

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

İŞ İÇİN HAZIRLIK
347CH00004

Ankara, 2011

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

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. UYGUN KIYAFET KULLANIMI.....	3
1.1. Acente Operasyonuna Uygun Kıyafet Kullanma.....	3
1.2. Travel Servis Üniforma Kullanım Prosedürü	4
1.2.1. Amaç.....	4
1.2.2. Kapsam	4
1.2.3. Referanslar.....	5
1.2.4. Tanımlar.....	5
1.2.5. Sorumluluklar ve Yetkiler	5
1.2.6. Prosedür	6
1.3. Tur-Transfer Görevine Uygun Kıyafet Kullanma.....	7
1.4. Ofis Görevine Uygun Kıyafet Kullanma.	8
1.5. Aksesuar Kullanma	9
1.5.1. Saat	9
1.5.2. Kravat	10
1.5.3. Fular.....	10
1.5.4. Yaka Kartı v.b.....	11
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	12
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	14
2. ACENTE OPERASYONUNA UYGUN ARAÇ VE GEREÇ HAZIRLAMA	14
2.1. Tur-Transfer Görevine Uygun Araç ve Gereç Hazırlama.....	18
2.1.1. Havaalanı Operasyonu İçin Gerekli Araç ve Gereçler	19
2.1.2. Transfer Operasyonu İçin Gerekli Araç ve Gereçler	20
2.1.3. Tur Operasyonu İçin Gerekli Araç ve Gereçler.....	21
2.1.4. Tur Animatörü İçin Gerekli Araç ve Gereçler.....	23
2.2. Ofis Görevine Uygun Araç ve Gereç Hazırlama	25
2.2.1. Rezervasyon Elemanı İçin Gerekli Araç ve Gereçler	29
2.2.2 Ofis Boy Elemanı İçin Gerekli Araç ve Gereçler.	30
2.2.3. Otel Rehberliği İçin Gerekli Araç ve Gereçler.	31
2.3. Hazırlanan Araç ve Gereçlerin Kullanıma Uygunluğunu İnceleme, Kullanıma Hazır Hale Getirme	32
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	34
CEVAP ANAHTARLARI.....	36
MODÜL DEĞERLENDİRME	37
KAYNAKÇA	38

AÇIKLAMALAR

KOD	347CH00004
ALAN	Seyahat Acenteciliği
DAL/MESLEK	Ortak Alan (Operasyon – Rezervasyon Elemanı)
MODÜLÜN ADI	İş İçin Hazırlık
MODÜLÜN TANIMI	Öğrencinin, seyahat acentesi işletme politikasına uygun olarak iş öncesi hazırlık yapma yeterliliği kazanmasını sağlayan öğrenme materyalidir.
SÜRE	40\24
ÖN KOŞUL	Kişisel Bakım Yapmak Modülünü Almış Olmak
YETERLİK	İş öncesi hazırlık yapmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında, seyahat acentesi işletme politikasına uygun olarak iş için hazırlık yapma becerisini kazanabilmek. Amaçlar <ul style="list-style-type: none">➤ Çalışma kıyafetini, acente kılık-kıyafet prosedürüne uygun olarak hazırlayabilmek.➤ İş için gerekli araç ve gereçleri, acente standartlarına uygun olarak hazırlayabilmek.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Seyahat acenteleri, tur operatörleri, bilgisayar, İnternet, kütüphane, iş için gerekli kıyafetler, araç-gereç ve aksesuarlar
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra, verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Seyahat acenteciliği alanında, görevi başarılı bir şekilde yapabilmenin en önemli şartlarından olan “iş için hazırlık ” modülünü almaya hazırsın. Bu modül, göreve uygun kıyafet – aksesuar kullanma ve göreve uygun araç-gereç hazırlama konularında bilgiler verilecektir.

Bu modülü gereği gibi öğrendiğin takdirde iş, hayatın süresince mesleğini icra ederken hazırlık yapmanın önemini de kavrayacaksın. Yapılacak iş öncesi, temsil ettiğiniz seyahat acentesinin belirlediği kıyafet ve aksesuarları, temiz, ütülü ve ekip ruhuna uygun şekilde kullanmanın, yapacağınız göreve uygun araç ve gereçleri önceden titizlikle hazırlamanın ve kontrol etmenin önemini anlayacak, başarılı olmanın en önemli şartlarından biri olduğunu kavrayacaksın.

Çalışma hayatında, bu modülde belirtildiği şekilde ön hazırlık yapmayı alışkanlık haline getiren bir meslek elemanının, başarı basamaklarında hızla yükselerek mesleğiyle ilgili ideallerine, bunları önemsemeyen diğer meslek elemanlarına göre daha çabuk ulaşacağına inanarak çalışmalarınızı sürdürmeniz dileğiyle.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında, seyahat acentesi işletme politikasına uygun olarak çalışma kıyafetini acente kılık-kıyafet prosedürüne uygun olarak hazırlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Yaşadığınız kentte faaliyet gösteren A grubu bir seyahat acentesini ziyaret ederek tur-transfer elemanlarının ve ofis elamanlarının çalışma kıyafetlerini , aksesuarlarını ve kıyafet prosedürlerini inceleyiniz.

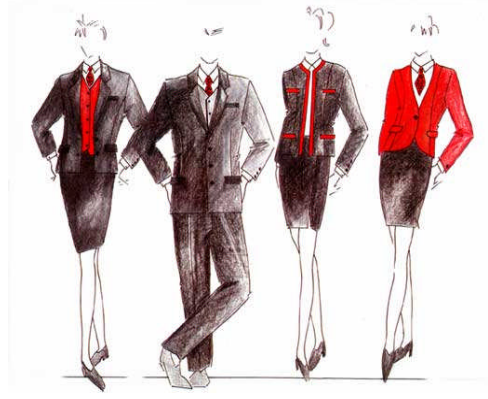
1. UYGUN KIYAFET KULLANIMI

1.1. Acente Operasyonuna Uygun Kıyafet Kullanma

Seyahat acentelerinin büyük bir çoğunluğu, verdikleri hizmetleri profesyonel bir görünüşle desteklemek amacıyla üniforma vermektedir. Personelinin, verilen bu kıyafetleri kullanmaları ile ilgili olarak da üniforma prosedürü, kıyafet yönetmeliği veya başka bir isimle kurallar koymaktadır. Bu kuralların amacı da üniformaların çalışanlar tarafından doğru kullanılmasını sağlamaktır.



Bazı seyahat acenteleri, personellerine yazlık ve kışlık olmak üzere, tüm bölümleri için tek tip personel kıyafeti belirlerler. Bazıları ise bölümlerine göre değişik tipte kıyafetler belirlemektedir; bazı departmanları da kıyafet giyme zorunluluğu dışında bırakmaktadır. Ancak kıyafet giyme zorunluluğu olmayan bu personel için de bazı kıstaslar veya sınırlamalar getirerek; şirket felsefesine aykırı kıyafet giyimini engellemektedirler.



Bölümlerine göre farklı kıyafet belirleyen acentelerde, kıyafetle ilgili prosedürler; müşterileri, sağlayıcıları ve toplumla direkt olarak iletişim içinde olan tüm acente çalışanlarını kapsamaktadır. Bu sebeple, personelin acente adına yaptığı mesai sırasında müşteri, sağlayıcı veya toplum ile direkt temasta bulunacak her çalışanın üniforma giymesi zorunlu kılınmaktadır. Bazı seyahat acenteleri, belirlenen kıyafetlerin tümünü ücretsiz olarak personeline vermektedir. Bazıları da belirlediği kıyafetlerden bir kısmını kendisi sağlamakta, rengini ve kalitesini belirlediği ayakkabı, kemer, çorap gibi bazı giyecekleri personelin kendisinin satın almasını öngörmektedir. Tur-transfer görevi ve ofis görevi yapan personelin, uygun kıyafet kullanması konusundaki ayrıntıların anlaşılabilmesi için seyahat acentelerinin, personel kıyafeti uygulamaları ile ilgili örneklerin görülmesi, konunun daha da anlaşılır olmasını sağlayacaktır.

Örnek: Olarak Bir Seyahat Acentasının Personel Kıyafetleri ile İlgili Uygulaması ve Standartları

1.2. Travel Servis Üniforma Kullanım Prosedürü

1.2.1. Amaç

Travel Servis, vermiş olduğu hizmetleri profesyonel bir görünüşle desteklemek amacıyla, çalışanlarının kullanması için üniforma vermektedir. Bu prosedürün amacı da üniformaların çalışanlar tarafından doğru kullanılması ile ilgili şartları sağlamaktır.

1.2.2. Kapsam

Bu prosedür müşteriler, sağlayıcılar ve toplumla direkt olarak iletişim içinde olan tüm çalışanları kapsamaktadır. Bu sebeple, mesai sırasında müşteri, sağlayıcı veya toplum ile direkt temasta bulunacak her çalışan üniforma giyecektir

➤ **Erkekler İçin Örnek Bir Üniforma Standardı**

Lacivert pantolon, bej gömlek veya sarı t-shirt, turuncu ve şirket logolu kravat (buraya kadar olanları şirket sağlamaktadır), Siyah kemer, siyah ayakkabı, koyu lacivert veya siyah çoraptan (bunları da çalışanlar kendileri satın alacaktır) oluşmaktadır.

➤ **Bayanlar İçin Örnek Bir Üniforma Standardı**

Lacivert pantolon, bej gömlek veya sarı t-shirt, turuncu şirket fuları (buraya kadar olanları şirket sağlamaktadır), siyah kemer , siyah ayakkabı , koyu lacivert veya siyah çoraptan (bunları çalışanlar kendileri satın alacaktır) oluşmaktadır.



1.2.3. Referanslar

Şirket üniforması giyme kapsamı dışında kalan çalışanlar , görev tanımlarının iş standartları bölümünde bulunan “ görünüş ” kısmında belirtilen hususlara tamamen uyacaklardır.



