

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

PAKET TUR ÜRETİMİ

Ankara, 2017

- Bu bireysel öğrenme materyali, mesleki ve teknik eğitim okul / kurumlarında uygulanan çerçeve öğretim programlarında yer alan kazanımların gerçekleştirilmesine yönelik öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmıştır.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	3
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	5
1.PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA	5
1.1.Tur Operatörü.....	5
1.1.1.Tur Operatörünün Fonksiyonları	6
1.2.Paket Tur	7
1.3.Paket Turda Kullanılan Kısaltmalar.....	8
1.4.Paket Turların Sınıflandırılması.....	8
1.4.1. Taşıma Aracına Göre.....	8
1.4.2. Ekonomik Olmasına Göre	8
1.4.3. Hareket Noktasının Uzaklığına Göre.....	9
1.4.4. İsteğe Bağlı Durumlara Göre.....	9
1.5. Paket Turun İşletmelere Olan Etkisi	10
1.6. Paket Turun Tüketicilere Etkisi	11
1.6.1. Olumlu Yönleri.....	11
1.6.2. Olumsuz Yönleri.....	12
1.7. Paket Tur Üretim Aşaması.....	13
1.7.1.Piyasa Araştırması	13
1.7.2.Müşteri Analizleri.....	14
1.7.3.Önceki Programların Analizi	14
1.7.4.Gidilecek Yer Seçimi (Destinasyon)	14
1.7.5.Ulaştırma – Taşıma Araçlarının Seçimi.....	15
1.7.6.Konaklama İşletmelerinin Seçimi.....	16
1.7.7.Tur Programının Belirlenmesi	16
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	19
UYGULAMA FAALİYETİ	20
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	23
2.PAKET TUR SÖZLEŞMESİ.....	23
2.1. Paket Tur Sözleşmesi Hazırlama İlkeleri.....	23
2.1.1.Ödeme Koşulları (Garantiler, Ödeme süreleri, Ödeme şekilleri)	23
2.1.2. İptal Koşulları	24
2.1.4.Hukuki Sorunlar	25
2.2.Tur Operatörü ve Konaklama İşletmesi İlişkisi	25
2.2.1.Konaklama işletmelerinin Tur Operatörüne Ziyareti.....	25
2.2.2.Tur Operatörünün Konaklama İşletmelerini Ziyareti	25
2.2.3.Turizm Fuarlarına Katılma	26
2.3. Tur Operatörünün İşletmelerle Yaptığı Sözleşmeler	27
2.3.1.Kontenjan Sözleşme Çeşitleri.....	27
2.3.2.Anlaşma Geçerlilik Süreleri	28
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	31
UYGULAMA FAALİYETİ	32
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	33
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	35

3. PAKET TUR SATIŞI.....	35
3.1. Paket Tur Fiyatlandırma İlkeleri	35
3.2. Paket Tur Fiyatı Hesaplama İlkeleri	36
3.1.1. Maliyetin Oluşturulması	36
3.3. Paket Tur BroŐuründe Bulunması Gereken Özellikler.....	38
3.4. Paket Tur Satış Yöntemleri	39
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	41
UYGULAMA FAALİYETİ	42
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	43
MODÜL DEĞERLENDİRME	45
KAYNAKÇA	48

AÇIKLAMALAR

ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Paket Tur Üretimi
MODÜLÜN SÜRESİ	40/38
MODÜLÜN AMACI	Öğrenciye/bireye; paket tur üretimiyle ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Ulusal standartlara, işletme prosedürü ve ilgili mevzuatlara uygun olarak paket tur programı hazırlayabileceksiniz.2. Ulusal standartlara, işletme prosedürü ve ilgili mevzuatlara uygun olarak paket tur sözleşmesi yapabileceksiniz.3. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak paket tur satışı yapabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Seyahat acenteciliği atölyesi, seyahat işletmeleri, otel işletmeleri ve diğer turizm kuruluşları. Donanım: Etkileşimli tahta, İnternet, broşür, sözleşme belgeleri, voucher, kütüphane, bilgisayar.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrencimiz;

Dünya genelinde gelişmişlik düzeyinin artması, teknolojinin ve ulaşımın gelişmesi, hayat standartlarının yükselmesi gibi başlıca faktörler turizmin ülkemizde son yıllarda çok fazla talep görmesini ve insanların seyahat etme, tatil yapma gibi alışkanlıklar kazanmalarını sağlamıştır. Turizm hareketine katılan insanlar zamandan kazanma, maliyetin düşük olması, hızlı ve kolay ulaşılabilir olması gibi nedenlerle paket turları tercih etmektedirler.

Seyahat acenteleri için kolay uygulanabilir olan, satış ve maliyet kolaylığı sağlayan, kitlesel turist hareketlerini yönlendiren paket tur kavramı, turizm sektörünün en önemli ve sürekli gelişen bir ürünüdür.

Ülkemizde de 1980'li yıllardan itibaren planlı olarak gelişen turizm hareketleri, ilk dönemde genellikle ülkemizde yabancı turist ağırlamak olarak algılanmışsa da artık birçok Türk vatandaşı da seyahat acenteleri vasıtasıyla tatile çıkmakta ve turizm faaliyetlerinin bir parçası haline gelmektedir.

Bu bireysel öğrenme materyali ile ülkemizde bulunan tur operatörleri ya da seyahat acenteleri tarafından düzenlenen paket turlarla ilgili bilgi sahibi olacak ve paket turla ilgili işlemleri yapabilmeyi öğrenecek, ulusal standartlara uygun bir şekilde paket tur üretimi yapabilecek bilgi ve becerileri kazanacaksınız. Bu bireysel öğrenme materyali ile edineceğiniz kazanımlar sayesinde alanınızla ilgili işlerde rahatlıkla çalışabileceksiniz.

Bu bireysel öğrenme materyalinin sizlere yararlı olmasını temenni ediyor ve çalışmalarınızda başarılar diliyoruz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

ÖĞRENME KAZANIMI

- Ulusal standartlara, işletme prosedürü ve ilgili mevzuatlara uygun olarak paket tur programı hazırlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizde faaliyet gösteren seyahat acentelerini araştırarak listesini oluşturunuz.
- Hotel Guide'ı (Türkiye Otel ve Seyahat Acenteleri rehberi) inceleyiniz.
- İsim ve adreslerini aldığınız seyahat acentelerine sınıftaki arkadaşlarınızla, gruplar hâlinde veya bireysel olarak ziyaretlerde bulununuz.
- Bölgenizde faaliyet gösteren bir seyahat acentesine giderek çalıştıkları tur operatörlerini ve hangi ülkelerden turist getirdiklerini öğreniniz.
- Yapacağınız bu ziyaret sırasında seyahat acentelerinden tanıtım kaynakları alınız.
- Topladığınız verileri sınıf ortamında değerlendiriniz ve diğer arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.PAKET TUR PROGRAMI HAZIRLAMA

Tur operatörlerinin en önemli işlevlerinden biri potansiyel tüketicilerinin hayal ettikleri tatili planlayarak uygulamaya geçirmektir (Akdu, 2015, s.217). İnsanlar bu eyleme kalkışırken her şeyi kendi başlarına yapamayacağı, en azından bilgi birikimleri buna yeterli olmayacağı için bir alanda uzmanlaşmış kişilerden ve turizm sektörünün sunduğu hizmetlerden yararlanılır. Bu hizmetlerden biri olan paket tur, genel olarak tur operatörü tarafından üretilir.

1.1.Tur Operatörü

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

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

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

Son yıllarda turizm sektöründeki hızlı gelişmeler sonucunda seyahat acenteleri yetersiz kaldığı için tur operatörleri, sektördeki yerini almıştır. Ülkemizde tur operatörlüğü ile seyahat acenteleri arasında hukuki bir ayırım bulunmamaktadır. 1618 sayılı (Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu) TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği) yasasına göre A grubu seyahat acenteleri tur operatörlüğü görevini de yürütür.

1.1.1.Tur Operatörünün Fonksiyonları

Bu fonksiyonları **turistlere sağladığı faydalar** ve **konaklama işletmelerine sağladığı faydalar** olmak üzere iki aşamada incelememiz gerekir.

