

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT  
HİZMETLERİ**

**REZERVASYON SİSTEMLERİ  
812STE008**

**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. REZERVASYON.....	3
1.1. Tanımı .....	3
1.2. Kapsamı .....	4
1.3. Acentede Rezervasyon .....	5
1.3.1. Kullanılan Terimler, Tanımlar ve Kapsamları.....	5
1.4. Rezervasyon Kavramının Amacı .....	8
1.5. Organizasyon Yapısı.....	8
1.5.1. Sistemdeki Yeri .....	8
1.5.2. Personel Görev ve Sorumlulukları.....	9
1.6. Rezervasyon Çeşitleri .....	14
1.6.1. Otel Rezervasyonu.....	14
1.6.2. Münferit Rezervasyon (Bireysel Müşteri) .....	18
1.6.3. Grup Rezervasyonu .....	18
1.6.4. Uçak Bilet Rezervasyonu .....	19
1.7. Rezervasyon Alma Şekilleri.....	25
1.7.1. Bilgisayar.....	25
1.7.2. Faks.....	27
1.7.3. E-mail .....	28
1.7.4. Mektup.....	28
1.7.5. Telefon.....	29
1.7.6. Co-Mail.....	29
UYGULAMA FAALİYETİ .....	30
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	31
ÖĞRENME FAALİYETİ-2.....	32
2. KATALOG OKUMA.....	32
2.1. Katalog Tanımı .....	32
2.2. Ürün Yönlendirmek .....	32
2.3. Hazırlık Aşamaları .....	34
2.4. Katalogda Kısaltmalar ve Kodlamalar .....	41
2.5. Katalog Fiyatlarını Okuma.....	42
UYGULAMA FAALİYETİ .....	44
ÖLÇME DEĞERLENDİRME.....	45
CEVAP ANAHTARLARI.....	46
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	47
KAYNAKLAR.....	48

# AÇIKLAMALAR

<b>MODÜLÜN KODU</b>	<b>812STE008</b>
<b>ALAN</b>	<b>Seyahat İşletmeciliği</b>
<b>MESLEK/DAL</b>	<b>Rezervasyon Elemanı</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Rezervasyon Sistemleri</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Seyahat Acenteliğinde; rezervasyonda kullanılan terimler, organizasyon yapısı, personel yapısı, rezervasyon çeşitleri, rezervasyon alma şekilleri ve katalog okuma hakkında bilgi ve beceri kazandıran öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	<b>40/32</b>
<b>ÖN KOŞUL</b>	Seyahat acenteciliği dersi modülünü almış olmak
<b>YETERLİK</b>	Rezervasyon sistemleri modülü ile rezervasyon sistemlerini tanımak
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Rezervasyon sistemlerini araştırarak acente standartlarına uygun olarak ön hazırlık yapma yeterliği kazanabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> ➤ Acentede rezervasyon sistemlerini inceleyerek doğru olarak tanımlayabileceksiniz. ➤ Katalog okumayı öğrenerek doğru olarak tanımlayabileceksiniz.
<b>ÖĞRENME ORTAMLARI VE DONANIMLAR</b>	Bilgisayar, internet, kütüphane, seyahat acenteleri, turizm endüstrisi kuruluşları
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modülün içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme sorularını, kendinize ilişkin gözlem ve değerlendirmeleriniz yoluyla 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,

Öğrenim gördüğünüz alan, ülkemizin her geçen yıl gelişen, büyüyen bir hizmet endüstrisidir.

Bu hizmet endüstrisinin de kendine özgü tanımları, kavramları ve kısaltmaları vardır. Elinizdeki modül ile alanımızda kullanılan uluslararası terimler, tanımlar ve kısaltmalar size sunulmaktadır.

Bu modül sayesinde okul uygulamalarında, beceri eğitimlerinizde ve sonraki meslek hayatınızda ihtiyaç duyacağımız rezervasyon kavramları, terimleri, tanımları; rezervasyon çeşitleri, rezervasyon alma şekilleri; katalog okuma, hazırlama aşamaları, kısaltmalar ve kodlamaları hakkında bilgi sahibi olacaksınız.

Seyahat acenteleri sahip oldukları büyüklüğe ters orantılı olacak şekilde sade ve küçük bir organizasyon yapısına sahiptir. Çalışanların görevlerini, üstlendikleri rolleri ve ürettiklerinin faydalarını da bu modül aracılığıyla tanıyacaksınız.

Günümüzde, oteller, yurt dışından gelen turistlerin çoğunluğu, acenteleri seçtiğinden bu bilgileri iyi öğrenmek ve bu konuda beceri kazanmanız gerekir.

Sizin burada yapacağınız; güler yüzlü olmak, etkili iletişim kurmak, seyahat acentesinin ve tur operatörünün organizasyon yapısına uygun davranmak ve uyumlu çalışmak olacaktır.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Acentede rezervasyon sistemlerini inceleyerek doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Seyahat acentelerinin kullandığı mesleki terimleri araştırınız.
- Çevrenizdeki acentelerin görev ve sorumluluklarını araştırınız.
- Çevrenizdeki seyahat acentelerinin kullandıkları belge örneklerini toplayınız.
- Seyahat acentelerinin organizasyon yapılarını araştırınız.
- Acentelerin rezervasyon alma şekillerini araştırınız.
- Acentelerdeki rezervasyon çeşitleri hakkında bilgi toplayınız.

## 1. REZERVASYON

### 1.1. Tanımı

Seyahat acentelerinin temel faaliyetlerinden birisi de rezervasyon işlemleridir. Rezervasyon, turizm işletmelerinde isim belirterek yer ayırma ve kayıt işlemi yaptırmak demektir. Otel odalarında, diğer işletmelerde ise; uçak koltuklarının, restoran masalarının ya da salonların önceden ayrılması işlemine denir. Bu işlem, bir kişi veya gruplar için kişisel olarak ya da seyahat acentesi aracılığı ile yapılabilir.

Rezervasyon; kara, deniz, hava araçlarının tarifeli veya tarifesiz seferlerine ilişkin olarak ve her türlü konaklama yeme içme ve eğlence işletmelerinde tüketici adına yer ayırtmak, kayıt işlemi yapmak şeklinde tanımlanmıştır.

Seyahat acenteleri, dünya genelinde en çok rezervasyonu hava yolu ulaşımı konusunda yapmaktadır.

## 1.2. Kapsamı

Acenteler, rezervasyon işlemlerini hızlı ve düzenli yapmak için çeşitli otomasyon programları kullanır. Bizzat görüşerek, faksla, telefonla, e-postayla yoluyla veya bilgisayar ortamında online olarak rezervasyon yapmak mümkündür. Mektup, telgraf ve teleks rezervasyonları artık kullanımdan kalkmıştır. Rezervasyonların mutlaka yazılı olarak belgelendirilmesi gerekir.

Seyahat acentelerinde rezervasyon çeşitleri; otel rezervasyonu, uçak bilet rezervasyonu vb. münferit ve grup rezervasyonlarıdır.

Rezervasyon süreci, kişi veya grupların rezervasyon için seyahat acentelerine başvurması ile başlar. Konukların otel, tarih v b. hizmet özelliklerine uygun olarak düzenlenen rezervasyon talep formu tur operatörü tarafından karşılayıcı acenteye gönderir. Karşılayıcı acente; kontenjan dâhilinde işletmelerle bağlantı kurarak rezervasyonları yaptırır, rezervasyon teyidini alarak tur operatörüne bildirir. Rezervasyon yapılırken konaklama yapılacak oda şekli, pansiyon durumu, odanın nitelikleri, transfer ile ilgili ayrıntılar, uçak saatleri ve müşteri isteklerinin yanı sıra hangi müşterinin hangi uçakla yolculuk edeceğini de gösteren transfer listesi hazırlanır. Bu bilgiler çeşitli yöntemlerle periyodik olarak gönderilir. Bunlardan birisi de Co-mail (company mail) yani şirket postasıdır. Düzenli olarak evraklar bu sistemle gider ve gelir.

Bu yöntemin yanı sıra bilgisayar, faks, e-posta sistemleri ile de listeler karşılayıcı acenteye iletilir. Rezervasyon görevlileri, kendilerine ulaştırılan odalama listelerine göre otellere gerekli rezervasyonları yapar. Rezervasyon yapılırken en önemli konu, rezervasyon onayıdır; müşteri istekleri, pansiyon durumu, diğer ayrıntılar vb. işlemlerin yapılması sağlanır. Müşteri ödediği paranın karşılığını almalıdır.

Rezervasyon listesinin, transfer listeleri ile karşılaştırmasının görevli personel aracılığıyla yapılması karışıklıkların önlenmesini sağlar. Transfer listeleri operasyon bölümüne iletilir. Bu bölüm hangi yolcuların, hangi ulaşım aracı ile hangi saatte transfer edileceğini düzenler. Operasyon bölümünün görevlendirdiği hostesler müşterileri hava alanından otele götürür.

Yapılan rezervasyonlar hakkında ilgili olan birimlerin bilgilendirilmeleri gerekir. Gerek acentelerin gerekse müşteriler rezervasyonlarını doğru otel ve doğru ulaşım araçlarına yapabilmesi için bazı kuruluşlar (uluslar arası otel rehberleri gibi) katalog ve otel rehberleri yayımlamıştır.



## **1.3. Acentede Rezervasyon**

### **1.3.1. Kullanılan Terimler, Tanımlar ve Kapsamları**

#### **1.3.1.1. Opsiyon (Rezervasyon Teyit Süresi)**

Rezervasyon yaptıranların onaylanmış olan rezervasyonu tek taraflı olarak iptal edebileceği son tarihtir. Bu süre içinde rezervasyon yaptıran taraflar herhangi bir sorumluluk altına girmeden rezervasyonu iptal edebilir.

Konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, seyahat acenteleri rezervasyon iptal edildiği takdirde tekrar satmalarının mümkün olabileceği son tarihi opsiyon tarihi olarak rezervasyon tarafa bildirir. Bu süre geçtikten sonra sözleşmede belirtilen bir mazeret olmadan yapılacak iptallerde işletmeye belli bir miktar tazminat ödenmesi gerekmektedir, çünkü opsiyon tarihidен sonra işletmenin bu hizmeti satması zor olacaktır.

#### **1.3.1.2. Aksiyon (Özel İndirimler)**

Aksiyon daha çok charter (tarifesiz uçuşlar) uçuşlarındaki boş koltukların satılması için yapılan fiyat indirimleri için kullanılır. Paket tur satışlarında, koltuk satışlarında boş kapasitenin satılabilmesi için tarih yaklaştıkça önemli aksiyon yapılabilir. Hava yolu şirketleri ve tur operatörleri de rakiplerine üstünlük sağlamak için aksiyon yapabilir.

Bazen sektörde, last minute (son dakika) satışları denilen turun başlamasına bir gün kala yapılan zararına satışlar yaşanabilir. Bazı acenteler, paket turlardaki kâr oranlarından vazgeçerek önemli indirimler yapıp sürümden kazanmayı hedeflemektedir.

Konaklama işletmeleri de çok sık aksiyon yaparlar. Konukların veya acentaların yedi gün kalıp altı gün, yedi gün kalıp beş gün veya on dört gün kalıp on iki gün (hatta on güne kadar bazı dönemlerde) indirimli konaklama parası ödemeleri hem önceden satışları artırmak için hem de satış miktarını artırmak için dikkat çekici bir satış yöntemidir.

#### **1.3.1.3. Stop-sale (Satışları Durdurma )**

Konaklama işletmeleri, tüm odaları satıldığı zaman ön rezervasyon yaptırmış olan diğer acentelere stop-sale durumunu bildirir. Acenteler de işletmenin satılık odası kalmadığını öğrenerek satış yapmaz.

Acenteler, böyle bir duruma düşmemek için yüksek dönem rezervasyonlarını kesin rezervasyon olarak yaptırmayı tercih eder.

Ayrıca işletmeler arasında sözleşmeler yapılırken belirtilen özel durumlar gerçekleştiği takdirde rezervasyonun iptal edilmesi veya ertelenmesi hakkı da vardır. Bunlara mücbir sebepler (zorlayıcı sebepler) adı verilir. İki ülke arasında gerginlik yaşanması, uçakların kaza yapması vb. durumlar da mücbir sebeplerdendir.

#### 1.3.1.4. Rezervasyon

Kara, deniz, hava araçlarının tarifeli veya tarifesiz seferlerine ilişkin olarak ve her türlü konaklama yeme içme ve eğlence işletmelerinde tüketici adına yer ayırtmak, kayıt işlemi yapmak şeklinde tanımlanmıştır.

Konaklama işletmelerinde ait odaların, restoran masalarının, ulaşım araçlarında koltukların, çeşitli amaçlarla yapılacak toplantı salonlarının seyahat acentesi tarafından müşteri adına isim belirterek ayırılması işlemlerin de rezervasyondur. Rezervasyon yapılırken çeşitli yöntem ve tekniklerden faydalanılır. Bilgisayar, faks, telefon, e-mail, co-mail, (şirket postası) rezervasyon alma şekilleridir.

#### 1.3.1.5. Over-Booking (Çifte Rezervasyon)

Turizm işletmeleri, bazı rezervasyonlarının iptal edilebileceğini düşünerek fazla rezervasyon olarak onaylar. Buna “over-booking” denir. Konaklama işletmelerinin %10 over-booking ile çalışmaları normaldir. Bazı işletmelerde daha yüksek over booking oranı ile çalışılır ve bunun sebepleri şöyledir:

- Ülkede yaşanan mali krizler nedeniyle rezervasyon iptallerinin çok olması.
- Acentelerin satabileceklerini düşünerek sürekli fazla rezervasyon yaptırımları nedeniyle konaklama işletmelerinin de kendilerinden istenen bütün rezervasyonları onaylamaları.
- Turun başlama tarihinde, konaklama işletmesinin onayladığı aşırı rezervasyon yapmış konuklar işletmeye geldiği takdirde kapasite aşılmış olur ve konuklar açıkta kalır. Bu duruma turizm sektöründe “short a düşmek” adı verilir.
- Overbooking rezervasyonları, tahmini fazla satışlar; short’a düşmek ise gerçekleşen fazla satışlardır.
- Bu duruma düşen işletme, konukları aynı kalite düzeyinde veya daha iyi bir işletmede konaklatmak zorundadır.
- Ayrıca para cezası, işletme belgesi iptali gibi yasal yaptırımları da vardır.

