

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ**

**TURİZM İŞLETMELERİ  
812STE002**

**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 .....	2
1. Turizm Endüstrisi .....	2
1.1. Tanımı .....	2
1.2. Turizm Endüstrisini Diğer Endüstrilerden Ayıran Özellikler .....	3
1.3. Turizm Endüstrisinde Yer Alan İşletmeler .....	3
1.3.1. Seyahat İşletmeleri.....	4
1.3.2. Konaklama İşletmeleri.....	5
1.3.3. Ulaştırma İşletmeleri .....	17
1.3.4. Yiyecek İçecek İşletmeleri .....	32
1.3.5. Rekreasyon ( Eğlence – Dinlence ) İşletmeleri .....	35
1.3.6. Alışveriş İşletmeleri.....	36
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	38
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	40
2. SEYAHAT FORMALİTELERİ.....	40
2.1. Pasaport İşlemleri.....	40
2.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Adına Verilen Pasaport Çeşitleri .....	40
2.1.2. Pasaport Almak İçin Yapılması Gereken İşlemler .....	41
2.2. Vize Formaliteleri .....	42
2.2.1. Vize Çeşitleri .....	43
2.2.2. Vize Başvurusu İçin Gerekli Belgeler .....	43
2.3. Gümrük Formaliteleri .....	44
2.4. Diğer Sınır Formaliteleri .....	44
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	45
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	46
CEVAP ANAHTARLARI.....	47
KAYNAKÇA .....	48

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>812STE002</b>
<b>ALAN</b>	<b>Konaklama ve Seyahat Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Operasyon – Rezervasyon-Kat-Önbüro</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Turizm İşletmeleri</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Öğrenciye turizm endüstrisinde yer alan işletmeleri tanıtarak işletme tipleri hakkında bilgi kazandıran öğretim materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/16
<b>ÖN KOŞUL</b>	Turizm Hareketleri Modülü'nü almış olmak.
<b>YETERLİK</b>	Turizm işletmelerinin organizasyon yapılarını araştırmak
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Bu modül ile uygun ortam sağlandığında, turizm işletmelerinin organizasyon yapılarını araştırarak doğru olarak tanımlayabileceksiniz. <b>Amaçlar</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Turizm endüstrisinde yer alan turizm işletmelerinin sundukları hizmetleri inceleyerek tanımlayabileceksiniz.</li><li>2. Konukların seyahat formalitelerini yasal düzenlemelere uygun olarak inceleyip tanımlayabileceksiniz.</li></ol>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam:</b> Sınıf, kütüphane, atölye, uygulama oteli, turizm endüstrisinde yer alan çeşitli işletmeler <b>Donatım:</b> Bilgisayar, internet
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

# GİRİŞ

## **Sevgili Öğrenci,**

Turizm endüstrisinin hızla gelişmeye devam ettiği günümüzde, insanların seyahat nedenlerindeki çeşitliliğin artmasına paralel olarak turizm sektöründe hizmet sunan işletmelerin çeşitliliğinde de artışlar gözlenmektedir.

Bu modül ile turizm endüstrisini, turizm endüstrisinde yer alan seyahat işletmelerini, konaklama işletmelerini, ulaştırma işletmelerini, yiyecek–içecek işletmelerini, rekreasyon ( eğlence– dinlence ) işletmelerini, alışveriş işletmelerini ve insanların seyahatleri sırasında karşılaştıkları pasaport, vize, gümrük işlemleri gibi formaliteleri öğrenme fırsatına sahip olacaksınız.

Edineceğiniz bilgi ve beceriler, sektörde sürekli ihtiyacınız olacak konuları içermektedir. Bu nedenle mesleki geleceğiniz açısından, “Turizm İşletmeleri Modülü”nün öneminin farkında olmalısınız.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Bu faaliyette verilen bilgiler doğrultusunda, işletmelerin sundukları hizmetleri doğru olarak tanımlayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Bölgenizde hizmet sunan turizm işletmelerini ziyaret edip sundukları hizmetler ve organizasyon yapıları hakkında bilgi toplayarak edindiğiniz bilgileri raporlaştırınız.

## 1. TURİZM ENDÜSTRİSİ

### 1.1. Tanımı

Turizm, insanların sürekli yaşadıkları yer dışında yaptıkları seyahat ve gittikleri yerlerde geçici konaklamalarından doğan ihtiyaçların karşılanmasıyla ilgili faaliyetlerdir.

İnsanların, tarihin her çağında değişik nedenlerle seyahat ettikleri bilinmektedir. Ancak günümüzde sanayinin gelişmesi, kişi başına düşen gelirin artması, refah düzeyinin yükselmesi, insanların boş zamanlarının çoğalması, turizme çok farklı bir yön vermiştir.

Turizm hareketine doğrudan ve dolaylı olarak bağımlı bulunan turistlerin, gereksinim duydukları mal ve hizmetleri üreten veya pazarlayan; başta konaklama, seyahat ve yeme-içme işletmeleri olmak üzere, tüm turizm işletmelerinin kurulması, geliştirilmesi ve faaliyetlerinin sürdürülmesi ile ilgili karar ve eylemlerin tümü, turizm endüstrisi içinde düşünülmelidir.

Turizmin tanımından hareketle turizm endüstrisi, “Turistlerin, ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak tekrar aynı yere dönünceye kadar geçen süre içerisindeki seyahatleri sırasında gereksinme duydukları ulaştırma, yeme-içme, eğlence ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan faaliyet alanlarının tümüdür.” şeklinde tanımlanabilir.

## 1.2. Turizm Endüstrisini Diğer Endüstrilerden Ayıran Özellikler

Turizm endüstrisinin kendine özgü karmaşıklığı, onu diğer endüstrilerden ayırmaktadır. Bu özelliklerin başlıcaları şöyle sıralanabilir:

- Turizm endüstrisi büyük ölçüde insan gücüne dayanır. Özellikle yeme-içme işletmelerinde, hizmeti üreten ve sunan temel unsur insandır. Bu özelliği nedeniyle turizm işletmelerinde üretim ve pazarlama etkinliklerinde, belirli düzeyde otomasyona geçilebilmektedir. Örneğin, bir akşam yemeği çeşitli araçlar yardımıyla hazırlanarak insan gücü ile servis edilmek zorundadır.
- Bu endüstri dalında faaliyet gösteren tüm işletmeler, turizm hizmetlerinin niteliği gereği birbirleriyle uyumlu olma, yakın bir işbirliği ve karşılıklı yardımlaşma içinde bulunma zorunluluğu duyar. Bir bölgedeki otelin kalifiye hizmet sunmaması, diğer turizm işletmelerini de olumsuz yönde etkileyecektir.
- Turizm pazarında yer alan tüketicilerin tercihleri ve alışkanlıklarının kısa sürelerde değişmesi, turizm işletmelerinin sahip oldukları varlıkları, ekonomik ömürleri dolmadan, yenileriyle değiştirmek zorunda bırakmaktadır.
- Turizm endüstrisinin konusu, hizmettir. Hizmetin üretimi, satışı ve konukların tatmini açısından soyut bir özellik gösterir. Konaklama işletmesinin hizmetlerinden yararlanan bir kişinin memnuniyeti farklılık gösterir.
- Üretilen hizmetin üretim ve satış zamanı aynıdır. Diğer bir anlamla, hizmetin üretimi ile tüketimi eş zamanlıdır. Aynı şekilde turistik ürünün üretildiği yerde tüketilmesi zorunluluğu vardır. Turistik ürünün bir başka yere nakledilmesi veya bir başka yerde tüketime sunulması mümkün değildir.
- Hizmetin diğer günlerde kullanımı amacıyla stoklanması söz konusu değildir. Örneğin, uçak koltuğunun belli bir uçuş saati için stoklanması mümkün olmadığı gibi otel yatağının bir gece boş kalması o işletme için bir kayıptır.
- Turizm endüstrisi yılın 365 günü ve günün 24 saati hizmet veren bir özellik gösterir.
- Turizm endüstrisinde özellikle konaklama işletmelerinin kuruluşu ve hizmete sunulması aşamasındaki maliyetlerin yüksek olması sebebiyle büyük sermayeye ihtiyaç vardır.
- Turizm talebi, önceden kesin bir biçimde öngörülmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan turizm talep dalgalanmalarından anında etkilenir. Bu özellik de endüstrinin riskini oldukça yükseltir.
- Turizm endüstrisinde üretilen turistik ürün, ister münferit, ister paket olarak pazarlansın, birleşik ürün olma ( farklı ürünlerin birleşimi ) özelliği gösterir.

## 1.3. Turizm Endüstrisinde Yer Alan İşletmeler

Turizm işletmeleri, geçici bir süre için yer değiştirme hareketinin doğurduğu seyahat, konaklama ihtiyaçlarının, buna bağlı diğer ihtiyaçların karşılanmasına yarayan mal ve hizmetlerin üretilmesini ve pazarlanmasını sağlayan ekonomik birimler olarak tanımlanır.

Turizm endüstrisinin karmaşık yapısı, çok sayıda ve değişik özellikte işletmenin ortaya çıkışının temel sebebinin oluşturmaktadır. Değişik ihtiyaçlardan oluşan turizm

talebinin karşılanmasında etkili olan, işletmelerin sayılarının fazlalığı, niteliklerinin birbirinden değişik olması nedeniyle sınıflandırma yapmak güçleşmektedir.

Turistlerin temel ihtiyaçlarının karşılanması dikkate alınarak; seyahat işletmeleri, konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, yiyecek- içecek işletmeleri, rekreasyon (eğlence - dinlence) işletmeleri ve alışveriş işletmeleri şeklinde sınıflandırılabilir.

### **1.3.1. Seyahat İşletmeleri**

#### **1.3.1.1. Tur Operatörleri**

Tur operatörü, paket turu planlayan programlayan doğrudan veya aracı işletmeler vasıtasıyla satışa sunan işletmedir. Tur operatörleri talep ortaya çıkmadan önce paket tur hazırlarlar.

Dünya Turizm Örgütü (WTO) tur operatörlerini, “Seyahat ve turizm talebinin oluşmasından önce ulaşım, konaklama, diğer turistik ürünleri birleştirerek gezici ve belirli bir merkezde konaklama amaçlı turlar düzenleyen ayrıca bu turları belli bir ücret karşılığında sunan işletmeler” olarak tanımlamaktadır.

Tur operatörünce hazırlanan tur paketleri, seçilen tatil merkezlerine gidiş ve dönüş ulaşımını, konaklamayı, günübirlik gezileri veya uzun turları ve dinlence hizmetlerini içerir. Turların başlama ve bitiş tarihleri, gezi programları ve kalınacak konaklama birimleri önceden belirlenir.

#### **1.3.1.2. Seyahat Acenteleri**

Seyahat acenteleri, seyahat edenler ile hizmet üretenler arasında yer alan aracı kuruluşlardır. Seyahat acenteleri, tüketicilere seyahat hizmeti satan, bu hizmetler için yer ayırtan, bilet veren ve karşılığında ödemeleri kabul eden işletmelerdir. Seyahat acenteleri, hizmet üreten kuruluşlarla bir acentelik anlaşmasına bağlı olarak onlar adına çalışır.

**Dünya Turizm Teşkilatı (WTO)** Seyahat Acentesini “Halka; seyahat, konaklama, ulaştırma hizmetleri hakkında bilgi sunmak, belli bir komisyon karşılığında seyahat ve turizm ürünlerini, belli fiyatlarla nihai tüketicilere satmak üzere aracılık eden işletmelerdir.” şeklinde tanımlar.

Tüketici, seyahate karar vermeden önce eğer gideceği yöre ve kullanacağı araçlar hakkında bilgi sahibi değilse kesin bir fikri yoksa bir seyahat acentesinden bilgi alır.

