

**TUR OPERASYONLARINDA  
CHARTER SEFERLERİN KULLANIMI  
VE TERCİH EDİLME NEDENLERİ ÜZERİNE  
BİR ARAŞTIRMA**

**GÖKÇE ÖZER  
(YÜKSEK LİSANS TEZİ)**

**Eskişehir-2000**

**TUR OPERASYONLARINDA CHARTER SEFERLERİN  
KULLANIMI VE TERCİH EDİLME NEDENLERİ ÜZERİNE  
BİR ARAŞTIRMA.**

Gökçe ÖZER

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Yrd. Doç.Dr.H.Suavi AHİPAŞAOĞLU

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Eylül 2000

**YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZÜ****TUR OPERASYONLARINDA CHARTER SEFERLERİN KULLANIMI  
VE TERCİH EDİLME NEDENLERİ ÜZERİNE  
BİR ARAŞTIRMA****Gökçe ÖZER****Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı****Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eylül 2000****Danışman: Yrd. Doç. Dr. H. Suavi AHİPAŞAOĞLU**

Günümüzde seyahat ve havayolu ulaştırması birbirlerinden ayrılmaz bir hale gelmiştir. Seyahat sektörünün temel girdilerinden birini oluşturan taşımacılık alanında havayolu ulaştırması hız, güvenlik ve konfor gibi avantajlarından dolayı, turist taşımacılığında öncelikli olarak tercih edilen ulaştırma türüdür.

Tur operatörleri, düzenledikleri paket turlarda, sahip olduğu fiyat ve planlama avantajları nedeniyle charter sefer yapan havayollarını ağırlıklı olarak kullanmaktadırlar.

Bu çalışmanın birinci bölümünde turizmin can damarı olan seyahat acentaları ve tur operatörleri ana hatları ile tanıtılmıştır ve havayolu ulaştırması çeşitli yönleri ile ele alınarak havayolu ile turizm arasındaki ilişki yorumlanmıştır. İkinci bölümde charter işletmelerin gelişimi, işleyişleri ve tur operatörleri ile olan ilişkilerinin boyutlarından söz edilerek Türkiye'deki charter işletmeler tanıtılmıştır. Son bölümde ise Türk tur operatörlerinin charter işletmeleri neden tercih ettiklerini belirlemeye yönelik bir araştırma yapılmıştır.

Araştırma sonuçları, Türkiye'deki tur operatörlerinin yurt dışına düzenledikleri paket turlarında charter seferleri, fiyat ve planlama avantajlarından dolayı tercih ettiklerini göstermektedir.

## ABSTRACT

Nowadays, travelling and air transportation has become inseparable aspects in tourism. Among the transportation facilities, which are some of the major inputs of travel sector, air transportation is preferred with the highest priority due to its speed, security and comfort.

Tour operators, in their package tours, are using the charter flights more frequently because of their costs and planning advantages.

In the first chapter of the study, tour operators and travel agents, which are the fundamentals of tourism, are diagnosed and air transportation is examined and relation between air transportation and tourism is interpreted. In the second chapter, the development and operations of charter companies as well as the types of relationship with the tour operators are mentioned and the charter companies in Turkey are introduced. In the final chapter results of the research reveal that the Turkish tour operators preferred charter flights due to the advantages in cost and planning in organizing packet tours.

**JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI**

Gökçe ÖZER' in "Tur Operasyonlarında Charter Seferlerin Kullanımı ve Tercih Edilme Nedenleri Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tezi .9.../11./2000 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisans Üstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim dalında Yüksek Lisans tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

**Adı Soyadı****İmza**

Üye (Tez Danışmanı) : Yrd. Doç. Dr. H. Suavi AHİPAŞAOĞLU

Üye : Prof. Dr. İlhan Ünlü

Üye : Doç. Dr. Feriye MAVİS

Prof. Dr. Enver ÖZKALP

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

## ÖNSÖZ

“Tur Operasyonlarında Charter Seferlerin Kullanımı ve Tercih Nedenleri Üzerine Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tez çalışmamın oluşmasında bana destek olan, başta Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu Müdürü Prof. Dr. İlhan Ünlü’ye, tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. H. Suavi Ahipaşaoğlu’na, Müdür yardımcımız Doç. Dr. Fermani Maviş’e, sahip olduğu tüm bilgileri benimle paylaşan Onur Air Tic. Grp. Md. Yrd. Ersan Akyürekli’ye ve benden maddi ve manevi hiçbir yardımlarını esirgemeyen aileme ve tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Gökçe ÖZER

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZ .....	ii
ABSTRACT .....	iii
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI .....	iv
ÖNSÖZ .....	v
ÖZGEÇMİŞ .....	vi
TABLolar LİSTESİ .....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xiii
GİRİŞ .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### SEYAHAT VE HAVAYOLU ULAŞTIRMASI

1. SEYAHAT VE TURİZM .....	3
2. TURİZM SİSTEMİNİ OLUŞTURAN ALT SEKTÖRLER .....	9
2.1. Konaklama Sektörü .....	11
2.2. Yeme-İçme Sektörü .....	11
2.3. Ulaştırma Sektörü .....	12
2.3.1. Demiryolu ile Ulaşım .....	14
2.3.2. Denizyolu ile Ulaşım .....	14
2.3.3. Karayolu ile Ulaşım .....	15
2.3.4. Havayolu ile Ulaşım .....	15
2.4. Rekreasyon ve Yan Hizmetler .....	16
2.5. Seyahat Sektörü .....	17
3. SEYAHAT ACENTALARI .....	20
3.1. Seyahat Acentalarının Verdiği Hizmetler .....	21
3.2. Seyahat Acentalarının Çeşitleri .....	22
4. TUR OPERATÖRLERİ .....	24
4.1. Tur Operatörlerinin Çeşitleri .....	25
4.1.1. Dışa Götürücü (Outgoing) Tur Operatörleri .....	26

4.1.2. Uzman (Specialist) Tur Operatörleri.....	26
4.1.3. Yerel (Domestic) Tur Operatörleri.....	26
4.1.4. Dıştan Getirici (Incoming).....	26
4.2. Paket Tur.....	27
4.2.1. Paket Turun Hazırlanması.....	27
4.2.1.1. Pazar Araştırması.....	27
4.2.1.2. Planlama.....	28
4.2.1.3. Satınalma.....	28
4.2.1.4. Fiyatlandırma.....	29
4.2.1.5. Broşür Hazırlama.....	29
4.2.1.6. Pazarlama.....	30
4.2.1.7. Operasyon.....	30
4.2.2. Paket Tur Maliyetleri.....	31
4.2.2.1. Turist Veren Ülkedeki Maliyetler.....	32
4.2.2.1.1. Personel Giderleri.....	32
4.2.2.1.2. Katalog Giderleri.....	32
4.2.2.1.3. Tanıtım-Pazarlama-Satış Giderleri.....	32
4.2.2.1.4. Gidiş Transferi Giderleri.....	32
4.2.2.1.5. Genel Giderler.....	32
4.2.2.2. Ana Ulaşım Maliyetleri.....	33
4.2.2.3. Yerel Operasyon Maliyetleri.....	34
4.2.2.3.1. Transfer Giderleri.....	34
4.2.2.3.2. Yerel Ulaşım Giderleri.....	34
4.2.2.3.3. Konaklama Giderleri.....	35
4.2.2.3.4. Yeme İçme Giderleri.....	35
4.2.2.3.5. Gezi ve Ören Yerleri Giriş Giderleri.....	35
4.2.2.3.6. Rehberlik Giderleri.....	35
4.2.2.3.7. Personel Yaşam Giderleri.....	35
4.2.2.3.8. Diğer Giderler.....	36
4.2.3. Paket Turu Oluşturan Öğeler.....	36
4.2.3.1. Konaklama.....	36
4.2.3.2. Ulaştırma.....	36



4.2.3.2.1. Denizyolu .....	37
4.2.3.2.2. Demiryolu .....	37
4.2.3.2.3. Karayolu .....	38
4.2.3.2.4. Havayolu .....	38
5. HAVAYOLU ULAŞTIRMASININ GELİŞİMİ .....	39
5.1. Dünyada Havayolu Ulaştırmasının Gelişimi .....	39
5.2. Türkiye’de Havayolu Ulaştırmasının Gelişimi .....	41
5.3. Uluslararası Havacılık Sözleşmeleri .....	42
5.3.1. Paris Sözleşmesi .....	42
5.3.2. Varşova Sözleşmesi .....	42
5.3.3. Şikago Sözleşmesi .....	43
5.4. Uluslararası Sivil Havacılık Kuruluşları .....	44
5.4.1. Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği .....	44
5.4.2. Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı .....	45
5.5. Türkiye’de Sivil Havacılık Yapısı ve Faaliyetleri .....	47
5.5.1. Sivil Havacılık Mevzuatı .....	47
5.5.2. Sivil Havacılık Faaliyetleri .....	48
5.5.2.1. Uçuşla İlgili Faaliyetler .....	48
5.5.2.2. İmalat ve Bakımla İlgili Faaliyetler .....	51
5.5.2.3. Destek Faaliyetleri .....	53
6. HAVAYOLU ULAŞTIRMASININ YAPISI .....	54
6.1. Tarifeli Sefer Yapan Havayolları .....	56
6.2. Charter Sefer Yapan Havayolları .....	57
6.3. Charter & Tarifeli Sefer Yapan Havayollarının Özellikleri .....	60
6.4. Havayollarında Küreselleşme .....	61
6.5. Havayollarında Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri .....	63
7. HAVAYOLU ULAŞTIRMASINDA MALİYETLER .....	64
7.1. Dolaysız İşletme Maliyetleri .....	66
7.1.1. Uçuş Operasyon Giderleri .....	67
7.1.1.1. Uçuş Personel Giderleri .....	67
7.1.1.2. Yakıt ve Yağ Giderleri .....	67
7.1.1.3. Havaalanı Vergileri ve Seyrüsefer Giderleri .....	67

7.1.1.4. Sigorta Giderleri.....	68
7.1.1.5. Uçak ve Uçuş Personel Kiralama Giderleri .....	68
7.1.1.6. Uçuş Gecikme ve İptal Giderleri.....	69
7.1.2. Bakım-Onarım Giderleri .....	69
7.1.3. Amortisman Giderleri .....	69
7.1.4. Finansman Giderleri.....	70
7.2. Dolaylı İşletme Maliyetleri .....	70
7.2.1. Yer Hizmetleri Giderleri .....	70
7.2.2. Yolcu Hizmetleri Giderleri .....	71
7.2.3. Biletleme, Satış ve Promosyon Giderleri.....	71
7.2.4. Yönetim Giderleri, Genel ve Diğer Giderler.....	71
7.3. Havayolu İşletmelerinde Sabit ve Değişken Giderler.....	71
7.3.1. Sabit Maliyetler.....	72
7.3.2. Değişken Maliyetler .....	72

## İKİNCİ BÖLÜM

### TUR OPERASYONLARINDA CHARTER SEFERLERİN KULLANIMI

1. CHARTER İŞLETMELERİ .....	74
2. TUR OPERATÖRLERİ VE CHARTER İŞLETMELERİ ARASINDAKİ SÖZLEŞMELER .....	77
2.1. Full Charters.....	79
2.2. Kısmi Charterlar (Part Charters).....	80
2.3. Sor-Sat Charterlar (Ad-Hoc Charters) .....	80
3. CHARTER İŞLETMELERİN AVANTAJLARI VE DEZAVANTAJLARI.	81
3.1. Dolaysız İşletme Maliyetleri.....	81
3.2. Dolaylı İşletme Maliyetleri .....	82
3.3. Sık Oturma Düzeni .....	84
3.4. Yüksek Doluluk Oranı .....	84
3.5. Planlama ve Finansal Avantajları .....	85

4. TUR OPERATÖRLERİ İLE CHARTERLAR ARASINDA YAŞANAN SORUNLAR .....	87
4.1. Uçuşlarda Meydana Gelen Sorunlar .....	87
4.2. Fiyat Değişiklikleri .....	87
4.3. Ödeme Problemleri .....	87
4.4. Uçak Tiplerindeki Yetersizlikler.....	88
4.5. Havaalanı Yer Hizmetlerindeki Yetersizlikler.....	88
4.6. Uçuş Esnasında Yaşanan Problemler.....	88
4.7. Uçuş Saatleri .....	88
5. TÜRKİYE'DE CHARTER SEFER YAPAN HAVAYOLU ŞİRKETLERİ..	89

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYEDE YURT DIŞINA TUR DÜZENLEYEN TUR OPERATÖRLERİNİN CHARTERLARI TERCİH NEDENLERİ VE CHARTER İŞLETMELERLE YAŞADIKLARI SORUNLAR

~ 1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI.....	93
2. SINIRLILIKLAR .....	93
~ 3. ARAŞTIRMANIN TÜRÜ VE YÖNTEMİ.....	94
4. BULGULAR VE YORUM .....	94
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	108
EKLER.....	111
KAYNAKÇA.....	120

## TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
<b>Tablo 1.</b> Seyahat ve Turizmle Bağlantılı Sektörler .....	9
<b>Tablo 2.</b> Turizme Dolaylı Yarar Sağlayan Sektörler.....	10
<b>Tablo 3.</b> Türkiye’ye Düzenlenen Paket Turlarda Ana Ulaşım Maliyetlerinin Toplam Maliyetler İçindeki Payı.....	33
<b>Tablo 4.</b> Charter&Tarifeli Sefer Yapan Havayollarının Özellikleri.....	60
<b>Tablo 5.</b> Büyük Küresel Taşıyıcı Grupları .....	62
<b>Tablo 6.</b> Havayolu Ulaştırmasında Maliyetler .....	65
<b>Tablo 7.</b> Sabit ve Değişken Maliyetlerin Sınıflandırılması .....	73
<b>Tablo 8.</b> Türkiye’deki Charter işletmelerin Kullandığı Uçakların Özellikleri .	90
<b>Tablo 9.</b> Türk Özel Havayolu Şirketleri .....	91
<b>Tablo 10.</b> Ankete Katılan Acentalar ve Anketi Dolduran Kişiler .....	94
<b>Tablo 11.</b> Ankete Katılan Acentaların Yurt Dışı Paket Turlarındaki Ağırlıklı Maliyet Sıralamaları .....	95
<b>Tablo 12.</b> Acentaların Charter Seferleri Tercih Nedenleri .....	100
<b>Tablo 13.</b> Acentaların Tarifeli Seferleri Tercih Nedenleri .....	101
<b>Tablo 14.</b> Acentaların Charter Sefer Yapan işletmelerle En Sık Yaşadıkları Sorunlar .....	105

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. Turizm ile İlgili Kavramlar .....	6
Şekil 2. Turist Tedarikçileri ve Aktiviteleri.....	8
Şekil 3. Turist Taşımacılığının Yapısı.....	13
Şekil 4. Turizm Endüstrisi İçinde Yer Alan Sektörlerin Dağıtım Ağı .....	19
Şekil 5. Seyahat Acentalarının Verdiği Hizmetler .....	21
Şekil 6. Tur Operatörlerinin Turizm Sistemi İçindeki Yeri.....	24
Şekil 7. Seyahat Endüstrisindeki Dağıtım Kanalı.....	25
Şekil 8. Paket Tur Maliyetleri.....	31
Şekil 9. Dolaysız İşletme Maliyetleri .....	66
Şekil 10. Acentaların Düzenledikleri Yurt Dışı Paket Turların Ortalama Kalış Süreleri .....	96
Şekil 11. Acentaların Yurt Dışı Paket Turlarda Kullandıkları Ana Ulaşım Araçları .....	96
Şekil 12. Yurt Dışı Paket Turlarında Ulaşım Aracı Olarak Uçağı Kullanan Acentaların Tercih Ettikleri Havayolları .....	97
Şekil 13. Acentaların Paket Turlarında Kullandıkları Charter Seferlerin Maliyetlerinin Toplam Maliyetler İçindeki Oranları (Kısa Mesafeli Turlar) .....	98
Şekil 14. Acentaların Paket Turlarında Kullandıkları Charter Seferlerin Maliyetlerinin Toplam Maliyetler İçindeki Oranları (Orta Mesafeli Turlar) .....	98
Şekil 15. Acentaların Paket Turlarında Kullandıkları Charter Seferlerin Maliyetlerinin Toplam Maliyetler İçindeki Oranları (Uzun Mesafeli Turlar) .....	99
Şekil 16. Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Koltuk Kapasiteleri Hakkındaki Düşünceleri.....	101
Şekil 17. Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Uçak Tipleri Hakkındaki Düşünceleri .....	102

<b>Şekil 18.</b> Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Kiralama Kolaylıkları Hakkındaki Düşünceleri.....	103
<b>Şekil 19.</b> Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Verdiği Hizmet Hakkındaki Düşünceleri .....	103
<b>Şekil 20.</b> Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Verdiği İkram Hakkındaki Düşünceleri .....	104
<b>Şekil 21.</b> Acentaların Charter Sefer Yapan İşletmelere Verilen Devlet Desteği Hakkındaki Görüşleri .....	106

## GİRİŞ

Turizm endüstrisinin hızlı gelişimi, pek çok sektörün gelişimine de olumlu katkılarda bulunmuş hatta konaklama gibi bazılarında temel faktör olmuştur. Turizmin tarihi gelişim süreci içerisinde, özellikle seyahatin gelişimi havayolu teknolojisindeki gelişmelere paralellik göstermiştir. Günümüzde seyahat ve havayolu ulaştırması birbirlerinden ayrılmaz hale gelmiştir. Turistlerin gerek sayısal artışları gerekse tercihleri havayolu ulaşımına olan talebi belirlemektedir. Aynı şekilde havayolu sektörünün gelişmesi, turizm talebinin artmasında çok önemli bir etken olmuştur. Teknolojinin gelişimine paralel olarak havayollarının da gelişmesi, seyahat eğilimi olan kişilerin, destinasyon merkezlerine ulaşımında en güvenilir, konforlu ve hızlı ulaşım aracı olan uçakları tercih etmelerine neden olmaktadır. Uluslararası turizmin boyutlarının genişlemesi ile, yapacakları seyahatlerde uzun mesafeler kat edecek olan turistler için havayolları vazgeçilmez bir ulaşım türüdür. Seyahat sektörü ise, turistik ürün ve hizmetlerin tüketiciye seyahat işletmeleri tarafından ulaştırıldığı, turizm endüstrisinin can damarı olan bir sektör olma özelliğine sahiptir. Turistlerin turistik ürün ve hizmetlere ulaşımındaki bu aracı işletmeler *tur operatörleri ve seyahat acentalarıdır*. Havayolu sektörü ise maliyetlerinin yüksek olmasından dolayı (Uçak maliyetlerinin yakıt ve personel ücretlerinin yüksek olması vb. gibi) yüksek sermayeli yatırımlar gerektiren, güvenilir, hızlı ve konforlu ulaşım sağlayan bir sektördür. Havayollarının sefer sayılarında, uçak ve personel sayılarında ve yatırımlarında seyahat sektörünün rolü büyüktür. Günümüzde turistik bölgelere yapılan havaalanı sayıları diğer bölgelere oranla gittikçe artmaktadır.

Genel olarak iki tür havayolu ulaşım işletmesi mevcuttur. Bunlar tarifeli ve charter sefer yapan havayollarıdır. Charterların zaman içindeki hızlı gelişimi ve tarifeli havayollarına oranla daha düşük fiyatlarla çalışmalarını havayolu sektöründe rekabeti doğurmuştur.

Charter sefer yapan havayolları genellikle tur operatörleri ile çalışırlar. Talebe göre, uçak koltuklarının ya bir bölümünü ya da tamamını tur operatörlerine kiralarlar. Tur operatörleri düzenledikleri paket turlarda bazı avantajlarından dolayı, ana ulaşım

aracı olarak charter seferleri tercih etmektedirler. Charterlar avantajları yanında dezavantajlara da sahiptirler. Bu avantaj ve dezavantajlar charterların seyahat sektöründeki yerlerini belirlemede rol oynamaktadır.

Charter seferlerin seyahat sektöründeki vazgeçilemeyen bu konumu tarifeli havayollarını da kendi içlerinde charter seferler düzenlemeye mecbur etmiştir.

Artık küreselleşmenin gereği, seyahat ve havayolu sektörlerinde şirketler arasında ortaklıklar ve bütünleşmeler olmaktadır. Havayolu şirketleri başka havayolu şirketleri ile ortaklık kurarak risklerini dağıtmakta ve uçaklarından maksimum kapasitede yararlanma yoluna giderek verimliliklerini arttırmaktadırlar. Seyahat işletmeleri kendi havayollarının sahibi olmakta ya da havayolu şirketleri ile dikey bütünleşme yoluna gitmektedirler.

Bu çalışmanın birinci bölümünde turizmin can damarı olarak bahsettiğimiz seyahat acentaları ve tur operatörleri ana hatları ile tanıtılarak havayolu ulaştırması çeşitli yönleri ile ele alınmış ve havayolu ulaştırması ile turizm arasındaki ilişki yorumlanmıştır. İkinci bölümde Charter işletmelerin gelişimi, işleyişleri ve tur operatörleri ile olan ilişkilerinin boyutlarından söz edilerek Türkiye'deki Charter işletmeler tanıtılmıştır. Üçüncü ve son bölümde ise Türk tur operatörlerinin charter işletmeleri neden tercih ettikleri ve tercih ettikleri charter işletmelerle çalışırken yaşadıkları problemlerin neler olduğunu belirlemeye yönelik bir alan araştırması yapılarak çözüm önerilerinde bulunulmuştur.



## BİRİNCİ BÖLÜM

### SEYAHAT VE HAVAYOLU ULAŞTIRMASI

#### 1. SEYAHAT VE TURİZM

Seyahat kavramı uygarlık tarihi kadar uzun bir geçmişe sahiptir. İnsanların buldukları yerden farklı yerlere gitme eylemleri bize seyahati ifade eder ki bu da insanlığın varoluşuyla birlikte başlamıştır. “ Tarih boyunca yapılan seyahatlerin çoğu ekonomik nedenlerden kaynaklanmıştır. Bazıları kendilerine yeni bir yurt bulmak için, bazıları da savaşlardan kaçmak amacı ile buldukları yeri terk etmişlerdir”<sup>1</sup>. Zamanla, teknoloji ile birlikte gelişen ulaşım araçları sayesinde seyahat nedenleri de farklılaşmaya başlamıştır. Seyahat gezme, görme, dinlenme, eğlenme gibi nedenlere dayanmaya başladıktan sonra turizm kavramı ortaya çıkmıştır.

Turizm geniş anlamda “insanların sürekli ikamet ettikleri yerden başka bir yere hareketleri”<sup>2</sup> olarak tanımlanır. Bu genel tanım seyahatin tanımıyla aynı anlama geldiği için seyahat ve turizm arasındaki farkı bilmekte fayda vardır.

Seyahat bir çok konuyu kapsayan çok boyutlu bir kavramken turizm ise seyahat edenlerin boş vakitlerini değerlendirme ve kendilerini yenileme eylemidir. Seyahat eden herkesin gerçekleştirdiği eylem, turizm olmayacağı gibi, seyahat eylemi olmadan da turizmden söz edilemez.

---

<sup>1</sup> Orhan İçöz, *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi* ( Birinci basım. Ankara: Turhan Kitabevi Basım-Yayın Tic. Ltd. Ş.t.i., 1998 ), s.3.

<sup>2</sup> J. Christopher Holloway, *The Business of Tourism* ( 4<sup>th</sup> Edition. Essex; Longman Group Ltd. , 1994 ), s.1.

Turizm ile ilgili pek çok tanım yapılmıştır. Bu da turizm sisteminin sahip olduğu büyük ve karmaşık yapıdan kaynaklanmaktadır. Turizm; yeterli zaman ve paraya sahip kişilerin çeşitli amaçlarla buldukları yerden farklı yerlere olan hareketleridir.

Turizm hareketini gerçekleştiren kişilere ise **turist** denir. Daha kapsamlı bir tanım verilecek olursa; “geçici olarak ziyaret ettikleri ülkede en az 24 saat kalan ve ziyaret amaçları:

- boş vakit (eğlence, tatil, sağlık, eğitim, inanç veya spor)
- iş
- aile ziyareti
- özel görev
- toplantı şeklinde sınıflandırılan kişilere turist denir”<sup>3</sup>.

Seyahat ettikleri halde turist olarak kabul edilmeyenler ise şunlardır<sup>4</sup>:

- Ülkeye iş sözleşmesi ile veya böyle bir sözleşme olmaksızın gelip, bir iş yapmak veya işte çalışmak isteyenler,
- Ülkede yerleşmek, devamlı kalmak için gelen kişiler,
- Okullarda veya konaklama kurumlarındaki üniversite öğrencileri veya diğer gençler,
- Bir ülkede oturup diğer bir ülkeye giden, sınır bölgelerinde yerleşmiş olan çalışan kişiler,
- Bir sınır bölgesinde ikamet edenler ve başka bir ülkede yaşayıp komşu ülkeye çalışmak için gelenler,
- Bir ülkede durmaksızın transit geçenler, seyahatleri 24 saati aşıya dahi turist olarak kabul edilmezler.

---

<sup>3</sup> Chuck Y. Gee ve diğerleri, **The Travel Industry** ( New York: Van Nostrand Reinhold, 1997 ), s.11.

<sup>4</sup> Fermani Maviş ve Meryem Akoğlan, **Genel Turizm Bilgisi** (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri, 1997), s.6.

Gittiği ülkede 24 saatten az kalan ya da herhangi bir konaklama tesisinde geceleme yapmayan kişilere ise **Günübirlikçi** denir.

Şekil 1'de turizm ile ilgili kavramlar verilerek yabancı yolcular turizm istatistiklerinde yer alanlar ve turizm istatistiklerinde yer almayanlar olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

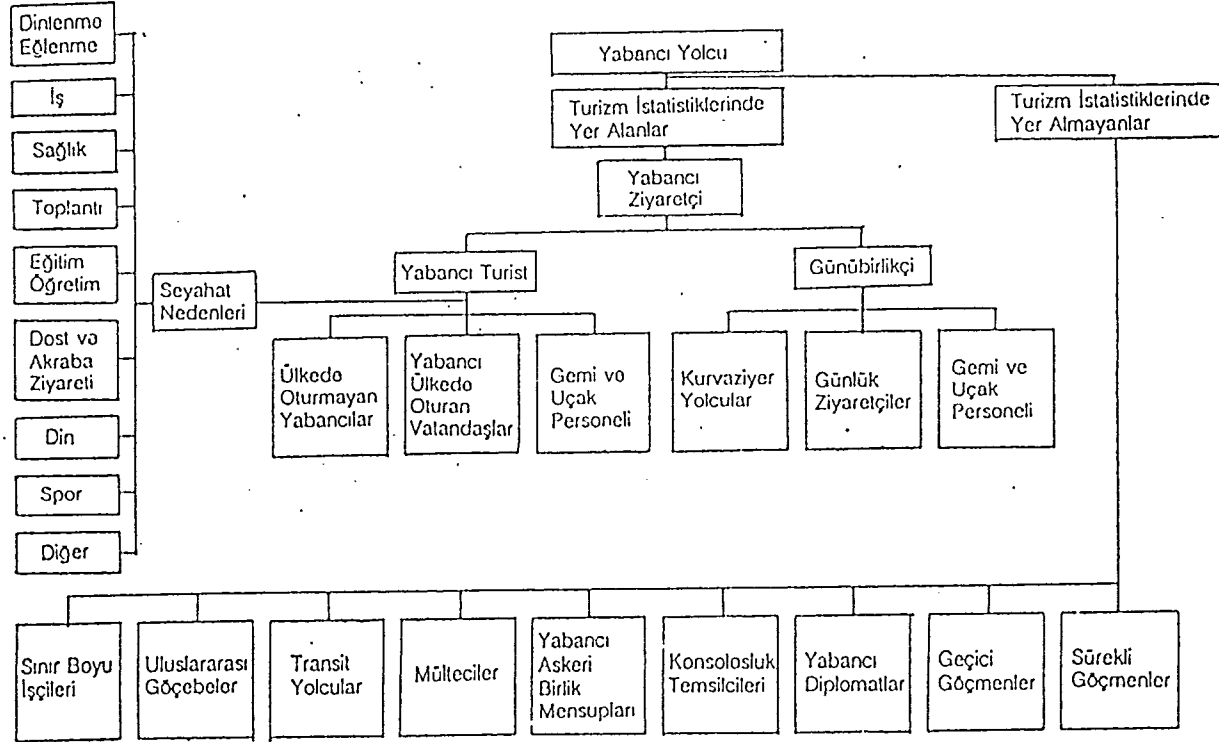
Bu sınıflandırmaya göre turizm istatistiklerinde yer alan yabancı ziyaretçiler **yabancı turist** ve **günübirlikçi** olmak üzere ikiye ayrılır.

Şekil 1'de ülkede oturmayan yabancılar, yabancı ülkede oturan vatandaşlar ve gemi ve uçak personeli olarak üçe ayrılan **yabancı turistlerin** seyahat nedenleri; dinlenme-eğlenme, iş, sağlık, toplantı, eğitim-öğretim, dost akraba ziyareti, din, spor ve diğer nedenler olarak sınıflandırılmıştır.

**Günübirlikçiler** ise kruvaziyer yolcular, günlük ziyaretçiler ve gemi-uçak personeli olmak üzere üçe ayrılmıştır.

Turizm istatistiklerinde yer almayanlar ise sınır boyu işçileri, uluslararası göçebeler, transit yolcular, mülteciler, yabancı askeri birlik mensupları, konsolosluk temsilcileri, yabancı diplomatlar, geçici göçmenler ve sürekli göçmenler olarak sınıflandırılmıştır.

Şekil 1. Turizm ile İlgili Kavramlar



Kaynak: Hasan Olalı, Turizm Politikası ve Planlaması (İstanbul: İşletme Fakültesi Yayınları, 1990), s.13.

Turizm endüstrisi, “Seyahat edenlerin ürün ve hizmet talebini, turistin tüketimini karşılayan ekonomik etkinlikler şeklinde tanımlanır”<sup>5</sup>.

Turizm talebi ise, potansiyel turistlere yönelik hizmetlerin ve pazarlama çabalarının birleşimi sonucunda oluşur. Bu hizmetler dünyanın en geniş ve en hızlı gelişen endüstrileri arasında yer alır. Ayrıca bu hizmetler turist ihtiyaçlarının tatmininde önemli derecede çevresel ve destek roller oynarken, turizm endüstrisinin karşılaştığı zorluklara da çareler ararlar<sup>6</sup>.

Turistlerin ürün ve hizmet talepleri çeşitli sektörler tarafından karşılanır ki bu sektörler turizm sistemini oluşturmaktadırlar. Bu sektörleri;

- Konaklama
- Yeme-İçme
- Ulaştırma
- Rekreasyon ve Yan Hizmetler
- Seyahat şeklinde sayabiliriz. (Şekil 2)

Yukarıda saydığımız sektörler doğrudan doğruya turizmin yaptığı birer üretim değillerdir. Aynı zamanda kendi başlarına da birer sektördürler. Bir ürünü üretirler ve bunu herkese sunarlar. Yani “bir çok turistik hizmet –catering, ulaştırma vb. gibi – turistlerin dışında da bir çok tüketicinin ihtiyaçlarına hizmet eder”<sup>7</sup>. Örneğin yeme-içme hizmeti sunan restoranların sadece turistlere yönelik hizmet verdiğini söyleyemeyiz.

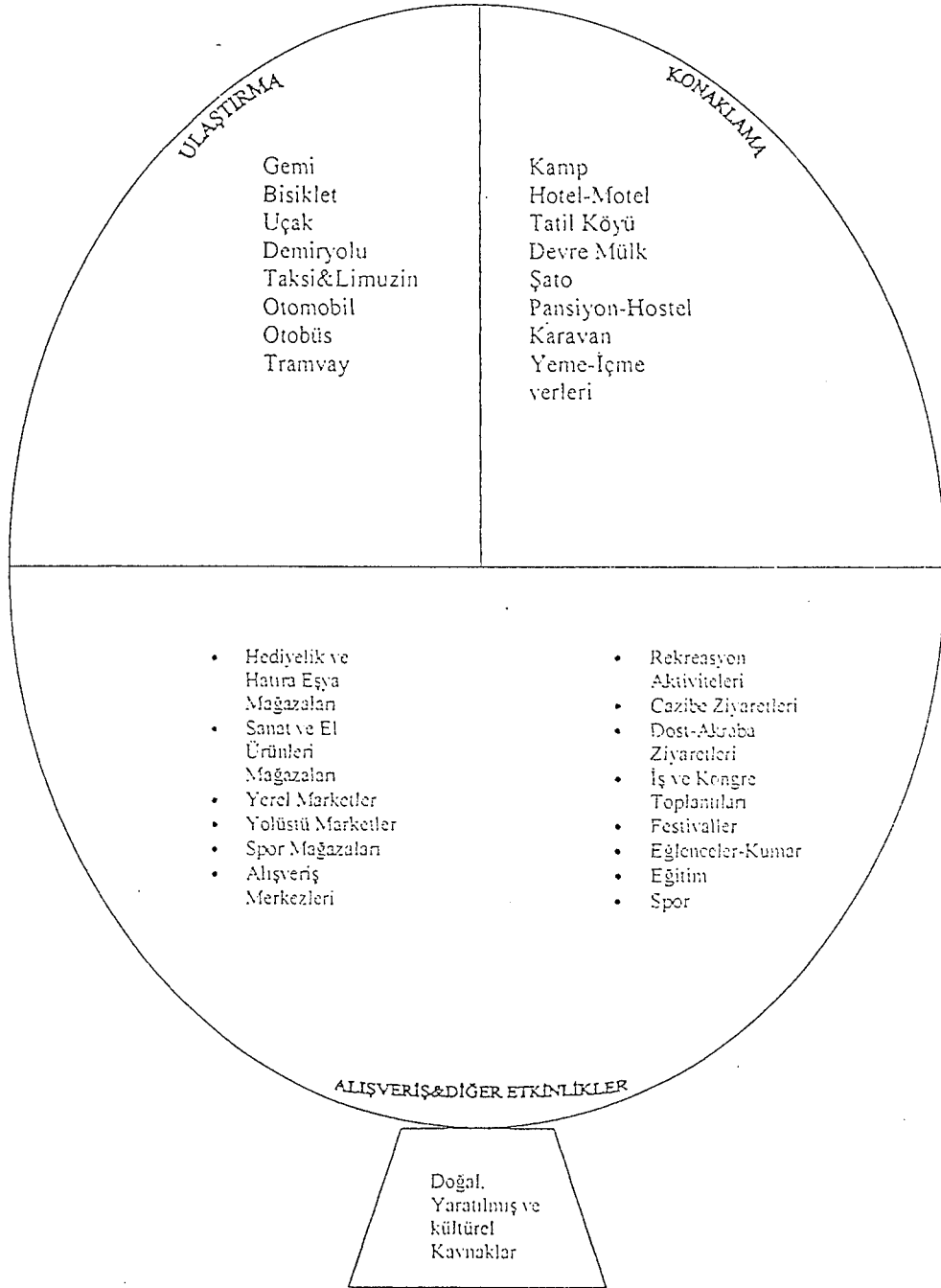
“Turizmin yaptığı temel üretim ise, turistlerin tatil ve dinlenme amacıyla bu sektörlerden yararlanmaları sırasında, koordinasyonu sağlamasıdır”<sup>8</sup>. Turizm konaklama, yeme-içme, ulaştırma, rekreasyon, eğlence, gezi gibi hizmetlerin tümünü bir arada koordine ederek turistlere sunabileceği gibi bunların her birini ayrı olarak ya da bir kaçını bir arada da sunabilir.

