecesi, at turu, dalış turu vb.) paket tura dâhil olmayan ekstra turlarını daha ilk günden satabilmektir. Repler, bağlı oldukları tur operatörlerini temsilen tur satışı yapmanın yanında, konukların paket tura katıldıkları süre boyunca sunulan hizmetlerden kaynaklanan sorunlarını çözmek ve diğer konularda (sağlık, tedavi, yerel formaliteler vb.) yardımcı olmak hizmetlerini de sunarlar.

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR SATIŞI YAPMA
TUR SATIŞ DOSYASI HAZIRLAMA
UYGULAMASI****30.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
A grubu yerel bir seyahat acentesinde tur satış görevlisi olarak çalıştığınızı varsayarak acentenize gelen konuklara düzenlediğiniz turlar hakkında detaylı bilgiler içeren tur satış dosyası / slayt hazırlayınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur programı hakkında detaylı bilgi içeren dosya / slayt hazırlayınız. 2. Konaklama yapılacak işletmeler ile ilgili resimli dosya / slayt hazırlayınız. 3. Hizmet alınacak yiyecek ve içecek işletmeleri hakkında resimli dosya / slayt hazırlayınız. 4. Ulaşım aracı hakkında detaylı bilgi içeren resimli dosya / slayt hazırlayınız. 5. Ziyaret yerleri hakkında detaylı bilgi içeren resimli dosya / slayt hazırlayınız. 6. Rehberlik hizmeti için detaylı bilgi içeren dosya / slayt hazırlayınız. 7. Ferdi kaza sigortası, sınır geçişleri, vize ve gümrük formaliteleri hakkında detaylı bilgiler içeren dosya / slayt hazırlayınız. 8. Tur satış fiyatı ve tura dâhil olan hizmetler hakkında detaylı bilgiler içeren tur dosyası / slayt hazırlayınız. 9. Tur sırasında tura dâhil olmayan ekstra ücrete tabi turlar, faaliyetler ve hizmetler hakkında detaylı bilgi içeren resimli dosya / slayt hazırlayınız. 10. Konuğa verilecek olan tur broşürlerini hazırlayınız.

**TUR SATIŞ DOSYASI HAZIRLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR SATIŞ DOSYASI HAZIRLAMA		
Tur programı hakkında bilgi verdi.		
Konaklama ve yiyecek işletmeleri hakkında bilgi verdi.		
Ulaşım aracı ve rehberlik hizmeti hakkında bilgi verdi.		
Tura dâhil olan hizmetler ve tura dâhil olmayan ekstra ücrete tabi hizmetler ve faaliyetler hakkında bilgi verdi.		
Tur satış fiyatı hakkında bilgi verdi.		
Tur bilgilerini içeren broşürü konuğa verdi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TUR SATIŞI YAPMA
TUR SATIŞI YAPMA UYGULAMASI****31. UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
A grubu yerel bir seyahat acentesinde tur satış görevlisi olarak çalıştığınızı varsayarak acentenize gelen konuklara düzenlediğiniz turların satışını yapınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konukları güler yüzle selamlayarak onlara kendinizi tanıtırınız. 2. Konuğun hangi ülkeden veya şehirden geldiğini, tatilinin nasıl geçtiğini, ne kadar süreceğini vb. konularda konuşarak konukla kısaca sohbet ediniz ve güvenini kazanmaya çalışınız. 3. Konuğa tur satışına başlamadan önce ikramlarda bulununuz ve konuğun kendisini rahat hissetmesini sağlayınız. 4. Önceki uygulamada hazırladığınız tur satış dosyası ile acentenizin düzenlediği turlar hakkında konuğa bilgi veriniz veya sunum yapınız. 5. Konuğun ilgilendiği turlar üzerine yoğunlaşarak tur programı hakkında daha ayrıntılı bilgi veriniz. 6. Konuğun ilgilendiği turların satış fiyatı ve tura dâhil olan hizmetler hakkında bilgi veriniz. 7. Konuğun satın almak istediği turlar hakkında rehberlik, ulaşım ve formaliteler hakkında ayrıntılı bilgi veriniz. 8. Konuğa tur satışını gerçekleştiriniz, satışını yaptığınız turun biletini veya tur vouchersini düzenleyerek bir nüshasını konuğa veriniz. 9. Konuğun kaldığı otelin bilgilerini alınız, turun transfer saati ve yeri hakkında bilgi veriniz. 10. Konuğu iyi dilekelerinizle ve nezaketle işletmenizden uğurlayınız.

TUR SATIŞI YAPMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR SATIŞI YAPMA		
Tur programı hakkında bilgi verdi.		
Konaklama ve yiyecek işletmeleri hakkında bilgi verdi.		
Ulaşım aracı ve rehberlik hizmeti hakkında bilgi verdi.		
Tura dâhil olan hizmetler ve tura dâhil olmayan ekstra ücrete tabi hizmetler ve faaliyetler hakkında bilgi verdi.		
Tur satış fiyatı hakkında bilgi verdi.		
Tur bilgilerini içeren broşürü konuğa verdi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖĞRENME BİRİMİ: TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TURU GERÇEKLEŞTİRME****HAZIRLIK ÇALIŞMALARI**

1. Sınıfa davet edilen bir tur rehberine yönelteceğiniz sorular neler olurdu?

3.4. Turu Gerçekleştirme**3.4.1. Turun Gerçekleştirilmesi İçin Gerekli Ön Hazırlıklar Yapma**

Tur operatörleri konukların çıkış kapılarında tatsız durumlarla karşılaşmamaları için önceden gümrük ve pasaport işlemleri ile ilgili gerekli tedbirleri alırlar. Genellikle tur operatörleri, turların gerçekleşmesinde yer alan personellerini havalimanlarından başlayarak kalınacak konaklama tesislerine kadar turun tüm aşamalarını kapsayacak şekilde görevlendirir. Tur operatörüne bağlı olarak çalışan bu personelin yabancı dil bilgisi iyi olmalı, çalıştığı hizmet birimini, havalimanını veya konaklama işletmesini çok iyi tanımalı ve konuklara tüm bilgiler ve formaliteler konusunda yardımcı olmalıdırlar.

Genellikle tur operatörlerine bağlı olarak çalışan ve gidilecek ülke veya destinasyonda turun gerçekleşmesinden sorumlu olan destinasyon yöneticisi, havalimanı görevlisi ve otel görevlileri vardır. Destinasyon yöneticisi, tur operatörünün o bölgedeki tüm işlerinden sorumlu saha yöneticileridir. Havalimanı görevlileri ise arrival (varış) ve departure (ayrılış) işlemlerini takip ederek konukların havalimanında yaşayabilecekleri olumsuzlukları en aza indirmeye çalışırlar. Örneğin; konuğun uçağını kaçırmaması, pasaportunu veya uçak biletini kaybetmesi, bagajı ile yaşayabileceği sıkıntıları gidermek için çalışırlar.

Yurt dışına düzenlenen paket turlarda uçakların çekim merkezine inişinden itibaren karşılayıcı acente görevi devralır. Grubun ya da münferit konukların uçaklarının inişinden bir saat önce araç, şoför ve turist rehberi, transfer görevlisi havalimanında hazır bulunurlar. Konukların valizleri alındıktan ve pasaport kontrolleri yapıldıktan sonra yolcular otobüslerin bulunduğu yere alınır. Valizler, araçlara konukların kontrolünde alınır ve konuk sayıları ile isimleri kontrol edilir.

Tura dâhil olmadığı halde turda olan kişiler (go-show), tur listesinde adı olduğu halde gelmeyen konuk (no-show) gibi konularda, varsa acenteye bilgi verilmek üzere not alınır.

Havalimanında karşılanan münferit konuklar, önceden hazırlanan transfer listelerine göre otellerine dağıtılır. Bu sırada konukları karşılayan turist rehberi veya transferman, yolculara infolarını verir. Genellikle acenteler özellikle transfer görevlisine bu infolarla ilgili kendi hazırladıkları metni veya başlıkları önceden verir. Transfermenler yolcularına bu doğrultuda bilgi aktarımında bulunurlar. Münferit konuklar otellerde bulunan acente temsilcilerine teslim edilir veya kendilerine eşlik edilir.

Bir gruba dâhil olan konukları ise genellikle turist rehberi karşılar çünkü amaç grup ile turist rehberinin bir an önce tanışarak kaynaşmalarını sağlamaktır. Grup, havalimanında karşılandığı andan itibaren artık tur programının gereği olan tüm hizmetler gerçekleştirilecektir. Konukların varış günü olan birinci gün genel olarak uçaklar, herhangi bir ziyaretin gerçekleştirilemeyeceği saatlerde iner. Bazı durumlarda yarım günlük kısa bir şehir turu gerçekleştirilebilir.

Ancak genellikle grup, havalimanından alınarak direkt olarak otele getirilir. Bu sırada Görsel 3.18'deki otobüste kendilerine repeler tarafından info verilir. Otele gelindiğinde check-in işlemleri ve oda numaraları anahtarlarının verilmesi ile turist rehberi bizzat ilgilenecek resepsiyona ve konuklarına yardımcı olur. Daha sonra valizler yine konukların kontrolünde oda numaralarına göre odalarına taşınır.



Görsel 3.18: Rep tarafından info verilmesi

3.4.2. Örnek Tur Gerçekleştirme

Tur için gerekli hazırlıklar tamamlandıktan sonra sıra, turun gerçekleşmesi aşamasına gelmiştir. Konuklar, konaklama tesisine girişinden sonra tur programında yer alan zaman planlamasına bağlı olarak turist rehberiyle turlarına devam eder. Seyahat acentesi ve turist rehberi, yolcunun satın almış olduğu tüm hizmetlerin eksiksiz ve garanti edilen kalitede sunulabilmesi için çalışacaktır. Turun gerçekleşmesi sırasında acente ve turist rehberi arasındaki iletişim sorunsuz olmalıdır. Tur programının dışında gelişen değişikliklerden birbirlerini haberdar etmelidirler.

Turist rehberi, turdaki konukların özel günlerini (doğum günü, evlilik yıl dönümleri 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 yaratmış olacaktır. Bu tür küçük jestler sayesinde konuklar önemsendiğini, kendilerine değer verildiğini hatta aile ortamında bulduklarını hissine sahip olurlar. Tur esnasında bazı konuklar problemlili olabilir veya saldırgan davranışlar sergileyebilir. Bu tür durumlarda tecrübeli bir turist rehberi, konuk ile tartışmak yerine, uzlaşmaya gider ve tur ile ilgili varsa problemi çözmeye çalışmalıdır.

Turistik ürünler, kapsadıkları süre açısından farklılıklar gösterebilir (2 günlük, 7 günlük, 15 günlük ve daha uzun olabilir). Turların süreleri uzadıkça yolcularda yorgunluk ve bazen de buna bağlı olarak isteksizlik ortaya çıkabilir. Turist rehberi gruptaki konukların genel sağlık durumları ile de ilgilenmelidir. Değişik sağlık rahatsızlıkları olan konukları öğrenmeli ve tur etabına göre onlara uyarılarda bulunarak bazı tedbirleri de alması gereklidir.