Seyahat acenteleri otel, hava yolu, tur operatörlerinin belirledikleri fiyatları ve satış kurallarını uygulamakla yükümlüdür. Bir seyahat acentesi, hizmetini sattığı işletmenin yetkili satış acentesi ( Authorized Sales Agent) veya genel satış acentesi ( General Sales Agent ) olabilir. Seyahat acenteleri hizmete aracılık edebildikleri gibi **sınırlı olarak** seyahat paketleri de oluşturabilirler.



Ülkemizde seyahat acentelerinin kuruluş ve işleyişi, 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na göre düzenlenmektedir.

### 1.3.2. Konaklama İşletmeleri

Konaklama sektörü, turistlerin geçici konaklama, yeme-içme, kısmen eğlence ve diğer bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerin oluşturduğu bir sektördür. Bu sektörden yararlanan turistlerin seyahat nedenleri, seyahat şekilleri, beklentileri, gelir düzeyleri ve zevkleri son derece farklı olduğu için konaklama sektörünü oluşturan işletmeler de çok farklılık göstermektedir.

#### 1.3.2.1. Konaklama İşletmeleri Çeşitleri

##### ➤ Oteller

**Otel:** Seyahat eden insanların, başta konaklama olmak üzere yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış; personeli, mimarisi, uygulamaları, konuklarla olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmedir.



Resim1.1: Beş Yıldızlı bir otelin dış görünümü

**Otel işletmeleri,** pek çok araştırmacı tarafından çeşitli sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır. Genel kabul gören sınıflandırmalar; otellerin bulunduğu yer, verilen hizmet, büyüklük ve çalışma sürelerine göre yapılmaktadır. Önceden yapılmış otel sınıflandırmalarının, ülkelerin mevcut koşullarına uygun olarak düzenlenmekte olduğu ve dünya ölçeğinde otelcilik alanında gözlenen gelişmelerin dikkate alınmadığı görülmektedir.

Bu modülde otellerin, dünyada ve Türkiye'de genel kabul gören sınıflandırma biçimine bazı küçük ilaveler yapılmıştır. Söz konusu sınıflandırma aşağıdaki gibidir:

- **Buldukları Yere Göre Otel İşletmeleri:** Bu sınıflandırmada otel işletmelerini, kurulu buldukları yerleşim birimi, turizme konu olabilecek doğal kaynaklar ile ulaşım yolları terminalleri yakınında bulunmalarına göre gruplandırılmaktadır. Bu sınıflandırmaya örnek olarak, şehir merkezlerinde kurulu olan oteller, termal suların doğal ortamlarda yeryüzüne çıktıkları alanlarda kurulan oteller ile deniz kenarı,

havaalanı, liman, istasyon, terminal yakınlarında kurulan oteller verilebilir.

- **Sundukları Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri:** Bu sınıflandırma, otellerin konaklamanın yanı sıra sundukları diğer hizmet türlerine göre yapılmaktadır. Örneğin, sadece konaklama hizmeti sunan oteller ve apart oteller bu sınıflandırma içerisinde yer almaktadır. Öte yandan eğlence, dinlenme, sağlık, spor, kongre hizmetlerine dönük olarak yapılandırılmış oteller de bu sınıflandırma içerisinde değerlendirilmektedir.
- **Mülkiyet Durumlarına Göre Otel İşletmeleri:** Otel işletmelerinin bir diğer sınıflandırma kriteri de otellerin mülkiyet durumlarıdır. Bu sınıflandırmada otel işletmelerinin en fazla; şahıs, şirket, kamu, dernek, vakıf, sendika otelleri şeklinde faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Bir başka yaklaşımda otel işletmeleri, kamu ve özel sektör otelleri şeklinde sınıflandırılmaktadır.
- **Yerine Getirdikleri Konaklama İhtiyacına Göre Otel İşletmeleri:** Otel işletmelerinin bir diğer sınıflandırma şekli de karşıladıkları konaklama hizmetine göre dir. Buna göre termal otel, dağ oteli, şehir oteli, resort otel, kongre oteli, kıyı oteli olarak sınıflandırılmaktadır.
- **Çalışma Sürelerine Göre Otel İşletmeleri:** Otel işletmelerinin bazıları bütün yıl hizmet sunarken bazıları da belli mevsimlerde hizmete açık olmaktadır. Bunun nedeni, turizm çekim merkezlerinin mevsimlik özellik göstermesidir. Örneğin, deniz kıyısındaki bir otel işletmesi, yalnızca yaz aylarında müşteri çekebilirken; kış sporlarının yapıldığı merkezlerdeki oteller, kış aylarında talep edilmektedir. Bu nedenle otel işletmeleri, bütün yıl ve mevsimlik hizmet sunan oteller olmak üzere bir sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır.
- **Büyükliklerine Göre Otel İşletmeleri:** Bu sınıflandırmanın dayanak noktası, otellerin oda sayısı ve sahip oldukları hizmetlerin çeşitliliğidir. Dünya genelinde kabul gören bir sınıflandırmaya göre otel işletmeleri çok küçük, küçük, orta ve büyük olmak üzere dört gruba ayrılmaktadır. Bu sınıflandırmada, 25 veya daha az odaya sahip olanlar, çok küçük; 25-99 arasında oda sayısına sahip olanlar, küçük; 100- 299 arasında odaya sahip olanlar, orta; 300 ve daha fazla odaya sahip olanlar ise büyük otel işletmeleri olarak kabul edilmektedir. Öte yandan otel işletmelerinin sahip oldukları hizmet çeşidi bakımından da küçük, orta ve büyük biçiminde bir sınıflandırmaya tabi tutuldukları da görülmektedir.

## ➤ Motel

**Moteller;** yerleşim merkezleri dışında, kara yolları güzergahı, mola noktaları veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-

içme ve araçlarını park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleridir. Uzun süreli konaklama, tatil ve dinlenme tesisleri motel olarak belgelendirilemezler.

Moteller, trafik gürültüsünün en az olacağı bir noktada kurulur. Çevresi iyi düzenlenir, tesisin kolayca görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri konur. Otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler ve yeterli aydınlatma sağlanır.

### ➤ **Tatil Köyü**

Tatil köyleri, doğal güzellikler içinde veya arkeolojik değerler civarında kurulmuş, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı dağınık yerleşme düzenindeki, en fazla üç katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama tesisleridir.

Tatil köyü tesislerinde doğal karakterin ve yöresel değerlerin korunmasına özen gösterilir. Boş zamanların değerlendirilmesinde, yardımcı tesislerin önemi büyüktür.

Yerleşme özellikleri, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve servis yönlerinden üstün özellikler gösteren ek olarak, eğlence, spor imkânları, alakart servis veren lokanta, hamam, sauna ve çocuk yuvası bulunan tatil köyleri birinci sınıf tatil köyü (5 yıldızlı); diğerleri ise ikinci sınıf (4 yıldızlı) tatil köyü olarak sınıflandırılır.



**Resim 1.2: Bir tatil köyü görünümü**

### ➤ **Pansiyon**

Pansiyonlar; konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilmiş, yönetimi basit, müşteriye yeme-içme hizmeti veren veya müşterilerine kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı sunan, en az 5 odalı konaklama tesisleridir.

### ➤ **Kamping**

Kampinger; kara yolları güzergahları veya yakın çevrelerinde, kent girişlerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence, spor ihtiyaçlarını karşıladıkları, en az 30 ünitelik tesislerdir.

Kamping alanı, kamping iç ve dış güvenliklerinin sağlanabileceği biçimde, çevre özelliklerine göre çit, duvar, yeşillik vb. ile çevreden tecrit edilir. Kamping alanı drene edilerek ağaçlandırılır. Boş alanlar çimlendirilir. Geceleme birimlerinin uzağında gerekli spor ve eğlence alanı veya tesisler düzenlenir. Kamping içinde araç yolları, iklim ve arazi şartları dikkate alınarak toz kaldırmayacak şekilde düzenlenir.

➤ **Apart Otel**

Apart oteller; belgeli bir otel yahut tatil köyü yatırım ve işletmesi bütünü içinde yer alan, bağımsız apartman ya da villa tipinde konut olarak inşa ve tefriş edilen; müşterinin kendi yeme içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan, otel olarak işletilen konaklama tesisleridir.

➤ **Dağ Evi (Oberj), Spor ve Avcılık Tesisleri**

Kış sporları yapmak, doğal güzelliklerden yararlanmak, avlanmak ve sakin bir ortamda dinlenme gereksinimlerini karşılamak üzere kırsal kesimde kurulan konaklama tesisleridir.

Oberjlerin kullanım amacına uygun olarak donatılması gerekmektedir. Bu tip işletmelerin en az 30 kişinin barınabileceği kapasiteye sahip olmaları gerekmektedir. Oberjlerin en belirgin özelliği fiziki görünümünün çevre ile bütünlük sağlayacak şekilde inşaa edilmeleridir.

➤ **Gençlik Yurtları (Hosteller)**

Hostel, gençlik turizmine cevap verebilecek en az 10 odalı konaklama ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeğini bizzat hazırlama imkanı sağlayan konaklama tesisleridir.

➤ **Yüzer Tesis**

Yüzer tesisler, Türk karasu ve limanlarında turizm amaçlı konaklama, yeme-içme hizmeti verebilecek nitelikteki, kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip, geçerli denize elverişlilik belgesi olan veya bir römorkör vasıtasıyla çekilen deniz araçlarıdır.



**Resim 1.3: Bir kruvaziyer görünümü**

### **1.3.2.2. Konaklama İşletmeleri Organizasyon Yapısı ve Departmanlar**

Otelde bulunan hizmet birimlerine departman denir. Oteldeki bölüm sayısı, otelden otele farklılık göstermektedir. Ancak orta büyüklükteki bir otel; ön büro, yiyecek-ıçecek, kat hizmetleri, personel, muhasebe, güvenlik, satın alma, teknik servis, halkla ilişkiler, eğlence ve aktivite (animasyon) gibi departmanlardan oluşmaktadır.

#### **➤ Ön Büro**

Oda rezervasyonunun ve satışının yapıldığı, konukların kayıtlarının ve hesaplarının tutulduğu, danışma ve benzeri hizmetlerinin verildiği departmandır. Bu hizmetleri sunan personel sayısı ve organizasyondaki yerleri otelin oda kapasitesi, kullanılan ön büro sistemi gibi etkenlere göre farklılık göstermektedir.

Genel olarak ön büronun alt bölümleri şunlardır:

- Resepsiyon
- Ön kasa
- Rezervasyon
- Telefon santrali
- Danışma (Concierge)
- Taşıyıcılar (Bellboy)



**Resim 1.4: Beş yıldızlı bir otel resepsiyonu**

### ➤ **Yiyecek İçecek**

Yiyecek - içecek departmanı, konukların yeme içme ihtiyaçlarını karşılayan, odalar bölümünden sonra işletmenin en büyük gelir kaynağı olan departmandır. İşletmedeki restoranlar, barlar, kafeler, banket salonları, oda servisi, disko, mutfak vb. birimler yiyecek içecek departmanını oluşturmaktadır.



**Resim 1.5: Servise hazır bir masa**

Günümüzde otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümleri, otelde konaklayan müşterilerin yanı sıra dışardan gelen müşterilerin de yiyecek içecek ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Özellikle şehir otellerinde, banket (ziyafet) hizmetlerinden sağlanan gelirler otel işletmeleri için son derece önemlidir. Bir konaklama biriminin yiyecek içecekle ilgili olarak sunabileceği hizmetlerin türleri; restoran ve barların sayısına, büyüklüğüne, banket

salonlarının kapasitesine, otelin bulunduğu yere, otelin büyüklüğüne ve hizmet sunduğu pazara göre değişiklik gösterebilir.

### ➤ **Kat Hizmetleri**

Kat hizmetleri departmanı,;otel odalarının ve genel mahallerin temizliği, dekorasyonu, bakımıyla ilgili işlemleri yürütmekle sorumludur. Uluslararası otelcilikte “housekeeping” olarak ifade edilmektedir.

