

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

BÜRO YÖNETİMİ

**SEYAHAT ORGANİZASYONU
812STE016**

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.**

GİRİŞ

AÇIKLAMALAR	iv
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. SEYAHAT PROGRAMI YAPMA	3
1.1. Seyahat Planı.....	3
1.2. Ulaşım Araçları	3
1.2.1. Demiryolları.....	3
1.2.2. Denizyolları	4
1.2.3. Hava Yolları	4
1.2.4. Kara Yolları	5
UYGULAMA FAALİYETİ	6
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	7
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	8
2. ULAŞIM ORGANİZASYONU YAPMAK	8
2.1. Seyahat Acenteleri	8
2.1.1. Uluslararası Düzeyde Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması.....	8
2.1.2. Türkiye’de Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması	9
2.2. Ulaşımda Rezervasyon, Opsiyon, Konfirme, Erteleme, İptal	10
2.2.1. Rezervasyon.....	10
2.2.2. Opsiyon.....	10
2.2.3. İptal	10
2.2.4. Konfirme (Onay)	10
2.2.5. Erteleme:.....	10
2.3. Ulaşım Organizasyonunda Kullanılan Terimlerin Türkçe Ve İngilizce Karşılıkları ..	11
UYGULAMA FAALİYETİ	12
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	13
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	14
3. KONAKLAMA ORGANİZASYONUNUN YAPILMASI	14
3.1. Konaklama Tesisleri	14
3.2. Konaklama Tesisi Türleri.....	14
3.2.1.Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri	15
3.3. Otel.....	16
3.3.1. Tek Yıldızlı Oteller.....	16
3.3.2. İki Yıldızlı Oteller.....	16
3.3.3. Üç Yıldızlı Oteller	17
3.3.4. Dört Yıldızlı Oteller.....	17
3.3.5. Beş Yıldızlı Oteller	17
3.4. Tatil Köyleri.....	18
3.4.1. Tatil Köylerinin Nitelikleri	18
3.4.2. Tatil Köylerinin Sınıflandırılması.....	19
3.5. Restoranlar	19
3.5.1. Tanımı ve Sınıflandırılması	19
3.5.2. Restoranların Taşınması Gereken Nitelikler.....	19
3.6. Eğlence Yerleri	20
3.6.1. Eğlence Yerlerinin Nitelikleri.....	20

3.7. Tarihi ve Doğal Mekanlar	21
3.7.1. Müze	21
3.8. Ören Yeri	22
3.9. Milli Parklar	22
3.9.1. Milli Parkların Faydaları.....	22
UYGULAMA FAALİYETİ	25
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	26
MODÜL DEĞERLENDİRME	28
CEVAP ANAHTARLARI.....	29
KAYNAKÇA	30

AÇIKLAMALAR

KOD	812STE016
ALAN	Büro Yönetimi
DAL/MESLEK	Alan Ortak
MODÜLÜN ADI	Seyahat Organizasyonu
MODÜLÜN TANIMI	Seyahat programları, ulaşım organizasyonu, konaklama organizasyonları ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırıldığı öğretim materyalidir.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	
YETERLİK	Seyahat organizasyonu yapmak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç: Bilgi, iletişim araçlarını kullanarak kurum standartlarına uygun seyahat organizasyonu yapabileceksiniz. Amaçlar: <ol style="list-style-type: none">1. İşe uygun seyahat programı yapabilecek ve oluşan problemleri çözebileceksiniz.2. İşe uygun ulaşım organizasyonu yapabilecek ve oluşan problemleri çözebileceksiniz.3. İşe uygun konaklama organizasyonu yapabilecek ve oluşan problemleri çözebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Sınıf, bilgisayar, seyahat acentesi paket programı, yazıcı telefon ve faks, fotokopi makinesi, kağıt ve zarf çeşitler
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Her öğrenme faaliyetinin sonunda yer alan ölçme araçları ile ulaştığımız bilgi düzeyini kendi kendinize ölçebilirsiniz. Modül sonunda öğretmeniniz tarafından hazırlanana ölçme aracı ile değerlendirileceksiniz.



GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

İçinde bulunduğumuz yüzyılda iş yaşamı çok gelişmiş ve çeşitlenmiştir. Artık işler sadece yaşadığımız yerde değil, şehirlerarası, ülkelerarası mekanlarda da yürütülmektedir.

Gelişen teknolojiye uygun olarak iletişim araçlarının artması, işadamlarının ufkunu da genişletmiştir. Türkiye’de uluslararası düzeyde söz sahibi, her alanda yetişmiş iş adamlarımızın sayısı hızla artmaktadır.

İş dünyasında hizmet veren tüm sektörlerde çağdaş yaşamın sunduğu donanım ve koşulları değerlendirecek gençlere ihtiyaç artmaktadır. Bu nedenle, siz iş yaşamında yönetici sekreteri, büro sekreteri olarak yerinizi aldığınızda modülümüz sizin için yol gösterici olacaktır.

Bu modülde size, iş yaşamınızda gerekli olan seyahat programı yapma, ulaşım organizasyonu yapma ve konaklama organizasyonu yapma bilgileri sunulmuştur.

Bu bilgileri kullanarak iş yaşamında size gerekli olan becerileri geliştirebileceksiniz.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

İşe uygun seyahat programı yapabilecek ve oluşan problemlerin çözebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Çevrenizdeki bir özel şirket veya kamu kuruluşuna giderek yönetici sekreteri ile görüşünüz Yöneticinin hangi amaçla seyahat ettiğini, genellikle ne tür toplantılara katıldığını öğreniniz. Topladığınız bilgileri yazılı olarak sınıfa getiriniz, arkadaşlarınızla paylaşınız.

Çevrenizde düzenlenen ulusal ve uluslararası fuar türlerinin isimlerini öğreniniz.

1. SEYAHAT PROGRAMI YAPMA

1.1. Seyahat Planı

Çalıştığınız işletmede seyahat planı yapmanız için aşağıdaki basamakları gerçekleştirmeniz gereklidir:

- Seyahat edecek kişinin gideceği yerin bilinmesi,
- Ulaşım aracının seçimi,
- Konaklama ünitelerinin seçimi,
- Karşılama (transfer) hizmetlerinin seçimi.

1.2. Ulaşım Araçları

Ulaşım konusunda ilk olarak su yolundan yararlanılmıştır. Daha sonraları karayolu ulaştırması ve demiryollarından yararlanılmaya başlanmıştır. En son ulaştırmaya açılan yol ise havayoludur. Havayolunun tarihî geçmişi kısa olmasına rağmen ulaştırma araçları içerisinde en güvenlisi ve süratli olanıdır.

