

10. HAFTA

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

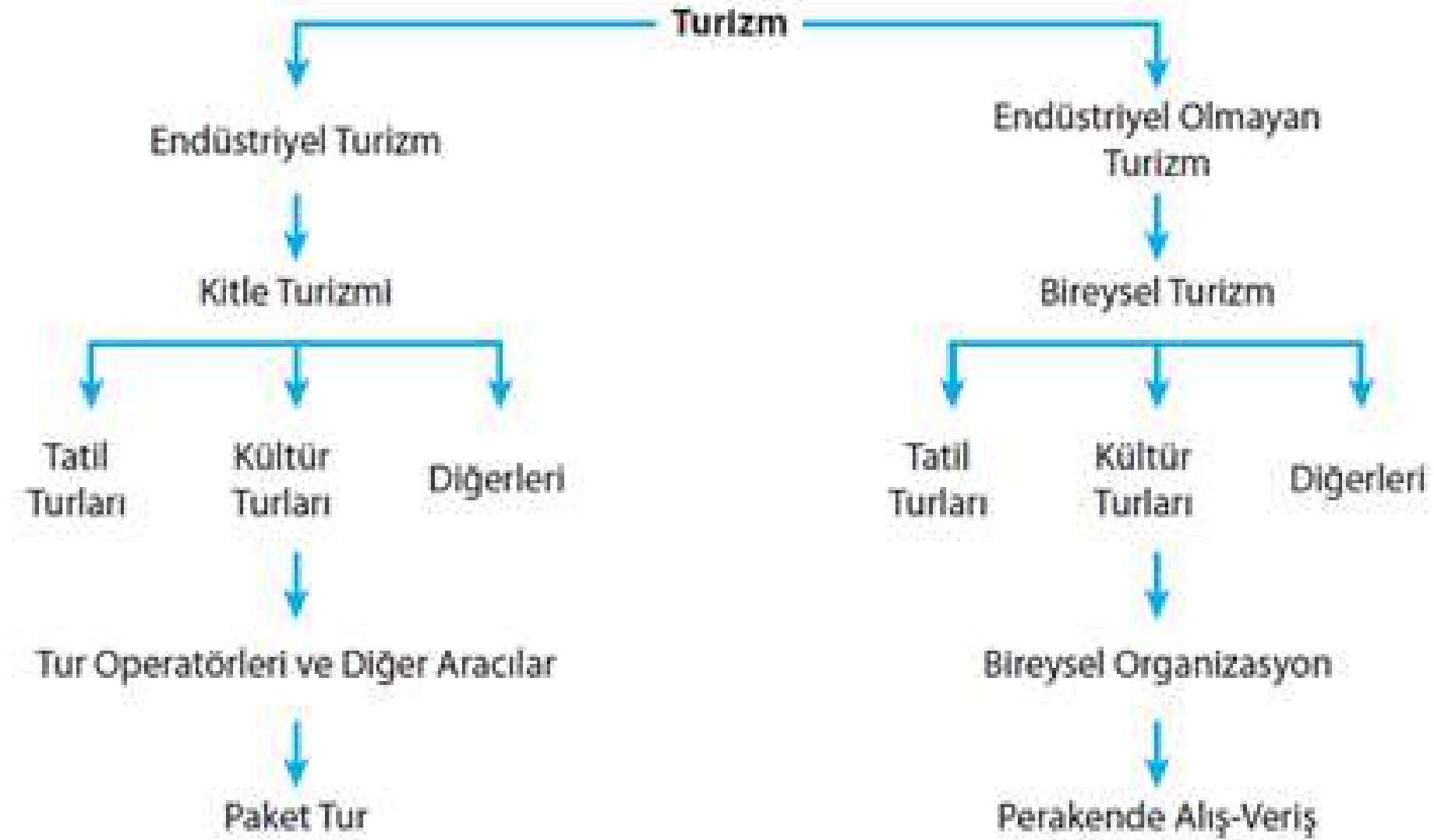
Doç.Dr.İbrahim
ÇETİNTÜRK

ENDÜSTRİYEL TURİZM VE SEYAHAT

Şekil 1.1

Turizmin Yapısı

*Kaynak: Sezgin ve
Yolal, 2012: 74*





Turizm ana başlığı altında sınıflandırılabilen temel iş kolları şunlardır:

- konaklama sektörü,
- havayolları,
- feribot ve kruvaziyer şirketleri,
- yeme-içme işletmeleri,
- seyahat acentaları ve tur operatörleri,
- turistik eşya satıcılarıve
- araba kiralama şirketleri.