➤ **Turistlere sağladığı faydalar**

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





Fotoğraf 1.1: Tur operatörünün verdiği hizmetler

➤ **Konaklama işletmelerine sağladığı faydalar**

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

1.2.Paket Tur

Paket turun ne olduğu ve hangi hizmetleri kapsadığına ilişkin tanımlama 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 6/C maddesinde şu şekilde düzenlenmiştir:

“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 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmelerdir.”

- **Paket Tur kavramının yabancı dillerdeki karşılıkları aşağıda belirtilmiştir:**
 - İngilizcede Inclusive Tour
 - Fransızcada Voyage a forfait
 - Almandada Alles İnculuse Tour
 - İngilizcede (USA) Package Tour

1.3.Paket Turda Kullanılan Kısaltmalar

- **IT - Inclusive Tour:** Ulaştırma + konaklama hizmetlerinin tek bir fiyatta toplanan bir kişilik fiyatı.
- **GIT – Group Inclusive Tour:** Ulaştırma + konaklamanın grup fiyatı.
- **ITC – Inclusive Tour:** Paket turun charter uçakla yapılması durumundaki fiyatı.
- **ITX – Inclusive Tour:** Paket turun normal tarifeli uçakla yapılması durumundaki fiyatı.
- **Charter:** Toplu taşımacılık, bir uçağın koltuklarının bir kısmının veya tamamının kiralanmasıdır.

1.4.Paket Turların Sınıflandırılması

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

1.4.1. Taşıma Aracına Göre

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



Fotoğraf 1.2: Paket turlarda uçak tercihi

1.4.2. Ekonomik Olmasına Göre

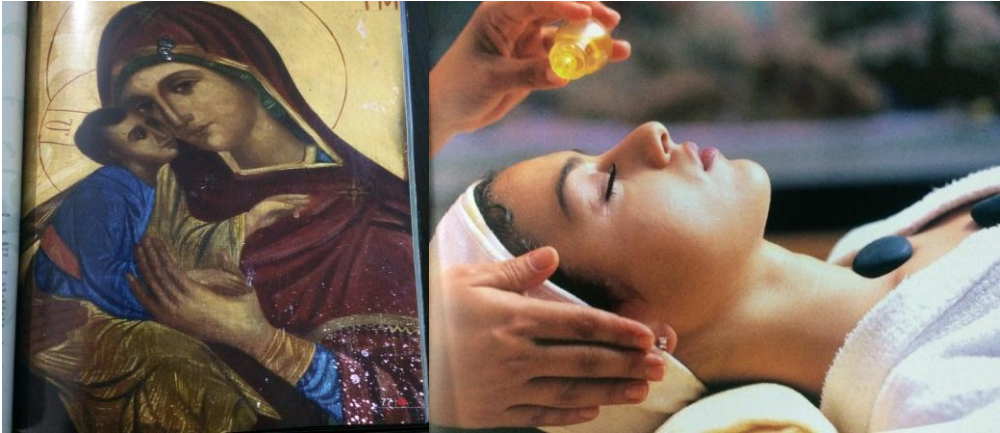
- **Lüks turlar:** Golf turizmi, av turizmi, incentiv (teşvik) turizmine yönelik hazırlanan paket turlar.
- **Ekonomik turlar:** Sosyal turizm, gençlik turizmine yönelik hazırlanan paket turlar.

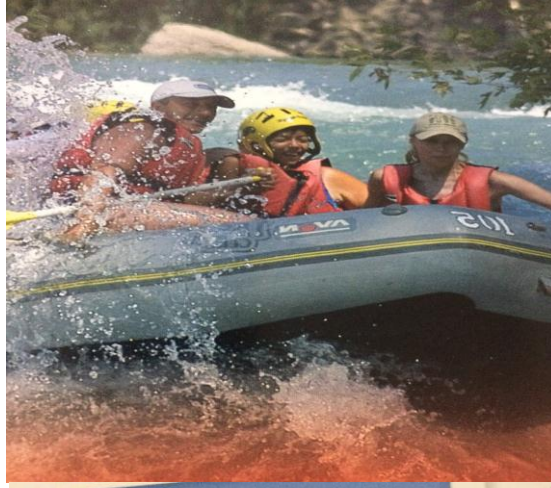
1.4.3. Hareket Noktasının Uzaklığına Göre

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

1.4.4. İsteğe Bağlı Durumlara Göre

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





Fotoğraf 1.3: İsteğe bağlı durumlara göre turlar

1.5. Paket Turun İşletmelere Olan Etkisi

➤ Finansman sağlaması

Tur operatörleri, daha önceden satın aldıkları hizmetler için konaklama ve ulaştırma işletmelerine ön ödeme yapar. Bu para müşteri otele gelmeden, ulaşım aracını kullanmadan önce tur operatörleri tarafından işletmelere aktarıldığından işletmelere sezon öncesinde finansman sağlar. Turizm sektöründe doğrudan ya da dolaylı faaliyet gösteren her işletmeye döviz girdisi sağlar.

➤ Tanıtım

Tur operatörleri hazırladığı katalog ve medya reklamları ile işletmelerin ülkeler arası tanıtımını yapar. Böylece işletmeler reklam ve tanıtım masraflarından tasarruf sağlar.

➤ **Doluluk oranı**

Tur operatörleri konaklama ve ulaştırma işletmelerinin yatak ve koltuklarını arka arkaya sattıkları için bu işletmelerin kapasitelerini maksimum seviyeye getirerek doluluk oranını artırır.

➤ **Planlama kolaylığı**

Yapılan paket tur anlaşmaları sayesinde işletmeler sezon planlamasını rahatlıkla yapabilir. Anlaşmalardaki ölçütlere göre ihtiyacı olan personel sayısı, personelin nitelikleri, satın alma, animasyon faaliyetleri, hizmet çeşitlilikleri vb. konularında planlama kolaylığı sağlar.

➤ **Yeni bölgeler**

Tur operatörleri, değişik turizm bölgeleri ve pazarları oluşturarak yeni iş istihdamları yaratır.

1.6. Paket Turun Tüketicilere Etkisi

Tüketiciler açısından ele alındığında paket turun olumlu yönleri ağır basmakla beraber olumsuz yönleri de bulunur.

1.6.1. Olumlu Yönleri

➤ **Güvenlik**

Paket tura katılan tüketiciler bilmedikleri bir bölgeye gittikleri için kendilerine yardımcı olacak güvenilir bir tur operatörü tarafından gönderilmeyi tercih ederler.

➤ **Zaman tasarrufu**

Tüketiciler paket turu satın alarak birtakım seyahat formalitelerinden kurtulur. Uçak bileti almak, otel rezervasyonu yaptırmak, gezi programı hazırlamak gibi.

➤ **Deneyim ve tecrübe**

Tüketiciler kendileri için hazırlanan değişik paket turlardan birini satın alarak hiç bilmedikleri bir bölgeye seyahatlerini gerçekleştirir. Bu bölgede konuşulan dil, kullanılan para, gezilecek yerler tur operatörü tarafından organize edilir.

➤ **Giderlerin bilinmesi**

Tüketiciler, paket tura katılacak turistler, paket turun fiyatını bildikleri için ekstra harcamalarını kendilerine göre ayarlarlar.

➤ **Paket turun fiyatı**

Paket turların fiyatının daha cazip olması en önemli tercih nedenlerindedir. Tur operatörlerinin toplu rezervasyon ve blok satın alma işleri ile gerçekleştirdiği paket turların fiyatları planlanmış bir turun fiyatına oranla daha düşüktür.

1.6.2. Olumsuz Yönleri

Paket tur bir ürün olduğu için bu ürünü oluşturan faktörlerden kaynaklanan ve bu ürünü satın alan tüketicilerin karşılaştıkları olumsuz yönleri vardır.

➤ **Önceden bilinmemesi**

Paket turu satın alan kişiler, turu daha önceden göremezler. Tüketiciler tur operatörünün verdiği bilgilere göre turu satın alır. Bunun sonucunda turu satın alan kişiler, bazı durumlarda hayallerinde canlandırdıkları paket turu bulamayabilirler. Paket turun fiyatı önceden ödenmiştir. Paket turu satın alan tüketicilerin herhangi bir sebepten dolayı tura katılmaması hâlinde tüketicilerin ödediği para iade edilemez. Tüketicinin memnuniyetsizliği durumunda da para iadesi söz konusu değildir.