1.2.4. Tanımlar

Özel bir tanım içermiyor.

1.2.5. Sorumluluklar ve Yetkiler

- **Prosedürün Yürütülmesi** : Departman müdürleri, sorumlu ve yetkilidirler.
- **Prosedürün Onaylanması (Teknik)** : Prosedürü teknik açıdan onaylayıp, gerekli değişiklikleri yapmaktan İş Geliştirme Müdürü sorumlu ve yetkilidir.
- **Prosedürün Onaylanması (Sistem)** : Prosedürü kalite sistemine uygunluk açısından onaylamaya, İş Geliştirme Müdürü yetkilidir.



1.2.6. Prosedür

Göreve göre personel için yukarıdaki kıyafet standartlarına uygun iki çeşit üniforma kullanımı geçerli olacaktır.

A TİPİ : Lacivert pantolon, bej gömlek , turuncu logolu kravat, (bayanlarda turuncu fular) siyah kemer ve ayakkabı , lacivert veya siyah çorap.

B TİPİ : Lacivert pantolon , sarı logolu t-shirt, siyah kemer ve ayakkabı ve lacivert veya siyah çorap.



- Burada belirtilen her bir detay ve renk, üniformanın vazgeçilmez özellikleri olup kişilerin keyfi uygulamalarıyla değiştirilemez.
- Müşteri veya sağlayıcı ile direkt olarak kontak kurmak, üniforma giymeyi gerektirir.
- Hava alanı transfer operasyonlarında görev yapacak, gidecek veya denetleyecek üst yönetim dahil tüm çalışanlar her zaman A TİPİ üniforma giymeye zorunludur.
- Genel Müdürlük ofisinde çalışanlar, o gün içinde müşteri veya sağlayıcı ile direkt olarak kontak içine gireceklerse A TİPİ, girmeyeceklerse B TİPİ üniforma giymeye zorunludur.
- Tur operasyonlarında görev yapacak, tura gidecek veya turu denetleyecek tüm çalışanlar B TİPİ üniforma giymeye zorunludur.
- Otel rehberleri, A TİPİ üniforma giyerler.
- Üniformalar; daima sağlam, temiz, ütülü, renkleri belirgin, hoş kokulu ve seyahat acentesinin imajını, pozitif olarak destekleyecek şekilde kullanılmalıdır. Yukarıda, tipler bölümünde belirtilen her detay, üniformanın ayrılmaz bir parçası olup bu maddede belirtilenler her bir parça için geçerlidir.
- Rezervasyon departman çalışanları, müşteri ile direkt temas içinde olmadıklarından şirket üniforması giyme zorunluluğunun dışında bırakılmışlardır. Fakat rezervasyon departmanı çalışanları, bu prosedürün referanslar bölümünde belirtilen hususları uygulamaya zorunludur.





- Araç kaptanlarına, sadece şirket t-shirtü verilecektir. Kaptanlar, bu prosedürün referanslar bölümünde belirtilen hususları uygulamaya zorunludur.
- İç hizmet departman çalışanları, şirketin sağladığı önlükleri giymeye ve bu prosedürün referanslar bölümünde belirtilen hususları uygulamaya zorunludur.

Yukarıda verilen örnek kıyafet prosedürlerinden anlaşılacağı gibi bazı seyahat acentelerinin üniforma giyme zorunluluğu kapsamı dışında bıraktığı çalışanlarını ise, kıyafet kuralları ile ilgili düzenlemelerinde, (referanslar bölümüne atıfta bulunuyor) temiz, ütülü, şirket üniformaları ile çok aykırı olmayan renk ve modelleri verilmektedir.

Personel kıyafetleri ile ilgili prosedürlerin yürütülmesinde bölüm müdürleri yetkili ve sorumlu olmaktadır. Prosedürlere uymayan personelin uyarılması, gerekirse cezalandırılması bu kişiler tarafından sağlanmaktadır.

1.3. Tur-Transfer Görevine Uygun Kıyafet Kullanma

Gelen-giden konukları karşılamak ve uğurlamakla görevli personel için belirlenmiş olan acente üniforması giyme zorunluluğu getirilmiştir.

Acentenin turlarında görev yapan, kokartlı rehberlerin kıyafetleri ile ilgili olarak bir sınırlama olmamasına rağmen, genel olarak çok aykırı kıyafetlerin giyilmemesi gereklidir. Özelliği olan, av turizmi ile ilgili turlar, jeep safari, boat, rafting vb. gibi eğlence macera turlarında rehberlerin bu gidilen tura uygun kıyafet seçerek giymesi veya acentenin bu turlara uygun kıyafet belirleyip rehberlerine vererek kullanılmasını sağlaması daha uygun olacaktır. Örneğin, jeep safari turu için grubunu ormanlara, dağlara, vadi ve değişik doğa şartlarına sahip yerlere veya bot turu için grubunu, deniz yolculuğuna götüren rehberlerin hareketli geçen bu turlarda kravat, takım elbise veya başka bu turlara uygun olmayan kıyafetlerle götürmesi, hem götürdüğü grubun kıyafetleri ile uyumsuzluk gösterecek ve rahatsızlık yaratacaktır. Hem de rehberin fiziksel açıdan rahatsız olmasına sebep olarak görevini tam olarak yerine getirememesine sebep olacaktır.



Personel kıyafetlerinin ne olacağını, ister acente kendisi belirlesin ister personel istediği kıyafetleri seçip giysin, her durumda doğaya, ortama, turun türüne uyumluluk, temizlik, rahatlık ve kullanışlılık ön planda tutulmalıdır. Konukların karşısına temiz, rahat ve kullanışlı bir giysi ile çıkan personelin; kendilerine olan güvenleri artacak ve görevlerini daha başarılı bir şekilde yerine getirebileceklerdir. Ancak rahatlık ve kullanışlılık yanında personelin giydiği kıyafet her zaman şirketinin kurumsallığını ve profesyonelliğini yansıtmalıdır.

1.4. Ofis Görevine Uygun Kıyafet Kullanma.

Seyahat acentelerinin ofislerinde görev yapan personeli ile ilgili kıyafet uygulamaları değişiklik gösterir. Genel uygulama: Ofis personelinin şirketin belirlediği kıyafetleri kurallar çerçevesinde giymeleri istenmektedir. Personelin giydiği kıyafet, acentenin kurumsal bir kimliğinin oluşmasına katkıda bulunacaktır. Değişik uygulamalar şu şekilde olabilmektedir:

- Bazı acenteler, ofis personelinin müşteriyle, diğer acentelerle veya toplumla yüz yüze iletişim kurmadıkları gerekçesi ile personel kıyafeti giymelerini zorunlu kılmamaktadır. Ancak, genel kısıtlamalar ile tümüyle aykırı kıyafet giymelerini engellemektedirler. Yani giyecekleri kıyafetlerin temiz, ütülü ve diğer personel için belirlenen kıyafetlere renk, kalite ve model olarak çok aykırı olmayacak kıyafetler olmasını istemektedirler.
- Bazı acenteler ise yukarıda örnek olarak verilen kıyafet prosedüründe de belirtildiği gibi ofis personelinin ,ofiste buldukları süre içerisinde belirlenen bir tip kıyafeti giymeleri gerekmektedir. Ancak, ofis elemanının konuk ile iletişim kuracağı durumlarda göreve uygun üniforma giymesi gerekmektedir. Örnek:Ofis elemanının ,hava alanı operasyonuna yardıma gitmesi durumunda, şirket üniforması giymesi gibi.
- Bazı seyahat acenteleri ise ofis personeli için tek tip kıyafet belirlemekte ve bu kıyafetlerin görev süresince giyilmesini zorunlu kılmaktadır.



Ofis elemanlarının kıyafetlerini denetlemekten, departman müdürü sorumludur.

1.5. Aksesuar Kullanma

Acente personeli saat ,kravat ,fular ,yaka kartı gibi aksesuarlar kullanırlar.Aksesuar kullanımında dikkat edilmesi gereken hususlar:

- Konukla yüz yüze iletişimde bulunan personelin, abartılı model güneş gözlüğü kullanmamaları gerekir.
- Görev esnasında turizm sektöründe çalışan tüm elemanlardan beklendiği gibi abartılı ve dikkati çekecek şekilde yüzük, küpe, bilezik veya başka takıların takılmaması gerekir.

1.5.1. Saat

Seyahat acentesinde görev yapan tüm personelin, görev sırasında çok dikkati çekecek model ve renkte olmamak ve giydikleri personel kıyafetlerine uygun olmak koşulu ile mutlaka saat kullanmaları gerekmektedir. Kullanılacak saatlerin çabuk bozulabilir olmaması, sağlam ve kaliteli olması da gerekmektedir. Özellikle havalimanında konukların karşılanması, uğurlanması ile ilgili görevlilerin, kontuar görevlilerinin, transfer görevlilerinin ve otel rehberlerinin mutlaka saat kullanmaları gerekmektedir.

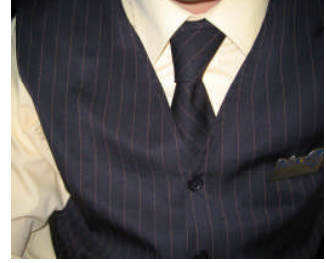


Bu görevliler, konukların uçaklarının geliş ve gidiş saatleri, transfer saatleri; otel rehberlerinin ise bu konukların tura çıkma ve turdan dönme ile ilgili zaman çizelgelerine uymalarını sağlamaları, zamanında buluşma yerlerinde bulunabilmeleri için mutlaka kolay bozulmayan, kaliteli bir saat kullanmak zorundadır. Saat kullanılmaması veya kolay bozulabilen bir saat kullanılması, personelin gecikmesine sebep olabilecek, tamiri zor problemlere yol açabilecektir. Personel kullandığı saatin doğruluğunu sık sık kontrol etmeli, eğer ihtiyaç varsa saati zamanında tamir ettirmeli veya ayarlatmalıdır.