Bu bölümün esas görevi, müşterilere gerekli konforu sunmak, sıcak ilgi göstermek, temiz ve nezih bir ortam sağlamaktır.

Otel gelirlerinin büyük bölümü oda gelirlerinden sağlanmaktadır. Bu nedenle otelin ayakta kalması, öncelikle kat hizmetleri departmanının sağlam temellere oturması ile mümkündür.



**Resim 1.6: Beş yıldızlı bir otelin iki kişilik odası**

### ➤ **Personel**

Personel yönetimi, otelin bütün departmanları için eleman sağlanması, mevcut personelden etkin ve verimli bir şekilde yararlanılması için çalışır. Her otelde, kuruluş amacına göre çeşitli düzeylerde, farklı görevlerde ve farklı eğitim seviyelerinde çok sayıda insan görev yapmaktadır. Personel yönetimi, bu kişilerin düzeyi ve görevi ne olursa olsun çalışanların işletme içinde istihdam edilmelerinden, emekliliklerinin sağlanmasına kadar her aşamada önemli rol alır, onların işletme amaçları doğrultusunda çalışmalarını sağlar.

Personel yönetimi bu görevleri yerine getirirken;

- Otelde görev yapan insanların bilgi ve becerilerini rasyonel biçimde kullanarak otele katkılarını en üst düzeye çıkarmak,
- Otelde görev yapan kişilerin yaptıkları işten doyuma ulaşmalarını sağlamaktan sorumludur.



## ➤ Muhasebe

Muhasebe departmanı, otel faaliyetlerinin sonuçlarını saptamak, kurumun geleceğine ilişkin faaliyetlerini planlamak ve kurum ile ilgili kararlar almak için, para ile ifade edilen gelişmelerle ilgili bilgilerin toplanması, kaydedilmesi, özetlenmesi, raporlanması ve yorumlanması gibi işlevleri olan birimdir.

Bu tanımdan hareketle otel işletmelerinde muhasebenin amaçları aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- İşletmenin varlık ve kaynaklarıyla ilgili değer hareketlerinin kayıt, kontrolünü sağlamaktır.
- Otel bölümlerinin herbirinin toplam gelir ve giderler içindeki payını tespit etmek, sonuçta işletmenin bir bütün olarak gelir giderlerini belirlemektir.
- Konuklara sunulan mal ve hizmetlerin maliyetlerini ( oda, yemek ve içki fiyatları gibi ) tespit etmektir.
- Talebin düşük olduğu dönemlerde, fiyat indirimine gidilmesi durumunda bu fiyatın alt sınırını belirlemektir.
- Kısa ve uzun dönemli yatırım ve pazarlama politikaları belirleyerek gelecekte doğabilecek kazanç ve kayıpları tahmin etmektir.
- Geçmiş hesap dönemlerindeki bilgilere dayanarak istatistiki bilgiler sağlamaktır.
- İşletme yöneticilerinin sağlıklı karar alabilmeleri ve işletmeyi başarılı bir şekilde yönetebilmeleri için gerekli bilgileri sağlamaktır.

## ➤ Güvenlik



**Resim 1.7: Otel güvenlik görevlileri**

Otel işletmelerinde güvenlik ile ilgili konular her geçen gün önem kazanmaktadır. Toplumsal yaşamın daha karmaşık hale gelmesi, suç oranının artış göstermesi, otel işletmelerini de içine alan bir güvenlik çemberinin oluşturulmasını gerekli kılmıştır. Özellikle terör eylemlerin bütün dünya ülkelerinde artış göstermesi, söz konusu eylemlerin turistleri ve otel işletmelerini de içine alacak şekilde genişlemesi, otelcilik endüstrisinde de güvenlik konusu önemini daha da arttırmıştır.

Günümüzde güvenlik; otel işletmelerinde yalnızca müşteri, personel ve otel mülkünün güvenliği anlamına gelmemekte, aynı zamanda sağlıkla ilgili konuları da kapsamaktadır.



Genel olarak otel işletmelerinde güvenlik denilince müşterinin ve personelin can, mal ve sağlık güvenliğiyle otel mülkünün emniyeti anlaşılmaktadır.

### ➤ **Satın Alma**

Otel işletmeleri, hizmet üretimi için gerekli olan maddeleri doğrudan üreticiden alabildiği gibi herhangi bir aracı kuruluştan da satın alabilmektedirler. Satın alma işlemi, bir otel işletmesinde yapılacak olan üretim maliyeti kontrolü sürecinin temelini oluşturmaktadır. Kalitesiz ve yüksek fiyatlarla satın alınan herhangi bir malzeme, üretim aşamasında verimli bir şekilde değerlendirilemeyeceği gibi üretim maliyetinin de yüksek çıkmasına neden olacaktır. Bu nedenle işletmede satın alma işleminden sorumlu görevlilerin alınacak malzemenin özellikleri, kalitesi ve piyasa fiyatları hakkında yeterli bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

Satın alma işlemlerinde aşağıdaki kurallara dikkat edilmelidir:

- Malzemenin sadece ucuzluğu değil, aynı zamanda kalitesi de dikkate alınmalıdır.
- Çabuk bozulma özelliğine sahip olan malzemeler günü gününe alınmalıdır.
- Satın alma işleminde mevcut stok seviyesi, iş hacmi ve piyasa fiyatları göz önünde bulundurulmalıdır.
- Satın alma sürecinde, teslim alma birimi ve ilgili departman arasında işbirliği sağlanmalıdır.

### ➤ **Teknik Servis**

Otellerde teknik servis departmanı ve yerine getirdiği görevler oldukça önemlidir. Teknik servis departmanının sorumluluk alanı ikiye ayrılarak incelenebilir:

Bunlardan birincisi; otelin günlük hizmetleri sırasında gerekli olan elektrik, sıcak su, buhar, klima ve benzeri servislerin sağlanmasıdır. İkincisi ise onarım ve bakım konusudur. Teknik servis departmanının söz konusu bakım ve onarım işleri arasında, araç gereçlerin bakımı, tamiri, mobilya ve diğer donanım malzemelerinin bakımı, korunması bulunmaktadır.

### ➤ **Halkla İlişkiler**

Halkla ilişkiler faaliyetleri, otelin yürütmekte olduğu faaliyetler hakkında mevcut ve potansiyel konuklarla otelin işbirliği içinde olduğu işletmelere bilgi verilmesini, onlardan gelecek tepkiler doğrultusunda faaliyetlerin yeniden düzenlenmesini amaçlayan, önceden planlanmış faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilir.

Otel işletmeleri açısından halkla ilişkiler faaliyetlerinde hedef kitleyi; mevcut ve potansiyel konuklar (turistler), tur operatörleri, seyahat acentaları, ulaştırma işletmeleri, yerel yönetimler, medya kuruluşları vb. oluşturmaktadır.

Halkla ilişkiler faaliyetleri, otel ile hedef kitle iletişimini gerektirir ve amacı hedef kitlenin ilgisini, güvenini ve desteğini kazanmaktır.

Halkla ilişkiler faaliyetlerinin özellikle orta ve büyük ölçekli otel işletmelerinde etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için halkla ilişkiler departmanının kurulması gereklidir.

### ➤ **Eğlence ve Aktivite ( Animasyon )**

Konukların boş zamanlarını gönüllü katılımlarıyla ve doyum sağlayıcı etkinliklerle geçirmeleri için konaklama işletmelerince düzenlenen, yardımcı hizmet niteliğindeki boş zaman değerlendirme etkinliklerine animasyon denir. Animasyon faaliyetleri, restoran, havuz, plaj vb. açık ve kapalı alanlardaki hizmetleri destekleyici, yardımcı hizmet niteliğindedir.



**Resim 1.8: Otel konukları ve animasyon ekibi**

Örneğin otel restoranı, yiyecek ve içecek hizmetlerinin sunulduğu yerdir. Restoranda düzenlenen eğlence gecesi, yiyecek ve içecek hizmetini destekleyici bir hizmettir.

Konaklama işletmeleri içinde animasyon faaliyetlerine daha çok tatil köyleri yer vermektedir. Animasyon hizmetleri, konaklama birimlerinin kendi animasyon departmanlarınca sunulabildiği gibi bağımsız animasyon hizmeti sunan kuruluşlardan da bu hizmet alınabilmektedir.

### 1.3.2.3. Konaklama Tipleri

#### ➤ **Sadece Oda ( Room Only )**

Konukların otel odasında bir gece konaklaması karşılığında alınan ücrettir. Oda fiyatı odanın tek kişilik, iki kişilik, üç kişilik ilave yataklı oluşuna göre değişmektedir.

#### ➤ **Oda + Kahvaltı ( Bed and Breakfast )**

Bed and Breakfast kelimelerinin baş harfleri olan BB kısaltmasıdır. Konuğa sunulan oda fiyatına, geceleme ile kahvaltı dahildir. Kahvaltıda nelerin sunulacağı belirtileceği gibi açık büfe kahvaltı da verilebilir. Kahvaltıda nelerin verileceği açıkça belirtilmişse bunların dışındaki müşteri istekleri ekstra ücrete tabidir.

#### ➤ **Yarım Pansiyon ( Half Board )**

Half Board kelimelerinin baş harfleri olan HB kısaltması veya ½ rakamı ile ifade edilmektedir. Bu konaklama tipinde fiyata geceleme, kahvaltı ve bir öğün yemek ( genellikle akşam yemeğidir, ancak konuk isterse akşam yemeği yerine öğle yemeği alabilir ) dahildir.

Akşam yemeğinde nelerin servis edileceği önceden belirlenir. Ya bir m?nu verilir ya da uygulamada çok rastlandığı gibi açık büfe verilir. M?nü veya açık büfe dışındaki istekler ekstra olarak ?denir.

#### ➤ **Tam Pansiyon ( Full Board )**

Full Board kelimelerinin baş harfleri olan FB kısaltması veya 1/1 rakamı ile ifade edilmektedir. Bu konaklama tipinde ?crete geceleme, kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri dâhildir. Kahvaltı, öğle ve akşam yemekleri dışında konukların farklı istekleri ekstra ?crete tabidir.

#### ➤ **Herşey Dahil ( All Inclusive )**

Bu konaklama tipinde, tam pansiyondan farklı olarak, otele gelen konuklardan, telefon, masaj vb. hizmetler dışında ekstra ücret talep edilmez. Ancak, ?lkemizde herşey dahil sistemi konusunda bir b?t?nl?k yoktur. Yani, herşey dahil ifadesinden çıkarılan anlam g?recelidir. İşletmelerde farklı uygulamalar yapılmaktadır. Bu konuda yasal bir d?zenlemeye acilen ihtiya? vardır.

#### ➤ **İkram ve Ücretsiz Misafirler ( Complimentary )**

Konuklar bu konaklama tipinde işletmeden ücretsiz hizmet alırlar. Kimlerin ücretsiz kalacağı, otel y?netimi tarafından belirlenir. Complimentary konukların ne t?r complimentary oldukları da önemlidir. BB comp, HB comp, FB comp, Full comp. tiplerinden hangisi olduğu ilgili birimlere bildirilmelidir.

➤ **Özel Müşteri ( V.I.P. )**

- **Vip:** İngilizce “ Very Important Person”( çok önemli kişi ) kelimelerinin baş harflerinden oluşmuştur. Otele gelen önemli konukları ifade etmek için kullanılmaktadır. Vip konuklara diğer konuklardan farklı olarak bazı ikramlarda bulunulur. Vip konuklar otele gelmeden önce odalarına meyve sepeti, çiçek buketi, şarap, şampanya gibi ikramlar gönderilir.

### 1.3.2.4. Oda Tipleri

➤ **Yatak Tipine Göre Odalar**

- **Tek Kişilik Oda ( Single Room )** Bir kişilik tek yatağın bulunduğu odadır.