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TURU GERÇEKLEŞTİRME
ÖRNEK YURTDIŞI İSKANDİNAVYA TURUNU
GERÇEKLEŞTİRME

32.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
İstanbul çıkışlı, 6 gece 7 gün konaklamalı İskandinavya turunu (Stockholm, Karlstad, Oslo, Göteborg, Kopenhag), pax: 40, 4 yıldızlı otelde PP in DBL HB konaklama olacak şekilde gerçekleştiriniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turun hangi amaçlı ve hangi bölgede düzenleneceğini göz önüne alınız. 2. Tur programı için kitabımızda verilen örnek tur programı tablosunu kullanınız. 3. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 4. Ulaşım güzergâhını tüm ziyaret yerlerini kapsayacak şekilde en kestirme şekilde yapınız. (İnternetteki harita uygulamalarını kullanabilirsiniz). 5. Tur programında verilen şehirleri internetten, tanıtım kitapçıklarından ve broşürlerden araştırarak turun amacına uygun olarak ziyaret yerlerini kararlaştırınız. 6. Konaklama tesisleri seçimini geceleme yapılacak yere göre karar veriniz. 7. Ziyaret edilmesi gerekli müze, ören yeri, temalı park, tarihî ve turistik özelliği bulunan yerler, yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği ve geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa ekleyiniz. 8. Öğle yemeklerinin yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen ülkeye ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine özen gösteriniz.

ÖRNEK TURU GERÇEKLEŞTİRME UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) ÖRNEK TURU GERÇEKLEŞTİRME		
Misafirlerin transfer, bagaj hizmetleri ve havaalanı formalitelerine yardımcı oldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Ulaşım güzergâhını en kestirme şekilde kullandı.		
Tur boyunca hizmet alınan tüm işletmelerde gerekli organizasyonu yaptı ve verilen hizmetlerin kaliteli olmasını sağladı.		
Tur programında yer alan tüm ziyaret yerlerinin gezilmesini sağladı.		
Misafirlerin turdan mutlu bir şekilde ülkelerine dönmelerini sağladı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖRNEK TUR TEKNİK PROGRAMI YURTDIŞI (OUTGOING)					
Destinasyon: İSKANDİNAVYA ÜLKELERİ					
Tarih: 11-17 Ağustos 2023					
Günler	Tarih	Ayrılış-Variş	Konaklama	Aktiviteler-Ziyaret yerleri	Yemekler
1. Gün	Pazar, 11 Ağustos	TK 793, 04.00 İstanbul, 07.30 Stockholm	4 yıldız otel	Stockholm şehir turu, Nobel Ödül Binası, Kraliyet Opera Salonu, Parlamento Binası, Stockholm Katedrali, Nobel Müzesi, Skansen Vasa Gemisi, Kültür köyü gezisi ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
2. Gün	Pazartesi, 12 Ağustos	Stockholm	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra serbest zaman, Malaren Gölü, Kraliçe Adası, Sigtuna kasabası Viking Kalesi, Stockholm şehir merkezinde boş zaman ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
3. Gün	Salı, 13 Ağustos	Stockholm, Karlstad, Oslo	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra Karlstad, Vanern Gölü molası, Oslo şehir turu, Akershus Kalesi, Norveç Ulusal Opera ve Balo Salonu, Parlamento Binası, Kraliyet Sarayı, Oslo Belediye Binası, Ulusal Kütüphane, Oslo Kütüphanesi ve serbest zamanın ardından otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
4. Gün	Çarşamba, 14 Ağustos	Oslo	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra Flam-Gudvangen fiyort tekne turu, Flam-Myrdal tren turu, Aurland Vadisi ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
5. Gün	Perşembe, 15 Ağustos	Oslo, Göteborg	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra Göteborg'a hareket edilmesi, Göteborg şehir turu, Tiyatro Binası, Opera Binası, Poseidon Heykeli, Deniz Feneri ziyareti sonrası serbest zaman verilmesi ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
6. Gün	Cuma, 16 Ağustos	Kopenhag	4 yıldız otel	Kahvaltıdan sonra Kopenhag şehir turu, Danimarka Şatosu turu, Kronborg Kalesi, Fredensborg Sarayı, Frederiksborg Sarayı, Tivoli turu ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
7. Gün	Cumartesi, 17 Ağustos	TK 1782, 14.55 Kopenhag, 19.05 İstanbul	-	Kahvaltıdan sonra otelden çıkış ve havalimanına transfer.	

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TURU GERÇEKLEŞTİRME
ÖRNEK YURTDIŞI BALKAN TURUNU
GERÇEKLEŞTİRME****33.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
İstanbul çıkışlı 7 gece 8 gün konaklamalı Balkan turunu (Saraybosna, Mostar, Poçitel, Trebinje, Budva, Kotor, İşkodra, Tiran, Ohrid, St.Naum, Resne, Manastır, Kalkandelen, Üsküp, Belgrad), pax: 40, 4 yıldızlı otelde PP in DBL HB konaklama olacak şekilde gerçekleştiriniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turun hangi amaçlı ve hangi bölgede düzenleneceğini göz önüne alınız. 2. Tur programı için kitabımızda verilen örnek tur programı tablosunu kullanınız. 3. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız.) 4. Ulaşım güzergâhını tüm ziyaret yerlerini kapsayacak şekilde en kestirme şekilde yapınız. (İnternetteki harita uygulamalarını kullanabilirsiniz.) 5. Tur programında verilen şehirleri internetten, tanıtım kitapçıklarından ve broşürlerden araştırarak turun amacına uygun olarak ziyaret yerlerini kararlaştırınız. 6. Konaklama tesisleri seçimini geceleme yapılacak yere göre karar veriniz. 7. Ziyaret edilmesi gerekli müze, ören yeri, temalı park, tarihî ve turistik özelliği bulunan yerler, yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği ve geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa ekleyiniz. 8. Öğle yemeklerinin yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen ülkeye ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine özen gösteriniz.

**ÖRNEK YURTDIŞI BALKAN TURUNU GERÇEKLEŞTİRME UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) ÖRNEK TURU GERÇEKLEŞTİRME		
Misafirlerin transfer, bagaj hizmetleri ve havaalanı formalitelerine yardımcı oldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Ulaşım güzergâhını en kestirme şekilde kullandı.		
Tur boyunca hizmet alınan tüm işletmelerde gerekli organizasyonu yaptı ve verilen hizmetlerin kaliteli olmasını sağladı.		
Tur programında yer alan tüm ziyaret yerlerinin gezilmesini sağladı.		
Misafirlerin turdan mutlu bir şekilde ülkelerine dönmelerini sağladı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖRNEK YURTDIŞI BALKAN TURU PROGRAMI (OUTGOING)					
Destinasyon: BALKAN ÜLKELERİ					
Tarih: 12-19 Mayıs 2023					
Günler	Tarih	Ayrılış-Variş	Konaklama	Aktiviteler-Ziyaret yerleri	Yemekler
1. Gün	Pazar, 12 Mayıs	THY, TK 1021, 07.15 İstanbul, 08.10, Saraybosna	4 yıldız otel	Saraybosna Şehir turu, Merkez Kütüphane, Latin Köprüsü, BaőarŐı, Sebil Meydanı, Kurşunlu Medrese, Morica Han, Gazi Hüsrev Bey Camisi, Saat Kulesi, Markale Pazarı ve Sönmeyen Ateş Anıtı ve otele dönülmesi. Akşam ekstra tur: Boşnak gecesi.	Yarım Pansiyon
2. Gün	Pazartesi, 13 Mayıs	Saraybosna, Mostar, Poçitel, Trebinje	4 yıldız otel	Mostar, Mostar Köprüsü, Koski Mehmet Paşa Cami, Poçitel, Trebinje ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
3. Gün	Salı, 14 Mayıs	Trebinje, Budva, Kotor, İŞkodra	4 yıldız otel	Karadağ, Kotor, St. Trifon Katedrali, Oruzja Meydanı, Saat Kulesi, St.Luke ve St. Nikola Kiliseleri, St.Mary Kilisesi, Budva, Sveti Stefan Adası, İŞkodra ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
4. Gün	Çarşamba, 15 Mayıs	İŞkodra, Tiran, Ohrid	4 yıldız otel	Tiran, Ethem Bey Camii, Saat Kulesi, İŐkender Bey Heykeli ve Meydanı, Opera Binası, Ohrid, Ayasofya Kilisesi, Amfitiyatro, Halveti Takkesi, Çınar Meydanı ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
5. Gün	Perşembe, 16 Mayıs	Ohrid, St.Naum, Resne, Manastır	4 yıldız otel	Kara Drim Nehri, Manastır, Resne, Askeri İdadi, Atatürk Anı Odası, Türk çarşısı, Bedesten, İŐhak Camii, Yeni Cami ve otele dönülmesi. Ekstra Tur: Makedon gecesi.	Yarım Pansiyon
6. Gün	Cuma, 17 Mayıs	Ohrid, Kalkandelen, ÜŐküp	4 yıldız otel	ÜŐküp, Kalkandelen, ÜŐküp Kalesi, Yahya Paşa Camii, Mustafa Paşa Camii, Kapan Han, Davut Paşa Hamamı, Vardar Nehri, Taşköprü, İŐkender Bey Heykeli, Makedonya Meydanı, Rahibe Teresa Anı Evi, eski tren garı ve otelimize dönülmesi.	Yarım Pansiyon
7. Gün	Cumartesi, 18 Mayıs	ÜŐküp, Belgrad	4 yıldız otel	Belgrad, Bayraklı Camisi, Belgrad Kalesi, Damat Ali Paşa Türbesi, Saat Kulesi, Sokollu Mehmet Paşa Çeşmesi, Askeri Müze, İstanbul Kapı, Zindan Kapı, Leopoldov Kapı, Stefan Lazarevic Anıtı, Nebojsa Kulesi, Kale Meydan, Saborna Kilisesi, Cumhuriyet Meydanı, Terazi Meydanı ve Taş Meydan, Knez Mihajlova Caddesi ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
8.Gün	Pazar, 19 Mayıs	THY, TK 1084 20.25 Belgrad, 00.10 İstanbul	-	Extra Tur: Zemun Tito'nun Mezarı, Yugoslavya Tarih Müzesi, Tesla Müzesi ziyaret edilmesi. 00.10 İstanbul'a variş.	-

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TURU GERÇEKLEŞTİRME
ÖRNEK YURTIÇİ TURİSTİK DOĞU EKSPRESİ
TURUNU GERÇEKLEŞTİRME

34.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Ankara çıkışlı 5 gece 6 gün yataklı vagona konaklamalı Turistik Doğu Ekspresi turunu (Ankara, İliç, Erzincan, Erzurum, Kars, Divriği, Sivas), pax: 80, PP in DBL yataklı kompartıman HB konaklama olacak şekilde gerçekleştiriniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turun hangi amaçlı ve hangi bölgede düzenleneceğini göz önüne alınız. 2. Tur programı için kitabımızda verilen örnek tur programı tablosunu kullanınız. 3. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız.) 4. Ulaşım güzergâhını tüm ziyaret yerlerini kapsayacak şekilde en kestirme şekilde yapınız. (İnternetteki harita uygulamalarını kullanabilirsiniz.) 5. Tur programında verilen şehirleri internetten, tanıtım kitapçıklarından ve broşürlerden araştırarak turun amacına uygun olarak ziyaret yerlerini kararlaştırınız. 6. Konaklama tesisleri seçimini geceleme yapılacak yere göre karar veriniz. 7. Ziyaret edilmesi gerekli müze, ören yeri, temalı park, tarihî ve turistik özelliği bulunan yerler, yöreye özgü gelenek ve göreneklere yansıtan el işçiliği ve geleneksel üretim teknikleriyle ürettiği yapılan el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa ekleyiniz. 8. Öğle yemeklerinin yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen ülkeye ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine özen gösteriniz.