<sup>5</sup> Şükrü Yarcan, **Turizm Endüstrisinin Yapısı** (İstanbul: Boğ. Üni. Yay., 1994 ), s.19.

<sup>6</sup> Holloway, a.g.e., s.57.

<sup>7</sup> Aynı. S.57.

<sup>8</sup>H. Suavi Ahipaşaoğlu, **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama** ( Ankara: Varol Matbaası, 1997 ), s.1.



Şekil 2. Turist Tedarikçileri ve Aktiviteleri

Kaynak: Robert W. McIntosh, Charles R. Goeldner ve J.R.Brent Ritchie, **Tourism Principles, Practices, Philosophies** (7<sup>th</sup> Edition. New York: John Wiley&Sons, Inc, 1995), s.22.

## 2. TURİZM SİSTEMİNİ OLUŞTURAN ALT SEKTÖRLER

Turizm sistemi ile etkinlik yoğunluğu yaşayan pek çok yan sektör vardır. Bunlar Tablo 1'de verilmiştir. Bu sınıflandırma ABD turizm endüstrisi için yapılan Standart Endüstriyel Sınıflandırmadır. (Standard Industrial Classification)

**Tablo 1.** Seyahat ve Turizmle Bağlantılı Sektörler

Demiryolları
Yerel ve banlıyo geçişleri, havalimanı ulaşımı ve şehir içi otobüs işletmesi
Kır gezileri otobüsleri ve kiralık otomobiller de dahil olmak üzere yerel yolcu taşımacılığı
Taksiler (ücreti gidilen yolun uzunluğuna göre hesaplanıp ödenmek koşuluyla kiralanan otomobiller)
Şehir içi ve kırsal kesime karayoluyla yolcu taşınması
Yerel hariç olmak üzere, çarptır yolcu taşımacılığı
Otobüs terminali ve hizmet olanakları
Büyük göllerde yolcu taşımacılığı (Van Gölü gibi)
Gezi botları, deniz taksileri gibi deniz araçları
Feribot hariç, deniz ve okyanuslarda yolcu taşımacılığı
Sularda yolcu taşımacılığı
Marinalar: Yat limanları, sınıflandırma yapmaksızın
Hava taşımacılığı, belgeli
Hava taşımacılığı, tarifeli
Hava taşımacılığı, belgesiz, gezi için kullanılan küçük uçaklar dahil
Hava taşımacılığı ile ilgili hizmetler
Seyahat acentaları
Tür operatörleri
Yolcu taşınması düzenlemesi, sınıflandırılmamış
Akaryakıt istasyonları
Rekreasyon araçları satıcıları
Yeme-içme yerleri; içkili, içkisiz yemek yenen yerler
Yeme-içme yerleri; yemekli, yemeksiz içki içilen yerler
Kamera, fotoğraf makinası vb. satan mağazalar
Hatıra ve hediyelik eşya vb. şeyleri satan dükkânlar
Döviz büroları
Oteller, moteller ve turist konuk yerleri (sarayları)
Spor ve rekreasyon kampları
Trayler parkları ve kamp yerleri
Otomobil kiralama (sürücüsüz)
Sahne sanatları üreticileri, tiyatro ve benzeri gösteri yapanlar
Bandolar, orkestralar ve diğer eğlendirici gruplar
Yarışlarla ilgili yerler, çeşitli yarışları düzenleyenler
Eğlence aygıtlarını işletenler
Eğlence parkları
Eğlence ve rekreasyon hizmetleri, diğer gruplara dahil edilmemiş olanlar
Müzeler ve sanat galerileri
Botanik ve hayvanat bahçeleri
Profesyonel spor kulüpleri

Kaynak: Harun Erdoğan, **Ekonomik Sosyal Kültürel Yönleriyle Uluslararası Turizm** (Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi, 1996), s.23.

Turizme dolaylı olarak yarar sağlayan sektörler farklı bir tabloda şu şekilde verilmiştir. (Tablo 2)

**Tablo 2.** Turizme Dolaylı Yarar Sağlayan Sektörler

Muhasebeciler, Reklamcılık ve Halkla İlişkiler, Alet- Edevat Dükkanları, Avukatlar, Otomobil Acentaları, Pastacılar, Bankalar, Kasaplar, Kasacılar, Hayır Dernekleri, Kimyager, Memurlar, Giysi Mağazaları, Kulüpler, Konfeksiyonlar, Mağazalar, Müteahhitler, Aşçılar, Kültür Teşkilatı, Mandıralar, Dış İşleri, Süpermarketler, Elektrikçiler, Mühendisler, Çiftçiler, Balıkçılar, Navlun Firmaları, Garaj ve Oto Tamir, Bahçıvanlar, Hediyelik Eşya Dükkanları, Devlet, Eğitim, Sağlık, Yollar ve Demiryolları, Kamu Hizmet Kurumu, Manavlar, Bakkaliye, Finansörler, Mobilyacılar, İthalatçılar, Sigorta Acentaları,	Toprak Sahipleri, Çamaşırhaneler, İmalat Acenteleri, Yöneticiler, Sinemalar, Gazeteler, Radyo vb. gibi Gece Kulüpleri, Malzemeleri, Boyacılar, Pastoralistler, Benzin İstasyonları, Su Teçhizatları, Hammallar, Basımcılar, Tabela Ressamları, Yayınevleri, Arsa Komisyoncuları ve Geliştiricileri, Lokantalar, Oda Hizmetçileri, Ulaşım, Seyahat Simsarları, Taksi ve Kiralık Araba Servisleri, Birlikler, Toptancı Kuruluşlar.
---	--

Kaynak: Nazmi Kozak, Meryem Akoğlan, Metin Kozak, **Genel Turizm İlkeler-Kavramlar** (Üçüncü Baskı. Ankara: Turhan Kitabevi, 1997), s.65.

Turizmden etkilenen veya turizmi etkileyen tüm bu sektörlerin ötesinde turizmin temel ürünü olan turun oluşumunu etkileyen ve turizm endüstrisinin alt sektörleri olarak kabul edilebilecek konaklama, yeme-içme, ulaştırma, rekreasyon-yan



hizmetler ve seyahat olmak üzere beş alt sektör vardır. Dolayısıyla turizm sisteminin oluşumunun incelenmesi sırasında üzerinde durulması gerekenler de bu beş temel bileşendir.

## 2.1. Konaklama Sektörü

Turistlere gittikleri yerlerde geçici olarak barınma, bunun yanında yeme içme, eğlence, spor aktiviteleri vb. gibi hizmetleri bir arada sunan işletmelerin oluşturduğu konaklama sektörü turizm sisteminin en önemli alt sektörlerinden biridir.

“Gelirlerin direkt olarak otel ve motellerden kaynaklandığı bu sektörde girişimciler milyonlarca iş imkanı yaratmaktadırlar”<sup>9</sup>. Yaratılan bu iş imkanları ülke ekonomileri üzerinde büyük bir etkiye sahiptirler.

Konaklama işletmelerinde, turistlerin bir çok hizmeti aynı anda bulabilme olanakları vardır. Müşterilere hizmetler belirli bir ücret karşılığı sunulur. Konaklama işletmeleri verdikleri bu hizmetlere, buldukları yerlere ve fiziksel donanım ve yapılarına göre çeşitli şekillerde sınıflandırılırlar. Bu işletmeler otel, motel, tatil köyü ve diğer konaklama işletmelerinden ( pansiyon, apart otel, hostel, kamping, oberj, gezer otel, kaplıca oteli, yüzer otel) oluşmaktadır.

## 2.2. Yeme-İçme Sektörü

Seyahatin önemli kısımlarından birini de dışarıda yenilen yemekler oluşturur. “Turistler genellikle evlerinden uzakta yiyecekleri yemeklerin sadece uygunluğunu değil, zorunluluğunu da hesaba katarlar”<sup>10</sup>.

Turistlerin yeme-içme ihtiyaçları ve bunun için ayırdıkları zaman ve para düşünülecek olursa, bu sektörün turizm endüstrisi içindeki önemi daha iyi

<sup>9</sup> Gee ve diğerleri, a.g.e., s.329.

<sup>10</sup> Aynı, s.362.

anlaşılacaktır. Yeme-içme işletmeleri, ya bağımsız ya da konaklama işletmeleri bünyesinde hizmet verirler. Genel olarak yeme-içme işletmesi şu şekilde tanımlanabilir: “Yapısı, teknik donatımı, konforu ve bakım durumu gibi maddesel, sosyal değeri ve personelin hizmet kalitesi gibi niteliksel elemanları ile kişilerin yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış bir işletmedir”<sup>11</sup>. Yeme-içme hizmeti yapan ticari kuruluşlara örnek olarak, restoranlar, fast food’lar, kafeteryalar, barlar verilebilir.

### 2.3. Ulaştırma Sektörü

“İnsanlar zamanın başlangıcından günümüze, yürümekten sestem hızlı uçaklarla uçmaya kadar çeşitli şekillerde seyahat etmişlerdir”<sup>12</sup>.

“Dünya nüfusundaki hızlı artış, fert başına gelir düzeyinin yükselmesi, teknolojik gelişmelerle çalışmaların kısalması, ulaştırma hizmetlerinde konfor ve süratin artması, boş zamanları değerlendirme bilincinin yerleşmesi ulusal ve uluslar arası seyahat ve konaklama hareketlerinin, genel tanımla turizmin büyük ölçüde gelişmesine yol açmış ve evrensel boyutlara ulaşmasını sağlamıştır”<sup>13</sup>. “İnsanların seyahat ve konaklamalarının bir sonucu olan turizmin gelişimi de tüm özel ve kamu ulaştırmasının gelişimi ve büyümesini önemli ölçüde etkilemiştir”<sup>14</sup>.

Yolcu taşımacılığında; uzun, kısa ve orta mesafeli ulaşımdan söz edilir. Özellikle uzun ve orta mesafeli seyahatlerde havayolu taşımacılığı tercih edilirken kısa mesafeli seyahatlerde kara ve demiryolu taşımacılığı tercih edilmektedir. Denizyolu taşımacılığı ise her üç mesafede de kullanılabilirdiği gibi genellikle uzun ve orta mesafeli turlarda kullanılmaktadır. ( Şekil 3 )’ te ulaştırma türleri görülmektedir.

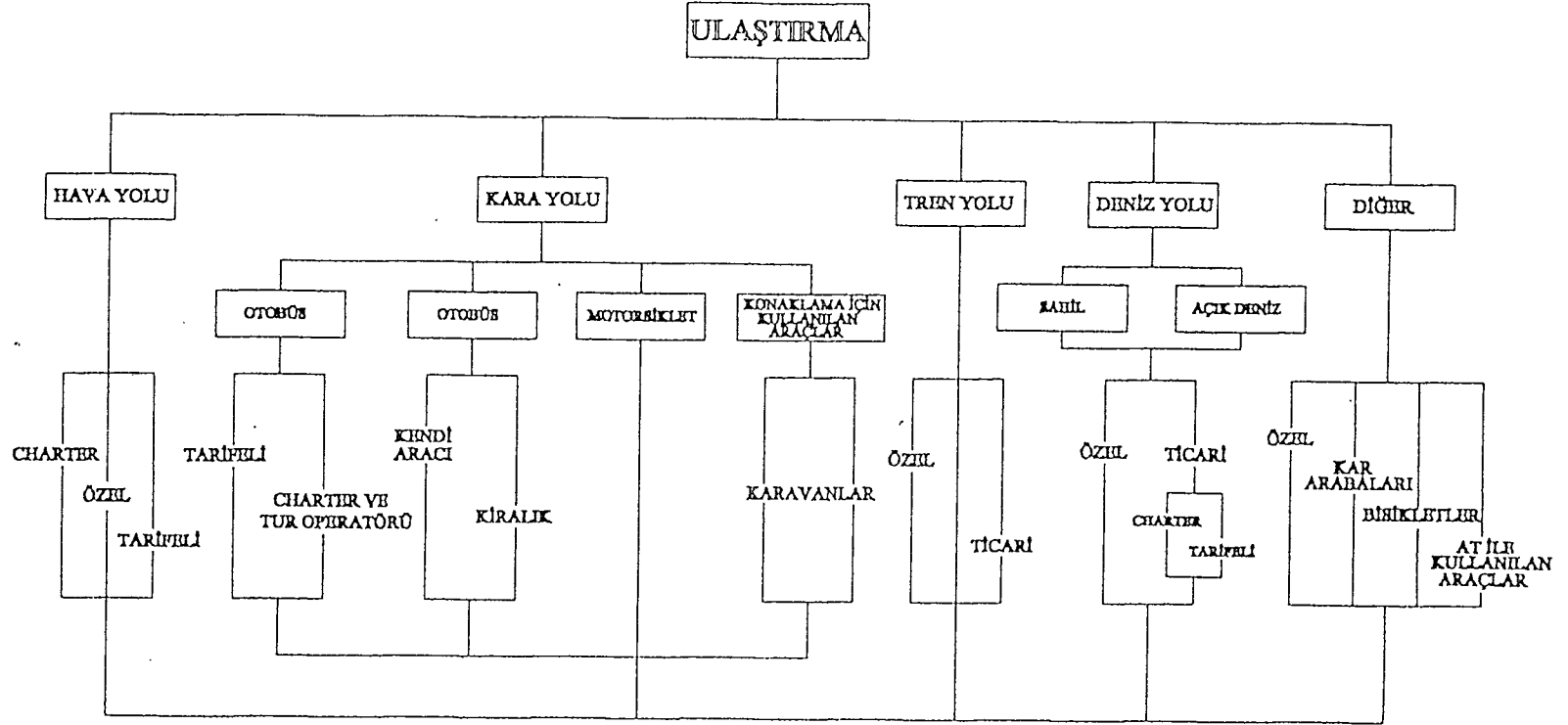
<sup>11</sup> Adnan Türksöy, **Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi** ( Ankara: Turhan Kitabevi, 1997 ), s.2.

<sup>12</sup> Robert W. McIntosh, Charles R. Goeldner ve J.R. Brent Ritchie, **Tourism Principles, Practices, Philosophies** ( 7<sup>th</sup> Edition. New York: John Wiley&Sons, Inc, 1995 ), s.95.

<sup>13</sup> Bedriye Tunçsiper, “ Türk Turizminde Ulaştırma Sorunları”, **Anatolia**. Yıl no 6, Sayı no 2 ( Haziran 1995 ), s.58.

<sup>14</sup> Hollaway, a.g.e., s.68.

Şekil 3. Turist Taşımacılığının Yapısı



Kaynak: McIntosh ve Diğerleri, a.g.e., s.96.

### 2.3.1. Demiryolu ile Ulaşım

“Genellikle devlet denetiminde olan ve tekelci niteliklere sahip bulunan demiryolu işletmeleri, turistik amaçlı yolcu taşımacılığında, karayolu ve havayolunun gelişmesinden önce büyük önem taşımaktaydı”<sup>15</sup>.

Demiryolları yerini her ne kadar, kara, hava ve denizyollarına bırakmış gibi gözüke de “gelişmiş ülkelerde demiryolları, hız, konfor ve güvenlik gibi nedenlerle en çok tercih edilen ulaşım türü olarak karşımıza çıkmaktadır. ( Toplam yolcu taşımacılığında %70’in üzerinde bir paya sahip)”<sup>16</sup>. Tabii burada söz konusu olan halk ya da bireyler bazında genel ulaşımır. Demiryolları toplu ulaşım sağladığı için maliyet giderleri de düşüktür. Bu yüzden geliri yüksek olmayan kişilerin tercih ettiği bir ulaşım türüdür.

### 2.3.2. Denizyolu ile Ulaşım

“Üzerinde ulaştırmanın yapıldığı her türlü su yüzeyine suyolu adı verilir. Ulaştırıma elverişli nehirler, göller, kanallar ve deniz suyolu olarak kabul edilir”<sup>17</sup>.

“Denizyollarının turizmin hizmetine girmesi, İngiltere’de ilk tur organizasyonlarını gerçekleştiren Thomas Cook tarafından sağlanmıştır. Thomas Cook, 1866 yılında bir turist grubu oluşturarak turistik amaçla ilk olarak İngiltere’den Amerika’ya yandan çarklı bir gemiyle seyahat düzenlemiştir”<sup>18</sup>.

“Turizm ulaştırmasında, her ne kadar hava taşımacılığı önde geliyor olsa da denizyolu taşımacılığı da çok önemli bir role sahiptir. Hava taşımacılığı hız

<sup>15</sup> Tunçsiper, a.g.e., s.58.

<sup>16</sup> Abdülkadir Ateş, “Ulaştırma Sisteminin Geliştirilmesi”, **Turizm Bülteni**. TC. Turizm Bakanlığı Aylık Haber Bülteni, ( Kasım 1993 ), s.2.

<sup>17</sup> Türkiye Kalkınma Bankası, **Turizm Yılığ**ı (8.bölüm. Ankara: 1988-1989), s.140.

<sup>18</sup> Tunçsiper, a.g.e., s.59.

avantajına sahipken, gemi ile seyahatlerin de sahip olduğu eşsiz avantajlar bulunmaktadır<sup>19</sup>. Denizyolu ile ulaşım sırasında yolcular seyahatleri süresince dinlenme, yeme-içme, eğlence, spor vb. gibi aktivitelerden yararlanabilmektedirler.

### 2.3.3. Karayolu ile Ulaşım

Karayolu taşımacılığı günümüzde hızla gelişmekte olan ve özellikle kısa mesafeli seyahatlerde tercih edilen bir ulaştırma türü haline gelmiştir. Karayolu ile yapılan ulaşımında otobüs, otomobil, motosiklet ve karavan gibi motorlu taşıtlar kullanılır. Gelişen teknoloji ile birlikte otobüslerin de modernleşmesi (konfor, yeme-içme hizmeti, diğer ulaşım araçlarının –tren, gemi, uçak- gidemediği yerlere gitme vb. gibi) yolcuların karayolu taşımacılığında otobüsleri tercih etmelerine neden olmuştur.

### 2.3.4. Havayolu ile Ulaşım

Havayolu taşımacılığının tarihi yakın bir geçmişe dayanmaktadır. “Ticari hava taşımacılığının başlangıcına ilk olarak 1920’lerde Avrupa ülkeleri öncülük etmiştir<sup>20</sup>. Teknolojinin ilerlemesi ile birlikte havayolu sektöründe de hızlı bir gelişme kaydedilmiştir. Turizm amaçlı havayolu seyahatleri ise 1945’lerde başlar.

Kitle yolcu taşımacılığına yönelik hava seyahatleri tarifeli ve charter\* (tarifesiz) seferler olarak iki grup altında toplanmaktadır. Tarifeli seferler genellikle ulusal bayrak taşıyıcısı olarak adlandırılan ve yolcu sayısına bakılmaksızın belirli bir tarifeye göre düzenli olarak düzenlenen uçak seferleridir. Bu uçak seferlerinin tarifeleri genellikle senelik olarak düzenlenir. Uçuşlar yılın her mevsimi düzenli

<sup>19</sup> Holloway, a.g.e., s.88.

<sup>20</sup> Richard S. Shevell, **Fundamentals of Flight** (2<sup>nd</sup> Edition. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, Inc., 1989), s.14.

\* Türkçe’ye tarifesiz uçuşlar, dolmuş uçaklar ya da tarife dışı anlaşmalı uçuşlar olarak çevrilen Charter kelimesi Türkçe’de de yaygın olarak kullanıldığı ve çeviride henüz bir birlik sağlanmadığından bu çalışmada aynen kullanılmıştır.

olarak yapılır. Charter seferler ise genellikle seyahat pazarında faaliyet gösteren (özellikle tur operatörleri ile bağlantılı çalışan) ve uçağın koltuklarının önceden belirli firmalara satılmış olmasına bağlı olarak gerçekleşen uçak seferleridir.

“Havayolları endüstrisinin diğer bir bölümü de genel havacılıktır. Genel havacılık, özel şirketlerin ticari uçuşlarını, küçük özel uçaklar ile iş ve eğlence uçuşlarını ve yangın müdahale ya da yasal yaptırım gibi özel amaçlı hizmet uçuşlarını kapsar”<sup>21</sup>.

#### 2.4. Rekreasyon ve Yan Hizmetler

Rekreasyon işletmeleri, turistlerin tatilleri sırasında boş vakitlerini değerlendirmek ve eğlence ihtiyaçlarını gidermek için kurulan işletmelerdir. Bunlar eğlenceye, spora ve kültüre yönelik olabilirler. Eğlenceye yönelik işletmelere; casinoları, diskotekleri, spora yönelik işletmelere; golf, tenis, su sporları vb. gibi spor aktivite hizmetlerinin verildiği tesisleri, kültürel işletmelere ise müzeleri, sanat galerilerini, tiyatro ve sinemaları örnek verebiliriz. Ayrıca milli parklar, doğal alanlar, hayvanat bahçeleri de doğal rekreasyon işletmeleri olarak hizmet verirler.

Yan hizmet işletmeleri, turizme dolaylı olarak hizmet veren işletmelerdir. Bunlara örnek olarak tatil beldelerinde yer alan ticari işletmeler ( sanat ve el ürünleri mağazaları, alış-veriş merkezleri, spor mağazaları, hatıra eşya satan mağazalar, yol üstlerine kurulanlar ve yerel marketler vb. gibi ) ve turizmle ilgili özel hizmetler sunan işletmeler verilebilir.

---

<sup>21</sup> Norma Polovitz Nickerson, **Foundations of Tourism** (New Jersey: Simon&Schuster/ A Viacom Company, 1996), s.87.

## 2.5. Seyahat Sektörü

Seyahat sektörü tüketicilerin (turistler) turistik ürün ve hizmetlere ulaşmasında aracı rolü üstlenen seyahat işletmelerinden oluşur. Bunlar seyahat acentaları ve tur operatörleridir. “ Seyahat acentaları genel anlamda tur ya da dinlence talebi ortaya çıktıktan sonra eyleme geçen işletmelerdir. Tur operatörü de aslında bir seyahat acentasından başka bir şey değildir. Fakat boyutları ve üstlendiği riskler itibariyle seyahat acentalarından ayrılırlar. Tur operatörleri henüz bu eğilim isteme dönüşmeden önce çalışmalarına başlarlar, bir anlamda talebin de yaratıcısı olurlar. Yani seyahat sektörünün bel kemiğini oluştururlar”<sup>22</sup>.

Şekil 4’te seyahat ve turizmde dağıtım zinciri ve bu dağıtım kanalında büyük rol üstlenen tur operatörleri ve seyahat acentaları görülmektedir. “ Bu dağıtım sistemi; ürün veya hizmetin üretici kaynaklardan son olarak tüketiciye doğru dağıtıldığı şeklinde tanımlanmıştır. Bir başka ifadeyle sistem pazarlama kanalıdır. Geleneksel dağıtım kanalında tur operatörleri üreticilerden (konaklama, ulaştırma ve yan hizmet üreticileri) aldıkları ürün ve hizmetleri paket ürün ve hizmet haline getirerek ya seyahat acentaları aracılığıyla ya da doğrudan kendileri tüketicilere sunarlar”<sup>23</sup>.

Seyahat sektöründe tüketicilerin ürün ve hizmetlere ulaşımında havayollarının rolü çok büyüktür. “Charter uçuşları ve tarifeli seferlerle hazırlanan paket turların tur operatörleri tarafından yaygın olarak kullanımı sonucunda bir çok yeni turistik çekim merkezi kendi turistik ürünlerini daha kolay ve daha geniş pazarlarda pazarlama olanağı bulmaya başlamıştır. Bu sayede turizm pazarına yeni ürünler girmiştir. Bu yeni ürünlerin perakendeci seyahat acentaları tarafından satışa sunulması da seyahat acentalarının sayısının artmasında önemli rol oynamıştır”<sup>24</sup>.

---

<sup>22</sup> Ahipaşaoğlu, a.g.e., s.1.

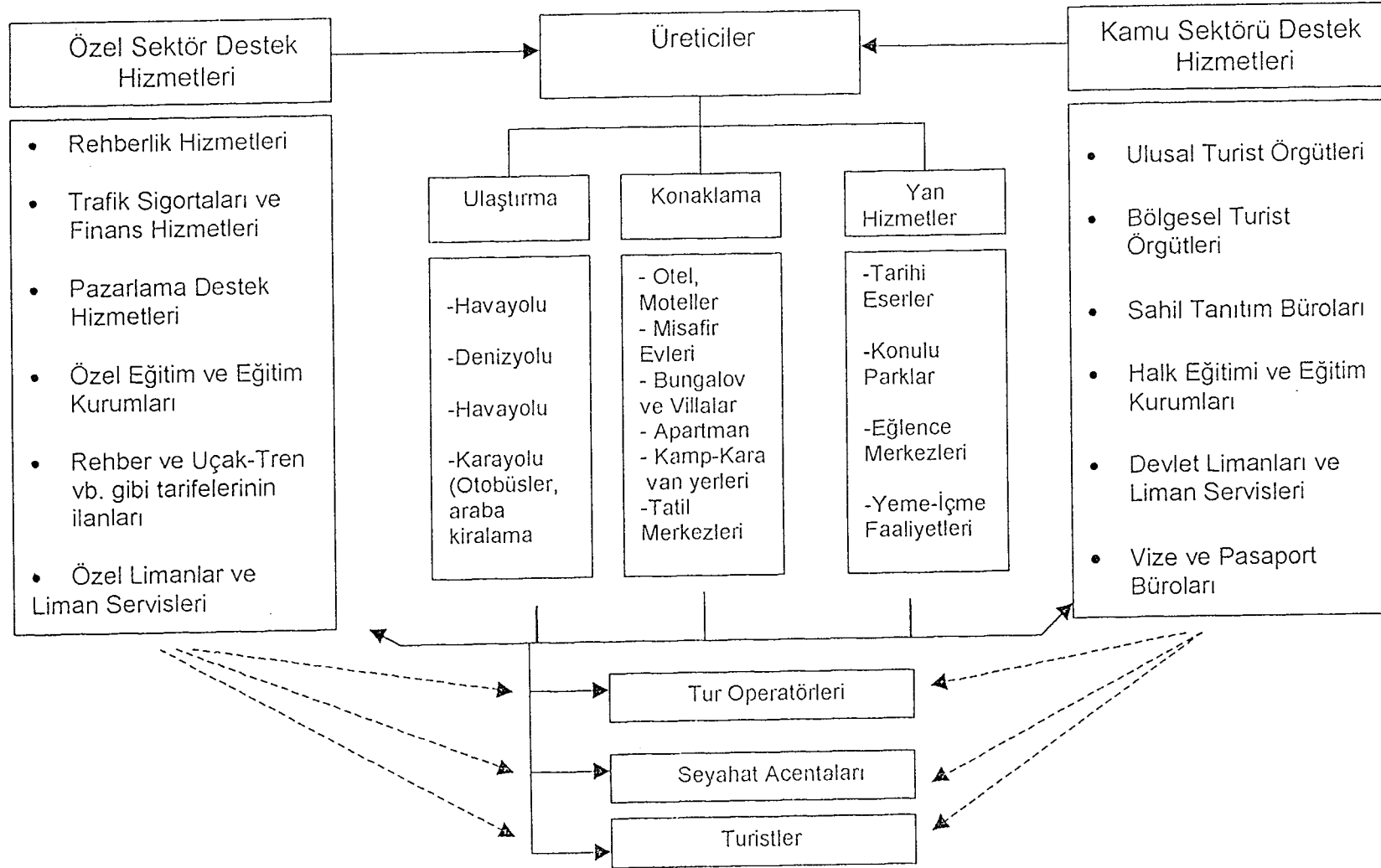
<sup>23</sup> Holloway, a.g.e., s.57.

<sup>24</sup> İçöz, a.g.e., s.174.

Küreselleşen dünyada bilgiye ulaşmanın kolaylaşması ile tüketiciler de artık tam rekabet piyasasının gereği olan her türlü bilgiyi kolaylıkla edinebilmektedirler. Bunun doğal sonucu olarak tur operatörlerinin sundukları ürünleri de hem fiyat hem de kalite olarak karşılaştırabilme olanakları bugün eskisinden daha fazladır. Bu nedenle tur maliyeti içerisinde en büyük paylardan birine sahip olan ana ulaşım, yani turistin tüketim mahalline nakli masraflarının minimize edilmesi satış fiyatının düşmesinde, rekabetçi fiyatlara ulaşmada birinci derecede rol oynamaktadır. Bu çalışmada büyük ağırlığın charter işletmeciliğine verilmesi de bu nedenledir.



Şekil 4. Turizm Endüstrisi İçinde Yer Alan Sektörlerin Dağıtım Ağı



### 3. SEYAHAT ACENTALARI

“Seyahat arzcularının çoğu ürünlerini seyahat acentaları aracılığı ile satarlar. Yüzyıldan fazla süreden beri varolan ve ilk zamanlardaki görevleri gemicilik ve demiryolları hizmetlerini satmak olan bu acentalar, İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra hava taşımacılığının ve paket turun gelişmesiyle yeni bir rol üstlenmiştir”<sup>25</sup>.

“Acenta belli bir yerde asil adına işlemlere aracılık eden yetkili kimsedir. Yani mümessil veya işlemlerde aracılık eden yetkili kişi veya kuruluşlardır. Bu nedenle aracı veya perakendeci sıfatıyla çalışan seyahat işletmeleri, acenta olarak anılır”<sup>26</sup>. Herhangi bir hizmeti üretenler ile bu hizmeti kullanan kişiler arasında yer alan kuruluşlara seyahat acentası denir.

Farklı bir açıdan tanımlama yapılacak olursa; “Seyahat ve tatil üreten ulaştırma, konaklama, ağırlama, eğlence ve diğer turizm işletmelerinin ürünlerini olduğu gibi, ya da bu ürünleri ve hizmetleri birleştirerek, düzenlenmiş olarak tüketiciye özel tekniklerle pazarlayan, geliştirilmiş satış yöntemleri ile sunan, satan ticari kuruluşlara seyahat acentası denir”<sup>27</sup>.

Seyahat acentalarının gelişimi Endüstri Devrimi sonrasında başlar. İlk seyahat acentası Thomas Cook’dur. 1841 yılında Thomas Cook İngiltere’de içki aleyhtarı bir toplantıya bir tren kiralayarak sefer düzenlemiştir. Leicester-Loughborough arasında düzenlenen bu sefere 570 kişi 1 şiline ödeyerek katılmıştır. Bu seferle ilk organize tur yapılmıştır. Bu olaydan sonra yeni bir iş alanı ortaya çıkmış, böylece seyahat acentacılığı kavramı gelişmeye başlamıştır.

İkinci Dünya Savaşı’na kadar seyahat acentaları ile birlikte demiryolu ve denizyolu taşımacılığı da gelişmiştir. İkinci Dünya Savaşı’ndan sonra havayolu ulaştırmasının gelişimi özellikle charter uçuşların başlaması seyahat acentalarının önem kazanmasını ve tur operatörlüğünün gelişmesini sağlamıştır. Böylece insanlar gerek sağladığı rahatlık ve konfor gerekse maliyet avantajı açısından, seyahat acentaları aracılığı ile seyahatlerini gerçekleştirmeye başlamışlardır.