1.5.2. Kravat

Seyahat acenteleri, genelde tüm personeline kıyafet zorunluluğu getirdiğinde ve bu personel kıyafetlerini personeli için hazırlattıklarında ,erkek personeli için mutlaka kravat da hazırlatmaktadır. Belirlenen kıyafetlere renk, desen ve kalite olarak uygun olacak şekilde hazırlatılan bu kravatlar, şirketin kurumsal kimliğini yansıtacak kalitede olmak zorundadır.



Kıyafet zorunluluğu bulunmayan bazı seyahat acenteleri ise özellikle müşteri, diğer partner kuruluşlar ve halk ile iletişim içinde olan erkek personeline getirdiği kısıtlamalar içerisinde mutlaka kravat takma mecburiyeti getirmektedir. Bu tür seyahat acenteleri, kravatın renk, model ve desenine karışmamakla birlikte, giydiği kıyafetlere uyumlu olmasını şart koşmaktadırlar.



Sonuç olarak erkek personel giyeceği kıyafetlere uygun, kaliteli bir kravat ile temsil ettiği seyahat acentesine yakışır bir görüntü içerisinde olmak durumundadır.

1.5.3. Fular

Seyahat acentelerinin bayan personeli için belirlediği kıyafetlerini estetik açıdan tamamlayan, estetik açıdan kıyafete kişilik veren ve tamamlayan unsurlardandır.



Eğer seyahat acentesi, personeli için belirli bir kıyafeti zorunlu kıldı ise bayan personeli için tamamlayıcı unsur olarak, uygun renk ve kalitede bir fuları belirlemektedir. Personeline uygun sayıda, diğer giysileri ile birlikte hazırlatarak teslim etmektedir. Personele de görevlerini yürüttükleri sürece diğer kıyafetleri ile birlikte fuları temiz ve ütülü olarak kullanma zorunluluğunu getirmektedir.



1.5.4. Yaka Kartı v.b.

Her seyahat acentesi, personeli için ister üniforma belirlensin ister belirlemesin özellikle konukları ile iletişim içinde olan personelinin mutlaka, yaka kartı veya başka malzemelerden yapılan isimlerinin ve görevlerinin konuklar tarafından rahatlıkla görülebilecek ve acentesinin kurumsal kimliğini yansıtacak bir yaka kartının kullanımını zorunlu kılmaktadır.

Özellikle, konuklarla iletişim içinde olan personelin, görevlerini yürüttükleri zaman içersinde konuklara karşı yapabilecekleri hataları önlemek, konukların acentenin hangi personeli ile muhatap olduklarını bilmelerini sağlayabilmek adına bu kural getirilmiştir.

Eğer personel, konuklara karşı herhangi bir hata yaparsa konuk kimi suçlayacağını bilecektir. Ya da konuk çok mükemmel bir hizmet aldığı anda, hangi personele teşekkür edeceğini bilebilecektir. Seyahat acentesinin üst yönetimi, meydana gelen olumsuz olayın soruşturmasını yapabilmek, gerektiğinde hangi personeli cezalandıracağını veya hangi personelin yanlışlarını düzeltereğini bilebilmek, olumlu hizmetleri ile konunun acenteye teşekkür etmesine sebep olan personeli ödüllendirebilmek ve diğer personele örnek gösterebilmek adına yaka kartlarının takılmasını zorunlu tutmaktadır.

Yaka kartları, her seyahat acentesinde farklı olabilmektedir. Bazı seyahat acenteleri plastik bir kap içersinde şirketin logosu, fotoğrafı, isim - soyadı ile görevin yazılı olduğu, boyuna bir ip veya zincir ile asılan bir model seçmektedir. Bazıları ise, personelin yakasına mıknaş veya bir iğne ile tutturulan, yine şirketin logosunun, isim ve soyadı ile görevinin yazılı olduğu yaka kartlarını tercih etmektedir.

Personelin kullandığı bu yaka kartlarının kalitesi ve düzenli bir şekilde kullanılması acentenin kurumsal yapısını güçlendirmekte ve dışarıdan bakıldığında daha güvenilir bir acente imajının yerleşmesine yardımcı olmaktadır.



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruların doğru seçeneklerini işaretleyerek belirleyiniz.

ÖLÇME SORULARI

1. Seyahat acenteleri personelinin, üniforma giymek zorunda bırakılmalarının asıl amacı aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Personelinin, başka şirketlerinin personeli ile karışmaması için.
 - B) Personelin, maddi açıdan kıyafet alamayacaklarını düşündükleri için.
 - C) Disiplin sağlamak için.
 - D) Vermiş oldukları hizmetleri, profesyonel bir görünüş ile desteklemek için.
 - E) Görev yaparken, personelin kendi kıyafetleri kirlenmesin diye.
2. Neden acentelerde bazı bölümlerin personeli için kıyafet zorunluluğu bulunmaz?
 - A) Acentenin merkezinden uzak bir departman personeli olması.
 - B) Genelde iyi maaş alan bölümde çalışan personel olduğu için kendi giysilerini satın alabileceğinin düşünülmesi.
 - C) Müşteriler ve diğer bağlı kuruluşlar ile yüz yüze iletişim kurma zorunluluğu olmayan bir bölümün personeli olması.
 - D) Yaptığı iş dolayısı ile personel kıyafeti verildiğinde, hemen kirletebileceğinin düşünülmesi.
 - E) Karar verici bir pozisyonda görev yapıyor olması.
3. Aşağıdakilerden hangisi acente personelinin kullanması gereken aksesuarlardan biri değildir?
 - A) Saat
 - B) Fular
 - C) Walkman
 - D) Kravat
 - E) Yaka kartı
4. Acentenin düzenlediği turlarda, görevli rehberlerin kıyafetleri ile ilgili uygulama nasıl olmalıdır?
 - A) Mutlaka takım elbise, kravat, fular, isimlik olan bir kıyafet giymelidir.
 - B) Gidilen turun özelliğine göre temiz, rahat, kullanışlı bir kıyafet giymelidir.
 - C) Kot pantolon, t-şirt, spor ayakkabıdan oluşan spor bir kıyafet giymelidir.
 - D) Şort ve t-şirt, sandalet ve şapkadan oluşan bir giysi seçmelidir.
 - E) Seyahat acentesini temsil ettiği için çok pahalı giysiler giymelidir.

5. Bazı Seyahat acentelerinin ofislerinde görev yapan personeline, kıyafet zorunluluğu getirmediği durumlarda, kıyafet ile ilgili sınırlamalar neler olmaktadır?
- A) Giyilecek kıyafetlerin temiz, ütülü, diğer personelin kıyafetlerine çok fazla aykırı olmaması istenmektedir.
- B) Ofiste görev yapan personelin koyu renk giysiler giymeleri istenmektedir.
- C) Giysilerinde kot pantolon olmaması istenmektedir.
- D) Giyilecek kıyafetlerde, sadece temizlik şartı aranmaktadır.
- E) Kıyafet konusunda bir sınırlama getirilmemektedir.
6. Seyahat acentelerinin personele, aksesuar konusunda getirdikleri kısıtlama aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Kesinlikle aksesuar kullanılmasına izin verilmemektedir.
- B) Acentenin temin edip vermediği aksesuarları kullanmaları yasaktır.
- C) Konukların dikkatini çekecek kadar pahalı, parlak, büyük, gösterişli aksesuarlar kullanmaları yasaktır.
- D) Aksesuar kullanımı yaptıkları görevle sınırlandırılmıştır.
- E) Aksesuarların giysileri ile uyumlu olması gerekmektedir.
7. Acente personelinin kullanacağı aksesuarlardan saatin en önemli özelliği, aşağıdakilerden hangisi olmalıdır?
- A) Çok pahalı ve gösterişli olmalıdır.
- B) Personel kendisi temin edeceği için ucuz bir saat olabilir, kalitesi o kadar önemli değildir.
- C) Saat kullanmak personel için o kadar önemli değildir, kullanmasa da olur.
- D) Kolay bozulmayan, sade, fazla dikkati çekmeyecek model ve renkte olmalıdır.
- E) Kıyafet ile uyumlu olmasına gerek yoktur.
8. Personel kıyafetinin tamamlayıcı unsuru olan kravat ve fularlar ile ilgili yanlış olan cümle seçeneklerden hangisidir?
- A) Kaliteli kumaştan yapılmış olmalıdır.
- B) Kıyafete uygun renkte ve desende olmalıdır.
- C) Kıyafete uygun modelde olmalıdır.
- D) Personel, kendilerine verilen personel kıyafeti ile birlikte bunları da temiz ve ütülü giymelidir.
- E) Şirketin kurumsal kimliği ile ilgisi olmadığı için kravat ve fuların nasıl olduğu önemli değildir.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Bu faaliyet ile iş için gerekli araç ve gereçleri hazırlayabilmek.

ARAŞTIRMA

Yaşadığınız kentte faaliyet gösteren bir acentenin, Operasyon Müdürü ile görüşerek çalışma için gerekli araç ve gereçleri öğreniniz.

2. ACENTE OPERASYONUNA UYGUN ARAÇ VE GEREÇ HAZIRLAMA

Seyahat acentelerinin göreve uygun araç gereçlerini, görevlere göre ayrı ayrı incelemeye başlamadan önce personel servisi, tur ve transferler için ihtiyaç duyulacak taşıt araçları belirlenir. Acentenin faaliyetleri içerisinde araba, motor, tekne, uçak, helikopter kiralama bölümleri varsa o bölümlerin ihtiyaç duyacağı araçlarla ilgili olarak her sezon öncesi yaptığı hazırlıklardan bahsetmek gerekir. Tüm seyahat acenteleri ve tur operatörlerinin yöneticileri, sezon boyunca kendilerine gerekli olacak taşıt araçları ile ilgili izleyecekleri politikayı belirler.