ÖRNEK YURTIÇİ TURİSTİK DOĞU EKSPRESİ TURUNU GERÇEKLEŞTİRME UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) ÖRNEK TURU GERÇEKLEŞTİRME		
Misafirlerin transfer, bagaj hizmetleri ve havaalanı formalitelerine yardımcı oldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Ulaşım güzergâhını en kestirme şekilde kullandı.		
Tur boyunca hizmet alınan tüm işletmelerde gerekli organizasyonu yaptı ve verilen hizmetlerin kaliteli olmasını sağladı.		
Tur programında yer alan tüm ziyaret yerlerinin gezilmesini sağladı.		
Misafirlerin turdan mutlu bir şekilde evlerine dönmelerini sağladı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖRNEK TUR PROGRAMI YURTIÇİ TURİSTİK DOĞU EKSPRESİ					
Destinasyon: TREN YOLU TURİSTİK DOĞU EKSPRESİ					
Tarih: 12-19 Mayıs 2023					
Günler	Tarih	Ayrılış-Varış	Konaklama	Aktiviteler-Ziyaret yerleri	Yemekler
1. Gün	Pazar, 14 Nisan	Ankara	Yataklı Vagon	TCDD Turistik Doğu Ekspresi ile 16.55'te Ankara'dan hareket edilmesi.	Yemekli Vagon
2. Gün	Pazartesi, 15 Nisan	İliç, Erzincan, Erzurum	Kars Otel	İliç Tren İstasyonu'na 06.05'te varılması ve mola verilmesi. Kara yolu ile Kadı Gölü, Lökhan, Değirmen, Hamam ve Orta Camii gezisi ardından 09.05'te tren istasyonundan ayrılış, Erzincan tren istasyonuna 11.44'te varılması ve burada mola verilmesi. Kara yolu ile Çağlayan, Bakırcılar Çarşısı ve Erzincan merkez gezisinin ardından 14.34'te tren istasyonundan ayrılış, Erzurum Tren İstasyonu'na 18.22'de varılması ve burada mola verilmesi. Kara yolu ile Çifte Minare, Ulucami ve Üç Kümbetleri ve Yakutiye Medresesi ile Taşhan gezisi ardından akşam yemeği için Çağ Kebap Restoranı ziyareti sonrasında 20.33'te tren istasyonundan ayrılış, Kars Tren Gari'na 23.58'de varılması ve konaklama yapılacak otele transfer yapılması.	Erzurum Restoran
3. Gün	Salı, 16 Nisan	Kars	Kars Otel	Otelde sabah kahvaltısından sonra kara yolu ile Ani Ören Yeri, Kent Surları, Kars şehir turu, Sarıkamış Şehitleri Anıtı, Katerina Av Köşkü ve Teneke Mahallesi ziyareti sonrası akşam yemeği için otele dönüşmesi. Ekstra Tur: Kafkas gecesi turu.	Otel
4. Gün	Çarşamba, 17 Nisan	Kars	Yataklı Vagon	Otelde sabah kahvaltısından sonra kara yolu ile Boğaztepe köyü peynir müzesi, Çıldır Gölü, Fethiye Camii, Kars Kalesi, 12 Havarî Kilisesi, Kümbet Camii ve Türbesi ve Namık Kemal Evi ziyareti sonrası boş zaman ve akşam yemeğinin ardından 22.35'te tren istasyonundan ayrılış, Ekstra Tur: Çıldır gölünde At Kızağı turu.	Kars Restoran
5. Gün	Perşembe, 18 Nisan	Divriği, Sivas	Yataklı Vagon	Divriği Tren İstasyonu'na 09.25'te varılması ve mola verilmesi. Kara yolu ile Divriği Ulu Cami ve Darüşşifası, Divriği Konakları ziyareti sonrasında 12.20'de tren istasyonundan ayrılması, Sivas Bostankaya Tren İstasyonu'na 14.46'da varılması ve mola verilmesi. Kara yolu ile Gök Medrese, Ulu Camii, Buruciye Medresesi, Çifte Minare ve Sivas Kongre Binası ziyareti sonrasında 18.02'de tren istasyonundan hareket edilmesi	Yemekli Vagon
6. Gün	Cuma, 19 Nisan	Ankara	Yataklı Vagon	05.15'te Ankara'ya varılması ve turun sona ermesi.	-

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA**KONU: TURU GERÇEKLEŞTİRME
ÖRNEK YURTDIŞI MISIR PİRAMİTLERİ
TURUNU GERÇEKLEŞTİRME****35.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
İstanbul çıkışlı 6 gece7 gün konaklamalı Mısır Piramitleri turunu pax: 40, PP in DBL HB 4 yıldızlı otelde konaklama olacak şekilde gerçekleştiriniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turun hangi amaçlı ve hangi bölgede düzenleneceğini göz önüne alınız. 2. Tur programı için kitabımızda verilen örnek tur programı tablosunu kullanınız. 3. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 4. Ulaşım güzergâhını tüm ziyaret yerlerini kapsayacak şekilde en kestirme şekilde yapınız. (İnternetteki harita uygulamalarını kullanabilirsiniz.) 5. Tur programında verilen şehirleri internetten, tanıtım kitapçıklarından ve broşürlerden araştırarak turun amacına uygun olarak ziyaret yerlerini kararlaştırınız. 6. Konaklama tesisleri seçimini geceleme yapılacak yere göre karar veriniz. 7. Ziyaret edilmesi gerekli müze, ören yeri, temalı park, tarihî ve turistik özelliği bulunan yerler, yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği ve geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa ekleyiniz. 8. Öğle yemeklerinin yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen ülkeye ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine özen gösteriniz.

**ÖRNEK YURTDIŞI MISIR PİRAMİTLERİ TURUNU GERÇEKLEŞTİRME UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) ÖRNEK TURU GERÇEKLEŞTİRME		
Misafirlerin transfer, bagaj hizmetleri ve havaalanı formalitelerine yardımcı oldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Ulaşım güzergâhını en kestirme şekilde kullandı.		
Tur boyunca hizmet alınan tüm işletmelerde gerekli organizasyonu yaptı ve verilen hizmetlerin kaliteli olmasını sağladı.		
Tur programında yer alan tüm ziyaret yerlerin gezilmesini sağladı.		
Misafirlerin turdan mutlu bir şekilde ülkelerine dönmelerini sağladı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖRNEK TUR PROGRAMI YURT DIŞI (OUTGOING)					
Destinasyon: MISIR PİRAMİTLERİ TURU					
Tarih: 20-26 Şubat 2021					
Günler	Tarih	Ayrılış-Variş	Konaklama	Aktiviteler-Ziyaret yerleri	Yemekler
1. Gün	Pazar 20 Şubat	TK 755, 06. 35 İstanbul, 07.50 Kahire	4 yıldız otel	Kahire Şehir turu, Saqqara Piramiti, Gizza Piramitleri ve Sfenks ziyareti sonrası otele hareket edilmesi. Extra Tur: Çöl kumlarında deve gezisi.	Kahvaltı uçakta, öğle ve akşam yemeği otelde
2. Gün	Pazartesi 21 Şubat	Kahire	Tren	Kahire çarşı gezisi, Koptik (Hristiyan) ve Müslüman mahalleleri ziyareti, Kavalalı Mehmet Ali Paşa Camisi ve Kahire Kalesi, Han El Halili Çarşısı, Kahire Müzesi, Giza Tren İstasyonu'na varış ve tren yolculuğu ile Aswan'a hareket edilmesi, konaklama trende.	Kahvaltı ve öğle yemeği otelde, akşam yemeği trende
3. Gün	Salı 22 Şubat	Aswan	4 yıldız otel	Kaswan'a varıőtan sonra Asvan Baraj Gölü'nde bir adada yer alan Philae Tapınağı'nın rehber eőliđinde ziyaret edilmesi. Daha sonra, 3 gece kalacağımız 5 yıldızlı teknemize yerleőip öğle yemeğimizi alacağız. Yemek sonrası Aswan Çarşısı gezisi.	Kahvaltı ve öğle yemeği otelde, akşam yemeği trende
4. Gün	Çarşamba 23 Şubat	Aswan Kom Ombo Edfu	Nil Gemisi	Ramses II ve Nefertari İkili Tapınağı, Ebu Simbel ziyareti. Güney Çölü'nde 3 saatlik yolculuk ve Nasır Baraj Gölü gezisi. Aswan'a dönüş ve Nil Nehri Gemisi'ne dönüş. Nil Nehri boyunca Kom Ombo, Sobek, Horus Tapınakları gezisi ve Edfu gezisi.	Yemekler teknede
5. Gün	Perşembe 24 Şubat	Edfu Luxor Hurgada	Nil Gemisi	Horus'a ithaf edilmiş Edfu Tapınağı gezisi. Nil Nehri'ndeki gemi yolculuğumuza devam ve Luksor kenti gezisi. Atlı faytonlar ile Karnak Tapınağı gezisi. Yerel Mısırolog rehberi eőliđinde Firavunlar ve Antik Mısır hakkında bilgi verilmesi.	Yemekler teknede
6. Gün	Cuma 25 Şubat	Hurgada	4 yıldız otel	Çocuk Firavun Tut Ank Amon mezarı,Krallar Vadisi, Yerel rehber eőliđinde firavun mezarları ziyareti. Hatshepsut Tapınağı, Memnon Anıtı, Luksor Çarşısı ve Hurgada ziyareti.	Yemekler otelde
7. Gün	Cumartesi 26 Şubat	TK 1782, 03.55 Hurgada,	-	01.15'te otelden hareket ile havalimanına transfer, THY tarifeli uçağı ile saat 03.55'te Hurgada'dan İstanbul'a dönüş yolculuğu. 07.45 İstanbul'a varılması.	Kahvaltı uçakta

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

KONU: TURU GERÇEKLEŞTİRME
ÖRNEK YURTDIŞI ÇİN SEDDİ
TURUNU GERÇEKLEŞTİRME

36.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
İstanbul çıkışlı 7 gece 8 gün konaklamalı Çin Seddi turunu pax: 40, PP in DBL HB 4 yıldızlı otelde konaklama olacak şekilde gerçekleştiriniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turun hangi amaçlı ve hangi bölgede düzenleneceğini göz önüne alınız. 2. Tur programı için kitabımızda verilen örnek tur programı tablosunu kullanınız. 3. Tura ve kişi sayısına uygun araç seçimini yapınız (1-17 kişi için tur minibüsü, 18-27 kişi için tur midibüsü, 28-44 kişi için tur otobüsü kullanınız). 4. Ulaşım güzergâhını tüm ziyaret yerlerini kapsayacak şekilde en kestirme şekilde yapınız. (İnternetteki harita uygulamalarını kullanabilirsiniz.) 5. Tur programında verilen şehirleri internetten, tanıtım kitapçıklarından ve broşürlerden araştırarak turun amacına uygun olarak ziyaret yerlerini kararlaştırınız. 6. Konaklama tesisleri seçimini geceleme yapılacak yere göre karar veriniz. 7. Ziyaret edilmesi gerekli müze, ören yeri, temalı park, tarihî ve turistik özelliği bulunan yerler, yöreye özgü gelenek ve görenekleri yansıtan el işçiliği ve geleneksel üretim teknikleriyle üretimi yapılan el sanatlarının sergi ve satışının yapıldığı yerleri araştırarak programa ekleyiniz. 8. Öğle yemeklerinin yöresel damak tadını yansıtan ve özellikle gidilen ülkeye ve yöreye özgü mutfağın sunulduğu işletmelerde verilmesine özen gösteriniz.

