



### Giriş

Seyahat acentaları vermiş oldukları hizmet türü bakımından oldukça zengin ve çeşitlendirilmiş faaliyetleri yürütürler. Seyahat acentalarının geleneksel olarak vermiş oldukları hizmetler olan tur düzenleme, rezervasyonlara aracılık yapma, pasaport vize ve gümrük işlemleri, otokiralama ve bilgilendirme gibi hizmetler bulunmaktadır. Bu bölümde seyahat acentalarının vermiş oldukları tüm hizmetlere ilişkin bilgiler yer almaktadır.

### Seyahat Acentalarının Hizmetleri

Seyahat acentaları geleneksel olarak turizm sektöründe faaliyet gösteren diğer üretici işletmelerin ürünlerini komisyon karşılığı satan araçlar konumundadır. Müşterilerin bütün isteklerini karşılamayı düşünen bir acenta; uçak, kurvaziyer gemi, feribot, kara ve demiryolu ulaştırma biletleri satar, araç kiralama, otelde konaklama ve paket tur satışı yapar. Ayrıca, acentalar seyahat sigortası, seyahat çekleri, döviz bozdurma gibi destekleyici hizmetler de sunabilir. Bazı acentalar seyahat belgelerini (pasaport, vize vb.) düzenleyebilirler.

Acentalar sadece sundukları ürünlerin seçiminde değil hizmet verdikleri piyasalarda da uzmanlaşabilirler. Bunu gösteren en açık ayırım, iş seyahatleri üzerine uzmanlaşanlar (yerel iş çevrelerinin seyahat ihtiyaçlarını karşılamak şeklinde) ve tatil amaçlı seyahatlerde uzmanlaşanlardır.

Seyahat acentalarının geleneksel olarak müşterilerine verdiği başlıca hizmetler; konaklama ve ulaştırma işletmeleri için rezervasyon yapma, ulaştırma araçları biletçiliği, organize turlar, araç kiralama, seyahat formaliteleri, enformasyon, seyahat sigortası vb.'dir. Seyahat acentaları aracı olduğu çeşitli hizmetler için belirli oranlarda komisyon alırlar. Acentaların geliri, satışlar üzerinden komisyon alma biçimindedir. Ancak ülkemizdeki son uygulama, hava yolu firmalarının seyahat acentalarına komisyon ödemek yerine sabit bir bedeli müşterilerinden alma şeklindedir. Yani bilet bedeli ne olursa olsun rakam sabittir ve yolcudan alınmaktadır. Oysa internet üzerinden bilet alan yolcular bu bedeli ödememektedir. Bu da seyahat acentalarının bilet satışı konusunda zorlanmalarına neden olmaktadır. Konu ile ilgili olarak *servis ücreti*, *işlem ücreti* ve *yönetim ücreti* olarak üç tür ücret öngörülmektedir.

### Rezervasyon İşlemleri

Acentaların en temel görevi rezervasyon yapmaktır. Rezervasyon, turizm işletmelerinde isim belirterek yer ayırma ve kayıt işlemi demektir. Otellerde odaların, diğer işletmelerde ise uçak koltuklarının, restoran masalarının ya da salonların önceden ayrılması işlemi anlamına gelir. Bu işlem ya bir kişi için ya da gruplar için, kişisel olarak ya da seyahat acentası aracılığı ile yapılabilir.

Rezervasyon işlemleri; *mektup*, *telefon*, *elektronik posta*, *faks*, *yüz yüze* ve *en son gelişen teknoloji sayesinde bilgisayarla merkezi rezervasyon* kullanılarak

yapılmaktadır. Rezervasyonların yazılı olarak belgelendirilmesi şarttır.