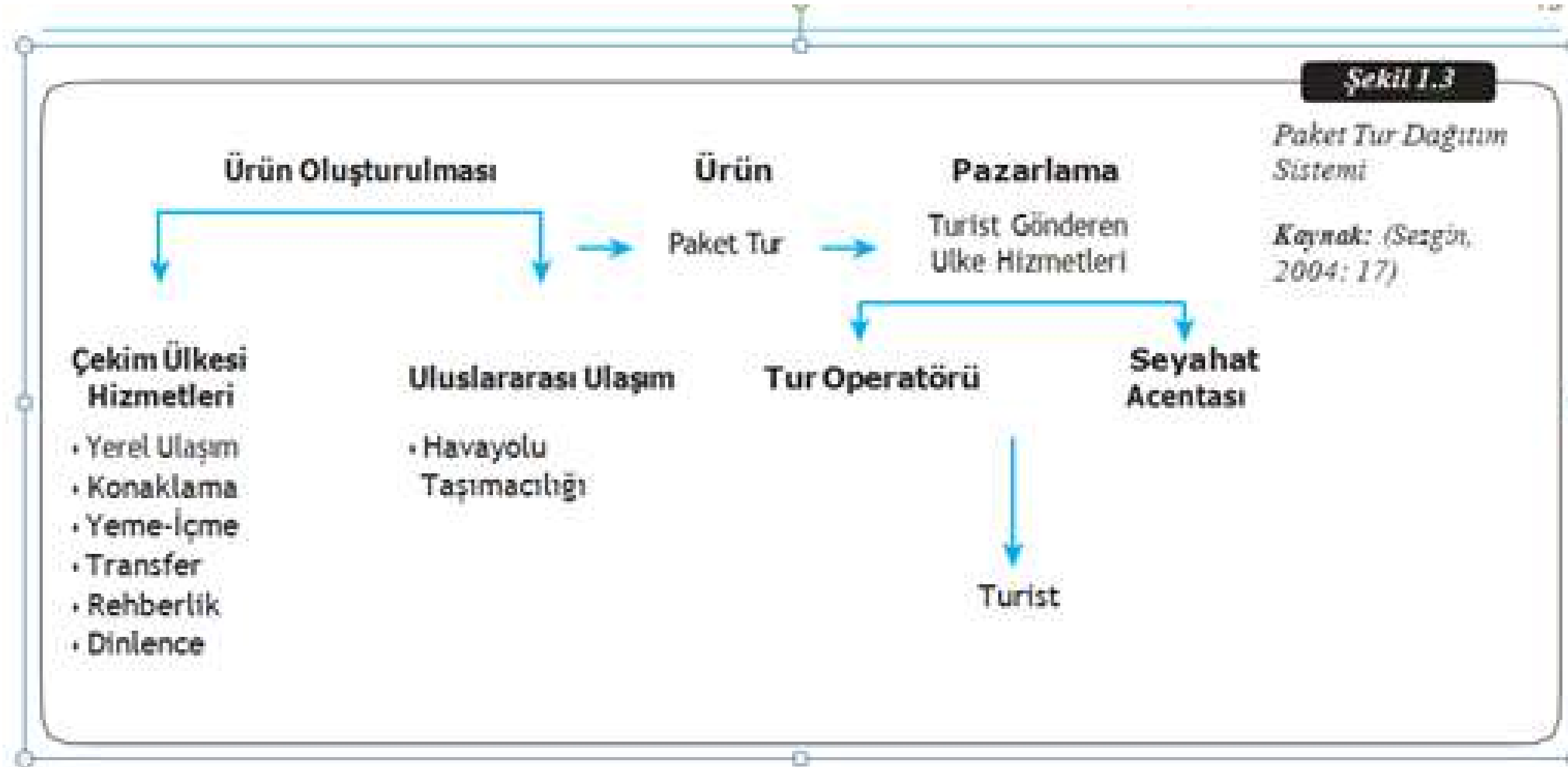
Paket Tur ile İlgili Temel Kavramlar

- Paket Turun Tanımı

İngiltere’de “inclusive tour”, Fransa’da “voyage à forfait”, Amerika’da ise “package tour” terimleriyle ifade edilen paket turun uluslararası tanımı kaba hatları aşağıdaki gibi yapılmaktadır.

“Konaklama, ulaşım, yeme-içme, animasyon gibi farklı turistik ürünlerin bir araya getirilmesiyle oluşturulan ve turistlere tek bir fiyattan, tek bir ürün olarak sunulan bileşimdir”.