➤ **Grup turları**

Paket turu ayrı ayrı satın alan tüketiciler grup içinde diğer kişilerden meydana gelen olaylar ve durumlardan olumsuz etkilenirler.

➤ **Doğal olaylar**

Gidilecek bölgedeki durum, tur operatörünün elinde olmadan değişirse (doğal afetler, deprem, sel felaketleri, ekonomik kriz) tüketiciler için olumsuz bir durumdur.

➤ **Hizmetin kalitesi**

Fiyat farklılıklarının olması ve hizmet kalitesinin düşüklüğü veya hizmet kalitesinin taahhüt edilenden düşük olması (otellerin oda durumları, denize olan uzaklıkları, otelde yapılabilen aktivitelerin az olması, ulaştırma araçlarının kalitesinin düşük olması ve paket turun fiyatlarında meydana gelebilecek farklılıklar) tüketicileri olumsuz etkiler.

➤ **Overbooking**

Konaklama işletmelerinde kapasite üzerinde rezervasyon yapma durumudur. Konaklama işletmelerinde meydana gelen sorunların en önemlisi işletmenin kapasitesinin üzerinde rezervasyon yapılmasıdır. Tüketiciler açısından sıkça karşılaşılan bu durum, konaklama işletmelerinin bir işletme politikası olarak kapasitelerinden fazla aldıkları rezervasyonlardan kaynaklanır. Konaklama işletmelerinin SHORT'a düşmesi (beklenenden fazla müşterinin gelmesi ve boş odalarının olmaması) durumunda tüketiciler taahhüt edilen

- Turun düzenleneceği bölgeye (destinasyon) yeterince talep var mıdır?
- Gidilecek ülkedeki konaklama işletmelerinin yatak kapasiteleri, standartları ve fiyatları uygun mudur?
- Gidilecek ülkenin veya bölgenin güvenlik durumu (terör, savaş, büyük toplumsal olayların olup olmadığı vb.) nedir?
- Gidilecek ülkenin ulaşım ve konaklama imkânları nasıldır, bölgeye yakın bir havaalanı var mıdır?
- Gidilecek ülkenin ekonomik, sosyal durumu nasıldır?

1.7.2.Müşteri Analizleri

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

1.7.3.Önceki Programların Analizi

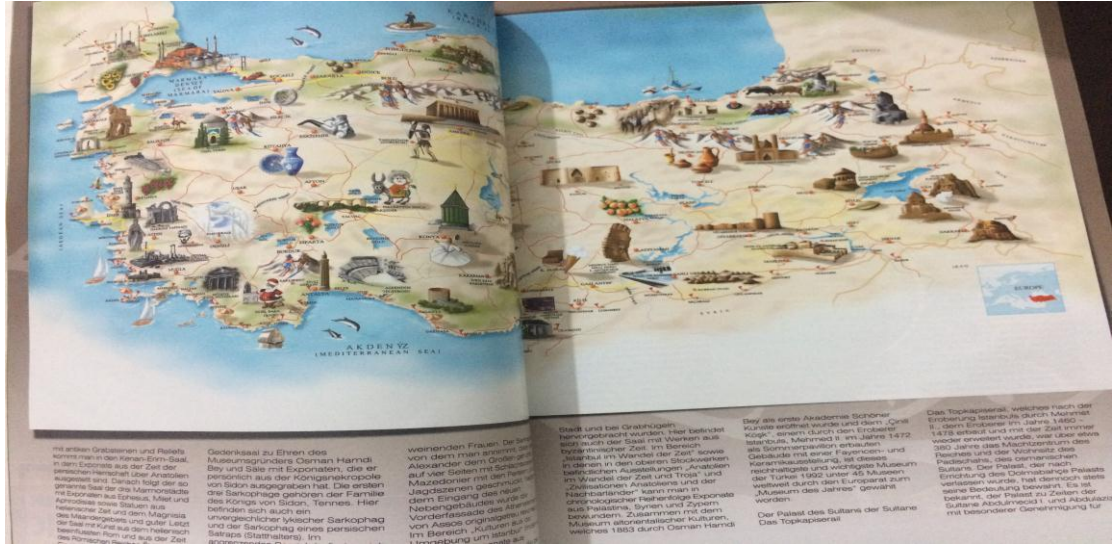
Tur operatörleri, hedefledikleri bölgeye daha önce yapılmış paket turları inceleyerek turun fiyatının belirlenmesinde, turun tercih edilebilirliğini, pazardaki rekabet durumlarını ve paket turun kârlılık durumlarını ortaya çıkartır.

1.7.4.Gidilecek Yer Seçimi (Destinasyon)

Tur operatörleri açısından önemli bir unsurdur. Paket turun başarılı olması büyük ölçüde gidilecek bölgeye bağlıdır. Gidilecek yer seçimi yapılırken piyasa araştırmasının iyi analiz edilmesi gerekir. Tur operatörleri, paket turlarında, müşteriler tarafından en çok tercih edilen, tanıtımı iyi yapılmış, moda olan turizm merkezlerini programlarına almalıdır.

Gidilecek yer seçimini belirleme aşamasında aşağıdaki hususlar göz önüne alınmalıdır:

- Bölgenin coğrafi konumu
- Eğlence yerleri
- Tarihi ve kültürel varlıklar
- İklim koşulları
- Festivaller ve sanatsal etkinlikler

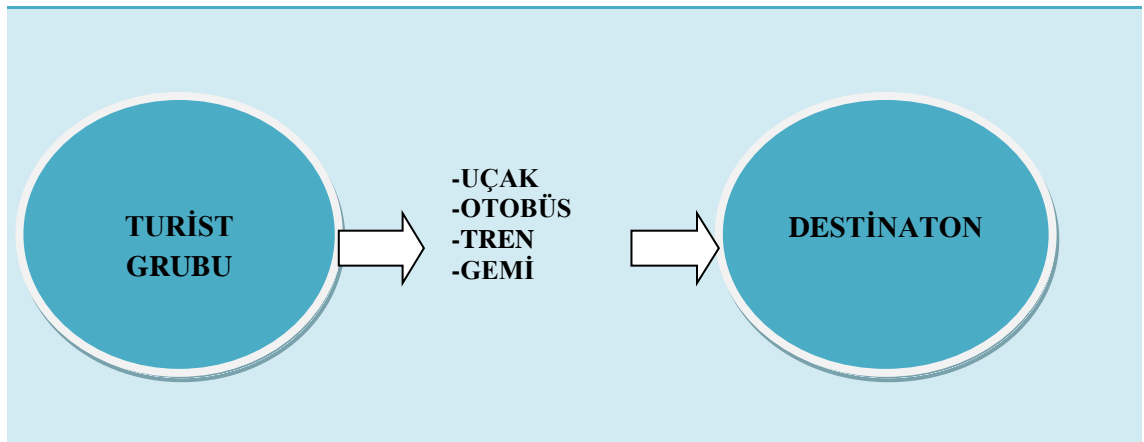


Fotoğraf 1.4: Ülkemiz turizm destinasyonları haritası

1.7.5.Ulaştırma – Taşıma Araçlarının Seçimi

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

Ülkemize gelen bir turist, ülkesinden gelirken hava yolunu, hava alanından otele transferinde kara yolunu, ülkemizden ayrılırken de deniz yolunu tercih edebilir.



Tablo 1.2: Paket turlarda ulaştırma araçları

1.7.6.Konaklama İşletmelerinin Seçimi

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

- **Paket turlarda konaklama tipleri ve kısaltmalar**
 - **R O:** Sadece oda (Room Only)
 - **B B:** Sadece kahvaltı (Bed and Breakfast)
 - **H B:** Yarım pansiyon (Half board)
 - **F B:** Tam pansiyon (Full board)
 - **All Inclusive:** Her şey dâhil

1.7.7.Tur Programının Belirlenmesi

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



Fotoğraf 1.5: Paket turlara katılan turistler

ÖRNEK PAKET TUR PROGRAMI

İstanbul Turu 3 Gece 4 Gün

1.GÜN: Misafirlerimizin havalimanı veya otogara ulaşmalarının ardından, konaklayacakları otele transfer. Otele ulaşmalarını takiben serbest dinlenme zamanı. Konaklama otelimizde.