**Resim 1.9: Tek kişilik oda**

- **Çift Kişilik Oda (Double Room)**
  - **İki Kişilik Tek Yatak ( French Bed )** İki kişilik bir yatağın bulunduğu odadır.
  - **Tek Kişilik İki Ayrı Yatak ( Twin Bed )** İki ayrı yatağın bulunduğu iki kişilik odadır.



**Resim 1.10: İki kişilik tek yatak**



**Resim 1.11: Tek kişilik iki ayrı yatak**

- Üç Kişilik Oda ( Triple Room ) Tek kişilik üç ayrı yatağın veya bir iki kişilik yatak ( French Bed ) ile bir tek kişilik (Single) yatağın bulunduğu üç kişilik odadır.
- Dört Kişilik Oda ( Quad Room ) Dört kişilik oda demektir. Yatak tipleri ise iki French bed veya dört single bed olabildiği gibi bir French bed iki single bed de olabilir.



**Resim 1.12: Üç kişilik oda**

#### ➤ Fiziki Yapılarına Göre Odalar

- Yan Yana Oda ( Adjoining Room ) Yan yana odalar demektir. Bu odaların birinden diğerine koridora çıkmadan geçiş yoktur.
- Bağlantılı Oda ( Connecting Room ) Aralarında ( koridora çıkmadan ) geçiş olanağı olan iki veya daha fazla sayıdaki odalardır.
- Bir Salon ve Bir Yatak Odasından Oluşan Odalar ( Suite Room ) Bir salonla buna bağlanan bir ya da daha fazla sayıda yatak odası bulunan konaklama ünitesidir.
- Aile Odası ( Family Room ) Giriş holü ve iki yatak odası bulunan, oda tipidir.
- Engelliler İçin Özel Oda ( Handicapped Room ) Engelli konukların gereksinimlerine göre özel olarak tasarlanmış oda tipidir.
- Yatağa Dönüştürülen Kanepe ve Çalışma Odasının Bulunduğu Oda ( Studio Room ) Yatağa dönüşebilen bir kanepenin ya da panonun bulunduğu odadır. Stüdyo tipi odalarda yer kazanabilmek için, yataklar portatif yapılmakta, kullanılmadığı zaman katlanarak odanın kullanım alanı genişletilmektedir.

### 1.3.3. Ulaştırma İşletmeleri

Turizm ve ulaştırma birbiri ile iç içe girmiş ve ayrılması mümkün olmayan iki kavramdır. Bir yer değiştirme hareketi olan turizm olgusunda, turistlerin bu hareketi gerçekleştirebilmeleri için ulaşım araçlarına ihtiyaçları vardır. Teknolojinin sınır tanımayan, hızlı gelişimi ulaştırma sektöründe de kendini göstermiştir.

Ulaşım alanında meydana gelen gelişmeler konaklama süresini uzatmıştır. Ulaşımdan sağlanan zaman, turistin kalış süresine eklenmektedir. Örneğin, üç günde gidilebilen bir yere uçakla üç saatte gidilebilmesi, yol için ayrılan sürenin konaklama ve tatil süresine eklenmesi, tatil için değerlendirilebilmesi anlamına gelmektedir.

Ülkenin turizm zenginlikleri ne kadar değerli olursa olsun, ulaştırma sektörü ve yol durumu iyi bir şekilde işletilemezse o ülkenin turizmi gelişemez. Ulaştırma işletmeleri dört ana grupta incelenmektedir. Bunlar: Hava Yolları, Deniz Yolları, Kara Yolları, Demir Yollarıdır.



**Hava Yolları**



**Deniz Yolları**



**Kara Yolları**



**Demir Yolları**

**Resim 1.13: Ulaştırma Çeşitleri**

İnsanlar bu yolların hepsinden çeşitli zamanlarda teknolojik gelişmelere paralel olarak yararlanmışlardır. Ulaşım konusunda ilk olarak su yollarından faydalanılmıştır. Daha sonraları kara yolu ulaştırması ve 1841 yılından beri de demir yollarından yararlanılmaktadır. En son ulaştırmaya açılan yol ise havayoludur. Hava yolunun tarihi geçmişi kısa olmasına rağmen ulaştırma araçları içerisinde en güvenli ve süratli olanıdır.

### **1.3.3.1. Havayolu İşletmeciliği**

1950'li yıllardan sonra hızla gelişen hava yolu, kitle turizm hareketlerinin gelişmesindeki en önemli faktör olmuştur. Turizm faaliyetlerinin kitlesel şekilde yapılmasıyla ortaya çıkan organize ve birleşik seyahat çeşidi olan “paket tur” en yoğun şekilde havayollarıyla yapılmaktadır. Günümüzde milyonlarca insan hava yolu sistemi sayesinde dünyanın en uzak ülkelerine gidip gezme şansını elde etmektedirler.

Uluslararası turizmde görülen gelişme ve büyüme, uluslararası hava ulaşım pazarının da büyümesine sebep olmaktadır. Belki de birbirini bu denli olumlu etkileyen başka iki sektör yoktur. Uluslararası turistik amaçlı seyahatlerde hava yolu ulaştırmasının seçimini etkileyen en önemli faktörler: Hız, güvenlik ve konfor olarak sıralanmaktadır.

Türkiye'ye yönelik dış turizm talebinde yoğun tercih, havayolu ulaşımıdır. Ülkeye gelen turistlerin yaklaşık % 70'i hava yollarını tercih etmektedir.



**Resim 1.14: İnişe geçmiş bir uçak**

Günümüz koşullarında hava yollarının önemi, turizm ve ulaşırmacılık açısından ele alındığında şu şekilde özetlenebilir:

- Turistik seyahatlerde hız ve konforu ile zamanı değerli olan günümüz insanına özgü seyahat tarzını sunmaktadır.
- Kişiyeye güven ve konfor veren özellikleriyle, üçüncü yaş grubu turizm hareketlerini geliştirmektedir.
- Genellikle gezilecek yerlerin çok olmasından dolayı, iyi ve dikkatli organizasyon gerektiren paket turların en çok tercih edilen seyahat türüdür.
- Talebin düşük olduğu dönemlerde düşük fiyat uygulamasıyla turizm sezonunu uzatmak ve esnekleştirmek açısından, turizm talebini doğrudan etkilemektedir.

Hava yolu işletmeciliği tarifeli seferler ve Charter (Çartır) seferleri olmak üzere iki şekilde hizmet sunmaktadırlar.

- Tarifeli Uçuş (Inclusive Tour Excursion)

Tarifeli uçuş, yolcuların hava ulaşım araçları ile belli güzergahlar üzerinde, belirli bir plan ve tarifeye bağlı olarak taşınmasıdır. Genellikle ülkelerin sahip olduğu ulusal hava yolları ve bazı özel hava yolları tarifeli seferler düzenlerler. Bu hava yollarının tarifeleri belirli periyotlarda hazırlanır ve tüm uçuşlar bu zaman dilimi içinde belirlenmiş tarife üzerinden yapılır.



**Resim 1.15: Tarifeli uçuş yapan bir uçak**



Tarifeli uçuş hizmeti sunan hava yolu işletmeleri, fiyat rekabeti değil, hizmet rekabeti esasına dayalı olarak çalışırlar. Kapasiteleri ve pazarlama giderleri yüksek, doluluk oranları düşüktür. Tarifeli seferlerde uçaklar, doluluk oranları ne olursa olsun uçmak zorundadırlar. Bunun sonucunda yüksek doluluk oranlarına ulaşmaları oldukça zordur.

Bilet fiyatlarının yüksek oluşu, tarifeli seferlerin paket turların hazırlanmalarında kullanılmalarını güçleştirmektedir.

➤ Charter Seferleri ( Inclusive Tour Charter )

Charter seferleri, yolcuların hava ulaşım araçlarıyla, tarifeli seferler dışında taşınmasıdır. Talep olduğunda sefer yapan, daha çok turizm talebine ve pazarına hizmet sunan charter işletmeleri, fiyat rekabeti esasına göre hizmet üretirler.



**Resim 1.16: Charter uçuş yapan bir uçak**

Charter sefer yapan hava yollarının asıl kuruluş amaçları, grup halinde seyahat eden insanlara daha ucuz fiyata uçuş sağlamaktır. Charter uçuşlar, bir ülke içerisinde Ulusal Havacılık Örgütünün ve yasaların izniyle, ülkeler arasında da ikili anlaşmaların varlığıyla mümkün olabilir. Prensipte karşılıklı tarifeli seferlerin yapılmadığı ülkeler arasında charter seferler de yapılabilir.

Charter uçuşların en önemli özelliklerinden birisi de iki nokta arasında sadece doğrudan uçuş yapabilmeleridir. Diğer bir deyişle uçaklar, tarifeli uçuşlar gibi ara havaalanlarına konup kalkamaz, yolcu indirip bindiremezler.

Charter uçuşlar daha çok, yoğun sezon olarak adlandırılan yaz döneminde kullanılırlar. Charter uçak koltukları, yüksek sezonda tur operatörlerince kiralanır. Charter uçak kiralama işlemleri çeşitli şekillerde olabilmektedir.

Bunların başlıcaları:

- Tam (Full) Charter: Bu yöntemle uçağın tüm koltukları, tek tur operatörüne kiralanır. Koltukların boş kalma riski kiralayan şirkete aittir.
- Kısmi (Part) Charter: Bu yöntemle charter firması uçağın koltuklarını, bölümler ayırarak birden çok tur operatörüne kiralar. Her kiracı işletme, kendi kiraladığı kadar koltuğu doldurmaktan sorumludur. Charter işletmesi bu durumda riski, birden çok kiracı işletme arasında paylaşmış olur.



- Koltuk Charter: Charter işletmesi belirli tarihlerde seyahat acentelerine uçuş yapacağını bildirir ve koltuklarını satmasını talep eder. Bu durumda uçağın boş kalma riski tümüyle charter işletmesine aittir.

➤ Charter Sefer Yapan Havayolları	➤ Tarifeli Sefer Yapan Havayolları
➤ Düşük fiyat avantajı vardır.	➤ Fiyatları yüksektir.
➤ Genellikle tur operatörleri tarafından, paket turlarda kullanılır.	➤ Daha çok iş adamları, bireysel uçuş yapacak yolcular tarafından tercih edilir.
➤ Yolcular grup halinde uçtukları için sınıf ayrımı yoktur.	➤ Yolcular ekonomik, iş ve birinci sınıf olarak sınıflandırılarak uçarlar.
➤ Uçuşlarda iptal ve ertelemeler fazladır.	➤ Uçuş seferleri önceden belirlendiği için çok fazla iptal ve erteleme olmaz.
➤ Uçuş saatleri tur operatörleri ile yapılan sözleşmelere göre belirlenir, değişebilir.	➤ Uçuş saatleri senede bir kere belirlenir, düzenlenir ve değişmez.
➤ İki nokta arası gidiş-dönüş yaparlar.	➤ İniş-kalkışla aynı hat üzerinde birden çok noktaya ulaşabilirler.
➤ İniş-kalkış saatleri genellikle çalışma saatleri dışındadır.	➤ İniş-kalkışları yolcular için uygun saatlerdedir.

**Tablo 1.1: Charter ve tarifeli sefer yapan havayollarının ayırıcı özellikleri**

### 1.3.3.2. Kara Yolu İşletmeciliği

Kara yolu, ulaştırma sektörünün diğer ünitelerinden farklı olarak turizm sektörünün vazgeçilmez unsurlarındandır. Günümüzde kara yolu taşımacılığı en fazla ulaşım şeklidir. Gelişen otomotiv sanayi, kara yolları, otoyollar şehirleri ve ülkeleri birbirlerine daha rahat, kolay şekilde bağlamaktadır. Özellikle grup seyahatlerinde, arazi yapısı nedeniyle diğer araçlarla gidilmesi güç olan yerlerde otobüs ulaşımı kullanılmaktadır. Gezi sırasında çevreyi görme, zaman zaman durma ve konaklama yerinin önüne kadar ulaşım aracıyla gitme olanağı vardır. Özellikle gezme görme arzusuyla seyahat edenler, belli bir yere giderken yol üzerindeki değişik yerleri, geçtikleri ülkeleri yakından tanımak isteyenler tarafından tercih edilir. Uzun mesafeler için oldukça yorucu olmasına karşın; ucuzluğu nedeniyle geziler, tek yönlü yolculuklar veya yakın mesafeli seyahatler için tercih edilmektedir.