PAKET TUR DAĞITIM SİSTEMİ



Tablo 1.2
Paket Tur Çeşitleri

Kaynak: Paket Tur çeşitleri tablosunun oluşturulmasında İçöz, (1998); Hacıoğlu, (2000); Ahıpaşaoğlu, (2006) ve Üçöz'ün (2012) eserlerinden yararlanılmıştır.

Konaklama Şekline Göre Turlar	- Tatilci (Sejur) Turları - Gezginici (Itinerant) Turları
Ekonomik Açıdan Turlar	- Lüks Turlar - Birinci Sınıf Turlar - Ekonomik Turlar
Niteliğine Göre Turlar	- Bağımsız (Independent) Turlar - Gözetimli (Hosted) Turlar - Eşlikli (Escorted) Turlar - Rehberli (Guided) Turlar - Özel Turlar
Uzaklığa Göre Turlar	- Yakın Turlar (Ulusal) - Uzak Turlar (Uluslararası)
Gidilen Yöreye Göre Turlar	- Tek Ülkeye Yönelik Turlar - Birden Fazla Bölgeye Yönelik Turlar - Tek Şehre Yönelik Turlar
Amacına Göre Turlar	- Dinlenme Turları - Gezi Turları - Öğrenme/Kültür Turları - Dini ve Etnik Turlar - Macera Turları - Ekolojik Turlar - Spor ve Rekreasyon Turları - İsteğe Bağlı Turlar - Özel Gerekçinim Turları

TURİZMDE ÜRETİM VE DAĞITIM SİSTEMİ

Turizmde üretim ve dağıtım sistemleri birbirinden ayrı düşünülemeyen ve birbirinin tamamlayıcısı olan iki alt sektördür.

TURİZM ENDÜSTRİSİNDE DAĞITIM SİSTEMİ NE ANLAMA GELİR VE DİĞER MAL ÜRETEEN ENDÜSTRİLERDEKİ DAĞITIMA GÖRE HANGİ FARKLILIKLARI VARDIR?

Şekil 2.1

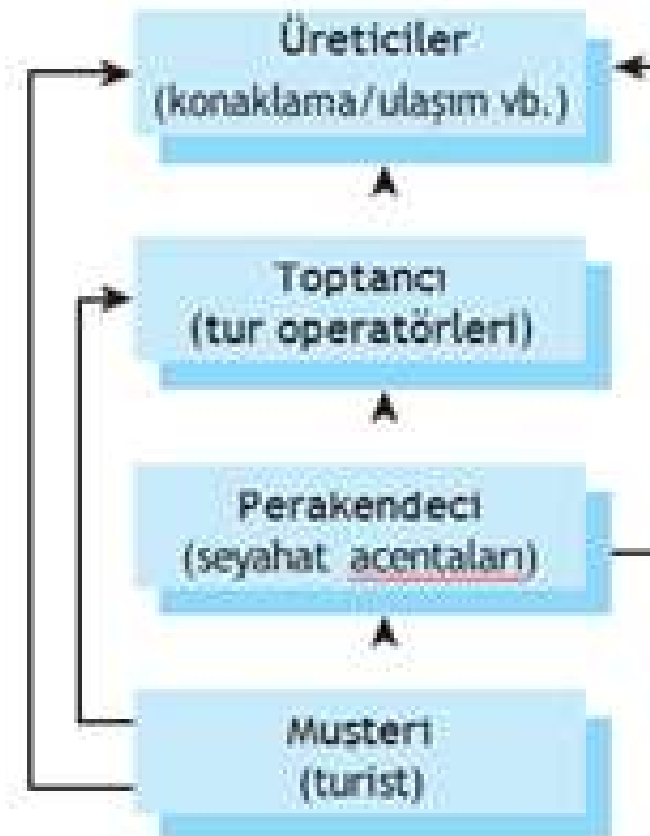
Endüstriyel Mallar
ve Turistik Mal ve
Hizmet Ürünleri