#### 1.3.1.6. No-Show (Yapıldığı halde kullanılmayan rezervasyon)

Yapıldığı halde kullanılmayan, iptal edilmeyen rezervasyonlardır. Acente opsiyon tarihi geçtikten sonra rezervasyon işlemi iptal ederse oda ücretini ödemek zorundadır. İşletmeler arasında yapılan sözleşmeye göre No-Show ücreti değişkendir. Check-in tarihinden bir gün önceki iptal ile beş gün önceki iptale farklı No-Show oranları uygulanabilir.

Seyahat acentesinin anlaşmalı olduğu yurt dışındaki tur operatörü iptalleri bildirir. Ancak bu iptaller seyahat acentesince konaklama işletmesine bildirilmez.

Rezervasyon iptalleri için tanınan ihbar süresi kişiler ve kurumlar arasında yapılan anlaşmalarla tespit edilmektedir. Genellikle gruplarda farklı uygulamalar da yapılmaktadır.

### 1.3.1.7. Go-Show (Rezervasyonsuz Yolcu)

Tur operatörünün seyahat acentesine gönderdiği konuk listesinde ismi görülmeyen fakat tur grubuyla birlikte gelen rezervasyon fazlası konukların durumuna Go-Show adı verilir. Go-Show başlıca iki sebebi olabilir;

Son anda gelişen bir tercih yakın arkadaşlar ya da aile üyeleri birlikte gelmeye karar vermişlerdir. Örneğin, anne babası tatile giderken çocuklarını da okuluyla birlikte geziye gönderecektir. Fakat son gün gezinin ertelenmesi sebebiyle çocuklarını da getirmek zorunda kalmışlardır.

Gönderici seyahat acentesi tur kapasitesi dolmasına rağmen gidecek yerde boş yer olacağını tahmin ederek son dakika satışı yapabilir. Bu uygulama zaman zaman yaşanmaktadır.

### 1.3.1.8. Co-Mail (Şirket Postası)

Tur operatörü ve seyahat acentelerinin aralarında yapmış olduğu haberleşme sistemidir. Acentenin yurt dışı bağlantılarını yaptığı diğer acentelerden ya da tur operatörlerinden bilgi alınması için verilen bir çanta gelir. Co-mail'in içinde uçak ve otel listeleri bulunur. Bu otel listeleri acente tarafından kontrol edilir. Belirtilmemiş bir rezervasyon varsa bu ilgili otellere bildirilir. Bu işlemler içinde ayrı bir dosyada tutulur.

### 1.3.1.9. Kontenjan

Seyahat acentelerinin konaklama işletmeleri ve ulaştırma şirketleriyle, önceden belirli sayıda oda, yatak veya koltuk kiralayarak sözleşme yapmasıdır. Konaklama işletmelerine yapılan sözleşme, içeriğine uygun olarak konuk ödeme garantisidir.

Burada seyahat acentesi istediği gibi odaları satar, rezervasyon alır. Kontenjan türleri şöyledir;

- Tamamen garanti edilen kontenjanlar, seyahat acentesi tarafından kesin rezervasyonla kapatılır. Belli sayıdaki odayı kendi adına garanti altına almıştır.
- Kısmen garanti edilen kontenjanlar, sadece kiralanmış odaların fiyatları üzerinden belirli sayıdaki odaların ücretini önceden ödeme yapabilir.
- Garantisiz kontenjanlar, acente odaları fiilen sattığı zaman ödeme yapar. Satış yaptığı oranda da otele rezervasyon talebinde bulunur.
- İsteğe bağlı rezervasyonlar (on request), oda kiralama yapıdır. Acentenin her türlü rezervasyon isteği otel tarafından kabul edilir.
- Serbest satış kontenjanı (free sale), seyahat acentesi istediği zaman rezervasyon yapar. Genellikle yoğun sezon dışında ve doluluk oranı düşük olduğu dönemlerde geçerlidir.
- Blok rezervasyon, seyahat acentesi kullanacağını ümit ettiği oda kadar rezerve yapar. Bu doluluk ve kullanma ekonomik koşullara bağlıdır.

## 1.4. Rezervasyon Kavramının Amacı

Seyahat acentelerinde rezervasyon hem kendi açısından hem de karşı taraf için çok önemlidir. UFTAA (Dünya Seyahat Acenteleri Birlikleri Federasyonu) ile IHA (Uluslararası Otelciler Birliği) arasında yapılan otel rezervasyonu ile ilgili anlaşmalarda amaç, turizm işletme belgesi sahiplerinin birbirleriyle ve müşterileriyle ve Turizm Bakanlığı ile karşılıklı ilişkilerinden doğan hak ve yükümlülüklerini uluslararası kurallar doğrultusunda düzenleyerek bu ilişkilerden kaynaklanan anlaşmazlıkları en alt düzeye indirmektir. Yani bu anlaşmayla ilişkilerin düzenli hale getirilmesi amaçlanmıştır.

Bu sözleşmelere uyulduğu takdirde dış ülke vatandaşlarına karşı olumlu açıdan bakıldığında iyi bir reklâm yapılmış olacaktır. Bir diğer olumlu yanı ise güven duygusu oluşur. Çünkü müşteri önce malı ya da hizmeti satın alıyor sonra tüketiyor. Seyahat acentelerinden hizmet satın alan tüketiciler ödedikleri paranın karşılığını alıp alamayacakları ya da nasıl hizmetten yararlanacakları konusunda bilgi sahibi olmazlar. Acentenin verdiği güvenle hizmet satın alırlar.

Günümüzde insanlar, yalnız seyahat ettiklerinde, birçok formaliteyle uğraşmak durumunda kalırlar. Zamanı olamayan insanlar seyahat organizasyonu taşıma araçlarından, konaklama işletmesinde oda rezervasyonu yapma, vize işlemleriyle uğraşma gibi lüksleri bulunmamakta ve bu işlemleri yapabilmek için bazı bilgilere sahip olmak gerekmektedir.

Seyahat acenteleri bu konularda, tur fiyatına eklenen bir bedel karşılığında meslek bilgilerini ve tecrübesini kullanarak bu işlemleri müşteri adına gerçekleştirir. Bireyler seyahat acentelerinin kendileri adına yapmış olduğu hizmeti satın alırlar. Satın aldıkları ürün ya da hizmetler için, indirimli ve toptan fiyatlar üzerinden anlaşılırlar.

Grupta bir kişiye düşen maliyetin, turu tek başına gerçekleştirecek kişinin maliyeti ile karşılaştırıldığında düşük miktar olduğu görülür. Tur gruplarıyla seyahat eden ya da rezerve yaptıran birey, turun toptan fiyatına veya biraz üzerindeki bir bedelle turu satın alır.

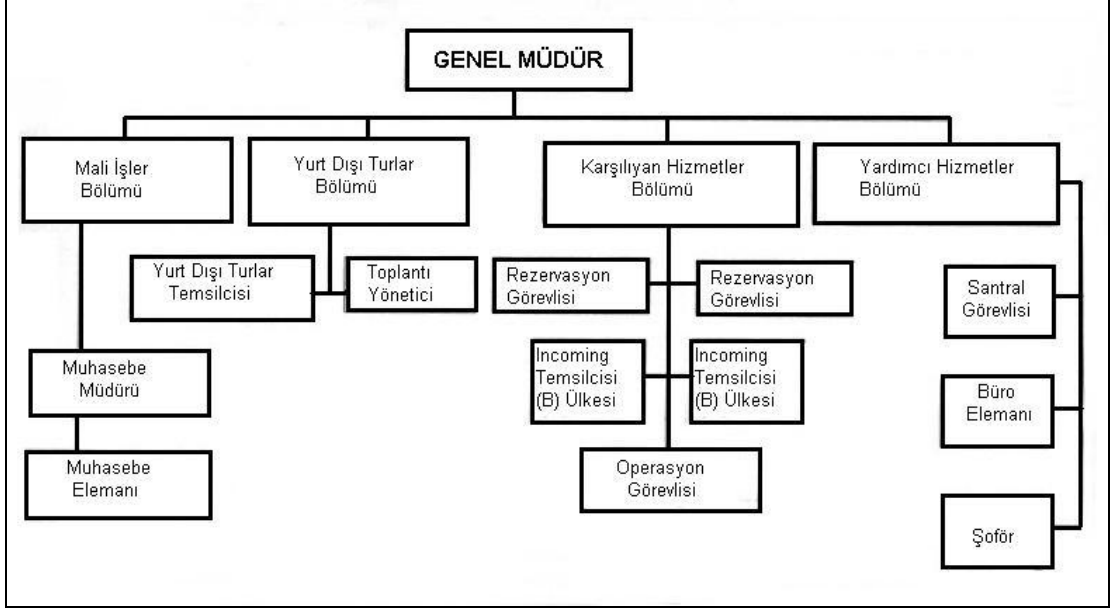
## 1.5. Organizasyon Yapısı

### 1.5.1. Sistemdeki Yeri

Seyahat acenteler de diğer işletmeler gibi varlıklarını sürdürebilmek için kâr amacı güder. Küçük ölçekli seyahat acentelerinde organizasyon yapısı basit, orta ve büyük ölçekli seyahat acentelerinde organizasyon yapıları ayrıntılı ve karmaşıktır.

Seyahat acentelerinin örgüt yapıları, ürün üretmelerine göre farklılıklar gösterir; çünkü acenteler hizmet üretir. Seyahat acenteleri üretmiş oldukları ürünleri tüketicilere ulaştırmada bazı zorluklar yaşayabilir. Onun için organize yapılarının iyi çalışması, genel müdüründen, transfer elemanına, operasyon elemanına, rezervasyon elemanına kadar birçok eleman hizmetleri kusursuz yerine getirmeye çalışmalıdır. Eğer bu hizmetler hava şartları, trafik vb. nedenlerle yerine getirilmezse konuk haklı olarak reklâmasyona gidebilir.

Rezervasyon acentelerin en önemli bölümüdür; çünkü diğer çalışmaların hepsi rezervasyondan sonra başlamaktadır. Konaklama işletmesi, uçak paket tur içinde yer alıyorsa rezervasyonlar, günün gelişmelerine göre güncellenmelidir. Rezervasyon bölümünde acentenin büyüklüğüne göre değişmektedir.



Şekil 1: Orta büyüklükte acente organizasyon şeması

Acentelerin büyüklüklerine göre rezervasyon bölümünde acente organizasyon yapısı gibi değişikliğe uğrar. Hava kara, deniz yolu şirketleri, konaklama işletmelerinin rezervasyonlarını yapılması görevi, rezervasyon birimine aittir.

### 1.5.2. Personel Görev ve Sorumlulukları

#### ➤ Acente Sorumlu Müdürü

Tur gelir ve giderlerini kontrol edecek genel müdüre rapor veren, ödemeleri kontrol eden, konuk şikâyetlerini değerlendiren, bölge faaliyetlerini talimatlara uygun olarak yürütmesini sağlayan, bölgesindeki acente personelinin koordinasyonunu acente personelinin iş başı ve hizmet içi eğitimine katılmalarını sağlayan, üst düzey seyahat acentesi personeldir. Acente müdürü olmak için T.C uyruklu olmak zorunludur. En az 2 yıl seyahat acentesinde çalışmış olmak ve bakanlıkça kurulacak bir komisyon tarafından yapılacak yabancı dil sınavını başarıyla tamamlamış olmak gerekmektedir.

### **Görevleri:**

- Tur gelir ve giderlerini kontrol altına almak için muhasebe departmanını yönlendirmek
- Günlük turlara ait kontratların yapılması için tur koordinasyon departmanı ile ortak çalışmak
- Acente personelini ve hizmetlerini organize etmek
- Personelin çalışma saatlerini ve günlerinin düzenlemek
- Hizmet içi eğitim programları düzenlemek
- Bölgedeki oteller ile sürekli işbirliği içerisinde olmak

### ➤ **Rezervasyon Görevlileri**

Turizm yatırımlarının artması, turizmin 12 aya yayılması turist sayısının artması, teknolojinin hızla gelişmesi mesleğin daha kolay yapılmasına imkan vermiştir. Önce yalnızca elle bilet hazırlayan, bilgilere telefon görüşmeleri yoluyla ulaşip rezervasyon yapmaya çalışan rezervasyon ve biletleme elemanlarının, bilgisayarların kullanılmaya başlamasından sonra yeni bilgi ve becerilere sahip olmaları gereği ortaya çıkmıştır.

İnternet aracılığı ile yapılan rezervasyonlar, telefon aracılığı ile rezervasyon yapılabilen merkezlerdeki teknolojik gelişmeler az personelle çok hizmet olanağı sağlanmaktadır. Elektronik biletleme, bilet masraflarını azaltmakta, yolcuya kolaylık ve zaman tasarrufu sağlanmaktadır.

Rezervasyon bölümündeki personelin unvan ve görevleri

### ➤ **Rezervasyon Müdürü (Şefi)**

Rezervasyonları konaklama işletmelerine gönderen ve onay alan rezervasyon listeleri ile uçak listelerini kontrol eden, rezervasyona ilişkin kayıtların düzenli olarak tutulmasını sağlayan kişidir. Rezervasyon personelinin çalışma saatlerini düzenleyen, personeline iş başı ve hizmet içi eğitimini hazırlama bilgi ve becerisine sahip, üst düzey seyahat acentesi personeli. Bölge müdürüne bağlı olarak çalışır.