#### **Kara yolu taşımacılığının avantajları şöyle sıralanabilir:**

- Kara yolları diğer ulaşım araçları ile gidilemeyen yerlere gitmeyi sağlar.
- İstenildiğinde bir yerde durma, konaklama ve çevreyi görme imkanı verir.

- Toplu turistik gezilerde, samimi ve eğlenceli bir ortam sunar.
- Konaklama işletmelerinin gelişmesine katkıda bulunur.
- Transferlerin yapılmasını sağlar.
- Şehir içi turistik turların yapılmasını sağlar.
- Gününbirlik turistik gezilerin yapılmasına imkan verir.

#### **Turizm amaçlı kara yolu taşımacılığı iki ana bölümde incelenebilir:**

- Otobüs İşletmeciliği (Coach Transport )
- Oto Kiralama İşletmeciliği ( Rent A Car )
- Otobüs İşletmeciliği (Coach Transport )

Gelişen otoyollar ve hızlı otobüslerle şehirlerarası ulaşımında otobüs servisleri, yolcu trafiğinin büyük bölümünü taşımaktadır. İçinde tuvalet, lavabo bulunan, havalandırma tertibatlı ve TV, telefon gibi hizmetleri verebilen modern otobüs işletmeleri sektörde hizmet sunmaktadır. Kendi satış ağları içinde rezervasyon ve danışma hizmeti vermektedirler. Belirli tarifeler dahilinde seferler yapan bu otobüs işletmeleri, güvenilir ve düzenli bir hizmet vererek yolcu trafiğinin akışına katkıda bulunmaktadır. Şehirlerarası yolcu taşımacılığının yanı sıra otobüs firmaları çeşitli istekler doğrultusunda belirli gün ve programlar için otobüslerini kiraya vermektedirler. Seyahat acentaları, gerek şehir içi gerek yurt içi gerekse uluslararası turlar düzenlemek amacıyla ve transferler için otobüs kiralamaktadır.



**Resim 1.17: Tur Otobüsleri**

Son yıllarda kara yollarının geliştirilmesi, güvenliğinin artırılması, donanımlı, hızlı, konforlu otobüslerin sefere konulmaları otobüs turlarının ve seferlerinin daha iyi düzenlenmesi, otobüs işletmelerine olan ilgiyi arttırmaktadır.

- Oto Kiralama İşletmeciliği ( Rent A Car )
  - Tanımı

İş adamları, firma çalışanları veya turistler gittikleri yörelerde birçok yeri görebilmek ve zamanı verimli kullanabilmek amacıyla otomobil kiralamak isterler. Bu isteği karşılamak üzere hizmet sunan işletmelere, oto kiralama (rent a car ) işletmeleri denir.

Seyahate çıkan insanların oto kiralama konusundaki temel nedenleri aşağıdaki gibidir:

- Özellikle iş seyahatlerine çıkan iş adamları veya şirket yetkilileri, zamanlarının kısıtlı olması nedeniyle oto kiralamaı tercih ederler. Bu hizmet konuklara hem daha fazla hareket olanağı hem de zaman tasarrufu sağlar.
- Uzak mesafelerden gelen ve otomobil kullanmayı sevmesine rağmen, otomobili ile bu uzun mesafeyi katedemeyen turistler otomobil kiralamaı tercih eder.
- Ziyaret ettiğı bölgede birçok yöreyi ziyaret etmek isteyen turistler oto kiralararak bu isteklerini daha rahat gerçekleştirebilirler.
- Bir gruba dahil olmaktan hoşlanmayan ve bireysel olarak seyahate çıkmayı tercih eden turistler, otomobil kiralamaı tercih ederler.
- Normal olarak otobüs ve benzeri ulaşım araçlarının giremeyeceğı ücra yerlere özellikle, jip (jeep) tipi araçlarla gidilebilmesi nedeniyle bu tip araçlar kiralanmaktadır.
- Oto kiralama pahalı bir hizmettir ve genellikle belirli bir gelirin üzerindeki müşteriler bu hizmetten yararlanmaktadır.

İnsanların oto kiralama istekleri arttıkça , dünya genelinde oto kiralama işletmeleri de hızla artmış ve seyahat acenteleri da bu hizmet alanına yönelmişlerdir. Dünyanın pek çok ülkesinde değişik isimler altında faaliyet gösteren çok sayıda oto kiralama şirketi vardır. Bu işletmelerin en yaygın olanları ve ülkemizde de faaliyet gösterenleri Avis, Hertz, Budget, Lets, Sixth, Europcar, vb. gibidir.

..... RENT A CAR						
Tarife .../...						
Gurup Group	Araç Tipi Car Model	Günlük Kiralama (Gün+km)		Sınırsız Km'de Kiralama		
		Gün Başına	Km. Başına	1 Gün	2 Gün	3 Gün
A						
B						
C						
D						
Fiyatlara KDV dahil değildir / Rates Exclude VAT						
.../.../... tarihinden itibaren geçerlidir / Effective from .../.../...						

Şekil 1.1: Bir araç kirama tarifesi örneğı

- Müşteriden Alınan Belgeler ve Kiralama Koşulları: Oto kiralamak için birtakım belge ( sürücü belgesi gibi ) ve şartlara ( yaş sınırlaması gibi) sahip olunması gerekmektedir.
- Sürücü Belgesi ve Kiralama Yaşı Sınırlamaları: En az bir yıl geçerli sürücü belgesine sahip, 21 yaşındaki kişiler oto kiralayabilmektedir. Ancak işletme politikasına bağlı olarak sürücü belgesine sahip olma yılı ve yaş sınırı işletmeden işletmeye değişebilmektedir.
- Kiralama Süresi:En az kiralama süresi 24 saattir.
- Fiyatlara Dahil Olan ve Olmayan Hususlar: Fiyatlara aracın sınırsız kilometrede kullanım hakkı, yağlama ve teknik bakım giderleri dahildir. Akaryakıt, hasar, sorumluluk sigortası ( Kasko ), hırsızlık sigortası, SOS süper ferdi kaza ve hasarsızlık sigortası, tek yön ücreti, teslim etme/alma ücreti, bebek koltuğu ücreti, ilave sürücü ücreti ile % 18 KDV fiyatlara eklenmektedir.
- Akaryakıt: Araçların konuğa teslimi dolu depo akaryakıt ile yapılır. Eksik ya da boş depo akaryakıt ile teslim edilen araçlarda, yakıt farkı, ayrıca tahsil edilir.
- Tek Yönlü Kiralama: Aracın teslim alınan şehirden başka bir şehirdeki şubeye iadesi durumunda tek yön ücreti uygulanır.
- İlave Sürücüler: Aracın, kiralayan şahıs dışındaki kişilerce kullanılabilmesi, ilave sürücülere ait sürücü belgesi bilgilerinin, ücret karşılığında olmak üzere, kira sözleşmesinde gösterilmesi ile mümkündür. Aksi durumun belirlenmesi veya herhangi bir kaza durumunda tüm sigortalar geçersiz sayılarak gerek kiralayan gerekse aracı kullanan kişi sorumlu tutulur.
- Teslim Etme ve Teslim Alma: Oto kiralama işletmesinin şubesinin bulunduğu yerleşim birimlerinde, belediye sınırları içerisinde olması koşuluyla araçların müşteriye teslimi ve müşteriden teslim alınması ücretsizdir. Ancak şubenin bulunmadığı yerleşim birimlerinde yapılacak teslim etme ve teslim alma hizmetlerine, ücret uygulanır.
- Teslim Gecikmeleri: Araçların iadesinde 3 saate kadar olan gecikmelerde, her saat için günlük kira fiyatının üçte biri, 3 saati aşan gecikmelerde 1 günlük kira fiyatı alınır.
- Ödeme: Kiralama bedelinin toplam tutarı sözleşmenin başlangıcında kredi kartı ile tahsil edilir. Ancak ödeme, şirket veya seyahat acentası tarafından da yapılabilmektedir.
- Trafik Cezaları: Trafik kurallarına uyulmamasından doğacak her türlü sorumluluk ve maddi ceza kiracıya aittir. Araçların hangi nedenle olursa olsun resmi makamlarca tutulması nedeni ile geçecek zaman, sözleşme süresi içinde kabul edilir.
- Olağan Dışı Durumlar İçin Önemli Notlar: Kiralanan aracın kaza yapması veya çalınması durumunda, aracın yeri değiştirilmeden polis veya jandarma karakoluna başvurarak kaza, hırsızlık ve alkol tesbiti raporları alınmalıdır. Aksi halde satın alınmış bütün sigortalar geçersiz sayılır ve meydana gelen her türlü zarar ( üçüncü şahıslara verilen maddi ve manevi kayıpları da içermek üzere ) kiracıdan tahsil edilir.

- Rezervasyon Formu: Dünyanın büyük otomobil kiralama şirketlerinin bilgisayarlı rezervasyon sistemleri vardır. Bu sistemlere GDS (Global Dağıtım Sistemleri) kanalı ile de ulaşmak mümkündür. Tüketici, on-line olarak bu şirketlerin web sitelerine girebildiği gibi seyahat acentaları, hava yolu işletmeleri veya otomobil kiralama şirketlerinin bürolarına giderek de araba kiralayabilmektedir. Bu yöntemlerin dışında müşteri kendi ülkesindeki rent a car firmasından rezervasyon yaptırabilmekte ve gittiği bölgede formalitelerle uğraşmadan oto kiralayabilmektedir. Konuğun oto kiralama isteği üzerine rezervasyon formu doldurulur. Rezervasyon formunda aşağıdaki bilgiler yer alır:
  - Kiralayanın adı, soyadı
  - Teslim edilecek yer ve saat ( havaalanı ise uçuş nu.su belirtilir )
  - Otomobilin markası, modeli ve plaka nu.su
  - Ekstra hizmetler (sigorta, şoför, rehber gibi )
  - İstekte bulunan bölüm ile ilgili bilgiler (referans, servis şefi, tarih )
  - Ödeme şekli ( nakit, kredi kartı,
  - Kiralama koşulları

Rezervasyon formları bir dosyada saklanır ve bu formlar ışığında oto kiralama planlama (rent a car planning ) tablosu hazırlanır. Bu tabloda otomobillerin nerede, ne zaman, kime verileceği ve kimden alınacağı belirlenir.

Rezervasyon

Merkezi:.....

Tel: .....

Fax.....

Çalışma

Saatleri:.....

( ) İstek

( ) Değişiklik

( ) İptal

İşleminizin geçerli olabilmesi için lütfen aşağıdaki formu doğru ve eksiksiz bilgiler ile doldurarak gönderiniz.

**KİMLİK BİLGİLERİ**

Adı

Soyadı:.....

Firma:.....

Firma Adresi:

.....

E- mail: .....

Telefon:.....

Faks: ..... Adres:.....

**ARACIN ALINIŞ BİLGİLERİ**

Alış Tarihi ve Saati:

Uçuş Nu.:

Alış Ofisi:

Diğer:

**ARACIN İADE BİLGİLERİ**

İade Tarihi ve Saati:

Uçuş Nu.:

İade Ofisi:

Diğer:

**ARAÇ BİLGİLERİ**.....

**ÖDEME BİLGİLERİ**

( ) Şahıs

( ) Şirket

( ) Seyehat Acentası

**ÖDEME ŞEKLİ**

( ) Kredi Kartı

( ) Rent a Car Kartı

( ) Seyehat Acentası

**EK BİLGİLER**

İşleminizin daha sürat ile gerçekleşmesi ve avantajlı fiyat temin etmek için lütfen aşağıdaki ek bilgileri eksiksiz ve doğru bilgiler ile doldurarak gönderiniz.

