Bu kitaba sığmayan daha neler var!

Karekodu okut, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaş!





BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.

ISBN No 978-975-11-5697-6

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin Beşinci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşıması Zorunlu Değildir.

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI GENEL TURİZM 9

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI



GENEL TURİZM 9

DERS KİTABI

T.C. MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

GENEL TURİZM

9

DERS KİTABI

YAZARLAR

Abidin Haldun TAŞDELEN
Aral KARA
Onur BOZKURT
Özlem ŞAŞMAZ

DEVLET KİTAPLARI

MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI.....7546
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ.....1586

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Kitabın metin, soru şekilleri kısmen de olsa hiçbir surette alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI Mehtap Öğüt GÜVEN
GÖRSEL TASARIM UZMANI Gökçe KURTULUŞ

ISBN No 978-975-11-5697-6

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünce öğretim materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlâhî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerîhamdan İlâhî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'şım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

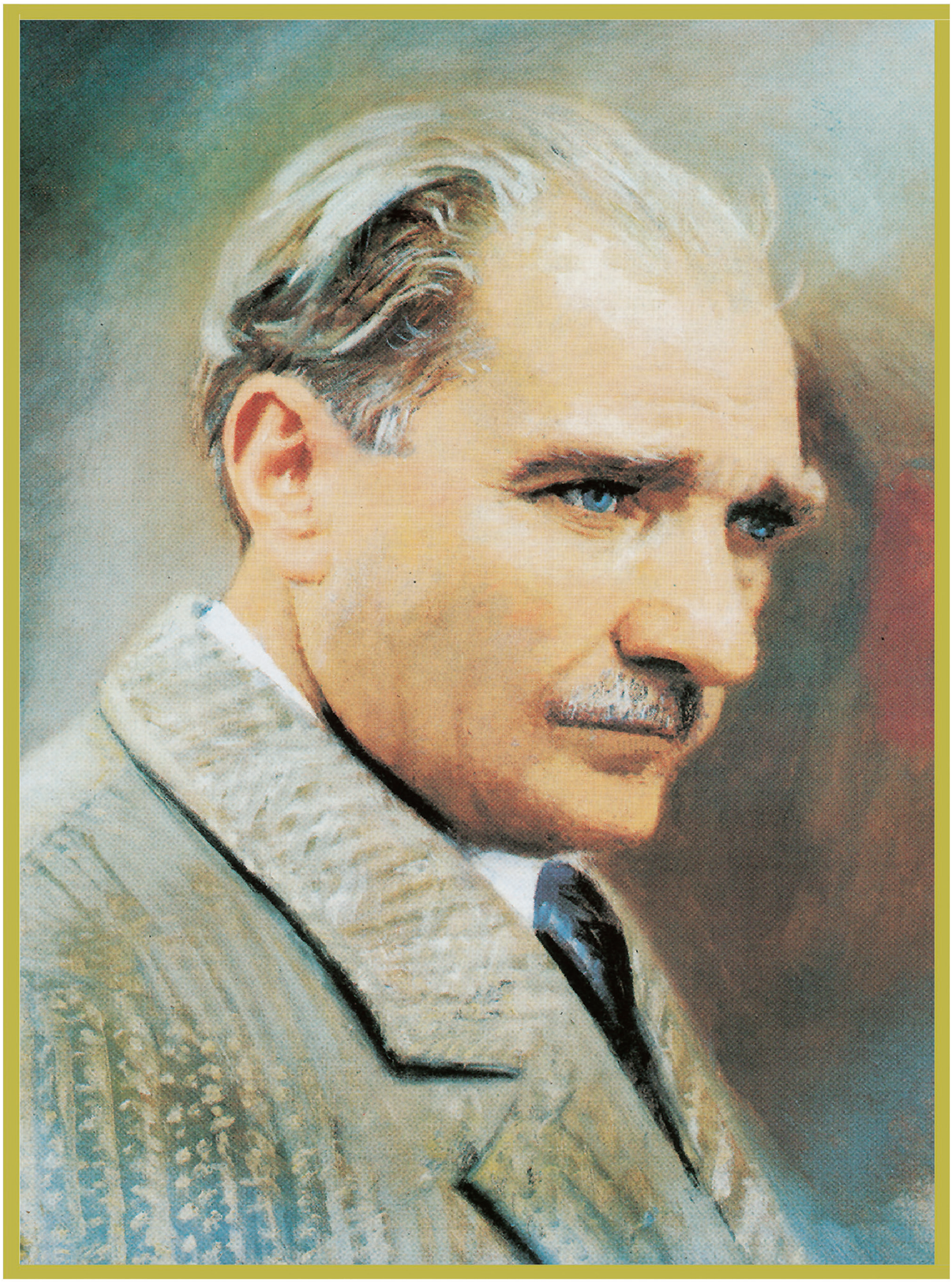
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsait bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

İÇİNDEKİLER

KİTABIMIZI TANIYALIM....11

ÖĞRENME BİRİMİ 1
İLETİŞİM TEKNİKLERİ

ÖĞRENME BİRİMİ 1 İLETİŞİM TEKNİKLERİ....13
1.1. ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İLETİŞİM....14
1.1.1. İletişim Teknikleri....14
1.1.2. İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar....17
1.1.3. İletişim Kurarken Sık Yapılan Hatalar....18
1.1.4. İletişim Kurallarını Doğru Kullanabilme....19
1.2. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİ KULLANMA....20
1.2.1. İletişimde Beden Dilinin Anlamları....21
1.2.2. İletişimde Beden Dilini Doğru Kullanmanın Önemi....22
Öğrenme Birimi 1 Sonu Ölçme ve Değerlendirme....24

ÖĞRENME BİRİMİ 2
TURİZM HAREKETLERİ

ÖĞRENME BİRİMİ 2 TURİZM HAREKETLERİ....25
2.1. TURİZM ÇEŞİTLERİ....26
2.1.1. Turizm ve Turist....26
2.1.2. Turizmin Tarihsel Gelişimi....26
2.1.3. İnsanları Turizm Hareketlerine Yönelten Sebepler....27
2.1.4. Ulusal ve Uluslararası Literatüre Göre Turizm Çeşitleri....30
2.2. TURİZMİN ÜLKE VE DÜNYA EKONOMİSİNE ETKİLERİ....34
2.2.1. Turizmin İşlevleri....34
2.2.2. Turizmin Türkiye Ekonomisine Etkileri....35
2.2.3. Turizmin Dünya Ekonomisine Etkileri....36
Öğrenme Birimi 2 Sonu Ölçme ve Değerlendirme....38

ÖĞRENME BİRİMİ 3
TURİZM İŞLETMELERİ

ÖĞRENME BİRİMİ 3 TURİZM İŞLETMELERİ....39
3.1. TURİZM ENDÜSTRİSİNDE YER ALAN İŞLETMELER....40
3.1.1. Turizm Endüstrisini Oluşturan İşletmeler....40
3.1.2. Turizm Endüstrisinin Diğer Endüstrilerden Farklılıkları....43
3.2. TURİZM HAREKETİNE KATILAN KONUKLARIN SEYAHAT FORMALİTELERİ....44
3.2.1. Pasaportlar....44
3.2.2. Türkiye Cumhuriyeti Adına Verilen Pasaportlar....44
3.2.3. Vizeler....45
Öğrenme Birimi 3 Sonu Ölçme ve Değerlendirme....46

ÖĞRENME BİRİMİ 4
ÖN BÜRO HİZMETLERİ (FRONT OFFICE)

ÖĞRENME BİRİMİ 4 ÖN BÜRO HİZMETLERİ (FRONT OFFICE)....47
4.1. ÖN BÜRONUN ORGANİZASYON YAPISI....50
4.1.1. Ön Büro Bölümünün Birimleri ve Görevleri....50
4.1.2. Ön Büro İle Otelin Diğer Bölümleri Arasındaki İş Birliği....52
4.1.3. Ön Büro Bölümünün Organizasyon Şeması....53
4.1.4. Ön Büro Personelinin Genel Özellikleri ve Görevleri....54
4.2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ODA TİPLERİ....56
4.2.1. Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri....56
4.2.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri....56
4.2.3. Yatak Türüne Göre Oda Tipleri....57
4.3. ÖN BÜRODA KULLANILAN DONANIMLAR VE FORMLAR....58
4.3.1. Ön Büroda Kullanılan Donanımlar....58
4.3.2. Ön Büroda Kullanınlan Formlar....60
Öğrenme Birimi 4 Sonu Ölçme ve Değerlendirme....62

ÖĞRENME BİRİMİ 5
KAT HİZMETLERİ (HOUSEKEEPING)

ÖĞRENME BİRİMİ 5 KAT HİZMETLERİ (HOUSEKEEPING)....63
5.1. KAT HİZMETLERİNDE ORGANİZASYON YAPISI....64
5.1.1. Tesisin Büyüklüğüne Göre Kat Hizmetleri Organizasyon Şeması....65
5.1.2. Kat Hizmetlerinde Çalışan Personelin Görevleri ve Sorumlulukları....66
5.1.3. Kat Hizmetleri Personelinin Çalışma Kuralları....69
5.2. ASTLAR İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR....70
5.2.1. Yönetsel Konular ile İlgili Toplantı Düzenleme....70
5.2.2. Personelin Moral ve Motivasyonu....70
5.2.3. Personelin Vardiya İşlemleri ve Geliş Gidiş Kontrolü....71
5.2.4. Performans Çalışma Raporu ve Denetim İşlemleri....71

5.2.5. İşe Alım Süreci....72
5.2.6. Performans Arttırmaya Yönelik Motivasyon Çalışmaları....72
5.3. İŞ PLANI....73
5.3.1. İş Planının Önemi....73
5.3.2. Kat Hizmetleri Bölümünde Yürütülen İşler....73
5.3.3. Belirli Periyotlara Göre Yapılan İşler....76
5.3.4. Günlük, Haftalık, Aylık ve Sezonluk İş Programı Hazırlama....76
5.3.5. İş Planı Oluşturma....77
Öğrenme Birimi 5 Sonu Ölçme ve Değerlendirme....80

ÖĞRENME BİRİMİ 6 SEYAHAT ACENTECİLİĞİ İŞLETMELERİ....81
6.1. SEYAHAT ACENTECİLİĞİ İŞLETMELERİNİN ORGANİZAYON YAPISI....82
6.1.1. Seyahat Acentelerinin Organizasyon Yapısı ve Bölümleri Arasındaki İş Birliği..83
6.1.2. Seyahat Acentesinde Çalışan Personelin Görevleri....85
6.1.3. Seyahat Acentelerinde Kullanılan Terim ve Kavramlar....86
6.1.4. Seyahat Acentelerinin Tabi Olduğu Yasalar....88
6.1.5. Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması....88
6.1.6. Seyahat Acentelerinde Kullanılan Voucher Çeşitleri....90
6.1.7. Seyahat Acenteleri ile Tur Operatörü Arasındaki Farklar....90
6.2. SEYAHAT ACENTELERİNİN İRTİBATTA BULUNDUĞU KURULUŞLARLA İLİŞKİLERİ....91
6.2.1. Seyahat Acentelerinin Hizmet Satın Aldığı İşletmeler....91
6.2.2. Seyahat Acenteleri, İlişkili Olduğu Kurum ve Kuruluşlar....92
Öğrenme Birimi 6 Sonu Ölçme ve Değerlendirme....94

ÖĞRENME BİRİMİ 7 ANİMASYON HİZMETLERİ....95
7.1. TURİZMDE ANİMASYON....96
7.1.1. Animasyonun Tanımı....96
7.1.2. Konaklama Tesislerinde Eğlence Hizmetleri Bölümünün Organizasyonu....97
7.2. KONAKLAMA TESİSLERİNDE EĞLENCE HİZMETLERİ....99
7.2.1. Animasyon Aktivite Programı....99
7.3. ANİMASYON UYGULAMA ALANLARI....102
7.3.1. Konaklama İşletmelerinde Animasyon Uygulama Alanlar....102
7.3.2. Konaklama İşletmelerinde Uygulama Alanlarına Göre Aktivite Çeşitleri....102
7.3.3. Yetişkin ve Gençler İçin Animasyon Uygulamaları....103
7.4. ÇOCUK KULÜBÜ....103
7.4.1. Çocuk Kulübünün Faydaları....104
7.4.2. Çocuk Kulübü Organizasyonu....104
7.4.3. Çocuk Kulübünde Kullanılan Malzemeler....104
7.5. ULUSAL VE ULUSLARARASI LİTERATÜRE GÖRE ÇOCUK KULÜBÜ AKTİVİTELERİ..105
7.5.1. Çocuk Kulübü Aktiviteleri....106
7.5.2. Çocuk Kulübü Aktiviteleri ve Programının Özellikleri....106
Öğrenme Birimi 7 Sonu Ölçme ve Değerlendirme....108

ÖĞRENME BİRİMİ 8 TÜRKİYE'NİN TURİSTİK BÖLGELERİ....109
8.1. TÜRKİYE COĞRAFYASI....110
8.1.1. Türkiye'nin Dünya Üzerindeki Yeri ve Önemi....110
8.1.2. Türkiye'nin Komşuları....110
8.1.3. Türkiye'ye Hâkim Olan İklim Türleri ve Bunların Turizm Üzerine Etkileri....110
8.2. TÜRKİYE'NİN KIYI BÖLGELERİ....111
8.2.1. Akdeniz Bölgesi Turizm Coğrafyası....111
8.2.2. Ege Bölgesi Turizm Coğrafyası....115
8.2.3. Marmara Bölgesi Turizm Coğrafyası....119
8.2.4. Karadeniz Bölgesi Turizm Coğrafyası....125
8.3. TÜRKİYE'NİN İÇ BÖLGELERİ....130
8.3.1. İç Anadolu Bölgesi Turizm Coğrafyası....130
8.3.2. Doğu Anadolu Bölgesi Turizm Coğrafyası....137
8.3.3. Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turizm Coğrafyası....140
Öğrenme Birimi 8 Sonu Ölçme ve Değerlendirme....145
SÖZLÜK....147
KAYNAKÇA....150
CEVAP ANAHTARI....157

ÖĞRENME BİRİMİ 6
SEYAHAT ACENTECİLİĞİ İŞLETMELERİ

ÖĞRENME BİRİMİ 7
ANİMASYON HİZMETLERİ

ÖĞRENME BİRİMİ 8
TÜRKİYE'NİN TURİSTİK BÖLGELERİ

Öğrenme biriminin numarasını ve ismini gösterir.

ÖĞRENME BİRİMİ 5

KAT HİZMETLERİ (HOUSEKEEPING)

Öğrenme birimi içerisindeki konu başlıklarını gösterir.

KONULAR

- 5.1. KAT HİZMETLERİNDE ORGANİZASYON YAPISI
- 5.2. ASTLAR İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR
- 5.3. İŞ PLANI

Öğrenme birimi başlarında öğrencilerin konuya uyum sağlayabilmeleri amacıyla yapacakları ön çalışmalar bu bölümde yer alır.

HAZIRLANALIM

Yaşadığınız evde yapılan işleri gözlemleyin, bu işleri (temizlik, yemek, çamaşır, bulaşık, tamirat, alışveriş vb.) bir kâğıda not edin. Not ettiğiniz işleri kimin ne zaman yaptığını gösteren bir çizelge oluşturunuz.

- Hangi işler, ne sıklıkla yapılıyor?
- Hangi araç gereç ve malzemeler kullanılıyor?
- İş bölümü ne şekilde yapılıyor?

Tüm bu bilgileri not edin. Öğrenme birimi sonunda edindiğiniz bilgiler doğrultusunda evinizin iş planını hazırlayınız.

Genel Turizm bilgilerinin artırılmasına yönelik kazanımları desteklemek amacıyla sınıf içinde yapılacak olan çalışmalar bu bölümde yer alır.

DERS İÇİ ETKİNLİK

FARKI FARK EDELİM

Sözlü iletişim ile sözsüz iletişimi nasıl ayırırsınız? Bunları birbirinden ayıran özellikleri sınıf ortamında tartışınız, tartışma sonucu tespit ettiğiniz özellikleri aşağıya sırayla yazınız.

Sözlü İletişim	Sözsüz İletişim

Öğrenilen konuyu pekiştirecek olaylar, anılar, bilimsel makaleler, gazete haberleri, hikâyeler vb bilgiler bu bölümde yer alır.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

ANI BİRİKTİRMEK

Her insan mutlu olmak eğlenmek ister. İnsan yıllar geçtikçe geriye baktığında güzel günlerini, bol kahkahalarını, sevdikleriyle geçirdikleri vakitlerini, mutlu olduğu zamanlarını hatırlamak ister. Bir insanı zengin yapan şey ne parasıdır ne de malı mülkü; biriktirdiği güzel eğlenceli anılardır. Eğlenmek, gülmek, yeni deneyimler yaşamak, sevmek ve sevilmek sahip olunabilecek en değerli hazinedir.

"Neşeli adam güneşe benzer, girdiği yer aydınlanır." Cenap Şahabettin

Öğrencileri işledikleri konularla ilgili olarak düşünmeye ve öğrendiklerini pekiştirmeye yönelik konu içendeki çalışmalar bu bölümde yer alır.

SIRA SİZDE

Yukarıdaki metinden yola çıkarak animasyon hizmetlerinin önemini yorumlayınız. Hatırladığınız en eğlenceli anınızı ve eğlenmek için ne tür aktiviteler yaptığınızı paylaşınız.

Konuyla ilgili dikkat çekici bilgiler bu bölümde yer alır.

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Buzdolaplarının olmadığı dönemlerde **Buzluk Mağarası**'ndan çıkarılan buzlar katırlarla taşınarak halk pazarında satılırmış.

İlgi çekici ve bilgi dağarcığını zenginleştirici bilgiler bu bölümde yer alır.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

- Anadolu'nun en büyük Selçuklu medresesi olan **Çifte Minareli Medrese,**
- Anadolu'da yapılan ilk kümbetler **Üç Kümbetler,**
- Türkiye'nin en yüksek ve en büyük şelalesi **Tortum Şelalesi,**
- Türkiye kış turizminin gözde merkezlerinden **Palandöken Kayak Merkezi,**
- Kırmızı periler diyarı olarak da adlandırılan **Narman Peri Bacaları** Erzurum'dadır.

Belirlenen sorulara cevap bulabilmek amacıyla öğrenciyi araştırmaya, yaptığı araştırmadan sonuç elde etmeye, elde ettiği sonucu ödev olarak sunmaya yönlendiren çalışmalar bu bölümde yer alır.

UYGULAMA FAALİYETİ 1

Sevgili öğrenciler, sosyal hayatta kullanılan jest ve mimiklerle ilgili sunum hazırlayınız.
Sunum hazırlarken aşağıdakileri dikkate alınız.
> Sunumdaki bilgiler jest ve mimikleri kapsamalıdır.
> Aşağıdaki örnekleri okuyunuz ve sizler de çevrenizde araştırma yaparak yeni örnekler bulunuz.

Örnekler:
↘Bir restoranda yemek yerken başparmağı ile işaret parmağını birleştirip havaya yazı yazar gibi yapan insanları görürseniz şaşırmayın. Türk toplumunda garsondan hesabı istemek için sık kullanılan bir jesttir.
↘Kültürümüzde eli kalbe ya da göğüs bölgesine doğru götürmek sık kullanılan bir jesttir. Selamlaşma anlamı taşıyan bu jest, aynı zamanda teşekkür etmek için de kullanılır.
↘Eğer parmak uçlarını birleştirip öpen birini görürseniz bu kişi bulunduğu durumdan memnun demektir. Yediği tatlıdan, içtiği salepten, bulunduğu ortamdan, aldığı sonuçtan memnuniyet duyan kişi parmak uçlarını öpme jesti yapabilir.
↘Örneğin, kafayı iki yana sallayarak yaptığınız "hayır" hareketi, Bulgaristan'da "evet" olarak algılanır.
Sizin bulacağınız güzel örnekleri sınıfta uygulamalı olarak gösteriniz.

Genel Turizm dersine ait konuları pekiştirmek amacıyla yapılacak araştırma çalışmaları bu bölümde yer alır.

ARAŞTIRALIM

"Söz uçar, yazı kalır." atasözünün ne anlama geldiğini araştırınız.

Konu sonlarında öğrenilen bilgilerin ve kazanılan becerilerin ölçme ve değerlendirme çalışmaları bu bölümde yer alır.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 6

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Seyahat Acentaları Yönetmeliği'ne göre seyahat acentelerinde en az bir tane bulunması gereken personel aşağıdakilerden hangisidir?
A) Turist Rehberi
B) Enformasyon memuru
C) Operasyon Sorumlusu
D) Rezervasyon memuru
E) Otel rehberi

2. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acenteleri ve tur operatörleri için yanlış bir bilgidir?
A) Seyahat acentesi perakendecidir.
B) Seyahat acentesi komisyon üzerine çalışır.
C) Seyahat acenteleri talepten önce plan yapar.
D) Tur operatörleri ürününü satamazsa zarar eder.
E) Seyahat acenteleri ürününü pazarlamak için reklama çok fazla ihtiyaç duymaz.

6. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye'de faaliyet göstermek isteyen tüm seyahat acentelerinin üye olmak zorunda olduğu kuruluştur?
A) TUREB
B) TÜROB
C) TÜROFED
D) TÜRSAB
E) TUGEV

7. I. İngoing Acenteler
II. Perakendeci Acenteler
III. Outgoing Acenteler
Yukarıdakilerden hangileri seyahat acentelerinin fonksiyonel sınıflandırmasındandır?
A) Yalnız I
B) Yalnız II
C) I ve II
D) I ve III
E) II ve III

Konuları keşfederek öğrenmek için bireysel ya da grup olarak yapılacak etkinlikler yer alır.

ETKİNLİK

Sevgili öğrenciler, aşağıda iletişim ile ilgili bir fıkra verilmiştir. Fıkrayı dikkatli bir şekilde okuyarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

Albay, binbaşıya:
Yarın güneş tutulacak. Bu her zaman görülen bir şey değildir. Erleri talim elbiseleri ile talim meydanına getirin de olayı görsünler. Ben de orada bulunup kendilerine gerekli bilgiyi vereceğim. Şayet yağmur yağarsa tabii bir şey göremeyiz. O zaman erleri, üstü kapalı talimgâha götürürsün.

Binbaşı, yüzbaşıya:
Albayın emri ile yarın sabah saat dokuzda güneş tutulacak. Bu her zaman görülen bir olay değildir. Şayet hava kapalı olursa bir şey görülemeyecektir. Bu durumda tutulma, kapalı talimgâhta gerekli talim elbisesiyle yapılacaktır.

Yüzbaşı, teğmene:
Albayın emri ile yarın sabah dokuzda talim elbisesi ile güneş tutulmasının açılış merasimi yapılacaktır. Şayet yağmur yağarsa ki bu durum pek görülen bir olay değildir, albay kapalı talimgâhta gerekli bilgiyi verecektir.

Teğmen, başçavuşa:
Yarın sabah dokuzda hava güzel olursa talim kıyafeti ile albay tutulacak. Kapalı talimgâhta yağmur yağarsa alayın meydanında manevra yapılacak. Çünkü bu her zaman görülen bir olay değildir.

Başçavuş, askere:
Yarın sabah saat dokuzda kapalı talimgâhta albayı tutacağız. Sabah hepiniz talim teçhizat ile hazır olun.

Askerler kendi aralarında:
Yarın sabah bizim başçavuş, albayı tutuklayacakmış.

Kaynak: http://yunus.hacettepe.edu.tr/~b0145801/fikralar/asker.htm

Sorular
- Bu metni sözlü ve yazılı iletişim açısından değerlendiriniz?
- Böyle bir iletişimsizlikle karşılaşmamak için neler önerirsiniz? Maddeler halinde yazınız.

Sizler de öğretmeninizin size söyleyeceği bir bilgiyi kulaktan kulağa söyleyerek birbirinize aktarınız. Son kişi ile ilk kişinin söylediklerini karşılaştırınız.

Konu içerisinde cevaplamanız gereken sorular bu bölümde yer alır.

CEVAPLAYALIM

Selçuklular Dönemi'nde birçok medrese inşa edilmiştir, bundan yola çıkarak Selçukluların eğitim yaşantıları hakkında neler söyleyebilirsiniz, tartışınız.

ÖĞRENME BİRİMİ 1

İLETİŞİM TEKNİKLERİ

KONULAR

- 1.1. ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İLETİŞİM
- 1.2. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİ KULLANMA

HAZIRLANALIM

- Çevrenizdeki insanları gözlemleyerek kendi aralarında nasıl bir iletişim halinde olduklarını değerlendiriniz.
- Evden okula giderken hangi tür iletişim içerisindesiniz?
- Araştırmalarınızın sonucunda elde ettiğiniz bilgileri sınıfta öğretmeniniz ve arkadaşlarınızla paylaşınız.

1.1. ÇALIŞMA ARKADAŞLARI İLE İLETİŞİM

İletişim insan hayatının ve insanın var olmasının en temel aracıdır. Hayatın her alanında, her anında değişik tür ve biçimlerde iletişim kullanılır. İletişimi etkili kılmak ve etkililiğini arttırmak ancak belli birtakım tekniklerin bilinmesi ve kullanılması ile mümkün olabilir. Bilgi paylaşma faaliyeti olan iletişim, kişilerin kendini ifade edebilme ve kendilerini dinletebilme gereksinimleri sonucunda ortaya çıkar.



Görsel 1.1: *Çalışma arkadaşları ile iletişim*

Turizmde iletişim, misafirlerle (konuklarla) ve çalışanlarla saygı ve nezaket çerçevesinde, çatışmadan uzak, iletmek istenilen mesajı karşıdaki kişinin anlayabileceği bir dille ifade edebilme becerisidir. Turizm çalışanları, etkili bir iletişimle uyum içerisinde çalışabilir ve bu uyum ortamı sayesinde misafirlere üstün hizmet verebilirler. Çevresiyle uyum içerisinde, çatışmaya girmeden, sağlıklı iletişim kurabilen personelin hizmet kalitesini ve yönetim becerisini üst noktalara taşıyabilmeleri yüksek bir olasılıktır.

İletişim, kişilerin kendilerini ifade etmelerinin en kolay yoludur ve iş hayatının en önemli unsurlarındandır. Etkili iletişim kurmak, iş yerinde işlerin verimli ve problemsiz yürümesini sağlayacaktır. Ancak etkili iletişim kurmak, sanıldığı kadar kolay olmayabilir. Bunu sağlayabilmek adına bazı konulara dikkat etmek gerekmektedir. Doğru iletişim kurmak için ağızdan çıkan sözcükler dikkatli seçilmelidir. Yanlış anlaşılmaya müsait veya olumsuz ifadelerin kesinlikle kullanılmaması gerekmektedir.

"İnsanın öğrenmesi gereken ilk dil, tatlı dildir." Barış Manço

1.1.1. İletişim Teknikleri

TDK **iletişimi**; "Duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon." olarak tanımlamıştır.

İletişim; toplumsal birimler arasında bilgi, anlam, duygu ve düşünce alışverişidir. Böylece iletişim, toplumsal birimler arasında gerekli ilişkilerin kurulmasına ve toplumsal hayatın devamına olanak sağlamaktadır.



Görsel 1.2: *Yeni nesil iletişim*



Görsel 1.3: *Mektupla iletişim*

İnsanlık dumanla iletişimden mektup güvercinlerine, ahizeli telefonlardan akıllı telefonlara kadar çeşitli gelişmeler yaşamıştır. Günümüzde ise iletişim internet sayesinde daha ileri bir boyuta taşınmış, görüntülü aramalara kadar gelişme gösterilmiştir.

İletişim araçları; doğru ve yerinde kullanıldığında, seçimleri ve kullanımları uygun olduğunda, insanların mesajlarını en etkili biçimde aktarabilmelerini ve hedefle iletişimlerini en iyi şekilde kurabilmelerini sağlayan araçlardır, denilebilir. Bu açıdan bakıldığında, iletişimi yapılış biçimine göre **sözlü**, **sözsüz** ve **yazılı** iletişim olmak üzere gruplandırmak mümkündür.

Sözlü İletişim

Sözlü iletişim genellikle ağızdan çıkan sembollerle ifade edilebilecek mesajların başkaları tarafından çözümlenerek anlaşılması ile gerçekleşir. Sözlü iletişim, konuşma dili olarak da adlandırılır.



Görsel 1.4: *Sözlü iletişim*

Sözlü İletişimin Avantajları	Sözlü İletişimin Dezavantajları
• İletişim sırasında soru sorma şansı vardır. • Cevaplar kontrol edilebilir. • Anlaşılmayan konulara açıklık getirmek kolaydır. • Eş zamanlı olarak geri bildirimde bulunulabilir. • Verilen haberin anlaşılma derecesi denetlenebilir.	• Alınan sözlü mesaj, değişikliğe uğrayabilir, zamanla ya tamamen ya da kısmen unutulur. • Söylenen kelimenin yazıyla ifade edilen bir kelimeye oranla yanlış anlaşılma ihtimali daha yüksektir. • Sözlü iletişim, ileriye yönelik planlar, politikalar ve stratejilerle ilgili kalıcı ve uzun süreli iletişimler için uygun bir iletişim yöntemi değildir.

Sözsüz İletişim

Sözsüz iletişim, konuşulan dilin dışında yani konuşma ya da yazı olmaksızın kişilerin birbirleriyle jestler, mimikler diğer dilsel olmayan işaretler aracılığıyla ifade edilen iletişim biçimidir. Bu iletişim biçiminde kişilerin ne söyledikleri değil ne yaptıkları ön plana çıkar.

Sözsüz iletişimde insanın içinde bulunduğu alan; bu alan içerisinde yapılan hareketler, baş, el, kol hareketlerinin oluşturduğu jestler; yüzün değişik ifadeleri, yani mimikler rol oynar. Kısaca, sözsüz iletişimde ileti, hareketlerden oluşur.

Sözsüz İletişimin Avantajları	Sözsüz İletişimin Dezavantajları
• Duygular belirtildiği için etkili bir iletişim şeklidir. • Çok anlamlı bir iletişim biçimidir ve sözle ifade edilemeyen kelimeleri jestlerle, mimiklerle ifade şansı tanır. • Karşınızdakinin üzerinde olumlu izlenim bırakarak daha başarılı olmanıza yardımcı olur. • Bazen konuşulamayan durumlarda jest ve mimiklerle yapılan sözsüz iletişim kişinin işine yarayabilir.	• Sözsüz iletişimde duyguların ifadesi pek fazla yapılamaz, anlatılmak istenilen eksik kalabilir. • Sözsüz iletişim kuran insanlar duygularını, heyecanlarını, düşüncelerini karşı tarafa aktarırken zorluk yaşayabilirler; yanlış anlaşılmalara neden olabilirler.

"Konuşursam beni sadece İngilizce bilenler anlayacak,
ama sessiz bir filmi herkes anlayabilir ve dünya Amerika'dan ibaret değildir."
Charlie Chaplin

ARAŞTIRALIM

Charlie Chaplin kimdir? Araştırınız. Araştırmalarınıza aile büyüklerinize sormaktan başlayınız.

DERS İÇİ ETKİNLİK

FARKI FARK EDELİM

Sözlü iletişim ile sözsüz iletişimi nasıl ayırırsınız? Bunları birbirinden ayıran özellikleri sınıf ortamında tartışınız, tartışma sonucu tespit ettiğiniz özellikleri aşağıya sırayla yazınız.

Sözlü İletişim	Sözsüz İletişim

Yazılı İletişim

Harfler, rakamlar ve şekiller kullanılarak mesaj alıcıya iletilir ve genellikle anında yanıt almak amacı gütmez. Bu iletişim türüne örnek olarak; mektup, e-posta, makale, kitap, broşür gibi araçlar gösterilebilir.

Yazılı İletişimin Avantajları	Yazılı İletişimin Dezavantajları
• Yazılı iletişimde iletilmek istenen mesaj, sözlü iletişime göre daha dikkatli ve özenli hazırlanır. • Gönderilen mesajın bozulma imkânı yoktur, mesajın kalıcılığı vardır, saklanabilir. • Yazılı mesajları çoğaltma ve aynı anda dağıtma imkânı vardır. • Teorik olarak yazılı iletişimde sözlü iletişime göre daha az yanlış yapılır. • Mesajın tekrar tekrar okunmasına imkân verir. • Mesajın kalıcılığını artırır.	• Alıcının mesajı aldığında aklına gelen soruları sorma imkânı olmadığından iletişim etkinliği yazılı iletişimde azalır. • Sözlü ve yüz yüze iletişimde kullanılan beden dili ve dil ötesi faktörlerin kullanılamaması mesajı olumsuz etkileyebilir. • Geri bildirimin olmaması veya geç olması sorun yaratabilir. • Yazılı İletişim daha fazla zaman ve çaba gerektirir. • Mesajı görmesini istemediğiniz kişilerin eline geçebilir.

ARAŞTIRALIM

"Söz uçar, yazı kalır." atasözünün ne anlama geldiğini araştırınız.

ETKİNLİK

Sevgili öğrenciler, aşağıda iletişim ile ilgili bir fıkra verilmiştir. Fıkrayı dikkatli bir şekilde okuyarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

Albay, binbaşıya:

Yarın güneş tutulacak. Bu her zaman görülen bir şey değildir. Erleri talim elbiseleri ile talim meydanına getirin de olayı görsünler. Ben de orada bulunup kendilerine gerekli bilgiyi vereceğim. Şayet yağmur yağarsa tabii bir şey göremeyiz. O zaman erleri, üstü kapalı talimgâha götürürsün.

Binbaşı, yüzbaşıya:

Albayın emri ile yarın sabah saat dokuzda güneş tutulacak. Bu her zaman görülen bir olay değildir. Şayet hava kapalı olursa bir şey görülemeyecektir. Bu durumda tutulma, kapalı talimgâhta gerekli talim elbisesiyle yapılacaktır.

Yüzbaşı, teğmene:

Albayın emri ile yarın sabah dokuzda talim elbisesi ile güneş tutulmasının açılış merasimi yapılacaktır. Şayet yağmur yağarsa ki bu durum pek görülen bir olay değildir, albay kapalı talimgâhta gerekli bilgiyi verecektir.

Teğmen, başçavuşa:

Yarın sabah dokuzda hava güzel olursa talim kıyafeti ile albay tutulacak. Kapalı talimgâhta yağmur yağarsa alayın meydanında manevra yapılacak. Çünkü bu her zaman görülen bir olay değildir.

Başçavuş, askere:

Yarın sabah saat dokuzda kapalı talimgâhta albayı tutacağız. Sabah hepiniz talim teçhizat ile hazır olun.

Askerler kendi aralarında:

Yarın sabah bizim başçavuş, albayı tutuklayacakmış.

Kaynak: http://yunus.hacettepe.edu.tr/~b0145801/fikralar/asker.htm

Sorular

- Bu metni sözlü ve yazılı iletişim açısından değerlendiriniz?
- Böyle bir iletişimsizlikle karşılaşmamak için neler önerirsiniz? Maddeler halinde yazınız.

Sizler de öğretmeninizin size söyleyeceği bir bilgiyi kulaktan kulağa söyleyerek birbirinize aktarınız. Son kişi ile ilk kişinin söylediklerini karşılaştırınız.

1.1.2. İletişim Kurarken Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar

Etkili ve başarılı bir iletişim kurmak için uyulması gereken birçok husus olduğu gibi iletişim sürecinin sağlıklı ve etkili bir biçimde işlemesini engelleyen de pek çok faktör vardır.



Görsel 1.5: *Konuşan kişinin yüzüne bakmak*

İletişim kurarken karşıdakinin anlaşıldığının ve dinlenildiğinin mesajını vermek adına şu noktalara dikkat edilir:

- Konuşan kişinin yüzüne bakmak
- Kişiyle göz kontağı kurmak
- Dinlenildiğini ve anlaşıldığını belirtmek adına arada kafayla onaylama işareti yapmak
- Kolları kavuşturmak yerine, kolları açık tutmak

İletişim esnasında beden dili açısından kesinlikle yapılmaması gereken hareketler ise şunlardır:

- Boşluğa doğru bakmak
- Karşıdaki kişinin yüzüne bakmamak
- Konuşan kişiye arkanızı dönmek
- Yüzde hiçbir ifade oluşturmamak, konuşana hiçbir tepki vermemek
- Gözleri kapatmak

İletişim esnasında, karşıdakinin hareketlerini hemen kötüye yormamak gerekir. Örneğin, şefiniz sabah odasına kimseye selam vermeden hızlıca girdi ve kapıyı sert bir şekilde kapattı. Bu durumda içinizden "Acaba bir hata mı yaptım. Bana mı kızdı yine? Ne kadar kaba bir insan." gibi düşünceler geçirebilirsiniz. Ancak belki de şefinizin acil yetiştirmesi gereken bir işi vardır. Bu yoğunluk sebebiyle böyle davranmış olabilir. Dolayısıyla şefinizin hareketlerini hemen kötüye yormadan önce, onu anlamaya çalışmalı ve onun da sorumlu olduğu konular olduğu unutulmamalıdır.

İletişim kurallarına azami dikkat edildiği durumlarda, iş yerinde çok daha az çatışma ve iletişim kazası yaşanır. Bu hem iş yerindeki verimliliği hem de güzel bir çalışma ortamı oluşmasını sağlayacaktır. Sağlıklı, kaliteli ve etkili bir iletişim için aşağıdaki yöntemlere titizlikle uyulmalıdır.

Bunlar:

- Dönüt yapmak
- Empati kurmak
- Pekiştirme kullanmak
- Basit dil kullanmak
- Yüz yüze iletişim kurmak
- Sürekli iyileştirmeyi sağlamak
- Gürültü engelini ortadan kaldırmak
- Güvensizliği ortadan kaldırmak
- Dil farklılıklarını ortadan kaldırmak
- Anlaşılması güç ifadelerden kaçınmak
- Farklı ancak uygun kanallar kullanmak
- Algılama farklılıklarını ortadan kaldırmak
- Sözleri davranış ve tutumlarla desteklemek
- Duygusal reaksiyonları ortadan kaldırmak
- Örgütteki bireylerin iletişim konusunda eğitimini desteklemek
- İlgi uyandırmak, kendini açmak ve kendini doğru ifade etmek

1.1.3. İletişim Kurarken Sık Yapılan Hatalar

Sorunları çözmek, gereksinimleri karşılamak iletişimin amaçlarındandır. Etkili iletişim kurmak için kişi davranışlarını kontrol altına almalıdır. Çünkü kontrol altına alınmadan yapılan atılgan ve saldırgan vb. davranışlar iletişim kurmada hatalara neden olmaktadır. İletişim kurma, sosyal hayattan iş hayatına, özel hayattan toplum hayatına kadar hayatın her alanını etkilediği unutulmamalıdır.

İletişimde Yapılan Hatalar		
• Emir vermek • Tehdit etmek • Uyarmak • Konuyu saptırmak • Tutarsızlık • Mazeret • Bahane • Şikâyet • Yapmacık olma	• Dinlememek • Baskın konuşma • İsim takmak • Alay etmek • Abartmak • Sınamak • Ön yargılı olmak • Negatiflik • Kibirlilik	• Öğüt vermek • Eleştirmek • Hata aramak • Yargılamak • Etiketlemek • Nutuk çekmek • Suçlamak • Yalan söylemek • Kötümserlik

Karşılıklı ilişkilerde **yalanın** iletişimin olumsuzluğu üzerindeki rolü büyüktür. **Tutarsızlık** ise değişen koşullara bağlı tutum değiştirme ve öngörülebilir olamama durumudur. Bunların yarattığı güvensizlikler nedeniyle hatalı iletişim gerçekleşir.

Abartmak, etkileyicilik için başvurulan ama etkisi yalan söylemeye eş değer sonuçlar üreten bir tutum ve iletişim hatasıdır. Saygın bir iletişim, gerçeklere dayalı saptamalar ve söylemler üzerinde oluşur ve gelişir. Olumsuzluk, hayatın bir parçası ama iletişimin ana teması olduğunda tüm iletişim sürecini de etkilemektedir.



Görsel 1.6: *Yanlış iletişim-tehdit etmek*

Çözüme yönelik saptamalar yerine, soruna koşulsuz teslim olmak negatiflik sonucunda doğar. İnsanlar, olumsuz bir tutum ile başlayan iletişime katlanmakta zorlanır ve duyarsızlaşırlar.

Her şeyden **şikâyet** etmek paylaşım odaklı iletişim yerine, ilgi ile dinlenebilme şansını ortadan kaldırır. Her şeyden **mazeret** üretmek bir hata olarak karşınıza çıkar. Sürekli karşıdakinin hatasını aramak sorunu çözmekten ziyade gerilimi arttırır. Karşıdakini **dinlememe** ve **sürekli baskın konuşma** da iletişimi başlamadan bitiren etkenlerdendir. **Emir vermek**, sürekli **tehdit etmek** karşı tarafın olumsuz davranışlarda bulunmasına neden olabilir. Sınanmak yani kişinin bilgisini, yeterliliğini, yeteneğini ya da niteliğini yoklamak karşı tarafın istediği bir şey olmayabilir.



Görsel 1.7: *Yanlış iletişim*

1.1.4. İletişim Kurallarını Doğru Kullanabilme

Bir iletişimde etkili olmak amaç olmakla birlikte her zaman ulaşılabilecek bir sonuç değildir. İletişimin etkili olarak gerçekleşmesinde önemli olan, iletişim kurallarını doğru kullanmada tarafların özverili davranmasıdır. Sağlıklı ve etkili iletişimde bireysel ayrılıkların, farklı özelliklerin varlığının kabul edilmesi, ilişkilerin gönüllülük esasına dayanması, ilişkilerde hoşgörüye ve saygıya önem verilmesi iletişim kurallarını doğru kullanma yollarındandır.

İletişimde anlaşmayı kolaylaştıracak temel özellikler şöyle sıralanabilir (Baltaş ve Baltaş, 2000: 19):

- İletişimde ilk dakika yani başlangıç noktası önemlidir. Zira ilk etkileşim iletişim sürecinin devamını belirler.
- İletişim sadece bilgi alışverişi değildir aynı zamanda duygular ve eylemler de paylaşılır.
- İletişim kişilerle yapılır. İletişim sırasında hem göndericinin hem de alıcının iletişime hazır olması gerekir.
- İletişim bir bütündür. Sözlü ve sözsüz iletişimin özelliklerinin birlikte değerlendirilmesi gerekir.

İyi bir dinleyici olabilmek için her şeyden önce karşınızdakinin ihtiyaçlarına odaklanılması gerekir. Bunun için konuşmacının kendini ifade etmesine izin verilmeli, konuşma esnasında konuşmacının sözü kesilmemelidir. İletişim esnasında iyi bir dinleyici olarak karşıdaki kişi gerektiğinde jest ve mimiklerle onaylanmalıdır. Baş sallama, evet, hayır vb. gibi geri bildirimlerde bulunulmalıdır.

İyi bir dinleyicinin özellikleri:

- Göz kontağı kurar.
- Dinlerken başka işlerle uğraşmaz.
- Dinlerken vereceği karşılığı düşünmez.
- İletişim sırasında dikkatini karşısındaki kişiye verir.
- Konuşma sırasında karşısındakinin sözünü kesmez.
- Konuşmacının sözlerine olduğu kadar beden diline de dikkat eder.
- Önyargılı değildir; karşısındakini yargılamadan, suçlamadan dinlemeyi bilir.
- Konuşmacının duygu ve düşüncelerini anladığını gösteren sözlü veya sözsüz ifadelerde bulunur.
- Son sözü "ben" söylemeliyim, diye çabalamaz.

Etkili bir iletişim için aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir:

- Kullanılan dil, açık ve sade olmalıdır.
- Gönderilen ileti, alıcının düzeyine uygun olmalıdır.
- İletiler, ses tonu ve beden dili ile tutarlı olmalıdır.
- En uygun iletişim kanalı ve araç seçilmelidir.
- Uygun zaman ve mekân seçilmelidir.
- İletişim destekleyici olmalıdır.
- Kaynağın ve alıcının iletişimde istekli olması gereklidir.

1.2. İLETİŞİMDE BEDEN DİLİNİ KULLANMA

Beden dili; söz ve sözcük gerektirmeden, vücudun duruşu, mimikler, göz hareketlerinden oluşan ve tüm bu oluşumların zihinsel ve fiziksel faaliyetlerle desteklenmesi anlamına gelen bir iletişim şeklidir. Duygusal hal, el ve kol hareketleri, mimikler, duruş, oturuş, bakış, kısacası dış görünüşe ait tüm detaylar iletişimde kişi hakkında gerçek bilgiler vermektedir.

Beden dili kısaca, bir kişinin duygularının dışa yansıması durumu olarak da tanımlanabilmektedir.



Görsel 1.8: *İlk karşılama ve ilk izlenim*

Beden dilinin önemi; yüzlerce sözün ifade edemediğini beden hareketleri ile ifade etmesinden kaynaklanmaktadır yani beden dili birçok sözden daha etkilidir. İletişimde insanlar sadece sözleri ile değil aynı zamanda beden dilleriyle de konuşmaktadırlar. Vücut dilini etkili ve doğru bir biçimde kullanan insanların iletişim becerileri de bir o kadar etkili olmaktadır. Beden dili kullanılarak gönderilen birtakım işaretler ya da sinyaller karşı tarafın bilinçaltına doğrudan etki eder ve algılanma sürecinden sonra anlam kazanır.

Beden dili ile karşı tarafı daha iyi anlamakla kalmaz, kendinizi de daha iyi ifade edebilirsiniz. Beden dili aynı zamanda düşüncelerin yansımasıdır. Bu nedenle en etkili ve akılda kalan etkileşim yollarından biri sayılmaktadır. İlk karşılaşmada oluşan ilk izlenimde beden dilinin önemi büyüktür. Çünkü kişiler hakkındaki ilk izlenim, beden dili ile olur. Bu yalnızca ikili ilişkilerde değil sosyal çevrede, arkadaş gruplarında, iş görüşmeleri ve daha pek çok alanda geçerlidir.

Bazen kelimelerle anlatılamayanlar beden dili ile ifade edilebilir. Kelimelerle anlatılamayan duygular, beden dili sayesinde açığa çıkar. Örneğin: surat asmak, yüzüne bakmamak… Beden dili ve konuşma arasındaki olumlu bütünlük kişiye saygınlık kazandırır. Konuşma ile beden dili uyum içinde olursa karşı tarafta etkileyici bir algı yaratılabilir. Bu da saygınlığı ciddi bir şekilde artırır.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

Aşağıda beden dili ile yapılan jest ve mimiklere bazı örnekler verilmiştir. Bunları okuyarak eksik olduğunu düşündüğünüz jest ve mimikleri ekleyiniz ve sınıfta öğretmeninizin talimatıyla bu davranışları uygulamalı olarak yapınız.

- Sahte bir gülümseme gibi ağız kenarlarını yukarıya kaldırmak (Kibirlilik, kendini üstün görme halini ifade eder.)
- Ağzı açmak (şaşkınlık, konuşmayı kesmek istemek)
- Dudakları sıkmak (kızdığı halde kendini tutma davranışı)
- Alt dudağı üst dudağa doğru yukarı kaldırmak (düşünmek ve düşünceli olma davranışı)
- Elleri yavaş yavaş ovuşturmak (memnuniyet ve sevinç)
- Konuştuktan sonra elini ağzının önünde tutmak (söylediği sözü geri almak istemek)
- Ellerini beline koymak (üstünlük gösterisi, kızgınlık)
- Ellerini ve kollarını masanın altında tutmak (güvensizlik)
- Kollarını arkada bağlamak (kibirlilik, otoriter duruş, sıkılganlık)
- İşaret parmağını yukarıya kaldırmak (azarlamak, öğüt vermek)
- Parmaklarını masaya vurmak (sabırsızlık ve sinirlilik hali)
- Parmaklarını şaklatmak (birkaç kez: çözüm aramak, bir kere: çözümü bulmak)
- İşaret parmağı ile masaya vurmak (bir konuda emin olma ve ısrar etme davranışı)
- ……

Dikkat: Beden diliyle olan iletişimi doğru analiz edip yorumlayabilmek için;

- Muhatabın beden sinyallerini fark edebilmek,
- Bedenden gelen sinyalleri değerlendirebilmek,
- Kendi bedeninin verdiği sinyalleri kontrol edebilmek gerekmektedir.

SIRA SİZDE

Yusuf, annesinin bir tavrı karşısında annesine görsel 1.9'daki davranışı sergilemiştir. Görsel hakkındaki yorumlarınızı sınıftaki arkadaşlarınızla paylaşınız.



Görsel 1.9: *Yusuf'un yüz ifadesi*

1.2.1. İletişimde Beden Dilinin Anlamları

Beden dili, onu oluşturan unsurlarla anlam bulur. Beden dilini oluşturan unsurlardan biri ve belki de en önemlisi yüz hareketleridir. Bunlar; abartmadan orantılı yaptığınız mimikler ve bunları destekleyen göz ve kaş hareketleridir.

Beden dili genellikle yüzden başlamaktadır. Sonra bedenin duruşu, şekli ve hareket biçimi gelir. Ardından sırayı ellerin duruşu ve hareketleri alır. Ayakların duruşu ve hareketlerinin yanı sıra karşı tarafla olan mesafe de beden dilini etkiler. Yukarıdan aşağı doğru inen bir iletişim merdiveni denilebilir. Önce yüz ile başlar, sonra ellere geçer, ayaklarda son bulur. Her bir unsurun verdiği mesaj farklı olabileceğinden, iletişimi yalnızca beden ile sınırlamamak gerekir. Mimikler, jestler ve hatta bakışlar bile beden dilinin unsurlarındandır.

Beden Dili Örnekleri:

Beden dilinin tanımını ve özelliklerini öğrendikten sonra, birçok örnekle anlatılabilir. Ancak buradaki önemli detay "abartı"dan kaçmaktır. Sadece etkili iletişim olacağı düşünüldüğü için abartılı el kol hareketleri ya da yüksek sesle konuşmaktan kaçınmak gerekir.

Konuşurken Saate Bakmak: Sohbet ederken sürekli saate bakmak saygısızlık olarak algılanabilir. Çünkü bu beden dilinde sıkılma, o ortamdan hemen uzaklaşmak isteğini işaret edebilir. "Artık gidin be ..." anlamına da gelebilir. Sağlıklı bir iletişim için sürekli saate bakmaktan kaçınılmalıdır. Acil durumlar için bu hareket karşı tarafa açıklanmalıdır.

Çapraz Kollar: Kollar genelde iletişimin kesilmek istendiğini ya da karşıdan alınacak duygu ve düşüncelere kapalı olunduğunu işaret edebilir. Aynı şekilde bacakları da çapraz yapmak, karşınızdakinin ne söylediği ile ilgilenilmediğini gösterebilir.

Konuşurken Göz Kaçırmak: Konuşma anında ara sıra göz kontağı kurmak gereklidir. Ama konuşurken sürekli gözleri kaçırmak, göz temasından kaçınmak karşı tarafta "Yalan mı söylüyor?" algısı yaratabilir. Kişi utandığı için de göz temasından kaçınıyor olabilir ancak genellikle yalan algısı yaratır.



Görsel 1.10: *Konuşurken göz kaçırmak*



Görsel 1.11: *Çapraz kollar*

Bezgin Duruş: Hiç kimse öğretmenine gidip "Sıkıldım ama neden bu dersi dinlemek zorundayım ki?" demez, ancak beden diliyle istemeden de olsa bu etkiyi uyandırıp bir anlamda saygıda kusur etmiş olunabilir. Bıkkın bir duruş, sırada uyuyarak dersi dinlemek öğretmene aslında bir mesajdır. Omuzlarınızın arkada ve dik durması derse ilgiyi temsil eder.

Saçlarla Oynamak: İletişimde kaçınılması gereken hareketlerden biridir. Özellikle iş görüşmesinde konuşurken saçlarla oynamak kişinin endişeli, fazla enerji dolu ya da kendini çok önemseyen biri gibi gösterebilir.

Kaşları Kaldırmak: Kişinin şaşkın olduğu anlamına gelir. Ayrıca bazen onaylanmama anlamına da gelebilir. Bu duruma bağlıdır. Birisi kaşlarını kaldırdıysa kişinin bir cevap beklediği anlamına da gelebilir.

1.2.2. İletişimde Beden Dilini Doğru Kullanmanın Önemi

Turizm sektöründe sözlü iletişimin yanı sıra, beden diline de ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü duyguların anlatılmasında sözler yeterli olmamaktadır. Çalışanların, söz ve sözcük gerektirmeden, jest, mimik, göz teması gibi beden dili unsurlarıyla iletişimini kurduğu zamanlar oldukça fazladır.

Turizmde çalışanlar, farkında olsa da olmasa da günlük yaşamında beden dilini kullanmaktadır. Etkili ve kaliteli bir iletişim için mutlaka gerekli olan sözsüz iletişim unsurları arasında kişilerin aralarındaki mesafeyi, dış görünüşlerini, duruş ve oturuş şekillerini, kıyafetlerini, aksesuarlarını, jest ve mimiklerini, mekân kullanımlarını ele almak mümkündür. Beden dili becerilerini iyi kullanabilen turizm personeli, duygularını etkin olarak aktarabilmekte hem misafirlerle hem de çalışma arkadaşlarıyla aralarındaki ilişkiyi sağlıklı bir şekilde tamamlamaktadır.

Örneğin; otel işletmesine giriş yapan misafire resepsiyon görevlisinin "Sizi otelimizde ağırlamaktan memnuniyet duyarız." demesi tek başına yeterli olmayacağı için bu sözünü hafif bir tebessüm ile desteklemesi gerekecektir. Bu hususta sözsüz iletişim bir iletişim türü olmakla birlikte, sözlü iletişimi destekleyici bir unsur olarak da görülebilmektedir.

Beden dilini kullanmanın önemi aşağıdaki maddelerle sıralanabilir:

- İlk karşılaşmada beden dilinin çok büyük bir önemi vardır. Her zaman için ilk izlenim önemlidir ve bu en iyi beden diliyle gösterilebilir.
- Beden dili kullanılarak karşı tarafın daha iyi anlaşıldığı ifade edilebilir.
- Beden dili kullanılarak karşı taraf daha doğru bir şekilde etkilenebilir.
- Beden dili bazen kelimelerle anlatılmayanları da ifade eder ve bu karşı tarafı en çok etkilyen özelliklerden biridir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

MEVLÂNA

Döneminin düşünce hayatına hâkim, âlim, mutasavvıf, şair bir şahsiyettir. Mevlâna bin yıllık Türk kültür tarihinin en büyük simalarından biridir. Mevlevilik, uzun asırlar boyunca insanlığı güzelliğe, iyiliğe, doğruluğa, sevgiye, hoşgörüye ve güzel ahlâka davet etmiş; bunun mekânlarını ve icrâ usullerini mükemmel bir şekilde ortaya koymuştur. Kişiler arası iletişimde daima hoşgörüyü savunmuştur. **Mevlâna**'nın güzel sözleri her zaman insan hayatlarına olumlu yön vermiştir.



Görsel 1.12: *Mevlâna*

SIRA SİZDE

Sizler de okulunuzda Mevlâna'nın **"Gerek yok her sözü laf ile beyana, bir bakış bin söz eder bakıştan anlayana!"** vecizesi için bir kompozisyon yarışması düzenleyiniz ve en güzel kompozisyonu yazan öğrenciyi ödüllendirerek okulunuzun internet sitesinde ve varsa dergisinde yayınlayınız.

UYGULAMA FAALİYETİ 1

Sevgili öğrenciler, sosyal hayatta kullanılan jest ve mimiklerle ilgili sunum hazırlayınız.
Sunum hazırlarken aşağıdakileri dikkate alınız.
> Sunumdaki bilgiler jest ve mimikleri kapsamalıdır.
> Aşağıdaki örnekleri okuyunuz ve sizler de çevrenizde araştırma yaparak yeni örnekler bulunuz.
Örnekler:
↘ Bir restoranda yemek yerken başparmağı ile işaret parmağını birleştirip havaya yazı yazar gibi yapan insanları görürseniz şaşırmayın. Türk toplumunda garsondan hesabı istemek için sık kullanılan bir jesttir.
↘ Kültürümüzde eli kalbe ya da göğüs bölgesine doğru götürmek sık kullanılan bir jesttir. Selamlaşma anlamı taşıyan bu jest, aynı zamanda teşekkür etmek için de kullanılır.
↘ Eğer parmak uçlarını birleştirip öpen birini görürseniz bu kişi bulunduğu durumdan memnun demektir. Yediği tatlıdan, içtiği salepten, bulunduğu ortamdan, aldığı sonuçtan memnuniyet duyan kişi parmak uçlarını öpme jesti yapabilir.
↘ Örneğin, kafayı iki yana sallayarak yaptığınız "hayır" hareketi, Bulgaristan'da "evet" olarak algılanır.
Sizin bulacağınız güzel örnekleri sınıfta uygulamalı olarak gösteriniz.

- Sunumda dinleyicilerle göz teması kurunuz, beden dili, ses tonu ve Türkçeyi doğru kullanınız.
- Turizm sektöründe olunduğuz düşünülürse diğer kültürler de var olan jest ve mimikleri anlamlarını araştırınız. Araştırmanızı örnekler ile açıklayınız.
- Sunumda görev paylaşımı yapınız.
- Sunum süresi 7 dakikadır.
- Sunumun değerlendirmesinde aşağıdaki puanlama anahtarı kullanılacaktır.

	4 puan	**3 puan**	**2 puan**	**1 puan**
İçerik	Sunulan bilgiler doğru ve konu ile ilgili tüm kapsamı içermektedir.	Sunulan bilgiler doğru ancak kapsam yeterli derecede yansıtılmamıştır.	Sunulan bilgilerde kısmen yanlışlıklar vardır.	Sunulan bilgilerde önemli ölçüde yanlışlıklar vardır.
Materyal	Sunum dört farklı materyal ile desteklenmiştir.	Sunum üç farklı materyal ile desteklenmiştir.	Sunum iki farklı materyal ile desteklenmiştir.	Sunum sadece yazılı materyalden oluşmaktadır.
Sunum Becerisi	Akıcı dil kullanıldı, göz teması kuruldu, ses tonu ve beden dili doğru kullanıldı.	Belirtilen özelliklerden üçü yerine getirildi.	Belirtilen özelliklerden ikisi yerine getirildi.	Belirtilen özelliklerden biri yerine getirildi.
Zaman Yönetimi	Verilen süre içinde sunuyu tamamladı.	Verilen süreye +/- 2 dakika uymadı.	Verilen süreye +/- 3 dakika uymadı.	Verilen süreye +/- 4 dakika uymadı.

ÖLÇME DEĞERLENDİRME 1

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi doğrudur?
A) İletişimde ilk izlenim çok önemlidir.
B) Hayatın her alanında ve anında değişik tür ve biçimlerde iletişim kullanılır.
C) İletişim, toplumsal birimler arasında bir bilgi, anlam, duygu ve düşünce alışverişidir.
D) Yazı, düşüncenin sembollere dönüşmüş halidir.
E) Hepsi

2. Aşağıdakilerden hangisi sözlü iletişimin avantajlarından biridir?
A) Anlaşılmayan konulara açıklık getirilebilir.
B) Duyguları belirtir.
C) Çok anlamlı bir iletişim biçimidir.
D) Başkaları üzerinde olumlu izlenim bırakarak daha başarılı iş görüşmeleri yapılabilir.
E) Kızgınlık, öfke vb. durumlarda özdenetim sağlanabilir.

3. Aşağıdaki ifadelerden hangisi <u>yanlıştır?</u>
A) İletişimde; bilgiyi üretme, aktarma ve yorumlama vardır.
B) İnsanlar mesajı iletmede sözlerin yanında, beden dilini de kullanabilirler.
C) Sözsüz iletişimde, konuşma ya da yazı olmaksızın insanlar birbirlerine bir takım mesajlar iletirler.
D) Sözlü iletişimde dilin etkisi hiç yoktur.
E) Yazı, düşüncenin sembollere dönüşmüş halidir.

4. Aşağıdakilerden hangisi beden diline örnek olarak <u>gösterilemez?</u>
A) Aşırı göz temasında bulunmak
B) Duvara veya masaya yaslanmak
C) Çok hızlı konuşmak
D) Kolları önde veya arkada bağlamak
E) Ayakları çaprazlamak

5. Beden dili kullanımı ile ilgili aşağıda verilen ifadelerden hangisi doğrudur?
A) İlk karşılaşmada beden dilinin hiç önemi yoktur.
B) Her zaman için ilk izlenim önemlidir ve bu en iyi beden diliyle gösterilebilir.
C) Beden dili kullanılarak karşı tarafın daha iyi anlaşıldığı ifade edilmez.
D) Beden dili kullanılarak karşı taraf doğru bir şekilde etkilenmeyebilir.
E) Beden dili düşünceleri kelimelerle anlatmaktır.

6.“Davet söz ile değil hal iledir. O hal ki kulağı sağıra da görünür, gözü köre de.”
Yunus Emre bu sözüyle neyi vurgulamak istemiştir? Yazınız.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ÖĞRENME BİRİMİ 2

TURİZM HAREKETLERİ

KONULAR

- 2.1. TURİZM ÇEŞİTLERİ
- 2.2. TURİZMİN ÜLKE VE DÜNYA EKONOMİSİNE ETKİLERİ

HAZIRLANALIM

- Bölgenizde hangi turistik merkezler bulunmaktadır? Araştırınız.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın internet sitesinden turizm çeşitlerini inceleyiniz.
- Bölgenizde hangi turizm çeşidine uygun merkezler olduğunu belirleyiniz ve sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2.1. TURİZM ÇEŞİTLERİ

Turizm sektörü, dünyada olduğu gibi Türkiye'de de lokomotif sektörlerden bir tanesi haline gelmiştir. Başlarda deniz, kum, güneş üçlüsü odaklı yapılan turizmin, günümüzde çok fazla çeşidi vardır. İnsanların seyahat sebepleri farklılaştıkça turizm çeşitleri de aynı paralelde çeşitlenmiştir.

2.1.1. Turizm ve Turist

Turist; tatil, eğlence, sağlık, din, spor gibi çeşitli nedenlerle para kazanma amacı olmaksızın ve sürekli yerleşmemek kaydıyla seyahat eden, seyahat edilen yerde turizm arzından faydalanan ve seyahatin sonunda yaşadığı yere geri dönen kişidir.