Seyahat organizasyonunda kullanılacak araçları seçmek için ulaşım araçlarının özelliklerini bilmek yararlı olacaktır.

1.2.1. Demiryolları

Önemli ulaşım araçlarından biri olan Demiryolları, yük ve insan taşımacılığında dünyanın bir çok ülkesinde en ekonomik araçlarından biridir.

Demiryollarının turizm alanında kullanılması aşağıdaki yararları sağlar:

- Demiryolları, kitle halinde ulaşımı sağladığı için ulaştırma hizmetlerinin maliyete giderlerini düşürmüş, böylece dar gelirli insanlara seyahat yapma imkânı vermiştir.
- Demiryolları, uzun mesafede ve yüksek trafik yoğunluğunun bulunduğu hatlarda fazla yük ve yolcu taşıma imkânı sağlamıştır.
- Demiryollarında birinci, ikinci, üçüncü, yataklı ve kuşetli gibi, fiyatları değişik mevkiler bulunduğundan satın alma gücü farklı olan her kişiye hitap edebilmektedir.
- Demiryolları; öğretmenlere, öğrencilere, askerlere, harp malüllerine belirli bir yüzde üzerinden indirimli tarife uyguladığından ekonomiktir.
- Uyuma, yeme-içme, yol boyunca rahat hareket etme, etrafı seyretme, istasyonlarda her türlü ihtiyacı karşılama imkânlarını da vermektedir.

1.2.2. Denizyolları

Deniz ve su yollarında ulaşım M.Ö. 3-4 bin yıllarından beri yapılmaktadır. Önceleri çok basit bir şekilde yapılan bu ulaşım günümüzde son derece gelişmiştir.

Denizyollarının turizm alanında kullanılması aşağıdaki yararları sağlar:

- Seyahat süresince yolculara dinlenme, uyuma ve eğlenme imkânları sağlamaktadır.
- Günümüzde denizyollarında çok büyük, hızlı ve konforlu lüks yolcu gemileri kullanılmaktadır.
- Turistik gezi yapan yolcu gemilerinin limanlarda 1-2 gün kalmaları, turistlerin rehberler nezaretinde şehre çıkıp turistik yerleri görmeleri avantajdır.

1.2.3. Hava Yolları

Hava yolları kısa sürede süratle gelişen ulaştırma dalıdır.

Hava yollarının turizm alanında kullanılması aşağıdaki yararları sağlar:

- Hava ulaştırması, güvenlik ve kontrol bakımından diğer ulaştırma araçlarından üstündür.
- Günümüzde jet uçaklarının devreye girmesi, çok sayıda yolcu taşınmasını sağlamaktadır.
- Hava ulaştırma araçlarının hızı tüm ulaşım araçlarından fazla olduğu için özellikle iş seyahatlerinde zamandan tasarruf sağlar.

Charter Uçuşları

Özel uçak şirketlerinin düzenli devlet hava yolları kuruluşları yanında yaptıkları tarifersiz seferlerdir. Charter seferlerinde posta ve kargo taşımacılığı yapılamaz. Charter uçuşlarının ücretleri, devlet hava yolları ücretlerinden daha ucuzdur.

1.2.4. Kara Yolları

Kara yolları kervanlarla malların taşındığı devirlerden beri önemini arttırarak gelişmesini sürdürmektedir.

Kara yollarının turizm alanında kullanılması aşağıdaki yararları sağlar:

- Kara yolları diğer ulaşım araçları ile gidilemeyen yerlere gitmeyi sağlar. Her yerde havaalanı, su yolu, yada demiryolu yoktur.
- İstenildiğinde bir yerde durma, konaklama ve çevreyi görme imkânı verir.
- Şehir içi turların kolayca yapılmasını sağlar.

Transfer İşlemleri

Yaşadığı şehrin dışına seyahate giden kişinin; ulaşım aracından indikten sonra; (havaalanı, havalimanı, otogar, tren garı) görevliler tarafından alınarak, konaklayacağı otele ya da katılacağı toplantının yapıldığı yere götürülmesine denir.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem basamakları	Öneriler
➤ Seyahat ile ilgili bilgileri gerekli kişilerden alınız	➤ Seyahat edecek kişinin hangi amaçla, nereye, ne zaman gideceğini öğreniniz. Seyahat nedeni herhangi bir toplantı ise toplantı türleri bilgisini Öğrenme Faaliyeti-1 bölümünden okuyunuz.
➤ Seyahat planını yapınız	➤ Öğrenme Faaliyeti-1 bölümünden seyahat planını okuyunuz ve öğretmeniniz rehberliğinde adım adım uygulayınız. Seyahat planının 1. basamağında yer alan seyahat edecek kişinin gideceği yeri öğreniniz.
➤ Ulaşım yöntemini belirleyiniz.	➤ Seyahate uygun hızlı ve güvenli ulaşım aracını seçiniz. Seyahat edecek kişinin zamanına, ekonomik durumu ve gidilecek yerin özelliklerine göre uçak, otobüs, tren veya gemi seçilir.
➤ Konaklama yerini belirleyiniz.	➤ Seyahat edecek kişinin konaklayacağı tesisi belirleyiniz, rezervasyonunu yaparak konfirmesini (onay) alınız. Konaklama rezervasyonu bilgisini Öğrenme Faaliyeti-3'te Konaklama Organizasyonu yapılması bölümünden okuyunuz.
➤ Yemek ve eğlence yerlerini belirleyiniz.	➤ Seyahat edecek kişiye gittiği yerdeki restoran ve eğlence merkezlerinin isim listelerini ve telefonlarını veriniz. Gerekirse rezervasyonlarını yapınız.
➤ Transfer işlemlerini planlayınız.	➤ Transfer işlemleri bilgisini Öğrenme Faaliyeti-1 bölümünden okuyunuz. Çalışma hayatına başladığınızda, bulunduğunuz şehirdeki seyahat acentelerinin adres bilgisini ve telefonlarını içeren bir kitabı, otel rehber kitabını, Türkiye'deki turistik restoranların adres ve telefonlarını, Turizm il müdürlüklerinin telefonlarını içeren listeyi temin ediniz. Bu tür başvuru bilgilerine internetten de ulaşabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi demiryollarının turizm alanında kullanılmasının yararlarından biri değildir?
 - A) Maliyeti düşürür
 - B) Fazla yük ve yolcu taşımaya imkan sağlar
 - C) Farklı satın alma gücündeki bireylere hitap eder
 - D) Yol boyunca rahat hareket imkanı sağlar
 - E) Çok hızlı ulaşım imkanı sağlar
2. Aşağıdakilerden hangisi seyahat planı hazırlanırken gerekli değildir?
 - A) Seyahat edecek kişinin gideceği yerin bilinmesi
 - B) Ulaşım aracının seçimi
 - C) Seyahat edecek kişinin mesleğinin bilinmesi
 - D) Konaklama ünitelerinin seçimi
 - E) Karşılama(transfer) hizmetlerinin seçimi
3. Aşağıdaki ulaşım araçlarından en hızlı olanının seçiniz.
 - A) Tren
 - B) Gemi
 - C) Otobüs
 - D) Uçak
 - E) Araba
4. Seyahat edilen tüm bölgelere mutlak ulaşımı sağlayan araç aşağıda kilerinden hangisidir?
 - A) Uçak
 - B) Tren
 - C) Vapur
 - D) Otobüs
 - E) Gemi
5. Şehir içi turların kolayca yapılmasını sağlayan ulaşım türü aşağıdakilerden hangisidir?
 - A) Demiryolları
 - B) Kara Yolu
 - C) Hava Yolları
 - D) Deniz Yolu
 - E) Hiçbiri