### **Görevleri:**

- Rezervasyonların zamanında işletmelere gönderilmesini takip etmek.
- Rezervasyon onaylarını incelemek.
- Rezervasyon kayıtlarının düzenli tutulmasını sağlamak.
- Rezervasyon departmanı ile muhasebe departmanı arasındaki organizasyonu sağlamak
- Rezervasyon departmanında çalışan personelin çalışma programını ve kontrolünü sağlamak
- Rezervasyon personelinin çalışma ve eğitim programlarını düzenlemek ve uygulamak

➤ **Rezervasyon Görevlisi**

Tur operatöründen gelen rezervasyon taleplerine göre işletmeler ile bağlantıya geçerek gerekli rezervasyonları yapma bilgi ve becerisine sahip, bir yabancı dili konuşabilen, seyahat acentesi personelidir.

**Görevleri:**

- Rezervasyon talep listelerini tur operatöründen almak,
- İlgili işletme ile bağlantıya geçerek rezervasyonun yapılmasını sağlamak ve onaylarını almak.
- Tamamlanan rezervasyonu, tur operasyon departmanına bildirmek.

**Operasyon Görevlileri**

Seyahat acentelerinde konukların geliş, dönüş, ara transfer ve tur transferlerini planlayıp gerçekleştiren elemanlardır.

➤ **Operasyon Sorumlusu (Şefi)**

Şubeye ait tüm operasyon organizasyonlarından ve operasyon personelinin şube müdürüne karşı sorumlu olan kişidir. En az bir yabancı dili iyi derecede bilmesi gerekir.

Operasyon departmanında çalışan elemanların işe alınma, terfi gibi bütün işlemleriyle ilgilenen, operasyon elemanlarının iş başı eğitim programlarını hazırlayan seyahat acentesi personelidir.

**Görevleri:**

- Acente ve diğer departmanlar ile operasyon departmanının organizasyonunu sağlamak,
- Operasyon bölümündeki personelin işe alma, terfi ve tayinlerini yapmak
- Operasyon personelinin eğitim programlarını düzenlemek.
- Bölgeye ait araçların bakım ve onarımlarının düzenli olarak yapılmasını sağlamak
- Günlük tur ve transferde kullanılan araçların zamanında görev başında olmalarını sağlamak
- Günlük tur ve transferde kullanılan araçların benzin ve diğer masraf kontrolünü yapmak

➤ **Tur Bölümü Sorumlusu**

Acentenin bağlı olduğu bölge tur koordinatörlüğünden gelen bilgiler doğrultusunda tur dosyalarını hazırlayarak otel rehberine ileten, tur satışlarının takip ve kontrolünü yapan, bölümdeki elemanların yönetim ve organizasyonundan sorumlu, bir yabancı dil bilen seyahat acentesi personelidir.

**Görevleri:**

- Tur kordinartörlüğünden gelen bilgiler doğrultusunda tur dosyalarını hazırlayarak otel rehberine iletmek
- Tur satışlarının takip ve kontrolünü yapmak
- Tura gidecek rehberin seçimini yapmak
- Tur raporlarını inceleyerek, sorunlarla ilgilenmek
- Tur bölümünde çalışan elemanların çalışma ve takibinden sorumlu olmak

**➤ Araç Operasyon Sorumlusu**

Acentenin organizasyonunda ihtiyaç duyduğu araç organizasyonlarını yapan, işletme araçlarının verimli bir şekilde kullanılması için araçların bakımının düzenli olarak yapılmasını takip eden, seyahat acentesi personelidir.

**➤ Hava alanı Operasyon Sorumlusu**

Bağlı olduğu acentenin hava limanında gerçekleştirdiği tüm operasyondan sorumlu olan seyahat acentesi personelidir.

**Görevleri:**

- Hava alanında görevli acente personelinin çalışma saatlerini ve görevlerini organize etmek
- Hava alanında acenteyi en iyi şekilde temsil etmek
- Hava alanı konuk karşılama ve uğurlama listelerinin son kontrollerini yapmak

**➤ Operasyon Görevlisi**

Günlük, haftalık tur programları hazırlayan, hava alanında konukları karşılayıp hava alanı işlemlerine yardımcı olan, konukların transferler için alınış ve dağıtım saatlerini belirleme bilgi ve becerisine sahip seyahat acentesi personelidir.

**Görevleri:**

- Günlük, haftalık tur programları hazırlamak
- Konukları karşılayıp, havaalanı işlemlerine yardımcı olmak
- Transfer için alınış ve dağıtım saatlerini ayarlamak
- Tura çıkacak araç ve rehberi belirlemek

**➤ Profesyonel Turist Rehberi**

Turizm Bakanlığının açtığı kokartlı rehber sınavlarını başarıyla veren, uzun süreli turlara eşlik eden, tur boyunca misafirlerin her türlü problemleriyle ilgilenen, turun eksiksiz gerçekleşmesi için araç personeli ile misafirler arasında koordinasyon sağlayan, seyahat acentesi personelidir.



## **Görevleri:**

- Turu yönetmek
- Konukların her türlü problemiyle ilgilenmek
- Konuklarla eşit olarak ilgilenmek
- Planlanan süre içinde turun gerçekleşmesi için zamanı iyi ayarlamak
- Hastalık, yaralanma vb. sağlık sorunlarında ilgili yerlerle bağlantı kurmak
- Turistlere gezi programında yer alan müzeler, antik kentler, doğal güzelliği olan yerlerin özelliklerini tanıtmak
- Turistleri ülkemize özgü yemek, halk oyunları, müzik gibi kültürlerimizi tanıtmak

### ➤ **Tur Animatörü**

Eğlence ağırlıklı ve günübürlük turları yönetme bilgi ve becerisine sahip bir yabancı dili çok iyi derece bilen seyahat acentesi personelidir.

### ➤ **Transfer Elemanı**

Geliş transferinde konukları hava alanında karşılayan, konuklara otobüste ülke ve yöre hakkında bilgiler veren, konukları kalacakları konaklama işletmelerine dağıtan, gidiş transferlerinde konukları otellerden toplayarak, hava alanına ulaşmalarını sağlayan, mesleğe yeni başlamış, seyahat acentesi personelidir.

### ➤ **Enformasyon Memuru**

Enformasyon memuru,1618 sayılı Seyahat Acenteliği Yasası'na göre her acenteda mutlaka olması gereken bir personeldir.

Seyahat acentelerinde enformasyon memuru olarak çalışacakların ilgili bakanlıkça kurulacak komisyon tarafından yapılacak sınavda başarılı olmuş ve enformasyon memurluğu sıfatını kazanmış olmaları gerekir.

A ve B grubu seyahat acentelerinin merkez ve şubelerinin her birinde en az iki enformasyon memuru çalıştırılması zorunludur. C grubu seyahat acentelerinin merkez ve şubelerinde en az bir enformasyon memuru çalıştırılması zorunludur. A ve B grubu seyahat acentelerinde görev yapacak enformasyon memurlarının ayrıca bakanlık tarafından kurulacak komisyonun yapacağı yabancı dil sınavından başarılı olmaları zorunludur. Yabancı dil sınavları İngilizce, Almanca, Fransızca, Arapça ve İtalyanca olarak yapılmaktadır.

### ➤ **Muhasebe Elemanı**

Acentenin gelir gider kontrolünü yapan, tur hâsılatlarını ve faturasını düzenleyen, acentenin personel kayıtlarını tutan, maaş bordrolarının hazırlanmasında muhasebe sorumlusuna yardım eden seyahat acentesi personelidir.

➤ **Ofis Boy**

Seyahat acentelerinin operasyon ve rezervasyon bölümlerinde ofis elemanı olarak çalışan, ofis operasyonuna yardım eden, faks, fotokopi çeken, bölümler arası evrak dağıtımını yapan, mesleğe yeni başlamış seyahat acentesi personelidir.

➤ **Biletleme Elemanı**

Misafirlerin uçuşla ilgili bilgilerini doğru ve eksiksiz olarak bilgisayara kaydeden, uçuşla ilgili değişikliklerde misafirleri, rezervasyon ve operasyon departmanını bilgilendiren, muhasebe departmanı ile uyumlu çalışan, bir yabancı dil bilen seyahat acentesi personelidir.

**Görevleri:**

- Biletleme sertifika programlarını başarıyla tamamlamış ve gerekli belgeyi almış olmak
- Misafir uçuşla ilgili bilgilerini doğru ve eksiksiz olarak bilgisayara kaydetmek
- Uçuşla ilgili değişikliklerde misafirleri, rezervasyon ve operasyon departmanını bilgilendirmek
- Muhasebe bölümü ile uyumlu çalışmak

## **1.6. Rezervasyon Çeşitleri**

### **1.6.1. Otel Rezervasyonu**

Rezervasyonlar, telefon, mektup, telgraf, teleks, faks, e-mail, bilgisayar sistemleriyle yapılabilir. Bunlardan en çok kullanılanı telefon, e-mail, faks ve bilgisayardır.

Konaklama işletmesi için alınan rezervasyonda konuk ile ilgili olarak şu bilgiler alınır.

- Giriş tarihi
- Konuk adı ve soyadı
- Adresi
- Telefon numarası
- Rezervasyonu yaptıran kişinin adı ve soyadı
- Şirket ve aracı kuruluş hakkındaki bilgiler
- Çıkış tarihi
- Konaklama işletmesine varış saati
- Oda tipi
- Oda adedi
- Kişi sayısı
- Özel istekler
- Ödeme şekli
- Pansiyon durumu

Bu bilgilerin kayıt edildiği rezervasyonlar listelenip oda listeleri hazırlandıktan sonra işletmeye gönderir. Rezervasyonlar karşılıyıcı aracıyla acenteye gönderiliyorsa, transfer ve yolcuların hangi taşıma aracıyla yolculuk yapacakları, varış saatlerinin yazıldığı transfer listeleri de gönderilir. Karşılıyıcı acente, kendisine ulaşan dökümanlardan rezervasyonların son durumlarını kontrol eder ve yolcularla ilgili işlemleri yapar. Bu işlemler, rezervasyon, operasyon, ev sahipliği ve muhasebe işlemleridir. Seyahat acentesinde görevli rezervasyon elemanları, ellerindeki listelere göre gerekli rezervasyonları yapar. Burada yapılan, rezervasyonların eksiksiz yapılıp, yazılı onayının alınmasıdır. Rezervasyon işlemleri yapıldıktan sonra operasyon sürecine geçilir. Karşılama işlemleri gerçekleştirilmeden önce transfer listeleriyle rezervasyon listeleri tekrar karşılaştırılır ve listeler operasyonu gerçekleştirecek olan bölüme iletilir.

Seyahat acentesi ile konaklama işletmesi arasında, yazılı ‘‘otel-acente sözleşmesi’’ vardır.

UFTAA (Dünya Seyahat Acenteleri Birliği ) ve IHA (Uluslararası Otelciler Birliği) arasında yapılan C.hot 70 isimli anlaşmanın Türkiye koşullarına uyarlanmış şekli olan bu yönetmelik, 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununa bağlı olarak 23 Mart 1983 tarihinde 17996 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan ‘‘Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleri ve Müşteriler ile İlişkileri Hakkındaki Yönetmelik’’ adıyla yürürlüğe girmiştir.

Yönetmelikte yer alan sözleşmeyle ilgili bazı maddeler şöyledir:

Madde 7- Bir otel sözleşmesinin oluşması, acenteden otele yapılacak rezervasyon talebi ile başlar. Rezervasyon talebinin bir belgeye dayanması gerekir. Sözlü talepler ise en fazla bir hafta içinde otelciye ulaşacak şekilde yazılı olarak teyit edilir.

Madde 13- Seyahat acentesi yalnızca otele gönderdiği rezervasyon belgesinde belirttiği hizmetlerin bedelini öder.

Madde 15- Belirli bir sürenin üzerinde rezervasyonlar için yapılan sözleşmeler dışında diğer otel sözleşmeleri ile ilgili olarak otelci acenteye verdiği hizmetler için belirli oranda komisyon öder.

Madde 16- Seyahat acentesine ödenecek olan komisyon oranı iki tarafın kabulü ile belirlenir. Aksine bir anlaşmanın olmadığı durumlarda vergi ve servis dışında faturanın %10’u oranında komisyon ödenir.

Madde 30- Acente müşterisinden hiçbir şekilde otelin kendisine önerdiği fiyattan daha yüksek bir fiyat talep edemez. Yalnızca rezervasyon giderleri müşteriden talep edilebilir.

Madde 34 – Seyahat acentesinde görevli ve en az 15 kişilik bir müşteri grubuna eşlik eden acente görevlilerine (rehber, şoför vb.) grubun yaralandığı koşullarla bir kişilik ücretsiz olarak konaklama verilebilir. Otelci ek her 20 kişi için bir görevlinin daha ücretsiz olarak hizmetlerden yararlanmasını sağlayabilir.

Madde 35- Rezervasyon iptallerinde en az ihbar süresi, iptalin grubu %50’sini aşması halinde, giriş tarihinden 21 gün, grubun%50’sinden az olması halinde ise 14 gün öncedir. Bu sürelerden sonra yapılan iptallerde otelin tazminat hakkı doğar.

## OTEL-ACENTE SÖZLEŞMESİ

..... oteli ile ..... seyahat acentesi arasında aşağıdaki koşullarla anlaşmaya varmışlardır.

Bu anlaşma metninde ..... “Acente”, ..... “Otel” olarak anılacaktır.

1. Otel, ..... tarihinden itibaren ..... tarihine kadar acenteye ..... oda kontenjan ayırmayı taahhüt eder.

2. Acente, kendisine ayrılan oda kontenjanı ile ilgili son durumu, müşterinin otele giriş yapacağı tarihten ..... gün önce belirler. Kesin rezervasyonlar için acente “voucher” belgesi düzenler ve isim listesi ile birlikte otele gönderir.

3. Otel ..... gün önceden bildirmek şartıyla, oda kontenjanı sayısında ortaya çıkacak azalmaları ve kontenjan fazlası talep durumunda, oda durumunun olması şartıyla kabul eder.