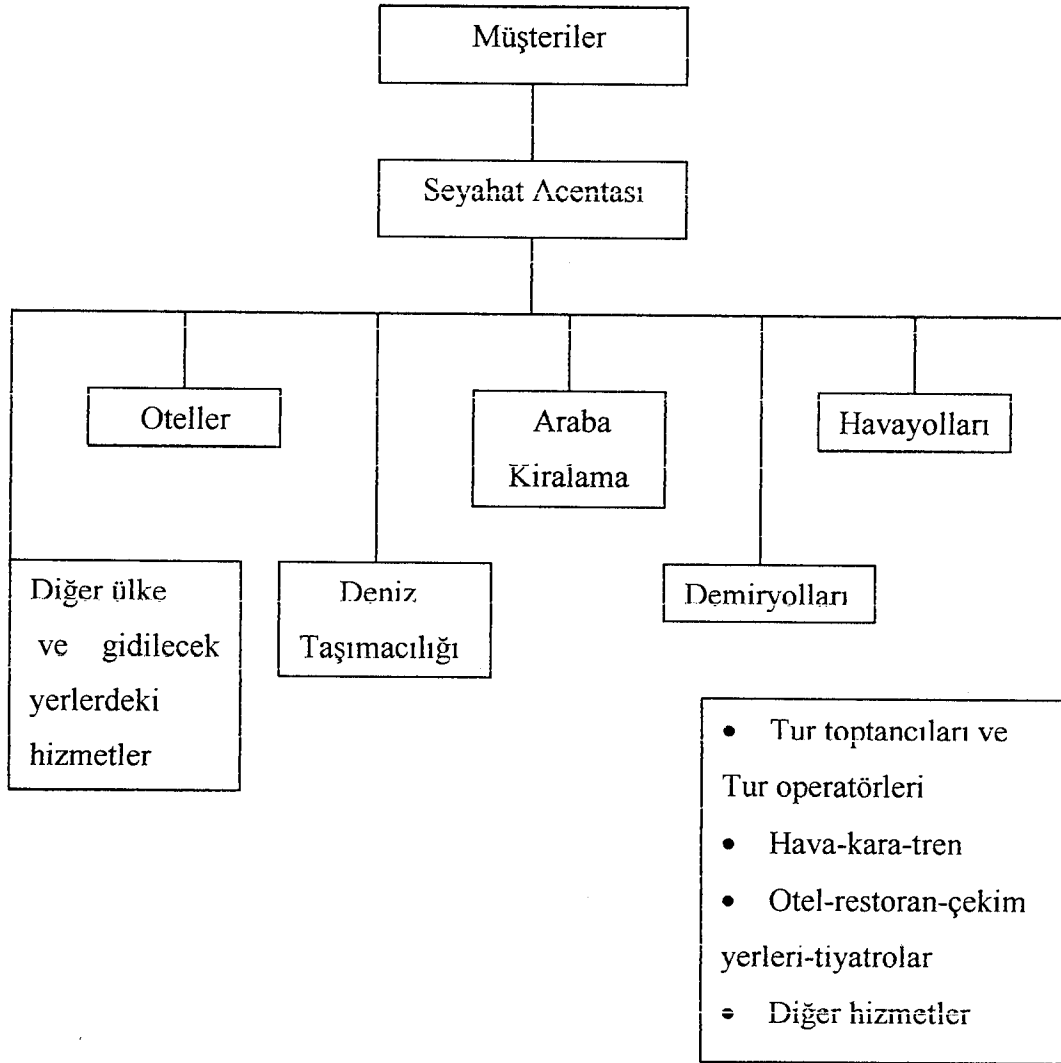
<sup>25</sup> Holloway, a.g.e., s.180.

<sup>26</sup> Şükrü Yarcın ve Metehan Peköz, *Seyahat İşletmeleri* ( İstanbul: Boğ. Üni. Matbaası, 1997 ), s.6.

<sup>27</sup> İçöz, a.g.e., s.48.

### 3.1. Seyahat Acentalarının Verdiği Hizmetler

Seyahat acentaları birer aracı kuruluş olarak çalışmaktadırlar. Konaklama, yeme-içme, ulaştırma, seyahat ürün ve hizmetlerinin müşterilere ulaşmasında üstlendikleri bu aracı konum Şekil 5'te görülmektedir.



Şekil 5. Seyahat Acentalarının Verdiği Hizmetler

Kaynak: Donald E. Lundberg, **The Tourist Business** (6<sup>th</sup> Edition. New York: VanNostrand Reinhold, 1990), s.120.

Seyahat acentalarının verdiği hizmetleri şu şekilde sıralamak mümkündür.

**Rezervasyon** ( Konaklama, ulaşım, yeme-içme, eğlence, gösteri, konser vb. gibi işlemleri yürüten işletmelerin rezervasyonları )

**Tur düzenleme ve satışları** ( Acentalar kendileri de tur düzenleyebildikleri gibi, tur operatörleri tarafından düzenlenen turların satışını da yapabilirler.)

**Bilet Satışları** ( Havayolları, karayolları, denizyolları ve trenyollarına ait bilet satış ve rezervasyonları )

**Seyahat ve turizm danışmanlığı** ( Bölgesel, ulusal ve uluslararası tanıtım yapma ve bilgi verme işlemleri )

**Araba kiralama** ( Şoförlü veya şoförsüz )

**Transfer işlemleri** ( Havaalanlarından kalacakları konaklama işletmelerine olan transferleri ya da konaklama işletmelerinden havaalanlarına olan transferler )

**Pasaport, gümrük, vize işlemleri**

**Sigorta işlemleri**

**Turistik tanıtım yayınları ve hediyelik hatıra eşya satışları**

Bunların dışında seyahat acentaları özel etkinlikler ve toplantılar düzenleyebilirler. Tüm bu hizmetlerde acentalar aracı bir kurum olduğu için meydana gelebilecek aksaklıklarda da sorumlu olmazlar. Yani risk üstlenmezler.

### 3.2. Seyahat Acentalarının Çeşitleri

Seyahat acentaları aşağıdaki gibi sınıflandırılırlar.

- Çalışma Alanlarına Göre Sınıflandırma
  - Tam Hizmet (Full-Service) Acentaları
  - Biletçi Seyahat Acentaları
  - Tur Satış Acentaları
  - Ulaştırma Acentaları
  - Uydu (Inplant) Acentalar

- Kongre Acentaları
  - Yat ve Kruvaziyer Acentaları
  - Teşvik (Incentive) Acentaları
  - Posta (Direct Response) Acentaları
- Yasal Sınıflandırma
    - A Grubu Seyahat Acentaları
    - B Grubu Seyahat Acentaları
    - C Grubu Seyahat Acentaları
- Bütünleşme Durumlarına Göre Sınıflandırma<sup>28</sup>
    - Uluslararası Zincir Acentalar (Multinationals)
    - Ülke İçinde Çok Bölgeli ve Çok Şubeli Acentalar (National Multiples)
    - Tek Bölgeli ve Az Şubeli Acentalar (Regional Multiples)
- Çalıştıkları Pazara Göre Seyahat Acentalarının Sınıflandırılması
    - Incoming (Karşılıyıcı) Acentalar: Bu acentalar yurt dışından, kendi ülkelerine turist getiren acentalardır. Yabancı tur operatörlerine satış yaparlar.
    - Outgoing (Gönderici) Acentalar: Bu acentalar kendi ülkelerinden yurt dışına tur düzenleyen acentalardır. Müşterileri grup ya da bağımsızdır.
    - Ingoing: Bu acentalar buldukları ülke içinde turlar düzenleyen, konaklama, ulaştırma vb. gibi hizmetleri pazarlayan acentalardır. Kendi ülkeleri içindeki yerli turistlere hizmet verirler

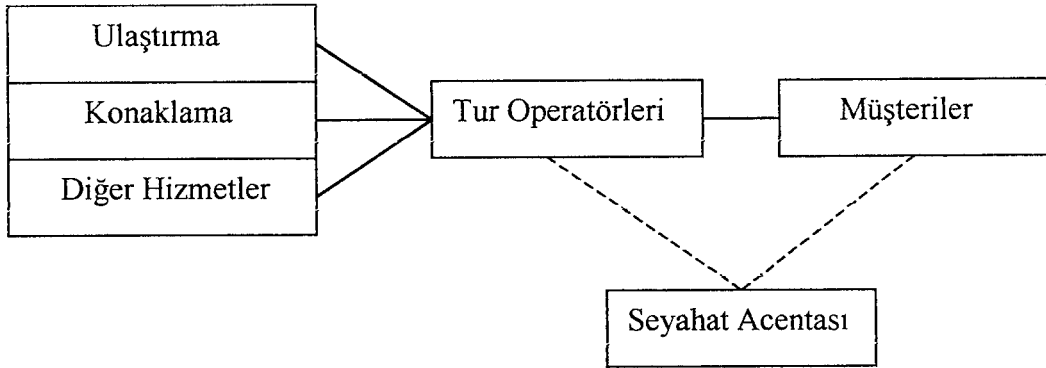
---

<sup>28</sup> Michael Bottomley Renshaw, **The Travel Agent** ( Second Edition, Sunderland: Business Education Publishers Limited, 1997), s.19.

#### 4. TUR OPERATÖRLERİ

Tur operatörleri, turizm endüstrisinde önemli bir fonksiyona sahiptirler. "Tur operatörleri, farklı işletmeler tarafından üretilen hizmetleri satın alıp, bunların birleşiminden paket turlar üretilip, ardından bu ürünleri doğrudan ya da seyahat acentaları aracılığıyla halka satan kişi veya işletmeler olarak tanımlanırlar"<sup>29</sup>.

Tur operatörleri ulaştırma, konaklama ve diğer hizmetleri satın alarak bunları birleştirip paket haline getirerek, doğrudan ya da dolaylı olarak müşterilere satarlar. Aşağıdaki şekilde tur operatörlerinin turizm sistemi içindeki yeri gösterilmektedir.



Mal ve hizmetlerin satışı \_\_\_\_\_

Komisyonlar için satışların düzenlenmesi - - - - -

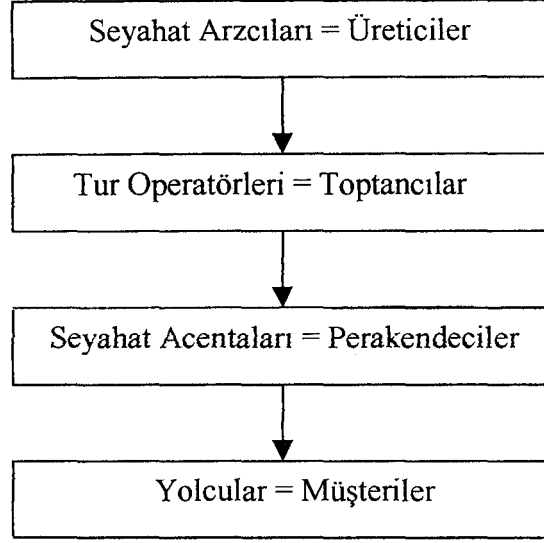
Şekil 6. Tur Operatörlerinin Turizm Sistemi İçindeki Yerleri

Kaynak: Holloway, a.g.e., s.150.

Tur operatörleri seyahat üreticilerinden aldıkları tekil turistik ürünleri bir araya getirerek, perakendeciler ve seyahat acentaları aracılığıyla tekrar sattıkları için,

<sup>29</sup> Pat Yale, *The Business of Tour Operations* (2<sup>nd</sup> Edition. Harlow: Addison Wesley Longman Limited, 1995), s.1.

seyahat endüstrisindeki dağıtım kanalında Toptancı olarak görülürler. Aşağıdaki şekilde seyahat endüstrisindeki dağıtım kanalı gösterilmiştir.



Şekil 7. Seyahat Endüstrisindeki Dağıtım Kanalı

Kaynak: Pat Yale, **The Business of Tour Operations** (2<sup>nd</sup> Edition. Harlow: Addison Wesley Longman Limited, 1995), s.2.

#### 4.1. Tur Operatörlerinin Çeşitleri

Tur operatörleri çalıştıkları pazarlara ve etkinlik alanlarına göre aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir<sup>30</sup>.

- Dışa Götürücü ( Outgoing ) Tur Operatörleri
- Uzman ( Specialist ) Tur Operatörleri
- Yerel ( Domestic ) Tur Operatörleri
- Dıştan Getirici ( Incoming ) Tur Operatörleri

<sup>30</sup> Aynı, s.9.

#### 4.1.1. Dışa Götürücü ( Outgoing ) Tur Operatörleri

“Genellikle bir başka ülkeye yönelik turlar üzerinde odaklaşırlar”<sup>31</sup>. Yani yurt içinden yurt dışına tur düzenlerler. Outgoing tur operatörleri genellikle uzun mesafeli turlar düzenleseler de kısa mesafeli olan turlara da rastlamak mümkündür.

#### 4.1.2. Uzman ( Specialist ) Tur operatörleri

Bu tur operatörleri belirli alanlarda uzmanlaşmışlardır. Kimi tur operatörleri etkinlik bazında, örneğin spor turizmi alanında, uzmanlaşmışlardır. Kimilerini ise sadece belirli bir yaş grubuna yönelik çalışırken görebiliriz. Ya da paket turlarında sadece otelleri kullanan tur operatörlerine rastlayabiliriz. Bazı tur operatörleri gerek çalışan sayısı gerekse iş hacmi yönünden küçüklerdir ve diğer tur operatörleri çok kapsamlı operasyonlar düzenlerken, bu tur operatörleri pazarda daha spesifik alanlara yönelirler.

#### 4.1.3. Yerel ( Domestic ) Tur Operatörleri

“Outgoing tur operatörlerinin yerine getirdiği tüm işlevleri kendi ülkeleri içerisinde yapan yerel tur operatörleri, yurt dışına ulaşım dışında tüm paket tur öğelerini bir araya getirirler. Kendi ülkeleri içerisinde, kendi yurttaşları için turlar üretir ve satarlar”<sup>32</sup>.

#### 4.1.4. Dıştan Getirici ( Incoming ) Tur Operatörleri

“Yurt dışından gelen turistler için çalışan bu tur operatörleri yabancı tur operatörlerinin müşterilerinin konaklama ve konaklama yerlerine olan transferlerini

---

<sup>31</sup> Ahipaşaoğlu, a.g.e., s.17.

<sup>32</sup> Holloway, a.g.e., s.152.



düzenleme rolünü üstlenirler. Genellikle yurt dışındaki tur operatörlerine bağlı olarak onların temsilciliklerini yaparlar ya da kendi ürünlerini satarlar<sup>33</sup>.

## 4.2. Paket Tur

Paket tur ilk kez “1948 yılında İngiltere’de düzenlenmiş ve daha sonraki yıllarda İskandinav ülkeleri ile Batı Almanya’da uygulama alanı bulmuştur<sup>34</sup>.

“Birçok tur operatörünün tipik ürünü paket turlardır. Paket tur; ulaştırma ve konaklama gibi bir paket turda mutlaka olması gereken iki ana unsur, yeme-içme ve transferler gibi diğer unsurlardan oluşur. Oluşturulan bu paket tur tüketiciye özel bir fiyattan satılır<sup>35</sup>.

### 4.2.1. Paket Turun Hazırlanması

Bir paket tur, hazırlanmasından önce ve hazırlanma aşamasında tur operatörleri tarafından çeşitli evrelerden geçirilir. Bunları; pazar araştırması, planlama, satın alma , fiyatlandırma, broşür hazırlama, pazarlama ve operasyon başlıkları altında toplayabiliriz.

#### 4.2.1.1. Pazar Araştırması

“Tur operatörü hangi tür ürünlerin pazar talebine uygun olduğu konusunda pazar araştırması yapar<sup>36</sup>. Tur operatörleri pazar araştırması yapmaya, paket tur düzenlemeyi düşündükleri pazarın uygunluğuna –konaklama kapasitesine, alt ve üst yapısına, sosyal ve ekonomik durumuna, ulaştırma olanaklarına ve diğer rakiplerin pazardaki paylarına- bakarak karar verirler. Seçilecek pazarın tercih edilir konumda olması önemlidir. “Tur operatörlerinin yönelimleri (destinasyon) tek bir

<sup>33</sup> Aynı, s.152.

<sup>34</sup> Mehmet Gürdal, *Turizm Ulaştırması* ( Üçüncü Basım. İzmir: Karınca Matbaası, 1995 ), s.131.

<sup>35</sup> Yale, a.g.e., s.2.

<sup>36</sup> Yarcın ve Peköz, a.g.e., s.33.

yöre / bölge /ülke olmak zorunda değildir. Bir ülkenin içerisinde birden çok yöre bir arada bir yönelimi oluşturabileceği gibi, birden çok ülke de bir araya getirilerek bir yönelim oluşturulabilir<sup>37</sup>. Başarılı bir pazar araştırması için tur operatörlerinin şu sorular üzerinde önemle durmaları gerekmektedir:

- “Hangi turların tüketiciye sunumuna devam edilecek ve tüketiciye yeni neler sunulacak?
- Talep yoğunluğunu oluşturan pazarlar hangileridir?
- Araştırılıp geliştirilecek yeni destinasyon yerleri hangileridir?
- Yeni tur ve destinasyon yerleri için ihtiyaç duyulan finansal kaynaklar nelerdir?
- Diğer tur operatörleri tarafından paket turlarda ağırlıklı olarak tercih edilen destinasyon yerleri (tüketiciler tarafından moda ve imajdan dolayı tercih edilen pazarlar) nelerdir? ”<sup>38</sup>.

#### 4.2.1.2. Planlama

Tur operatörlerinin, paket turu hazırlamadan önce yapacakları ilk faaliyet tur programını planlamaktır. “Planlama, yeni bir tur programı için genellikle iki yıl önceden başlar”<sup>39</sup>. Tur operatörleri tur düzenlemeyi hedefledikleri bölgeyi seçerler. O bölgedeki diğer tur operatörlerinin, acentaların, konaklama ve diğer turistik tesislerin durumunu incelerler. Ayrıca turlarında kullanacakları ulaşım araçlarının kapasitelerini değerlendirirler.

#### 4.2.1.3. Satınalma

Yapılan pazar araştırmasının ardından, hazırlanacak olan paket tur için gerekli olan konaklama yerleri ve ulaşım için gerekli olan koltuk kapasitesi belirlenir. Belirlenen kapasite doğrultusunda konaklama işletmelerinden yatak,

---

<sup>37</sup> Ahipaşaoglu, a.g.e., s.54.

<sup>38</sup> Betsy Fay, *Essentials of Tour Management* ( New Jersey: A Simon&Schuster Company, 1992 ), s.70.

<sup>39</sup> Holloway, a.g.e., s.163.

uçaklardan koltuk ve transferlerde kullanılmak üzere otobüslerden de koltuk satın alınır. Bunların yanında yeme-içme işletmeleri ve yan hizmetler sunan diğer tesislerle de bağlantıya geçilerek satın alma işlemleri gerçekleştirilir.

#### 4.2.1.4. Fiyatlandırma

Konaklama, ulaştırma ve diğer ( yeme-içme, yan hizmetler ) işletmelerle anlaşarak yer ve koltuk satın alma işlemlerini tamamladıktan sonra sıra paket turun fiyatlandırılmasına gelir. Tur operatörleri hazırladıkları paket turun fiyatını belirlerler. "Bu fiyat konaklama, ulaştırma, yerel hizmetler, pazarlama ve satış, rehberlik ve diğer personel giderleri ve acenta komisyonlarını kapsar"<sup>40</sup>. Bu aşamada maliyetlendirmeyi doğru yapmak çok önemlidir. Özellikle sabit ve değişken giderler göz önünde bulundurularak hazırlanan turun fiyatının turistler için cazip olması gerekir. Bir araya getirilen maliyetlerin oranına, tur operatörü yaklaşık %10 oranında karını da ekler ve tur fiyatını belirler.

#### 4.2.1.5. Broşür Hazırlama

"Bir tur operatörü tarafından planlanıp ön rezervasyonları yapılan ve daha sonra kendisi ya da bir toptancı seyahat acentası tarafından piyasaya sunulan çeşitli dinlence seçeneklerini bir arada sunan kataloglara *broşür* adı verilir"<sup>41</sup>. Fiyatlandırma aşamasından sonra broşür hazırlanır. Broşürler, tur operatörlerinin münferit müşterilere ulaşmalarındaki en önemli araçlardan biridir. Broşürlerde paket tur programı detaylı olarak anlatılır ve turun fiyatı belirtilir.

Bir broşürün kapsamında olması gerekenler şunlardır:<sup>42</sup>

- Operatörün yasal kimliği,
- Seyahatin amacı,
- Gidilecek yer ve izlenecek yol,
- Gidiş ve dönüş tarih ve saati,

<sup>40</sup> İçöz, a.g.e.,s.187.

<sup>41</sup> Ahipaşaoğlu, a.g.e., s.42.

<sup>42</sup> Yale, a.g.e., s.114.

Konaklama ve yemek olanakları,  
Rezervasyon durumları,  
Sigorta ayrıntıları,  
Fiyat politikaları,  
Sağlık imkanları

“Tur operatörü son olarak perakendeci seyahat acentaları ile anlaşır. ürün dağıtım bağlantılarını kurar ve satışta izleyeceği politikayı, satış komisyon oranlarını ve primlerini saptar. Tur operatörü, perakendeci seyahat acentalarına paket turun satış fiyatı üzerinden %10 komisyon verir”<sup>43</sup>

#### 4.2.1.6. Pazarlama

Tur operatörlerinin, hazırladıkları turları satış ve pazarlama aşamasıdır. Bu aşamada hazırlanan broşürlerin dağıtımı, turları satacak olan seyahat acentalarının belirlenmesi ve tur operatörleri ya da perakendeci acentalar tarafından ürünün satılması gerçekleşir. Pazarlama aşamasında tur operatörünün kullanacağı araçlar şöyledir.

Reklam ve promosyonlar  
Halkla ilişkiler  
Kitle iletişim araçları  
Tanıtıcı broşürler

#### 4.2.1.7. Operasyon

Yapılan pazarlama çalışmaları sonucu satılan turların gerçekleşmelerine, uygulanma aşamasına operasyon dönemi denir. Operasyonun şekli, tur operatörlerinin hazırladıkları paket turların kapsamına göre belirlenir.

---

<sup>43</sup> Yarcan ve Peköz, a.g.e., s.35

#### 4.2.2. Paket Tur Maliyetleri

“Tur operatörleri için, hazırladıkları paket turların başarısı doğru bir maliyetlendirmeden geçer. Belirlenecek fiyat pazara uygun olmalı ve diğer rakiplerin paket tur fiyatları ile karşılaştırılmalıdır”<sup>44</sup>. Doğru yapılacak bir maliyetlendirme işletmenin yaşamını devam ettirebilmesi açısından çok önemlidir. Paket tur maliyetlerini oluşturan öğeleri turist veren ülkedeki maliyetler, Ana ulaşım maliyetleri ve yerel operasyon maliyetleri olmak üzere üçe ayırabiliriz.

TURİST VEREN ÜLKEDEKİ MALİYETLER	ANA ULAŞIM MALİYETLERİ	YEREL OPERASYON MALİYETLERİ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personel Giderleri</li> <li>• Katalog Giderleri</li> <li>• Tanıtım-Pazarlama-Satış Giderleri</li> <li>• Gidiş Transferi Giderleri</li> <li>• Genel Giderler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifeli Uçak veya Charter Bedeli</li> <li>• Havaalanı Vergileri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transfer Giderleri</li> <li>• Yerel Ulaşım Giderleri</li> <li>• Konaklama Giderleri</li> <li>• Yeme-İçme Giderleri</li> <li>• Gezi ve Ören Yerleri Giriş Giderleri</li> <li>• Rehberlik Giderleri</li> <li>• Personel Yaşam Giderleri</li> <li>• Diğer Giderler</li> </ul>

Şekil 8. Paket Tur Maliyetleri

<sup>44</sup> Holloway, a.g.e., s.167.

#### **4.2.2.1. Turist Veren Ülkedeki Maliyetler**

Tur operatörü tarafından hazırlanan paket turun turist veren ülkedeki maliyetleri, personel maliyetleri, katalog maliyetleri, pazarlama-satış maliyetleri ve transfer maliyetleri ile yönetim maliyetlerinden oluşur.

##### **4.2.2.1.1. Personel Giderleri**

Turist veren ülkedeki personel maliyetleri, tur operatörünün çalıştırdığı personel ücretlerinin maliyetlerinden oluşur.

##### **4.2.2.1.2. Katalog Giderleri**

Tur operatörlerinin hazırladıkları paket turları müşterilere sundukları katalogların maliyetleridir. Kataloglar paket turun tüm detaylarını (konaklama yeri, ulaşım türü, gidilecek gezi ören yerleri, tarihleri ve fiyatları) kapsar.

##### **4.2.2.1.3. Tanıtım-Pazarlama-Satış Giderleri**

Tanıtım maliyetleri, tur operatörlerinin reklam ve promosyon giderlerini kapsar. Görsel ve yazılı medya giderleri, ticari reklam giderleri bu maliyetlerin içindedir. Ayrıca tur operatörleri hazırladıkları paket turları satmak için perakendeci acentaları kullanmaktadırlar. Acentalara ödenen komisyonlar da tur satış maliyetlerinin önemli bir kalemını oluşturur.

##### **4.2.2.1.4. Gidiş Transferi Giderleri**

Bu maliyetler turistlerin, tura başlarken ana ulaşım araçlarına transferlerinin maliyetleridir.

##### **4.2.2.1.5. Genel Giderler**

Turist veren ülkedeki maliyetler içinde, tüm bu maliyetlerin yanında ayrıca yönetim maliyetleri büro ve kira maliyetleri, amortismanların ön görülen yolcu başına payıdır.

#### 4.2.2.2. Ana Ulaşım Maliyetleri

Ana ulaşım maliyetleri turistleri kalkış noktalarından tatillerini geçirecekleri ülke ya da bölgedeki varış noktasına götürecek ve tur bitiminde tekrar kalkış noktalarına geri getirecek olan ana ulaşım araçlarının maliyetleridir. Tur operatörleri tarafından ana ulaşım aracı olarak genellikle zaman ve maliyet avantajı yüksek olan charter uçaklar tercih edilmektedir. Ana ulaşım maliyetleri içine uçak bilet ücretleri ve havaalanı vergileri girmektedir. “Tablo 3’te Türkiye’ye düzenlenen paket turlarda ana ulaşım maliyetlerinin toplam maliyetler içindeki oranı görülmektedir. Düzenlenen haftalık turların ortalama fiyatının 748\$, iki haftalık turların 1100\$, bu fiyatların içinde havayolu ulaştırmasının ortalama 271\$ olduğu Turizm Bakanlığı tarafından yapılan araştırmada belirlenmiştir<sup>45</sup>.

**Tablo 3.** Türkiye’ye Düzenlenen Paket Turlarda Ana Ulaşım Maliyetlerinin Toplam Maliyetler İçindeki Oranı

HİZMET GRUBU	DAĞILIM
Uçak (Ulaştırma)	30.6
Yabancı Tur Operatörü Payı	20.3
Konaklama	22.9
Yemek	5.3
Ören Yeri, Müze	4.6
Rehber, Otobüs	10.6
Yerli Tur Operatörü Payı	5.7

Kaynak: İçöz, a.g.e., s.187.

<sup>45</sup> İçöz, a.g.e.,s.187.

### 4.2.2.3. Yerel Operasyon Maliyetleri

Turistlerin varış noktalarına vardıkları andan itibaren, turun bitip tekrar ana ulaşım araçları ile kalkış noktalarına hareket anlarına kadar geçen süre içindeki tüm maliyetler yerel operasyon maliyetleridir. Yerel operasyon maliyetlerini transfer giderleri, konaklama giderleri, yeme içme giderleri, gezi ören yerleri giriş giderleri, rehberlik giderleri ve diğer giderler oluşturur.

#### 4.2.2.3.1. Transfer Giderleri

Turistlerin varış noktalarından kalacakları konaklama yerlerine olan transferlerinde kullanılacak ulaşım araçlarının maliyetleridir. Transferlerde genellikle otobüsler tercih edilir. Yolcuların bagajlarının tek seferde, aktarma yapmadan kalacakları konaklama yerlerine ulaşmasını sağlayan otobüsler “zaman kullanımında esnekler ve yollarda farklı seçeneklerin kullanılabilmesine olanak verirler”<sup>46</sup>.

#### 4.2.2.3.2. Yerel Ulaşım Giderleri

Turistlerin konaklayacakları yerlere varışlarından sonra turun niteliğine göre yapılan gezilerde kullanılan ulaşım araçlarının maliyetleridir. Tur kapsamı içinde yer alan, turistlerin konaklama yaptıkları yerlere yakın gezi ve ören yerlerine yaptıkları günübirlik turlarda kullanılan araçların maliyetleridir. Kültürel turlarda ise turistler ülke içinde turistik merkezlerin pek çoğunu ziyaret etmektedirler. Farklı yerlerde konaklama yaparak ve pek çok gezi ve ören yerlerini ziyaret ederek turlarını tamamlamaktadırlar. Bu tür turlarda da kullanılan araçların maliyetleri yerel ulaşım giderlerini oluşturur. Yerel ulaşımlarda da tercih edilen ve kullanılan araçlar otobüslerdir. Bunun nedeni otobüslerin sahip olduğu konfordur. (klima, koltukların yatabilme özelliği, yiyecek içecek ikramlarına elverişliliği, bagaj kapasitesinin yüksek olması vb. gibi)

---

<sup>46</sup> Ahipaşaoğlu, a.g.e., s.92.



#### 4.2.2.3.3. Konaklama Giderleri

Tur operatörleri konaklama giderlerini hesaplarken fiyatlandırmayı kişi başına (Per person- P/P) yaparlar. Konaklama genellikle yarım pansiyondur (Half Board- HB). Yarım pansiyon sabah kahvaltısı ve akşam yemeğini kapsar. Oda fiyatları ise konaklama işletmeleri ile yapılan sözleşmelerde iki kişilik odada kişi başı olarak belirlenir. Ayrıca, tek kişilik oda veya üç kişilik oda kullanımlarında fiyatlar kişi başına sözleşme fiyatının oransal farkları olarak belirlenir.

#### 4.2.2.3.4. Yeme-İçme Giderleri

Tur operatörlerinin hazırladıkları turlar genellikle yarım pansiyon olduğu için, öğle yemekleri bir çok turda ayarlanmıştır. Genellikle turistler orijinal, yöreye özgü yemekler üreten ve sunan lokantalara götürülmektedirler. Bu yiyecek-içecek işletmeleri ile yapılan anlaşmalarda, genellikle set münüler ya da açık büfeler tercih edilmektedir.

#### 4.2.2.3.5. Gezi ve Ören Yerleri Giriş Giderleri

Tur operatörleri, paket tur dahilinde gidilecek gezi ve ören yerlerinin fiyatlarını önceden öğrenerek, paket tur maliyetlerine eklerler. Genellikle ören yerleri için fiyat konusunda pazarlık yapılamaz. Çünkü bu tür yerler devlet tarafından işletilmektedir.

#### 4.2.2.3.6. Rehberlik Giderleri

Tur boyunca, yolculara tanıtım yapmak ve çeşitli konularda bilgi vermek amacıyla hizmet sunan rehberlerin günlük ücretleri rehberlik giderlerini oluşturur. Bu kişi başına bir ücret değildir. Rehber ücretleri yarım günlük veya saatlik de olabilir

#### 4.2.2.3.7. Personel Yaşam Giderleri

Paket tur boyunca tura eşlik edecek olan rehberler ve transferlerde, gezilerde kullanılacak olan şoförler için yapılacak konaklama ve yemek giderlerinden oluşur.

#### 4.2.2.3.8. Diğer Giderler

Bunlar sigorta, pasaport/vize, döviz işlemleri, yönetim, bahşişler vb. giderlerdir.

#### 4.2.3. Paket Turu Oluşturan Öğeler

Tur operatörleri tarafından seyahat arzularından satın alınan unsurlar vardır. Bunlar ulaştırma, konaklama, yeme-içme ve transferlerden oluşur. Bunlar paket turun girdilerini oluştururlar. Konaklama ve ulaştırma ise bir paket turun olmazsa olmaz öğeleridir.

##### 4.2.3.1. Konaklama

Konaklama da tur operatörlerinin hazırladıkları paket turun bir kısmını kapsayan girdilerden biridir. Tur operatörleri ; oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, tatil kampları, hosteller ve karavanlar gibi konaklama yerlerinden yer satın alarak paket tura dahil ederler. Tur operatörlerinin düzenlediği paket turlar için konaklama işletmelerinin yeterli oda sayısına sahip olması gerekir. Bu yüzden eğer grup kalabalıksa, tur operatörleri tarafından oteller ve tatil köyleri tercih edilir. Turun fiyatına ve verilecek olan hizmetlerin kalitesine göre de konaklama işletmesinin seçimi değişir.

##### 4.2.3.2. Ulaştırma

Ulaştırma öğesi, paket turu oluşturan girdilerin bir kısmını kapsar.

Bunlar:

- Charter ve tarifeli sefer yapan uçaklarda koltuk
- Yolcu gemilerinde yer
- Yolcu gemilerinde yatak ve kamara
- Trenlerde koltuk
- Otobüslerde koltuk

- Araba kiralama<sup>47</sup> şekillerinden biri veya birkaçının gezi süresince kullanımları şeklinde olabilir.

Tur operatörleri tarafından hazırlanan ve satışa sunulan paket tur içinde önemli bir yer tutan ana ulaştırma unsuru sayesinde turistler evlerinden destinasyon merkezine, oradan da tekrar evlerine dönerler.

#### 4.2.3.2.1. Denizyolu

Tur operatörleri özellikle kruvaziyer gemileri ulaşım aracı olarak kullanmaktadırlar. “Bu gemilerle taşıma, geceleme, yemek, dinlenme ve rekreasyon öğelerinin tümü yolculara sunulur”<sup>48</sup>. Böylece turist servislerin hepsinden yararlanma olanağı bulur. Kruvaziyer gemilerle düzenlenen turların pek çok avantajı vardır. Yolcular tüm hizmetleri bir arada bulabilme ve rahatsız edilmeden rahatça dinlenebilme olanağına sahip olmaktadır.

“Gemilerin de uçuşlarda olduğu gibi sabit tarifeleri mevcuttur. Seferler yolca sayısına bakılmaksızın yapılır. Yapılacak iptaller için hava şartlarının elverişli olup olmadığı önemlidir”<sup>49</sup>.