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

İşe uygun ulaşım organizasyonu yapabilecek ve oluşan problemleri çözebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Çevrenizdeki en yakın ulaşım araçları bileti satılan yere giderek ücretini ve hareket saatlerini öğreniniz

Ulaşım biletleri satan bir seyahat acentesine giderek; bilet satış usullerini öğreniniz. Bilet örneklerini sınıfa getirerek arkadaşlarınıza gösteriniz.

2. ULAŞIM ORGANİZASYONU YAPMAK

2.1. Seyahat Acenteleri

Tanımı: 29.9.1975 tarihinde 15369 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren Seyahat Acenteleri Yönetmeliğinde ise “Acenteler turiste kâr amacı ile kara, deniz, hava nakil araçları ile ulaştırma, tarifeli tarifesiz biletlerin satışı, şoförsüz ticari amaçla kayıtlı otomobillerin yazılı bir sözleşme ile özel olarak kiralanması ile gezi, spor, eğlence ve konaklama tesislerinde ikametgah imkanları sağlayan ve onlara turizmle ilgili çeşitli bilgileri veren bu konuyla ilgili tüm hizmetleri gören kuruluşlardır.” (3) şeklinde geniş bir tanımlama yapmıştır.

2.1.1. Uluslararası Düzeyde Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması

➤ Toptancı Seyahat Acenteleri (Tur Operatörleri)

Toptancı seyahat acenteleri henüz ortada bir hizmet talep eden hizmet kuruluşu olmadan tur ve paket turlarla ihtimal talebe göre turistik bir ürün oluşturarak piyasaya satışa sunan kuruluşlardır.

➤ Perakendeci Seyahat Acenteleri

Perakendeci seyahat acenteleri, bir yandan üreticiyi bir yandan tüketiciyi bulan ve aralarındaki bağı gerçekleştiren acentelerdir. Yani toptancı seyahat acentelerinin düzenledikleri tatil ve seyahat programları, hava, deniz, kara ulaşım araçlarının biletlerini bir komisyon karşılığında satarlar. Otel, araba kiralama, yat kiralama rezervasyonları yaparlar.

➤ **Karşılıyıcı Seyahat Acenteleri**

Bu tür acenteler, yurt dışındaki tur operatörlerinin temsilciliğini yapan acentelerdir. Tur operatörlerinin programları gereğince gelen turistlerin karşılama, transfer, otele yerleştirme ve programda öngörülen diğer hizmetleri yaparlar.

2.1.2. Türkiye’de Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması

A Grubu Seyahat Acenteleri

Bu acenteler tüm seyahat acenteciliği hizmetlerini görürler. Ayrıntılı olarak 1618 sayılı Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği Yasası’nın 1. maddesinde düzenlenmiş olan bu hizmetler;

- Pasaport, vize işlemleri yapmak,
- Banka, kredi işlemlerine yardımcı olmak, kambiyo işlemleri yapmak,
- Ulaşım organize etmek ve ulaşım şirketlerinin biletlerini satmak,
- Tur operatörleri tarafından düzenlenen paket turları pazarlamak,
- Yurt içi ve yurt dışına tur düzenlemek,
- Konaklama hizmetlerini organize etmek,
- Eğlence ve gezi imkanları sunmaktır.

Bu hizmetlerden bir kısmı; vize, pasaport, otomobil kiralama, döviz bozma işlemleri ile ulaşım şirketlerinin satma hizmetleridir. Ayrıca A Grubu seyahat acenteleri tur operatörleri tarafından düzenlenen paket turları pazarlama, yurt içi ve yurt dışına tur düzenleme ve bunlarla ilgili faaliyetleri de yürütürler.

B Grubu Seyahat Acenteleri

Bu acenteler A grubu seyahat acentelerinin düzenleyecekleri turların ve kara yolu, deniz yolu, hava yolu ile yapılacak seyahatlerinin biletlerini satarlar.

C Grubu Seyahat Acenteleri

Yalnız Türk vatandaşları için yurt içi turları düzenlerler. A grubu seyahat acentelerinin vereceği hizmetleri gerçekleştirirler.

Çalıştığınız kurumun organize ettiği bir toplantı türünde ya da başka bir kurum tarafından organize edilen toplantıyı katılmak için size ulaşım biletleri gerekli olacaktır. Bu biletleri yukarıda açıkladığımız seyahat acenteleri türlerinin birisinden temin edebilirsiniz.

İş yaşamındaki seyahatlerde genellikle zamandan tasarruf sağlama amacıyla havayolu ulaşım araçlarından uçak tercih edilmektedir.

2.2. Ulaşımında Rezervasyon, Opsiyon, Konfirme, Erteleme, İptal

2.2.1. Rezervasyon

Seyahat edecek kişinin biletinin satın alınmadan önce yer ayırtma işidir. Telefonla veya yazılı olarak yapılır. Grup biletleri rezervasyonlarında yanlışlığı önleme için yazılı yapılması doğru olur. Telefonla yapılacak rezervasyonlarda; seyahat edecek kişinin ad ve soyadı mutlaka kodlanmalıdır.

2.2.2. Opsiyon

Ulaşım aracında seyahat rezervasyonu yaptırdığınız firmanın size biletinizi satın almak için verdiği süredir. Otobüs biletlerinde normal günlerde rezerve ettiğiniz bileti, aracın kalkış saatinden yarım saat öncesine opsiyon verilir. Yaz tatili, bayram tatili gibi yoğun günlerde aracın kalkış saatinden bir saat öncesine opsiyon verilir. İnternette yapılacak rezervasyonlarda; opsiyon süresi aracın kalkış saatinden yirmi dört saat öncedir. Havayollarıyla seyahat; iç hat ve dış hatlar opsiyon kurallarını ek'ler kısmında okuyup inceleyiniz.