Nitelikleri açısından turistler **yerli, yabancı ve günübirlikçi** olmak üzere üçe ayrılır.

Turizm ise TDK'ye göre: *"Dinlenmek, görmek ve tanımak gibi ereklerle yapılan gezi, bir ülkeye ya da bir bölgeye turist çekmek amacıyla alınan ekonomik, kültürel, teknik vb. önlemlerin, yapılan çalışmaların tümüdür."* Kısacası, geniş çaplı yapılan gezi faaliyetlerinin tümüne **turizm** denir.

Turizm tanımında diğer kaynaklar da incelenirse şu üç ana ortak nokta göze çarpmaktadır:

- Seyahati devamlı ikamet edilen yerin dışına yapmak.
- Seyahat için gidilen yerin turizm arzından yararlanmak.
- Seyahat edilen yerde sürekli olarak konaklamamak.

Turistin geldiği yer açısından turizm, **dış turizm** ve **iç turizm** olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

2.1.2. Turizmin Tarihsel Gelişimi

Turizm insanlık tarihi kadar eskidir. MÖ 4000 yılında tekerleğin bulunması ile seyahatler başlamış, paranın bulunması ile birlikte ticari seyahatler, deniz araçlarının bulunması sonucu da deniz aşırı seyahatler başlamıştır.

Mısır İmparatorluğu zamanında insanlar, yeni yollar yaparak seyahati kolaylaştırmış ve konaklama yerleri inşa etmişlerdir. Çeşitli festivaller ve spor etkinlikleriyle kitlesel hareketler oluşmuştur.

Yine Yunan İmparatorluğu zamanında Olimpiyat Oyunları ve Roma İmparatorluğu zamanında gladyatör dövüşleri, kitlelere seyahat ettirmiş, konaklama ve eğlence merkezleri kurulmuştur. Yunanlılar bu şehirlere gelen insanları karşılayıp onlara yardımcı olan bugünkü anlamda tur rehberleri "proxenos" denilen kişiler bulundurmuştur.

Milattan sonraki dönemde kitlesel dini amaçlı ziyaretler yapılmıştır. Rönesans ile birlikte yeni bir akım ortaya çıkmış, insanlar artık sanat, eğlence, ticaret ve keşif amaçlı seyahatlere başlamıştır. Bu akımın etkisiyle Colomb Yeni Dünyayı (Amerika Kıtası) keşfetmiştir.

Sanayi Devrimi ile birlikte sermaye sahipleri vakit doldurmak ve zenginliklerini göstermek için seyahatlere başlamıştır. 1828'de ilk seyahat rehberi yayınlanmıştır. Avrupa'da demiryolu ulaşımının gelişmesi seyahatleri arttırmış ve bu dönemde sağlık ve kaplıca ziyaretleri başlamıştır.

Dünya turizminin gelişmesindeki en önemli gelişme, **Thomas Cook** adlı bir İngiliz tarafından yapılmıştır. 1841 yılında İngiltere'de düzenlenen festivale, 571 kişilik bir turist kafilesini götürmüştür. Bu hareketiyle modern anlamda ilk turizm hareketini başlatmıştır.

Araba ve uçağın ortaya çıkması ile çok uzaklara hızlı bir şekilde gitme imkânı doğmuştur. Çalışanların sosyal haklara sahip olup ücretli izin elde etmesi ile modern anlamda kitle turizmi başlamıştır. İkinci Dünya Savaşı'yla birlikte kesintiye uğrayan turizm, savaş sonrası hava ulaşımının ve sivil havacılığın gelişmesiyle hız kazanmıştır. Günümüzde turizm her ülke için çok büyük bir gelir kaynağı olmuş, turizm hareketlerine katılmak lüks olmaktan çıkıp insanlar için ihtiyaç haline gelmiştir. Bu ihtiyaçlar turizm çeşitlerinin artmasına yol açmıştır.

Türkiye'de Turizmin Tarihsel Gelişimi: Anadolu'da seyahatlerin tarihi Hitit Dönemi'ne kadar uzanmaktadır. Daha sonraları dünyadaki gelişmelere paralel olarak Yunan, Roma ve Bizans Dönemi'nde gelişmesini sürdürmüştür. Türklerin Anadolu'ya gelmesiyle Roma ve Bizans Dönemi'nde oluşturulan han sistemleri, yine han ve kervansaray adı altında Selçuklu ve Osmanlı Dönemi'nde de devam etmiştir.

1870 yılında Şark demir yollarının İstanbul'u Paris'e bağlaması ile Türkiye'nin ilk oteli **Pera Palas** 1892'de açılmıştır. İlk turizm organizasyonu 1923 yılında Atatürk'ün emri ile kurulan **Türk Seyyahın Ce-**

miyeti'dir. İlk devlet birimi de 1934 yılında açılan **Turizm Bürosu'**dur. 1939 yılında ilk **Turizm Müdürlüğü** kurulmuştur. 1957 yılından sonra turizm bakanlık seviyesinde yürütülmüştür. Günümüzde Kültür ve Turizm Bakanlığı olarak devam etmektedir.

Anadolu, geçmiş uygarlıkları sergileyen doğal bir müzedir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

ANADOLU'NUN EN ÜNLÜ SEYYAHI EVLİYA ÇELEBİ

Türk ve dünya tarihinin en büyük seyyahı Evliya Çelebi 1611 tarihinde İstanbul'da doğmuştur. İyi bir eğitim almış, sarayda iki yıl kalmış, hafızlık yapmış, musiki ve hat öğrenmiştir. İyi bir eğitim almanın yanı sıra Arapça, Farsça, Rumca ve biraz da Latince öğrenmiştir. Ömrü boyunca gezmiş, gezip gördüklerini, başından geçenleri not etmiştir. Tamamı kendi anlattıklarından oluşan 4000 sayfa ve 10 ciltten oluşan Seyahatname'yi yazmıştır. Seyahatname ile Avrupa Konseyi'nde açılan sergide insanlık tarihine yön veren 20 kişi arasında Evliya Çelebi de gösterilmiştir.

Evliya Çelebi seyahat etmeye başlamasını gördüğü bir rüyaya dayandırmaktadır. Rüyasında Hz. Muhammed'den şefaat dileyecekken dili sürçmüş, seyahat dilemiştir ve bunun üzerine tam 51 yıl boyunca diyar diyar gezip dolaşmıştır.

MODERN ÇAĞIN SEYYAHI BARIŞ MANÇO

Türkiye'de olduğu gibi dünyada da iz bırakan ve çok sevilen Barış Manço, aynı zamanda bir gezgindi. Türkiye'nin ilk gezgini denmesinin sebebi ise "Dönence Dünya Turu" programı ile döneminde dünyayı en fazla dolaşan Türk vatandaşı olmasıydı. Barış Manço, gezi belgeseli Dönence Dünya Turu programıyla tam 150 ülkeye gitti.

SIRA SİZDE

- Evliya Çelebi Erzurum için *"Öyle ki 11 ay 29 gün bekledim yazı göremedim."* ve yine *"Kedi damdan dama atlarken dondu."* demiş. Peki, Evliya Çelebi doğduğunuz veya bulunduğunuz şehri ziyaret etmiş mi? Sizin şehriniz için ne demiş? Araştırınız.
- Barış Manço ve Evliya Çelebi hakkında araştırma yaparak her iki gezgini karşılaştırınız.
- Sizin de gezgin olma gibi hayalleriniz var mı?

2.1.3. İnsanları Turizm Hareketlerine Yönelten Sebepler

İnsanlar, birbirinden çok farklı sebeplerle turizm hareketlerine katılır. Bu sebeplerin hepsini içeren bir gruplandırma yapmak oldukça zordur. Ancak geniş kitleleri harekete geçiren, insanları turizm hareketine yönelten başlıca sebepler şu şekilde açıklanır:

Yenilik İsteği ve Merak: İnsanın doğasında değişiklik ve merak vardır. İnsanlar; deniz, dağ, orman, göl gibi doğal ortamları gezmek görmek, farklı kültürleri, tarihi yapıları yakından tanımak, ilgi alanlarına giren konularda yerinde gözlem yapmak gibi merak duygusuna dayalı sebeplerle turizme katılır.

"Gezgin bir yere varmak için değil, keşfetmek için seyahat eder." – Goethe

Dinlenme: İnsanlar iş hayatı ile birlikte günlük yaşantısında ruhsal ve fiziksel olarak yorulmakta ve dinlenme ihtiyacı oluşmaktadır. İnsanlar, ekonomik duruma ve zamana bağlı olarak değişmekle birlikte, dinlenme ihtiyaçlarını genellikle evlerinden uzak farklı ortamlarda karşılamak ister.

Kültür ve Eğitim: Yabancı kültürleri tanımak, görmek, öğrenmek ve bizzat yerinde deneyimlemek isteyen insanlar turistik seyahatlere çıkar. Özellikle eğitim seviyesi yükseldikçe insanların kültürel olaylara, tarihe, doğaya ve farklı kültürlere olan ilgileri artmaktadır. Teknolojik gelişme sayesinde farklı kültürler hakkında bilgi edinmek kolaylaşmış, farklı kültürlere olan ilgi ve kültür turizmine olan talep artmıştır.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

EXPO NEDİR?

Expo dünyanın en eski ve en büyük uluslararası etkinliklerinden biridir. 160 yıldır düzenlenen Expo'lar, bugüne kadar 65 kez gerçekleştirilmiş olup yapıldığı kentleri marka haline getirmiş ve daha yaşanır kılmıştır. Günümüzde Expo, FIFA Dünya Kupası ve Olimpiyat Oyunları'ndan sonra dünyada ekonomik ve kültürel etki yaratan **üçüncü en büyük organizasyon**dur.

Expo, dünyanın en büyük kültür, tarih ve eğitim olimpiyatlarıdır. Ülkeler, uzmanlaşmış oldukları konulardaki bilgi birikimlerini daha yaşanır bir dünya için paylaşmak üzere bir araya gelir. Burada ürünler değil fikirler, kültürler ve dünyanın geleceği için projeler sergilenir.

Expo'lar, Olimpiyatlar ve Dünya Kupası ile karşılaştırıldığında üzerine kurulduğu alanın boyutları, yapılan yatırımların hacmi ve ziyaretçi sayısı nedenleriyle daha görkemli bir organizasyon olup dünyanın en büyük sosyal ve ekonomik etkinliği olarak kabul edilmektedir.

Türkiye, 2016 yılında Antalya, 2021 yılında Antakya ile Expo'ya ev sahipliği hakkı kazanmıştır.

SIRA SİZDE

Yukarıda verilen metne göre aşağıdaki soruları cevaplayınız. Sınıfta arkadaşlarınız ve öğretmeninizle tartışınız.

- Antakya ve Antalya illeri neden seçilmiştir?
- Antakya ve Antalya'nın turizm açısından avantajları nelerdir?
- Antakya ve Antalya hangi turizm çeşitleri açısından ön plana çıkmaktadır?

Eğlenme ve Macera Arama: Dans, çeşitli yarışmalar, sportif aktiviteler vb. etkinliklere katılmak insanlar için her zaman cazip olmuştur. Macera ve heyecan arayan kişiler bu tarz etkinliklere katıldığı zaman kendilerini daha dinç, zinde ve özellikle zihinsel olarak dinlenmiş hissetmektedir. Bu ihtiyaçlarını gidermek için insanlar turizm faaliyetlerine katılır.



Görsel 2.1: *Portakal Çiçeği Festivali*

Siyaset ve Diplomasi: Ülkelerin karşılıklı ekonomik, politik, askeri, sosyal, kültürel, turizm ve diğer alanlarda iş birliği ve anlaşmalar yapma, çeşitli alanlarda birlik oluşturma faaliyet ve çabaları halkların birbirlerinin ülkelerini ziyaret etmelerine sebep olmaktadır. Örneğin, karşılıklı olarak vize istemeyen ülkeleri gezmek insanlar için daha cazip gelmektedir. Bir başka örnek; Avrupa Birliği pasaportsuz seyahat bölgesinde geçerli olan schengen vizesi üye ülkeleri arasında geçiş kolaylığı sağladığı için bu ülke vatandaşlarının kendi arasında dolaşımı ve turizm hareketlerine katılımı oldukça yüksektir.

Din: Her dinde ve inançta kutsal kabul edilen nesneler, yapıtlar, merkezler, ziyaret edilmesi gereken yerler mevcuttur. Türkiye geçmişten beri çok çeşitli medeniyetlere ev sahipliği yaptığı için farklı dinler açısından da cazibe merkezi konumuna gelmiştir.

SIRA SİZDE

İnanç turizmi için Türkiye'de hangi merkezler örnek verilebilir? Sınıf içerisinde tartışınız.

Spor: Eğlenmek ve yarışmak amacıyla bedensel, zihinsel ve ruhsal fayda sağlayan, kültürel açıdan da önem taşıyan bir etkinliktir. Bireysel veya küçük gruplar olarak kayak, dağcılık, rafting gibi spor amaçlı turizm hareketlerine katılım olduğu gibi olimpiyatlar, dünya kupaları gibi büyük kitleler halinde de katılım sağlanan organizasyonlar yapılmaktadır.

Sağlık: Şifa bulmak için yapılan her türlü seyahat sağlık turizmi olarak değerlendirilir. Teknoloji ve tıp alanında gelişmiş merkezler, kaplıcalar, ılıcalar, kür merkezleri, spa, yaylalar vb. doğal veya beşerî her unsur insanları turizm hareketlerine katılmaya yöneltir.



Görsel 2.2: *Bir spor organizasyonu*



Görsel 2.3: *Bayramda bir araya gelen bir aile*

Meslek ve İş: İş insanları; iş anlaşmaları yapmak, ürün satmak, satın almak, ürün veya hizmetlerini sergi ve fuarlarda sergilemek için seyahat eder. Bu seyahatler için insanları turizme yönelten sebep yaptıkları iştir. İş insanları kongre turizmine yoğun olarak katılır.

Özlem Duygusu ve Eş Dost Ziyareti: İnsanların birbirlerini özlemeleri ve ziyaret etmek istemeleri önemli bir seyahat sebebi olmuştur. Ayrıca bayramlarda yapılan ziyaretler ve yabancı ülkelerde çalışan işçilerin, özellikle yaz tatili veya senelik izinlerindeki tatillerini ülkelerindeki ailelerinin, akrabalarının ve tanıdıklarının yanında geçirmek istemeleri büyük bir turizm hareketinin oluşmasına neden olmaktadır.

ETKİNLİK

Sevgili öğrenciler, birçoğunuzun yurt dışında çalışan akrabaları bulunmaktadır. Sizlerin de yurt dışında ikamet eden akrabaları varsa onlarla iletişime geçerek tatillerini nerede değerlendirdikleri, seyahatlerinde ne tür zorluklar yaşadıkları konusunda araştırma yapınız ve sınıfta paylaşınız.

Farklı Lezzet Arayışı (Gastronomi Turizmi): Farklı lezzetleri tatmak, yiyecek ve içecek ürünlerinin orijinal yerinde denemek, farklı kültür lezzetlerini deneyimlemek için seyahate çıkan grupların sayısı günümüzde oldukça çoğalmıştır. Dünyadaki gastronomi turlarının büyük kısmı İtalya, İspanya ve Fransa üzerinde yoğunlaşmıştır. Türkiye'de zengin mutfak kültürüyle Adana, Gaziantep, Mersin, Hatay, Afyonkarahisar, Urfa ve Mardin gibi yöresel tatları ve organizasyonları ile ünlü olan ve **gastronomi** turizmine önem verip festivaller düzenleyen kentler bulunmaktadır. Bu şehirlerden Afyonkarahisar, Gaziantep ve Hatay **"UNESCO Yaratıcı Şehirler"** listesinde gastronomi alanında sayılı şehirler arasında gösteriliyor.



Görsel 2.4: *Uluslararası Adana Lezzet Festivali*

Taklit ve Gösteriş: Bazı insanlar, sosyal, ekonomik veya kültürel anlamda kendilerini olduğundan daha yüksek gösterme çabası içine girer. Snobizm denilen bu duygu turizm talebi yaratmada çok büyük bir psikolojik etkendir. Ünlülerin gittiği yerlere gitmek, moda olan popüler merkezleri ziyaret etmek ve bu ziyaretleri yakın çevresine göstermek için yapılan turizm hareketleri bu kapsamdadır.

Kişisel Alışveriş: İnsanlar, ticari faaliyet gözetmeksizin kendileri veya yakınları için hem ihtiyaca yönelik hem de hediye olarak alışveriş yapmak üzere seyahate çıkar. Bazı ülkeler ve şehirler tüketiciler için cazip alışveriş imkânları sunarak turist çekmektedir. İstanbul Kapalıçarşı'da gezinmek, alışveriş turizmine verilebilecek güzel bir örnektir.

Teşvik Edici Diğer Nedenler: Tatil kredisi ve taksitle tatil imkânı, tanıtım ve reklam, etkili satış teknikleri (kampanyalı veya indirimli satışlar, yarı sezon veya sezon dışı indirimler, müşterilere dağıtılan promosyon ürünleri vb.) gibi teşvik edici unsurlar kişilerin turizm hareketlerine katılımını sağlar.

2.1.4. Ulusal ve Uluslararası Literatüre Göre Turizm Çeşitleri

Yapısal bakımdan turizm hareketleri çeşitli şekillerde sınıflandırılır. Bunlar:

1. Katılanların amacına göre alternatif turizm çeşitleri
2. Katılanların gelir düzeyine göre turizm çeşitleri
3. Katılanların yaşına göre turizm çeşitleri
4. Katılan kişi sayısına göre turizm çeşitleri

1. Katılanların Amacına Göre Alternatif Turizm Çeşitleri

İnsanların ihtiyaçları, istekleri, beklentileri farklı olduğu için turizm konusunda da bu farklı isteklere cevap vermek adına alternatif turizm çeşitleri oluşmuştur. Kitlesel olarak yapılan klasik tatil anlayışı olan deniz, kum, güneş üçlüsü haricinde pek çok turizm çeşidi bulunmaktadır.

Sağlık ve Termal Turizm: Başta kaplıcalar ve termal sular olmak üzere hastalıkların iyileştirilmesi için yapılan seyahatleri kapsayan turizm çeşididir. Sağlıklı yaşam sunan her türlü turizmi, sağlık turizmi olarak kabul etmek gerekir. Sağlık turizmi genel anlamda **tıp turizmi, termal turizm, yaşlı ve engelli turizmi** olmak üzere 3 ana başlıkta değerlendirilmektedir.

"Halk içinde mu 'teber bir nesne yok devlet gibi / Olmaya devlet cihanda bir nefes sıhhat gibi"
Muhibbî (Kanunî Sultan Süleyman)



Görsel 2.5: *Ayder Yaylası-Rize*

Yayla Turizmi: Doğayla iç içe yaşamayı seven, şehirlerin monotonlaşmış havasından uzaklaşmak isteyen, temiz hava ve güzel doğa manzarasıyla birlikte vakit geçirmek isteyenlerin tercih ettiği yüksek rakımlı yerlerde yapılan turizm çeşididir.

Kış Turizmi: Kayak sporunun ön planda bulunduğu, konaklama ve diğer hizmetlerden oluşan faaliyetlerin bütününe **kış turizmi** denir. Turizm mevsimini uzatır ve turizm çeşitliliği sağlar.

ARAŞTIRALIM

Bulunduğunuz bölgede kış turizm merkezi veya merkezleri var mıdır? Bölgenizde kış turizmi merkezleri varsa bu merkezler hakkında bilgi(ulaşım, tesis, talep vb.) toplayınız.

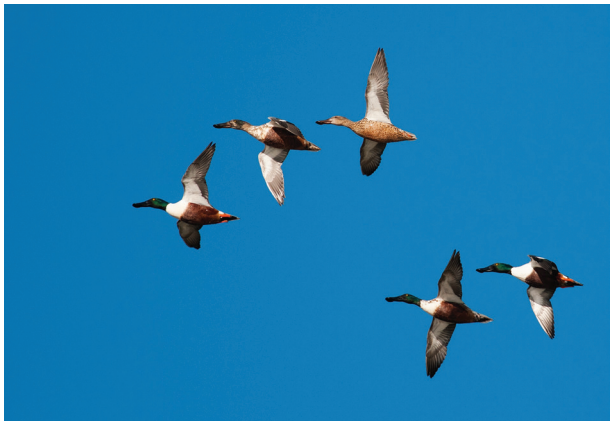
Mağara Turizmi: Mağaraları gezmek, tanımak, incelemek için yapılan turizm çeşidine **mağara turizmi** denir. Binlerce yılda oluşmuş jeolojik yapıları ve binlerce yıl öncesinde yaşanmış tarihi merak eden kişilerin tercih ettiği turizm çeşididir.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Türkiye'de yaklaşık 40.000 adet mağara bulunmaktadır. Günümüze kadar tüm yerli ve yabancı mağaracı gruplarının inceleyerek belgelendirdiği mağara sayısı 800'dür. Türkiye'de 20'nin üzerinde mağara turizme açılmış olup bunların büyük kısmı Antalya'da bulunmaktadır.



Görsel 2.6: *Av hayvanları-Geyik*



Görsel 2.7: *Av hayvanları-Ördek*

Av Turizmi: Avcılık niteliğine sahip kişilerin, av turizmi lisanslı acenteler aracılığıyla gerekli izinlerle birlikte başka bir bölge veya ülkeye giderek avlanması, konaklaması, gezmesi işlemlerinin tümüne **av turizmi** denir. Avcılık sadece belirli zamanlarda ve izne tabi olarak yapılır.

Kongre Turizmi: Ulusal veya uluslararası kuruluşların belirli zamanlarda uzmanlık gerektiren bilimsel alanlarda veya mesleki konularda bilgi paylaşmak için bir araya gelmeleri sonucu ortaya çıkan seyahat, konaklama vb. ilişkilerin tümüne **kongre turizmi** denir. Konaklama tesislerinin büyük seminer salonlarında veya düzenlenmiş açık alanlarında yapılan her türlü sempozyum, seminer, fuar, tanıtım etkinliği, sergi, çalıştay, bilimsel toplantı vb. organizasyonlar kongre turizmi içerisinde değerlendirilir.



Görsel 2.8 *Belek'te golf oynayan turistler*

Golf Turizmi: Gelir seviyesi yüksek golf severlerin katıldığı, genellikle geniş alana yayılmış golf sahaları bulunan, yüksek kapasiteli, zengin imkânlara sahip sahile yakın konaklama tesislerinde gerçekleştirilen turizm çeşididir. Golf turizmi imkânı sağlayan tesisler, ziyaretçilerine doğaya dönük tatil yapma imkânı verir.

Türkiye, son yıllarda gözde bir golf merkezi konumuna dönüşmüştür. Özellikle Antalya'nın Belek beldesi gerek kültürel, tarihi ve doğal yapısıyla gerekse nitelikli golf sahaları ve tesisleri ile eşsiz bir golf turizmi potansiyelini oluşturmakta olup uluslararası turnuvalarda ev sahipliği yapmaktadır.



Görsel 2.9: *Aydın ili marina*



Görsel 2.10: *Alanya'da demirleyen bir kruvaziyer*

Yat Turizmi: Gezi, eğlence, dinlence ve spor amacıyla az sayıda kişinin hizmetine sunulan, görece pek büyük olmayan, yeme içme ve konaklama imkânı içerisinde bulunan gemilerle yapılan turistik faaliyettir. Yatlar mürettebatlı veya mürettebatsız olarak kiralanabilmektedir.

Türkiye'nin en donanımlı yat limanları Güney Ege ve Akdeniz kıyılarında İzmir merkez, Kuşadası, Bodrum, Datça, Bozburun, Marmaris, Göcek, Fethiye, Kemer ve Antalya merkezde yer almaktadır.

Kruvaziyer gemi ise üzerinde birçok konaklama, yiyecek-içecek ve eğlence seçenekleri bulunan; yüksek hizmet standartlarına sahip, programlanmış belirli rotalarda turistik amaçlı olarak çalışan yolcu gemileridir. Kısaca yüzer otel olarak tanımlanır.



Görsel 2.11: *Alanya Kalesi-Antalya*

Kültür Turizmi: Farklı kültür eserlerini görmek, farklı yaşam biçimlerini öğrenmek, kültürel anlamda zengin yöreleri görmek, kültürel değerlere sahip çıkmak için yapılan seyahat türüne **kültür turizmi** denir.

İnanç Turizmi: İnsanların dini inanışlarının gereklerini yapmak veya inançları için önem arz eden yerleri gezip görmek için yapılan seyahate **inanç turizmi** denir. Özellikle semavi dinler var olduğundan bu yana çok büyük kitlesel hareketlere sebep olmuştur ve günümüzde de devam etmektedir.

Müslümanların Kurban Bayramı'nda Mekke'de yaptıkları hac ibadeti, Hinduların günahlarından arınmak için Ganj Nehri'ndeki toplu ibadetleri, inanç turizmine örnek gösterilmektedir.

ETKİNLİK

Sevgili öğrenciler, Antakya'da "çan, ezan, hazan" sözü inanç turizmi açısından neyi ifade etmektedir? Araştırarak kompozisyon şeklinde yazınız. Kompozisyonunuzu sınıfta öğretmeniniz ve arkadaşlarınız ile paylaşınız.



Görsel 2.12: *Rafting*



Görsel 2.13: *Su altı dalıcılığı*



Görsel 2.14: *Rüzgar sörfü*

Doğa Sporları Turizmi: Doğayla iç içe olan ortamlarda malzemeli veya malzemesiz şekilde, genellikle bireysel veya küçük gruplar halinde yapılan sporlara **doğa sporları** denir. Dağcılık, kaya tırmanışı, doğa yürüyüşü, kampçılık, mağara dalışı, kanyon geçişi, yamaç paraşütü, paramotor, kanat, rafting, su altı dalıcılığı, doğa fotoğrafçılığı, dağ bisikleti, oryantiring, yelken, rüzgâr sörfü, uçurtma sörfü ve benzeri aktiviteler doğa sporlarına örnek olarak gösterilir. Türkiye her türlü doğa sporuna imkân verirken en fazla tercih edilen doğa sporu türleri ise rafting, doğa yürüyüşü, su altı dalıcılığı ve sörftür.

Özel İlgi Turizmi: Kişilerin veya küçük grupların ilgi duydukları konuları geliştirmeye yönelik belirli bir temaya sahip turistik merkezlere yaptığı seyahatlere **özel ilgi turizmi** denir. Kişilerin sahip olduğu hobilere veya uzmanlık alanlarına göre değişmekle birlikte, birçok türü olan özel ilgi turizmine; botanik turizmi veya kuş gözlemciliği turizmi örnek olarak gösterilmektedir.

ETKİNLİK

Sevgili öğrenciler, bölgenizin turizm çeşitleri hakkında fikir alışverişi yapmaya var mısınız? Aşağıdaki soruları cevaplayarak öğretmeniniz ve arkadaşlarınız ile tartışınız.

1. Bölgeniz ve yörenizde turizmin hangi türleri yapılmaktadır?
2. Bölgeniz ve yörenizde farklı turizm çeşitlerine göre kurulmuş tesisler nelerdir?
3. Bölgeniz ve yörenizde turizmi çeşitlendirmek için neler yapılabilir?

2. Katılanların Gelir Düzeyine Göre Turizm Çeşitleri

Her insan sosyal yaşantısını ekonomik durumuna göre düzenlemek durumundadır. Dolayısıyla insanların turizme katılım şekilleri de ekonomik durumlarıyla doğrudan ilgilidir. İnsanların sosyoekonomik gücüne göre yapılan turizm hareketleri, sosyal turizm ve lüks turizm olarak iki başlık altında incelenir:

Sosyal Turizm: Orta ve alt gelir seviyesine sahip kişilerin bazı özel olanaklar ile katıldıkları turizm faaliyetleri bütününe **sosyal turizm** denir. Sosyal turizmin amacı, gelir seviyesi düşük kesimin de turizm ihtiyacını karşılamaktır. Tatil kredileri, özel seyahat ve tatil çeklerinin verilmesi, taksitle tatil imkânı, ulaştırma araçlarında indirim yapılması ve kamu kuruluşlarının çeşitli tesisleri (öğretmenevi, polisevi, köy hizmetleri kampı vb.) sosyal turizme katkı sağlayan örneklerdir.

Lüks Turizm: Gelir düzeyi yüksek kişi veya grupların katıldığı, daha kaliteli hizmet arzının sunulduğu turizme **lüks turizm** denir. Gelir seviyesi yüksek kişiler bireysel deneyim yaşamak, kişiye özel hizmet almak ister ve buna paralel olarak yüksek harcamalar yapar.

3. Katılanların Yaşına Göre Turizm Çeşitleri

İnsanların turizm hareketlerine katılma şekilleri, sahip oldukları imkânlara ve turizmden beklentilerine göre değişmektedir. Farklı yaş gruplarının da hem imkânları hem de seyahatten beklentileri çok farklı olabilmektedir. Bu farkları iyi anlayabilmek için yaş gruplarını ayrı ayrı incelemek gerekir.

Gençlik Turizmi: Gençlere ve çocuklara yönelik ulaşım, konaklama ve rehberlik hizmetlerini barındıran faaliyetler gençlik turizmi kapsamında değerlendirilir. Genç tanımı kurumdan kuruma farklılık gösterse de TÜRSAB 7-27 yaş arası çocuk ve gençlere yönelik faaliyetleri gençlik turizmi olarak kabul etmektedir. Gençlere yönelik gerçekleşen faaliyetler ağırlıklı olarak; gençlik kampları, gönüllü çalışma kampları, yurt dışı yaz okulları ve yaz kampları, okul gezileri, gençlik festivalleri adı altında yapılmaktadır.

Gençlerin turizme katılımları kişilik gelişimlerini olumlu yönde etkilemekte, farklı kültürlerle kaynaşmalarını sağlamakta, farklı kültür yapılarına saygı ve sevgi beslemeyi öğretmektedir.

Orta Yaş Turizmi: Genellikle 30-55 yaş aralığındaki yetişkin kişilerin katıldığı turizm çeşidine **orta yaş turizmi** denir. Bu yaş grubu genellikle evli ve bir aile düzenine sahip çalışan kişilerdir.

Üçüncü Yaş Turizmi: 55 yaşın üzerindeki insanların her zaman ikamet ettikleri yerlerin dışına seyahat ederek gidilen bölgenin turizm arzından yaralanmasına denir. Çok yoğun olmayan dönemlerde daha az ücret ödeyerek tatil yapabilmektedirler. Bu da turizm sezonunun uzamasına olumlu katkı sağlar.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Gençlik ve Spor Bakanlığı yılın belirli zamanlarında, 12-25 yaş aralığındaki gençlerin sosyal, kültürel ve sportif faaliyetlere katılmaları için kamplar düzenlemektedir. Bu kamplarda katılım, konaklama, seyahat, yeme içme için gençlerden herhangi bir ücret alınmamaktadır.

4. Katılan Kişi Sayısına Göre Turizm Çeşitleri

Katılan kişi sayısına göre turizm çeşitleri; **bireysel turizm**, **grup turizmi** ve **kitle turizmi** olarak üçe ayrılır. Bunlar şu şekilde açıklanmaktadır:

Bireysel Turizm: İnsanların tek başına veya çekirdek ailesi ile turizm hareketlerine katıldıkları turizm türüdür.

Grup Turizmi: Grupların birlikte turizm hareketine katılmaları ile oluşan turizm türüdür. İlgi alanları eş ya da benzer olan kişilerin turizme birlikte katılmalarından oluşur. Grubun en az 11 kişiden oluşması gerekir. Grupların devamlı olması ve belirli kişi sayısı ile sınırlandırılması grup turizmini kitle turizminden ayırır. Bir meslek odası mensuplarının bir otelde kalması, grup turizmine örnek olarak gösterilir.

Kitle Turizmi: İnsanların turizme büyük topluluklar halinde katılmasına **kitle turizmi** denir. Günümüz turizm hareketlerinin büyük çoğunluğunu oluşturur. Kitle turizminin en belirgin özelliği, insanların ucuz olması nedeniyle paket turlarını tercih etmeleridir. Örneğin: Antalya'ya yaz mevsiminde gelen turist kitleleri.

2.2. TURİZMİN ÜLKE VE DÜNYA EKONOMİSİNE ETKİLERİ

Turizm son yarım yüzyılda çok fazla gelişmiş ve ülke ekonomilerine çok ciddi katkılar sağlamaya başlamıştır. Turizmin ülkelere, insanlara, toplumlara olan maddi ve manevi etkilerini anlamak için turizmin işlevlerini incelemek gerekir.

2.2.1. Turizmin İşlevleri

Turizm; insanlar, gruplar, milletler hatta devletler arasında birçok farklı alanda etkileşim içeren bir sektördür. Turizmin etkileşim halinde olduğu beş ana işlevi vardır. Bunlar; politik işlevi, sağlık işlevi, kültürel işlevi, sosyal işlevi ve finansal işlevidir.

1. Turizmin Politik İşlevi

Turizm; insanları birbirlerine yaklaştıran, kaynaştıran, birbirlerini tanıtan, ön yargıları ortadan kaldıran bir olgu olma özelliği ile devletlerin politik çizgilerinde etkili olmaktadır. Ülke yöneticileri de kamuoyunun tepkileri, istek ve beklentilerine önem vermektedir. Bu yönde kararlar almaktadır. Dolayısıyla devletlerin karar mekanizmalarında turizmin işlevi önem kazanmaktadır.

İnsan ilişkileri, milletleri birbirlerine daha çok yaklaştırdığı için turizm evrensel barışın tesis edilmesinde önemli rol oynar. Örneğin; bugün Türkiye' ye gelip ülkeyi, insanlarını, gelenek ve göreneklerini tanıyan turistler kendi ülkelerinde Türkiye'ye karşı olumlu tutum sergileyeceklerdir.

2. Turizmin Sağlık İşlevi

İnsanlar; çevre kirliliği, gürültü, trafik, yoğun çalışma hayatı, rekabet, stres gibi şehir hayatının olumsuzluklarından fırsat bulduğu zaman uzaklaşmak ister. Dolayısıyla insanlar çeşitli turizm hareketlerine katılarak zihnen, bedenen ve ruhen dinlenmiş, yenilenmiş olarak sağlıklarına kavuşur.

Her bölgenin kendine has özellikleri bulunmaktadır. İnsanlar bu kaynaklara ulaşmak istiyorsa kaynakların bulunduğu bölgeye gitmek ve o bölgenin arzından faydalanmak durumundadır. Dolayısıyla turizm insanların şifa bulmasına katkı sağladığı gibi şifa bulunacak kaynakların olduğu bölgelerin gelişimine de katkı sağlamaktadır.

3. Turizmin Kültürel İşlevi

Turizm, çeşitli kültürlerin kaynaşmasına vesile olur ve kültürler arası iletişimi güçlendirir. Turizm ve kültür konularını birbirinden ayırmak söz konusu olamaz. Turizm ile kültür sürekli olarak birbirlerini etkileyen ve geliştiren olgulardır.

Ulaşımın da daha kolay ve ekonomik hale geldiği günümüzde insanlar, dünyadaki farklı kültür öğelerini görmek, tanımak, mümkünse içinde yaşamak ister ve bu sebeple turizm hareketlerine katılır. Dolayısıyla somut ve soyut kültürel varlıkları görmek için turistler, seyahat eder ve seyahat edilen bölgelerin ekonomisine katkı sağlar. Ayrıca seyahat edilen bölgelerde kültürel değişimlere de yol açar.

4. Turizmin Sosyal İşlevi

Turizm insanları kaynaştıran, halkların birbirlerini tanımasını sağlayan en etkili araçlardan birisidir. Turizmin sosyal etkisi sayesinde birçok insan birçok kültür hakkında önyargılarını değiştirip olumlu düşüncelere yönelmektedir. Turizm, farklı kültürleri bir araya getirerek insanları farklılıklara saygı duymaya, empati yapmaya, dolayısıyla toplumsal barışı sağlamaya ve çağdaşlaşmaya yönlendirir. İnsanlara yeni alışkanlıklar, zevkler ve aktiviteler kazandırır. Irkçılık, dindaşlık gibi düşünceler yerini evrensel insan sevgisine bırakarak yeni ufuklar açar.

5. Turizmin Finansal İşlevi

Dünyada her yıl milyonlarca insan, milyarlarca döviz harcayarak turizme katılır. Seyahat edilen bölgelerde yapılan harcamalar bölgenin kalkınmasına yardımcı olduğu gibi ülke ekonomisine de ciddi katkı sağlar. Bugün turizm birçok ülkede olduğu gibi Türkiye için de lokomotif sektörlerden bir tanesi haline gelmiştir.

Turizm; bağda, bahçede meyve ve sebze yetiştiren çiftçiye, perde üreten imalathaneye, mobilyacılara, boyacılara, şoförlere, taksicilere kadar her sektöre olumlu katkı sağlar.

2.2.2. Turizmin Türkiye Ekonomisine Etkileri

Devlet, özel yatırımcılara birçok konuda çeşitli destekler vererek turizm konusunda çok ciddi atılımlar yapmıştır. Bu yatırımlar sonucunda bugün Türkiye dünya turizm ekonomisinde ciddi pay sahibi olmuştur. Hem Türkiye'ye gelen turist sayısı hem de Türkiye'nin turizm geliri bugüne kadar sürekli olarak artış göstermiştir.

Son yıllarda, Türkiye ekonomisinin de vazgeçilmez temel taşlarından birisi olan ve ülke kalkınmasında lokomotif görevi üstlenen turizm sektörü; ödemeler dengesi, gayri safi yurt içi hasılaya (GSYİH) etkisi, dış ticaret açığı ve işsizliğe çare olarak üzerinde önemle durulan bir alandır.

1. Gelirler Bakımından Turizmin Türkiye'deki Yeri ve Önemi

Türkiye, gelen turist sayısı ve turizm gelirleri yönünden dünyada söz sahibi ülkelerden birisidir. 1980 yılında Türkiye'nin turizm gelirleri 326 milyon dolardan, 2019 yılında 34 milyar dolara çıkmıştır.

Geçen zaman içerisinde siyasi ve ekonomik krizler, terör gibi unsurlardan kaynaklı olarak bazı yıllarda turist sayısı ve turizm gelirlerinde istenilen sonuç alınamamıştır.

2019 yılı itibariyle Türkiye, 52 milyon turist ile dünyada en fazla turist çeken 6. ülke konumundadır. Türkiye'ye turist gönderen ülkelerin başında 7 milyon turist ile Rusya, ikinci sırada ise 5 milyon turist ile Almanya gelmektedir.

Türkiye, turizm gelirleri bakımından sıralama yapıldığında ise 12. ülke konumundadır. Yapılan araştırmalarda 2019 yılında dünyada en fazla turist çeken şehirler sıralamasında İstanbul 8. Antalya 10. sırada bulunmasına rağmen turistlerin günlük harcama miktarlarında iki güzide şehir de listede kendisine ilk 10 sırada yer bulamamıştır.

Tablo 2.1: *Son 5 Yıllık Türkiye Turizm İstatistikleri Tablosu*

TOPLAM					
YILLAR	GELEN ZİYARETÇİ SAYISI	TURİZM GELİRİ	KİŞİ BAŞI ORTALAMA HARCAMA	TURİZM GELİRİNİN GSYİH İÇİNDEKİ PAYI (%)	TURİZM GİDERİ
		(1000$)	($)		(Milyon $)
2015	41 114 069	31 464 777	756	3,7	5 698
2016	30 906 680	22 107 440	705	2,6	5 050
2017	37 969 824	26 283 656	681	3,1	5 137
2018	46 112 592	29 512 926	647	3,8	4 896
2019	51 747 198	34 520 332	666	4,6	4 404

SIRA SİZDE

Türkiye'ye gelen turist sayısını arttırmak için neler yapılabilir?
Türkiye'ye gelen turistler diğer ülkelere giden turistlere göre neden daha az harcama yapmaktadır?
Türkiye'ye gelen turistlerin kişi başı harcama miktarlarını arttırmak için neler yapılabilir?
Yukarıdaki soruları cevaplayınız. Sınıfta arkadaşlarınız ve öğretmeninizle tartışınız.

2. İstihdam Bakımından Turizmin Türkiye'deki Yeri ve Önemi

Turizm sektörü, makineleşme ve otomasyon bakımından oldukça kısıtlı olduğundan emek yoğun bir sektördür. Emek yoğun sektörler istihdam yaratması ve dolayısıyla işsizliği azaltması bakımından oldukça hayatidir. Turizm sektörü bağlantılı olduğu birçok sektörde de yeni iş imkânları yaratmaktadır. Bu yüzden turizm sektörünün ekonomi üzerindeki en büyük etkilerinden bir tanesi de istihdam yaratma etkisidir.

Yapılan araştırmalara göre turizm sektörünün %75'i doğrudan istihdamdır. Bununla birlikte turizmde doğrudan istihdam edilen bir birim, yan sektörlerde 1,5 birim istihdam oluşturmaktadır. 2025 yılında doğrudan ve dolaylı olarak 2,8 milyon kişiye istihdam sağlanması beklenmektedir. Türkiye'de son 10 yıl ortalamalarına göre turizm sektörünün istihdam yaratma oranı toplam istihdamın %8'i olarak gerçekleşmiş, yani ortalama her 11 kişiden birisi turizm sektöründe istihdam edilmiştir. Turizm sektörü kendi içerisinde istihdam yaratan unsurları sırasıyla yiyecek ve içecek hizmetleri, konaklama işletmeleri, spor, eğlence ve dinlenme faaliyetleri, seyahat acenteleri ve tur operatörleri, hava yolu işletmeleridir.

2.2.3. Turizmin Dünya Ekonomisine Etkileri

Sürekli bir büyüme ve çeşitlenme ile küresel anlamda en hızlı büyüyen sektörlerden birisi turizm olmuştur. Turizm; istihdam oluşturma, döviz girdisi sağlama, vergi gelirlerinin artması gibi birçok

ekonomik gelişmeye katkı sağlar. Bu yüzden ülkeler turizm yatırımlarını arttırarak kendi ülkelerine daha fazla turist çekmek ister. Bu yatırımlar sonucu her yıl turizme katılan insan sayısı artmakta ve özellikle gelişmekte olan ülkelerin ekonomisinde daha önemli bir sektör haline gelmektedir.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütüne göre 2023 yılında uluslararası turist sayısı 1,5 milyar kişiye ulaşacaktır. Bu kadar büyük bir insan kitlesinin oluşturacağı ekonomik etkiler de doğal olarak çok büyük olacaktır. Bu etkiler şu şekilde açıklanır:

1. Turizmin gelir yaratma ve ödemeler dengesine etkisi
2. Turizmin istihdam yaratma etkisi
3. Turizmin ekonomik gelişme ve yatırımlara olan etkisi
4. Turizmin diğer sektörlere etkisi

1. Turizmin Gelir Yaratma ve Ödemeler Dengesine Etkisi

Turizm, ülkelere döviz girdisi sağlayarak cari açığı kapatmada önemli bir etkiye sahiptir. Ülkelerin istikrarlı bir büyüme yakalaması ve devam ettirmesi için cari işlemler hesabının dengede olması gerekir. Bir ülkenin cari işlemlerinden elde edilen gelirler, cari işlemlere yapılan giderlerden daha küçükse cari açık oluşmaktadır. Bu durumu basitçe anlatmak gerekirse günlük 10 TL harçlığı olan bir öğrencinin 15 TL'lik harcama yapması halinde ortaya 5 TL'lik bir açık çıkacaktır. İşte bu açık ülkeler bazında olduğu zaman buna **cari açık** denir. Bu açığı kapatmak için turizm sektörü tam anlamıyla bir can simididir.

2. Turizmin İstihdam Yaratma Etkisi

Turizm emek yoğun üretime dayalı bir sektör olduğu için yüksek oranda istihdam yaratmaktadır. Diğer sektörlerden farklı olarak turizm işletmelerinde otomasyon oldukça sınırlıdır. Örneğin beş yıldızlı konaklama işletmelerinde uluslararası standartlara göre yatak başına düşen personel sayısı ortalama 0,5'tir, yani her iki misafire bir personel düşmektedir. Turizm sektörü doğrudan istihdam sağladığı gibi bağlantılı diğer sektörlerde de yeni iş olanakları ve istihdam imkânı sağlamaktadır. Böylece turizmin gelişmesi, çarpan mekanizması olarak adlandırılan bu mekanizmanın işlemesiyle ülkede işsizliğin azaltılmasına yardımcı olur. Turizmin doğrudan gelir yaratma etkisi kadar istihdam yaratıcı etkisi de ülke ekonomileri için oldukça önemlidir.

3. Turizmin Ekonomik Gelişme ve Yatırımlara Etkisi

Turist çeken bölgeler, gelen turist sayısındaki artışa paralel olarak alt yapı ve üst yapı yatırımlarını hızlandırmışlardır. Bu bölgeler ekonomik yönden kalkınmış, dolayısıyla ülke ekonomisine katkı sağlamışlardır. Belli bir bölgede veya yörede herhangi bir sebepten dolayı bir turizm potansiyeli açığa çıktığında, oluşan talebe cevap vermek için turizm işletmeleri, bağlantılı diğer sektör işletmeleri, alt ve üst yapı yatırımları kurulmaya başlar ve sonuç olarak bölge hızla kalkınır.

Zengin turizm potansiyeline sahip bölgelerde turizm önemli bir yatırım enstrümanı olup ilgili bölgede ekonomik ve sosyal kalkınmanın ana dinamiği haline gelir. Turizm alanında kalkınma gösteren bölgeler kimi zaman devlet tarafından planlı olarak kimi zaman kendiliğinden gelişme gösterir.

4. Turizmin Diğer Sektörlere Etkisi

Turizm, telekomünikasyon ve enformasyondan sonra 21. yüzyıla damgasını vuran dünyanın üç temel hizmet sektöründen biri durumundadır. Farklı büyüklükte iş kollarından oluşan 41 değişik alt sektörle bağlantılıdır. Başta tarım olmak üzere turistik tüketim ürünü üreten sanayi sektöründe yeni iş ve istihdam alanları açmaktadır. Sonuç olarak turizm sektörü doğrudan ve dolaylı olarak birçok sektörle bağlantılı olmasından dolayı istihdam yaratma, yeni iş olanakları meydana getirme ve mevcut sektörlerin gelişmesi anlamında lokomotif sektör görevi görmektedir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 2

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi turist çeşidi olarak kabul edilir?
A) Transit yolcular
B) Günübirlikçiler
C) Mülteciler
D) Yurt dışında çalışanlar
E) Yurt dışında eğitim görenler

2. Aşağıdaki ülkelerden hangisinde modern anlamda ilk kitlesel turizm hareketi yapılmıştır?
A) Almanya
B) Yunanistan
C) İngiltere
D) Fransa
E) A.B.D.

3. Aşağıdakilerden hangisi alternatif turizm çeşitleri arasında yer alır?
A) Sosyal turizm
B) Gençlik turizmi
C) İç turizm
D) Kitle turizmi
E) Kış turizmi

4. Türkiye'de golf turizm açısından en gelişmiş turizm merkezi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Fethiye
B) Alanya
C) Kuşadası
D) Belek
E) Bodrum

5. Aşağıdakilerden hangisi sosyal turizm kapsamındadır?
A) Öğretmenevi
B) Motel
C) Tatil köyü
D) Otel
E) Kruvaziyer

6. Aşağıdakilerden hangisi turizmin işlevlerinden birisidir?
A) Bütünsel işlevi
B) Politik işlevi
C) Küresel işlev
D) Duygusal işlevi
E) Liderlik işlevi

7. Aşağıdakilerden hangisi turizmin sosyal işlev etkilerinden birisidir?
A) Küresel barışa katkıda bulunur.
B) İstihdam yaratır.
C) Ülke politikalarını etkiler.
D) Cari açığın kapanmasına katkı sağlar.
E) Geri kalmış bölgelerin kalkınmasını sağlar.

8. Aşağıdakilerden hangisi, uluslararası standartlara göre büyük konaklama tesislerinde bir personelin ilgilenmesi gereken misafir sayısıdır?
A) 5
B) 4
C) 3
D) 2
E) 1

9. Türkiye'de en fazla turist çeken şehir aşağıdakilerden hangisidir?
A) Muğla
B) Antalya
C) Ankara
D) İzmir
E) İstanbul

10. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye'nin son 10 yıllık ortalamasına göre turizm sektörünün toplam istihdam içerisindeki oranıdır?
A) 4
B) 6
C) 8
D) 10
E) 12

ÖĞRENME BİRİMİ 3

TURİZM İŞLETMELERİ

KONULAR

- 3.1. TURİZM ENDÜSTRİSİNDE YER ALAN İŞLETMELER
- 3.2. TURİZM HAREKETİNE KATILAN KONUKLARIN SEYAHAT FORMALİTELERİ

HAZIRLANALIM

- İşletme kavramını araştırınız.
- Çevrenizde bulunan işletmelerden örnekler veriniz.
- Bulduğunuz sonuçları turizm açısından değerlendiriniz.

3.1. TURİZM ENDÜSTRİSİNDE YER ALAN İŞLETMELER

İnsanların ikamet ettiği yer dışında yaptıkları seyahat ve bu seyahatten doğan kısa süreli konaklama ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerçekleştirdikleri faaliyetler bütünü olarak tanımlanabilen **turizm**, yapısı itibari ile iç içe geçmiş, karmaşık ve bütünleşik bir endüstriyi ifade etmektedir.

3.1.1. Turizm Endüstrisini Oluşturan İşletmeler

Turistlerin turizm faaliyetine katıldıkları süreçte birbirinden farklı çok sayıda ihtiyaç ve talepleri olacağı için bunları gidermek üzere farklı özelliklerde çok sayıda işletme kurulmuştur. Turizm işletmeleri olarak anılan bu işletmeler şu şekildedir:

> Tur operatörleri
> Seyahat acenteleri
> Konaklama işletmeleri
> Yiyecek-içecek işletmeleri
> Alışveriş işletmeleri
> Ulaştırma işletmeleri
> Rekreasyon işletmeleri

Tur Operatörleri

Talep oluşmadan önce turizm endüstrisinde yer alan işletmeler ile turistlerin seyahatleri süresince ihtiyaç duyacakları mal ve hizmetleri sağlamak için anlaşmalar yapan ve bunları paket haline getirerek dolaylı ya da doğrudan turistlere sunan toptancı durumundaki işletmelere tur operatörleri denmektedir. Türkiye'de turu planlayan, turiste sunan ve operasyonunu gerçekleştiren **tur operatörleri** ile seyahat acentelerini ayıran hukuki bir ayrım yoktur. A grubu seyahat acenteleri de tur operatörü olarak faaliyet yürütmektedir.

Seyahat Acenteleri

Turistlerin tatillerini planlamalarına yardımcı olan seyahat acenteleri, turistlerin katıldıkları turizm faaliyetleri süresince ihtiyaç duydukları hizmetler ile bu hizmetleri üreten işletmeler arasında belirli bir komisyon karşılığında aracılık eden perakendeci durumundaki turistik işletmelerdir.

Seyahat acentelerinin başlıca faaliyetleri şunlardır:

- Operasyonları gerçekleştirmek
- Bilet kesmek (Ticketing)
- Vize işlemleri gerçekleştirmek
- Araç kiralamak (Rent a car)
- Bilgi vermek (Enformasyon)
- Turistik ürün satışı yapmak

Seyahat acenteleri turizm endüstrisinde faaliyet gösteren bütün işletmeler ile doğrudan bağlantı halinde oldukları için bu anlamda diğer turizm işletmelerinden ayrışmaktadır. Seyahat acentelerinin başlıca faaliyetleri 6.ünitede detaylı anlatılacaktır.

Konaklama İşletmeleri

Turistlerin seyahatleri süresince geceleme ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuş işletmelere, **konaklama işletmeleri** denir. Konaklama işletmeleri turizm endüstrisinin en temel ögelerinden birisidir.

İnsanların farklı sebeplerle seyahat etmelerinden dolayı konaklama işletmeleri de kendi arasında farklılaşmaktadır.

Farklı ihtiyaçlara cevap vermesi için kurulmuş olan konaklama işletmeleri temel konaklama işletmeleri ve yardımcı konaklama işletmeleri olmak üzere iki gruba ayrılır.

Temel konaklama işletmeleri:

1. Otel
2. Motel
3. Pansiyon
4. Tatil köyü

Yardımcı konaklama işletmeleri:

5. Kamping
6. Apart otel
7. Yüzer tesis
8. Oberj (Dağ Evi)
9. Hostel (Gençlik Yurtları)

1. Otel: Temelde turizm faaliyetine katılan insanların geceleme ihtiyacını karşılamak üzere kurulmuş ancak bunun yanında eğlence, yeme-içme gibi diğer alanlarda da belli kurallar ve prosedürler çerçevesinde hizmet veren kâr amaçlı işletmelerdir. Farklı gereksinimleri yerine getirmek üzere kurulan oteller kendi içerisinde farklı sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır.

Bu sınıflandırma genel olarak şu şekildedir:

- Bulundukları yere göre oteller: Havalimanı oteli, istasyon oteli vb.
- Çalışma süresine göre oteller: Mevsimlik oteller, tüm yıl hizmet veren şehir otelleri vb.
- Yerine getirdikleri konaklama ihtiyacına göre oteller: Resort otel, kongre oteli vb.
- Verdikleri hizmet kalitesine göre oteller: 5 yıldızlı oteller, 4 yıldızlı oteller vb.

2. Motel: Seyahat eden insanların yolculukları esnasında dinlenebilmeleri için kurulmuş en az 10 odadan oluşan genellikle işlek otoyollar üzerinde yer alan ve motorlu taşıtlar için park alanına sahip olan küçük otellere **"motel"** adı verilmektedir. Motel kelimesi "motor" ve "hotel" kelimelerinin birleşimden meydana gelmiştir.

3. Pansiyon: Basit bir organizasyon yapısına sahip en az 5 odalı işletmelerdir. Bu işletmelerde konuklara konaklama hizmetlerinin yanında yiyecek ve içecek hizmetleri sunulabildiği gibi konukların kendi yemeklerini hazırlayabilmeleri için de olanak sağlanmaktadır.

4. Tatil Köyü: Doğal güzellik ve arkeolojik merkezler gibi cazibe merkezlerinin yanında bulunmakla beraber çoğunlukla deniz kenarı, turistik merkezlerde yer alan, konuklarına konaklama ve dinlenme hizmetlerinin yanında yeme, içme, eğlence, spor, alışveriş gibi birçok alanda hizmet veren, en az 80 odadan oluşmuş doğa ile iç içe bir yapıda inşa edilmiş turistik işletmelerdir.



Görsel 3.1: *Kamping alanı*

5. Kamping: Karayolları güzergâhı ya da yakınında deniz, göl gibi doğal güzelliklerin olduğu yerde kurulan, konaklayanların tüm ihtiyaçlarını kendileri karşıladığı konaklama tesisidir. Kampingler genelde şehrin karmaşasından uzak açık havada doğa ile iç içe zaman geçirmek isteyenlerin tercih ettiği konaklama türüdür.

6. Apart Otel: Bağımsız apartman şeklinde olabildiği gibi villa tipinde de olabilir. Konukların kendi yeme ve içme ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için gerekli teçhizatın sağlandığı konaklama tesisleridir. Bu tesisler belgeli bir tatil köyü veya turizm kompleksi içinde yer alabildiği gibi en az on ünite olmak üzere bağımsız "müstakil apart otel" olarak da bulunabilir.

7. Yüzer Tesis: Yüzer restoran, yüzer otel gibi yüzer şekilde Türk karasu ve limanlarında turistik amaçlı konaklama, yeme, içme ve eğlence hizmetleri sunan kendiliğinden hareket edebildiği gibi bir römorkör tarafından da çekilebilen denize uygun belgesi taşıyan tesislerdir.

8. Oberj (Dağ Evi): Kış sporları, çim sporları ve avcılık gibi faaliyetlerde bulunan kişilerin konaklama ihtiyaçlarını karşılamak üzere çevresi ile bir bütün olacak şekilde tesis edilmiş, en az 1 yıldızlı otel niteliklerini sağlayan turistik işletmelerdir.

9. Hostel (Gençlik Yurtları): Uygun fiyatı dolayısı ile gençlik turizmine yönelik olan, konuklarına yeme ve içme hizmeti veren ya da bizzat onların kendi yiyeceklerini hazırlayabilmeleri için gerekli imkânın sağlandığı en az on odalı turistik tesislerdir.



Görsel 3.2: *Oberj*



Görsel 3.3: *Hostel*

Yiyecek İçecek İşletmeleri

Konaklama tesislerinin bünyesine bağlı olabileceği gibi bağımsız işletmeler olarak da kurulabilen turizm endüstrisinde önemli bir yere sahip işletmelerdir. Yiyecek-içecek işletmeleri farklı özelliklerine göre sınıflandırmaya tabi tutulurlar. Bu sınıflandırma genel olarak şu şekildedir (Denizer, 2012):

• Büyüklüklerine göre (küçük[<50 kuver] orta[50-100 kuver] büyük[>100 kuver])
• Hukuki durumlarına göre (belediyeye bağlı, bakanlığa bağlı restoranlar)
• Bulundukları yere göre (otel, bağımsız kurum)
• Servis şekillerine göre (alakart, tabldot, açık büfe, fastfood)



Görsel 3.4: *Restoran*

Ulaştırma İşletmeleri

Eskiden lüks bir ihtiyaç olarak görülen turizm hareketleri günümüz ekonomisi ile paralel olarak insanların satın alma gücünün artması sonucunda daha büyük kitlelere hitap etmeye başlamıştır. Bunun sonucu olarak gerek yerel gerekse küresel anlamda turizm faaliyetlerine olan talep artmış ve artan talep ulaştırma endüstrisinin de büyümesi ve çeşitlenmesine katkı sağlamıştır. Turizm endüstrisi bakımından ulaştırma işletmeleri dört ana grupta incelenmektedir. Bunlar:

1. Hava yolu taşımacılığı
2. Kara yolu taşımacılığı
3. Deniz yolu taşımacılığı
4. Demir yolu taşımacılığı

1. Hava Yolu Taşımacılığı: Gerek hız gerekse güvenliği bakımından uzun mesafe yolculuklarında en çok tercih edilen hava yolu ulaşımı, gelişen teknolojinin de katkısı ile pahalı ve belirli bir kesime hitap eden ulaşım biçimi olmaktan çıkmış, geniş kitlerin tercih ettiği bir ulaşım biçimine dönüşmüştür.

Hava yolu ulaşımı iki şekilde gerçekleşmektedir:

- Charter sefer
- Tarifeli sefer

2. Kara Yolu Taşımacılığı: Kara yolu, ulaştırma sektörünün diğer birimlerinden farklı olarak ulaşımın vazgeçilmez unsurlarındandır. Günümüzde kara yolu taşımacılığı ulaşılabilirliği en fazla olan, en çok kullanılan ulaşım şeklidir. Gelişen otomotiv sanayi ve buna paralel gelişen kara yolları; şehirleri, ülkeleri birbirlerine güvenli ve konforlu bir şekilde bağlamaktadır.

Turistik anlamda karayolları ile ulaşım üç şekilde yapılabilmektedir:

- Otobüs seferleri
- Araç kiralama
- Özel transfer

3. Deniz Yolu Taşımacılığı: Turizm endüstrisi açısından deniz yolu ayrı bir öneme sahiptir. Kara yolları dışında farklı bir heyecan arayanlarla birlikte sağladığı sosyalleşme imkânı ve eğlenceli yolculuğu sayesinde de kitleler tarafından tercih edilmektedir. Deniz yolu ulaşımı turizm açısından **"yat"** ve **"kruvaziyer"** olarak ikiye ayrılır.

4. Demir Yolu Taşımacılığı: Günümüzde nüfusun hızla artması sonucunda toplu taşıma araçlarına olan ihtiyaç da buna paralel olarak artmıştır. Bu noktada gelişen teknoloji sayesinde daha hızlı, güvenli ve konforlu ulaşımı, uygun fiyata sağlaması nedeniyle demir yollarına olan rağbet de aynı şekilde artmıştır.

Türkiye'de yolcu trenleri dört grupta hizmet vermektedir. Bunlar:

- Yüksek hızlı tren
- Ana hat trenleri
- Uluslararası trenler
- Bölgesel trenler



Görsel 3.5: *Hızlı tren*

Alışveriş İşletmeleri

Turistik faaliyetlere katılan insanlar; konaklama, ulaşım, yeme içme ve eğlenme gibi etkinliklerin yanında alışveriş etkinliklerine de katılır. Turistlerin seyahatleri süresince alışveriş ihtiyaçlarını karşılayabilmek üzere kurulmuş işletmelere, **alışveriş işletmeleri** denir. Önemi giderek artan alışveriş turizmi destinasyon bölgesinin ekonomik anlamda kalkınmasını sağlamasından dolayı alternatif turizm çeşitleri içerisinde ayrı bir yeri vardır.

Başlıca turistik alışveriş işletmelerine aşağıdaki örnekler verilebilir:



Görsel 3.6: *Turistik halıcı dükkânı*

- Alışveriş merkezleri
- Hediyelik eşya dükkânları
- Kuyumcular
- Dericiler
- Halıcılar

Rekreasyon İşletmeleri

Rekreasyon kelime olarak canlanma, kendine gelme gibi anlamlara gelmektedir. Yaşanılan çağda kalabalık şehirler, sürekli yoğun iş temposu ve stresli bir hayatın arasında kendinize zaman ayırmak hayatın stresinden bir nebze olsun uzaklaşmak için yapılan faaliyetlere **rekreasyonel** faaliyetler denir. Örnek: Balık tutma, doğa yürüyüşü, tiyatro vb.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

GEÇMİŞİN KONAKLAMA TESİSİ KERVANSARAYLAR

Kervansaraylar, kervanların ticaret yolları üzerinde kurulan konak yeridir. Kervansaraylar ilk defa 10. yüzyılın sonlarına doğru Selçuklu hanları tarafından Orta Asya'da yaptırılmıştır. Önceleri askeri savunma için düşünülmüş, zamanla artan ticaret ve dini ihtiyaçları karşılaması için genişletilmiştir. Selçuklu Dönemi'nde ticari yol ağı üzerinde kervanların akşamları güvenli bir şekilde konaklamaları ve ihtiyaçlarını gidermeleri için sultan hanı da denilen kervansaraylar yapılmıştır. Büyük ticaret yolları üzerinde kurulmuş olan Selçuklu kervansaraylarının aralarındaki uzaklıklar, deve yürüyüşü ile günde dokuz saat yani 40 kilometre esas tutularak saptanmıştır. Çevrelerindeki yüksek duvarlarla korunan ve barış zamanlarında pazar yeri olarak da iş gören bu kervansaraylar, savaşta kale olarak da kullanılırdı. Anadolu'da geçmişte birçok güzergâhta yaptırılan kervansaraylar, Türklerin ticarete verdiği önemi, konukseverliğini ve sosyal devlet anlayışını yansıtmaktadır.

