

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ**

**TRANSFER OPERASYONU
812STE005**

Ankara, 2011

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. GENEL TRANSFER HİZMETİ	3
1.1. Transfer Kavramı ve Kullanılan Terimler	3
1.1.1. Transfer Elemanı ve Özellikleri	4
1.1.2. Transfermenin Görevleri	4
1.1.3. Transfer Departmanının Seyahat Acenteleri Organizasyonundaki Yeri ve Önemi.....	5
1.1.4. Transferde Kullanılan Belgeler	6
1.2. Transfer Öncesi Hazırlıklar	7
1.2.1. Gelen-Giden Konuk Listesinin Alınması	7
1.2.2. Transfer Listesinin Hazırlanması	8
1.2.3. Havaalanı Operasyonunda Kullanılan Araç-Gereçlerin Hazırlanması.....	9
1.2.4. Hava Alanı Operasyon Sorumlusu ile İrtibata Geçerek Uçuşların Son Durumunun Sorulması	10
1.2.5. Transfer Listesindeki Değişikliklerin Kaydedilmesi	10
1.2.6. Transfer Listesine Uygun Olarak Araç ve Personel Seçiminin Yapılması.....	10
1.2.7. İlgili Personelle (Araç ve transfermen, ofis operasyonu, otel rehberi) İrtibata Geçilmesi	11
1.2.8. Havaalanına Zamanında Varılması	12
1.2.9. Karşılaşılabilecek Olası Sorunlara Çözüm Getirilmesi.....	12
UYGULAMA FAALİYETİ	13
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	14
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	16
2. GELİŞ TRANSFERİ.....	16
2.1. Konukların Hava Alanı İşlemleri.....	16
2.1.1. Havaalanında Konukların Karşılama İşlemleri.....	16
2.1.2. Konukların Gümrük, Vize, Pasaport İşlemlerinin Yapılması	17
2.1.3. Konukların Kayıp-Hasarlı Bagaj Sorunlarının Çözülmesi, Emanet Eşya İşlemlerine Yardımcı Olunması	17
2.2. Geliş Transferini Gerçekleştirme İşlemleri.....	17
2.2.1. Konukların Acente Standında Toplanarak Transfer Aracının Numarasının İletilmesi	17
2.2.2. Transfermen Tarafından Araç Başında, İsim Listesinden Gelen Konukların İsim Kontrolünün Yapılması.....	17
2.2.3. Tüm Konuklar Binince Hareket Edilmesi	18
2.2.4. Konukların Topluca Selamlanması ve Transfermenin Kendini Tanıtması	18
2.2.7. Otellerin Ön Büro Bölümüne Kadar Konuklara Eşlik Edilmesi	19
2.2.8. Transfer Bitiminde Transfer Raporunun Hazırlanıp Ofise Teslim Edilmesi.....	19
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	21
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	22
3. DÖNÜŞ TRANSFERİ	22
3.1. Dönüş Transferi Hazırlıkları	22
3.1.1. Rezervasyon Departmanından Gelen Dönüş Uçuş ve Dönüş Yolcu Listesinin Alınması	22
3.1.2. Konaklama İşletmelerinin Uçuş Saatlerine Göre Gruplandırılması	23
3.1.3. Havaalanına En Uzak Konaklama İşletmesinden Başlayarak Dönüş Transferi Almış Saatlerinin Ayarlanması	23

3.1.4. Dönüş Transferi İçin Araçların ve Elemanların Görevlendirilmesi	23
3.1.5. Dönüş Transferi Alınış Saatlerinin Misafirlere Duyurulması	23
3.2. Dönüş Transferi İşlemleri	24
3.2.1. Ulaşım Aracı İle Buluşularak İlk Otele Hareket Edilmesi	24
3.2.2. Konukların Otellerden Sırayla Alınması ve İsimlerinin Transfer Listesinden Kontrol Edilmesi	24
3.2.3. Konukların Topluca Selamlanması, Transfermenin Kendini Tanıtması	24
3.2.4. Tatillerinin Nasıl Geçtiğinin Sorulması ve Düşüncelerinin Alınması.....	24
3.2.5. Dönüş İnfosunun Verilmesi	24
3.2.6. Hava Alanına Girişte veya Acente Standına Varıldığında, Uçaklarının Şalter Numaralarının, Transfermen Tarafından Hava Alanı Operasyonundan Öğrenilip Konuklara İletilmesi.....	24
3.2.7. Araçtan Çıkan Konukların Hava Alanından Uğurlanması	25
3.2.8. Transfer Bitiminde Transfer Raporunun Hazırlanıp Ofise Teslim Edilmesi.....	25
UYGULAMA FAALİYETİ	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	27
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	29
4. ARA TRANSFER	29
4.1. Ara Transfer Hazırlıkları	29
4.1.1. Ara Transfer Listelerinin İncelenmesi.....	29
4.1.2. Büyük Araçların Giremeyeceği Konaklama İşletmelerinin Tespit Edilmesi	29
4.1.3. Otel Değişikliği İsteyen Misafir Listesinin Hazırlanması	29
4.1.4. Ara Transferde Görev Alacak Kaptan ve Transfermen İçin Görev Listesinin Hazırlanması	30
4.1.5. Konaklama İşletmelerinin Birbirine Olan Uzaklığına Göre Misafirlerin Alınış Saatlerinin Belirlenmesi	30
4.1.6. Ara Transfer Listesinin Hazırlanması	30
4.1.7. Ara Transfer Alınış Saatlerinin Misafirlere Duyurulması	30
4.2. Ara Transfer İşlemleri.....	30
4.2.1. Ara Transfer Aracı ile Buluşularak Otele Hareket Edilmesi.....	30
4.2.2. Otelden Misafirin Alınması.....	30
4.2.3. Transfermenin Kendini Tanıtması.....	30
4.2.4. Misafire Otelin Ön Büro Bölümüne Kadar Eşlik Edilmesi.....	30
4.2.5. Transfer Bitiminde Ara Transfer Raporunun Hazırlanarak Ofise Teslim Edilmesi ...	31
UYGULAMA FAALİYETİ	32
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	33
ÖĞRENME FAALİYETİ-5	35
5. İSTATİSTİKÎ LİSTELERİN HAZIRLANMASI VE DOSYALANMASI	35
5.1. Geçmiş Dönemlerde Kullanılan Araçlarla İlgili İstatistikî Liste Hazırlanması	35
5.2. Geçmiş Dönemlerde Transferlerde Görev Alan Elemanlarla İlgili İstatistikî Liste Hazırlanması	36
UYGULAMA FAALİYETİ	37
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	38
MODÜL DEĞERLENDİRME	39
CEVAP ANAHTARLARI	40
KAYNAKÇA	42

AÇIKLAMALAR

KOD	812STE005
ALAN	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri
DAL/MESLEK	Ortak Alan (Operasyon – Rezervasyon Elemanı)
MODÜLÜN ADI	Transfer Operasyonu
MODÜLÜN TANIMI	Öğrencinin seyahat sektöründeki transfer uygulamaları hakkında araştırma, gözlem yapmasını ve bu konuda yeterlik kazanmasını sağlayan öğrenme materyalidir.
SÜRE	40\16
ÖN KOŞUL	Seyahat Acenteciliği modülünü almış olmak
YETERLİK	Acente operasyonlarını gerçekleştirmek.
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç Bu modül ile gerekli ortam sağlandığında seyahat acenteciliği standartlarına uygun olarak acenta operasyonlarını gerçekleştirme becerisini kazanabileceksiniz. Amaçlar <ol style="list-style-type: none">1. Transfer öncesi hazırlıkları acenta standartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.2. Geliş transferini acenta standartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.3. Dönüş transferini acenta standartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.4. Ara transferi acenta standartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.5. İstatistikî listeleri hazırlayıp dosyalama yöntem ve tekniklerine uygun olarak dosyalayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Donanım: Bilgisayar, internet, kütüphane, Ortam: Seyahat acenteleri, turizm ile ilgili diğer kuruluşlar
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Modülün içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek kendi kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen, modül sonunda size ölçme araçları uygulayarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek değerlendirecektir.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Seyahat acenteciliği dersinin son modülü olan Transfer Operasyonu modülüne gelmiş bulunmaktasınız. Bugüne kadar Seyahat acenteciliğinin genel hatlarını, içeriğini öğrendiniz. Bir acentede yapılan işlerin özelliklerini incelediniz.

Şimdi bu modül ile acentenin temel işlevi olan operasyonun transfer aşamasını öğreneceksiniz. Turistin, gidinceye kadar yanında olmanın ne olduğunu, bu eşlik sırasında ona nasıl yardım edebileceğini fiilen öğreneceksiniz. Transferin ön hazırlığı ve organizasyonu yanında, konukları karşılamayı, tatilleri sırasında yanlarında olmayı ve onları tekrar evlerine göndermeyi âdeta yaşayarak göreceksiniz. Bunun için gerekli belgeleri kullanmayı da öğreneceksiniz.