#### 4.2.3.2.2. Demiryolu

Tur operatörleri tarafından ulaşım amacıyla kullanılan araçlardan biri de trenlerdir. Trenler, turistler tarafından ucuz, güvenli olması ve manzara seyredilme imkanı bulunması nedenleriyle tercih edilebilmektedir. Özellikle özel ilgi turları için ideal bir ulaşım aracı olan trenler, ortak bir amacı paylaşan grupların tercihlerine cevap vermektedir. ( Kuş sevenler, doğa sevenler vb. gibi için düzenlenen turlar ) Günümüzde demiryollarının kısıtlı olarak kullanılmasının başında bu alana yeterli yatırımın yapılmaması gelmektedir.

<sup>47</sup> Aynı, s.2.

<sup>48</sup> Şükrü Yarcın, “Cruising,” *Seyahat Yönetimi*, (İstanbul: Boğ. Üni. Matbaası, 1993), s.117.

<sup>49</sup> İçöz, a.g.e., s.3.

Demiryolu ağının geniş bir alana yayılmaması trenlerin tercih edilme oranını azaltmaktadır.

#### 4.2.3.2.3. Karayolu

Ucuz olması nedeniyle turistler tarafından tercih edilen, tur operatörlerinin paket turlarda kullandığı başka bir ulaşım aracı da otobüslerdir. Son yıllarda lüks ve konforlu (video, tuvalet, havalandırma, bar, yatan koltuklar vb. gibi hizmetlerin bulunduğu) otobüslerin üretilmesi, otobüs yolculuklarını tercih edilir hale getirmiştir. Tur operatörleri düzenledikleri paket turlarda özellikle yerel ulaşım da otobüsleri kullanırlar. Yolcuların konaklama tesislerine ve ana ulaşım araçlarına transferleri otobüslerle sağlanmaktadır.

#### 4.2.3.2.4. Havayolu

Tarifeli seferler yolcu sayısına bakılmaksızın, sabit bir tarifeye göre işleyen uçuşlardır. Genellikle ulusal bayrak taşıyıcıları olarak işlerler.

“Charter seferlerin işleyişi ise tatil pazarlarında yeterli ihtiyacın doğmasına bağlıdır. Yeterli rezervasyon yoksa uçuşlar iptal edilebilir. Bazı charter havayolları kendi seyahat işletmelerine sahiptirler. Bir çok ülke charter uçuşlara ruhsat verme konusunda isteksizdir. Çünkü onlar da kendi tarifeli sefer yapan uçuşlarını korumak isterler”<sup>50</sup>.

Tur operatörleri maliyet avantajlarından dolayı charterları tercih ederler. Müşterilerine, tarifeli seferlere göre daha ucuz seyahat olanağı sunarlar. Charter taşıyıcılar her ne kadar hizmet kalitesi ve fiziksel olanaklar açısından; tarifeli taşıyıcılardan daha kısıtlı olsa da, fiyat avantajı yüzünden yolcular tarafından tercih edilen bir konumdadırlar.

“Tarifeli sefer yapan havayolları da özellikle paket tur pazarından pay alabilmek için farklı bir uygulama geliştirmişlerdir. Geleneksel olarak tarifeli seferler

---

<sup>50</sup> Yale, a.g.e., s.3.

düzenleyen havayolu firmaları yüksek bilet fiyatları nedeniyle giremedikleri bir pazarın tur operatörleri tarafından charter kullanmak yoluyla yaratıldığını görerek, charter uçuşları ile rekabet etmek amacı ile 1960 yılında paket tur taban ücretini (ITX-Inclusive Tour Excursion) uygulamaya başlamışlardır<sup>51</sup>.

Yukarıda paket turların en önemli öğelerinden biri olan ulaştırma kısaca açıklanmıştır. Tur operatörlerinin düzenledikleri paket turlarda ağırlıklı olarak havayolu ulaştırmasını tercih etmelerinden dolayı, havayolu ulaştırması aşağıda daha ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

## 5. HAVAYOLU ULAŞTIRMASININ GELİŞİMİ

En eski medeniyetlerden günümüze, insanoğlunda sürekli zekasını kullanarak kendini geliştirme çabası görülmektedir. Gerçekten de insanoğlu hep en iyiyi bulma, yaratma çabası içindedir. Bu, yerçekimi kanununa karşı gelerek, gökyüzünde uçmak olsa bile.

### 5.1. Dünyada Havayolu Ulaştırmasının Gelişimi

Eski Mısır, Çin, Yunan medeniyetleri gibi ileri uygarlık seviyelerini yaşayan toplumlar ile ilgili insanların, planöre benzeyen araçlarla uçtuğuna ait efsanelere rastlanmaktadır. Özellikle Yunan mitolojisinde IKARUS adıyla anılan efsanede insanların kuşlar gibi havada uçuş tutkusu belirtilmektedir.

“Havacılık tarihinde, çalışmalarını belgesel olarak günümüze kadar izlediğimiz ilk bilgin Leonardo da Vinci’dir”<sup>52</sup>. Leonardo da Vinci uçan araç projelerini

<sup>51</sup> İçöz, a.g.e., s.174.

<sup>52</sup> Yıldırım Saldıraner, **Sivil Havacılık Faaliyetleri ve Türk Sivil Havacılık Otoritesi İçin Organizasyon Yapısı Önerisi** ( Eskişehir: Sivil Havacılık Meslek Yüksekokulu yayınları; no.4, 1992), s.27.

resimlerinde anlatmıştır. 1519 yılında öldüğü zaman insanlığa havacılık hakkında 5000 sayfalık not bırakmıştır.

“1783 yılında Paris’te Montgolfier Kardeşler kağıt kaplı balonları sıcak havayla doldurarak uçmuşlardır. Balonla uçan ilk insan ise 15 Ekim 1783’te Platre de Rozier olmuştur”<sup>53</sup>.

Gerçek havacılık uğraşları 1890’lı yıllarda başlamıştır. 1891 yılında bir Alman mühendis kendi yaptığı planörle uçuş denemeleri yapmıştır. Wright Kardeşler de 1903 yılında ilk defa kendi yaptıkları motorlu bir uçakla uçmayı başarmışlardır. ABD havacılık endüstrisinin temelini teşkil eden Wright Kardeşler’in uçuşunu daha büyük ve teknik uçakların yapımı takip etmiş ve yapılan uçaklar özellikle askeri amaçlarla kullanılmaya başlanmıştır.

“Avrupa’da motorlu uçakla uçmayı başaran ilk havacı ünvanını 9 Ekim 1906 tarihinde Paris Bagatelle’de Alberto Santon Dumont kazanmıştır. Louise Bleriot-XI’in 25 Temmuz 1908 tarihinde, 25 Beygir gücündeki Bleriot-XI tipi uçağı ile Manş Denizi’ni geçmesi havacılık tarihinde önemli bir dönüm noktası olmuştur”<sup>54</sup>.

“Ticari hava taşımacılığının başlangıcı 1920’lerde görülmüştür. 1920’de İngiliz Handley-Page Şirketi çift motorlu, 12 yolcu kapasiteli bir uçak yapmıştır. 1926’da Armstrong-Whitworth Argosy’nin 20 yolcu kapasiteli uçağı Londra ve çeşitli Avrupa şehirleri arasında işlemeye başlamıştır”<sup>55</sup>.

---

<sup>53</sup> Aynı, s.27.

<sup>54</sup> Aynı, s.28.

<sup>55</sup> Shevell, a.g.e., s.14.

## 5.2. Türkiye’de Havayolu Ulaştırmasının Gelişimi<sup>56</sup>

Türk havacılık tarihinde bilinen ilk havacı İsmail İmam Cevheri’dir. Ortaçağ’da, İmam Cevheri havanın kaldırma kuvvetini hesaplayarak planör tipi araçlar üzerinde çalışmalar yapmıştır.

Dünyada uçmayı başaran ilk insan ünvanına sahip olan Hazarfen Ahmet Çelebi, 1632 yılında gövdesine bağladığı kanatların yardımı ile Galata Kulesi’nden Üsküdar’da Doğancılar Meydanı’na kadar uçmuştur.

1911 yılında Sadrazam Mahmut Şevket Paşa tarafından kurulan havacılık komisyonu ile ilk havacılık hareketi resmen başlamıştır. Ardından Yeşilköy’de uçak alanı ve hangarlar yapılarak bir uçuş istasyonu oluşturulmuştur. 1923 yılında 35 kara ve 15 deniz uçağından oluşan Türk Hava Kuvvetleri kurulmuştur.

Atatürk tarafından 16 Şubat 1926’da havacılığımızın sorunlarına ekonomik destek sağlayabilmek için Türk Tayyare Cemiyeti kurulmuştur. Daha sonra ismi Türk Hava Kurumu olarak değiştirilmiştir.

20 Mayıs 1933 yılında Havayolları Devlet İşletme İdaresi kurulmuş ve Ankara-Eskişehir-İstanbul arası tarifeli seferler başlamıştır. Böylelikle Türk Hava Yolları’nın temelleri atılmıştır.

1940’lı yıllarda ise Türkiye gerek devlet gerekse özel sektör olarak Avrupa’daki üçüncü büyük hava endüstrisine sahip olmuştur. 1950’li yıllarda ise Türk Sivil Havacılığı’nda gerileme görülmüştür.

1973 yılında Türk Uçak Sanayii Anonim Şirketi (TUSAŞ) kurulmuştur. 1983’ten sonra Sivil Havacılık Mevzuatı’nda değişiklikler yapılmış, yabancı sermaye teşvik edilerek özel sektör özendirilmiştir. Bunların sonucunda özel havayolları ve

---

<sup>56</sup> Saldıraner, a.g.e., s.31-32.

hava işletmeleri kurulmuştur. 1984 yılında yabancılarla ortak olarak TUSAŞ Havacılık ve Uzay Sanayii (TAI) kurulmuştur. Böylelikle F-16 uçaklarının üretimine başlanmıştır.

### **5.3. Uluslararası Havacılık Sözleşmeleri**

Havacılık tarihi her döneminde çeşitli sözleşmelerle doludur. Bu sözleşmeler, havacılık sisteminin hızla gelişimi ve bununla beraber ortaya çıkan sorunlara çözümler bulmak ve ülkeler arasında havacılık standartlarını belirlemek için düzenlenmiştir.

#### **5.3.1. Paris Sözleşmesi**

Paris Sözleşmesi (1923), bir hava taşımasının ortaya çıkardığı hak ve sorumlulukların uluslararası hukuki bir temele dayandırılması konusunda ilk sözleşme olma özelliğine sahiptir. Paris Sözleşmesi, genelde ülkelerin hava sahasındaki düzenlemelerin oluşmasına ve ilk havacılık standartlarının konmasına yardımcı olmuştur.

#### **5.3.2. Varşova Sözleşmesi**

1923 yılında Paris'te başlayan çalışmalardan sonra Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Sözleşme ismi ile 1929 yılında Varşova'da bir sözleşme imzalanmıştır. Sivil havacılığın çok büyük bir hızla gelişmekte olması dolayısıyla, özellikle ulusal veya uluslararası alanda havayolu ile yapılan yolcu ve yük taşımalarından doğan hukuki ilişkilere uygulanacak kuralların önemi büyük ölçüde artmıştır<sup>57</sup>.

---

<sup>57</sup> <http://www.ubak.gov.tr/shgm/anlasma.htm>, s.1.



Varşova Sözleşmesi ile havayolu taşıyıcıları ile yolcu ve kargo arasındaki ticari ilişkiler düzenlenmiş ve ticari taşımacılıktaki tazminatlar belirlenmiştir.

### 5.3.3. Şikago Sözleşmesi

Hava ulaştırmasında meydana gelen yeni teknik gelişmeler ve ihtiyaçlar Paris Sözleşmesi'nin yetersiz kalmasına neden olmuştur. "Havayolu taşımacılığının ticari haklarına ilişkin geleceği, bir ülke havayolunun diğer ülkelere ne şartlarla uçabileceği, sınır ötesi uçuşlarda hukuki ve ekonomik sorunların neler olabileceği ve bunların nasıl çözümlenebileceği, mevcut hava seyrüsefer sistemlerinin devamının nasıl sağlanacağı gibi problemler uluslararası bir sivil havacılık yasasının gerekliliğini doğurmuştur"<sup>58</sup>.

"Bunun sonucu olarak, 7 Aralık 1944 tarihinde Şikago'da, 52 devletin temsilcileri Şikago Sözleşmesi diye adlandırılan Uluslar arası Sivil Havacılık Sözleşmesini imzalamışlardır. Şikago Sözleşmesi, Uluslararası Sivil Havacılığın esaslarını evrensel anlamda düzenleyen temel bir metindir"<sup>59</sup>.

"Türkiye' de Şikago Sözleşmesi'ni 5 Haziran 1945 tarih ve 4749 sayılı kanunla onaylamıştır. Bu sözleşmeye bugün 152 devlet taraf olmuştur. Ayrıca bu sözleşme; hava seyrüseferi, hava nakil vasıtalarının tabiyeti ve tescili, lisans ve sertifikaları, hava seyrüseferini kolaylaştırıcı tedbirler, kazaların tahkiki, uluslararası standartlar gibi genel ve gayri ticari konularda önemli düzenlemeler getirmiştir"<sup>60</sup>. Halen uygulanmakta olan kurallar Şikago Sözleşmesi ile belirlenmiştir.

<sup>58</sup> Korhan Oyman, "Uluslararası Hava Taşımacılığı Sistemi ve Havacılık Kuralları", Ders Notları, (Eskişehir. Anadolu Üniversitesi, Sivil Havacılık Meslek Yüksek Okulu, 1998).

<sup>59</sup> <http://www.ubak.gov.tr/shgm/anlasmalar.htm>, s.4.

<sup>60</sup> Aynı, s.4.

## 5.4. Uluslararası Sivil Havacılık Kuruluşları

“Havayollarının koordinasyonu ve güvenliği ile ilgili iki uluslararası kuruluş vardır. Bunlar ve Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) ve Uluslar arası Sivil Havacılık Teşkilatı’dır (ICAO)., IATA havayolları birliği, ICAO ise ulusal hükümetler birliğidir”<sup>61</sup>.

Bu kuruluşlar sayesinde dünyadaki gerek ulusal gerek uluslararası havayolu ulaşımları güvenli, daha ekonomik ve belirlemiş standartlara uygun olarak gerçekleşmektedir.

### 5.4.1. Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği

*IATA (International Air Transport Assosiation)*

“Hava ulaşımını temsil ve ona hizmet amacı ile Şikago Sözleşmesi’nde alınan bir kararla 1945 yılında Havana/Küba’da kurulmuştur”<sup>62</sup>.

Amaç ve Hedefleri<sup>63</sup>:

- Tüm dünya insanları için düzenli ve ekonomik hava taşımacılığını sağlamak, ticari havacılığı teşvik etmek ve bu konularla ilgili ortaya çıkabilecek olan problemlerin çözümleri için çalışmak,
- Doğrudan veya dolaylı olarak uluslararası hava taşımacılık hizmeti sunan işletmeler arasında işbirliği sağlamak,
- ICAO ve diğer uluslararası kuruluşlarla işbirliği yapmak.

<sup>61</sup> Donald E. Lundberg, **The Tourist Business** (6<sup>th</sup> Edition. New York: Van Nostrand Reinhold, 1990), s.74.

<sup>62</sup> Halil Can ve Semih Güner, **Turizm Hukuku** (Ankara: Siyasal Kitabevi, 1997), s.86.

<sup>63</sup> Jacques Naveau, **International Air Transport in a Changing World** (Brussels: Martinus Nijhoff Publishers, 1989), s.59.

IATA'ya üye olabilmek için ICAO'ya üye olma şartlarını taşımak ve tarifeli sefer yapan bir havayolu olmak gereklidir. Düzenli uluslararası uçuş yapan şirketler IATA'nın aktif (tam) üyesi, düzenli iç hat seferi yapan havayolları ise yan üyesidir. "IATA'ya 2000 yılı itibariyle 272 havayolu şirketi üyedir"<sup>64</sup>.

IATA'nın genel müdürlüğüne bağlı olan 4 komitesi vardır. Bütün faaliyetler bu komiteler aracılığı ile gerçekleşir.

- Hukuki İşler Komitesi
- Trafik Komitesi
- Teknik Komite
- Finans Komitesi

Başlıca IATA aktivitelerini, gelirlerin transferi ve paylaşımını, üyeler arasındaki koordinasyon ve yardımlaşma olarak sayabiliriz. (IATA acentaları, Clearing House Kuponları)

IATA'ya üye olan bütün havayolu işletmelerinin bilet satış ve hesapları tek merkezden bilgisayar ağı ile yürütülür. Havayolu biletlerinin seyahat acentaları tarafından satışı bu konuda tek yetkili kuruluş olan IATA'nın onayına bağlıdır.

#### **5.4.2. Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı**

ICAO ( International Civil Aviation Organization )

ICAO, Şikago Sözleşmesi gereği bu sözleşmeye katılan 26 ülkenin imzaları ile 4 Nisan 1947'de Montreal'de kurulmuştur. ICAO Ekim 1947'de Birleşmiş Milletlerin yasal havacılık organı olarak kabul edilmiştir.

---

<sup>64</sup> <http://www.iata.org/membership/>

ICAO'nun amaçları<sup>65</sup>;

- Uluslararası Sivil havacılığın tüm dünyada güvenli ve düzenli büyümesine yardımcı olmak,
- Yeni uçak dizaynını ve üretimini barışa yönelik amaçlar için teşvik etmek,
- Uluslararası sivil havacılık sistemine hizmet edecek havayolları, havaalanları ve uçak sistemlerinin yapımını teşvik etmek,
- Dünya insanların ihtiyacı olan güvenli, düzenli, verimli ve ekonomik bir hava taşımacılığı sistemi yaratmak,
- Aşırı ve gereksiz rekabetten kaynaklanan ekonomik israfi engellemek,
- Üye ülkelerin haklarını korumak ve tüm üye ülkelerin sahip olduğu havayollarının işletmelerini desteklemek,
- Üye olan ülkeler arasındaki ayrımı engellemek,
- Uluslararası hava taşımacılığında güvenli uçuşların ilerlemesini sağlamak ve denetlemek,
- Uluslararası sivil havacılıkla ilgili olan bütün gelişmeleri desteklemek.

“ICAO'nun tüm üye ülkelerde ortak standartları belirlemek için koyduğu kurallar vardır. Bu kurallar 18 konu başlığı altında toplanır ki bunlara Annex'ler denir. Annex'lerin kapsadığı konular şunlardır”<sup>66</sup>:

Ek 1. Personel Lisansları

Ek 2. Havacılık Kuralları

Ek 3. Uluslararası Hava Seyrüseferi için Meteoroloji Hizmetleri

Ek 4. Havacılık Haritaları

Ek 5. Hava-Yer Haberleşmesinde Kullanılan Ölçü Birimleri

Ek 6. Hava Aracı İşletmeciliği

Kısım: Uluslararası Ticari Hava Taşımacılığı

<sup>65</sup> Alexander T. Wells, **Air Transportation** (2<sup>nd</sup> Edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1989), s.120.

<sup>66</sup> Naveau, **a.g.e.**, s.56.

Kısım: Uluslararası Genel Hava Taşımacılığı

Kısım: Uluslararası İşletmecilik Helikopter

- Ek 7. Hava Aracı Tescil İşaretleri ve Milliyeti
- Ek 8. Hava Araçlarının Uçuşa Elverişliliği
- Ek 9. Kolaylıklar
- Ek 10. Havacılık Haberleşmesi
- Ek 11. Hava Trafik Hizmetleri
- Ek 12. Arama ve Kurtarma Hizmetleri
- Ek 13. Hava Aracı Kaza Tahkikatı
- Ek 14. Havaalanları
- Ek 15. Havacılık Bilgi Servisleri
- Ek 16. Çevre Koruma
- Ek 17. Güvenlik
- Ek 18. Tehlikeli Maddelerin Havadan Emniyetle Taşınması

## 5.5. Türkiye’de Sivil Havacılık Yapısı ve Faaliyetleri

“Ülkemizde ilk sivil havacılık çalışmaları 1912 yılında, bugünkü Atatürk Havalimanı’nın hemen yakınındaki Sefaköy’de, tesis olarak iki hangar ve küçük bir meydana başlamıştır”<sup>67</sup>. 1925 yılında, bugünkü Türk Hava Kurumu olan “Türk Tayyare Cemiyeti”nin kurulması ile Türk havacılığının temelleri atılmıştır.

### 5.5.1. Sivil Havacılık Mevzuatı

Ülkemizde 14.10.1983 tarihinde kabul edilen 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu’nun amacı “devamlı ve hızlı bir gelişme gösteren, ileri teknolojinin uygulandığı, sürat ve emniyet faktörlerinin büyük önem taşıdığı sivil

<sup>67</sup> <http://www.ubak.gov.tr/shgm/menu.htm>, s.1.

havacılık sahasındaki faaliyetlerin ulusal çıkarlarımız ve uluslararası ilişkilerimize uygun bir şekilde düzenlenmesini sağlamaktır<sup>68</sup>. Sivil Havacılık Kanunu 7 kısımdan oluşmaktadır<sup>69</sup>:

Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Hava Seyrüseferinin Genel Hükümleri

Havayolu ile Taşımlar

Taşıma Sözleşmesinden Doğan Sorumluluk

Ceza Hükümleri

Çeşitli Hükümler

Son Hükümler

### 5.5.2. Sivil Havacılık Faaliyetleri

Sivil havacılık faaliyetleri; gerek ülkemizdeki gerekse diğer ülkelerdeki havacılık kuruluşlarının faaliyetleri, mevzuatları ve ICAO'nun Annex'leri dikkate alındığında, genel olarak üç ana başlık altında toplanabilir.

Uçuşla İlgili Faaliyetler

İmalat ve Bakımla İlgili Faaliyetler

Destek Faaliyetleri

#### 5.5.2.1. Uçuşla İlgili Faaliyetler:

Uçuşla ilgili faaliyetler üçe ayrılır.

- Ticari Taşımacılık Faaliyetleri
- Genel Havacılık Faaliyetleri
- Eğitim Faaliyetleri

---

<sup>68</sup> Aynı, s. 1.

<sup>69</sup> <http://www.ubak.gov.tr/shgm/sivhavkn.htm>, s. 1-56.

b) Koltuk kapasitesi 50 (dahil) koltuktan fazla olan uçaklarla iç veya dış hatlarda tarifersiz seferler yapacak işletmecilerin filolarında mülkiyet veya kiralık olarak uçak sicilinde kendi adlarında tescil edilmiş en az üç uçağın bulunması,

c) 50 koltuktan az kapasiteli hava araçlarıyla yapılacak işletmecilik için en az iki hava aracının bulunması,

ve işletmeye başlanmadan önce Türk Uçak tesciline geçirilmesi zorunludur.

“a” bendinde yazılı uçakların tümünün kiralık olması halinde 2.000.000 ABD Doları,

“b” bendinde yazılı uçakların tümünün kiralık olması halinde 1.000.000 ABD Doları,

uçakların tümünün mülkiyetli olması halinde işletmeciden sadece 100.000 ABD

Doları, uçakların bazılarında mülkiyet bulunması halinde ise her kiralık uçak için

100.000 ABD Doları Banka Teminat Mektubu alınır.

Sermayenin %51’inden fazlası kamu kurum ve kuruluşlarına ait olan işletmelerde

Banka Teminat Mektubu verilmesi veya yerine hava aracı mülkiyeti (sahibi olma)

şartı aranmaz.

Ticari taşımacılık yapan işletmelerin faaliyet konuları şunlardır<sup>72</sup>:

**Tarifeli dış hat taşımaları:** Türkiye’nin ikili anlaşma yaptığı ülkeler ile Türkiye arasında yolcu, yük ve posta taşımak üzere, Ulaştırma Bakanlığı tarafından önceden onaylanmış bir uçuş tarifesine bağlı olarak yapılan taşımalar.

**Tarifersiz dış hat yolcu taşımaları:** Yabancı ülkeler ve bu ülkeler ile Türkiye arasında önceden belirli bir uçuş tarifesine bağlı olmaksızın, yolcu taşımak üzere yapılan seferler.

**Tarifersiz dış hat yük taşımacılığı:** Yabancı ülkeler ve bu ülkeler ile Türkiye arasında, önceden belirli bir uçuş tarifesine bağlı olmaksızın sadece yük taşımak üzere yapılan seferler.

**Tarifeli iç hat taşımaları:** Türk Hava Sahası içinde, işletmeye açık havaalanları arasında Ulaştırma Bakanlığı tarafından onaylanmış bir uçuş tarifesine bağlı olarak yolcu, yük ve posta taşımak üzere yapılan seferler.

<sup>71</sup> <http://www.ubak.gov.tr/shgm/shy6a.htm>

<sup>72</sup> Saldıraner, a.g.e.,s.7-8.

**Tarifesiz iç hat yolcu taşımaları:** Türk Hava Sahası içinde, işletmeye açık havaalanları arasında, önceden belirli uçuş tarifesine bağlı olmaksızın yolcu taşımak üzere yapılan seferler.

**Tarifesiz iç hat yük taşımaları:** Türk Hava Sahası içinde, işletmeye açık havaalanları arasında tarifesiz olarak yolcu taşımaksızın sadece yük taşımak için yapılan seferler.

**Hava taksi işletmeciliği:** Belirli bir uçuş tarifesine bağlı kalmaksızın yapılan hava işletmeciliği; Özel kiralama, hasta ve yaralı nakli, turistik gezi ve reklam gibi çeşitli hizmetlerin yerine getirilmesi için yapılacak uçuşlar.

Özel kiralama uçuşları

Turistik gezi uçuşları

Ambulans uçuşları

Reklam uçuşları

Uçuşla ilgili faaliyetlerin ikincisi Genel Havacılık faaliyetleridir. Genel Havacılık faaliyetleri, genel uçak işletmecileri, ticari amaç taşımayan ve ücret karşılığı olmaksızın havacılık faaliyetlerinde bulunan gerçek ve tüzel kişilerdir.

Uçuşla ilgili faaliyetlerin sonuncusu Eğitim Faaliyetleridir. Sivil havacılık alanında görev yapan personelin bazı lisans, sertifika gibi belgeleri alması ve belirli sürelerde bunları yenilemesi gerekir. Bu belgeler; pilotların uçuş yeterliliklerini, yer hizmetlerinde çalışacak personelin biletleme bilgilerini, kabin ekibinde çalışacak personelin yabancı dil yeterliliklerini, bakım onarımda çalışan personelin teknik yeterliliklerini vb. gibi kanıtlayan belgelerdir. Uçuş, havaalanı yer hizmetleri, yangın ve kurtarma, bilet, satış ve rezervasyon gibi hizmetler personeli ile uçak bakım ve onarımında ve dolaylı görev yapan ancak lisanslı olması gerekmeyen diğer tüm personel, çalıştıkları kuruluşlar tarafından sürekli eğitimden geçirilmekte, hem tekrar hem de yenileme eğitimleri görmektedirler.

#### 5.5.2.2. İmalat ve Bakımla İlgili Faaliyetler

İmalat ve bakımla ilgili faaliyetler imalat, bakım-onarım, servis ve araştırma- geliştirme' den oluşur. "Havaalanlarına bakım yapan yerli ve yabancı



bakım kuruluşlarının yaptıkları bakım faaliyetlerinin uluslararası standartlara uygunluklarının tespiti amacıyla periyodik olarak denetlemeler yapılmaktadır. Türk tescilindeki sivil hava araçlarına bakım yapan yerli ve yabancı bakım kuruluşları yılda en az bir kez denetimden geçirilmektedir<sup>73</sup>. “Bir uçağın bakımı tüm kullanım ömrü boyunca devam eden bir süreci içermektedir. Uçak bakımları önleyici bakım kapsamına giren programlı bakımlar ve düzeltici bakım kapsamına giren programsız bakımlar olmak üzere ikiye ayrılır<sup>74</sup>.”

**Programlı (Rutin) Bakımlar:** Bu bakımlar daha önceden belirlenmiş zamanlarda düzenli bir biçimde yapılması zorunlu olan bakımlardır. Amacı, uçağın güvenilirlik gibi, dizaynı sırasında belirlenmiş özelliklerini, olması gereken seviyelerde tutarak uçuşun faaliyetlerinde emniyet ve uçuşa elverişliliği sağlamaktır. Amaç sonradan oluşacak muhtemel arıza ve hasarları önlemeye çalışmaktır.

- **Hat Bakım:** En sık yapılan bakım programıdır. Uçuş öncesi, uçuşlar arası ve gecelik bakım olarak üçe ayrılır. Bu bakım kapsamındaki işlerin bir bölümü uçuş personeli tarafından yapılabilmektedir. Hat bakım faaliyetlerinin yapılması sadece birkaç kişiyi gerektirir. Her uçuş için tekrarlanan faaliyetlerin, söz konusu birkaç kişinin çok sık aralıklarla hazır bulundurulmalarını gerektirmesi nedeniyle, hat bakımı uçak bakımındaki en maliyetli faaliyetlerden birisi olmaktadır.
- **A ve C Bakım:** Programlı bakım gerekleri yerine getirilmeleri için gerekli zaman ve uygulama sıklıklarına göre harflerle adlandırılan bakım programlarına bölüştürülmektedir. A, B, C, D, E şeklinde adlandırılan bu programların kapsam ve sayıları kullanıcıya göre değişmektedir. A bakımı için aralık değeri uçuş saati bazındadır ve genellikle 400 uçuş saatidir. C bakımı için aralık değeri ise takvim zamanı bazındadır ve genellikle değeri 15 aydır.
- **Büyük Bakım:** Uçakların uzun yıllar boyunca kullanılmasıyla oluşan ve yaşlılık etkilerinden kaynaklanan bakım gereklerini kapsar. Gövdenin yeniden boyanması, kabinin yenilenmesi, kontrol yüzeylerinin sökülmesi örnek verilebilir. Bu bakım programlarının uygulanması 4-8 hafta arasında sürebilir.

<sup>73</sup> <http://www.ubak.gov.tr/shgm/menu.htm>.

<sup>74</sup> Ender Gerede, “Bakım Maliyetlerinin İncelenmesi ve Direkt Bakım Maliyetlerinin azaltılması İçin Öneriler Geliştirilmesi Türkiye Uygulaması.” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1998),s.30-35.

Örneğin A310 tipi uçakların ağır bakımı her 4 yılda bir yapılır. Bu en maliyetli bakım programıdır.

- **Gövde Örnekleme Programı:** Uçağın zaman içinde uçuş sayısı ve saati arttıkça, güvenilirlikleri zamanla azalan gövde ve yapısal elemanlarda malzeme yorulması etkilerinin ayrıntılı bir biçimde araştırılması gerekir. Ağır bakım kapsamına giren bu kontroller için uçaklar 2 ay gibi uzun bir süre yerde kalacaklarından ve bu bakım programlarının maliyetleri büyük olacağından, aynı filodaki tüm uçakların bu kontrolden geçmesi yerine örnekleme yöntemiyle seçilen az sayıda uçağın kontrol edilmesi daha uygun olacaktır. Bu program sayesinde, uçakların yerde kalma süreleri ve bakım maliyetleri de azaltılmış olacaktır.
- **Uçak Yaşlanma Programı:** Uçaklar yaşlandıkça, malzeme yorulmasından kaynaklanan çatlakların oluşumu hızlanmaktadır. Bu programın, gövde örnekleme programında olduğu gibi, filodaki tüm uçaklar yerine örnekleme yöntemiyle belirlenen az sayıda uçağa uygulanması hem uçakların yerde kalma zamanını azaltacak hem de bakım maliyetlerini azaltmış olacaktır.

**Programsız Bakımlar:** Uçaklarda ortaya çıkan arızaların ya da hasarların giderilmesi için yapılan bakım faaliyetlerinin tümüdür. Arızaların ne zaman ne şekilde meydana gelecekleri bilinmediğinden programsız bakımlar işletmeciler için önemli bir sorun haline gelebilmektedir.

### 5.5.2.3. Destek Faaliyetleri:

Destek faaliyetleri hava seyrüsefer hizmetleri ,havaalanı hizmetleri ve havaalanı yer hizmetlerinden oluşur. “Havaalanlarındaki hizmetlerin aksamadan yürütülebilmesi, bu kuruluşların personel eğitimi ve modern teçhizatlarla hizmetlerini yapmaları amacıyla denetlemeler yapılmaktadır”<sup>75</sup>. Havaalanı faaliyetleri aşağıdaki şekildedir<sup>76</sup>:

- Hava trafik kontrol, seyrüsefer ve haberleşme,
- Güvenlik,

<sup>75</sup> <http://www.ubak.gov.tr/shgm/menu.htm>.

<sup>76</sup> Ergün Kaya, “Havaalanlarında Fiyatlandırma Açısından Muhasebe Bilgi Sistemi.” (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997), s.46.

- Havaalanı pisti-apron ve taksi yollarının bakımı ve onarımı,
- Havaalanı ışıklandırılması,
- Hava tahmini,
- Yolcu, bagaj ve kargo emniyet önlemleri ve uyarı işaretleri,
- Bakım ve yer destek donanımı ve servisleri,
- Yangın söndürme ve kurtarma,
- Alışveriş yerleri,
- Otopark ve karayolu ulaşımı hizmetleri,
- Emanet deposu, kayıp eşya bürosu vb. gibi,
- Banka, sigorta vb. gibi hizmetler,
- Turistik ve sosyal amaçlı tesis ve hizmetler,
- Havaalanı bilgi servisleri.

Destek faaliyetleri kapsamında yer alan havaalanı yer hizmetleri “havayolu işletmelerinin havaalanlarında ve uçuş güzergahında günlük olağan faaliyetlerin devamını sağlayacak teknik ve hareketla ilgili hizmetleri kapsar”<sup>77</sup>.