4. Acente, yukarıda belirtilen süre içinde doğabilecek iptallerden dolayı otelin “no-show” talebini karşılamayı taahhüt eder.

5. Müşteriler otele (H/B) olarak kalacaktır. Extra harcamalar müşterilerden alınır.

6. Otel, konfirme ettiği rezervasyonlara uymak zorunda olup, “short” a düştüğü ve bu durumda acente müşterisi zarar gördüğü takdirde doğabilecek olan zararları tazmin etmekle yükümlüdür.

7. Acente – otel arasında .....-..... tarihleri arasında aşağıdaki fiyatlar uygulanacaktır.

Tek kişilik oda+kahvaltı.....

İki kişilik oda+kahvaltı.....

Üç kişilik oda+kahvaltı.....

8. Acente, müşterisinin otelden ayrılmasını izleyen 15 gün içerisinde voucher ile birlikte sunulan konaklama giderlerini ödemeye kabul eder.

9. Faturalar müşterinin otele giriş günü kuru üzerinden Merkez Bankası kurlarına göre düzenlenir.

10. Anlaşma metinde fiyatlar net olup, yürürlükte bulunan tüm vergi ve harçlar bu fiyatlara eklenir.

11. Anlaşmazlık durumunda ..... mahkemeleri yetkilidir.

12. Bu sözleşme 12 maddeden ibaret olup, her iki tarafça okunularak anlaşılmış ve ..... tarihinde imzalanarak kabul ve taahhüt olunmuştur.

Acente adına

Otel adına

Rezervasyon fişinde otel adına seyahat acentesi müşteri check-in işlemini yapmaktadır. Giriş ve ayrılış tarihleri kaç gün kalacağı, müşteri isimleri, otelin durumu, oda tipi, pansiyon durumu, kaç kişi olduğu, çocuk, free, otelin teyit edeceği kısım, acentenin teyit edeceği kısım ile ilgili bilgiler bulunmaktadır. Seyahat acentesi, otele bu rezervasyon fişini onaylattırır.



**Oger Travel & Services**  
**Turizm A.Ş.**  
Aspendos Bulvarı  
Aspendos İş Merkezi 66 / A  
- B 07200 ANTALYA  
Telefon: Antalya 310 40 40 -  
Belek 7 25 51 74 - Side 776  
61 51 - Alanya 522 56 34 -  
Kemer 815 24 70  
08.11.2005 11:40:32

## REZERVASYON İPTAL FİŞİ

Hotel : GRAND HABER HOTEL Hotel Name : 4212  
Flg No : 62200 Rezervasyon Yapan : bgedik  
Date : 08.11.2005 Açıklama :

Voucher	Name	CheckIn	CheckOut	Night	Room	Par	P	C	I	Time	Flight	Agency
D680747		07.11.05	14.11.05	7	DZBA/BKAC-01	AI	2	0	0	23:10	KK 146	OGER TOURS
	1 MR WASCHKE, HANS-JUERGE											
	2 MRS CERULLA, EDITH											
Note : HOT SHOP 25/10/05												

Count : 1

Total Pax : 2

Total Chd : 0

Total Inf : 0

07-08-09-11-2005 tarihinde  
3 günlük NO-SHOW  
uygulanacaktır

**CANCEL**  
08.11.05

Şekil 2: Rezervasyon iptal fişi

### 1.6.2. Münferit Rezervasyon (Bireysel Müşteri)

Münferit (Bireysel müşteri) sözleşmeleri, aynı otel veya gezi hizmetlerinden yararlanan 1 ile 10 yolcu için yapılan sözleşmelerdir. Esas alınacak müşteri sayısı rezervasyon fişinde yazılan rakamlardır.

Acente açısından bağlayıcılıkları yoktur. Bu çeşit müşteri ile küçük kapasiteli oteller çalışabilir.

AIH ve (Uluslararası Konaklama İşletmecileri Derneği) ve FUA AV (Dünya Seyahat Acenteleri Federasyonu) kurallarına göre, bir grup en az 11 kişiden oluşur. 11 kişiden az olanlar grup kabul edilmemektedir, denilmektedir.

Bu tür rezervasyonların sıkça iptal edilme durumları vardır. İş adamlarının sürekli programları değiştiğinden rezervasyonların değişmeleri söz konusudur.

Münferit Müşterilerle ilgili sözleşmeden bazı maddeler şunlardır;

Madde 28- Konaklama talebinin yoğun olduğu yer ve dönemlerde 24 saatten az olmak koşuluyla otelin doğrudan gelen müşterilerine uyguladığı iptal süresine içinde,tatil otellerinde, yüksek sezonda girişten 30 gün öncesine kadar, sezon dışında girişten 14 gün öncesine kadar rezervasyonlar iptal edilir.

Yukarıda belirtilen sürelerden sonra yapılan iptallerde otelin tazminat talep hakkı doğar.

Madde 29- Geç gelme, rezervasyon süresinin bitiminden önce otelden ayrılma veya ısmarlanan hizmetleri kısmen veya tamamen kullanmaması koşuluyla, otelcinin uğradığı gerçek zarar, seyahat acentesi tarafından tazmin edilir.

Acentenin yapmış olduğu ön ödemenin fatura toplamını karşılamadığı durumlarda otelci aradaki farkı doğrudan müşteriden talep eder.

Madde 30- Acentelerin uygulayacağı fiyat müşterisine otelin kendisine üzerinden komisyon ödediği fiyatlardan daha yüksek fatura edilemez, ancak rezervasyon masrafları, müşteriye ayrıca fatura edilebilir.

### 1.6.3. Grup Rezervasyonu

Münferit rezervasyonlardan farklı, grup boyutuna sahip olmaları, yani 11 kişiden fazla yolcu sayısının bulunmasıdır; İptal edildikleri takdirde yemek, kahvaltı ücretleri haric oda ve servis ücretlerinin tümünün ödenmesi zorunluluğu vardır. Çoğunlukla gelen talepten sonra otellere yeniden konfirmasyon verildiği için sorun olan rezervasyon türleri değildir.

Kültürel turların güzergâhları üzerinde yer alan otellerin çoğunlukla seri grup rezervasyonlar ya da blok rezervasyonlarla çalışmayı tercih etmeleri diğer rezervasyonlara kontenjan ayırmamaları söz konusu olabilir.

Grup müşterilerle ilgili hizmetlerin tek bir rezervasyon belgesi ile talep edilmesi ve otelci tarafından bir arada teyit edilmesi gerekir.

Acente grubun geliş tarihinden en az 14 gün önce müşterilerin odalara dağılımını gösteren listeyi otele gönderir. Otel, oda listesi eline geçmezse acenteyi haberdar eder.

Acente ile otel arasındaki sözleşmede ödeme koşulları hakkında bir hüküm bulunmaması halinde grupla ilgili ödemenin %50'si grubun girişinden 30 gün önce kalanı ayrılıştta ödenir.

#### 1.6.4. Uçak Bilet Rezervasyonu

Seyahat acentelerinin önemli fonksiyonlardan biri de hava yolu şirketlerinin biletleme işlemlerini yürütmektir. Hava yolu şirketlerinin biletlerinde kullanılan dil İngilizce olup terimler, vize bilgileri, rezervasyon sistemi bilgisi, gidilecek yer, bilet bilgisi, kısaltma ve kodlamalar gibi bilgiler bulunur.

Hava yolu biletlemeciliği yapabilmek için bu işin eğitimini almak gerekir.

Günümüzde uçak biletleri bilgisayar aracılığı ile düzenlenmektedir. Seyahat acentelerinin yabancı havayolu şirketlerinin biletlerinin tek elden satışına BSP(The Bank Settlement Plan) sistemi denir. BSP, merkezi Cenevre’de bulunan IATA(Uluslar arası Hava Taşımacılığı Örgütü)’ne üye olan hava yolu işletmelerinin, bilet satış ve hesaplarının tek merkezden, bilgisayar ağı ile yürütülmesi sistemidir.

Bir hava yolu biletinde; ön ve arka kapak, hesap kontrol kuponu, acente kuponu, uçuş kuponları ve yolcu kuponu bulunur. Bilet kapaklarına basılı olan ve yolcuların uygulamaları gerekli bilgilerin de bulunduğu bölümler bulunmaktadır. Bilet düzenlendiğinde, ilgili bölümlere dağıtımı ve dosyalaması yapılır. Diğer nüsha yolcuya kalır.

Elektronik rezervasyon sistemi biletlerin hazırlanışını kolaylaştırarak satışları hızlandırmıştır. Ortak bir rezervasyon kodu oluşturularak uluslararası uçuşlar için aynı kod kullanılmaktadır.

..... AIRLINES INC				Tour code (9)		Destination (20).....			Date & Place	
Endorsement /restrictions (24)						Issued in exchange for (22).....			of Issue (25)	
NAME OF PASSANGER (1).....						CONJUNCTION TICKETS (21)				
NOD GOOD FOR PASSAGE	Carrier	Flight	Class	Date	Time	Status	Fare Basis	NVB	NVA	Allow
From (2)	(3)	(4)		(5)	(6)	(7)	(8)	(10)	(11)	(12)
To										
To										
To										
	Baggage	Pcs.	wt.							
FARE (14).....	FARE CALCULATION (13)									
EQV.FARE P.(15).....										
TAX (16).....										
TOTAL (17).....										
(18)	AIRLINE CODE		FORM AND SERIAL			FORM OF PAYMENT (19)		ORIGINAL ISSUE (23)		
			NUMBER							

Şekil 4: Uçak bileti örneği

**Standart bir uçak biletinde yer alan bilgiler aşağıdaki gibidir**

- (1) **Name of pasasanger;** Yolcu adı/soyadı/Mr., Mrs., Mstrt./ varsa yolcu tipi. Eğer yolcu refakatçi olmayan bir çocuk ise (5-12 yaş arası) “UM” kodu isimden sonra yaşı ile birlikte yazılır. Örneğin; McGarry / j/ Msytr / UM 8
- (2) **Itinerary;** Yolculuk parkuru. Stopver’e izin verilmiyorsa şehir kodundan önce (X) konur. Boş sektörlerde VOID yazılır.
- (3) **Carrier:** Taşıyıcı şirket. İkili havayolu kodu yazılır.
- (4) **Flight:** Uçuş numarası ve uygulama sınıfı yazılır (F, C, Y, B, H, L, M).
- (5) **Date:** Yolculuk tarihlerini gösterir.
- (6) **Time:** Uçağın kalkış zamanları yerel saatler ile belirtilir.
- (7) **Status:** Rezervasyon durumunu belirtir (onaylı veya onaysız)
- (8) **Fare Basis:** Uygulanan ücretin kodu, seyahat tipi ve bilet belirleyici kodlar yer alır.
- (9) **Tour Code:** IT turun kod numarası belirtilir.
- (10) **Not Valid Before:** Yazıldığı uçuş kuponunun ilk kullanma tarihi belirtilir.
- (11) **Not Valid After:** Kullanılan ücretlere göre son kullanma tarihi gösterir.
- (12) **Allow:** Her uçuş kuponunda yolcunun ücret ödemediği taşıyabileceği bagaj miktarı belirtilir.
- (13) **Fare Calculation:** SITI, SOTO, SOTI, SITO ve ücret hesaplama bilgileri yer alır.
- (14) **Fare:** Seyahatin başladığı ülkenin para kodu ile ücret yazılır.
- (15) **EQIV.Fare Paid:** Varsa ücret karşılığı alınan miktar yazılır.
- (16) **Tax:** Vergi. Varsa uygulanan vergiler yazılır
- (17) **Total:** Vergi dahil toplam ücreti belirtir.
- (18) Bilet numarasının son üç rakamı TKT kodu ile basılır.
- (19) **Form of Payment:** Ödeme şekli, para kodu ve miktarı yazılır. (Credit card, Cash, Check)
- (20) **Origin / Destinetion:** Bağlantılı biletlerde, seyahatin başlangıç ve bitiş şehirleri ve biletin iç veya dış hat seyahat için kullanıldığını gösteren “D” (iç), “I” (dış) kodu yazılır.
- (21) **Conjunction Tickets:** Bağlantılı bilet durumunu gösterir. Bir seyahat için düzenlenen biletlerin numaraları yazılır.
- (22) **Issued in Exchange for:** Değiştirilen bir ya da daha fazla sayıda dokümanın havayolu kodu ve numarası yazılır.
- (23) **Orginal Issue:** Orijinal dokümanın havayolu kodu, numarası, düzenlendiği yer, tarih ve acentenin sayısal kodu belirtilir.
- (24) **Endorsments / Restrictions:** Kısıtlayıcı bilgiler yer alır.
- (25) **Date & Placa of Issue:** Düzenlenen ofisin mühürü basılır.

Bütün biletlerde, düzenleme tarihi, yeri ve hava yolu şirketinin ismi onaylayan tarafından doldurulur. Biletler düzenlenme tarihinden itibaren bir yıl geçerliliğini korur.

Hava yolu biletlerinin yolculuğun başlangıç ve bitiş noktalarına göre ve satış noktalarına göre aşağıda belirtilen kodları vardır;

SITI (sales and ticketing inside-satış ve biletme içerde)

SITO (sales inside, ticketing outside-satış içerde, biletme dışarıda)

SOTI (sales outside, ticketing inside-satış dışarıda, biletme içeride)

SOTO (sales and ticketing outside-satış ve biletme dışarıda)



Yukarıdaki kodların biletlerde belirtilmesi gerekir. Hava yolu biletlerinin seyahat acenteleri tarafından satışı uluslararası konferans ve ulusal hava yolu şirketlerinin onayına ve izinine bağlıdır. Burada yekili olan şirket (IATA) Uluslararası Hava Yolu Taşımacılığı Birliği'dir.