İnanıyorum ki bu modül sonunda, bir seyahat acentesinde çalışmanın gerektirdiği bilinci ve bu meslekle ilgili gerekli bilgileri kazanmış olacaksınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyeti ile transfer öncesi hazırlıkları acente standartlarına uygun olarak yapabileceksiniz

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki bir seyahat acentesinin organizasyon yapısını ve transfer departmanının günlük iş akışını inceleyiniz ve bunu bir rapor halinde sınıfınıza sununuz.

1. GENEL TRANSFER HİZMETİ

1.1. Transfer Kavramı ve Kullanılan Terimler

Transfer, turizm sektöründe paket tur satın almış turistlerin, geldikleri havaalanından (gar, liman ya da otobüs terminalinden) uygun araç ve elemanla alınarak konaklayacakları otellerine; konaklama sürelerinin bitiminde de konakladıkları otellerinden alınarak gidiş hava alanına (gar, liman ya da otobüs terminaline) götürülmeleri işlemidir.

Kullanılan Terimler

- INTERNATIONAL TERMINAL: Dış hatlar terminali.
- DOMESTIC TERMINAL: İç hatlar terminali.
- CHARTER TERMİNALİ – Tarifeli ya da düzenli seferler dışında gerçekleşen uçuşlarla seyahat eden yolcular için ayrılmış terminal binası.
- CHECK-IN – Havaalanı terminallerinde, hava yolu veya yer hizmeti kuruluş görevlilerinin, yolcuların bilet, bagaj işlem ve kontrollerini yapmaları anlamındadır.
- CHECK-IN KONTUARI – Terminallerde, yolcuların check-in işlemlerinin yapıldığı donanımlı masalardır.
- CHECK-IN SALONLARI- Terminallerde check-in kontuarlarının toplu halde bulunduğu bölümlerdir.
- CIP YOLCUSU – Ticari öneme sahip kişi.
- DUTY FREE SHOP – Hava alanlarında, gümrük vergisi alınmadan alış-veriş yapılan dükkanlardır.
- EL BAGAJ ARABALARI – Hava alanlarında, yolcu eşyasını taşımak üzere yararlanılan portatif mekanik taşıyıcılarıdır.

- APRON – Bir havaalanında, uçakların park edilmeleri, akaryakıt ikmallerinin, yolcu, yük, posta ve kargonun indirilmesi ve bindirilmesi işlemleriyle uçakların bakımlarının yapılabilmesi için ayrılmış sahalardır.
- VIP - Çok önemli kişi. Unvanları Başbakanlık tarafından listelenen kamu kuruluşlarının önde gelen yöneticileri.
- ARR -Arrival (Varış)
- DEP- Departure (Kalkış)
- DEST- Destination (Gidilecek yer - hedef)
- DLA- Delay (Gecikme)
- INFO- Information (Bilgi)
- WELLCOME COCTAIL: (Hoş Geldin Kokteyli) Genellikle yolcuların otele yerleştiklerinin ikinci günü, önceden belirlenmiş bir saatte, otel rehberi tarafından düzenlenen konuklarla tanışma ve bilgilendirme ve tur satışı yapma toplantısı.
- INFO STANDI: Acente tarafından otel lobisine konulan, acentenin sunduğu hizmetler ve konukları ilgilendiren duyuruların yer aldığı ilân panosu.
- INCOMİNG ACENTA: Yurtdışından gelen grupların ve kişilerin transferini yapmak, onları konaklama birimlerine yerleştirmek, yiyecek ve içecek ihtiyaçlarının karşılanması sırasında onlara yardımcı olmak, ülke içindeki turları düzenlemek ve bu arada günlük şehir içi turları organize etmek ve rehberlik hizmetleri vermek gibi işleri yürüten seyahat acenteleri.
- OTEL REHBERİ (HOTEL GUIDE): Kaldıkları otellerde acentenin konukları ile ilgilenen, onların sorunlarını çözen, tur satışı yapan görevlilerdir.
- TURİST REHBERİ (TOUR GUIDE - REISEFÜHRER): Seyahat acentelerinin düzenledikleri turlarda, ülke, gezilen yerler ve eserler hakkında turistlere bilgi veren, gezi süresince onlara yardımcı olan, Turizm Bakanlığı tarafından verilmiş kimliğe (kokart) sahip tur yöneticisi.

1.1.1. Transfer Elemanı ve Özellikleri

Transfer işlemini gerçekleştiren seyahat acentesi çalışanına transfermen denilir. Bu sözcük, dilimize İngilizceden geçmiştir. Transfermen: Geliş transferlerinde misafirleri havaalanında karşılayan, transfer aracına binmelerine yardım eden, misafirlere transfer aracında ülke ve yöre hakkında genel bilgiler veren, misafirleri kalacakları otellere dağıtan, gidiş transferinde misafirleri otellerden toplayarak, zamanında havaalanına ulaşmalarını sağlayan, mesleğe yeni başlamış, sorumluluk alan, genç, nitelikli seyahat acentesi personelidir.

Yaptığı görev itibarıyla transfermen seçimi, bir acente için çok önemlidir. Gelen konuğu ilk karşılayan kişi olması nedeniyle, acenteler transfermen seçiminde çok titiz davranır.

1.1.2. Transfermenin Görevleri

- Tanımından anlaşıldığı gibi konukların geldikleri havaalanından (gar, liman ya da otobüs terminalinden) uygun araçlarla alınarak konaklayacakları otellerine; konaklama sürelerinin bitiminde de konakladıkları otellerinden alınarak gidiş

hava alanına (gar, liman ya da otobüs terminaline) götürülmeleri esnasında onlara eşlik etmek.

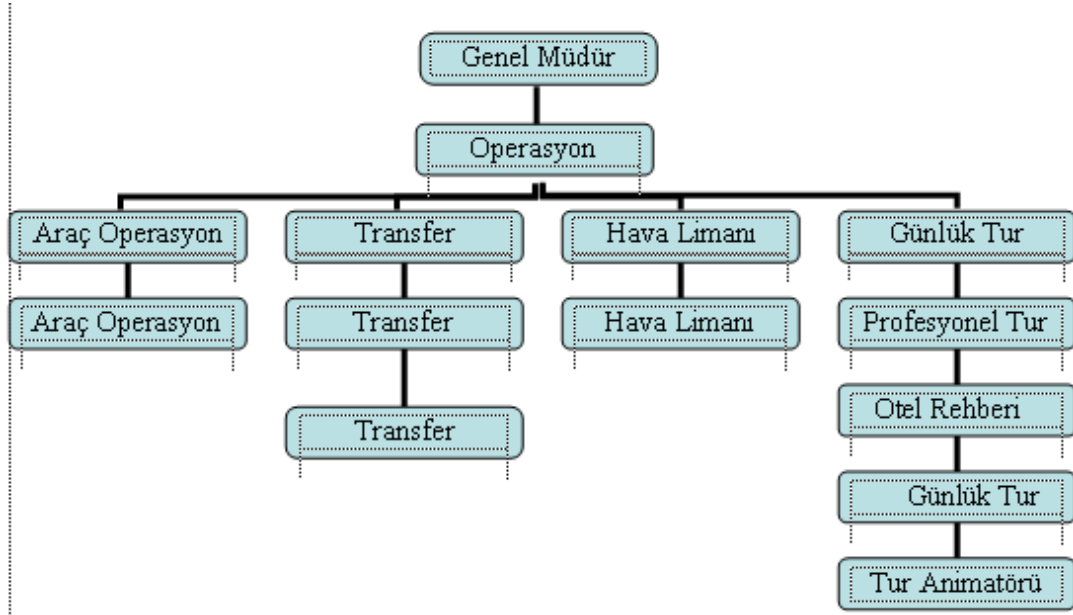
- Transfer yolculuğunun güven içerisinde yapılmasını sağlamak.
- Transfer yolculuğu esnasında, konukların tatilleri süresince ihtiyaç duyabilecekleri konular hakkında bilgi vermektir.

1.1.3. Transfer Departmanının Seyahat Acenteleri Organizasyonundaki Yeri ve Önemi

Transfer departmanı, işlevleri açısından bir seyahat acentesinin en önemli departmanları arasındadır. Konukların karşılanması, uğurlanması, konaklayacakları tesislere yerleştirilmeleri esnasında uygulanacak usuller ve davranış biçimlerini tespit etmek ve uygulamak, bu bölümün görevleri arasındadır. Bunların sonuçları, tatiliyle ilgili olarak turistin vereceği kararı, doğrudan etkilemektedir. Turistin vereceği olumlu ya da olumsuz karar, yalnızca acentenin prestijini, gelirlerini etkilemekle kalmayıp ülkenin de imajını etkileyecektir. Kısacası, bir transfermen, yalnızca çalıştığı şirketi değil, ülkesini de temsil ettiğini unutmamalıdır.