Seyahat acentalarında bir rezervasyon süreci kişi ya da grupların rezervasyon için seyahat acentalarına ya da tur operatörlerine başvurması ile başlar. Tur operatörü bu rezervasyon isteklerini diğer rezervasyonların bulunduğu listeye ekler ve rezervasyonları karşılayıcı acentaya iletmek üzere tarih, otel ve özelliklerine uygun olarak listeler. Bu listelere odalama listeleri (Rooming Lists) adı verilir. Bu listeler konaklama yapılacak otel ve tarih sırası izlenerek düzenlenir. Oda listelerinin içinde konaklama yapılacak olan oda şekli, pansiyon durumu, odanın nitelikleri, transferler ile ilgili ayrıntılar, uçak saatleri ve müşteri istekleri yer alır. Seyahat acentaları, odalama listelerinin yanı sıra hangi müşterinin hangi uçakla yolculuk edeceğini de gösterir ve transfer listesi ya da havaalanı listesi hazırlar. Tüm bu bilgileri içeren listeler karşılayıcı acentaya çeşitli yöntemlerle periyodik olarak gönderilir. Bu yöntemlerin başında Firma Postası (Company Mail-Co-Mail) sistemi yer alır ve bu sistemde düzenli olarak gidip gelen evraklar söz konusudur. Bu yöntemin yanı sıra bilgisayar, faks ve e-posta sistemleri ile de listeler karşılayıcı acentaya iletebilir.

Rezervasyonlar eğer bilgisayar ile yapılıyorsa, mesaj doğrudan doğruya otele gider. Bilgisayar sisteminde birçok işletme ile ilgili olarak; *işletmelerin listesi*, *belirli tarihlerde mevcut oda durumu*, *oda tipleri*, *işletmelerin adresleri ve telefon numaraları*, *kayıt (check-in) ve ayrılış (check-out) zamanları*, *otellerin uygulamaları ve politikaları (örneğin, çocuklar, hayvanlar, oda başına müşteri sayıları vb. gibi konularda)*, *kabul edilen ödeme yöntemleri*, *özel hizmetler (varsa)*, *en yakın havaalanının, şehir merkezinin ve bölgesel çekiciliklerin otele göre coğrafi konumu* gibi bilgiler yer alır.

### Rezervasyon Çeşitleri

Rezervasyon çeşitleri; *bağımsız rezervasyonlar*, *tekil grup rezervasyonları*, *seri grup rezervasyonları*, *blok rezervasyonlar*, *basamaklı blok rezervasyonlar* ve *tek yetkili satıcılık anlaşmaları* olarak sıralanabilir.

### Rezervasyon Süreci

Rezervasyon görevlileri kendilerine ulaştırılan odalama listelerine göre söz konusu otellerde gerekli rezervasyonları yaparlar. Bir rezervasyon yapılırken en önemli konu rezervasyonun onayıdır. Odalama listeleri müşteri isteklerini, pansiyon durumunu ve rezervasyon ile ilgili tüm ayrıntıları içerir.

Transferlerin en önemli özelliği de müşteriye güven ve rahatlık sağlamasıdır. Bu nedenle operasyon sorumluları ve görevlileri ulaşım araçlarının, sürücülerin ve transfercilerin durumları konusunda tam bir bilgi sahibi olmalıdır. Operasyon bölümü, transfer listelerine uygun olarak operasyon listelerini hazırlar. Transferin niteliğine göre host/hostesleri ya da transfercileri görevlendirirler. Müşterilerin transferleri tamamlandıktan sonra, sıra ev sahipliği görevine gelir. Rezervasyonun son aşamasında

muhasebe süreci başlar. Müşterilerin dönüş transferleri yapıldıktan sonra ödemeler gerçekleştirilir.

Rezervasyonlarda ortaya çıkan bazı özel durumlar; kontenjan dışı rezervasyon talebi, aşırı rezervasyon, özel istekler içeren rezervasyonlar, bekleme süresine (opsiyon) uymayan rezervasyonlar, özel satış (special offer) rezervasyonları ve uçuş/gezi (fly-drive) rezervasyonlar şeklinde ortaya çıkabilir.

### **Hava Yolu Biletleme İşlemleri**

Acentalar havayolu biletlerinin satışını da yapmaktadır. Bilet satış işlemi, perakendeci bir seyahat acentasının en önemli faaliyetidir. Seyahat acentaları genellikle tüm ulaştırma araçları için; *kara, hava, deniz* ve *demiryollarının* biletlerini satarlar.

Bilet satış işlemi karmaşık bir süreci gerektirir ve teknik bir terminoloji bilgisi ister. İngilizce terimleri tanımak, değişik işaret ve kısaltmaları anlamak gerekir. Bunlardan başka; saatleri, tarifeleri, sınır formalitelerini, bilet çeşitlerini, izlenecek güzergâhları, rezervasyon sistemlerini çok iyi bilmek ve bunları hatasız bir şekilde kâğıt üzerine dökebilme becerilerini gerektirmektedir.