Hasar Sigortası (CDW )	( )	Kabul	( )	Red
Hırsızlık Sigortası (TP )	( )	Kabul	( )	Red
Süper Ferdi Kaza Sigortası	( )	Kabul	( )	Red
( SÜPER PAI )				
Wizard No:.....				
Ehliyet Nu.:.....				
Ehliyetin Alındığı Şehir:.....				
İlk Ehliyet Alınış Tarihi:.....				
İndirim Nu. (AWD				
Nu.):.....				
Fiyat Kodu: .....				
Acenta İsmi:.....				
IATA / Assigned No:.....				
Frequent Flyer No: .....				

Şekil 2: Rezervasyon formu örneği

- **Sözleşme Bilgileri:** Otomobil konuğa teslim edilirken oto kiralama sözleşmesi (Car Rental Agreement ) hazırlanır. Bu sözleşmede şu bilgiler yer alır;
  - Kiralayanın adı, soyadı

- Milliyeti
- Pasaport nu.
- Ehliyet nu.
- Teslim yeri ve tarihi
- Otomobil marka ve modeli, plaka nu
- Kaç km'de teslim edildiği
- Kullanılan km
- Kaç km'de teslim alındığı
- Teslim alınan yer, tarih ve saat
- Kiralayanın adresi ve telefonu

### ➤ **Türkiye’de Oto Kiralama ( Rent A Car )**

Türkiye’de oto kiralama ( rent a car ) endüstrisi hızlı bir gelişme kaydetmektedir. Avis, Hertz, Budget ve diğer uluslararası oto kiralama firmalarının ülkemizde de hizmet sunmaları bu gelişmenin en önemli göstergesidir. Ülkemizde otomotiv sanayinin de hızlı bir gelişme içerisinde oluşu oto kiralama endüstrisinin gelişmesine yardımcı olmuştur.

Türkiye’de geçmiş yıllarda hava alanlarında ve büyük kent merkezlerinde faaliyet gösteren oto kiralama firmaları, turizm sektöründeki hızlı gelişmeler sonucunda pek çok turizm bölgesinde hizmet sunmaktadır. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği ( TÜRSAB ) aldığı bir kararla, oto kiralama işletmelerinin de bir seyahat işletmesi olduğunu belirterek bu işletmeleri C grubu seyahat acentaları sınıfına dahil etmiştir.

Rent a car firmalarının dışında bisiklet kiralama ( rent a bike ), motorbisiklet kiralama (rent a motorbike) vb. gibi hizmet sunan bir çok işletme mevcuttur.



**Resim 1.18: Kiralık motorlar**

### **1.3.3.3. Deniz yolu (Su yolu) İşletmeciliği**

Geçmişte ulusların refah seviyesinin göstergesi olan deniz yolları, günümüzde yüzer otel niteliği taşıyan her türlü lükse sahip, kruvaziyer gemilerle kitle turizmi gerçekleştiren bir ulaşım türüdür. Bu tür seyahatleri, konforu, rahatlığı ve eğlenceyi arayan üst gelir grubu insanların daha çok tercih ettiği görülmektedir. Karadan çok farklı bir atmosfer içine girme, sakin bir yolculuk, seyahat süresince dinlenme, değişik limanlar ve yerler görme, limanlarda



karaya çıkıp, çevre güzelliklerinden yararlanma ve alışveriş yapma isteği insanları deniz yolu ulaştırmasına yöneltti önemli faktörlerdir.

### ➤ **Kruvaziyer Tanımı**

Kruvaziyer işletmeciliği, belli bir tarife ve uğrak çerçevesinde, konunun tur sonunda gemiye bindiği limana geri getirilmesi hizmetidir.

Kruvaziyer gemiler, 4-5 yıldızlı yüzer otellerdir. Otel ve deniz işletmeciliği bir yüzer yapının içinde bütünleştirilmiştir. Alışveriş ve eğlence merkezleri, balkonlu kamaraları, casino, bar, restoran hizmetleri, spor ve konferans salonları, tiyatro, kütüphane, uydu haberleşme hizmetleri gibi bir çok hizmetin sunulduğu işletmelerdir.

Konforun derecesine, konuklara sunulan hizmetin çeşitliliğine ve kapasitesine bağlı olarak, kruvaziyer gemi işletmeciliği yüksek sermaye gerektirmektedir.



**Resim 1.19: Seyir halinde bir kruvaziyer**

### ➤ Kruvaziyer yolcu işletmeciliğinde:

- Seyahat süresi genel olarak 5, 7, 10, 15, veya 30 gündür.
- Konuk gemiye bindiği yere geri getirilmektedir (Ring seferi).
- Gezi sırasındaki uğrak limanları ve zamanları belli bir tarifeye bağlıdır.
- Uğrak limanları ağırlıklı olarak turizm merkezleri ( kumsal, güneş, tarih, doğa, alışveriş vb. ) seçilmektedir.
- Hizmet, ulaştırmadan çok gezi şeklindedir.

### ➤ Yat Kiralama ( Rent A Yatch ) İşletmeciliği

- **Yat:** Spor, gezi ve eğlence amaçlı, gros tonajı 150'yi, kütük boyu 33 metreyi ve yolcu kapasitesi 12'yi aşmayan ticari deniz taşıtıdır. Yatlar, motorlu, yelkenli ve karma (hem motorlu hem yelkenli ) olmak üzere üç tiptedirler. Ahşap, fiberglas ve metal malzemelerden inşa edilebilmektedir. Yatçılık ise gezi, spor ve eğlence amacıyla az sayıda kişinin hizmetine sunulan, pek büyük olmayan deniz taşıtlarıyla yapılan turistik faaliyettir. Modern yatlar bir evin tüm konforuna sahiptir. Yatlarla

kıyılarda gizlenmiş bir çok koy , körfez, küçük liman ve yerleşim birimleri keşfedilebilmektedir. Yat işletmeciliği, mürettebatlı kiralama veya mürettebatsız kiralama şeklinde hizmet sunmaktadırlar.

- **Mürettebatlı Kiralama:** Genel olarak **gulet** adı verilen, ahşap gövdeli, 16-23 m uzunluğunda ve 4-6 kamaralı yatlarla, konukların tüm hizmetlerini kaptan, aşçı ve gemiciden oluşan personelin karşıladığı yatçılık türüdür. Modern yatlar bir evin tüm konforuna sahiptir. Guletlerde uygulanan kabin satışı şeklindeki tur satışları ile “Mavi Yolculuk” adı altında pazarlanan yatçılık türü, Türkiye’ye özgü bir deniz turizmidir.



**Resim 1.20: Yelkenli gulet**

- **Mürettebatsız Kiralama:** Büyük bir çoğunluğu yelkenli olan ve motoryat çeşitleri de bulunan “bareboat” olarak adlandırılan ve mürettebatsız olarak kiraya verilen teknelerdir. Tekneyi kiralayan konuklar, gemicilik ve diğer hizmet görevlerini kendileri yerine getirmektedir.



**Resim 1.21: Yelken açmış bareboat**



**Resim 1.22: Flotilla yatları**

Mürettebatsız yat gezileri, bağımsız geziler (independent yatching) veya grup gezileri (flotilla yatching) şeklinde gerçekleştirilir. Bağımsız gezilerde yatı kiralayanlar, tur güzergâhlarını kendileri belirleyerek tur yaparlar. Grup gezilerinde ise birden çok tekne, bir lider teknenin önderliğinde belirli bir rotayı takip ederek seyir eder.

- **Flotila Yatçılık:** Mürettebatsız yatçılık grubunda yer alan flotilla yatçılık; birden çok teknenin, bir lider tekne önderliğinde belirli bir rotayı takip ederek seyretmesi esasına dayanır. Seyir öncesi güzergah, hava durumu, gezilecek yerler vb. bilgiler verilir. Seyir halindeyken lider tekneyle telsiz aracılığıyla iletişim halinde olunur. Sağladığı sosyal avantajlar ve grup halindeki seyir keyfi nedeniyle kimi deneyimli yelkenciler dahi flotila turlarına katılmayı tercih etmektedirler.

#### 1.3.3.4. Demir yolu İşletmeciliği

Turizm amaçlı kitle seyahatlerinin ilk taşıma araçları trenlerdir. Buharlı lokomotifin icadı tren ulaştırıcılığının önem kazanmasını sağlamıştır. Thomas Cook'un düzenlediği ilk geziler trenle yapılmıştır. Kent nüfuslarının artışı Avrupa'da demir yolu taşımacılığına önem verilmesine neden olmuş ve halkın seyahat gereksinimini karşılamada tren büyük önem kazanmıştır. 1920'lerden sonra da demir yolları devamlı zarar etmesi sonucu ve demir yolu yatırımları büyük sermaye gerektirdiğinden tüm ülkelerde bu işletmeciliği devlet yüklenmiştir. II. Dünya Savaşı'na kadar turizm hizmetinde büyük rol oynayan tren, aynı önemini devam ettirememiştir. Fakat 1980 yılından sonra, Avrupa'da tren, turizmde tekrar taşıma görevini yavaş yavaş almaya başlamıştır. Bu da tren taşımacılığının iyileştirilmesine ve modernleştirilmesine neden olmuştur. Örneğin, Fransa'da saatte 280 ile 360 km hız yapan trenler hizmet sunmaktadır. Hız ile beraber konfor ve rahatlık alanına da her geçen gün yenilikler ortaya çıkmaktadır. Sakatlar için özel vagonlar, oyun ve tv salonları olan trenler gibi.



Resim 1.23: Buharlı tren resim



Resim 1.24: Modern, hızlı ve konforlu bir tren

Lüks trenlerde sadece birinci mevki olmasına karşın genelde trenlerde 2. mevki bulunur. Gece trenlerinde kuşetli vagonlar, müşteriye sunulan ayrı bir konfordur.

TCDD'nin turizm amaçlı yaptığı taşımacılık, mavi tren ve buharlı tren seferleridir. Mavi tren, mevcut trenlere hız ve konfor kazandırılarak işletilen trenlerdir.

### ➤ **Tarifeli Seferler**

Her ülke, kendi ulusal tren sefer saatlerini yayınlamaktadır. Teknolojideki gelişmelere paralel olarak demir yolları rezervasyon sistemleri de gelişmiş, Avrupa’da bir çok ülke demir yolu rezervasyonlarını bilgisayar ortamında yapmaya başlamıştır.

Fransa’da hızlı trenlerde, yer ayırma mecburidir. Bazı trenlerde biletle birlikte yemek ve yatak rezervasyonu da yapılmaktadır.



**Resim 1.25: Hızlı tren**

Tren, diğer yolcu taşımacılığına göre değişik ve çeşitli indirimler uygulayan bir araçtır. Örneğin, Avrupa’da gençler için uygulanan Inter Rail kartı, gençlere önemli indirimler sağlar. Bu kartla 26 yaşın altındaki gençler % 50 indirimden faydalanmaktadır. Bu karta benzer “Eurailpass” kartı Avrupa’nın 15 ülkesinde trenle seyahate imkan verir.

## **1.3.4. Yiyecek İçecek İşletmeleri**

### **1.3.4.1. Restoranlar**

Restoran otelde konaklayan veya dışardan gelen konukların yiyecek içecek gereksinimlerini karşılayan temel birimdir. Restoranlar girişinde bir vestiyer, bağlantılı olarak bir mutfak ve bardan oluşur. Restoranları çeşitli şekillerde sınıflandırmak mümkündür. Bunlardan biri, özelliklerine göre sınıflandırma, bir diğeri ise hizmet anlayışlarına göre sınıflandırma olarak sıralanabilir.