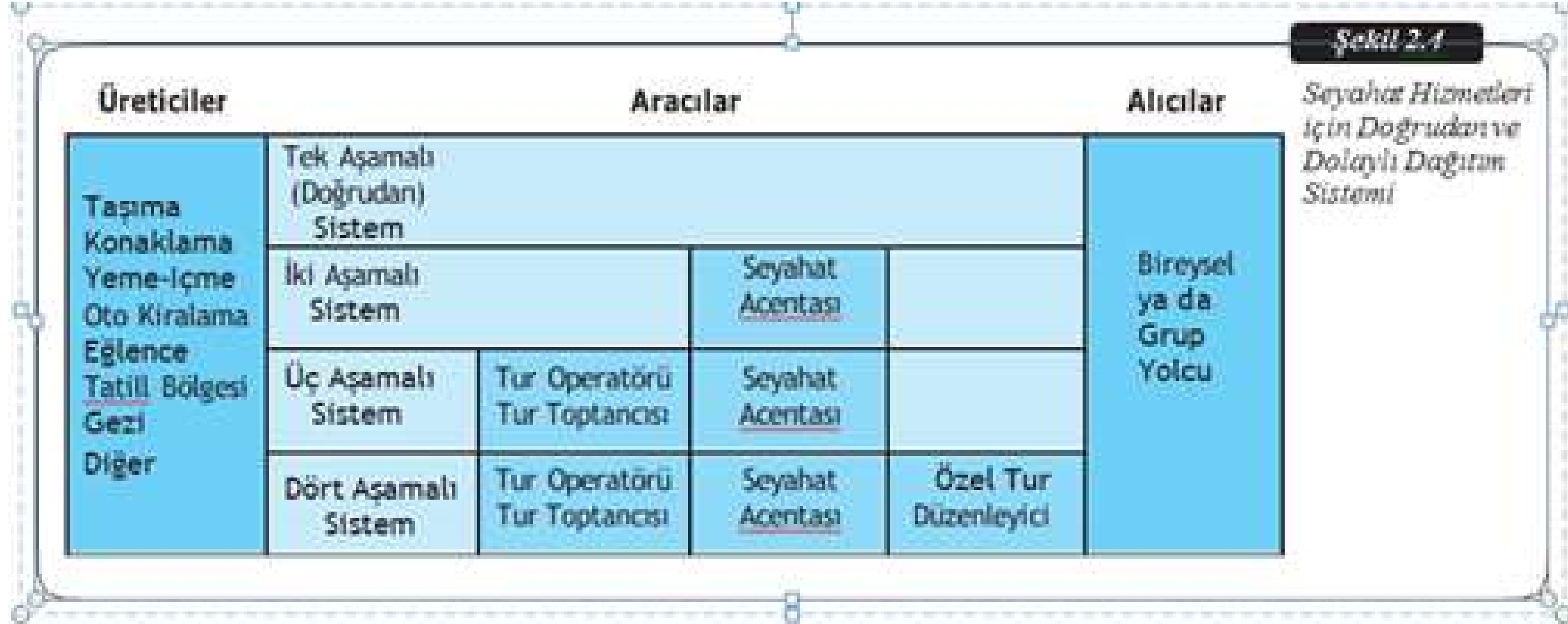
Şekil 2.2

Turizm Hizmetlerinde
Pazarlama Kanalları/
Dağıtım Zinciri

Kaynak: Şekil
J.Christopher
Holloway, Re
Business of Tourism,
Longman Publishing,
New York, 1998,
s.68'den yararlanılarak
düzenlenmiştir. |



TURİZMDE DAĞITIM SİSTEMİ



TEK AŞAMALI DAĞITIM SİSTEMİ

Basitlik

Ek satış fırsatları

Esneklik

Karlılık

Maliyetlerin bireysel olarak
kontrolü

İKİLİ DAĞITIM SİSTEMİ

Profesyonellik
Ürün çeşitliliği
Ücretsiz yardım
Kümülatif grup oluşturma
Ödemeler
Fiyat ve hizmet avantajı
Bölge dışı katkı
Satış gücü
Sezon dışı tanıtım