2.2.3. İptal

Seyahatin gerçekleşmesini engelleyen bir durum oluştuğunda biletin satın alınan kuruma götürülerek geri verilmesi işlemidir. Otobüs biletlerinde iptal süresi normal günlerde hareket saatinden 1 saat öncedir. Yaz tatili ve bayram tatili gibi yoğun günlerde hareket saatinden 3 saat öncesidir. Bilet firmaya götürülür, parası iade edilmez. O yıl içerisinde yolcunun istediği bir tarihte kullanması amacıyla yeni bir bilet kesilir. Havayollarıyla seyahatte; iç hat ve dış hatlar opsiyon kurallarını ek kısmından okuyup inceleyiniz.

2.2.4. Konfirme (Onay)

Rezervasyon yapılan biletlerin ayrılıp ayrılmadığının onaylanmasıdır. Grup rezervasyonlarının yazılı olarak yapılması gerekir. Rezervasyon talebinde bileti satacak firmadan konfirme (onay) istenmelidir.

2.2.5. Erteleme:

Satın alınan ulaşım biletlerinin gün ve saatlerinde değişiklik olabilir. Daha sonraki gün ve saatlere aktarılabilir. Erteleme ulaşım aracını satan işletmeye opsiyon tarihi geçirilmeden yapılmalıdır.

2.3. Ulaşım Organizasyonunda Kullanılan Terimlerin Türkçe Ve İngilizce Karşılıkları

SEYAHAT ACENTESİ	Travel Agency: Ulaşım biletlerini satan, ya da seyahat organizasyonunu gerçekleştiren turizm işletmesi.
REZERVASYON	Rezervation: Otel, ulaşım aracı, restoran gibi yerlerde önceden yer ayırtma işi.
TRANSFER	Transfer: Seyahat eden yolcunun limanlar, demiryolu istasyonları veya havaalanlarından kalacakları otele götürülüp getirilmeleridir.
BİNİŞ KARTI	Boarding Card: Uçak ile yolculuk eden kimselere, bilet almış olduklarını veya bindikleri yerin neresi olduğunu, nerelerden geçtiklerini kontrole yaraması için gösterilmek üzere verilen kart.
PNR	Passenger Name Record: Uçakla seyahat edecek yolcunun ismi.
CRS	Computer Rezervation System: Bilgisayar rezervasyon sistemi.
BİLET	Ticket: Ucak bileti.
KONFİRME	Confirm: Onaylamak, tasdik etmek.
OPSİYON	Option: Bilet rezervasyonu yaptığınız firmanın size bileti alıncaya kadar tanıdığı süre.
SEYAHAT ÇEKİ	Traveller's Cheque: Ülkesinde yada dış ülkelerde yapacağı gezi süresince masraflarını karşılamak üzere bir turiste verilen ödeme belgesi.
PASAPORT	Passport: Dış ülkeye gitmek için kullanılan ulusal kimlik belgesi.
CHECK IN	Hava alanında, uçağa binmeden önce yapılan bilet, pasaport, bagaj kontrolü.
APEX TICKET	Apeks bilet: Gidiş-dönüş tarihi belirli tarih ve parkur değişikliği yapıldığı zaman ceza ödenen bilet türü.
EXCURSION TICKET	Gidiş-dönüş tarihi belirli açık tarihli olan, tarih ve parkur değişikliğinde ceza ödenmeyen bilet türü.
FULL FAIR TICKET	Gidiş-dönüş veya tek gidiş bilet türü olup bir yıl geçerlik süresi olan bilet türüdür.
VOID	Bilet iptali.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem basamakları	Öneriler
<p>➤ Ulaşım rezervasyonunu yapınız.</p>	<p>➤ Rezervasyonu yaptırırken, bilgilerin doğru olması için telefonda kodlama yapınız. Telefonla rezervasyon yaparken, Telefonla İletişim Modülünü okuyunuz. Uçak biletlerini THY ofislerinden veya seyahat acentelerinden, tren biletlerini tren garlarından, otobüs biletlerini otogardan veya otogarın şehir merkez merkezlerinden rezervasyon yaptırınız.</p> <p>➤ Ayrıca uçak biletlerini internet üzerinden ilgili sitelerden rezervasyon yaptırabilirsiniz.</p>
<p>➤ Biletlerin alınmasını sağlayınız.</p>	<p>➤ Ulaşım araçlarının biletlerini rezerve ettiğiniz ofisten aldıktan sonra titiz davranınız doğru tarih ve saat olup olmadığını mutlaka kontrol ediniz.</p> <p>➤ Tüm bu işlemleri yaparken hızlı karar veriniz zamanı dikkatli kullanınız. Ek kısmında uçak biletlerinin opsiyon bilgilerini okuyunuz.</p>
<p>➤ İptal yada erteleme işlemlerini yapınız.</p>	<p>➤ Bilet aldığınız işletmeden erteleme yada iptal işlemini yaptırırken dikkatli davranınız. Size verilen süreyi geçirmeyiniz. Uçak biletlerinin iptal veya erteleme ile ilgili bilgilerini ek kısmında okuyunuz.</p> <p>➤ Tüm ulaşım araçları biletlerinin rezervasyon, opsiyon, erteleme ve iptal bilgilerini öğretim faaliyeti-2 bölümünden okuyunuz. Ulaşım aracının biletini alacağımız şirketlerden bu konuyla ilgili güncel bilgiler öğreniniz.</p>

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz

- 1- Bir ilaç firmasında çalışıyorsunuz. Çalışanlara bir seminer düzenleyeceksiniz. Bunun için aşağıdaki hangi turizm kurumlarına başvurursunuz?
A) Turizm Müdürlüğü
B) A Grubu Seyahat Acentesi
C) B Grubu Seyahat Acentesi
D) C Grubu Seyahat Acentesi
- 2- Çalıştığınız şirketin yöneticileri uluslararası bir kongreye katılacaklar. Yöneticilerin biletlerini almak için aşağıdaki hangi turizm işletmelerine başvurursunuz?
A) C grubu seyahat acentesi
B) Otogar
C) Tren gar
D) B grubu seyahat acentesi
- 3- Çalıştığınız işyerinin müdürleri Denizli’de bir toplantıya katılacaklar. Otobüs firmasından biletlerini aldınız. Toplantı iptal oldu. İptal işlemini gerçekleştirmek için ne kadar sürede otobüs firmasına başvurmalısınız ?
A) Aracın kalkış saatinden yarım saat önce
B) Aracın kalkış saatinden 1 gün önce
C) Aracın kalkış saatinden 1 saat önce
D) Aracın kalkış saatinden 2 gün önce
- 4- Rezerve ettiğiniz ulaşım biletinin satışı gerçekleştiren şirket tarafından tasdik edilmesine ne ad verilir ?
A) Konfirme
B) Rezervasyon
C) Opsiyon
D) Transfer
- 5- Çalıştığınız kurumun yöneticileri uçakla uluslararası bir kongreye gidecekler. Uçak biletlerini rezerve ettiniz. Satın alacağınız tarihe kadar verilen süreye ne ad verilir ?
A) Rezervasyon
B) Opsiyon
C) Erteleme
D) Konfirme
- 6- Kot üreten bir firmada çalışıyorsunuz. Firmanızın yöneticileri ürünlerini tanıtmak için Almanya’daki bir fuara katılacaklar. Bu katılımın her türlü organizasyonunu gerçekleştirmek için aşağıdaki hangi turizm kurumuna başvurursunuz ?
A) B Grubu Seyahat Acentesi
B) Turizm İl Müdürlüğü
C) A Grubu Seyahat Acentesi
D) C Grubu Seyahat Acentesi