SIRA SİZDE

Yukarıdaki metni okuyarak kervansarayları günümüz otelleriyle karşılaştırarak yorumlayınız.

3.1.2. Turizm Endüstrisinin Diğer Endüstrilerden Farklılıkları

Turizm birçok sektör ile iç içe geçmiş bütünleşik yapısı itibari ile birçok sektörden faydalanmakta ve bunun sonucunda da birçok sektöre finansal anlamda destek sağlamaktadır. Turizm bu yönüyle diğer sektörlerden ayrışmakta ve kendine has bir endüstri oluşturmaktadır.

Bacasız sanayi olarak adlandırılan turizm sektörünü diğer sektörlerden ayırt eden başlıca özellikler şunlardır:

- Turizmin temel kaynağı konukların dinlenme, merak ve dolayısı ile yeni yerler keşfetme arzusundan doğmaktadır. Diğer sektörlerde ise daha çok müşterilerin ihtiyaçlarını karşılama odaklıdır.
- Turizm, önceden kestirilmesi zor olan çevresel, ekonomik ve politik değişkenlerden diğer pek çok sektöre göre doğrudan ve daha hızlı bir şekilde etkilenmektedir.
- Turizm sektörü emek yoğun bir sektör olduğu için üretilen hizmet depolanamaz ve taşınamaz, dolayısı ile üretildiği yerde ve zamanda tüketilmelidir.
- Turizm yatırımları diğer sektörlere göre büyük sermayeler gerektirir.
- Turizm birçok sektörle bütünleşik olmasından dolayı turistik işletmeler bulunduğu yerin kalkınmasına yardımcı olur.

3.2. TURİZM HAREKETİNE KATILAN KONUKLARIN SEYAHAT FORMALİTELERİ

Turizm hareketine katılacak konukların yerine getirmesi gereken bir takım pasaport ve vize formaliteleri vardır. Kişiler bu formaliteleri kendileri yerine getirebildiği gibi bu işi yapan aracı işletmeler vasıtası ile de yerine getirebilmektedir.

3.2.1. Pasaportlar

Yetkili makamlarca verilen, yurt dışına seyahatlerde kullanılan ve uluslararası geçerliliği olan bir tür kimlik belgesidir. Yurt dışına çıkış ve yurda girişlerde pasaport kullanmak zorunlu olmakla birlikte sadece T.C kimlik kartı ile seyahat edilebilen ülkeler bu durumun dışındadır.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

PASAPORTUN DOĞUŞU

Tarihte bu tür bir belgenin varlığı ile ilgili ilk bilgi, belki şaşıracaksınız ama Tevrat ve Zebur'u kapsayan Musevi kutsal kitabı olarak anılan "Tanah" da kullanılmış. **Pers Kralı I. Artaxerxes**'in emrinde çalışan **Nehemiah**, kutsal kitaptaki metinlere göre Kral'dan kendisini "Yahudia" topraklarındaki yöneticilere tanıtması için bir yazı vermesini talep etmiş. Böylece başka krallıkta rahatlıkla dolaşabileceğini söylemiş. Bu sayede **Jerusalem – Kudüs** kentine gitmiş. Bu belge; kişinin kim olduğunu, hangi ülkenin bireyi olduğunu ve kimin izniyle sınır dışına çıktığını gösteren bir belgedir. Pasaport tarihi için ilk başlangıç noktası olarak bu metin kabul edilmiştir.

Orta Çağ Dönemi'nde ise İslam Halifelerinin, Müslümanlardan zekât, gayrimüslimlerden ise cizye alınması karşılığında seyahat izin kâğıdı verdiğini görüyoruz. Osmanlı'da ise "Sultan'ın İmparatorluğundan" diye sunulan bir "sınır çıkış belgesi" bulunmaktadır.

Sonraki dönemlerde özellikle matbaa ve tren yollarının gelişimi, seyahat kültürünün de yayılmasına sebebiyet vermiş ve böylelikle sadece tüccarlar değil, gezip görmek isteyenler de bu belgeye sahip olmaya başlamıştır.

SIRA SİZDE

Yukarıdaki bilgileri günümüz pasaportlarıyla karşılaştırarak yorumlayınız.

3.2.2. Türkiye Cumhuriyeti Adına Verilen Pasaportlar

Türkiye Cumhuriyeti adına altı çeşit pasaport verilmektedir. Bu pasaportlar şunlardan oluşmaktadır:

- Diplomatik pasaportlar
- Hususi damgalı pasaportlar
- Hizmet damgalı pasaportlar
- Geçici pasaportlar
- Umuma mahsus pasaportlar
- Yabancılara verilen pasaportlar

Pasaport almak isteyen kişiler başvurmak istedikleri pasaport türüne göre farklı formaliteleri yerine getirmek durumundadırlar. Alınacak olan pasaport türüne göre gerekli evraklar hazırlandıktan sonra randevulu veya randevusuz olarak yurt içinde, hususi ve hizmet damgalı pasaportlar için İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüklerine, umuma mahsus pasaportlar için ise İl ve İlçe Nüfus Müdürlüklerine, yurt dışında ise dış temsilciliklere başvuru yapılır.



Görsel 3.7: *Pasaportlar*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Seyahat acenteleri en çok bordo ve yeşil pasaportlara hizmet verebilmektedir.

Diplomatik Pasaportlar (Siyah Pasaport): Dışişleri Bakanlığı'nca diplomatlar ve yüksek mevkideki görevlilere verilen bu pasaportlar siyah renkte olup 28 sayfadan oluşmaktadır. Bu pasaportlar her türlü harç ve resimden muaftırlar. Bu pasaport için Dışişleri Bakanlığı'na başvurulması gerekir.

Diplomatik pasaport verilen bazı kişiler şunlardır: Milletvekilleri, yüksek mahkeme başkanları, orgeneraller, valiler vb.

Hususi Damgalı Pasaportlar (Yeşil Pasaport): Üst düzey devlet memurlarına verilen bu pasaportlar yeşil renkte olduğu için halk arasında yeşil pasaport olarak bilinmektedir. Bu pasaport sahiplerine belli ülkelere süresi sınırlı olmak üzere vizesiz giriş imkânı tanımaktadır.

Hizmet Damgalı Pasaportlar (Gri Pasaport): Hükümetçe, il özel idarelerce veya belediyelerce dış göreve gönderilmelerine rağmen kendilerine diplomatik yahut hususi damga verilemeyen kişilere verilen pasaporttur. Gri renkli olan bu pasaportlar 30 sayfadan oluşur.

Umuma Mahsus Pasaportlar (Bordo Pasaport): 5682 sayılı pasaport kanununa göre diğer pasaportları almaya vakıf olmayan insanların aldığı pasaport türüdür. 38 sayfadan oluşan bu pasaport bordo renklidir. Altı aydan az olmamak üzere 10 yıla kadar düzenlenebilen bu pasaportları talep eden her kişinin ayrı ayrı nüfus müdürlüklerine, yabancı memleketlerde ise Türkiye Cumhuriyeti Konsoloslukları'na başvuru yapması gerekir. Yaş farkı gözetilmeksizin herkes için ayrı pasaport defteri düzenlenir.

Yabancılara Mahsus Pasaport (Kırmızı pasaport): Herhangi bir devlete ait vatandaşlıkları olmayanlarla birlikte vatandaşlık durumlarında sorun olan kişiler ile İçişleri Bakanlığı'nca zorunlu görülen kimselere verilen pasaport türüdür. Bu pasaport türüne sahip olmak Türk vatandaşlığını elde etme manasına gelmemektedir.

Yabancılara mahsus pasaport, Göç İdaresi Genel Müdürlüğü'nce verilmektedir.

Geçici Pasaport (Pembe renkte): Türk vatandaşlarının ülkemize veya yerleşik olduğu ülkeye dönüşüne teminen dış temsilciliklerce bir defaya mahsus düzenlenen pasaporttur.

Pasaport Yerine Geçerli Vesikalar:

- Pasavanlar, idari mektuplar ve hudut geçiş belgeleri
- Gemi adamı cüzdanları, demir yolu ve hava ulaşım araçları memur ve mürettebatına verilen vesikalar
- Seyahat belgesi ve benzeri belgeler

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Dünyanın en değerli pasaportu 164 ülkeye vizesiz giriş sunan Singapur pasaportudur. İkinci sırayı 163 ülke ile Güney Kore, üçüncü sırayı 162 ülke ile Almanya ve Japonya pasaportu almaktadır.

3.2.3. Vizeler

İnsanların uyruklarının bulunduğu ülke dışında bir ülkeye seyahat edebilmelerini sağlayan ve pasaporta işlenen izin belgeleridir. Kişiler farklı nedenlerle ve farklı süreler için yabancı ülkeleri ziyaret etmelerinden dolayı verilen vizeler de çeşitlenmektedir.

Vize Türleri

Ülkemize giriş yapmak isteyen yabancı vatandaşların ziyaret türlerine göre almak zorunda olduğu vize çeşitleri şu şekildedir:

- Resmi görev vizesi
- Turizm vizesi
- Havalimanı transit vizesi
- Transit vize
- Çalışma vizesi
- Eğitim vizesi

Vize Almak için Yapılması Gerekenler

Vize almak isteyen kişiler, gitmek istedikleri ülkelerin kendilerine en yakın elçilik ya da konsolosluklarına başvuru yoluyla taleplerini iletir. Vize başvuru formaliteleri gidilecek olan ülkeye ve gidiş amacına göre değişmekle beraber; vize başvurularında bulunan kişilerin hazırlamak zorunda olduğu belgeler, ilgili ülkeye ait konsolosluk ya da elçilik sitelerinden bulunabilir.



Görsel 3.8: *Schengen Vizesi*

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 3

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi bir turizm işletmesi değildir?
A) Kafeler
B) Tur operatörleri
C) Tekstil firmaları
D) Araba kiralama şirketleri
E) Oberjler

2. Aşağıdakilerden hangisi temel konaklama işletmelerinden birisi değildir?
A) Pansiyon
B) Tatil köyü
C) Otel
D) Motel
E) Hostel

3. Kişilerin dinlenme ve eğlenme ihtiyaçlarını karşılamak üzere ticari faaliyet gösteren işletmeler aşağıdakilerden hangisidir?
A) Yiyecek-içecek işletmeleri
B) Rekreasyon işletmeleri
C) Konaklama işletmeleri
D) Alışveriş işletmeleri
E) Ulaştırma işletmeleri

4. Bağımsız apartman şeklinde olabildiği gibi villa tipinde de olabilen konukların kendi yeme ve içme ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için gerekli teçhizatın sağlandığı konaklama tesisleridir.
Yukarıda açıklaması verilen konaklama tesisi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Kamping
B) Tatil köyü
C) Yüzer tesis
D) Apart otel
E) Hostel

5. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentelerinin yerine getirdiği faaliyetlerden birisi değildir?
A) Bilet kesmek
B) Araç kiralamak
C) Otel rezervasyonu yapmak
D) Döviz bozmak
E) Seyahat danışmanlığı yapmak

6. Yurt dışına seyahat etmek isteyen kişilerin belirli bir ücret karşılığında resmi makamlardan aldığı, uluslararası geçerliliği olan belge aşağıdakilerden hangisidir?
A) Vize
B) Kimlik belgesi
C) Ehliyet
D) İkametgâh
E) Pasaport

7. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye Cumhuriyeti adına verilen pasaportlardan birisi değildir?
A) Hususi damgalı pasaportlar
B) Diplomatik pasaportlar
C) Turistik pasaportlar
D) Hizmet damgalı pasaportlar
E) Umuma mahsus pasaportlar

8. Umuma mahsus pasaportun rengi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Yeşil
B) Gri
C) Sarı
D) Bordo
E) Siyah

9. "Türkiye sınır kapılarından girdikten sonra belirli bir sürede geçiş yaparak başka ülkeye gitmek isteyen kişilere verilen vize türüdür."
Yukarıda açıklaması olan vize türü aşağıdakilerden hangisidir?
A) Havaalanı transit vizesi
B) Eğitim vizesi
C) Çalışma vizesi
D) Resmi görev vizesi
E) Transit vize

10. Vize başvurusunda bulunmak isteyen kişiler aşağıdakilerden hangisine başvurmak zorundadır?
A) Nüfus ve vatandaşlık işleri
B) Valilik
C) Konsolosluk
D) Emniyet Müdürlüğü
E) Dışişleri Bakanlığı

ÖĞRENME BİRİMİ 4

ÖN BÜRO HİZMETLERİ (FRONT OFFICE)

KONULAR

- 4.1. ÖN BÜRONUN ORGANİZASYON YAPISI
- 4.2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ODA TİPLERİ
- 4.3. ÖN BÜRODA KULLANILAN DONANIMLAR VE FORMLAR

HAZIRLANALIM

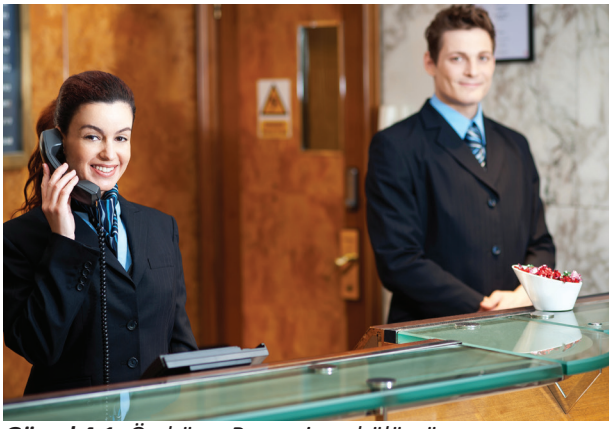
Çevrenizde bulunan bir konaklama işletmesinde çalışan ön büro personeli ile çalışma şartları, yaptıkları işler, kariyer basamakları, ön büro personelinde bulunması gereken nitelikler hakkında röportaj yapın. Röportajınızın görüntü ve ses kaydını yaparak sınıfta arkadaşlarınızla izleyiniz ve yorumlayınız.

- Mutlaka tesise gitmeden önce arayarak randevu alınız.
- Görüntü kaydı almak için izin isteyiniz.
- Röportajda soracağınız soruları önceden yazılı olarak hazırlayınız.

4. ÖN BÜRO HİZMETLERİ (FRONT OFFICE)

İçerisinde birden fazla fiziki bölüm bulunduran bütün işletmeler, konuklarını (müşterilerini) yönlendirmek için bir ön büroya ihtiyaç duyar.

Konaklama işletmelerinin kategorisinden ve tesis tipinden bağımsız olarak ön büro konaklama tesisinin göz önünde bulunan bölümüdür. Misafir için ön büro kaliteli bir konaklama deneyimi yaşaması ve misafirperverliği hissetmesi açısından önemli bir görev üstlenir.



Görsel 4.1: *Ön büro- Resepsiyon bölümü*

Konaklama tesislerinde gerçekte satılan oda değil zamandır. Satılamayan odaları stoklamak mümkün olmadığından, satılamadığı gün için zarar anlamına gelmektedir. Ön büro tesisin etkili ve verimli bir şekilde oda satışı için kritik öneme sahiptir.

Ön büro, konuk otele ilk girdiği andan başlayarak otelden ayrılışına kadar konukla doğrudan en fazla etkileşime giren bölümüdür. Bu nedenle de ön büro personeli konuklar tarafından göz önünde bulunan personeldir. Ön büro, konaklama işletmesinin aynı zamanda vitrini olarak da tanımlanır.

Ön büro personeli otelin tüm bölümleri ile misafir arasındaki bağlantıyı sağlar. Misafirlerin taleplerini alır ve taleplerin ilgili bölümler aracılığı ile yerine getirilmesini sağlar. Ön büronun yaklaşımı konuk memnuniyetinin arttırılmasında kilit rol oynamaktadır.

Konaklama işletmelerinde **ön büro**; konukların otele giriş, konaklama ve çıkış aşamalarında çeşitli hizmetleri yerine getiren bir bölümdür. Ön büro konaklama faaliyetlerinin yürütülmesinde diğer bölümlerle iş birliği yaparak bilginin toplanması ve dağıtılması işlemini de yürütmektedir. Bu nedenle bu bölüm **otelin beyni** olarak da adlandırılır. Ön büro en basit anlatımıyla bir konaklama tesisindeki oda kapasitesini yöneten birimdir.

Fiziki yerleşim olarak ön büro, konaklama tesisinin giriş kapısına ve lobiye hâkim bir konumda bulunur.



Görsel 4.2: *Lobi ve ön büro*

Ön büronun temel sorumlulukları şunlardır:

- Konuk kayıtlarını tutmak.
- Konuk hesaplarını işlemek.
- Konuğun talep ettiği servislerin yerine getirilmesini sağlamak.
- Otel tarafından sunulan hizmetleri satmak için çabalamak.
- Konuğun memnuniyetini sağlamak.
- İç ve dış iletişimi koordine etmek.
- Talep edilen tarihler arasında oda satışı yapmak.

Ön büroda döngüsel olarak aynı işler sürekli tekrar edilir. Bu döngü aşağıdaki grafikte gösterilmiştir.



Kaynak: Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi Dr. Murat EMEKSİZ - Dr. Medet YOLAL 2007 Ankara s.1

***Grafik 4.1:** Ön büroda hizmet döngüsü*

Ön büronun yürüttüğü işler iki kategoride toplanır. Bunlar; ön büro ve arka ofis işlemleridir.

Ön Büro İşlemleri: Bu işlemler ön büroda misafir tarafından görülebilen işlemlerdir. Bu işlemlerden bazıları şunlardır:

- Konaklama talebini karşılamak için konukla iletişim kurmak.
- Konuğun talep ettiği türden konaklama için işletmenin uygun olup olmadığını takip etmek.
- Konuktan konaklama için gerekli bilgileri almak.
- Konuğun talep ettiği alanlarda otel ya da otelin bulunduğu bölge hakkında bilgi vermek.
- Konuğa oda anahtarını vermek ve konuktan oda anahtarını almak.
- Konuk otelden ayrılırken konuğun harcamalarının tahsilatını yapmak.
- Döviz işlemlerini gerçekleştirmek.

Arka Ofis İşlemleri: Ön büro personeli bu işlemleri konuğun görmediği alanlarda yerine getirir. Bu işlemlerden bazıları şunlardır:

- Rezervasyon işlemlerini gerçekleştirmek.
- İletişim ve santral hizmeti vermek.
- Ön muhasebe işlemlerini gerçekleştirmek.
- Raporlar ve istatistikler hazırlamak.
- Acente ya da çeşitli kurumsal işletmeler ile sözleşmeler yapmak.
- Personel planlaması ve çalışma düzeninin organize edilmesi.
- Geleceğe yönelik planlamalar ve tahminler hazırlama.
- Diğer bölümler ile iletişim (memorandum gönderilmesi).

SIRA SİZDE

Bir Çin atasözü der ki: "Gülmesini bilmeyen, dükkân açmasın." Bu sözü ön büro personeli açısından yorumlayınız.

4.1. ÖN BÜRONUN ORGANİZASYON YAPISI

Ön büroda uygulanacak organizasyon yapısı tesisin oda kapasitesi, konaklama amacı (iş, tatil, kongre, fuar vb.) tesisin kuruluş yeri (şehir, kıyı, dağ vb.), kullandığı elektronik, otomasyon sistemleri gibi pek çok faktörden etkilenmektedir. Büyük bir tesiste ön büro müdürü yanında, müdür yardımcısı, resepsiyon şefi, rezervasyon şefi gibi ara kademede yöneticiler bulunurken orta ve küçük tesislerde sadece müdür ve müdüre bağlı bir resepsiyon memuru ile işler yürütülür.

Ön büroda hizmetler 24 saat esasına göre verilmektedir. Bu nedenle her biri 8'er saatlik olan günde 3 vardiyada ön büro personeli bulundurulur.

Konaklama işletmelerinde genel kabul görmüş çalışma süreleri şunlardır:

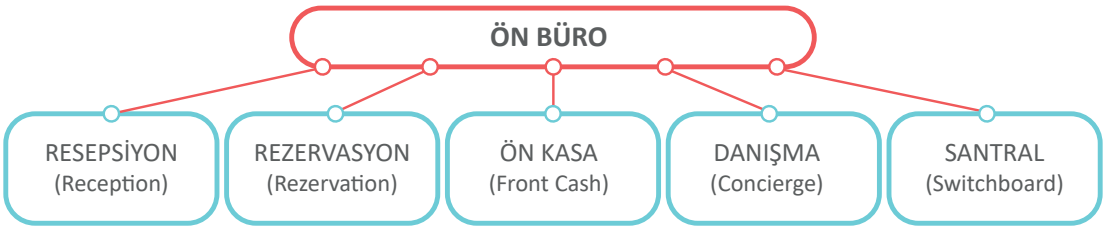
07.00- 15.00	Gündüz vardiyası	A shifti
15.00- 23.00	Akşam vardiyası	B shifti
23.00- 07.00	Gece vardiyası	C shifti

Vardiya sistemi nedeniyle ön büroda aynı anda tek bir personel yeterli olsa bile tüm gün için en az 3 personel çalıştırma zorunluluğu bulunmaktadır. Büyük konaklama işletmelerinde aynı anda birden fazla resepsiyon personeli olduğundan içlerinden deneyimli olan personel vardiya amiri (shift leader) olarak görev yapar.

4.1.1. Ön Büro Bölümünün Birimleri ve Görevleri

Küçük bir otel işletmesinde ön büro işlevlerinin tümü resepsiyon görevlisi tarafından gerçekleştirilirken büyük işletmelerde bu işlevler çoğunlukla farklı görevlerdeki çalışanlar tarafından yürütülmektedir.

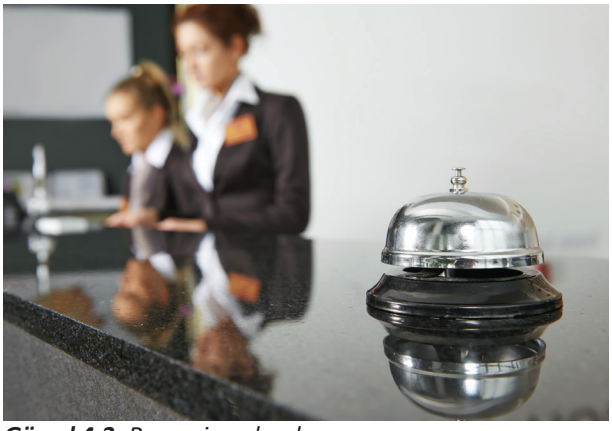
Ön büro kendi içerisinde şu bölümlerden oluşur:



Grafik 4.2: *Ön büro bölümleri*

Resepsiyon (Reception)

Fiziki olarak konukla tesis içinde ilk karşılaşılan lobinin en görünür bölümünde yer alır. Rezervasyon yaptırmış ya da rezervasyon yaptırmadan doğrudan otele gelen (walk in) konuğun giriş işlemlerinin yapılması ve konaklama süresince konuğun çeşitli taleplerinin alınarak yerine getirilmesi bu bölümde yapılır. Konuk ile en fazla iletişimin kurulduğu bölümdür.



Görsel 4.3: *Resepsiyon bankosu*

Rezervasyon (Reservation-Booking)

Rezervasyon bölümü otele gelmeyi planlayan konukların telefon, elektronik posta, ya da online rezervasyon sistemleri üzerinden taleplerini alarak tesisin doluluk durumuna göre kabul eden ya da konuğa uygun başka seçenekler sunan bö-

lümdür. Konaklama tesislerinin sundukları hizmetler, çoğunlukla önceden rezervasyon ile satılır. Otellerde rezervasyon ofisi fiziki olarak ön büronun arkasında yer alır. Bireysel ya da grup rezervasyon talebine, rezervasyon değişikliği ve iptaline bu bölüm cevap verir. Ayrıca geleceğe yönelik tesisin doluluğunu gösterir raporlar ve grafikler bu bölüm tarafından hazırlanır.

Rezervasyon için konuktan geliş tarihi, konaklama süresi, kişi sayısı, talep edilen oda tipi gibi bilgileri alarak rezervasyon formunu doldurur. Bunun yanında fiyat ve ödeme bilgilerini de konuğa iletir. Rezervasyonda ileride bir değişiklik ya da iptal olacak ise bunun en son ne zamana kadar bildirilebileceğini de konuğa iletir.

Çoğu konaklama işletmesinde rezervasyon bölümü günün belli saatlerinde (08.00–17.00 gibi) ayrı bir ofis olarak hizmet vermektedir. Bu saatler dışındaki rezervasyon talepleri resepsiyon görevlileri tarafından karşılanmaktadır.



Görsel 4.4: *Çevrim içi (online) rezervasyon*

Ön Kasa (Front Cash)

Fiziki olarak resepsiyonun bir bölümü ön kasa olarak kullanılır. Günümüzde kredi kartı, banka havalesi gibi elektronik ödeme yöntemleri arttığından ve konuk hesapları bilgisayar ortamında tutulduğundan, genellikle resepsiyon personeli aynı zamanda ön kasanın yapmış olduğu işleri de üstlenmiştir. Rezervasyon için ön ödemelerinin (kapora) alınması, konuğun oda ve diğer ekstra harcamalarının tutulacağı oda hesabının açılması, ödemesi acente ya da şirketlerce yapılacak konukların kredili hesaplarının takibi, tahsili ve faturalandırılması gibi işlemler bu bölümde yapılmaktadır. Aynı zamanda tesisin ana kasasıdır. Tüm bölüm gelirleri günlük olarak burada toplanır.

Konukların otele giriş yaptıkları andan itibaren hesapları bu bölüm tarafından takip edilir. Çıkışta da tahsilat yine bu bölüm tarafından gerçekleştirilir.



Görsel 4.5: *Bellboy*

Danışma (Concierge)

Konuğun karşılanması, uğurlanması, bagajların taşınması, konuk araçlarının park edilmesi, konuğa tesis ve çevre hakkında bilgi verilmesi bu bölüm tarafından gerçekleştirilir.

Danışma bölümde bagaj görevlileri (bellboy), danışma şefi (bell captain), konukları karşılayan ve araçların park edilmesini organize eden kapı görevlisi (doorman) görev yapar. Büyük konaklama tesislerinde resepsiyon bankosu dışında konuk ilişkileri ya da danışma adı altında ikinci bir danışma bankosu (information desk) bulunabilir. Konuk talep ve şikâyetleri belirli sınırlar içinde bu bölümden alınır.

Santral (Switchboard)

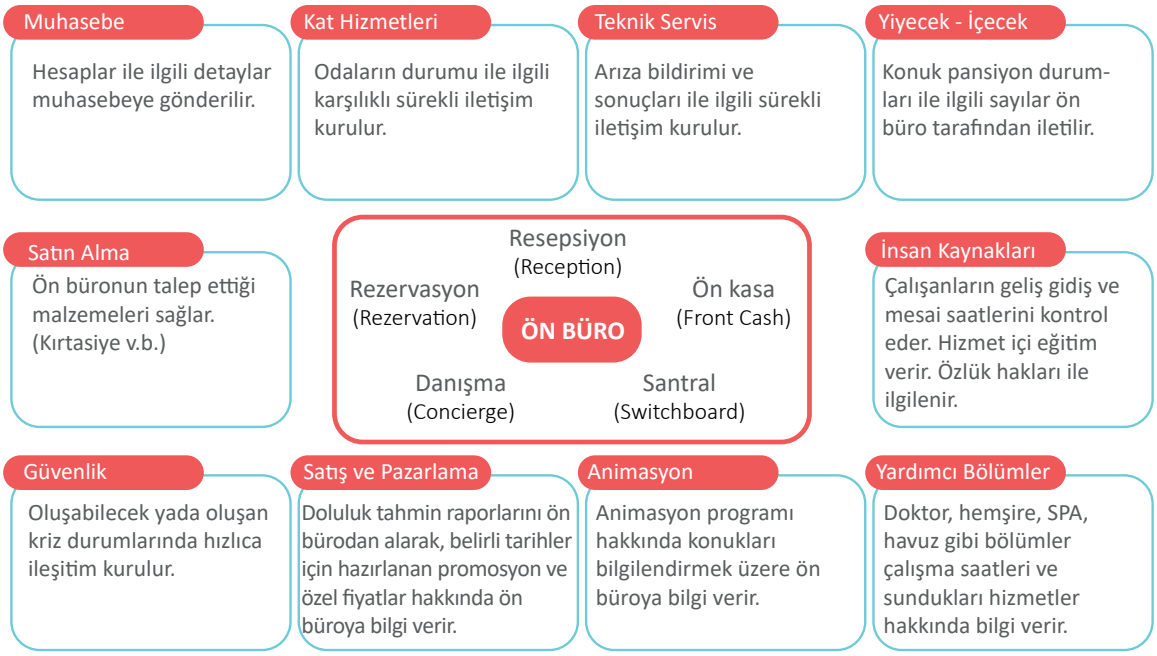
Otel içi ve dışı telefon haberleşmesinin sağlandığı bölümdür. Konukların otelin telefon hatlarından yapmış oldukları görüşmelerin ücretlendirilmesi, konuğa telefon görüşmelerinde sekreterlik hizmetinin sağlanması, konuk dışarıdayken gelen telefonla gelen mesajların alınması, tesis telefonlarına gelen aramaların ilgili bölümlere aktarılmasından santral sorumludur.



Görsel 4.6: *Santral görevlisi*

4.1.2. Ön Büro ile Otelin Diğer Bölümleri Arasındaki İş Birliği

Konaklama işletmesinde tesisin büyüklüğüne ve verilen hizmetin türüne göre çeşitli bölümler bulunmaktadır. Ön büro, kat hizmetleri, satış ve pazarlama, yiyecek içecek, mutfak, muhasebe, satın alma, teknik servis, animasyon, insan kaynakları ve güvenlik gibi bölümler en temel bölümlerdir. Bunların yanında; SPA, havuz, sağlık hizmeti, çocuk kulübü gibi bölümler de ihtiyaca göre konaklama tesislerinde bulunmaktadır.



Kaynak: Ön büro, Turizm Bakanlığı Yayını, Ankara 1995, s.34

***Grafik 4.3:** Ön büronun diğer bölümlerle ilişkileri*

Kat Hizmetleri Bölümü ile İlişkiler

Kat hizmetleri bölümü ile ön büro arasındaki koordinasyon çok önemlidir. Ön büro bölümü kat hizmetleri tarafından hazırlanan odaların satışını gerçekleştirir. Bu nedenle kat hizmetleri bölümü tarafından günde en az iki defa odaların durumları ile ilgili rapor ön büro bölümüne teslim edilir. Temiz, satışa hazır, kirli ve arızalı odaları ön büro bölümü bu raporlar sayesinde görerek satışa sunar. Kat hizmetleri bölümü de ön büronun hazırlamış olduğu raporlar doğrultusunda çıkış yapmış kirli odaları, satışı yapılmamış boş odaları görerek temizlik için gerekli planlamayı yapar.

Konaklama işletmelerinde ön büro ile kat hizmetleri bölümleri, birbirlerine karşılıklı olarak sorumludur. Bu sorumluluklar:

- Kat hizmetleri personeli göreve geldiğinde ön büro bölümünden bir gece önceki oda durumlarını gösterir kat hizmetleri için hazırlanmış çizelge ve raporları teslim alır.
- Kat hizmetleri bölümü; odaların boş, dolu, arızalı, kirli, temiz olup olmadıklarına dair durum raporlarını ön büroya teslim eder.
- Kat hizmetleri çıkış yapan odalardaki kayıp veya bulunmuş eşyaları ön büroya bildirir ve bu durumu tutanak altına alır.
- Kat hizmetleri raporları ile ön büro raporları arasında bir tutarsızlık tespit edilmiş ise bunun nedenleri araştırılarak mutabakatsızlık raporu hazırlanır.
- Tesise gelecek VIP misafirin kalacağı oda bilgileri ve odada yapılacak özel hazırlıklar ön büro tarafından kat hizmetleri bölümüne bildirilir.

Yiyecek İçecek Bölümü ile İlişkiler

Yiyecek içecek bölümü ile ön büro arasında günlük olarak aktarılması gereken önemli bilgiler bulunmaktadır. Otelde kalan konuk sayısı, konukların pansiyon durumları gibi rutin bilgiler günlük olarak aktarıldığı gibi gerektiğinde ön büro ile yiyecek içecek bölümü arasında aşağıda belirtilen durumlarda ayrıca yazılı iletişim kurulur.

- **Ziyafet Emri:** Konaklama tesisinde yapılacak ziyafet, düğün ve kutlama törenleri gibi organizasyonların; tarih, katılımcı sayısı, tercih edilen menü gibi bilgileri, yiyecek içecek bölümüne ön büro tarafından hazırlanan ziyafet emri ile bildirilir.
- **Grup Memorandumu:** Grup halinde gelen konukların otele geliş ve ayrılış tarihleri, gelecek kişi sayısı, tesiste alacakları öğünler gibi bilgiler ön büro tarafından hazırlanan grup memorandumu ile yiyecek içecek bölümüne bildirilir.
- **VIP Talimatı:** Otelde konaklayacak olan belirli ayrıcalıklara sahip önemli kişiler için ön büro tarafından VIP talimatı hazırlanarak yiyecek içecek bölümü dâhil tüm bölümlere bilgi verilir.
- **Lunch Box (kumanya) Talebi:** Konuğun çeşitli nedenlerle sabah kahvaltı saatinden önce otelden ayrılmak zorunda olduğu durumda talebi doğrultusunda bir gün öncesinden ön büro tarafından yiyecek içecek bölümüne lunch box (kumanya) talebinde bulunulur. Ön büro tarafından lunch box talep formu doldurularak yiyecek içecek bölümüne ulaştırılır. Yiyecek içecek bölümü tarafından bir paket içinde bir miktar yiyecek hazırlanarak ön büroya konuk çıkışı öncesinde teslim edilir.

Teknik Servis Bölümü ile İlişkiler

Konaklama tesisinde zaman zaman tesisin genel alanlarında veya konuk odalarında çeşitli arızalar meydana gelebilmektedir. Bu durumda genellikle konuk ya da personel tarafından ilk ön büro bölümüne haber verilir. Ön büro bölümü gelen ihbarı doğrudan teknik servise bildirir. Teknik servisten gelecek geri bildirime göre arıza giderilemiyor ise konuğun odasının değiştirilmesi ön büro tarafından gerçekleştirilir. Teknik servis bölümü arıza ya da bakım işleri tamamlandıktan sonra durumu hızlıca ön büro bölümüne bildirmekle sorumludur.

Satış ve Pazarlama Bölümü ile İlişkiler

Satış ve pazarlama bölümü otelin doluluk oranını arttırmak için otel dışında çalışan, şirket ve acente anlaşmaları yapan, satış arttırıcı teknikleri kullanarak promosyonlar düzenleyen bölümdür. Ön büro tesisle ilgili doluluk oranlarını hazırlayarak satış ve pazarlama bölümü ile paylaşır. Doluluğun düşük olduğu dönemlerde satış ve pazarlama bölümü özel promosyonlar ya da fiyatlar hazırlayarak bunu potansiyel müşterilere sosyal medya, web siteleri gibi iletişim kanallarını kullanarak sunar. Bu yeni promosyon ve fiyatlarla ilgili ön büro bölümünü bilgilendirir.

Muhasebe Bölümü ile İlişkiler

Muhasebe bölümü, tesisin gelir getiren tüm bölümlerinin denetimini yapan, para trafiğini yöneten önemli bir göreve sahiptir. Aynı zamanda tesisin tüm bölümlerinde kullanılan form, fiş, adisyon, fatura en son bu bölüme gelir. Bu belgeler muhasebe bölümünde incelenip tasnif edilerek tesisin genel gelir ve gider durumu ortaya konur.

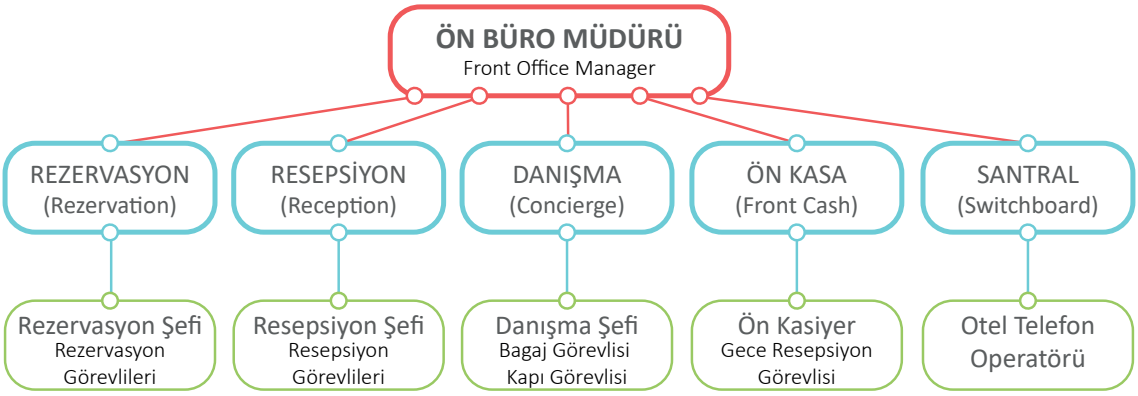
Ön büroda gece işlemleri sırasında hazırlanan, gün içinde yapılan iş ve işlemlere dair raporlar, gün içinde kesilmiş faturalar, kredi kartı slipleri, döviz bozma fişleri, bir sonraki gün sabahın ilk saatlerinde kontrol amacıyla muhasebe bölümüne gönderilir.

Otele münferit olarak gelmiş konaklamasını tamamlayan misafir hesabının tahsil işlemi ön büro tarafından yapılır. Ancak acente ile veya anlaşmalı şirketler aracılığı ile gelmiş olan misafirin hesabı misafirden değil rezervasyonu yaptırmış olan acente ya da anlaşmalı şirketten tahsil edilmektedir. Bu durumda faturalandırma ve tahsilat işlerini muhasebe bölümü takip eder.

4.1.3. Ön Büro Bölümünün Organizasyon Şeması

Çok sayıda insanın çalıştığı büyük organizasyonlarda olduğu gibi konaklama işletmelerinde de çalışanların görev, yetki ve sorumlulukları belirli bir hiyerarşik yapı ile tanımlanır. Bu yapı içinde görev tanımlarını belirleyen, organize eden ve denetleyen üstler ile kendilerine verilen görevleri yerine getiren astlar bulunur. Tüm bu görevlerin ast üst ilişkisi içerisinde belirtildiği çizelgelere **organizasyon şeması** denir.

Bir konaklama tesisinin ön büro bölümünün organizasyon şeması tesisin büyüklüğüne göre değişmekle birlikte genel olarak aşağıdaki gibidir.



Grafik 4.4: *Ön büro organizasyon şeması*

4.1.4. Ön Büro Personelinin Genel Özellikleri ve Görevleri

Ön büro personeli konuklar tarafından göz önünde en fazla bulunan personeldir. Bu nedenle ön büro işletmenin aynı zamanda vitrini olarak da tanımlanır. Ön büroda çok farklı milliyetlerden ve sosyal katmanlardan insanlarla iletişim kurulmaktadır. Ön büro personeli, iletişime açık, sürekli nazik ve güler yüzlü olmalıdır. Ön büro personeli empati kurabilmeli, konuğun iletmiş olduğu soruları ve sorunları hızlıca çözebilecek kıvrak bir zekaya sahip olmalıdır.

Turizmde başarının sırrı, lüks tesis ya da yüksek standartlarda konfordan daha çok iyi yetişmiş kaliteli personeldir. Konaklama tesisinde çalışan personel gerekli niteliklere ve mesleki bilgiye tam anlamıyla sahip değilse bu tesis yetersiz bir konaklama tesisidir.

Bu nedenle ön büro personelinde bulunması gereken özellikler; dış görünüş, kişilik özellikleri, bilişsel özellikler olarak sınıflandırılmaktadır.

• Dış Görünüş

İyi bir dış görünüşün her zaman için iletişim kurulan konuk üzerinde olumlu bir etki bıraktığı gerçektir. Ön büro personeli fiziki görünümüne çok dikkat etmeli; saç, diş, el, cilt bakımına son derece özen göstermeli, tesisin standart ön büro personeli kıyafetlerini temiz ve ütülü olarak giymelidir. Vücut ya da ağız kokusu gibi kötü kokulara karşı önlem almalı, ayakkabılar sürekli boyalı olmalı, kadın personel aşırı makyaj ve takıdan uzak durmalı, erkekler mutlaka günlük sakal tıraşı olmalıdır. Tüm ön büro personeli hijyen kurallarına en iyi şekilde uymalıdır.

Ön büro personeli konukla nazik ve kendinden emin bir şekilde iletişim kurmalı, her zaman güler yüzlü ve sıcak olmalıdır. Fiziksel olarak duruşuna dikkat etmeli, dengeli ve dik bir duruş sergilemelidir.

• Kişisel Özellikler

Ön büro personelinin harcadığı emeğin büyük kısmı iletişim becerileri ile ilgilidir. İyi bir ön büro personeli; kibar, sıcakkanlı ve ince bir kişiliğe sahip, hoşgörülü, sakin, karşısındakini dinleyebilen, hızlı karar veren, pratik düşünen ve sorun çözebilme becerisine sahip, sır tutabilen, bunların yanında disiplinli çalışmaya yatkın ve dürüst olmalıdır.

• Bilişsel Özellikler

İletişimin her şey olduğu ön büroda çalışan personel en az bir yabancı dili iyi derecede konuşabilmeli, farklı millet ve kültürlere ilişkin bilgi sahibi olmalıdır. Bunun yanında ön büroda kullanılan otel otomasyon ve paket programlarını, diğer araç gereçleri etkin olarak kullanabilmelidir. Pazarlama ve satış teknikleri bilgisi ile zaman yönetimi bilgisi iyi bir ön büro personelinin önemli bilişsel özelliklerindendir.

Ön Büro Müdürü (Front Office Manager)

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından **ön büro yöneticisi** olarak tanımlanmıştır. Ön büro bölümünün işleyişinden tesisin büyüklüğüne ve organizasyon yapısına göre odalar müdürü veya genel müdüre karşı sorumludur. Ulusal meslek standardına göre 5. seviye bir meslektir.

Konaklama işletmelerinde ön büro alanındaki hizmetlerin (rezervasyon, kapı, bagaj hizmetleri,

otel santral hizmetleri, konuk karşılama ve uğurlama vb.) planlanması ve koordinasyonu ile oda işlemlerini organize etmek, verdiği görev ve sorumlulukların astları tarafından yerine getirildiğini denetlemek, hizmetlerin işletme standartlarına uygun olarak verilmesini sağlamaktan sorumludur.

Personelin eğitimi, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, diğer bölümler ile iletişim ve iş birliği, personelin çözemediği sorunları çözmek, konukların kredi limitlerinin takibi, belirli zamanlarda personeli ile toplantı, personelin denetlenmesi, eğitimi, görevleri arasındadır.

Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü çalışma ve fazla çalışma söz konusu olabilmektedir.

Resepsiyon Şefi (Reception Supervisor)

Küçük ve orta büyüklükteki konaklama tesislerinde olmamakla birlikte büyük konaklama işletmelerinde organizasyon içinde ara yönetim kademesinde yer alır. Tesisin kapasitesine göre her bir vardiyada bir vardiya şefi (shift leader) olabileceği gibi üç vardiyadan da sorumlu tek bir resepsiyon şefi de bulunabilmektedir. Ön büro müdürüne karşı sorumlu olmakla birlikte, resepsiyonda çalışan personelin iş bölümünün yapılmasından ve denetlenmesinden sorumludur. Tesisin yoğun olduğu zamanlarda resepsiyon görevlilerine destek olur. Resepsiyon görevlisinin yetkisini aşan konularda resepsiyon şefi karar verir. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü çalışma ve fazla çalışma söz konusu olabilmektedir.

Resepsiyon Görevlisi (Receptionist)

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından **ön büro görevlisi** olarak tanımlanmıştır. Konaklama işletmelerinde günlük oda işlemlerini, konuk giriş çıkış işlemlerini, kasa ve raporlama işlemlerini yerine getiren, konuklara otel içi ve dışı faaliyetler hakkında bilgi veren, konuk istek ve şikâyetleri ile ilgilenen personeldir. Küçük konaklama tesislerinde ayrıca rezervasyon, santral, ön kasa işlerini de yürütür. Tesisin oda sayısı ve sınıfı büyüdükçe bu sayılan işler için ayrı personel istihdam edilir.

Çalışma süresince çoğunlukla ayakta çalışılır. Bu nedenle resepsiyon görevlisinin fiziki dayanıklılığı önemlidir. Resepsiyon görevlileri üç vardiya halinde çalışılır, çalışma saatleri haftalık ya da aylık olarak değiştirilebilmektedir. Vardiya halinde çalışıldığından vardiyalar arası iletişim çok önemlidir. Resepsiyon görevlisi vardiyasında yaşanan önemi olayları vardiya arası iletişim defterine (logbook) kaydeder. Tesise gelen ve ayrılan konuklarla ilgilenmek, giriş ve ayrılış işlemlerini yapmak, anahtarlarını vermek ve almak, konukların talep ve şikâyetleri ile ilgilenmek, oda satışını arttırıcı çalışmalar yapmak görevleri arasındadır.

Rezervasyon Memuru (Reservation Clerk)

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından **otel rezervasyon görevlisi** olarak tanımlanmıştır. Telefon, belgegeçer, elektronik posta veya online satış kanalları üzerinden tüm oda rezervasyon taleplerini değerlendirerek cevap veren görevlidir. Bununla birlikte rezervasyon değişiklikleri ve iptalleri ile ilgili iş ve işlemler görevleri arasındadır.

Rezervasyon görevlisine çeşitli iletişim araçları ile rezervasyon talebi ulaştıktan sonra rezervasyon memuru aynı iletişim aracı ile konuk adayını fiyat, oda tipi ve odanın istenilen tarihlerdeki uygunluk durumu hakkında bilgilendirir. Konuk adayı ile karşılıklı anlaşmaya vardıktan sonra rezervasyon memuru rezervasyon formunu doldurur. Konuktan ön ödeme talep eder. Ön ödeme aldıktan sonra konuk adayına **teyit** (confirmation) gönderir. Alınan rezervasyonu sisteme işler, rezervasyon iptal ya da değişikliği olması durumunda gerekli bilgileri sistemde günceller. Günlük olarak gelecek rezervasyonların listesi ve rezervasyon formlarını resepsiyona verir. Acentelerden gelen münferit veya grup rezervasyonları acente anlaşmalarını da dikkate alarak onaylar. Rezervasyonlar ile ilgili ön büro müdürüne sunmak üzere düzenli raporlar ve grafikler hazırlar. Rezervasyonu bulunmasına rağmen otele gelip konaklamayan konuklarla ilgili **no show** işlemlerini yapar.

Rezervasyon bölümünde genellikle gündüz vardiyasında çalışır. Vardiya saatleri dışındaki rezervasyon talepleri ile resepsiyon görevlisi ilgilenir. İşlerin yoğun olduğu zamanlarda tatil günlerinde çalışma ve fazla çalışma söz konusu olabilmektedir.

Ön Kasiyer (Front Cashier)

Konukların tesiste konakladıkları sürece tüm hesaplarının kayıt altına alınması, tahsili, döviz bozma işlemleri, konuğun tesis dışında yapmış olduğu harcamaların konuğun kredi hesabından ödenmesi ve kaydının tutulması **(paid out)**, tesisin acil veya günlük nakit ihtiyaçlarında (lobiye gazete, dergi alımı vb.) limit dâhilinde kasadan ödeme yapılması görevleri arasındadır.

Gece Resepsiyon Görevlisi (Night Auditor)

Gece konaklama tesisine giriş yapan, ayrılan konukların giriş ve çıkış işlemleri ile birlikte günlük ekstra harcamalarının ve oda ücretlerinin foliolara işlenmesi, gün sonu kapanış işlemleri ile günlük muhasebe ve kasa raporlarının hazırlanması görevleri arasındadır.

Danışma Şefi (Bell Captain)

Bellboyların çalışma saatlerinin ve iş yüklerinin düzenlenmesi, denetlenmesi, ön büro ve arka büro temizlik rutinlerinin belirlenmesi, danışma hizmetlerinde görevli personelin eğitimi görevleri arasındadır.

Bagaj Görevlisi (Bellboy)

Konukların tesisin önünde karşılanarak valizlerinin taşınması, odaya kadar refakat edilmesi, oda, tesis ve çevresi hakkında bilgi vermek görevleri arasındadır. Yaptıkları iş fiziki güç gerektirir. Gün boyunca ayakta çalışmaları ve sürekli hareket halinde olmaları gerekir. Üç ayrı vardiya halinde çalışılır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü çalışma ve fazla çalışma söz konusu olabilmektedir.

Kapı Görevlisi (Doorman)

Konaklama tesisine, konaklama ya da diğer nedenlerle gelen konukları işletme prosedürleri doğrultusunda karşılama ve yol gösterme, konukların taksi ihtiyaçlarını karşılama, araçlarıyla gelen konukların araç kapısını açma, otel önündeki araç trafiğini düzenleme işleri görevleri arasındadır.

Santral Memuru (Switchboard Operator)

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından **otel telefon operatörü** olarak tanımlanmıştır. Tesise gelen telefon çağrılarını iyi bir ses tonu ve standart karşılama mesajı ile yanıtlamak, talep edilen yerlere aktarmak, konuk ya da yöneticiler tarafından talep edilen aramaları yapmak, konukların tesise ait telefon hatlarını kullanarak yaptıkları görüşmeleri ücretlendirmek görevleri arasındadır.

4.2. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ODA TİPLERİ

Konaklama tesislerinde tesisin konumu (şehir içi, kıyı, dağ vb.), kuruluş amacı (iş, tatil vb.), hitap ettiği pazar tesisin sunmuş olduğu hizmetin çeşitliliğini belirler. Hizmette sunulan çeşitlilik farklı gelir gruplarına yani daha büyük pazar payına ulaşmak anlamına gelir.

Ailelere yönelik tatil amacı ile kurulmuş işletmelerde iki kişiden daha fazla kişinin konaklayacağı odalar daha fazla talep edilirken şehir içindeki veya iş, fuar, seminer gibi amaçlarla kurulmuş olan konaklama tesislerinde bir ya da iki kişilik odalar daha çok talep edilir. Tesiste konaklamak isteyen konukların gelir gruplarına göre de odalarda lüks ve konfor açısından farklılaştırmalar yapmak, odanın sahip olduğu manzaraya göre fiyat belirlemek otellerin oda başına gelirlerini arttırmak için uyguladıkları yöntemlerdir.

4.2.1. Manzara Durumuna Göre Oda Tipleri

Konaklama tesislerinin fiziki kuruluş yerine göre oda tipleri farklılık göstermektedir. Sahil kenarında kurulmuş bir tesiste deniz manzaralı odalar daha değerli iken şehir merkezinde kurulmuş bir tesiste şehrin sembol yapılarını gören odalar daha değerli kabul edilmekte ve buna göre fiyatlandırılmaktadır. İş için konaklayan, odalarında çalışmak isteyen konuklar, sessiz olması bakımından tesisin az hareketli alanlarının bulunduğu bölgelere bakan odaları tercih edebilmektedir. **Deniz manzaralı odalar, göl manzaralı odalar, dağ ve orman manzaralı odalar, havuz manzaralı odalar** baktıkları konuma göre adlandırılan oda örnekleridir.

4.2.2. Fiziki Yapılarına Göre Oda Tipleri

Kral Dairesi (Presidental Suite): Tesisin en iyi dekore edilmiş, en büyük ve ihtişamlı, manzarası en iyi odalarıdır. Büyük oturma odası, ayrı çalışma alanı, ayrı yatak odası bulunur.

Suite: Yatak odasından ayrılmış bir oturma bölümü bulunan odalardır. Mobilyaları tesisin normal odalarına göre daha lükstür.



Görsel 4.7: *Kral Dairesi (Presidental Suite)*

Junior Suite: Suite odalara göre daha küçük standart odalara göre daha büyüklerdir. Oturma alanları ile yatak odası bölümü ayrı oda olmayıp bir paravan ile bölünmüştür.

Bağlantılı Oda (Connected Room): Yan yana olan iki odanın koridora çıkmadan arasındaki ayrı kapı ile birbirine bağlanması ile oluşturulan odalardır. Çocuklu ailelerin ihtiyaçları gözetilerek düzenlenmiştir. Gerektiğinde bağlantı kesilerek iki ayrı oda olarak da kullanılır.

Standart Oda (Standart Room): Konaklama tesisinde en fazla bulunan oda türüdür. Standart oda tesisin bulunduğu sınıfa göre uygun büyüklükte, içerisinde banyo ve tuvaleti bulunan genellikle iki kişi tarafından kullanılacak şekilde dizayn edilmiştir. Yandaki şekilde standart bir odada bulunan tefrişat ve sunulan hizmetler listelenmiştir.



Görsel 4.8: *Standart oda tefrişatı*

Engelli Odaları (Handicapped Room): Banyosu, tuvaleti, yatağı bedensel engelliler için özel olarak düzenlenmiş odalardır. Bedensel engelliler için çeşitli tutunma aparatları ve yardıma ihtiyaç duyduklarında kolayca ulaşabilecekleri acil çağrı düğmeleri ile donatılmıştır.



SIRA SİZDE

Yaşadığınız bölgedeki konaklama tesislerinin sunmuş oldukları oda tiplerini internet üzerinden araştırınız.

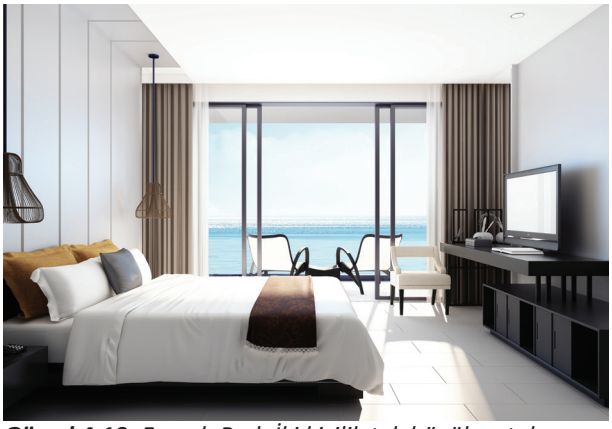
4.2.3. Yatak Türüne Göre Oda Tipleri

Tek Kişilik Oda (Single Room): Bir kişinin kalabileceği şekilde içerisinde tek kişilik bir yatağın bulunduğu odadır.

Çift Kişilik Oda (Double Room): İki kişinin kalabileceği şekilde içerisinde iki ayrı yatak (twin bed) veya tek büyük yatak (french bed) bulunan odalardır.



Görsel 4.9: *Twin Bed: Tek kişilik iki ayrı yatak*



Görsel 4.10: *French Bed: İki kişilik tek büyük yatak*

Üç Kişilik Oda (Triple Room): Genellikle iki kişi için hazırlanmış odaların içerisine konuk talebi doğrultusunda ek bir portatif yatak daha açılarak oluşturulan oda tipidir. Kullanım alanı normal iki kişilik odalara göre biraz daha geniştir.

Dört Kişilik Oda: (Quadruple Room): İçerisinde dört kişilik ayrı yatak bulunan ya da iki ek portatif yatağın açılabildiği odalardır. Genellikle aile ile konaklama sağlanan yaz ve kış dönemlerinde tatil için planlanmış konaklama tesislerinde az sayıda bulunur.

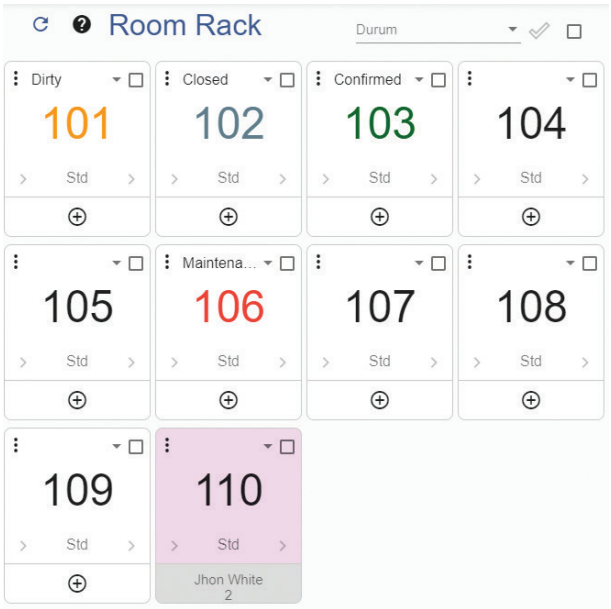
4.3. ÖN BÜRODA KULLANILAN DONANIMLAR VE FORMLAR

Günümüzde bilgisayarların yaygınlaşması, otel otomasyonları ve paket programlar sayesinde ön büroda pek çok iş ve işlem için gerekli donanım ve formlar azalmışsa da bilgisayarlar dışında donanımlar ve basılı formlar halen kullanılmaya devam etmektedir. Bu donanım ve formların önemli olanları aşağıda açıklanmıştır.

4.3.1. Ön Büroda Kullanılan Donanımlar

Oda Durum Panosu (Room Rack)

Tesisteki odaların boş, dolu, kirli, temiz, arızalı olma durumları ile dolu olması durumunda konaklayan müşteri adı ve soyadı, kişi sayısı, giriş, çıkış tarihi vb. bilgileri bir bakışta görülebilen araçtır. Büyük konaklama tesislerinde bilgisayar ekranından takip edilmektedir. Bilgisayar ekranında da olsa manuel olarak da kullanılsa konukların göremeyecekleri ancak resepsiyon görevlisinin rahat görebileceği bir konumda bulunması önemlidir.



Görsel 4.11: *Otel otomasyon programında room rack ekranı*

Anahtar ve Mesaj Panosu

Ön büro bankosunun arkasında yer alan, her bir oda için ayrılmış küçük gözlerden oluşur. Anahtarları ve konuğa bırakılan mesajları koymak için kullanılır. Anahtar yerine günümüzde elektronik kapı kartlarının kullanılması ile küçük konaklama tesisleri dışında önemini kaybetmiştir.

Konaklama tesislerinde tanımlanmış yetkilerine göre oda kapılarını açan birden fazla anahtar türü vardır. Acil durumlarda kullanılmak üzere ön büroda tüm oda kapılarını açan tek bir anahtar bulunur. Bu anahtara "genel pas anahtarı" (master key) denir. Kat hizmetleri bölümünde de gün içinde kullanılmak üzere kat pas anahtarları bulunur.

Folyo Havuzu (Pit)

Her oda için oda numaralarına göre ayrılmış odada konaklayan konuğa ait tüm dokümanların, (folyo, konaklama belgesi, voucher, ekstra harcama çekleri vb.) belgelerin, makbuzların oda için gruplanmış şekilde topluca muhafaza edildiği dosya rafıdır. Ön kasa bölümünde yer alır.

Emanet Kasa (Safe Box)

Tesiste konaklayan konukların yanlarındaki kıymetli eşya ve paralarını koymaları için sunulan hizmettir. Günümüzde daha çok hemen her konuğun odasında küçük şifreli kasalar ile bu hizmet verilse de küçük kasalara sığmayacak büyüklükte kıymetli eşyalar için ön büro tarafından ayrıca emanet kasa hizmeti sunulur. Ön büro tarafından sunulan emanet kasalar çift anahtarla açılıp kapatılır. Anahtarlardan biri konukta kalırken diğeri ön büro tarafından muhafaza edilir.

Santral

Küçük konaklama işletmelerinde santral hizmeti resepsiyonda çalışan personel tarafından yürütülürken büyük konaklama tesislerinde bu hizmet için ön bürodan ayrı bir yerde sadece santralden sorumlu bir operatör ile yürütülür. Cep telefonlarının yaygınlaşması ile konuk için gelen telefonların yönlendirilmesi azalmışsa da santral yönlendirme hizmeti konaklama tesislerinde hiçbir zaman robotlarla yapılmaz. Her zaman telefonda karşılama daha sıcak ve samimi olması nedeniyle insanlar tarafından yerine getirilir.

Belgegeçer (Faks) Cihazı

Gerek rezervasyon sırasında gerekse çeşitli anlaşmalarda onaylanmış yazılı dokümanların bir yerden bir yere ulaşması gerekmektedir. Özellikle iş amacı ile kullanılan tesislerde konukların yazılı dokümanlarını uzakta bulunan yerlere göndermesi gerekebilmektedir. Bu durumlarda ön büroda bulunan belgegeçer cihazı kullanılmaktadır. Belgegeçer cihazı çoğunlukla yerini artık elektronik posta kullanımına bırakmıştır.

Bilgisayar Terminali

Günümüzde konaklama tesislerinde online rezervasyon işlemlerinden konuk kayıt işlemlerine, oda durumlarının takibinden konukların hesaplarının takibine kadar tüm iş ve işlemler konaklama tesisleri için hazırlanmış paket programlar kullanılarak bilgisayarlarla yapılmaktadır. Kullanılan paket programlar ön büro personelinin işlerini kolaylaştırdığı gibi ön büronun diğer bölümler ile hızlı ve hatasız olarak iletişim kurmasını da sağlamaktadır. Konuğun tesisin başka bir bölümünde yapmış olduğu ekstra harcama ilgili bölümdeki P.O.S. cihazlarına (point of sale) işlenmesi ile aynı anda ön büro tarafından bilgisayarlarda görülebilmekte, oluşabilecek tüm hata ve aksaklıklar bilgisayarlar sayesinde azaltılmaktadır. Kat hizmetleri bölümünde çalışanlar hazırladıkları odalar ile ilgili bilgileri el terminallerine işlemekte, kablosuz ağ sayesinde aynı anda ön bürodaki bilgisayarlarda odaların yeni durumu görülebilmektedir. Bu sayede herhangi yazılı bir rapor oluşturulmadan hızlı iletişim sağlanmaktadır. Rezervasyon bölümünde otel rezervasyon görevlileri tarafından alınan rezervasyonlar doğrudan bilgisayarlara işlenmekte otel doluluk durumları yetkili tüm görevlilerce anında görülebilmektedir. Santral memurları konuk ile ilgili aldıkları mesajları yine bilgisayara kaydederek ön büroda çalışan personel tarafından bunun görülüp konuğa iletilmesi sağlanmaktadır.