Flugschein Ticket		GTI German Travel Int.	
Lufthraçhtführer / Carrier H: SKY AIRLINES		R: SKY AIRLINES	
Büro beachten, Sie den Hinweis zur Bestätigung Ihres Rückfluges bei der für Ihr Zielgebiet zuständigen Reiseleitung, Abwesend vom Warschauer Abkommen soll der Flugschein nur an dem abgedruckten Datum. Please observe the information for confirming return flights of your local representative at your destination. Contrary the Warsaw convention this ticket is only valid for issued dates.		Agentur/Ausgestellt von/Issued by T. I. G. Flugreisen GmbH Urlaubscenter	
Ausgabedatum/Date of issue 17.06.04		Buchungs-Nr./Reservation-No.: 569365-02	
Berechtigt nicht zur Beförderung No good for passage		Flugabschnitt 2 Flight coupon	
Klasse Y		Lufthraçhtführer Carrier	Flug-Nr. Flight No.
von / from Frankfurt (FRA)		SHY	0608
nach / to Antalya (AYT)		SHY	0605
nach / to Frankfurt (FRA)		VOID	
Aufgegebenes Gepäck und Handgepäck		Pos. 1 Wt.	Unck. Wt.
		Pos. 2 Wt.	Unck. Wt.
		Pos. 3 Wt.	Unck. Wt.
		Pos. 4 Wt.	Unck. Wt.
Name des Fluggastes / Name of passenger MRS VELIJEVIC,DZULA			

Şekil 5: Bir hava yolu şirketi bileti örneği

### ➤ Bilet Çeşitleri

- Açık bilet

Açık bilet, gidilecek yer belirlenip bedeli tamamen ödenmiş bilettir. Sadece gidiş ve dönüş tarihi ve saatinin belli olmaması, nedeniyle yolcu, kullanacağı zaman, rezervasyon yaptırır ve biletini görevliye hava alanında onaylatır. Bu biletler 12 ay geçerlidir, fiyat değişikliklerinden etkilenmez süresi içinde kullanılmayan biletin parası iade edilmez.

- Yalnız Gidiş Bileti

Tek yönlü yolculuklar için kullanılır.

- Gidiş- Dönüş Bileti

Biletin gidiş-dönüş olarak alınmasıdır. Dönüş için belli kuralı yoktur. Onaylı ve dönüşü açık olarak bilet alınır.

- **Gezginci Bilet**

Yolculuğa çıkılan noktaya dönüş süreci içerisinde birden fazla noktaya yapılan yolculuklar için alınan bilettir.

- **Grup Bileti**

Rezervasyon alınırken kurallara göre, bir PNR (passanger Number Register)'a en fazla 7 kişi yazılır. 7 kişinin üzerindeki yolculara grup bileti kesilir. Grup bileti düzenlemeden önce grup hakkında gereken, isim, uçuş saati, tarihi vb. bilgiler yazılır, Ücret iadesi yapılmaz.

- **Sedyeli Yolcu Bileti**

Bunlardan normal ücretin beş katı alınır.

- **Satılan Biletlerde Rezervasyon Değişiklikleri (Sticker)**

Rezervasyon değişikliğini 5 saat önce bildirilmesi gerekir. Sticker üzerinde, bilet uçuş numarası, sınıf, tarih, kalkış saati, rezervasyon durumu ile ilgili bölümler bulunur. Yeni bilgiler sticker üzerine el ile yazıldıktan sonra bilete yapıştırılır, üzeri değişikliği yapan acente tarafından mühürlenir.

- **PTA (Prepaid Ticket Advice) Acente Dışından Bilet Alma**

Yurt dışında yaşayan birine, acente dışında bilet satın almak zorunluluğunda bu yöntem kullanılır. Acente tarafından düzenlenen yolcu bileti alacağı acenteye bildirilir. Normal biletlerden tek farkı ilgili bölüme karşılığı alınmıştır anlamına gelen "PTA" kısaltması yazılmıştır.

- **Frequent Flier (Özel Yolcu Programları)**

Sürekli yolcular için promosyon kampanyaları düzenlenmektedir. Örneğin THY bu programının adı "miles&miles" özel yolcu programıdır. Üyeye özel bir kart verilmektedir. Bu kartla bilet alanlar ücretsiz bilet, rezervasyon önceliği vb. kolaylıklardan yararlandırılır.

Bilet satışlarında ve rezervasyonlarda kullanılan terim ve kısaltmalar aşağıdaki gibidir:

**Adult:** 12 yaşından büyük yolcular için uygulanan tam ücret

**Applicable Fare:** Seyahatle ilgili her türlü koşulu kapsayan normal ya da özel ücretler

**Add-On Amount:** Kısa mesafe ek ücreti

**Areas:** Bölgeler

**Child:** 2 – 12 yaş arası çocuklar.

**Circle trip:** Başlangıç ve bitiş noktaları aynı, gidiş ve dönüşte farklı ücret ve noktalardan oluşan seyahatler.

**Conjunction ticket:** (bağlantılı bilet) Tek bir taşımayı içeren iki ya da daha fazla bağlantı sağlayan bilet

**Connetion:** Yolcunun seçtiği taşıyıcının ilk uygun seferine bağlantı.

**Combination fare:** Tek bir ücret şeklinde basılı olmayan, iki ya da daha fazla ücretin birleştirilmesi ile uygun ücret.

**Deadline:** En son geçerlilik süresi.

**Destination:** Varış noktası ya da bölgesi.

**Domestic fare:** İç hat ücreti, aynı ülke içindeki noktalar için uygulanan ücret  
**Economy fare:** (Y) Ekonomi sınıfı ücreti.  
**Endorsement:** (ciro) Bilet üzerinde belirtilen taşıyıcının değiştirilmesi ile ilgili olarak verilen yazılı izin  
**Excess baggage:** Ücretsiz taşıma limitinin üzerindeki bagaj  
**Immediate family:** Aile yakını/yakınları  
**Infant:** 1-2 yaş arası bebekler  
**Interlining:** Hava yolu şirketleri arasında hizmet transferi  
**Intraling:** Aynı hava yolu içinde başka bir hizmet bölümüne transfer  
**Issuing carrier:** Bilet düzenleyen taşıyıcı firma  
**Minimum group size:** Fiyat belirlemek için gerekli en az yolcu sayısı  
**Minimum tour price:** Havayolu cretine kara taşımacılığının eklenmesi ile bulunan en düşük cret  
**Origin:** Seyahatin başlangıç noktası  
**Non-stop Flight:** Doğrudan uçuş  
**Stopover:** Yolcunun seyahati sırasında bir noktada yaptığı durak  
**Side trip:** Yolculuğun bir noktasında hava taşıması gerekmeyen bir seyahat  
**Tariffs:** Bir firmanın taşıma ile ilgili koşullarını gösteren belge.  
**Program (itinerary) :** Bir kitle ya da kişinin yapacağı turun ya da gezinin ayrıntılı ve açıklamalı olarak programının ve fiyatların yer aldığı belge  
**Incoming:** Yurt dışından yapılan turlar  
**Outgoing:** lke dışından yapılan turlar  
**Back to back:** Ardı ardına gelen guruplar  
**Sejour:** Belirli bir bölgede yapılacak olan geceleme ve konaklama.  
**S/S:** Tek ek yatak fiyat farkı  
**W/L (waiting list):** Bekleme listesi  
**Option:** Karar vermek için bekleme süresi  
**RQ (request):** Yanıt bekleme süresi  
**DBL:** ift yataklı oda  
**SGL:** Tek yataklı oda  
**TRPL:**  yataklı oda  
**Rooming list:** Oda dağılım listesi  
**Check-in:** Kayıt.  
**Check-out:** Ayrılma  
**Pax:** Kişi sayısı  
**Confidential tariff:** Basılı program kitapiği (Tarife)  
**Transfer:** Müşterinin havaalanı–otel arasında taşınması  
**P/P (per pax):** Kişi başına  
**O/W (one-way):** Tek yön  
**R/T (round trip):** Gidiş dönüş

SINIF	KOD	ÖZELLİĞİ
First	F	Uçağın ilk 12-16 koltuğundan oluşur. Fiyatı standart fiyatların %50 pahalıdır.
Business or Executive	C	Bu bölüm uyku uyumaya ve okumaya elverişli olarak ayrılmış olup fiyatı First ve Coach arasındadır.
Coach	Y	Uçağın büyük bölümünü oluşturur. F ve C sınıfı arkasında yer alır.
Economy	B, K, Q, L, M, H, V	Bu bölümde coach kısmında yer alır. Sınırlı sayıda olup indirimli fiyata satılır.
First Night / Coach Night	FN/YN	21.00-07.00 arasındaki uçuşlar "Night Flight" olarak adlandırılır. Bu uçuşlar indirimlidir. İndirim oranı yaklaşık %20 dir.

**Tablo 1: Uçak bölüm kodları**

**BU TARİFE NASIL KULLANILIR**  
**HOW TO USE THIS TIMETABLE**

Geçerlilik / Validity: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12  
Günler / Frequency: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12  
Kalkış / Dep.: 0745  
Varış / Arr.: 1315  
Uçuş No / Flight: TK485  
Uçak / A/C: ARJ  
Sınıf / Cls.: CY  
Varış / Arr.: 0845  
Ara / Via: ESB  
Kalkış / Dep.: 1135  
Uçuş No / Flight: TK822  
Uçak / A/C: ARJ  
Sınıf / Cls.: Y

- Seter ve bağlantısının uygulama süresi. Boş ise tüm dönem uygulanır. / Validity of flight and connection. If blank, the flight will be throughout the season.
- Uçuş Günleri / Days of Operation
- Hareket Saati / Time of departure
- Varış noktasına varış saati / Arrival time to destination point
- Hava Yolu adı ve Uçuş No. / Airline and flight number
- Uçak Tipi / Type of aircraft
- Aktarma noktasına varış saati / Arrival time to the transfer point
- Aktarma Noktası / Transfer Airport
- Aktarma noktasından varış noktasına kalkış saati / Departure time from transfer point

Geçerlilik / Validity	Günler / Frequency	Kalkış / Dep.	Varış / Arr.	Uçuş No / Flight	Uçak / A/C	Sınıf / Cls.	Varış / Arr.	Ara / Via	Kalkış / Dep.	Uçuş No / Flight	Uçak / A/C	Sınıf / Cls.
(from)	<b>ADANA'dan (ADA)</b>											
												+03.00
(to)	<b>Ağrı (AJI)</b>											
												Ağrı +03.00
	2	4	0745	1315	TK485	ARJ CY	0845	ESB	1135	TK822	ARJ	Y
	1	3	0745	1350	TK485	ARJ CY	0845	ESB	1210	TK822	ARJ	Y
(to)	<b>Ankara (ESB)</b>											
												Esenboğa +03.00
	1	2	0745	0845	TK485	ARJ CY	<b>NONSTOP</b>					
	1	2	0745	2120	TK487	ARJ CY	<b>NONSTOP</b>					
(to)	<b>Antalya (AYT)</b>											
												Antalya +03.00
	1	2	0500	0835	TK451	737 CY	0630	IST	0720	TK410	737	CY
	1	3	0525	0940	TK97	310 CY	0700	IST	0825	TK412	737	CY
	1	3	0630	1240	TK453	737 CY	0800	IST	1125	TK414	737	CY
	1	2	1110	1540	TK459	737 CY	1245	IST	1425	TK416	737	CY
	1	2	1345	1845	TK463	737 CY	1520	IST	1730	TK420	737	CY
	1	2	1645	2015	TK465	737 CY	1820	IST	1900	TK424	737	CY
	1	2	1940	2300	TK467	737 CY	2110	IST	2145	TK426	737	CY
	1	2	2120	0045	TK487	ARJ CY	2215	ESB	2345	TK406	737	CY
	1	2	2155	0835	TK471	737 CY	2330	IST	0720	TK410	737	CY
(to)	<b>Batman (BAL)</b>											
												Batman +03.00
	1	3	0745	1815	TK485	ARJ CY	0845	ESB	1445	TK622	737	Y
	1	3	0745	1810	TK485	ARJ CY	0845	ESB	1640	TK622	AR1	Y
(to)	<b>Bodrum (BJV)</b>											
												Milas +03.00
	1	2	0500	0810	TK451	737 CY	0630	IST	0700	TK286	737	CY
	1	2	1110	1540	TK459	737 CY	1245	IST	1430	TK290	737	CY
	1	2	1345	1825	TK463	737 CY	1520	IST	1715	TK292	737	CY
	1	2	1645	2025	TK465	737 CY	1820	IST	1915	TK294	737	CY
	1	2	1940	2310	TK467	737 CY	2110	IST	2200	TK298	737	CY
	1	2	2120	2310	TK467	737 CY	2110	IST	2200	TK298	737	CY
	1	2	1940	0105	TK467	737 CY	2110	IST	2355	TK296	737	CY
	1	2	2120	0045	TK487	ARJ CY	2215	ESB	2330	TK281	737	CY
	1	2	2155	0400	TK471	737 CY	2330	IST	0250	TK284	737	CY
	1	2	2155	0810	TK471	737 CY	2330	IST	0700	TK286	737	CY

• Varış ertesi gün / Arrival next day - § Varış iki gün sonra / Arrival two days later

**Şekil 8: Tarife kullanışı ve tarife örneği**

## 1.7. Rezervasyon Alma Şekilleri

### 1.7.1. Bilgisayar

İnsanlar tatile çıkarken, gittikleri yerlerde rahat edebilmek için konaklama tesislerinden ya da rahat yolculuk yapabilmek için ulaşım araçlarından çeşitli yöntemlerle rezervasyon yaptırırlar. 1970’li yıllardan beri konaklama işletmelerinde bağımsız olarak çalışan çok merkezi rezervasyon sistemi bulunmaktadır.

Bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler, iletişim olanaklarının bu sistemle daha kolay oluşu, konaklama endüstrisi ile merkezi rezervasyon ofisi (Central Rezervasyon Office-CRO) arasındaki haberleşmeyi daha etkin kılmıştır. Araçlar ve tüketiciler turizm işletmelerinin bilgilerine ulaşip rezervasyonlarını yaptırabilmektedir. Bu sistem merkezi rezervasyon ofisi tarafından yönetilmektedir. Bu ofisler, bilgileri işletmelerden internet üzerinden on-line bağlantılarıyla almaktadır.