Transfer departmanının seyahat acentesi organizasyonu içindeki yerine kısaca bir göz atalım.

INCOMING ACENTA ORGANİZASYON ŞEMASI (YerelKarşılıyıcı Seyahat Acentesi)



Şekil 1.1: Karşılıyıcı Acente (Incomig) Organizasyon Şeması

1.1.4. Transferde Kullanılan Belgeler

Seyahat Acentaları Kuruluş Kanunu, yasal zorunlulukları şöyle sıralamaktadır:

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

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



Resim 1.1: Transferde kullanılan belgeler

1.2. Transfer Öncesi Hazırlıklar

1.2.1. Gelen-Giden Konuk Listesinin Alınması

Transfer Departmanı, rezervasyon bölümünden günlük (ertesi günün) gelen – giden konuk listelerini ve uçuş bilgileri listesini alır.

ANTALYA TOURS		06.04.2005 tarihli Gelen Yolcu Listesi					
Uçuş No	Geliş	Geliş Tarihi	Dönüş Tarihi	Bölge	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı
HLF2745	18:00	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Mega Saray	Mr/s Hilbert	6
FHE6210	18:00	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Attaleia	Mr/s Ziegler	5
OHY248	18:00	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Mega Saray	Mr/s Yılmaz	2
THY402	18:05	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Xanadu	Mr/s Pasca	4
SXS131	18:05	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Xanadu	Mrs Gleisser	6
HLF2075	18:05	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Gloria Verd	Mr Truber	6
INX204	18:10	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Kaya	Mr/s Karakaya	7
CFG2810	18:10	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Cesar's	Mr/s Haendler	5
OGE018	18:15	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Arcadia	Mr/s Stange	6
OHY026	18:15	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Alibey	Mr/s Ozan	4
CFG2634	18:15	06.04.2005	13.04.2005	Belek	Letoonia	Mrs Korkmaz	13
TOPLAM							64

ANTALYA TOURS		06.04.2005 tarihli Gelen Yolcu Uçuş Listesi		
Uçuş No	Geldiği yer	Geliş Saati	Yolcu Adı	Kişi Sayısı
HLF2745	Numberg	18:00	Mr/s Hilbert,Stefanie	6
FHE6210	Zurich	18:00	Mr/s Ziegler,Manfred	5
OHY248	Berlin Schonefeld	18:00	Mr/s Yılmaz,Gül-Ferhat	2
THY402	Munchen	18:05	Mr/s Pasca,Bruno	4
SXS131	Dortmund	18:05	Mr/s Gleisser,Petra	6
HLF2075	Stuttgart	18:05	Mr/s Truber,Rainer	6
INX204	Eindhoven	18:10	Mr/sKarakaya,Gürel-Ahmet	7
CFG2810	Berlin Tegel	18:10	Mr/s Haendler,Kurt	5
OGE018	Hamburg	18:15	Mr/s Stange,Klaus	6
OHY026	Munster	18:15	Mr/s Ozan,Fatma-Ali	4
CFG2634	Köln	18:15	Mrs Korkmaz,Aynur	13
Toplam				64

Tablo 1.1: Gelen giden konuk listesinin alınması

1.2.2. Transfer Listesinin Hazırlanması

Gelen- Giden konuk listeleri ve uçuş bilgileri listesi incelenir. Geliş ve gidiş transfer listesi hazırlanırken şu sıralamaya dikkat edilir:

- Aynı saatte, gelecek ve gidecek yolcular ayrı ayrı gruplandırılır.
- Yolcuların konaklayacakları ve alınacakları oteller, buldukları bölgelere, aynı güzergâh üzerinde olup olmadığına dikkat edilerek gruplandırılır.
- Geliş ve dönüş programları birbirine uyan gruplar birleştirilir. Uymayan grupların transferi, ayrı plânlamır.



Resim 1.2: Harita üzerinde otellerin yerleşim yerleri

BELEK OTELLER: 1. Asteria 2.Mega Saray 3. Adora 4. Tat Beach 5. IC Santai 6. Sirene Residence 7. Sirene Golf 8. Aldiana 9. Kaya 10. Sun Zeynep 11. Varuna 12. Altis 13. Papillon 14. Marmara 15. Attaleia 16. Mia Belpark 17.Belpark Village 18.Belconti 19. Arcadia 20.Grida 21. Alibey 22. Sillyum 23. Cornelia 24. Rixos 25. Pine Beach 26. Pine Beach Resort 27. Atlantis 28. Gloria Verde 29. Zeugma 30. Cesar's 31. Letoonia 32. Gloria Golf 33. Xanadu 34. Robinson

ANTALYA TOURS 06.04.2005 tarihli Gelen Yolcu Transfer Listesi					
Geliş Saati	Öncelik Sıra No	Bölge	Otel	Kişi Sayısı	
18:00	1	Belek	Mega Saray	8	
18:00	2	Belek	Kaya	7	
18:05	3	Belek	Attaleia	5	
18:05	4	Belek	Arcadia	6	
18:05	5	Belek	Alibey	4	
18:10	6	Belek	Gloria	6	
18:10	7	Belek	Cesar's	5	
18:15	8	Belek	Letoonia	13	
18:15	9	Belek	Xanadu	10	
TOPLAM				64	

Tablo 1.2: Gelen Yolcu Transfer Listesi

1.2.3. Havaalanı Operasyonunda Kullanılan Araç-Gereçlerin Hazırlanması

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

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

1.2.4. Hava Alanı Operasyon Sorumlusu ile İrtibata Geçerek Uçuşların Son Durumunun Sorulması

Transfer operasyonunu başlatmadan önce, son kez havaalanı operasyon sorumlusu ile iletişim kurularak uçuşların son durumu hakkında bilgi alınır. Bilindiği gibi tatil paketleri, çoğunlukla charter uçaklar ile gerçekleştirilmektedir. Gerek hava yollarından, gerekse hava limanlarının yoğunluğundan zaman zaman gecikmeler yaşanmaktadır. Olağandışı olayların önceden bilinmesi, operasyonun sağlıklı gerçekleştirilebilmesi açısından çok önemlidir.

1.2.5. Transfer Listesindeki Değişikliklerin Kaydedilmesi

Tüm uçuşlar kesinleştğinde, transferlerinde değişiklik yapılması gereken yolcu ve gruplar oluşmuşsa, yeni duruma göre düzenleme yapılır.

1.2.6. Transfer Listesine Uygun Olarak Araç ve Personel Seçiminin Yapılması

- Transfer araçlarının kapasiteleri dikkate alınarak yolcular mümkün olan en kısa zamanda dağıtılacak şekilde gruplandırılır.
- Transfer listeleri kesinleştikten sonra, araçlar-kaptanlar ve transfermenler görevlendirilir.

ANTALYA TOURS 06.04.2005 tarihli Geliş Transfer Listesi					BÖLGE BELEK	Buluşma:17 :30 OFİS'TE ARAÇ : 07 ABC 01 AHMET Y /HASAN K	
Uçuş No	Geliş Saati	Geliş Tarihi	Dönüş Tarihi	Öncelik Sırası	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı
THY402	18:05	06.04.2005	13.04.2005	1	Xanadu	Mr/s Pasca	4
SXS131	18:05	06.04.2005	13.04.2005	1	Xanadu	Mrs Gleisser	6
TOPLAM							10

MİNİBÜS 10 KİŞİ
(Transferde önerilen kapasite)



MİDİBÜS 20 KİŞİ
(Transferde önerilen kapasite)



OTOBÜS 40 KİŞİ
(Transferde önerilen kapasite)



Resim 1.3: Transfer Listesine Uygun Olarak Araç seçimi

ANTALYA TOURS 06.04.2005 tarihli Geliş Transfer Listesi					BÖLGE BELEK	Buluşma : 17 :45 H.alanı'nda ALİ T/ AYŞE L.	ARAÇ 07 AYL 02
Uçuş No	Geliş Saati	Geliş Tarihi	Dönüş Tarihi	Öncelik Sıra No	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı
HLF2745	18:00	06.04.2005	13.04.2005	1	Mega Saray	Mr/s Hilbert	6
OHY248	18:00	06.04.2005	13.04.2005	1	Mega Saray	Mr/s Yılmaz	2
INX204	18:10	06.04.2005	13.04.2005	2	Kaya	Mr/s Karakaya	7
FHE6210	18:00	06.04.2005	13.04.2005	3	Attaleia	Mr/s Ziegler	5
TOPLAM							20