Uluslararası seyahatler için bilet satışı yapan bir eleman, ilgili ülkelerin sınır formalitelerini iyi bilmek zorundadır. Bu çeşit formaliteler ile ilgili olarak iki önemli kaynak bulunmaktadır:

- ***Dış ülkelere seyahatler için sınır formaliteleri:*** Dünya Turizm Örgütü tarafından yayınlanmış resmî bir belgedir ve içerdiği bilgiler her ülkenin resmî turizm örgütlerinden alınarak derlenmiştir.
- ***Seyahat danışma el kitabı (Travel Information Manual):*** Çok geniş ve kapsamlı bir belgedir ve içindeki bilgiler günü gününe takip edilir. Dünyadaki 40 kadar uçak şirketi bu dokümanı kaynak olarak kullanır. Aylık olan bu yayın, dünyadaki 200 ülke hakkında bilgileri içerir. Yolcular için gerekli belgeler, sağlık, gümrük kanunları, döviz konusundaki gerekli açıklamalar da vardır.

Gerek el ile yazılan gerekse bilgisayarla düzenlenen bütün uçak biletleri şu unsurlardan oluşur:

- Seyahat süresince sabit kalan ön ve arka kapak (manuel),
- Bilgisayardan alınan biletlerde biletin yazılı çıktısı,
- Muhasebe kayıtları için hava yolu şirketine gönderilen hesap denetçisi kuponu.,
- Acenta kuponu,
- Uçuş kuponu/kuponları,
- Yolcu kuponu.

### **Hava Yolu Bilet Çeşitleri**

Hava yolu bilet çeşitleri; *açık bilet, yalnız gidiş bileti, gidiş-dönüş bileti, gezginci bilet, grup bileti* ve *sedyeli yolcu bileti* şeklinde ifade edilebilir.

### **Pasaport İşlemleri**

Pasaportlar her ülkenin kendi vatandaşına veya vatandaşlığına geçmiş kişilere ya da bir başka ülkenin vatandaşlığına sığınma hakkı alan kişilere, resmî makamlar tarafından verilen ve kişilerin serbestçe yurt dışına çıkmalarını sağlayan resmî kimlik belgeleridir ve bu belgeler yabancı ülkelere giriş yapılırken kullanılır. Bir ülkeden diğer bir ülkeye geçişte pasaport ya da yerine geçen bir belge bulundurmamak zorunludur. Türkiye Cumhuriyeti adına verilen pasaportlar; *diplomatik pasaportlar (lacivert), özel damgalı pasaportlar (yeşil), genel turist pasaportları (bordo), hizmet damgalı pasaportlar (gri), yabancılara verilen pasaportlar, gemici belgeleri, landing card (çıkış kartı), öğrenci pasaportları* ve *işçi pasaportu* şeklinde sıralanabilir.

Pasaport yerine geçen belgeler ise *pasavan, idarî mektup, gemi adamı cüzdanı, uçak mürettebatı belgesi, demir yolu personeli kimlik belgesi, hudut geçiş belgesi, seyahat belgesi* ve *mülteciler için seyahat belgesidir*.

### **Türkiye'ye Giriş ve Çıkışlar**

Türkiye'ye giriş ve çıkışlar Cumhurbaşkanlığı'na tayin olunan yolcu giriş ve çıkış kapılarından yapılır. Türkiye'ye giriş-çıkışta sınır kapısındaki görevlilere usulüne uygun düzenlenmiş, geçerli bir pasaport ibraz edilmesi zorunludur.

### **Çift Uyruklu Vatandaşlar**

Çift uyruklu vatandaşlar Türkiye'ye giriş-çıkışlarında ve Türkiye'de buldukları süre içinde T.C. vatandaşı gibi işleme tabi tutulurlar. T.C. vatandaşlığını muhafaza edip de aynı zamanda başka bir devlet vatandaşı olanlar Türkiye'ye giriş ve çıkışlarında T.C. pasaportu göstermek zorundadır.