Ön büroda çalışan personel seçilirken bilgisayar ve konaklama tesisleri için hazırlanmış özel paket programları kullanabilme becerisi günümüzde önemli bir tercih nedeni olmuştur. Günümüzde her türlü iş ve işlemin bilgisayarlarla yapıldığı konaklama tesislerinde bilgisayar sisteminin sürekli, doğru şekilde çalışabilmesi büyük önem taşır. Bu nedenle kesintisiz güç kaynakları ile elektrik kesintileri, günlük veri yedekleme ile veri kayıplarına karşı tedbirler alınır.

Döviz Kuru Panosu (Exchange Rates Board)

Konaklama tesisinde konaklayan yabancı konukların kendi para birimleri ile yapmak istedikleri ödemeler ya da döviz bozdurma işlemleri için ön kasada kullanılacak kurların ilan edildiği panodur. Konuğun rahatlıkla görebileceği bir noktada konumlandırılır.

Oda Fiyatları Panosu (Room Rates Board)

Özellikle (walk in) rezervasyonsuz olarak tesise gelen konukların görebileceği bir yerde tesisin oda fiyatlarının ilan edildiği panodur. Tesisteki değişik oda tipleri ve bir odada konaklayan kişi sayısına göre veya sunulan çeşitli hizmetlerin farklılıklarına göre farklı oda fiyatları panoda görülür. Günümüzde çoğu konaklama tesisinde ön büronun görünür yerine asılmış LCD monitörler ile tesisi tanıtan görseller ile birlikte tesisin konaklama fiyatı ilan edilmektedir.



Görsel 4.12: *Döviz kuru ve oda fiyatları panosu*

Duyuru Panoları (Information Board)

Tesiste kalan konukların bilgilendirilmesi amacıyla lobide ön büroya yakın bir noktada bulunan panodur. Genellikle tesiste grup halinde konaklayan konuklarla iletişim kurmak için grup rehberleri tarafından da duyuru panosu yoğun olarak kullanılır.

Kredi Kartı (P.O.S.) Makinesi

Ön kasada konuk tarafından ödemeler pek çok yöntemle yapılmaktadır. Bunlar; nakit, döviz, seyahat çeki gibi yöntemler olabileceği gibi banka kartı veya kredi kartı ile de ödeme yapmak mümkündür. Banka kartı ya da kredi kartı ile yapılan ödemelerde ödemenin banka hesabından tesis hesabına aktarılabilmesi için P.O.S. cihazları kullanılır.

Oda Kapı Kartı Programlama Makinesi

Konaklama tesislerinin büyük bölümünde odalara girişte anahtar yerine konuk için hazırlanmış elektronik kapı kartları kullanılmaktadır. Bu kartlar ön büroda konuğun konaklama süresi içerisinde oda kapısını açacak şekilde programlanır. Konuğun check-in sırasında belirtmiş olduğu konaklama süresi dolduğunda kapı kartı oda kapısını açamaz. Bu durumda konuk konaklama süresini uzatacak ise ön

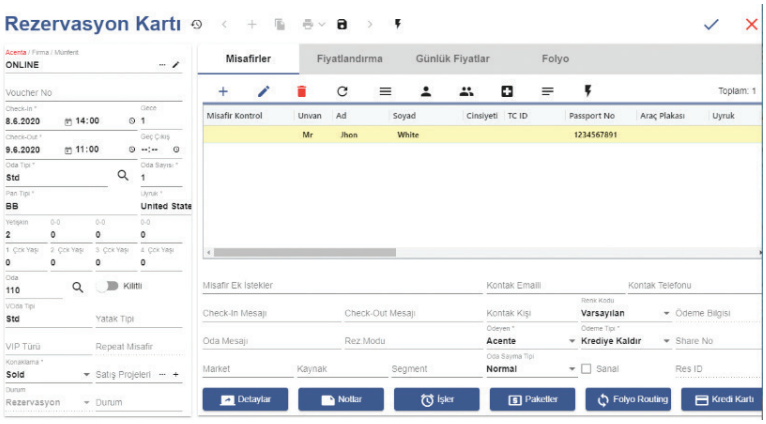
büroya giderek bu talebini bildirir. Konuğun konaklama süresi uzatıldığında kart tekrar programlanarak çıkış tarihine kadar kapıyı açabilir hale getirilir. Aynı zamanda bu kartlar odadaki enerji verimliliği için de kullanılır.

4.3.2. Ön Büroda Kullanılan Formlar

Konaklama işletmelerinde gerek bölümler arası iletişimde gerekse konuğun konaklama talebinin alınması, konuk ile yapılan kiralama sözleşmesi, konuk hesaplarının tutulması, konuk mesajlarının iletilmesi gibi nedenlerle çeşitli form ve belgeler kullanılması gerekmektedir. Günümüzde teknolojinin gelişmesi sayesinde bu belgelerin bir kısmı kâğıt kullanılmadan doğrudan bilgisayar terminali üzerinden doldurulurken, konuğun ıslak imzası ve el yazısı olması gereken form ve belgeler için hala fiziksel olarak kâğıt kullanımı zorunludur.

Rezervasyon Formu (Reservation Form)

Konaklama tesisleri kapasiteleri esnek olmayan, belirli oda sayısına sahip tesislerdir. Bu nedenle konaklama tesisini kullanmak isteyen konuklar, genellikle önceden rezervasyon yaptırarak yer bulamama ihtimaline karşı tedbir alır. Rezervasyon için telefon, belgegeçer, elektronik posta gibi servisler kullanılabileceği gibi günümüzde online rezervasyon yapılabilen çeşitli platformlar da yaygın olarak kullanılmaktadır. Rezervasyon memuru konuğun kişisel bilgilerini, geliş ve ayrılış tarihini, konaklayacak kişi sayısı ve talep edilen oda tipi gibi bilgileri alarak öncelikle tesisin talep edilen tarihlerde doluluk durumunu, daha sonra da konuğun kara listede (black list) olup olmadığını kontrol eder. Talep edilen tarih aralığında tesis müsait ise konuğa fiyat bilgisi verir, konuk rezervasyonun yapılmasını onaylıyor ise rezervasyonu garanti altına almak için gerekli bilgileri alır. Konuğun rezervasyonu hangi tarihe kadar iptal veya değişiklik yapabileceğini, rezervasyonunun ne zamana kadar geçerli olduğunu konuğa anlatır. Tüm bu bilgileri rezervasyon formuna yazarak bilgisayara kaydeder. Konuğun giriş yapacağı gün formlar ön büro tarafından alınarak gerekli hazırlıklar yapılır.



Görsel 4.13: *Otel otomasyon programında rezervasyon kartı*

Konaklama Belgesi (Registration Form)

Tesis ile konuk arasında sözleşme niteliği taşıyan, her konuğun eksiksiz olarak kimlik bilgilerini kullanarak doldurması ve imzalaması gereken formdur. Form doldurulduktan ve imzalandıktan sonra resepsiyon görevlisi tarafından konuğun oda numarası form üzerine yazılarak bilgisayar kayıtlarına işlenir. Daha önceden tesisi kullanan konuklar tekrar geldiğinde (repeat guest) form resepsiyon görevlisi tarafından bilgisayarda tüm bilgileri hazır şekilde konuğa sadece imzalatılarak konuğun check-in işlemleri hızlandırılır. Konuğun bilgilerini doldurup imzaladığı bu form üzerinde tesisin konuğa karşı sorumluluklarının sınırları ve konuğun dikkat edeceği hususlar açıkça yazmaktadır.

Hesap Kartı (Folio)

Tesise kayıt işlemi tamamlanan konuğun hesap kartıdır. Konuğun konaklamış olduğu süre boyunca her gece oda fiyatı bu karta işlendiği gibi tesiste yapmış olduğu kredili (anında ödenmeyen) tüm harcamaları ile yapmış olduğu tüm ön ödemeleri bu forma işlenir. Günümüzde bilgisayar kullanan tüm tesislerde bu form bilgisayar üzerinde konuk girişi yapıldığı anda otomatik oluşturulur. Konuk ayrılırken folyonun son bakiyesi konuktan tahsil edilir ya da ön ödemesi fazla ise iade işlemi gerçekleştirilir.

Oda Değişim Formu (Room Change Form)

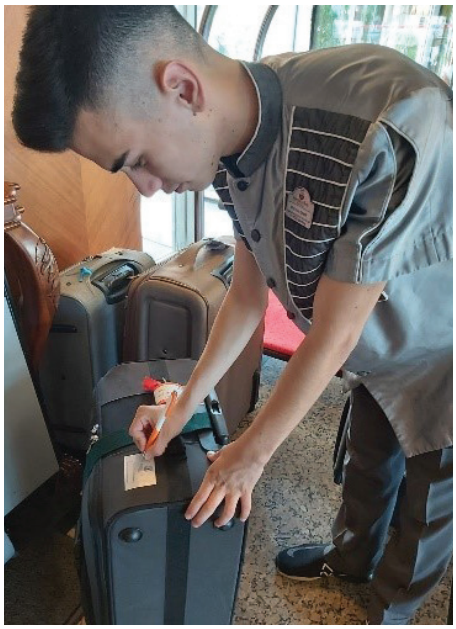
Konuğun tesiste konaklaması sırasında odasında hızla çözümlenemeyen çeşitli aksaklıklar veya arızalar görülebilmektedir. Bununla birlikte konuk, tesise geldiğinde manzara ya da başka nedenlerle oda değişimi talebinde de bulunabilir. Bu durumlarda ön büro tarafından konuğun odası değiştirilir. Bu değişim oda değişim formuna işlenir. Bu formda değişimin nedeni bilgisi ile oda değişiminden kaynaklanan bir fiyat farkı bulunması durumunda formdaki ilgili bölüme yazılır.

Arıza Bildirim Formu (Maintenance Request Form)

Konuk tarafından ön büro bölümüne bildirilen arıza ve aksaklıklar arıza bildirim formuna işlenerek teknik servis bölümüne bildirilir. Günümüzde arıza bildirim formu bilgisayar üzerinden doldurularak anında teknik servis bölümüne iletilmekte, arıza giderildikten sonra yine teknik servis bölümü tarafından bilgisayar sistemi üzerinden ön büro bilgilendirilmektedir.

Bagaj Fişi (Luggage Tag)

Konukların otele girişi sırasında bagajlar bellboy tarafından alınarak önce valiz odasına, oradan da konuğun odasına taşınır. Bu sırada herhangi bir aksaklık olmaması için bellboy; valizlere konuğun ad, soyad ve oda numarasının üzerinde yazılı olduğu etiketler yapıştırır. Etiketler tesis için özel tasarlanmış genel olarak tesisin logosu ve adı basılı aynı zamanda kendiliğinden yapışkanlıdır.



Görsel 4.14: *Bagaj fişi dolduran bellboy*

Mesaj Formu (Message Form)

Mesaj formu ile konuk tesis dışındayken ya da rahatsız edilmek istenmediğinde konuğa ulaşmak isteyenlerin iletişim bilgileri ve mesajları alınarak konuğa en kısa zamanda iletilir.

Uyandırma Listesi (Wake up Call List)

Konuk; ulaşım aracına, toplantıya yetişmek vb. nedenlerle uyandırılmak için ön bürodan uyandırma servisi talebinde bulunabilmektedir. Bu talep oldukça kritik olup yerine getirilmediğinde ya da unutulduğunda konuk ciddi zarara uğrayabilir. Konuk uyandırılmak istediğinde saat bilgisi bir kez daha tekrarlanarak teyit alındıktan sonra resepsiyon görevlisi tarafından uyandırma listesine ve tesiste mevcut ise otomatik santral sistemine kaydedilir. Günümüzde tesis santralleri otomatik olarak uyandırma hizmeti vermektedir ancak yine de sadece sisteme güvenilmemeli, resepsiyon görevlisi tarafından konuğun uyandırma talebinin yerine gelip gelmediği mutlaka kontrol edilmelidir.

VIP Talimatı (VIP Order)

Devlet adamları, üst düzey kamu görevlileri ve bürokratlar, yabancı misyon görevlileri, iş adamları gibi özel hizmet verilmesi gereken konuklar "çok önemli kişi (Very Important Person)" olarak tanımlanır. Bu konukların girişlerinden önce VIP talimatı ile diğer bölümler bilgilendirilerek odaları özel buklet setleri ve ikramlar ile donatılır. Tesis içerisinde de ayrıcalıklı hizmet görmeleri için tüm hizmet bölümlerine VIP talimatı ön büro tarafından gönderilir.

Otel Tanıtım Broşürü

Ön büro bankosu üzerinde ve lobide otelin hizmetlerinin tanıtıldığı, büyük tesislerde restoran, havuz, kahvaltı salonu gibi alanlara nasıl ulaşılacağını gösteren krokilerin bulunduğu tanıtım broşürleri sayesinde konuklar, tesisin sunmuş olduğu imkânları ve sunulan yerleri kolaylıkla bulur.

Memnuniyet Anketi (Customer Satisfaction Survey)

Hangi alanda faaliyet gösterirse göstersin bütün işletmeler; müşterilerini memnun etmekle kalmayıp aynı hizmeti veren rakiplerinden daha iyi hizmet verebilmek için müşterilerinin beklentilerini, memnuniyet oranlarını, şikâyetlerini öğrenerek müşterilerine yönelik yeni politikalar geliştirmek ister. Amaç rakiplerden bir adım önde olmak ve müşteri sadakatini sağlamaktır.

Tesisle ilgili beklentileri algılamak, konuğun tesis ve personelle ilgili memnuniyetini ölçmek, tavsiyelerini veya şikâyetlerini alarak hizmet kalitesini arttırmak için hazırlanmış anketlerdir. Konuk otelden ayrılırken doldurması istenir.

SIRA SİZDE

Okulunuzla ilgili bir öğrenci memnuniyet anketi hazırlayarak arkadaşlarınıza uygulayınız. Anketin sonuçlarını aranızda yorumlayarak tartışınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 4

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi fiziki yapılarına göre oda tiplerinden biri değildir?
A) Suit
B) Connected room
C) Twin room
D) Standart room
E) Handicapped room

2. Konuk tesise ilk kez giriş yaptığında aşağıdaki formlardan hangisi konuk tarafından doldurularak imzalanır?
A) VIP formu
B) Rezervasyon formu
C) Folio
D) Room change formu
E) Registiration formu

3. Danışma (concierge) bölümünde danışma hizmetlerinden ve danışmadaki personelden sorumlu yönetici aşağıdakilerden hangisidir?
A) Bell captain
B) Bellboy
C) Ön büro müdürü
D) Resepsiyon şefi
E) Rezervasyon şefi

4. Aşağıdakilerden hangisi ön büronun sorumluluğunda değildir?
A) Konuk kayıtlarını tutmak
B) Konuğun bagajlarını odasına taşımak
C) Konuğun odasını temizlemek
D) İç ve dış iletişimi koordine etmek
E) Konuğun memnuniyetini sağlamak

5. Konuk için ön kasadan yapılan tesis dışı ödemeler için düzenlenen belge aşağıdakilerden hangisidir?
A) Paid out
B) Adisyon
C) Folio
D) Fatura
E) P.O.S.

6. Tesise rezervasyon yaptırmadan gelen konuk aşağıdakilerden hangisi ile tanımlanır?
A) Münferit
B) Walk in
C) Grup
D) Check in
E) VIP

7. Konuklar tesise gelmeden önce ilk temasta bulundukları kişi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Bellboy
B) Doorman
C) Rezervasyon görevlisi
D) Resepsiyon görevlisi
E) Bell captain

8. Aşağıdakilerden hangisi ön büronun yiyecek içecek bölümü ile ilişkisi içinde yer almaz?
A) VIP talimatı
B) Oda değişim formu
C) Grup memorandumu
D) Ziyafet emri
E) Konuk pansiyon durum listesi

9. Konuk tarafından odada çıkan arızanın ön büroya bildirilmesinden sonra aşağıdaki bölümlerden hangisine bilgi verilir?
A) Kat hizmetleri
B) Teknik servis
C) Concierge
D) Konuk ilişkileri
E) Güvenlik

10. Aşağıdakilerden hangisi ön büronun bölümlerinden biri değildir?
A) Resepsiyon
B) Ön kasa
C) Satış pazarlama
D) Danışma
E) Santral

ÖĞRENME BİRİMİ 5

KAT HİZMETLERİ (HOUSEKEEPING)

KONULAR

- 5.1. KAT HİZMETLERİNDE ORGANİZASYON YAPISI
- 5.2. ASTLAR İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR
- 5.3. İŞ PLANI

HAZIRLANALIM

Yaşadığınız evde yapılan işleri gözlemleyin, bu işleri (temizlik, yemek, çamaşır, bulaşık, tamirat, alışveriş vb.) bir kâğıda not edin. Not ettiğiniz işleri kimin ne zaman yaptığını gösteren bir çizelge oluşturunuz.

- Hangi işler, ne sıklıkla yapılıyor?
- Hangi araç gereç ve malzemeler kullanılıyor?
- İş bölümü ne şekilde yapılıyor?

Tüm bu bilgileri not edin. Öğrenme birimi sonunda edindiğiniz bilgiler doğrultusunda evinizin iş planını hazırlayınız.

5. KAT HİZMETLERİ (HOUSEKEEPING)

Konaklama tesisinin ana amacı konuklara yatacak yer temin etmektir. Konaklama işletmeleri gelirlerinin büyük kısmını odalardan elde eder. Bunun yanında konukların bir konaklama tesisinden temel beklentileri, temiz ve rahat bir yerde uyumak, güne dinlenmiş olarak başlamaktır. Bunu sağlamak için konuğun öncelikle düzen ve temizlik istediği bir gerçektir. **Kat hizmetleri bölümü (departmanı);** konuğun bu beklentilerini karşılamak için estetik, düzen, bakım ve temizlik konularından sorumlu bölümdür.

İnsan hayatının günde ortalama 8 saati uyuyarak geçer. Bu insan ömrünün yaklaşık 1/3'ünün yatakta uyuyarak geçmesi anlamına gelir. Dolayısıyla konuk, konaklama tesisinde zamanının 1/3'ünü kat hizmetlerinin sunmuş olduğu hizmeti kullanarak geçirir. Konuklar, tesiste kendilerini evlerindeymiş gibi hissetmek isterler. Bu nedenle konaklama tesisinde konuğa evindeki rahatlığı sağlamak ana hedeftir.

Uluslararası literatürde **housekeeping** olarak adlandırılan kat hizmetleri bölümü (departmanı); konuk odaları, koridorlar, lobi ve salonlar gibi genel kullanım alanlarının düzenli olarak temizliğini yapan, bunun yanında tesiste çamaşırhane bulunuyor ise çamaşır yıkama, ütüleme, kuru temizleme hizmetlerini de sunan bölümdür.

Konaklama tesisinin başarılı olabilmesi için kat hizmetleri bölümü hayati önem taşır. Doğru işlemeyen bir sistemde konukların kalite, temizlik, emniyet ve konfor talepleri yerine getirilemez. Kat hizmetleri bölümünde yapılan işlerden konuk doğrudan etkilenir. Odanın kirli olması, yatakların kötü yapılması, koridor ve tuvaletlerin yeterince temizlenmemiş olması konuk tarafından hemen fark edilir. Böyle bir durumda konuklar, tesise bir daha gelmek istemezler. Konuk memnuniyeti ve sadakati iyi çalışan bir kat hizmetleri organizasyonu ile mümkündür.



Görsel 5.1: *Kat hizmetleri oda görevlisi*

5.1. KAT HİZMETLERİNDE ORGANİZASYON YAPISI

Çalışma hayatı, yöneten ve yönetilen, ast ve üst, amir ve memur gibi çeşitli terimlerle anılan katmanlara ayrılmış sınıfsal yapılardır.

Konaklama tesisin büyüklüğünün yanında, hitap ettiği kitle, kuruluş yeri, konaklama tesisin türü gibi nedenlerle de organizasyon yapısında farklılıklar oluşur. Örneğin, çamaşırhane konaklama tesisi içinde kat hizmetlerine bağlı bir birim olarak çalışabileceği gibi sezonluk veya yatak sayısı az olan tesislerde bu hizmeti dışarıdan almak çok daha düşük maliyetli ve verimli olabilmektedir.

Doğru bir organizasyona sahip olmayan kat hizmetleri bölümünde, zaman içinde çalışanlar arasında yetki ve sorumluluklar nedeniyle çatışmalar çıkar. Öncelikle ast üst ilişkilerinin açık olarak belirlendiği bir organizasyon şeması ve bunu uygulayabilecek donanıma sahip kat hizmetleri yöneticisine (executive housekeeper) ihtiyaç vardır.

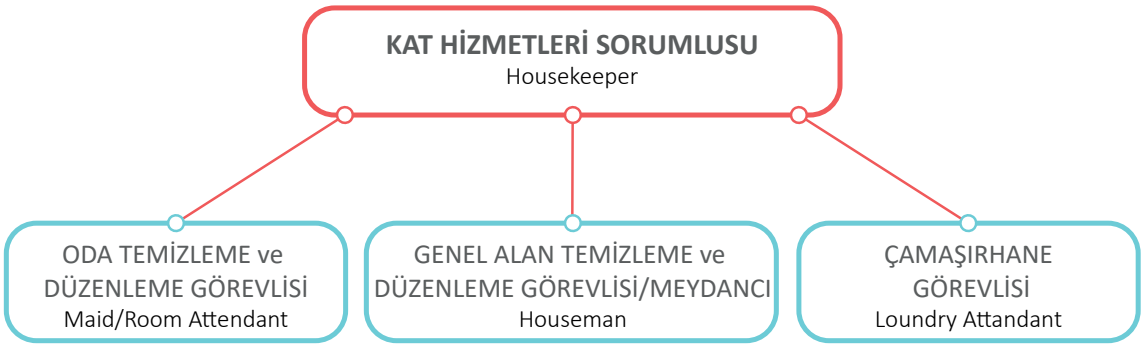
Küçük ve orta büyüklükteki konaklama işletmelerinde tüm organizasyonu yönetecek tek bir kat hizmetleri yöneticisi yeterli olurken büyük konaklama işletmelerinde kat hizmetleri yöneticisinin yetki ve sorumluluklarını belirlenmiş alanlara göre devrettiği bir veya daha fazla yardımcısı bulunur.

Büyük konaklama tesislerinde çalışan her bir personelin görev yetki ve sorumluluklarının açıkça belirtildiği personel kitapçığı hazırlanarak personele dağıtılır. Hizmet içi eğitim (kurum içi iş eğitimi) çalışmaları ile personelin mesleki gelişimi ve iş verimi arttırılır.

5.1.1. Tesisin Büyüklüğüne Göre Kat Hizmetleri Organizasyon Şeması

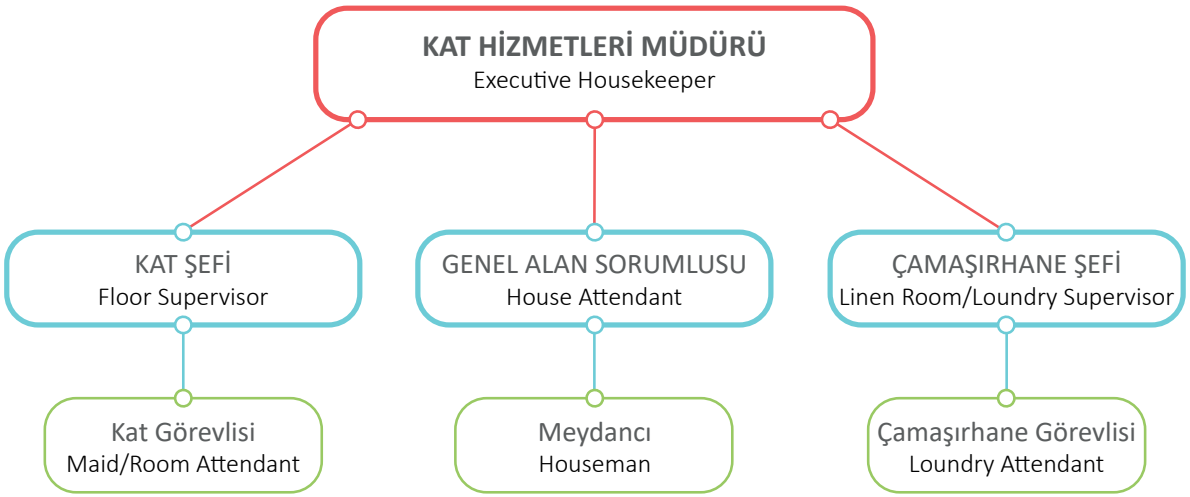
Konaklama tesisinin büyüklüğü kat hizmetleri bölümünün organizasyon yapısını doğrudan etkiler. Tesis büyüdükçe kat hizmetlerinde çalışan personel sayısı artar, organizasyon yapısı genişler. Tesis büyüdükçe organizasyon içinde yeni ara yönetim kademeleri ve bölümler ilave edilir. Aşağıda küçük, orta ve büyük konaklama tesislerinde kat hizmetleri bölümünün organizasyon yapısı ayrı ayrı gösterilmiştir.

Küçük konaklama işletmelerinde kat hizmetleri sorumlusu doğrudan çalışan oda temizleme görevlileri, genel alan temizleme görevlileri ile mevcut ise çamaşırhane görevlileriyle doğrudan temas halindedir. Planlama, örgütleme ve denetleme iş ve işlemlerini tek başına yürütür.



Grafik 5.1: *Küçük otellerde kat hizmetleri organizasyon yapısı*

Orta büyüklükteki konaklama işletmelerinde odalar, genel alanlar ve mevcut ise çamaşırhane için belirlenmiş ara kademede yöneticiler bulunur. Kat hizmetleri müdürü planlama, örgütleme ve denetim işlerini bu ara kademe yöneticiler eliyle yürütür.



Grafik 5.2: *Orta büyüklükte otellerde kat hizmetleri organizasyon yapısı*

Büyük konaklama işletmelerinde kat hizmetleri bölümünde çalışan personel sayısı tek bir yönetici tarafından yönetilemeyecek kadar artar. Kat hizmetleri müdürü ile şefler arasında çalışan personel sayısı ve tesisin bölümleri göz önünde bulundurularak bir ya da daha fazla müdür yardımcısı görev yapar. Alt kademelerde ise yapılan işlerin özelliğine göre sadece o işte uzmanlaşmış personel kullanılır.



Grafik 5.3: *Büyük otellerde kat hizmetleri organizasyon yapısı*

5.1.2. Kat Hizmetlerinde Çalışan Personelin Görevleri ve Sorumlulukları

Sorumluluk alanları oldukça geniş olduğundan bir konaklama tesisinde en fazla personel bulunan bölümlerden biri de kat hizmetleridir.

Genel olarak kat hizmetleri organizasyonunda yer alan personel ile bu personelin görev, yetki ve sorumlulukları aşağıda açıklanmıştır.

Kat Hizmetleri Müdürü (Executive Housekeeper)

Büyük konaklama tesislerinde odalar müdürüne; küçük ve orta büyüklükteki konaklama tesislerinde ise genel müdüre karşı sorumludur.

Kat hizmetleri personelini yönetebilecek teknik bilgiye sahip, personelin haftalık, aylık ve yıllık çalışma planlarını düzenleyen, ihtiyaç duyulan mal ve malzemeyi tespit ederek satın alma bölümünden talep eden, alınan mal ve malzemelerin usulüne uygun olarak depolanmasından sorumlu olan kişidir.

Bütün tesisin ve özellikle odaların temizlik ve düzeni kat hizmetleri müdürünün sorumluluğundadır.

Otelin diğer bölümleri gibi kat hizmetleri bölümünün verimli kullanılması gereken bir bütçesi vardır. Bu bütçeye göre kat hizmetleri bölümünü organize etmek kat hizmetleri müdürünün sorumluluğundadır. Bu sorumluluğunu yerine getirmek ve bütçeyi verimli kullanabilmek için sürekli denetimler yapar. Denetimleri sırasında personelin doğru şekilde çalışmasını, kullanılan temizlik madde ve ekipmanlarının doğru yerde doğru miktarda kullanılmasını sağlar. Personelini sürekli eğitir.



Görsel 5.2: *Kat hizmetleri yöneticisi*

İyi bir kat hizmetleri yöneticisi aşağıdaki niteliklere sahip olmalıdır:

- Konaklama tesisinde ideal bir ev sahibi özellikleri taşımalı.
- İyi bir yönetici ve iyi bir lider olmalı.
- Çalışanlarına karşı tarafsız, adil ve örnek kişiliğe sahip olmalı.
- Emrinde çalışanları, sürekli eğitmeli ve gelişimlerini takip etmeli.
- İnsan ilişkilerinde psikoloji, sosyoloji gibi davranış bilimleri hakkında yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olmalı.
- Planlı ve programlı olmalı, personeli için planlar hazırlayabilmeli, bu planlar doğrultusunda iş dağıtımı yapmalı ve denetlemelidir.
- Konuk ve personel ile etkili iletişim kurabilmeli.
- Personelini motive edebilmeli.
- Personelini iyi tanımalı görev ve sorumlulukları personelinin becerilerine göre dağıtabilmeli.
- Gerektiğinde başarıyı ödüllendirebilmeli, kasıtlı yapılan yanlış işleri cezalandırabilmeli.
- Personelinin iş sağlığı ve güvenliği kurallarına uymasını sağlamalı.

Kat Hizmetleri Müdür Yardımcısı (Assistant Housekeeper)

Kat hizmetleri müdürüne karşı sorumludur. Kat hizmetleri müdürünün vermiş olduğu görevleri yerine getirir. Müdürün olmadığı durumlarda müdürün görevlerini yürütür. Kendisine sorumluluğu verilmiş olan bölümlerin iş gücü planlamasını yapar, araç gereç ihtiyaçlarını belirler, eksiklikleri kat hizmetleri müdürüne bildirir. İşlerin kalite kontrolünü yapar. Standartlara uygunluğunu denetler. İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili tedbirlerin alınmasını sağlar.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Housekeeper raporunda ve kat görevli raporunda kullanılan semboller:

V	: Vacant (satılmamış boş oda)
VC veya OK	: Vacant Clean (konuk ayrılmış temizlenmiş oda)
OOO	: Out Of Order (arızalı oda)
WL	: Without Luggage (konuk var ancak odada valiz yok)
VIP	: Very Important Person (çok önemli konuk odası)
C	: Complemantary (otel personeli veya ücretsiz konaklayan konuk odası)
C.O	: Check-out (konuk çıkış yapmış, temizlenmemiş oda)
C.I	: Check-in (yeni giriş yapan konuk)
S.O	: Sleep out (Odada bagaj var ancak konuk odada kalmamış.)
D.N.D	: Do Not Disturb (Rahatsız etmeyin.)

Kat Şefi (Floor Supervisor)

Sorumluluğu altındaki katta çalışan personelin işe geliş ve gidişlerini kontrol etmek, personelin görünüş, kılık ve kıyafetinin temiz olduğunu denetlemek, günlük işleri eşit ve dengeli olarak astlarına dağıtmak, konuk tarafından unutulmuş veya kaybedilmiş eşyalar ile ilgili tutanak tutarak ön büroya teslim etmek, odaların tamirat, boya yenileme ile ilgili ihtiyaçlarını yöneticisine bildirmek, iş verimini arttıracak, iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili tedbirler almak, sorumlu olduğu kat ile ilgili raporları düzenlemek görevleri arasındadır. En önemli görevi oda temizliği bittikten sonra işin tesis standartlarına uygun yapılıp yapılmadığını denetlemektir.

Oda Görevlisi (Room Attendant/Maid-Valet)

Kat şefi tarafından kendisine verilen odaların temizliğinden sorumlu personeldir. Otelin büyüklüğüne ve odaların tiplerine göre değişmekle birlikte günlük 10-15 kadar oda temizliğinden sorumlu olur. Kendisine verilen odaların temizliğini en iyi şekilde yapmak, odada tespit ettiği arızaları kat şefine bildirmek, ayrılan konuğun odasını temizlerken bulduğu unutulan eşyaları tutanak altına alınmak üzere kat şefine ulaştırmak, kat arabasına günlük malzeme yüklemek, gün sonunda kirli çarşafları ve havluları çamaşırhaneye ulaştırmak, kendisine ait katta bulunan kat ofisini temiz ve düzenli tutmak görevleri arasındadır.

Önemli görevlerinden biri de çıkış yapan konukların odalarını konuk odayı terk ettikten hemen sonra kontrol etmektir. Odadaki televizyon, buzdolabı, mobilya gibi eşyalarda herhangi bir eksiklik ya da zarar ziyan olup olmadığını kontrol eder. Herhangi bir eksiklik ya da hasar tespit etmesi durumunda derhal yöneticisine bilgi verilir.

Malzeme Taşıyıcı (Porter)

Katlarda çalışan oda görevlilerinin ihtiyaç duyduğu çarşaf, havlu vb. malzemeleri çamaşırhane ile kat ofisleri arasında taşımak, oda temizliğinde ihtiyaç duyulan (buklet malzemesi vb.) mal ve malzemeleri tesise ait ana depodan kat ofislerine taşımak, bu malzemelerin kat ofislerinde yeterli sayıda bulunmasını sağlamak ve eşit miktarda dağıtmaktan sorumludur.

Talep etmesi durumunda konuğa ait çamaşırların teslim alınıp çamaşırhaneye ulaştırılması, temizlenen çamaşırların konuğa teslim edilmesi işini de yürütür.

Meydan Şefi (House Supervisor)

Konaklama tesisinin odalar dışındaki genel alanlarının (lobi, balo salonu, restoran, tesisin bahçe ve diğer açık alanları vb.) temizlik işlerinin organizasyonundan sorumludur. Günlük olarak temizlenecek genel alanların planlamasını yaparak astlarına bildirmek, temizliği kontrol etmek, genel alanlarda tespit edilen arızaları teknik servise bildirmek, astlarını mesleki açıdan eğitmek görevleri arasındadır.



Görsel 5.3: *Camcılar*

Meydancı (House Attendant)

Tesiste odalardaki ve genel alanlardaki camların, koridorların, genel alanların, lobinin, genel tuvaletlerin, merdivenlerin, duvarların ve yerlerin temizliğinden, çeşitli yüzeylerin cilalanıp parlatılmasından sorumludur.

Camcılar (Glass Cleaner)

Yüksek katlı ve dış yüzeyi cam ile kaplanmış tesislerde sürekli cam temizliği yapılması tesisin bakımlı görünmesi için önemlidir. Tesisteki camların iç ve dış temizlikleri periyodik aralıklarla cam temizleyici personel tarafından yapılır. İş güvenliği açısından tehlikeli bir iş olduğundan tüm güvenlik tedbirlerinin eksiksiz olarak alınması gerekir.



Görsel 5.4: *Havuzcu*

Havuzcular (Pool Maid)

Konaklama tesisinin kapalı veya açık havuzlarının çevresinin temizliği, konuk tarafından kullanılan havluların toplanması, havuzu kullanan konuklara temiz havlu verilmesi gibi işleri yürütür.

Çamaşırhane Şefi (Loundry Supervisor)

Tesisin çarşaf, havlu, masa örtüsü, peçete, alez gibi sık kirlenen ve değiştirilen çamaşırları ile konuğun talep etmiş olduğu çamaşırlarının yıkanması, kuru temizleme yapılması, kurutulması, ütülenmesi ve katlanması işlemlerinin organizasyonundan sorumludur.

Çamaşır Yıkayıcı (Washer)

Tesise ait veya konuğa ait çamaşırları kumaş rengi, cinsi, gibi özelliklerine göre sınıflandırarak usulüne uygun şekilde yıkanmasından ve kurutulmasından sorumludur.



Görsel 5.5: *Çamaşırhane*

Ütücü (Presser)

Yıkanmış ve kurutulmuş çamaşırları usulüne uygun şekilde ütüleyerek katlanmasından sorumludur.

Terzi (Tailor)

Tesis içinde kullanılan tekstil ürünlerinin tamiratını ve tadilatını yapar. Personel kıyafetlerinin bakım onarım ve dağıtımından da sorumludur. Bunlarla birlikte konuğun talep etmesi durumunda konuk kıyafetlerinde küçük tadilatları gerçekleştirir.

5.1.3. Kat Hizmetleri Personelinin Çalışma Kuralları

Disiplinli ve hatasız çalışma gerektiren kat hizmetleri personelinin dikkat edeceği genel hususlar şunlardır:

- Kılık ve kıyafeti daima temiz ve tertipli olmalıdır.
- Vaktinde göreve gelmeli ve işini tam olarak bitirmeden görevinden ayrılmamalıdır.
- Konuğa karşı saygılı ve nazik olmalı, konuğun taleplerini mümkün olduğunca hızlı yerine getirmelidir.
- Çalışma alanı aynı zamanda konukların dinlenme alanı olduğundan gürültü yapmaktan kaçınmalı mümkün olduğunca sessiz çalışmalıdır.
- Konuk odasının en iyi şekilde temizlendiğinden emin olmadan odadan ayrılmamalıdır.
- Görevi sırasında oluşan tüm önemli olayları derhal yöneticisine bildirmelidir.
- Boş odalar konusunda konuklara herhangi bir açıklama yapmamalı, odalar hakkında soru soran konukları resepsiyona yönlendirmelidir.
- Tasarruf ile ilgili kurallara uymalı, görev alanı içerisinde yanan lüzumsuz ışıkları söndürmeli, temizlik malzemelerini ve suyu boşa harcamamalıdır.
- Kullanılan güçlü kimyasal temizleyiciler, zaman zaman boya, cam silmek gibi işlerde yüksekte çalışma, çamaşırhane gibi alanlarda iş makineleri ile yaşanabilecek kazalar nedeniyle kat hizmetleri iş kaza riski orta yükseklikte bir iş koludur. Personel iş güvenliği ve sağlığı kurallarına titizlikle uymalı, oluşabilecek iş kazalarına karşı her türlü tedbiri almalıdır.

Kat hizmetlerinde konuk odalarından sorumlu oda görevlileri içeride konuk olmasa bile bir odaya girmeden aşağıdaki kurallara göre hareket etmelidir:

- Kat hizmetleri görevlisi tarafından odaya girmeden önce 3x3 olarak adlandırılan bir metot uygulanır. Bu metot oda temizleme görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup "housekeeping" diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması olarak açıklanır.
- Birçok konaklama tesisinde konuk odası kapısı içeriden kilitli veya enerji sistemi aktif ise içeride konuk olduğunu gösterir ışıklı veya renkli işaret bulundurur. Bununla birlikte oda kapı koluna konuk tarafından kat hizmetleri personeline mesaj vermek için iki tür kart kullanılır. Bunlar **Lütfen rahatsız etmeyin.** kartı ya da **Lütfen odamı temizleyin.** kartıdır. "Lütfen rahatsız etmeyin." kartının asılı olması durumunda konuk kapısı çalınmamalı, odaya kesinlikle girilmemelidir. Bu kartın çok uzun süre kapıda asılı kalması durumunda konuğun bir sorun yaşadığı düşünülebilir. Bu durumda oda görevlisi yöneticisine durumu iletmelidir. "Lütfen odamı temizleyin." kartının asılı olması durumunda ise kartın asılı olduğu konuk odasının temizliğine öncelik verilir.



Görsel 5.6: *Konuk odası kapı kartları*

- Belirli bir süre odaya girmek mümkün olmadığı takdirde durumu kat şefine bildirmelidir. Kat görevlisi girmediği odaları bildirmeden görevini terk etmemelidir.

- Kapıyı çaldığında içeriden cevap gelmezse kapının kilidini açıp, hafifçe aralayarak içeriyi tam görmeden, kat görevlisi diye seslenerek kendini tanıtmalıdır.
- Konuk uyuyorsa veya hala yataktaysa özür dileyerek odadan çıkmalıdır.
- Kat görevlisi odada temizlik yaparken konuk gelmesi durumunda, devam etmek için izin istemeli, konuğun talep etmesi durumunda temizliğe sonra gelerek devam edebileceğini belirtmelidir.

5.2. ASTLAR İLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Doğrudan insanlar tarafından verilen hizmette en önemli sorun hizmet kalitesini aynı seviyede tutamamaktır. İki ayrı katta çalışan iki kat görevlisinin yaptığı temizliğin birbiri ile aynı olmasını sağlamak işe alım sürecinden başlayarak sürekli eğitim, doğru iletişim ve yoğun çaba ile mümkündür.

Kat hizmetleri bölümünde astlar ile üstler arasında sürekli çift yönlü iletişim kurulur. Yöneticiler, astlarının yapacakları işleri planlayıp astlarına talimat olarak verirken astlar da iş sırasında karşılaştıkları hususlar ve olağan dışı durumları yöneticilere aktarır. Önceden planlanmış zamanlarda yapılan toplantılar iletişimin kurulması için fırsat yaratır. Bunun yanında personelin yaptığı işin yöneticisi tarafından takip edilmesi, başarılı personelin takdir ve taltif edilmesi (ayın personeli gibi uygulamalar), kariyer basamaklarında yükselme imkânı, personelin iş verimini arttırdığı gibi moral ve motivasyonunu da yükselten yönetsel çalışmalardır.

5.2.1. Yönetsel Konular ile İlgili Toplantı Düzenleme

Toplantılar; yöneticilerin personelden beklentilerini açıkladıkları, hizmet öncesinde personelin hizmete hazır olup olmadığını gözlemledikleri kritik eylemlerdir.

Tüm personel mesaiye geldikten ve hazırlandıktan sonra günlük olarak önceden belirlenmiş saatte kat şefleri yönetiminde oda görevlileri ile meydan şefi yönetiminde meydancılar, bir araya gelerek o gün için yapılacak çalışmalar hakkında görüşürler. Bu görüşmede görev dağılımı şefler tarafından personele iletilir. Bu toplantılar **meeting** olarak da adlandırılır.

İhtiyaç duyması halinde kat hizmetleri müdürü tüm personelini toplayarak strateji geliştirme, uyulacak kuralları, stratejileri veya görülen aksaklıkları personel ile paylaşma, motivasyon geliştirme, eğitim gibi amaçlarla toplantı düzenleyebilmektedir.

5.2.2. Personelin Moral ve Motivasyonu

Motivasyon; çalışanın işini daha iyi yapması, ilgisinin sürekli olması ve işi başarması için teşvik edilmesi şeklinde tanımlanır. Motivasyon ayrıca, insan ihtiyaçlarının tatmin edilmesi, bir ekibe ait olmak ve sadakat gibi değer yargılarını oluşturan duygular olarak ifade edilir.

Turizm sektörü yapısı gereği diğer sektörlerle kıyaslanmayacak kadar fazla insan gücüne ihtiyaç duyar. Çoğu bölümde insanların yapacakları işleri makinelere ya da bilgisayarlara devretmek mümkün değildir. Konaklama tesislerinde sunulan hizmetleri üreten ana faktör yetişmiş insan gücüdür. Hizmeti üreten ve sunan, temel unsur olan insan gücüne gereken önem tesis yöneticileri tarafından verildiği sürece hizmet kalitesi bir standart haline gelir. Personelin çok sık değiştirilmemesi, moral ve motivasyonunu yüksek tutacak etkinlikler planlanması, becerileri doğrultusunda işlerde çalıştırılmaları kalite standardını kalıcı hale getirir.

Günümüz yöneticileri, çalışanların mesleklerinde gelişimlerini sağlamakla yükümlüdür. Bu nedenle yöneticinin destekleyici yönetim anlayışına sahip olması gerekmektedir. Çalışanların moral seviyelerinin düşük olması iş verimini doğrudan olumsuz etkiler.

Personelin moral ve motivasyonu üzerinde olumsuz etkisi olan konulardan biri de; geleneksel olarak toplumda kat hizmetlerinde çalışan personelin önemsiz bir iş yaptığı, bu işin bir tür hizmetçilik olduğu düşüncesidir. Kat hizmetlerinde çalışan personele ne kadar önemli bir bölümde önemli bir iş yaptıkları sık sık hatırlatılmalıdır.

Personeli motive edecek yollar ve yöntemler: Eğitim, yaptığı işin önemini belirtme, personelin de aktif olarak katılarak geri bildirimde bulunacağı düzenli toplantılar düzenleme, çalışanın işinden gurur duymasını sağlama, adil ücret politikası, yönetim ile çalışan arasında düzeyli açık iletişim, iş güvencesi, çalışanı takdir etme, farkına varma, ödüllendirme, çalışana kariyerinde yükselme, terfi olanakları sağlama olarak sayılmaktadır.

5.2.3. Personelin Vardiya İşlemleri ve Geliş Gidiş Kontrolü

Konaklama tesisleri 7 gün 24 saat hizmet verdiklerinden temizlik işleri 24 saat boyunca kesintisiz devam etmektedir. Kat hizmetleri personelinin yapmış oldukları göreve, tesisin türüne ve büyüklüğüne göre çalışma saatleri farklılık göstermekle birlikte çalışma saatleri şöyle programlanmıştır:

- Oda görevlileri, meydancılar ve çamaşırhane görevlileri 08.00-17.00'ye kadar çalışır.
- Tesiste ihtiyaç duyuluyor ise personelin bir kısmı akşam nöbetçi olarak göreve gelir.
- Genel olarak günde iki defa 15'er dakikalık mola ve bir yemek molası verilir.
- Personel haftada bir gün izin kullanır. İzin günleri tesisin yoğun olmadığı günler dikkate alınarak planlanır.

Kat hizmetleri personelinin çalışma prosedürü şu şekilde sıralanır:

- Personel sabah işe geldiğinde ilk olarak vardiya defterine imza atarak veya tesiste kullanılıyor ise elektronik yoklama cihazına biyometrik olarak ya da kart okutarak geldiğini bildirir işlemi yapar.
- Üniformasını giyer, pas anahtarını teslim alır.
- Kat şefinden sorumluluğu altında olan odalar ile ilgili durum raporunu teslim alır.
- Kat ofisine gider. Kat arabasına ihtiyaç duyacağı araçlar ile birlikte çarşaf, havlu, buklet malzemesi, temizlik malzemesi gibi gereçleri yerleştirir.
- Oda durum raporunda kullanılmamış boş olarak gösterilen odaları kontrol eder. Tutarsız bir durum karşısında kat şefine bilgi verir.
- Tesisten çıkış yapmış konukların odalarını temizler.
- Tesiste halen konaklayan konuklar odalarından çıktıkça bu konukların odalarını temizler.
- Temizliğini yaptığı odaları oda durum raporuna işleyerek kat şefine bildirir.
- Kat arabasını kat ofisine yerleştir.
- Pas anahtarlarını teslim eder.
- Üniformasını değiştirerek ayrıldığı saati yazarak vardiya defterini imzalar veya tesiste kullanılıyor ise elektronik yoklama cihazına biyometrik olarak ya da kart okutarak ayrıldığını bildirir.

ARAŞTIRALIM

Sevgili öğrenciler, aşağıda yetki ve sorumluluk ile ilgili sözler verilmiştir. Bu sözleri dikkatli bir şekilde okuyarak anlamaya çalışınız. Siz de yeni sözler ekleyerek sınıfta öğretmeniniz ve arkadaşlarınızla paylaşınız.

- Sorumluluk insanı eğitir.
- Önemli biri olmanın bedeli, sorumluluktur.
- Kendisini anında bir vazifeye adayabilmek, sorumluluk duygusunun nasıl bir şey olduğunu iyi bilen ruhsal istikrarı ifade eder.
- Bir lider her şeyden vazgeçebilir, sorumluluk hariç.
- Düzgün bir insan olabilmek için sorumluluk üstlenen birisi olmak gerekir.
- .....
- .....
- .....

5.2.4. Performans Çalışma Raporu ve Denetim İşlemleri

Kat hizmetleri bölümünde işler kişisel hizmet ile görülmektedir. Dolayısıyla tesisin başarısı personelin kendisine verilen işleri nasıl yaptığına bağlıdır. Yönetici personele yapılacak işi tanımlamanın dışında, iş sırasında personelin performansını gözlemler ve iş bitiminde işin tesisin standartlarına uygun olup olmadığını denetler. Bu gözlem ve denetimler ile yönetici aynı zamanda personelini de tanımış olur.

Performans kriterleri ve denetimlerin adil olabilmesi için önceden duyurulmuş, standart ölçeklerle hazırlanmış formlarla yapılır.

Etkili bir denetimde yapılması gerekenler şunlardır: Denetim aynı zamanda rehberlik için de kullanılır. İyi yapılmış işler her zaman takdir edilir ve kötü iş düzeltilir.

Denetim yapan yöneticinin kaçınması gereken davranışlar: Personeli başkalarının önünde yüksek sesle azarlamak, bazı çalışanları kayırmak, kendi hatasını personelin üstüne yüklemek, fazla ve abartılı denetim yapmak, dedikodu yapmak, personele karşı küstahça tavır takınmak olarak sayılabilmektedir.

"Bir işi her zaman iyi yapmak için çalışın.
İşinizi iyi yapmanız maaşınızın karşılığı değil,
karakterinizin yansımasıdır."
Mümin SEKMAN

5.2.5. İşe Alım Süreci

Çalışanlar, konuk ağırlama sektörünün en önemli unsurudur. Onlar olmadan tesiste hiçbir faaliyet gerçekleşemez. Kat hizmetleri bölümünde personelin işe alımı, oryantasyonu (uyum süreci), eğitimi, verimliliği, terfi ve disipline edilmesi kat hizmetleri yöneticisinin önemli görevleri arasında yer alır. Kat hizmetlerinde işlerin istenildiği kalitede yürütülebilmesi için çalışan seçimine özen gösterilmelidir.

Kat hizmetleri yöneticisi yerine getirilmesi gereken işler için ihtiyaç duyulan personel sayısını belirlemekle yükümlüdür. Personel sayısı belirlenirken tesisin önceki dönemlerdeki doluluk oranları, önceki dönemlerde personel başına düşen iş yükü gibi kriterler değerlendirilerek mümkün olan en ideal personel sayısı bulunmaya çalışılır. Tesis yeterince dolmadığında personelin boşta kalmaması, ortalamanın üzerinde dolduğunda ise personel yetersizliğinden işlerin aksamaması işe alınacak personel sayısı belirlenmesinde hayati önem taşır.

İşe alım sürecinde insan kaynağı tesis içinde çalışan personelin bir üst kademeye geçirilmesi (iç kaynak) olabileceği gibi dışarıdan personel tedarik edecek yollara başvurmak (dış kaynak) olarak da değerlendirilebilir.

Çalışacak personelin temin yöntemi belirlendikten sonra başvuru alma ve seçim aşamaları başlar. Günümüzde internet üzerinden kariyer siteleri ile iş alım ilanlarına çıkılabileceği gibi İŞKUR veya mesleki eğitim kurumları ile iş birliği ya da klasik duyuru, ilan gibi yöntemlerle başvurular alınır.

Tesiste çalışmak isteyen personel adaylarının özgeçmişleri, beceri, eğitim durumları, deneyimleri gibi kriterlere göre insan kaynakları bölümü tarafından sınıflandırılır. Bu aşamadan sonra özgeçmişleri uygun adaylar kat hizmetleri müdürü ve insan kaynakları yetkililerinin bulunduğu bir komisyon ile yüz yüze görüşmeye davet edilir.

Görüşme sırasında; kişinin genel görünümü, tavır ve davranışları, konuşma biçimi, düşünce yapısı, sağlık durumu, eğitim durumu, spor ve sosyal aktivitelere katılım eğilimi, önceki işinden ayrılma nedeni, talep edilen ücret ve çalışma koşulları, işi ne kadar istediği gibi kriterler karar verme sürecinde etkili olur.

Görüşmeler sonucunda iş için ihtiyaç duyulan uygun personel kat hizmetleri müdürü ve insan kaynakları yetkilisi tarafından seçilir. Aday işe kabul edildikten sonra artık tesisin bir personelidir. Personel işe ilk kabul edildikten sonra tesisin yapısı, bölümleri gibi konularda bilgi verilmeli, ilk yapılan toplantıda diğer ekip arkadaşları ile tanıştırılmalı yeni personelin bu sayede adaptasyonu (uyum) sağlanmalıdır.

Yeni bir personel işe başladığında öncelikle şunlar yapılmalıdır:

- Tesisi diğerlerinden ayıran özellikler anlatılmalıdır.
- Konuğa nasıl hitap etmesi gerektiği öğretilmelidir.
- İyi yaptığı işler için takdir edilmelidir.
- Çeşitli konularda fikri alınmalı, kendini ekibin bir üyesi olarak hissetmesi sağlanmalıdır.
- Talimatları ve yapması gereken işleri, kimden, nasıl alacağı açıkça belirtilmelidir.

Başarı ve mutluluğa giden yol, kurumsallıktan
ve profesyonellikten geçmektedir.

5.2.6. Performans Arttırmaya Yönelik Motivasyon Çalışmaları

Kat hizmetleri bölümünde çalışan personeli motive etmek için yöneticiler tarafından aşağıdaki yöntemler uygulanır:

- Çalışan yeteneği, ilgisi ve kapasitesi ile uyumlu işlerde çalıştırılmalıdır.
- Çalışanın yaptığı işten gurur duyması sağlanmalıdır.
- Doğru işleri yaptığında kariyer basamaklarının açık olduğunu, işinde yükselebileceğini bilmelidir.

- Yöneticisine güven duymalıdır.
- Yaptığı iş ile ilgili kişisel gelişimini sağlayacak, verimliliği arttırıcı, israf ve kayıpları engelleyici hizmet içi eğitimler verilmelidir.
- Ücreti ile ilgili kaygı duymamalı, emeğinin karşılığını tam olarak aldığını hissetmelidir.

SIRA SİZDE

İnsanlar sevdikleri işleri yapmaktan büyük keyif alır, bu işleri yaparken zamanın nasıl geçtiğini bile fark etmezler. Bu durum yeteneklerle de paralellik gösterir. Sizler de yapmaktan keyif aldığınız ve yetenekli olduğunuzu düşündüğünüz işlerin listesini hazırlayınız.

5.3. İŞ PLANI

Plan, hedeflenen bir amaca ulaşılmasını sağlayacak adımları gösteren dokümandır. Neyin ne zaman, niçin ve nasıl yapılacağını belirler. İş yapılmadan önce hazırlanır. İşin üstesinden gelmek için gereklidir. Planlamanın amacı bir işin en düşük maliyetle en etkili ve verimli şekilde nasıl yapılacağının önceden kestirilmesidir.

Yapılacak olan işlerin hangi sıra ile hangi zamanda ve kim tarafından yapılacağını gösteren yazılı planlara **iş planı** denir.

SIRA SİZDE

Konfüçyüs'ün "Başarı hazırlığa bağlıdır ve hazırlık olmadan başarısızlıkların ortaya çıkması kesindir." sözünden yola çıkarak kat hizmetlerinde iş planını yorumlayınız.

5.3.1. İş Planının Önemi

Temizlik işleri yapılırken işlerin sırası büyük önem taşır. İşler belirli bir sıraya göre yapılmadığında, işin yapılmasının unutulması veya yapılan işin bir sonraki iş ile bozulması söz konusu olabilmektedir. Kat hizmetlerinde yapılan işler belirli bir sıraya koyulur, bu sıra yazılı talimat haline getirilir ve uygulanırken bu sıranın takip edilmesi personelden istenir.

Kat hizmetlerinde farklı katlarda çalışan, birbirini görmeyen iki çalışanın birbiri ile tıpatıp aynı şekilde oda temizlemesi, yatak yapması beklenir. Tesiste belirli bir standart oluşturmak çok önemli olmakla birlikte bir o kadar da zordur. İş planları tesiste oluşturulmak istenilen standardı yakalamak için gereklidir.

İyi bir iş planı yapılırken dikkat edilecekler:

- Önce temizlik ihtiyacı tespit edilir.
- Temizlik işinin ne kadar personelle ne kadar sürede yapılacağı tespit edilir.
- İş sırası belirlenir.
- Gerekli temizlik malzemeleri, makine, araç gereçleri işin niteliğine göre belirlenir.
- Kontrol ve denetleme sistemi oluşturulur.
- Plan bir kez uygulandıktan sonra görülen eksikliklere göre plan revize edilir.

SIRA SİZDE

"Bugünün işini yarına bırakma." atasözü ile anlatılmak istenileni tartışınız.

5.3.2. Kat Hizmetleri Bölümünde Yürütülen İşler

1. Temizlik

Temizlik, materyaldeki yabancı maddelerin uzaklaştırılmasıdır. **Yabancı madde**; çalışılan materyal üzerinde mekanik ya da kimyasal bakımdan zararlı etkiler yapan ve materyalin görüntüsünü bozan tüm kısımlar olarak tanımlanmaktadır (Akdoğan, 1993 s.51).

Temizlik yalnızca görülen yerlerde değil hiç görülmeyen ve akla gelmeyen yerlerde de yapılan işlemdir. Temizlik mutlaka iyi ve bol malzeme ile değil, akıllı ve programlı bir çalışma ile yapılır. Böylece zaman ve enerjiden tasarruf edilmiş olur.

Kirliliği meydana getiren etmenlerin ortadan kaldırılması işlemine **temizlik** denir. Bir mekânın toz, döküntü, çöp, iz, leke, koku gibi etkenlerle insanlara rahatsızlık verecek şekilde kaplanması, arzulanan doğal ve temiz görüntüsünü kaybetmesine **kirlilik** denir.

Kat hizmetleri personeli tarafından yapılan temizlik için pek çok farklı amaca hizmet eden araç gereç kullanılır. Bu sayede daha az enerji harcanarak daha etkin çalışma yürütülmüş olur.

Çalışanlar; süpürge, elektrik süpürgesi, kova, temizlik teli, sünger, cam silme aleti, mob, cila makinesi, toz bezi gibi araçlar ile sabun, çamaşır suyu, ovma sıvısı, tuzu, amonyak, ispirto, cila, dezenfektan gibi malzemeler kullanır.

Konaklama tesisinde oda temizliğinin süresinin kalite standartları bozulmadan kısa tutulması çok önemlidir. Bu sayede iş gücünden tasarruf sağlanır. Kat görevlisinin oda temizliğinde süreyi etkileyen çeşitli etmenler bulunur. Bu etmenler; personelin deneyimi, odanın büyüklüğü, odayı kullanan konuğun odayı nasıl bıraktığı, gerekli araç gerecin hazır durumda bulundurulması olarak sayılabilmektedir.

Yapılış şekilleri bakımından temizlik çeşitleri kullanılan malzemeye göre aşağıdaki gibi sıralanır:

Kullanılan Malzemeye Göre Temizlik	Yüzeylere Göre Temizlik	Zamana Göre (Periyodik) Temizlik
• Kuru temizlik • Nemli temizlik • Vakumla temizlik • Islak temizlik • Hijyenik temizlik	• Cam temizliği • Metal temizliği • Plastik yüzey temizliği • Ahşap temizliği • Taş yüzey temizliği • Kumaş yüzey temizliği	• Günlük temizlik • Haftalık temizlik • Aylık temizlik • Sezonluk (Mevsimlik) temizlik



Görsel 5.7: *Nemli temizlik*

Kullanılan Malzemeye Göre Temizlik

Kuru Temizlik: Zemini süpürerek ya da kuru toz bezi ile silerek sıvı kullanmadan yapılan temizliktir. Sıvılara karşı hassas olan cilalanmamış ahşap yüzeylere veya sıvı ile temas ettiğinde leke bırakan yüzeylere uygulanır.

Nemli Temizlik: Çok ıslak ya da kuru olmayan mop ve temizlik bezleri ile mermer, taş veya ahşap parke yüzeylerinde yapılan temizliktir.

Vakumla Temizlik: Konuk odalarında ve odaların bulunduğu koridorlarda ses ve ısı yalıtımı için halı kaplama yaygın olarak kullanılmaktadır. Halılar yapıları gereği tüyleri arasında yoğun şekilde toz ve mikroorganizma tutar. Halıların temizliği sadece havayı vakumla içine çeken elektrikli süpürgeler ile yapılmaktadır. Halıların ve kumaş yüzeylerin bulundukları yerde yıkanması için de sıvıları da vakumla içine çekebilen elektrik süpürgeleri kullanılır. Konaklama tesislerinde evde kullanılanlardan daha güçlü endüstriyel elektrik süpürgeleri kullanılır.



Görsel 5.8: *Vakumla temizlik*



Görsel 5.9: *Islak temizlik*



Görsel 5.10: *Hijyenik temizlik*

Islak Temizlik: Bol su ile yıkayarak yapılan temizliktir. Suya karşı hassas, elektrikli ve elektronik ekipmanın bulunduğu yerlerde kesinlikle uygulanmaz. Islak temizlikte temizlik kovaları, lastikli paspas aletleri, süngerler ve moplar kullanılır.

Hijyenik Temizlik: Sürekli farklı kişilerce yoğun temas altında bulunan materyalleri bakterilerden ve mikroorganizmalardan arındırmak için dezenfektan sıvılar ile yapılan temizliktir. İnsan sağlığı açısından önemli bir temizlik çeşididir.

Yüzeylere Göre Temizlik

Yüzeylerin özellikleri birbirinden farklı olduğundan uygun temizlik araç gereci ve yönteminin kullanılması temizlenen yüzeyin uzun ömürlü olması, iyi görünmesi bakımından büyük önem taşır. Yüzeylere göre temizlik çeşitleri; cam temizliği, metallerin temizliği, plastik yüzeylerin temizliği, ahşap temizliği, taş yüzey temizliği, kumaş yüzey temizliği ve fayans temizliği olarak sıralanır.

2. Konuk Odalarının Günlük Temizliği

Odalar temizlenirken aşağıdaki işlemler yapılır:

- Halılar veya zemin elektrik süpürgesi ile süpürülür.
- Mobilyaların tozu alınır.
- Çöp sepeti boşaltılır.
- Yataklar yapılır.
- Islak alanların ve zeminlerin (lavabo, duş, küvet, fayanslar, tuvalet vb.) temizliği yapılır.