SEYAHAT ACENTASI

Travel Agency, Travel
Service, Tours

Reisebüro

Agence de Voyages

Agencia de Viajes

Agenzia di Viaggi



Tur Operatörlüğü

Tur Kavramı

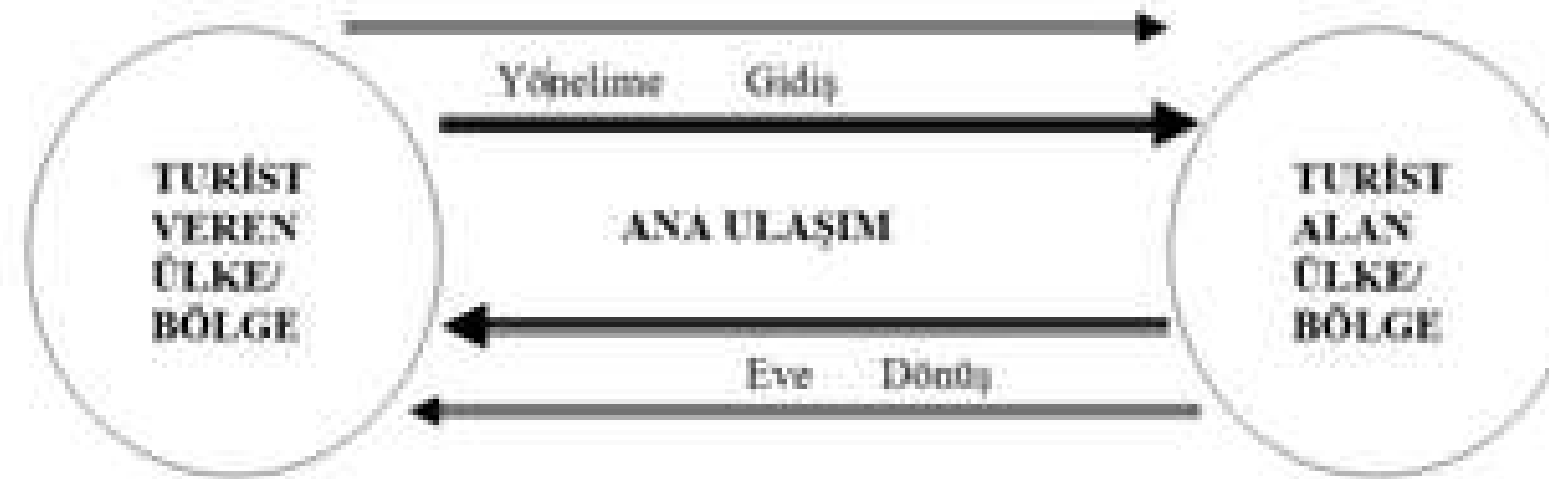
“Tur, önceden düzenlenmiş ve genellikle de önceden ödenmiş bir veya birden çok destinasyona gidişi ve hareket noktasına geri dönüşü kapsayan tatildir.”

Turizm başlıca üç coğrafi bileşene dayanır;

**turist veren yöreler*

** transit yollar*

** turist alan yöreler*





SEYAHAT ACENTASI

Seyahat acentaları, kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler veren, paket turları ve turları oluşturan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluşlardır.



Seyahat Acentasi ve Seyahat Acentacılığı

Perakendeci seyahat acentaları

Bu hizmetlerin hemen hepsinin birer temel üreticisi vardır. Seyahat acentaları bu hizmetleri üreticilerinden satın alarak, üreticilerinin saptadıkları perakende satış fiyatları üzerinden tüketicilere satarlar.

Perakendecilerin kazançları üreticilerden aldıkları komisyonlardan oluşmaktadır. Turist için öncelikle seyahat planları açısından bilgi elde edilebilecek ve daha sonra da gereksinim duyulduğu taktirde seyahat ürünlerinin satın alınabileceği uygun bir yerdir.



TUR OPERATÖRLERİ :

TUR OPERATÖRLERİ SEYAHAT SEKTÖRÜNÜN TOPTANCILARI OLARAK TANINIR. BU İŞLETMELER KONAKLAMA VE DİĞER TURİZM İŞLETMELERİNİ PAZARLANABİLİR BİR ÜRÜN YARATABİLMEK İÇİN GEREKLİ OLAN HAMMADDELERDEN BİRİ OLARAK KABUL EDERLER.



Tur Operatörlüğü

Tur operatörleri

tekil turistik mal ve hizmet üreticilerinin ürünlerini büyük miktarlarda satın alırlar ve doğrudan veya aracılar vasıtasıyla satabilecekleri bir paket haline getirirler.



Ürün/hizmetlerin satışı



Komisyon ile satış düzenleme

Tur Operatörlüğü

Tur Operatörleri ile Seyahat Acentaları Arasındaki Farklar

Tur Operatörü	Seyahat Acentası
Üreticidir	Aracıdır
Stok yapar	Ürün stoku yapmaz
Satış riski vardır	Risk almaz
Toptancıdır	Perakendecidir
Talep oluşmadan ürün hazırlar	Talep oluşmadan rezervasyon yapmaz

SEYAHAT ACENTASININ TURRİSTLERE VERMEKLE YÜKÜMLÜ OLDUĞU HİZMETLER

- Tur düzenlemek
- Transfer
- Rezervasyon
- Enformasyon
- Kongre ve konferans organizasyonu
- Araç kiralama
- Bilet satışı
- Seyahat acentası ürünü satmak