2.GÜN: DOLMABAĞÇE SARAYI-FENER-BALAT-EYÜP SULTAN CAMİİ-PIERRE LOTİ TEPESİ-SÜLEYMANİYE CAMİİ

Otelde alacağımız sabah kahvaltımızın ardından ilk durağımız olan Dolmabahçe Sarayı'na hareket ediyoruz. Osmanlı imparatorluğunun günümüze ulaşan en görkemli sarayını ziyaret ettikten sonra Haliç kıyılarına hareket ediyoruz. Yabancıların Altın Boynuz ismi ile tanımladıkları İstanbul'un en keyifli manzaralarından biri eşliğinde Haliç kıyısında bulunan Ortodoks Patrikhanesi, tarihî Feshane binası, Mehterhane binaları gibi Fener, Balat semtinde öne çıkan eserlerini rehberimizin anlatımı ile panoramik olarak görüyoruz. Kısa seyahatimizin ardından her yıl milyonlarca insanın ziyaret ettiği Eyüp Sultan Cami ve Eyüp Sultan Türbesi'ni geziyor ve ünlü şair Piere Loti'nin adını alan manzara tepesine ulaşıyoruz. Burada Haliç manzarası eşliğinde çay molası veriyoruz. Çay molamızın ardından Süleymaniye semtine ulaşarak Süleymaniye Cami ve Kanuni Sultan Süleyman'ın, Hürrem Sultan'ın türbelerini ziyaret ediyoruz. Gezimizi burada tamamlayarak otelimize dönüyoruz. Tur dönüşü serbest zaman ve konaklama otelimizde.

3.GÜN: TOPKAPI SARAYI-AYASOFYA-SULTAN AHMET-DİKİLİTAŞ-YEREBATAN SARNICI-ARKEOLOJİ MÜZESİ-KAPALI ÇARŞI

Otelde alacağımız sabah kahvaltımızın ardından Osmanlı'nın en büyük ve İstanbul'un ilk sarayı olan Topkapı Sarayı'ni gezdikten sonra Bizans döneminin en önemli kilisesi, Osmanlı Dönemi'nde cami, günümüzde müze olarak hizmet veren Ayasofya Müzesi'ni geziyoruz. Daha sonra Hipodrom bölgesindeki Sultan Ahmet Cami, Dikilitaş, Yılanlı Sütun gezilerinin ardından Yerebatan Sarnıcı ve Arkeoloji Müzesi'ni geziyoruz. Tur programımızı burada sonlandırıp Kapalı Çarşı'da kısa bir serbest zaman veriyoruz. Serbest zaman sonrasında tekrar toplanıp otelimize dönüyoruz. Tur dönüşü serbest zaman ve konaklama otelimizde.

Ekstra Gece Turu İmkânı: Grubumuzun talebine göre yemekli Türk gecesi programına katılım.

4.GÜN: İSTANBUL-SERBEST GÜN

Otelimizde aldığımız sabah kahvaltısı sonrası serbest alışveriş zamanı veriyoruz. Serbest zaman sonrası saat 16:00'da otelden, otogar ve havalimanına hareket ile tur programını bitiriyoruz.

ÜCRETE DÂHİL OLAN HİZMETLER	ÜCRETE DÂHİL OLMAYAN HİZMETLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Tur bölgelerine ulaşım➤ Geliş-dönüş transferleri➤ 3 gece konaklama➤ 3 sabah kahvaltısı➤ Rehberlik hizmetleri➤ Zorunlu seyahat sigortası	<ul style="list-style-type: none">➤ İstanbul'a geliş-gidiş seyahati➤ Öğlen yemekleri➤ Akşam yemekleri➤ Tekne ile yemekli boğaz turu➤ Yemekli Türk gecesi➤ Müze giriş ücretleri➤ Kişisel harcamalar ve otel ekstraları

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1

Aşağıda doğruluk ile ilgili vecizeler yer almaktadır. Bu vecizeler hakkında düşüncelerinizi belirtilen alana yazınız, yazdıklarınızı arkadaşlarınızla paylaşınız.

Yeryüzünde senin ayrıca dost aramana lüzum yok, doğruluk senin dostun ve yardımcındır. (Farabî)

.....
.....
.....
.....

Doğruyu konuşmak için iki kişi gereklidir: Doğru söyleyen, doğru dinleyen. (Hacı Bektaş-ı Veli)

.....
.....
.....
.....
.....

Kimin düşündüğü ile söylediği bir olursa işte doğru insan odur. (Yusuf Has Hacıp)

.....
.....
.....
.....
.....

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda paket tur üretimini gerçekleştirebileceksiniz. Bütün iş ve işlemleri yaparken iş güvenliği kurallarına uyunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Paket turu düzenleyeceğiniz destinasyonu belirleyiniz.	➤ Destinasyon belirlerken uyulması gereken kurallara dikkat etmelisiniz.
➤ Piyasa araştırması yapınız. Piyasa araştırmasında kullanılan soruları cevaplayarak uygunluk düzeyini belirleyiniz.	➤ Talep görebilecek alanlara yönelmeyi unutmamalısınız.
➤ Müşteri analizlerini yapınız.	➤ Hata yapmamaya özen göstermelisiniz.
➤ Önceki tur programlarının analizlerini yapınız.	➤ Gerekirse çevrenizdeki seyahat acentelerinin geçmiş tur programlarını değerlendirmelisiniz.
Gidilecek yer seçimi ile ilgili olarak ➤ Bölgenin coğrafi konumunu, ➤ Eğlence yerlerini, ➤ Tarihî ve kültürel varlıklarını, ➤ İklim koşullarını, ➤ Festivallerini ve sanatsal etkinliklerini gözden geçirin.	➤ Bu ölçütlerin olumlu olmasının turu gerçekleştirmeyi kolaylaştıracağını unutmamalısınız.
➤ Ulaştırma araçlarının seçimini yapınız.	➤ Bu aşamada uzaklık-coğrafi özellikler gibi durumları göz önünde bulundurmalısınız.
➤ Konaklama işletmelerini belirleyiniz.	➤ Turun maliyetini arttırmamaya dikkat etmelisiniz.
➤ Tur programını belirleyiniz.	➤ Talep görebilir bir program hazırlamaya çalışmalısınız.
➤ Hazırladığınız tur programının reklam ve tanıtımını faaliyetlerini belirleyiniz.	➤ Radyo, TV, konser, sosyal medya, İnternet sitesi kurma gibi çok alternatifli ve düşük maliyetli bir tanıtım planlamalısınız.
➤ Hazırladığınız tur programına ait broşür hazırlayınız ve bu broşürleri dağıtınız.	➤ Görselliğe ve anlaşılabilirliğe önem vermelisiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıda belirtilen hususlardan hangisi paket turun üretim aşamasında yer almaz?
A) Piyasa araştırması
B) Konaklama işletmelerinin seçimi
C) Önceki programların analizi
D) Tur programının belirlenmesi
E) Paket turun gerçekleşmesi
2. Aşağıdakilerden hangisi **IT-Incluseve Tour**'u açıklar?
A) Paket turun ulaştırma+konaklama tek kişilik fiyatı
B) Paket turun ulaştırma+konaklama grup fiyatı
C) Paket turun charter uçakla yapılan tek kişilik fiyatı
D) Paket turun tarifeli uçakla yapılan tek kişilik fiyatı
E) Paket turun tarifeli uçakla yapılan grup fiyatı
3. Gidilecek yer seçiminde aşağıdakilerden hangisi göz önüne alınmaz?
A) Bölgenin coğrafi konumu
B) Ekonomik özellikleri
C) Eğlence yerleri
D) Tarihî ve kültürel varlıkları
E) İklim koşulları
4. Dünya Turizm Örgütünün kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?
A) WHO
B) İCAO
C) WTO
D) DTO
E) İLO
5. Aşağıda belirtilen unsurlardan hangisi paket tur tüketici sorunlarından değildir?
A) Rahatsızlık
B) Doğal olaylar
C) Çifte rezervasyon
D) Güvenli olması
E) Fiyat farklılıkları

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

ÖĞRENME KAZANIMI

- Ulusal standartlara, işletme prosedürü ve ilgili mevzuatlara uygun olarak paket tur sözleşmesi yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bölgenizde faaliyet gösteren seyahat acentelerine giderek diğer işletmelerle yaptığı sözleşme örneklerini inceleyiniz.
- Topladığınız verileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşarak değerlendiriniz.