### **Vizeler ve Gümrük İşlemleri**

Seyahat acentalarının özellikle yurt dışı turlarında müşterilerine vermiş oldukları önemli hizmetlerden biri de onlar adına gidilecek olan yabancı ülkelerin konsolosluklarından vize alma kolaylığı sağlamalarıdır.

Vize, bir ülkeden diğer bir ülkeye geçişte, gidilecek ülkenin temsilciliği (konsolosluk, büyükelçilik vb.) tarafından verilen izin belgesidir. Vizeler genellikle giriş vizeleri, transit vizeleri, Schengen, aralıklı giriş vizesi ve sürekli giriş vizeleri şeklinde uygulanır.

### **Gümrük Formaliteleri**

Turistlerin kendi ülkeleri dışına çıkışlarında ya da yabancı turistlerin ülkeye girişlerinde, seyahat eden kişiler ancak seyahatleri ile ilgili kişisel eşyalarını yanlarında serbestçe taşıyabilirler. Turistler için eşya listesi yapıldıktan sonra bunların dışındaki tüm eşyaları ve malları gümrük vergilerinde tâbidir.

Gümrük formaliteleri genellikle ülkeye sokulması yasak ya da miktar olarak belli bir sınıra tabi veya sözlü ya da yazılı olarak beyan edilmesi gerekli şeyler içerir. Genelde her türlü silah, gaz tabancaları, göz yaşartıcı spreylere ve av malzemelerinin ülkeye sokulması yasaktır.

### Enformasyon

Enformasyon seyahat acentalarının en önemli hizmetlerinden ve turisti en fazla yönlendiren hizmetlerden biridir. Seyahat acentaları özellikle yurt dışına çıkacak olan müşterileri için, onların bilmedikleri bu ülkelerin coğrafi özellikleri, toplumsal koşulları, yaşam tarzları, turistik çekicilikleri ve benzer birçok konuda bilgi verir. Bu bilgilerin yanı sıra özellikle gidilen ülkelerde kullanılan para birimleri ve ölçü sistemleri ve saat farklılıkları konusunda da ayrıntılı bilgi sahibi olmaları ve müşterilerini bilgilendirmeleri gerekir.

### Araç Kiralama (Rent-A-Car) İşlemleri

Seyahat acentalarının sunduğu en önemli hizmetlerden biri de araç kiralama hizmetidir. Bu hizmet bazı acentalarda gelirlerin yaklaşık %50'sini meydana getirir.

Seyahate çıkan insanların araç kiralama konusundaki temel nedenleri şöyle sıralanabilir:

- Özellikle iş seyahatlerine çıkan iş adamları ya da şirket yetkilileri, zamanlarının kısıtlı olması nedeni ile araç kiralamayı tercih ederler. Bu araçlar bu tür müşterilere hem daha fazla hareket olanağı hem de zaman tasarrufu sağlar.
- Özellikle uzun mesafelerden gelen fakat otomobil kullanmayı sevmesine rağmen, otomobili ile bu uzun mesafeyi kat edemeyen turistler kiralık otomobil kullanmayı tercih ederler.
- Ziyaret ettiği bölgede birçok yöreyi ziyaret etmek isteyen turistler araç kiralayarak bu isteklerini daha rahat gerçekleştirebilirler.
- Bir gruba dâhil olmaktan hoşlanmayan ve bireysel olarak seyahate çıkmayı tercih eden turistler daha fazla otomobil kiralamayı tercih ederler.
- Normal olarak otobüs ve benzeri ulaşım araçlarının giremeyeceği ücra yörelere uygun özellikteki araçlarla gidilebilmesi nedeni ile bu tip araçlar kiralanmaktadır.
- Araç kiralama pahalı bir hizmettir ve genellikle belirli bir gelirin üzerindeki müşteriler bu hizmetten yararlanabilmektedir.

Araç kiralama sözleşmesinde; *kiralayanın adı, soyadı, yaşı, milliyeti, pasaport no, ehliyet no, teslim yeri ve tarihi, otomobil marka ve modeli, plaka no'su, kaç km'de teslim edildiği, kullanılan km., kaç km'de teslim alındığı, teslim alınan yer, tarih ve saat, benzin tankının durumu (dolu, boş vb.), kiralayanın adresi ve telefonu* gibi bilgiler yer alır.