## 6. HAVAYOLU ULAŞTIRMASININ YAPISI

Havayolu endüstrisi pek çok sayıda havayolu, yer hizmetleri, bakım-onarım, destek hizmetleri şirketlerinden oluşur. Havayolu şirketleri büyük sermayeli yatırımlar gerektirir. Bunun nedenlerinin başında uçakların maliyetlerinin yüksek oluşu ve teknoloji ile birlikte her geçen gün yeni uçak modellerinin üretilmesi gelir. Uçak yakıtının da maliyetlerde büyük bir paya sahip olması ve havayolu ulaşımı için ileri teknoloji kullanımını gerektiren ekipman gerekliliği diğer önemli nedenlerdir. Ayrıca sektör çalışanlarının (özellikle pilotlar) ücretlerinin yüksek olması da havayolu şirketlerinin yatırımlarının ne kadar büyük miktarlarda olduğunun göstergesi olmaktadır.

---

<sup>77</sup> Aynı, s.48.

Havayolu endüstrisi genelde oligapolistik bir pazar yapısına sahiptir.

Geçmişte havayollarının uçuş hatlarının, bilet ücretlerinin, çalışma koşullarının ve hizmet türlerinin dış etkenlerle belirlenmesi buna neden olmuştur. Bu ortamda fiyat rekabeti olmamış, hizmet türü sınırlı kalmış, uçuş hatları denetime ve izne bağlı olmuştur. Sivil havacılık IATA kurallarına bağlı olmuş ve bir çok ülkede ulusal havayolu, bayrak taşıyıcı havayolu olarak devletin tekelinde gelişmesini tamamlamıştır<sup>78</sup>.

Oligapolistik pazarda pazarın bir özelliği olarak, şirketlerin büyümesi başka şirketlerle birleşmelerle olmaktadır. Bu tür yatay bütünleşmeler havayollarında "bir havayolunun başka bir havayolu şirketinden hisse satın almasıyla gerçekleştirilmektedir"<sup>79</sup>. Havayollarında özellikle bu tür ortaklıklar şirketlerin doluluk oranlarının düşük olması riskine karşı alınan önlemdir. Amaç bu riski en aza indirerek karlılığı arttırmaktır.

Havayolu şirketleri dış etkenlere karşı hassas bir yapıya sahiptir. Özellikle ekonomide meydana gelen iniş-çıkışlar yoğun bir şekilde hissedilir. Ayrıca ülkedeki politik gelişmeler, teknolojinin gelişimi ve rekabet ortamı da havayolu şirketlerini etkileyen dış etkenler içinde sayılır.

Havayolu şirketlerinin gelirleri, maliyetleri ve sundukları hizmetlerin kapasitesi üzerinde, üç önemli faktör rol oynar. Bunlar

**Doluluk oranı:** Havayolu şirketlerinin maliyetlerinde en büyük payı olan faktör doluluk oranıdır. Yüksek doluluk oranı uçakların yolcu-kilometre maliyetlerini en aza indirir. Bilet ücretlerinin düşük olması doluluk oranını etkileyen önemli bir faktördür. Aynı şekilde yüksek doluluk oranına sahip havayolu işletmeleri bilet ücretlerini düşük tutabilirler.

<sup>78</sup> Şükrü Yarcın, *Türkiye'de Turizm ve Uluslararasılaşma* (İkinci basım. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, 1998), s.110.

<sup>79</sup> Aynı, s.115.

**Kapasite planlaması**<sup>80</sup>: Havayolu şirketleri ellerindeki koltuk kapasitelerini hiçbir zaman taşıyabileceklerini öngördükleri yolcu sayısına tam uyacak şekilde ayarlamazlar. Bunun nedeni, ellerindeki uçak sayısının artırılmasının çok maliyetli olmasından kaynaklanır. Yani işletmenin yeni bir uçak alıp sefere koyması gerekir ki bu uçakların satın alınmasını veya leasing yoluyla kiralanması demektir. Bunun işletmeye getireceği maliyet çok yüksek olacaktır. Koltuk kapasitesi esnek olmadığı için, ya yeni bir uçağın sefere konulması ya da bir uçağın seferden kaldırılması gerekir. Bunu sağlamak için belirli güzergahlar üzerindeki sefer sayıları artırılır veya azaltılır.

**Talep analizi**: “Havayolu operasyonları için yapılan talep tahmininin amacı, eldeki bilgilerin gelecek yıllar için en iyi şekilde kullanılmasıdır. Bütün başarılı havayolu şirketleri hedeflerini talep tahmini yöntemiyle saptamaktadır. Tahmin, kontrol edilemeyen dış çevre ile kontrol edilebilir iç faktörler arasındaki bağıdır”<sup>81</sup>. Havayolu şirketleri ülkelerinde olabilecek ekonomik, politik kimi olayların önüne geçemezler ki bu olaylar havayolu ulaşımına olan talebi etkilemektedir.

### 6.1. Tarifeli Sefer Yapan Havayolları

Tarifeli sefer yapan havayolları, rezervasyon yaptıran yolcuların sayılarına bakılmaksızın belli bir tarifeye göre uçuş düzenlerler. Bu havayollarının tarifeleri belirli periyotlarda hazırlanır ve tüm uçuşlar bu zaman dilimi içinde bu tarife üzerinden yapılır.

Tarifeli sefer yapan havayolları genellikle her ülkenin sahip olduğu ulusal havayolları olarak bilinirler ve devlet tekelindedirler. “Fiyat rekabeti değil hizmet rekabeti esasına dayalı olarak çalışırlar. Kapasiteleri ve pazarlama giderleri yüksek,

---

<sup>80</sup> İrfan Arıkan, “Havayolu Ulaştırması ve Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri.”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Turizm Ana Bilim Dalı, 1995), s.23.

<sup>81</sup> Aynı, s.23.

yolcu yükleme faktörleri ise düşüktür. Tarifeli sefer yapan havayolları daha çok iş adamlarına ve her koşul altında seyahat etmek zorunda olanlara hizmet eder”<sup>82</sup>.

Günümüzde artan rekabet koşulları ve charter havayollarının pazardaki payı tarifeli havayollarının da kendi charter şirketlerini kurmalarına yol açmıştır. Ayrıca tarifeli havayolları turizm pazarından pay alabilmek için uçak bileti fiyatlarında charterlarla rekabet edebilecek düzeyde indirim yoluna gitmeye başlamışlardır.

“Tarifeli seferler düzenleyen havayolu şirketleri, pazardaki rekabet durumuna göre, özel fiyatlar uygulayarak mevcut pazardaki paylarını korumaya ve yeni pazarlarda rekabet ortamı aramaya çalışırken, özellikle dış hatlarda birden fazla fiyat türü uygulayarak, fiyatları cazip kılmaya çaba gösterirler. IATA'nın izin verdiği fiyatlar dışında işletme bazında veya diğer havayolu işletmeleri ile ikili anlaşmalar yaparak özel fiyatlarla yolcu taşımaktadırlar. Özellikle uzak ülkelere yapılan seyahatlerde, seyahati cazip kılmak için ikili anlaşmalar yaparak çok ucuza yolcu taşımaktadırlar”<sup>83</sup>.

## 6.2. Charter Sefer Yapan Havayolları

“Charter sefer yapan havayolları tarifersiz uçuşlar düzenler. Asıl kuruluş amaçları grup halinde seyahat eden insanlara daha ucuz fiyata uçuşlar sağlamaktır”<sup>84</sup>. Yani “talep oluştuğunda sefer yapan ve daha çok turizm talebine ve pazarına hizmet sunan havayollarıdır”<sup>85</sup>. Genellikle kısa mesafe uçuşlar için kullanılırlar.

Charter şirketler yoğun sezon olarak adlandırılan yaz döneminde kullanılırlar. Çünkü tur operatörlerinin çalışma dönemleri yaz sezonudur. Charterlar uçak koltuklarını bu dönemlerde tur operatörlerine kiralarlar. Eğer sezonda uçaklarını

<sup>82</sup> Arıkan, a.g.e., s.21.

<sup>83</sup> Aynı, s.20.

<sup>84</sup> Robert Christie Mill, **Tourism International Business** (London: Simon&Schuster Prentice-Hall, Inc,1990), s.68.

<sup>85</sup> Yarcın, **Turizm Endüstrisinin Yapısı...**, s.79.

dolduramazlarsa boş kalan koltuklarını başka charter veya tarifeli sefer yapan havayollarına da kiralayabilirler. Amaç uçaklarından en verimli şekilde faydalanarak boş uçuş riskini azaltmaktır. Charter şirketler yoğun sezon dışında kalan dönemlerde ise uçaklarını başka havayolu şirketlerine kiralama yoluna gidebilirler.

Yine riski paylaşmak, yüksek doluluk oranı sağlamak ve talepteki dalgalanmalardan etkilenmemek için charterlar ve tur operatörleri dikey bütünleşme yoluna gidebilmektedirler. “Yani bir tur operatörü aynı zamanda charter şirketinin de sahibi olabilmektedir ya da havayolu şirketi ile ortak çalışabilmektedir”<sup>86</sup>.

“Charter sefer yapan havayollarının bir ülkede iniş ve yolcu taşıma hakkına sahip olması ilgili ülkeler arasındaki ikili sözleşmelerle kararlaştırılır”<sup>87</sup>.

“Tarifersiz olarak adlandırılan charter uçuşlar aşağıdaki gibi çeşitlendirilir”<sup>88</sup>.

- **İnsani Amaçlı ve Acil Hallerdeki Uçuşlar(Humanitarian or Emergency Flights):** Tek bir kiralayan tarafından uçağın tamamını kapsayan bir kira sözleşmesine dayanarak, hastaların gerekli donanımı tam olan bir uçakla taşınması veya ulusal faaliyetler ya da acil durumlarda yardım sağlanması amacıyla yapılır.
- **Taksi Uçuşları(Taxi Flights):** 12’den fazla koltuğu bulunmayan uçağın tamamını kapsamak üzere tek bir kiralayan ile yapılan bir kira sözleşmesine dayanarak yolcuların kendi eşyaları ile birlikte taşınması amacıyla talep üzerine yapılır.
- **Şahsi Kullanıma Tahsisli Kiralık Uçuşlar(Own Use Charter Flights):** Bu uçuşlar, tek bir kiralayan ile 12 koltuktan fazla yeri bulunan uçağın tamamını kapsamak üzere yapılan bir kira sözleşmesine dayanarak, kendi personelini ve varsa eşyalarını taşıma amacıyla yapılır. Uçağın herhangi bir bölümü üçüncü şahıslara satılmaz.

<sup>86</sup> İçöz, a.g.e., s.116.

<sup>87</sup> Yarcın, a.g.e., s.80.

<sup>88</sup> Uğur Aydın ile Yapılan Görüşme, Air Anatolia Koordinatörü, 20.02.1999.

- **Kapsamlı Tur Uçuşları (Inclusive Tour Charter Flights):** Bu uçuşlar, kısmen ya da tamamen havayolu ile gerçekleştirilmek üzere, önceden saptanan bir fiyat ile halka sunulan bir tur ya da gidiş-dönüş bileti almış bulunan yolcuların taşınması amacıyla bir ya da birden fazla tur operatörü ile imzalanan bir kira sözleşmesine dayanarak yapılır. Böyle turlar, turizme yönelik yapıda olmalıdırlar. Adı geçen kira sözleşmesi en az 20 koltuk taahhüt etmelidir. Tüm yolcuların geçerli ve transfer edilemez bir uçak bileti (kuponları iç ve dış gezi rezervasyonlarının kesin olarak yapıldığını gösteren) ve otel ismini belirleyecek şekilde usulüne uygun olarak düzenlenmiş bir konaklama belgesi bulunmalıdır. Bu uçuşların ilanları, uçuş türünün ITC olduğunu, programını gezilerin tarihlerini, uçağın tipini, sunulan hizmetleri ve yolcular tarafından ödenecek ücreti açıklıkla göstermelidir.
- **Rezervasyonlu kiralık Uçuşlar (Advance-Booking Charter Flights) :** Bu uçuşlar, bir ya da birden fazla tur operatörü ile uçağın tamamını kapsayan bir kira sözleşmesine dayanarak, gidiş-dönüş esasına göre yolcuların taşınması amacıyla düzenlenir.
- **Özel Amaçlı Kiralık Uçuşlar (Special Event Charter Flights) :** Bu uçuşlar, bir ya da birden fazla tur operatörü ile uçağın tamamını kapsayan bir kira sözleşmesine dayanarak spor, kültürel, mesleki ya da başka tür aktivitelere katılacak yolculara gidiş-dönüş seyahati sağlamak amacı ile düzenlenir.
- **Öğrencilere Mahsus Kiralık Uçuşlar (Student Charter Flights) :** Bu uçuşlar, tek bir kiralayan ile, uçağın tamamını kapsayan bir kira sözleşmesine dayanarak yapılır. Kiralayanın bir öğrenci kuruluşu ya da devlete ait bir eğitim kurumu veya bir seyahat acentası-tur operatörü olması gerekir.
- **Dernek Mensuplarına Mahsus Kiralık Uçuşlar (Affinity Charter Flights) :** Bu uçuşlar, bir dernekle uçağın tamamını kapsayacak şekilde yapılan bir sözleşmeye dayanarak, dernek üyelerinin gidiş-dönüş seyahatlerini düzenlemek amacıyla yapılır.
- **Göçmen İşçilere Mahsus Kiralık Uçuşlar (Migrant Workers Charter Flights) :** Bu uçuşlar, bir ya da birden fazla tur operatörü ile uçağın tamamını kapsamak üzere yapılan bir kira sözleşmesine dayanarak göçmen işçilerin yurtdışına gidiş-dönüşlerini sağlamak amacıyla yapılır.



- **Yük Taşıma Amaçlı Kiralık Uçuşlar (Cargo Charter Flights) :** Bu uçuşlar , tek bir kiralayan ile uçağın tamamını kapsamak üzere, yapılan bir kira sözleşmesine dayanarak kişilerin ya da üçüncü şahısların eşyalarının ya da hayvanlarının taşınması amacıyla yapılır.

### 6.3. Charter&Tarifeli Sefer Yapan Havayollarının Özellikleri

Aşağıda charter ve tarifeli sefer yapan havayollarının sahip olduğu özellikler karşılaştırma yapılarak verilmiştir.

**Tablo 4.** Charter&Tarifeli Sefer Yapan Havayollarının Özellikleri

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

#### 6.4. Havayollarında Küreselleşme

Havayolu ulaşımı, çok kısa bir zaman içinde gerek teknolojik açıdan gerekse yapısal açıdan hızlı bir değişim süreci geçirmiştir. “Bir yandan geniş kapasiteli, yakıt tasarrufu sağlayan, düşük gürültü ve emisyon seviyelerine sahip uçakların geliştirilmesinin, havayolu şirketlerinin faaliyetleri, yönetimi, hizmet kalitesi ve kapsamı üzerinde büyük ölçüde etkisi olurken diğer yandan serbestleşme, özelleştirme, sektörün daha ticari bir yapıya dönüştürülmesi ve işbirliklerinin oluşması sektörün yapısını değiştirmiş ve sektörü tüketicilerin hakim olduğu bir pazara dönüştürmüştür”<sup>89</sup>.

1980’ li yıllara kadar havayolu ulaşımı IATA’nın koyduğu sıkı kurallar ve ülkelerin arasındaki ikili anlaşmalar doğrultusunda korunmuştur. Bu yüzden gelişimini devlet denetiminde sürdürmüştür. “1980’li yıllardan başlayarak havayolu taşımacılığındaki kuralsızlaşma (deregulation) ve IATA kurallarından arınma havayolu şirketlerinin çalışma biçimini ve yapısını değiştirmiştir. Önce ABD’de ve daha sonra Avrupa’da olmak üzere havayolu taşımacılığı yavaş yavaş kurallardan arındırılmıştır”<sup>90</sup>.

Kuralsızlaşma ile devlet denetiminin havayolu ulaşımı üzerindeki denetiminin azalması, havayolu şirketleri arasında rekabeti artırmıştır. Rekabetin artması ile bilet ücretleri düşmüştür. Şirketler uçuş hatlarını genişletmişler, talebe göre uçuşlarını arttırıp, azaltma kolaylığına kavuşmuşlardır. Kuralsızlaşma özelleştirmeyi de beraberinde getirmiştir. Artık “devlet bürokrasisinin yerini özel sektör işletmeciliğine bırakmasıyla yeni oluşan taşıyıcılar yeni rotalar açmakta, yenilikçi ürünler hazırlayıp, sunmakta ve genellikle müşteri ihtiyaç ve isteklerine karşı daha duyarlı olmaktadır”<sup>91</sup>.

“1980’lerin müşteri ve kalite ağırlıklı şirket stratejileri 1990’larda küreselleşme stratejisine dönüşmüştür. Bugüne kadar şirket stratejilerinden hiçbirisi küreselleşme

<sup>89</sup> 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı Havayolu Ulaştırması Özel İhtisas Komisyonu Rapor Taslağı, Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Meslek Yüksek Okulu, s.1.

<sup>90</sup> Yarcın, **Turizm Endüstrisinin Yapısı...**, s.110.

<sup>91</sup> Cevdet Avcıkurt, “Dünya Havayollarında Globalleşme Eğilimleri”, **Türsab**. Sayı no129 (Haziran 1994 ), s.58.

kadar kalıcılık taşımamıştır. Stratejik ortaklıklar ve şirket evlilikleri hızlanmıştır”<sup>92</sup>. Günümüzde şirketler için küresel rekabet amaçlı stratejik ortaklıklar bir zorunluluk haline gelmiştir. Çünkü bu yapılanma içine girmeyen şirketler için pazarda yer almak imkansız hale gelmiştir.

“Küreselleşme kapsamında yabancı ortaklıklara gidilmesindeki temel amaç ticari ilişkilerin temelini atmak ve daha güçlü çok uluslu bağlantılar gerçekleştirmektir”<sup>93</sup>. Beş tane küresel işbirliği grubu, dünya yolcu trafiğinin %63,6’sını gerçekleştirmektedir. Fakat bu gruplardaki havayolları bir gruptan diğerine geçtiği ve gruplara yeni havayolları dahil olduğu için, bu grupların üyeleri sürekli değişmektedir. Bu büyük küresel taşıyıcı grupları Aralık 1999 itibari ile aşağıdaki gibidir. (Tablo5.)

Tablo 5. Büyük Küresel Taşıyıcı Grupları

İŞBİRLİĞİNİN ADI	AİR FRANCE/ DELTA	ONEWORLD	QUALİFYER	STAR ALLIANCE	WINGS
Üyeleri:	Delta Airlines	American Airlines	Swissair	United Airlines	Northwest
	Air France	British Airways	Sabena	Lufthansa	KLM
	Aeromexico	Qantas	THY	Air Canada	Continental
		Cathay Pacific	TAP Air	Thai Int.	Alitalia
		Canadian Int.	AOM	SAS	
		Iberia	Lauda Air	Varig	
		Finnair	Crossair	Air New Zealand	
			Air Europe	Ansett Australia	
Muhtemel Üyeler:					
		LanChile		ANA	
				Singapore Airlines	
				Mexicana	
				Austrian	
				British Midland	

Kaynak: 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı Havayolu Ulaştırması Özel İhtisas Komisyonu Rapor Taslağı, Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Meslek Yüksek Okulu, s.20.

<sup>92</sup> 8. Beş yıllık Kalkınma Planı Havayolu Ulaştırması Özel İhtisas Komisyonu Rapor Taslağı, s.19.

<sup>93</sup> Avcıkurt, a.g.e., s.59.

## 6.5. Havayollarında Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri

“Uluslararası turizm bilgi yoğun bir endüstri ve çalışma alanıdır. Bilginin turistlere, en kısa sürede, doğru ve güncel olarak ulaşması gerekmektedir”<sup>94</sup>. Bu da ancak bilgisayar teknolojisi ile mümkün olabilmektedir. Turizm endüstrisinde hizmet veren havayolları, seyahat acentaları, tur operatörleri, oteller, araba kiralama şirketleri vb. artık bilgisayarlı rezervasyon sistemlerini kullanarak, bilgi iletişim teknolojisinin eşsiz imkanlarından faydalanmaktadırlar.

“Havayollarını seyahat acentalarına, tur operatörlerine, otellere, denizyollarına ve araba kiralama şirketlerine bağlayan bilgisayarlı rezervasyon sistemleri (CRS) sayesinde muazzam bir koordinasyon hızına ulaşmıştır”<sup>95</sup>.

“1970’li yılların ortalarında Amerika’da havayolu şirketleri bilet işlemleri, rezervasyon ve yönetim gibi aktivitelerini yürütmek için özel bilgisayar sistemleri geliştirmişlerdir. Bu merkezi rezervasyon sistemleri zamanla daha da gelişerek global dağıtım kanallarına dönüşmüş ve seyahatle ilgili tur planlaması, konaklama, eğlence, araba kiralama gibi diğer bir çok aktivitelerini de yürütebilir duruma gelmişlerdir”<sup>96</sup>.

Doluluk oranlarının hızla artışı, satışlarından elde edilen komisyonlar ve seyahat acentalarından sağlanan üyelik aidatları bu sistemlerin önemini zamanla daha da artırmıştır. Bugün seyahat endüstrisinde faaliyet gösteren ve havayolları ile acentalar, operatörler, oteller ve araba kiralama şirketleri arasında hızlı iletişimi sağlayan bir çok global dağıtım kanalı mevcuttur. Bunlar içinde en büyük pazar payına sahip olan 4 CRS ise Amadeus, Galileo, Sabre ve Worldspan’dir.

<sup>94</sup> Yarcın, **Türkiye’de Turizm ve Uluslararasılaşma...**, s.64.

<sup>95</sup> Donald E. Lundberg ve Carolyn B. Lundberg, **International Travel and Tourism** (New York: John Wiley&Sons, Inc, 1993), s.78.

<sup>96</sup> Renshaw, **a.g.e.**, s.174.

## 7. HAVAYOLU ULAŞTIRMASINDA MALİYETLER

“Dünya’nın en pahalı sektörlerinden biri olan havayolu işletmeciliğinin, gerek personel, gerekse bakım onarım, kiralama gibi bir çok unsur açısından; sabit ve değişken maliyetleri, diğer sektörlerle oranla çok yukarıdadır”<sup>97</sup>.

Uluslararası turist taşımacılığında çok büyük bir paya sahip olan havayolları artan rekabet koşullarında gelirlerini artırarak, maliyetlerini en aza indirmeyi hedeflemektedirler. Havayolu şirketleri gelirlerinden yaklaşık %90’ını yolculardan, %10’unu ise posta ve taşımacılık hizmetlerinden elde etmektedirler.

“Sektörde, ICAO (International Civil Aviation Organization) tarafından da kullanılan maliyetlerin sınıflandırılmasına getirilen geleneksel yaklaşım tarzı, toplam işletme maliyetlerinin uçuş faaliyetleri ile doğrudan ilgili olarak ortaya çıkıp çıkmadıklarına göre, dolaylı ve dolaysız maliyetler olarak sınıflanmasıdır”<sup>98</sup>.

Havayolu ulaştırmasında üretim miktarı, genellikle satışa sunulmuş toplam koltuk sayısı ile kilometre olarak uçulan toplam mesafenin çarpılması sonucunda elde edilen, koltuk-kilometre olarak belirlenmektedir.

“Yolcu-km değerinin koltuk-km değerine bölünmesiyle elde edilen değer doluluk oranını (load factor) verir”<sup>99</sup>. Doluluk oranı bize satışa sunulan toplam koltuk sayısının ne kadarının kullanıldığını gösteren ve yüzde (%) ile ifade edilen bir değerdir.

“Tüm dünyadaki havayolu işletmelerinin, maliyetlerinin dağılımını belirli bir standart içinde ICAO’ya bildirmeleri gerekmektedir. Bu havayolu işletmelerinin maliyetlerini sınıflandırırken benzer yollar izlemesini sağlamıştır. Böyle standart bir formatın kullanılması belirli bir zaman diliminde havayolu işletmelerinin maliyetlerinin karşılaştırılmasına olanak vermektedir”<sup>100</sup>.

<sup>97</sup> “Dünya Havayolları Raporu,” **Türsab**, Sayı:179, ( Aralık 1998), s.62.

<sup>98</sup> Gerede, **a.g.e.**, s.46.

<sup>99</sup> Wells, **a.g.e.**, s.283.

<sup>100</sup> Rigas Doganis, **Flying off Course “The Economics of International Airlines”** (2<sup>nd</sup> Edition. London: Routledge, 1998), s.108.

Havayolu ulaştırmasında maliyetler ikiye ayrılır. Bunlar dolaysız ve dolaylı maliyetlerdir. (Tablo 6.) Dolaylı ve dolaysız maliyetlerin sınıflandırılması çeşitli otoriteler tarafından farklı Şekillerde yapılmaktadır.

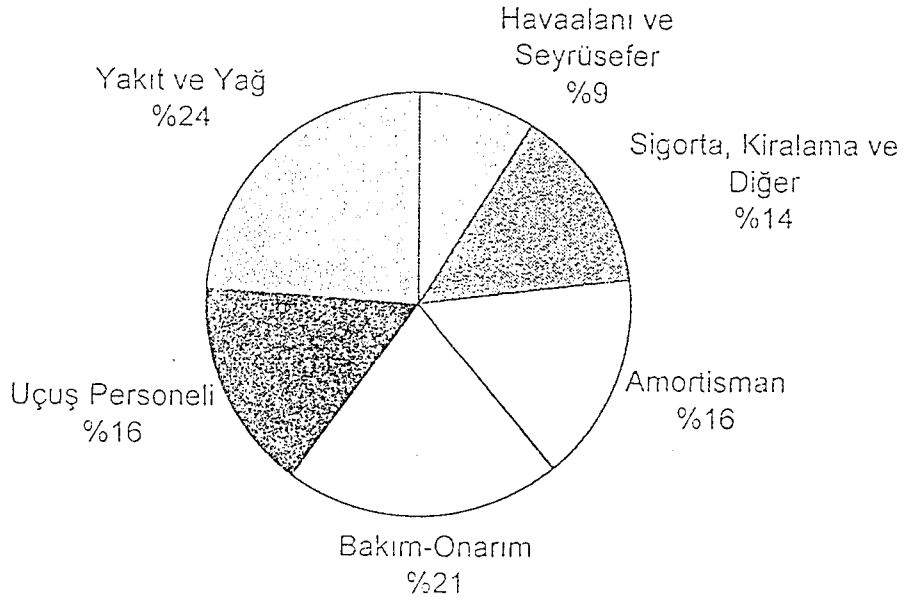
**Tablo 6.** Havayolu Ulaştırmasında Maliyetler

DOLAYSIZ MALİYETLER	DOLAYLI MALİYETLER
1. Uçuş Faaliyet Giderleri - Uçuş mürettebatı giderleri - Yakıt ve yağ giderleri - Havaalanı vergileri ve seyrüsefer giderleri - Sigorta giderleri - Uçak ve uçuş personeli kiralama giderleri - Uçuş gecikme ve iptal giderleri	1. Yer Hizmetleri giderleri - Yer hizmetleri giderleri - Binalar, yer ekipmanları ve ulaşım giderleri - Satın alınan yer hizmetlerinin giderleri
2. Bakım-Onarım Giderleri	2. Yolcu Hizmetleri Giderleri
3. Amortisman Giderleri	3. Bilet, Satış ve Promosyon Giderleri
4. Finansman Giderleri	4. Yönetim Giderleri, Genel ve Diğer Giderler

Kaynak: Rigas Doganis, **Flying off Course "The Economics of International Airlines"** (2<sup>nd</sup> Edition. London: Routledge, 1998), s.111.

### 7.1. Dolaysız İşletme Maliyetleri

“Dolaysız işletme maliyetleri uçak tipine bağlı olan ve uçak tipi değişikçe değişen giderleri kapsar”<sup>101</sup>. Bu giderler; uçuş operasyon giderleri, bakım ve onarım giderleri, amortisman giderleri ve finansman giderleridir. Şekil 9’da ICAO’ya üye ülkelerin tarifeli sefer düzenleyen havayolu işletmelerinde 1995 yılına ait dolaysız maliyetlerinin dağılımı görülmektedir. Bu sınıflandırma ICAO tarafından yapılan farklı bir sınıflandırmadır.



Şekil 9. Dolaysız İşletme Maliyetleri

Kaynak: Gerede, a.g.e., s.51.

<sup>101</sup> Aynı, s.109.

### 7.1.1. Uçuş Operasyon Giderleri

Bu giderler; uçuş personel giderleri, yakıt ve yağ giderleri, havaalanı vergileri ve seyrüsefer giderleri, uçak ve uçucu personel ve ekipman kiralama giderleri ve uçuş gecikme ve iptal giderlerinin toplamından oluşmaktadır.

#### 7.1.1.1. Uçuş Personel Giderleri

Uçuş personeline ödenen maaşlar, uçuş personelinin seyahat ve aktarmalı uçuşlarda yaptıkları konaklamalar, sigorta giderleri ve personele tanınan her türlü sosyal hakların giderleri bu gruba girer. Uçuş personel giderleri belirli bir uçak tipine göre uçuş saati başına hesaplanır. Bu değer belirli bir hat için uçuş blok saati\* ile çarpılırsa o hatta ait toplam uçuş personel giderleri elde edilir.

#### 7.1.1.2. Yakıt ve Yağ Giderleri

“Uçuş operasyon giderleri içinde çok önemli bir paya sahip olan giderlerden biri yakıt ve yağ giderleridir. Yakıt tüketimi uçuşun uzunluğuna, uçağın ağırlığına, rüzgar durumuna bağlı olarak farklı değerler alır. Bu yüzden her uçuş hattı için hesaplanacak yakıt giderleri yaklaşık değer vermektedir”<sup>102</sup>. Yağ giderleri ise yakıt giderlerine göre çok daha düşük seviyededir. Her motor tipi için saatlik yağ tüketimi hesaplanarak yakıt giderlerine eklenir. Bu havayolu sektöründe en çok kullanılan yöntemdir.

#### 7.1.1.3. Havaalanı Vergileri ve Seyrüsefer Giderleri

Havayolu şirketleri havaalanı pistlerini, havaalanı terminal imkanlarını kullanmak için havaalanı otoritelerine belli bir ücret ödemek zorundadırlar. Havaalanı giderleri genellikle uçağın ağırlığına ve havaalanına inen

---

\* Uçuş Blok Saati: Uçağın pistten teker alıp, kalkıp tekrar piste teker koyduğu ana kadar geçen süre.

<sup>102</sup> Aynı, s.110.



yolcu sayısına bağlı olarak 3denen 3cretlerden oluşur. Havayolu işletmeleri uçaklarının havaalanlarında uzun s3re kalmaları halinde park veya hangar 3creti 3derler. “Uçakların bu konaklama 3cretleri ağırlık temelinde g3re hesaplanır. Konaklama s3resi, hava aracının piste inişini izleyen 2. saatin sonundan itibaren başlar ve 24 saatlik s3reler için uygulanır. Slota (Bir y3n3yle havayolunu kullanma zaman planı, diğer y3n3yle de havaalanında hava araçlarının park yerlerinin zaman planı anlamında kullanılır) bağlı uçaklardan ilk 2 saat konaklama 3creti alınmaz. Bu uçaklardan slot s3releri boyunca her 24 saat için ton başına 1,8 dolar, slot s3relerini aşan her saat için ton başına 5,1 dolar konaklama 3creti alınır”<sup>103</sup>. “Havayolu işletmeleri, 3zerinden uçtukları 3lkenin hava sahasını ve bu 3lke tarafından verilen seyr3sefer hizmetlerini kullandıkları için bu 3lkenin ilgili kuruluşuna belirli bir 3cret 3derler. Bu 3cret, uçağın ağırlığına (havaalanı pistini aşındırma oranı uçağın ağırlığına g3re değişmektedir) ve hava sahasında uçulan toplam mesafeye g3re değişir”<sup>104</sup>.

#### 7.1.1.4. Sigorta Giderleri

Bu giderler uçakların sigortalanması sonucunda oluşan giderlerdir. Sigorta giderleri sigorta ettirilen uçak sayısına ve uçakların kullanıldığı coğrafi b3lgeye g3re oransal olarak değişmektedir. “Bu yıllık satın alma fiyatının %1,5 ile %3’3 oranında değişir”<sup>105</sup>. “Eğer havayolu uçtuğu b3lgelerdeki muhtemel ter3r olaylarına karşı kapsamlı bir sigorta yaptırmak isterse %2 ye varan oranlarda ek 3cret 3der”<sup>106</sup>.

#### 7.1.1.5. Uçak ve Uçuş Personel Kiralama Giderleri

Kimi havayolu işletmeleri uçak ve uçuş personelini kiralama yoluna giderek faaliyetlerini s3rd3r3rler. Bu giderler havayolu işletmeleri için

<sup>103</sup> Kaya, a.g.e., s.197.

<sup>104</sup> Gere de, a.g.e., s.52.

<sup>105</sup> Doganis, a.g.e., s.112.

<sup>106</sup> Gere de, a.g.e., s.53.

beklenenden yüksek değerlere ulaşabilir. “Kiralanan uçak için ödenen ücret aynı zamanda uçak sahibinin ödediği amortisman ve finansman giderlerini de kapsayacağı için kiralama giderleri yüksek değerlere ulaşabilir. Ancak bu durumda kiralayan şirketin amortisman giderleri düşük olacaktır”<sup>107</sup>. Ayrıca kiralayan şirketin personel gideri de düşecektir.

#### **7.1.1.6. Uçuş Gecikme ve İptal Giderleri**

Bu giderler, uçuşun zamanında yapılamamasından ya da herhangi bir sebepten dolayı iptal edilmesi nedenleriyle havaalanlarında kalma, yer hizmetleri yakıt ve personel ücretlerinin artmasından kaynaklanan giderlerden oluşur. Planlanan bir uçuş iptal edilecek olursa, havayolu şirketinin uçağı havaalanında kaldığı süre boyunca havaalanı vergileri ve yer hizmetleri giderleri artacak, yolcuların konaklamaları sağlanacaktır. Ayrıca bir uçağın uçuşunun iptali, aynı uçağın zincir halinde sürdüreceği diğer uçuşların da aksamasına neden olabilecektir. Bu nedenlerden dolayı uçuş iptal giderleri uçuş gecikme giderlerinden daha fazla olmaktadır.