ÖRNEK ÇİN SEDDİ TURUNU GERÇEKLEŞTİRME UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) ÖRNEK TURU GERÇEKLEŞTİRME		
Misafirlerin transfer, bagaj hizmetleri ve havaalanı formalitelerine yardımcı oldu.		
Tur programı tablosunu kullandı.		
Ulaşım güzergâhını en kestirme şekilde kullandı.		
Tur boyunca hizmet alınan tüm işletmelerde gerekli organizasyonu yaptı ve verilen hizmetlerin kaliteli olmasını sağladı.		
Tur programında yer alan tüm ziyaret yerlerin gezilmesini sağladı.		
Misafirlerin turdan mutlu bir şekilde ülkelerine dönmelerini sağladı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖRNEK TUR PROGRAMI YURT DIŞI (OUTGOING)					
Destinasyon: ÇİN SEDDİ TURU					
Tarih: 12-19 Nisan 2021					
Günler	Tarih	Ayrılış-Varış	Konaklama	Aktiviteler-Ziyaret yerleri	Yemekler
1. Gün	Pazar, 12 Nisan	THY, TK 2 01.30 İstanbul 15.35 Pekin	4 yıldız otel	Pekin Havalimanı'na varılması ve otel transferi.	Yarım Pansiyon
2. Gün	Pazartesi, 13 Nisan	Pekin	4 yıldız otel	Kahvaltının ardından Pekin şehir turu, Tiananmen Meydanı, Yasak Şehir, Cennet Tapınağı, Hutong turu ve otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
3. Gün	Salı, 14 Nisan	Pekin Xian	4 yıldız otel	Kahvaltının ardından Yazlık Saray, Çin Seddi, Kunming Gölü, Yazlık Saray Bahçeleri ve İnci Üretim Merkezi ziyareti sonrası otele dönülmesi.	Yarım Pansiyon
4. Gün	Çarşamba, 15 Nisan	Xian Hangzhou	4 yıldız otel	Kahvaltının ardından tren istasyonuna transfer ve tren ile Çin'in eski başkenti olan Xian'a hareket edilmesi. Çin'in ilk imparatoru Shihuan'ın mezarını korumak için yapılmış Terra Cota Savaşçıları olarak bilinen " Yeraltı Heykel Ordusu" müzesinin gezilmesi.	Yarım Pansiyon
5. Gün	Perşembe, 16 Nisan	Hangzhou Suzhou	4 yıldız otel	Kahvaltının ardından Xian şehir turu, Müslüman Mahallesi, Büyük Cami, Hangzhou'ya gitmek üzere havalimanına transfer yapılması. Yerel hava yolları ile Xian-Hangzhou uçuşu ve otele transfer yapılması.	Yarım Pansiyon
6. Gün	Cuma, 17 Nisan	Suzhou Şangay	4 yıldız otel	Hangzhou şehir turu, Batı Gölü Açık Hava Parkı gezisi, Suzhou şehir gezisi, Çin bahçeleri ve İpek endüstrisi gezisi, Lingerin Bahçeleri, Golden Rooster gezisi, göl ve kanal turu gezisinin ardından Şangay'a hareket edilmesi.	Yarım Pansiyon
7. Gün	Cumartesi, 18 Nisan	Şangay THY TK 27 22.25	4 yıldız otel	Kahvaltının ardından Nanjing Road, Oriental Pearl TV Binası, Şangay turu, Jade Buddha Tapınağı, Yu Bahçesi, Huangpu Nehri tekne turu gezisinden sonra otele dönülmesi. Türk Hava Yolu'na ait TK 27 sefer sayılı uçuşu ile saat 22.25'te İstanbul'a hareket edilmesi.	Yarım Pansiyon
8.Gün	Pazar,19 Nisan	THY TK 27 05.10 İstanbul	-	05.10'da İstanbul'a varış ve transfer.	-

3.4.3. Gerçekleştirilen Tur İçin Değerlendirme Raporu Hazırlatma

Turun bitiminde turist rehberi tarafından turu değerlendirmek ve bu konuda acenteyi bilgilendirmek amacıyla bir rapor düzenlenir. Turist rehberi, tur sırasında karşılaştığı problemleri, nedenleriyle birlikte bu raporda belirtir. Satın alınan hizmetlerin, servisin kalitesi de değerlendirilir. Bu problemlere turist rehberi tarafından getirilen çözümler de belirtilir. Ayrıca turun gerçekleştirilmesi sırasında turla ilgili varsa önerilerini de bu raporda sunar. Acente, turist rehberi tarafından hazırlanan raporları değerlendirir ve bu rapor sayesinde programların gerçekleşmelerini daha iyi takip edebilme fırsatı bulur. Gerekli gördüğü takdirde bu raporlardan ve konuk anketlerinde elde ettiği sonuçlardan çeşitli düzenlemeler yapar. Hizmetlerin satın alındığı işletmelerden kaynaklanan ve süreklilik gösteren problemlerle ilgili gerekli tedbirleri de alır. Tüm bu çalışmalar aksaklıkların tekrarlanmaması ve daha sağlıklı gerçekleştirmelerin temini için yapılır. Turist rehberleri, hazırladıkları bu raporları tur sonunda tur dosyası ile birlikte acenteye teslim eder.

Turun gerçekleşmesinden sonra turist rehberi, tur dosyasını acenteye teslim eder. Ayrıca tura çıkarken kendisine ödenen tur avansı var ise muhasebe ile mahsuplaşır. Turist rehberi, avans kapatma işlemi için tur sırasında harcamalarını gösteren tüm belgeleri acenteye ibraz etmek durumundadır. Turist rehberi, 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 turist rehberine ödenen rakam arasındaki farka göre turist rehberinin avans ödemesi kapatılır.

Turist rehberi ile ilgili işlemlerden sonra hizmet satın alınan işletmelerden gelen faturalar konuk / grup dosyaları, rezervasyon formu ve voucherlar ile karşılaştırılır. Eğer her iki tarafın da bilgileri, faturada yer alan fiyatlar ile 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 vararak hesapları karşılıklı olarak kapatırlar.

Tur sonunda turist rehberlerinin doldurdukları tur raporu ve konuk anketleri ilgili birime teslim edilir. Tur raporu, turist rehberi tarafından turun genel değerlendirmesi niteliğinde tur sonunda yapılmaktadır. Konuk anketleri ise turda sunulan tüm hizmetleri kapsayacak şekilde hazırlanır. Amaç; turun tüm detayları ile konuklar üzerinde bıraktığı olumlu veya olumsuz izlenimlerini, etkilerini tespit etmektir. Anketlerde yer alabilecek başlıklar çeşitlendirilebileceği gibi sorulacak soru miktarları da artırılabilir. Bu değerlendirmelerin tüm tur detaylarını kapsayabilmesi için anketler konuklara tur sonunda uygulanmak üzere dağıtılır.

ÖĞRENME BİRİMİ : TUR OPERASYONU YAPMA

37.UYGULAMA YAPRAĞI

KONU: TURU GERÇEKLEŞTİRME TUR RAPORU HAZIRLAMA

2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Çin Seddi turu bitiminde tur raporu hazırlayarak bağlı olduğunuz seyahat acentesine teslim ediniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turun gerçekleşme tarihini ve hangi güzergâhta yapıldığını yazınız. 2. Ulaşım aracının konforunu ve temizliğini, klima sisteminin, koltukların yatar sistemlerinin, emniyet kemerlerinin çalışır vaziyette olup olmadığını ayrıntılı olarak yazınız. 3. Araç şoförünün trafik kurallarına uyup uymadığını, rehber ile uyum için olup olmadığını ayrıntılı olarak yazınız. 4. Konaklama yapılan otellerdeki verilen hizmetin kalitesini, odaların konforunu ve temizliğini, yeme içme hizmetlerinin kalitesinin yeterli olup olmadığını ayrıntılı olarak yazınız. 5. Tur programında yer alan yiyecek ve içecek işletmelerinde sunulan ürünlerin kalitesini, temizliğini ve sunulan hizmeti ayrıntılı olarak yazınız. 6. Tur programında yer alan halı, kilim, hediyelik eşya, kuyumcu, deri mağazası gibi uğranılan yerlerin kalitesini ve sunulan hizmeti ayrıntılı olarak yazınız. 7. Tur programının gerçekleşmesi hakkındaki görüşlerinizi ve varsa önerilerinizi yazınız. 8. Tura katılan müşterilerin genel olarak değerlendirmesini yapınız. 9. Tur sırasında meydana gelen trafik kazası, müşterinin rahatsızlanması, hırsızlık vb. tüm olayları varsa yazınız.

TUR RAPORU HAZIRLAMA UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TUR RAPORU HAZIRLAMA		
Turun başlangıç ve bitiş tarihlerini yazdı.		
Tur ulaşım aracı konforunu ve şoförü değerlendirdi.		
Konaklama ve yeme içme işletmelerini değerlendirdi.		
Hizmet alınan diğer işletmeleri değerlendirdi.		
Tura katılan müşterileri ve memnuniyet durumlarını değerlendirdi.		
Tur sırasındaki olayları değerlendirdi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

X SEYAHAT ACENTESİ TUR RAPORUDUR

Turun tarihi:	Turun güzergâhı:
Ulaşım aracı ile ilgili değerlendirmeniz:	
Şoför ile ilgili değerlendirmeniz:	
Konaklama işletmeleri ile ilgili değerlendirmeniz:	
Yiyecek ve içecek işletmeleri ile ilgili değerlendirmeniz:	
Diğer işletmeler ile ilgili değerlendirmeniz:	
Tur programı ile ilgili değerlendirmeniz:	
Tura katılan müşteriler hakkında değerlendirmeniz:	
Turun gerçekleşmesi sırasında meydana gelen önemli olaylar:	
Tur raporunu teslim alan seyahat acentesi personelinin Adı Soyadı:..... Tarih:...../...../..... İmza:.....	Turist Rehberin Adı Soyadı:..... Yabancı Dili:..... Sicil No:..... Tarih:...../...../..... İmza:.....