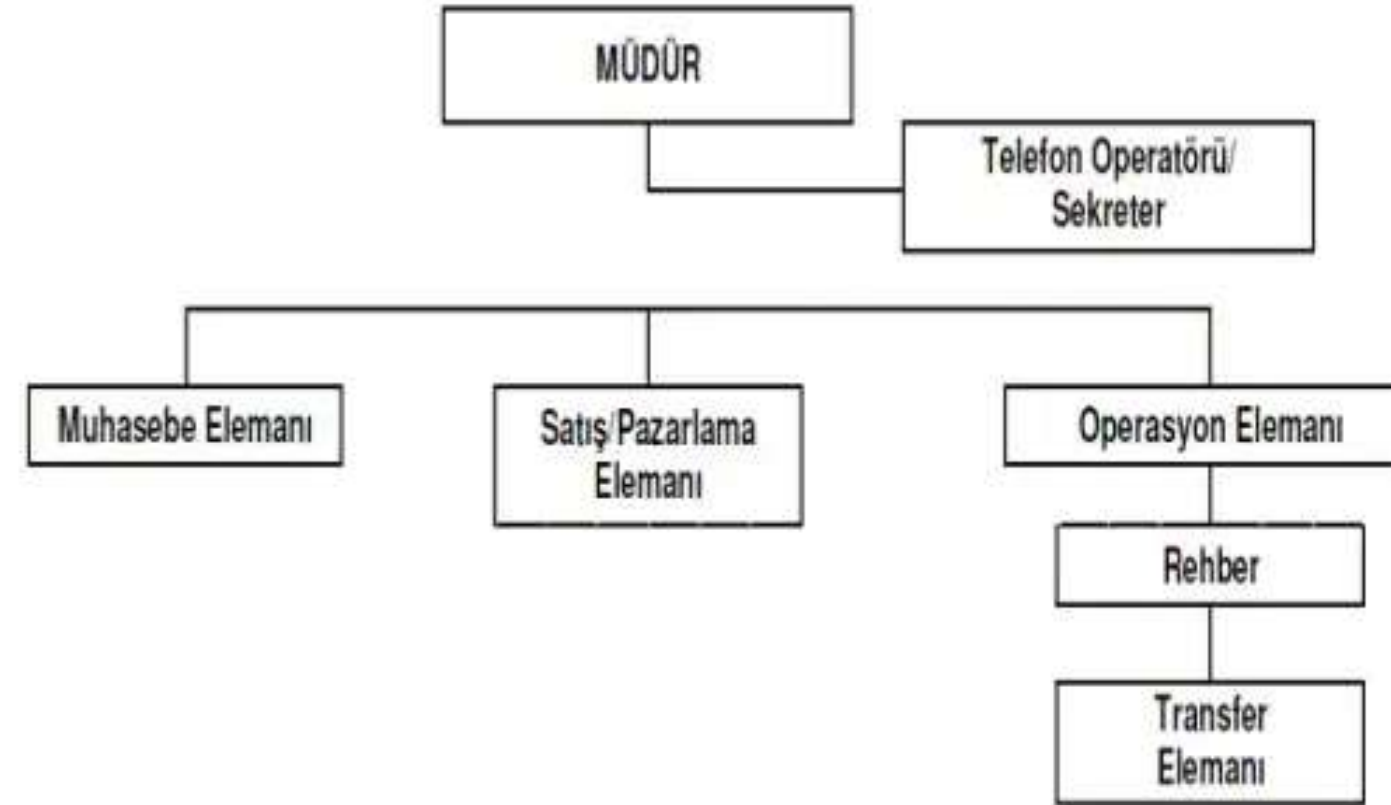
SEYAHAT ACENTASININ ORGANİZASYON ŞEMASI



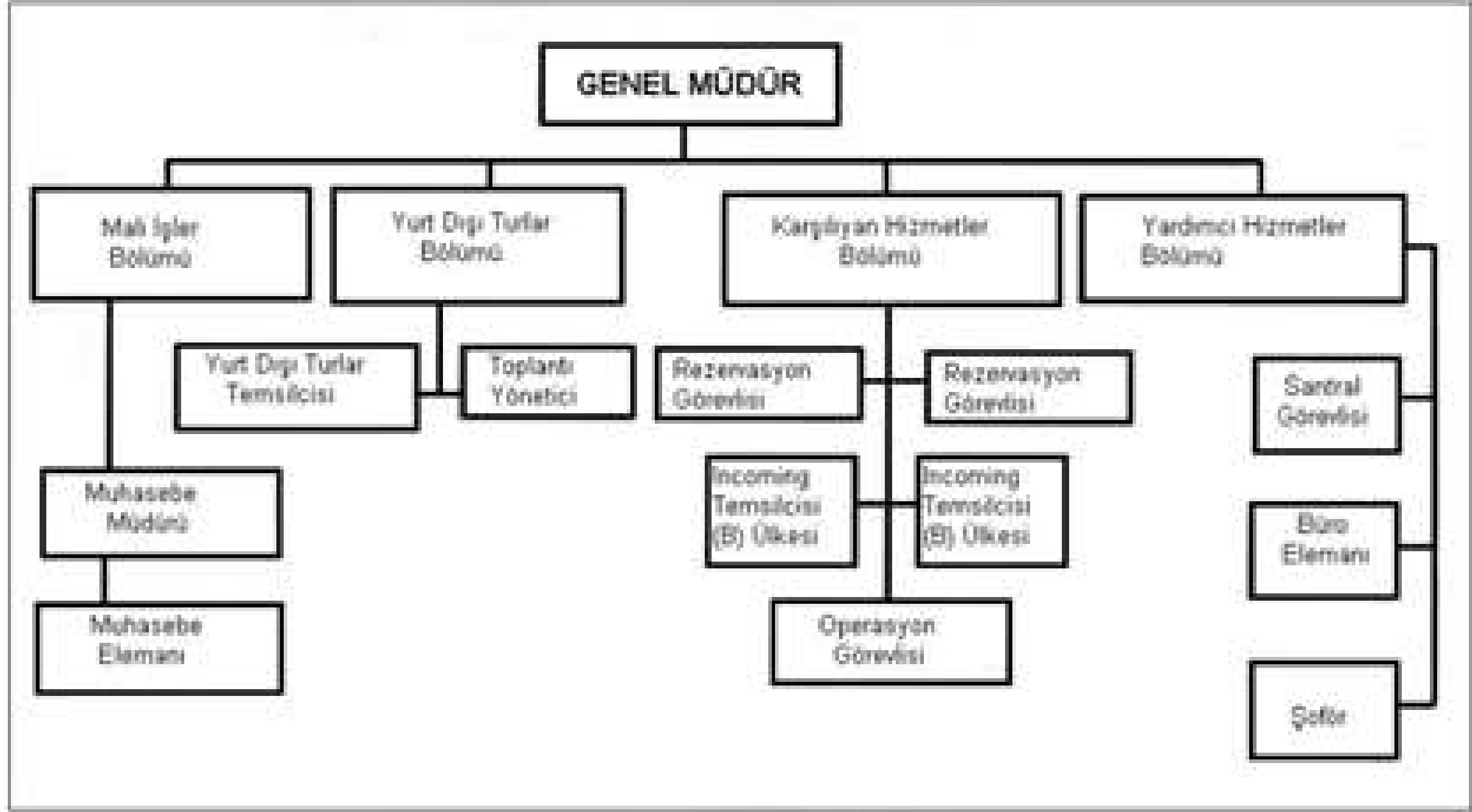
- Satın alma
- Satışlar
- Pazarlama
- İnsan kaynakları
- Muhasebe finansman
- Operasyon (Gezi yöneticisi, operasyon sorumlusu, tur yöneticisi, rehber, Transfer görevlileri...)



Küçük Ölçekli Seyahat Acentesinin Organizasyon Yapısı



Kaynak: MISIRLI İrfan, Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü, Detay Yayıncılık, Ankara, 2002, s.42.



Şekil 1: Orta büyüklükte acente organizasyon şeması



THOMAS COOK'UN TURİZM SEKTÖRÜ VE SEYAHAT
ACENTACILIĞI FAALİYETLERİ BAKIMINDAN
TARİHSEL YERİ VE ÖNEMİ NEDİR? KISACA
AÇIKLAYINIZ.

THOMAS COOK TURİZM FAALİYETLERİNDE KISACA AŞAĞIDA
BELİRTİLEN YENİLİKLERİ GETİRMİŞTİR

- YOL, OTEL VE BÜTÜN MASRAFLARI KAPSAYAN TOPLU GEZİLER
 - TAKSİTLE ÖDEME KOLAYLIĞI
 - GENÇLER İÇİN ÖĞRETİCİ GEZİLER
 - İŞÇİLER İÇİN ÖZEL GEZİLER
 - DENİZAŞIRI İLK DÜZENLİ TURLAR
 - DÖVİZ VE KAMBIYO İŞLEMLERİ



ACENTALARIN, YASA GEREĞİ UYMASI GEREKEN TEMEL YÜKÜMLÜLÜKLER;