#### **7.1.2. Bakım - Onarım Giderleri**

Bu tür giderler havayolu şirketlerinin her türlü bakım ve onarım faaliyetlerinden kaynaklanan malzeme, işçilik ve yönetim giderleridir. Havayolu işletmesi bakım ve onarım faaliyetlerini kendi personel ve ekipmanları ile karşılayacağı gibi başka bir bakım-onarım kuruluşuna da yaptırabilir.

#### **7.1.3. Amortisman Giderleri**

Amortisman giderleri uçak ve gerekli ekipmanlar için ayrılan amortisman ve tükenme paylarını kapsamaktadır. “1970’li yıllara kadar ortalama 12 yıl olan amortisman süresi, daha önceki uçaklara göre satın alma maliyeti çok daha fazla

---

<sup>107</sup> Aynı, s.53.

Bu giderlerin önemli bir bölümü uçağın karşılanması ve uçuşa verilmesi, yolcu ve bagaj hizmetlerinin eksiksiz yapılması sırasında bulundurulmak durumunda olan personel giderlerinden oluşur. Ayrıca kullanılan yer ekipmanları, bina, büro, ulaşım, telefon, faks, bilgisayar gibi haberleşme giderleri de yer hizmetleri giderlerinin içindedir. Havayolu işletmeleri yer hizmetlerini kendileri yapabilecekleri gibi başka işletmelere de yaptırabilirler.

### **7.2.2. Yolcu Hizmetleri Giderleri**

Yolcu hizmetleri giderlerinin büyük bir bölümünü uçuş sırasında yolculara hizmet veren kabin görevlilerinin ücretleri, konaklama ve eğitim giderleri oluşturmaktadır. Uçuş sırasında verilen yeme-içme hizmet giderleri, yolcuların kazalara karşı sigortalanma giderleri, uçuş öncesi verilen kimi özel hizmet giderleri bu grup altında toplanır.

### **7.2.3. Biletleme, Satış ve Promosyon Giderleri**

Biletleme, satış ve promosyon giderleri, bu faaliyetlerin yürütülmesi için gerekli olan bilet satış ofisleri ve bu faaliyetlerden sorumlu personel giderlerinden oluşmaktadır.

### **7.2.4. Yönetim Giderleri, Genel ve Diğer Giderler**

Yönetim giderleri, genel ve diğer giderler, havayolu işletmelerinin toplam maliyetleri içinde küçük bir bölümü oluşturmaktadır. Çünkü genel giderlerin büyük bir bölümü işletmenin işlevsel bölümlerindeki giderlere dağıtılmış durumdadır.

## **7.3. Havayolu İşletmelerinde Sabit ve Değişken Maliyetler**

“Belirli hizmetlerin ya da uçuş hatlarının ekonomik açıdan değerlendirilmesinde, fiyatlama politikalarının geliştirilmesinde ve belirli uçuş hatlarının yapısında

değişikliğe gidildiği zaman maliyetlerin nasıl etkilendiği konusunda bu tür bir sınıflama yeterince faydalı olamamaktadır”<sup>110</sup>.

Havayolu işletmelerinde kullanılan başka bir sınıflandırma yöntemi de maliyetleri sabit ve değişken giderler olarak ayırarak yapılan sınıflandırmadır.

“Sabit giderler, kısa dönemde üretim hacminde meydana gelen değişimlerden etkilenmeyen giderlerdir. Değişken giderler ise üretim hacminde meydana gelen değişimlere bağlı olarak değişen maliyetlerdir”<sup>111</sup>. Tablo 7’de sabit ve değişken maliyetlerin sınıflandırılması verilmiştir.

### 7.3.1. Sabit Maliyetler

“Sabit maliyetler , belirli bir zaman dilimi ve kapasite dahilinde, üretim hacmindeki artış ya da azalışlardan etkilenmeyerek aynı kalan giderlerin toplamıdır”<sup>112</sup>. Yani, “kısa bir dönemde belirli bir uçuşa veya bir dizi uçuşa bağlı olmaksızın sabit kalan giderlerin toplamıdır”<sup>113</sup>.

### 7.3.2. Değişken Maliyetler

Değişken maliyetler kısa dönemde meydana gelen üretim miktarındaki artış ya da azalışa göre değişen dolaylı işletme giderlerinin toplamıdır.

“Değişken maliyetlerin belirlenmesi özellikle uçuş faaliyetlerinin planlanmasında ve fiyat politikalarının oluşturulmasında kullanılmaktadır”<sup>114</sup>.

<sup>110</sup> Gerede, a.g.e., s.58.

<sup>111</sup> Doganis, a.g.e., s.121.

<sup>112</sup> Kaya, a.g.e., s.106.

<sup>113</sup> Doganis, a.g.e., s.122.

<sup>114</sup> Gerede, a.g.e., s.61.

Tablo 7. Sabit ve Değişken Maliyetlerin Sınıflandırılması

Dolaysız İşletme Maliyetleri		Dolaylı İşletme Maliyetleri
Değişken Maliyetler	Sabit Maliyetler	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yakıt ve yağ giderleri</li> <li>• Uçuş personeline, uçuş saatine göre ödenen ücretler ve teşvik primleri</li> <li>• Kabin personeline, uçuş saatine göre ödenen ücretler ve teşvik primleri</li> <li>• Uçuş sayısına ve saatine bağlı olarak ortaya çıkan bakım giderleri</li> <li>• Havaalanı vergileri ve seyrüsefer giderleri</li> <li>• Yolculara yemek hizmeti verilmesi sonucunda oluşan giderler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uçak amortisman ve kiralama giderleri, sigorta giderleri</li> <li>• Uçuş personeline, uçuş saatine bağlı olmaksızın ödenen sabit maaşlar ve uçuş personeli yönetim giderleri</li> <li>• Kabin personeline, uçuş saatine bağlı olmaksızın ödenen sabit maaşlar ve kabin personeli yönetim giderleri</li> <li>• Uçak kullanımından bağımsız olarak ortaya çıkan, uçak bakım personeline ödenen ücretler ve bakım yönetim giderleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uçak kullanımından bağımsız olarak ortaya çıkan istasyon ve yer hizmetleri giderleri</li> <li>• Yolcu Hizmetlerinden sorumlu personele ödenen ücretler</li> <li>• Yolcuların sigortalanması sonucunda oluşan giderler</li> <li>• Bilet, satış ve promosyon giderleri</li> <li>• Yönetim giderleri ve genel giderler</li> </ul>

Kaynak: Gerede, a.g.e., s.62.

## İKİNCİ BÖLÜM

### TUR OPERASYONLARINDA CHARTER SEFERLERİN KULLANIMI

#### 1. CHARTER İŞLETMELERİ

İkinci Dünya Savaşı'nı takip eden yıllarda, charter seferlere çok fazla önem verilmiyordu. "1950'lerde Charter seferler dünyadaki havayolu şirketlerinin yıllık toplanan ton-km' sinin yaklaşık olarak yalnızca %3-5'ini oluşturuyordu. O zamanki birey ya da kuruluşların, herkese açık olmayan kendi kullanımları için düzenledikleri charter seferler askeri ve devlete ait olan charter seferlerdi"<sup>115</sup>.

Charter seferlerle ilgili gelişmeler 1950'lerde başladı ve bu gelişmeler 1960'larda hız kazandı. Özellikle Amerika'da Kuzey Atlantik hattında tarifeli ve charter seferler düzenlendi. Başta kısa mesafeli olan bu seferler zamanla uzun mesafeli taşımacılık pazarlarına yayıldı. "Zaman içinde üye sayıları 20.000 ile sınırlı olan ve asıl amaçları seyahat etmek olmayan cemaat ya da klüp üyeleri ücreti eşit olarak paylaşarak uçak kiralamaya başladılar ve bunun sonucunda bağlantılı seferler oluştu. Amerika'da 1938 yılında charter seferlerin başlamasına izin verildi. 1962 yılında ise charter taşıyıcılarının işlevleri sınırlandırıldı"<sup>116</sup>.

1968'de her şeyin dahil olduğu paket turlar için charter seferler kullanılmaya başladı. (Inclusive Tour Charter-ITC) Bu turlar ulaşım, konaklama, yeme-içme, yerel ulaşım masrafları, müze, ören yerleri gibi giriş ücretlerini kapsayan paket tatillerdir. Tatil pazarının bu gelişimi Amerika'da charter sefer yapan işletmelerin hızla gelişmesine neden oldu.

Bu arada Avrupa'da da havayolları ITC'ler ile birlikte kendi charter seferlerini başlattılar. "Britanya'daki charter taşıyıcıları tarafından düzenlenen ITC'lerin

<sup>115</sup> Doganis, a.g.e., s.11.

<sup>116</sup> Aynı, s.12.

1950'lerin başındaki gelişmesini İskandinavya, Almanya ve diğer Avrupa ülkeleri takip etti. Bu charter şirketleri kuzey ve batı Avrupa arasında özellikle İspanya, İtalya gibi Akdeniz ülkelerine; daha az oranda da Yunanistan, Yugoslavya ve Tunus'a yolcu taşıdılar. Bu gelişme 1965'ten sonra, charter şirketlerinin en modern donanıma sahip jet uçakları kullanmaya başlamasıyla iyice hızlandı. 1965 ve 1973 yılları arasında Avrupa'daki ITC trafiği yılda ortalama %25 artış gösterdi. Bu oran Avrupa'daki tarifeli iç hat trafiğinin iki katını geçmekteydi. Zamanla Avrupa'daki havayolu şirketleri Atlantik'in daha ötesine, Afrika ve Uzak Doğu'ya da seferlere başladılar<sup>117</sup>.

1970'lerde Amerika'da ve bazı Avrupa ülkelerinde görülmeye başlayan liberalleşme eğilimleri charter seferlerin gelişimini hızlandırdı. Charter taşıyıcıları havayolu pazarını hızla ellerine geçirmeye başladılar. "1972'nin başında tahminlere göre uluslararası yolcu trafiğinin %31'ini charter seferler oluşturmaktaydı. (ICAO, 1974) Bu rakam, charter yolcu taşıyıcılarının zirveye ulaştığı dönemdir. Bundan sonra toplam yolcu pazarında, charterların payına düşen oran %16 ile %20'lere geriledi. Bu oran 1988'de %18.5 idi. (ICAO, 1990)"<sup>118</sup>.

1973 yılında charter seferlerin uluslararası yolcu trafiğinde sahip olduğu oran tarifeli seferlerden daha fazlaydı. 1973-74'te yaşanan petrol krizi ile birlikte yakıt fiyatlarının artması havayolu ücretlerine de yansdı. Havayolu ücretlerindeki artış charter seferler üzerinde büyük bir olumsuz etkiye neden oldu. Ayrıca Orta Doğu ve Asya-Pasifik charter uçuşlarının resmi otoriteler tarafından engellenmesi, yolcuların bu uçuşlarda mecburen tarifeli seferleri tercih etmelerine neden oldu. Tüm bu olumsuzluklarla beraber Avrupa'da ve Kuzey-Atlantik hattında da charter seferlerinde gerileme başladı. Özellikle ITC yolcuları, fiyatlarda meydana gelen bu artışlardan tarifeli seferlerle yolculuk yapan elit tabakadan ve iş adamlarından daha çok etkilendiler.

---

<sup>117</sup> Aynı, s.12.

<sup>118</sup> Aynı, s.13.

Tüm yaşanan bu olumsuzluklara rağmen charterlar 1977'ye kadar tarifeli seferlerden daha hızlı gelişti. "1977'de toplam yolcu trafiğinin %29.2'sini oluşturmaktaydı. Daha sonra 1978'de bu Pazar çöktü"<sup>119</sup>. Bunun nedeni fiyatların yeniden düzenlenmesi ve pek çok yeni tarifeli havayolu şirketinin pazara girmesiydi. Rekabet nedeniyle tarifeli sefer yapan havayolu şirketleri fiyatlarını düşürdüler. Çernobil Nükleer kazası ve 1986'daki terör olayları da charter seferlerin yaşadığı düşüşte etkili olan etkenlerdir.

Avrupa'da 1980'li yıllarda charter sefer yapan işletmeler, toplam yolcu sayısının %80-%90'ını taşıyarak tarifeli sefer yapan işletmelerin faaliyetlerini kısıtlamaya başlamıştı. Özellikle İspanya-İskandinavya, Britanya-Almanya-Hollanda-İspanya güzergahlarında charter seferlerin yoğun olduğu görülmekteydi. "Yakın zamana kadar da Avrupa'daki en büyük havayolu pazarı Britanya ile İspanya arasındaydı. 1989'da bu güzergahta 11.1 milyon yolcu seyahat etti. Bu yolculardan yaklaşık olarak 9 milyonu (%80) charter seferleri tercih etti"<sup>120</sup>.

Günümüzde, havayolu şirketlerinin ve hükümetlerin karşısına çıkmakta olan en önemli sorunlardan birisi charter sefer yapan havayolu şirketlerinin güzergahlarında meydana gelen değişiklik ve baskılara nasıl uyum sağlanacağıdır. 90'lı yıllar, Kuzey Atlantik ve Avrupa-Akdeniz güzergahındaki charter rekabetlerine sahne olmuştur. Bu tür bir rekabet sonunda, tarifeli ve charter sefer yapan havayolu şirketlerinin faaliyetleri ve diğer konularla ilgili farklılıklar gittikçe bulanıklaşmakta ve bu faaliyetlerin sürdürülmesi daha zor hale gelmektedir.

---

<sup>119</sup> Aynı, s.14.

<sup>120</sup> Aynı, s.14.



## 2. TUR OPERATÖRLERİ VE CHARTER İŞLETMELERİ ARASINDAKİ SÖZLEŞMELER

Tur operatörleri genellikle charter sefer yapan havayolu şirketleri ile bağlantılı çalışırlar ve tarifeli sefer yapan havayolu şirketlerini tercih etmezler. "Charter seferler de belirli bir tarifeye göre uçsalar da bu tur operatörlerinin broşürlerinden başka bir yerde yayınlanmaz ve uçuşun gerçekleşmesi çoğunlukla rezervasyonlu yolcu sayısının yeterli düzeyde olmasına bağlıdır"<sup>121</sup>. Yani tur satışlarının iyi olması durumunda uçuşlara takviye yapabildikleri gibi, satışların kötü gitmesi halinde, belirli bir zaman öncesinde uçuşları iptal de edebilirler.

"Bütün tur operatörleri, charter uçuşlarının düşük fiyatlarından dolayı paket turlarında charterları kullanırlar (ITC). Müşteriler; tarifeli seferler daha iyi servis ve standartlara sahip olduğu halde aralarındaki büyük fiyat farkından dolayı charterları tercih ederler"<sup>122</sup>.

"Aşağıda bir charter işletmesinin tur operatörleri ile yaptığı sözleşmenin kapsamında olması gerekenler ana hatları ile verilmiştir"<sup>123</sup>. Sözleşme şartlarında yer alan fiyatlar ve süreler charter işletmelere göre farklılaşmaktadır.

1) Sözleşmenin kimler arasında yapıldığı

2) Şirket bilgileri

Adres

Telefon

Fax

3) GENEL BİLGİLER

Bu bölüm aşağıdaki bilgileri içerir.

a) Uçak Tipi

b) Uçulacak Mesafe

<sup>121</sup> Renshaw, a.g.e., s.81.

<sup>122</sup> Yale, a.g.e., s.65.

<sup>123</sup> Onur Air'ın 17.10.2000 tarihli fax mesajı.

- c) Taşınacak Yükün Türü
- d) Seyahatin Başlangıç Yeri
- e) Maksimum Yük Kapasitesi
- f) Maksimum Koltuk: Bu sözleşmeye Göre....Yolcu.
- g) Seyahat Süresi
- h) Uçuş Tarifesi
- i) Yolcu Bagajları ve/veya kargo: Uçuş saatinden.....saat önce biniş için hazır olmalıdırlar.
- j) Charter Fiyatı:.....  
Kur:.....  
Ön Ödeme:.....  
Ödeme Yeri:.....  
Ödeme Şekli:.....

k) İtiraz Ücretleri

- l) İptal Fiyatları:.....gün öncesine kadar iptal verildiği takdirde herhangi bir iptal talep edilmemektedir. İptaller yaklaşık .....uçuştan oluşan her bir uçuş zinciri başına ..... adet ile sınırlanmıştır.

Charter işletmenin belirlediği iptal süreleri ve operatörün ödemesi gereken cezalar bu bölümde belirtilmiştir. Örneğin;

Uçuştan 21-14 gün önce yapılan iptaller için charter fiyatının %50

Uçuştan 13-7 gün önce yapılan iptaller için charter fiyatının %75

Uçuştan 6 gün önce yapılan iptaller için charter fiyatının %100

4) DETAYLI BİLGİLER

Bu bölümde yer alan bilgiler genel bilgiler bölümünde verilenlerin detaylarını, yasal açıklamaları, uçuşlar için gerekli olan uluslararası havacılık otoriteleri ile ilgili bilgileri içerir. Bunlar;

- a) Uçak ve Mürettebat
- b) Uçuş Tarifelerindeki Değişiklikler
- c) Uçuş izinleri (Charter uçuş performansı için hükümetler ve diğer yetkili otoritelerce belirlenir)
- d) Maliyetler

- e) İtiraz Ücretleri ve Ekstra Uçuşlar
- f) Ödemeler
- g) Yolculuğun Gerçekleşmemesi
- h) Alt Sözleşmeler
- i) IATA Şartları
- j) Kullanılmayan Charter Mesafeleri
- k) Sorumluluklar
- l) Trafik Dökümanları
- m) Sigorta
- n) İptal Fiyatları
- o) İflas Durumundaki Sonuçlar
- p) Ödenecek Tazminat Miktarlarının Belirlenmesi
- q) Yolcuların ve İhracatçıların Mallarının Taahhütü
- r) Uçak Kaptanının Yetkileri
- s) Uygulanabilir Kanunlar ve Yetkili Mahkemeler
- t) Değişiklikler
- u) Uçakta Servis
- v) Başlıklar
- w) Özel Hazırlıklar

Bir sonraki sezona ilişkin kararlar verildiğinde tur operatörleri hazırladıkları paket turlar için charterlardan koltuk talep edeceklerdir. Tur operatörlerinin gereksinimlerinin karşılanmasında izledikleri üç yol vardır.

### 2.1. Full Charters<sup>124</sup>

Bir uçağın tüm koltuklarının bütün riskiyle tur operatörü tarafından kiralanmasıdır.

“Tur operatörleri tarafından peşpeşe uçuşlar için uçağın tamamı kiralanır. Tur operatörü kiraladığı süre içinde belirli zaman aralıkları içinde uçuş talep ederler. Bu, kiraladığı dönem boyunca haftada bir gün, iki gün, ayda bir gün... vb. gibi olabilir.

---

<sup>124</sup> Time Series charterlar sektörde Full Charter olarak kullanılmaktadır. Ersan Akyürekli ile yapılan görüşme, Onur Air Ticaret Grp. Md. Yardımcısı, 23.08. 2000

Bu tür bir anlaşmayla tur operatörleri boş bacak (empty-leg) riski ile karşı karşıya kalabilirler. Uçaktan en fazla verimi alma yoluna gitmek durumunda olan tur operatörleri bu riske karşı ya uçuşların gerçekleştiği yerlerden bir grup bularak uçağın boş dönmesini engellemeli, ya da zinciri mümkün olduğunca uzatarak, boş bacak riskinden doğacak ek uçuş maliyetlerini minimize etmeye çalışmalıdırlar.”<sup>125</sup>

Tur operatörü; bunların dışında başka bir tur operatörü ile alt sözleşme yaparak, kendi kiraladığı uçağı, kullanmadığı zamanlarda o operatöre kiralama yoluna da gidebilir.

## 2.2. Kısmi Charterlar (Part Charters)<sup>126</sup>

Bazı tur operatörleri uçağın tümünün koltuklarını kiralama yoluna gitmek istemeyebilir. O zaman koltukların belirli bir bölümünü kiralama yoluna gidecektir. Bu yine haftanın belirli günleri, haftalar ya da uzun bir zaman periyodu için olabilir. Tur operatörü böylece uçağın daha küçük bir bölümünü doldurmakla sorumlu olacaktır. Hatta bir operatör kendi havayoluna sahip olduğunda, bazı koltuklarının boş uçuş riskini azaltmak için, koltuklarını başka operatörlere kiralayabilir.

## 2.3. Sor-Sat Charterlar (Ad-Hoc Charters)<sup>127</sup>

Daha küçük tur operatörleri spesifik tarihlerdeki spesifik rotalarda, belirli bir fiyat üzerinden koltuk satın almayı tercih edebilirler. Alternatif olarak bazı koltukları kısmen kiralarlar ve diğerlerini sor-sat esasına göre satın alırlar. Bu sistemde charter şirketleri tur operatörlerinin garanti etmedikleri koltukların riskini bizzat üstlenmiş olurlar. Bilgisayar teknolojisi geliştikçe daha fazla küçük operatör kendi istedikleri gibi ve ihtiyaçları olduğunda yapabilecekleri sor-sat anlaşmaları tercih etmektedirler.

<sup>125</sup> Aynı, s.65.

<sup>126</sup> Aynı, s.65.

<sup>127</sup> Aynı, s.65.

### 3. CHARTER İŞLETMELERİN AVANTAJLARI VE DEZAVANTAJLARI

Charter sefer yapan işletmeler dolaylı ve dolaysız işletme maliyetleri açısından, tarifeli sefer yapan işletmelere göre bazı avantaj ve dezavantajlara sahiptirler.

#### 3.1. Dolaysız İşletme Maliyetleri

Charter taşıyıcılar için dolaysız işletme maliyetlerinden birisi yakıt fiyatlarıdır. Bu genellikle hem charterlar hem de tarifeli taşıyıcılar için aynı hatta uçuyorlarsa ve uçak tipleri aynıysa, aynı tutar olmaktadır. Büyük charter taşıyıcıları çok büyük miktarda yakıt alımı yaptıkları için pazarlık yapabilmektedirler. Fakat bu çok az sayıda charter taşıyıcı için geçerlidir. Kimi charter işletmeler ise tarifeli taşıyıcılara göre daha yüksek fiyat ödeyebilmektedirler. Böyle bir durumda yakıt maliyetleri charterlar açısından dezavantaj olmaktadır.

“Havayolu şirketlerinin sigorta maliyetleri ve uçuş hatlarını kullanmak için yaptıkları ödemeler, sahip oldukları uçak tipi aynı ise, tüm havayolları için aynıdır. Charter taşıyıcıları, genellikle kendi ülkelerindeki daha ucuz havaalanlarını kullanarak daha az iniş ücreti öderler”<sup>128</sup>.

Yine hem charter hem de tarifeli taşıyıcı şirketler için, eğer aynı uçak tipini ve uçuş hattını kullanıyorlarsa bakım maliyetleri de aynıdır.

Charterlar ve tarifeli taşıyıcı şirketlerin saat başına yıpranma maliyetleri vardır. Bu eğer, iki hava taşıyıcısı da aynı uçuş yoğunluğuna sahipse ikisi içinde aynıdır. Fakat bu pek mümkün olmamaktadır. Çünkü tarifeli havayollarının uçaklarının çoğu kısa mesafeli ve değişik hatlarda kullanılmaktadır. Charterlar ise yoğun yaz aylarında gece-gündüz uçmaktadırlar. Tarifeli havayolları kısa ve orta uzunluktaki hatlarda

---

<sup>128</sup> Doganis, a.g.e., s.180.

günde 14-16 saat uçarlar. Çünkü tarifeli havayolları müşterileri 08.00'den önce ve 22.00'den sonra uçmayı pek tercih etmezler. Tarifeli havayolları kısa mesafeli uçuşlarında genellikle havaalanlarında geceleme yaparlar. Charterlar için durum böyle değildir. Charter yolcuları rahatlıktansa ucuz uçmayı tercih ettikleri için, kalkış ve varış saatlerinin gecenin herhangi bir zamanında olmasını da kabul edebilmektedirler. Eğer gece uçuş yasakları ya da limitleri yoksa charterlar uçaklarını gece uçuşlarına göre programlar. Özellikle yoğun aylarda 24 saat operasyon yaparlar. 2 saatlik ya da daha uzun mesafelerde 3 tur (gidiş-dönüş) yapabilirler<sup>129</sup>

Charterların yoğun yaz sezonunda uçuşları böylesine yoğunken kış aylarında bu oranları tarifeli seferlere göre azalmaktadır. Bu nedenle charterlar yoğun sezonlarda 24 saat uçmayı hedeflerler. Böylece kış sezonundaki kayıplarını telafiye çalışırlar. Kimi charter taşıyıcıları düşük sezonda yaşadıkları uçuş boşluğunu kapatmak için uçaklarını, yoğun sezon yaşayan başka havayollarına kiralayabilmektedirler.

### 3.2. Dolaylı İşletme Maliyetleri

Charter ve tarifeli taşıyıcıların dolaylı işletme maliyetleri birbirinden belirgin bir şekilde ayrılır.

Charter şirketleri uçak, yolcu ve bagaj hizmetlerini genellikle gittikleri yerlerdeki havaalanlarında yer hizmetleri şirketlerine yaptırırlar. Her ne kadar bu yüksek maliyetli olsa da charter taşıyıcıları yoğun olmayan sezonlarda çok sayıda personele ihtiyaç duymadıklarından, tüm yıl boyunca yoğun sezondaki personel ile çalışmak zorunda değildirler. Yani devamlı personele ve bürolara ihtiyaçları yoktur. Sezonluk personel kullanımı charter şirketleri için büyük bir maliyet avantajı olmaktadır. Her ne kadar günümüzde, kimi tarifeli taşıyıcılar da yer hizmetlerini özel şirketlere yaptırmaya başlamışsa da genellikle bu hizmetleri kendileri

<sup>129</sup> Aynı, s.181.

yapmaktadırlar. Tarifeli taşıyıcılar açısından özellikle büroların kiralari ve çalışan personelin ücretleri maliyetleri artırmaktadır.

Charter taşıyıcıları biletleme, satış ve promosyon alanlarında da büyük maliyet avantajlarına sahiptirler. Bunun nedeni charter sefer yapan işletmelerin sahip olduğu uçakların ya da uçak koltuklarının tur operatörleri, seyahat acentaları ya da bazı büyük şirketler tarafından kiralanmasıdır. Bundan dolayı charter sefer yapan işletmeler risk almazlar. Sadece yolcu biletlerinin basımlarından ve dağıtımlarından sorumludurlar. Bu nedenle satış bürolarına ve personeline ihtiyaç da duymazlar. Charter sefer yapan işletmeler koltuklarını yolculara değil tur operatörlerine, acentalara ya da başka şirketlere satarlar. Tur operatörleri ve seyahat acentaları kataloglarında, koltuk kiraladıkları charter sefer yapan işletmelerin reklamlarını da yaparlar. Tarifeli taşıyıcılar ise bir çok yerde satış büroları açmak ve personel çalıştırmak durumundadır. Bu büroların kira bedelleri, çalışan personel ücretleri ve kırtasiye masrafları onlara yüksek bir maliyet getirmektedir. Ayrıca seyahat acentalarına bilet satışları için ödedikleri komisyonlar da çok önemli bir maliyet kalemini oluşturmaktadır.

Charter taşıyıcılarının yolcu hizmetlerindeki maliyetleri, tarifeli taşıyıcılara göre daha düşüktür. "Charter taşıyıcıları uçuşlarda tarifeli taşıyıcılara göre daha az kabin memuru görevlendirirler ve güvenlik için yapılması gerekli olan şeylerin en azını yerine getirirler. Örneğin İngiliz charter taşıyıcıları Boeing 737-200 uçağı için 32 yolcuya bir kabin memuru görevlendirirken, British Airways aynı tip uçakta 21 yolcuya 1 kabin memuru görevlendirmektedir"<sup>130</sup>. Ayrıca charter taşıyıcıların bu personelleri sezonluk çalıştırma avantajları vardır.

Charter taşıyıcılarının yolcuları, uzun mesafeli uçuşlarda aktarma durumu söz konusu olduğunda, eğer diğer uçuş bir sonraki gün ise tüm konaklama, yeme-içme ve ulaşım masraflarını kendileri üstlenirler. Tarifeli taşıyıcılar ise yolcuların bu giderlerini karşılarlar.

---

<sup>130</sup> Aynı, s.183.

Uçuş esnasında yolculara ikram edilen yiyecek maliyetleri açısından da charter taşıyıcılar daha avantajlıdır. Basit ve ucuz yemekler vererek catering maliyetlerini düşürürler. Ayrıca Charter taşıyıcı şirketlerinin yönetim maliyetleri de düşüktür. Bu az sayıda yönetici ve personelin yeterli olmasından kaynaklanmaktadır.

Yukarıda anlatıldığı gibi charter taşıyıcılar dolaylı maliyetlerin tüm bölümlerinde tarifeli taşıyıcılara göre daha avantajlıdır.

### 3.3. Sık Oturma Düzeni

Charter taşıyıcılarının maliyetlerini düşüren başka bir neden de sık oturma düzenidir. Charter taşıyıcılar uçaklara, tarifeli taşıyıcılardan %15-25 daha fazla koltuk koyarlar. Özellikle geniş gövdeli uçaklarda uygulanan sık oturma düzeni daha iyi sonuçlar vermektedir. Charter taşıyıcıların uçuşları tek sınıftır. Tarifeli taşıyıcıların uçuşlarında ise birinci sınıf, ekonomik sınıf ve işadami sınıfı mevcuttur. Tarifeli taşıyıcılar, uçaklarında bu sınıflara ayrılan bölümler nedeniyle yer kaybına uğrarlar. Charter taşıyıcılar ise tek sınıf düzeninden dolayı yer kaybına uğramazlar. Ayrıca charter taşıyıcılar en hafif koltukları kullanmaktadırlar. Charter taşıyıcıları uçaklarına en fazla koltuğu yerleştirebilmek için tuvalet sayısını, koridor boşluklarını en az seviyeye indirmişlerdir.

### 3.4. Yüksek Doluluk Oranı

“Charter taşıyıcıları uçaklarına daha fazla koltuk koymanın yanında, bunların tamamına yakını da doldurmaktadırlar. Tarifeli taşıyıcılar uluslararası uçuşlarda yıllık doluluk oranları %65-70 olduğu zaman memnun olurken, charter taşıyıcılar ise %85'lere ulaşmaya çalışırlar. Havayolu endüstrisinde, bu iki sektör arasında doluluk oranları açısından belirgin farklılıklar vardır<sup>131</sup>.

---

<sup>131</sup> Aynı, s.186.



Charter taşıyıcılarının yüksek doluluk oranına sahip olmalarında koltukların tamamının veya büyük bir kısmının toptan satılmasının payı büyüktür.

Yüksek doluluk oranları charter taşıyıcılarının yolcu-kilometre maliyetlerini azaltır. Doluluk oranlarının yüksek olması rekabetten kaynaklanan düşük fiyatlara bağlıdır.

### 3.5. Planlama ve Finansal Avantajları

Charter taşıyıcılarının maliyet avantajlarından başka planlama ve finansal avantajları da bulunmaktadır. “Özellikle ITC’lerin (Inclusive Tour Charter) yoğun sezonu Haziran-Eylül ayları arası olan yaz sezonudur. Bu tatillerin satılmasına bir önceki Kasım-Aralık ayında başlanır. Ocak-Mart aylarında satışlar yoğunlaşır”<sup>132</sup>. Satışların erken başlama nedeni ise, tur operatörlerinin rekabet yüzünden broşürlerini biran önce basıp dağıtmak istemeleridir. Bunun için hazırlayacakları paket turun uçuşlarını ve otel yataklarını aylar önceden ayarlamak zorundadırlar. Ayrıca otellerle ve charter şirketlerle kontratlarını aylar önceden yapmalıdırlar.

Tur operatörleri tarafından, paket turların çok önceden planlanması charter sefer yapan işletmeler açısından önemli bir planlama avantajı yaratmaktadır. Tur operatörlerinin gelecek yılın kontratını yapmasıyla “uçulacak rota, uçak tipi, uçuş sıklığı, uçulacak yere varılacak gün belirlenir”<sup>133</sup>. Tur operatörlerinin uçuşlarını iptal etmeleri durumunda charter işletmeye ödemek zorunda kalacakları iptal tazminatının tutarında anlaşılır. Özellikle Avrupa’da faaliyet gösteren charter şirketler Şubat ayından sonra yapılacak uçuş iptalleri için çok yüksek tazminat alırlar. Bu neredeyse uçuştan elde edecekleri ücreti karşılayacak seviyededir.

<sup>132</sup> Aynı, s.192.

<sup>133</sup> Aynı, s.193.

Charter sefer yapan işletmeler yaptıkları bu kontratlar sayesinde o yıl için hangi hatlarda ve ne sıklıkta uçacaklarını, buna göre ihtiyaçları olan personel ve uçak sayısını belirlerler. Toplam gelirlerini önceden bildikleri için, maliyetlerin gelirlerini geçmesini engelleyebilirler. Oysa tarifeli havayolları gelirlerini önceden bilemezler. Öğrendiklerinde ise yapılacak bir şey kalmamıştır.

Tur operatörleri ile charter taşıyıcıların anlaştıkları fiyat normalde gidiş-dönüş başına, belirli sayıdaki paket turun uçuş saati başına olabilir. Bu belli sayıyı geçerse uçuş başına ya da saat başına maliyetler düşebilir. Fiyatlar havayolunun giriş maliyetlerinin para birimi üzerinden düzenlenir. Charterlar tur operatörleri ile sözleşme yaptıktan sonra, maliyetlerinde meydana gelebilecek beklenmedik artışlar nedeniyle tur operatörlerinden belli bir miktar daha para isteyebilirler. Tur operatörlerine, yolculardan ek ücret alabilmeleri için en az 90 gün önceden tebligat yapılır. Bu charter sefer yapan işletmeleri ani ve tehlikeli değişikliklerden korumak için uygulanır. Maliyetleri düşerse indirim yapıp yapmamak charter taşıyıcıların elindedir<sup>134</sup>.