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

İşe uygun konaklama organizasyonu yapabilecek ve oluşan problemleri çözebileceksiniz

ARAŞTIRMA

- Konaklama türlerini çevrenizden araştırarak öğreniniz. Çevrenizde bulunan 5 yıldız, 4 yıldız ve 3 yıldızlı bir otele giderek broşürü alınız, sınıfa getiriniz ve arkadaşlarınıza gösteriniz.
- Bulduğunuz çevredeki turistik restoranların ve eğlence yerlerinin isimlerini ve özelliklerini öğreniniz.
- Bulduğunuz çevredeki müze ve ören yerlerini, milli parkları öğreniniz.

3. KONAKLAMA ORGANİZASYONUNUN YAPILMASI

3.1. Konaklama Tesisleri

Tanımı

İnsanların yaşadıkları evlerin dışında, yaptıkları seyahatleri esnasında geçici olarak konaklama, yeme – içme, eğlence ve diğer sosyal ihtiyaçlarını karşılayan ticari işletmelere konaklama tesisleri denir.

3.2. Konaklama Tesisi Türleri

Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliğinin 57. maddesine göre aşağıdaki sınıflandırma yapılmıştır.

Asli Konaklama Tesisleri	Tamamlayıcı Konaklama Tesisleri
Otel Motel Tatil Köyü Pansiyon	Kamping Hotel Oberj Yüzer Ev Yüzer Otel Apart Otel

3.2.1.Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri

➤ **Odalarda Banyo**

Turizm Bakanlığı tarafından yatırım belgesi verilecek asli konaklama tesislerinde (pansiyon hariç) yatak odaları banyolu (WC, duş veya küvet) olacaktır.

➤ **Yangın Merdiveni**

Konaklama tesisleri üç kattan yüksek ise, yangın anında boşaltmayı kolaylaştırmak için ayrıca bir yangın merdiveni bulunacaktır.

➤ **Yatak Odalarında Sakıncalı Yapılaşma**

Konaklama tesislerinde yatak odaları, mutfak , WC gibi müşteriyi rahatsız edecek mahallerin açıldığı aydınlığa pencerelerle açılamaz. Bodrum katlarında yatak odası yapılamaz.

➤ **Yatak Odalarının Tefrişi**

Tüm yatak odalarında yatak, komodin, gece lambası, tuvalet veya yazı masası, bagaj ve elbise dolabı veya bu amaçlara uygun özel yapılmış mobilya bütünü, sandalye, koltuk, içeriği göstermeyen kalın perde,halı, kilim vb. bulunur.

➤ **Yatak Odalarının Kapasitesi**

Yatak odaları tek veya iki kişilik düzenlenir. İki kişilik odalarda sadece müşterinin talebi halinde ilave yatak konabilir.

➤ **Banyoların Nitelikleri**

Banyo odalarında; duş düzeni olan banyo küveti ya da duş teknesi, emniyet tutacağı, sabunluk, perde, havlu asacakları, elbise asacağı, üzerinde aydınlatılmış ayna ve etajeri olan lavabo,tuvalet kağıdı yeri, çöp kutusu bulunur.

WC, banyodan ayrı düzenlendiği takdirde; lavabo, aydınlatılmış ayna, tuvalet kağıdı yeri, etajer, çöp kutusu bulunur.

➤ **Kat Ofisi**

Kat ofisi olan tesislerde; her ofiste temizlik gereçleri dolabı, telefon (veya odalardan çağırma zili) bulunur.

➤ **Personel İçin Mahaller**

Kadın ve erkek personel için ayrı soyunma yerleri, dolapları, duş, WC'ler, ve ortak oturma, dinlenme ve yemek yeme ihtiyaçlarını karşılayan bir mahal bulunacaktır.

İş toplantılarında ve organizasyonlarında konaklama tesisi olarak genellikle oteller ve tatil köyleri kullanılmaktadır. Bu nedenle, bu modülde otel tanımı, sınıflandırılması ve tatil köyünü ayrıntılarıyla öğreneceğiz.

3.3. Otel

Tanımı

Asıl fonksiyonları müşterilerinin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen en az 20 odalı tesislerdir.

Otellerin Sınıflandırması

Oteller:

- Beş yıldızlı oteller
- Dört yıldızlı oteller
- Üç yıldızlı oteller
- İki yıldızlı oteller
- Tek yıldızlı oteller olarak sınıflandırılır.

3.3.1. Tek Yıldızlı Oteller

Tek yıldızlı oteller aşağıdaki nitelikleri de taşırlar

- Otel kapasitesine uygun, iyi düzenlenmiş, rüzgarlık, resepsiyon, bekleme yerini kapsayan lobi, telefon kabini ve vestiyerden oluşan bir kabul holü,
- Yönetim odası (müdür, muhasebe)
- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısı dörtten fazla ise, otel kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
- Kent içinde yatak sayısının %25'i, kent dışında %35'i oranında oturma imkanı veren rahat, iyi düzenlenmiş oturma salonu,
- Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu,
- Lokanta yok ise büfe servisi,
- Emanet, konsiyerj, PTT, oto kiralama hizmetleri ile ilk yardım dolabı,
- Kent dışında bulunan otellerde yatak sayısının %20'si oranında araba alabilecek otopark.

3.3.2. İki Yıldızlı Oteller

İki yıldızlı oteller, tek yıldızlı otel özellik ve hizmetlerine ek olarak aşağıdaki hizmetleri de veren otellerdir.

- Telefon santral odası,
- Lokantası yoksa sandviç ve benzeri hazır yiyecek servisi,
- Odalarda telefon,
- Kent dışında ise yatak sayısının %30'u oranında araba alabilecek otopark.