HABER VERME

REKLAM VE TANITIM

YAZIŞMA

MESLEKİ SIR

SEYAHAT ACENTALARINI SINIFLANDIRILMASI

YAPISAL SINIFLANDIRMA

- BÜYÜK DAĞITIM ACENTALARI
- ENDÜSTRİYEL FİRMALAR İÇİN UZMANLAŞMIŞ ACENTALAR
- BAĞIMSIZ ACENTALAR

İŞLEVSEL SINIFLANDIRMA

- KARŞILAYICI ACENTALAR
- GÖNDERİCİ ACENTALAR

YASAL SINIFLANDIRMA

- A GRUBU
- B GRUBU VE
- C GRUBU
- SEYAHAT ACENTELERİ

A GRUBU SEYAHAT ACENTELERİ

- YASADA BELİRTİLEN VE SEYAHAT ACENTASI TANIMINDA YER ALAN BÜTÜN SEYAHAT ACENTALIĞI HİZMETLERİNİ YERİNE GETİREBİLİRLER.
 - BAKANLIKTAN İŞLETME BELGESİ ALDIKTAN SONRA FAALİYETE GEÇERLER.
- ACENTALARIN MERKEZLERİNDE VE DİĞER ŞUBELERİNDE DEVAMLI OLARAK EN AZ BİR ENFORMASYON MEMURU, DÜZENLENEN YURT İÇİ VE YURT DIŞI TURLARDA DA BİR REHBER BULUNDURMALARI ZORUNLUDUR.
- A GRUBU ACENTALARIN TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ'NE (TÜRSAB) GİRİŞ VE ÜYELİK ÜCRETLERİNİ ÖDEMELERİ GEREKLİDİR.

B GRUBU SEYAHAT ACENTELERİ

- ULUSLARARASI KARA, HAVA VE DENİZ ULAŞTIRMA ARAÇLARI İLE A GRUBU ACENTALARIN DÜZEN- LEYECEKLERİ TURLARIN BİLETLERİNİ SATARLAR.
- GEREKLİ YASAL ŞARTLARI YERİNE GETİRDİKLERİ TAKTİRDE, DOĞRUDAN İŞLETME BELGESİ ALARAK FAALİYETE GEÇERLER.
- ACENTALARI MERKEZLERİNDE VE BAĞLI ŞUBELERİNDE EN AZ BİR ENFORMASYON MEMURU VE DÜZENLEYECEKLERİ YURT İÇİ TURLARDA BİR TERCÜMAN REHBER BULUNDURMALARI GEREKLİDİR.
- A GRUBU ACENTALARININ VERECEKLERİ HİZMETLERİ YERİNEGETİRİRLER.
- TÜRSAB'A GİRİŞ VE ÜYELİK ÜCRETLERİNİ ÖDEMELERİ GEREKLİDİR.

C GRUBU SEYAHAT ACENTELERİ

- YALNIZCA TÜRK VATANDAŞLARI İÇİN YURT İÇİ TURLAR DÜZENLERLER,
• GEREKLİ YASAL KOŞULLARI YERİNE GETİRDİKTEN SONRA İŞLETME BELGESİ
ALAK FAALİYETE GEÇERLER,
- A GRUBU ACENTALARININ VERCEKLERİ HİZMETLERİ YERİNE GETİRİRLER,
• BAKANLIĞA KURULUŞ TEMİNATI YATIRMALARI GEREKMEKTEDİR,
• TÜRSAB'A GİRİŞ VE ÜYELİK ÜCRETLERİNİ ÖDEMELERİ GEREKLİDİR.



Seyahat Acentelerinin Sözleşmeleri

Seyahat acentaları, faaliyet kapsamında genellikle dört değişik anlaşma yaparlar. Bunlar, Acenta-Konaklama tesisi, Acenta-Tur operatörü, Acenta-Taşımacı ve Acenta-Tüketici sözleşmeleridir.



Seyahat Acentelerinin Sözleşmeleri



Seyahat acentaları konaklama işletmeleri ile üç tipte sözleşme yaparlar;

- Bireysel müşterilerle ilgili sözleşmeler
- Grup sözleşmeleri (geçici ve devamlı gruplar)
- Kontenjan sözleşmeleri.

Tamamen garantili kontenjanlar:

Kısmi garantili kontenjanlar:

Garantisiz kontenjanlar:

İsteğe bağlı rezervasyonlar (on request):

Serbest satış kontenjanı (free sale):



We're
everywhere!



FACEBOOK

Presentations are
communication tools.



TWITTER

Presentations are
communication tools.



INSTAGRAM

Presentations are
communication tools.