2.PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelere **paket tur sözleşmesi** denir.

Tur operatörleri /seyahat acenteleri hizmet satın aldığı işletmelerle çalışacakları süreler içinde uymaları gereken kuralların resmiyet kazanması ve daha sonra doğabilecek anlaşmazlıkları ve olumsuzlukları nasıl çözüme ulaştıracakları konusunda uygulama bütünlüğü olması için sözleşme imzalarlar.

2.1. Paket Tur Sözleşmesi Hazırlama İlkeleri

Tur operatörü ve işletmeler arasında yapılacak sözleşmelerde özellikle bulunması gereken konular vardır. Bunlar uygulama aşamasında iki taraf için de sorumluluklarını ve sınırlarını bilme konusunda önemlidir.

Paket tur sözleşmesi hazırlama ilkeleri şunlardır:

- Ödeme koşulları
- İptal koşulları
- Müşteri listeleri gönderme süresi
- Hukuki kurallar ilkesi

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

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

➤ **Paket tur ödemelerinde izlenen yol aşağıda belirtilmiştir:**

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

Konaklama işletmesi, grup rezervasyonlarının özellikle konaklama işletmeleri rezervasyonunu kesinleştirmek için kaparo veya avans talebinde bulunur. Tur operatörünün veya seyahat acentesinin söz verdiği tarihlerde müşteriler konaklama işletmesine gelmezse (no show) avansları geri ödenmez. Avanslar fatura miktarından düşülür.

Konaklama işletmelerinin başlıca sorunları, ödemelerin tur operatörü tarafından çok geç yapılmasıdır. Bu durumda konaklama işletmeleri, finansman zorlukları ile karşılaşır. Son yıllarda çok sık şekilde karşılaşılan bu problemler özellikle Avrupa Birliğinin devreye girmesi ile çözüm bulmuştur.

2.1.2. İptal Koşulları

TÜRSAB'ın seyahat acenteleri ile otel işletmeleri arasındaki ilişkiler konusundaki yönetmeliğin 35. Maddesinde “Otel rezervasyon iptallerinde ihbar süresi en az, iptalin grubun %50'sini aşması durumunda giriş tarihinden 21, grubun % 50'sinden az olması durumunda i 14 gün önceden acente otele iptali bildirmek zorundadır. Bu sürelerden sonra yapılan iptallerde, otelcinin tazminat talep etme hakkı doğar.” ifadeleri yer almaktadır.

➤ **Diğer iptal süreleri ise aşağıdaki gibidir:**

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

2.1.3. Müşteri Listesi Gönderme Süresi

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

➤ **Müşteri listelerinde;**

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

2.1.4.Hukuki Sorunlar

Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri arasında en önemli sorun ödemeler konusunda meydana gelen hukuki problemlerdir.

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

Kontratlar, mutlaka belirtilmesi gereken anlaşmazlıklar için şu cümle ile son bulur:

“İşbu anlaşma ile ilgili çıkabilecek her türlü hukukî ihtilaftamahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.”

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

2.2.Tur Operatörü ve Konaklama İşletmesi İlişkisi

Tur operatörlerinin hazırladığı üründe en önemli yeri konaklama işletmeleri kapsadığından aralarındaki iletişim önemlidir.

2.2.1.Konaklama işletmelerinin Tur Operatörüne Ziyareti

Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri her zaman yakın ilişki içindedir. Konaklama işletmeleri, kendilerini tur operatörlerine tanıtmak zorundadır. Konaklama işletmeleri tur operatörleriyle çalışmak isterlerse tur operatörleri ile en az bir yıl öncesinden temaslara başlamalıdır. Özellikle yeni açılmış, az tanınan ve piyasaya yeni girmek isteyen otellerin yöneticilerinin gerçekleştirdiği ziyaretler bu türdendir. Konaklama işletmeleri, ülkelerinde bulunan karşılayıcı (incoming) seyahat acentesi ile de iletişim hâlinde olmalıdır.

2.2.2.Tur Operatörünün Konaklama İşletmelerini Ziyareti

Konaklama işletmeleri ile tur operatörleri birlikte çalışan işletmelerdir. Yaptıkları iş gereği birlikte, eşit piyasa koşulları ve şartlar içinde çalışmaları gerekir. Tur operatörleri paket turu oluştururken bu birleşik ürünün en önemli kısmını oluşturan konaklama işletmeleri ile çok yakın iletişim hâlinindedir. Ürünü oluştururken konaklama işletmelerini ziyaret ederek satacakları odaları ve otelin diğer birimlerini incelerler. Bu, sözleşme yaparken satış ve fiyatlandırma açısından önemlidir. Bu ziyaretlerde aşağıdaki hususlar incelenir:

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

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

2.2.3.Turizm Fuarlarına Katılma

Dünyada belirli zamanlarda ve belirli yerlerde turizm fuarları düzenlenir. Bu fuarların amaçları, konaklama işletmeleri ile tüketicileri bir araya getirmektir. Ayrıca bu fuarlarda tur operatörleri, kendi ürünleri olan paket turların tanıtımlarını gerçekleştirir. Turizm pazarından pay alan ülkeler, bu fuarlara kendi turizm örgütleri veya resmî kuruluşları ile katılarak kendi tanıtımlarını yapar. Fuarlarda bütün sektörler bire bir karşılaştıkları için bu durum zaman ve maliyet açısından büyük yarar sağlar.

Bu fuarların bazıları şunlardır:

- **WTM** - İngiltere-Londra
- **BIT** - İtalya – Milano

- **ITB** - Almanya-Berlin
- **SMTV**- Fransa – Paris
- **FITUR**-İspanya-Madrid
- **EMİTT**-Türkiye-İstanbul
- **MİTT**-Rusya-Moskova
- **ATM**-Birleşik Arap Emirlikleri-Dubai

2.3. Tur Operatörünün İşletmelerle Yaptığı Sözleşmeler

İşletmeler ile tur operatörleri birlikte çalışmaya karar verdikten sonra belirli şartlara göre çeşitli şekillerde kontenjan sözleşmeleri imzalar. Bu sözleşmelerden en kapsamlı ve önemli olanı konaklama işletmeleri ile yapılanlardır. Çünkü paket turun en önemli unsuru konaklama işletmelerindeki gecemelerdir.

2.3.1.Kontenjan Sözleşme Çeşitleri

2.3.1.1.Konaklama İşletmeleri İle Yapılan Sözleşmeler

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

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

➤ **Tamamen Garantili Sözleşmeler**

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

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

➤ **Kısmen Garantili Sözleşmeler**

Bu kontenjan türünde, tur operatörleri kiralanan odalardan kesin satabileceğini düşündüğü belirli sayıdaki odanın ücretini önceden ödemeyi kabul eder.

➤ **Garantisiz Sözleşmeler**

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

2.3.1.2. Diğer İşletmeler ile Yapılan Sözleşmeler

Paket tur sözleşmeleri yönetmeliğinde konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri ve diğer hizmet satın alınan işletmeler ile yapılacak sözleşmelerin şartları madde madde belirtilmiştir. Ulaştırma işletmeleri ile yapılan sözleşmeler, konaklama işletmeleri ile yapıldığı gibi koltuk sayısı üzerinden yapılır. Tur operatörü satacağını düşündüğü koltuk sayısı kadar tam garantili, garantisiz ya da kısmen garantili sözleşmeler yaparak paket turun önemli ayaklarından biri olan ulaşımı da garantilemiş olur.

2.3.2. Anlaşma Geçerlilik Süreleri

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

**A TURİZM – B TAŞIMACILIK Ltd. Ş
HİZMET SÖZLEŞMESİ KEMER-ANTALYA**

Bir taraftan A Turizm (Acente olarak anılır.), diğer taraftan B Taşımacılık Ş arasında işbu sözleşme tanzim ve imza edilmiştir.