3. Genel Alanların Temizliği

Meydancılar tarafından yapılan temizliktir. Bu temizlik aşağıda belirtilen alanlarda yapılır:

- Otel girişi ve resepsiyon alanı
- Genel kullanıma açık olan tuvaletler
- Yiyecek içecek alanları, restoranlar
- Servis alanları
- Camlar
- Konuk ve servis asansörleri
- Yönetim birimlerince kullanılan ofisler

4. Çamaşırhane İşleri

Çamaşırhane, tesise ait çamaşırlar ile birlikte talep geldiğinde ücret karşılığı konuğa ait çamaşırların da yıkandığı, kurutulduğu, ütülenip katlandığı, yıpranmış çamaşırların bakım ve onarımının yapıldığı birimdir. Bu birimde kat hizmetleri bölümüne bağlı, çamaşırhane şefi, yıkayıcılar, ütücüler ve terziler çalışır.



Görsel 5.11: *Çamaşırhane*

5. Haşere ile Mücadele

Hiçbir konuk konaklama sırasında odasın-

da ya da genel alanlarda haşereler ile karşılaşmak istemez. Konaklama tesisleri bu konuda sürekli önlemler alarak çeşitli haşerelere karşı tesisi belirli periyodlarda ilaçlar. Periyodik olarak tesiste haşere olup olmadığı çalışan personel tarafından gözlemlenir. Personel haşereye rastladığında yöneticisine ivedilikle bilgi verir. İlgili bölüm kullanıma kapatılarak gerekli mücadele yöntemi uygulanır.

6. Kayıp ve Bulunan Eşyalar

Konaklama işletmelerinde konuğun işletmeye teslim etmediği hiçbir kıymetli eşyanın kaybından işletme sorumlu tutulamaz. Konaklama belgesini imzalayan konuk, bu durumu kabul etmiş sayılır. Bu nedenle konuğun değerli eşyalarını emanet kasada saklaması gerekir. Bunun dışında konuklar zaman zaman tesisten ayrılırken kıymetli eşyalarını odada unutabilmektedir. Kat görevlisi tarafından konuk ayrıldıktan sonra yapılan oda temizliğinde bulunan eşyalar kayıp ve bulunmuş eşyaların kaydedildiği bir deftere kayıt edilip bulunan eşya etiketlenerek ilgili birime teslim edilir.

5.3.3. Belirli Periyotlara Göre Yapılan İşler

Günlük temizlik işleri sırasında yapılması mümkün olmayan, zaman gerektiren temizlik ve bakım işleri tesislerde kat hizmetleri yöneticisi tarafından planlanmış belirli aralıklarda yapılmaktadır. Genelde bu işler günlük işlerin az olduğu, tesisin yoğun olmadığı dönemlerde görülmeye çalışılır.

Periyodik olarak yapılan işlerden bazıları şunlardır:

- Odaların ve genel mekânların camlarının silinmesi
- Mobilya altı, çekmece arkası gibi ulaşılamayan alanların mobilyaların çekilerek temizlenmesi
- Haşere için ilaçlama yapılması
- Detaylı toz alma
- Perdelerin ve tüllerin yıkanması
- Zeminlerin cilalanması ve parlatılması
- Gümüş, bronz gibi metal yüzeylerin cilalanması ve parlatılması
- Oturma gruplarının kumaşlarının silinmesi, temizlenmesi ve onarılması
- Halıların yıkanması

Periyodik temizlik ve bakım işleri yapılırken aşağıdaki hususlara dikkat edilir:

- Periyodik bakım ve temizlik faaliyetlerinin yapılmasına karar verilirken ön büro, satış ve pazarlama, teknik servis bölümleri ile iş birliği yapılmalıdır.
- Genel alanlarda yapılacak periyodik temizlik ve bakım işleri tesiste gecelemenin en az olduğu zamanlar seçilerek yapılmalıdır.
- Periyodik temizlik ve bakım işleri bir günden fazla sürecek ise odalar "housekeeping raporunda" (O.O.O – out of order) hizmet dışı olarak belirtilmelidir.

5.3.4. Günlük, Haftalık, Aylık ve Sezonluk İş Programı Hazırlama

Kat hizmetleri bölümünün ana konusu **temizlik**tir. Temizliğin verimli ve düzenli olması, iyi hazırlanmış iş planı ile mümkündür. Programı hazırlama kat hizmetleri müdürünün, programı uygulama, denetleme, kat şeflerinin programa uyması, oda görevlileri ve diğer kat hizmetleri personelinin sorumluluğundadır.

Bir programa bağlı kalarak çalışmanın avantajları şunlardır:

- Herhangi bir alan atlanmadan tesisin tüm bölümlerinin sürekli ve eksiksiz temizlenmesi sağlanır.
- İş yükünün personel arasında dengeli dağılımı sağlanır.
- İşlerin belirli bir sıra ile verilen süreler içerisinde yapılması sağlanır.
- Zamandan tasarruf sağlanır.
- İşler doğru sırada yapıldığı için aksaklık çıkma ihtimali düşer.

Periyodik bakım ve temizlik faaliyetleri, kendi arasında günlük, haftalık, aylık ve mevsimlik olmak üzere dört guruba ayrılarak yapılır.

1. Günlük Temizlik

Tesiste günlük olarak aşağıdaki temizlik işleri yapılır:

- Satılmayan odaların toz kontrolü

- Konuğa ait eşyaların düzenlenmesi
- Kirli çamaşırların toplanması
- Yatakların yapılması
- Banyo temizliği
- Zemin temizliği
- Kat ofisinin temizliği

2. Haftalık Temizlik

Tesiste haftalık olarak aşağıdaki temizlik işleri yapılır:

- Camların silinmesi
- Dolapların içlerinin temizlenmesi
- Telefon, televizyon kumandası gibi araçların dezenfekte edilmesi
- Mini barın temizlenmesi
- Haşere denetiminin yapılması
- Kapı pervazları, kablolar gibi yerlerin tozunun alınması
- Aplik, abajur ve lambaların tozunun alınması

3. Aylık Temizlik

Tesislerde aylık olarak aşağıdaki temizlik işleri yapılır:

- Tüllerin yıkanması
- Zeminlerin cilalanması, zemin halı ise lekelerin çıkarılması
- Madeni dekorasyonun parlatılması
- Yatak yönlerinin değiştirilerek havalandırılması
- Banyo ve odalardaki çöp sepetleri yıkanması gerekiyorsa değiştirilmesi
- Mobilyaların genel kontrolden geçirilmesi
- Duvarların ve radyatörlerin temizlenmesi

4. Sezonluk (Mevsimlik) Temizlik

Tesisteki en kapsamlı ve derin bakım ve temizlik işidir. Sezonluk olarak aşağıdaki işler yapılır:

- Kullanılan temizlik malzemelerinin envanteri incelenir.
- Depoların temizliği yapılır.
- Kalın perdeler yıkanır.
- Tüm katlar boyanır.
- Tüm yastıklar ve yataklar havalandırılır.
- Tüm alanlar haşere ile mücadele için ilaçlanır.
- Yıpranmış cilalar yenilenir.
- Tüm tesis ilaçlanır.
- Koltuk, sandalye döşemeleri onarılır, gerekiyorsa değiştirilir.
- Perdelerin asıldığı kornişler temizlenir. Jaluzi, kepenk, cam pervazları bakım ve temizliği yapılır.
- Klima ve havalandırma sistemi temizliği yapılır.
- Malzemelerin sayım, envanter işleri yapılır.

5.3.5. İş Planı Oluşturma

İyi bir iş planı oluşturmak için öncelikle yapılan işleri gözlemlemek, alt başlıklarına ayırarak analiz etmek gerekir. Yapılan işlerin sırası genellikle önemlidir. Bir iş bitmeden diğerine başlamak ya da bir işi atlayarak diğer işe yönelmek istenilen sonuca ulaşılmasını engeller. Yapılacak işte kullanılması gereken araç gereç, malzeme ve kaynakların da iş sırasında ulaşılabilir yerde olması işi verimli kılar. Planlamada her bir iş için ayrılacak zaman da çok önemlidir. İşlerin sırası ile zamanında, doğru araç gereç kullanılarak yapılması etkin bir planlama için vazgeçilmezdir.

İş planı yapılmadan önce belirlenmesi gereken hususlar şunlardır:

- Kat hizmetleri bölümünün sorumluluk alanları belirlenir.
- Yapılacak işlerle ilgili standartlar belirlenir.
- İşin ne kadar süreceği belirlenir.
- Yapılacak iş sırasında ihtiyaç duyulacak araç gereç belirlenir.
- İşin hangi periyodlarda yapılması gerektiği belirlenir.

X Oteli Kat Hizmetleri İş Planı					
İşlem Yapılacak Mekân	**Günlük**	**Haftalık**	**Aylık**	**Sezonluk**	**Görevli Personel Adı / Soyadı**
A. Kullanılmakta Olan Odalar (In Use)					
Konuğa ait eşyaların düzenlenmesi	*				
Yatakların yapılması	*				
Banyo temizliği	*				
Zemin temizliği	*				
B. Çıkış Yapmış Odalar (Check Out)					
Çarşaf ve havluların değiştirilmesi	*				
Banyo temizliği	*				
Zemin temizliği	*				
Buklet setlerinin tamamlanması	*				
Balkon temizliği	*				
Havalandırma ve toz alma	*				
C. Satılmayan Odalar (Vacant)					
Toz kontrolü	*				
Dolapların içlerinin temizlenmesi		*			
Dezenfektasyon işlemleri		*			
Mini barın temizlenmesi		*			
Haşere denetiminin yapılması		*			
Kapı pervazları, kablolar toz alınması		*			
Aplik, abajur ve lamba toz alınması		*			
Camların silinmesi		*			
Tüllerin yıkanması			*		
Zemin halıları detaylı temizlik			*		
Yatakların havalandırılması			*		
Çöp sepeti yıkanması, bakımı			*		
Mobilya kontrolü ve bakımı			*		
Kalın perdelerin yıkanması				*	
Korniş, jaluzi, kepenk temizliği				*	

Boya badana işleri				*	
Klima havalandırma sistemi bakımı				*	
Mobilya, mefruşat onarımı	*			*	
Ç. Genel Mekanlar					
Koridor zemin temizliği	*				
Merdiven ve asansör temizliği	*				
Kat ofisinin temizliği	*				
Kirli çamaşırların toplanması	*				
Lobi ve genel tuvaletlerin temizliği	*				
Camların silinmesi		*			
Taş, parke zeminlerin cilalanması			*		
Halılarda leke çıkarılması			*		
Depo temizliği				*	
Boya badana işleri				*	
Haşereye karşı ilaçlama				*	

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 5

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri bölümünde çalışan en üst düzey yöneticidir?
A) Assistant housekeeper
B) Executive housekeeper
C) Floor supervisor
D) House supervisor
E) Front office manager

2. Aşağıdakilerden hangisi tesiste ücretsiz konaklayan konuk için kat hizmetleri raporunda kullanılan semboldür?
A) C.O
B) C.I
C) S.O
D) C
E) OOO

3. Konuk odasına girmeden önce D.N.D kartının asılı olduğunu gören kat görevlisi aşağıdakilerden hangisini yapmalıdır?
A) Oda kapısını çalmamalıdır.
B) Kapıyı çalarak temizlik istenip istenmediğini sormalıdır.
C) Ön büroya haber vermelidir.
D) Kat şefine haber vermelidir.
E) Öncelikle odayı temizlemelidir.

4. Aşağıdakilerden hangisi kat ofislerine malzeme taşımaktan sorumludur?
A) Room attendant
B) House attendant
C) Porter
D) Floor supervisor
E) Meydancı

5. Aşağıdakilerden hangisi kat hizmetleri personelinin görevlerinden biri değildir?
A) Oda ve banyoları temizlemek
B) Konuk eşyalarını toplamak
C) Konuğa tesis hakkında bilgi vermek
D) Kat ofisinin tertip ve düzenini sağlamak
E) Bulunan ve kayıp eşyaları bildirmek

6. Aşağıdaki durumlardan hangisi kat hizmetleri personelinin moral ve motivasyonunu olumsuz etkiler?
A) Personelle günlük toplantı yapmak
B) Hızlı çalışan personele daha fazla iş vermek
C) Personel gelişimi için eğitimler düzenlemek
D) Personelin yeteneklerine göre eşit ve dengeli iş dağıtımı yapmak
E) Başarılı personeli ödüllendirmek

7. Aşağıdakilerden hangisi iş sonunda kat hizmetleri personelini denetleyen yöneticinin kaçınması gereken davranışlardan biri değildir?
A) Fazla ve abartılı denetim yapmak
B) Denetim işini ciddiye almak
C) Personeli başkalarının önünde azarlamak
D) Kendi hatasını personele yüklemek
E) Personelin hatasını aramak

8. İş planında aşağıdaki bilgilerden hangisi yer almaz?
A) İşlerin hangi sıra ile yapılacağı
B) İşlerin kim tarafından yapılacağı
C) İşlerin ne zaman yapılacağı
D) Yapılacak işi kimin planladığı
E) Yapılacak işlerin listesi

9. Aşağıdakilerden hangisi kullanılan malzemeye göre temizlik çeşidi değildir?
A) Islak temizlik
B) Kuru temizlik
C) Hijyenik temizlik
D) Vakumla temizlik
E) Ahşap temizliği

10. Tesisten ayrılan konuk tarafından odada bırakılan eşyalar ile ilgili aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?
A) Bulunan eşya çöplerle birlikte atılır.
B) Kat şefine bilgi verilir.
C) Bulunan eşya ile ilgili tutanak tutulur.
D) Ön büroya teslim edilir.
E) Kayıp bulunan eşya defterine işlenir.

ÖĞRENME BİRİMİ 6

SEYAHAT ACENTECİLİĞİ İŞLETMELERİ

KONULAR

- 6.1. SEYAHAT ACENTECİLİĞİ İŞLETMELERİNİN ORGANİZAYON YAPISI
- 6.2. SEYAHAT ACENTELERİNİN İRTİBATTA BULUNDUĞU KURULUŞLARLA İLİŞKİLERİ

HAZIRLANALIM

- Organizasyon kavramını araştırınız.
- Çevrenizdeki seyahat acentelerini ziyaret ederek faaliyetleri hakkında bilgi alınız.
- Seyahat acentelerinde kullanılan yabancı kavramları araştırınız.

6.1. SEYAHAT ACENTECİLİĞİ İŞLETMELERİNİN ORGANİZASYON YAPISI

1618 sayılı kanunda *"Kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluş"* olarak geçen **seyahat acenteleri** turizm endüstrisinde perakendeci konumdaki işletmelerdir. Turizm endüstrisinde yer alan ürün ve hizmet üreten işletmeler ile bu ürün ve hizmeti talep eden turistler arasında aracılık yapan seyahat acenteleri, TÜRSAB'a (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) üye olmak ve Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca verilecek işletme belgesini almak suretiyle faaliyetlerine başlar.

Seyahat acentelerinin faaliyetleri şunlardır:

1. Operasyonları gerçekleştirmek
2. Bilet kesmek (Ticketing)
3. Vize işlemleri gerçekleştirmek
4. Araç kiralamak (Rent a car)
5. Bilgi vermek (Enformasyon)
6. Turistik ürün satışı yapmak

1. Operasyonları Gerçekleştirmek: Seyahat acentelerinin en temel faaliyetlerinden birisi operasyondur. Operasyon seyahat acentelerinin yerine getirdiği hizmetlerin uygulama aşaması olarak ifade edilir. Müşteri memnuniyetini en üst düzeyde sağlayabilmek için acentede yer alan operasyon bölümünün sürekli temkinli ve dikkatli olması gerekmektedir.

Operasyon faaliyetlerinde yapılan başlıca işler şunlardır:

- Konaklama rezervasyonu
- Yiyecek-içecek rezervasyonu
- Rehberlik hizmetleri
- Ulaştırma işlemleri
- Transfer

2. Bilet Kesmek (Ticketing): Biletleme olarak tabir edilen bilet kesme işi hava, kara, demir ve deniz yolu araçları biletlerini satma faaliyetleridir. Bu faaliyet tüm seyahat acentelerinin ortak faaliyeti olmakla birlikte en çok yerine getirdikleri dolayısı ile en çok gelir elde ettikleri faaliyetlerden birisidir.



Görsel 6.1: *Vize başvuru formu*

3. Vize İşlemlerini Gerçekleştirmek: Vize, yurt dışı seyahatlerde gidilen ülkeye giriş yapmaya yarayan, gidilecek ülkenin büyükelçilik veya konsoloslukları tarafından verilen bir tür izindir. Vize süreçleri ve prosedürleri ülkeden ülkeye değişmekle birlikte vize başvuruları zaman alan bir süreç olduğu için başvuru sürecini kişilerin kendisi yönetebildiği gibi bu işi kendi adlarına seyahat acenteleri de yürütebilmektedir.

4. Araç Kiralamak (Rent a car): Seyahat acenteleri kendi bünyelerinde bulunan araçları kiraladıkları gibi bir araç kiralama firması ile anlaşma yaparak da bu hizmeti müşterilerine sunabilir.

5. Bilgi Vermek (Enformasyon): Seyahat acentelerinin başlıca hizmetlerinden birisi olan enformasyon hizmeti turiste hem turizm hareketleri ile ilgili genel konularda hem de vize, döviz ve gümrük protokolleri gibi kendi seyahatleri konusunda bilgi vermeyi içermektedir.

6. Turistik ürün satışı yapmak: Ticari birer kuruluş olan seyahat acenteleri kârlılıklarını artırmak için kendileri için hazırlanan mevzuata uygun olarak ürün satışı yapmaktadır. Paket tur satışı, konaklama satışı, rafting, Türk gecesi, günü birlik turlar, animasyonlar, sıcak hava balonları, transferler, rekreatif faaliyetler satışı yapılan turistik ürünlere örnek gösterilebilir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

TÜRKİYE'DE İLK SEYAHAT ACENTESİ

Osmanlı Devleti zamanında açılan ilk seyahat acentesinin hangisi olduğu tam olarak bilinmemekle birlikte gayrimüslim ya da levanten olan Osmanlı vatandaşları tarafından açıldığı bilinmektedir.

Cumhuriyet Dönemi'nde ise yabancı firmaların Türkiye'ye gelişleriyle paralel bir gelişim kaydeden yerel acente ve firmalar önce bilet satışları ve pasaport işlemleri gibi faaliyetlerle turizme adım attılar.

Cumhuriyet Dönemi'nde turizm ve acentecilik faaliyetlerinde adı geçen kurumlardan ilki, 18 Ekim 1923 tarihinde Beyoğlu Pera Palas otelinde faaliyete geçen kısa adı NATTA olan Milli Türk Seyahat Acenteciliği Ziya ve Şürekası'dır.

Bu yılların öncü kurumu NATTA, Uluslararası Turizm Örgütleri Birliği'ne (AGOT) de üye oldu. Sektörün diğer üyesi Türk Seyyahın Cemiyeti (bugünkü Türk Turing) ile ilişkileri çok iyi olan NATTA bu kurumla ortak organizasyonlar düzenledi ve 1940 yılında Türkiye turizm sektörüne bıraktığı mirasla ticari faaliyeti son buldu.

SIRA SİZDE

Yukarıdaki metni okuyarak NATTA'dan sonraki seyahat acentelerinin gelişim sürecini araştırınız.

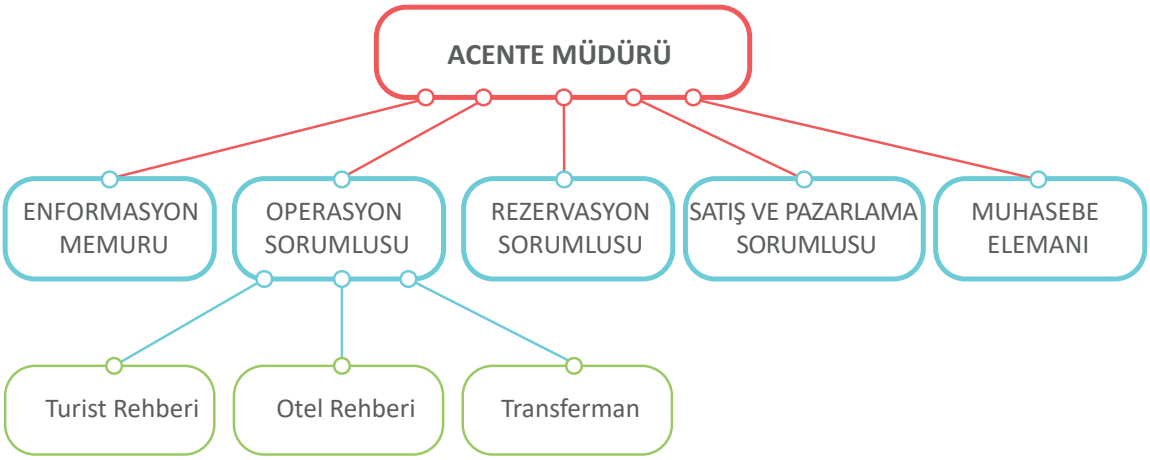
6.1.1. Seyahat Acentelerinin Organizasyon Yapısı ve Bölümleri Arasındaki İş Birliği

Her ticari faaliyet yürüten işletmede olduğu gibi seyahat acenteleri de yerine getirmek zorunda olduğu faaliyetleri eksiksiz ve belirtilen niteliklere uygun bir şekilde yerine getirmek zorundadır.

Turizm endüstrisinin bütünsel yapısı ve turist memnuniyetinin çok hassas ve olumsuz olaylardan çabuk etkilenme durumundan dolayı işleyişin sorunsuz yürütülmesi gerekmektedir. Bu işleyişi sorunsuz bir şekilde yürütebilmek için de işletmenin bir uyum ve ahenk içerisinde çalışması gerekir.

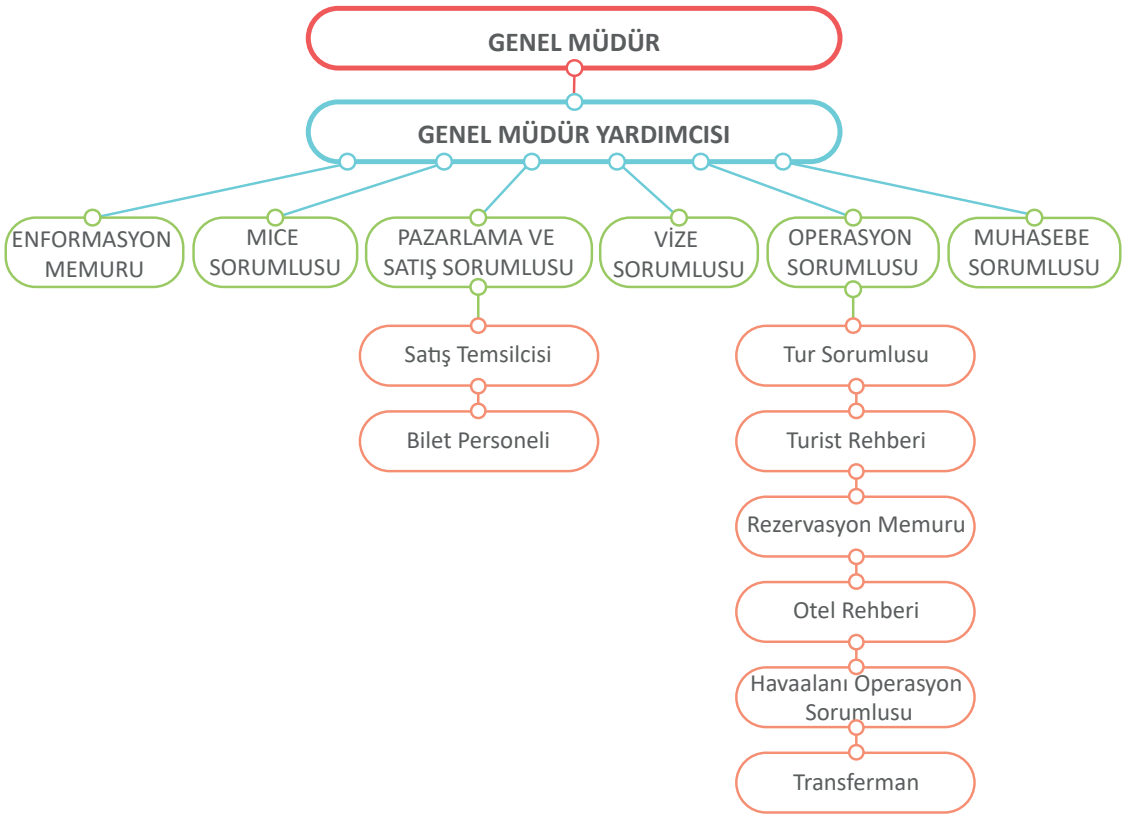
1. Seyahat Acentelerinin Organizasyon Yapısı

Acentede çalışan kişilerin ne iş yapacaklarını belirten görev tanımları ile ast-üst ilişkilerini açıkça belirten bu yapıya organizasyon yapısı denir. Acentelerin büyüklüklerine göre farklı organizasyon yapıları bulunmaktadır. Küçük bir acentede çalışan sayısının da azlığı ile bu yapı daha basit iken büyük acentelerde çalışan sayısının ve dolayısı ile bölüm sayısının artması sonucunda organizasyon yapıları daha büyük ve komplike bir hal almaktadır.



Grafik 6.1: *Küçük bir acentenin organizasyon yapısı*

Acentelerin organizasyon yapısı küçüldükçe çalışan personelin iş tanımlarında yer alan görevler artmakta dolayısı ile uzmanlık azalmaktadır. Acentelerin organizasyon yapısı büyüdükçe personelin iş tanımında yer alan görevler azalmakta ve belirli bir iş ile meşgul olduğu için uzmanlaşma artmaktadır.



Grafik 6.2: *Orta büyüklükte bir acentenin organizasyon yapısı*

2. Seyahat Acentelerinde Yer Alan Bölümler ve Aralarındaki İş Birliği

Seyahat acenteleri de faaliyetlerini zamanında ve sorunsuz bir şekilde yerine getirebilmeleri için tıpkı konaklama işletmelerinde olduğu gibi farklı işleri yerine getiren bölümlerden oluşmaktadır.

Bu bölümler şunlardır:

- Yönetim
- Muhasebe
- Operasyon
- Rezervasyon
- Satış ve pazarlama

Yönetim: Acentenin işleyişinden sorumlu olan bölümdür. Bölümler arası uyum ve koordinasyonu sağlayarak sistemin sorunsuz işlemesini sağlar. Kaynakların verimli kullanımı için mali kontrol ve personel kontrolü bu bölümün önemli işlevlerindendir. Yönetim bölümü, acente ile diğer turizm işletmeleri arasındaki anlaşmaları yapar. Bu anlaşmaları yaparken acentenin kârlılık durumunu en yüksek seviyeye çıkarabilmek ve en iyi fiyatı bulmak için piyasa araştırması yapar.

Muhasebe: Seyahat acentesi ortalama bir tur için yiyecek işletmelerinden, ulaştırma firmalarından ve konaklama tesislerinden ürün ve



Görsel 6.2: *Muhasebe bölümü*

hizmet satın alır. Bu hizmetler için peşin ya da tur sonunda ödeme yapılır. Bu aşamada muhasebe bölümü ödemeleri, zamanında yapılmasını takip edip gerekli mali evrakları hazırlamakla sorumludur. Ayrıca muhasebe bölümü acentede çalışan personelin sigorta ve maaş ödeme işlemlerini yerine getirir.

Operasyon: Operasyon bölümü turistlerin otel ile havaalanı arasındaki transferleri, rehberlik hizmetleri ve müze giriş biletleri gibi ürün ve hizmetleri temin ederek turun aksaklık yaşanmadan yürümesi için gereken çalışmaları yapar. Havaalanında yolcunun karşılanması noktasında ya da konaklama tesisinde bir sorun yaşanmaması için rezervasyon bölümü ile sürekli iletişim içerisinde çalışmalarını sürdürür.

Rezervasyon: Rezervasyon bölümü paket turun içinde yer alan konaklama işletmeleri ile uçak, otobüs gibi ulaştırma araçlarından belirlenen tarih ve özelliklerde yer ayırma işlemini yapar. Rezervasyonlarda herhangi bir problem yaşanmaması için turun tarihi yaklaştıkça belirli aralıklarla işletmeler ile irtibata geçerek yapılan rezervasyonları teyit eder. Tur sırasında herhangi bir aksaklık yaşanmaması için yapılan rezervasyonları operasyon bölümüne bildirir ve operasyon bölümü ile sürekli bir iş birliği halinde çalışmalarını sürdürür**.**

Satış ve Pazarlama: Acentelerin büyüklük durumuna göre satış ve pazarlama ayrı bölümler olabildiği gibi tek bölüm altında da çalışmalarını yürütebilir. Acentenin hazırlamış olduğu paket turun hedef kitleye tanıtımı ve satışını gerçekleştiren bölümdür. İşletmenin kârlılığını artırmak ve finansal olarak devamını sağlamak için hazırlanan turların hedef kitleye satışının gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Aksi durumda acente zarar edecek olup devamlılığı da zora girecektir.

6.1.2. Seyahat Acentesinde Çalışan Personelin Görevleri

Seyahat acentelerinin faaliyetlerine sorunsuz devam edebilmesi için her bir çalışanın iş tanımında yer alan işleri profesyonel bir şekilde yerine getirmesi gerekmektedir. Acente personelinin gerek iş tanımında yer alan işler hakkında gerekse turizm sektörü hakkında bilgi sahibi olması hem ülke turizmi hem de acentenin işleyişi bakımından olumlu katkı sağlayacaktır.

Ülkemizde 2006 yılında 5544 sayılı kanun ile faaliyete geçen Mesleki Yeterlilik Kurumu'nca Ulusal Meslek Standartları (UMS) belirlenmiş ve buna göre bir mesleğin başarı ile icra edilebilmesi için Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından kabul edilen gerekli bilgi, beceri, tavır ve tutumların olması gereken asgari normlar belirlenmiştir.

Bu kapsamda seyahat acenteleri için standardı yayımlanan meslekler aşağıdaki gibidir:

Tablo 6.1: *Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) ile imzalanan protokol kapsamında meslekler*

No	MESLEK ADI	SEVİYE (AYÇ)
1	PROFESYONEL TURİST REHBERİ	5
2	SEYAHAT ACENTASI ÜRÜN PLANLAMA VE OPERASYON SORUMLUSU	6
3	SEYAHAT ACENTASI YÖNETİCİSİ	6
4	SEYAHAT ACENTASI SATIŞ GÖREVLİSİ	4
5	TRANSFER ELAMANI	3

Kaynak: https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/ulusal-meslek-standard-ana/506

Turisti aldatan, kendini ve ülkesini aldatır.

1. Acente Genel Müdürünün Görevleri: Seyahat acentesini acente sahipleri yönetebilecekleri gibi görevlendirdikleri kişiler aracılığı ile de bu işi yapabilirler. Bu kişiler, 18 yaşını doldurmuş, ağır hapis, yüz kızartıcı suç veya hileli iflastan hükümlü olmamak, ticari itibar bakımından yeterli olmak zorundadır (Kalkan, 1995).

Acente müdürünün görevleri arasında satın alma ve ödeme gibi mali işlerin takibi, müşteri şikâyetlerini çözümü, bölgedeki otellerle iş birliği yapma ve iyi bir çalışma ortamı oluşturma sayılabilir.

2. Acente Genel Müdür Yardımcısının Görevleri: Orta ve büyük acentelerde acente müdürü tek başına bütün işlerin takibini sağlayamayacağı için acente müdürünün yetki devri yaptığı alanlarda işin takibini yaparak kendisine rapor olarak sunar.

3. Enformasyon Memuru: Turistin ihtiyaç duyduğu vize, gümrük prosedürleri, turistik destinasyon gibi konularda bilgi veren memurdur. Seyahat Acentaları Yönetmeliği'ne göre seyahat acenteleri en az bir tane enformasyon memuru bulundurmak zorundadır.

4. MICE Sorumlusu: Meeting (toplantı), incentive (teşvik), conference (konferans) ve exhibition (sergi) kelimelerinin baş harfinden oluşan MICE acentelerin en çok kar getiren etkinliklerindendir. Dolayısı ile kısaca MICE olarak adlandırılan etkinliklerin operasyonundan sorumlu kişi MICE sorumlusudur.

5. Pazarlama ve Satış Sorumlusu: Acentenin satış ve pazarlama faaliyetlerinden sorumlu olan, gerektiğinde kendi bölümündeki personele hizmet içi eğitim düzenleyen personeldir.

6. Satış Temsilcisi: Acentenin ürettiği hizmetleri müşterinin ihtiyaçlarına göre müşteriye sunarak acentenin kârlılık durumunu en üst seviyeye çekmeye çalışan personeldir.

7. Bilet Personeli: Paket tur satın alan müşteriler ile birlikte kapı müşterileri için de ulaştırma araçlarının biletlerini düzenleyen ve kesen acente personelidir.

8. Vize Sorumlusu: Yurtdışı operasyon (outgoing) gerçekleştiren acentelerde müşteriler adına vize almak için gerekli yasal prosedürleri yerine getiren ve takibini yapan personeldir.

9. Operasyon Sorumlusu: Acentenin gerçekleştirdiği tüm operasyonların başında yer alan, operasyon departmanında çalışan personelin hizmet içi eğitimi ve yönetiminden sorumlu en az bir yabancı dili akıcı konuşabilen nitelikli personeldir.

10. Tur Sorumlusu: Tur operatörlerinden ya da satış departmanından gelen bilgiler doğrultusunda turlarla ilgili gerekli tur dosyalarını hazırlayarak gerekli personele ileten (otel rehberi, profesyonel turist rehberi, transfer sorumlusu) nitelikli personeldir.

11. Profesyonel Turist Rehberi: Kültür turizminin en kilit öğesidir. Ülkemizin doğal ve kültürel tanıtımını yapan en az bir yabancı dili çok akıcı konuşabilen alanında uzmanlaşmış personeldir. Turist rehberleri, bir acenteye bağlı olarak çalışabilecekleri gibi bağımsız olarak da çalışabilirler.

12. Rezervasyon Memuru: Konaklama, ulaştırma ve yiyecek içecek işletmelerinden gerekli yer ayırma işlemlerini ve takibini yapan acente personelidir.

13. Otel Rehberi: Acente müşterilerinin otele gelişlerinde (check-in) karşılayıp, çıkışlarında (check-out) yardımcı olur. Otel rehberi otelde konaklayan müşterilerin yaşadıkları sorunlarda da bu sorunların çözümü konusunda resepsiyon ile koordineli çalışarak sorunları çözmeye çalışır.

14. Havaalanı Sorumlusu: Acentenin havaalanındaki bütün operasyonlarının başında bulunan ve işlerin eksiksiz yerine getirilmesinden sorumlu personeldir.

15. Transferman (Transfer Elemanı): Yolcuları gelişlerinde havaalanında karşılayıp, transfer aracına götüren, varacakları otele kadar yolculara eşlik edip yolculuk sırasında onlara gerek turları hakkında bilgi veren mesleğe yeni başlamış güler yüzlü ve enerjik kişilerdir.

16. Muhasebe Sorumlusu: Acente tarafından yapılan ve yapılması gereken ödemelerin takibini ve kaydını yapmakla birlikte bunun yanında personel maaşı ve sigortası gibi işlemleri de yapan personeldir.

6.1.3. Seyahat Acentelerinde Kullanılan Terim ve Kavramlar

Turizm küresel bir olgu olduğu için ortak dili İngilizcedir. Bu yüzden turizm işletmelerinde kullanılan birçok kelime yabancı kökenli olup genellikle Türkçeye İngilizceden ve Fransızcadan geçmiştir.

Seyahat acentelerinde en çok kullanılan kavram ve terimlerden bazıları şunlardır:

- **No-Show**
- **Go-Show**
- **Aksiyon**
- **Opsiyon**
- **Booking**
- **Overbooking**
- **Itinerary**
- **Short**
- **Voucher**
- **Package tour**
- **Destinasyon**
- **Stop sale**
- **Upgrade**
- **Fam trip**
- **Incentive tour**

No-Show (İptali Bildirilmeyen Rezervasyon): Rezervasyon yapılmış olmasına rağmen gelmeyen konuğu ifade eder. Böyle bir durumda ücretin ödenmesi gerekir. Bu duruma genel olarak vize reddi, hastalık veya beklenmedik acil durumlar neden olmakla birlikte rezervasyon iptalinin konaklama işletmesine bildirilmediği durumlarda oraya çıkar.

Go-Show (Rezervasyonu Bildirilmeyen Konuk): No-show'un tam tersi olan bu kavramda rezervasyon olmamasına rağmen fazladan gelen konuğu ifade eder. Genelde sonradan fikir değiştiren aile bireylerini ya da acentenin son dakika satışını işletmeye bildirmeyi unutmasından kaynaklanmaktadır.

Aksiyon (Rezervasyon Fiyat İndirimi): Acentenin ürün veya hizmet satışında indirim yapması manasına gelmektedir. Rezervasyon fiyat indirimi, son dakikada boş kalan kontenjanları doldurmak için yapılabildiği gibi acentenin rakiplerinden pay almak amacıyla yaptığı kampanyalar da olabilir.

Opsiyon (Rezervasyon Bekleme Süresi): Rezervasyonun geçerlilik süresi olarak açıklanabilen bu kavram opsiyon süresi olarak ifade edilir. Opsiyon süresi dolmasına rağmen ücreti ödenmeyen veya kesinleştirilmeyen rezervasyonlar iptal edilir.

Booking (Rezervasyon Yapmak): Oda rezervasyonu yapmak anlamına gelmektedir.

Overbooking(Fazla Rezervasyon): Genellikle konaklama işletmelerinde yaşanan bir sorundur. İşletmelerin, çeşitli nedenlerden dolayı bazı konukların rezervasyonunu iptal edebileceklerini düşünerek kapasitelerinin boş kalmasını istemediklerinden bir odaya birden fazla rezervasyon yapması durumudur.

Itinerary: Gerçekleştirilecek turla ilgili tur tarihi, tur güzergâhı, kişi sayısı, konaklama yeri gibi bilgilerin bulunduğu tur etkinlik programıdır. Tur başında turiste verilir ve bu şekilde turist, itinerarye bakarak; sabah kaçta tura katılması gerekiyor, o gün hangi tur var ya da uçuş saati kaçta gibi tur ile ilgili bütün bilgileri bu belgede görmektedir.

Short: Overbooking sonucunda rezervasyon yapan bütün konukların gelmesi ile bazı konukların dışarıda kalması anlamına gelmektedir. Böyle bir durum hem işletme hem ülke açısından kötü bir imaj oluşturmaktadır. Böyle bir durumla karşılaşılması durumunda işletme kendisi ile aynı sınıf ya da daha üst sınıfta hizmet veren bir işletmeye konukları göndermek durumundadır.

Voucher (Acente kuponu): Kelime anlamı olarak **fiş** ya da **makbuz** gibi anlamlara gelmektedir. Voucher, para yerine verilen veya yapılacak hizmetlerin bedelini seyahat acentesince daha sonra ödeneceği taahhüdünü gösteren bir tür belgedir. Voucherların yapısı acenteye göre değişmekle birlikte genellikle antetli kağıt üzerinde rezervasyon için gerekli bilgilerin yanında rezervasyonu yapan personel ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Paket Tur: *"Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmelerdir* (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 2013)."

Destinasyon: Turun düzenleneceği bölge anlamına gelmektedir.

Stop Sale: Oda satışlarının belirli nedenlerle geçici olarak durdurulmasıdır. Otel kapasitesinin tam doluluğa ulaşması ya da Covid-19 pandemisi nedeni ile satışların durdurulması, bu duruma örnek olarak gösterilebilmektedir. Bu gibi durumlarda otel acenteye oda satışını durdur anlamına gelen stop sale mesajı gönderir.

Upgrade: Turizm sektörü tabiri ile sunulan hizmetin bir üst kategoriye yükseltilmesidir. Gelirlerin artırılması için yapıldığı gibi overbooking durumlarında otelin konuğu daha üst kalitede bir otele yerleştirmesi de upgrade olarak geçmektedir.

Fam Trip (Familiarization Trip): Belirli bir bölgenin tanıtılması için yapılan tanıtım turlarına fam trip yani **familization trip** denilmektedir. Yurt dışı bir acente ile ortak çalışan bir acentenin yabancı acenteyi ülkemize davet edip turların yapıldığı ve konaklamaların gerçekleştirildiği otelleri gezdirmesi, buna uygun örnek olarak gösterilebilir. Bu turlarda masraflar daha çok turu düzenleyenler tarafından karşılanmaktadır.

Incentive tour: Teşvik ve özendirme turu anlamına gelen incentive tour daha çok şirketler tarafından personelin iş motivasyonunu artırmak ve daha verimli çalışmalarını sağlamak üzere düzenlenen turlardır. Buna belirli bir miktarın üzerinde satış yapan satış temsilcisini 1 hafta boyunca her şey dahil otelde tatile göndermek örnek gösterilebilir.

6.1.4. Seyahat Acentelerinin Tabi Olduğu Yasalar

Seyahat acentelerinin faaliyetlerini sürdürürken bulunduğu ülkeye göre uymak zorunda olduğu yasal zorunluluklar bulunmaktadır.

Ülkemizde 1618 sayılı kanun ile kendisine ait "SEYAHAT ACENTALARI VE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ KANUNU"na sahip olan seyahat acenteleri faaliyetlerine bu kanuna ve bu kanun altında çıkarılmış yönetmeliklere göre sürdürmek zorundadır.

Ülkemizde seyahat acentelerinin tabi olduğu yasa ve yönetmeliklerden bazıları şunlardır:

- Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu
- Seyahat Acentaları Yönetmeliği
- Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği
- Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği
- Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik
- Turizm Amaçlı Sportif Faaliyet Yönetmeliği
- Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği


T.C
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Türkiye
A GRUBU
SEYAHAT ACENTASI İŞLETME BELGESİ
ÖRNEKTİR
BELGE NO :
ÜNVANI :
ADRESİ :
MERKEZİ :
SAHİBİNİN ADI :
Düzenleme Tarihi :
Düzenleme Nedeni : YENİ BELGE BAŞVURUSU
Bu belge 1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu uyarınca verilmiştir.

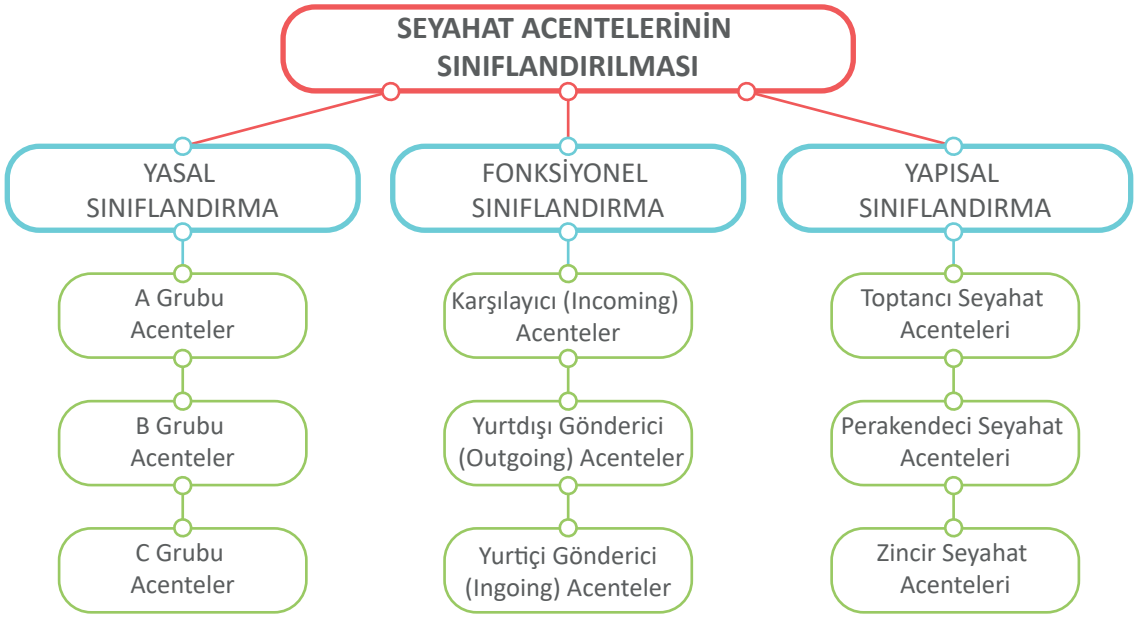
Görsel 6.3: *Seyahat acentesi işletme belgesi*

6.1.5. Seyahat Acentelerinin Sınıflandırılması

Seyahat acenteleri her ne kadar aynı faaliyetleri yerine getirseler de kendi içlerinde farklı sınıflandırmalara tabi olmaktadır.

Bu sınıflandırmalar şu şekildedir:

1. Yasal sınıflandırma
2. Fonksiyonel sınıflandırma
3. Yapısal sınıflandırma



Grafik 6.3: *Seyahat acentelerinin sınıflandırılması*

1. Yasal Sınıflandırma

Seyahat acenteleri bağlı bulunduğu 1618 sayılı kanuna göre üç farklı sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır.

Bu sınıflandırmalar şu şekildedir:

- A grubu acenteler
- B grubu acenteler
- C grubu acenteler

> A Grubu Seyahat Acenteleri:

1618 sayılı kanunda yer alan tüm seyahat acenteleri faaliyetlerini yerine getirebilen seyahat acenteleridir. A grubu acentelerin yaptıkları faaliyetler şunlardır:

- Bilet rezervasyonu ve satışı yapmak
- Seyahat danışmanlığı yapmak
- Paket tur oluşturmak
- Otel rezervasyonları yapmak
- Müze ve ören yeri bileti temin etmek
- Vize işlemleri yapmak
- Araç kiralamak
- Transfer sağlamak

> B Grubu Seyahat Acenteleri

B grubu seyahat acenteleri, A grubu seyahat acentelerinin düzenleyecekleri turlar ile birlikte uluslararası kara, deniz ve hava araçlarının biletlerini satar. B grubu seyahat acenteleri kendi hizmetleri dışında kalan diğer seyahat acenteliği hizmetlerini göremez. Ancak kendilerine (A) grubu seyahat acentelerinin verecekleri hizmetleri yerine getirir.

> C Grubu Seyahat Acenteleri

C grubu seyahat acenteleri sadece Türk vatandaşları için yurt içi turlar düzenlemekle birlikte A grubu seyahat acentelerinin kendilerine verdikleri işleri yerine getirir. C grubu seyahat acenteleri kendi hizmetleri dışında kalan diğer seyahat acenteciliği hizmetlerini göremez. C grubu seyahat acenteleri sadece Türkiye içinde faaliyet gösterebildiğinden alanları diğer iki gruba oranla daha sınırlıdır. Ancak kendilerine A grubu seyahat acentelerinin verecekleri hizmetleri yerine getirir.

2. Fonksiyonel Sınıflandırma

Acenteler fonksiyonel olarak üç çeşit sınıflandırmaya tabi tutulur:

- Karşılayıcı (Incoming) Acenteler
- Yurtdışı Gönderici (Outgoing) Acenteler
- Yurtiçi Gönderici (Ingoing) Acenteler

> Karşılayıcı (Incoming) Acenteler

Karşılayıcı acente olarak da tabir edilen incoming acenteler tur operatörlerinin turist gönderdikleri ülkedeki ortakları olarak ifade edilir. Ayrıca incoming acenteler tur operatörlerinin ülkede temsilciliğini yapan acentelerdir. İncoming acenteler, yurt dışından gelen konukları karşılayıp havaalanı ve otel arasında transferlerini gerçekleştirir ve turistlerin ülkedeki seyahatleri boyunca muhatapları olur.

> Yurtdışı Gönderici (Outgoing) Acenteler

Bu acenteler yurt dışı turlar düzenleyerek son tüketici olan turistlere düzenledikleri turları sunar. Outgoing turlarda vize, pasaport ve gümrük formaliteleri de organizasyona dahil olduğu için yurt içi turlara göre daha komplike yapıdadır. Outgoing acenteler, yurt dışına turist göndererek aynı zamanda küçük birer tur operatörü görevi de görmektedir.

> Yurtiçi Gönderici (Ingoing) Acenteler

Yerli turist için yurt içi turlar düzenleyen acentelerdir. Bu acenteler; turistlere konaklama, yeme-içme, ulaşım ve rehberlik hizmetleri sunar ve tur boyunca sürecin sorunsuz işlemesi için takibini yapar.

İngoing acentelerin hazırladığı tura katılmak isteyen konuklar tur güzergâhı üzerine kendilerine en yakın noktada tura katılabilecekleri gibi hava yolu ile ulaşım gerektiğinde transferler acente tarafından sağlanır.

3. Yapısal Sınıflandırma

Bu sınıflandırmada daha çok acentelerin faaliyet alanları kriter alınmaktadır. Yapısal sınıflandırma şu şekilde olmaktadır:

- Toptancı seyahat acenteleri
- Perakendeci seyahat acenteleri
- Zincir seyahat acenteleri

> Toptancı Seyahat Acenteleri

Turizm endüstrisinde yer alan işletmelerden büyük miktarda hizmet veya ürün satın alan seyahat acentelerine toptancı seyahat acenteleri denir. Toptancı seyahat acenteleri yüksek miktarda alım yaptığı için diğer perakendeci seyahat acentelerine göre daha uygun fiyata iş yapabilmektedir.

> Perakendeci Seyahat Acenteleri

Türkiye'de en çok faaliyet gösteren seyahat acentesi çeşididir. Bu acenteler turizm endüstrisinde yer alan işletmelerden ürün ve hizmeti son tüketici olan turiste belirli bir komisyon karşılığında satan işletmelerdir.

> Zincir Seyahat Acenteleri

Faaliyet olarak yine toptancı ve perakendeci acenteler ile aynı acentecilik faaliyetlerini yerine getirmekle birlikte gerek yurt içinde gerekse yurt dışında birden çok şubesi bulunan acentelere zincir seyahat acentesi denmektedir.

6.1.6. Seyahat Acentelerinde Kullanılan Voucher Çeşitleri

Genel olarak kullanılan voucherler üç çeşittir. Bunlar:

- Rezervasyon voucheri
- Servis voucheri
- İptal ya da değişiklik voucheri

1. Rezervasyon Voucheri

Acentenin yer ayırmak istediği odalar için otele gönderdiği belgelerdir. Bu belgeler iki nüsha olup birisi acente diğeri ise otel için hazırlanır. Rezervasyon voucher'inde acentenin otelden talep ettiği oda sayısı, oda tipi ve tarih aralığı gibi bilgiler bulunur. Oteldeki rezervasyon memuru bu vouchera gerekli işlemleri yapar otel kaşesini vurarak acente nüshasını geriye, acenteye gönderir. Bu belge otel ile acente arasında belirlenen tarihler arasında belirlenen oda kadar anlaşma yapıldığını gösteren bir tür sözleşme görevi görür.

2. Servis (İnfo) Voucheri

Servis voucheri konaklama bitimi sırasında grubun rehberi tarafından acente adına işletmeye verilen belgedir. Bu belgede otelde kaç gün kalındığı, kaç oda kullanıldığı yazılıdır. Bir nevi acentenin sizden bu hizmetleri aldım teyit ediyorum, deme şeklidir.

3. İptal ya da Değişiklik Voucheri

Daha önceden yapılmış rezervasyonların farklı nedenlerle iptali ya da değişikliği durumunda acente, otel tarafından onaylanmış voucher üzerinde gerekli değişikliği ya da iptali yapar ve tekrar otele gönderir. Oteldeki rezervasyon memuru bu değişiklik ya da iptal durumuna göre gerekli düzenlemeyi yapar ve tekrar acenteye gönderir. İptal ya da değişiklik durumunda bunun acente tarafından otele gönderilmemesi ya da otel tarafından sisteme girilmemesi sonucundan no-show ya da go-show durumu yaşanır.

6.1.7. Seyahat Acenteleri ile Tur Operatörü Arasındaki Farklar

Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organisation-WTO) tur oparatörünün tanımını şu şekilde yapmıştır: *"Tur operatörleri talep oluşmadan önce ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici ve belirli bir turistik merkeze konaklama amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belirli bir ücret karşılığında halka sunan işletmelerdir."*

Ülkemizde seyahat acenteleri ile tur operatörlerini ayıran herhangi bir hukuki altyapı bulunmamaktadır. Ülkemizde seyahat acentelerinin bağlı bulunduğu 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na göre tur operatörü görevini A grubu seyahat acenteleri yerine getirmektedir.

Tur operatörü ve seyahat acentesi arasındaki farklar şu şekilde açıklanmaktadır:

Tur operatörü toptancıdır.	Seyahat acentesi perakendecidir.
Tur operatörü ürettiği turlarda maliyet ve kâr ile çalışır.	Seyahat acentesi komisyon üzerine çalışır.
Tur operatörü ürünleri talep oluşmadan önce planlar.	Seyahat acentesi talepten sonra planlar.
Tur operatörü ürününü satamazsa zarar eder.	Seyahat acentesi ise komisyon üzerine çalıştığı için zarar etmez.
Tur operatörü ürettikleri paket ürünleri tanıtmak için katalog, reklam ve broşür masrafı yapar.	Seyahat acentesi ise daha çok başkalarının ürünlerini sattıkları için ayrıca reklam yapmaya ihtiyaç duymaz.

6.2. SEYAHAT ACENTELERİNİN İRTİBATTA BULUNDUĞU KURULUŞLARLA İLİŞKİLERİ

Seyahat acenteleri faaliyetlerini yerine getirirken bir çok işletme kurum ve kuruluş ile irtibatlı olarak çalışmak durumundadır. Bu duruma acentelerin işletmelerden hizmet satın alması, bazı kuruluşlara üye olması ya da resmi kurumlar ile iş birliği örnek olarak verilebilir.

6.2.1. Seyahat Acentelerinin Hizmet Satın Aldığı İşletmeler

Seyahat acenteleri sektördeki perakendeci konumdaki işletmeler olduğundan işleyişini sürdürebilmek için diğer işletmeler ile iş birliği içerisinde olmak zorundadır.

Seyahat acentelerinin iş birliği içerisinde olduğu dört temel işletme türü bulunmaktadır. Bunlar:

- Konaklama işletmeleri
- Yiyecek - içecek işletmeleri
- Ulaştırma işletmeleri
- Alışveriş işletmeleri

1. Seyahat Acenteleri ve Konaklama İşletmeleri

Turizmin en temel faaliyetlerinden birisi konaklama olması dolayısı ile seyahat acenteleri ve konaklama işletmeleri birbirine sıkı sıkıya bağlı iki işletmedir.

Paket tur hazırlanırken ilk olarak konaklama işletmeleri ayarlanıp daha sonra diğer hazırlıklar yapıldığı için seyahat acenteleri için konaklama işletmeleri stratejik öneme sahiptir.

Her ne kadar oteller ile acenteler arasında akit serbestliği esas olsa da bakanlık tarafından bu duruma hukuki bir çerçeve belirlenmiştir. Bu çerçeveye göre oteller ile acenteler arasında üç çeşit sözleşme bulunmaktadır.

Bu sözleşmeler şu şekildedir:

- Bireysel olarak seyahat eden (münferit) müşterilerle ilgili sözleşmeler
- Grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler
- Belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak (kontenjan) tahsis sözleşmeleri

2. Seyahat Acenteleri ve Yiyecek-İçecek İşletmeleri

Acentelerin tur esnasında genellikle tura dahil olan öğlen yemeklerini verebilecekleri anlaşmalı olduğu restoranlar bulunmaktadır. Acenteler, anlaşmalı olduğu restoranlara çok sayıda müşteri gönderdikleri için hem restoranların kendi kapasiteleri ile yapabilecekleri işten daha fazlasını yapmalarını sağlar hem de kalitesinden emin olduğu işletmelerden hizmet satın almış olur.

3. Seyahat Acenteleri ve Ulaştırma İşletmeleri

Seyahat acentelerinin turlarda kullanmak üzere kendilerine ait küçük, orta ve büyük araçlardan bir filo oluşturması hem bakım maliyeti olarak hem de operasyonel maliyet olarak acenteye büyük bir yük getirmektedir. Bu nedenle seyahat acenteleri ellerinde çok fazla araç bulundurmayıp gerektiğinde ihtiyaç duyduğu araçları kiralama yoluna gitmektedir.

Karayolları Taşıma Yönetmeliği'ne göre seyahat acenteleri iş birliği yaptığı ulaştırma şirketleri ile sözleşme yapmak zorundadır. Bu yönetmeliğe göre araçla ilgili bütün sorumluluklar seyahat acentesine aittir. Bunun için kiralanan araçların aşağıdaki sigortalarının olmasına dikkat edilir:

- Zorunlu karayolu taşımacılık mali sorumluluk sigortası
- Ferdi kaza sigortası
- Paket turda seyahat sigortası
- Seyahat güvence paketi sigortası

4. Seyahat Acenteleri ve Alışveriş (Hediyelik Eşya Satan) İşletmeleri

Günümüzde alternatif turizm olarak yaygınlaşmaya başlayan alışveriş turizmi sayesinde ülkemizde dört mevsim turizm faaliyetleri sürdürülmektedir. Bu sayede alışveriş turuna dahil edilen destinasyon bölgesindeki işletmeler sürekli faaliyetlerini sürdürebilmekte ve yerel halka dört mevsim ekonomik destek sağlamaktadır.

SIRA SİZDE

Hatıra ve hediyelik eşyalar; sembolik olan ve turistlerin evlerine dönerken gittikleri yerlerden çeşitli amaçlar ile aldıkları küçük eşyalardır. Anahtarlık, magnet, kupa gibi üzerinde yöresel işaretler bulunan hediyelik eşyaların ülke turizmine sağladığı faydaları tartışınız.

6.2.2. Seyahat Acenteleri, İlişkili Olduğu Kurum ve Kuruluşlar

Seyahat acenteleri faaliyetlerini belirli kanun, yönetmelik ve prosedürlere göre yürütmektedir. Bu prosedürleri belirleyen gerek ulusal gerekse uluslararası örgütler bulunmaktadır. Acentelerin faaliyet standartlarını da belirleyen bu örgütlerden bazılarına acenteler üyelik yoluyla ilişkilerini sürdürmektedir.

1. Seyahat Acenteleri ve İlişkili Olduğu Ulusal Örgütler

Seyahat Acentelerinin ilişkili olduğu ulusal örgütlerden bazıları şunlardır:

- TÜRSAB
- TUREB
- TÜROB
- TÜROFED
- TUGEV
- TYD

TÜRSAB
TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ
ASSOCIATION OF TURKISH TRAVEL AGENCIES

Görsel 6.4: *TÜRSAB logosu*

TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, Türkiye turizmine katkı sağlamak için eğitim çalışmalarını organize ederek acentelerin hizmet standartlarını yükseltmek için çalışmaktadır. Tursab ayrıca düzenlemiş olduğu seminer ve konferanslarla acentelere sektördeki gelişmeleri aktararak acentelerin sektördeki yeniliklere uyum sağlamasını hedeflemektedir.

TUREB: Turist Rehberleri Birliği 2012 yılında 6326 sayılı "Turist Rehberliği Meslek Kanunu" ile kurulmuş kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşudur. Tureb iyi eğitimli ve kokartlı rehberler ile ülke tanıtımını kültür ve turizm politikaları doğrultusunda yapmak için faaliyet sürdürmektedir. Ülke tanıtımının kültür ve turizm bakanlığı politikaları doğrultusunda bilgili ve kokartlı rehberler ile yasal zeminde yapılmasının sağlanması için gerek içişleri bakanlığı gerek turizm bakanlığı gerekse TUREB sürekli denetim gerçekleştirmektedir.

TUREB
Türkiye Turist Rehberleri Birliği

Görsel 6.5: *TUREB logosu*

ARAŞTIRALIM

Profesyonel turist rehberinin kültürel değerlerin aktarımındaki rolünü araştırınız.

TÜROB: Türkiye Otelciler Birliği, turizmle ilgili konularda sorunlara çözüm üreten, tesislerin gelişimine katkı sunan, üyelerine eş güdümü sağlayan, üyelerini sektörde temsil eden ve gelişmeleri izleyerek tedbir, planlama ve projeler üzerinde çalışmayı amaç edinmiş bir kuruluştur.

TÜROFED: Türkiye Otelciler Federasyonu, Kültür ve Turizm Bakanlığı belgeli tesislerin yaklaşık yüzde 60'ı TÜROFED üyesidir. TÜRSAB'ın aksine TÜROFED'e üyelikte tamamen gönüllülük esastır. (TÜROFED, 2020). TÜROFED üyelerini geleceğe hazırlamak, örgütsel yapılanmalarını sağlamak, yasal statüde hizmet sunmak ve bakanlık belgeli turizm tesislerini birlik kanalıyla federasyon altında toplamak gibi amaçları yerine getirmek için çalışmaktadır.

TUGEV: Turizmi Geliştirme ve Eğitim Vakfı 1984 yılında vakıf ve sivil toplum kuruluşu olarak faaliyetlerine başlamıştır. TUGEV'in profilini turizm kuruluşlarının temsilcileri, başkanları ve sektörde yer alan önemli iş adamları oluşturmaktadır.

TTYD: Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği, 1988 yılında turizm yatırımcılarının bir araya gelerek kurdukları bir oluşumdur. Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği, bünyesinde turizmin çok çeşitli dallarında faaliyet gösteren başlıca yatırımcı ve işletmecileri bulundurmaktadır (Mısırlı, 2015).

2. Seyahat Acenteleri ve İlişkili Olduğu Uluslararası Örgütler

Seyahat acentelerinin yurt içinde olduğu kadar aynı zamanda yurt dışında da bağlantılı olduğu örgütler bulunmaktadır.

Uluslararası faaliyet gösteren bu örgütlerden bazıları şunlardır:

WATA: (World Assocation of Travel Agents) Dünya Seyahat Acentaları Birliği
ARTA: (Association of Retail Travel Agents) Perakendeci Seyahat Acentaları Birliği
WTO: (World Tourism Organization) Dünya Turizm Örgütü
UFTAA: (Union of Federation Travel Agents Association) Uluslararası Seyahat Acentaları birlikleri Federasyonu
ECTAA: (The European Travel Agents' and Tour Operators' Associations) Avrupa Seyahat Acentaları ve Tur Operatörleri Birliği
AITO: (Association of Incentive Travel Operators) Teşvik Turları Operatörleri Birliği
IATA: (International Air Transport Association) Uluslararası Hava Taşımacıları Birliği

Görsel 6.6: *IATA logosu*

ARAŞTIRALIM

Seyahat acentelerinin ilişkili olduğu ulusal ve uluslararası örgütler acentelere ne gibi faydalar sağlamaktadır? Araştırınız.