ANTALYA TOURS 06.04.2005 tarihli Geliş Transfer Listesi					BÖLGE BELEK	Buluşma : 17 :45 Ofiste Hüseyin Z/ Gamze M.	Araç : 07 CCA 34
Uçuş No	Geliş Saati	Geliş Tarihi	Dönüş Tarihi	Öncelik Sıra No	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı
OGE018	18:15	06.04.2005	13.04.2005	1	Arcadia	Mr/s Stange	6
OHY026	18:15	06.04.2005	13.04.2005	2	Alibey	Mr/s Ozan	4
HLF2075	18:05	06.04.2005	13.04.2005	3	Gloria Verd	Mr Truber	6
CFG2810	18:10	06.04.2005	13.04.2005	4	Cesar's	Mr/s Haendler	5
CFG2634	18:15	06.04.2005	13.04.2005	5	Letoonia	Mrs Korkmaz	13
TOPLAM							34

Tablo 1.3: Transfer Listesine Uygun Olarak Personel seçimi

1.2.7. İlgili Personelle (Araç ve transfermen, ofis operasyonu, otel rehberi) İrtibata Geçilmesi

Transferler için görevlendirilen araçlara ve transfermenlere, buluşma yeri ve saatleri bildirilir. Gerekli transfer listeleri ve araç-gereçler teslim edilir. Otel rehberleri (Acentenin konukları ile kaldıkları otellerde ilgilenen, sorunlarını çözen, tur satışı yapan görevliler) ile iletişim kurularak, grupların varış saatleri bildirilir.

1.2.8. Havaalanına Zamanında Varılması

Geliş transferi için uçağın iniş saatinden, dönüş transferi için uçağın kalkış saatinden 2 saat önce havaalanında olmak gerekir.

1.2.9. Karşılaşılabilecek Olası Sorunlara Çözüm Getirilmesi

Transfer sırasında bazı sorunlarla karşılaşılabilir. Uçağın gecikmesi, beklenen yolcunun gelmemesi, rezervasyonsuz yolcunun gelmesi, transfer aracının zamanında bulunması gereken yerde olmaması, trafiğin yoğunluğu nedeniyle transfer süresinin uzaması gibi. Bu gibi durumlarda izlenecek yol şöyle olmalıdır:

- Makul bir sürede çözülebilecek bir problem ise hızlı karar verip uygulanmalıdır.
- Çözümü mümkün değilse veya çözüm, transferi aksatacak kadar uzun süre alıyorsa, en kısa sürede transfer yöneticisine bilgi verilmelidir.
- Verilecek talimata göre hareket edilmelidir

UYGULAMA FAALİYETİ

Rezervasyon ve konuklarla ilgili afişler hazırlayınız. Hazırladığınız afişleri arkadaşlarınızla paylaşınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Rezervasyon departmanından gelen konuk listelerini doğru analiz ederek (gruplandırarak) bilgisayara giriniz	
➤ Rezervasyon departmanından gelen uçuş listelerini, hatasız olarak bilgisayara giriniz.	➤ Dikkatli olunuz
➤ Gelen-giden konuk listesine uygun olarak transfer listesini hazırlayınız	➤ Dikkatli ve sabırlı olunuz. Tatlı dilin rolünü unutmayınız
➤ Transfer listesine uygun olarak araç ve personel seçimi yapınız	➤ Koordinasyona dikkat ediniz
➤ Havaalanı operasyonunda kullanılan araç ve gereçleri hazırlayınız	➤ Unutmayın, zamana karşı yarışyorsunuz
➤ Havaalanı operasyon sorumlusu ile irtibata geçerek uçuşların son durumunu öğreniniz. Değişiklikleri transfer listesine kaydediniz	➤ Pratik olunuz ➤ Gerektiğinde sorumluluk alınız, karar veriniz ve uygulayınız
➤ Araç personeliyle, transfermenlerle ve otel rehberleri ile irtibata geçiniz. Onlara görevlerini bildirin	➤ Kişisel bakımınıza ve giyiminize özen gösteriniz
➤ Belirlenen misafir gruplarına göre araçları numaralandırarak, araçların zamanında transfer mevkiine ulaşmalarını sağlayınız	➤ Gülümseyiniz
➤ Karşılaşılabilecek olası sorunlara hazırlıklı olunuz	

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi bir transfermenin mesleki özellikleri arasında yer almaz?
 - A) En az bir yabancı dili iyi derecede bilmek ve konuşmak
 - B) Tecrübeli bir araç sürücüsü olmak
 - C) Havaalanındaki bürokratik işlemleri iyi bilmek
 - D) Uçuş kuralları ve charter işletmelerini bilmek
2. Aşağıdakilerden hangisi transfermenin görevlerinden biri değildir?
 - A) Otel rezervasyon formlarını otel resepsiyonuna ulaştırmak
 - B) Misafirlerin hava alanından otellerine götürülmeleri esnasında onlara eşlik etmek
 - C) Transfer yolculuğunun güven içerisinde yapılmasını sağlamak
 - D) Transfer yolculuğu esnasında, konuklara döviz işlemleri hakkında bilgi vermek
3. Transfer Şefi bir acentede hangi bölüme bağlı çalışır?
 - A) Üretim
 - B) Satış Pazarlama
 - C) Operasyon
 - D) Personel
4. Aşağıdakilerden hangisi, transfer esnasında bir transfermenin yanında bulundurması gereken belgelerden biri değildir?
 - A) Seyahat acentesi işletme belgesinin onaylı kopyası
 - B) Transferi yapılan yolcu listesi
 - C) TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
 - D) Transfer görevlisinin nüfus cüzdanı
5. Transfer esnasında, otobüs arıza yaparsa aşağıdakilerden hangisi, izlenecek yollar arasında değildir?
 - A) Makul bir sürede çözülebilecek bir problem ise hızlı karar verip uygulanmalıdır.
 - B) Sorunun çözümü mümkün değilse ve çözüm, transferi aksatacak kadar uzun süre alıyorsa, en kısa sürede transfer yöneticisine bilgi verilmelidir.
 - C) Transfer şefi tarafından verilecek talimata göre hareket edilmelidir.
 - D) Yolculara sorulup çoğunluğun talebine göre hareket edilmelidir.

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

6. Tarifeli ya da düzenli seferler dışında gerçekleşen uçuşlarla seyahat eden yolcular için ayrılmış terminal binasına.....denir.

7. Seyahat Acentesi işletme belgesinin.....ve noter tarafından onaylanmış olması gerekir.
8. Transfer departmanı gelen giden konuk listesini departmanından alır.
9. Transfer operasyonunu başlatmadan önce son kez..... sorumlusu ile iletişim kurularak, uçuşların son durumu hakkında bilgi alınmalıdır.
10. Acente tarafından otel lobisine konulan, acentenin sunduğu hizmetler ve konukları ilgilendiren duyuruların yer aldığı ilan panosunadenir.

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 öğrenme faaliyeti ile geliş transferini acente standartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Hava alanına giderek gelen konukların karşılaştığı bürokratik işlemleri yerinde görerek öğreniniz. Öğrendiklerinizi sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.
- Bir geliş transferine katılarak, transfermenin bu esnada yaptıklarını izleyiniz ve bu gözlemlerinizi arkadaşlarınıza aktarınız.

2. GELİŞ TRANSFERİ

2.1. Konukların Hava Alanı İşlemleri

2.1.1. Havaalanında Konukların Karşlanması

Hava alanı geliş (arrival) terminalinde beklenerek konuklar karşılanır.



Resim 2.1: Hava Alanında Konukların Karşlanması

2.1.2. Konukların Gümrük, Vize, Pasaport İşlemlerinin Yapılması

Konuklar gümrük, vize, pasaport işlemleri sırasında problemle karşılaşırlarsa, onlara yardımcı olunur. Bugün, pek çok ülke vatandaşı ya vizesiz ya da bandrol vize (hava alanında) olarak ülkemize girmektedir. (Detaylı bilgi: www.disisleri.gov.tr adresinden edinilebilir.)

2.1.3. Konukların Kayıp-Hasarlı Bagaj Sorunlarının Çözülmesi, Emanet Eşya İşlemlerine Yardımcı Olunması

Konukların, kayıp ve hasarlı bagajları varsa bu konuda yardımcı olunur. Kayıp bagajlar için hava yolu şirketine başvurularak kayıp formu doldurulur. Emanet eşya bırakmak isteyen yolcular, emanet eşya bırakma ofisine götürülür

2.2. Geliş Transferini Gerçekleştirme İşlemleri

2.2.1. Konukların Acente Standında Toplanarak Transfer Aracının Numarasının İletilmesi



Resim 2.2: Konukların Acente Standında Toplanması

Gelen yolcular acente standı önünde toplanır. Gelen yolcu listesinde isimleri olup olmadığı kontrol edilir. Gelen yolcular işaretlenir ve binecekleri transfer aracının numarası söylenir.