Charter sefer yapan işletmeler tur operatörleriyle anlaşma yaptıktan sonra avans alabilirler. Uçuşlar başlamadan önce her uçuşun parası uçuştan bir ay önce ödenir. Avansların alınması durgun kış aylarında nakit akışının sağlanmasına yardımcı olur. Bu uçuşların iptal edilmemesi için de bir güvence olur. Tarifeli havayolları ise uçuştan sonra, bilet satan acentalardan, kredi kartı şirketlerinden ve diğer havayollarından paralarının tahsil edilmesini beklerler.

---

<sup>134</sup> Aynı, s.193.

#### 4. TUR OPERATÖRLERİ İLE CHARTERLAR ARASINDA YAŞANAN SORUNLAR

Tur operatörleri her ne kadar düzenledikleri turlarda, pek çok avantajı nedeniyle charterları tercih etseler de charterlarla da bazı problemler yaşamaktadırlar.

##### 4.1. Uçuşlarda Meydana Gelen Sorunlar

Tur operatörleri tarafından düzenlenen turların charterlar tarafından iptal edilmesi ya da ertelenmesi durumunda gerek tur operatörleri gerekse charter işletmeler zor durumda kalmaktadırlar. Bu iptal ve ertelemeler bir çok nedenden kaynaklanabilir. Fakat çoğunlukla uçaklarda meydana gelen teknik arızalar ve hava koşulları ana nedenleri oluşturmaktadır. Yolcuların havaalanında bekletilmesi hem operatörün hem de charterların imajını zedelemektedir.

##### 4.2. Fiyat Değişiklikleri

Charter işletmeler, maliyetlerinde meydana gelebilecek beklenmeyen artışlar nedeniyle uçuştan önce fiyatta artış yapabilmektedirler. Yapılacak olan bu artış, tur operatörünün de düzenlediği paket turun ulaşım maliyetlerinin artmasına neden olacaktır. Yolcuların satın aldıkları paket turun fiyatının uçuş gerçekleşmeden değişmesi tur operatörü ile yolcular arasında sorunlar doğurmaktadır.

##### 4.3. Ödeme Problemleri

Çok sık olmasa da tur operatörleri uçuşlar için charter işletmelere yapacakları ödemeler konusunda problem yaşayabilmektedirler. "Charter işletmeler hiçbir zaman uçuştan sonra yapılacak ödemeyi kabul etmezler. Uçuştan önce tur operatörlerinden teminat alırlar. Bu teminat ödeme nakit yapılacaksa bir uçuş ücreti kadardır.(Bu uçuş

sıklığına göre değişir) Eğer ödemeler banka mektubu ile yapılacaksa iki uçuş ücreti teminat olarak alınır”<sup>135</sup>.

#### **4.4. Uçak Tiplerindeki Yetersizlikler**

Tur operatörleri tercih ettikleri charter işletmelerin sahip olduğu uçak tiplerini yetersiz bulabilmektedirler. Uçakların kapasitesi düzenledikleri turlardaki yolcu sayısı bakımından yeterli olmayabilir. Bunun yanında, uçağın markasını ve teknik özelliklerini yeterli bulmayabilirler. Bu tur operatörlerinin yolcuları güvendikleri uçak markaları ile uçurmak istemelerinden kaynaklanmaktadır.

#### **4.5. Havaalanı Yer Hizmetlerindeki Yetersizlikler**

Charter işletmelerin yolculara havaalanında verdikleri yer hizmetleri, tur operatörlerinin imajları açısından çok önemlidir. Yolculara havaalanında yeterli yer hizmetlerinin verilememesi tur operatörü açısından, yolcular üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Ayrıca charter terminallerinin bakımsız, teknik açıdan yetersiz olması da yolcuları, dolayısıyla tur operatörlerini olumsuz etkilemektedir.

#### **4.6. Uçuş Esnasında Yaşanan Problemler**

Charter işletmelerin sahip olduğu kabin ekibi yolcular açısından çok önemlidir. Uçuş esnasında verilen kötü bir hizmet yolcuların o charter işletmeyle bir daha uçmak istememelerine ve tur operatörünü tercih etmemelerine neden olmaktadır.

#### **4.7. Uçuş Saatleri**

Havaalanlarında yaşanan uçuş trafiğinden, charterların diğer uçuşlar, tarifeli seferlerin önceliği yüzünden gece ya da sabahın çok erken saatlerinde yapmak

---

<sup>135</sup> Ersan Akyürekli ile Yapılan Görüşme, Onur Air Ticaret Grp. Md. Yardımcısı, 23.08.2000.

zorunda kaldıkları uçuşlar yolcular tarafından pek tercih edilmemektedir. Yolcular kendilerine uygun saatlerde kalkış ve iniş yapmak isterler.

Charter işletmelerin de tur operatörleri ile yaşadıkları bazı problemler vardır.

Kimi tur operatörünün yolculara uçuşlar hakkında yeterli bilgi vermemesinden dolayı uçuştan önce problemler yaşanabilmektedir. Yolcular genelde biletin üzerinde yazılan uçuş saati ve yeri dışında kalan bölümleri okumazlar. Uçuşlar hakkında yeterli bilgiye sahip olmayan yolcular uçuştan önce charter işletmelere bagajların olması gerekenden daha ağır olması, havaalanına geç gelme vb. gibi sorunlar çıkarmaktadırlar. Bu da charter işletmeleri zor durumda bırakmaktadır.

Ayrıca tur operatörleri, çoğu zaman kiraladıkları koltuk sayısından fazla koltuk satışı yaptıklarından charterlar zor durumda kalmaktadırlar. Tur operatörlerinin bunu yapma nedeni ise, yolcuların uçuştan önce çeşitli nedenlerle turu satın almaktan vazgeçebilmeleri riskidir.

## 5. TÜRKİYE'DE CHARTER SEFER YAPAN HAVAYOLU ŞİRKETLERİ

Ülkemizde haftada yaklaşık bin seferle 150 bin yolcu taşıyan charter havayolu şirketlerinin Türk turizmindeki yeri küçümsenemeyecek boyutlardadır. Yolcu taşımacılığı yapan bu şirketler Onur Havayolları, Alfa Havayolları, Pegasus, Sun Express, Anatolia Havayolları ve İstanbul Havayollarıdır (Uçuşları 24. 08.2000 tarihi itibari ile geçici olarak durdurulmuştur). Bunların dışında yer hizmeti veren Çelebi, Havaş ve catering hizmeti veren USAŞ şirketleri havayolu sektöründe faaliyet göstermektedir.

Türkiye'deki charter havayollarının kullandığı uçaklar tip, kapasite ve teknik özellikler bakımından farklılıklar göstermektedir. (Tablo 8.)

**Tablo 8.** Türkiye'deki Charter İşletmelerin Kullandığı Uçakların Özellikleri

	KANAT MESAFESİ	UZUNLUK	YÜKSEKLİK	UÇUŞ MESAFESİ	YOLCU KAPASİTESİ
Boeing 737-400	28.9m	36.4m	11.1m	3815km	138-169
Boeing 737-800	34.3m	39.5m	12.5m	5445km	138-169
Boeing 737-300	28.9m	33.4m	11.1m	4175km	128-149
Boeing 727-200	32.91m	46.69m	10.36m	2750-4020km	148-189
Airbus A300	44.84m	54.10m	16.54m	7500km	266-298
Airbus A321	34.09m	44.51m	11.76m	4350km	185
MD-88	32.8m	45.1m	9.05m	3798km	155-172

Kaynak: Robert M. Kane, **Air Transportation** (13<sup>th</sup> Edition. Dubuque: Kendall/Hunt Publishing Company, 1999), s.524, 525, 526, 527, 531, 572, 602, 604, 605. ve <http://www.boeing.com>, <http://www.airbus.com>, Özellikler alınarak tablo oluşturulmuştur.

Tablo 9'da Türkiye'de faaliyet gösteren özel havayolu şirketleri, uçak adet/tipleri ve koltuk kapasiteleri verilmiştir.

**Tablo 9. Türk Özel Havayolu Şirketleri**

ŞİRKET ADI	UÇAK ADEDİ/TİPİ	KOLTUK	TOPLAM
ONUR	5 MD-88	172	860
	2 A300-B4-103	337	674
	2 A321	220	440
Toplam	9		1.974
PEGASUS	10 B737-400	170	1.700
	1 B737-800	189	189
Toplam	11		1.889
ALFA	1 A300-B4	318	318
	2 A300-600	297	594
	3 A321	210	630
Toplam	6		1.542
ANATOLIA	3 A300-B4	310	930
	2 B737-400	170	340
Toplam	5		1.270
SUN EXPRESS	1 B737-300	148	148
	4 B737-800	186	744
Toplam	5		892
İSTANBUL HAVAYOLLARI*	5 B737-400	168	840
	1 B737-800	189	189
Toplam	6		1.029
GENEL TOPLAM	42	3084	8596

Kaynak: **Türsab**, Sayı: 196, (Haziran 2000), s.46.

\* İstanbul Havayolları 24.08.2000 tarihi itibari ile uçuşlarını dondurmıştır.

Charter sefer yapan işletmeler uçaklarını ya leasing yöntemi ile kiralanmakta ya da kendilerine ait uçaklarla faaliyet göstermektedirler.

Tur operatörlerinin paket turlarda ulaşım aracı olarak tercih ettikleri charter sefer yapan havayolu şirketlerine ait uçaklar tarafından ülkemiz havaalanlarına yurt dışından turist taşınmaktadır. (EK-1)

Ülkemizde charter sefer yapan havayolları genellikle tur operatörleri tarafından yaz sezonunda kullanılmaktadır. Charter şirketler tur operatörleri ile kontratlarını 6-7 ay önceden yapmakta ve uçuştan önce teminat almaktadırlar. Bu teminat tur operatörünün uçuştan vazgeçmesi riskine karşı charter işletmenin aldığı bir tedbir olmaktadır.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE'DE YURT DIŞINA TUR DÜZENLEYEN TUR OPERATÖRLERİNİN CHARTERLARI TERCİH NEDENLERİ VE CHARTER İŞLETMELERLE YAŞADIKLARI SORUNLAR

#### 1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Tur operatörlerinin düzenlediği paket turları oluşturan en önemli öğelerden bir tanesi ulaştırmadır. Tur operatörleri özellikle yurt dışına düzenledikleri turlarında; hız, zaman ve konfor faktörlerini göz önüne alarak ulaşım aracı olarak uçakları tercih etmektedirler. Bu araştırmada amaç elde edilecek verilerle;

- Tur operatörlerinin charter uçakları tercih etme nedenlerini tespit etmek,
- Tur operatörlerinin charter işletmelerle yaşadıkları sorunların neler olduğunu belirlemektir.

#### 2. SINIRLILIKLAR

- Araştırma A Grubu Seyahat Acentaları ile sınırlıdır.
- Araştırma A Grubu Seyahat Acentaları içinde yurt dışına paket tur düzenleyen (outgoing) acentalar ile sınırlıdır.
- Türkiye'de TÜRSAB'a (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) 500 outgoing acenta kayıtlı olmasına rağmen, bunlardan hangilerinin turları düzenleyen acentalar, hangilerinin yetkili satış acentaları olduğu bilinmemektedir. Ana kütleyi oluşturan A grubu seyahat acentalarının sayısı 500 olmasına rağmen, örneklem 10 seyahat acentası olarak alınmıştır.

### 3. ARAŞTIRMANIN TÜRÜ VE YÖNTEMİ

Araştırma “durum belirleyici” bir araştırma olup, yurt dışına tur düzenleyen A grubu seyahat acentalarının turlarında charter havayollarını tercih nedenlerini ve charterlarla yaşadıkları problemleri belirlemeye yönelik bir araştırmadır. Örneklem belirlenirken Yargısal Örnekleme Metodu’ nun Güdümlü (maksatlı) Örnekleme türü kullanılmıştır. Anket soruları SPSS istatistik paket programında değerlendirilmiştir.

Araştırma için gerekli veriler birebir yapılan Anket yöntemi ile toplanmıştır. Hazırlanan anket (EK- 2) soruları seçilen 10 işletmenin yurt dışı turlarından sorumlu Müdürleri tarafından doldurulmuştur.

### 4. BULGULAR VE YORUM

Türkiye’de yurt dışına paket tur düzenleyen seyahat acentaları turlarında ana ulaşım aracı olarak charter uçakları tercih etmekte aynı zamanda charter işletmelerle bazı problemler yaşamaktadırlar. Bu çalışmada yurt dışına paket tur düzenleyen A grubu seyahat acentalarına uygulanan anketin sonuçları değerlendirilecektir.

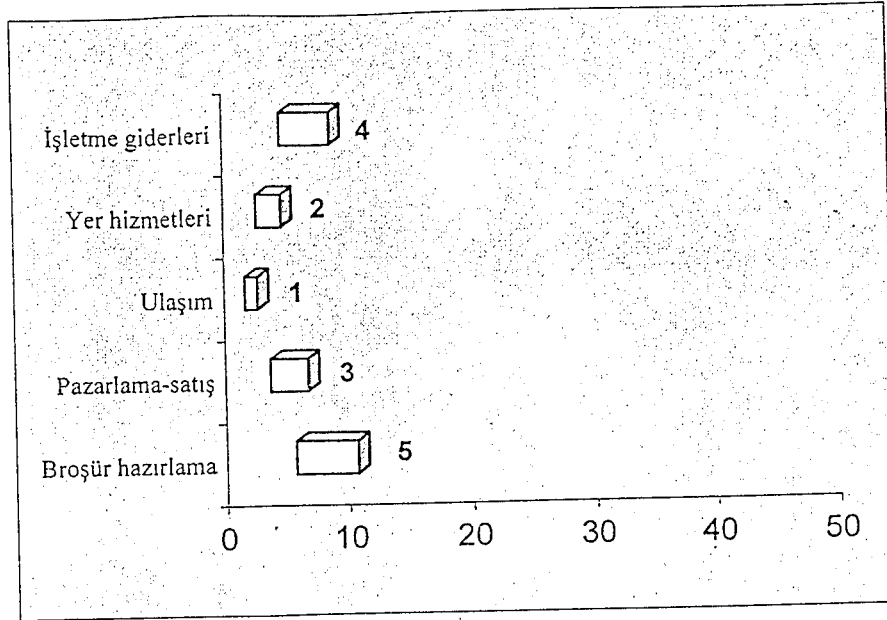
Anketi dolduran kişiler ve görevleri Tablo 10.’da verilmiştir.

**Tablo 10.** Ankete Katılan Acentalar ve Anketi Dolduran Kişiler

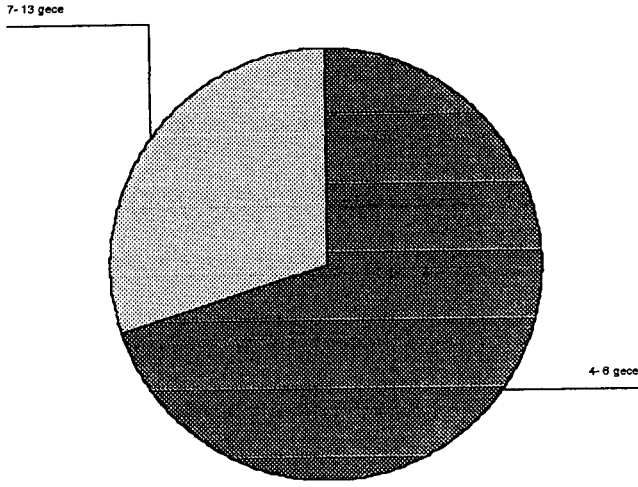
İşletmenin Adı	Anketi Dolduran Kişi	Ünvanı
ASYA TUR	Ayşem Erk	Yurt Dışı Turlar Satış Müd.
GTI TRAVEL SHOP	Levent Öztuğ	Yurt Dışı Turlar Sorumlusu
MİLTUR	Ayfer Kocaman	Yurt Dışı Tur Oper. Müd.
JOLLY INTER. TOUR	Murat Okta	Yurt Dışı Turlar Sorumlusu
PACHA TOUR	Selen Atsüren	Yurt Dışı Turlar Oper. Müd.
ETS (Ersoy Turistik Serv.)	Korkut Oyal	Yurt Dışı Turlar Oper. Müd.
CALIENTE TOURS	Eser Egel	Yurt Dışı Turlar Oper. Müd
ACTIVE TOUR	Çiçek Yıldız	Yurt Dışı Turlar Sorumlusu
SUPERNOVA TOUR	Sami Yürekli	Acenta Müdürü
TÜRK EKSPRES	Nuri Özensel	Yurt Dışı Turlar Sorumlusu

Ankete katılan acentalardan yurt dışına düzenledikleri paket turların maliyetlerini sıralamaları istenmiştir. Ulaştırma paket turun en maliyetli ögesidir. Bu nedenle paket turu oluşturan maliyetler içinde ulaşım maliyetleri ilk sırada yer almaktadır. Acentaların verdiği cevaplara göre yer hizmetleri ikinci, pazarlama-satış üçüncü, işletme giderleri dördüncü ve broşür hazırlama maliyetleri ise beşinci sırada yer almaktadır.

**Tablo 11.** Ankete Katılan Acentaların Yurt Dışı Paket Turlarındaki Ağırlıklı Maliyet Sıralamaları

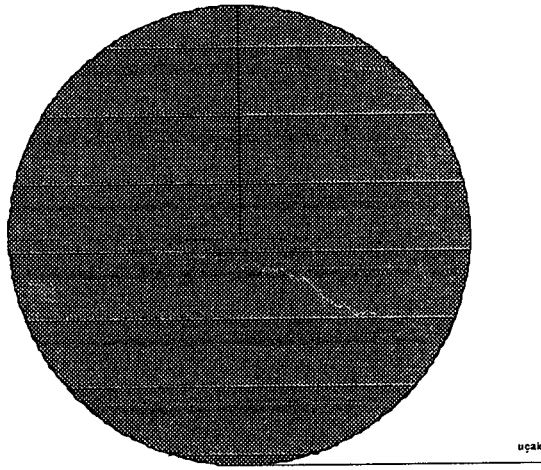


Ankete katılan acentaların %70'inin düzenlediği yurt dışı paket turlarının ortalama kalış süreleri 4-6 gece iken, %30'unun ortalama kalış süresi 7-13 gececiir. Şekil 10'da acentaların yurt dışına düzenledikleri turların ortalama kalış süreleri verilmiştir.



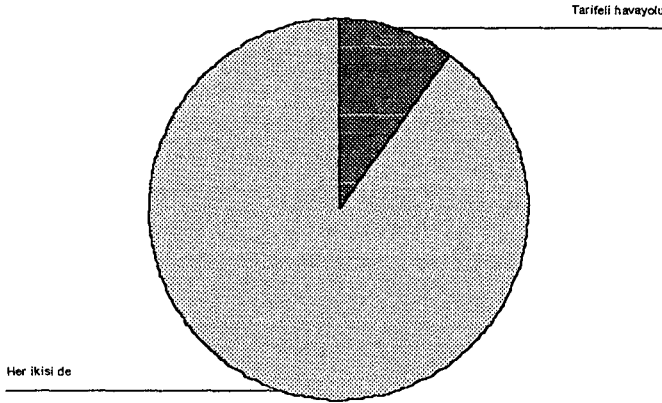
**Şekil 10.** Acentaların Düzenledikleri Yurt Dışı Paket Turların Ortalama Kalış Süreleri

Yurt dışı paket turlarda, tur operatörleri tarafından ana ulaşım aracı olarak uçaklar kullanılmaktadır. Bunun nedeni uçakların sahip olduğu hız, güven ve konfordan dolayı turistler tarafından, diğer ulaşım araçları olan tren, otobüs ve gemiye göre daha çok tercih edilmesidir.



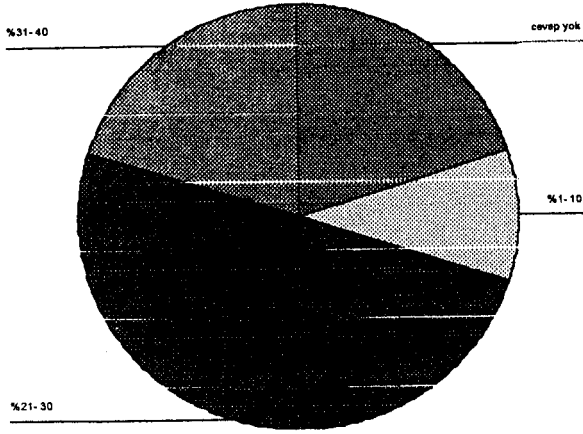
**Şekil 11.** Acentaların Yurt Dışı Paket Turlarda Kullandıkları Ana Ulaşım Araçları

Türk tur operatörleri yurt dışına düzenledikleri turlarda hem charter hem de tarifeli sefer yapan havayollarını kullanmaktadırlar. Charter ve tarifeli sefer yapan havayollarını tercihlerinde; turun mesafesi, fiyat, uçak tipi vb. gibi nedenler etkili olmaktadır. Anketi cevaplayan acentalar içinde biri dışındaki tüm acentalar yurt dışı paket turlarında hem tarifeli hem de charter sefer yapan havayollarını tercih etmektedir. Bu durum bize Türkiye'nin dışa gidim turizminin artık kitle turizmi boyutuna ulaşmış olduğunu göstermektedir. Aşağıda acentaların yurt dışı paket turlarında tercih ettikleri havayolları verilmiştir.

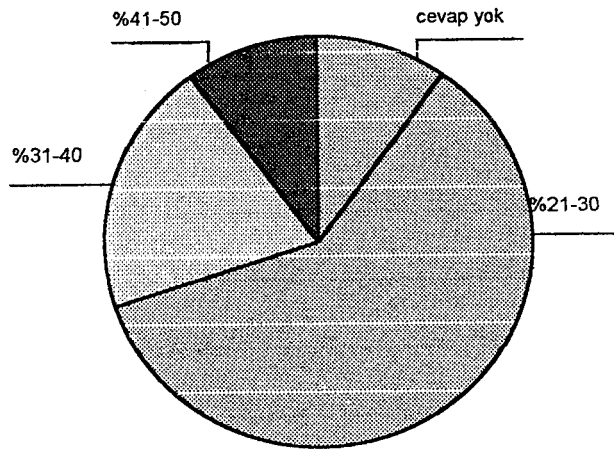


**Şekil 12.** Yurt Dışı Paket Turlarında Ulaşım Aracı Olarak Uçağı Kullanan Acentaların Tercih Ettikleri Havayolları

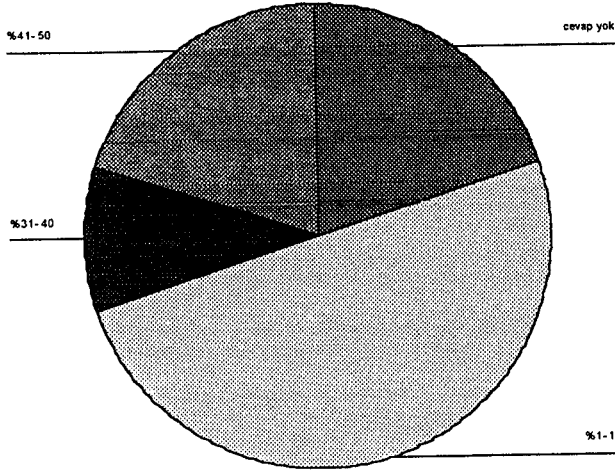
Acentaların toplam maliyetleri içinde charter seferlerin maliyetleri, paket turların mesafelerine göre farklılıklar gösterir. Kimi tur operatörleri ağırlıklı olarak kısa mesafeli turlar düzenlerken kimileri orta mesafeli ya da uzun mesafeli turlar düzenlemektedirler. Bazı tur operatörleri bu turların hepsini birden de düzenleyebilmektedirler. Alınan bu sonuçlara göre, düzenlenen paket turlarda ana ulaşımda kullanılan charter maliyetlerinin, toplam maliyetler içinde yüksek oranlara sahip olduğu görülmektedir.



**Şekil 13.** Acentaların Paket Turlarında Kullandıkları Charter Seferlerin Maliyetlerinin Toplam Maliyetler İçindeki Oranları (Kısa Mesafeli Turlar)



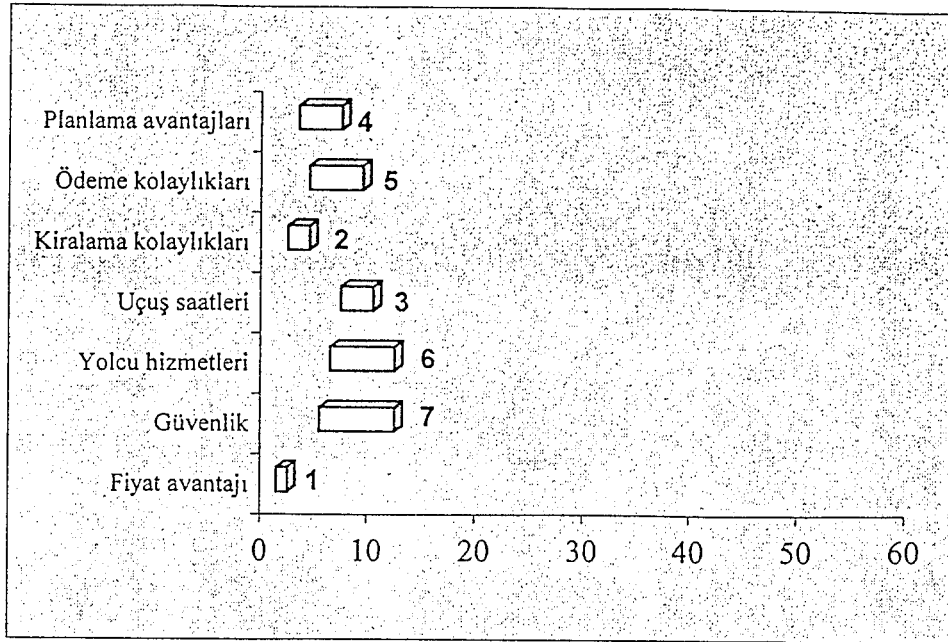
**Şekil 14.** Acentaların Paket Turlarında Kullandıkları Charter Seferlerin Maliyetlerinin Toplam Maliyetler İçindeki Oranları (Orta Mesafeli Turlar)



**Şekil 15.** Acentaların Paket Turlarında Kullandıkları Charter Seferlerin Maliyetlerinin Toplam Maliyetler İçindeki Oranları (Uzun Mesafeli Turlar)

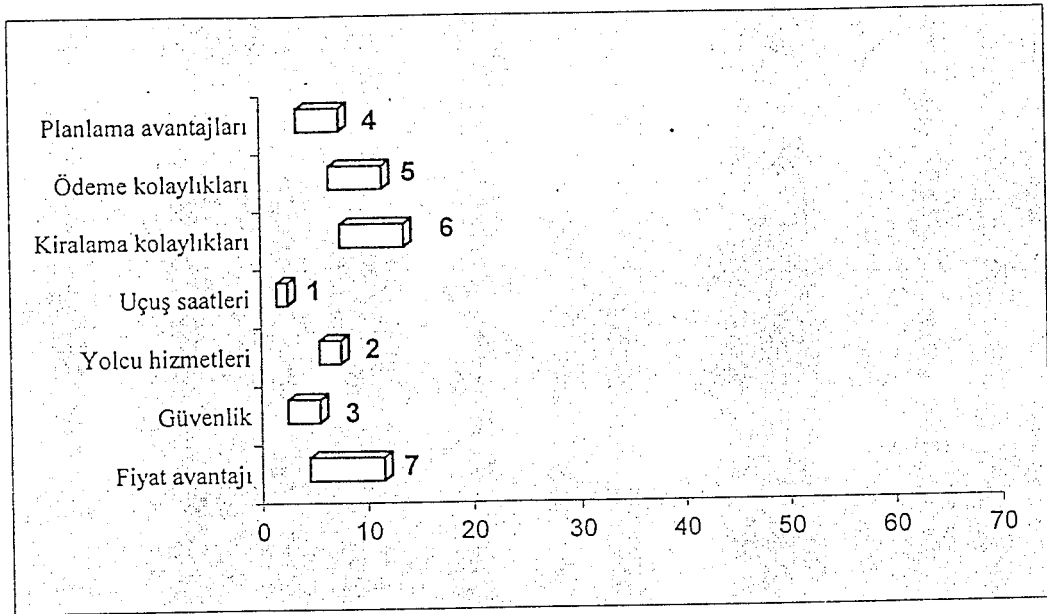
Türk tur operatörlerinin charterları tercih etmelerinin çeşitli nedenleri vardır. Bu nedenlerin başında fiyat avantajı gelmektedir. Charter sefer yapan havayolları sahip oldukları maliyet avantajlarından dolayı uçaklarını tur operatörlerine, tarifeli seferlere göre daha uygun fiyatlarla kiralamaktadırlar. Sahip olduğu kiralama kolaylıkları ise tur operatörlerinin tercih edilme nedenleri içinde ikinci sırada yer almaktadır. Verilen cevaplara göre charterların uçuş saatleri tur operatörleri tarafından üçüncü tercih edilme nedeni olarak görülmektedir. Tur operatörleri paket turları için tarifeli seferlerde olduğu gibi önceden belirlenmiş uçuş tarifelerine uymak durumunda değillerdir. Tur operatörü ve charter işletmeler arasında önceden yapılan anlaşma ile uçuş saatleri belirlenir. Tur operatörlerinin charter seferleri tercih etme nedenleri içinde planlama avantajları dördüncü, ödeme kolaylıkları beşinci, yolcu hizmetleri altıncı ve güvenlik yedinci sırada verilmiştir. Tablo 12’de charterların tur operatörleri tarafından tercih edilme nedenlerindeki sıralama görülmektedir.

Tablo 12. Acentaların Charter Seferleri Tercih Nedenleri

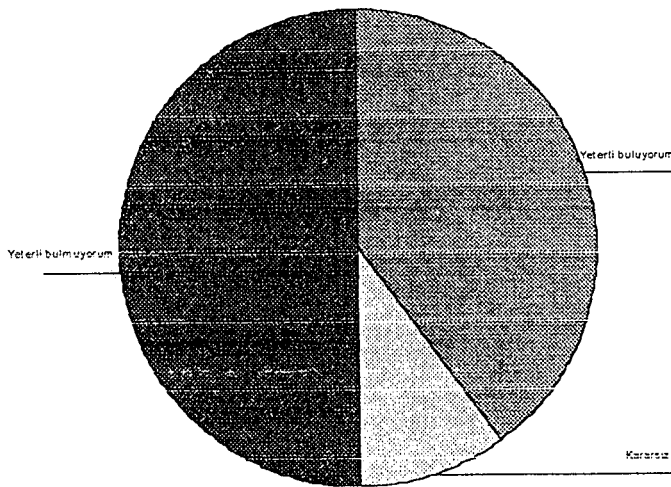


Ülkemizde tur operatörleri genellikle uçuş saatleri, yolcu hizmetleri ve güvenlik nedenlerinden dolayı tarifeli seferleri tercih etmektedirler. Tarifeli seferlerin uçuşları charterlara göre daha düzenli ve uygun saatlerde olduğundan tur operatörleri tarifeli seferleri tercih edebilmektedirler. Ayrıca tarifeli sefer yapan havayollarında verilen yolcu hizmetlerinin (yer hizmetleri ve uçuş esnasındaki ikram hizmetleri) yolcular tarafından daha çok tercih edilmesi tur operatörlerinin turlarında tarifeli sefer yapan havayollarını tercihlerinde etkili olmaktadır. Charter seferlerde ise yolcu hizmetleri fiyat avantajının sağlanabilmesi için daha geri plandadır. Yolcuların güvenlik açısından tarifeli havayollarını tercih etmeleri gibi nedenler, tur operatörlerinin paket turlarında tarifeli havayollarını tercihlerinde rol oynamaktadır. Aşağıda tarifeli seferlerin tur operatörleri tarafından tercih edilme nedenleri önceliklerine göre sıralanmıştır.

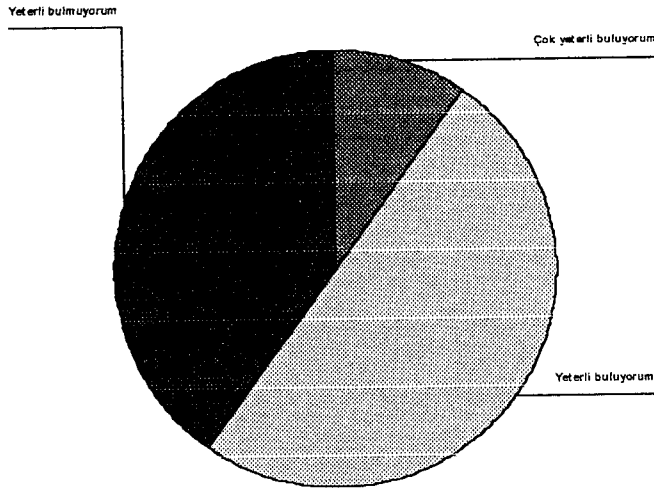


**Tablo 13.** Acentaların Tarifeli Seferleri Tercih Nedenleri

Türkiye’de charter sefer yapan havayollarının sahip olduğu uçak kapasiteleri yaşadıkları ekonomik krizden dolayı gün geçtikçe azalmıştır. Tur operatörleri düzenledikleri turlarda, charter sefer yapan havayollarının uçak kapasitelerini yeterli bulmamaktadırlar. Anket sorularını yanıtlayan acentaların %50’si charter seferleri koltuk kapasiteleri bakımından yeterli bulmamaktadır. %40’ı yeterli bulmakta, %10’u ise kararsızdır.