Sezon boyunca kullanılacak taşıt araçları ile ilgili ön hazırlıklar:

- Hizmetlerini aksaksız sürdürebilmek için ihtiyaç duyacağı araçları tespit ederek bu araçlardan hangilerini satın alarak acente envanterine dahil edeceğini, hangi araçları sezon yada yıl boyunca kiralama veya bir sözleşme ile kullanacağını belirler.
- Bu politika gereği satın alacağı araçları satın alır.
- Kiralayacağı araçları en uygun ekonomik şartlarda kiralar.
- Diğer araç ihtiyaçları için taşıma şirketlerine veya direkt araç sahiplerine yönelik fiyat araştırması yaparak (ihale de açılabilir) acente için en uygun şartlarla bu araçları sağlama konusunda sözleşme imzalar.



➤ Sözleşmede mutlaka bulunması gereken şartlar:

- Sözleşme şartları içerisinde araçların zamanında ve olması gereken yerlerde hazır olmasını sağlayacak katı kurallara içermelidir.
- Araçların fiziki olarak, yürürlükteki yönetmelik ve yasal diğer kurallara uygun olmaları ile ilgili katı kuralları ve cezai müeyyideleri içermelidir.
- Araçlarda yasal olarak ve işin yürütülmesi açısından bulunması gereken araç-gereç, ekipman ve diğer malzemelerin mutlaka bulundurulması konusunu garanti altına alan başka bir şart bulunmalıdır.



➤ Özellikle, kara taşıt araçlarını kullanacak şoförlerle ilgili olarak şoförlerin, iş organizasyonu yapmak, taşıt araçlarının bakımını yapmak, araçları yola hazırlamak, misafirleri gidecekleri yere güvenli bir şekilde ulaştırmak, yolculara verilecek hizmetler, mesleki gelişimlerine ilişkin faaliyetler ile ilgili standartlar belirlenir. Bu şoförlerin genel tutum ve davranışlarının neler olması gerektiği ile sahip olmaları gereken genel bilgi ve becerilerin neler olması gerektiği gibi konular ortaya konur ve gerekirse sözleşmelere bunlar birer madde olarak yerleştirilir.

➤ Aşağıda liste halinde verilen kara taşıt araçlarının şoförlerinin kullanması ve bulundurması gereken araç-gereçleri, mümkünse sezon öncesi yapılan sözleşmelerde kullanılan araçlarda bulunması gereken malzemeler:



➤ Araca ve şöföre ait belgeler	➤ Seyyar lamba
➤ Battaniye	➤ Takım çantası
➤ Bijon anahtarı, bijon kolu	➤ Takoz
➤ Cam kırma çekici	➤ Yağdanlık
➤ Çekme halatı	➤ Yangın söndürme aleti
➤ Hava pompası	➤ Yedek lastik
➤ İlk yardım çantası	➤ Yol haritası
➤ Kriko	➤ Zincir
➤ Otobüs rapor cihazı (takograf)	➤ Zincir takozu
➤ Reflektör	➤ Şirket levhaları,
	➤ Acente levhaları
	➤ Türsab levhaları

- Acente envanterine kayıtlı tüm araçları kimler kullanacak ise bu kişiler için araç kullanım sözleşmesi hazırlanır ve bu kişilere, sözleşmeler imzalatılarak araçlar zimmetlenir.
- Tüm araçlarla ilgili olarak işlerin aksaksız yürütülebilmesi için standart kontrol ve iş çizelgeleri hazırlanır. Bu çizelgelerden bazıları; araç akü ve lastik değişim tarihleri çizelgesi, araç akaryakıt sarfiyat çizelgesi, araç görev çizelgesi, araçların sigorta ve muayene tarihleri çizelgesi, araç servis takip formu, ekstra araç rezervasyon formu, araç kaptan prim ödeme çizelgesi, periyodik araç servis çizelgesi formlarıdır. Bu formları, kimlerin hazırlayacağı ve kimlerin bunları kontrol ederek raporlar hazırlayacağı belirlenerek kişilere tebliğ edilir.
- Araç filo sorumlusunun görev, yetki ve sorumlulukları, iş standartları, raporlama şekilleri belirlenir ve ilgiliye tebliğ edilir. Eğer faaliyet alanları içinde var ise kara taşıt araçları dışında, ihtiyaç duyulabilecek deniz taşıma araçları, hava taşıma araçları (helikopter kiralama, iş jeti kiralama, balon kiralama vs gibi faaliyetlerin bulunması halinde) ile ilgili tedarik sözleşmeleri yapılır.



- Acenteler, tur ve transferlerde kullanacakları taşıtları temin ederken, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliğinde belirtilen şartlara haiz olan araçlar olmasına dikkat etmek durumundadır. Transfer ve turlarda kullanılan araçların yönetmelikte belirtilen niteliklere haiz olup olmadıkları, bakanlığın bilgi ve izni dahilinde TÜRSAB ya da TÜRSAB tarafından yetkilendirilmiş kişi ya da kuruluşların kontrolü ile tespit edilir. Yönetmeliğin 37. maddesine göre ise turist taşıma aracı niteliklerini taşıyan araçlara, TÜRSAB tarafından belge verilir.

Seyahat acenteleri düzenleyecekleri turlarda eğer kara taşıma araçlarını kullanacaklar ise bu araçların TÜRSAB Yönetmeliği'nin 38. maddesine göre aşağıdaki nitelikleri taşıyan araçların arasından temin etmesi gerekmektedir. Bu nitelikler:

Karayolu Trafik Kanunu ve ilgili mevzuat gereği sahip olması zorunlu nitelikler.,

- Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatı bulunması.
- Her on beş koltuk için bir adet yangın söndürme cihazı bulunması.
- Ticari olarak kayıt ve tescilli olması.
- En çok sekiz yaşında olması.
- Ses tesisatı olması.
- Zorunlu mali mesuliyet ve koltuk sigortası yanı sıra her yıl belirlenecek tutarda yolcu ve seyahat acentası personelinin, kazalarda zarar görmelerine karşı ferdi kaza sigortası yaptırılmış olması.
- Temiz ve bakımlı döşenmiş olması.
- Yatar koltuklu olması.
- Ön sıralarda emniyet kemeri bulunması.



Eğer seyahat acenteleri, düzenleyecekleri turlarda deniz ulaştırma araçlarına ihtiyaç duyacaklar ise temin edecekleri araçlarda, TÜRSAB Yönetmeliği'nin 40. maddesine göre aşağıdaki niteliklerin bulunmasına dikkat etmek zorundadır. Bu nitelikler ise:

- Mevzuat gereği sahip olmaları gerekli niteliklere sahip olmak.
- Temiz ve bakımlı olmak.
- İlgili meslek odasına kayıtlı olmak.
- Her yıl belirlenen tutarda ihtiyari mali mesuliyet sigortası olmak.
- Yeterli sayıda yangın söndürme cihazına sahip bulunmak.
- Bakanlıkça günün koşullarına göre belirlenecek diğer niteliklere sahip olmak.



Seyahat acenteleri, turlarında hava ulaştırma araçlarına gereksinim duyduklarında ise satın alacakları, kiralayacakları (leasing) veya komisyon karşılığı talepleri yönlendireceği araçların, TÜRSAB Yönetmeliği'nin 41.maddesi gereğince Sivil Havacılık Mevzuatında belirtilen niteliklere sahip olması gerekir.

Taşıt araçları ile ilgili sezon öncesi hazırlıklar tamamlandıktan sonra diğer araç ve gereçlerle ilgili planlamalar ve ihtiyaçlar belirlenir ve bu belirlenen ihtiyaç listelerine göre mevcutların yetersiz olduğu anlaşılırsa, satın alma veya kiralama yoluyla bu eksikler sezon öncesi giderilir.

Ulaşım araçları dışında, acentelerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için gerekli olan araç ve gereçler ile bazı malzemeler, yürütülecek faaliyetlere göre aşağıdaki bölümlerde ayrı ayrı verilmektedir.

2.1. Tur-Transfer Görevine Uygun Araç ve Gereç Hazırlama

Seyahat acenteleri, tur-transfer hizmetlerini yürütebilmek için öncelikli olarak yukarıda ayrıntılı bilgileri verilen taşıt araçlarını kişi sayısına, konukların özelliklerine göre hazırlarlar.



Daha sonra, tur ve transferde kullanılacak araçlarda görev yapacak transfer görevlisi de, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde (Madde 32) bulunması zorunlu olan belgeler hazırlanır. Bunlar:

- Seyahat Acentası işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti
- Transferi yapılan yada tura çıkan yolcu listesi
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- Araç, seyahat acentası tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
- Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentası personel kimlik kartı veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentası yazısı
- Tur görevlisinin profesyonel turist rehberi kimlik kartı.



Tur-transfer görevinin ayrıntılarına göre ihtiyaç duyulacak diğer araç - gereç ve malzemeler aşağıda bölümlerine göre ayrıntılı olarak verilmektedir.

2.1.1. Havaalanı Operasyonu İçin Gerekli Araç ve Gereçler

Seyahat acenteleri, genelde hava limanı veya liman operasyonlarını buralarda buldukları elemanları ve transfermenleri vasıtası ile gerçekleştirmektedirler. Hava limanında veya limanda müşterileri ilk karşılayacak olan görevlilerin, bu modülün kıyafet ile ilgili bölümünde belirtildiği şekilde mutlaka acentenin belirlediği personel kıyafetini temiz ve ütülü, acentesinin kurumsal yapısını en mükemmel şekilde yansıtacak özenle giymesi gerekmektedir.