3. Seyahat Acentelerinin Resmi Kurumlar İle İlişkileri

Seyahat acenteleri de özünde bir işletme olduklarından dolayı faaliyetlerini sürdürürken diğer tüm işletmeler gibi yerine getirmek zorunda olduğu bir takım sorumlulukları bulunmaktadır. Bunlara, personelin sigortası için Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK), kazançlarından vergi ödemeleri gerektiği için Hazine ve Maliye Bakanlığı'na bağlı İl Vergi Daireleri, ilgili belediyeler ve İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'ne karşı sorumlu olmaları örnek olarak gösterilebilir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 6

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Seyahat Acentaları Yönetmeliği'ne göre seyahat acentelerinde en az bir tane bulunması gereken personel aşağıdakilerden hangisidir?
A) Turist Rehberi
B) Enformasyon memuru
C) Operasyon Sorumlusu
D) Rezervasyon memuru
E) Otel rehberi

2. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acenteleri ve tur operatörleri için yanlış bir bilgidir?
A) Seyahat acentesi perakendecidir.
B) Seyahat acentesi komisyon üzerine çalışır.
C) Seyahat acenteleri talepten önce plan yapar.
D) Tur operatörleri ürününü satamazsa zarar eder.
E) Seyahat acenteleri ürününü pazarlamak için reklama çok fazla ihtiyaç duymaz.

3. I. Servis voucheri
II. İptal voucheri
III. Rezervasyon voucheri
Yukarıdakilerden hangisi seyahat acentelerinin kullandığı voucher çeşitlerindendir?
A) Yalnız I
B) Yalnız II
C) I ve II
D) I, II ve III
E) II ve III

4. Odaların boş kalma riskini göze almamak için konaklama işletmelerinin kapasitesinden fazla yaptığı rezervasyona ne denir?
A) Go-show
B) Booking
C) Overbooking
D) Short
E) Destinasyon

5. I. Yasal sınıflandırma
II. İşlevsel sınıflandırma
III. Yapısal sınıflandırma
Yukarıdakilerden hangileri seyahat acentelerinin tabi olduğu sınıflandırma türlerindendir?
A) Yalnız I
B) Yalnız II
C) I ve II
D) I, II ve III
E) I ve III

6. Aşağıdakilerden hangisi Türkiye'de faaliyet göstermek isteyen tüm seyahat acentelerinin üye olmak zorunda olduğu kuruluştur?
A) TUREB
B) TÜROB
C) TÜROFED
D) TÜRSAB
E) TUGEV

7. I. İngoing Acenteler
II. Perakendeci Acenteler
III. Outgoing Acenteler
Yukarıdakilerden hangileri seyahat acentelerinin fonksiyonel sınıflandırmasındandır?
A) Yalnız I
B) Yalnız II
C) I ve II
D) I ve III
E) II ve III

8. Şirketlerin personelini teşvik etmek üzere gönderdiği tur anlamına gelen kavram aşağıdakilerden hangisidir?
A) Upgrade
B) Destinasyon
C) Fam Trip
D) Stop Sale
E) Incentive Tour

9. Aşağıdakilerden hangisi seyahat acentelerinin ilişkili olduğu ulusal örgütlerden birisi değildir?
A) TUREB
B) IATA
C) TÜROB
D) TÜROFED
E) TUGEV

10. Kültür turizminin en kilit öğesi olan ülkemizin doğal ve kültürel tanıtımını yapan en az bir yabancı dili çok akıcı konuşabilen alanında uzmanlaşmış personeldir.
Yukarıda açıklaması verilen acente personeli aşağıdakilerden hangisidir?
A) Turist rehberi
B) Operasyon şefi
C) Acente müdürü
D) Otel rehberi
E) Tur sorumlusu

ÖĞRENME BİRİMİ 7

ANİMASYON HİZMETLERİ

KONULAR

- 7.1. TURİZMDE ANİMASYON
- 7.2. KONAKLAMA TESİSLERİNDE EĞLENCE HİZMETLERİ
- 7.3. ANİMASYON UYGULAMA ALANLARI
- 7.4. ÇOCUK KULÜBÜ
- 7.5. ULUSAL VE ULUSLAR ARASI LİTERATÜRE GÖRE ÇOCUK KULÜBÜ AKTİVİTELERİ

HAZIRLANALIM

- Çevrenizdeki konaklama işletmeleri ile görüşerek animasyon bölümü hakkında bilgi edininiz.
- Konaklama tesislerinde uygulanan aktiviteler hakkında araştırma yapınız.
- Araştırmalar sonucunda edinilen bilgileri sınıfta paylaşınız.

7.1. TURİZMDE ANİMASYON

Turizm sektörünün önemli uygulama alanı olan animasyon hizmetlerini daha iyi anlayabilmek için animasyonun anlamını ve fonksiyonlarını incelemek gerekir.

7.1.1. Animasyonun Tanımı

Animasyon, kelime anlamı olarak "canlandırma" anlamı taşımaktadır. Sinema ve televizyon alanında yapılan çizgi filmlerde, turizm sektöründe, eğlence hizmetlerinde, sağlık alanında yapılan yeniden canlandırmalarda olduğu gibi her türlü canlandırma işlemi için animasyon kelimesi kullanılır.

Turizm sektöründe **eğlence hizmetleri animasyonu**; turistlerin hoş vakit geçirmesi, eğlenmesi için yapılan her türlü oyun, spor, tiyatro, eğlence aktivitelerinin tümüdür. Animasyon, misafirlerin eğlenceli vakit geçirmesi, misafir memnuniyetini arttırması ve dolayısıyla tesis için daha fazla talep yaratması anlamında önemlidir. Sadece konaklama tesislerinde değil; fuar, kongre, parti gibi organizasyonlarda da animasyon hizmetleri verilmektedir. Animasyon hizmetlerinde aktiviteleri canlandıran kişiye de **animatör** denmektedir. Kostümler, dekorlar, aksesuarlar, şovlar, izleyicilere yapılan makyajlar animasyonun ana unsurlarıdır.

Animasyon aktivitelerinin asıl amacı seyahatleri veya tatilleri eğlenceli hale getirmek, insanların güzel keyifli vakit geçirmesini sağlamaktır. Bu aktiviteleri yerine getirirken birçok fonksiyonu da yerine getirmektedir. Sektör, işletme ve turistler açısından animasyonun ayrı ayrı etkileri bulunmaktadır.

Animasyonun Turistlere Yönelik Fonksiyonları

Tüm yılın stresini ve yorgunluğunu atmak, eğlenmek için insanların birçoğu animasyon aktivitelerine katılmaya gönüllü olur. Fakat herkesin eğlence anlayışı farklı olduğu için animasyon aktiviteleri de mümkün olduğunca çeşitlendirilir. Turistler de kendilerine göre en çok zevk alacakları aktivitelere katılır. Animasyon aktivitelerinin turistler üzerindeki etkileri şunlardır:

- Özellikle sportif aktivitelere katılarak enerjilerini atarlar.
- İnsanları kaynaştırarak yeni arkadaşlıklar, dostluklar kurulmasını sağlar.
- Yarışmalara katılarak rekabet ve kazanma duygularını tatmin ederler.
- Farklı etkinliklere katılarak veya izleyerek keyifli vakit geçirirler ve yıl boyunca oluşan gerginliklerini atarlar.
- Kazanma, kaybetme, takdir etme ve edilme, bireysel veya ekip çalışmasına katılım, yaratıcılık, girişimcilik, tanışma gibi unsurlarla kişilik gelişimine katkıda bulunur.
- Farklı kültür, ırk veya dinden insanlarla aynı etkinlikler içerisinde bulunarak farklılıklara saygı anlayışını geliştirir.

SIRA SİZDE



Görsel 7.1: *Gülümseyen insanlar*

Sevgili öğrenciler, "Bütün insanlar aynı dilde gülümser." George Carlin sözünü yorumlayınız.

Animasyonun Sektöre Yönelik Fonksiyonları

Türkiye'ye gelen turistlerin ülkeden memnun ayrılması sonraki yıllarda gelecek olan turist sayısının artmasını sağlayacaktır. Misafir memnuniyetini arttıran en önemli unsurlardan bir tanesi de animasyon hizmetleridir. Günümüzde animasyon hizmetlerinin kalitesi, insanların konaklama işletmesi tercih kriterleri arasında da çok önemli paya sahiptir. Dolayısıyla animasyon hizmetleri, turistler açısından oldukça önemsenmektedir. Animasyonun sektöre olan etkileri şunlardır:

- Turizm ürününün çeşitlendirilmesini sağlar.
- Yeni iş alanı ve istihdam yaratır.
- Ülke tanıtımına ve imajına katkı sağlar.
- Sektöre olan talebi arttır, pazarlama faaliyetlerine katkı sağlar.

Animasyonun Tesise Katkısı

Turizm tesislerinin de her özel işletme gibi asıl ve nihai amacı kârlılık ve sürekliliktir. Turizm tesislerinin bu amaca ulaşması için misafir memnuniyeti olmazsa olmazıdır. Memnun ayrılan her turist bir turizm tesisi için onun pazarlamacısıdır. Tatili bittikten sonra hem tesisin reklamını yapacak hem de tesis için bir sonraki yıl potansiyel bir repeat guest (tekrar gelen misafir) olacaktır. Tesislerde misafir memnuniyeti yaratmada en önemli unsurlardan bir tanesi de animasyon faaliyetleridir. Animasyonun tesise etkileri şunlardır:

- Turistlerin eğlenceli vakit geçirerek tesis içerisinde kalmasını sağlar.
- Tesis için tanıtım, reklam ve pazarlama aracı olarak kullanılır.
- İşletmenin ilgi çekici, canlı ve hareketli olmasını sağlar.
- Misafirlerin tesisten memnun ayrılarak repeat guest olmasını sağlar.
- Misafirlerin kalış sürelerini uzatarak tesise ekonomik katkı yapılmasını sağlar.
- Tesisten memnun ayrılan misafirler sayesinde hem ülke hem de işletme imajına katkı sağlar.
- Sunduğu aktivite imkânları ile tesisin tercih edilmesini sağlar. Örneğin, çocuk kulübü gelişmiş bir tesis aileler tarafından tercih edilecektir.
- Tesise yan gelir olanakları kazandırır.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

ANI BİRİKTİRMEK

Her insan mutlu olmak eğlenmek ister. İnsan yıllar geçtikçe geriye baktığında güzel günlerini, bol kahkahalarını, sevdikleriyle geçirdikleri vakitlerini, mutlu olduğu zamanlarını hatırlamak ister. Bir insanı zengin yapan şey ne parasıdır ne de malı mülkü; biriktirdiği güzel eğlenceli anılardır. Eğlenmek, gülmek, yeni deneyimler yaşamak, sevmek ve sevilmek sahip olunabilecek en değerli hazinedir.

"Neşeli adam güneşe benzer, girdiği yer aydınlanır." Cenap Şahabettin

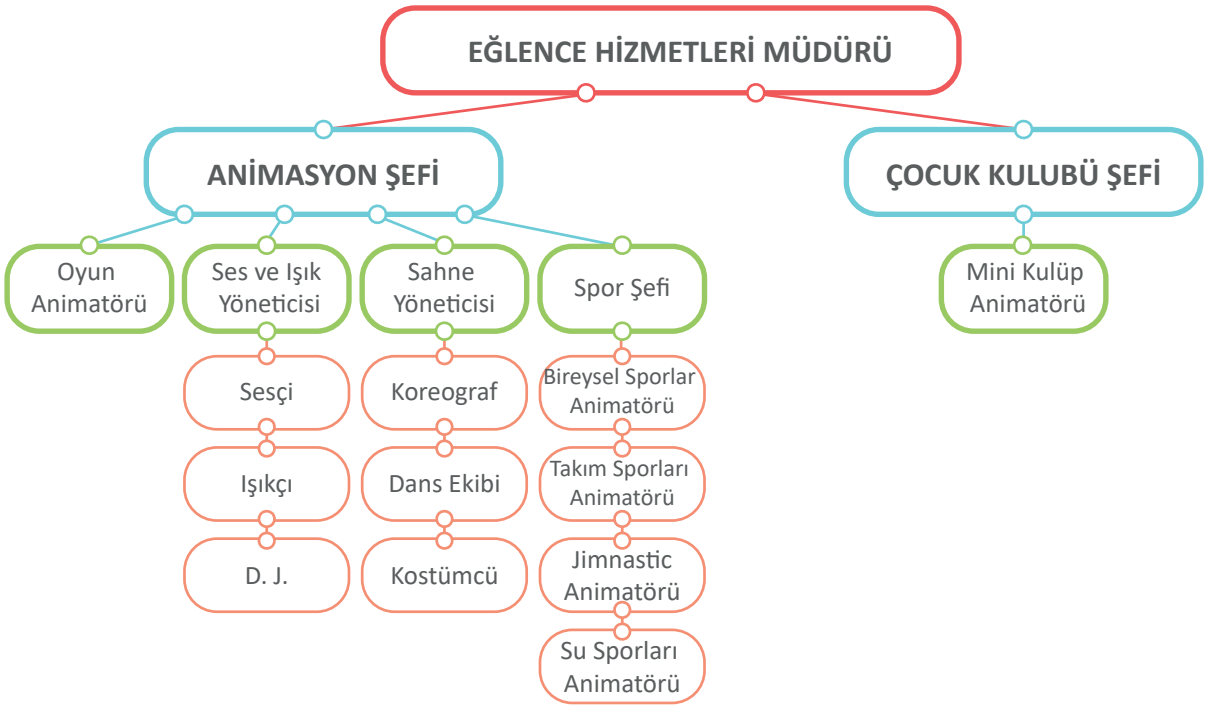
SIRA SİZDE

Yukarıdaki metinden yola çıkarak animasyon hizmetlerinin önemini yorumlayınız. Hatırladığınız en eğlenceli anınızı ve eğlenmek için ne tür aktiviteler yaptığınızı paylaşınız.

7.1.2. Konaklama Tesislerinde Eğlence Hizmetleri Bölümünün Organizasyonu

Konaklama işletmeleri organizasyonu içerisinde eğlence hizmetlerinin önemi giderek daha fazla artmaktadır. Eğlence hizmetleri, günümüzde konuk memnuniyeti yaratmakta en başta gelen bölümlerden birisi haline gelmiştir.

Konaklama tesislerinde misafirlerin eğlenceli vakit geçirmesinden sorumlu olan eğlence hizmetleri bölümü kendi içerisinde belirli bir iş organizasyonuna dâhil olarak çalışır. Bölümde çalışan herkesin görev ve sorumlulukları farklıdır. İşletmeden işletmeye değişmekle birlikte genel olarak eğlence hizmetleri bölümü organizasyon şeması şu şekildedir:



Grafik 7.1: *Eğlence hizmetleri bölümü organizasyon şeması*

Animasyon hizmetlerinin başarısı iyi bir ekip çalışması ile mümkündür. Her personelin görev ve sorumlulukları farklı olsa da birbirleriyle uyumlu olmak başarıyı getirir. Animasyon hizmetleri personelinin görev ve sorumlulukları şunlardır:

Eğlence hizmetleri müdürü, genel müdüre karşı bölümünden sorumlu olan kişidir. Bölümün en başında bulunur ve tüm aktivitelerin planlanması, uygulanması, örgütlenmesi, yönetilmesi ve denetlenmesinden sorumludur. Personelinin eğitimi, terfisi, çalışma saatleri, izinleri gibi animasyon personelinin işlerinden sorumludur. İyi bir lider, insan ilişkileri güçlü bir kişiliği olmalıdır.

Animasyon şefi, eğlence hizmetleri müdürüne bağlı olarak çalışır. Tüm animatörler animasyon şefine bağlıdır ve şefin verdiği görevleri yerine getirir. Animasyon aktivitelerinin düzenli uygulanmasını sağlamak, programı hazırlamak, konuklarla bizzat ilgilenmek, animatörlere görev dağılımı yapmak, müdürle birlikte bütçeyi hazırlamak animasyon şefinin görevidir.

Oyun animatörleri, işletmelerde misafirleri eğlendirmek için hazırlanıp uygulanan tüm oyunlardan sorumlu kişilerdir.

Ses ve ışık yöneticisi, gösteriler sırasında ses ve ışık efektlerinin ne zaman nerede verileceğine karar veren kişidir. Ekibinde ses sorumlusu, ışık sorumlusu ve müzik için D.J. bulunur.

Sahne yöneticisi, diğer ekip üyeleriyle iş birliği yaparak sahnede gösterilecek oyunları belirler. Gösteri esnasında sahnenin nasıl kullanılacağı, dekorların nasıl yerleştirileceği, kimin nerede duracağını belirler.

Koreograf, gösterilerde kaç kişinin olacağı, kimin nerede durup hangi hareketleri yapacağını belirleyen kişidir.

Kostümcü, gösterilerde kullanılacak kostüm, aksesuar ve dekorların neler olacağını, nasıl kullanılacağı belirleyen ve tasarlayıp hazırlayan kişidir.

Dans ekibi, dans gösterilerinde yer alan ritim duyguları gelişmiş, bedenlerini estetik kullanmayı bilen, dans eğitimi almış kişilerdir.

Spor animatörleri, tesisteki tüm spor aktivitelerinin hazırlanıp sunulmasından sorumlu olan animatörlerdir. Bireysel sporlar, takım sporları, su sporları ve jimnastik dallarında uzmanlaşmış kişilerdir. Çoğunlukla spor eğitimi almış profesyonel sporculardır.

Çocuk kulübü animatörleri, tesisteki belirli yaş aralığındaki çocuklara yönelik yapılacak aktiviteleri planlayıp uygulayan kişilerdir. Sabırlı, sevecen, dikkatli, güler yüzlü, şefkatli, çocuklarla iletişimi güçlü kişiler olması gerekir.

Animasyon aktiviteleri çok çeşitli olduğundan dolayı bu aktiviteleri icra edecek personel de birtakım özelliklere sahip olması gerekir. Doğuştan gelen kişilik özelliklerine ek olarak eğitimler yoluyla da bu özellikler kazanılır. İyi bir **animatörde** şu özellikler bulunur:

- Düşüncelerini sözel olarak ifade edebilmeli.
- Başkalarını etkileme ve ikna etme özelliklerine sahip olmalı.
- Yaratıcı, yeniliğe açık olmalı.
- Düzgün, iyi bir fizikî yapıya sahip olmalı.
- Çabuk karar verebilmeli ve kararlarını uygulayabilmeli.
- İnsanların duygu ve ihtiyaçlarına duyarlı olmalı.
- Sabırlı, coşkulu ve enerjik olmalı.
- Bedence güçlü ve sağlıklı olmalı.
- Mizah duygusuna ve pratik zekâya sahip olmalı.
- En az bir yabancı dili akıcı konuşmalı.

SIRA SİZDE

Animatörlerin; sportif, genç, gülmesini bilen, eğlenmeyi ve eğlendirmesini seven ve bilen, samimiyet ile laubaliliği ayırt edebilecek, görevinin sınırlarını bilen, iş disiplinine özen gösteren, özverili, özel mesleki eğitimli, dans etmesini bilen veya dans etmeye yatkın, yetenekli, düzgün fiziki görünümlü, düzgün diksiyonlu, lisan bilen bireylerden oluşması gerekiyor.

Sizce neden animatörler yukarıdaki özelliklere sahip olmalıdır? Araştırınız.

7.2. KONAKLAMA TESİSLERİNDE EĞLENCE HİZMETLERİ

Turizm sektörünün gelişmesine paralel olarak sektördeki işletme sayısı da artmış, işletmeler birbirleriyle rekabet etmek durumunda kalmıştır. Bu rekabet ortamında işletme için istenilen doluluk oranına, kârlılığa ve konuk memnuniyetine ulaşmak için hizmet kalitesini ve çeşitliliğinin artması zorunlu olmuştur. Misafirlerin işletmeden memnun ayrılması, beklentilerinin karşılığını alması için tesiste geçen vaktin dolu dolu ve keyifli geçmesi gerekir. Bunu sağlayacak bölüm de eğlence hizmetleridir. Günümüzde animasyon hizmetlerinin kalitesi insanların konaklama işletmesi seçim kriterleri açısından öncelikler arasına girmiştir. Başarılı bir eğlence hizmetleri bölümü, konaklama tesisinin pazarlanmasında çok etkilidir. Tesis için başlı başına bir imaj yaratıp işletmeyi bir marka haline getirebilmektedir.

7.2.1. Animasyon Aktivite Programı

Konaklama tesislerinde günlük olarak sunulacak her türlü aktivite daha önceden belirlenir. Hangi aktivitelerin seçileceği, konuk profilleri, sahip olunan donanımlar, tesisin özelliği, personel sayısı gibi nedenlere göre değişir.

Animasyon aktivite programı hazırlama aşamaları şunlardır:

- Animasyon şefi ekibiyle birlikte tüm sezon için bir çalışma programı hazırlar.
- Bu programda öncelikle uygulanacak aktiviteler seçilir.
- Seçilen aktivitelerde hangi animatörlerin görev alacağı, hangi ekipmanların kullanılacağı, aktiviteler için hangi alanların kullanılacağı belirlenir.
- Belirlenen tüm işlemler için eksikler giderilir, kostümler, aksesuarlar, dekorlar hazırlanır, ekipmanlar temin edilir.

Tüm sezon boyunca önceden hazırlanan bu programa uygun olarak aktiviteler sunulur.

Aktivite Programının Özellikleri

Animasyon programına dâhil edilen aktiviteler planlanırken bazı dikkate alınması gereken unsurlar vardır. Aktivitenin ne amaçla yapıldığına bağlı olarak değişmekle birlikte animasyon aktivite programının özellikleri şunlardır:

- Canlı olmalı.
- Eğlendirici olmalı.
- Farklı duyulara hitap edebilmeli.
- Misafirler ile iletişime açık olmalı.
- Farklı özellikte aktiviteler içermeli.
- Katılım isteği uyandırmalı.
- İlgi çekici olmalı.

Animasyon Program Türleri

Her işletme, kendi imkân ve özelliklerine göre farklı çalışma programı hazırlar. Birkaç farklı türde program hazırlanması yıl içerisinde çalışma programının işleyişini kolaylaştırır.

Belirli periyotlara ve günlere göre programlar şunlardır:



Görsel 7.2: *Akşam yapılan sahne gösterisi*

- **Sezonluk Program:** Sezon başında hazırlanan ve sezon boyunca uygulanacak tüm aktivitelerden oluşan programdır.
- **Haftalık veya 15 Günlük Program:** Misafirlerin tesisteki konaklama periyoduna göre hazırlanan programdır. Kitle turizminde konuklar, genellikle tesislere haftalık veya 15 günlük periyotlarda gelir.
- **Günlük Program:** Haftalık periyotlarda hazırlanan programın günlük olarak daha detaylı gösterildiği programdır. Gün içerisinde hangi aktivitenin saat kaçta, nerede, hangi animatörle olacağını gösteren programdır.
- **Özel Gün Programları:** Tesisin bulunduğu ülkenin veya tesise yoğun olarak gelen misafirlerin ülkelerindeki özel günler dikkate alınarak yapılır. Ulusal ve dini bayramlar, festivaller, yılbaşı vb. gibi özel günler için özel programlar yapılır.
- **Özel Grup Programları:** Konaklama tesislerine kalabalık grup olarak gelen misafirler için hazırlanan aktivite programıdır. Özellikle kongre, fuar gibi organizasyonlar yapılan tesislerde bu durumla daha sık karşılaşılır.

SIRA SİZDE

Sevgili öğrenciler, animasyon aktivitelerini araştırarak haftalık animasyon aktivite programı hazırlayınız. Program hazırlanırken aktivitelerin dağılımına dikkat ediniz.

Aktivite Programı Planlama

Başarılı bir animasyon konukları memnun eder, misafirlerde işletmeye karşı bağlılık kazandırır. Bu başarıyı yakalamak için animasyon planını iyi yapmak gerekir.

Animasyonlar planlanırken konu, animatör özellikleri, çalışma alanları, malzeme tedariki ve tanıtım ilkelerine dikkat etmek gerekir.

Konaklama tesislerinde farklı konuk türlerine uygun konular tercih edilmelidir. Bir animasyon konusu belirlenirken işletmenin genel misafir yapısına, misafirlerin yaş, cinsiyet, milliyet, meslek gibi özelliklerine dikkat etmek gerekir. Gençler ve sporcular daha hareketli, rekabete dayalı aktiviteler tercih ederken yaşlılar daha sakin aktiviteleri tercih eder. Çocuklu aileler, nispeten güvenli alanlardaki aktivitelere yönelir.

Planlanan programda hangi aktivite için hangi animatörün görev alacağı belirlenirken animatörlerin özellikleri dikkate alınmalıdır. Örneğin; spor aktiviteleri için sporcular, dans aktiviteleri için dans eğitimi almış animatörler görevlendirilir. Kimi durumlarda bir animatör birden farklı türde animasyon aktivitesinde görev alır. Bu yüzden bir animatörü herhangi bir dalda ön plana çıkaran bir özelliğinin yanında, diğer dallarda da belirli seviyede yeteneği ve eğitimi olması gerekir.

Animasyon programı hazırlanırken aktiviteleri dengeli dağıtmak gerekir. Hem günlük programda herkese hitap edebilecek türde aktiviteler yapılmalı, hem de haftalık programda peş peşe benzer aktiviteler verilmemelidir. Gün içerisinde aktivite dağılımı farklı saatlere yayılmalı, gün boyu aktivitelere katılım imkânı sunulmalıdır. Aktiviteleri sürekli aynı yerde yapmak da planlama açısından bir hatadır ve bu durum, konukların aktiviteden sıkılmasına sebep olabilmektedir. Dolayısıyla aktivite türü, hitap ettiği yaş ve cinsiyet, aktivite alanı ve saatleri dengeli dağıtılmalıdır.

Aktiviteler planlanırken dikkat edilmesi gereken bir diğer husus planlanan aktiviteye uygun ala-

nın var olmasıdır. Örneğin, bir futbol aktivitesi planlamak isteniyorsa mutlaka futbol oynamaya uygun alan olmalıdır. Dolayısıyla planlanan aktiviteye uygun alan olmalı ve mevcut alanlara göre aktivite seçilmelidir.

Bir animasyon aktivitesi uygulanırken kostümler, dekorlar, aksesuarlar, ekipmanlar gereklidir. Sezon başı yapılan planlamada mevcut olan malzemelere göre aktiviteler planlanmalı ve eksikler önceden giderilmelidir.

Uygulanacak olan aktivitelerin tanıtımı da son derece önemlidir. Her ne kadar aktivite kusursuz planlasa bile yeterli tanıtım yapılmadığı takdirde aktivite amacına ulaşmayacaktır. Bu yüzden hazırlanan aktivitenin yeri, saati, konusu, türü vb. unsurlarıyla birlikte ilgi çekici şekilde tanıtımını yapmak şarttır.

Aktivite planlama basamakları şunlardır:

1. Basamak: Aktivite belirlenir. Planın ilk basamağı olan aktivite belirlemede bazı kriterler göz önünde bulundurulur. Tesis içerisinde aktivite yapılabilecek alanları tespit etme, maddi ve personel kaynaklarını belirleme, aktivite türleri inceleme ve seçme, öncelikleri belirleme gibi kriterler değerlendirilerek aktiviteler belirlenir.

2. Basamak: Aktivitenin yapılacağı alan net olarak belirlenir. Alanda hangi aktivite gerçekleştirilecek, alanda nasıl düzenlemeler yapılacak, alan hazırlığı için ne kadar süre ve maddi kaynak gerekecek net olarak belirlenir.

3. Basamak: Aktivitede kullanılacak malzemeler detaylı olarak belirlenir. Sahip olunan mevcut malzemeler ve eksikler listelenir ve eksik olanlar tedarik edilir.

4. Basamak: Genel değerlendirme yapılır. Tüm hazırlıklar giderildikten sonra gösteri yapılmadan önce herhangi bir hata olmaması için genel değerlendirme yapılır. Gösterinin amacına ulaşıp ulaşmadığının kontrolü için ise aktivite uygulandıktan sonra değerlendirme yapılır.

Konaklama Tesisi Aktiviteleri

Her konaklama işletmesi kendisine özgü aktivite yaratmak istese de genel anlamda birçok işletmede benzer aktiviteler sunulur.

Birçok konaklama işletmesinde sıklıkla gösterilen bazı animasyon gösterileri şunlardır:

- Havuz savaşları
- Elmalı dans yarışması
- Taklit yarışması
- Dans yarışması
- Kılıbık kim?
- Elma yeme yarışması
- Yüzük bulma yarışması
- Yazı yazma yarışması
- Sahil savaşları
- Para toplama yarışı
- Yumurta yarışı
- En uzun adım atma yarışı
- Tanışma
- İklimleri taklit oyunu
- Çerçeveden geçme şovu
- Bir baş bir son harf yarışması
- Balonlu şınav

SIRA SİZDE

Sevgili öğrenciler, animasyon aktivite programın ne olduğunu, nasıl hazırlandığını, aktivite seçiminde nelere dikkat edildiğini öğrendiniz. Şimdi sıra sizde, sizler animatör, okulumuz konaklama tesisi, diğer sınıflardaki öğrenciler de tesis misafirleri olsun. Aşağıdaki yönergelere göre günlük aktivite programı yapıp uygulayınız.

Sınıfınızı animasyon bölümü, sınıf arkadaşlarınızı animasyon personeli, okul arkadaşlarınızı da tesis misafirleri olduğunu varsayınız.

Öğretmeniniz rehberliğinde sınıfta animasyon organizasyon yapısına göre görev dağılımı yapınız.

Aktiviteleri belirleyiniz.

Hep birlikte günlük aktivite programı hazırlayınız.

Aktivitelerden sorumlu olacak animatörleri seçiniz.

Okul içerisinde tanıtımını yapınız. Misafirlerin aktivitelere kaydını yapınız.

Misafirlerle birlikte aktiviteleri gerçekleştiriniz.

7.3. ANİMASYON UYGULAMA ALANLARI

Animasyon faaliyetlerinin kendisine en çok yer bulduğu alanlardan bir tanesi turizm sektörüdür. Turizm işletmelerinin hemen hepsi animasyon faaliyetlerine yer vermektedir. Turizmde animasyon hizmetleri konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri ve turizm sektörü içerisindeki özel organizasyonlar alanlarında kendisine yer bulmaktadır. Her işletme, kendi yapısına uygun olarak aktiviteler düzenler. Seyahat sırasında yapılan gösteriler, yiyecek-içecek işletmelerinde yapılan gösteriler ve konaklama işletmelerindeki gösteriler, yapısı gereği birbirinden farklı olmak zorundadır. Örneğin bir restoran için bardaktan buz alma oyunu uygunken seyahat işletmesi için bilmece sorma, konaklama işletmesi için havuz savaşları oyunu uygun bir aktivite olabilmektedir.

7.3.1. Konaklama İşletmelerinde Animasyon Uygulama Alanları

Hemen hemen tüm konaklama işletmeleri, organizasyon yapısında animasyon bölümüne yer vermiştir.Konaklama şirketleri, genellikle programlarını ve günlük aktivitelerini kendi bünyesinde istihdam ettiği animatörlerle uygular. Hatta konaklama işletmeleri için kendisine ait gösteri ve şovlar yapmak bir prestij göstergesidir. Bu gösteriler bir pazarlama unsuru olarak da kullanılır.

İşletmeler, bazen tesis dışından özel animasyon gösteri gruplarıyla da anlaşma yapar. Bu tarz özel organizasyon şirketleri, konaklama tesislerindeki kadar çeşitli gösteriler yerine bir veya birkaç gösteri üzerine uzmanlaşır. Dolayısıyla yapılan gösteriler daha profesyonel ve ilgi çekici olmaktadır. Bu tarz organizasyon şirketleri ile çalışmak maliyet konusunda dezavantajlı olsa da tesis için rekabet yaratma, aktivite çeşitlendirme ve marka yaratma konusunda avantaj sağlar.

7.3.2. Konaklama İşletmelerinde Uygulama Alanlarına Göre Aktivite Çeşitleri

Konaklama tesislerindeki animasyon aktiviteleri çeşitli gruplara ayrılır. Genel anlamda konaklama tesislerinde aktivite çeşitleri şu şekildedir:

> Spor aktiviteleri
> Oyun aktiviteleri
> Dans aktiviteleri
> Mini kulüp aktiviteleri

Her aktivitenin uygulanacağı alanın birtakım özellikleri taşıması gerekir.

Spor aktiviteleri: Geniş alanlara ihtiyaç duyulan aktivitelerdir. Yapılan sporun türüne göre seçilen alan değişir. Plaj voleybolu için kumlu bir sahil, su topu için yeterli büyüklükte bir havuz, basketbol için basketbol sahası gibi alanlar gerekir. Bazı spor aktiviteleri için sadece spor amaçlı alanlar ayrılmışken bazı sporlar için genel alanlar kullanılır. Örneğin tenis, basketbol gibi sporlar için sadece bu spor için dizayn edilmiş alanlar gerekir. Ama jimnastik için aktivite saatinde bir havuz başı veya bir yeşil alan kullanılabilmektedir.



Görsel 7.3: *Plaj voleybolu oynayan turistler*

Oyun aktiviteleri: Katılım için seçilen alanlar, genellikle misafirlerin yoğun olarak bulunduğu alanlara yakın yerlerdir. Yine spor aktivitelerinde olduğu gibi bazı oyunlar için kullanılacak alanlar sabittir. Örneğin dart oyun alanı için sabit bir yer belirlenir ve her gün aynı alanda oyun oynatılır.

Dans aktiviteleri: Dans için kullanılan alan genellikle akşam sahne gösterililerinin yapıldığı amfi tiyatrodur. Gün içerisindeki dans aktiviteleri için ise genellikle havuz başında geniş bir alan tercih edilir.

Mini kulüp aktiviteleri: Genellikle insanların yoğun olduğu yerlerden uzak tesisin ayrı köşesindeki alanlar tercih edilir. Bazen çocukların akşam gösterileri için amfi tiyatro da kullanılır.

ETKİNLİK

Okulunuz bir konaklama tesisi olsaydı hangi alanlarda hangi aktiviteleri gerçekleştirirdiniz? Okulunuzun fiziksel alanlarına göre aktiviteler planlayınız.

7.3.3. Yetişkin ve Gençler İçin Animasyon Uygulamaları

Konaklama tesislerinde çok farklı özellikte, kültürde ve yaşta misafirler bulunur. Farklı yaş gruplarının animasyon uygulamalarından beklentileri de farklı olacaktır. Gençler, daha hareketli, rekabete ve fiziksel güce dayalı aktiviteleri tercih ederken yaşlılar az hareketli fakat hoş vakit geçirebilecekleri aktivitelere katılmak ister. Animasyon hizmetleri işletmede konaklayan misafirlerin farklılıklarını gözeterek herkese hitap edebilecek türde aktiviteler planlamalıdır.

Gençler, yaşlarının özelliği gereği hareketli, canlı, enerjik, rekabete dayalı aktiviteleri tercih eder. Maceracı ruhlu oldukları için risk içeren oyunlar, kazanma azmini ortaya koyabileceği yarışmalar gençler için daha uygundur. Plaj voleybolu, su topu, hareketli danslar, havuz oyunları ve yarışmaları daha çok gençlerin katıldığı aktivitelerdir.

Yaşlılar ise hem ruhsal hem fiziksel açıdan daha dingin hayat yaşamayı ister. Riskten uzak, sakin ama eğlenceli aktiviteler onlar için daha uygundur. Örneğin gençler akşam gösterilerinde katılımcı olurken genellikle yaşlılar izleyici olmayı tercih eder. Bu durum bir kesimin eğlenip diğerinin eğlenmediği anlamına gelmez. Dama, satranç, bocce gibi çok fazla fiziksel efor gerektirmeyen oyun ve sporlar yaşlılar için daha uygundur.

ARAŞTIRALIM

Sevgili öğrenciler, konaklama tesisleri ile iletişime geçerek işletmelerin gençler ve yaşlılar için hazırladıkları animasyon aktivitelerinin neler olduklarını öğreniniz ve sınıfta paylaşınız.

7.4. ÇOCUK KULÜBÜ

Çocuklu aileler, tesis seçiminde işletmede çocuk kulübü olup olmamasına göre tercihlerini belirler. Bir konaklama tesisinde çocuklu aileler için kendileriyle birlikte çocuklarına da sunulan hizmetler ne kadar fazlaysa işletmenin tercih edilirliği de o oranda fazla olmaktadır.

Çocuk kulübü, konaklama tesislerinde çocukların sıkılmadan eğlenceli vakit geçirmesi için çocuklara uygun ekipmanlarla donatılmış, çocuk kulübü animatörlerinin görev yaptığı, animasyon bölümüne bağlıdır.

Çocuk kulübündeki aktiviteler bazen sadece çocuklara yönelik bazen de çocuklarla birlikte ebeveynlerin de dâhil olabileceği aktiviteler olabilmektedir. Genellikle 12 yaşına kadar olan çocuklar, çocuk kulübü aktivitelerine dâhil edilir.



Görsel 7.4: *Konaklama tesisi çocuk kulübü*

Çocuk kulübünün özellikleri şunlardır:

- Hem diğer misafirlerin çocuk sesinden rahatsız olmaması hem de çocukların yetişkinlerden kısmen uzakta daha rahat etmeleri için genellikle işletmelerin sakin köşelerinde konumlandırılır.
- Çocukların ilgisini çekecek şekilde canlı ve uyumlu renkler tercih edilmelidir.
- Çocukların ilgisini çekebilecek görsellerle donatılmış olmalıdır.
- Çocuk kulübünde kullanılan malzemeler ve dekorlar çocuk gelişimine uygun olmalı, güvenlik ve sağlık açısından standartlara uygun malzemeler seçilmelidir.
- Kulüp alanı çocukların rahat hareket edebileceği büyüklükte olmalıdır.
- Mümkünse kapalı aktivite alanı, bahçesi ve çocuk parkı bulunmalıdır.

7.4.1. Çocuk Kulübünün Faydaları

Çocuklar açısından faydaları:

- Çocukların eğlenceli vakit geçirmesini sağlar.
- Çocuklara spor yapma imkânı sağlar.
- Eğitici ve öğretici aktivitelerle yeni öğrenmeler yaratır.
- Diğer kültürlerde çocuklarla kaynaşarak çocukların sosyal gelişimlerine katkıda bulunur.
- Çocuk gelişimine uygun aktivite programları ile çocukların fiziksel, zihinsel ve sosyal gelişimini destekler.
- Çocukların oyun ihtiyacını karşılar.
- Çocuklara ebeveynleri olmadan görev ve sorumluluk almayı öğretir.

Ebeveynler açısından faydaları:

- Anne babaların çocuklarıyla birlikte tatil yapabilme imkânı yaratır.
- Anne babaların kendisine zaman ayırmasını sağlar.
- Çocuklarının güvenli bir ortamda olduğunu bilmelerini sağlar.

İşletme açısından faydaları:

- İşletmenin hizmet çeşitliliğini arttırır.
- İşletmenin pazarlama imajına katkı sağlar(aile oteli, çocuk dostu otel gibi).
- İşletmenin tercih edilirliğini arttırır.
- Rekabet ortamında işletme açısından artı bir rekabet unsurudur.

7.4.2. Çocuk Kulübü Organizasyonu

Konaklama tesislerinde çocuk kulüpleri animasyon bölümüne bağlı olarak görev yapar. Çocuk kulübü animatörleri ve çocuk kulübü şefinden oluşan bir ekiptir. Mini kulüp (çocuk kulübü) animatörleri, mini kulüp şefine; mini kulüp şefi de eğlence hizmetleri müdürüne karşı sorumludur. Çocuk kulübünün konaklama tesisi organizasyonundaki yeri ve önemini anlayabilmek için çocuk kulübünü daha detaylı olarak incelemek gerekir.

Çocuk animatörü, çocuk kulübünde görevli çocuklarla ilgili yaratıcı ve eğlenceli aktiviteler düzenleyip uygulayan, çocukların psikolojik ve fiziksel ihtiyaçlarını karşılayan, onlarla ilgilenip güvende olmasını sağlayan, aktivitelerde kullanılan ekipmanları temin eden kişilerdir. Çocukları seven, sabırlı bir kişiliğe sahip olmalıdır.

Çocuk animatörlerinin görevleri şunlardır:

- Çocukların yaşlarına uygun aktivite hazırlayıp uygulamak.
- Çocukların fiziksel ve psikolojik olarak temel ihtiyaçlarını karşılamak.
- Çocuklarla yaşlarına uygun şekilde iletişim kurmak.
- Çocuk kostümleri hazırlamak.
- Çocuklara yönelik oyunları araştırıp öğrenip uygulamak.
- Çocukların güvenli bir ortamda aktivitelere katılımını sağlamak.

7.4.3. Çocuk Kulübünde Kullanılan Malzemeler

Kullanılan tüm malzemelerin ortak özellikleri sağlık ve güvenlik açısından uygun, çocuklar için ilgi çekici olmasıdır. Bu malzemeler şunlardır:

Kostüm ve aksesuarlar, çocukların farklı kılıklara girerek eğlenceli vakit geçirmesini sağlar. Kimi çocuk Keloğlan, kimi Süpermen, kimi Kırmızı Başlıklı Kız, kimi de palyaço olmayı çok eğlenceli bulur. Bunu yapabilmek için bazı aksesuarlara ve kostümlere ihtiyaç vardır. Peruklar, kıyafetler, şapkalar, takılar, ayakkabılar, pelerinler örnek olarak gösterilmektedir.



Görsel 7.5: *Kostüm kullanılan bir animasyon gösterisi*



Görsel 7.6: *Yüz boyama aktivitesi*

Yüz boyama malzemeleri, çocuk aktivitelerinde en çok kullanılan malzemelerin başında gelir. Çocukların çok sevdiği yüz boyama oyunu tek başına bir aktivite olduğu gibi çeşitli aktivitelerde de tamamlayıcı unsur olarak kullanılır. Çeşitli boyalar, fırçalar, spreyler, kalemler, pullar, simler, çıkartmalar ve dövmeler yüz boyama da kullanılan malzemelerdir. Bu malzemeler kullanılırken çocukların sağlığı açısından herhangi bir olumsuz durum oluşturmayacak malzemeler kullanılır.

Oyun araç gereçleri, çocukların eğlenceli vakit geçirmeleri için tasarlanmış oyuncaklardır. Zekâ geliştirici yap-bozlar, el becerisi geliştiren legolar veya hayal gücüne göre çeşitli şekiller yapabildiği kürek, kova gibi plaj oyuncakları, oyun araç gereçlerine örnek olarak gösterilmektedir.

Resim ve elişi malzemeleri, çocukların hem el becerilerini ve zekâlarını geliştirici hem de keyifli vakit geçirmelerini sağlayan malzemelerdir. Oyun hamurları, boyalar, kâğıtlar, kartonlar, çeşitli kumaş parçaları bunlara örnek olarak gösterilmektedir.

Dekorasyon malzemeleri, çocuk kulüplerini çocukların ilgisini çekecek hale getirmek ve çocuklar tarafından kullanılmak üzere tasarlanmış malzemelerdir. Bunlar; görsel zenginlik kazandırmak için kullanılan pano, süsleme vb. görseller, çocukların boylarına uygun masa, sandalye, minder, yastık gibi malzemelerdir. Çocuk kulübünün açık alanında kullanılan merdiven, kaydırak, kum araçları gibi araçlar da dekorasyon malzemesi sınıfındadır.



Görsel 7.7: *Sulu boya çalışmaları*



Görsel 7.8: *Çocuk kulübünde bulunan dekorasyon malzemeleri*

ARAŞTIRALIM

Günümüzde çocuk oyunları çok farklı şekiller almıştır, geçmişte büyüklerinizin oynadığı oyunları araştırınız.

7.5. ULUSAL VE ULUSLARARASI LİTERATÜRE GÖRE ÇOCUK KULÜBÜ AKTİVİTELERİ

Çocuklar için hazırlanan aktiviteler de aynı yetişkin aktivitelerinde olduğu gibi belirli bir plan program dâhilindedir. Programa dâhil edilecek aktivitelerin seçiminde de dikkat edilmesi gereken noktalar vardır. Hem aktivite programı hazırlamada hem de programa dâhil edilecek aktivitelerin seçiminde dikkat edilecek noktalar incelenecektir.

7.5.1. Çocuk Kulübü Aktiviteleri

Hiçbir aktivite gelişi güzel uygulanmaz. Aktivite programı hazırlanırken uygulama alanı, katılan kişi sayısı, uygulanan yaş grubu, aktivitelerin günün hangi saatinde yapıldığı, çocuklar için eğitici olup olmaması gibi unsurlar değerlendirilerek program oluşturulur. Tesisin paket programına göre misafirlerin kalış süreleri ne kadarsa program uzunluğu da o kadar olur. Konaklamalar genellikle haftalıksa program da haftalık olur ve her hafta program başa döner. Eğer tesis yıl boyu faaliyetteyse programlar yaz ve kış sezonu için farklı yapılır.

Çocuklar sabah saatlerinde daha enerjik olduğu için genellikle sportif oyunlar, dans etme, zıplama, koşma gibi enerjilerini atabilecekleri hareketli oyunlar programda sabah saatlerine yerleştirilir. Çocukların gelişimlerinde öğlen dinlenmeleri önemli olduğu için programın öğle saatlerinde iki saatlik dinlenme süresi koyulur. Yaz sezonunda öğle sıcaklarının etkisinden dolayı öğle sonrası aktiviteleri sabah aktivitelerine göre daha az hareketlidir. Daha çok boyamalar, hareketli olmayan oyunlar, serinletici havuz oyunları gibi aktiviteler tercih edilir. Akşam saatlerinde ise genelde dans veya sahne oyunlarından oluşan aktiviteler tercih edilir.

7.5.2. Çocuk Kulübü Aktiviteleri ve Programının Özellikleri

Eğitici olmalı: Çocuk kulübü sadece çocukların keyifli vakit geçirmesinden değil aynı zamanda eğitimlerinden de sorumludur. Bu yüzden seçilen aktiviteler ve hazırlanan program çocukların seviyesine uygun eğitici aktiviteler olmalıdır. Bu tarz eğitici aktiviteler seçilmesi ebeveynler üzerinde de tesis hakkında olumlu imaj oluşturacaktır.

Eğlendirici olmalı: Çocuk kulübünün temel amacı çocukların eğlenceli vakit geçirmesini sağlamaktır. Dolayısıyla program ve aktiviteler mutlaka çocukları eğlendirmelidir. Eğlenmek çocukların en temel özelliğidir. Çocukların nelerden hoşlandığını, neyi sevip neyi sevmediklerini bilmek gerekir. Misafir memnuniyeti yaratmak için sadece ebeveynleri memnun etmek yeterli değildir, aksine çocuklu aileler için onların memnuniyeti daha önceliklidir.

Zengin görsellerle donatılmış olmalı: Görseller çocuklar için ilgi çekici olduğu kadar öğreticidir. Özellikle çocukların öğrenmesinde görseller çok etkilidir, görerek ve yaşayarak daha iyi öğrenirler. Kullanılan görseller çocukların yaşlarına uygun ve mümkün olduğunca büyük ve basit yapıda olmalıdır.

Çocukların gelişimine uygun olmalı: Çocukların yaşlarına göre gelişim özellikleri farklılık göstermektedir. Çocuk kulüplerinde de farklı yaş gruplarından çocuklar olduğu için her yaş grubunun gelişim özellikleri dikkate alınarak aktiviteler seçilir. Aktiviteler farklı yaş gruplarına göre fiziksel, zihinsel ve ruhsal gelişimi destekleyici unsurlar barındırmalıdır.

İçeriği zengin olmalı: Çocuklar, yetişkinlere göre daha çabuk sıkılır. Bu yüzden aktivitelerin doyurucu olması gerekir. Zengin içerikli, tekdüze olmayan, ilgi alanlarına hitap eden, karmaşık olmayan, ana fikri çok uzatmayan aktiviteler çocuklar için daha uygundur. Aksi takdirde çocuklar sıkılacak, aktivite amacına ulaşmayacaktır. Bu durumda çocuk animatörü çocukları gözlemeli, sıkılma belirtileri gösterdikleri zaman çocukların ilgisini tekrar aktiviteye toplayabilmelidir.

Çocukların eğitim ve kültür seviyelerine uygun olmalı: Aktivitelere katılan çocukların eğitim ve kültür seviyeleri farklılık gösterebilmektedir. Aktiviteler çocukların eğitim ve kültür seviyesine göre düzenlenmelidir. Kültürel ve eğitim farklılıkları dikkate alınmadığında; aktiviteyi anlayamayan, aktiviteye katılmak istemeyen çocuklar olabilmektedir.

Aktiviteler dinamik olmalı: Çocuklar yetişkinlere oranla çok daha hareketlidir. Gün içerisinde enerjilerini atmak isterler. Farklı yaş gruplarının fiziksel yapıları da farklı olduğu için her yaşın gelişim özelliklerine uygun hareketlilikte aktiviteler seçilmeli ve program planlanmalıdır.

Etkili tanıtım yapılmalı: Konaklama işletmeleri, çocuk kulüplerini bir pazarlama unsuru olarak kullanır. İnternet sitelerinde, broşürlerde, kataloglarda işletme tanıtımı yapılırken çocuk kulüpleri de bu tanıtımlar içerisinde yer alır. İnsanların işletme tercihinde çocuk kulüpleri oldukça etkilidir. Algıda seçicilik denilen ilgi alanınıza giren konuların dikkat çekmesi gibi tesis tanıtımında da çocuklu ailelerin en çok dikkat edeceği unsur çocuk kulübüdür.

Tanıtımın bir diğer alanı da tesis içerisindeki tanıtımdır. Misafirlerin günlük ve haftalık programlardan haberdar olması animasyon aktivitelerine katılımı ve dolayısıyla misafir memnuniyetini arttıracaktır. Program tanıtımları genellikle tesis içerisindeki animasyon tanıtım panosuyla, odalardaki broşür-

lerle odalardaki televizyonlardaki tesis tanıtım kanallarıyla veya bizzat animatörlerin tek tek misafirleri haberdar etmesi şeklinde gerçekleşir. Tanıtımlarda aktivitelerin içerikleri, yeri ve zamanı tam olarak açıklanmalıdır. Tanıtım panolarında kullanılacak renkler ve görseller çocuklar tarafından ilgi çekici olmalıdır. Bizzat animatörler tarafından günlük aktivitelere davet ve tanıtım sırasında çocuklara küçük hediyeler verilmesi çocukları oldukça sevindirecektir.

Tablo 7.1: *Haftalık Çocuk Kulübü Aktivite Programı Örneği*

	Pazartesi	**Salı**	**Çarşamba**	**Perşembe**	**Cuma**	**Cumartesi**	**Pazar**
10.00	Çocukların toplanması	Çocukların toplanması	Çocukların toplanması	Çocukların toplanması	Çocukların toplanması	Çocukların toplanması	Çocukların toplanması
10.15	Sahil keyfi	Havuz oyunu	Balon patlatma	Yumurta taşıma	Mini basket	Elim sende	Ritim çalışması
11.30	Havuzda top taşıma	Yüz boyama	Sahil keyfi	Kurabiye yapma	Kukla oynatma	Takı yapımı	Oyun hamuru
12.00	Dinlenme	Dinlenme	Dinlenme	Dinlenme	Dinlenme	Dinlenme	Dinlenme
14.30	Kılık değiştirme	Halat çekme	Boncuk bilezik	Dans çalışması	Patates baskı	Çocuk panayırı	Yüz boyama
15.30	Kimde kaldı?	Çocuk jimnastik	Zıp zıp atlama	Dans çalışması	Yüz boyama	Çocuk panayırı	Kâğıt katlama
17.00	Aileye teslim	Aileye teslim	Aileye teslim	Aileye teslim	Aileye teslim	Aileye teslim	Aileye teslim
20.00	Mini disko	Mini disko	Dans gösterisi	Mini disko	Mini disko	Çocuk komedi	Mini disko

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

GÜLDÜRMEK

Güldürmek dünyanın en ciddi işlerinden biridir, keskin bir zekâ gerektirir. Mizah yeteneği olan esprili insanlar, toplumsal değişime öncülük yapabilecek insanlardır. Bir siyasetçinin yıllar boyunca anlatamayacağı bir fikri, iyi bir mizahçı saniyeler içinde anlatma gücüne sahiptir.

Bir toplumun yeni fikirleri sahiplenmesinin en kısa yolu; yeni fikri, senaryo yazarlarının ya da mizahçıların anlatmasıdır. Bir ülkede dönüşümü siyasetçiler başlatır ama yeni fikirleri topluma benimsetenler sanatçılardır.

Mizah yapanın ayrıcalığı vardır, ona krallar bile karşı gelemez. Krallara kimsenin söylemeye cesaret edemediği sözleri söyleyenler hep soytarılar olmuştur. Bu özelliklerinden dolayı soytarılar, en çok saygı duyulan kişilikler arasındadır.

Bizde Nasrettin Hoca, Marco Paşa hikâyeleri, Karagöz Hacivat anlatıları sadece güldürmekle kalmaz, en ciddi söylevlerin iletemeyeceği mesajları bir çırpıda iletir.

Mizah, sivri dilli bile olsa kin ve düşmanlık duyguları yaratmaz. Gülmenin insan bedenine ve ruhuna ne kadar iyi geldiği çok iyi bilinir. Gülmenin birleştirici bir etkisi vardır.

İnsanların nelere güldükleri kültürel olarak değişse de genel anlamıyla mizahın evrensel bir ortak paydası vardır. İnsanları güldürmenin her kültür için geçerli olan bir yapısı ve mimarisi vardır.

SIRA SİZDE

Animatörlerin amaçlarından en önemlisi mutlu etmek için güldürmektir. Sizler birini güldürmek için neler yaparsınız veya sizi ne güldürür? Bu konuyu sınıf arkadaşlarınız ile birlikte yorumlayınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 7

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki sektörlerden hangisi animasyonun uygulama alanlarından biridir?
A) Otomotiv
B) Ziraat
C) Sinema
D) Hayvancılık
E) Nakliyat

2. Aşağıdakilerden hangisi animasyonun turistlere yönelik fonksiyonlarından biridir?
A) İnsanları kaynaştırarak yeni arkadaşlıklar, dostluklar kurulmasını sağlar.
B) Tesis için tanıtım, reklam ve pazarlama aracı olarak kullanılır.
C) İşletmenin ilgi çekici, canlı, hareketli olmasını sağlar.
D) Turizm ürününün çeşitlendirilmesini sağlar.
E) Misafirlerin kalış sürelerini uzatarak tesise ekonomik katkı yapılmasını sağlar.

3. Aşağıdakilerden hangisi çocuk kulübünün işletme açısından faydalarından biridir?
A) Çocukların eğlenceli vakit geçirmesini sağlar.
B) İşletmenin pazarlama imajına katkı sağlar.
C) Eğitici ve öğretici aktivitelerle yeni öğrenmeler yaratır.
D) Anne babaların kendisine zaman ayırmasını sağlar.
E) Çocukların oyun ihtiyacını karşılar.

4. Ulusal ve dini bayramlar, festivaller, yılbaşı vb. gibi zamanlar için yapılan programlar aşağıdakilerden hangisidir?
A) Sezonluk Program
B) Günlük program
C) Haftalık program
D) Özel gün programı
E) Kişiye özel program

5. Çocuk kulübüne en fazla katılma yaşı aşağıdakilerden hangisidir?
A) 10
B) 11
C) 12
D) 13
E) 14

6. Eğlence hizmetleri organizasyon yapısının en üstünde bulunan kişi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Oyun animatörü
B) Eğlence hizmetleri müdürü
C) Spor şefi
D) Animasyon şefi
E) Mini kulüp şefi

7. Görsel zenginlik kazandırmak için kullanılan pano, süsleme vb. görseller ve çocukların boylarına uygun masa, sandalye, minder, yastık gibi malzemeler, aşağıdakilerden hangi malzeme grubuna girer?
A) Yüz boyama malzemeleri
B) Oyun araç gereçleri
C) Kostüm ve aksesuarlar
D) Resim ve elişi malzemeleri
E) Dekorasyon malzemeleri

8. Aktivite program süresinin belirlenmesi, aşağıdakilerden hangisine göre yapılmaktadır?
A) Misafirlerin isteklerine göre program süresi belirlenir.
B) Eğlence hizmetleri müdürünün kararıyla program süresi belirlenir.
C) Animasyon bölümü çalışanları kendi arasında ortak karar verir.
D) Genel müdür kararına göre program süresi belirlenir.
E) Paket programda misafir kalış sürelerine göre program süresi belirlenir.

9. Çocukların enerji atabilecekleri hareketli oyunlar, aşağıdaki hangi zaman diliminde gerçekleştirilir?
A) Akşam
B) Öğleden sonra
C) Öğlen
D) Sabah
E) Günün her saati

10. Dans veya sahne aktiviteleri, aşağıdaki hangi zaman diliminde programa yerleştirilmelidir?
A) Akşam
B) Öğleden sonra
C) Öğlen
D) Sabah
E) Günün her saati

ÖĞRENME BİRİMİ 8

TÜRKİYE'NİN TURİSTİK BÖLGELERİ

KONULAR

- 8.1. TÜRKİYE COĞRAFYASI
- 8.2. TÜRKİYE'NİN KIYI BÖLGELERİ
- 8.3. TÜRKİYE'NİN İÇ BÖLGELERİ

HAZIRLANALIM

- Türkiye'nin dünya üzerindeki coğrafî konumunu, dünya haritası üzerinde inceleyiniz.
- Türkiye'deki coğrafî bölgeleri ve bu bölgelerin Türkiye haritası üzerindeki yerlerini inceleyiniz.
- Türkiye'nin coğrafi bölgeleri illerinin tarihî, doğal ve kültürel varlıklarını, ayrıca özelliklerini araştırınız.
- Araştırmalarınız sonucu elde ettiğiniz bilgileri sınıfta öğretmen ve arkadaşlarınızla paylaşınız.

8.1. TÜRKİYE COĞRAFYASI

Türkiye, Eski Dünya karaları olan Avrupa, Asya ve Afrika kıtalarının birbirine en çok yakınlaştığı yerdedir. Atlas Okyanusu'na bağlı bir iç deniz olan Akdeniz ve kolları ile çevrili, iki yarım adadan oluşmuş bir ülkedir.

8.1.1. Türkiye'nin Dünya Üzerindeki Yeri ve Önemi

Türkiye, genel görünüm olarak doğu ile batı doğrultusunda uzanan bir dikdörtgen biçimindedir. Türkiye, 36-42 derece kuzey paralelleri ile 26-45 derece doğu meridyenleri arasındadır.

Türkiye Asya ile Avrupa arasında bir köprüdür. Dünyanın göz bebeği gibi bir bölgede kurulan Türkiye Cumhuriyeti, jeopolitik konumu etkileyen etmenlerin birçoğunu taşımaktadır. İpek Yolu'na hâkim olan devletlerin dünya siyasetinde gücü hep yüksek olmuştur. Boğazlar, denizler, ulaşım şartları, yer altı ve yer üstü kaynakları, tarihi eserler, dini merkezler, iklim koşulları, tarım alanları, ticaret merkezleri, su kaynakları, nüfus yoğunluğu açısından Türkiye önem kazanmaktadır.

8.1.2. Türkiye'nin Komşuları

Asya, Avrupa ve Afrika kıtalarının birbirine çok yaklaştığı bir alanda yer alan Türkiye Cumhuriyeti'ni, kuzeydoğusunda Gürcistan, doğuda Ermenistan, Nahçıvan (Azerbaycan'a bağlı özerk cumhuriyet) ve İran çevreler. Güneydoğusunda Irak, güneyinde Suriye ile komşudur. Trakya yarımadasının batısında Yunanistan, kuzeyinde Bulgaristan yer alır.



Görsel 8.1: *Türkiye'nin komşuları*

8.1.3. Türkiye'ye Hâkim Olan İklim Türleri ve Bunların Turizm Üzerine Etkileri

Türkiye ılıman kuşak ile subtropikal kuşak arasında yer alır. Türkiye'nin üç tarafının denizlerle çevrili olması, dağların uzanışı ve yeryüzü şekillerinin çeşitlilik göstermesi, farklı özellikte iklim tiplerinin doğmasına yol açmıştır. Türkiye'nin kıyı bölgelerinde denizlerin etkisiyle daha ılıman iklim özellikleri görülür. Kuzey Anadolu Dağları ve Toros Sıradağları deniz etkilerinin iç kesimlere girmesini engeller. Bu yüzden Türkiye'nin iç kesimlerinde karasal iklim özellikleri görülür. Dünya ölçüsünde yapılan iklim tasniflerinde kullanılan ölçütler esas alınarak Türkiye'de şu iklim tipleri ayırt edilebilir (Atalay, 1997):

1. **Karasal iklim**
2. **Akdeniz iklimi**
3. **Marmara (Geçiş) iklimi**
4. **Karadeniz iklimi**

1. Karasal İklim: Yaz ile kış arasında sıcaklık farkı fazla, yağışlar genellikle ilkbahar ve kış mevsiminde gerçekleşmekte, yazın kuraklık egemen olmaktadır. Bu iklim; İç, Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgeleri ile Trakya'nın iç kısmında hüküm sürmektedir.

2. Akdeniz İklimi: Bu iklim, Ege Bölgesi'nin büyük bir bölümü ile İç Anadolu'nun batı kesiminde ve Akdeniz Bölgesi'nde Toroslar'ın güneye bakan kesimlerinde etkilidir. Yazları sıcak ve kurak, kışları ılık ve yağışlıdır. Kıyı kuşağında kar yağışı ve don olayları nadir olarak görülür. Yüksek kesimlerde kışlar karlı ve soğuk geçer.

3. Marmara (Geçiş) İklimi: Marmara Bölgesi'nin Kuzey Ege'yi de içine alacak şekilde güney kesiminde görülür. Kışları Akdeniz iklimi kadar ılık, yazları Karadeniz iklimi kadar yağışlı değildir. Karasal

iklim kadar kışı soğuk, yazı da kurak geçmemektedir. Bu özelliklerden dolayı Marmara iklimi, karasal Karadeniz ve Akdeniz iklimleri arasında bir geçiş özelliği göstermektedir.