3.3.3. Üç Yıldızlı Oteller

Üç yıldızlı oteller, iki yıldızlı otel özellik ve hizmetlerine ek olarak aşağıdaki hizmetleri de veren işletmelerdir.

- Ana girişten ayrı bir servis girişi,
- Yönetim odaları,
- Her katta kat ofisi,
- Rahat ve iyi düzenlenmiş içki servis imkanı olan bir oturma salonuyla bir toplantı salonu,
- Yatak odaları döşemelerini kaplayan halı veya benzeri malzeme,
- Alakart ve tabldot servisi olan lokanta,
- Genel mahallerde mekanik havalandırma,
- Salonlarda ve yatak odalarında müzik yayını.

3.3.4. Dört Yıldızlı Oteller

Dört yıldızlı oteller, üç yıldızlı otel özellik ve hizmetlerine ek olarak aşağıdaki niteliklere de sahip olan otellerdir.

- Garaj veya işletmenin kapasitesi ile orantılı garaj,
- Müşteriyi rahatsız etmeyecek ayrı servis girişleri,
- Otel kapasitesine uygun, iyi düzenlenmiş bagaj yeri, telefon kabinleri, satış yerlerinden oluşan kabul holü,
- Müşterilerin ineceği ya da çıkacağı kat sayısı ikiden fazla ise ayrıca otelin kapasitesiyle orantılı olarak müşteri asansörleri, ayrıca servis merdiveni ve servis asansörü,
- Banyo odalarında banyo küveti,
- Ayrı bir kahvaltı salonu,
- Birinci sınıf lokanta,
- Çamaşır yıkama, ütüleme ve kuru temizleme servisi,
- Yemek salonu, bar, lobi, resepsiyon gibi genel mahallerde halı ya da benzeri nitelikte malzeme ile tam kaplama,
- Eğlence, müzik, oyun imkanları için uygun mahaller ile sayfiye (tatil) otellerinde spor imkanları.

3.3.5. Beş Yıldızlı Oteller

Beş yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller için öngörülen nitelik ve özellikleri taşıyan, ancak, yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı üstün özellikler gösteren otellerdir.

- Banyo odalarında telefon,
- Tüm hacimlerde air condition (klima),
- Garaj ve garajda yıkama-yağlama servisi,
- Yüzme havuzu,

- Gece kulübü, bar,
- Çok maksatlı salonlar,
- Satış mağazaları,
- Doktor ve hemşire servisi ile ilk yardım gereçleri,
- Şehir otellerinde toplantı tesis ve ekipmanları
- Sekreter ve simultane tercüme (anında çeviri) hizmetleri bulunur.

3.4. Tatil Köyleri

Tanımı

Tatil köyleri, doğal güzellikler içinde ya da arkeolojik değerler civarında kurulmuş, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor ve eğlence hizmetlerinin de sağlandığı, en az 50 odalı konaklama tesisleridir.

3.4.1. Tatil Köylerinin Nitelikleri

- Tatil köyü hudutları emniyet altına alınır ve girişte bekçi kulübesi ile yatak sayısının en az %30'u oranında araç alabilecek, güvenliği sağlanmış otopark yapılır.
- Yönetim tesisleri, resepsiyon, danışma, vezne, emanet, bagaj, telefon kabini ve bekleme yerlerinden oluşan bir kabul alanı, müdür, muhasebe ve santral yerleri, doktor odası, bekleme holü, hasta odası, ilaç dolapları, WC ve lavabodan oluşan bir revir bulunur.
- Geceleme birimleri, tatil köyünün diğer tesislerinin gürültü ve rahatsız edici etkenlerinden korunacak biçimde düzenlenir.
- Lokanta, tatil köyünün yapı ve işletme nitelikleri ile uyumlu ve yatak kapasitesinin en az %50'si kadar oturma yeri sağlayacak şekilde düzenlenir.
- Yemek salonları için tabii havalandırma, güneş ve yağmurdan koruyucu tedbirler alınır.
- Tatil köylerinde çocuk bahçesi ve bu yerlerde çocuklar için özel WC'ler düzenlenir.
- Tesisin kuruluş yerine uygun nitelikte çeşitli spor imkanları, dinlenme salonları, içki servisi verebilecek dinlenme terasları, oyun ve okuma salonları, açık veya kapalı bar, snack bar, orkestra yeri, dans alanı, açık hava tiyatrosu vb. spor ve boş zamanları değerlendirici tesisler gerçekleştirilir.
- Deniz kenarında kurulmamış olan tatil köylerinde yüzme havuzu yapılır.
- Tatil köyleri deniz kenarında ise; denize atlama yerleri, yüzme bilmeyenler için ayrılmış yüzme yerleri, cankurtaran, cankurtaran simidi ve motor, güneşlenme yerleri, dinlenme terasları, duşlar ve mayo değiştirme yerleri düzenlenir.

3.4.2. Tatil Köylerinin Sınıflandırılması

Birinci Sınıf Tatil Köyleri; yerleşim özellikleri, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve servis yönlerinden üstün özellikler gösteren, ek eğlence, spor imkanları ve çocuk yuvası sağlayan tatil köyleridir. Diğerleri ise İkinci Sınıf Tatil Köyleridir.



Resim 3.1: Birinci Sınıf Tatil Köyü

3.5. Restoranlar

3.5.1. Tanımı ve Sınıflandırılması

Tabldot, alakart veya özel yemek ve bu yemeklere uygun servisler ile yeme içme gereksinimlerini karşılayan işletmelere restoran(lokanta) denir.

Turizm Tesisleri Yönetmeliğine göre restoranlar birinci sınıf, ikinci sınıf ve üçüncü sınıf lokantalar olmak üzere üç sınıfa ayrılır. Restoranların sınıflandırılmasında yönetmelikte belirtilen nitelikler değerlendirilir.

Bu nitelikler; malzeme deposu, soğuk hava deposu, pişirme donatımı, yemek hazırlama yerleri, personel soyunma ve yıkanma yerleri gibi restoranın fiziki yeterliliği, müşteri kapasitesi, servis takımları ve döşemenin kalitesiyle ilgilidir.

3.5.2. Restoranların Taşması Gereken Nitelikler

- Tüm hacimlerin fonksiyon ve sınıfına uygun malzeme kullanılarak dekore edilip aydınlatılması,
- Tesis kapasitesine uygun malzeme dolabı,

- Alarm düzeneği olan ve içeriden açılabilen soğuk saklama deposu veya dolabı,
- İhtiyaca uygun pişirme dolabı,
- Tesiste uygun verilecek yemeklere uygun yeterli hazırlık yerleri,
- Yıkama, kurutma, istif yerleri, raflar, dolaplar ve servis takımları için tesis kapasitesine uygun bulaşık makinesi,
- İyi düzenlenmiş yemek salonu bulunur.
- İlk yardım, yangın ve iş güvenliği için gerekli önlemler alınmalıdır.