**Resim 1.26: A’la carte bir restoran**

➤ **Özelliklerine göre restoranlar:**

- Hazır yemek restoranları
- Et ve balık restoranları
- Etnik ( milli ) restoranlar
- Uluslararası restoranlar
- Köfteciler ve kebabçılar, şeklinde sıralanabilir.



**Resim 1.27: Servis elemanı**

➤ **Hizmet anlayışına göre restoranlar**

- Table d'hote restoranlar,
- A'la carte restoranlar,
- Fast food restoranları olarak sıralanabilir.

Restoranlar çok farklı özelliklere sahip olsalar da temel işlevleri aynıdır. Restoranlardan beklenen temiz bir ortam, taze ve lezzetli yiyecekler, tecrübeli ve kibar servis elemanları ile hoş bir atmosferin sağlanmasıdır.



**Resim 1.28: Ziyafet salonu**



### 1.3.4.2. Barlar

Bar, genel olarak her türlü alkollü alkolsüz içecek ve bunların yanında hafif yiyeceklerin sunulduğu birimlerdir. Lobinin bir köşesinde, restoranda, havuz kenarında veya sahilde barlar hizmet sunmaktadır.



Resim 1.29: Plaj ( beach ) bar



Resim 1.30: Amerikan Bar

Barlar, otel içinde buldukları yere, sundukları hizmetlere göre değişik isimler alırlar. Amerikan bar: Önünde bir bariyer ile döner yüksek taburelerin, arkasında içki şişe ve bardaklarının dizildiği, dolaplar ve soğutucuların bulunduğu bardır. Restoran bar: restoranın uygun bir yerine kurulmuş, Amerikan bardır. Snack bar: içeceklerin yanında fast foot türü yiyeceklerin de servis edildiği bardır. Otelin lobisinde bulunan bara “lobi bar”, çatı katında hizmet sunan bara “roof” bar, plajda hizmet sunan bara “beach bar”, sadece alkolsüz içeceklerin servis edildiği bara ise “vitamin bar” denilmektedir.

### 1.3.4.3. Cafe

Kolay hazırlanan yiyeceklerin ve çay, kahve, meşrubat çeşitleri gibi içeceklerin servis edildiği birimlerdir. Cafe ( kafe ), coffee shop ( kafe şop ) gibi adlarla anılırlar. Cafelerde hız ve pratiklik ön plandadır.

### 1.3.4.4. Gazino, Taverna

Canlı müzik eşliğinde çeşitli sıcak ve soğuk mezelerin ve alkollü alkolsüz içeceklerin servis edildiği yiyecek içecek birimleridir. Akşam saatlerinde başlayan servis sabahın ilk saatlerine kadar devam eder.

### 1.3.5. Rekreasyon ( Eğlence – Dinlence ) İşletmeleri



**Resim 1.31: Diskoda eğlenen konuklar**

#### 1.3.5.1. Disko

Konukların müzik dinleyip dans ettiği, alkollü alkolsüz içeceklerin ve aperatif yiyeceklerin servis edildiği eğlence işletmeleridir. Daha çok genç konukların rağbet ettiği diskolarda müzik ve dans ön plandadır. Diskolar çok iyi bir ses ve ışıklandırma düzenine sahiptir. Diskolarda müzik yayını banttan, DJ (diskjokey ) adı verilen görevli tarafından yapılır.

Diskolar gürültülü yerler olduğundan diğer konukları rahatsız etmemek için genellikle otel diskoları alt katta bulunur.

#### 1.3.5.2. Dans Bar

Değişik barların özelliklerini bünyesinde toplayan, daha çok snack bar ile diskonun birleşiminden doğmuş, canlı ve banttan müzik yayını yapılan, dans edilip eğlenilen barlardır. Amaca uygun büyüklükte salon ve salona orantılı büyüklükte dans pistine sahiptirler.



**Resim 1.32: Gece kulübü gösterisi**

### 1.3.5.3. Gece Kulübü

Canlı müzik eşliğinde çeşitli yemekler ve alkollü – alkolsüz içeceklerin servis edildiği, yiyecek içecek birimleridir. Gece kulüplerini, müzikli ve danslı restoranlar olarak tanımlamak da mümkündür.

Gece kulüplerinin diskolardan farkı, yemek servisi ve bant yerine canlı müzik yayını yapılmasıdır. Gece kulüplerinde, çeşitli dans grupları, gösterileriyle konukları eğlendirir.

### 1.3.5.4. Casino ( Oyun Salonu )

Casinolar konuklara çeşitli şans oyunları oynama imkânı sunan işletmelerdir. Farklı özelliklerdeki oyun makineleriyle donatılmış casinolarda, çeşitli aparatif yiyeceklerle alkollü alkolsüz içecekler ikram edilir.



Resim 1.33: Casinodan bir görünüm

### 1.3.6. Alışveriş İşletmeleri

Seyahat halindeki insanlar gittikleri yerlerde konaklama, yeme içme, ulaştırma veya eğlence işletmeleri dışında çeşitli alışveriş işletmelerinden de hizmet alırlar. Bu işletmeler, hediyelik eşya satan işletmeler, kuyumcular, dericiler, halıcılar, butikler, çeşitli marketler vb. gibi sıralanabilir.

Tur operatörleri özellikle düşük sezonlarda alışveriş amaçlı turlar düzenleyerek turizmin tam yıla yayılması açısından önemli bir işlev gerçekleştirmektedirler.

#### 1.3.6.1. Hediyelik Eşya Satan İşletmeler

Turistik amaçlı seyahat eden insanlar, dostlarına vermek üzere veya tatilden bir hatırayı beraberlerinde götürme amacıyla seyahat ettikleri bölgenin özelliklerini taşıyan ya da taşımayan çeşitli hediyeler almak istemektedir. Bu ihtiyacı karşılamak üzere turizm sektöründe birçok hediyelik eşya satan işletme hizmet sunmaktadır. Ülkemizde hediyelik eşya üretimi bir endüstri haline gelmiştir.



➤ **Butik**



**Resim 1.34: Butik**

Türkiye tekstil, hazır giyim ve moda alanlarında dünya sıralamasında önemli bir yere sahiptir. Butikler, turistlerin ceket, pantolon, gömlek, etek, kazak, iç giyim ve benzeri giyim eşyalarının satışını yapan işletmelerdir.

➤ **Kuyumcu**

Faaliyet alanı, altın, gümüş, elmas ve benzeri değerli metal ve taşlardan yapılmış çeşitli takı ve aksesuar eşyalarının ticareti olan işletmelerdir. Turistlerin seyahatleri esnasında en çok rağbet ettikleri alışveriş işletmeleri arasında yer alır. Ülkemiz kuyumculuk alanında hatırı sayılır öneme sahiptir.



**Resim 1.35: Kuyumcu broşürü**

➤ **Derici**

Deriden yapılmış, çeşitli kıyafetler, çanta, cüzdan, kemer ve benzeri aksesuarların satışının yapıldığı işletmelerdir. Deri sektörü ülkemiz turizmi açısından önemli bir yere sahiptir. Turistik bölgelerimizde hizmet sunan birçok derici ( leather shop ) vardır.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Tüketicilere seyahat hizmetleri hakkında bilgi veren, komisyon karşılığında konaklama, ulaştırma, yeme içme gibi hizmetler için yer ayırtan, bilet satışı yapan perakendeci işletmeler aşağıdakilerden hangisidir?  
A) Restoranlar  
B) Tur operatörleri  
C) Seyahat acentaları  
D) Konaklama işletmeleri
2. Hava yolları, turizmin gelişmesine en çok hangi özelliğiyle katkı sağlamaktadır?  
A) İlk kitle ulaşım şekli olması  
B) Hız faktörüyle zaman kazandırması  
C) Diğer ulaşım yöntemlerinden ucuz olması  
D) Diğer ulaşım araçlarıyla gidilemeyen yerlere gidilebilmesi
3. Otel hizmetleri hakkında bilgi edinmek isteyen konuk otele telefon etmiştir. Santral görevlisi konunun gelen telefonunu nereye yönlendirmelidir?  
A) Personel Yönetimine  
B) Genel müdüre  
C) Teknik servise  
D) Halkla İlişkilere
4. Konaklama işletmeleri için aşağıdaki ifadelerden hangisi yanlıştır?  
A) En temel işlevleri geceleme hizmetidir  
B) Restoran, bar, disko gibi çeşitleri vardır  
C) Birçok türü yeme içme hizmeti sunar  
D) 24 saat hizmet ilkesiyle hizmet üretirler.
5. Flotilla yatçılığın en önemli özelliği nedir?  
A) Bir deniz etkinliği oluşu  
B) Konaklama hizmeti içermesi  
C) Bir lider tekne önderliğinde seyredilmesi  
D) Seyir esnasında bir kaptan, denizci ve aşçının hizmet sunması
6. Eğlence dinlence (rekreasyon) işletmelerinden, gece kulüplerinin diğer rekreasyon işletmelerinden en belirgin farkı nedir?  
A) Yemek servisi yapılması  
B) İçecek servisi yapılması  
C) Canlı müzik eşliğinde yemek ve içecek servisi yapılması  
D) Canlı müzik eşliğinde sadece içecek servisi yapılması

7. Rent a car firmasından oto kiralayan konuk, aracı teslim etmesi gereken saatten beş saat geç teslim etmiştir. Konuğun ödemesi gereken ücret hakkında aşağıdaki seçeneklerden hangisi doğrudur?
- A) Herhangi bir ekstra ücret talep edilmez
  - B) Her saat için günlük ödenmesi gereken ücretin % 20'si talep edilir
  - C) Günlük ödenmesi gereken ücretin yarısı talep edilir
  - D) Bir günlük kira fiyatı alınır
8. Bir kişilik tek yatağı olan oda aşağıdakilerden hangisidir?
- A) Triple room
  - B) Suite room
  - C) Single room
  - D) Double room

## 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

## AMAÇ

Bu faaliyette verilen bilgiler doğrultusunda konukların seyahat formalitelerini, yasal düzenlemelere uygun olarak tanımlayabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Pasaport, vize ve gümrük formaliteleriyle ilgili araştırma yaparak sınıf ortamında arkadaşlarınızla tartışınız.

## 2. SEYAHAT FORMALİTELERİ

### 2.1. Pasaport İşlemleri

Resmi makamlar tarafından verilen ve kişilerin serbestçe yurtdışına çıkmalarını sağlayan kimlik belgelerine pasaport adı verilmekte ve bu belgeler yabancı ülkelere giriş yapılırken kullanılmaktadır.



Resim 2.1:(Lacivert )Genel turist pasaportları

#### 2.1.1. Türkiye Cumhuriyeti Adına Verilen Pasaport Çeşitleri

##### 2.1.1.1. Diplomatik Pasaportlar ( Kırmızı )

Diplomatlara ve dışişleri görevlilerine verilen pasaportlardır.

### **2.1.1.2. Özel Damgalı Pasaportlar ( Yeşil )**

Üst düzey devlet memurlarına verilen pasaportlardır.

### **2.1.1.3. Genel Turist Pasaportları ( Lacivert )**

Ülke dışına gezi amacı ile seyahat eden vatandaşlara verilen pasaportlardır.

### **2.1.1.4. Hizmet Damgalı Pasaportlar ( Gri )**

Yurt dışına görevli olarak giden devlet memurlarına verilen pasaportlardır.

### **2.1.1.5. Yabancılara Verilen Pasaportlar ( Mavi )**

Ülkede yaşayan ve üçüncü bir ülkeye gitmek isteyen yabancılara verilen pasaportlardır.