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

Araç başında, isim listesinden gelen yolcuların tekrar kontrolü yapılır. Bagajları alınarak araca yerleştirilir.



Resim 2.3: Araç başında, isim listesinden gelen konukların isim kontrolü yapma

2.2.3. Tüm Konuklar Binince Hareket Edilmesi


Konuklar, araca binince sayım yapılır ve problem yoksa hareket edilir.

2.2.4. Konukların Topluca Selamlanması ve Transfermenin Kendini Tanıtması

Transfermen, konukları selamlar, kendisini ve kaptanı tanıtır.

2.2.5. Voucher Kontrolünün Yapılması ve Teşekkür Edilmesi

İsim listesine göre transfer voucher'ları (hizmet belgesi) yolculardan toplanır. Voucher, turistin satın aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belgedir. Voucher'ın bir kopyası transfer için transfermen tarafından alınır. Bir kopyası ön büro tarafından otele girişte alınır, bir kopyası misafirde kalır.

DEUTSCHE TOURS	GUTSCHEIN / VOUCHER	Nr: 633856
<i>Reiseveranstaltung AG</i>	<i>Reiseleitung vor Ort:</i>	
<i>Tel:(0211) 5555555 40547 Düsseldorf</i>	<i>Antalya Tours Ltd Tel:6666666</i>	
Mr Klaus Stange Königstr. 234 39128 Magdeburg Res.-Date : 15.02.05	Aufenthalt : 06.04.2005 / 13.04.2005 Leistung : 3 DZ / DUSCHE / WC / MEERBLICK /ALLES INKLUSIVE	
HOTEL : ARCADIA HOTEL BELEK Tel : 0242 750 00 00	Reisebüro : Magdeburger Reisen GmbH Tel: 0 257 – 444 00 00 15.02.2005	
TRANSFER : APT – HOTEL – APT FLUG: OGE 018 18:15 PAX : 6		

Resim 2.4: Voucher kontrolü

2.2.6. Hava Alanından Çıktıktan Sonra Transfer İnfosunun Verilmesi (Genel, Varış Ülkesi Hakkında, Seyahat ile İlgili, Turistik İşlemler ile İlgili vb.)

Yolda, genel olarak yolculuk, transfer süresi, oteller, hoş geldiniz kokteyli, ülke hakkında kısa bilgi, döviz, telefon, ulaşım vs. hakkında bilgi verilir.

2.2.7. Otellerin Ön Büro Bölümüne Kadar Konuklara Eşlik Edilmesi

Konaklayacakları otellere gelindiğinde, her yolcunun bagajları indirilir, konuk ile otel resepsiyonuna gidilir ve konuğun otele yerleşmesi sağlanır.

2.2.8. Transfer Bitiminde Transfer Raporunun Hazırlanıp Ofise Teslim Edilmesi

Transferin bitiminde bir rapor düzenlenerek ofise teslim edilir.

Geliş transfer raporunda aşağıdaki bilgiler yer alır:

- Transfer tarihi , saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen
- Transferi yapılan yolcu adı ve sayısı
- Transfer güzergâhı
- Varsa, transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar , problemler ve çözümler

UYGULAMA FAALİYETİ

Bir geliş transferine ile ilgili afiş hazırlayarak arkadaşlarınıza aktarınız

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Havaalanında kullanılacak araç ve gereci eksiksiz hazırlayınız ve operasyondan gelen transfer listesine uygun olarak havaalanında konukları karşılayınız	<ul style="list-style-type: none">➤ Dikkatli ve sabırlı olunuz. Tatlı dilin rolünü unutmayınız
<ul style="list-style-type: none">➤ Konukların, hava alanı işlemlerine; hava alanı operasyon sorumluları ile koordineli çalışarak yardımcı olunuz	<ul style="list-style-type: none">➤ Koordinasyona dikkat ediniz.➤ Unutmayınız. Zamana karşı yarışıyorsunuz.➤ Pratik olunuz
<ul style="list-style-type: none">➤ Geliş transferini, gelen yolcunun yabancı dilinde hatasız gerçekleştiriniz	<ul style="list-style-type: none">➤ Yabancı dillerde bölgeni tanıtan yayınları okuyunuz
<ul style="list-style-type: none">➤ Otellerin ön bürosuna kadar konuklara eşlik ediniz	<ul style="list-style-type: none">➤ Gerektiğinde sorumluluk alınız, karar veriniz ve uygulayınız
<ul style="list-style-type: none">➤ Transfer bitiminde, transfer raporu hazırlayıp ofise teslim ediniz	<ul style="list-style-type: none">➤ Kişisel bakımınıza ve giyiminize özen gösteriniz.➤ Gülümseyiniz

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz

1. Aşağıdakilerden hangisi, transfermen tarafından yolculardan toplanır?
 - A) Pasaport
 - B) Uçak bileti
 - C) Otel rezervasyon formu
 - D) Voucher
2. Aşağıdakilerden hangisi voucher' i tanımlar?
 - A) Otelde oda ayırma belgesi
 - B) Transferi yapılan yolcu listesi
 - C) Turistin satın aldığı hizmetleri gösteren ve tur operatörü tarafından verilen belge
 - D) Transferin yapılabilmesi için Türsab tarafından verilen belge
3. Aşağıdakilerden hangisi transfer esnasında verilecek bilgilerden değildir?
 - A) Döviz işlemleri
 - B) Ülkelerine nasıl telefon edebilecekleri
 - C) Tarihi eserlerin özellikleri
 - D) Tatilleri süresince hava koşulları
4. Aşağıdakilerden hangisi, transfer başlangıcında yolcu isimlerinin kontrol edildiği listedir?
 - A) Gelen yolcu transfer listesi
 - B) Gelen yolcu uçuş listesi
 - C) Otel konaklama listesi
 - D) Transfer raporu

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

5. Kayıp bagajlar için hava yolu şirketine başvurarak.....doldurulur.
6. Gelen yolcular.....standı önünde toplanır.
7. transfer bitiminde hazırlanarak ofise teslim edilmesi gerekir.

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-3

AMAÇ

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

ARAŞTIRMA

- Hava alanına giderek giden konukların karşılaştığı bürokratik işlemleri yerinde görüp öğreniniz. Öğrendiklerinizi sınıfta arkadaşlarınıza anlatınız.
- Bir dönüş transferine katılarak transfermenin bu esnada yaptıklarını izleyiniz ve bu gözlemlerinizi arkadaşlarınıza aktarınız.

3. DÖNÜŞ TRANSFERİ

3.1. Dönüş Transferi Hazırlıkları

3.1.1. Rezervasyon Departmanından Gelen Dönüş Uçuş ve Dönüş Yolcu Listesinin Alınması

Rezervasyon Departmanından, gelen dönüş uçuş ve dönüş yolcu listeleri alınır.

ANTALYA TOURS 13.04.2005 tarihli Giden Yolcu Uçuş Listesi				
Uçuş No	Geldiği yer	Geliş Saati	Yolcu Adı	Kişi Sayısı
HLF2746	Nurnberg	20:00	Mr/s Hilbert,Stefanie	6
FHE6211	Zurich	20:00	Mr/s Ziegler,Manfred	5
OHY249	Berlin Schonefeld	20:00	Mr/s Yılmaz,Gül-Ferhat	2
THY403	Munchen	20:05	Mr/s Pasca,Bruno	4
SXS132	Dortmund	20:05	Mr/s Gleisser, Petra	6
HLF2076	Stuttgart	20:05	Mr/s Truber,Rainer	6
INX205	Eindhoven	20:10	Mr/sKarakaya,Gürel-Ahmet	7
CFG2811	Berlin Tegel	20:10	Mr/s Haendler,Kurt	5
OGE019	Hamburg	20:15	Mr/s Stange,Klaus	6
OHY027	Munster	20:15	Mr/s Ozan,Fatma-Ali	4
CFG2635	Köln	20:15	Mrs Korkmaz,Aynur	13
TOPLAM				64

Tablo 3.1: Giden Yolcu Uçuş Listesi

3.1.2. Konaklama İşletmelerinin Uçuş Saatlerine Göre Gruplandırılması

Dönüş uçuş saatleri dikkate alınarak uygun olan oteller gruplandırılır.