- 1- İşbu hizmet sözleşmesi 01.04.2017 ile 30.11.2017 tarihleri arasında geçerlidir.
- 2- Müşterilerin transferi, B taşımacılık Ltd. Ş tarafından yapılacaktır.
- 3- Acente araç iptallerini en az 6 saat önceden otobüs şirketine bildirecektir, bildirmedeği takdirde doğabilecek sorunlardan acente sorumludur.
- 4- Trafik cezaları otobüs şirketi tarafından ödenecektir.
- 5- Araç içinde müşterilere yiyecek-ıçecek satışı yapılmayacak ve müşterilerden bahşiş alınmayacaktır.
- 6- Acente talep ettiği aracı 24 saat önceden otobüs şirketine bildirecektir.
- 7- Taraflar arasında doğabilecek ihtilaf veya ihtilaflar hâlinde Antalya mahkemeleri ve icra daireleri yetkili kılınmıştır.
- 8- Turlarda otopark ücretlerini A Turizm acentesi, transferlerde ise B Taşımacılık otobüs şirketi ödeyecektir.
- 9- Turlarda ve transferlerde aşağıdaki fiyatlar uygulanacaktır.

	OTOBÜS	MİDİBÜS	MİNİBÜS
1-50 km mesafelerde			
51-100 km mesafelerde			
101-150 km mesafelerde			
151-200 km mesafelerde			
Günübirlik Turlar			
Şehir İçi Turlar			
Haftalık Turlarda Günlük Bedel			
Kemer/Havalimanı-Kemer Transfer Bedeli			

A TURİZM
Ltd. Ş

İmza

B TAŞIMACILIK

İmza

Ulaştırma İşletmesi-Seyahat Acentesi Sözleşme Örneği-1

**AAA TURİZM –BBB OTEL
HİZMET SÖZLEŞMESİ KEMER -ANTALYA**

İşbu sözleşme AAA Turizm (Acente olarak anılır.) ve BBB Otel arasında tanzim ve imza edilmiştir.

- 1- İşbu hizmet sözleşmesinin süresi/...../..... -/...../..... tarihleri arasında geçerlidir.
- 2- Otel, yukarıda belirtilen tarihler arasında acenteye 160 normal, 40 suite, 6 balayı ve 2 engelli odası kontenjanı ayırmayı taahhüt eder.
- 3- Acente, oda kontenjanı ile ilgili son durumu müşterilerin otele girişinden 10 gün önce belirler ve isim listesi ile birlikte otele bildirir.
- 4- Acente, yukarıda belirtilen süre içinde doğabilecek iptallerden dolayı otelin “no show” talebini karşılar.
- 5- Otelin short’a düşmesi ve bu durumda acente müşterisinin zarar görmesi durumunda doğabilecek zararlardan otel sorumludur.
- 6- Faturalar müşterinin otele giriş günündeki kur üzerinden ve Merkez Bankası kurlarına göre EURO olarak ödenecektir.
- 7- Anlaşmazlık durumunda Antalya mahkemeleri yetkilidir.
- 8- Aşağıdaki oda fiyatları uygulanacaktır:

Tek kişilik oda 95 TL

İki kişilik oda 125 TL

Üç kişilik oda 200 ytl

Suite oda 110 TL

Balayı odası 180 TL

Engelli odası 80 TL

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

AAA TURİZM
İMZA
İMZA

BBB OTEL

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

1. Aşağıda doğru sözlü olmak ile ilgili atasözleri verilmiştir. Bu sözlerle ilgili düşüncelerinizi yazınız.

Doğru bilinmeyince, eğri bilinmez.

.....
.....
.....
.....

Doğru söz yemin istemez.

.....
.....
.....
.....

2. Doğru sözlü olmanın önemini anlatan başka sözler bulunuz, bunları arkadaşlarınızla paylaşınız.

Örnek:

“Samimi ve dürüst insanlar, aynı zamanda uygar, cesaret sahibi olur, imzalarını saklamaya tenezzül etmezler.” Mustafa Kemal ATATÜRK (Hasan Rıza SOYAK, Fotoğraflarla Atatürk ve Atatürk’ün Hususiyetleri; 1965, s. 26-27)

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda paket tur sözleşme aşamalarının tamamını yerine getirebileceksiniz.

Bütün iş ve işlemleri yaparken iş güvenliği kurallarına uyunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Arkadaşlarınızla bir araya gelerek paket tur sözleşmesi hazırlayınız.	➤ Maliyeti arttırmamaya özen göstermelisiniz.
	➤ Her tur programının içeriğine göre bu hizmetlerin değişeceğini unutmamalısınız.
	➤ Bütün bu iş ve işlemleri yaparken iş güvenliğine uymalısınız.
	➤ Dikkatli olmalısınız.
	➤ Tur sürecinde gelişecek bütün harcamaları göz önünde bulundurmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki hususlardan hangisi paket tur sözleşmesi hazırlama ilkeleri arasında yer almaz?
A) Ödeme koşulları
B) İptal koşulları
C) Müşteri listesi gönderme süresi
D) Yerel hizmetler ilkesi
E) Hukuki kurallar ilkesi
2. Aşağıdakilerden hangisi bireysel rezervasyonların yasal olarak iptal süresidir?
A) 15
B) 30
C) 45
D) 60
E) 65
3. Aşağıdakilerden hangisi tur operatörünün konaklama işletmesine gönderdiği müşteri listesinde bulunması gereken bilgilerden biri değildir?
A) Müşterinin otele geliş tarihi ve saati
B) Müşterinin hangi ülkeden geldiği
C) Müşterilerin yaş aralığı
D) Kullanılan ulaşım aracı ve aracın cinsi
E) Müşteri otele geldiğinde istenen hizmetler (hoş geldiniz kokteyli vb.)
4. Aşağıdakilerden hangisi tur operatörünün konaklama işletmeleri ziyaretinde dikkat ettiği hususlar arasında yer almaz?
A) Ofislerin konumu
B) İşletmenin konumu
C) İşletmenin fiziki durumu
D) Odaların durumu
E) Personel durumu
5. Aşağıdakilerden hangisi ülkemizde gerçekleşen uluslararası bir fuardır?
A) EMITT
B) MITT
C) FITUR
D) ITB
E) ATM

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

ÖĞRENME KAZANIMI

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

ARAŞTIRMA

- Paket tur satışlarını araştırınız.
- Gazetelerin gezi sayfalarına bakınız. Promosyonu yapılan turlar hakkında bilgi toplayınız.
- İnternet üzerinden tur operatörlerinin web sayfalarına ulaşınız. Hazırladıkları paket tur satışları hakkında bilgi toplayınız.
- Gezi dergilerinden yeni paket tur rotalarını araştırıp satış tekniklerini inceleyiniz ve bir rapor hâline getirerek arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. PAKET TUR SATIŞI

Paket tur satışını gerçekleştirmek için paket turun içinde yer alan bütün hizmetlerin satın alındığı fiyatlar belirlendikten sonra maliyet oluşturulur, üzerine kâr payı eklenir. Böylece satış fiyatı oluşturulur.

3.1. Paket Tur Fiyatlandırma İlkeleri

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

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

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

3.2. Paket Tur Fiyatı Hesaplama İlkeleri

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

- Paket turlarda maliyetler hesaplanır ve tur operatörleri bu maliyetlerin üzerine kendi kâr oranlarını ilave eder. Belirli bir oranda komisyon şeklinde olur.
- Tur operatörü ve seyahat acenteleri komisyon bazında çalıştıkları için satışları üzerinden %10 – %20 arası komisyon alır. Sezonun durumuna göre bu oran değişiklik gösterir.

3.1.1. Maliyetin Oluşturulması

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

- **Ulaştırma**
 - **Hava yolu:** Tarifeli uçuşlar+charter+havaalanı vergileri
 - **Kara yolu:** Transferler+otobüs+bagaj taşıma ve bahşişler
 - **Demir yolu:** Tren ücreti
 - **Deniz yolu:** Yat turları, balık avlama turları
- **Konaklama**
 - 1. sınıf tatil köyleri
 - Yıldızlı oteller
 - Apart oteller
- **Yerel hizmetler**
 - Transferler
 - Turlar
 - Rehberlik hizmetleri
 - Yerel hizmetler
 - Incoming acenta komisyonları
 - Sigortalar
- **Tanıtım**
 - Tanıtım
 - Reklam
 - Promosyon
 - Diğer tanıtımlar
- Genel giderler
 - Personel giderleri
 - Haberleşme-posta-telefon-İnternet vb.

- **Kâr**
 - Tur operatörünün kazanç komisyonu

Bu sıralanan faktörlerin alt alta konarak toplanması sonucunda paket turun maliyeti oluşturulur. Maliyeti oluşturulurken bazı hususlara önem verilmesi gerekir. Paket turların sabit ve değişken giderleri vardır.