Merkezi rezervasyon sistemleri, zincir oteller arasında etkin olarak kullanılmaktadır. Teknolojik gelişmeler sayesinde rezervasyonlar hızlı bir şekilde konfirmasyonlu olarak yapılmaktadır. Müşteriler ismini bildikleri otel zincirinin ücretsiz merkezi rezervasyon telefonunu arayarak, gidecekleri yer hakkında bilgi alabilmekte, bölgedeki zincir otellerin fiyatlarını öğrenebilmektedir. Sistem aynı anda elektronik olarak otelle haberleşerek rezervasyonu teyit edebilmektedir. Otelin pazarlama yönetimi anında merkezi rezervasyon bilgisayarına girerek satışa sundukları oda adedi, fiyatları istenilen tarihlere göre değiştirebilmektedir.

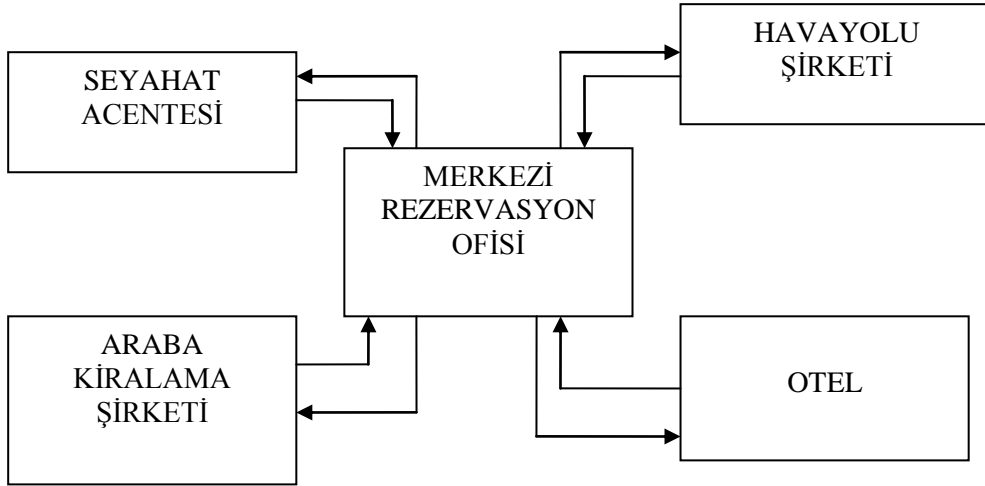
CRS, ilk kez Amerikan hava yolları tarafından 1962’de gerçekleştirilmiştir. Amerika hava yollarının CRS’i olan Sabre, hava yolu şirkettir. Sabre, seyahat acenteriyle bağlantı kurarak CRS ağını genişletmiştir.

Ülkemizde en yaygın rezervasyon ağı THY tarafından kullanılan Galileo’dur. Galileo, Apollo firmasının Avrupadaki koludur. Apollo firması ABD’de faaliyet gösteren Sabre’dan sonraki büyük merkezi rezervasyon sistemidir.

THY’nin şu an Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre ve Abacus ile doğrudan bağlantısı bulunmaktadır.

Crş sistem	Sistem Paylaşım Sahipleri
Amadeus (1A)	Lufthansa, Air France, İberia, Finnair
Galileo Int. (1G)	British Airways, United Airlines, Swissair, KLM, USAIR, Alitalia, Olympic Airways, Air Canada, Aer Lingus, Austrian Airlines, TAP Air Portugal (Galilo, Apollo ile irleşerek Galileo International adını almıştır.)
Worldspan	Delta Airlines, Northwest Airlines, Transworld Airlines
Sabre (AA)	American Airlines
Gets(1X)	50'den fazla hava yolu şirketinin ortaklığı ile kurulmuş bir genel dağıtım sistemidir.
Abacus (IB)	All Nippon Airways, Cathay pasific AW., China Airlines, Singapore Airlines, Philippine Airlines, Hong Kong Dragon Air, Silkair, Eva Airways, Garuda Indonesia
Axess (JL)	Japan Airlines, Asia Airways co.
Infini (NH)	All Nippon Airways, Royal Brunei Airlines, Eva Airways, China Airlines, Cathay Pasific Airways, Garuda Indonesia, Hong Kong Dragon Air, Malaysia Airlines, Silkair, Phippine Airlinesi Singapore Airlines, Delta Airlines, Northwest Airlines, Transworld Airlines.

**Tablo 2: Türk Hava Yolları'nın üye olduğu merkezi rezervasyon sistemleri**

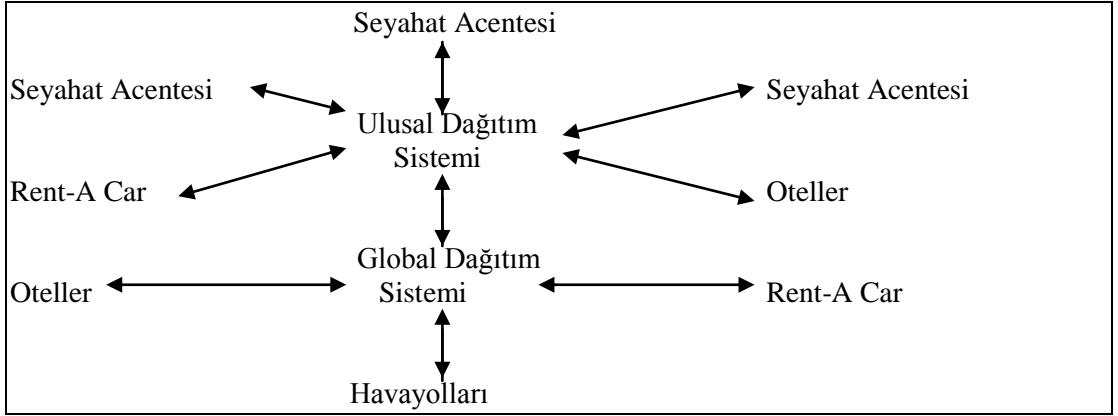


**Şekil 9: Merkezi rezervasyon sisteminin işleyişi**

Ortada bir CRS bulunur, buna bağlı oteller, rent-a car şirketleri, seyahat acenteleri ve uçak şirketleri yer almaktadır. Müşteriler kendi evindeki bilgisayar ya da telefonla; merkezi rezervasyon sistemi ile iletişim kurup rezervasyon yapabileceği gibi, herhangi bir seyahat acentesi aracılığı ile de yapabilmektedir.

## ➤ Global Dağıtım Sistemleri (GDS)

Hava yollarının ürünlerinin dağıtımını yapmaktadır. GDS'e en iyi fiyatı ve en iyi tarifeyi müşterinin önüne getirir. Hava yolu otel, turlar hepsi bir arada GDS üzerinden sipariş edilebilmektedir.



Şekil 10: Dağıtım sistemleri

Rezervasyon sırasında bilgisayar verilen bilgiler şunlardır

- Oda çeşitleri
- Oda fiyatları
- Odaların standart ve kaliteleri
- Odaların yerleşim durumu (konumu)
- Promosyon (tanıtım) paketleri
- Seyahat acentesi indirimleri
- Alternatif rezervasyon yapılabilecek işletmeler
- Müşteriye sunulan diğer hizmetler

Merkezi rezervasyon sistemlerinin faydası, verimliliğin artırılması, rezervasyonların merkezde toplanması ve ücretsiz reklam olanağı sağlamasıdır. Günümüzde E-bilet uygulamaları internet aracılığı ile kullanılmakta ve seyahat acentesini aracı olmaktan çıkarmaktadır. Uydu bilet yazılarında, müşteri direkt ATM'lere benzeyen bilet makinelerinden biletini almaktadır. Biletsiz bilet; rezervasyon sırasında hava yolu şirketinin kendisi tarafından verilen bir confirmasyon numarasını PNR,1ı (Passanger Number) gerektirir. Tüm müşteri bilgileri havayolu şirketinin elektronik postasında tutulmaktadır.

### 1.7.2. Faks

Faks ile rezervasyon günümüzde en çok kullanılan rezervasyon alma şeklidir. 24 saat içinde faks ile yapılan rezervasyonlar cevaplandırılır. Rezervasyon görevlileri tarafından gelen faks okunur kontrol edilir.

Faksta Şu bilgiler yer alır:

- Rezervasyonun geliş tarihi
- Konaklama işletmesi iÇinse, oda çeŐiti ve sayısı
- Ulaşım aracı iÇinse, koltuk sayısı ve numarası
- Özel istekler
- Fiyat

Bu hususlar belirlendikten sonra rezervasyon gevlisi kontrol eder uygun olursa;

- Rezervasyonun kabul edilir. Faks ile cevaplandırılır.
- Karşı tarafın teyit etmesi beklenir.
- Teyit alındıktan sonra hattın kapanması beklenir
- Mesaj alınır, rezervasyon formu doldurulur.
- Faks kâğdının bir nushası rezervasyon formuna eklenir.
- EĞer rezervasyon teyit edilmezse kabul edilmediğini 24 saat iÇinde faks ile cevap verilir.

### 1.7.3. E-mail

İnternetin kullanılmaya baŐlamasıyla insanlar bilgilere daha kolay ulaŐabilmektedirler. E-mail, sözcük olarak elektronik postanın kısaltmasıdır. E-mail ile insanlar kolayca haberleŐebilmektedir. İnsanlar gelişen teknolojiye ayak uydurabilmek iŐim internet kullanmaya ve bir e-mail adresi edinmeye baŐlamıŐlardır. Kısa sürede bilgilerle ulaŐabilmektedir. E-mail artık diğer haberleşme yöntemleri olan mektup, telgraf, fax, telefonun yerini almıştır.

Ucuz ve kullanıŐlı bir yöntem olması nedeniyle her geÇen gün yaygınlaŐmaktadır. İnsanlar acentelerin web sayfalarına girerek işletmenin görüntülü ortamında rezervasyon talebini gerçekleştirir. Gelen rezervasyon taleplerine göre, bilgisayar ortamında rezervasyon formu doldurulur. Onay işin yazılı olarak mrucat yapılması ve kaparo yatırılması bildirilir. Acente, rezervasyonun kesinleŐmiŐ olduğunu bildiren confirmeyi yazılı olarak gönderir. 24 saat internetten Őirketlerin web sitelerine girerek rezervasyon yaptırılır.

### 1.7.4. Mektup

Mektupla yapılan rezervasyonlarda konuk istekleri daha ayrıntılı bir Şekilde belirtilmektedir. Bu tip rezervasyonlar bireysel ya da grup rezervasyonları olabilir. Bireysel bir rezervasyon talebinde mutlaka rezervasyon talebinde bulunan konuğun imzası olması gereklidir. Grup rezervasyon talebi ise aslının olması ve yetkilinin imzası zorunludur.

Mektupla yapılan rezervasyonlarda aşağıdaki bilgiler bulunur.

- Geliş tarihi
- Kişi sayısı
- Pansiyon durumu
- Oda sayısı ve tipi



Rezervasyon talebi kabul edildiğinde konfirmasyon mektubu gönderilir. Rezervasyonun kesinleşmesi için bir kaparo talep ediliyorsa bu kaparorunun yatırılmasından sonra rezervasyon kesinlik kazanır. Son durum yani rezervasyonun kabul edilip edilmediği, yazılı olarak bildirilmelidir.günümüzde yavaş yavaş geçerliliğini yitirmiştir.

### **1.7.5. Telefon**

Bu rezervasyonlar müşterilerin gideceği yere birkaç gün kala yapılır. Telefonda konuşma yöntemini rezervasyon görevlileri iyi bilmelidir. Telefonda rezervasyon alırken şunlara dikkat edilir:

- Geliş tarihi
- Otele gelecek ise geceleme sayısı
- Oteldeki oda tipi
- Otobüs içinse (tura yer ayırılacak ise) koltuk numarası
- Firmanın ve şahsın ismi
- Konuk ismi soyadı
- Telefon numarası
- Rezervasyonu yaptıranın adı
- Uçak için rezervasyon yapılacaksa, hangi sınıfta uçacağı

Rezervasyonun garantili alması için teyid işleminin yazılı olması gerekir. Eğer garantisiz ise opsiyon saati bildirilmelidir.Ayrıntılar telefonda tekrar edilerek yanlış olup olmadığı konuğa sorulur.