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Bir turun oluşturulmasındaki en önemli aşama aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Ulaşım aracının belirlenmesi
- B) Fiyatlandırma
- C) Gidilecek destinasyonun belirlenmesi
- D) Katalog oluşturma
- E) Konaklama tesisinin belirlenmesi

2. Aşağıdakilerden hangisi paket tur fiyatını belirleyen unsurlardan değildir?

- A) Ulaşım
- B) Konaklama
- C) Müze ve ören yeri giriş ücretleri
- D) Eğlence giderleri
- E) Turist rehberliği ücreti

3. Aşağıdakilerden hangisi paket turlarda sabit giderlerden değildir?

- A) Konaklama ücreti
- B) Zorunlu seyahat sigortası
- C) Ulaşım giderleri
- D) Yemek ücretleri
- E) Ulaşım giderleri

4. Aşağıdakilerden hangisi paket turlarda değişken giderlerden değildir?

- A) Turist rehberliği ücreti
- B) Ulaşım giderleri
- C) Diğer giderler
- D) Konaklama gideri
- E) Free katılımcı giderleri

5. Aşağıdakilerden hangisi işletmenin genel gider kalemleri arasında değildir?

- A) Elektrik faturası
- B) Su faturası
- C) Personel giderleri
- D) Reklam giderleri
- E) Sezonluk ulaşım araçları ile yaptığı anlaşmalar

6. Seyahat acentesi belgesi olmaksızın tur satışı yapmak, Türk Ticaret Kanunu'nun hangi maddesine göre suçtur?

- A) 52. Maddesi
- B) 53. Maddesi
- C) 55. Maddesi
- D) 56. Maddesi
- E) 57. Maddesi

7. Aşağıdakilerden hangisi rep olarak adlandırılan seyahat acentesi personelinin görevlerinden değildir?

- A) Paket tura dâhil olmayan tekne turu satışı yapmak
- B) Acente konuklarının sağlık sorunlarıyla ilgilenmek
- C) Acente konuklarının formaliteleri ile ilgilenmek
- D) Paket tura dâhil olmayan Türk gecesi satışı yapmak
- E) Turlarda turist rehberliği yapmak

B. Aşağıda verilen soruların cevaplarını noktalı yerlere yazınız.

8. Tur sonunda konuk anketleri işletmeler açısından neden önemlidir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

9. Diğer ticari işletmelerde olduğu gibi, seyahat acentelerinde de tur fiyatının doğru belirlenmesi neden çok önemlidir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. Sanal ortamda yapılan alışverişlerin tur operatörleri ve konuklar açısından avantajları ve dezavantajları nelerdir?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ÖĞRENME BİRİMİ

ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

KONULAR

1. TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA
2. TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ?

1. Transfer öncesi hazırlık yapmayı ve transferi gerçekleştirmeyi öğreneceksiniz.

Temel Kavramlar

1. Transfer Personeli
2. Transfer Öncesi Hazırlıklar
3. Transfer Raporu



ÖĞRENME BİRİMİ: ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME**KONU: TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA****HAZIRLIK ÇALIŞMALAR**

1. Bölgenizde bulunan seyahat acenteleri ile iletişim kurarak transferin nasıl yapıldığını öğreniniz ve sınıf ortamında öğrendiklerinizi paylaşınız.

4. ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

Paket turların gerçekleşmesi / tur operasyonu, konukların Görsel 4.1'deki gibi, havalimanına gelmesi ile başlayıp gidecekleri ülke veya bölgedeki tüm aktivitelerin sunulmasına ve konukların tekrar kendi ülkelerine dönüşüne kadar olan tüm süreci kapsamaktadır.



Görsel 4.1: Türk Hava Yolları

Tur operasyonu sürecinde çalışan görevliler, yaklaşık 18 ay öncesinden organize edilen turistik ürünün konuklara sunulması görevini üstlenmişlerdir. Şüphesiz en önemli görevi yerine getirmektedirler. Tur operasyonu sırasında, seyahat acentelerine bağlı olarak çalışan tur görevlileri vardır. Bunlar; tur eskortu, tur lideri, turist rehberi, rep (temsilci) ve transfer görevlileri olarak sayılabilir.

Tur eskortu, tur operatörüne bağlı olarak çalışan ve genellikle birden çok ülkeye seyahat içeren ve birkaç haftalık programı içine alan uzun süreli tur paketlerinde görev alan kişidir.

Tur programında yer alan ülkeleri ve bölgeleri iyi bilen, tur süresince grupla birlikte seyahat eden ve konukların gümrük, vize ve diğer formalitelerinde onlara yardımcı olan, tura katılanların konforunu sağlayarak seyahatleri boyunca konuklara yardımcı olan kişi olarak tanımlanabilir. Özellikle lüks turlarda ve maliyetlerin çok önemsenmediği gruplarda, turun hizmet kalitesi ve konuk memnuniyetini artırmak amacıyla tur eskortlarından faydalanılmaktadır. Maliyetlerin önemsendiği ve rekabetin ön plana çıktığı ekonomik turlarda ise tur eskortu ayrı bir maliyet unsuru olacağından pek tercih edilmemektedir (Görsel 4.2).



Görsel 4.2: Tur eskortu

Tur lideri, tura katılan kişileri önceden tanıyan ve konuk gibi onlarla seyahat eden kişidir. Tur lideri ile tur eskortu birbirisiyle karıştırılmaktadır. Fakat, tur eskortu konuklar ile havalimanında veya transfer sırasında ilk defa tanışmaktadırlar. Tur lideri ise tura katılan grup üyeleri veya bazılarını daha önceden tanıyan kişidir. Tur lideri daha çok incentive (insentiv) gruplarda daha çok görev almaktadır. Bir şirketin çalışanları veya bir derneğin üyelerinin birlikte seyahate çıkması buna örnek olarak verilebilir (Görsel 4.3).



Görsel 4.3: Tur lideri

Turist rehberi, bölgesini ve ülkesini çok iyi tanıyan, tur programında bulunan müze ve ören yeri gibi yerleri gezdiren ve konuklara bilgileri vermekle görevli olan kişidir (Görsel 4.4).



Görsel 4.4: Turist rehberi

Transfer işlemini gerçekleştiren seyahat acentesi çalışanına ise **transfer görevlisi / transfermen** denilir. Transfermen, geliş transferlerinde konukları hava alanında karşılayan, onların transfer aracına binmelerine yardım eden, konuklara transfer aracında ülke ve yöre hakkında çok genel bilgiler veren, konukları kalacakları otellere dağıtan kişidir. Dönüş transferinde konukları otellerden alarak onların zamanında havalimanına ulaşmalarını sağlayan, genellikle mesleğe yeni başlamış sorumluluk sahibi seyahat acentesi personeli. Gelen konuğu ilk karşılayan kişiler ve konukların ilk izlenim edindikleri tur çalışanları olmaları nedeniyle yaptıkları iş çok önem arz etmektedir (Görsel 4.5).



Görsel 4.5: Transfermen

Karşılıklı seyahat acenteleri için, transfer hizmetleri en önemli operasyondur. Konukların karşılanması, uğurlanması, konaklayacakları tesislere yerleştirilmesi iş ve işlemleri bu bölümün görevleri arasındadır. Transfer hizmetleri, konukların tatilleri sırasında memnuniyetlerini doğrudan etkilemektedir. Konukların tatilin başlangıcında havalimanında bekletilmesi veya transfer saatlerine uyulmaması, konuğun vereceği olumlu ya da olumsuz karar, yalnızca acentenin prestijini, gelirlerini etkilemekle kalmayıp ülkenin de imajını etkileyecektir. Kısacası bir transfermen, yalnızca çalıştığı şirketi değil, ülkesini de temsil ettiğini unutmamalıdır (Görsel 4.6).



Görsel 4.6: Havalimanında yolcuların transferi

4.1. Transfer Öncesi Hazırlık Yapma

Transfer departmanı, rezervasyon bölümünden günlük (ertesi günün) gelen giden konuk listelerini ve uçuş bilgileri listesini alır. Transfer listesi hazırlanır. Gelen giden konuk listeleri ve uçuş bilgileri listesi incelenir. Geliş ve gidiş transfer listesi hazırlanırken şu sıralamaya dikkat edilir:

- Aynı saatte gelecek ve gidecek yolcular ayrı ayrı gruplandırılır.
- Yolcuların konaklayacakları ve alınacakları oteller; buldukları bölgelere, aynı güzergâh üzerinde olup olmadığına dikkat edilerek gruplandırılır.
- Geliş ve dönüş programları birbirine uyan gruplar birleştirilir. Uymayan grupların transferi, ayrı plânlanır.

Transfer operasyonunu başlatmadan önce, son kez hava alanı operasyon sorumlusu ile iletişim kurularak uçuşların son durumu hakkında bilgi alınır. Bilindiği gibi tatil paketleri, çoğunlukla charter uçaklar ile gerçekleştirilmektedir. Gerek hava yollarından, gerekse havalimanlarının yoğunluğundan zaman zaman gecikmeler yaşanmaktadır. Olağan dışı olayların önceden bilinmesi, operasyonun sağlıklı gerçekleştirilebilmesi açısından çok önemlidir.

Transfer listesindeki değişikliklerin kaydedilmesi tüm uçuşlar kesinleştiğinde, transferlerinde değişiklik yapılması gereken konuk ve gruplar oluşmuşsa, yeni duruma göre düzenleme yapılır. Transfer listesine uygun olarak araç ve personel seçiminin yapılmasında dikkat edilecek hususlar:

- Transfer araçlarının kapasiteleri dikkate alınarak konuklar mümkün olan en kısa zamanda dağıtılacak şekilde gruplandırılır.
- Transfer listeleri kesinleştikten sonra araçlar, kaptanlar ve transfermenler görevlendirilir.
- Transferler için görevlendirilen araçlara ve transfermenlere buluşma yeri ve saatleri bildirilir.
- Gerekli transfer listeleri ve araç gereçler teslim edilir.
- Tur temsilcileri (acentenin konukları ile kaldıkları otellerde ilgilenen, sorunlarını çözen, tur satışı yapan görevliler) ile iletişim kurularak, grupların varış saatleri bildirilir.

Hava alanı operasyonunda ihtiyaç duyulacak birçok malzeme bulunmaktadır. Bunlar, yukarıda anlatıldığı gibi yasal zorunluluklar ve acentenin çalışma sisteminden kaynaklanan malzemelerdir:

- Transfer listesi
- Transfer raporu
- İnfo dosyası
- Tur operatörü tanıtım levhası
- TÜRSAB araç plakası (Görsel 4.7)
- Stant numarası
- Telsiz ve telefon gibi iletişim aracı



Görsel 4.7: Transfer aracında TÜRSAB araç plakası

Bilindiği üzere seyahat acentesi tur sorumlusunun ya da turist rehberinin tur sırasında yanında bulundurması gereken belgeler vardır. Bu belgeler TÜRSAB mevzuatına göre şu şekilde sıralanabilir:

- Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylı sureti
- Tura katılan konukların listesi
- TÜRSAB araç plakası ve konuk taşıma aracı belgesi
- Turist rehberinin profesyonel turist rehberi kokardı ve kimlik kartı
- Araç seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise, sözleşme sureti
- Tur programı

Seyahat acentesinin transfer faaliyetinde aşağıdaki belgelerin transfer sorumlularında bulundurulması zorunludur:

- Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti
- Transferi yapılan konuk listesi
- TÜRSAB araç plakası
- Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise, kiralama sözleşmesi
- Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartı veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısı

ÖĞRENME BİRİMİ : ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

**38.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

**KONU: TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA
ULAŞIM ARACINI TRANSFERE HAZIRLAMA UYGULAMASI**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Transfer öncesi hazırlıklar kapsamında Antalya Havalimanı'ndan transferi yapılacak konukların ulaşım aracının hazırlanması için gerekli iş ve işlemleri yapınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transfer aracının Kara Yolu Trafik Kanunu ve ilgili mevzuat gereği sahip olması zorunlu niteliklere sahip olup olmadığını kontrol ediniz. 2. Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatını kontrol ediniz. 3. Her 15 koltuk için 1 adet yangın söndürme cihazı olup olmadığını kontrol ediniz. 4. Ticari olarak kayıt ve tescilli olup olmadığını kontrol ediniz. 5. Araç modelinin 8 yıldan daha eski olup olmadığını kontrol ediniz. 6. Aracın mikrofon ve ses sistemini kontrol ediniz. 7. Zorunlu mali mesuliyet ve koltuk sigortası, yolcu ve görevli seyahat acentesi personelinin ferdi kaza sigorta evraklarını kontrol ediniz. 8. Aracın koltuklarının yatar mekanizmalarını kontrol ediniz. 9. Ön sıralarda ve tüm koltuklarda emniyet kemerlerini kontrol ediniz. 10. Aracın temiz ve bakımlı olup olmadığını kontrol ediniz.

TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA ULAŞIM ARACINI TRANSFERE HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TRANSFER İÇİN HAZIRLIK YAPMA ULAŞIM ARACINI TRANSFERE HAZIRLAMA		
Transfer aracının karayolları mevzuatına uygunluğunu, ticari olarak kayıtlı ve tescilli olup olmadığını kontrol etti.		
Transfer aracının havalandırma, ısıtma, soğutma tesisatını ve yangın söndürme cihazını kontrol etti.		
Transfer aracının mikrofon ve ses sistemini kontrol etti.		
Transfer aracı koltuklarının yatar mekanizmasını ve emniyet kemerlerinin sorunsuz çalıştığını kontrol etti.		
Transfer aracının temizliğini kontrol etti.		
Aracın zorunlu mali mesuliyet ve koltuk sigortasını, yolcu ve seyahat acentası personelinin ferdi kaza sigortası evraklarını kontrol etti.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖĞRENME BİRİMİ : ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME**KONU: TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA
TRANSFER PERSONELİNİ TRANSFERE
HAZIRLAMA UYGULAMASI****39.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Transfer öncesi hazırlıklar kapsamında Antalya havalimanı'ndan transferi yapılacak konuklar için görevlendirilen transfer personeli için gerekli kontrolleri yapınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Araç şoförünün ehliyetinin aracın sınıfına uygunluğunu kontrol ediniz. 2. Görevli personelinin mesleki yeterlilik belgesini kontrol ediniz. 3. Araç şoförünün SRC-1 veya SRC-2 belgesini kontrol ediniz. 4. Yurt dışı yolculuklar için ilgili ülkelere ait giriş veya transit vizesi alınmış pasaportunu kontrol ediniz. 5. Araç şoförünün uluslararası ehliyetini kontrol ediniz. 6. Araç şoförünün psikoteknik muayene belgesini kontrol ediniz. 7. Otobüsle yurt içi / uluslararası yolcu taşımacılığı veya hususi taşımacılık yapacak gerçek ve tüzel kişilere verilen B1 ve B2 belgesini kontrol ediniz. 8. Transfer görevlisinin görevli belgesini kontrol ediniz. 9. Araç görev emrini kontrol ediniz. 10. Transferi yapılacak misafirlerin listesini kontrol ediniz.

TRANSFER ÖNCESİ HAZIRLIK YAPMA TRANSFER PERSONELİNİ TRANSFERE HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) TRANSFER PERSONELİNİ TRANSFER İÇİN HAZIRLAMA		
Araç şoförünün ehliyetini ve mesleki yeterlilik belgesinin uygunluğunu kontrol etti.		
Transfer aracının B1 ve B2 belgesini kontrol etti.		
Sürücünün SRC1 ve SRC2 belgesini kontrol etti.		
Sürücünün psikoteknik muayene belgesinin geçerliliğini kontrol etti.		
Yurtdışı yolculuklar için şoförün ve transfer görevlisinin uluslararası ehliyet, pasaport, vize ve diğer belgelerinin uygunluğunu kontrol etti.		
Aracın zorunlu mali mesuliyet ve koltuk sigortasını, yolcu ve seyahat acentası personelinin ferdi kaza sigortası evraklarını kontrol etti.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

4.2. Transferleri Gerçekleştirme

4.2.1. Geliş Transferi

Havaalanı geliş (arrival) terminalinde beklenerek konuklar karşılanır (Görsel 4.8). Konukların gümrük, vize, pasaport işlemleri sırasında herhangi bir sorun ile karşılaşmamaları için onlara yardımcı olunur. Konukların kayıp veya hasarlı bagajları varsa bu konuda onlara yardımcı olunur. Kayıp bagajlar için hava yolu şirketine başvurularak kayıp formu doldurulur.



Görsel 4.8: Geliş transferi

Emanet eşya bırakmak isteyen konuklar, emanet eşya bırakma ofisine götürülür. Gelen konuklar, acente standı önünde toplanır. Gelen konukların listede isimlerinin olup olmadığı kontrol edilir. Gelen konuklar işaretlenir ve yolcuların binecekleri transfer aracının numarası söylenir. Araç başında, isim listesinden gelen konukların tekrar kontrolü yapılır. Bagajları alınan yolcular, araca yerleştirilir. Konuklar, araca binince sayım yapılır ve problem yoksa hareket edilir.



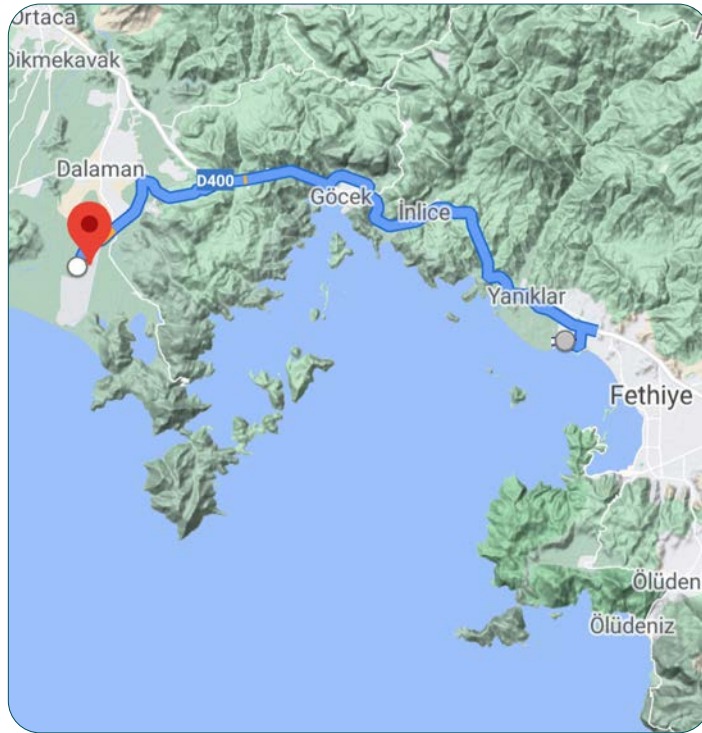
Görsel 4.9: Bagajların alınması

Transfermen; araç hareket etmeden konukları selamlar, kendini ve kaptanı tanıtır. İsim listesine göre transfer voucherları konuklardan toplanır. **Voucher**, konuğun satın aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belgedir. Voucherın bir kopyası transfer için transfermen tarafından alınır. Bir kopyası ön büro tarafından otele girişte alınır, bir kopyası ise konukta kalır. Yolda; genel olarak yolculuk, transfer süresi, oteller, hoş geldiniz kokteyli, ülke hakkında kısa bilgi, döviz, telefon, ulaşım vs. hakkında bilgi verilir. Yolcuların konaklayacakları otellere gelindiğinde, her yolcunun bagajları indirilir, konuk ile otel resepsiyonuna kadar gidilir ve konuğun otele yerleşmesi sağlanır. Transferin bitiminde bir rapor düzenlenerek ofise teslim edilir. Geliş transfer raporunda aşağıdaki bilgiler yer alır:

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen
- Transferi yapılan konuk adı ve sayısı
- Transfer güzergâhı
- Varsa, transfer sırasında karşılaşılan problemler ve çözüm önerileri

Geliş Transferine Örnek:

Dalaman Havalimanı – BF Oteli: 43 km.



Harita 4.1: Geliş Transferi Rotası

ÖĞRENME BİRİMİ : ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

**40.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAAT**

**KONU: TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME
GELİŞ TRANSFERİ (ARRIVAL) UYGULAMASI**

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Transfer 06.40-07.55 THY TK 7454, TK 7111 (SAW-DLM) uçuşu ile Dalaman Havalimanı'na gelecek olan misafirlerin Fethiye'de konaklayacakları otellere transferini gerçekleştiriniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. TÜRSAB araç plakasını ve Turist Taşıma Aracı Belgesi'ni alınız. 2. Transferi yapılacak konuk listesini ofisten alınız. 3. Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartını veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını ofisten alınız. 4. Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin noter veya TÜRSAB onaylı suretini ofisten alınız. 5. Araç Kira Sözleşmesi'ni ofisten alınız. 6. Transferi yapılacak misafirler için en bir saat öncesinde havaalanının geliş (arrival) kapısında hazır olunuz. 7. Transfer için havaalanında seyahat acentesi tabelasının olduğu buluşma noktasında misafirlerinizi bekleyiniz. 8. Transferi yapılacak konukların doğru transfer aracına binmelerini sağlayınız. 9. Transfer listesinde ismi yer alan konukların bagajlarını doğru araca yerleştiriniz. 10. Transfer aracında olması gereken konukları isim listesinden son kez kontrol ediniz. 11. Transfer sırasında kendinizi ve şoförü tanıttınız ve bölge hakkında çok kısa bilgiler veriniz. 12. Misafirleri otellere bırakırken onlara resepsiyona kadar eşlik ediniz. 13. Konukların transfer aracında eşyalarını unutmamaları için duyuru yapınız ve araçtan inerken tüm koltukları kontrol ederek unutulmuş eşya var ise kayıp eşya tutanağını doldurarak ofise teslim ediniz.

**TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME
GELİŞ TRANSFERİ (ARRIVAL) UYGULAMASI
DEĞERLENDİRME FORMU**

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) GELİŞ TRANSFERİ (ARRIVAL)		
TÜRSAB araç plakasını, Turist Taşıma Aracı Belgesi'ni, transferi yapılacak konuk listesini, transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartını veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını yanına aldı.		
Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin noter veya TÜRSAB onaylı suretini, Araç Kira Sözleşmesi'ni yanına aldı.		
Yolcuların transferi için havaalanında seyahat acentesinin buluşma noktasında bekledi.		
Transferi yapılacak konukların doğru transfer aracına binmelerini sağladı. Transfer listesinde ismi yer alan konukların bagajlarını doğru araca yerleştirilmesini sağladı.		
Transfer aracında olması gereken konukları isim listesinden son kez kontrol etti. Transfer sırasında kendisini ve şoförü kısaca tanıttı. Bölge hakkında kısaca bilgi verdi.		
Yolcuları otellerine dağıtırken resepsiyona kadar eşlik etti. Konukların transfer aracında eşyalarını unutmamaları için duyuru yaptı ve araçtan inerken tüm koltukları kontrol ederek unutulmuş eşya var ise kayıp eşya tutanağını doldurarak ofise teslim etti.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

4.2.2. Dönüş Transferi

Rezervasyon departmanından, dönüş uçuş ve dönüş konuk listeleri alınır. Dönüş uçuş saatleri dikkate alınarak uygun olan oteller gruplandırılır (Görsel 4.10). Aynı araçla transferi yapılacak konukların dönüş saatleri, tahmini transfer süresi de dikkate alınıp uçuş saatinden en az 2 saat öncesinde, konukların havaalanında bulunmaları sağlanır. Tahmini transfer süresi 60 km/saat ve her bir otel için 5 dakika bekleme süresi önerilir

Time	Destination	Flight No.	Gate	Status
0030	London	AF 4593	A 3	Gate Closing
0030	Amsterdam	AB 3424	D42	Gate Closing
0030	Sydney	AF 4090	B 2	Gate Closing
0030	Melbourne	VD 7109	A 11	Boarding
0030	Paris	FR 7392	A 18	Boarding
0030	Milan	DD 2009	A 15	Gate Open
0030	Chicago	LN 4908	B 1	Gate Open
0030	Boston	NY 5887	B 13	Gate Open
0030	London	OP 9774	A 6	Gate Open
0030	Sydney	AF 7632	B 20	Gate Open
0030	Amsterdam	LH 1247	A 4	Gate Open

Görsel 4.10: Dönüş transferi için uçuş panosu

Dönüş transferi operasyonu için uygun araçların ve personelin görevlendirilmesi yapılır. Belirlenen transfer saatleri, konuklara bildirilir. Bildirme işlemi, birkaç yöntemle olabilmektedir:

- Otelde görev yapan replelere bildirilerek lobideki acente standına asılır.
- Standı olmayan otellerde, doğrudan konuğa iletilmek üzere faksla bildirilir. Transfer günü, buluşma noktasında transfer aracı ile buluşulur ve transfer yapılacak ilk (hava alanına en uzak mesafedeki) otele hareket edilir.
- Varılan her bir otelde konuklar, isim listesinden kontrol edilerek ve bagajları yüklenerek araca alınır. Hazır olmayan yolcular, kısa bir süre (transferi aksatmayacak kadar) aranır.
- Yolcu bulunamadığı takdirde, otelin resepsiyonundan, otele geldiğini ve aramalara rağmen yolcunun bulunamadığını ifade eden bir yazı alınarak hareket edilir.

Araçlar hareket edince transfermen, kendisini ve araç şoförünü tanıtır ve dönüş transferine başlanır (Görsel 4.11). Konuklara ilgi gösterilir, problem yaşayıp yaşamadıkları öğrenilmeye çalışılır. Acente anket uygulaması yapıyor ise açıklama yapılarak formların doldurulması sağlanır ve formlar toplanır. Konuklar transfer süresi, uçuş ve varış saatleri, havaalanında yapmaları gerekenler konusunda bilgilendirilirler. Havaalanına girişte veya acente standına varıldığında, uçaklarının şalter numaralarının, transfermen tarafından hava alanı operasyonundan öğrenilip konuklara iletilir. Havaalanına varıldığında, konukların uçacakları hava yollarının checkin kontuarlarının numaraları bildirilir.



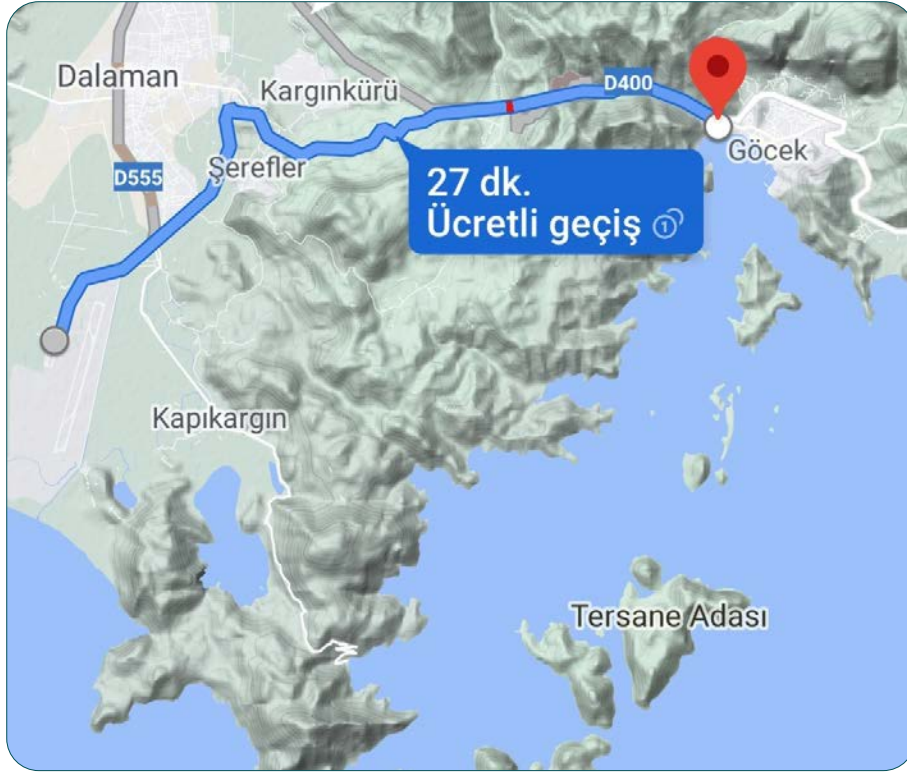
Görsel 4.11: Tur otobüsü şoförü

Araçtan ayrılan konukların havaalanından uğurlanması onlara iyi dilekler sunularak yapılır.

Transferin bitiminde bir rapor düzenlenerek ofise teslim edilir. Dönüş transfer raporunda aşağıdaki bilgiler yer alır:

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen
- Transferi yapılan yolcu adı ve sayısı
- Transfer güzergâhı
- Varsa, transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar, problemler ve çözümler

Dönüş Transferine Örnek: RP Oteli Göcek- Dalaman Havaalanı: 23 km



Harita 4.2: Dönüş Transferi Rotası

ÖĞRENME BİRİMİ : ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

41. UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAATKONU: TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME
DÖNÜŞ TRANSFERİ (DEPARTURE) UYGULAMASI

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Transfer görevlisi olarak 17:55 THY TK 7454, TK 7111 (DLM-SAW) uçuşu ile İstanbul'a uçacak olan misafirlerinizin Göcek otellerinden alarak Dalaman Havalimanı'na dönüş transferini gerçekleştiriniz.	<ol style="list-style-type: none"> TÜRSAB araç plakasını ve Turist Taşıma Aracı Belgesi'ni ofisten alınız. Dönüş transferi yapılacak müşteri listesini ofisten alınız. Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartını veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını ofisten alınız. Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin noter veya TÜRSAB onaylı suretini ofisten alınız. Araç Kira Sözleşmesi'ni ofisten alınız. Dönüş transferi yapılacak konukların kaldıkları otellere bir gün öncesinden transfer saati hakkında bilgi veriniz. Dönüş transferi için konukları kaldıkları otellerinden yurt dışı uçuşlar için en az 2 saat önce, yurt içi uçuşlar için ise en az 1 saat öncesinde havaalanında olacakları şekilde transferi gerçekleştiriniz. Dönüş transferi yapılacak konukların doğru transfer aracına binmelerini sağlayınız. Transfer listesinde ismi yer alan konukların bagajlarını doğru araca koyunuz. Transfer aracında olması gereken konukları isim listesinden son kez kontrol ediniz. Dönüş transferi sırasında kendiniz ve şoförü tanıttınız ve bölge hakkında çok kısa bilgiler veriniz. Konuklar araçtan inmeden önce iyi dileklerinizi iletiniz ve onları: "Ülkemize tekrar bekleriz." cümlesi ile uğurlayınız. Konukların transfer aracında eşyalarını unutmamaları için duyuru yapınız ve transfer bitiminde aracı kontrol ederek unutulmuş eşya var ise tutanak ile birlikte acente ofisine teslim ediniz.

TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME
DÖNÜŞ TRANSFERİ (DEPARTURE) UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) DÖNÜŞ TRANSFERİ (DEPARTURE)		
TÜRSAB araç plakasını, Turist Taşıma Aracı Belgesi'ni, transferi yapılacak konuk listesini, transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartını veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını yanına aldı.		
Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin noter veya TÜRSAB onaylı suretini, Araç Kira Sözleşmesi'ni yanına aldı.		
Transferi yapılacak müşterilerin kaldıkları otelleri bir gün öncesinden arayarak bilgi verdi.		
Transfer listesinde ismi yer alan konukların bagajlarını doğru araca yerleştirilmesini sağladı.		
Transfer aracında olması gereken konukları isim listesinden son kez kontrol etti. Transfer sırasında kendisini ve şoförü kısaca tanıttı.		
Yolcuları havaalanına bırakırken transfer aracında eşyalarını unutmamaları için duyuru yaptı ve misafirlere iyi dileklerini sunarak vedalaştı. Araçtan inerken tüm koltukları kontrol ederek unutulmuş eşya var ise kayıp eşya tutanağını doldurarak ofise teslim etti.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

4.2.3. Ara Transfer

Ara transfer, çok sık rastlanan bir transfer türü değildir. Bazen kaldıkları oteli beğenmeyen veya tatillerinin kalan süresini başka bir otelde geçirmek isteyen konuklar çıkabilir. Otel değiştirmek amacıyla yapılan bu transfere ara transfer denir. Tur operatörü ile imzalanan anlaşmada bulunan otel sayısı standardı dışında gelişen durumlarda da ara transfer yapılır (Görsel 4.12).



Görsel 4.12: Ara transfer

Örneğin, tur operatörü ile imzalanan anlaşmada bir seferde en fazla 4 otele gidilebiliyorsa ve 8 otele dağıtılacak yolcu varsa diğer 4 otel için ara transfer yapılır.

Ara transferin diğer bir şekli de büyük araçların giremeyeceği yollar için küçük transfer aracının seçilmesi ve transferin gerçekleştirilmesidir. Ara transfer listelerinin incelenmesi, ara transfer isteyen konukların isimleri, sayıları ve otellerinin bulunduğu listeler incelenir. Büyük araçların giremeyeceği konaklama işletmeleri, büyük araçların giremeyeceği oteller varsa bunlar belirlenir. Bu duruma uygun küçük araçlar görevlendirilir. Otel değişikliği isteyen konuk listesinin hazırlanması otel değişikliği isteyen konukların ara transfer listesi, konuk sayısı göz önüne alınıp gruplandırılarak hazırlanır. Ara transferde görev alacak kaptan ve transfermen için görev listesinin hazırlanması mevcut transfermenler ve araçlar dikkate alınarak öncelikle, bölgede acentaya ait araç olup olmadığına bakılır. Günün herhangi bir saatinde ara transfer yapılacak bölgeden, başka transfer ya da benzeri işler olup olmadığına bakılır ve görevlendirme yapılır.