SABİT GİDERLER	DEĞİŞKEN GİDERLER
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Konaklama ücreti ➤ Yeme-içme ➤ Müze ve ören yerleri girişi ➤ Ulaşım ücreti (uçak, tren, gemi, otobüs vb.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rehberlik ücreti ➤ Sigortalar ➤ Otopark ücreti ➤ Toplu bahşişler ➤ Paralı yol ➤ Geçiş ücretleri (köprü ücreti vb.)

Tablo 3.1: Paket tur maliyet giderleri

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

Bir paket tur fiyatı hesaplanırken turla ilgili bütün giderler ve üzerine eklenecek kârla birlikte turun satış fiyatı bulunur. Aşağıda örnek bir hesaplama verilmiştir.

➤ **Tur giderlerinin hesaplanması örneği**

25 kişinin katılacağı 7 günlük bir paket turun giderlerinin ve fiyatının hesaplanması aşağıda örneklendirilmiştir.

- Bir günlük yemek ücreti: 15\$
- Günlük tur taşıma ücreti toplam: 200\$
- Rehberin günlük yevmiyesi: 75\$
- Günlük haberleşme ücreti: 150\$
- 3 (üç) personel için toplam gider (konaklama, yeme içme): 2250\$
- Kişi başı ören yeri girişi toplam: 62\$
- Kişi başı 7 günlük konaklama ücreti: 645\$
- Kâr oranı: Toplam maliyet üzerinden %20
- Bahşişler (hamaliye 7\$, restoran 10,5\$, resepsiyon 6\$) toplam: 23,5\$

Yukarıdaki giderler dikkate alınarak kişi başı tur maliyeti ve fiyatı aşağıdaki gibi hesaplanır:

Giderler (kişi başına)

Yemek	: 105	\$	(15x7)
Tur taşıma	: 56	\$	(200 \$ x7 gün ÷ 25 Kişi)
Rehber	: 21	\$	(75 \$ x7 ÷25)
Bahşişler			
-Hamaliye	: 7	\$	[0,5\$ x (6 otel + 1 Havalimanı) x 2 giriş-çıkış]
-Restoran	: 10,5	\$	(1,5\$ x 7 restoran)
-Resepsiyon	: 6	\$	(1,0\$ x 6 otel)
Haberleşme	: 6	\$	(150\$ ÷25 kişi)
Personel giderleri	: 90	\$	[3 personel x (105 \$ yemek + 645 \$ geceleme-DBL) ÷ 25 kişi]
Girişler	: 62	\$	(kişi başı toplam)
TOPLAM	: 363,5	\$	

Toplam maliyet (iki kişilik bir odada bir kişi için) : 645+363,5 = 1008,5 \$

Kâr oranı %20 : 1008,5 x 0,20 =201,7 \$

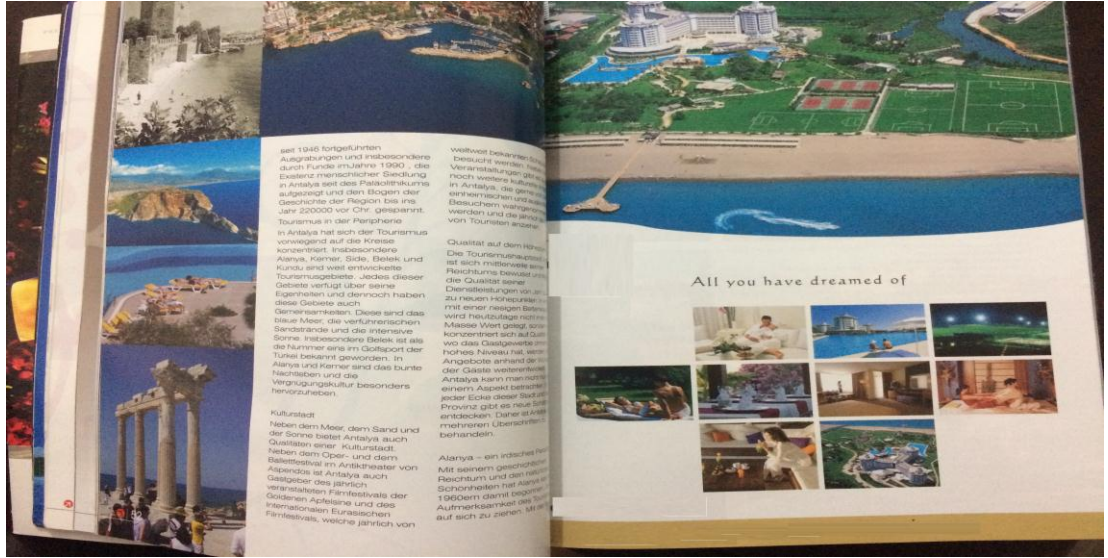
Kişi başına satış fiyatı : 1008,5 +201,7 = **1210 \$**

3.3. Paket Tur Broşüründe Bulunması Gereken Özellikler

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

Broşür hazırlamak, tur paketinin oluşturulmasının bir diğer aşamasıdır. Bu broşürler seyahat acentelerine ve müşterilere dağıtılmak amacıyla hazırlanır. Broşürlerde bütün mevcut turları listeleyecek ve koşulları açıklayacak, tüketiciler ile aracı işletmelere tur operatörü ve ürünleri konusunda genel bilgiler verilmelidir. Büyük tur operatörleri kendi broşürlerini ve kataloglarını kendileri üretir. Bu kataloglarda küçük işletmeler, hava yolları, oteller ve diğer turistik işletmelere de yer verilir.

Tur operatörü ürününü belli bir standarda oturtarak ismini, logosunu, ürünlerinin listesini ve resimlerini içinde rezervasyon formları da bulunan broşürler vasıtasıyla tüketiciye sunar. Satış fiyatı belirlenmiş ve ürün olarak ortaya çıkmış paket tur; satılması için seyahat acentelerine ve yetkili satış yerlerine katalog ve broşür şeklinde gider. Medya reklamları ile satışlar desteklenir.



Fotoğraf 3.1: Broşür örneği

3.4. Paket Tur Satış Yöntemleri

Satışların gerçekleşmesi tüketiciler tarafından rezervasyonların başlaması ile oluşur. Rezervasyonlarla birlikte tüketicilere gidecekleri yöre ve hizmetler hakkında ayrıntılı bilgi verilir. Böylece tüketiciler bu dokümanlar karşılığında paket turu alırlar. Kendilerine ödemeleri karşılığında bir belge (voucher) verilir. Voucher, bir otelin yatağının önceden satın alınması karşılığında seyahat acentesi tarafından müşteriye verilen bir sözleşme belgesidir. Satış belgesi yerine geçer.

Hazırlanan paket turlar pazarlama teknikleri kullanılarak satışa sunulur. Tur operatörleri çeşitli satış teknikleri uygular.

Bu satış tekniklerinin bazıları;

- Seyahat acenteleri,
- Kendi satış merkezleri,
- Büyük market ve mağazalar,
- İnternet üzerinden,
- Televizyonun paket tur tanıtım programları kanalı ve teleteks,
- Posta yolu ile gerçekleştirilir.

Tur satışları, rezervasyonların yapılması ile başlar. Paket turu satın alan tüketicilere gidecekleri bölge (destinasyon) hakkında ayrıntılı bilgi ve paket tur ile ilgili dokümanlar verilir. Tüketicilere turun satışı gerçekleştirildikten sonra satışın yapıldığını gösterir bir belge (voucher) verilir.

Acente kuponu (voucher), tur operatörünün hazırladığı paket turun satın alındığını gösterir belgedir. Tüketicinin paket turun kapsadığı tüm hizmetlerden yararlanacağını gösterir.

HOTEL VOUCHER	To:.....	
	<i>tours & travel</i>	
	HOTEL RESERVATION VOUCHER SUB AGENT	
	No.110001611	
	Name & Address of Hotel:	Phone:
	Name of Guest/Group (No Transferable)	
	Total of room : 1 (TWIN)	Number :
	Type of room : SUPER DELUXE	of night : 5 (NIGHT)
	Date of check in : 30-Mar-11	Date of check out : 04-Apr
	Flight Number :	Flight Number :
Special request : TWIN BED ICLD. 2 PAX	Reservation Confirmed by:	
PAYMENT	This voucher is valid for ROOM, unless other service is requested Invoice should be sent to I : TRAVEL by presenting the hotel Coupon via fax / email / telp	
	Issued by : & TRAVEL Date & place: MARCH 9	

Fotoğraf 3.2: Acente kuponu (voucher)

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

Tur satışları tamamlandıktan sonra turun daha önceden belirlenen programa göre gerçekleştirilmesi gerekir.