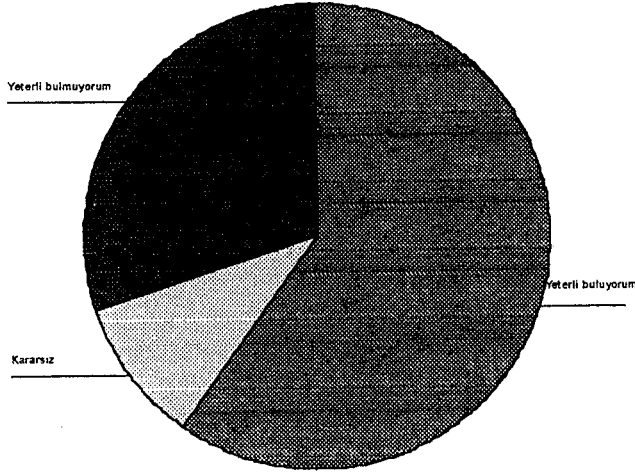
**Şekil 16.** Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Koltuk Kapasiteleri Hakkındaki Düşünceleri

Tur operatörleri charter sefer yapan havayollarını uçak tipi bakımından yeterli bulmaktadırlar. Anket sorularını yanıtlayan acentaların %50'si Uçak Tipi Bakımından charter seferleri yeterli bulmaktadır. Acentaların %40'ı yeterli bulmamakta, %10'u ise çok yeterli bulmaktadır.



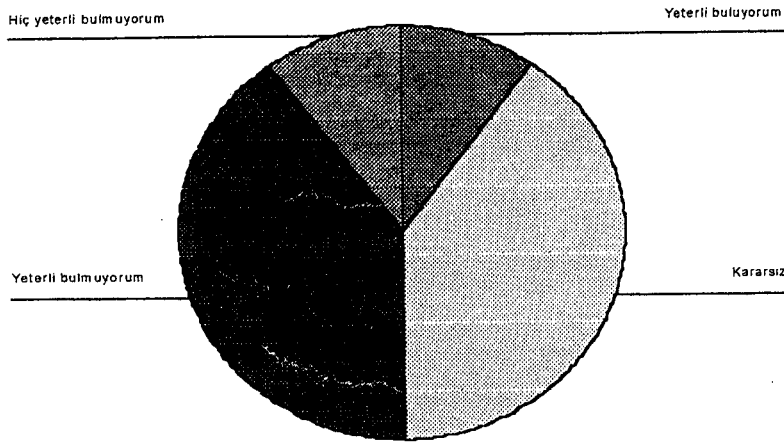
Şekil 17. Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Uçak Tipleri Hakkındaki Düşünceleri

Charter sefer yapan havayolları kiralama kolaylıkları bakımından tur operatörleri tarafından yeterli bulunmaktadırlar. Tur operatörleri, charter sefer yapan havayolları ile yaptıkları sözleşmelerde, ödeme konularında çok fazla sorun yaşamamaktadırlar. Ankete yanıt veren acentaların %60'ı kiralama kolaylıkları bakımından charter seferleri yeterli bulmaktadır. Acentaların %30'u yeterli bulmamakta ve %10'u ise kararsızdır.



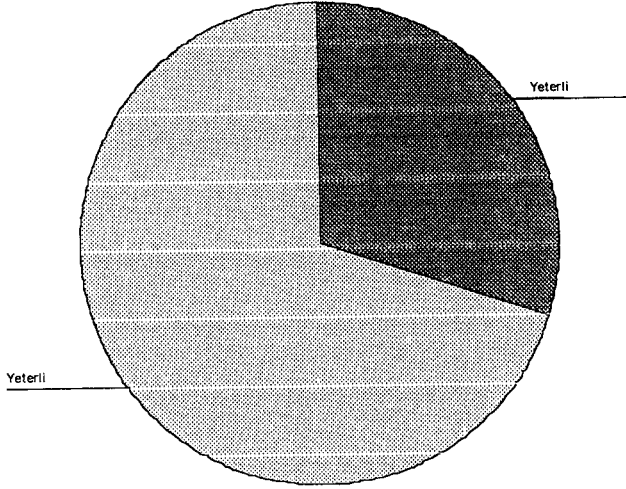
**Şekil 18.** Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Kiralama Kolaylıkları Hakkındaki Düşünceleri

Türkiye’de charter sefer yapan havayolları verilen hizmet bakımından yeterli bulunmamaktadırlar. Anketi yanıtlayan acentaların sadece %10’u charter seferleri verilen hizmet bakımından yeterli bulmakta, %40’ı kararsız, %40’ı yeterli bulmamakta, %10’u ise hiç yeterli bulmamaktadır.



**Şekil 19.** Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Verdiği Hizmet Hakkındaki Düşünceleri

Charterlar uçuş esnasında verilen ikram bakımından da yeterli bulunmamaktadırlar. Ankete yanıt veren acentaların %30'u charter seferleri verilen ikram bakımından yeterli bulmaktadır. Acentaların %70'i ise yeterli bulmamaktadır.



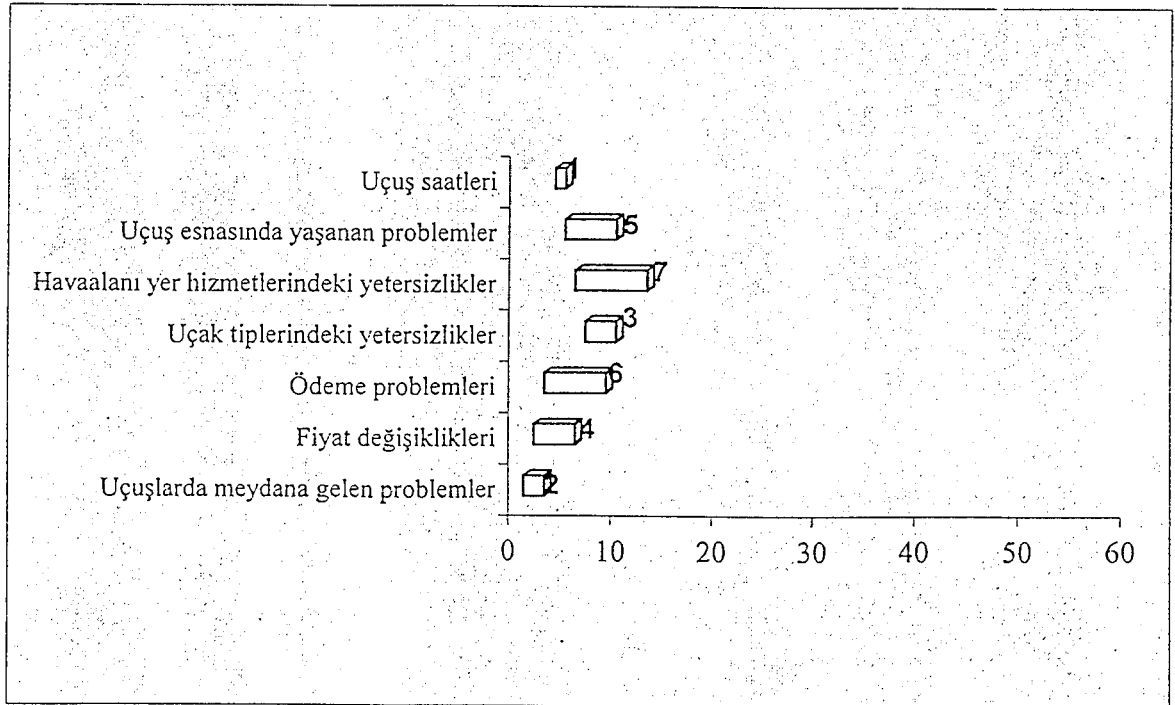
**Şekil 20.** Acentaların Charter Sefer Yapan Havayollarının Verdiği İkram Hakkındaki Düşünceleri

Acentalardan charter sefer yapan işletmelerle yaşadıkları şu problemleri sıralamaları istenmiştir.

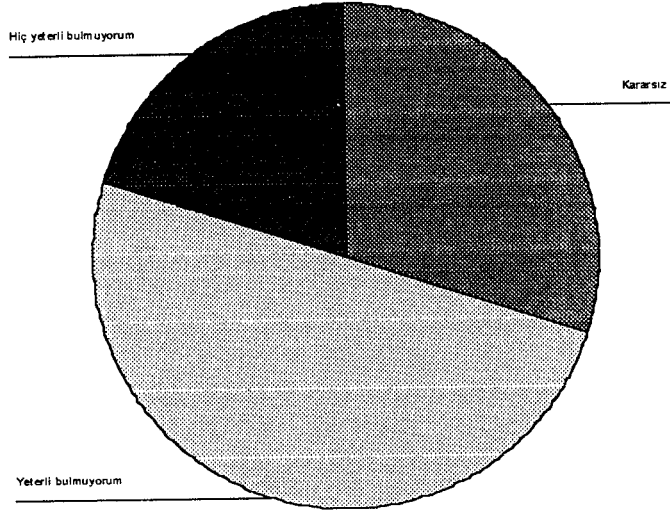
- Uçuşlarda meydana gelen problemler ( iptaller, ertelemeler)
- Fiyat değişiklikleri (uçuştan önce fiyatlarda yapılan artışlar)
- Ödeme problemleri
- Uçak tiplerindeki yetersizlikler (yolcu kapasitesi ve marka yetersizlikleri)
- Havaalanı yer hizmetlerindeki yetersizlikler (charter terminalleri)
- Uçuş esnasında yaşanan problemler (yetersiz kabin ekibi ve catering hizmetleri)
- Uçuş saatleri ( yolcuların pek tercih etmediği gece veya sabah çok erken kalkış-varış saatleri)

Tur operatörleri paket turlarında charter seferleri tercih etseler de charter sefer yapan havayolları ile bazı sorunlar yaşamaktadırlar. Verilen cevaplara göre bu sorunlar içinde ilk sırada yer alan, aynı zaman da charterları tercih etme nedenlerinden biri olan uçuş saatlerinin çok erken ya da çok geç saatlerde olması tur operatörü ile yolcular arasında soruna neden olmaktadır. Uçuşlarda meydana gelen iptal ve ertelemeler yine tur operatörleri ve yolcular arasında büyük sorunlar doğurmaktadır. Acentalar bu sorunu ikinci önemli sorun olarak belirtmişlerdir. Charter sefer yapan havayollarının uçak tiplerindeki yetersizlikler ise tur operatörleri ile charterlar arasında yaşanan üçüncü önemli sorundur. Yaşanan sorunlar içinde charterların fiyat değişiklikleri dördüncü, uçuş esnasında yaşanan sorunlar beşinci, ödeme problemleri altıncı ve havaalanı yer hizmetlerindeki yetersizlikler yedinci sıradadır.

**Tablo 14.** Acentaların Charter Sefer Yapan İşletmelerle En Sık Yaşadıkları Sorunlar



Anketi yanıtlayan acentaların %30'u charter sefer yapan işletmelere verilen devlet desteği konusunda kararsızdır. Acentaların %50'si verilen desteği yeterli bulmamakta, %20'si ise hiç yeterli bulmamaktadır.



**Şekil 21.** Acentaların Charter Sefer Yapan İşletmelere Verilen Devlet Desteği Hakkındaki Görüşleri

Yapılan anket çalışması ile hepsinin çalışma alanları outgoing olan acentaların %70'inin düzenledikleri paket turların maliyetlerinde ulaşım ilk sırada yer almaktadır. Bu acentaların tamamı ulaşım aracı olarak uçakları tercih etmektedirler. Bu, seyahat sektöründe ulaşımın, özellikle havayolu ulaştırmasının taşıdığı önemi göstermektedir. Bu çalışma ile acentaların hem tarifeli hem de charter sefer yapan havayollarını turlarında kullandıkları, fakat sahip olduğu fiyat avantajından dolayı öncelikli olarak charter seferleri tercih ettikleri görülmektedir. Tur operatörleri aynı zamanda charterları kiralama kolaylıkları ve uçuş saatleri gibi nedenlerden dolayı da tercih etmektedirler.

Acentalar charter sefer yapan havayolu şirketleri ile problemler yaşamaktadırlar. Bu problemlerin başında uçuş saatleri gelmektedir. Uçuşlarda meydana gelen iptal ve ertelemeler de acentaları yolculara karşı zor durumda bırakmaktadır. Yukarıda verilen nedenlerden dolayı tur operatörleri zor durumda kalmakta hatta turlarının iptalleri bile söz konusu olabilmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm endüstrisinin gelişiminde çok büyük bir paya sahip olan havayolu sektörü; tarifeli ve charter sefer yapan havayolları ile uluslararası turist taşımacılığında önemli bir rol oynamaktadır. Artık turistler seyahatlerinde en rahat, hızlı ve güvenilir bir ulaşım türü olan havayolu ulaşımını tercih etmektedirler. Bu tercih seyahat işletmelerinin de düzenledikleri seyahat organizasyonlarında ana ulaşım aracı olarak uçakları seçmelerine neden olmaktadır. Ülkeler turistik merkezlere havaalanları yapmakta, havayolu işletmeleri ise turist talebini karşılayabilmek için koltuk kapasitelerini genişletmektedirler.

Özellikle kitle turizminin gelişmesiyle faaliyetleri artan tur operatörleri, düzenledikleri turlarda sahip oldukları fiyat ve planlama avantajlarından dolayı charter sefer yapan havayolu şirketlerini tercih etmektedirler. Tarifeli sefer yapan havayolu şirketlerine göre çok daha düşük fiyatlarla uçan charter havayolu şirketleri, tur operatörlerine gerek mali açıdan, gerekse planlama açısından avantajlar sunmaktadırlar.

Türkiye’de tur operatörleri ile charter sefer yapan havayolu işletmeleri arasında bir çok problem yaşanmaktadır. Tur operatörleri uçuşlarda meydana gelen iptaller ve ertelemelerden dolayı mağdur olmaktadır. Ayrıca uçuş saatlerinin yolcular tarafından tercih edilmeyen gece-sabah saatleri arasında olduğu durumlarda yolcular ile tur operatörleri arasında sorunlar çıkmaktadır. Charter sefer yapan havayolu şirketleri ise, tur operatörlerinin yolcuyu uçuş hakkında yeterince bilgilendirmemelerinden dolayı yolcularla problemler yaşamaktadırlar. Ayrıca tur operatörleri, kiraladıkları koltukların boş uçuş riskini engellemek için fazla koltuk satışı yapmaktadırlar. Bunun nedeni, yolcuların turdan vazgeçerek iptal etmeleri durumlarına ve doğabilecek aksiliklere karşı tedbir almak istemeleridir. Herhangi bir iptal durumunun olmaması sonucunda fazla yolcu nedeniyle havayolu şirketleri zor durumda kalmaktadırlar.



Türkiye’de charter sefer yapan havayolları ve tur operatörleri finansal yetersizlikleri yüzünden uluslararası seyahat pazarında istedikleri yeri alamamışlardır. Tüm bu olumsuzluklar tur operatörlerini ve charter sefer yapan havayolu şirketlerini etkilemekte ve özellikle charter havayolu şirketlerinin sahip olduğu olumsuz imajı daha da arttırmaktadır.

Türkiye’de charter sefer yapan havayolu şirketleri bugün haftada bin seferle 150 bin yolcu taşımaktadırlar. Son yıllarda yaşanan ekonomik kriz ve terör olaylarından dolayı 1997 yılında 72 uçak ve 14 bin koltuk kapasitesi 2000’e gelindiğinde 41 uçak ve 8 bin 700 koltuk kapasitesine gerilemiştir.

Türkiye’de charterlar böyle bir dar boğazda iken Avrupa’daki charterlar Avrupa seyahat pazarının tamamını ellerine geçirerek büyümektedirler. Bunun en büyük nedeni, küreselleşmenin ekonomik sınırları ortadan kaldırmasıyla başlayan bütünleşmelerin artık önüne geçilemez bir süreç olmasında yatmaktadır. Avrupa Birliği ile yavaş yavaş yok olmaya başlayan sınırlar, tek bir para birimi sistemine geçilmesi (euro) bu birliğe üye olan ülkelerin seyahat pazarındaki yarışta önde gitmelerine neden olmaktadır. Avrupa’daki güçlü tur operatörlerinin, havayolu işletmelerinin ve finansal kuruluşların birbirleri ile bütünleşmeleri, Türkiye açısından çok önemli bir yere sahip olan Avrupa seyahat pazarını bu dev işletmelerin kendi aralarında mücadele ettiği bir arenaya dönüştürmüştür.

Tüm bunların yanında, petrol fiyatlarındaki %300’e varan artış ile yakıt maliyetlerinin yükselmesi, havaalanı vergilerinin Türkiye’de diğer ülkelere oranla yüksek olması(Türkiye’nin turizm alanında rekabet ettiği İspanya, Tunus gibi ülkelerde ortalama 5 USD olan bu ücret ülkemizde 15 USD’dir) ve gelirlerin Euro (Frank, Mark) para birimleri üzerinden elde edilmesi; Türk charter havayollarının yaşadığı ekonomik krizde büyük etkilere sahiptir. Bu nedenlerden dolayı charter şirketleri, ellerindeki uçak ve personel sayılarını aşağıya çekmek zorunda kalmışlardır.

2000 yılı yaz sezonu son iki yıla oranla doluluk oranları ve gelen turist sayısı bakımından çok daha olumlu ve canlı geçerken, havayolu taşımacılığında yaşanmakta olan bu sorunlar ülkemizin turist kaybına uğramasına neden olmaktadır. Bugün artık sayıları 6 olan charter sefer yapan havayolu şirketlerinin düştükleri bu durum acil tedbirler alınmasını gerektirmektedir. Bunun için;

- Türk tur operatörleri, charter havayolu şirketleri ve finansal kuruluşlar bütünleşmeleri için teşvik edilmeli,
- Yurt dışında bütünleşme girişiminde bulunan ve yatırımlarını bu yönde yapan tur operatörleri ve charter havayolu işletmeleri finansal açıdan desteklenmeli,
- Türk Hava Yolları ve charter havayolu şirketleri Türk turizmi için hedeflenen turizm girdisine ulaşabilmek için işbirliği yapmalı, ortak stratejiler belirlenmeli,
- Charter havayolu şirketlerinin kış sezonunda uçmayan uçaklarından faydalanmak için, kış turizmine yönelik yatırımlar ve tanıtımlara destek verilmeli, ayrıca uçaklara yakıt ve yer hizmetleri desteğinde bulunulmalı,
- Charter sefer yapan havayolu şirketlerinin Devlet Hava Meydanları İşletmesi'ne ödedikleri ücretler düşük tutulmalı,
- Tur operatörleri ülke tanıtımlarına katkıda bulunacak çalışmalar konusunda teşvik edilmelidir.

**EKLER**

**EK-1** Yıllara Göre Ülkemiz Hava Limanlarına İniş-Kalkış Yapan Charter Uçak ve Yolcu Sayıları

**EK-2** Anket Formu

## EK-1

Aylara Göre Ülkemiz Hava Limanlarına İniş-Kalkış Yapan Charter Uçak Sayıları  
(1999)

UÇAK	ATATÜRK	ANTALYA	A.MENDERES	ADANA	DALAMAN	ESENBOĞA	MILAS-BODRUM	SAMSUN	GAZİANTEP	S.DEMİREL	ÇORLU	TRABZON
OCAK	1.644	1.202	139	26	25	175	39					34
ŞUBAT	1.480	1.216	107	5	22	117	37					29
MART	1.662	1.288	156	17	69	234	54			28		55
NİSAN	1.487	1.116		67	175	273	102				126	55
MAYIS	1.415	2.003	499	30	1.093	154	559				68	32
HAZİRAN	1.799	2.851	792	93	1.210	397	639				34	69
TEMMUZ	2.203	3.971	1.362	218	1.509	651	757				42	147
AĞUSTOS	2.229	5.041	1.430	191	1.733	597	919	13	16		116	126
EYLÜL	1.896	2.548	969	145	1.374	410	618				152	88
EKİM	1.473	2.823	479	55	1.207	216	541				175	37
KASIM	1.489	1.226	137	74	66	178	10				156	36
ARALIK	1.125	632	150	77	21	791					127	30

Aylara Göre Ülkemiz Hava Limanlarına İniş-Kalkış Yapan Charter Yolcu Sayıları  
(1999)

YOLCU	ATATÜRK		ANTALYA		A.MENDERES		ADANA		DALAMAN		ESENBOĞA		MILAS-BODRUM		SAMSUN		GAZİANTEP		S.DEMİREL		ÇORLU		TRABZON		
	GELEN	GİDEN	GELEN	GİDEN	GELEN	GİDEN	GELEN	GİDEN	GELEN	GİDEN	GELEN	GİDEN	GELEN	GİDEN	GELE	GİDEN	GELEN	GİDEN	GELE	GİDE	GELEN	GİDEN	GELEN	GİDEN	
OCAK	66.215	77.869	82.712	102.168	6.536	8.792	514	1.812	926	1.895	8.761	13.484	3.032	1.141										593	535
ŞUBAT	67.967	64.933	90.270	91.852	5.837	7.220	0	488	846	799	6.237	7.159	2.089	1.008										448	495
MART	81.486	67.405	90.491	88.834	9.591	8.637	1.369	154	4.325	1.536	12.160	20.492	2.548	747					1.327					508	3.477
NISAN	69.931	65.741	69.524	72.319			5.486	1.066	11.938	8.784	30.463	10.883	3.903	2.418							6.803	1.202	3.614	481	
MAYIS	45.781	36.281	169.533	131.909	38.965	29.249	1.084	665	91.518	60.127	12.891	7.912	43.369	27.237							2.486	815	530	453	
HAZİRAN	84.552	44.782	232.294	197.090	66.710	37.075	5.177	935	109.157	102.389	46.151	7.566	49.369	40.615							1.228	479	4.246	756	
TEMMUZ	145.510	99.599	327.669	283.753	117.000	74.459	10.586	6.329	129.826	115.355	72.261	32.982	61.962	53.840							982	2.292	8.403	8.368	
AĞUSTOS	108.605	149.003	392.973	436.312	91.403	122.519	7.565	11.386	143.490	152.186	34.085	66.883	71.670	76.160	204	789	1.350	1.050			2.280	2.859	5.022	10.532	
EYLÜL	68.646	116.072	181.763	202.498	43.907	72.195	2.856	9.577	114.701	119.121	13.492	46.693	47.832	52.587							2.873	2.585	1.719	4.630	
EKİM	61.941	73.396	202.745	239.373	23.271	40.405	1.288	2.354	68.009	105.731	10.139	2.533	22.795	41.791							3.469	3.531	965	610	
KASIM	57.120	65.656	65.133	102.890	9.119	13.797	1.023	1.878	1.145	4.951	7.683	13.279	4	785							3.720	3.344	812	559	
ARALIK	43.755	45.608	42.103	31.544	9.649	8.529	1.776	1.644	1.095	521	9.678	11.371									2.705	2.779	502	585	

**EK-2**

**ANKET FORMU**

İşletme Adı:.....

1. İşletmenizin çalışma alanı-alanları nedir?

- Incoming
- Outgoing
- Ingoing

2. Düzenlediğiniz yurt dışı paket turlarınızın toplam maliyetlerinizin içinde maliyet sıralamasını belirtiniz.

- Broşür Hazırlama .....
- Pazarlama-Satış .....
- Ulaşım .....
- Yer Hizmetleri .....
- İşletme Giderleri .....

3. Hazırlamış olduğunuz yurt dışı paket turlarınız, ağırlıklı olarak ortalama kalış sürelerine göre aşağıdakilerden hangisini kapsamaktadır?

- 4 gecedен az
- 4-6 gece
- 7-13 gece
- 14 gecedен fazla

4. Yurt dışı paket turlarınızda kullandığınız ana ulaşım aracını-araçlarını işaretleyiniz.

- Tren
- Otobüs
- Gemi
- Uçak

5. Yurt dışı paket turlarınızda uçak kullanıyorsanız aşağıdakilerden hangisini tercih ediyorsunuz?

- Tarifeli Havayolları
- Charter Havayolları
- Her ikisini de

6. Yurt dışı paket turlarınızda ana ulaşım aracı olarak charterları tercih ediyorsanız, charterların toplam maliyetler içindeki yaklaşık %' lerini belirtiniz.

a. Kısa Mesafeli Turlar (Yunanistan, Bulgaristan, Macaristan vb. gibi)

- % 1 - % 10
- % 11 - % 20
- % 21 - % 30
- % 31 - % 40
- % 41 - % 50

b. Orta Mesafeli Turlar (İngiltere, İspanya, Fransa vb. gibi)

- % 1 - % 10
- % 11 - % 20
- % 21 - % 30
- % 31 - % 40
- % 41 - % 50

c. Uzun Mesafeli Turlar (Amerika, Singapur, Japonya vb. gibi )

- % 1 - % 10
- % 11 - % 20
- % 21 - % 30
- % 31 - % 40
- % 41 - % 50



7. Aşağıda yurt dışına düzenlenen paket turlarda charterların tercih edilme nedenleri sıralanmıştır. Sizin charterları tercih etme nedenlerinizi öncelik sırasına göre numaralandırarak belirtiniz.

- .....Fiyat Avantajı
- .....Güvenlik
- .....Yolcu Hizmetleri
- .....Uçuş Saatleri
- .....Kiralama Kolaylıkları
- .....Ödeme Kolaylıkları
- .....Planlama Avantajları

8. Aşağıda yurt dışına düzenlenen paket turlarda tarifeli seferlerin tercih edilme nedenleri sıralanmıştır. Sizin tarifeli seferleri tercih etme nedenlerinizi öncelik sırasına göre numaralandırarak belirtiniz.

- .....Fiyat Avantajı
- .....Güvenlik
- .....Yolcu Hizmetleri
- .....Uçuş Saatleri
- .....Kiralama Kolaylıkları
- .....Ödeme Kolaylıkları
- .....Planlama Avantajları

9. Yurt dışına düzenlediğiniz paket turlar için charter işletmeleri yeterli buluyor musunuz?

**a. Koltuk Kapasitesi Bakımından**

- Çok yeterli buluyorum
- Yeterli buluyorum
- Kararsız
- Yeterli bulmuyorum
- Hiç yeterli bulmuyorum

**b. Uçak Tipi Bakımından**

- Çok yeterli buluyorum
- Yeterli buluyorum
- Kararsız
- Yeterli bulmuyorum
- Hiç yeterli bulmuyorum

**c. Kiralama Kolaylıkları Bakımından**

- Çok yeterli buluyorum
- Yeterli buluyorum
- Kararsız
- Yeterli bulmuyorum
- Hiç yeterli bulmuyorum

**d. Verilen Hizmet Bakımından**

- Çok yeterli buluyorum
- Yeterli buluyorum
- Kararsız
- Yeterli bulmuyorum
- Hiç yeterli bulmuyorum

**e. İkram Bakımından**

- Çok yeterli buluyorum
- Yeterli buluyorum
- Kararsız
- Yeterli bulmuyorum
- Hiç yeterli bulmuyorum

10. Aşağıda tur operatörlerinin charter işletmelerle yaşadığı problemler verilmiştir. İşletmenizin charterlarla yaşadığı problemleri önem sırasına göre numaralandırarak sıralayınız.

.....Uçuşlarda meydana gelen problemler ( iptaller, ertelemeler )

.....Fiyat değişiklikleri ( Uçuştan önce fiyatlarda yapılan artışlar )

.....Ödeme problemleri

.....Uçak tiplerindeki yetersizlikler ( Yolcu kapasitesi ve marka yetersizlikleri )

.....Havaalanı yer hizmetlerindeki yetersizlikler ( Charter terminalleri )

.....Uçuş esnasında yaşanan problemler ( Yetersiz kabin ekibi ve catering hizmetleri )

.....Uçuş saatleri ( Yolcuların pek tercih etmediği gece veya sabah çok erken kalkış-varış saatleri )

11. Türkiye’de charter işletmelere olan devlet desteğini yeterli buluyor musunuz?

Çok yeterli buluyorum

Yeterli buluyorum

Kararsız

Yeterli bulmuyorum

Hiç yeterli bulmuyorum

12. Tur operasyonlarında charterların kullanımına ilişkin görüş ve önerilerinizi kısaca belirtiniz. Yabancı veya yerli charterları neden tercih ediyorsunuz?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## KAYNAKÇA

### KİTAPLAR

Ahipaşaoğlu, Suavi H. **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama.** Ankara: Varol Matbaası, 1997.

Can, Halil ve Semih Güner. **Turizm Hukuku.** Ankara: Siyasal Kitabevi, 1997.

Doganis, Rigas. **Flying off Course "The Economics of International Airlines".** Second edition. London: Routledge, 1998.

Erdoğan, Harun. **Ekonomik Sosyal Kültürel Yönleriyle Uluslararası Turizm.** Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi, 1996.

Fay, Betsy. **Essentials of Tour Management.** New Jersey: A Simon&Schuster Company, 1992.

Gee, Chuck Y. ve diğerleri, **The Travel Industry.** New York: Van Nostrand Reinhold, 1997.

Gürdal, Mehmet. **Turizm Ulaştırması.** Üçüncü basım. İzmir: Karınca Matbaası, 1995.

Holloway, Christopher J. **The Business of Tourism.** Fourth edition. Essex: Longman Group Ltd., 1994.

İçöz, Orhan. **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi.** Birinci basım. Ankara: Turhan Kitabevi Basım-Yayın Tic. Ltd. Şti., 1998.

- Kane, Robert M. **Air Transportation**. Thirteenth Edition. Dubuque: Kendall/Hunt Publishing Company, 1999.
- Kozak, Nazmi, Meryem Akoğlan ve Metin Kozak. **Genel Turizm İlkeler-Kavramlar**. Üçüncü Basım. Ankara: Turhan Kitabevi Basım-Yayın Tic. Ltd. Şti., 1997.
- Lundberg, Donald E. **The Tourist Business**. Sixth edition. New York: VanNostrand Reinhold, 1990.
- Lundberg, Donald E. ve Carolyn B. Lundberg. **International Travel and Tourism**. New York: John Wiley&Sons, Inc., 1993.
- Maviş, Fermani ve Meryem Akoğlan. **Genel Turizm Bilgisi**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri, 1997.
- McIntosh, Robert W., Charles R. Goeldner ve J.R.Brent Ritchie. **Tourism Principles, Practices, Philosophies**. Seventh edition. New York: John Wiley&Sons, Inc., 1995.
- Mill, Robert Christie. **Tourism International Business**. London: Simon&Schuster Prentice-Hall, Inc., 1990.
- Naveau, Jacques. **International Air Transport in a Changing World**. Brussels: Martinus Nijhoff Publishers, 1989.
- Nickerson, Norma Polovitz. **Foundations of Tourism**. New Jersey: Simon&Schuster/ A Viacom Company, 1996.
- Renshaw, Michael Bottomley. **The Travel Agent**. Second edition. Sunderland: Business Education Publishers Limited, 1997.

Saldıraner, Yıldırım. **Sivil Havacılık Faaliyetleri ve Türk Sivil Havacılık Otoritesi İçin Organizasyon Yapısı Önerisi**. Eskişehir: Sivil Havacılık Meslek Yüksek Okulu yayınları; no.4, 1992.

Shevell, Richard S. **Fundamentals of Flight**. Second edition. N.J: Englewood Cliffs, Prentice-Hall, Inc., 1989.

Türksoy, Adnan. **Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi**. Ankara: Turhan Kitabevi, 1997.

Türkiye Kalkınma Bankası. **Turizm Yıllığı**. Sekizinci bölüm. Ankara: 1988-1989.

Wells, Alexander T. **Air Transportation**. Second edition. Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1989.

Yale, Pat. **The Business of Tour Operations**. Second edition. Harlow: Addison Wesley Longman Limited, 1995.

Yarcan, Şükrü. **Türkiye'de Turizm ve Uluslararasılaşma**. İkinci basım. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, 1998.

\_\_\_\_\_ . **Turizm Endüstrisinin Yapısı**. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, 1994.

\_\_\_\_\_ . **Seyahat Yönetimi**. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, 1993.

Yarcan, Şükrü ve Metehan Peköz. **Seyahat İşletmeleri**. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, 1997.

**8. Beş Yıllık Kalkınma Planı Hava Ulaştırması Özel İhtisas Komisyonu Rapor Taslağı**. Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Meslek Yüksek Okulu, 2000.

**TEZLER**

Arıkan, İrfan. "Havayolu Ulaştırması ve Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri." Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Turizm Ana Bilim Dalı, 1995.

Gerede, Ender. "Bakım Maliyetlerinin İncelenmesi ve Direkt Bakım Maliyetlerinin azaltılması İçin Öneriler Geliştirilmesi Türkiye Uygulaması." Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1998.

Kaya, Ergün. "Havaalanlarında Fiyatlandırma Açısından Muhasebe Bilgi Sistemi." Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997.

**MAKALELER**

Ateş, Abdülkadir. "Ulaştırma Sisteminin Geliştirilmesi", **Turizm Bülteni**. TC. Turizm Bakanlığı Aylık Haber Bülteni, Kasım 1993.

Avcıkurt, Cevdet. "Dünya Havayollarında Globalleşme Eğilimleri", **Türsab**. Sayı no129, Haziran 1994.

Tunçsiper, Bedriye. "Türk Turizminde Ulaştırma Sorunları", **Anatolia**. 6,2: Haziran 1995.

"Dünya Havayolları Raporu," **Türsab**, Sayı:179, Aralık 1998.

"Özel Havayolu Şirketlerinin Kanatları Kırık", **Türsab**. Sayı: 196, Haziran 2000.

**INTERNET ALINTILARI**

<http://www.ubak.gov.tr>

<http://www.boeing.com>

<http://www.airbus.com>

<http://www.iata.org>