### Seyahat Acentalarının Sağladığı İndirimler

Seyahat acentalarının düzenledikleri turlarda sağladıkları grup indirimleri;

- Ulaştırma araçlarında sağlanan indirimler ve
- Konaklama işletmelerinde sağlanan indirimler olmak üzere ikiye ayrılır.

### Seyahat Acentalarında Tur Planlaması ve Tur Yönetimi

Tur kavramı, seyahat acentalarının değişik amaçlar ile birçok turistik hizmeti bir araya getirilerek belirli bir ya da birden fazla turistik merkeze (destinasyon) belirli süreleri kapsayacak şekilde düzenlenen gidiş-dönüş şeklindeki seyahatlerdir.

### Tur Çeşitleri ve Turların Sınıflandırılması

Turlarla ilgili bilinmesi gereken temel kavramlar kısaca şöyle açıklanabilir:

- **Tek merkezli tur:** Belirli bir yerde belirli bir süre konaklayan, eğlence, dinlenme, güneş ve denizden ve benzeri olanaklardan yararlanmaya dönük turlardır.
- **Çok merkezli tur:** Birden fazla merkezde konaklama yapılan ve çevre gezilerinin de dâhil olduğu turlar
- **Gemi turu:** Gemi ile yapılan turlara verilen isimdir. Bu turlarda kullanılan gemiler aynı zamanda konaklama, ulaştırma ve yeme-içme hizmetlerini bir arada sunarlar. Gemiler çeşitli limanlarda durduğu zaman gününbirlik çevre gezileri de yapılır.
- **Tur çeşidi:** Çok merkezli turlarda her güzergâh bir tur çeşidini; tek merkezli turlarda ise kullanılan her süre bir tur çeşidini ifade eder.
- **Tur sayısı:** Acentalar düzenledikleri turları değişik zamanlarda tekrarladığında, turların tamamına tur sayısı adı verilir.

1618 Sayılı Seyahat Acentaları Kanunu'na bağlı Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nin son değişiklik (2007) öncesindeki hâlinde seyahat acentalarının turları genel olarak aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştı:

- **Şehir ve yöre turları:** Doğal, tarihsel ve arkeolojik değerlerin görülüp gezilmesi amacı ile düzenlenen ve geceleme olmayan turlara bu ad verilir. Bu turlar yarım gün, tam gün ve gece turları olmak üzere değişik şekillerde yapılabilir.
- **Yurt içi turlar:** Yurt içinde belirli bir noktadan başlayıp, aynı noktaya dönen ya da başladığı yerde bitme zorunluluğu olmayan, bir ya da birden fazla geceleme kapsayan, gerek taşıma araçları gerekse konaklama tesislerinin standartları belirtilen tur organizasyonlarıdır.
- **Yurt dışından düzenlenen turlar:** Yurt dışında ya da yurt içindeki bir noktadan başlayıp aynı noktaya dönen veya başladığı yerde bitme zorunluluğu olmayan, genellikle yabancı turistlerin katıldığı turlardır. Bu turlar gecelemez olabileceği gibi bir ya da daha fazla geceleme de kapsayabilir.
- **Yurt dışına düzenlenen turlar:** Yurt dışına yönelik olarak bir programa bağlı olarak başladığı yerde bitebilen, taşıma ve gerekli diğer hizmetleri ile gidilen merkezlerde bir ya da daha



fazla geceleme olanağı sağlanan geziler yurt dışı turlar olarak tanımlanır.

Acentaların düzenlediği turlar, nitelikleri ve kalite düzeyleri bakımından altı grupta değerlendirilir. Bunlar; lüks turlar, birinci sınıf turlar, ekonomik turlar, özel turlar, bağımsız turlar ve eşlikli turlardır.

Ülkemizde de turlar mekânsal dağılımı açısından şöyle gruplanabilir:

- Tatil ve Dinlenme Turları (Sejour-Resort Holiday),
- Gezme-Görme Turları (Sightseeing-Touring Holiday),
- Hafta Sonu Turları (Weekend Tours),
- Günlük Turlar (Daily Tours).