Bu aşamada öncelikle;

- Rezervasyonların, gidilecek ülkedeki karşılayıcı acenteye bildirilmesine,
- Muhasebe ve rezervasyon işlemlerinin yapılmasına,
- Rezervasyon onaylarının (confirmation) yapılmasına,
- Tur satışlarının takibinin yapılmasına,
- Tur yöneticilerinin ve tura katılacak personelin tamamlanmasına dikkat edilmelidir.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

1. Aşağıda doğruluk ile ilgili sözler verilmiştir. Bu sözlerle ilgili düşüncelerinizi yazınız.

Bütün bu dünyada, doğru yaşamaktan ayrılacak gerçek bir erdem yoktur. (David Star Jordan)

.....
.....
.....
.....

Bana güç veren, doğru olanı yaptığımı bilmektir. (Desmond Tutu)

.....
.....
.....
.....

2. Doğru olmanın önemini anlatan başka sözler bulunuz, bunları arkadaşlarınızla paylaşınız.

Örnek: Cümleler doğrudur sen doğru isen, Doğruluk bulunmaz sen eğri isen.(Yunus Emre)

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda paket tur satış ve yönetim aşaması faaliyetlerini tur operatörünün işletme politikasına uygun olarak yerine getirebileceksiniz. Bütün iş ve işlemleri yaparken iş güvenliği kurallarına uyunuz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Paket turun maliyetini hesaplayınız.	➤ İnternet ve sosyal medyanın günümüzdeki önemini dikkate almalısınız.
➤ Paket turun satış fiyatını oluşturunuz.	➤ Hata yapmamaya özen göstermelisiniz.
➤ Hazırladığınız paket turu satışa çıkarınız.	➤ Voucher'in bir satış belgesi olduğunu unutmamalısınız.
➤ Satışını yaptığınız tura ait voucher düzenleyiniz.	➤ Koordinasyona dikkat etmelisiniz.
➤ Alıcıya, paket tur içinde verilecek hizmetleri voucher'a işleyiniz.	➤ İnternet'i ve telefonu etkin bir şekilde kullanmalısınız.
➤ Yapılan rezervasyonları, gidilecek bölgedeki karşılayıcı acenteye fakslayınız.	➤ Gerektiğinde müdahale etmelisiniz.
➤ Rezervasyon onaylarını (confirmation) mutlaka yapınız.	➤ Disiplinli çalışmalısınız.
➤ Tur satışlarını takip ediniz.	➤ Dikkatli olmalısınız.
➤ Tur yöneticilerini ve tura katılacak personeli tamamlayınız.	➤ Tüm bu iş ve işlemleri yaparken iş güvenliği kurallarına mutlaka uymalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

- Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.
1. Aşağıdaki hususlardan hangisi yerel hizmetlerden biri değildir?
 - A) Transferler
 - B) Turlar
 - C) Rehberlik hizmetleri
 - D) Incoming acente komisyonları
 - E) Döviz işlemleri

 1. Aşağıdaki ifadelerden hangisi paket turun değişken giderlerinden biridir?
 - A) Konaklama ücreti
 - B) Yeme-içme
 - C) Müze ve ören yeri girişi
 - D) Köprü geçiş ücreti
 - E) Uçak ücreti

 2. Aşağıdakilerden hangisi paket turun sabit giderlerindedir?
 - A) Konaklama ücreti
 - B) Rehberlik ücreti
 - C) Sigortalar
 - D) Otopark ücreti
 - E) Toplu bahşişler

 3. Aşağıdakilerden hangisi paket turun genel giderler kaleminde bulunur?
 - A) Sigortalar
 - B) Personel giderleri
 - C) Döviz işlemleri
 - D) Uçak ücreti
 - E) Yeme-içme

 4. Paket turlarda kullanılan taşıma araçlarından en çok tercih edileni aşağıdakilerden hangisidir?
 - 4.1 Uçak
 - 4.2 Gemi
 - 4.3 Tren
 - 4.4 Otobüs
 - 4.5 Taksi

 5. Aşağıdakilerden hangisi paket tur fiyatını hesaplamada maliyeti oluşturan unsurlar arasında yer almaz?
 - 5.1 Ulaştırma
 - 5.2 Konaklama
 - 5.3 Yerel hizmetler
 - 5.4 Özel giderler
 - 5.5 Genel giderler

6. Aşağıdakilerden hangisi tüketicinin paket turun kapsadığı tüm hizmetlerden yararlanacağını gösterir bir belgedir?
A) Check list
B) Voucher
C) Vize
D) Bilet
E) Rezervasyon belgesi
7. Aşağıda belirtilen satış tekniklerinden hangisi tur operatörleri tarafından tercih edilmez?
7.1 Seyahat acenteleri ile
7.2 Kendi satış merkezleri ile
7.3 Kapıdan satış yolu ile
7.4 İnternet satışları ile
7.5 Teleteks yolu ile

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise modül değerlendirmeye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

- 1- Aşağıdaki kısaltmalardan hangisi Dünya Seyahat Acenteleri Birliğinin kısaltmasıdır?
A) IATA
B) DRV
C) WATA
D) WTO
E) ICAO
- 2- Aşağıdakilerden hangisi bir paket turun maliyetinin artmasında veya azalmasında etkili değildir?
A) Ulaşım şekli
B) Transfer
C) Konaklama şekli
D) Yeme-içme
E) Tura katılacak kişi sayısı
- 3- Aşağıdakilerden hangisi tur operatörünün konaklama tesisi ziyareti sırasında dikkat etmediği bir husustur?
A) Konaklama işletmesinin konumu
B) Konaklama işletmesinin fiziki durumu
C) Odaların durumu
D) Personel durumu
E) Otoparkın kapasitesi
- 4- Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinin kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?
A) WTO
B) TÜRSAB
C) LTH
D) TUROB
E) WHO
- 5- Transfer hizmeti paket turun hangi kalemine dâhildir?
A) Tanıtım
B) Genel giderler
C) Yerel hizmetler
D) Konaklama
E) Kâr

- 6- Aşağıda belirtilen terimlerden hangisi paket turun rezervasyonunun onaylanmasıdır?
- A) Half Board
 - B) Voucher
 - C) Room Only
 - D) Confirmed
 - E) Destinations

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise diğer Bireysel Öğrenme Materyaline geçiniz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	E
2	A
3	B
4	C
5	D

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	B
3	C
4	A
5	A

ÖĞRENME FAALİYETİ 3'ÜN CEVAP ANAHTARI

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

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

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

KAYNAKÇA

- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü**, Uludağ Üniversitesi, Bursa, 2000
- AHİPAŞAOĞLU Suavi, **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara, 2000
- GÖKDENİZ, Ayhan, **Paket Turlar ve Üretim Safhaları, Anatolia: Turizm Araştırma Dergisi, Balıkesir**, 1990
- AHİPAŞAOĞLU Suavi, **Turizmde Rehberlik**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001
- TURİZM BAKANLIĞI, **Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri**, Şafak Matbaası, Ankara, 1983.
- MISIRLI İrfan, **Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.
- SOYAK Hasan Rıza, **Fotoğraflarla Atatürk ve Atatürk'ün Hususiyetleri**, 1965, s. 26-27
- 25. Yılında TÜRSAB, Türsab Yayınları
- The Journal of Academic Social Science **Yıl: 5, Sayı: 39, Ocak 2017, s. 28-43**
- <http://www.tanitma.gov.tr/TR,164475/2017-fuar-takvimi.html>
- www.antalyarehberlerodasi.org (Erişim Tarihi: 31.05.2017/17.00)
- www.kultur.gov.tr (Erişim Tarihi: 01.06.2017/23.10)
- www.tursab.org.tr (Erişim Tarihi: 04.06.2017/21.10)
- <http://www.kgm.gov.tr> (Erişim Tarihi: 21.06.2017/13.30)
- www.worldtourism.org (Erişim Tarihi: 22.06.2017/20.30)
- Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği