

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

TRANSFER OPERASYONU

Ankara, 2017

- Bu materyal, 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	iii
GİRİŞ	3
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	7
1.TRANSFER	7
1.1.Transfer Kavramı	7
1.2.Transferde Kullanılan Terimler	7
1.3.Transferde Kullanılan Belgeler	9
1.4.Satılan Paket Turun Operasyon Öncesi Hazırlıkları	10
1.4.1.Gelen-Giden Konuk Listesinin Alınması	10
1.4.2.Transfer Listesinin Hazırlanması	11
1.4.3.Operasyonda Kullanılan Araç Gereçler	12
1.4.4.Operasyon Sorumlusu ile İrtibata Geçerek Uçuşların Son Durumunun Sorulması	12
1.4.5.Transfer Listesindeki Değişikliklerin Kaydedilmesi	13
1.4.6.Transfer Listesine Uygun Olarak Araç ve Personel Seçiminin Yapılması	13
1.4.7.Ulaşılmak İstenen Alana Zamanında Varılması	15
1.4.8.Transfer Esnasında Karşılaşılabilecek Sorunların Çözülmesi	15
DEĞERLER ETKİNLİĞİ	18
UYGULAMA FAALİYETİ	18
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	20
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	22
2.TRANSFERİ GERÇEKLEŞTİRME	22
2.1.Geliş Transferi	22
2.1.1.Konukların Karşılansması	23
2.1.2.Voucher Kontrolünün Yapılması	26
2.1.3.Transfermen Tarafından Araç Başında, İsim Listesinden Gelen Konukların İsim Kontrolünün Yapılması	26
2.1.4.Tüm Konuklar Binince Hareket Edilmesi	27
2.1.5.Konukların Topluca Selamlanması ve Transfermenin Kendini Tanıtması ve Geliş İnfosunun Verilmesi	27
2.1.6.Otellerin Ön Büro Bölümüne Kadar Konuklara Eşlik Edilmesi	27
2.1.7.Transfer Bittikten Sonra Yapılması Gerekenler	27
DEĞERLER ETKİNLİĞİ	29
2.DÖNÜŞ TRANSFERİ	30
2.2.Konaklama İşletmelerinin Uçuş Saatlerine Göre Gruplandırılması	30
2.2.1.Havaalanına En Uzak Konaklama İşletmesinden Başlayarak Dönüş Transferi Alınış Saatlerinin Ayarlanması	31
2.2.2.Transfer İçin Araçların ve Elemanların Görevlendirilmesi	32
2.2.3.Dönüş Transferi Alınış Saatlerinin Konuklara Duyurulması	32
2.2.4.Dönüş Transferi İşlemleri	32
2.2.5.Transfer Bitiminde Transfer Raporunun Hazırlanıp Operasyon Departmanına Teslim Edilmesi	34
2.3.Ara Transfer	35
2.3.1.Ara Transfer İşlemleri	35

2.3.2.Transfer Bitiminde Ara Transfer Raporunun Hazırlanarak Ofise Teslim Edilmesi	
.....	36
DEĞERLER ETKİNLİĞİ.....	37
MODÜL DEĞERLENDİRME	44
CEVAP ANAHTARLARI.....	46
KAYNAKÇA.....	47

AÇIKLAMALAR

ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Transfer Operasyonu
MODÜLÜN SÜRESİ	40/18
MODÜLÜN AMACI	Öğrenciye, bireye; transfer operasyonu ile ilgili bilgi ve becerileri kazandırmaktır.
MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak transfer öncesi hazırlık yapabileceksiniz.2. İş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak transferleri gerçekleştirebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Seyahat Acentacılığı atölyesi. Donanım: İnternet, projeksiyon cihazı, etkileşimli tahta, yolcu transfer listesi, voucher, mikrofon, seyahat işletmeleri, diğer turizm kuruluşları.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirebileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrencimiz,

Bu materyal ile acentenin temel işlevlerinden biri olan operasyonun transfer aşamasını öğreneceksiniz. Ülkemize gelen turistlerin, geliş ve dönüş aşamalarında acenteler tarafından düzenlenen günübirlik ve haftalık turların başlangıcından önce bitişinden sonra onların yanında olmanın ne olduğunu, bu eşlik sırasında neler yapılması gerektiğini ve karşılaşabilecek muhtemel sorunların üstesinden gelmeyi  ğreneceksiniz.

Transfer  ncesi yapılması gereken hazırlıkları ve bu hazırlıkların organizasyonu, havalimanı, limanlar, tren istasyonu gibi ulaşım noktalarında konukları karşılamayı, onlara ülkemiz ile ilgili ilk bilgileri vermeyi, tatillerini yapacakları noktaya kadar onlara eşlik etmeyi ve tatilleri sonunda onların tekrar ülkelerine dönmesini sağlayacak dönüş transferlerini yapmayı  ğreneceksiniz.

Bütün bu aşamalarda bağlı bulunduğunuz operasyon departmanı ile ekip hâlinde çalışmayı, gerekli belge ve dokümanları kullanmayı  ğreneceksiniz.

Bu materyal sonunda bir seyahat acentesinde operasyonel bir iş olan transfer işlemlerini yapabilmeyi ve bu meslekle ilgili gerekli bilgileri kazanmış olacaksınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

ÖĞRENME KAZANIMI

Ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak transfer öncesindeki hazırlıkları yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki bir seyahat acentesinin operasyon departmanının düzenlediği transfer işlemleriyle ilgili günlük yaptıkları iş ve işlemleri araştırınız.
- Transfer işlemlerini yaparken kullanılan belgeleri inceleyerek bir rapor hâlinde sınıfınıza sununuz.

1.TRANSFER

Turizm sektöründe, ülkemize gelen konuklara sunulan birçok hizmet vardır. Kendi içinde farklı detaylara ve kurallara bağlı olarak verilen bu hizmetlerden birisi de transfer hizmetidir. Seyahat acenteciliği sektöründe çok önemli bir kavram olan ve aynı zamanda seyahat acentelerinin verdiği hizmetin kalitesinin ilk ve son olarak misafir üzerinde bıraktığı izlenimi oluşturan bir operasyondur.

1.1.Transfer Kavramı

Transfer: Turizm sektöründe paket tur satın almış veya sadece transfer satın almış olan turistlerin, geldikleri bir noktadan (havalimanı, gar, liman ya da otobüs terminali gibi) uygun araç ve elemanla alınarak konaklayacakları noktalara (otel, hostel, pansiyon, kamping alanı, yat, tekne gibi); konaklama sürelerinin bitiminde de konakladıkları noktalardan alınarak gidiş noktalarına (havalimanı, gar, liman ya da otobüs terminaline) götürülmeleri işlemidir.

1.2.Transferde Kullanılan Terimler

Arrival: Gelen yolcu transfer işleminde ise havalimanlarında gelen yolcuların ülkeye ayak bastıkları ve karşılandıkları kısımdır.

Departure: Giden yolcu transfer işleminde ise havalimanlarında ülkesine gidecek yolcuların dönüş işlemlerini yaptırdıkları kısımdır.

Paks: Transfer listesinde bulunan kişi sayısıdır.

Transfer listesi: Geliş ve dönüş işlemlerinin yapılacağı yolcuların isim ve soy isimlerinin, kaç kişi olduklarının, uçuşu gerçekleştirecek havayolu şirketinin, uçuş numaralarının, kalkış veya iniş saatlerinin, buldukları noktadan alınma saatlerinin ve diğer detayların bulunduğu listedir.

Check-In: Hava alanlarında, hava yolu veya yer hizmeti veren kuruluş görevlileri tarafından yolcuların, bilet, bagaj işlemleri ve boarding işlemlerinin yapılmasıdır.

Check-Out: Tatili bitmiş olan yolcuların kaldıkları konaklama işletmelerinden ayrılma ile ilgili çıkış işlemlerinin yapılmasıdır.

Boarding: Uçağa binme işlemidir. Check-in işlemleri bitmiş olan yolcuların uçağın kalkışından yaklaşık yarım saat önce bekleme salonunda biniş kartları ve pasaportlarının eşleştirilerek uçağa binme işlemlerinin yapılmasıdır.

Check-In kontuarı: Terminallerde yolcuların check-in işlemlerinin yapıldığı donanımlı masalardır.

CIP (commercially important person) bekleme salonu: Ticari öneme sahip kişilerin ücret karşılığında özel hizmet olarak bekledikleri alandır. Ücretini ödemek şartıyla her yolcu bu hizmeti alabilir.

VIP (very important person-çok önemli kişi) bekleme salonu: Çok önemli kişi anlamına gelen İngilizce **very important person**'un baş harflerinden oluşan kısaltmadır. Statüleri veya önemleri nedeniyle ayrıcalıklara sahip olan ve diğer yolculardan ayrılan ve önem arz eden kişileri tanımlamak için kullanılır. Unvanları Başbakanlık tarafından listelenen kamu kuruluşlarının önde gelen yöneticileri olan VIP'ler VIP salonundan yararlanabilir. Bu hizmet CIP gibi para karşılığı alınmaz. Devlet protokolünde yer alan üst düzey kişilere (cumhurbaşkanı, başbakan, bakanlar, milletvekilleri, müsteşarlar gibi) özel ve resmi hizmetin verildiği alandır.

Duty Free: Havaalanlarında gümrük vergisi alınmadan alış veriş yapılan mağazalardır.

Acente kuponu(Voucher): Voucher'in diğer adı **acente kuponu**'dur. Tur operatörü, kendisinden paket tur satın alan konuklara bu belgeyi verir. Genellikle bu belgeler hizmet içeriğine bağlı olarak en az iki suret olarak düzenlenir. Otellere, hava yollarına, otobüs işletmelerine ve restoranlara rezervasyon yapıldığı zaman kullanılır ve ilk nüshası müşteriye verilir, ikinci nüsha acente muhasebesine gönderilir.

Otel rehberi (Hotel guide): Sektörde genel olarak **otel rehberi** olarak bilinseler de gerçekte acente temsilcisi olarak adlandırılır. Kaldıkları otellerde acentenin konukları ile ilgilenen, onların sorunlarını çözen, tur satışı yapan görevlilerdir.

Turist reehberi (tour gude-reiseführer): Seyahat acentelerinin düzenledikleri turlarda ülke, gezilen yerler ve eserler hakkında turistlere bilgi veren, gezi süresince onlara yardımcı olan, Turizm Bakanlığı tarafından verilmiş kimliğe (kokart) sahip tur yöneticisidir.

TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği

Destination: Gidilecek, varılacak yerdir.

STA (estimated time of arrival): Tahmini varış saatidir.

STD (estimated time of departure): Tahmini kalkış saatidir.

INFO: Bilgi anlamına gelir. İngilizce'de bilgi anlamına gelen **Information** kelimesinin kısaltmasıdır.

Wellcome coctail: (Hoş Geldin Kokteyli) Genellikle yolcuların otele yerleştiklerinin ikinci günü, önceden belirlenmiş bir saatte, acente temsilcisi tarafından düzenlenen konuklarla tanışma, bilgilendirme toplantısı ve tur satışı yapma

International Terminal: Dış hatlar terminalidir.

Domestic Terminal: İç hatlar terminalidir.

1.3. Transferde Kullanılan Belgeler

Seyahat Acenteleri Kuruluş Kanunu, yasal zorunlulukları şöyle sıralamaktadır:

Seyahat acentesinin transfer faaliyetinde, transfer görevlisinde aşağıdaki belgelerin bulunması zorunludur (Madde 32).

- Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği) tarafından onaylanmış sureti,
- Transferi yapılan yolcu listesi,
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi,
- Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti,
- Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartı veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısıdır.



Fotoğraf 1.1: TÜRSAB araç levhası



Fotoğraf 1.2: TÜRSAB Üyelik belgesi

1.4.Satılan Paket Turun Operasyon Öncesi Hazırlıkları

Satılan paket turun operasyon öncesi hazırlıkları;

- Gelen-giden konuk listesinin alınması,
- Transfer listesinin hazırlanması,
- Operasyonda kullanılan araç gereçler,
- Operasyon sorumlusu ile irtibata geçerek son durumunun sorulması,
- Transfer listesindeki değişikliklerin kaydedilmesi,
- Transfer listesine uygun olarak araç ve personel seçiminin yapılması,
- Ulaşılmak istenen alana zamanında varılması,
- Transfer esnasında karşılaşılabilecek sorunların çözülmesidir.

1.4.1.Gelen-Giden Konuk Listesinin Alınması

Transfer operasyon, rezervasyon bölümünden günlük (ertesi günün) gelen giden konuk listeleri ve uçuş bilgileri listesi alınır. Bu listeler hazır hâle getirilip son kontrolleri yapıldıktan sonra ilgili bölgelerde bulunan transfer sorumlularına, sorumlu yoksa ilgili transfermenlere iletilir.

Aşağıda bir geliş transfer listesi örneği verilmiştir.

ABC TOURS		07.07.2018 tarihli Gelen Yolcu Listesi					
Uçuş No	Geliş	Geliş Tarihi	Dönüş Tarihi	Bölge	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı
THY151	13:30	07.07.2017	14.07.2016	KEMER	N hotel	Mr/s Steiner	2
THY151	13:30	07.07.2017	14.07.2016	KEMER	Y hotel	Mr/s Böhler	3
THY151	13:30	07.07.2017	14.07.2016	KEMER	Z hotel	Mr/s Demir	2
THY151	13:30	07.07.2017	14.07.2016	KEMER	T hotel	Mr/s Oktar	2
THY746	13:35	07.07.2017	14.07.2016	KEMER	T hotel	Mr/s Müller	1
THY746	13:35	07.07.2017	14.07.2016	KEMER	K hotel	Mr/s Gleiser	3
THY5542	13:45	07.07.2017	14.07.2016	KEMER	L hotel	Mr/s Gartner	2
THY5542	13:45	07.07.2017	14.07.2016	KEMER	M hotel	Mr/s Arendt	4
Toplam							19

Tablo 1.1: Geliş transfer listesi

ABC TOURS		07.07.2018 tarihli Gelen Yolcu Uçuş Listesi			
Uçuş No	Geldiği yer	Geliş Saati	Yolcu Adı		Kişi Sayısı
THY151	Dortmund	13:30	Mr/s Steiner Rolf		2
THY151	Dortmund	13:30	Mr/s Böhler, İnge		3
THY151	Dortmund	13:30	Mr/s Demir, Ayşe		2
THY151	Dortmund	13:30	Mr/s Oktar, Kaya		2
THY746	Munchen	13:35	Mr/s Müller, Adolf		1
THY746	Munchen	13:35	Mr/s Gleiser, Helmut		3
THY5542	Düsseldorf	13:45	Mr/s Gartner, Julia		2
THY5542	Düsseldorf	13:45	Mrs/Arendt, Stephanie		4
Toplam					19

Tablo 1.2: Gelen yolcu uçuş listesi

1.4.2. Transfer Listesinin Hazırlanması

Gelen-giden konuk listeleri ve uçuş bilgileri listesi incelendikten sonra geliş ve gidiş transfer listesi hazırlanırken aşağıdaki sıralamaya dikkat edilir:

- Aynı saatte, gelecek ve gidecek yolcular ayrı ayrı gruplandırılır.
- Yolcuların konaklayacakları ve alınacakları oteller; buldukları bölgelere, aynı güzergâh üzerinde olup olmadığına dikkat edilerek gruplandırılır.

- Geliş ve dönüş programları birbirine uyan gruplar birleştirilir. Uymayan grupların transferi, ayrı planlanır.

ABC TOURS 07.07.2018 tarihli Gelen Yolcu Transfer Listesi				
Geliş Saati	Öncelik Sıra No	Bölge	Otel	Kişi Sayısı
13:30	1	KEMER	N hotel	2
13:30	2	KEMER	Y hotel	3
13:30	3	KEMER	Z hotel	2
13:30	4	KEMER	T hotel	2
13:35	4	KEMER	T hotel	1
13:35	5	KEMER	K hotel	3
13:45	6	KEMER	L hotel	2
13:45	7	KEMER	M hotel	4
Toplam				19

Tablo 1.3: Gelen yolcu transfer listesi

1.4.3.Operasyonda Kullanılan Araç Gereçler

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

Genel olarak bunlar;

- Transfer listesi,
- Transfer raporu,
- İno dosyası,
- Tur operatörü tanıtım levhası,
- Türsab plakası,
- Stand numarası,
- Telsiz, telefon gibi iletişim araçlarıdır.

1.4.4.Operasyon Sorumlusu ile İrtibata Geçerek Uçuşların Son Durumunun Sorulması

Transfer operasyonunu başlatmadan önce, son kez havaalanı operasyon sorumlusu ile iletişim kurularak uçuşların son durumu hakkında bilgi alınır. Tatil paketleri, çoğunlukla charter uçaklar ile gerçekleştirilmektedir. Bu nedenle bazen planlanan saatlere uymayan (gecikme, erken iniş) gelişmeler yaşanabilir. Gerek hava yollarından gerekse hava limanlarının yoğunluğundan zaman zaman gecikmeler yaşanmaktadır. Olağan dışı olayların önceden bilinmesi, operasyonun sağlıklı gerçekleştirilebilmesi açısından çok önemlidir.

1.4.5. Transfer Listesindeki Değişikliklerin Kaydedilmesi

Tüm uçuşlar kesinleştiğinde, transferlerinde değişiklik yapılması gereken yolcu ve gruplar oluşmuşsa yeni duruma göre düzenleme yapılır. Yapılan bu düzenlemeler dikkate alınır ve ilgili çalışma arkadaşları bu hususta bilgilendirilir.

1.4.6. Transfer Listesine Uygun Olarak Araç ve Personel Seçiminin Yapılması

- Transfer araçlarının kapasiteleri dikkate alınarak yolcular mümkün olan en kısa zamanda dağıtılacak şekilde gruplandırılır.
- Kesinlikle araç kapasitesinin üzerinde bir planlama yapılmamalıdır.
- Transfer listeleri kesinleştikten sonra, araçlar-kaptanlar ve transfermenler görevlendirilir. Görevlendirilen bu transferman ve araç kaptanları bilgilendirilir. Buluşma yerleri ve buluşma saatleri planlanır.
- Hem transfermen hem de kaptan bir aksaklık yaşanmaması için buluşma yeri ve saatine uymak zorundadır. Buluşma saati ve yeri aşağıdaki gibi transfer listesinde yer alır.

ABC TOURS						
07.07.2018 tarihli Geliş Transfer Listesi						
Transfermen: Ayşe DEMİR				Buluşma		
Saati:15:15				Buluşma Yeri: OFİS		
				Araç : 07 ABC 01		
Uçuş No	Geliş Saati	Geliş Tarihi	Dönüş Tarihi	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı
THY507	19:15	07.07.2017	14.07.2017	N hotel	Mr/s Braun	5
THY507	19:15	07.07.2017	14.07.2017	N hotel	Mr/s Müller	4
Toplam						9

Tablo 1.4: Transfer listesinde buluşma yeri ve saati

- **Transferde kullanılan araçlar ve kapasiteleri**



- **Minibüs:** Normal kapasitesi 14-18 arasında değişir. Ancak transferde önerilen kapasite 10 kişidir.



- **Midibüs:** Normal kapasitesi 27-30 arasında değişir. Ancak önerilen kapasite 20 kişidir.



- **Otobüs:** Normal kapasitesi 44-46 arasında değişir. Ancak transferde önerilen kapasite 40 kişidir.

1.4.7.Ulaşılmak İstenen Alana Zamanında Varılması

Gerek geliş transferlerinde gerekse dönüş transferlerinde verilen transfer planına sadık kalınmalı, gerekmedikçe verilen güzergâh dışına asla çıkılmamalıdır. Geliş transferi için uçağın iniş saatinden, dönüş transferi için uçağın kalkış saatinden en az 2 (iki) saat önce havaalanında olmak gerekir.

Bu süre özellikle dönüş transferlerinde çok önemlidir. Yani uçağın kalkışından iki saat önce yolcuların havaalanına bırakılmış olması gerekir. Özellikle yaz aylarında veya yoğun sezonda havaalanındaki check-in işlemleri, pasaport kontrolündeki uzun kuyruklar, gümrük işlemleri ve diğer işlemlerin aksaması veya uzaması durumunda yolcuların uçağı kaçırmaya riski oluşabilir. Bu tür bir olumsuzluğun yaşanmaması veya yolcunun az bir sürede havaalanında dönüş işlemlerini yetiştirme telaşına kapılarak tatilinin dönüş gününü ve ülkemizdeki son anlarını stres altında geçirecek hatırlamaması için bu hususta oldukça dikkatli olunmalıdır.

Hem geliş transferi hem de dönüş transferinde olabilecek bir gecikme durumunda mutlaka departmana veya operasyon yetkilisine bilgi verilmeli ve gecikmenin nedeni açıklanmalıdır.

Olası bir gecikme durumunda kesinlikle trafik kurallarına uyulmalı ve asla hız limiti aşılmamalıdır. Operasyon departmanı bilgilendirilmelidir. İş güvenliği kurallarına uyulmalıdır.

1.4.8.Transfer Esnasında Karşılaşılabilecek Sorunların Çözülmesi

Her işte sorunlarla karşılaşılabilirdiği gibi transfer işi yapılırken de bazı sorunlarla karşılaşılabilir.

Genel olarak ve en çok karşılaşılan sorunlardan bazıları aşağıda verilmiştir:

➤ **Uçağın gecikmesi**

Çeşitli nedenlerden dolayı uçağın gelişi gecikebilir. Bir uçağın gecikip gecikmediği veya ne zaman ineceği havaalanının giriş ve çıkış kapılarına yakın yerlerde bulunan dijital ekranlardan öğrenilebilir. Uçağın iniş saatinde gecikme varsa operasyon departmanı derhâl bilgilendirilir. Operasyon yetkilisinin vereceği talimata göre davranılır.

➤ **Kayıp eşya**

Yolculardan bazen sadece birinin, bazen birkaç tanesinin, bazen de çok daha fazlasının bagajları havacılık sektörünün kendi özel iç işleyişi ve özel uygulamalarından kaynaklanan hatalar nedeniyle yolcuların bagajları geçici süreyle veya tamamen kaybolabilir. Bagajları

geldikleri ülkede kalmış ve uçağa yüklenmemiş olabilir veya arrival salonunda bagaj benzerliği nedeniyle başka bir acentenin yolcusu tarafından kendi bagajı sanılarak yanlışlıkla alınıp götürülmüş olabilir. Yolcunun geldiği ülkedeki havaalanında yanlış yükleme nedeniyle bagaj başka bir ülkeye veya başka bir havaalanına gitmiş olabilir.

Çok daha karmaşık ve havacılık sektörünün özelliklerinden kaynaklanan çok farklı nedenlerle de bu durum yaşanmış olabilir. Böyle bir durumda yolcu derhâl havaalanının **Arivval** (Gelen Yolcu) bölümünde bulunan **Kayıp Eşya Ofisi** (Lost And Found) ne yönlendirilmelidir. Burada yolcu için bir kayıp bagaj formu (AHL) doldurularak bu formun bir nüshası yolcuya verilir ve bagajın bulunması için gerekli araştırma ve yazışmalar yapılır. Bagajın bulunması, yolcuya teslim edilmesi, bagajın kayıp olduğu her gün için yolcuya para ödemesi gibi durumlar hava yolu şirketinin sorumluluğundadır ve transferi yapan seyahat acentesinin sorumluluğunda değildir.

Yolcunun bagajında yırtık, kırık, çizik gibi bir hasar varsa ve yolcu bu hususta şikâyet hakkını kullanıp tazminat talep etmek istediğini söylerse veya zararının karşılanmasını isterse bu durumda da yolcunun **Kayıp Eşya Ofisi**'ne yönlendirilmesi ve **Hasar Formu** (DPR) doldurması sağlanmalıdır. Bu esnada araçta bekleyen diğer yolculara bu durumun açıklanması gerekir. Böylece bekleme nedeniyle oluşabilecek diğer sorunların önüne geçilmiş olur.

Yolcu, kayıp veya hasarlı bagaj için “**Kayıp Eşya Ofisi**”ne yönlendirilirken yolcuya yanında pasaport veya kimliğinin, kayıp veya hasarlı olan bagajına ait etiketin olması gerektiği hatırlatılmalıdır. Bu, işlemleri daha da hızlandıracak ve zaman kaybını azaltacaktır.

➤ **Beklenen yolcunun veya yolcuların gelmemesi**

Beklenen uçağın inişinden sonra yaklaşık olarak 20 dakika ile 60 dakika arasında yolcular havaalanı kapısından çıkmaya ve kendilerini karşılayan seyahat acentesi ile buluşmaya başlar.

Yolcunun havaalanından dışarı çıkma süresi;

- Pasaport-vize işlemlerinin gerçekleşme süresine,
- Bagajların alınma süresine,
- Duty Free mağazalarında alış-veriş yapılmasına,
- Varsa gümrük işlemlerinin yoğunluğuna **bağlıdır**. Bu nedenle kesin süre vermek mümkün değildir.

Beklenen yolcunun gelmemesi durumunda öncelikle yukarıda bahsedilen faktörler göz önüne alınarak bir süre daha beklenir ve bu esnada operasyon yetkilisine veya amirine haber verilir. Gelen talimata göre davranılır.

Bekleme sürecinde sırasıyla şu işlemler yapılır:

- Pasaport polisi,
- Kayıp eşya bürosu,
- Duty Free mağazası,
- Gümrük bürosu aranır.

Gelmeyen yolcunun adı verilerek işlem yapan yolcunun olup olmadığı sorulur. Eğer olumlu cevap alınırsa yolcunun gelmesi beklenir. Olumsuz cevap alınması durumunda havaalanı operasyon birimine veya yetkilisine haber verilerek gelen talimata göre davranılır.

➤ **Rezervasyonsuz yolcunun gelmesi**

Verilen transfer listesinde adı bulunmayan ve sonradan ilave edilmiş olan yolcunun gelmesi durumunda operasyon yetkilisine haber verilerek yolcu transfere dâhil edilir. Eğer araç kapasitesi dolmuşsa ve yer yoksa başka bir araç ayarlanarak yolcunun transferinin yapılması sağlanır. Tüm bu süreçte operasyon departmanı detaylı olarak bilgilendirilir ve ordan gelen talimatlara göre davranılır.

➤ **Karşılaşılabilecek diğer problemler**

Yukarıda anlatılan genel olarak sıklıkla karşılaşılan bu sorunlar dışında birçok farklı sorunla da karşılaşılabılır.

Karşılaşılan sorunlarda genel olarak izlenmesi gereken yol şu şekilde olmalıdır:

- Sorun kısa bir sürede çözülebiliyorsa hemen karar verilip uygulanır.
- Sorunun çözümü transferi geciktiriyorsa veya çok uzun bir zaman alıyorsa operasyon departmanına bilgi verilir.
- Operasyon departmanına bilgi verilerek gelen talimatlara göre hareket edilir.
- Sorunlara getirilecek çözümlerde hem yolcunun hem de acentenin yararı gözetilir.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1

Verilen “yardımseverlik, iyilik, başkalarını gözetme” ile ilgili kısa hikâyeyi okuyup aşağıda bulunan boşluğa kendi hayatınızdan uygun örnekler yazınız.

DENİZYILDIZI HİKÂYESİ

Adamın biri sabaha karşı okyanus sahilinde, güneşin doğuşunun keyfini çıkarmak için sahile iner. Uzakta sahilde birini görür. Biraz yaklaştığında sahile vuran deniz yıldızlarını okyanusa atan bir çocuğun olduğunu fark eder. Çocuğa yaklaşarak sorar:

-Denizyıldızlarını neden okyanusa atıyorsun?

Çocuk der ki:

-Güneş yükseldi mi, sular çekiliyor. Onları suya atmazsam susuzluktan ölecekler.

Adam devam eder:

-Sahil kilometrelerce uzanıyor ve binlerce denizyıldızı var, hangi birini atacaksın? Ne fark edecek ki?

Çocuk, adamı dinledikten sonra bir denizyıldızını daha okyanusa atar ve cevap verir:

-Bu denizyıldızı için fark etti.

Adam, çocuğun yalnızca okyanus manzarasının keyfini çıkarmaya gelmeyip bir fark yaratmak istediğini anlar ve ona katılarak bütün sabahı okyanusa denizyıldızı atarak geçirir.

Sizler de başkalarının hayatında bir fark yaratmak için neler yaptığınızı veya neler yapmak istediğinizi kısaca yazarak sınıfta paylaşınız.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda ulusal standartlara ve işletme prosedürüne uygun olarak ve iş sağlığı ve iş güvenliği kurallarına uyarak transfer öncesi hazırlıkları gerçekleştirebileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Rezervasyon departmanından gelen konuk listelerini doğru analiz ederek (gruplandırarak) bilgisayara giriniz.	➤ Dikkatli olmalısınız.
➤ Rezervasyon departmanından gelen uçuş listelerini hatasız olarak bilgisayara giriniz.	➤ Sabırlı olunuz ve gerektiğinde diğer personelden yardım istemelisiniz.
➤ Konuk listesine uygun olarak bir transfer listesi hazırlayınız.	➤ Transfer listesinde bulunan bilgilerle gelen konuk listesini karşılaştırmalısınız.
➤ Hazırlanmış olduğunuz transfer listesine uygun olarak araç ve transfer personeli seçimi yapınız.	➤ Araç seçimi yaparken kişi sayısını (paks) ve araç kapasitelerini göz önüne almalısınız.
➤ Havaalanı operasyonunda kullanılan araç ve gereçleri hazırlayınız.	➤ İş sağlığı ve iş güvenliği kurallarına uymalısınız.
➤ Havaalanı operasyon yetkilisiyle iletişime geçerek uçuşların son durumunu öğrenerek değişiklikleri transfer listesine kaydediniz.	➤ Size verilen her bilgiyi verildiği anda transfer listesine not almalısınız.
➤ Araç personeli ve transferi yapacak transfer görevlisiyle iletişime geçerek transfer ile ilgili bilgileri ve yapacakları görevi bildiriniz.	➤ Koordinasyona dikkat ediniz. Size sorulan her soruyu kısa, net ve anlaşılır bir şekilde cevaplamalısınız.
➤ Misafirlerin hareket edecekleri bölgelere göre araçları numaralandırarak, araçların zamanında transfer noktasına ulaşmalarını sağlayınız.	➤ Zamanlamaya dikkat etmelisiniz.
➤ Karşılaşılabilecek olası sorunlara karşı ilgili personelle iletişim hâlinde bulununuz.	➤ Çözüm odaklı olmalısınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Transfer esnasında karşılaşılan problemler hakkında bilgi verilecek departman aşağıdakilerden hangisidir?
A) Pazarlama
B) Üretim
C) Operasyon
D) Tur planlama
E) Muhasebe
2. Aşağıdakilerden hangisi transfer listesinde yer almaz?
A) Yolcu ismi
B) Uçuş numarası
C) Transfermenin adı
D) Gidilecek destinasyon
E) Mola yeri
3. Aşağıdakilerden hangisi transfer esnasında araç ön camında bulunması gereken ve yasal olarak da bulundurulması zorunlu levhadır?
A) TUREB levhası
B) TÜRSAB levhası
C) İATA kayıt belgesi
D) Araç numarası
E) Araç tanıtım
4. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentelerinin bir transfer görevlisinde aradıkları özelliklerden birisi değildir?
A) Üniversite mezunu olması
B) Çözüm odaklı olması
C) Pratik düşünmesi
D) Yabancı dil bilmesi
E) Yoğun iş temposuna uyumlu olması
5. Aşağıdakilerden hangisi havaalanı operasyonunda ihtiyaç duyulacak belgelerden birisi değildir?
A) Personel kimlik kartı
B) TÜRSAB levhası
C) Transfer formu
D) Anket formu
E) Yolcu isim listesi

Aşağıdaki cümleleri dikkatle okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

1.terminallerde yolcuların check-in işlemlerinin yapıldığı donanımlı masalardır.
2.hava alanlarında, gümrük vergisi alınmadan alışveriş yapılan dükkânlardır.
3. Geliş transferlerinde yolcunun bagajını bulamaması veya bagajın kayıp olması durumunda yolcu, ofisine yönlendirilir.
4. Çok önemli kişi statüsünde karşılanan resmi nitelikli yolcular yolculardır.
5. Beklenen yolcunun gelmemesi üzerine haber verildikten sonra hareket edilmelidir.

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

Bu öğrenme faaliyeti ile geliş transferini acente standartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Havaalanına giderek gelen konukların karşılanması, karşılama esnasında yapılan işlemleri yerinde görerek öğreniniz. Öğrendiklerinizi sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.
- Bir geliş transferine katılarak transfermenin yaptığı iş ve işlemleri gözlemleyiniz ve bu gözlemlerinizi rapor hâline getirerek arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Bir dönüş transferine katılarak transfermenin bu esnada yaptıklarını izleyiniz ve bunu rapor hâline getirerek sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Bir seyahat acentesinin operasyon departmanını ziyaret ederek transfer öncesinde yapılan hazırlık ve planlamaları gözlemleyiniz. Bu gözleminizi arkadaşlarınıza aktarınız.

2.TRANSFERİ GERÇEKLEŞTİRME

Transfer genel olarak **geliş, dönüş** ve **ara transfer** olmak üzere **üç**e ayrılır.

2.1.Geliş Transferi

Geliş transferinin aşamaları;

- Konukların karşılanması,
- Voucher kontrolünün yapılması,
- Transfermen tarafından araç başında, isim listesinden gelen konukların isim kontrolünün yapılması,
- Tüm konuklar binince hareket edilmesi,
- Konukların topluca selâmlanması ve transfermenin kendini tanıtması ve geliş infosunun verilmesi,

- Otellerin ön büro bölümüne kadar konuklara eşlik edilmesi,
- Transfer bittikten sonra yapılmasıdır.

2.1.1.Konukların Karşlanması

Havaalanının Arrival (geliş) kapısında beklenecek yolcular karşılanır ve karşılanan yolcular acentenin karşılama yaptığı bankoya yönlendirilir.



Fotoğraf 2.1: Gelen yolcu çıkış kapısı /Arrivals



Fotoğraf 2.2: Arrival kapısından çıkış yapan konuklar



Fotoğraf 2.3: Gelen yolcuların Transfer görevlisi tarafından karşılanması

Fotoğraf 2.3'te de görüldüğü şekilde acenteye ait karşılama boardu (pager) havaya kaldırılarak yolcular karşılanır. Konuklar karşılanırken hata olmaması için konuğa hangi acenteye ait yolcu olduğu sorulur ve ardından yolcu karşılama bankosuna yönlendirilir.



Fotoğraf 2.4: Konukların karşılandığı acente standı



Fotoğraf 2.5: operasyon görevlilerinin konukları araçlara yönlendirdiği stantlar

Konuklar seyahat acentelerinin bankalarına geldiklerinde kendilerinde bulunan voucher'lar (acente kuponları) toplanır ve burada bulunan operasyon görevlileri onları gidecekleri bölgeye ve konaklama işletmelerine göre önceden yaptıkları planlama doğrultusunda belirlenmiş olan araçlara yönlendirir. Konuklar otoparkta bulunan araçlara giderek yerlerini alır.

Acentenin küçük ölçekli olması veya gelen yolcu sayısının az olmasına bağlı olarak her zaman karşılama bankosu kullanılmaz. Bazen tek bir transfer görevlisi konukları gelen yolcu kapısında karşılayarak voucher'ları toplar ve onları direkt olarak binecekleri araca yönlendirir ve karşılamayı bitirdikten sonra transfere başlar.



Fotoğraf 2.6: Konukların havalimanı otoparkında binecekleri araçlar

Transfer esnasında;

- Konuklara kaba davranmak,
- Konuklardan herhangi bir şey istemek,
- Araç kaptanı ile devamlı sohbet etmek,
- Belirlenen güzergâhın dışına çıkmak,
- Transfer esnasında uyumak,
- Acentenin belirlemiş olduğu yerin dışında mola vermek,
- Konuklarla siyasi, dini, etnik vb diyaloglar geliştirmek,
- Araç kaptanı ile tartışmak,
- Ülkemizin maddi, manevi, tarihi, kültürel, dini vb yönlerini olumsuz anlatmak,
- Konuklara sürekli espri ve şaka yapmak ve gereksiz bir samimiyet kurmak,
- Araç içinde yüksek sesle müzik açmak ve dinlemek **araç içinde kaçınılması gereken davranışlardır.**

2.1.2.Voucher Kontrolünün Yapılması

İsim listesine göre transfer voucher'ları (acente kuponu) yolculardan toplanır. Voucher'ların toplanması ve kontrol edilmesi bazen yolcu araca bindikten sonra bazen de yolcu karşılanırken karşılama bankosunda yapılır. Bu prosedür acentelere göre farklılık gösterir. Voucher, turistin satın aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belgedir. Voucher'in bir kopyası transfer için transfermen tarafından alınır ve kaybetmeden acentenin operasyon departmanına iletilir. Bir kopyası ön büro tarafından otele girişte alınır, bir kopyası ise misafirde kalır.

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	Reservation
	Flight Number :	Flight Number :	Confirmed by:
Special request : TWIN BED ICILD. 2 PAX			
PAYMENT	This voucher is valid for ROOM, unless other service is requested Invoice should be sent to I via fax / email / tel/	TRAVEL by presenting the hotel Coupon Issued by : & TRAVEL Date & place: MARCH 9	

Fotoğraf 2.7: Voucher örneği

2.1.3.Transfermen Tarafından Araç Başında, İsim Listesinden Gelen Konukların İsim Kontrolünün Yapılması

Araç başında, isim listesinden gelen konukların tekrar kontrolü yapılır. Araç kaptanı tarafından bagajları alınarak araca yerleştirilir.

Bu yerleştirme yapılırken gidilecek noktalara göre; ilk incek yolcular, daha sonra incek yolcular, en son incek yolcular şeklinde sıralama yapılması sağlanmalıdır.



Fotoğraf 2.8: Yönlendirilen konuklar araçlara giderken

2.1.4.Tüm Konuklar Binince Hareket Edilmesi

Konuklar, araca binince sayım yapılır ve problem yoksa havaalanı operasyon yetkilisinden de onay alındıktan sonra hareket edilir. Sayım yapılırken en az iki kez yapılması her zaman daha avantajlıdır.

2.1.5.Konukların Topluca Selamlanması ve Transfermenin Kendini Tanıtması ve Geliş İnfosunun Verilmesi

Transfermen; konukları selamlar, kendisini ve araç kaptanını tanıtır. Yolda genel olarak yolculuk, transfer süresi, oteller, hoş geldiniz kokteyli, ülke hakkında kısa bilgi, döviz, telefon, ulaşım vs. hakkında bilgi verir. İyi tatiller diler. Varsa konukların sorularını cevaplandırır. Geliş infosu genel olarak yukarıda sayılan bilgilerin verilmesiyle ilgilidir ancak her bir acentenin kendi özel uygulamalarından kaynaklanan nedenlerden dolayı içerik ve kapsam değişebilir.

2.1.6.Otellerin n Büro Bölümüne Kadar Konuklara Eşlik Edilmesi

Konuk kesinlikle otel giriş kapısında bırakılıp gidilmez. Bu, çok kaba bir davranış olduğu gibi ülkemizin misafirperverlik anlayışına da uymaz. Aynı zamanda bu olumsuz hareket, hem konuk tarafından hem de konaklama işletmesi tarafından şikâyet konusu edilebilir. Konukların konaklayacakları işletmelere gelindiğinde yolcunun bagajları indirilir, konuk ile otel resepsiyonuna gidilir ve konuğun otele giriş işlemlerinin başlatılması sağlanır. Herhangi bir problem yoksa otel resepsiyon görevlisine bilgi verilerek ve ardından konuğa iyi tatiller dilenerek araca geri dönülür ve transfere devam edilir.

2.1.7.Transfer Bittikten Sonra Yapılması Gerekenler

➤ **Unutulan eşya**

Transfer bitiminde öncelikli olarak konukların araçta bir şey unutup unutmadıkları kontrol edilir. Unutulan bir şey bulunursa bulunan şey derhâl bir tutanağa detaylarıyla yazılır ve imza karşılığında mümkünse yolcunun bizzat kendisine, değilse konaklama işletmesinin yetkili personeline teslim edilir. Tutanak altına alınan eşyanın oldukça detaylı yazılmasına özellikle dikkat edilmelidir. Örneğin bir cep telefonu bulduysa rengi, modeli, markası, açık olup olmadığı, varsa kulaklığı gibi donanımları gibi detaylar tutanağa yazılır.

Cüzdan, para, değerli ziynet eşyaları bulunduğu da aynı yöntem izlenir ve olabilecek en kısa sürede yolcunun kaldığı işletmeye ulaştırılması sağlanır.

Teslim edilecek eşya için mutlaka teslim tutanağı düzenlenmeli ve eşya imza karşılığında teslim edilmelidir. Teslim tutanağına eşyayı teslim alan kişiye ait bilgiler detaylı olarak yazılmalıdır.

➤ **Transfer raporunun hazırlanıp operasyon departmanına teslim edilmesi**

Geliş transfer raporunda;

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası,
- Transfer aracı ve transfermen,
- Transferi yapılan yolcu adı ve sayısı,
- Transfer güzergâhı,
- Transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar, problemler ve çözümler gibi **bilgiler yer alır.**

Transferin bitiminde yukarıdaki bilgilerin bulunduğu bir rapor düzenlenerek operasyon departmanına teslim edilir.

DİKKAT: Transferin başlamasından itibaren emniyet kemerlerinizi bağlayınız. Transferini gerçekleştirdiğiniz konukların emniyet kemerlerini bağlamalarını sağlayınız. Araç kaptanı ile sohbet etmeyiniz. Araç kaptanının dikkatini dağıtabilecek davranışlardan uzak durunuz. Transfer aracının trafik kurallarına uymasına azami dikkat gösteriniz. Transfer ile ilgili iş güvenliği kurallarına uyunuz.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

“Sizler, yani yeni Türkiye’nin genç evlatları! Yorulsanız dahi beni takip edeceksiniz... Dinlenmemek üzere yürümeye karar verenler, asla ve asla yorulmazlar. Türk Gençliği gayeye, bizim yüksek idealimize durmadan, yorulmadan yürüyecektir.”

MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

Yukarda, Ulu Önder Gazi Mustafa Kemal Atatürk’ün sorumluluk ile ilgili bir sözü yer almaktadır. Bir fert olarak ülkemize ve halkımıza karşı sorumluluklarınızı slogan hâline getirerek beş tanesini yazınız.

1-.....

2-.....

3-.....

4-.....

5-.....

2.DÖNÜŞ TRANSFERİ

Konukların tatillerinin bitmesine kısa bir sürede planlanan ve tatilin bittiği gün konukların tatillerini geçirdikleri işletmelerden alınarak havaalanı, gar, liman, terminal gibi noktalara bırakılmalarıyla ilgili iş ve işlemleri kapsar.

Bu iş ve işlemler;

- Konaklama işletmelerinin uçuş saatlerine göre gruplandırılması,
- Havaalanına en uzak konaklama işletmesinden başlayarak dönüş transferi alınış saatlerinin ayarlanması,
- Transfer için araçların ve elemanların görevlendirilmesi,
- Dönüş transferi alınış saatlerinin konuklara duyurulması,
- Transfer bitiminde transfer raporunun hazırlanıp operasyon departmanına teslim edilmesidir.

2.2.Konaklama İşletmelerinin Uçuş Saatlerine Göre Gruplandırılması

Konukların kaldığı otel işletmelerinin havaalanına olan uzaklıkları göz önüne alınarak oteller gruplandırılır.

Bu gruplandırma yapılırken şu hususlar göz önünde bulundurulur:

- Birbirlerine yakın olan ve aynı bölgede bulunan otel işletmeleri aynı transfere dâhil edilir.
- Transfer aracının en son uğrayacağı otel işletmesinden havaalanına giriş yapıldığında uçuşun gerçekleşeceği ana kadar en az iki saat süre olmalıdır.
- Otel işletmeleri arasındaki uzaklıklar göz önüne alınmalıdır.
- Dönüş uçuşlarının gerçekleşeceği saat göz önüne alınmalıdır.

Aşağıda verilen transfer listeleri yukarıda bulunan giden yolcu listesi dikkate alınarak düzenlenmiştir.

ABC TRAVEL				Buluşma: 15:50		
BÖLGE:KEMER				Araç: 07 TAL		
08.05.2017 tarihli Dönüş Transfer				ABC Travel Kemer Bölge Ofisi		
Listesi				Transfermen: Zeynep A.		
Uçuş No	Uçuş saati	Dönüş Tarihi	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı	Transfer Saati

THY123	19:00	08.05.2017	N hotel	Mr/s Demir	5	16:05
THY403	19:00	08.05.2017	N hotel	Mr/s Hoehler,	3	16:05
THY251	19:05	08.05.2017	Y hotel	Mr/s Steiner	2	16:10
THY1215	19:10	08.05.2017	Z hotel	Mr/s Baumann	2	16:20
TOPLAM					12	

Tablo 2.1: Dönüş transfer listesi

ABC TRAVEL				Buluşma: 15:45		
BÖLGE:KEMER				Araç: 07 TAY		
08.05.2017 tarihli Dönüş Transfer Listesi				ABC Travel Kemer Bölge Ofisi		
				Transfermen: Emre D.		
Uçuş No	Uçuş saati	Dönüş Tarihi	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı	Transfer Saati
THY407	19:15	08.05.2017	T hotel	Mr/s Müller	3	16:05
THY2513	19:20	08.05.2017	P hotel	Mr/s Yılmaz	4	16:15
THY105	19:20	08.05.2017	A hotel	Mr/s Hochmann	5	16:20
THY1135	19:25	08.05.2017	L hotel	Mr/s Gleiser	2	16:25
THY703	19:30	08.05.2017	K hotel	Mr/s Bauer	3	16:40
TOPLAM					17	

Tablo 2.2: Dönüş transfer listesi

2.2.1.Havaalanına En Uzak Konaklama İşletmesinden Başlayarak Dönüş Transferi Alınış Saatlerinin Ayarlanması

Transferi yapılacak yolcuların dönüş saatleri, tahmini transfer süresi de dikkate alınıp uçuş saatinden en az 2 saat önce, havaalanında bulunmaları sağlanacak şekilde planlanır.

Örnek:

N hotelin havaalanına uzaklığı 45 dakika,

Y hotelin havaalanına uzaklığı 50 dakika,

K hotelin havaalanına uzaklığı 55 dakika,

Z hotelin havaalanına uzaklığı 35 dakika,

T hotelin havaalanına uzaklığı 1 saat 10 dakika olsun.

Bu durumda yukarıdaki uzaklıklar dikkate alınarak bir transfer listesi hazırlandığında transfer en uzak olan otelden başlar ve havaalanına en yakın olan otelde biter.

Böylece transfer ilk önce T hotelde başlar. Daha sonra sırayla K hotel, Z hotel, Y hotel ve N hotel gelir. Z hotelin havaalanına uzaklığı tahmini olarak 35 dakika ise uçağın kalkış saatinden en az iki saat önceden havaalanında olunması gerektiği dikkate alınarak 2 saatin üzerine en son otel ile havaalanı arasındaki süre ilave edilir. Böylece en yakın otelden en uzak otele doğru yapılan sıralama ile transfer planlaması yapılır.

Transfer planlanırken en son uğranılacak ve havaalanına en yakın otelden en uzak otele doğru, işletmeler arasındaki uzaklıklar da dikkate alınarak planlanır. Ancak transfermen en uzak otelden başlayarak konukları toplar.



Şekil:2.1. Örnek geliş dönüş transfer güzergâhı

2.2.2. Transfer İçin Araçların ve Elemanların Görevlendirilmesi

Dönüş transferi operasyonu için uygun araçların ve personelin görevlendirilmesi yapılır.

2.2.3. Dönüş Transferi Alınış Saatlerinin Konuklara Duyurulması

Planlanan transfer saatleri, konuklara bildirilir. Bildirme işleminde kullanılan en yaygın yöntemler şunlardır:

- ➤ Otelde görevli rehberle bildirilerek lobideki acente standına asılır.
- ➤ Otelde standı olmayan acenteler, doğrudan yolcuya iletmek üzere belgegeçerle(faks) bildirir. Bu belgegeçer konuğa iletmek üzere otelin ön büro departmanına çekilir.

2.2.4. Dönüş Transferi İşlemleri

- Önce dönüş transfer listesi operasyon departmanından alınır, bir değişiklik olup olmadığı öğrenilir. Değişiklik veya güncelleme varsa listeye ilave edilir.
- Transfer günü, buluşma noktasında transfer aracı ile buluşulur ve transfer yapılacak ilk (havaalanına en uzak mesafedeki) otele hareket edilir.
- Otel işletmelerine varıldığında konuklar ön bürodan sırayla ve selamlanarak alınır.
- Varılan her bir otelde konuklar, isim listesinden kontrol edilerek ve bagajları yüklenerek araca alınır.
- Hazır olmayan yolcular, kısa bir süre aranır (transferi aksatmayacak kadar). Yolcu bulunamadığı takdirde, otelin kabul yerinden (resepsiyon) otele geldiğini ve aramalara rağmen yolcunun bulunamadığını ifade eden bir yazı alınarak hareket edilir.
- Konukların tamamı alınıp transfer başladığında Araçlar hareket edince transfermen, kendisini ve kaptanı tanıtır ve dönüş transferine başlanır.
- Konuklara ilgi gösterilir, problem yaşayıp yaşamadıkları öğrenilmeye çalışılır. Acente anket uygulaması yapıyor ise açıklama yapılarak formların doldurulması sağlanır ve formlar toplanır.
- Dönüş bilgisi (info) verilir. Konuklar transfer süresi, uçuş ve varış saatleri, havaalanında yapmaları gerekenler konusunda bilgilendirilir.
- Havaalanına girişte veya acente standına varıldığında, uçaklarının kontuar numaraları, geçiş görevlisi (transfermen) tarafından havaalanı operasyonundan öğrenilip konuklara iletilir.



Fotoğraf 2.9: Check-in yapılacak kontuar numarası ve uçuş ekranı

- Havaalanına varıldığında konuklara uçacakları hava yollarının check-in kontuarlarının numaraları bildirilir.



Fotoğraf 2.10: Kontuarda check-in işlemi yapan yolcular

- Yolcular, iyi dilekler iletilerek uğurlanır.
- Bütün yolcular indikten sonra araç içi kontrol edilir. Unutulan bir eşya olup olmadığına bakılır. Varsa tutanak tutularak havaalanı operasyon görevlisine teslim edilir.



Fotoğraf 2.11: Giden yolcu kapısı (Departure)

2.2.5. Transfer Bitiminde Transfer Raporunun Hazırlanıp Operasyon Departmanına Teslim Edilmesi

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

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen
- Transferi yapılan yolcu adı ve sayısı
- Transfer güzergâhı

DİKKAT!!! Transferin başlamasından itibaren emniyet kemerlerinizi bağlayınız. Transferini gerçekleştirdiğiniz konukların emniyet kemerlerini bağlamalarını sağlayınız. Araç kaptanı ile sohbet etmeyiniz. Araç kaptanının dikkatini dağıtabilecek davranışlardan uzak durunuz. Araç kaptanının trafik kurallarına uymasına azami dikkat gösteriniz. Transfer ile ilgili iş güvenliği kurallarına uyunuz.

2.3.Ara Transfer

Adından da anlaşılacağı gibi iki ara nokta arasında genellikle kısa mesafede yapılan transfer türüdür (Bir N hotelden Y hotele, bir yat limanından otele veya otelden yat limanına gibi).

Genellikle tur operatörü ile imzalanan anlaşmada bulunan otel standardını aşan durumlarda ara transfer yapılır. Konukların otel işletmesini beğenmemeleri veya tercih etmiş oldukları otelde bekledikleri standartlardaki hizmeti alamadıkları durumlarda, acentenin otel işletmesini değiştirme gereği duyarak konukları başka bir tesise alması durumunda gerçekleşir. Bunun dışında, ulaşımın gelişmediği veya dar yolların bulunduğu, bu nedenle büyük araçların giremeyeceği güzergâhlarda bulunan işletmelere ara transfer yapılır. Ara transferi yapılacak konuklar belli bir noktaya kadar diğer konuklarla beraber büyük araçla seyahat eder ve bir buluşma noktasında küçük bir araca alınarak ara transferleri yapılır.

Bu transfer türü çok sık rastlanan bir transfer değildir.

2.3.1.Ara Transfer İşlemleri

Sırasıyla aşağıdaki işlemler yapılır:

- Transfermen, kendisine verilen buluşma saatinde ve buluşma noktasında, transfer aracı ile buluşarak transferi yapılacak yolcunun konakladığı tesise hareket eder.
- Misafir, transfer saatinde otelinden alınır ve hareket edilir.
- Transfermen, konuklara kendisini ve kaptanını tanıtır.
- Otele varıldığında misafirle birlikte ön büroya gidilir. Misafirin otele giriş işlemleri yaptırılır.
- Transfer bitiminde operasyon departmanı bilgilendirilir.

2.3.2. Transfer Bitiminde Ara Transfer Raporunun Hazırlanarak Ofise Teslim Edilmesi

Ara transfer raporunda;

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen
- Transferi yapılan yolcu adı ve sayısı
- Transfer güzergâhı

Varsa, transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar ve problemler gibi bilgiler yer alır.

Olası bir gecikme durumunda kesinlikle hız ve trafik kurallarına uyulmalı, asla hız limiti aşılmamalıdır. Operasyon departmanı bilgilendirilmelidir. İş sağlığı v iş güvenliği kurallarına uyulmalıdır.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-3

Aşağıda ahlak, tutum ve davranışının bir kavramı olan **empatinin** tanımı ve empati ile ilgili dilimizde yer edinmiş iki tane atasözü verilmiştir. Sizler de diğer ulusların dillerinden empati ile ilgili beş tane atasözü bularak aşağıdaki boşluklara yazınız ve bunları sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

Empati veya eş duyum; bir başkasının duygularını, içinde bulunduğu durum ya da davranışlarındaki motivasyonu anlamak ve içselleştirmek demektir. Kısaca **kendisini başkasının yerine koyarak o kişiyi anlamak** olarak da bilinir.

Kendine yapılmasını istemediğin bir şeyi başkasına yapma.

İğneyi kendine, çuvaldızı başkasına batır.

1.
2.
3.
4.
5.

UYGULAMA FAALİYETİ 1

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda geliş transferini mesleki standartlara uygun olarak yapabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Size önceden bildirilmiş olan buluşma noktasında araç ile buluşunuz.	➤ Dakik olmalısınız.
➤ Havaalanına hareket ediniz.	➤ İş güvenliğinizi her zaman göz önünde bulundurmalısınız.
➤ Operasyon görevlisinden transfer listenizi alınız (Sizden başka herhangi bir görevli yok ise ofisinizden almış olduğunuz listeye göre hareket ediniz.).	➤ Dikkatli olmalısınız
➤ Uçağın iniş saatini ekranlardan kontrol ediniz.	➤ Uçağın sefer sayısına göre bakmalısınız.
➤ Aracınızın yanına gidiniz ve araç kaptanı ile gidilecek konaklama işletmelerinin sırasıyla uzaklıklarını göz önüne alarak transferi planlayınız.	➤ Koordineli çalışmalısınız.
➤ Konuklar gelmeye başladıklarında aracın başında bulunarak onları selamlayarak karşılayınız.	➤ Güler yüzlü olup kişisel bakımınıza ve kıyafetinize özen göstermelisiniz.
➤ Gelen konukların bilgileri ile size verilen transfer listesindeki bilgileri karşılaştırınız.	➤ Pratik olmalısınız.
➤ Konukların bagajlarının incekleri yerlere göre sıralı olarak yerleştirilmesini sağlayınız.	➤ Zaman kaybetmemek için önceden planlayınız.
➤ Bütün konuklar geldikten sonra sayım yapınız ve operasyon yetkilisine bilgi veriniz.	➤ Kesin ve net bilgilerle hareket etmelisiniz.
➤ Araç hareket ettikten sonra kendinizi ve araç kaptanını tanıtarak geliş infosunu veriniz.	➤ Gülümseyerek mutlu bir ses tonuyla hitap etmelisiniz.
➤ Konaklama işletmesine varıldığında konuklara resepsiyona kadar eşlik ediniz.	➤ Samimi olup ülkemizi temsil ettiğinizi unutmalısınız.
➤ Transfer bittikten sonra araçta unutulmuş eşya olup olmadığını kontrol edip transfer raporunu düzenleyerek ofisinize teslim ediniz.	➤ Dikkatli ve sabırlı olmalısınız.

UYGULAMA FAALİYETİ 2

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda sektörün standartlarına uygun bir şekilde dönüş transferini yapabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Dönüş transfer listesini operasyon departmanından alınız ve buluşma yerini, saatini öğrenerek zamanında gidiniz.	➤ Dakik olmalısınız.
➤ Araç ile buluştuktan sonra en uzak otele hareket ediniz.	➤ Araç kaptanı ile transfer hakkında konuşmalısınız.
➤ Otele vardığınızda ön büroya giderek konukları sırayla araca alınız.	➤ Gülümsemelisiniz. Görünüş ve temizliğinize özen göstermelisiniz.
➤ Gelen konukların isimlerini transfer listesinden kontrol ediniz.	➤ Hata yapmamaya özen gösteriniz.
➤ Sırası ile diğer otellere giderek konukları alınız.	➤ Zamanlamaya önem vermelisiniz.
➤ Gelmeyen yolcu olur ise ön büro personeli tarafından imzalanmış bir tutanak alarak ayrılınız.	➤ Prosedürleri uygulamalısınız.
➤ Bütün konuklar araca bindikten sonra kendinizi ve araç kaptanını tanıtırınız. ➤ Emniyet kemerinizi bağlayınız, konukları bu hususta uyarınız.	➤ Samimi ve güler yüzlü olmalısınız.
➤ Dönüş infosunu veriniz.	➤ Güncel bilgilerin önemini unutmamalısınız.
➤ Havaalanına yaklaştığınızda havaalanında bulunan operasyon yetkilileri ile iletişime geçerek yolcuların uçuşları ile ilgili değişiklikler, kontuar numaraları hakkında bilgi alınız.	➤ Koordinasyona ve iletişime önem vermelisiniz.
➤ Edindiğiniz bilgileri, kontuar numaraları, uçuş numaraları ve uçuş prosedürleri hakkında konuklara bilgi veriniz.	➤ Gerekliğinde sorumluluk alınız, karar verip uygulamalısınız.
➤ Yolculara iyi uçuşlar dileyerek onlarla vedalaşınız.	➤ Ülkemizi temsil ettiğinizi unutmamalı, konuştuğunuz yabancı dili sürekli geliştirmelisiniz.
➤ Transfer bittiğinde transfer raporunu yazarak operasyon departmanına veriniz.	➤ Raporunuzda bütün detayları belirtmelisiniz.

UYGULAMA FAALİYETİ 3

Aşağıdaki işlem basamaklarını tamamladığınızda, sektör standartlarına uygun bir şekilde ara transferi yapabileceksiniz.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Ara transfer listesini operasyon departmanından alınız ve buluşma yerini, saatini öğrenerek zamanında gidiniz.	➤ Dakik olmalısınız.
➤ Araç ile buluştuktan sonra otele hareket ediniz. Emniyet kemerinizi bağlayınız.	➤ Araç kaptanı ile transfer hakkında konuşmalısınız.
➤ Otele vardığınızda ön büroya giderek konukları sırayla araca alınız.	➤ Gülümsemeli, görünüş ve temizliğinize özen göstermelisiniz.
➤ Gelen konukların isimlerini transfer listesinden kontrol ediniz.	➤ Hata yapmamaya özen göstermelisiniz.
➤ Konuklara kendinizi ve araç kaptanını tanıttınız.	➤ Samimi ve güler yüzlü olmalısınız.
➤ Ara transferin varacağı otel işletmesine geldiğinizde konukları ön büroya götürünüz	➤ Prosedürleri uygulamalısınız.
➤ Ön büroda konuk check-in işlemlerine başladığında konuk ile vedalaşınız.	➤ Samimi ve güler yüzlü olmalısınız.
➤ Ara transfer raporu hazırlayınız. Operasyon departmanına veriniz.	➤ Raporunuzda bütün detayları belirtmelisiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Konuklar karşılanırken aşağıdakilerden hangisinin yapılması uygun değildir?
A) Gelen yolcu listesinden isim kontrolü yapmak
B) Güler yüzlü bir şekilde selamlamak
C) Konukların bagajlarının araca yerleştirilmesini sağlamak
D) Konuklara şaka yaparak onları eğlendirmeye çalışmak
E) Dikkatli ve özenli davranmak
2. Aşağıdakilerden hangisi geliş infosunda konuklara verilebilecek bir bilgi değildir?
A) Ülkemizin para birimi ve telefon kodu
B) Tatilleri süresince hava koşulları
C) Tarihi eserlerin özellikleri
D) Gidecekleri konaklama işletmelerine tahmini varış saati
E) Hoş geldiniz kokteylinin yeri ve saati
3. Aşağıdakilerden hangisi transfermen tarafından yolculardan toplanan belgenin adıdır?
A) Voucher
B) Rezervasyon fişi
C) Pasaport
D) Uçak bileti
E) Bagaj etiketi
4. Transfer araçta unutulmuş bir eşya bulunursa ilk yapılması gereken işlem aşağıdakilerden hangisidir?
A) Operasyon departmanına bilgi vermek
B) Bulunan eşya ile ilgili tutanak tutmak
C) Polisi arayıp bilgi vermek
D) Otel işletmelerine haber vermek
E) Teslim tutanağı hazırlamak
5. Beklenen yolcu gelmediğinde aşağıdaki birimlerden hangisi ile iletişime geçmek doğru değildir?
A) Kayıp eşya bürosu
B) Pasaport polisi
C) Gümrük bürosu
D) Duty free mağazası
E) Havalimanı güvenlik şefliği

6. Aşağıda bazı otel işletmelerinin havalimanına uzaklıkları verilmiştir. Dönüş transferine başlarken ilk olarak hangi otele gitmek gerekir?
- A) N hotel 55 Dakika
 - B) Y hotel 50 Dakika
 - C) Z hotel 75 Dakika
 - D) T hotel 35 Dakika
 - E) M hotel 40 Dakika
7. Dönüş transferine başlarken araca alınacak yolcuların isimleri aşağıda verilenlerin hangisinden kontrol edilir?
- A) Rezervasyon listesi
 - B) Tura katılacak yolcu listesi
 - C) Dönüş yolcu isim listesi
 - D) Voucher
 - E) Uçuş kontrol listesi
8. Bir dönüş transferinde uçuş gerçekleşmeden en az kaç saat önce havaalanında olmak gerekir?
- A) 2 saat
 - B) 1,5 saat
 - C) Yarım saat
 - D) 3 saat
 - E) 1 saat
9. Acente anket uyguluyorsa bu anket ne zaman konuklara verilir?
- A) Geliş transferinde
 - B) Dönüş transferinde
 - C) Hoş geldin kokteylinde
 - D) Tur programında
 - E) Ara transferde
10. Aşağıdakilerden hangisi dönüş transferindeki infoda konuklara verilebilecek bilgilerden biri değildir?
- A) Kontuar numaraları
 - B) Uçuş numaraları ve saati
 - C) Gümrük işlemleri
 - D) Ülkemizdeki döviz kurları
 - E) Uçağa biniş ve bagaj işlemleri
11. Aşağıdakilerden hangisi ara transferin bir özelliğidir?
- A) Çok sık yapılan bir transfer olması
 - B) Konuğun istediği zaman yapılması
 - C) Havalimanından otele yapılması
 - D) İki otel işletmesi arasında yapılması
 - E) Transfermensiz yapılması

12. Aşağıdaki bilgilerden hangisi ara transfer yapılırken konuklara verilmelidir?
A) Döviz kurları
B) Uçuş saati
C) Vize işlemleri
D) Hava ve su sıcaklığı
E) Transfer süresi ve güzergâh
13. Ara transfer listesi aşağıdaki hangi departmandan alınır?
A) Rezervasyon
B) Tur operasyonu
C) Operasyon
D) Reklam ve tanıtım
E) Muhasebe
14. Ara transfer yapılırken aşağıdakilerden hangisini yapmak doğru değildir?
A) Araçla belirtilen saate buluşmak
B) Transfer esnasında emniyet kemeri bağlamak
C) Konukları otel işletmesinin girişine bırakmak
D) Konuklara güler yüzlü davranmak
E) Konuklara transfer hakkında bilgi vermek
15. Transfermen, transfer esnasında hata yapmamak için aşağıdakilerden hangisini yanında bulundurmalıdır?
A) Transfer listesi
B) Rezervasyon listesi
C) Voucher
D) Not defteri
E) Uçuş listesi

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.

MODÜL DEĞERLENDİRME

Bu modül kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız becerileri, **EVET**, kazanamadığınız becerileri **HAYIR** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

KONTROL LİSTESİ

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
Transfer ile ilgili kavramlar		
1. Transfer kavramını açıklayabildiniz mi?		
2. Transferde kullanılan kavramları açıklayabildiniz mi?		
3. Transfermenin görevlerini açıklayabildiniz mi?		
4. Transfer departmanının seyahat acenteleri organizasyonundaki yeri ve önemini açıklayabildiniz mi?		
Transfer öncesi hazırlıklar		
5. Gelen-giden konuk listesinin aldınız mı?		
6. Transfer listesinin hazırladınız mı?		
7. Havaalanı operasyonunda kullanılan araç gereçleri hazırladınız mı?		
8. Havaalanı operasyon sorumlusu ile irtibata geçerek uçuşların son durumunu sorup değişiklikleri aldınız mı?		
9. Transfer listesine uygun olarak araç ve personel seçimini yapabildiniz mi?		
10. Kapasitelerine göre transferde kullanılan araçları ayarladınız mı?		
11. Havaalanına zamanında vardınız mı?		
12. Uçağın gecikmesi, beklenen yolcunun gelmemesi kayıp eşya gibi sorunlar oluştuğunda bu sorunların çözümü için yapılması gerekenleri planladınız mı?		
Geliş transferi ile ilgili iş ve işlemler		
13. Geliş transferi öncesinde yapılması gereken hazırlıkları tamamladınız mı?		
14. Konukları karşıladınız mı?		

15. Karşıladığınız konukların voucher kontrolünü yaptınız mı?		
16. Araç başında, isim listesinden gelen konukların isim kontrolünü yaptınız mı?		
17. Tüm konuklar binince hareket ettiniz mi?		
18. Konukları topluca selamlayıp kendinizi tanıttıktan sonra geliş infosunu verdiniz mi?		
19. Otellerin ön büro bölümüne kadar konuklara eşlik ettiniz mi?		
20. Unutulan eşya olup olmadığını kontrol ettiniz mi?		
21. Transfer raporunu hazırlayıp operasyon departmanına teslim ettiniz mi?		
Dönüş Transferi ile ilgili iş ve işlemler		
22. Dönüş transferi öncesinde yapılan hazırlıkları tamamladınız mı?		
23. Konaklama işletmelerini uçuş saatlerine göre gruplandırdınız mı?		
24. Havaalanına en uzak konaklama işletmesinden başlayarak dönüş transferi alınış saatlerini ayarladınız mı?		
25. Transfer için araçlar ve elemanları görevlendirdiniz mi?		
26. Dönüş transferi alınış saatlerinin konuklara duyurulması işlemini yaptınız mı?		
27. Dönüş transferi iş ve işlemlerini sırasıyla yaptınız mı?		
28. Transfer bitiminde transfer raporunu hazırlayıp operasyon departmanına teslim ettiniz mi?		
Ara transfer ile ilgili iş ve işlemler		
29. Ara transfer öncesi yapılacak hazırlıkları tamamladınız mı?		
30. Ara transfer işlemlerini yaptınız mı?		
31. Transfer bitiminde ara transfer raporunu hazırlayıp ofise teslim ettiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda **Hayır** şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız **Evet** ise bir sonraki bireysel öğrenme materyaline geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

1	C
2	E
3	B
4	A
5	D
6	Check-in kontuarı
7	Duty free shop
8	Kayıp eşya bürosu
9	VIP yolcu
10	Operasyon yetkilisi

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	A
4	B
5	E
6	C
7	C
8	A
9	B
10	D
11	D
12	E
13	C
14	C
15	A

KAYNAKÇA

- AHİPAŞAOĞLU Suavi, Turizmde Rehberlik, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- AHİPAŞAOĞLU Suavi, Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- HACIOĞLU Necdet, Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2016.
- MISIRLI İrfan, Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.
- İÇÖZ Orhan, Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Turhan Kitabevi, Ankara, 2000.
- TURİZM BAKANLIĞI, Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri, Şafak Matbaası, Ankara, 1983.
- www.antalyarehberlerodasi.org (Erişim Tarihi: 08.05.2017/13.00)
- www.belektourismcenter.org (Erişim Tarihi: 08.05.2017/14.00)
- www.kultur.gov.tr (Erişim Tarihi: 09.05.2017/21.20)
- www.tursab.org.tr (Erişim Tarihi: 09.05.2017/22.40)
- <http://www.dhmi.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 13.05.2017/17.20)
- <http://www.myk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 23.05.2017/11.00)
- <http://www.kgm.gov.tr/Sayfalar/KGM/SiteTr/Root/default.aspx> (Erişim Tarihi: 21.05.2017/19.30)
- <http://yol.kgm.gov.tr/guzergahanalizi> (Erişim Tarihi: 24.05.2017/23.15)