Transferi yapılacak tesisler arası mesafeler dikkate alınarak konukların alınış saatleri belirlenir ve ara transfer listesi hazırlanır. Dönüş transferi uygulamasında olduğu gibi transfer saatleri konuklara bildirilir. Bu listeler, otel lobisindeki duyuru panosuna asılır veya faksla otele gönderilir. Transfer görevlisine verilen buluşma saatinde ve yerinde, transfer aracı ile konuğun buluşması sağlanarak yolcunun konakladığı tesise hareket edilir. Transfer görevlisi, konuklara kendini ve kaptanını tanıtır, otele varıldığı zaman konukla birlikte ön büroya kadar konuğa eşlik eder.

Konukların otele giriş işlemleri yaptırılır. Transfer bitiminde ara transfer raporunun hazırlanarak ofise teslim edilmesi ara transfer raporunda aşağıdaki bilgiler yer alır:

- a) Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- b) Transfer aracı ve transfer görevlileri
- c) Transferi yapılan yolcu adı ve sayısı
- ç) Transfer güzergâhı
- d) Varsa, transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar, problemler ve çözüm önerileri

Transfer bitiminde, ara transfer raporu düzenlenerek bu rapor ofise teslim edilir.

ÖĞRENME BİRİMİ : ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

42.UYGULAMA YAPRAĞI
2 SAATKONU: TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME
ARA TRANSFER UYGULAMASI

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Transfer görevlisi olarak Fethiye otellerinde konaklayan misafirler için tur programlarına göre Patara ve Kalkan otellerine ara transfer işlemini gerçekleştiriniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. TÜRSAB araç plakasını ve Turist Taşıma Aracı Belgesi'ni ofisten alınız. 2. Ara transferi yapılacak müşteri listesini ofisten alınız. 3. Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartını veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını ofisten alınız. 4. Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin noter veya TÜRSAB onaylı suretini ofisten alınız. 5. Araç Kira Sözleşmesi'ni ofisten alınız. 6. Ara transferi yapılacak konukların kaldıkları otellere bir gün öncesinden transfer saati hakkında bilgi veriniz. 7. Ara transferi yapılacak konukların doğru transfer aracına binmelerini sağlayınız. 8. Transfer listesinde ismi yer alan konukların bagajlarını doğru araca koyunuz. 9. Transfer aracında olması gereken konukları isim listesinden son kez kontrol ediniz. 10. Ara transferi sırasında kendiniz ve şoförü tanıttınız ve bölge hakkında çok kısa bilgiler veriniz. 11. Konuklar araçtan inmeden önce iyi dileklerinizi iletiniz ve onları: "Ülkemize tekrar bekleriz." cümlesi ile uğurlayınız. 12. Konukların transfer aracında eşyalarını unutmamaları için duyuru yapınız ve transfer bitiminde aracı kontrol ederek unutulmuş eşyaları tutanak ile birlikte acente ofisine teslim ediniz.

TRANSFERLERİ GERÇEKLEŞTİRME
ARA TRANSFER UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) ARA TRANSFER		
TÜRSAB araç plakasını, Turist Taşıma Aracı Belgesi'ni, transferi yapılacak konuk listesini, transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartını veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısını yanına aldı.		
Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin noter veya TÜRSAB onaylı suretini, Araç Kira Sözleşmesi'ni yanına aldı.		
Ara transfer dönüş transferinde gerçekleşecek ise 1 gün öncesinden misafirlerin kaldıkları otelleri arayarak bilgi verdi. Ara transfer geliş transferinde gerçekleşecek ise misafirlerin diğer transfer aracına binmelerini sağladı. Ara transfer müşterilerin kaldıkları konaklama işletmesinin değiştirilmesi amacıyla yapıyor ise konaklama işletmesi transfer öncesinde aranarak transfer saati hakkında bilgi verdi.		
Transferi yapılacak konukların doğru transfer aracına binmelerini sağladı. Transfer listesinde ismi yer alan konukların bagajlarını doğru araca yerleştirilmesini sağladı.		
Misafirler transfer sırasında bir başka transfer aracına binecekler ise misafirlere eşyalarını unutmamaları için duyuru yaptı ve iyi dileklerini sunarak vedalaştı.		
Araçtan inerken tüm koltukları kontrol ederek unutulmuş eşya var ise kayıp eşya tutanağı ile birlikte acente ofisine teslim etti.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Transfer işlemini gerçekleştiren seyahat acentesi çalışanı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Rezervasyon sorumlusu
- B) Transferman
- C) Tur rehberi
- D) Operasyon sorumlusu
- E) Ofis boy

2. Aşağıdakilerden hangisi transfer departmanının görevleri arasında değildir?

- A) Konukların karşılanması
- B) Biletleme işlemleri
- C) Konukların uğurlanması
- D) Konukların tesislerine yerleştirilmesi
- E) Konukların ara transfer işlemlerinin gerçekleştirilmesi

3. Aşağıdakilerden hangisi havaalanı operasyonu malzemelerinden değildir?

- A) Transfer listesi
- B) TÜRSAB araç plakası
- C) Transfer raporu
- D) Telsiz telefon gibi iletişim araçları
- E) Tur detay programı

4. Aşağıdakilerden hangisi, TÜRSAB Mevzuatı'na göre, turist rehberlerinin tur esnasında yanında bulundurması gereken evraklardan değildir?

- A) Seyahat Acentesi İşletme Belgesi'nin TÜRSAB tarafından onaylı sureti
- B) Müşteri listesi
- C) Konuk sigorta poliçeleri
- D) Araç kiralanmış ise kira sözleşmesi
- E) Şirket imza sirküleri

5. Geliş transferinde kayıp bagajlar ile ilgili ilk izlenecek yol aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Konuk listesine not alma
- B) Hava yolu şirketine başvurularak kayıp bagaj formu doldurma
- C) Acente yetkilileri ile görüşme
- D) Konuk kayıp bagajları sebebiyle ödeme yapma
- E) Emniyet güçlerine bilgi verme

6. Geliş transferinde, havalimanı ile konaklama işletmesine gidinceye kadar olan yolculukta konuklara hangi bilgiler verilmez?

- A) Transfer süresi
- B) Welcome (hoş geldiniz) kokteyli hakkında bilgi
- C) Ülkenin para birimi hakkında bilgi
- D) Ülkenin futbol takımları hakkında bilgi
- E) Ülke hakkında genel bilgi

7. Aşağıdakilerden hangisi geliş transfer raporunda yer alması gereken bilgilerden değildir?

- A) Tur sonu faaliyet raporu
- B) Transferi yapılan yolcu adı ve soyadı
- C) Transfer saati, tarihi ve buluşma noktası
- D) Transfer güzergâhı
- E) Karşılaşılan olağan dışı sorunlar ve çözümleri

8. Aşağıdakilerden hangisi dönüş transfer raporunda yer alması gereken bilgilerden değildir?

- A) Karşılaşılan olağan dışı sorunlar ve çözümleri
- B) Transferi yapılan yolcu adı ve soyadı
- C) Transfer saati, tarihi ve buluşma noktası
- D) Transfer güzergâhı
- E) Uçuş listesi

9. Dönüş transferi gerçekleştirilirken konuklar havalimanına uçuştan kaç saat önce getirilmelidir?

- A) 1
- B) 1,5
- C) 2
- D) 2,5
- E) 3

B. Aşağıda verilen soruların cevaplarını noktalı yerlere yazınız.

10. Geliş transferinde gelmeyen misafir ile karşılaşıldığında hangi yola başvurulmalıdır?

.....

.....

.....

11. Ara transfer hangi durumlarda düzenlenmektedir? Açıklayınız.

.....

.....

.....

KAYNAKÇA

- Aaker A., D. (2013). Güçlü Markalar Yaratmak. Mediacat Kitapları.
- Ahipaşaoğlu, S. (2001). Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. (2010). Seyahat. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Avcıkurt, C., Demirkol, Ş. (1993). Turizm İşletmelerinin Pazarlamasında İstanbul:7p ve 7c.
- Balta, S., Altıntaş, V. (2012). Seyahat Acenteliği ve Tur Operatörlüğü. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Ceylan, E. (2004). Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması. Prof. Dr. Erden Kuntalp'e Armağan.
- Feyza Eren S. (2017), Paket Tur Sözleşmesi, İstanbul. On İki Levha Yayıncılık.
- Hacıoğlu, N. (1996). Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Havuçtu A. (1997). Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Hakları. Manisa Barosu Dergisi, Temmuz-Ekim.
- İçöz, O. (2011). Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Küçükaskan, N. (2009). Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Tur Yönetimi. İstanbul: Alfa Akademi.
- Mısırlı, İ. (2010). Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Okay A. (1999). Kurum Kimliği. MediaCat Yayınları.
- Özdemir, Gökçen B. (2011). Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları Ve Hakları. Sosyal Bilimler Dergisi.
- Özekin M., Arslantürk Y. (2015). A Comprehensive Analysis of Tour Guiding System in Turkey. İstanbul: Issues and Challenges. Tourism and Travel Studies II. Conference Proceedigs.
- Pekmez E. K. (2015). Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri. ISBN 978-975-464-977-2.
- Quliyev, H., Kerimli T. Tur Operasyonu Maliyetlerinin Belirlenmesi ve Fiyatlandırılması. İstanbul Üniversitesi, III. Uluslararası Türk Dünyası Araştırmaları Sempozyumu.
- Resmî Gazete (Sayı: 31128), Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği. (2020, 15 Mayıs). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 51 ve 84 Üncü Maddeleri.
- Resmi Gazete (sayı:28020 Mükerrer), Mesleki Yeterlilik Kurumu, Ulusal Meslek Standardı, Seyahat Acentası Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu, Seviye 5, Referans Kodu / 11ums0144-5. (2011 8 Ağustos).
- Resmi Gazete. (Sayı: 17996), Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik. (1983 23 Mart).
- Timur A. (2014). Turistik Ürün Politikası. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünsever İ. (1995). Seyahat Acentası için Hukuk Sözleşmeler. İstanbul: TÜRSAB yayınları.
- Yarcan, Ş. Peköz, M. (1994). Seyahat Yönetimi. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.

GENEL AĐ KAYNAKÇASI

www.tuketici.gtb.gov.tr Erişim Tarihi:(23/10/2020-12:59).

www.tursab.org.tr Erişim Tarihi:(04/11/2020-02:28).

www.wttc.org/ Erişim Tarihi:(30/10/2020-20:04).

www.turizm gazetesi.com Erişim Tarihi:(30/10/2020-20:45).

GÖRSEL KAYNAKÇA



<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=1621>

Materyalin görsel kaynakçasına QR kodunu okutarak veya yukarıda bulunan linki web tarayıcınıza yazarak ulaşabilirsiniz.

Bu ders materyalinin kaynakçası APA 6.0 formatına göre yazılmıştır.

CEVAP ANAHTARLARI

1. ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR HAZIRLAMA

1 - B 2 - A 3 - D 4 - A 5 - D

2. ÖĞRENME BİRİMİ: PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

1 - D 2 - Y 3 - D

4 - A 5 - D 6 - D 7 - B 8 - B

3. ÖĞRENME BİRİMİ: TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

1 - C 2 - D 3 - E 4 - D 5 - E 6 - C 7 - E

4. ÖĞRENME BİRİMİ: ACENTE OPERASYONLARINI GERÇEKLEŞTİRME

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