Bu kişiler görevleri icabı, ülkemize gelen yabancıları ilk karşılayan kişiler oldukları için, hem kendi seyahat acentelerini hem de ülkemizin temsili açısından çok önemli bir görevi yerine getirdiklerini unutmamalıdır. Gelen misafirler, bu görevlilerin şahsında ülkemiz ve ülke insanımız ile seçtikleri seyahat acentesi hakkında ilk izlenimlerini edineceklerdir. Bu yüzden karşılama görevini yürüten personelin dış görünüşü, yabancı dili, hizmeti, nezaketi ve zerafeti ile tam anlamıyla mükemmel olmak zorundadır.

Karşılama görevini yürüten görevliler, bu görevlerini layıkıyla yürütebilmek için bazı araç ve gereçleri yanlarında bulundurmak zorundadırlar. Bunlar:

- Gelecek kişi sayısına uygun otobüs, midibüs, minibüs, binek araç. Veya gelecek misafirlerin özelliğine göre gerekiyorsa, VIP transfer gerçekleştirebilmek için lüks araçların havalimanı veya limanda bulundurulması gerekmektedir.
- Eğer görev yaptığı seyahat acentesinin çalışma prensipleri arasında ise, gelen misafirlere dağıtılması gereken kesme gül veya başka herhangi bir hoş geldiniz hediyesini, gelecek misafir sayısı kadar yanına almalıdır.
- Gelecek veya gidecek misafirler için transfer listesi, hangi konaklama tesisinde konaklayacağı, bu tesislerin telefon ve adresleri ile yetkili kişilerin isimleri
- Üzerinde acente logosu bulunan karşılama levhası
- Kalem ve not defteri
- Aksaklık halinde irtibat kuracağı tüm kişilerin telefon numaraları bulunan liste
- Acente ve bölge tanıtım broşür ve kitapçıklarını, karşılanacak konuk sayısı kadar yanında bulundurması.



Havalimanı veya limanda müşteriler karşılandıktan, listelerden gerekli kontrolleri yapıldıktan sonra, eğer şirket uygulamasına göre verilmesi gerekiyorsa misafirlere hediyeleri verilir (gül veya başka bir hediye olabilir).

2.1.2. Transfer Operasyonu İçin Gerekli Araç ve Gereçler

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TURSAB) yönetmeliğinin 4. maddesinin (b) bendinde, seyahat acentelerinin sunabilecekleri hizmetler arasında transfer yapmak da bulunmakta ve tanımlanmaktadır. Buna göre Transfer: “Turistin, düzenlenen turun başlangıcında, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otopark, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden konaklama yapacağı tesise ulaştırılması işlemidir”.



Seyahat Acentesinin transfer hizmetlerinin müşterilere en uygun, süratli ve standart bir şekilde yansıtılabilmesi için iyi bir takım çalışmasının başarılması gerekmektedir. Kaliteli bir geliş veya gidiş (arrival veya departure) transfer operasyonunu önceden planlandığı yöntem, sürat ve en düşük maliyetle yerine getirip, servis kalitesi ile kapasite kullanımını en üst seviyeye çıkararak acentenin gelişimi ve kârlılığının artırılması temel hedef olmalıdır.



Acenteler, yukarıda açıklanan transfer işlemini, transfer elemanları (Transfermen'ler) kanalı ile gerçekleştirmektedir. Transfer elemanlarının görevleri, yukarıda açıklanan güzergahlarda gruba refakat etmektir. Gelen veya giden grubun lisanlarını konuşuyor olmaları ve yapılabilecek işlemleri biliyor olmaları gerekmektedir. Yolda kendilerine çizilen sınır çerçevesinde gerekli bilgileri aktarmakla yükümlüdür. Anlatım sırasında doğru bilgi aktarmaları, ülke geneli, varış noktasının özellikleri ve yapılacak turun güzergahı hakkında yeterli bilgilere sahip olmaları çok önemlidir. Transfermenler acentenin vermiş olduğu sınırlar çerçevesinde bilgi aktarımında bulunmalıdır.

Bu açıklamalara göre acenteler transfer hizmetini eksiksiz yürütebilmek için bazı malzeme, araç – gereç ve ekipmana ihtiyaç duymaktadırlar. Bunlar:

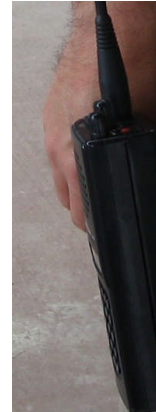
- Gelen veya giden misafirlerin sayı ve özelliklerine göre uygun taşıt araçların hazırlanması, özellikle geliş (karşılama) transferlerinde araçların acentenin standına en yakın yere ve aracın üzerindeki acente logoları görünecek şekilde önceden park etmeleri sağlanmalı
- Konaklama işletmeleri listesi
- Transfer sırasında ihtiyaç duyulabilecek kişi ve yerlerin telefon numaraları listesi

- Pankart, tabela
- Acenteye ait TÜRSAB plakası
- Araç içi mikrofon
- Araç plaka numaraları
- Araç telefonu
- Hesap makinesi
- Karşı acente /tur operatörü stickeri
- Klasör
- Telsiz
- Gidiş ve geliş konuk rezervasyon listesi,
- Acentenin hediye olarak dağıtılmasına karar verdiği paketlerden yeterli sayıda olması
- Dağıtılması gereken eşantyonlardan yeterli sayıda olması
- Operasyon müdürüne verilecek, gelmeyen (No/Show) veya fazla gelen (Overage) müşterilerle ilgili bilgilerin ve diğer tüm ayrıntıların yazılacağı transfer rapor formu
- Operatör Board'u, (Stand, araç ve kapı önü karşılama için ayrı ayrı)
- Konaklama tesislerinin acenteye verdiği kendi rezervasyon formlarından yeterli sayıda olması
- Acentenin standının hazırlanması önceden sağlanmalı, operatör board'unun yerleştirilmesi, stand içi ile çevresinin temiz, düzgün ve tertipli, gece transferlerinde stand ışığının yanıyor olması sürekli kontrol edilmeli
- Geliş uçağı iniş saati (Landing Time) kontrolü ve kapı önü karşılama için yeterli görevli tahsis edilerek görevlendirilmesi
- Zamanlama ile konuk sayısı
- Çalışanlar, araç, para gibi kaynaklar sürekli kontrol edilmeli. Olası değişikliklerde tüm görevlileri tekrar bilgilendirerek, gelişen son duruma göre en uygun transfer operasyonu sağlamaya yönelik önlemler alınmalı
- Otopark ödemelerinin, müşterileri araçlarda bekletmeden yapılması için gerekli tüm belgeler önceden hazırlanmalı
- Seyahat acentesinin araçlarının, gittiği görevlerde ihtiyaç duyulacak görev, araç, benzin sarfiyatı ve diğer tüm bilgilerin yazılacağı araç görev formları



2.1.3. Tur Operasyonu İçin Gerekli Araç ve Gereçler

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) tarafından Seyahat acentelerinin yürütebilecekleri hizmetler arasında (madde 4-a) sayılan “tur düzenlemek” hizmeti ile ilgili getirdiği tanım şu şekildedir: Bir programa bağlı ya da programsız yurt içinden yurt dışına, yurt dışından yurt içine veya yurt içinde gerçekleşen, geceleme veya gecelemez gezi, spor, eğlence, dini, sağlık, eğitim, kültürel, bilimsel ve mesleki inceleme, teşvik veya destek amaçlı seyahat ve bunun içinde yer alan hizmetleri organize etmek, pazarlamak, gerçekleştirmek. Acenteler sezon öncesi, bu tanımda belirtilen hizmetleri yürütebilmek için ihtiyaç duyulacak araç-gereç ve ekipmanları belirleyerek, eksik olan kısımları tamamlar.



Tur operasyonu için gerekli araç ve gereçler:

- Tur programı, broşürler, biletler
- Tur Operasyonu ile ilgili her türlü yazışma (bilgisayar, printer ve çeşitli programlar ile kırtasiye malzemeleri kullanılır)
- Grup ve bireysel operasyon çizelgelerinin matbu evrak üzerinde hazırlanmış listesi
- Matbu rezervasyon fişleri ve listeleri (değişik yöntemler ve araçlarla rezervasyon yapılan yerlere gönderilir)
- Konfirmasyon evrakları, operasyon çizelgeleri
- İşbirliği yapılan işletmeler için varsa iptal ve değişiklik formları
- Turun başlangıç ve bitiş yeri ile gidilecek yerleri gösteren tur programı
- Tura dahil olan hizmetler ve bunların zamanlamasının gösterildiği liste
- Ulaşım için kullanılacak araçların bağlı buldukları firmaların adı ve kalkış varış zamanları gösteren çizelgeler, bu firmalarla yapılan sözleşmelerin birer nüshası
- Tur süresince varsa konaklama ve pansiyon durumunu gösteren liste
- Tur süresince kullanılacak olan konaklama tesislerinin kategorileri ve isimlerini gösteren liste
- Sigorta ve benzeri hizmetlerin tur fiyatına dahil olup olmadığı gösteren belgeler, sigorta dahil ise poliçeleri
- Gidilecek ülke ve şehirlerde varış noktasından itibaren yerel taşıma, gezi, rehberlik hizmetleri ile ilgili belgeler
- Turun fiyat listesi, ekstra hizmetlerin ücret listesi
- Muhasebe ile ilgili tüm araç gereç, evrak ve defter, bilgisayarda muhasebe programı
 - Muhasebeyi ilgilendiren tur giderleri ile ilgili hazırlanması ve kullanılması gereken evraklar, listeler
 - Ulaştırma giderleri ile ilgili anlaşmalar, fiyat listeleri
 - Konaklama giderleri ile ilgili rezervasyon belgeleri ve fiyat listeleri
 - Gidilen yerlerde verilecek bahşişlerle ilgili bilgi ve belgeler
 - Turlardaki personel giderleri (rehber, şoför vb) ile ilgili evraklar
 - Turdaki yiyecek ve içecek rezervasyon ve fiyatlarla ilgili evraklar
 - İkramlarla ilgili bilgi evrakları
 - Varsa müze ve ören yerlerine giriş ücret listeleri
 - Haberleşme giderleri ile ilgili matbu evrak



Tur operasyonlarında gerekli olan araç gereçler içerisinde en önemli olanı, önceki bölümlerde ayrıntılı bir şekilde verilen yasalardaki niteliklere uygun taşıt araçlarının temin edilmesi ve yine önceki bölümlerde listesi verilen rehberlerin 1618 sayılı yasa gereği turlarda bulundurulması gereken belgeler ile bu taşıt araçları ile ilgili diğer kuralların önceden bilinip hazırlanması çok önemlidir.