Üçüncü sınıf restoranlar dışındaki restoranlarda canlı müzik yapılabilir.



Resim 3.2: Turistik bir restoran

3.6. Eğlence Yerleri

Dört ve beş yıldızlı oteller, tatil köyleri gibi lüks konaklama tesisleri içinde faaliyet gösterip, müşterinin öncelikle eğlence ihtiyacını karşılama amacı yanında, içecek veya yiyecek içecek servisi de yapan, gazino, gece kulübü, diskotek, sinema, tiyatro vb. işletmelerdir.

3.6.1. Eğlence Yerlerinin Nitelikleri

- Salondan ayrı giriş holü, bu holde bankolu vestiyer,
- Salon kapasitesiyle orantılı kadın ve erkekler için girişleri ayrı WC ler , tezgahlı lavabo,

- İyi dekore edilmiş, döşenmiş, dekorasyona uygun aydınlatılmış ve konaklama ünitelerinin gürültü ile rahatsız olmamaları için gerekli tedbirleri alınmış bir salon, salonda bir bar, orkestra yeri ve dans pisti,
- Personel için WC, lavabo ve soyunma dolapları,
- Yiyecek içecek hazırlama yeri(Genel malzeme, içki, meşrubat ve yiyecek depolarını, soğuk saklama depo ve dolaplarını, içki-çerez-meze hazırlık yerlerini, bulaşık yıkama mahallini, çay- kahve pişirme yerini kapsar.),
- Diskoteklerde diskjokey yeri bulunur.

3.7. Tarihi ve Doğal Mekanlar

3.7.1. Müze

Kültür varlıklarını tespit eden, ilmi metotlarla açığa çıkaran, inceleyen, değerlendiren, koruyan, tanıtan, sürekli ve geçici olarak sergileyen, halkın kültür ve tabiat varlıkları konusundaki eğitimini, bedii zevkini yükselten, dünya görüşünü geliştirmede tesirli olan daimi kuruluştur.

Müzenin Faaliyetleri

Her müzede, 4 üncü maddedeki müze tanımı kapsamında, kendi alanı ile ilgili ilmi, eğitim, teknik ve yönetim hizmetlerini başarı ile uygulamak, yürütmek ve yurt kalkınmasına yardımcı olmak amacıyla;

- Mevcut eserlerle, mümkün olduğu ölçüde kronolojik bir sistem içinde ilmi teşhir yapılır.
- Depolardaki eserler sağlıklı bir şekilde korunur, depolar ilmi çalışmalara imkan verecek şekilde düzenlenir.
- Kadrosunda bulunan uzman elemanları ile taşınır ve taşınmaz kültür varlıkları üzerinde ilmi araştırmalar yapılır, tanıtılması sağlanır.
- Müzede ve müze dışında eğitici kurslar, konferanslar, geziler düzenlenir. Çevrenin kültür hayatının geliştirilmesine, kültürel ve turistik değerlerimizin halka tanıtılmasına, eski eser sevgisinin uyandırılmasına, eski eser kaçakçılığı, tahrip ve gizli kazılarla yurdun milli değerlerini yok edici faaliyetlerin önlenmesine çalışılır.
- 2863 sayılı Kanun kapsamına giren korunması gerekli taşınır kültür varlıklarının müzelere kazandırılması için gerekli tedbirler alınır.
- 2863 sayılı Kanun kapsamına giren taşınır ve taşınmaz kültür varlıklarının korunması ve değerlendirilmesi sağlanır.
- Görev verildiği takdirde, 2863 sayılı Kanun kapsamına giren taşınmaz kültür ve tabiat varlıkları ile ilgili tespit çalışmaları yapılır, tescil ile ilgili belgeler hazırlanır.

3.8. Ören Yeri

Tarih öncesinden günümüze kadar gelen çeşitli uygarlıkların ürünü olup, topografik olarak tanımlanabilecek derecede yeterince belirgin özelliklere sahip, aynı zamanda tarihsel, arkeolojik sanatsal, bilimsel, sosyal, veya teknik bakımlardan dikkate değer, kısmen inşa edilmiş, insan emeği, kültür varlıkları ile tabiat varlıklarının birleştiği alanlardır.

3.9. Milli Parklar

Bilimsel ve estetik bakımdan, milli ve milletlerarası ender bulan doğal ve kültürel kaynak değerleri ile koruma, dinlenme ve turizm alanlarına sahip doğal alanlara milli park denir.

Milli park içinde bulunan vahşi ve yabani hayvanlar, kuşlar, balıklar gibi çeşitli hayvan toplulukları(fauna), çeşitli bitki örtüsü, ağaçlar, çiçekler(flora) milli parkın varlığını meydana getirmektedir.

3.9.1. Milli Parkların Faydaları

- Doğal güzelliklerin tabii durumlarının bozulmasını önler,
- Milli park bölgesi içinde bulunan bitki örtüsü ve hayvan varlıklarını korur, doğal varlıkların zamanla aşınıp yok olmasının önüne geçer,
- İnsanlara dinlenme imkanı verir,
- Kültürel varlıklarımızı koruma altına alarak tarihi ve arkeolojik değerlerinin korunmasını sağlar.

Ülkemizde Bulunan Milli Parklar

Milli Parkın Adı ve Bulunduğu Yer
Yozgat Çamlığı Milli Parkı (Yozgat)
Karatepe Aslantaş Milli Parkı (Adana)
Soğuksu Milli Parkı (Ankara)
Kuşçenneti Milli Parkı (Balıkesir)
Uludağ Milli Parkı (Bursa)
Yedigöller Milli Parkı (Bolu)
Spil Dağı Milli Parkı (Manisa)
Kızıldağ Milli Parkı (Isparta)
Kovada Gölü Milli Parkı (Isparta)
Mercan Vadisi Milli Parkı(Tunceli)
Beydağları Sahil Milli Parkı (Antalya)
Köprülü Kanyon Milli Parkı (Antalya)
Ilgaz Dağları Milli Parkı (Kastamonu-Çankırı)
Başkomutan Tarihi Milli Parkı (Afyon)
Göreme Tarihi Milli Parkı (Nevşehir)