ANTALYA TOURS 13.04.2005 tarihli Dönüş Transfer Listesi					BÖLGE BELEK	Buluşma :17 :15 Belek Petrol Ofisi Hüseyin Z. Gamze M.	Araç : 07 CCA 34
Uçuş No	Uçuş Saati	Dönüş Tarihi	Öncelik Sıra No	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı	Transfer Saati
CFG2635	20:15	13.04.2005	1	Letoonia	Mrs Korkmaz	13	17:30
CFG2811	20:10	13.04.2005	2	Cesar's	Mr/s Haendler	5	17:35
HLF2076	20:05	13.04.2005	3	Gloria Verd	Mr Truber	6	17:40
OHY027	20:15	13.04.2005	4	Alibey	Mr/s Ozan	4	17:45
OGE019	20:15	13.04.2005	5	Arcadia	Mr/s Stange	6	17:50
TOPLAM							34

Tablo 3.2: Konaklama İşletmelerinin Uçuş Saatlerine Göre Gruplandırılması

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

Aynı araçla transferi yapılacak yolcuların dönüş saatleri, tahmini transfer süresi de dikkate alınıp uçuş saatinden en az 2 saat evvel, havaalanında bulunmaları sağlanacak şekilde ayarlanır (Tahmini transfer süresi 60 km/saat ve her bir otel için 5 dakika bekleme süresi önerilir). Örnek: Antalya – Xanadu Otel : 45 km, Havaalanı – Xanadu Otel : 30 km

3.1.4. Dönüş Transferi İçin Araçların ve Elemanların Görevlendirilmesi

Dönüş transferi operasyonu için uygun araçların ve personelin görevlendirilmesi yapılır.

3.1.5. Dönüş Transferi Alınış Saatlerinin Misafirlere Duyurulması

- Belirlenen transfer saatleri, konuklara bildirilir. Bildirme işlemi, birkaç yöntemle olur.
- Otelde görev yapan otel rehberine bildirilerek lobideki acenta standına asılır.
- Standı olmayan otellerde, doğrudan yolcuya iletmek üzere faksla bildirilir.

3.2. Dönüş Transferi İşlemleri

3.2.1. Ulaşım Aracı İle Buluşularak İlk Otele Hareket Edilmesi

Transfer günü, buluşma noktasında transfer aracı ile buluşulur ve transfer yapılacak ilk (hava alanına en uzak mesafedeki) otele hareket edilir.

3.2.2. Konukların Otellerden Sırayla Alınması ve İsimlerinin Transfer Listesinden Kontrol Edilmesi

Varılan her bir otelde konuklar, isim listesinden kontrol edilerek ve bagajları yüklenerek araca alınır. Hazır olmayan yolcular, kısa bir süre aranır (transferi aksatmayacak kadar). Yolcu bulunamadığı takdirde, otelin resepsiyonundan, otele gelindiğini ve aramalara rağmen yolcunun bulunamadığını ifade eden bir yazı alınarak hareket edilir.

3.2.3. Konukların Topluca Selamlanması, Transfermenin Kendini Tanıtması

Araçlar hareket edince transfermen, kendisini ve kaptanı tanıtır ve dönüş transferine başlanır.

3.2.4. Tatillerinin Nasıl Geçtiğinin Sorulması ve Düşüncelerinin Alınması

Konuklara ilgi gösterilir, problem yaşayıp yaşamadıkları öğrenilmeye çalışılır. Acente anket uygulaması yapıyor ise açıklama yapılarak formların doldurulması sağlanır ve formlar toplanır.

3.2.5. Dönüş İnfosunun Verilmesi

Konuklar transfer süresi, uçuş ve varış saatleri, havaalanında yapmaları gerekenler konusunda bilgilendirilirler.

3.2.6. Hava Alanına Girişte veya Acente Standına Varıldığında, Uçaklarının Şalter Numaralarının, Transfermen Tarafından Hava Alanı Operasyonundan Öğrenilip Konuklara İletilmesi

Hava alanına varıldığında, konukların uçacakları hava yollarının check-in kontuarlarının numaraları bildirilir.

GİDİŞ					21/04/05 16:18
Saat Tah	Gideceği	Havayolu / Uçuş	Check-In	Not	
1630	Vaasa	PGT 843		Kapiya gidiniz	
1630	Copenhagen	OHY 521	37 - 38	Uçağa Gidiniz	
1645	Dusseldorf	OHY 103			
1645	Tel Aviv	MNB 154		Kapiya gidiniz	
1830	Billund	OHY 583	46 - 47		
1905	Frankfurt	OHY4127	49 - 52		
04 05	Dusseldorf	OHY1103			
05 00	Graz	PGT 923			
05 00	Saarbruecken	SXS 580			
05 05	Vienna	PGT 953			
05 30	Munich	SXS 584			
05 30	Rotterdam	OHY 601			
06 00	Dusseldorf	SXS 514			

Resim 3.1: Uçak şalter numaraları

3.2.7. Araçtan Çıkan Konukların Hava Alanından Uğurlanması

Yolcular, iyi dilekler iletilerek uğurlanır.



Resim 3.2: Konukların Uğurlanması

3.2.8. Transfer Bitiminde Transfer Raporunun Hazırlanıp Ofise Teslim Edilmesi

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

- Transfer tarihi, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen
- Transferi yapılan yolcu adı ve sayısı
- Transfer güzergâhı
- Varsa, transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar, problemler ve çözümler

UYGULAMA FAALİYETİ

Bir Dönüş transferi afiş hazırlayarak arkadaşlarınıza aktarınız

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Hava alanında kullanılacak araç ve gereci eksiksiz hazırlayınız	➤ Dikkatli ve sabırlı olunuz. Tatlı dilin rolünü unutmayınız
➤ Operasyondan gelen transfer listesine uygun olarak otellerden alınan konukları, hava alanına götürünüz	➤ Koordinasyona dikkat ediniz. ➤ Unutmayınız. Zamana karşı yarışıyorsunuz. ➤ Pratik olunuz
➤ Transfer sırasında, bildiğiniz yabancı dilde, dönüş infosu veriniz	➤ Yabancı dillerde bölgeni tanıtan yayınları okuyunuz
➤ Konukların havaalanı işlemlerine, hava alanı operasyon sorumluları ile koordineli çalışarak yardımcı olunuz	➤ Gerektiğinde sorumluluk alınız, karar veriniz ve uygulayınız
➤ Transfer bitiminde, transfer raporu hazırlayıp ofise teslim ediniz	➤ Kişisel bakımınıza ve giyiminize özen gösteriniz. ➤ Gülümseyiniz

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığımızı, aşağıdaki sorularda doğru seçeneği işaretleyerek belirleyiniz.

1. Aşağıda verilen dönüş transferi işlem basamaklarının doğru sıralanışı nasıl olmalıdır?
I. Konukların topluca selâmlanması ve transfermenin kendini tanıtması
II. Ulaşım aracıyla buluşularak ilk otele hareket edilmesi
III. Konuklara tatillerinin nasıl geçtiğinin sorulması ve düşüncelerinin alınması
IV. Konukların otellerden sırayla alınması ve isimlerinin transfer listesinden kontrolünün yapılması
A) I – II – III – IV
B) II – IV – I – III
C) III – II – I – IV
D) II – I – IV – III
2. Aşağıda bazı otellerin hava alanına olan uzaklıkları verilmiştir. Dönüş transferi için ilk olarak hangi otele gitmek gerekir?
A) Falez Otel -15 km
B) Porto Bello – 18 km
C) Club Zigana – 40 km
D) Club Champion – 45 km
3. Dönüş transfer raporunda aşağıdaki hangi bilgiler bulunmaz?
A) Transfer esnasında yolculara verilen bilgi
B) Dönüş transfer günü ve saati
C) Transferi yapılan yolcu sayısı
D) Transferi yapan araçlar ve araçların görevlileri
4. Aşağıdakilerden hangisi, dönüş transferi esnasında konuklara verilecek bilgilerdendir?
A) Döviz işlemleri
B) Ülkelerine nasıl telefon edebilecekleri
C) Hava alanı işlemleri
D) Tatilleri süresince karşılaştıkları hava koşulları
5. Acente, anket uygulaması yapıyorsa bu formlar ne zaman turistlere verilir?
A) Geliş transferinde
B) Dönüş transferinde
C) Hoş geldin kokteylinde
D) Ara transferde

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

6. Transferi yapılacak yolcuların dönüş saatleri, uçuş saatinden en azsaat evvel hava alanında bulunmaları sağlanacak şekilde ayarlanır.
7. Dönüş transferi alınış saatleri,aracılığıyla misafirlere duyurulur.
8. Hava alanına girişte veya acente standına varıldığında uçakların şalter numaralarının,operasyonundan öğrenilip konuklara iletilmesi gerekir.