Tur operasyonları için taşıt araçlarından başka, yukarıda verilen faaliyetlerini yürütebilmeleri için gerekli olan araç, gereç ve ekipmanlar ise şunlardır:

2.1.4. Tur Animatörü İçin Gerekli Araç ve Gereçler

Birçok insan, tatil de ilgi duyduğu alandaki etkinliklerini yoğunlaştırarak günlük yaşam döngüsünün dışına çıkmak ister. Ama bu hobisini, iş yaşamı boyunca tatmin edebildiği olağan mekanlar ve yöntemlerin ötesine taşımayı da arzular. Bu insanlar, bir anlamda gidecekleri yönelimi daha iyi tanımayı, oradaki bireylerle ilgi alanları çerçevesinde yakın ilişkiler kurmayı da isterler. Kitle turizmine yönelik, standart genel kültür turları bunlar için yeterli değildir.



Eğer yönelim, bu tip insanlar için çeşitli ilgi alanlarına ilişkin olanaklar sunuyorsa standart turların yanı sıra daha düşük sıklıklarla yenilenmek üzere eğlence, spor, doğa ve değişik aktiviteler ile ilgili turlar hazırlanıp seyahat acenteleri tarafından satışa sunulur. Bu turlardan bazıları, özellikleri gereği kişi sayılarında sınırlamalar getirebilir. Örnek: Çocuk animasyonlu bot turları, ailelere yönelik turlar, eşek safari, korsan çocuk bot turları gibi.



Tur Animatörünün kullandığı araç ve gereçler:

- Çocuk turları için, boyalar, balonlar, boyama kitapçıkları
- Konuk toplama tur listesi
- Tanıtım klasörü
- Konuk tur değerlendirme anketleri
- Tur programı
- Tur bilgi formu
- Avans makbuzu
- Servis kuponu

2.1.5. Tur Rehberliği (Kokartlı Rehber) İçin Gerekli Araç ve Gereçler.

Profesyonel turist rehberleri (kokartlı rehberler), gruplara yol gösteren, doğru ve teknik bilgiler veren, ülkeyi tanıtıp temsil eden, gerektiğinde danışmanlık yapan, çevirmenlik yapan, adına turu yönettiği seyahat acentesinin temsilciliğini yapan kişilerdir.

Yukarıdaki görevlerini gereği ile yapabilmeleri için de yabancı dil bilgisi, tarih, coğrafya, arkeoloji, mitoloji, antropoloji, mimari, dinler tarihi, folklor, uluslar arası ilişkiler, örf adetler, felsefe, aktüalite, insan ilişkileri, görgü kuralları, psikoloji, sosyoloji, protokol, diplomasi ve animasyon gibi çok geniş bir alanda bilgisinin ve yeteneklerinin olması gerekmektedir.

- Seyahat acentası işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti
- Tura katılan müşterilerin listesi
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- Tur rehberinin profesyonel turist rehberi kokartı ve kimlik kartı
- Araç, seyahat acentası tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
- Tur programı
- Haritalar (bölgesel, genel)
- Turistik ve tarihi yerleri tanıtıcı broşür, dergi ve kartpostallar
- Sözlük, kalem, not defteri, hesap makinesi vb.
- Megafon, mikrofon ve diğer iletişim araçları
- İlk yardım malzemeleri
- Misafir anketleri
- Tur bilgi dosyası (müşteriler için)
- Ayrıntılı tur programı
- Tur yolcu listesi
- Tur kayıt formu (4 nüsha)
- Tur avansları listesi, avans harcama dosyası
- Servis kuponu
- Yolcu manifestosu, (uçuş listesi)
- Tur ncesi bilgi ve buluşma duyuruları
- Zaman kullanım izelgesi
- Tur lideri referans bilgileri dosyası
- Teyit formları dosyası
- Tur lideri günlük rapor formları
- Kaza rapor formu
- Yardımcı anta, (tombala vs. gibi eğlence araçları, bulmacalar, ekstra bagaj etiketleri, değişik türde yaş günü armağanı olabilecek malzeme, değişik ilaçlar) olarak sayılabilir.

Rehberler, çıkacakları her tur öncesi tura çıkılacak araç gereçleri, aşağıdaki kıstaslar dahilinde kontrol etmek durumundadır. Bu kıstaslar:

- Mikrofon, ses düzeni çalışıyor mu?
- Aracın içi temiz mi?
- Koltuklar ve aracın diğer malzemeleri çalışıyor mu?
- Aracın dış görünüşü iyi mi, boyasında çizikler, camlarında kırıklar var mı?
- Bagajlarda gereksiz malzeme veya eksik malzeme var mı?
- Klima, havalandırma, kaloriferi çalışıyor mu?
- İkram için kahve, çay makinaları çalışıyor mu?
- TV, Video çalışıyor mu?
- Aracı kullanacak olan kişi temiz giyimli, traşlı ve iyi görünüyor mu?

Gerekli kontroller yapıldıktan sonra, kısa sürede çözülemeyecek bir problem tespit edilirse, durum hemen acentenin araçlardan sorumlu yöneticisine iletilir, aracın ve sürücünün değiştirilmesi sağlanır.

2.2. Ofis Görevine Uygun Araç ve Gereç Hazırlama

Seyahat acentelerinin ofislerinde, acentenin faaliyet alanlarına göre görev yapan birçok farklı eleman bulunmaktadır. Görev yapan satın alma bölümü elemanları, satış müdürü, ulaştırma, biletleme elemanları, toplantı sorumlusu elemanları, pazarlama sorumluları ve elemanları, insan kaynakları yönetici ve elemanları, muhasebe, finansman ve mali işlemlerle ilgili yönetici ve elemanlar, operasyon bölümünde, gezi ve organizasyon yöneticisi, operasyon sorumlusu, tur yöneticisi gibi elemanlar ile ofis boy, sekreter, güvenlik, resepsiyon, temizlik, servis elemanları bunlara birer örnek teşkil etmektedirler.

Bu elemanlar, yürüttükleri görevin gereği değişik araç ve gereçler kullanmaktadırlar. Ofis personeli diğer tüm acente personeli gibi güler yüzlü, iletişimi güçlü, ekip ruhuna inanan ve uygulayan kişilerden seçilmeli ve yapacağı işe göre eğitim almış veya acentenin bu konuda verdiği hizmet içi eğitim çalışmalarına mutlaka katılmış olmalıdır.

Seyahat acentelerinin, uzmanlaştıkları alanlara, faaliyetlerine ve gruplarına göre ofislerinde istihdam ettikleri personeline çok farklı görevler yaptırmakta ve bu görevlere uygun olarak değişik araç ve gereçleri hazırlayıp kullanılmaktadır. Ofiste, işlerin ve işlemlerin yürütülebilmesi için gerekli olup hazırlanması gereken araç-gereç ve malzemeler şunlardır:



➤ **Değişik Makine ve Araçlar:**

Masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, faks, telefon, faks-modem programları, tarayıcı, telefon santrali, mürekkep püskürtmeli, laser ve nokta vuruşlu yazıcılar, evrak imha makinesi, fotoğraf makinesi, hesap makineleri, tepegöz, projeksiyon cihazı), yazar kasa, kredi kartı slip makinesi, kesintisiz güç kaynağı, para sayma, sahte para tespit eden araç, para kasası,

➤ **Bilgisayar sistemleri ve araçları ile ilgili araç gereç ve malzemeler:**

Kartuş, toner, antistatik temizleyiciler, bağlantı sağlayıcılar, cd kutusu, tekrar yazılabilir CD, internet bağlantı sistemleri sağlayıcılar, (ADSL, kablo net). Bilgisayarları birbirlerine bağlayabilen sistemler; hub-switch, kamera çantası, laptop çantası, mouse pad, pil ve şarj cihazları, bilgisayar işlemcileri, anakartlar, bellekler, hafıza kartları, kart okuyucular, DVD-CD-RW, monitörler, mouslar, ekran kartları, modem, hoparlör, işlemciler (CPU), ses kartları, bilgisayar klavyeleri, şarj cihazları, kamera, kulaklık-mikrofon, TV kartları, webcam, hoparlör, yazıcı kartuşu, ekran filtresi, kulaklıklılı mikrofon, modem, collector, developer, drum, fuser, fuser yağı, kaplama kiti, transfer kiti, disket, optik media, printer şeridi.



➤ **Bilgisayar programları:**

Global rezervasyon ve satış programları, acente otomasyon programları (Sejur, Domino, Birtur, Vintur vb.) veya kendi ihtiyaçlarına uygun başka acente ofis ve otomasyon programları.