Milli Parkın Adı ve Bulunduğu Yer
Altındere Vadisi Milli Parkı (Trabzon)
Boğazköy Alacahöyük Milli Parkı (Çorum)
Nemrut Dağı Milli Parkı (Adıyaman)
Beyşehir Gölü Milli Parkı (Konya)
Kazdağı Milli Parkı (Balıkesir)
Kaçkar Dağları Milli Parkı (Rize)
Hatila Vadisi Milli Parkı (Artvin)
Karagöl – Sahara Milli Parkı (Artvin)
Altınbeşik Mağarası Milli Parkı (Antalya)
Honaz Milli Parkı (Denizli)
Aladağlar Milli Parkı (Niğde, Adana, Kayseri)
Marmaris Milli Parkı (Muğla)
Saklıkent Milli Parkı (Muğla)
Troya Tarihi Milli Parkı (Çanakkale)
Dilek Yarımadası B. Menderes Deltası Milli Parkı (Aydın)

Konaklama Organizasyonunda Kullanılan Terimlerin Türkçe ve İngilizce Karşılıkları

Giriş Saati	Check-in Time: Müşterinin odasına girme hakkının olduğu saat. Genellikle saat 13.00'tür.
Çıkış Saati	Check-out Time: Müşterinin odadan ayrılacağı saat. Genellikle saat 12.00'dir.
İki Yataklı Oda	Double Room: İçinde iki yatak bulunan otel odası.
Tek Yataklı Oda	Single Room: Otel odasında tek yatak.
Üç Yataklı Oda	Triple Room: Otel odasında üç ayrı tek yatak.
İki Kişilik Odada Kişi Başı	DBL.PP
İki Kişilik Tek Büyük Yatak	FRENCH BED: Otel odasında çift kişilik tek yatak.
İki Ayrı Tek Yatak	TWIN BED: Otel odasında iki ayrı yatak.
Ek Yatak	EXTRA BED: Otel odalarına ilave edilen yatak.
Oda Kahvaltı	BED-BREAKFAST (BB) (OK): Konaklama+kahvaltı.
Yarım Pansiyon	HALF BOARD (HB) (YP): Sabah kahvaltısı+akşam yemeği
Tam Pansiyon	FULL BOARD (FB) (TP): Sabah+öğle+akşam.
Herşey Dahil	ALL INCLUSIVE (AI) (HD): Sabah+öğle+akşam+gün boyu alınan yerli içecekler.
Kabul Servisi	RECEPTION: Otelde konaklama ile ilgili formalitelerin doldurulduğu büro.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Konaklama yerini belirleyiniz	➤ Öğrenme Faaliyeti 3' ten otellerin özelliklerini okuyunuz. Organize edeceğiniz toplantıya en uygun olan oteli seçiniz.
➤ Fiyat analizini yapınız.	➤ Toplantı ve organizasyonlar için genellikle beş yıldızlı otellerin donanımı yeterlidir. Toplantının yapılacağı yerdeki beş yıldızlı otellere fiyat isteme faksı çekiniz. Gelen fiyat fakslarından ihtiyacınıza cevap verebilecek kalitedeki otellerden en uygun fiyatlı olanı seçiniz. Fiyat talebi faksı örneğini Öğrenme Faaliyeti 3' ten inceleyebilirsiniz.
➤ Konaklama rezervasyonunu yapınız	➤ Belirlediğiniz otele konuklarımızın rezervasyonunu yapmak için faks çekerek rezervasyonu yapınız, confirmesini alınız. Rezervasyon faks örneğini Öğrenme Faaliyeti 3 ten inceleyiniz.
➤ Konaklama sözleşmesini yapınız	➤ Rezervasyon yaptığınız otele kurumunuzun adına bir sözleşme yapınız, imzalatıp onaylatınız. Sözleşme örneğini Öğrenme Faaliyeti 3' ten inceleyiniz.
➤ Konaklama bilgisini ilgililere iletiniz.	➤ Toplantı organizasyonunda konaklama yapacağınız otelin bilgilerini yöneticilerinize ve konaklama yapacak olan misafirlerinize doğru olarak veriniz. Toplantı süresi boyunca otelle iletişimi sürdürünüz, çıkan problemleri çözünüz. ➤ Otelin yakınlarındaki gezilecek yerleri, dükkanların açık olduğu saatleri, ibadet yerlerini ve saatlerini, müzeleri ve gezilme saatlerini öğreniniz ve seyahate katılacak kişilere bu bilgilere veriniz. Otele ilgili tüm anlaşmaları yazılı olarak yapınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığınızı aşağıdaki soruları cevaplayarak belirleyiniz

1. Aşağıdakilerden hangisi asli konaklama tesisi değildir?
A) Otel
B) Apart Otel
C) Motel
D) Tatil Köyü
E) Pansiyon
2. Tek yıldızlı otellerde aşağıdakilerden hangisi bulunmaz?
A) Kahvaltı salonu
B) Yönetim odası
C) Oturma salonu
D) Lokanta
E) Yatak odalarında müzik yayını
3. Tatil köyleri en az kaç odalı olmalıdır?
A) 50 oda
B) 80 oda
C) 40 oda
D) 60 oda
E) 20 oda
4. Aşağıdakilerden hangisi iki yıldızlı otellerde bulunmaz?
A) Telefon santral odası
B) Odalarda telefon
C) Kahvaltı salonu
D) Lokanta
E) Her katta kat ofisi
5. Nemrut Dağı Milli Parkı aşağıdaki hangi ilimiz sınırları içindedir?
A) Adana
B) Kahramanmaraş
C) Adıyaman
D) Malatya
E) Konya

-
6. Çalıştığınız şirkette hazırladığınız bir toplantı organizasyonunda konaklama talebinde bulunmak üzere hangi konaklama talebine ihtiyaç duymazsınız ?
- A) 1. sınıf tatil köyü
 - B) 2. sınıf tatil köyü
 - C) 4 yıldızlı otel
 - D) Motel
 - E) 5 yıldızlı otel

MODÜL DEĞERLENDİRME

Modülü bitirdiniz.

Modül sonunda kazanacağınız yeterliliği kazanıp kazanmayacağınızı ölçen bir ölçme aracı öğretmeniniz tarafından hazırlanarak size uygulanacaktır.

Bu uygulama sonucunda bir üst modüle geçip geçemeyeceğiniz size öğretmeniniz tarafından bildirilecektir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

1	E
2	C
3	D
4	D
5	B

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

1	B
2	D
3	C
4	A
5	B
6	C

KAYNAKÇA

- EKİNCİ Necdet, **Kongre Turizmi, Sorunları ve Çözüm Önerileri**, Antalya, 1989.
- KARASU Tanju, **Kongre Turizmi ve Türkiye**. Ankara, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayını, 1996.
- **1618 Sayılı Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu**, Resmi Gazete 28.09.1972.
- **Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği, Madde: 57.**
- **Kongre Turizmi: İmkanlar ve Sorunları**, TÜRSAB Dergisi, sayı 102, Haziran, 1991, s.10.