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-4

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyeti ile ara transferi acenta standartlarına uygun olarak yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bir ara transfere katılarak bu esnada, transfermenin yaptıklarını izleyiniz ve bu gözlemlerinizi arkadaşlarınıza aktarınız.

4. ARA TRANSFER

Ara transfer, çok sık rastlanan bir transfer türü değildir. Bazen kaldıkları oteli beğenmeyen veya tatillerinin kalan süresini başka bir otelde geçirmek isteyen konuklar çıkabilir. Otel değiştirmek amacıyla yapılan bu transfere ara transfer denir. Ya da tur operatörü ile imzalanan anlaşmada bulunan otel sayısı standartını aşan durumlarda ara transfer yapılır. Örneğin: Tur operatörü ile imzalanan anlaşmada bir seferde en fazla 5 otele girilebiliyorsa ve 7 otele dağıtılacak yolcu varsa 2 otel için ara transfer yapılır. Ara transferin diğer bir şekilde, büyük araçların giremeyeceği yollar için küçük transfer aracının seçilmesi ve transferin gerçekleştirilmesidir.

4.1. Ara Transfer Hazırlıkları

4.1.1. Ara Transfer Listelerinin İncelenmesi

Ara transfer isteyen konukların isimleri, sayıları ve otellerinin bulunduğu listeler incelenir.

4.1.2. Büyük Araçların Giremeyeceği Konaklama İşletmelerinin Tespit Edilmesi

Ara transferde, büyük araçların giremeyeceği oteller varsa bunlar belirlenir. Bu duruma uygun küçük araçlar görevlendirilir.

4.1.3. Otel Değişikliği İsteyen Misafir Listesinin Hazırlanması

Otel değişikliği isteyen konukların ara transfer listesi, misafir sayısı göz önüne alınıp gruplandırılarak hazırlanır.

4.1.4. Ara Transferde Görev Alacak Kaptan ve Transfermen İçin Görev Listesinin Hazırlanması

- Mevcut transfermenler ve araçlar dikkate alınarak:
 - Öncelikle, bölgede aracımız olup olmadığına bakılır.
 - Günün herhangi bir saatinde (mümkünse 09:00-14:00 arası) ara transfer yapılacak bölgeden, başka transfer ya da benzeri işler olup olmadığına bakılır ve görevlendirme yapılır.

4.1.5. Konaklama İşletmelerinin Birbirine Olan Uzaklığına Göre Misafirlerin Alınış Saatlerinin Belirlenmesi

Transferi yapılacak tesisler arası mesafeler, dikkate alınarak misafirlerin alınış saatleri belirlenir.

4.1.6. Ara Transfer Listesinin Hazırlanması

Ara transfer listesi hazırlanır.

4.1.7. Ara Transfer Alınış Saatlerinin Misafirlere Duyurulması

Dönüş transferi uygulamasında olduğu gibi transfer saatleri misafirlere bildirilir. Bu listeler otel lobisindeki duyuru panosuna asılır veya faksla otele gönderilir.

4.2. Ara Transfer İşlemleri

4.2.1. Ara Transfer Aracı ile Buluşularak Otele Hareket Edilmesi

Transfermen, kendisine verilen buluşma saatinde ve yerinde, transfer aracı ile buluşarak transferi yapılacak yolcunun konakladığı tesise hareket eder.

4.2.2. Otelden Misafirin Alınması

Misafir, transfer saatinde otelinden alınır ve hareket edilir.

4.2.3. Transfermenin Kendini Tanıtması

Transfermen, konuklara kendisini ve kaptanını tanıtır.

4.2.4. Misafire Otelin Ön Büro Bölümüne Kadar Eşlik Edilmesi

Otele varıldığında, misafirle birlikte ön büroya gidilir. Misafirin otele giriş işlemleri yaptırılır.

4.2.5. Transfer Bitiminde Ara Transfer Raporunun Hazırlanarak Ofise Teslim Edilmesi

Ara transfer raporunda aşağıdaki bilgiler yer alır:

- Transfer tarihi,, saati ve buluşma noktası
- Transfer aracı ve transfermen
- Transferi yapılan yolcu adı ve sayısı
- Transfer güzergâhı
- Varsa, transfer sırasında karşılaşılan aksaklıklar ve problemler
-

Transfer bitiminde, ara transfer raporu düzenlenerek ofise teslim edilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Ara transfer işlemiyle ilgili bir afiş hazırlayarak arkadaşlarınızla paylaşınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Rezervasyondan gelen ara transfer listesini inceleyiniz	➤ Dikkatli ve sabırlı ol. Tatlı dilin rolünü unutma
➤ Ara transfer hazırlıklarını yapınız	➤ Konuştuğun yabancı dilde, kendi alanınla ilgili bilmediğin kelimeler varsa öğren ve bunları tekrarla
➤ Ara transferi hatasız gerçekleştiriniz	➤ Koordinasyona dikkat et. ➤ Gerekğinde sorumluluk al, karar ver ve uygula
➤ Transfer bitiminde transfer raporu hazırlayıp ofise teslim ediniz	➤ Kişisel bakımına ve giyimine özen göster.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığımızı, aşağıdaki sorularda doğru seçeneği işaretleyerek belirleyiniz.

1. Aşağıdaki ara transfer işlem basamaklarının doğru sıralanışı nasıl olmalıdır?
I. Ara transfer aracı ile buluşularak otele hareket edilmesi
II. Otelin ön büro bölümüne kadar misafire eşlik edilmesi
III. Misafirin çıkış yapılacak otelden alınması
IV. Transfermenin kendini tanıtmaması
A) I – III – IV - II
B) II – IV – I - III
C) III – II - I – IV
D) II – I – IV - III
2. Ara transfer raporunda aşağıdaki bilgilerden hangisi bulunmaz?
A) Ara transfer günü ve saati
B) Uçuş tarihi ve saati
C) Transferi yapılan yolcu sayısı
D) Transferi yapan araçlar ve görevlileri
3. Aşağıdakilerden hangisi, ara transfer esnasında konuklara verilecek bilgilerden değildir?
A) Döviz işlemleri
B) Gidecekleri otel hakkında bilgi
C) Transfer süresi
D) Tatillerinin nasıl geçtiği
4. **4. Transfermen, transfer esnasında yolcu listesini neden yanında bulundurmaktadır?**
A) Dosyaya takmak için
B) Otel resepsiyonuna vermek için
C) Transfer sırasında hata yapmamak için
D) Acenteye vermek için
5. Aşağıdakilerden hangisi ara transferin yapılma sebeplerinden biri değildir?
A) Otel değiştirmek isteyen konuklar için
B) Büyük aracın giremeyeceği yollar için
C) Gezmeye giden konuklar için
D) Tur operatörü ve incoming acente sözleşmesindeki standart otel sayısı için

Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru sözcüğü yazınız.

6. Konaklama işletmelerinin birbirine olan uzaklığına göre misafirlerin.....saatlerinin belirlenmesi gerekir.
7. Ara transferde otele varıldığında misafire.....departmanına kadar eşlik edilmesi gerekir.

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-5

AMAÇ

Bu öğrenme faaliyeti ile istatistikî listeleri hazırlayıp, dosyalama yöntem ve tekniklerine uygun olarak dosyalayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Bir seyahat acentesine giderek dosyalama sistemini yerinde görünüz ve arkadaşlarınıza anlatınız.

5. İSTATİSTİKİ LİSTELERİN HAZIRLANMASI VE DOSYALANMASI

İstatistikler, geçmişte yapılan uygulamalar ve sonuçlarının incelenerek gelecekte alınacak kararlara yön veren iş ve işlemlerdir. Bu nedenle kayıtlar çok ciddi tutulmalı ve bu kayıtlardan yararlanılmalıdır.

5.1. Geçmiş Dönemlerde Kullanılan Araçlarla İlgili İstatistikî Liste Hazırlanması

Bir önceki sezon karşılanan yolcu sayısı, yolcuların konakladıkları bölgeler, transferlerde kullanılan araçlar ve toplam personel sayısı, gerek çalışanların gerekse misafirlerin rapor ve anketlerine yazdıkları problemler ve bu problemlerin kaynaklarının bilinmesi, bir sonraki sezonda daha iyi servis vermenin, %100 misafir ve personel memnuniyetine ulaşmanın şartıdır.

Geçmiş dönemlerde kullanılan toplam araç sayısı, yapılan iş hacmi, harcanan akaryakıt ve toplam bakım onarım giderlerinin analizi, verimliliği ölçmek açısından çok önemlidir. Seyahat acenteleri birer ticarî işletmedir. Bu işletmelerde kârlılık esastır, kâr etmeyen hiçbir kurum yaşamını sürdüremez. Geleceği doğru planlamak, ancak geçmişe ilişkin iş ve işlemlerin doğru kaydedilmesi ve analizi ile mümkündür.