➤ **Gerekli olan kırtasiye malzemeleri:**

A 4 kağıt, faks kağıdı, ataç, raptiye, bant, delgeç, dolma kalem, kurşun kalem, dosya, etiket, evrak rafı, stampa mühür taşıyıcı, kalemtraş, kartvizitlik, klasörler, makas, maket bıçağı, markör, notluk, organizeler, post it, post it pano, poşet dosya, sekreter dosyası, seloteyp makinesi, seperatör, silgi, sunum dosyası, zımba teli sökücü, toner, yapıştırıcı, zımba, duvar saati, masa saati, yapıştırıcı, yazıcı asetatı, harita, sümen takımları, zarf açacağı, çöp kovası. Aşağı yukarı tüm seyahat acentelerinde kullanılan yukarıdaki araç-gereçlerin yanında, seyahat acentelerinin uzmanlaştıkları faaliyet alanlarına göre ofis personelinin kullandığı farklı araç - gereç, bilgisayar programları ve evraklar da bulunmaktadır. Örneğin, hava yolu bilet satış acenteleri IATA (uluslararası hava taşımacılığı birliği) veya IATA olmayan hava yollarının biletlerinin satışı konusunda uzmanlaşmış olup tüm seyahat acentelerinin kullandığı araç gereçlere ek olarak, uluslararası bilet veya diğer hizmetlerle ilgili rezervasyonların yapılabilirdiği Amadeus, Worldspan, Galilo gibi internet üzerinde çalışan programlar, satış acenteliği alınan yurtiçi ve yurtdışı uçuşların internet üzerinde çalışan programları vasıtası ile satışının yapılabilmesini sağlayan kullanıcı adı ve şifreye sahip olunan programlar, bazı hava yollarının satış bilet stoklarını ve bu biletlerin bilgisayardan direkt yazılabildiği nokta vuruşlu yazıcıları kullanmaktadırlar. Bu tür acenteler, bilet satışları ile ilgili matbu evrakları mutlaka kullanmaktadır. Tur satış acenteleri, satışların gerçekleştirilebilmesi için rezervasyon programları ile bu satışlarla ilgili matbu evrakları mutlaka kullanmaları gerekmektedir. Tur operatörü temsilcisi acenteler, temsilcisi oldukları tur operatörünün sunduğu hizmetleri pazarlayabilmek için o tur operatörünün rezervasyon sistemine online ulaşılabilir programları kullanmak durumundadır. Yine tur operatörü ile hesaplaşmalar ve rutin işlemlerin yürütülebilmesi için gereken matbu evrakları kullanmaktadırlar. Araç kiralama acenteleri, araçlarla ilgili evrakları ve kiralama ve sigorta işlemleri ile ilgili matbu evrakları mutlaka kullanmak durumundadır. Ulaştırma acenteleri, kongre-toplantı acenteleri, teşvik seyahati (incentive) acenteleri ve yat acenteleri de kendi alanlarındaki faaliyetlerini



sürdürebilmek için farklı matbu evrak ve bilgisayar programları ile sistemleri kullanmaktadır.



Ofislerinde bilet satış elemanı istihdam eden seyahat acentelerinin, bu bölümde kullandıkları araç ve gereçler:

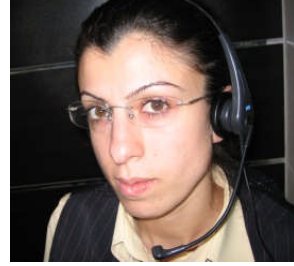
Araçlar, Makine ve Ekipmanlar	Gereçler (Malzemeler)
➤ Bilgisayar	➤ Bilet
➤ Faks	➤ Defter
➤ Hesap makinesi	➤ Fatura
➤ Kalem	➤ Hesap fişi
➤ Kasa	➤ İcmal listesi
➤ Kaşe	➤ Kırtasiye malzemeleri
➤ Numaratör	➤ Misafir listesi
➤ POS makinesi	➤ Program
➤ Saat	➤ Zimmet tutanağı
➤ Stampa	
➤ Takvim	
➤ Telefon	

2.2.1. Rezervasyon Elemanı İçin Gerekli Araç ve Gereçler

Seyahat acentelerinde görev yapan elemanlar içerisinde, çok önemli bir hizmeti gerçekleştiren rezervasyon elemanları, kendi başına ve belirli bir süre içerisinde, uçak, gemi, tren, otobüs, otel, herhangi bir restoranda masa rezervasyonlarını yapmak, rezervasyon talep formu düzenlemek, rezervasyon talebinde bulunmak, rezervasyon teyit ve iptal işlemlerini yapmak, seyahat dokümanlarını hazırlamak, bilet ücret sorgulaması yapmak, ödeme makbuzu hazırlamak, bilet düzenlemek, bilet iptal ve iade işlemleri yapmak, ödeme şekillerine göre tahsilat işlemleri yapmak, yolcu ile ilgili bağlantı bilgilerini sağlamak, kalkış ve iniş hava alanları ve terminalleri, limanlar, garlar hakkında bilgi vermek, uçak, hava alanı- liman, şehir bağlantıları, varış ülkesi, gümrük işlemleri vb. hakkında bilgi vermek, işlemlerini yapma bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir.

Rezervasyon elemanlarının, görevlerini yürütürken kullandıkları matbu evrak ve listeler şunlardır:

- Acente otomasyon programı (SEJOUR vb.)
- Müşteri oda uzatmaları ve değişimleri ile ilgili matbu formlar
- Her geliş (arrival) sonrası hava alanı operasyon departman şefinden gelen voucher'lar
- Tur operatöründen gelen final listeler
- Otellerden oda listeleri (Rooming listler)
- Gelmeyen konuk kural ve listeleri(No-show)
- Hotellerden gelen indirim (aksiyon) ve satışları durdurmak (stop sale listeleri)
- Faturalar
- Otellerle yapılan kontratlar
- Erken çıkış (Early check-out list)
- Müşterilerle ilgili özel hizmet talepleri formları
- Rezervasyon teyit belgesi (CONFIRMASYON belgeleri)
- Tur operatörlerinden alınan ara listeler ve final listeler,
- Transfer Listeleri
- E- Mail çıktıları, Fax belgeleri
- Müşteri istek ve talep formları
- Kullanılan dokümantasyonun dosyalama sistemi
- Broşürler
- Otel doluluk raporları
- Sorunlu operatorler raporu
- Sorunlu Hoteller raporu
- Ödüllendirilmesi gereken Hotel ve çalışanları ile ilgili rapor
- Satış oranlarına göre orta vadeli otel oda bağlantı önerileri raporu.



Rezervasyon elemanlarının hizmetlerini yürütebilmek için gerekli araç ve gereçler genel olarak şunlardır:

Araçlar, Makine ve Ekipmanlar	Gereçler (Malzemeler)
<ul style="list-style-type: none">➤ Bilgisayar➤ Rezervasyon paket programı➤ Bilgisayar ekran koruyucusu➤ Bilgisayar yazıcısı➤ CD'ler ve disketler➤ CIP (Carrier Identification Plate)➤ Faks makinesi➤ Fihrist➤ Hesap makinesi➤ Im-Printer➤ Kitap ve kataloglar➤ Rezervasyon sistem terminal ve modemi➤ Takvim (masa, duvar)➤ Telefon	<ul style="list-style-type: none">➤ Bagaj etiketleri➤ Basılı formlar➤ Bilet kabı➤ Dosya➤ Dosya gömleği➤ Klasör➤ Rezervasyon değiştirme etiketi➤ Rezervasyon formu➤ Satış ve iade bordroları➤ Uçak bileti➤ Voucher (acente kuponu)➤ Tour voucher' (Tur bileti)

2.2.2 Ofis Boy Elemanı İçin Gerekli Araç ve Gereçler.

Seyahat acenteleri. ofislerinde çalışan ana personelinin ihtiyaç duyacağı değişik hizmetleri yürütebilmek için araştırmacı, çalışkan, çevre korumaya karşı duyarlı, detaylara özen gösteren, dışa dönük, dikkatli, dürüst, enerjik, esnek çalışmaya yatkın, esprili, güleryüzlü, iş disiplinine sahip, iş güvenliğine dikkat eden, iş yeri çalışma prensiplerine uyan, işyerine ait araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen gösteren, kararlı, kibar, meslek ahlakına sahip, planlı ve organize olan, sabırlı, sorumluluk sahibi, temizliğe özen gösteren, titiz, yeniliklere açık ofis içi ve ofis dışı değişik iş ve işlemleri yürütme becerisine sahip kişileri istihdam etmektedir.

Acentelerin, kendilerinden yapmalarını istediği görevler çok farklı olmasına rağmen genelde ofis boylar için gerekli olabilecek araç, gereç ve evraklar ile malzemeler şunlardır;



Araç, Makine ve Ekipmanlar	Gereçler (Malzemeler)
➤ Bilgisayar	➤ Adaptör
➤ Cep telefonu	➤ Antetli kağıtlar
➤ Dosya kabinleri	➤ Basılı formlar
➤ Faks	➤ Broşürler
➤ Fotoğraf makinesi	➤ CD-ROM
➤ Fotokopi makinesi	➤ Disket
➤ Harita	➤ El panoları
➤ Hesap makinesi	➤ Kartoteks
➤ Kartvizit kataloğu	➤ Kartvizit
➤ Otel rehberi	➤ Kaset
➤ Tarayıcı (scanner)	➤ Kaşe
➤ Telefon	➤ Kataloglar
➤ Teleks	➤ Kırtasiye malzemeleri
➤ Televizyon	➤ Klasör
➤ Telsiz	➤ Levhalar
➤ Teyp	➤ Pil
➤ Video	➤ Slipler
➤ Yazıcı (printer)	➤ Tanıtıcı posterler
	➤ Uyarı levhaları

2.2.3. Otel Rehberliği İçin Gerekli Araç ve Gereçler.

Seyahat acenteleri, uçak, gemi, tren veya otobüs ile gelen misafirlerinin transferlerini gerçekleştirip rezervasyonlarının yapılmış olduğu konaklama tesislerine yerleştirdikten sonra, konaklama tesisindeki konaklamaları süresince her türlü problemlerine çözüm üretmek, acentesinin düzenlemiş olduğu değişik turları tanıtarak satışını yapmak gibi değişik birçok konularda müşteri ile acente ve konaklama tesisi arasındaki iletişimi sürdürmek ve dengeyi sağlayıp problemleri çözmek üzere, bir yetkilisini görevlendirir.