### **1.7.6. Co-Mail**

Tur operatörlerinin çalıştıkları acentalara hava yolu ile gönderdikleri postalara Co-mail denir. Co-mailler tur operatörlerinin charter uçuşları ile o hafta gerçekleşen rezervasyonları gönderdiği çantadır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

Seyahat acenteciliği alanında tur bölümü faaliyetlerinin en önemli kısmını oluşturan rezervasyon işlemleri ile ilgili olarak aşağıdaki işlem basamaklarına uygun olarak bir rezervasyon uygulaması yapınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rezervasyon ile ilgili bilgileri kontrol ediniz.</li><li>➤ Rezervasyon bölümünün yapacağı faaliyetleri sıralayınız</li><li>➤ Diğer bölümlerle ilişkilerini araştırınız.</li><li>➤ Dosyalama yapınız.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rezervasyon tekniklerini araştırınız.</li><li>➤ Rezervasyon confirmasyonunda dikkat edilmesi gereken hususları araştırınız.</li><li>➤ Confirmasyon aşamalarını belirleyiniz.</li><li>➤ Rezervasyon tekniklerine uygun sistemlerin kullanılıp kullanılmadığına dikkat ediniz.</li><li>➤ Modül bilgi sayfasını inceleyiniz.</li><li>➤ Rezervasyon bölümünde kullanılan dosyalama sistemini araştırınız.</li></ul>

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Kara, deniz, hava araçlarının tarifeli veya tarifesiz seferlerine ilişkin olarak konaklama, yeme içme ve eğlence işletmelerinde tüketiciler adına yer ayırtmak işlemi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Aksiyon      B) Kontenjan      C) Co-mail      D) Rezervasyon

2. Rezervasyon fiyat indirimi olarak adlandırılan terim hangisidir?

- A) Opsiyon      B) Overbooking      C) Aksiyon      D) Stop-Sale

3. Charter terimi ne anlama gelir?

- A) Tarifeli uçuşlar      B) Çifte rezervasyon  
C) Tarifesiz uçuşlar      D) Şirket postası

4. No-Show'un anlamı aşağıdakilerden hangidir?

- A) İptali bildirilmeyen rezervasyon  
B) Rezervasyonu bilinmeyen konuk  
C) Aşırı rezervasyon yapılması  
D) Satışları geçici durdurmak

5. Aşağıdaki kısaltmalardan hangisi Dünya Seyahat Acenteleri Federasyonu olarak adlandırılır?

- A) TURSAB  
B) UFTAA  
C) IHA  
D) WTO

6. Rezervasyonların yapılmasını sağlamak ve onayını almak aşağıdaki görevlilerden hangisinin görevidir?

- A) Operasyon elemanı      B) Tur bölümü sorumlusu  
C) Rezervasyon elemanı      D) Transfer elemanı

7. Aşağıdakilerden hangisi rezervasyon alma şekillerinden değildir?

- A) Bilgisayar      B) Faks      C) Co-mail      D) Uçak

8. İngilizce'de merkezi rezervasyon sistemlerinin kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) CRS      B) MRS      C) DRS      D) OMS

9. E-bilet ve biletsiz bilet uygulaması ilk olarak nerede uygulanmıştır?

- A) ABD      B) Türkiye      C) İsrail      D) Avusturya

10. Günümüzde geçerliliğini yitiren rezervasyon alma şekli hangisidir?

- A) Bilgisayar-Telefon  
B) Faks-E-mail  
C) Telefon-Faks  
D) Teleks-Mektup

# ÖĞRENME FAALİYETİ - 2

## AMAÇ

Seyahat acenteleri ile ilgili katalog okumayı inceleyerek, katalogları doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki tur operatörlerinin kataloglarından örnekler toplayınız
- Seyahat acentelerinin katalogları nasıl hazırlattıkları hakkında bilgi toplayınız
- Katalogların hazırlanışı ile ilgili olarak otelci ile tur operatörü neler konuşur? Araştırınız
- Kataloglardaki kısaltmalar ve kodlamaların ne anlama geldiğini araştırınız
- Katalogdaki fiyat tablolarını inceleyerek renklerin anlamını araştırınız

## 2. KATALOG OKUMA

### 2.1. Katalog Tanımı

Tur operatörleri, anlaşma yaptıkları konaklama işletmelerini ve programladıkları paket turları tanıtan katalog ve broşürler hazırlayarak paket tur satın almayı düşünen konuklara görsel olarak tanıtım yaparlar. Bu broşürler hem seyahat acentelerine hem de müşterilere dağıtılır. Broşürlerde, turların süresi, taşıyıcı uçak şirketleri, uçak tipleri, hareket ve varış tarihleri, konaklama yerleri ve özellikleri, sigortanın fiyata dâhil olup olmadığı, rezervasyonla ilgili durumlar ve iptali halindeki detaylar gibi ayrıntılara yer verilir. Gidilen ülkedeki mahalli turlar ve özel indirimler (çocuk, aile ve grup indirimleri) belirtilir.

### 2.2. Ürün Yönlendirmek

Turistik mal ve hizmetlerin bir paket haline getirilmesi dört aşamada oluşur.

- İşletme faaliyetlerinin düzenlenmesi ve hazırlık
- Fiyatlandırma
- Broşür ve katalog üretimi
- Tanıtım-Pazarlama

Hazırlık aşamasında yapılacak çalışmalardan birincisi pazar araştırmasıdır.

- **Pazar Araştırması:**

Tur operatörleri üretime başlamadan önce piyasa araştırması yapmak ister. Piyasa araştırmasında; yeterli koltuk, yatak bulunup bulunmadığını, yeterli ulaşım imkanı var mı, sağlık ve alt yapı durumları, rakip ülkelerin pazardaki durumları, karşılayıcı acente var mı elemanlar yeterli mi diye sorgulanır.

Amaç, müşterilerin gerçek ihtiyaçlarına cevap verebilmek içindir.

### **Müşteri Bölümünün Belirlenmesi:**

Müşteri potansiyeli dikkate alınarak pazar tahmini yapılır. Kişilerin ekonomik durumları, satın alma güçleri, müşterilerin beklentileri vb. analizler yapılır.

### **Daha Önceki Turların Analizi:**

Paket tur talebi ölçmek için, rakip ürünleri, benzer ürünleri saptamak ve ürün verimliliğini tahmin için yapılır.

- **Gidilecek Yerin Belirlenmesi:**

Fiyatlar, çevre koşulları, bölgenin coğrafi ve kültürel özellikleri, ulaşım ve konaklama imkânları dikkate alınarak en çok aranan yerler tercih edilir.

- **Ulaşım Aracının Seçimi:**

Havayolları taşımacılığı charter (tarifesiz) uçuşlarında artık güven, konfor ve fiyat yönünden daha çok talep görmektedir. Turun maliyetini doğrudan etkiler.

- **Konaklama İşletmeleriyle Sözleşme Yapmak**

Tur operatörleri tarafından hazırlanan paket turlarda talep oluşmadan önce grubun ya da bireylerin yerleştirileceği otel, motel, tatil köyü gibi konaklama işletmelerinin belirlenmesi gerekir. Tesisin türü, konumu, hizmetleri, paket turun üretimini etkiler. Tur operatörleri son yıllarda konaklama yeme içme, animasyon hizmetleri, eğlence, sportif faaliyetleri sunan otel ve tatil köylerini tercih etmektedir.

- **Karşılama hizmetlerinin seçimi**

Tur operatörü, paket turun yabancı bir ülkede gerçekleştiğinden o ülkedeki yerel seyahat acentesiyle sözleşme yaparlar. Ürünün en iyi şekilde tüketilmesi yerel seyahat acentesi tarafından yerine getirilir.

- **Tur programının belirlenmesi ve Fiyatlandırma**

Tüketicinin taşıma, konaklama, yeme içme hizmetleri belirlendikten sonra paket tur oluşmuş olur. Hizmetlerin kişi başı maliyeti hesaplanır. Tur güzergahı ve sorumlu kişiler belirlenir. Tur paketi tüketiciye çekici bir fiyatla sunulmalıdır.

Tur operatörleri ile çalışmak isteyen otelciler, aylar öncesinden işletmenin bilgilerini tespit edip açıklamak zorundadırlar. Örneğin fiyat politikası, para birimi olarak neyi kullanıyorlar, ödeme şekilleri nasıl olacak vb.

Bu aşamalardan sonra bu bilgilerin kataloglara basılması ve müşterilere tanıtımı kalır. Tanıtmak için bazı promosyon faaliyetleri kullanılır. Doğrudan satış, posta yoluyla satış, internette satış gibi tanıtım faaliyetlerinin yapılarak turiste ürünlerin çekici hale getirilmesi sağlanır. Müşteriler için daha cazip fiyatlarla paket turu kapsayan konaklama işletmelerinde tatil yapma olanağı sağlanmalıdır. Genelde katalogların ilk sayfalarında genel açıklamalar bölümü bulunur. yani o ülke hakkında açıklayıcı bilgiler. Bir paket tur alındığında nelerden faydalanacağını belirten ve konaklama işletmelerinin tanıtımının yapıldığı sayfalar bulunur.



Şekil 11: Katalog kapakları örneği

### 2.3. Hazırlık Aşamaları

Bir turistik ürünün satışı ancak bir katalog sayesinde olur. Tur operatörü ile müşteri arasındaki bağlantıyı kataloglar görür. Tur operatörleri hazırladıkları katalogları diğer ülkenin seyahat acentelerine gönderirler.

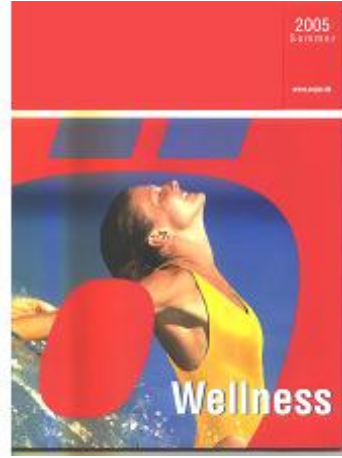
Tur operatörü ürünün ismini, logosunu, ürünlerin liste ve resimlerini, içinde rezervasyon formlarında bulunan kataloglar aracılığı ile tüketicilere sunar; CD'lerle de desteklenebilir. Kataloglarda ayrıca turların süresi, uçak şirketleri, uçak tipleri, hareket ve varış tarihleri, konaklama türü ve özellikleri, uçak ve otelde kullanılan terimlerin kodlama ve kısaltmaları, mahalli turlar, özel indirimler (çocuk, grup vb.) belirtilir.

Tur operatörü kendi kataloglarında bu bilgileri resimlerle destekleyerek hazırlar. Kataloglar çekici olmalıdır. Kuşe kağıda basılmalıdır. Kataloglar maliyeti yüksek olmasına rağmen bedava dağıtılmakta fakat bazı tur operatörleri de parayla satmaktadır. Bunlar fiyatlara da yansımaktadır. Kataloglar, yıllık ya da mevsimlik basılır. Kataloglar basılmadan önce yerin özellikleri incelenir öyle basılır. Bu özelliklerin belirlenmesi için bir form doldurulur. Bu form metin haline getirilerek otele ya da turu gerçekleştirecek olan seyahat acentesine onaylattırılır. Katalog dağıtımı seyahat acentesi aracılığıyla mevsim başlangıcından birkaç ay önce başlar.

Kataloglarda her paket turda verilmesi gereken bilgilerin olması gerekmektedir. Bu bilgiler AB ülkelerinde verilmesi zorunlu olmakta ve yaptırımı da bulunmaktadır. Katalogdaki bilgilerin standart haline gelmesi için aşağıdakiler olmalıdır:

- Tur operatörünün yasal tanımı
- Gidilecek yer ve gezi programı
- Kullanılacak seyahat araçları
- Verilen hizmetlerin toplam fiyatı
- Rezervasyon işlemleri
- Konaklama işletmelerinin özellikleri

Katalog hazırlamadan önce otel ile seyahat acentesi sözleşme imzalar. Bu sözleşmenin şartları otelin özelliklerinin yazılacağı formda belirlenir. Formdaki bilgileri göre bilgiler kataloglara basılır. Bu bilgilerin otel tarafından kontrol edilmesi, kaşe ve imzanın olması gerekir.



Şekil 12: İç ve dış sayfa katalog örnekler

**X OTELİ**  
**YAZ SEZONU**  
**01/04/200... - 31/10/200...**

Otelin İsmi: .....

Resmi Kategori : ..... Resmi Belge: .....

Açılış Tarihi : ...../...../.....

Bölge: .....

Yerleşim Merkezi : .....

Adres : .....

.....

Tel : .....

Fax: .....

İnternet Adresi: .....

E-Mail: .....@.....

**Konum:**

Hava alanına uzaklık : .....

Denize mesafe : .....

Plaja mesafe : .....

En yakın yerleşim merkezine mesafe : .....

Diğer : .....

**Plaj**

Otelin Kendi plajı

İnce kum

Çakıl

Şezlong

Minder

Diğer : .....

Halk Plajı

Kayalık Plaj

Halk plajında otelin kendi sahili

Suyun Hemen Derinleşmesi

Şemsiye

**OTEL DONANIMI**

Kaç adet bina : .....

Kat katlı : .....



Oda sayısı : .....

Yatak sayısı : .....

- Loby  Kafeterya  Bahçe  
 Snackbar  Güneşlenme terası  Diskotek  
 Plajbar  TV odası  Çocuk Parkı  
 Pool Bar  Asansör  Pianobar

- Kapalı Restaurant  Açık Restaurant  
 A'la carte restaurant  
Otelde bulunan dükkanlar: .....

Diğer: .....

#### HAVUZLAR

- Açık yüzme havuzu  
 Çocuk havuzu  
 Su kaydırağı  
 Kapalı yüzme havuzu  
 Şezlong  
 Minder  
 Şemsiye  
 Havlu servisi
- Ücretli veya ücretsiz olduğu belirtilir.

Diğer : .....

#### ODA DONANIMI

Standart odalar m<sup>2</sup> .....büyüklük banyo ve balkon hariç

- Geniş ve şık donatılmış  Oldukça konforlu  
 Modern ve iyi donatılmış  Gösterişli donatılmış  
 Sade donatılmış  Yöresel donatılmış
- Direkt çıkışlı teleofan  TV  Uydu  Radyo  
 Halı – Halıfleks  Fayans Zemin  Parke Zemin  
 Duşlu Banyolu  Küvetli banyo  Klima

Fön  Minibar

Tüm odalar balkonlu

Kısmen balkonlu

Deniz Manzaralı

Kara Manzaralı

Diğer : ,.....

#### AİLE ODALARI

İki odalı m<sup>2</sup> ..... Yatak odası m<sup>2</sup> ..... Oturma odası

Ara kapalı

Tek oda

Duvarla ayrılmış tek oda

Dupleks

Aile odasındaki yatak sayısı : .....

Tek yatak

Çek yat

Ranza

Halifleks

Fayans zemin

Klimalı

Diğer: .....

#### SPOR

	Ücretli	Ücretsiz
<input type="checkbox"/> Tenis kortları sayısı .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tenis dersi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Raket ekipmanları	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Masa Tenisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Golf sahası	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Fitnes odası	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Voleybol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Basketbol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Futbol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bilardo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sauna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Hamam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Dalgıçlık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Sörf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ANİMASYON

- Full animasyon
- Sadece yüksek sezonda
- Bütün gün
- Yaz ve kış
- Sadece akşamları
- Belirli saatlerde

Diğer : .....