## **2.1.2. Pasaport Almak İçin Yapılması Gereken İşlemler**

### **2.1.2.1. Başvuru Dilekçesi**

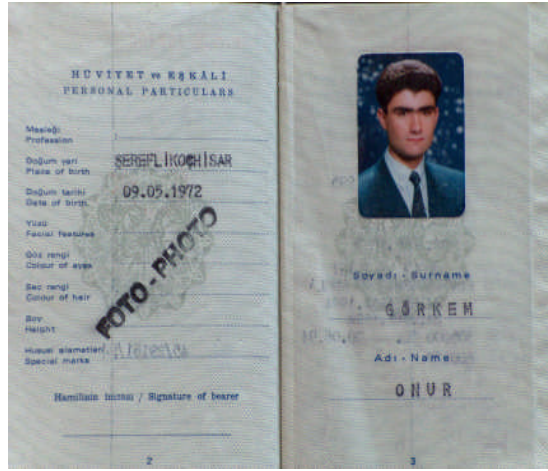
Ülkemizde pasaportlar, illerin emniyet müdürlüğü tarafından verilmektedir. Pasaport almak için ilgili makama dilekçe ile başvurulmalıdır.

### **2.1.2.2. Kimlik Belgesi**

Pasaport almak için başvuruda bulunanların kimliklerini belgeleyen nüfus cüzdanı ya da nüfus cüzdanı yerine kullanılabilen bir belgeye sahip olmaları gerekmektedir.

### **2.1.2.3. Fotoğraf**

Pasaportlarda kullanılmak üzere renkli ve gözlük, şapka gibi aksesuarlar kullanılmadan çekilmiş vesikalık fotoğraflara gereksinim duyulmaktadır.



Resim 2.2: Pasaport kimlik sayfası

#### 2.1.2.4. Harç

Pasaportlar için alış sürelerine göre farklı pasaport harçları ödenir.

### 2.2. Vize Formaliteleri

Bir ülkeye yabancıların girebilmesi için konsolosluklardan veya elçiliklerden alınan ve pasaportlara işlenen izine, vize denir. Bazı ülkeler çeşitli göçmen sorunları, kaçak işçi akımı ve özellikle uyuşturucu kaçakçılığının önlenmesi veya çeşitli siyasi kararlar nedeniyle ülkelerine giriş yapacak olan yabancılardan vize istemektedir. Vizeler pasaportların ilgili sayfalarına yapıştırılan özel pul ve resmi imzadan oluşur.



Resim 2.3: Pasaport vize sayfası

Vizeler genellikle karşılıklı anlaşmalar sonucu iki ülke arasında uygulanır. Tek taraflı vize uygulaması diplomasi kurallarına uymamaktadır. Ülke dışına seyahat edecek olan kişiler, gidecekleri ülkenin vizesini almak konusunda çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Seyahat acentaları düzenledikleri yurt dışı turlarla sağlamış oldukları güven sayesinde daha kolay vize alabilmekte ve müşterilerine yardımcı olabilmektedir. Özellikle yurtdışındaki spor karşılaşmaları ve bir hafta ile on beş gün arasında değişen Avrupa ve diğer bölgelere yapılan turlarda bu hizmet alanına olan ihtiyaç daha da artmaktadır.

Vizeler genellikle üç değişik şekilde uygulanmaktadır. Bunlar:

## **2.2.1. Vize Çeşitleri**

### **2.2.1.1. Giriş Vizeleri**

Bir ülke sınırları içine girmeyi sağlayan ve genellikle bir yıl geçerli olan vize tipidir.

### **2.2.1.2. Transit Vizeleri**

Bir ülkeye gitmek için diğer bir ülkeden geçişi sağlamak üzere verilen vizelerdir. Bu vizeler çok kısa sürelidir ve genellikle ülkenin genişliğine göre bir gün veya en fazla birkaç gündür. Bu vizeler, tek taraflı transit vize ( tek geçiş ) ve çift taraflı transit vize ( gidiş – dönüş ) olmak üzere iki şekilde uygulanmaktadır.

### **2.2.1.3. Aralıklı Giriş Vizeleri**

Ülkeye birden fazla giriş imkanı veren vizelerdir. 3-6 ay veya bir yıl süreli olabilirler.

## **2.2.2. Vize Başvurusu İçin Gerekli Belgeler**

Ülkeler yukarıda belirtilen nedenlerden dolayı, vize verme konusunda çok hassas davranmaktadırlar. Vize almak isteyen kişilerin aşağıda belirtilmiş olan kendi kategorilerine uygun belgelerle başvurmaları durumunda vize alabilme şansları artmaktadır.

### **İşverenler İçin:**

- İlgili makama hitaben turistik amaçlı vize talebini belirten dilekçe
- Ticaret veya sanayi odasından faaliyet belgesi
- Vergi levhasının fotokopisi
- Firmanın imza silköleri (Fotokopi)
- Gayri menkul fotokopileri (Ev, Arsa, Devremülk vb.)
- Şahsi veya firmaya ait banka cüzdanları

### **Çalışanlar İçin:**

- Çalışılan firmanın antetli kağıdına ilgili makama hitaben çalışıldığına dair dilekçe
- İlgili makama hitaben turistik gezi amaçlı vize talebini belirten dilekçe.

- Son üç aylık maaş bordrolarının fotokopileri veya asılları.

#### **Ev Hanımları İçin:**

- İlgili makama hitaben dilekçe
- Gayrimenkullerin fotokopisi (Ev, Arsa, Devremülk vb).
- Eşin iş durumunu belirten belgeler
- Şahsi banka hesap cüzdanı

#### **Emekliler İçin;**

- İlgili makama hitaben dilekçe (Turistik amaçlı vize talebi)
- Emekli cüzdanı ve maaşın aldığı bankanın hesap cüzdanı
- Gayrimenkuller(Ev, arsa vb. gayrimenkullerin fotokopileri)

#### **Öğrenciler İçin:**

- Dilekçe (İlgili makama turistik vize amaçlı).
- Okuldan alınmış öğrenci belgesi
- Ebeveynlerin iş durumunu gösteren belgeler
- Ebeveynlerden alınmış izin belgesi

## **2.3. Gümrük Formaliteleri**

Her ülkenin transit geçiş amacıyla dahi olsa topraklarına sokulacak mal, eşya, tüketim malzemesi ve parayla ilgili özel kuralları bulunmaktadır. Bu kurallar özellikle eski doğu bloku üyesi ülkelerde (Yugoslavya, Bulgaristan, Romanya) hayli katıdır. Söz konusu kuralların bilinmesi ve bunlara uyulması, arzulanmayan durumların önlenmesi ve giriş yapılan ülkeden rahatlıkla çıkış yapılması için gereklidir. Giriş gümrüğündeki ihmal ve yanlışlıkların çıkış gümrüğünde büyük sıkıntılara yol açabileceği akılda tutulmalıdır.

Gümrük formaliteleri, genellikle ülkeye sokulması yasak ya da miktar olarak belli bir sınıra tabi veya sözlü ya da yazılı olarak beyan edilmesi gerekli şeyleri içerir. Genelde her türlü silah, gaz tabancaları, göz yaşartıcı spreylere ve av malzemelerinin ülkeye sokulması yasaktır. Şahsi ihtiyaca yönelik eşyanın tekrar çıkarılması şartıyla ülkeye sokulması serbesttir. Şahsi ihtiyaca yönelik eşya ve malzemenin neler olduğu ve hangi miktarlarda olması gerektiği esasen uluslararası anlaşmalarla belirlenmiştir.

## **2.4. Diğer Sınır Formaliteleri**

Pasaport, vize ve gümrük formaliteleri dışında bazı ülkenin kendine özgü sınır formaliteleri vardır. Örneğin, İran'a giriş yapmak isteyen bütün bayanların ( müslüman olmayanlar dahil ) baş örtüsü takmak zorunda kalması, Amerika'ya giriş yapmak isteyen bazı ülke vatandaşlarının salgın hastalıklara karşı aşılınması gibi çeşitli ülkelere özgü sınır formaliteleri vardır.

Seyahat edecek insanlar, seyahate çıkmadan önce gidecekleri ülkenin sınır formalitelerini öğrenip gerekli hazırlıkları yapmalıdırlar. Seyahat acentaları, gidilecek ülkeyle ilgili sınır formaliteleri konusunda müşterilerine bilgi vermelidirler.



## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

- Yeşil pasaport olarak bilinen özel damgalı pasaportlar kimlere verilmektedir?
  - Diplomatlara ve dışişleri görevlilerine
  - Üst düzey devlet memurlarına
  - Ülke dışına seyahat eden vatandaşlara
  - Ülkede yaşayan ve üçüncü bir ülkeye gitmek isteyen yabancılara
- Pasaport başvurusu aşağıdaki kurumlardan hangisine yapılmaktadır?
  - Gümrük Müsteşarlığı
  - İl Gümrük Muhafaza Müdürlüğü
  - Emniyet Müdürlükleri
  - Belediye Başkanlıkları
- Ülkeye yabancıların girebilmesi için pasaportların ilgili sayfalarına yapıştırılan resmi imzalı özel pul veya kaşeye ne denir?
  - Gümrük Muafiyet Belgesi
  - Vize
  - Kırmızı Pasaport
  - Hiçbiri
- Aşağıdakilerden hangisi vize çeşitleri arasında yer alır?
  - Giriş vizeleri
  - Transit vizeleri
  - Aralıklı giriş vizeleri
  - Hepsi
- Vize başvurusunu Belediye Başkanlığına yapan kişinin, belediye görevlilerince yönlendirilmesi gereken kurum neresidir?
  - İgili ülkenin Kosoloslughunu veya Büyükelçiliği
  - T.C. Dışişleri Bakanlığı
  - Emniyet Müdürlükleri
  - Dış Ticaret Müsteşarlığı

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Turizm işletmeleri modülü, faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz ölçme aracı uygulayacaktır. Bu değerlendirme sonucuna göre bir sonraki modüle geçebilirsiniz.

Turizm İşletmeleri modülünü bitirme değerlendirmesi için öğretmeninizle iletişime geçiniz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ -1 CEVAP ANAHTARI

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

## ÖĞRENME FAALİYETİ -2 CEVAP ANAHTARI

1	B
2	C
3	B
4	D
5	A

## KAYNAKÇA

- ARGUN Doğan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerinde Muhasebe Organizasyonu**, Alfa Yayınları, İstanbul, 1998.
- AKTAŞ Ahmet, **Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi**, Azim Matbaası, Antalya, 2002.
- BARLA Mahmut Cemal, Güler Bilen ALKAN, Necmettin ATEN, Murat YILDIZ, **I.Ulusal Deniz Turizmi Sempozyumu, Türkiye Odaklı Akdeniz-içi Kruvaziyer Yolcu Taşımacılığı**, Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası, İzmir, 1998.
- BATMAN Orhan, **Otel İşletmelerinin Yönetimi**, Değişim Yayınları, Adapazarı 1999.
- GÖKDENİZ Ayhan, **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara,1998.
- GÜREL Mehmet, Gülol GÜREL, **Resepsiyon Muhasebe**, MEB Yayınları, Ankara, 2000.
- HACIOđLU Necdet, **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**, Vipaş A. Ş., Bursa, 2000.
- HAZAR Atilla, **Rekreasyon ve Animasyon**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1998.
- KIRMIZI Hasan, **Servis Teknikleri ve Uygulaması I**, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul, 2001.
- KOZAK Nazmi, **Genel Turizm**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1997.
- KOZAK Nazmi, **Otel İşletmeciliği**, Turhan Kitabevi, Ankara, 1998.
- KOZAK Sabah, **Seyahat Acentalarında Tur Düzenleme**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın nu.1160, Eskişehir, 1999.
- MISIRLI İrfan, **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2003.
- MISIRLI İrfan, **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**, Detay Yayıncılık, Ankara,2002.

- 
- ÖNER Çiğdem, **Seyahat Ticaret**, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 1997.
  - ÖZTAŞ Kadir, **Turizm Ekonomisi**, Nobel Yayınları, Ankara, 2002.
  - SEZGİN Orhan, **Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
  - YARCAN Şükrü, Metehan PEKÖZ, **Seyahat İşletmeleri**, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1998.
  - [www.culturturizm.gov.tr](http://www.culturturizm.gov.tr)