### Tur Programları ve Turların Uygulanması

Seyahat acentalarının ve tur operatörlerinin düzenledikleri paket turlar ulaştırma, konaklama ve diğer hizmetleri içeren ve belirli bir fiyata satılan turlardır. Tur programlarında şu bilgiler yer almalıdır:

- Turun başlangıç ve bitiş yeri ile gidilecek yerler,
- Tura dâhil olan hizmetler ve bunların zamanlaması,
- Ulaşım için kullanılacak araçların kesin olarak bağlı oldukları firmaların adı ve kalkış-varış zamanları. Bu firmalarla yapılan sözleşmelerin tarih ve referansları.
- Tur süresince öngörülen konaklama ve pansiyon durumu (H/B, F/B, B/B),
- Tur süresince kullanılacak olan konaklama tesislerinin kategorileri ve adları,
- Sigorta ve benzeri hizmetlerin tur fiyatına dâhil edilip edilmediği,
- Gidilecek ülke ve şehirlerde varış noktasından itibaren yerel taşıma, gezi, rehberlik hizmetleri,
- Tur programının kapsadığı hizmetlerin fiyatı ve tur fiyatına dâhil olmayan ekstra hizmetlerin neler olduğu.

### Turlarda Kullanılan Belgeler

Seyahat acentalarının düzenlediği turlarda kullanılan ve müşterilere verilen bazı belgeler vardır. Bunların başlıcaları şöyle sıralanabilir:

- Turları kapsayan genel koşullar konusunda bilgi,
- Ayrıntılı tur programı (itinerary),
- Tur kayıt formu (4 nüsha),
- Tur avansları listesi (tur dosyasında yer alır),
- Voucher (hizmet belgesi),
- Müşteri ve tur dosyası.

Seyahat acentalarının düzenlediği turlarda yer alan görevliler genel olarak şöyle sıralanabilir:

- Tur liderleri,
- Rehberler,
- Grup başkanları,
- Ağırlayıcılar,

- Transfer elemanları.

### Turların Fiyatlandırılması

Seyahat acentalarının en önemli işletme fonksiyonlarından birisi de fiyatlandırma. Bu işletmelerde fiyatlandırma, bilgi toplama ile yakından ilgilidir ve satın alma işlemleri ile birlikte yürütülmesi gereken bir faaliyettir.

### Tur Gider Unsurları

Turlardaki maliyet ya da gider unsurları genel olarak aşağıdaki gider gruplarından oluşmaktadır:

- Ulaştırma giderleri,
- Konaklama giderleri,
- Yiyecek-içecek giderleri,
- Müze ve ören yeri giriş ücretleri,
- Bahşişler,
- Rehberlik ücretleri,
- Personel giderleri,
- Haberleşme giderleri,
- Genel giderler.

### Tur Maliyetinin ve Fiyatının Hesaplanması

Seyahat acentaları tarafından en yaygın olarak kullanılan yöntem **maliyet + kâr** yöntemidir. Acentalar tur maliyetlerini hesaplarken, kendi işletme maliyetlerini maliyet unsuru olarak değerlendirmez. İşletme giderlerinin maliyet tutarı brüt kâr oranı içinde düşünülür.

### Tur Maliyetlerini Etkileyen Faktörler

Seyahat acentaları ilgili birim ve işletmelerde sağladıkları indirimlerle tur maliyetlerini düşürmekle birlikte, tespit ettikleri tur fiyatının yükselmesine sebep olan faktörler de vardır. Seyahat acentalarının riskleri; pazarladıkları ve sattıkları ürünün, hizmetlerin fiziksel yapısı nedeni ile oldukça çeşitlidir.

Bu işletmelerin karşılaşması olası riskler şöyle sıralanabilir:

- Uluslararası politik durum,
- Enflasyonist etkilerle oluşan fiyat artışları,
- Komşu ülkelerin rekabet nedeni ile yaptıkları karşı-propaganda,
- Endüstrinin bazı kesimlerindeki grevler,
- Tur düzenlenen yerdeki salgın hastalık ve ilgili söylentiler,
- Enflasyon-döviz kurları arasındaki dengesizlikler,
- Yabancı ülkelerdeki alacakların tahsilindeki zorluklar,
- Ulusal ulaştırma şirketlerinin olumsuz tavırları,
- Devlet bürokrasisinden doğan riskler,
- Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelerdeki standart bozuklukları, düşük hizmet kalitesi, fiyat istikrarsızlığı nedeniyle karşılaşılan riskler,
- Dünya ekonomik konjonktüründeki dalgalanmalar.