Seyahat acenteleri görevlendirdikleri bu elemanlara uluslararası bir terim olan ACENTENİN OTEL SORUMLUSU olarak tanımlanabilecek “REPRESENTATIVE” (acenteler yaygın olarak kısaca REP, hostes demektirler.) kelimesini kullanmaktadır. Bu yüzden kitabın bu bölümünde bu görevliler için rep, representative, acentenin otel sorumluları veya görevlileri terimi kullanılacaktır.

Otel rehberleri, görevlerini yerine getirirken acentelerinin kurumsal kimliklerini yansıtan personel kıyafetini giymekte ve genellikle aşağıda sayılan araç ve gereçleri kullanmaktadır:

- Evrak, araç-gereç, doküman ve diğer malzeme çantası
- Konaklama tesisinde kalan kendi acentesinin tüm müşterilerinin ayrıntılı bilgilerini içeren listesi (oda no, oda telefon no vs)
- Çok kapsamlı şikayet mektubu
- Rezervasyon değişikliği formu
- Uçak değişikliği formu
- Uçakta yer ayırma formu

- İnşaat raporu (otelin etrafında veya içinde olası inşaat çalışmalarının yazılması için)
- Günlük, haftalık rapor formu
- Acentenin düzenlediği ve müşterilere satışı yapılan turlarla ilgili tanıtıcı broşürler, resimler
- Turlar ile ilgili bilgileri içeren info evrakı
- Tur biletleri
- Küçük bir takvim
- Hesap makinesi
- Kredi kartı ödemeleri için slip makinesi
- Tur bildirim formu
- Kırtasiye çantası (içinde kalem, silgi, makas, yapıştırıcı ve gerekli olabilecek tüm diğer kırtasiye malzemesi konulmalı)
- Ağrı kesici, ishal ilacı, yara bantları, çocuklar için şeker vs.
- Bazı seyahat acenteleri, eğer otelde kendilerine bir masa tahsis edildi ise bilgisayar, dahili ve harici hat bağlanmış telefon
- Cep telefonu
- Saat
- Sinevizyon
- Projeksiyon
- Slayt
- Reklamasyon formu
- Paket tur broşürü

2.3. Hazırlanan Araç ve Gereçlerin Kullanıma Uygunluğunu İnceleme, Kullanıma Hazır Hale Getirme

Ciddi kapasiteleri olan ve profesyonel yönetim anlayışı sergileyen seyahat acenteleri genellikle tüm iş ve işlemlerini yürütürken personelini, görecekleri hizmetlere göre tanımlamakta ve bazı hizmet standartları getirmektedir.

Acenteler tarafından oluşturulan personel nitelik, görev, yetki ve hizmet standartlarında, kimin hangi işi yapacağı, kime karşı sorumlu olacağı ve kime rapor vereceği, hangi görevlilerin çalışmalarını denetleyeceği ile taşıt araçları dahil kullanılacak araç gereçlerin temini, uygun şekilde kullanılması, korunması ve denetlenmesi konuları çok ayrıntılı bir şekilde belirlenmektedir.

Acentelerin, özellikle taşıt araçları ile ilgili olarak sezon öncesi hazırlıkları çok ciddi bir şekilde yapılmakta, ihtiyaç analizleri çıkarılarak, bu ihtiyacın ne şekilde karşılanacağına karar verilmektedir. Araçlar temin edildikten sonra bunların takibinin nasıl yapılacağı, benzin, tamir, servis, şoför, vs gibi çok fazla ayrıntı içeren hizmetlerin yürütülebilmesi için standart formlar geliştirmekte ve bu formları kimlerin nasıl dolduracağı ve bu formların kimler tarafından kontrol edileceği gibi hususlar belirlenip ilgililere tebliğ edilmektedir.

Taşıt araçları dışında kalan her türlü araç- gereç, makine ve malzeme ihtiyaçları yine sezon öncesi belirlenerek temin edilir. Bu araçların, nasıl kullanılacağı ve kimlerin

hangilerini kullanacağı gibi hususlar da ayrıntılı olarak belirlenir ve belirli aralıklarla denetimlerinin yapılabilmesi için görevliler belirlenir.

Her türlü araç gereç ve malzemenin denetim görevini alan kişiler sürekli olarak bunların hizmete uygunluğunu denetler. Hizmete uygunluğunu yitirenlerinin, tamirinin yapılması, gerekirse yenisinin alınması hususlarında raporlar vererek hizmetin aksamaması için ellerinden geleni yaparlar.

Seyahat acentelerinin, çok yoğun olan sezon öncesi bu tür çalışmaları ve hazırlıkları profesyonelce yapmaları, kendilerini sezon içerisinde zor durumda kalmaktan kurtarmakta ve her türlü olumsuz koşula hazır olarak hizmetlerini yürütme gücü vermektedir. Özellikle bazı alet, makine, bilgisayar, bilgisayar programları ve sistemleri ile ilgili olarak aylık veya yıllık bakım anlaşmaları yapmak, yoğun sezon içinde çıkabilecek problemlerin en kısa sürede çözülebilmesine imkan verecektir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında, hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruların doğru seçeneklerini işaretleyerek belirleyiniz.

ÖLÇME SORULARI

1. Seyahat acentelerinin, taşıt araçları ile ilgili sezon öncesi yaptığı hazırlıklar içerisinde öncelikli olanı hangisidir?
A) Rehberlik kokartı
B) Tur programı
C) Projeksiyon
D) Teyit formları
E) Avans makbuzu
2. Aşağıdakilerden hangisi tur rehberinin kullandığı araç ve gereçlerden biri değildir?
A) Early check in
B) Tur operasyonu
C) Transfer
D) Late check out
E) Özel ilgi turu
3. 1618 sayılı yasaya göre aşağıdakilerden hangisi tur operasyonu sırasında rehberde bulunması gereken belgelerdendir?
A) Grubun kaldığı oda listesi
B) Tur maliyet tablosu
C) Rehberin ehliyeti
D) Tur raporu
E) Taşıt aracı kiralandı ise araç sözleşme sureti
4. Profesyonel rehberlik kokartı hangi kurum tarafından verilmektedir?
A) Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
B) Türkiye Rehberler Odası
C) T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı
D) Turizm Danışma Bürosu
E) Nüfus Müdürlüğü
5. IATA harfleri hangi kuruluşu simgelemektedir?
A) Uluslararası hava taşımacılığı birliği
B) Uluslararası seyahat acenteleri birliği
C) Avrupa Birliği
D) Dünya turizm örgütü
E) Uluslararası nakliyeciler birliği

6. Günümüzde uçak bileti konusunda uzmanlaşmış seyahat acenteleri rezervasyon işlemlerini en çok aşağıdakilerden hangisini kullanarak yapmaktadırlar?
- A) Telefon ,
 - B) Faks,
 - C) Yüz yüze görüşerek,
 - D) Bilgisayar,
 - E) Teleks,
7. Ofis boy 'un aşağıdaki özelliklerinden hangisi mesleğinde ilerlemesi açısından diğer özelliklerinden biraz daha fazla önemlidir?
- A) Temizliğe özen gösterme özelliği
 - B) Öğrenmeye, gelişmeye ve yeniliklere açıklık
 - C) Planlı ve organize olma becerisi
 - D) Sabırlı olması
 - E) Kibar olması
8. Aşağıdakilerden hangisi acentenin otel sorumlusunun (Representative) kullandığı belgelerden değildir?
- A) İnşaat raporu
 - B) Tur bileti
 - C) Uçak değişiklik formu
 - D) Tur bildirim formu
 - E) Turist taşıma ruhsatı

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

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

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

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

DEĞERLENDİRME

Sorulara verdiğiniz cevaplarınızı aşağıdaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Yanlışlarınız varsa öğrenme faaliyetine tekrar göz atarak eksiklerinizi tamamlayınız.

MODÜL DEĞERLENDİRME

YETERLİK ÖLÇME

Modül faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgi ve beceriler, öğretmeniniz tarafından ölçülecek ve istenilen yeterlikleri kazanıp kazanmadığınız belirlenecektir.

DEĞERLENDİRME

Ölçme sonuçlarına göre, “ İş İçin Hazırlık Modülü” nü öğrenip öğrenmediğiniz, öğretmeniniz tarafından değerlendirilecektir.

KAYNAKÇA

- AHİPAŞAOĞLU Suavi, **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara 2001.
- AHİPAŞAOĞLU Suavi, **Turizmde Rehberlik** ,Detay Yayıncılık, Ankara 2001.
- AHİPAŞAOĞLU Suavi, İrfan ARIKAN, **Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri**, Detay Yayıncılık, Ankara 2003.
- AKSOY Bahaaddin, **Bronce Travel Seyahat Acentesi**, Antalya
- ALACAN Nejdet, **Belmondo Travel Seyahat Acentesi**, Antalya
- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**, Uludağ Üniversitesi, Bursa 2000.
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara 2000.
- İÇÖZ Orhan, **Turizm İşletmelerinde Pazarlama**, Anatolia Yayıncılık, Ankara 1996.
- KALKAN Orhan, **Turizm Mevzuatımız**, THK Basımevi, Ankara 1995.
- KOCABIYIK İbrahim, **Akay Travel Seyahat Acentesi**, Antalya
- TURİZM BAKANLIĞI, **Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri**, Şafak Matbaası, Ankara 1983.
- YARCAN Şükrü, **Seyahat Yönetimi**, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul 1993.
- www.meb.gov.tr
- www.turizm.gov.tr
- www.tursab.org.tr
- www.aro.org.tr