ANTALYA TOURS 01.04 – 31.10.2004 Dönemi Transfer Araçları Dağılımı									
BÖLGE	MİNİ	TOTAL PAX	DOLULUK ORANI	MİDİ	TOTAL PAX	DOLULUK ORANI	BUS	TOTAL PAX	DOLULUK ORANI
Apt-Antalya	15	130	%86	28	520	%92	128	3654	%71
Apt-Belek	21	187	%89	22	388	%88	115	3874	%84
Apt-Side	14	130	%92	36	685	%95	123	2658	%54
Apt-Alanya	18	175	%97	41	740	%90	258	9876	%95
Apt-Kemer	33	302	%91	13	232	%89	146	5641	%96
Apt-Tekirova	45	426	%94	44	658	%74	214	7896	%92
TOPLAM	146	1350	%91	184	3223	%88	984	35599	%82

Tablo 5.1: Geçmiş dönemlerde kullanılan araçlarla ilgili istatistikî liste hazırlama

5.2. Geçmiş Dönemlerde Transferlerde Görev Alan Elemanlarla İlgili İstatistikî Liste Hazırlanması

Transferlerde görev alan elemanlarla ilgili istatistikî liste hazırlanmasının asıl amacı, transfermenler arasında adaletli görev dağılımı yapabilmektir.

Seyahat acentelerinin işletme maliyetini oluşturan en önemli unsurlardan biri de çalışanların nitelik ve niceliğidir. Bütün bir sezon boyunca toplam çalışanların sayısı, ödenen ücretler ve çalışanların performansı ile ilgili raporlar (istatistikler) tutulur. Acil durumlarda, sezon içinde müdahale edilir. Normal şartlarda, tüm bu bilgiler sezon sonunda değerlendirilir. Bunun yanında müşteri anketleri de incelenerek yılsonu raporları düzenlenir. Bu raporların ışığı altında gelecek sezonun plânlanması yapılır.

ANTALYA TOURS 01.04 – 31.10.2004 Dönemi Transfer Personeli Dağılımı					
	TOPLAM TRNS SAYISI	TOPLAM PAX	FİİLİ TRNS GÜN SAYISI	GÜN BAŞINA PAX	TOPLAM TRNSFRMN SAYISI
Apt-Antalya	171	4304	182	24	4
Apt-Belek	158	4449	182	25	4
Apt-Side	173	3473	182	20	4
Apt-Alanya	317	10791	182	59	4
Apt-Kemer	192	6175	182	34	6
Apt-Tekirova	303	8980	182	49	6
TOPLAM	1314	38442	182	211	28

Tablo 5.2: Geçmiş dönemlerde görev alanelemanlarla ilgili istatistikî liste hazırlama

UYGULAMA FAALİYETİ

Transferlerle ilgili istatistikî listeleri gösteren bir afiş hazırlayarak arkadaşlarınızla paylaşınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Geçmiş dönem transfer listelerini inceleyiniz	➤ Dikkatli olunuz
➤ Bilgisayar kullanarak geçmiş dönemde kullanılan araç ve transfermenleri gruplandırınız.	➤ Koordinasyona dikkat ediniz.
➤ Geçmiş dönemdeki araçlar ve transfermenlerle ilgili istatistikî listeleri hatasız hazırlayınız	➤ Titiz çalışınız
➤ Yeni istatistikî bilgileri geçmiş bilgilerle karşılaştırınız	➤ Pratik olunuz
➤ Verileri, ilgili birimlere zamanında ulaştırınız.	➤ İş etiğine uygun davranınız.
➤ Verileri, dosyalama tekniklerine uygun olarak dosyalayınız	➤ Personele eşit davranınız.
➤ Dikkatli ve sabırlı olunuz. Tatlı dilin rolünü unutmayınız.	➤ Diğer çalışanlarla iletişime önem veriniz

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Bu faaliyet kapsamında hangi bilgileri kazandığımızı, aşağıdaki sorularda doğru seçeneği işaretleyerek belirleyiniz.

1. Gelecek yıl (sezon) plânlaması yapılırken aşağıdakilerden hangisi etkili bir unsurdur?
A) Önümüzdeki sezon iklim koşulları
B) Geçen yıl, başka ülkelerden vazgeçerek ülkemize gelen turistler
C) Turizm Bakanlığı reklâm çalışmaları
D) Geçen yıllarla ilgili istatistikler
2. Aşağıdakilerden hangisi, personel istatistiklerinin, acente yönetimine sağladığı yararlardan biri değildir?
A) Personel memnuniyetini artırmak
B) Gelecek yıl, transferlerde kullanılacak toplam araç sayısını artırmak
C) Personel harcamaları miktarını azaltmak
D) Gelecek yıl alınacak, toplam transfermen sayısını artırmak
3. Seyahat acentelerinde araç istatistikleri niçin tutulmaz?
A) Verimliliği ölçmek için
B) Araç sayısını azaltmak için
C) Yeni araç satın almak için
D) Yeni personel almak için
4. Gelecek sezon plânlamasında hangi veriler göz önüne alınmaz?
A) Ülkeye gelecek yolcu sayısı
B) Personel istatistikleri
C) Araç istatistikleri
D) Müşteri anketleri

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

Aşağıda örnek bir transfer uygulaması verilmiştir. Dönüş transfer listelerini usulüne uygun şekilde düzenleyiniz.

ANTALYA TOURS							
25.01.2005 tarihli Giden Yolcu Listesi							
Uçuş No	Geliş Saati	Geliş Tarihi	Dönüş Tarihi	Bölge	Otel	Misafir Adı	Kişi Sayısı
HLF2745	14:30	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Asteria	Mr/s Hilbert	6
FHE6210	14:30	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Attaleia	Mr/s Ziegler	5
OHY248	14:30	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Mega Saray	Mr/s Yılmaz	2
THY402	14:25	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Asteria	Mr/s Pasca	4
SXS131	14:25	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Xanadu	Mrs Gleisser	6
HLF2075	14:25	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Gloria Verd	Mr Truber	6
INX204	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Kaya	Mr/s Karakaya	7
CFG2810	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Cesar's	Mr/s Haendler	5
OGE018	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Arcadia	Mr/s Stange	6
OHY026	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Alibey	Mr/s Ozan	4
CFG2634	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Letoonia	Mrs Korkmaz	13
HLF2745	14:30	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Robinson	Mr/s Haak	3
FHE6210	14:30	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Zeugma	Mr/s Hass	2
OHY248	14:30	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Altis	Mr/s Schulz	4
THY402	14:25	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Papillon	Mr/s Reiche	2
SXS131	14:25	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Mia Belpark	Mrs Bauer	5
HLF2075	14:25	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Atlantis	Mr Giebal	3
INX204	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Cornelia	Mr/s Roesner	5
CFG2810	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Rixos	Mr/s Schad	6
OGE018	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Varuna	Mr/s Buerger	4
OHY026	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Sun Zeynep	Mr/s Popp	6
CFG2634	14:20	18.01.2005	25.01.2005	Belek	Adora	Mrs Keinath	6
TOPLAM							110

Transfer operasyonu modülünün, faaliyetleri ve araştırma çalışmaları sonunda kazandığınız bilgilerin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için öğretmeniniz size ölçme aracı uygulayacaktır. Öğretmeniniz, aşağıdaki formatı kullanacağı gibi zümre öğretmenler kararıyla formatı değiştirebilir veya yeni bir format oluşturabilir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENİM FAALİYETİ -1'İN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	A
3	C
4	D
5	D
6	Charter binası
7	Türsab
8	Rezervasyon
9	Hava alanı operasyon
10	Info standı

ÖĞRENİM FAALİYETİ -2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	C
3	C
4	A
5	Kayıp formu
6	Acente
7	Transfer raporu

ÖĞRENİM FAALİYETİ -3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	B
2	D
3	A
4	C
5	B
6	2
7	Otel rehberi
8	Hava alanı

ÖĞRENİM FAALİYETİ -4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	B
3	A
4	C
5	C
6	Almış
7	Ön büro

ÖĞRENİM FAALİYETİ -5'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	B
3	D
4	A

KAYNAKÇA

- AHİPAŞAOĞLU Suavi, **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara, 2001.
- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**, Uludağ Üni. Bursa, 2000.
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Turhan Kitabevi, Ankara, 2000.
- KALKAN Orhan, **Turizm Mevzuatımız**, THK Basımevi, Ankara, 1995.
- TURİZM BAKANLIĞI, **Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri**, Şafak Matbaası, Ankara, 1983.
- www.antalyarehberlerodasi.org
- www.aytport.com
- www.belektourismcenter.org
- www.kultur.gov.tr
- www.tursab.org.tr