## YİYECEK İÇECEK

- Sadece kahvaltı
- Tam pansiyon
- Yarım pansiyon
- All inclusive (her şey dahil)

Kaç kişiden itibaren açık büfe:

Her şey dahilde neler geçerlidir:

- Kahvaltı
- Geç kahvaltı
- Öğle yemeği
- Snacks .....
- Kahve/pasta
- Dondurma
- Akşam yemeği
- Gece çorbası
- Alkolsüz içecekler
- Yerli alkollü içecekler
- Yabancı alkollü içecekler

Diğer : .....

A'la carte restaurant

- Ücretli
- Ücretsiz

Minibar doluysa içindekiler .....

- ücretli
- ücretsiz

Ücretli ekstralar .....

Diğer: .....

**Otel Hakkında Notlar:**

.....

.....

.....

.....

**Önemli not: İnşaat veya tadilat işleri düşünüldüğü takdirde, en az iki ay önce**  
**.....tura yazılı bildiride bulunmanızı rica ederiz.**

**Bu otel bilgi formunu dolduran yetkilinin**

**ünvanı ve ismi**

**Tarih : ...../...../200...**

**İmza, mühür**

**Bütün sayfaları imzalayıp mühürlemeniz rica olunur. Teşekkürler.**

Yukarıdaki form tur operatörü tarafından otellerin katalogları için hazırlanmış örneğidir. Bu form metin haline getirildikten sonra katalog basımına geçilir.

**Not:** Bu form günün gelişen şartlarına göre değişebilir.  
Öğrenciden günün şartlarına uygun olarak konu araştırılması istenecektir.

## 2.4. Katalogda Kısaltmalar ve Kodlamalar

Acenteler daha çok yabancı müşterilerle çalıştıkları için kataloglar da yabancı dilde basılmaktadır. Almanya'dan çok turist geldiğinden acenteler tur operatörlerine katalogları Almanca olarak hazırlamakta ve kısaltmalar da o ülkenin diline göre yapılmaktadır.

Her otelin ayrıca uluslararası bilgisayar sisteminde kullanılan kodu bulunmakta ve bu koda göre işlem yapılmaktadır. Örneğin; ABC oteli için kullanılan bilgisayar sistemindeki kod devamlı AANSECK'tir.

Kataloglarda; otellerin özellikleri, fiyatlamasının nasıl yapıldığına dair bilgiler bulunur. Bunlar kısaltmalar kullanılarak tablolar halinde gösterilmiştir. Yine aynı şekilde uçuş tabelası kodlarla belirtilmiştir. Hava alanı farkı, uçak şirketi, havaalanı güvenlik ücreti kısaltma yapılarak kataloglarda gösterilmiştir. Kataloglarda kullanılan odaların tipleri, donanımları, konaklama şekilleri ile ilgili başlıca bazı kısaltmalar ve kodlamalar şöyledir:

	<u>İng</u>	<u>Alm</u>
Çift kişilik oda	Dbl	Dz
Tek kişilik oda	Sgl	Ez
Aile odası	F	F
Junior suite	J	Js
Çift katlı oda (Dublex)	D	D
Deniz tarafı	SS	MS
Deniz manzaralı	SV	MB
Kara manzaralı	LS	LB
Bahçe tarafı	GS	GS
Klima	AC	AC
Teras	T	T
Televizyon	TV	TV
Sadece yatak	OB	U
Kahvaltı	B	F
Yarım pansiyon	HB	H
Tam pansiyon	FB	V
Her şey dahil	A	A

**Not:** Kısaltma ve kodlamalar, gelişen teknoloji ile otellerin özelliklerinin gelişmesiyle yeni kodlama ve kısaltmalar günün şartlarına uygun olarak öğrenciye araştırma konusu olarak verilecektir.

## 2.5. Katalog Fiyatlarını Okuma

Tur operatörleri tarafından gerekli görüşmelerin otelci ile yapıлып ücret konularının belirlenmesi ve katalogun hazırlanması ve fiyatların katalogda okunması biraz karışık durumdur.

UÇUŞ GÜNLERİ/FLUGTERMINE										Havalimanı/Zielflughafen İstanbul (IST)																									
ABFLUGHAFEN	FZ	FG	TAG	FSG	APRIL			MAY			JUNI			JULI			AUGUST			SEPTEMBER			OKTOBER												
Hamburg	20	OGE	FR	6	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29
Hamburg	20	HHI	SA	6	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30
Hamburg	20	HHI	SO	6	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31
Hamburg	20	HHI	DI	6	5	12	19	26	3	10	17	24	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	29
Hamburg	20	HHI	DO	6	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28
Hannover	20	OGE	FR	10	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29
Hannover	20	OGE	SA	10	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30
Hannover	20	BWG	SO	10	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31
Hannover	20	OGE	DI	10	5	12	19	26	3	10	17	24	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	29
Hannover	20	PGT	DO	10	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28
Bremen	20	BWG	SA	9	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30
Berlin-Tegel	15	FHY	DI	6	5	12	19	26	3	10	17	24	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	29
Berlin-Tegel	15	FHY	FR	6	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29
Berlin-Tegel	15	FHY	SA	6	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30
Münster/Osnabrück	15	PGT	FR	9	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29
Münster/Osnabrück	15	PGT	DI	9	5	12	19	26	3	10	17	24	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	29
Dortmund	15	PGT	FR	9	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29
Dortmund	15	PGT	DI	9	5	12	19	26	3	10	17	24	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	29
Düsseldorf	15	LT*	FR	7	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29
Düsseldorf	15	BWG	SA	7	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30
Düsseldorf	15	BWG	SO	7	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31
Düsseldorf	15	PGT	DI	7	5	12	19	26	3	10	17	24	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	29
Düsseldorf	15	PGT	DO	7	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28
Köln	15	FHY	SA	11	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30
Köln	15	OGE	MI	11	7	14	21	28	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	6	13	20	27	29
Frankfurt	15	OGE	FR	9	2	9	16	23	30	7	14	21	28	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29
Frankfurt	15	OGE	SO	9	4	11	18	25	2	9	16	23	30	6	13	20	27	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24	31
Frankfurt	15	OGE	DI	9	5	12	19	26	3	10	17	24	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	19	26	29
Frankfurt	15	OGE	DO	9	1	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	7	14	21	28

Tablo 3: Uçuş günleri tabelası

EDV-Code		REISEZEIT		Ver- pfl- runge		Bete- bung		Uçuş gününde geçerli olan sezon rengi, tüm kalış süresi için geçerlidir / Die Farbe des Abflugtermines bestimmt den Preis für die gesamte Reise																			
		Hotel / Zimmerart						S			A			B			C			D			E				
								1 Wo	2 Wo	V.-Wo	1 Wo	2 Wo	V.-Wo	1 Wo	2 Wo	V.-Wo	1 Wo	2 Wo	V.-Wo	1 Wo	2 Wo	V.-Wo	1 Wo	2 Wo	V.-Wo		
<b>4439 HOTEL SILENCE BEACH RESORT</b>																											
01 DZ/BA/BK/AC/HH								A	2	546	803	266	632	970	350	716	1126	427	728	1138	434	808	1299	511	825	1316	518
02 DA/BA/BK/AC/HH								A	1	675	1061	399	801	1308	525	921	1537	637	933	1548	644	1053	1790	763	1071	1807	770
01Z Kinderpreis 7-12								A	2+1	352	481	133	400	569	175	448	653	210	461	667	224	517	762	252	551	797	266
B2 BU/BA/BT/AC								A	2	578	868	301	664	1034	385	748	1191	455	760	1202	469	840	1363	539	857	1380	553
B2Z Kinderpreis 7-12								A	2+1	368	513	147	416	601	189	464	685	231	478	699	238	533	794	273	567	829	280
01Z/B2Z Kinderfestpreis 2-6								A	2+1	214		225		234		254		275		305							
<b>4439F HOTEL SILENCE BEACH RESORT</b>								Preise pro Paket/Fiyatlar paket bazındadır																			
01F FZ/BA/BK/AC'HH'								A	2+2	2072	3207	1176	2233	3368	1190	2520	3871	1400	2598	3949	1414	2784	4377	1652	2853	4446	1680
02F FZ/BA/BK/AC'HH'								A	3+1	2123	3257	1176	2284	3418	1190	2570	3922	1400	2648	4000	1414	2834	4428	1652	2903	4497	1680
03F FZ/BA/BK/AC'BU'								A	2+2	2121	3303	1225	2282	3464	1239	2568	3968	1449	2646	4046	1470	2832	4474	1701	2901	4543	1736
04F FZ/BA/BK/AC'BU'								A	3+1	2171	3354	1225	2332	3515	1239	2618	4018	1449	2697	4097	1470	2883	4524	1701	2952	4593	1736

\*PARTIPPS: 21=18, 14=12, 7=6 für alle Ankünfte vom 4.5. bis 9.5.04, vom 14.6. bis 21.6.04 und vom 19.9. bis 26.9.04.

Tablo 4: Katalogdaki fiyat tablosu

Yukarıdaki tabloda otelin bilgisayar sistemindeki kodu, otelin oda tipleri, donanımları, konaklama şekillerinin kısaltmaları görülmektedir. Örneğin; DZ Alman dilinde çift kişilik oda, İngiliz dilinde bu double room (dbl) dur. AC klimalı anlamındadır.

Örnek; 1 week/A1/Dbl p.P.ab.e  
665,-

( 1 hafta/her şey dahil/çift kişilik odada/kişi başı/ başlayan fiyatlarla 665 Euro'dan aşağı olmaz.)

Tabloda ücretler kişi başı ve Euro bazında olup çocuklar için özel aksiyonlar yani indirimler bulunmaktadır. Erken rezervasyonda indirimler olabilir.Sabit çocuk ücreti, yetişkin ücretleri odaların tipleri, donanımlarına, konaklama şekillerine göre fiyatlar mevcuttur.

Gelen misafirler iki haftalığına tatile gelip bir hafta daha tatilini uzatırsa bu ücretlendirme tabloda bulunmaktadır.Buradaki renklerin anlamı, aylara göre değişmekte ve uçuş gününde geçerli sezon rengi tüm kalış süresi için geçerlidir. Fiyatların yüksek olduğu sezon genelde yaz sezonu ve uçuş günündeki geçerli renktir. Yüksek sezonlar bu tabloda D ve E'dir.

## UYGULAMA FAALİYETİ

Bir katalog çalışması yaparak arkadaşlarınızla yaptığınız katalogları değiştiriniz ve yapılanları okumaya çalışınız.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Örnek katalogları temin ediniz.</li><li>➤ Bir katalog hazırlayınız.</li><li>➤ Hazırladığınız katalogu elinizdeki örneklerle karşılaştırınız.</li><li>➤ Katalogu arkadaşlarınıza vererek okumalarını isteyiniz.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Çevrenizdeki seyahat acentalarından yardım alınız.</li><li>➤ Katalog hazırlamasında dikkat edilmesi gereken hususları araştırınız.</li><li>➤ Katalog hazırlamak için uygun ortam hazırlayınız.</li><li>➤ Modül bilgi sayfasını inceleyiniz.</li><li>➤ Arkadaşlarınızla karşılaştırma yapınız.</li></ul>



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

1. Aşağıdakilerden hangisi katalog hazırlamanın amacı değildir?
  - A) İşletmelerin ürünü satabilmesi için
  - B) Çocukların tatil yapması için
  - C) Reklam yapmak için
  - D) Müşterileri görsel olarak menun etmek için
2. Kataloglarda aşağıdakilerin hangileri belirtilir?
  - A) Uçak şirketi
  - B) Oda tipleri
  - C) Konaklama şekilleri
  - D) Hepsi
3. Ürün geliştirme için aşağıdakilerden hangisi en son yapılan aşamadır?
  - A) Pazar araştırması
  - B) Konaklama tesislerinin seçimi
  - C) Tanıtım ve pazarlama
  - D) Gidilecek yeri belirleme
4. Ürünün çekici hale getirilmesi için neler yapılmalıdır?
  - A) Doğrudan satış
  - B) Postayla satış
  - C) İnternette satış
  - D) Hepsi
5. Katalogdaki renkler neyi ifade eder?
  - A) Uçuş gününde geçerli sezon rengini
  - B) Yetişkinlerin ücretlerini
  - C) Çocuk indirimlerini
  - D) Erken rezervasyonu

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

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

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	B
2	D
3	C
4	D
5	A

Sorulara verdiğiniz cevaplar ile cevap anahtarınızı karşılaştırınız cevaplarınız doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz. Yanlış ise öğrenme faaliyetinin ilgili bölümüne dönerek konuyu tekrar ediniz.

## MODÜL DEĞERLENDİRME

Modülü tamamladınız. Kazandığınız yeterliğin ölçülmesi için öğretmeninize başvurunuz. Öğretmeniniz çeşitli ölçme araçları kullanarak yeterliğinizi ölçecektir.

Öğretmeninizle iletişime geçiniz.

## KAYNAKLAR

- AHİPAŞAOĞLU, Suavi **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, 2001.
- ARIKAN İ. , **Hava Yolu Ulaştırması ve Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemi** İstanbul Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilim Dalı Doktora Tezi, İstanbul, 1995.
- ÇİZER Rabia, **İletişim ve Bilgi Teknolojisinin Turizm Dağıtım Kuralları Üzerindeki Etkileri**, Yüksek Lisans Tezi, 2002.
- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acenteciliği Ve Tur Operatörlüğü**, Uludağ Üniversitesi Basımevi, 5.Baskı, Bursa, 2001.
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acenteleri Ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitabevi; Genişletilmiş 3.Baskı, Ankara, 2000.
- MISIRLI İrfan, **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü** Detay Yayıncılık. Ankara, 2002.
- SİYAHHAN M.Ulusan, **Turizm Tanıtımında bilgi iletişim Teknolojisinin Rolü**, 3. Bilkent Turizm Forumu, Ankara 1998.
- ŞENER Burhan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- TÜRKSOY A., **Ağırlama Endüstrisinde Bilgisayar Sistemleri**, Ankara, 1998.
- TÜRSAB, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği Dergisi, Say 169, Şubat 1998.