4. Karadeniz İklimi: Bu iklim tipi Karadeniz Bölgesi'nin kıyı ve dağların kuzeye bakan kesimleri ile Marmara Bölgesi'nin Karadeniz kıyı kuşağında etkilidir. Yaz ile kış arasındaki sıcaklık farkı fazla değildir. Yazlar nispeten serin, kışlar ise kıyı kesiminde ılık, yüksek kesimlerde karlı ve soğuk geçer. Her mevsimi yağışlı olup su sıkıntısı görülmez.

Türkiye'de çok farklı iklim çeşitlerinin görülmesi turizm üzerinde olumlu etkiler yaratmıştır. İklim çeşitliliği, turizm çeşitliliğini arttırmıştır. Akdeniz ikliminde yaz turizmi yoğun iken karasal iklimde de kış turizmi yoğunluk göstermektedir. Bununla birlikte dört mevsim tarih, kültür turizm faaliyetleri sürmektedir.

8.2. TÜRKİYE'NİN KIYI BÖLGELERİ

Türkiye'nin kıyı bölgeleri şunlardır:

- Akdeniz Bölgesi
- Ege Bölgesi
- Marmara Bölgesi
- Karadeniz Bölgesi

8.2.1. Akdeniz Bölgesi Turizm Coğrafyası

Bölgenin kıyı kesimindeki elverişli iklim koşulları, doğal güzellikler ve tarihi zenginlikler turizmin gelişmesini sağlamıştır. Özellikle Antalya Bölümü`nde turizm gelişmiştir. Antalya, Alanya, Side, Kaş, Kalkan bu bölümde deniz turizminin geliştiği merkezlerdir.

Akdeniz medeniyetini simgeleyen Olimpos, Patara gibi tarihi şehir kalıntıları önemli turistik yerlerdir. Bölgede geniş alan kaplayan karstik şekiller, özellikle Damlataş ve İnsuyu ile Cennet ve Cehennem doğa harikasıdır. Pek çok millî park ile uluslararası yarışma ve festivallere duyulan aşırı ilgi bölge turizminin gelişmesine katkıda bulunmaktadır.

1. Bölgenin Coğrafi Özellikleri

Akdeniz Bölgesi genel olarak engebeli ve dağlıktır. Bölgenin %80'ini kıyıya paralel uzanan Toros Dağları ile yüksek platolar oluşturur. Bu durum, bölgede nüfus dağılışını, kara ulaşımını, bitki örtüsünü, turizm çeşitliliğini çok etkiler. Sanayi ürünleri çeşitliliği ise bu durumdan en az etkilenir.

2. Bölgenin Şehirleri

Akdeniz Bölgesi'nde şu şehirler bulunmaktadır: Adana, Antalya, Burdur, Hatay, Isparta, Mersin, Osmaniye ve Kahramanmaraş.

ADANA: Kilikya Bölgesinde şenliklere ve olimpiyatlara ev sahipliği yapan, "Metropolis" unvanını almış **Anavarza Ören Yeri, Ayas Antik Kenti, Misis Antik Kenti, Yılan Kalesi, Varda Köprüsü, Büyük Saat, Kapıkaya Kanyonu** (Karaisalı) önemli turistik merkezlerindendir.



Görsel 8.2: *Varda Köprüsü-Adana*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Romalılar Dönemi'nden kalan Seyhan Nehri üzerinde bulunan **Taş Köprü** dünyanın halen kullanılan en eski köprülerden biri olarak bilinmektedir.

MERSİN: Berrak denizi ve muhteşem plajlarıyla deniz turizmi, **Alahan Manastırı, Eshab-ı Kehf Yedi Uyurlar Mağarası, St. Paul Kuyusu** inanç turizmi; **Cennet ve Cehennem Mağaraları, Kanlıdivane, Mamure Kalesi** ve UNESCO Dünya Miras Geçici Listesi'nde yer alan **Korykos**'un en bilinen yapısı olan **Kızkalesi** mutlaka ziyaret edilmelidir.



Görsel 8.3: *Kaleiçi-Antalya*

ANTALYA: Bergama Kralı tarafından kurulan şehir, sahip olduğu tarihi ve doğal güzellikleriyle Türkiye'nin en önemli turizm merkezi olan Antalya, birçok turizm çeşidini sunmakta ve dünyanın her yerinden turist çekmektedir.

- Antalya'nın **Yeryüzü cenneti, Akdeniz'in İncisi, Türk Rivierası** olarak da tanındığını,
- Asya ve Afrika'daki en muhteşem ve en iyi korunan antik tiyatronun Antalya'daki **Aspendos Tiyatrosu** olduğunu,
- Antalya'nın pek çok arkeolojik kentin ve tarihi yapının yanı sıra birçok şelale, mağara ve sonsuz sahilleri barındırdığını,
- Dünya çapında 35 milyon kişiye uygulanan müşteri memnuniyeti anketine göre dünyanın en iyi 100 otelinden 15'inin Antalya'da yer aldığını,
- Antalya'nın dünya standartlarındaki golf kulüplerinin uluslararası ünlü golfçuların favorileri arasında olduğunu,
- Kentin Attalos'tan sonra sırasıyla Cleopatra ve Hadrian gibi kraliçeler ve imparatorlar tarafından ziyaret edildiğini,
- Antalya Müzesi'nin sergilediği antik heykeller sayesinde dünyanın en önemli müzelerinden biri olduğunu,
- Xanthos, Letoon ile birlikte UNESCO Dünya Miras Listesi'nde yer aldığını **biliyor muydunuz?**

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

MYRA (DEMRE, KALE)

Myra Antik Kenti özellikle Lykia Dönemi kaya mezarları, Roma Dönemi tiyatrosu ve Bizans Dönemi St. Nicholas Müzesi ile ünlüdür. Myra, Hristiyan dünyasında Noel Baba diye bilinen St. Nicholas'ın piskoposluk ettiği yer olarak tanınmaktadır. Kilise, ölümünden sonra azizin anısına 6. yüzyılda inşa edilmiştir.

Geçtiğimiz yüzyılın ikinci yarısında, İtalyan denizcilerince kırılarak Bari kentine kaçırılan Aziz Nicolaus Lahdi'den kalan birkaç parça, Antalya Müzesi'nde sergilenmektedir. Her yıl 6-8 Aralık tarihleri arasında Demre ve Kaş'ta düzenlenmekte olan Uluslararası Noel Baba Festivali, son yıllarda Antalya'da yabancıların da katıldığı bir sempozyum şekline dönüşmüştür.

SIRA SİZDE

Myra'nın inanç turizmi açısından önemini söyleyiniz.

Köprülü Kanyon, Alara Çayı, Manavgat Çayı, Dim Çayı, Düden Çayı'nda rafting sporu yapılabilmektedir. Saklıkent, kış turizmi için cazibe merkezi konumundayken; Likya Yolu, ilkbahar ve sonbahar aylarında yürüyüş ve doğa tutkunlarını bekleyen öncelikli rotalardan olmaktadır. Falezler, Sıçan Adası, Fransız Batığı, Suluin Mağarası su altı dalışı; Kemer Tahtalı Dağı, Alanya Yassı Tepe ve Kaş Asas Dağı'nda ise yamaç paraşütü için idealdir. Özellikle Belek golf turizminin merkezlerindendir.

Tarihte korsan yatağı olarak bilinen Olimpos antik kenti yakınlarındaki **Yanartaş-Çıralı**, at yetiştiriciliği ile de antik dünyada ün salmış **Aspendos**; Noel Baba'nın doğum yeri **Patara, Side, Perge**, **Termessos** (Güllük Dağı), **Andriake, Adanda, Selge, Limyra, Kekova Adası** (Batık Şehir) önemli antik kentlerdendir.

Türkiye'nin en büyük doğal mağaraları arasında yer alan **Karain Mağarası** ve **Damlataş Mağarası**, **Yivli Minare Külliyesi, Alanya Kalesi ve Tersanesi**, hanları ve müzeleri sayısız turisti ağırlamaktadır. **Kurşunlu, Manavgat, Düden Şelaleleri** ve **Kleopatra Plajı** doğal güzellikleri arasında yer alır.

BURDUR: Sagalassos, Anadolu'nun en iyi şekilde korunmuş antik kentlerinden birisidir ve **UNESCO Dünya Mirası Geçici Ulusal Listesi**'ne alınmıştır. **Gladyatörlerin Kenti Kibyra**'da UNESCO'nun kararıyla **Dünya Mirası Geçici Listesi'**ndedir. Şehrin en çok dikkat çeken eserleri; stadium, odeion içindeki **Medusa Mozaiği'**dir. Türkiye'de turizme açılan ilk mağaralardan **İnsuyu Mağarası** sularının şeker ve mide hastalıklarına şifalı olduğuna inanılmaktadır.



Görsel 8.4: *Aspendos Antik Tiyatrosu-Antalya*



Görsel 8.5: *Sagalassos Örenyeri-Burdur*

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

SALDA GÖLÜ

Salda Gölü **184** metreye varan derinliği ile Türkiye'deki en derin göllerden biridir. Göl yaklaşık **6.8** km eninde, **9.186** km uzunluğunda bir tektonik çukurun üzerine yerleşmiş kapalı havza içerisinde yer alır. Salda tabiat parkı fauna ve flora açısından zengindir.

Oldukça temiz, oligotrofik özellikte, az tuzlu, yüksek alkalin ve ekosistem dengesini koruyan ve yüksek peyzaj değerine sahip bir göl olmasının yanında **dünyada Mars Gezegeni'nin yüzey özelliklerini taşıyan iki bölgeden biridir.**



Görsel 8.6: *Salda Gölü-Burdur*

Gölün bulunduğu Yeşilova ilçesi Burdur'un eski yerleşim yerlerinden birisidir. **Kayadibi Tümülüsleri ve Karaveli Tümülüsü** 1. derece arkeolojik sit alanıdır.

Salda Gölü doğal yapısı, peyzaj güzelliği, su kalitesi ve çevresel yapının uygunluğu nedeniyle rekreasyonel özelliği son derece yüksektir. Göl çevresinde 12 ay turizm faaliyetleri devam eder. Göl ve etrafındaki plajlar özellikle yaz aylarında birçok turisti ağırlamaktadır.

Kaynak: http://saldagolu.tabiat.gov.tr/

SIRA SİZDE

Yukarıdaki metinden yola çıkarak "Doğa, bize dedelerimizden kalan bir miras değil, torunlarımıza bırakacağımız bir emanettir." Kızılderili atasözünü yorumlayınız.



Görsel 8.7: *Germanicia Mozaikleri-Kahramanmaraş*

KAHRAMANMARAŞ: Dondurmasıyla ünlü bu şehrin, **Germanicia Antik Kenti Mozaikleri**, **Eshab-ı Kehf Külliyesi**, **Tarihi Maraş Çarşıları**, **Taş Han**, **Taş Medrese** vb. turistik yerlerindendir.

ISPARTA: Gül ve halılarıyla meşhur olan Isparta, **Pisidia Antiokheia Antik Kenti**'nde bulunan **St. Paul Kilisesi** de Hristiyanlar için hac merkezilerinden biridir. **Adada Antik Kenti**'nde tabanı taş döşeli bir antik yol, Roma İmparatorluk Çağı **Traianus Tapınağı, İmparatorlar Tapınağı, İmparatorlar** ve **Zeus Megistos-Serapis Tapınağı** ile Yeniköy yolu altında kalan **İmparatorlar ve Aphrodite Tapınağı** yer alır.

OSMANİYE: Türkiye'nin en büyük ve ilk açık hava müzesi olan **Karatepe-Aslantaş Açık Hava Müzesi**, hiyeroglif yazılarının en uzun çift dilli metinlerinin okunduğu yerdir. **Kastabala– Hierapolis**, **Toprakkale Kalesi** ve Türkiye'nin az bulunan endemik bitki örtüsü olan **Adana Çiğdemi**'nin bulunduğu **Harun Reşit Kalesi** civarı ziyaret edilebilecek yerlerdendir.

HATAY: Antakya Mozaik Müzesi, mozaik koleksiyonu zenginliği yönünden dünyada ikinci, para koleksiyonu yönünden ise üçüncü sırada yer alır. **Habib-i Neccar Cami**, Türkiye sınırları içerisinde inşa edilen ilk cami olduğu kabul edilmektedir. **Titus Tüneli** ve **Beşikli Mağara**, **St. Pierre Kilisesi** diğer turistik yerlerdendir.



Görsel 8.8: *St. Pierre Kilisesi-Hatay*

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

HOŞGÖRÜNÜN BAŞKENTİ: HATAY

Bir şehir düşünün. Farklı dinden ve inançtan insanlar sevgi, barış ve kardeşlik duyguları içinde bir arada yaşıyor olsunlar. Kavgadan uzak dursunlar, sevgide saygıda kucaklaşsınlar. "Ezan, Hazzan ve Çan" sesiyle, karşılıklı sevgi ve kardeşliğin taçlandığı, ayrıca yaşandığı bir yer düşünün. İşte burası Hatay! Kente gelen ziyaretçilerin bu topraklar için kullandığı ortak kelime: Hoşgörü!

EZAN, ÇAN, HAZZAN

Antakya, dinlerin, kültürlerin kardeşliğini simgeleyen, Musevi, Hristiyan ve Müslüman toplumlarının yaşadığı 23 yüzyıllık geçmişi olan kentte üç semavi dinin mensuplarının mezarları da yan yanadır. İsa'ya inananlara Hristiyan kelimesinin ilk kez verildiği St. Pierre kilisesi, Papa VI. Paul tarafından hac yeri ilan edilmiş. Bu nedenle, Hristiyan dünyası için çok büyük önem taşıyan ilde, bu mağara kilisenin yanı sıra, eski bir Antakya evi restore edilerek oluşturulan bir Katolik Kilisesi ve bir Ortodoks Katedrali vardır. Antakya, Hristiyanların üç dinî merkezinden biri olup diğer ikisi Vatikan ve Kudüs'tür.

Aynı caddenin bir köşesinde Hristiyanlığın ilk yıllarında kilise olan Habib-i Neccar Cami, Katolik Kilisesi ve Yahudi Sinagogu bulunmakta ve günün bazı saatlerinde ezan, çan ve hazzan sesleri birbirine karışır.

SIRA SİZDE

Sevgili öğrenciler, yukarıdaki metinden yola çıkarak inanca saygının bir topluma kazandırdıkları neler olabilir? Söyleyiniz.

8.2.2. Ege Bölgesi Turizm Coğrafyası

Ege Bölgesi'nde egemen olan Akdeniz ikliminin yumuşak niteliği, turizme son derece elverişlidir. Kışların geç gelmesi, yazın güneşlenme olanakları, deniz suyu sıcaklıklarının uygunluğu çok sayıda turisti çeker. Ege Denizi'nde deniz suyu sıcaklıkları, kuzeyden güneye doğru artar ve denize girme süresi de bu doğrultuda uzar.

1. Bölgenin Coğrafi Özellikleri

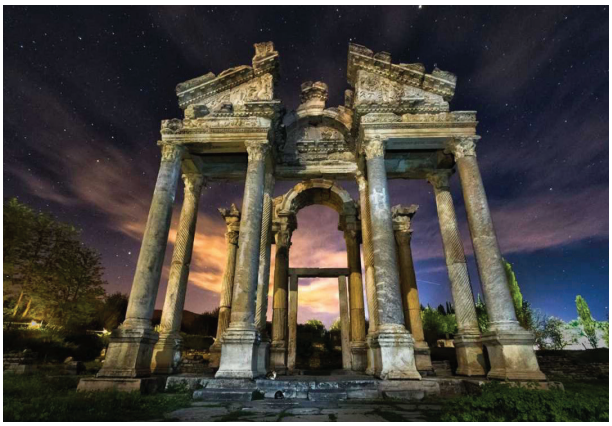
Ege Bölgesi ismini, kıyı boyunca uzandığı Ege Denizi'nden alır. Kuzeyde, Kaz Dağı`nın güney eteklerinden; güneyde, Marmaris`in doğusuna kadar uzanan bölgenin ve Emir ve Sultan Dağları'nın doğusundan geçer. Ege Bölümü, **Kıyı Ege** ve **İç Ege Bölümü** şeklindedir.

2. Bölgenin Şehirleri

Ege Bölgesi'nde şu şehirler bulunmaktadır: Afyonkarahisar, Aydın, Denizli, İzmir, Kütahya, Manisa, Muğla ve Uşak.

AFYONKARAHİSAR: Frigya Vadisi dünyada eşi bulunmayan **Frig Kaya Anıtları**'nın olduğu yerdir. Kaya kütlelerinin doğal etkenler veya insanlar tarafından oyularak yerleşim yeri olarak kullanılan **Asar Kalesi**'nin bulunduğu bölgede Kapadokya bölgesindeki gibi peribacaları ve benzer doğal oluşumlar bulunmaktadır. **Sultan Divani** Anadolu'da kurulan ilk mevlevihanelerdendir. Ulusal Kurtuluş Savaşı'nın en önemli bölümünü oluşturan, Büyük Taarruz'un başladığı bölgede **Başkomutan Tarihi Milli Parkı** görülmeye değerdir. Sağlık turizminin bir parçası olan termal turizm açısından da önemli bir şehirdir.

AYDIN: Aydın, eşsiz nitelikteki antik çağın kent ve tapınakları ile muhteşem doğal güzelliklere sahiptir. Batı Anadolu kıyılarının en etkileyici bağımsız anıtı olarak kabul edilen **Apollon Tapınağı** Didim'dedir. Heykel sanatının dünyaca ünlü iki heykeli olan **Farnese Boğazı** ve **Genç Atlet** isimli heykeller de **Tralleis Antik Kenti**'nde gün yüzüne çıkmıştır. Adını aşk ve güzellik tanrıçası Aphrodite, filozofların şehri **Milet** önemli antik kentlerindendir. Kuşadası'nda **Güzelçamlı** ve **Davutlar kaplıcaları**, **Aslanlı ve Zeus Mağaraları**, **Güvercin Ada**, **Dilek Yarımadası Milli Parkı** ve park içinde yer alan koylar, içmeler yer almaktadır. **Öküz Mehmet Paşa Kervansarayı** da Kuşadası İskelesi yakınındadır. Aydın'ın Kuşadası ilçesindeki tarihi **Güvercinada Kalesi UNESCO Dünya Mirası Geçici Listesi**'ne alınmıştır.



Görsel 8.9: *Afrodit Tapınağı-Aydın*

DENİZLİ: Tarih boyunca su ve sağlık turizmi şehri olan Denizli, termal su kaynakları bakımından Türkiye'nin en zengin alanları içinde gösterilmektedir. Beyaz ve kırmızı renkte **Pamukkale (Hierapolis)** travertenleri, termal tesisleriyle önemli bir uygarlık beşiğidir. **Hierapolis** termal yerleşmesinin arkeoloji literatüründe **Holy City (Kutsal Kent)** olarak adlandırılması, kentte bilinen tapınak, yapı ve sıcak su kaynaklarının varlığından kaynaklanmaktadır. **UNESCO Dünya Mirası Listesi**'nde yer alan kentte Anadolu'nun en büyük nekropolü (mezarlık) bulunmaktadır. Kentin en büyük yapılarından biri olan Roma Hamamı; **Hierapolis Arkeoloji Müzesi** olarak hizmet vermektedir. **Apollon Lairbenos Tapınağı**, **Karahayıt Kaplıcaları** ve İncil'de de bahsi geçen yedi kutsal kiliseden biri olan **Laodikya Kilisesi**'nin bulunduğu **Laodikya Antik Kenti** önemli turistik yerlerdendir. Denizli Horozu, renk ve vücut yapısı itibariyle ahenkli uzun ve güzel ötüşleriyle ünlüdür.



Görsel 8.10: *Pamukkale-Denizli*

İZMİR: Tarihin en büyük şairlerinden biri olan Homeros'un yurdu İzmir için ünlü tarihçi Heredot *''Onlar kentlerini bizim yeryüzünde bildiğimiz en güzel gökyüzü ve en güzel iklimlerinde kurdular.''*, Aristo öğrencisi Büyük İskender'e *''Görmezsen eksik kalırsın.''* demiştir.

At yetiştirme çiftlikleri ile meşhur olan Kolophon, Antik Çağın en önemli sağlık merkezlerinden **(Asklepion)** birinin bulunduğu **Bergama, Erythrai (Kızıl Kent), Klaros, Klazomenai, Smyrna, Teos** İzmir'in önemli antik kentlerindendir.



Görsel 8.11: *Efes Celsus Kütüphanesi-İzmir*

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Bergamalıların keşfi olan kâğıt ile yazılan, raflarında rulo ya da her iki yüzü yazılı kitap şeklinde muhafaza edilen 200 bin ciltlik esere sahip Pergamon Kütüphanesi antik dünyanın en önemli kütüphanesiydi.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

DÜNYA MİRAS LİSTESİ'NDE İZMİR

Bergama Çok Katmanlı Kültürel Peyzaj Alanı ve **Efes Dünya Miras Alanı Dünya Miras Listesi**'nedir. Daha önce ''Ceneviz Ticaret Yolu'nda Akdeniz'den Karadeniz'e Kadar Kale ve Surlu Yerleşimleri'' dosya adıyla geçici listeye kayıtlı varlıklar arasına alınan **Birgi Tarihi Kenti** ile **Foça** ve **Çandarlı Kaleleri'**nden sonra **İzmir Çeşme Kalesi** de ilave edilmiştir. Kalıcı listeye alınma çalışmaları devam etmektedir.

Dünya Miras Listesi'ne alınan **Efes** Dünya Miras alanı; **Çukuriçi Höyük, Ayasuluk Tepesi** (Selçuk Kalesi, St. John Bazilikası, İsa Bey Hamamı, İsa Bey Cami, Artemision) **Efes Antik Kenti** ve **Meryem Ana Evi** olmak üzere dört bileşenden oluşmaktadır.

Osmanlı coğrafyasında bir liman kenti olarak gelişen ve Helenistik Dönemi'nden itibaren kesintisiz yerleşim merkezi olan **İzmir Tarihi Liman Kenti**, farklı kültürel ve dini yapıları, hanları, arastaları, pasajları, otellerle donanan ticari merkezi ve farklı kültürlere ait mimari mirasın etkileşim içinde üretildiği süreçleriyle 2020 yılında **UNESCO Dünya Mirası Geçici Listesi**'ne dahil edildi.

SIRA SIZDE

UNESCO nedir? Araştırınız.

SIRA SIZDE

Antik Çağ'ın Yedi Harikası'ndan ikisi Türkiye'dedir. Diğerlerini bulup aşağıdaki boşluğa yazınız.

Bu harikalar ile ilgili araştırma yaparak sınıfta bir pano hazırlayınız. Panonuzu resimlerle destekleyiniz.

1. Kral Mausolos'un Mezarı (Halikarnas Mozolesi)- Muğla, Bodrum
2. Artemis Tapınağı- İzmir, Selçuk
3. .....
4. .....
5. .....
6. .....
7. .....

KÜTAHYA: Porseleni ile ünlü Kütahya'ya, termal turizmin başkenti denilebilir. Zira Türkiye'de ilan edilen termal turizm merkezlerinden 6 tanesi Kütahya'da bulunmaktadır. Dünyada bulunan sayılı Amazon Lahitleri içinde en sağlam durumda olanlarından biri olan **Amazonlar Lahdi** Kütahya Arkeoloji Müzesi'ndedir.

Frigya Vadisi'nde savunma ve barınma amaçlı yüzlerce mağara, kayalara elle oyulmuş kaya mezarları, kiliseler, kaleler yer alır. **Kütahya Kalesi, Ulu Cami, Mevlevihane** (Dönenler Cami), **Çinili Cami, Lajos Kossuth Müzesi, Evliya Çelebi Kültür Sanat Evi, Dumlupınar İlk Hedef Anıtı** önemli tarihi yerlerdendir.

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Türkiye'deki ilk ve tek çini müzesi olan **Kütahya Çini Müzesi**'nde, 13 Temmuz 1766 yılında fincancı ustaları ile kalfalar arasında imzalanan tarihteki **''İlk Toplu İş Sözleşmesi''** sergilenmektedir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

DÜNYANIN İLK TİCARET BORSASI AİZAONA

MS 2. yy. ın ikinci yarısında tahıl pazarı olarak kullanılan yuvarlak yapının duvarlarında ve imparatorluk pazarlarında satılan tüm malların fiyat listeleri, MS 301'de İmparator Diocletian'ın enflasyonla mücadele için yaptığı ücret tespitlerini gösteren yazıtlar yer almaktadır. Bunlar arasında ''kuvvetli bir köle iki eşek fiyatına, bir at üç köle fiyatına, yani 30 bin dinara eşit'' şeklindeki tarife ve fiyat listeleri ilginçtir. Kentin mimari gelişimi ve sosyal yaşantısı hakkında kesin bilgiler vermesi bakımından önemli sayılan bu yapı, dünyanın ilk ticaret borsası olarak tanımlanmaktadır.

MANİSA: İncil'de adı geçen önemli kiliselerden **Thyatira, Philadelphia** ve **Sardes Kilise**'lerinin bu şehirde olması inanç turizmi açısından önem arz etmektedir. Tarihte **ilk altın para**nın basıldığı yer Lidya Krallığının başkenti Sardes'tir. **Kral Alyattes** ve **Kral Gyges**'e ait olan tümülüslerin bulunduğu Bintepeler-**Lidya Kral Mezarları** tarihi bir değere sahiptir.

ARAŞTIRALIM

Spil Dağı eteklerinde, Çaybaşı Deresi'nde, Niobe diye anılan, kadın başı şeklinde, kurşuni bir kaya vardır. Hikâyesini araştırınız.

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Türkiye'nin ilk ve tek UNESCO jeoparkı Manisa'da bulunan **Kula UNESCO Küresel Jeoparkı**'dır.

UŞAK: Blaundus, Sebaste, Peppuza Antik Kentleri, Lidyalılar tarafından Kral Yolu üzerine yapılmış **Cılandıras Köprüsü, Karun Hazineleri**'nin sergilendiği arkeoloji müzesinde pek çok kültürün izlerini bulmak mümkündür.



Görsel 8.12: *Cılandıras Köprüsü-Uşak*

MUĞLA: Bodrum, Marmaris ve **Fethiye** gibi dünya destinasyonları, birer uluslararası marka haline gelmiş **Datça, Köyceğiz, Milas, Seydikemer** gibi ilçeleri, **Dalyan, Ölüdeniz, Kayaköy, Akyaka, Saklıkent, Kelebekler Vadisi, Sedir Adası** gibi seçkin turizm merkezleri ile Muğla ili önemli bir turizm merkezidir.

Bodrum'da tarihin babası olarak tanınan **Herodotos** ve tarihin ilk kadın amirali **I. Artemisia** gibi pek çok önemli kişi yetişmiştir. St. Jean Şövalyeleri tarafından kurulan **Bodrum Kalesi** bugün **Sualtı Arkeoloji Müzesi** olarak kullanılmaktadır.

Knidos Antik Kenti Hippodamos'un ızgara plan düzenine göre kurulmuştur. UNESCO Dünya Mirası Listesi'nde yer alan **Letoon Antik Kenti**, Likya yürüyüş yolu rotasındadır. **Hekatomnos Anıt Mezarı** ve **Kutsal Alanı** günümüze kadar ulaşabilmiş eşsiz bir değerdir. **Stratonikeia,** Antik Dönem ile Osmanlı ve Cumhuriyet Dönemi yapı ve kent dokusunun birlikte görülebileceği nadir yerlerden birisidir. Türk kültürü ve tarihi açısından önemli bir yere sahip olan Beçin'de birçok tarihi yapı vardır. **Kanatlı at Pegasus**'un, üç başlı canavar **Chimera** ile savaşırken resmedildiği anıt mezarın bulunduğu Tlos, kaya mezarları ile ünlü **Kaunos, Pınara, Labraunda, Herakleia Lagina** Muğla'nın önemli antik kentlerindendir. **İztuzu Kumsalı,** caretta carettaları ile ünlüdür.



Görsel 8.13: *Kaunos Antik Kenti-Muğla*

SIRA SİZDE

Likya yürüyüş yolu rotasını araştırınız ve yaptığınız araştırmayı harita üzerinde gösteriniz.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

MAUSOLEUM

Dünyanın Yedi Harikası'ndan biri olan Mausoleum; antik kaynaklara göre en altta yüksek bir kaide, onun üzerinde 36 İon sütunlu tapınak şeklinde bölüm, onun üzerinde 24 basamaklı piramidal çatı ve en tepede de dört atın çektiği araba içinde Mausolos ve II. Artemisia'nın heykellerinin bulunduğu bölümlerden oluşmaktaydı. Anıtın yüksekliği yaklaşık 55 m idi. Mezar anıtı 1303'deki şiddetli depremle yıkılmıştır. Mausoleum'un bulunduğu alan, bugün müze olarak düzenlenmiştir. Birçok heykel ve rölyef British Museum'a götürülmüştür.

SIRA SİZDE

Türkiye'deki tarihi eserlerin yurt dışına kaçırılması hakkında ne düşünüyorsunuz?

ARAŞTIRALIM

Sevgili öğrenciler, "Karun kadar zengin" deyimini araştırınız.

SIRA SİZDE

Aşağıdaki tarihi ve turistik yerleri bulunduğu şehirler ile eşleştiriniz.

1. Afrodisias Müzesi	**a.** Denizli
2. Pamukkale	**b.** İzmir
3. Efes Antik Kenti	**c.** Aydın
4. Aizanoi Antik Kenti	**ç.** Muğla
5. Niobe	**d.** Uşak
6. Kelebekler Vadisi	**e.** Uşak
7. Hekatomnos Frizli Lahdi	**f.** İzmir
8. Karun Hazineleri	**g.** Kütahya
9. Cılandıras Köprüsü	**ğ.** Manisa
10. Pergamon Kütüphanesi	**h.** Muğla

8.2.3. Marmara Bölgesi Turizm Coğrafyası

Marmara Bölgesi; doğal güzellikleri, tarihî eserleri ve turistik varlıkları ile Türkiye'nin ve dünyanın sayılı turizm merkezlerindendir. Doğal güzellikler ve tarihî eserler yönünden oldukça zengin olan İstanbul en önemli şehridir.

1. Bölgenin Coğrafi Özellikleri

Marmara Bölgesi, Türkiye'nin kuzey batısını oluşturur. Bölgeye adını veren Marmara Denizi bölge sınırları içinde yer alır. Marmara Denizi, İstanbul Boğazı ile Karadeniz'e, Çanakkale Boğazı ile Ege Deniz'ine bağlıdır. Türkiye'nin, İstanbul Boğazı'nın batısında, Marmara Denizi ve Çanakkale Boğazı'nın kuzeyinde kalan topraklarına **Trakya** adı verilir. Boğazlar ve Marmara Denizi, aynı zamanda Asya ile Avrupa toprakları arasındaki sınırları meydana getirir.

2. Bölgenin Şehirleri

Marmara Bölgesi'nde şu şehirler bulunmaktadır: Balıkesir, Bilecik, Bursa, Çanakkale, Edirne, İstanbul, Kırklareli, Kocaeli (İzmit), Sakarya (Adapazarı), Tekirdağ, Yalova.

BALIKESİR: Özellikle yaz aylarında sahilleri ve koyları ile çok fazla ziyaretçiye ev sahipliği yapan şehrin, Zeytinli kasabasının **Hasan Boğuldu, Sutüven Şelaleleri, Bigadiç Kalesi, Antandros** (Edremit), **Zağnos Paşa Külliyesi,** saat kulesi, şadırvan, **Manyas Kuş Cenneti** gezilecek yerlerindendir.

Dünyada kazı çalışmaları yürütülen tek Pers Satraplık (valilik) merkezi olan ve bilinen en eski Zerdüşt tapınağının bulunduğu **Daskyleion** (Bandırma) antik kentidir. **Kyzikos Antik Kenti**; limanları, **Hadrian Tapınağı**, tiyatrosu, zeytinyağı, mermeri, sikkeleri ve parfümleri ile ünlüdür. **Prokonnessos Kenti'**nin antik mermer ocakları günümüzde de işletilmektedir. Ayvalık'ın en güzel tarihi ve turistik yeri Cunda Adası'dır. Erdek sahilleri en güzel tabii plajlarındandır. Termal turizm açısından **Pamukçu, Güre, Bostancı, Gönen Kaplıcaları** önemlidir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

İDA

Homeros'un İlyada'sında Kaz Dağı için "Bol pınarlı vahşi hayvanların anası" diye bahsetmektedir. Dünyanın oksijen bolluğu yönünden ilk üç yerinden biri olduğu tespit edilmiştir. Kaz Dağı, dünyada mitoloji ve efsaneler dağı olarak bilmektedir. Kaz Dağları'ndaki üç efsaneden biri Yunan Efsanesi (İlyada) diğerleri Sarıkız ve Hasan ile Emine'nin aşk öyküleri olan iki Türk efsanesidir. Yunan Mitolojisi'nde Paris'in Altın Elma'yı Afrodit'e vermesi sonucu, dünyada ilk güzellik yarışmasının yapıldığı yerdir. Bilindiği gibi bu güzellik yarışması getirdiği sonuçları itibarıyla tarihte meşhur Troia Savaşları'nın çıkmasına neden olmuştur.

SIRA SİZDE

Filmlere dahi konu olan Antik Çağ efsanelerini araştırınız.

BİLECİK: Kayı Boyu'nun Orta Asya'dan gelip Söğüt'te, Osmanlı Devleti'nin kuruluş merkezliğini yapmasından dolayı farklı bir özelliğe sahiptir. **Ertuğrul Gazi'yi Anma ve Söğüt Şenlikleri**, **Ahilik ve Şeyh Edebali Kültür Sanat Festivali** izleyenlere Osmanlı Devleti'nin kuruluş yıllarını yaşatır. Osmanlı Devleti'nin manevi kurucusu kabul edilen **Şeyh Edebali**'nin türbesi, **Ertuğrul Gazi Müzesi**, **Orhan Gazi Cami**, **Köprülü Mehmet Paşa Cami**, **Atatürk Köşkü**, **Bilecik Müzesi**, **Saat Kulesi**, **Çelebi Mehmet Cami**, **Metristepe Zafer Anıtı**, **Dar'ü Eytam** (Yetimler Yurdu) ziyaret edilebilecek yerlerdendir.

BURSA: Dört imparatorluğa başkentlik yapmış nadir yerleşimlerden biridir. Uludağ, Türkiye'nin en önemli kış sporları merkezidir. Mudanya'nın incisi **Tirilye (Zeytinbağı)** eski Rum evleri, kiliseler, camiler, çeşmeler, asırlık çınarlarıyla ilgi çekmektedir. **Nilüfer Hatun İmareti** (Müze), **Bizans Sarayı**, **Ayasofya Cami** (Orhan Gazi Cami), **Antik Tiyatro**, **Böcek Ayazma**, **Yeşil Cami** çinileriyle ünlü **İznik**'te bulunan tarihi ve turistik yerlerdendir.

ARAŞTIRALIM

HANLAR BÖLGESİ-BURSA

"Bursa-Cumalıkızık: Osmanlı İmparatorluğu'nun Doğuşu" Dünya Miras alanı, Orhangazi Külliyesi ve çevresini içine alan Hanlar Bölgesi, Hüdavendigar Külliyesi, Yıldırım Külliyesi, Yeşil Külliye, Muradiye Külliyesi ve Cumalıkızık Köyü olmak üzere altı bileşen **Dünya Miras Listesi**'ne girmiştir. Bu listede yer alan tarihi ve turistik değerleri araştırarak görsellerle desteklenmiş bir pano hazırlayınız.



Görsel 8.14: *Cumalıkızık-Bursa*

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Türkiye'deki ulu camilerin en büyüğü **Bursa Ulu Cami**'dir. Cami avlusunda üç şadırvan bulunmaktadır. Bursa'nın en çok ziyaret edilen yerlerindendir.

ÇANAKKALE: Osmanlı zamanında Kale-i Sultaniye, Antik Çağ'da Dardanellia adı kullanılmaktadır. **Saros, Gökçeada** ve **Bozcaada** dalış için gözde merkezlerdendir. **Kestanbol Kaplıcaları**, Antik Çağ, Bizans ve Osmanlı Dönemi boyunca işlevini ve önemini günümüze kadar koruyan bir şifa kaynağıdır.



Görsel 8.15: *Tasviri Troya Atı-Çanakkale*

Homeros'un **İlyada ve Odyseia** destanlarında geçen **Troia (Troya)**, Anadolu'nun en zengin arkeolojik buluntularının yer aldığı antik kentlerindendir. Bu zenginlikler, **UNESCO Dünya Miras Listesi**'nde yer almasını beraberinde getirmiş durumdadır. **Dardanos ve Çan Tümülüsleri** ile satraplık dönemine tarihlenen **Altıkulaç Lahti** Troia Müzesi'ndedir. İlk Çağ'ın ünlü filozofu Aristoteles Assos Antik Kenti'nde bir **felsefe okulu** kurmuştur. **Athena Tapınağı**, Anadolu'nun en eski Dor tapınaklarından biridir. Anadolu'da o dönemlerde bilinen en büyük hamam yapısı **(Herodes Attikus Hamamı)** ve **Maldelik** (Saray) diye bilinen yapı **Alexandreıa Troas**'tadır.

Yenice, alternatif turizm olanakları bakımından cazibe merkezi durumundadır. Troialıların at yarışı düzenledikleri **Agonya Ovası** ve II. yy'da İmparator Hadrianus'un ayı avı düzenlediği Asar Dağları'nda birçok tarihi kalıntı mevcuttur. **Kilid-ül Bahr** (denizin kilidi), **Kale-i Sultaniye, Kumkale, Seddülbahir Kalesi, Bigalı ve Gelibolu Kaleleri** boğazları korumak için inşa edilmiştir.

ARAŞTIRALIM

Truva Atı efsanesini araştırınız.

ARAŞTIRALIM

Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı (Eceabat) ve Çanakkale Şehitler Abidesi'ni araştırınız.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

MİMAR SİNAN'IN "USTALIK ESERİ" SELİMİYE CAMİ

Selimiye Cami dünyanın gelmiş geçmiş en büyük ve dâhi mimarlarından **Mimar Sinan**'ın eseridir. Camiyi yalnızca Osmanlı'nın değil dünya mimarlık tarihinin en gözde eserlerinden biri olarak tanımlamak abartı olmaz. Selimiye Cami ve Külliyesi'nin **UNESCO Dünya Miras Listesi**'nde yer almaktadır. Dünya mimarlık tarihine muhteşem eserler bırakan Mimar Sinan bu camiyi "Ustalık Eserim" olarak tanımlar. Bir kitabında burada meydana getirdiği kubbe ile Ayasofya'nın kubbesini aştığını, minarelerinin ise eşsiz olduğunu belirtir.

Selimiye Cami, mimarisi yanında döneminin en gözde örnekleri arasında yer alan İznik çinileri, usta hattatların eseri olan kalem işleri, ahşap ve sedef süslemeleri, mermer işçiliğinin şaheseri olarak gösterilen minber ve mihrabı ile de mutlaka görülmesi gereken bir yapıdır. Cami ile birlikte külliyeyi meydana getiren yapılardan **Dar-ül Kurra Medresesi** günümüzde **Vakıf Müzesi, Dar-ül Hadis Medresesi** ise **Türk ve İslam Eserleri Müzesi** olarak hizmet vermektedir.

Selimiye Cami'sine gelir sağlamak için Selimiye Arasta Çarşısı yaptırılmıştır. Saray Hamamı'da önceleri yalnızca saraya hizmet verirken sonra Selimiye'ye vakfedilmiştir.

Kaynak:https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/edirne/gezilecekyer/selimiye-camii (Derlenmiştir.)

SIRA SİZDE

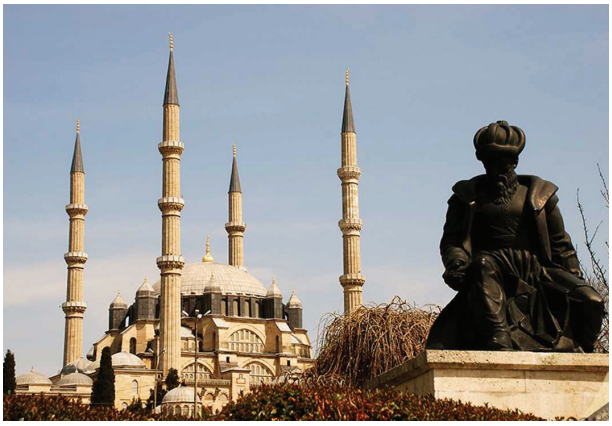
Aşağıdaki boşlukları Mimar Sinan'ın eserlerinden doğru olanı yazınız.

1. Mimar Sinan'ın ilk önemli eseri, çıraklık eserimdir dediği..... idi.

2. Kalfalık eserim olarak takdim ettiği ....., İstanbul'daki en muhteşem eseri olarak kabul edilir.

3. Edirne'deki ..... ise ustalık eserim diye takdim ettiği eseridir.

EDİRNE: Görkemli Osmanlı geçmişini günümüze taşıyan tarihi kent dokusuna sahip Edirne, bu yanıyla "Yaşayan Osmanlı"dır. İmparatorluğun mirası olan camileri, kervansarayları, köprüleri, medreseleri gibi tarihi yapılarıyla adeta açık hava müzesi niteliği taşır. Dünyanın en uzun taş köprüsü **Uzunköprü**, Enez (Ainos) Antik Kenti'nde bulunan **Enez Kalesi,** Fatih Sultan Mehmet tarafından tamamlanan **Edirne Sarayı**, görülmeye değerdir. Mimar Sinan'ın yaptığı **Rüstempaşa Kervansarayı** Ağa Han Mimarlık ödülünü almıştır.



Görsel 8.16: *Selimiye Cami-Edirne*

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

SULTAN II. BEYAZIT KÜLLİYESİ SAĞLIK MÜZESİ

Külliye; cami, tıp medresesi, imaret, darüşşifa, hamam, mutfak, erzak depoları ve öbür bölümleriyle geniş bir alana yayılmıştır. Caminin batısında Darüşşifa ve Tıp Medresesi bulunmaktadır. Darüşşifa'da özellikle akıl hastalarının müzik ve su sesiyle iyileştirilmesi ana ilkeydi. Ayrıca külliyenin göz tedavisi için de yine önemli bir merkez olduğu anlatılmaktadır. Külliye bütünüyle kültür tarihi yönünden önemlidir. Bu bölüm günümüzde Sağlık Müzesi olarak hizmet vermektedir. Sultan II. Bayezid Külliyesi'ni oluşturan ve o dönemde akıl hastalıklarının müzik ve su sesi ile tedavi edildiği "Şifahane ve Tıp Medresesi" Trakya Üniversitesi tarafından müzeye dönüştürülmüştür. Müzeye "Avrupa Müze Ödülü" verilmiştir.

Kaynak: https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/edirne/gezilecekyer/iibeyazid-kulliyesi-saglik-muzesi

SIRA SİZDE

Metinden yola çıkarak o dönemde bilime verilen değeri açıklayınız.

KIRKLARELİ: Kırklareli tarihi eserler bakımından özellikle Osmanlı Dönemi eserleri ile zengin bir ildir. Kıyı kullanımına elverişli plajları ise İğneada, Limanköy, Kıyıköy ve Kasatura ile bu yerleşmelerin arasında kalan alandır. Selimiye Cami'nin küçük bir modeli **Babaeski Cedid Ali Paşa Cami, Lüleburgaz Sokullu Mehmet Paşa Külliyesi, Lüleburgaz Sokullu Mehmet Paşa Hamamı, Sokollu Mehmet Paşa Köprüsü** Mimar Sinan'ın eserleridir. **Vize Mağara Manastırları ve Kıyıköy Aya Nikola Manastırı** Bizans Dönemi eserleridir. Trakya'nın turizme **açık** tek **Dupnisa Mağarası**, yaklaşık 60 bin yarasanın üremesi amacıyla her yıl belirli dönemlerde kapatılır.

İSTANBUL: Kültür, İstanbul turizminin en güçlü ayağıdır. 8500 yıllık tarihi ve imparatorluklara başkentlik yapmış olmanın ardında bıraktığı kültürel mirası müzeler, saraylar, kazı alanları ve gündelik yaşamın devam ettiği sokaklarda kendini göstermektedir. Bunların yanı sıra çağın kültürel dinamizmini kentliyle buluşturan modern sanat müze ve galerileri, sokak sanatçıları, konser mekânları ve filmden dansa çeşitli festivalleriyle İstanbul, ziyaretçilerine kültürün canlı bir şekilde öne çıktığı bir şehir turizmi imkânı sunmaktadır. İstanbul'da kültür, sanatsal üretimin yanında İstanbul halkının çağlar boyunca sürdürdüğü gündelik yaşantısının nadide mekânları olan kiliselerden camilere ibadet merkezlerini de içermektedir.



Görsel 8.17: *Rumeli Hisarı-İstanbul*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

17. yy. Hezarfen Ahmet Çelebi, tahtadan yapılan kanatları sırtına bağlayarak gerçekleştirdiği uçuşunu Galata Kulesi'nden başlayıp Üsküdar'da tamamlamıştır.

Türkiye'nin ilk müzesi olan **İstanbul Arkeoloji Müzeleri**'nin koleksiyonlarında imparatorluk topraklarından getirilen, çeşitli kültürlere ait bir milyona yakın eser bulunmaktadır. **Arkeoloji Müzesi**, **Eski Şark Eserleri Müzesi** ve **Çinili Köşk Müzesi**'ni içine alır. **Türk İslam Bilim ve Teknolojileri Müzesi**, doğu ile batı biliminin kültürünü birleştiren bir köprü niteliği taşır.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Yedikule Zindanları, bir zamanlar İstanbul'un tüm haydutlarının son durağı olmuş.

Kız Kulesi, uzun tarihi boyunca savunma kalesi, sürgün istasyonu, hapishane, karantina odası, radyo istasyonu, vergi noktası ve deniz feneri olarak kullanılmıştır. **Alman Çeşmesi**, Alman İmparatoru II. Wilhelm'in İstanbul'a hediyesidir. Bizans Dönemi'nde sarayın su ihtiyacını karşılamak için yaptırılan **Yerebatan Sarnıcı**, göz alıcı sütunları ve **Medusa Heykeli** ile hala kendisine hayran bırakmaktadır. Antik Çağ'ın en büyük su kanalı tesisi olan **Bozdoğan Su Kemeri** Romalılardan kalmadır.

Tarihi Yarımada'nın en gözde duraklarından biri olan Beyazıt'ta 550 yıldır ayakta duran **Kapalı Çarşı**; dev ölçülü bir labirent gibi, 60 kadar sokağı, üç binden fazla dükkânı ile dünyanın en eski ve büyük çarşılarındandır. Dünya altın piyasasına yön veren kuyumcularıyla ünlüdür. **Mısır Çarşısı** ve **Bakırcılar Çarşısı** da misafirlerini ağırlamaktadır. Padişahların kılıç kuşandığı ve Hz. Muhammed'i (SAV) Mekke'den Medine'ye göç ettiği zaman evinde ilk misafir eden sahabe için inşa edilen **Eyüp Sultan Cami** inanç turizmi için önemlidir.

Kariye Müzesi, Galata Mevlevihanesi Müzesi, Haydarpaşa Tren Garı, Aya Yorgi Rum Manastırı (Büyükada), **Pierre Loti Kahvesi, Balat, Süleymaniye Cami, Mimar Sinan Köprüsü.** İstanbul'un tarihi ve turistik değerleri saymakla bitmez.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Dünyanın ilk ve tek kristal müzesi "Kristal İstanbul" Miniatürk'tedir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

İSTANBUL'DA YÜRÜYÜŞ ROTASI: SULTANAHMET SİT ALANI

UNESCO Dünya Miras Listesi'ne alınan Tarihi Yarımada'nın en önemli lokasyonu olan Sultanahmet Kentsel Arkeolojik Sit Alanı, İstanbul'un tarihi zenginliklerini keşfetmek isteyenler için önemli bir kültür ve yürüyüş rotası olarak değerlendirilebilir.

Bu yürüyüş rotasında tarihi eser kalıntılarını görebilir, cami ve müzeleri ziyaret edebilir; mısır, kestane gibi sokak lezzetlerini tadabilir; çarşılardan hediyelik alışverişlerinizi yapabilirsiniz.

Sultanahmet tramvay istasyonundan başlayan yürüyüş rotasında ilk olarak **Yerebatan Sarnıcı**'ndan sonra İstanbul'da ikinci büyük su sarnıcı olarak kabul edilen **Binbirdirek Sarnıcını** gezebilirsiniz.

Sarnıç gezisinin ardından sola dönerek Mehmet Akif Ersoy Parkı'ndan geçerek Bizans Dönemi'nin açık hava stadyumu hipodromun yer aldığı; Osmanlı Dönemi'nde "At Meydanı" günümüzde **Sultanahmet Meydanı**'na ulaşabilirsiniz.

Sultanahmet Meydanı'nda sırasıyla **Alman Çeşmesi**'ni, meydanın ortasına doğru ilerlediğinizde Firavun anısına yapılmış ve İmparator Theodosius emriyle İstanbul'a getirtilen **Dikilitaş**'ı görebilirsiniz. Dikilitaş'ın sağ tarafında **Türk ve İslam Eserleri Müzesi**'ni ziyaret edebilirsiniz.

Müze ziyareti sonrasında meydandan yürüyüşe devam ederek **Yılanlı Sütun**'u (Burmalı Sütun) görebilirsiniz. Sütun'un ilerisinde **Örme Dikilitaş**'ı, Dikilitaş'ın ilerisinde, Sultanahmet Meydanı'nın sonunda, yer alan **Cumhuriyet Müzesi ve Sanat Galerisi**'ni ziyaret edebilirsiniz.

Müze ziyaretinin ardından sağ tarafa doğru yolu takip ettiğinizde, Doğu Roma Dönemi'ne mozaiklerin sergilendiği **Büyük Saray Mozaikleri Müzesi**'ni keşfedebilirsiniz.

Müzenin çıkışı sizi çeşitli hediyelik eşyaların satıldığı dükkânların yer aldığı **Arasta Çarşısı**'na yönlendiriyor. Müze çıkışından sol tarafa doğru ilerlediğinizde çarşıdan çıkabilir burada yer alan kafelerde mola verebilirsiniz.

Çarşının bitiminden sola doğru yürüdüğünüz yol, sizi **Ayasofya Meydanı**'na çıkaracak. Meydanda öncelikle **Sultanahmet Cami**'nin hemen önünde, **Alman Çeşmesi**'nin çaprazında yer alan **Sultan 1. Ahmed Türbesi**'ni ziyaret edebilirsiniz.

Ardından yurt dışında **Mavi Cami (Blue Mosqiue)** olarak bilinen Sultan 1. Ahmet'in isteği doğrultusunda Mimar Sedefkâr Mehmet Ağa tarafından inşa edilen, ilk selâtin (sultan) cami olma özelliği taşıyan Sultanahmet Cami'ni gezebilirsiniz.

Camiden ayrıldıktan sonra meydanın ortasında yer alan havuzdaki su gösterilerini izleyip fotoğraf çekebilir; seyyar tezgâhlardan mısır alıp yiyebilir ve banklarda dinlenebilirsiniz. Meydanın sonunda yer alan Ayasofya'ya girmeden önce alan **Haseki Hürrem Sultan Çeşmesi**'ni ve **Hürrem Sultan Hamamı**'nı görebilirsiniz.

Dünyanın en önemli mimari yapılarından biri kabul edilen, bahçesinde Şehzadeler türbesini de barındıran Ayasofya'yı keşfederek yürüyüş rotasını sonlandırabilirsiniz.

Kaynak: http://www.istanbul.gov.tr/istanbulda-yuruyus-rotasi-sultanahmet-sit-alani

SIRA SİZDE

Bu yürüyüş rotasını gösteren küçük bir harita çizip sınıfta paylaşınız.

Dolmabahçe Sarayı, Beylerbeyi Sarayı, Yıldız Sarayı, Çırağan Sarayı ve Kasırlar tüm görkemiyle günümüzde de varlığını sürdürmektedir.

Topkapı Sarayı'nda sergilenen dünyanın sayılı mücevherleri arasında gösterilen **Kaşıkçı Elması**'nın, birçok elmas uzmanı tarafından 19. yüzyıl başında kaybolan tarihi **Pigot Elması** olabileceği düşünülmüştür.

ARAŞTIRALIM

"Pigot Elması" nedir? Pigot Elması (Kaşıkçı Elması)'nın çok bilinen hikâyesini araştırınız.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

MİMARLIK TARİHİNİN BAŞYAPITI: AYASOFYA-İ KEBİR CAMİ-İ

Yenilikçi mimarisi, zengin tarihi, dini önemi ve olağanüstü özelliğiyle yüzyıllardır zamana direnen Ayasofya; İstanbul'daki en büyük Doğu Roma Kilisesi'ydi. Aynı yerde üç kez inşa edilen, dünyanın en eski ve hızlı tamamlanmış katedrali özelliği taşımaktadır. Havada asılı gibi duran baş döndürücü kubbesi, yekpare mermer sütunları ve eşsiz mozaikleriyle mimarlık tarihinin başyapıtlarından biridir. İstanbul'un Fatih Sultan Mehmet tarafından fethiyle cami olarak kullanılmış ve 1935'te de müzeye dönüştürülmüş son olarak 2020'de de cami olarak değiştirilmiştir.



Görsel 8.18: *Ayasofya-i Kebir Cami-i-İstanbul*

SIRA SİZDE

Ayasofya-i Kebir Cami-i'nin (Büyük Ayasofya Cami) Türkiye turizmindeki yeri ve önemini araştırınız.

KOCAELİ (İZMİT): Kasr-ı Humayun-Saray Müze, Kocaeli Bilim Merkezi ve SEKA Kâğıt Müzesi, Çoban Mustafa Paşa Külliyesi, Pertev Mehmet Paşa Cami ve Külliyesi, Osman Hamdi Bey Evi ve Müzesi, Yeniköy Yazlık Ilıcası ve "Tabiat Parkı ve Doğal Sit Alanı" ilan edilen **Ballıkayalar Vadisi** ilin gezilecek yerlerindendir.

SAKARYA (ADAPAZARI): Sağlık turizmi bakımından bölgenin iddialı illerindendir. **Akyazı Kuzuluk ve Taraklı** Termal Turizm Tesisleri sağlık turizmi açısından önemlidir. **II. Bayezıd Köprüsü, Acarlar Longozu, Harmantepe Kalesi, Vecihi Kapısı, Sakarya Müzesi, Adapazarı Deprem ve Kültür Müzesi, Bosna Şehitliği** gezilebilecek yerlerdendir.



Görsel 8.19: *Justinianus Köprüsü-Sakarya*

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Bizans İmparatoru Justinianus tarafından Anadolu'daki en görkemli anıtsal yapılarından, **Justinianus Köprüsü UNESCO Dünya Miras Geçici Listesi**'ndedir.

TEKİRDAĞ: Hem Karadeniz'e hem de Marmara Denizi'ne kıyısı olan ender illerdendir. Göz alabildiğine uzanan ayçiçeği tarlaları, yazın İstanbulluların kaçış noktası olan plajları (**Şarköy, Kumbağ, Kıyıköy** vb.) ve **Uçmakdere**, son yıllarda adrenalin tutkunlarının yeridir. Marmara Denizi'nde Tekirdağ, Şarköy'de Hoşköy kenarına rota feneri olarak inşa edilen Hora Feneri 20 m yüksekliktedir. Mimar Sinan'ın yaptığı R**üstempaşa Cami, Tekirdağ Müzesi, Rakoczi Müzesi, Namık Kemal Evi, Ahmed-i Sarban Türbesi, Rüstempaşa Bedesteni, Hürriyet Abidesi** gezilebilecek yerlerdendir.



Görsel 8.20: *Hora Feneri-Tekirdağ*

YALOVA: Yalova Termal ve Armutlu Kaplıcaları Türkiye'nin 1. derece önemli ve öncelikli kaplıcalarındandır. **Kurşunlu ve Valide Hamamı**, Bizans Dönemi'nde yapılmıştır, Osmanlı Dönemi'nde onarılmış. **Termal Atatürk Köşkü, Sudüşen Şelalesi, Erikli Çifte Şelale, Delmece Yaylası, Dipsiz Göl, Çınarlı Yol, Hersekzade Ahmet Paşa Cami, Hersek Gölü, Karakilise** (Çiftlikköy) diğer önemli turistik yerlerdendir.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Türkiye'nin ilk özel Canlı Ağaç Müzesi (Arboretum) Yalova'dadır.

ARAŞTIRALIM

Yürüyen Köşk hikâyesini araştırınız.

8.2.4. Karadeniz Bölgesi Turizm Coğrafyası

Karadeniz Bölgesi; tarihi değerleri, doğal güzellikleri, yayları, kaplıcaları, içmeleri ve plajları turizm yönünden önemli bir potansiyele sahiptir. Ancak, bölgenin her mevsim yağış alması, yaz aylarının serin geçmesi, deniz turizmini olumsuz etkilemektedir. Ayrıca bölgede turistik tesisler yeni yeni oluşmaktadır. Buna rağmen bölgenin batı kıyılarında, deniz turizmi gelişmeye başlamıştır.

1. Bölgenin Coğrafi Özellikleri

Türkiye topraklarının %18`ini kaplayan Karadeniz Bölgesi, adını aldığı Karadeniz kıyısında bir şerit halinde uzanır. Doğuda Gürcistan sınırına, batıda Sakarya ırmağının doğusuna kadar uzanan topraklar, bölge sınırları içinde yer alır.

2. Bölgenin Şehirleri

Karadeniz Bölgesin'de şu şehirler bulunmaktadır: Bolu, Düzce, Zonguldak, Karabük, Bartın, Kastamonu, Çorum, Sinop, Samsun, Amasya, Tokat, Ordu, Giresun, Gümüşhane, Trabzon, Bayburt, Rize ve Artvin olup toplam 18 tane il vardır ve en çok ili olan bölgedir.

HAZIRLANALIM

Tarihi değerler "Ceneviz Ticaret Yolu'nda Akdeniz'den Karadeniz'e Kadar Kale ve Surlu Yerleşimleri" adıyla **UNESCO Dünya Miras Geçici Listesi**'ne eklenmiştir. Bu listede yer alan kale ve surları gösteren bir harita hazırlayınız.

BOLU: Abant Dağları üzerinde oluşan **Abant Gölü**, tabiat parkı florasına ve faunası bakımından çok zengindir. Türkiye'deki ilk doğal **buz pateni** sahası buradadır. **Yedigöller Milli Parkı, Gölcük Tabiat Parkı, Seben Yaylaları, Kökez ve Sülüklü Göl Tabiatı Koruma Alanları** doğal güzellikler olup **Kartalkaya** ve **Esentepe** kayak merkezleri de kış turizmi için önemlidir. **Göynük ve Mudurnu** tarihi evleriyle ünlüdür. Bolu'nun en çok ziyaret edilen yerlerinden biri **Akşemseddin Türbesi**'dir. **Akkaya Travertenleri** Bolu'nun Pamukkale'si olarak anılır. Gerede **Asar Kalesi, Phryg Kaya Kabartması, Seben Kaya Evleri** diğer gezilebilecek yerlerdendir.



Görsel 8.21: *Gölcük Tabiat Parkı-Bolu*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Yedigöller Milli Parkı, kayan kütlelerin vadilerin önlerini kapatması sonucu oluşan, yüzeysel ve yer altı akışlarıyla birbirine bağlı yedi gölden oluşmuştur.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

GEREDE KEÇİ KALESİ

Bithynia Dönemi'nden kalan kale, 1993 yılında restore edilmiştir. Kale hakkındaki rivayete göre şehre saldırı olduğunda halk mal ve hayvanlarıyla beraber kaleye sığınırlar ve kendilerini savunurlarmış. Yine böyle bir durumda kale etrafına yerleşen düşman gündüzleri kaleye saldırmakta fakat başarılı olamamaktaymış. Günlerce saldırılar devam etmiş ve kalede yiyecek sıkıntısı başlamış. Bir gece burada bulunan halk kaledeki tüm keçilerin boynuzlarında mum yakarak kalenin dışına salmışlar. Bir anda büyük bir ordunun üzerlerine geldiğini sanan düşman oradan kaçıp dağılmış ve Geredeliler keçileri sayesinde düşmandan kurtulmuş. Kalenin ismi de buradan gelmekteymiş.

Kaynak: https://bolu.ktb.gov.tr/TR-69963/gerede-keci-kalesi.html

SIRA SİZDE

Yukarıdaki efsaneyi yorumlayınız.

DÜZCE: Düzce zengin doğal güzellikleri sayesinde büyük bir turizm potansiyeline sahiptir. Eşsiz doğasıyla trekking, foto safari, kaya tırmanışı için oldukça uygun olup ziyaretçilere yemyeşil doğasıyla görsel şölen sunmaktadır. Şelaleleri, yaylaları, **Toptepe, Yılançatı Kanyonu Tabiat Parkı, Kurugöl Kanyonu doğal; Prusias Ad Hypium Antik Kenti, Akçakoca Tarihi Evler** tarihi güzelliklerindendir.

KARABÜK: Safranbolu bozulmamış tarihi dokusu ve evleri ile ziyaret edenleri bir tarih yolculuğuna çıkarmaktadır. Dünyanın en pahalı baharatlarından olan ve yerleşime de ismini veren safranın en kalitelisi Safranbolu'da yetişmektedir.



Görsel 8.22: *Safranbolu-Karabük*

ARAŞTIRALIM

UNESCO Dünya Miras Listesi'nde olan Safranbolu'nun yöreye sağladığı faydaları araştırınız.

ZONGULDAK: Maden Müzesi'nde taş kömürü madenciliğinin hayatın her alanda izleri görülür. **Filyos**, Türkiye'nin Karadeniz kıyılarında kazılan ilk ve tek antik kenttir. **Kadıoğlu-Lykurgos** ve **Ambrosia Mozaiği**, Zeugma benzeridir.

ARAŞTIRALIM

Zonguldak' taki turizme açık mağaraları araştırınız.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Devrek'in el sanatları ürünü olan **baston** yerli ve yabancı ziyaretçilerden büyük ilgi görmektedir.

BARTIN: Tersaneler diyarı **Kurucaşile**, doğa harikası **Ulus**, Cevizlik Vadisi'ndeki **Kemerdere Köprüsü**, **Kuşkayası Yol Anıtı**, Cenevizliler Dönemi'ne ait **Hisar Kalesi**, Türkiye'deki en kalın sarkıt oluşumuna sahip **Sipahiler Mağarası** mutlaka gezilmelidir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

AMASRA

Cenovalılar'ın "Çiçekli Kale", Plinius'un "Zarif ve Güzel" dediği Amasra'yı; Niketas "Dünyanın Gözü"ne, Diojen "Bir Denge"ye benzetmiştir. Rivayete göre Amasra'nın Osmanlılarca fethi öncesinde şehre tepeden bakan Fatih Sultan Mehmet, hayranlığını şöyle dile getirir: **Lala Lala acep Çeşm-i Cihan bu m'ola?** Bu dönemde şehri ziyaret eden Batılı gezginler büyük bir hayranlıkla Amasra'dan bahsetmişlerdir. **Amasra Kalesi**, Boztepe'deki Sormagir Kalesi ve Amasra'daki **Zindan Kalesi** olmak üzere iki ana kütleden oluşmaktadır. Sormagir Kalesi, "Kemere Köprüsü" ile karaya bağlanmış olup köprüye bitişik "Karanlık Yer" adı verilen tonozlu ana kapıdan girilerek kaleye ulaşılır.



Görsel 8.23: *Amasra-Bartın*

SIRA SİZDE

Metindeki altı çizili sözü yorumlayınız.

KASTAMONU: İnebolu, Abana, Doğanyurt, Cide, Çatalzeytin sahilleri yat; Ilgaz kış turizmiyle tanınmıştır. Cide **Gideros Koyu, Kastamonu Kalesi, Pompeipolis Antik Kenti, Ev Kaya Mezarları tarihi, Ilgarini Mağarası** doğal güzelliklere sahiptir.

HAZIRLANALIM

UNESCO **Dünya Kültür Mirası Listesi**'nde yer alan Alacahöyük ve Boğazkale'de bulunan çivi yazılı tabletler hakkında bir sunu hazırlayıp sınıfta öğretmen ve arkadaşlarınızla paylaşınız.

ÇORUM: Tarihteki en eski uygarlıklardan olan Hititler'e başkentlik yapmış olan Çorum, dünyaca ünlü **Hattuşaş Antik Kenti**'ne ev sahipliği yapmaktadır. Anadolu'da özellikle arkeolojik anlamda en zengin yerlerden biridir.

SİNOP: Yemyeşil ormanı ve denizin bir nehir gibi kara içine girdiği koyu ile **Hamsilos**, uzun süre tersane daha sonra zindan olarak kullanılan **Sinop Eski Tersanesi-Tarihi Cezaevi, Sinop Kalesi, Balatlar Yapı Topluluğu, Salar Köyü Kaya Mezarı, Alaaddin Cami, Arkeoloji Müzesi** ziyaret edilebilecek yerlerdendir. **Seyit Bilal Türbesi**'de inanç turizmi açısından önemlidir.

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Buzdolaplarının olmadığı dönemlerde **Buzluk Mağarası**'ndan çıkarılan buzlar katırlarla taşınarak halk pazarında satılırmış.

SAMSUN: Akdağ Kış Sporları ve Kayak Merkezi kışın konuklarını ağırlarken; **Gültepe, Kocadağ, Ladik** yamaç paraşütüne; **Kapıkaya, Vezirköprü, Şahinkaya Kanyonları** kaya tırmanışlarına; yaylaları ve şelaleri doğa yürüyüşlerine uygundur. Bölgede ilk yaşam izleri **Tekkeköy Mağaraları'nda** görülmüştür. **Havza, Ladik ve Hamamayağı Kaplıcası,** yüzyıllardır şifa arayanların ziyaret ettiği kaplıcalar olmuştur. Ladik Yaylası geleneksel şenliklerle misafirlerini ağırlamaktadır.

ARAŞTIRALIM

Bandırma Vapuru Müzesi'ni araştırınız.

HAZIRLANALIM

Amasya'da geçen Ferhat ile Şirin aşkı için kazılan "Ferhat Su Kanalı" hikâyesi hakkında bilgi toplayınız.

AMASYA: Osmanlı'da şehzadeler şehri olarak bilinen şehir; doğa harikası **Borabay Gölü,** Etnoğrafya Müzesi olarak kullanılan **Hazeranlar Konağı** ve geleneksel yapısıyla **Kıyı Evleri, m**avi renkte çinilerle süslenen Gökmedrese**, Sultan II. Bayezid Külliyesi, Yedikuğular Kuş Cenneti** vb. ile konuklarını beklemektedir. **Yeşilırmak Vadisi** boyunca, Amasya'yı başkent olarak kullanan Pontus Krallarına ait olan **Kral Kaya Mezarları,** kalker kayalara oyularak yapılmıştır.



Görsel 8.24: *Kaya Kral Mezarları ve Yalıboyu Evleri (Amasya Evleri)-Amasya*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Sabuncuoğlu Tıp ve Cerrahi Tarihi Müzesi Anadolu'da müzikle tedavi yapılan ilk hastane olarak bilinen yer, dünyada ilk ve tek hat müzesi olma özelliğine sahip Şeyh Hamdullah Yazı Tarihi ve Hüsn-i Hat Müzesi, dünyanın ilk ve tek Âşıklar Müzesi Amasya'dadır.

TOKAT: Anadolu'dan geçen Roma, Selçuklu ve Osmanlı İmparatorluğu dâhil yolların **kavşak** noktasındadır. Ünlü Roma İmparatoru Jül Sezar ile Pontus Kralı arasında yapılan Altıağaç **Zela Savaşı'nda** söylediği ve Roma'ya gönderdiği "Veni-Vidi-Vici" yani "Geldim-Gördüm-Yendim" tarihin en kısa ve veciz mektubu hala dünyada slogan olarak kullanılmaktadır. **Tokat Kalesi'de** zindanı başta Bizans İmparatoru A. Diogenis ve Kazıklı Voyvoda olmak üzere birçok ünlünün tutsak yeri olmuştur.

- Dünyaca ünlü Apollon heykellerinden bir tanesinin Tokat Müzesi'nde bulunduğunu,
- Anadolu Medeniyetler Müzesi'nde sergilenen **Çocuğunu Emziren Kadın Heykelinin** Erbaa Horoztepe'den çıktığını,
- Melik Danişmend Gazi tarafından XI. Yüzyılda yaptırılan **Garipler Cami**'nin 1071 Malazgirt Zaferi'nden sonra bütün Anadolu'daki en eski cami olduğunu,
- **Yağıbasan Medresesi**'nin Anadolu'nun ilk medresesi olduğunu,
- Dünyada ilk tek kişilik konaklamalı otel odaları dahil olmak üzere butik otelciliğinde ilk defa Tokat'ta **Deveciler Hanı**'nda uygulandığını,
- Dünyada günümüze ulaşmış en eski bağımsız bir helanın (Sık Dişini Helası) Tokat'ta hala mevcut olduğunu,
- **Ballıca Mağarası**'da koloniler halinde yaşayan cüce yarasaların bulunduğunu,
- Dünyada bulunan **6 Hitit Tableti**'nden birinin Zile Küçüközlü Köyü'nden çıktığını, **biliyor muydunuz?**

ORDU: Sayısız saklı kumsalları; **Hoynat Adası, Yason Kilisesi,** türbeleri, camileri ve emsalsiz limanıyla Perşembe, arkeolojik sit alanı olan **Cıngırt Kalesi,** sivil mimarinin güzel örneklerinden **Paşaoğlu Konağı Etnografya Müzesi, Boztepe, Perşembe Yaylası Menderesleri,** yaylaları, şelaleleri, ırmakları, dereleri en güzel turizm yerlerindendir.

ARAŞTIRALIM

Yason Burnu Altınpostu Efsanesi'ni araştırınız.

GİRESUN: Giresun Adası, Doğu Karadeniz'de Antik Çağ'da ve Orta Çağ'da yerleşime sahne olmuş tek adasıdır. **Zeytinlik Evleri (**Gogora Mahallesi) Avrupa'ya fındık götüren gemilerin getirdiği ithal malzemelerle inşa edilmiş, evlerde **peçi (Rus) sobası,** Marsilya kiremitleri dikkat çekmektedir. Kayalıklar içine yapılmış **Meryem Ana Manastırı**'nında inanç turizminde önemi vardır.

Islık Dili, UNESCO Acil Koruma Gerektiren Somut Olmayan Kültürel Miras Listesi'ne de girdi. Türkiye'nin Doğu Karadeniz Bölgesi'nde 10.000'e yakın insanın ıslık dilini konuşabildiği ve anlayabildiği tahmin edilmektedir.

ARAŞTIRALIM

Islık dili ile ilgili videolar izleyiniz ve bu dilin önemini araştırınız.

GÜMÜŞHANE: Eski Gümüşhane (Süleymaniye Mahallesi)'de cami, kilise, hamam, köprü, dükkân günümüze kadar gelmiştir. **Krom Vadisi'**ndeki kilise, şapel, kemer köprü, Rumlardan kalma taş evler ve tarihi değirmen, denizden 1550 m yükseklikteki bu yer altı sarayı olarak görünen **Karaca Mağarası,** dini, ticari ve kültürel önem taşıyan **Santa Harabeleri** görülmeye değerdir. Doğa harikası tabiat parkları ve uluslararası yayla şenlikleriyle de yerli ve yabancı konuklarını ağırlamaktadır.



Görsel 8.25: *Santa Harebeleri Kemerli Köprü-Gümüşhane*

ARAŞTIRALIM

Gümüşhane'de anlatılan ünlü Canca Kalesi efsanesini araştırınız.

BAYBURT: Tüf içerisinde, yüzeyden 2-2,5 m derinde başka yapı malzemesi kullanmadan ana kayaya oyulmuş galeriler, tonozlu odalar ve bu odaların açıldığı daha geniş mekânlardan oluşmuş **Aydıntepe Yer Altı Şehri** bir sığınak teşkil etmektedir. Selçuklu köprülerinden **Korgan Köprüsü, Sırakayalar Şelaleleri, Kop Dağı Kış ve Kayak Sporları Merkezi, Bayburt Kalesi, Saat Kulesi, Baskı Müzesi, Çımağıl Mağarası, Dedekorkut Kümbeti** ziyaret edilebilecek turistik yerlerdendir.

RİZE: Fırtına Deresi akarsu turizmi, **Kaçkar Dağları Milli Parkı** dağcılık sporu için uygundur. **Ayder Yaylası, Palovit Şelalesi, Ağaran Şelalesi, Bulut Şelalesi, Gelin Tülü Şelalesi** birer tabiat harikasıdır.



Görsel 8.26: *Heliski sporu*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Kayakçıları helikopterden tepelere bırakıp oradan kaymalarını sağlayan **heliksi** Rize'de yapılmaktadır.

TRABZON: Haldizen ve Karester Yaylası, Uzungöl Tabiat Parkı, gölleri, akarsuları ve mağaralarıyla doğal bir cennettir. Karadeniz'in en kapsamlı belge ve arşiv müzesi **Trabzon Tarih Müzesi, Ayasofya Camisi, Atatürk Köşkü, Ortahisar Büyük Fatih Cami, Zağnospaşa Köprüsü, Memişoğlu ve Nemlizade Tarihi Konakları**, ziyaretçilerini geçmişe götürmektedir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

SÜMELA (MERYEM ANA) MANASTIRI

Altındere Vadisi Milli Parkı'nda sarp bir kayalık üzerine kurulmuştur. Vadiden yaklaşık 300 m yükseklikte bulunan yapı, bu konumuyla manastırların şehir dışında, ormanlarda, mağara ve su kenarlarında kurulma geleneğini sürdürmüştür. 19. yüzyılda büyük binaların ilave edilmesiyle manastır muhteşem bir görünüm kazanmış, en zengin ve parlak dönemini yaşamıştır. Bu dönemde son şeklini alan manastır pek çok yabancı seyyahın ziyaret ettiği, yazılarına konu edilen bir yer haline gelmiştir. Sümela Manastırı'nın başlıca bölümleri; Ana Kaya Kilisesi, birkaç şapel, mutfak, öğrenci odaları, misafirhane, kütüphane ile kutsal ayazmadır.



Görsel 8.27: *Sümela (Meryem Ana) Manastırı-Trabzon*

SIRA SİZDE

Sümela Manastırı'nın inanç turizmi açısından önemini araştırınız.

ARTVİN: Hatila Vadisi Milli Parkı, Arşiyan Yaylaları, Borçka-Karagöl, Şavşat-Karagöl, Camili Havzası, Atabarı Kayak Merkezi, Mersivan Yaylası, Maral Şelalesi doğal güzelliklerindendir. Gürcü Krallığı (Bağratlı Krallığı) zamanında yapılmış **İşhan Kilisesi,** çevresinde gümüş madenleri olduğundan cevher anlamına gelen **Gevhernik Kalesi, Barhal (Altıparmak) Kilisesi** tarihi eserler arasında yer alır. Dünya Akarsu Şampiyonası'nın yapıldığı **Çoruh Nehri**; rafting, kano, nehir kayağı için dünyanın her tarafından gelen yerli ve yabancı sporcuları her yıl ağırlamaktadır.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Her yıl haziran ayında Kafkasör Turizm Merkezi'nde düzenlenen ve üç gün süren **boğa güreşleri**, yöre halkı tarafından yoğun ilgi görmekte ve festival havasında geçmektedir.

8.3. TÜRKİYE'NİN İÇ BÖLGELERİ

Türkiye'nin iç bölgeleri şunlardır:

- İç Anadolu Bölgesi
- Doğu Anadolu Bölgesi
- Güneydoğu Anadolu Bölgesi

8.3.1. İç Anadolu Bölgesi Turizm Coğrafyası

İç Anadolu Bölgesi'nde her şehrin farklı bir turizm cazibesi vardır. Ankara'da çoğunlukla Cumhuriyet Dönemi eserleri, Konya'da Türk-İslam, Kayseri'de ise Hitit-Roma eserlerinin bulunuşu ve Nevşehir-Niğde dolaylarında peribacalarının yer alması, pek çok yerli ve yabancı turistin İç Anadolu'yu ziyaret etmesine neden olmaktadır.

1. Bölgenin Coğrafi Özellikleri

Türkiye'nin orta bölümünde yer alan İç Anadolu Bölgesi'ne, konumundan dolayı, "Orta Anadolu Bölgesi" de denmektedir. Bu bölge Güneydoğu Anadolu Bölgesi dışındaki diğer bütün bölgelerle ortak sınırlara sahiptir. Yüz ölçümü bakımından Türkiye'nin ikinci büyük bölgesidir. Türkiye'de ormanlık alanların en az olduğu 2. bölgedir.



Görsel 8.28: *Peri Bacaları-Nevşehir*



Görsel 8.29: *Göreme Açıkhava Müzesi-Nevşehir*

2. Bölgenin Şehirleri

İç Anadolu Bölgesi'nde şu şehirler bulunmaktadır: Aksaray, Ankara, Çankırı, Eskişehir, Karaman, Kayseri, Kırıkkale, Kırşehir, Konya Nevşehir, Niğde, Sivas, Yozgat.

AKSARAY: Bölgedeki tüf tabakasının çok kolay kazılabilme özelliği nedeniyle bölgede çok sayıda yer altı şehri, dik yamaçlara kaya içinde yerleşme birimleri ile birçok freskli kaya ve kısmen harç yapılı kiliseler ve manastırlar yapılarak **Ihlara ve Manastır Vadileri** ile **Güzelyurt** gibi yerleşim birimleri oluşturulmuştur. Bitki örtüsü, kilise ve şapelleriyle doğa, tarih, sanat ve kültür olgusunun bir arada buluştuğu **Ihlara Vadisi,** dünyanın ikinci büyük kanyonu olarak Kapadokya'nın doğa harikasıdır. Vadiden çıkıldığında Kapadokya'nın en büyük manastırı **Selime Katedrali** ve peribacaları vardır.



Görsel 8.30: *Ihlara Vadisi-Aksaray*

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Aksaray Müzesi'nde dünyanın bilinen en eski beyin ameliyatının izlerini taşıyan 10 bin 500 yıllık kafatası ve Bizans Dönemi'ne ait mumyalar vardır. Müzede 4 sağlam mumya, 2 adet kedi mumyası bulunmaktadır. Mumya görmek için Mısır'a gitmek yerine Aksaray Müzesi'ni ziyaret edebilirsiniz.

Tuz Gölü ve çevresi; barınma, kışlama ve kuluçka imkânıyla yüzlerce kuş türüne ev sahipliği yaparken endemik bitkileriyle de dikkat çekmektedir. Tüm bu güzellikler gün batımıyla birlikte doğa tutkunlarına mükemmel bir foto safari imkânı sunmaktadır.

HAZIRLANALIM

Teknolojinin ilerlemesiyle sanal müze kavramı gelişmiştir. Müzede bulunan verilere müzenin internet sitesi aracılığıyla erişip gezebilirsiniz. Bu gezinize **Anadolu Medeniyetleri Müzesi'**nden başlayıp deneyimlerinizi arkadaşlarınızla paylaşabilirsiniz.

ANKARA: Konumu itibariyle tarih boyunca özellikle Selçuklular ve Osmanlılar Dönemi'nde, Ankara keçilerinin tüylerinden yapılan sof kumaşlarının yurt dışına satılması Ankara'yı kervansarayların güzergâhı ve bir ticaret merkezi haline getirmiştir. Tarihi yapıları, köklü geçmişi ile bugünlere gelen **Anadolu Medeniyetleri Müzesi,** İsviçre'nin Lozan kentinde 68 müze arasında birinci seçilerek **Avrupa'da Yılın Müzesi** unvanını elde etmiştir.



Görsel 8.31: *Anıtkabir-Ankara*

Mustafa Kemal Atatürk'ün ebedî istirahatgâhının bulunduğu **Anıtkabir, Kurtuluş Savaşı Müzesi, Ulus Meydanı ve Zafer Anıtı, Augustus Tapınağı, Julianus Sütunu, Roma Tiyatrosu, Roma Hamamı, Ankara Kalesi, Ankara Etnografya Müzesi, Hacı Bayram Cami** Ankara'nın tarihi ve turistik yerlerindendir. **Soğuksu Milli Parkı, Kızılcahamam Kaplıcaları**, otelleri, maden suları, tarihi yerleri ve festivalleri ile tanınan ve şifa merkezidir.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Frigya Kral Gordios tarafından bağlanan ***meşhur düğüm***, Büyük İskender tarafından kışı geçirdiği Gordion'da kesilmiştir.

ESKİŞEHİR: Lületaşı ile ünlü olan Eskişehir, kaya yüzeyine tapınak cephesi biçiminde işlenen kaya anıtları ve kaya anıt mezarları yanında, askeri soyluların yaşadığı, kayalıklar üzerine kurulmuş, Frig Kaleleri ile tarihin izlerini taşır. **Antik Yazılıkaya Kenti, Dünya Kültürel ve Doğal Mirası Listesi**'ne dâhil edilmek üzere aday gösterilmiştir. **Dorylaion Harabeleri, Yazılıkaya Frig Vadisi, Frig Kaya Anıtları** (Açık Hava Tapınakları)**, Bitkisel Motifli Anıt, Gerdekkaya Mezar Anıtı, Aslanlı Mabet** bazılarıdır.



Görsel 8.32: *Midas Anıtı (Yazılıkaya)-Eskişehir*

Doğal kayalıklarda, yer altına oyularak yapılmış **Han,** Frigya Kralı Midas adına kurulmuş bir şehir olarak bilinen **Midaion**, Antik Kral Yolu üzerinde olup, ticareti yanında Kybele ve Attis için yapılan ayinleri ile de ün salmış **Pessinus (Ballıhisar),** piskoposluk merkezi **Santabaris** ve antik kentleri değerli kalıntılara sahiptir.

İslam ordularının Bizans'a karşı savaşlarında destanlaşmış yararlılıklar gösteren **Seyyit Battal Gazi'nin,** insanları sevgiye, birlik ve beraberliğe çağıran halk aşığı **Yunus Emre'nin** külliyeleri ve türbeleri, **Seyitgazi Kervansarayı, Karacahisar Kalesi** (Osmanlı'nın fethettiği ilk kale) **Yelinüstü Mağarası, Yelini Mağarası, Odunpazarı** ziyaret edilebilecek yerlerden bazılarıdır.

Bizans Dönemi'nde Eskişehir, şifalı sıcak suları nedeniyle, Bizans İmparatorlarının dinlenme merkezlerinden birisi olmuştur. **Çardak, Kızılinler, Yenisofça, Hasırca, Sakarıılıca** önemli kaplıcalarındandır.

ARAŞTIRALIM

İnanç turizmi açısından Yunus Emre'yi araştırınız ve bazı sözlerini sınıf panosuna yazınız.

KONYA: Konya ile bütünleşmiş olan **Mevlevî Dergâhı ve Türbesi**, 1926'da **Konya Âsâr-ı Âtîka Müzesi** adı altında müze olarak hizmete başlamış, sonra müzenin adı **Mevlâna Müzesi** olarak değiştirilmiştir. Hz. Mevlâna'nın düşünce hayatından çok önemli bir yere sahip olan **Şems-i Tebrizi'nin Türbesi ve Mescidi,** Konya'da en çok ziyaret edilen yerlerden biridir.

Kayalara oyulmuş **İvriz Kaya Anıtı,** Sultan Alaeddin Keykubat Dönemi'nde Selçuklu emirlerinden Vezir Sadettin Köpek tarafından yaptırılan **Zazadin Han**, Anadolu Selçukluları yazlık saray olarak inşa edilen **Kubadâbâd Sarayı**, büyük filozof ve mizah ustası **Nasreddin Hoca**'nın Türbesi, **Sille Antik Kenti**, **Meke Krater Gölü**, camiler, medreseler, külliyeler, müzeler, türbeler, mağaralar ile Konya nerdeyse tüm turizm çeşitleriyle misafirlerini ağırlar.



Görsel 8.33: *Mevlâna Türbesi ve Müzesi-Konya*

"Gene gel! Gene gel! Her ne isen gene gel!
Kâfirsen, ateşe tapıyorsan, puta tapıyorsan da gene gel!
Bu bizim dergâhımız umutsuzluk dergâhı değil.
Yüz kere tövbeni bozmuşsan da gene gel!"
MEVLANA

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

TARİHİ ESERE DEĞER VERMEK

Atatürk'ün, Konya ziyareti sırasında **İnce Minare, Karatay Medresesi, Alaaddin Cami, Sırçalı Medrese** ve **Sahip- Ata Külliyesi** gibi vakıf eserlerini gezmiş. Bu ziyaretleri sırasında vakıf eserlerinin çok harap olduğu, askerler tarafından kışla gibi kullanıldığı ve dolayısıyla ecdat yadigârı bu eserlerin doğru şekilde değerlendirilmediğini görerek dönemin Başvekili İsmet Paşa'ya telgraf çekmiş. Telgrafta bu yerlerin en kısa zamanda onarılarak orijinal haline dönüştürülmesi yönünde talimat vermiş. Tarihi telgraftan bir parça:

"Ancak, memleketimizin hemen her tarafında emsalsiz defineler halinde yatmakta olan kadim medeniyet eserlerinin, ileride tarafımızdan meydana çıkarılacak olanların ilmi bir surette muhafaza ve tasnifleri, geçen devirlerin sürekli ihmali yüzünden pek harap hale gelmiş olan abidelerin muhafazaları için müze müdürlüklerinde ve hafriyat işlerinde kullanılmak üzere arkeoloji mütehassıslarına kat'i lüzum vardır."

Mustafa Kemal Atatürk

Kaynak:Atatürk'ün Tamim Telgraf ve Beyannameleri, Cilt IV (Açıklamalı Dizin İle) Konya'dan Başbakan İnönü'ye Telgraf Atatürk Kültür Dil Ve Tarih Yüksek Kurumu Atatürk Araştırma Merkezi Yayınları, Ankara: 2006,Madde 603 ve 678

SIRA SİZDE

Yukarıdaki metni okuyarak tarihi değerlerin korunması hakkında bir kompozisyon yazınız.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

İlk ev mimarisi, ilk manzara resmi, ana tanrıça kültü gibi özgün buluntuları ve inanç eserleri ile insanlık tarihine ışık tutan **Çatalhöyük UNESCO Dünya Miras Listesi**'ndedir.

KIRIKKALE: Silah Müzesi, Çeşnigir Köprüsü, tarihi evler ve konaklar, **Ceritkale Kaya Mezarları, Sulu Mağara, Kozlu Antik Kenti, Hasandede Cami ve Türbesi, Haydar Sultan Cami ve Türbesi, Büklükale, Kalekışla Kalesi, Büyük ve Küçük Seyiden Tepe Tümülüsleri** tarihi ve turistik yerlerindendir.

KARAMAN: Karamanoğulları Beyliği'nin başkenti olan şehirde; **Karaman Kalesi, Hatuniye Medresesi, Akteke Cami, Tol Mederese** tarih ve kültür; **Göksu Vadisi** rafting, kano ve nehir kayağı, **İncesu ve Yeşildirek** mağara turizmi için değerlidir. Volkanik bir dağ olan Karadağ kitlesinin üzerinde yer alan **Değle Örenyeri**'nde Bizans Dönemi'ne ait kaya mezarları, mezar kapakları, oda mezarları, sunak bulunmaktadır. **Madenşehir Örenyeri'de** Bizans Dönemi'ne ait **Binbir Kilise** yapıların en büyüğüdür. Tahıl ürünlerinin killi kireç taşının ısı ve nemi sabit tutma özelliği sonucu 30 yıl bozulmadan saklanabildiği **Taşkale Tahıl Ambarları** modern buzdolabı işlevi görmekteydi. **Taş Mescit** ise kayalara oyularak yapılan otantik bir camidir.



Görsel 8.34: *Taşkale Tahıl Ambarları-Karaman*

KIRŞEHİR: Ahilik Kırşehir'de kurulmuştur. Teşkilatının kurucusu Ahi Evran adına **Ahi Evran Cami ve Türbesi** yaptırılmıştır. Darphane olarak yaptırıldığı kanısını uyandıran **Lala Cami**, Selçuklu Dönemi'nde **astronomi** (gökbilim) yüksekokulu olarak hizmet vermiş **Cacabey Medresesi ve Cami**, taş işçiliğiyle **Kesikköprü Kervansarayı** tarihi ve turistik yerlerdendir. **Mucur Yer Altı Şehri**'nde 42 oda, dehliz, ahırlar, ibadet yerleri, gizli yollar, geçitler ve havalandırma bacaları bulunmaktadır.

KAYSERİ: Asur kolonilerinin ticareti hakkında bilgiler veren önemli yazılı kaynaklardan **Kapadokya Tabletleri Kültepe'**de bulunmuştur. **Fraktin Kaya Kabartması**, **Yemliha Kartalı, İmamkullu Kabartmaları** Hititlerden kalmadır. **Sultan Hanı** Selçuklu mimarisinin en iyi örneklerindendir. Sultan II. Abdülhamit Han'ın hediye ettiği Sakal-ı Şerif **Lalapaşa Cami'**sindedir. Mimar Sinan'ın eseri Kurşunlu Cami, Anadolu Selçukluları Dönemi'nde yapılan ilk külliyelerden **Hunad Hatun Külliyesi, Ulu Cami, Kölük Cami ve Medresesi** olmak üzere Kayseri'de gezilecek birçok cami, külliye, han, hamam, türbe, kümbet, köprü vardır. **Erciyes Dağı** kış turizmi, **Sultan Sazlığı** doğayı gözlemlemek için önemli merkezlerindendir.



Görsel 8.35: *Sultan Hanı-Kayseri*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Çifte Medrese (Şifaiye Gıyâsiye Medresesi) dünyanın "ilk tıp fakültesi" olarak bilinir.

YOZGAT: Kültepe gibi Asurlu tüccarların geldiği bir ticaret merkezi olan **Alişar Höyüğü,** eski dönemde ticaret merkezi ve başkenti konumunda olan **Büyüknefes (Tavium) Antik Kenti,** Orta Anadolu'nun en büyük antik kentlerinden **Kerkenes Dağı Antik Kenti (Kayıp Şehir Pteria),** Roma Dönemi'ne ait **Sarıkaya Roma Hamamı,** tabiat harikası **Yozgat Çamlığı Milli Parkı,** kaplıcaları, yaylaları, kaleleri ile birçok tarihi ve doğal güzelliğe sahiptir.



Görsel 8.36: *Sarıkaya Roma Hamamı-Yozgat*

NİĞDE: Bir höyük olan **Alaaddin Tepesi'**nin kuzey kısmı üzerine inşa edilmiş **Niğde Kalesi,** büyük bir kayaya oyulan **Gümüşler Manastırı,** Geç Hitit Döneminin başkenti **Tyana Ören Yeri,** kapısı tamamen beyaz mermerden yapılan **Ak Medrese**, **Andabalis Kilisesi** gezilecek tarihi ve turistik yerlerdendir. **Çiftehan, Narlı Göl, Kemerhisar** sağlık; **Ulukışla, Yeşilyurt** yayla turizmi açısından değerlendirilmektedir. Aladağlar'ın en yüksek yeri **Demirkazık** en önemli tırmanış yeridir.



Görsel 8.37: *Gümüşler Manastırı-Niğde*

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Ulukışla Öküz Mehmet Paşa Külliyesi, Türk Edebiyatının tanınmış şairlerinden Faruk Nafiz Çamlıbel'in "Han Duvarları" adlı şiirine bu külliye ilham kaynağı olmuştur.

ARAŞTIRALIM

Alaaddin Cami'nin doğuya bakan kapısı üzerinde, yaz aylarında, 09.30–11.00 saatleri arasında güneş ışıklarının bıraktığı gölge; kapı taşını maharetli elleriyle işleyen ustanın eserini, "Taçlı Kadın Başı"nı ortaya çıkarmaktadır. Efsaneye göre usta, bunu neden yapmıştır, araştırınız.

NEVŞEHİR: Nevşehir ili çevresi açık hava müzesi olarak ziyarete açık ören yerleri, yer altı şehirleri ve buralarda bulunan kiliseleriyle dünyanın en büyük açık hava müzelerinden biridir. Nevşehir Müze Müdürlüğü'ne bağlı olarak;

- Göreme Açık Hava Müzesi
- El Nazar Kilisesi
- Paşabağları ve Zelve Ören Yeri
- Çavuşin Kilisesi
- Açıksaray Harabeleri ve Aziz Jean Harabeleri
- Özkonak Yer Altı Şehri
- Kaymaklı Yer Altı Şehri
- Derinkuyu Yer Altı Şehri
- Mazı Yer Altı Şehri
- Tatlarin Kilisesi ve Yer Altı Şehri bulunmaktadır.



Görsel 8.38: *Kapadokya-Nevşehir*

Anlamı "Güzel Atlar Diyarı" olan Kapadokya manzarasına hâkim **Uçhisar Kalesi,** mantar şeklindeki peribacalarının olduğu **Açıksaray Harabeleri**, toprağı sanat doğuran **Avanos**, oldukça zengin taş işçiliği evleriyle **Mustafapaşa (Sinasos)**, günbatımı manzarasıyla **Kızıl Çukur Vadisi**, güvercin evleriyle **Güvercinlik Vadisi, Ürgüp, Hacı Bektaş-ı Veli Müzesi, Kurşunlu Cami, Özlüce Yer Altı Şehri, Kozaklı Termal Turizm Merkezi** vb. ile Nevşehir dört mevsim turizm cennetidir.

ARAŞTIRALIM

Göreme Açık Hava Müzesi'ni araştırınız.

SİVAS: Anadolu'daki Selçuklu hastanelerinin en büyüğü **Şifaiye Medresesi (Daruşifa), Çifte Minareli Medrese, Gök Medrese, Buruciye Medresesi** Selçuklu eserlerindendir. Milli Mücadele karargâhı olarak kullanılan **Atatürk Kongre ve Etnografya Müzesi,** insan eliyle yapılmış olan **Demiryurt Mağaraları,** kaplıca suyunda en büyüğü 10 cm olan binlerce küçük balık ile **Kangal Balıklı Kaplıcaları** ile konuklarını beklemektedir.

Evliya Çelebi Seyahatnamesi'nden:
"Üstad, mermer bu camiye öyle emek sarf edip kapı ve duvarları öyle nakış bukalemun eylemiş ki methinde diller kısır, kalem kırıktır."
Divriği Ulu Cami



Görsel 8.39: *Divriği Ulu Cami batı kapısı-Sivas*

ARAŞTIRALIM

Divriği Ulu Cami batı kapısında insan figürü siluetini araştırınız.

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Divriği Ulu Cami ve Darüşşifası Türkiye'nin Anadolu geleneksel taş işçiliği örnekleriyle UNESCO Dünya Miras Listesi'ne giren ilk mimari yapısıdır.

ÇANKIRI: Şiirlere ve türkülere konu olan Ilgaz Dağları, sağlamlığı ile ün yapmış kalesi, Türk evi mimarisinin örneklerinden olan **Çankırı Evleri,** Roma ve Bizans Dönemi'nden kalma kaya mezarları, müzesi, **Taşmescidi, Buğday Pazarı Medresesi** ile misafirlerini beklemektedir.

BUNLARI DUYDUNUZ MU?

Çankırı Tuz Mağarası'nda 200 yıldır bozulmadan kalan bir eşeğin cesedi bulunmaktadır.

SIRA SİZDE

Aşağıdaki tarihi ve turistik yerlerin bulunduğu şehirleri karşılarına yazınız.

1. Ihlara Vadisi .....
2. Augustus Tapınağı .....
3. Anadolu Medeniyetleri Müzesi .....
4. Yazılıkaya Frig Vadisi .....
5. Hatuniye Medresesi .....
6. Yemliha Kartalı .....
7. Hunad Hâtun Külliyesi .....
8. Çeşnigir Köprüsü .....
9. Cacabey (Medresesi) Cami .....
10. İvriz Kaya Anıtı .....
11. Gümüşler Manastırı .....
12. Ulukışla Öküz Mehmet Paşa Külliyesi .....
13. Hacı Bektaş-ı Veli Müzesi .....
14. Divriği Ulu Cami ve Darüşşifası .....
15. Gök Medrese .....
16. Tavium Antik Kenti .....

8.3.2. Doğu Anadolu Bölgesi Turizm Coğrafyası

Bölgede hemen hemen her ilde çeşitli dönemlere ait pek çok tarihi yapı ihtişamlarını korumaktadırlar. Bölgede yeterli turistik tesislerin olmayışı, kış aylarının uzun sürmesinden dolayı turizm çok canlı değildir. Dağlık alanların geniş yer tutmasından dolayı dağ turizmi gelişme göstermektedir. Doğu Anadolu'da bulunan, Ağrı Dağı, Van Gölü, Nemrut Dağı, Süphan Dağı, Sat Dağları, Mercan Vadisi Milli Parkı turistlerin ilgisini çeken doğal güzelliklerdir. Bölgede dağcılık ve kış sporları için çok uygun ortamlar vardır. Palandöken Dağları'nda, Bingöl'de ve Sarıkamış'ta kayak merkezleri bulunmaktadır. Doğu Anadolu Bölgesi'nde turistlerin en çok ilgisini çeken yerler, İshak Paşa Sarayı'nın bulunduğu Doğu Beyazıt ve Van Gölü'ndeki Akdamar Adası'dır.

1. Bölgenin Coğrafi Özellikleri

Türkiye'nin topraklarının %21`ini kaplayan Doğu Anadolu Bölgesi; kuzeyde, Kuzey Anadolu Dağları'nın iç sınırları ile çevrelenen bölgeye, güneyde Güneydoğu Toroslar'ın kuzey eteklerine kadar uzanır. Doğuda, İran, Azerbaycan, Ermenistan ve Gürcistan; güneydoğuda ise Irak ile komşudur. Bölgeye **"Türkiye`nin Çatısı"** denmesinin sebebi, Doğu Anadolu Bölgesi'nin, Türkiye'nin en yüksek ve en dağlık bölgesi olmasıdır.

2. Bölgenin Şehirleri

Doğu Anadolu Bölgesi'nde şu şehirler bulunmaktadır: Ağrı, Ardahan, Bingöl, Bitlis, Elazığ, Erzincan, Erzurum, Hakkâri, Iğdır, Kars, Malatya, Muş, Tunceli, Van.

MALATYA: Türkiye'nin en büyük höyükleri arasında yer alan **Arslantepe Höyüğü**, aristokrasinin doğduğu ve ilk devlet şeklinin ortaya çıktığı resmi, dini ve kültürel bir merkezdir. Osmanlı çarşı mimarisi özellikleri taşımakta olan **Yusuf Ziya Paşa Bedesteni**, kentin geçmiş zamandaki konaklama merkezi **Silahtar Mustafa Paşa Kervansarayı**, farklı jeolojik oluşumları, mağaraları, uçurumları, sarp kayalıkları, neolitik çağdan kalma kalıntılarıyla **Levent Vadisi, Malatya Kalesi,** sonbaharda rengârenk görüntüsüyle **Tohma Kanyonu** gezilebilecek yerlerden bazılarıdır. Küçük bir kasaba olan **Orduzu** da ünlü **Malatya Kayısı Festivali**'ne ev sahipliği yapmaktadır.

CEVAPLAYALIM

"Öldükten sonra yaşamak isterseniz, ölmez bir eser bırakınız." **Hz. Ali'nin bu sözünden hareketle eser bırakan şahsiyetler hakkında neler söyleyebilirsiniz?**

ERZİNCAN: Dünyada bir benzeri daha olmayan ve traverten seti ile kapanarak oluşan doğa harikası **Otlukbeli Gölü,** doğal sit alanı ilan edilmiştir. Anadolu'nun en eski ve tabii kalelerinden biri olan **Kemah Kalesi,** Selçuklu Hükümdarı Alparslan'ın Anadolu'nun fethiyle görevlendirdiği **Sultan Melik'**in Türbesi, günümüze kadar sağlam gelmiş **Abrenk Kilisesi,** yalçın bir tepe üzerinde kurulan yerleşim yeri Urartular'a ait **Altıntepe Yerleşim Yeri,** kümbet, kervansaray, hamam ve camiden oluşan **Mama Hatun Külliyesi** görülmeye değerdir.



Görsel 8.40: *Sultan Melik Türbesi-Erzincan*

TUNCELİ: Akkoyunlular Dönemi'ndeki Türkmen geleneğine tanıklık eden koç biçimindeki mezar taşları, içerisinde tarihi kalıntıları barındıran **Göktepe Höyüğü, Tahar Çayı Vadisi'**nin yukarıya doğru uzanan sarp kalker kayalarına konut amaçlı oyulmuş **Derviş Hücreleri, Urartu Medeniyeti'ne** ait bir abide olan **Mazgirt Kalesi, Keban Baraj Gölü** suları altında kalması nedeniyle bugün bir ada üzerinde yer alan **Pertek Kalesi, Uzun Hasan Türbesi, Sivdin Köprüsü, Aşağı Köprü, Yusuf Ziya Paşa Köprüsü, Gölbağı Ermeni Kilisesi, Munzur Vadisi Milli Parkı** ziyaretçilerini ağırlamaktadır.

ELAZIĞ: İslam hoşgörüsüyle çeşitli kültürlerin kimliklerini bir arada yaşatmış Harput ,açık hava müzesi gibidir. Müzesi, kalesi, camileri, kilisesi ve **Buzluk Mağarası**'yla günümüzde bir turizm merkezidir. Urartular Dönemi'nde yapılan **Harput (Süt) Kalesi**, Selçuklu Dönemi'nden kalma bir mumyanın bulunduğu **Arap Baba Türbesi**, Asurlulardan kalma çivi yazısı ile yazılmış dev bir kitabenin bulunduğu **Palu Antik Kenti**, kış turizmi için **Hazarbaba Kayak Merkezi**, siyah-beyaz taşlardan yapılmış **Alacalı Cami** gezilebilecek yerlerdendir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

HARPUT (SÜT) KALESİ EFSANESİ

Kalenin temelleri atılır. Kale duvarları yükselmeye başlar. Ancak o yıl başlayan su kıtlığına bir çare bulunamaz. Aynı yıl bu su kıtlığının aksine hayvanların sütleri oldukça boldur. Zamanın hükümdarı emir verir. Harç için süt kullanılacaktır. Hayvanlar sağılır. Harç süt ile karılır ve kale tamamlanır.

Kaynak: https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/elazig/kulturatlasi/harput-kalesi-efsanesi

SIRA SIZDE

Sizlerde herhangi bir kale hakkında söylenegelen bir efsane araştırınız.

MUŞ: Muş Kalesi 'sinin Moğol istilasına karşın Hz. Osman'ında içinde bulunduğu İslam ordularının mücadelelerine sahne olduğu söylenmektedir. Günümüzde de kullanılan **Tarihi Murat Köprüsü** ve **Yıldızlı Han** Selçuklu eserlerindendir. **Malazgirt Kalesi, Mahsut Paşa Medresesi, Varto Kayalıdere Ören Yeri, Arak Manastırı, Çengilli (Beyaz) Kilise** turistik değerlerdendir.

BİTLİS: Büyük İskender'in Cenneti adıyla da bilinen doğa harikası olan **Nemrut Krater Gölü,** Büyük İskender'in isteğiyle yapılan **Bitlis Kalesi,** yaklaşık 200 dönümlük alan üzerinde kurulu bulunan tarihi **Ahlat Müzesi,** Anadolu'nun en büyük kervansaraylarından **El-Aman Hanı,** birçok bilim ve sanat insanı yetiştirmiş **İhlasiye Medresesi, Çifte Kümbet** ziyaret edilebilecek yerlerdendir.

BİNGÖL: Tarih boyunca yayla vazifesi görmüş bir kenttir. Günümüze kadar gelebilen Türk-İslam eserlerinin en eskisi **Kığı Cami,** yüksek bir kaya üzerinde, inşa edilmiş **Kığı Kalesi,** Urartu Kralı Menuas'ın Bingöl yaylalarını elinde tutabilmek için yaptığı **Sebeterias Kalesi,** güneşin doğuşu ve binlerce irili ufaklı gölcüklerin seyredildiği **Kaletepe** (3250 m) turistik değerlerdendir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

BİNGÖL

Evliya Çelebi Seyahatnamesi'nden bir hikaye: Bir avcı, bir kuş vurmuş, onu gölde temizlerken kuş canlanmış ve göle dalıp kaybolmuş. Gölün **ab-ı hayat** kaynağı olduğu meydana çıkmıştır. Bu sır meydana çıkınca Allah'ın emriyle bin parçaya bölünmüş ve hangisinin ab-ı hayat kaynağı olduğu bilinmez olmuş.

SIRA SIZDE

Aşağıdaki metni okuyarak, sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız ve "Ab-ı hayat "nedir? Araştırınız.

ERZURUM: İlhanlılar Dönemi'nden günümüze kalan nadide eserlerden **Yakutiye Medresesi,** günümüzde **İslam Eserleri Müzesi** olarak kullanılmaktadır. Osmanlılar Dönemi'nden kalan **Rüştem Paşa Kervansarayı (Taşhan),** sabah güneşin ilk ışıklarıyla gizemli bir görüntüye bürünen **Çoban Dede Köprüsü, Kurşunlu Cami ve Medresesi, Aziziye Tabyaları** turistik değerlerdendir. **Erzurum Kongresi ve Kongre Binası,** Kurtuluş Mücadelesi'nde ayrı bir yere sahiptir.



Görsel 8.41: *Üç Kümbetler-Erzurum*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

- Anadolu'nun en büyük Selçuklu medresesi olan **Çifte Minareli Medrese,**
- Anadolu'da yapılan ilk kümbetler **Üç Kümbetler,**
- Türkiye'nin en yüksek ve en büyük şelalesi **Tortum Şelalesi,**
- Türkiye kış turizminin gözde merkezlerinden **Palandöken Kayak Merkezi,**
- Kırmızı periler diyarı olarak da adlandırılan **Narman Peri Bacaları** Erzurum'dadır.

CEVAPLAYALIM

Selçuklular Dönemi'nde birçok medrese inşa edilmiştir, bundan yola çıkarak Selçukluların eğitim yaşantıları hakkında neler söyleyebilirsiniz, tartışınız.



Görsel 8.42: *Akdamar Kilisesi-Van*



Görsel 8.43: *Ters Lale-Hakkâri*

VAN: Urartu Krallığı'nın Başkenti **Tuşpa**, Van Ovası'nın ortasında yükselen yalçın Van Kayalığı'nın üzerinde yer alır. Urartular tarafından 3 bin yıl önce yaptırılan **Şamran Kanalı,** günümüzde de varlığını koruyan ve halen kullanılan en önemli mimari eserlerdendir. Türkiye'nin en büyük gölü olan **Van Gölü,** içinde sayısız tarihi ve doğal güzellik barındırmaktadır. Akdamar Adası'nda yer alan **Akdamar Kilisesi** en önemli yapıdır. **Van Kalesi, Hoşap Kalesi, Şeytan Köprüsü, Saint Stefanos Kiliseleri, Van Müzesi, Muradiye Şelalesi,** kaplıcaları diğer tarihi ve doğal güzelliklerindendir. Van'ın Başkale ilçesinde de Van Peribacaları yöre halkı tarafından **Vanadokya** diye adlandırılmaktadır.

ARDAHAN: Damal Dağları'nda beliren **Atatürk silüeti** ile ünlüdür. Her yıl haziran ayının 15 ile temmuz ayının 15'ine kadar saat 18'den itibaren Karadağ sırtlarında Atatürk'ün bu silueti net olarak yaklaşık 20 dakika izlenmektedir. Ardahan'da bu tarihlerde "Atatürk'ün İzinde-Gölgesinde Damal Şenlikleri" **düzenleniyor. Akçakale Ada Şehri Kalıntıları, Çıldır ve Taşköprü Kitabeleri, Ardahan Kalesi** diğer tarihi yerlerindendir.

IĞDIR: Doğu Anadolu'nun Çukurovası'dır. **Tuzluca Tuz Mağaraları** tünellerinde bulunan hava birçok solunum yolu hastalığına iyi gelmektedir. **Harmandöven Kervansarayı** Selçuklu eseridir.

HAKKÂRİ: Türkiye'nin Himalayası olarak kabul edilen Hakkâri'de uzun yıllar medrese olarak kullanılan **Hırvata Köyü Kalıntıları,** 300 yıldır ayakta kalan **Meydan Medresesi,** sağlam yapısıyla günümüzde halen kullanılmakta olan **Taş Köprü,** Cilo Dağları'nda, yörede bir zamanlar mağaralarda insanların yaşadığına kanıt olarak gösterilen **Kaya Resimleri,** asırlık **Kırmızı Kümbet Mezarlığı,** tarihsel izler sunan **Kayme Sarayı** ziyaret edilen yerlerdendir. **Zap Suyu** da rafting sporu için çok idealdir. Anadolu coğrafyasına ait endemik bir tür olan **Ters Lale (Ağlayan Gelin)** Hakkâri'nin simgesi haline gelmiştir.

KARS: Hz. İsa'nın doğumundan ölümüne kadar geçen olayları sembolize eden freskleriyle **Tigran Honents Kilisesi,** sit alanı olarak ilan edilen **Kars Kalesi,** Sultan Alparslan'ın Ani'yi fethiyle Fethiye Cami ismini alan **Büyük Katedral, Allahuekber Dağları Milli Parkı** ve tabyalarıyla tarihi bir şehirdir.



İpek Yolu Köprüsü | Genç Kızla Kilisesi | Ebu-l Menu Çehr Cami | Keçel Kilisesi

Görsel 8.44: *Ani Antik Kenti-Kars*

OKUYALIM-ÖĞRENELİM

ANİ ANTİK ŞEHRİ

Ani, büyük oranda ayakta kalmış olan etkileyici surları, dini ve sivil mimarlık örnekleri ve şehir planlaması ile Orta Çağ kentinin bir özeti niteliğindedir. Ani'de tarih boyunca süren çok kültürlülük buradaki dini ve sivil mimarinin biçimlenmesinde de etkili olmuştur. **Ateşgede Tapınağı,** değişik planlara sahip kiliseler, Selçuklu Dönemi'ne ait cami ve farklı dinlere ait yapıları bir arada bulunduran Ani; çok kültürlü bir yapıya sahip kent olarak Orta Çağ Dönemi mimarlık ve şehircilik tarihi içinde de özel bir yeri vardır ve **UNESCO Dünya Mirası Listesi**'ndedir.

"Ani bir dünya ama dünya bir Ani değil" denilmiş vakti zamanında. Ani'nin böylesine onurlandırılmasının nedeni ise yüzyıllar boyunca değişik ulus ve dinleri bünyesinde toplamasından gelen çok kültürlülüğüdür. Türkler, Gürcüler ve Ermeniler bir orkestranın enstrümanları gibi uyum içinde yaşamayı başarabilmişler. Günümüzün tahammülsüz dünyası düşünüldüğünde binlerce yıldan beri yan yana duran cami, kilise ve zerdüşt tapınağı insanı fazlasıyla şaşırtıyor.

Kaynak: http://www.kars.gov.tr/ani-antik-kenti

SIRA SİZDE

Yukarıdaki metinden yola çıkarak "Ani bir dünya ama dünya bir Ani değil." konulu bir kompozisyon yazınız.

AĞRI: Kaya parçalarına oyulan dini motiflerle pek çok inancın izleri görülen **Meya Mağaraları,** Urartuların yönetim merkezi olduğu düşünülen **Girik Tepe,** kış turizminin gözdesi **Sarıkamış,** Urartular Dönemi kalıntılarının bulunduğu **Anzavur Tepe (Patnos Kalesi)** ve **Urartu Kalesi,** Yavuz Sultan Selim'e Doğu Beyazıt Kalesi'nin anahtarları takdim edilince memnuniyetinin ifadesi olarak yaptırdığı **Eski Beyazıt Cami,** Ağrı Dağı, efsaneden öte gitmese bile Hz. Nuh'un Gemisi'nin dağ üzerinde olduğu iddiası yabancıları buraya çekmektedir.



Görsel 8.45: *İshak Paşa Sarayı-Ağrı*

ARAŞTIRALIM

İshak Paşa Sarayı'nın özelliklerini ve önemini araştırınız.

8.3.3. Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turizm Coğrafyası

Bu bölge tabii güzellikleri, tarihi eserleri, sanat yapıları ile turizmin gelişmesi için çok büyük imkânlara sahiptir. Farklı yaşam tarzı, yöre halkının misafirperverliği ve nostalji meraklılarını bölgeye çekmektedir. Güneydoğu bu yönüyle kültür turizmi için bulunmaz bir mekândır.

Turizm potansiyeli çok yüksek olan bölgede **Nemrut Dağı, Peygamberler Şehri Şanlıurfa, Tarihi Harran Üniversitesi, Harran Evleri, Mardin Evleri, Zeugma** vb. gibi daha pek çok gezilip görülecek kendine özgü güzellikler vardır. Dünyada güneşin doğuşunun en güzel olduğu Nemrut Dağı'nda Kommagene Medeniyeti'nin izleri en önemli çekim merkezidir.

1. Bölgenin Coğrafi Özellikleri

Bölge, Türkiye topraklarının en küçük bölgesidir. Kuzeyinde bir yay biçiminde uzanan Güneydoğu Toroslardan, güneyde Suriye ve Irak sınırına kadar uzanır. Bölge ova ve platolarla kaplıdır. Türkiye'de yaz sıcaklığının ve buharlaşmanın en fazla olduğu bölgedir. Türkiye'nin en büyük barajı olan Atatürk Barajı bu bölgededir.

2. Bölgenin Şehirleri

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde şu şehirler bulunmaktadır: Adıyaman, Batman, Diyarbakır, Gaziantep, Mardin, Siirt, Şanlıurfa, Şırnak, Kilis.

BATMAN: Dicle'nin kıyısında, zamanında medreseler, rasathane, darüşşifa ve diğer eğitim kurumlarıyla bölgenin ilim ve kültür merkezi olan **Hasankeyf**'te, Ilıca Barajı yapımında **Er-Rızk Camisi** ana gövdesi, **Zeynel Bey Kümbeti,** sular altında kalmaması için oluşturulan Kültürel Park Alanı'na götürülmüştür. Hasankeyf Kalesi Bizanslıların doğuda yaptıkları en sağlam kaledir. İnanç turizmi açısından Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin en hareketli yeri **Seyyid Bilal Türbesi'dir.**

SİİRT: Her yıl Veysel Karani'yi anma etkinlikleri düzenlendiği **Veysel Karani Türbesi ve Külliyesi,** din ve astronomi bilginleri **İbrahim Hakkı ve Hocası İsmail Fakirullah Türbesi, Hadervis Kilisesi ve Mir Yakup Manastırı** kalıntıları, **Erzen Ören Yeri** ziyaret dilebilecek yerlerdendir.

ŞANLIURFA: Hz. Adem'in çiftçilik yaptığı, Hz. İbrahim Halil, Hz. Eyyüp, Hz. Şuayp, Hz. Elyasa gibi peygamberlerin yaşadığı bu bölge bugün "Peygamberler Şehri" olarak anılmaktadır. Hz.İbrahim'in ateşe atıldığında düştüğü yer olarak bilinen **Halil Ür-Rahman Gölü (Balıklı Göl)** kutsal balıkları ve çevrelerindeki tarihi eserler ile Şanlıurfa'nın en çok ziyaretçi çeken yerleridir.

OKUYALIM-ÖĞRENELİM



Görsel 8.46: *Harran Kümbet Evleri-Şanlıurfa*

HARRAN KÜMBET EVLERİ

150-200 yılı aşkındır kullanılan kubbeli Harran Evleri'nin dünyada bir benzeri daha yok. Yan yana dizilmiş bir kaç huniyi andıran ve yazları serin, kışları sıcak tutan Harran Evleri'nin eski dönemlerde özel bir toprağın gülyağıyla ezilip karıştırılmasından yapıldığı söylenir.

Sit alanı olarak ilan edildiği için yeni evlerin yapılmadığı Harran'da eski evlerden biri yöreye gelen ziyaretçiler için örnek olarak düzenlenmiştir ve ziyaretçiler, Kümbet Evleri'ni gezebilmektedir. Örnek eve girerken Harran Evleri'ni anlatan bir levha gözünüze çarpar. Levhada Harran Evleri, "Harran'ın konik kubbeli evleri ören yerinden toplanan tuğlalarla 150-200 yıl önce inşa edilmiştir. Kare, ya da kareye yakın prizmatik bir temel üzerine indirme tekniğinde tuğlalardan yapılmıştır. En çok 5 metre yüksekliğindeki kubbeler 30-40 tuğla dizisiyle örülmüştür." şeklinde anlatılmıştır.

Her kubbe kemerlerle diğer bir kubbeye bağlanarak içeride geniş mekânlar oluşturulmuştur. "Harran Evleri bölge iklimine uygun olup yazın serin, kışın sıcaktır." şeklinde anlatır.

SIRA SİZDE

Kültürel zenginliklerin turizm için önemini yorumlayınız.



Görsel 8.47: *Lir çalan ozan Orpheus'un etrafına toplanan çeşitli hayvanlar-Şanlıurfa*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

- Dünyanın en eski heykeli "Balıklıgöl Heykeli" Şanlıurfa Müzesi'ndedir.
- Haleplibahçe Mozaiklerinde "Savaşçı Amazon Kraliçeleri'nin mozaiğe resmedilmiş dünyadaki ilk örneklerine" rastlanılmıştır.

ARAŞTIRALIM

İlk tapınağın, dolayısıyla yeryüzündeki ilk inanç merkezi olabilmesi ve dünyada ilk tarımın burada yapıldığına dair izlerin olduğu Göbeklitepe'yi araştırınız.



Görsel 8.48: *Göbeklitepe-Şanlıurfa*

Birecik Barajı'nın göl suları altında kalan **Halfeti'**nin simgesi haline gelen "siyah gül" yerli yabancı tüm konukların ilgisini çekmektedir. **Aziz Nerses Kilisesi**'nin, **Barsavma Manastırı**'nın ve daha birçok tarihi yapının yer aldığı **Rumkale**'ye, kaya kilisesinin yer aldığı tarihi Savaşan Köyü'ne ulaşım teknelerle sağlanmaktadır.

ARAŞTIRALIM

Şanlıurfa'da Osmanlı Dönemi'ne ait dört sokağa açılan tarihi yapıların yoğunlaştığı Ellisekiz Meydanı'na "Hoşgörü Meydanı" denilmesinin nedenini bulunuz.

ŞIRNAK: Bir boğaz içinde yer alan **Kasrik Ören Yeri**'nde tarihi su bentleri, heykeller ve kent kalıntıları bulunmaktadır. **Dirheler (Dev Evler)**'in Asur saldırılarına karşı haber alma kuleleri veya yaylaya göç sırasında barınmak için yapıldıkları düşünülmektedir. Cizre'ye özgü kırmızı tuğlalardan örülmüş **Kırmızı Medrese**, **Seyfiyye Medresesi**'nin bulunduğu **Cizre Kalesi** gezilebilecek yerlerdendir.

KİLİS: Oylum Höyük'teki **Mozaikli Bazilika**, T**arihi Sabunhane Binası** (Kilis Müzesi), **Ravanda Kalesi** tarihi ve turistik yerlerdendir.

GAZİANTEP: 500 yıllık tarihiyle **Bakırcılar Çarşısı,** el emeğiyle ince işçilik ürünleri, özellikle yabancı turistler tarafından rağbet görmektedir. Fırat Nehri kıyılarında yükselen **Rumkale,** 7 burcu ve 2 kapısıyla görülmeye değer bir kaledir. **Zincirli Örenyeri, Tahtani Cami, Pişirici Mescidi ve Kasteli, Tilmen Höyük** ile Gaziantep bir medeniyetler beşiğidir.



Görsel 8.49: *Zeugma (Çingene Kızı Menad)-Gaziantep*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

- Gaziantep Kalesi'nin eteklerinde bulunan Gorgo Medusa Cam Eserler Müzesi Türkiye'nin ilk özel cam eserler müzesidir.
- Dünyanın en büyük mozaik müzesi olma özelliği taşıyan Zeugma Müzesi'nde sergilenen eserler çoğunlukla Zeugma Antik Kenti'nden almıştır.
- MÖ 14. yy. ile 7. yy. arasında Orta Doğu'nun en büyük taş ocağı, heykel işleme atölyesi ve okulu Açık Hava Müzesi olan Yesemek'tedir.
- Dülük Mitras Tapınağı dünyanın en büyük yer altı tapınaklarındandır.

MARDİN: Mardin'e benzer evlerin, taş konakların, kemerli geçitlerin, minare gibi yükselen çan kuleleriyle Süryani kiliselerinin bulunduğu Midyat, bir Orta Çağ kentini andırmaktadır. **Dara** Eski Mezopotamya bölgesinin en ünlü kentidir. Süryani Katolik Patrikhanesi olarak yaptırılan bina, restore edilerek **Mardin Müzesi** olarak hizmete açılmıştır. **Mardin Kalesi** yüksek bir tepede olduğu için Kartal Yuvası olarak adlandırılmış. Mükemmel yapısıyla ayakta durabilen **Kasımiye Medresesi** Akkoyunlu; **Zinciriye Medresesi** Artuklu eseridir. **Deyrul Zafaran Manastırı, Mor Gabriel (Deyrulumur) Manastırı, Artuklu Kervansarayı, Ulu Cami (Cami-i Kebir)** gezilebilecek yerlerden bazılarıdır.



Görsel 8.50: *Midyat evleri-Mardin*

SIRA SİZDE

"Gecesi gerdanlık, gündüzü seyranlık." sözü Mardin için söylenir. Sizce bu söz ne anlam ifade etmektedir, araştırınız.

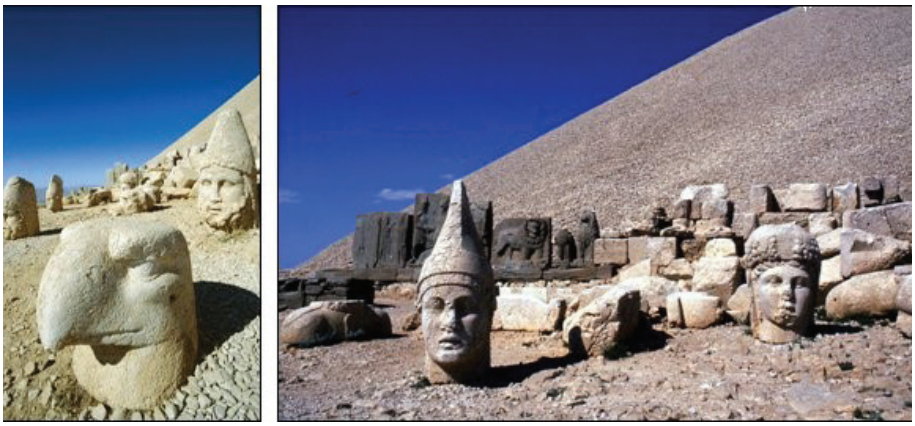
ARAŞTIRALIM

Mimari yapıları, mekânların kullanış biçimleri, sosyal yaşam tarzına özgü olarak yapılmış **Midyat Evleri'**ni araştırınız.

ADIYAMAN: Kommagene Krallık Ailesi'nin kadınlarına ait bir anıt mezar **Karakuş Tümülüsü**, Erken Roma Dönemi nekropol alanı **Perre Antik Kenti,** dünyada varlığını sürdüren en eski köprülerden **Cendere Köprüsü,** inanç turizmi açısından önemli **Abuzer Gaffari Türbesi, Sofraz Tümülüs Mezarları** tarihi ve turistik yerlerindendir.

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Kâhta ilçesi sınırları içerisinde bulunan, yüksekliği on metreye ulaşabilen büyüleyici heykelleri, metrelerce uzunluktaki kitabeleriyle **Kommagene Krallığı**'nın kutsal alanı olarak nitelendirilen **Nemrut Dağı, UNESCO Dünya Miras Listesi**'nde kültürel varlık olarak yerini almıştır.



Görsel 8.51: *Nemrut Dağı kalıntıları-Adıyaman*

SIRA SİZDE

Nemrut Dağı'nda bulunan kartal ve aslan heykelleri neyi temsil etmektedir? Araştırınız.

DİYARBAKIR: Çayönü Höyüğü Yakındoğu'da en erken seramik kullanımı öncesi yerleşim merkezi olması açısından büyük önem taşır. **Dicle Köprüsü (On Gözlü Köprü)** günümüze sağlam olarak ulamıştır. Ulu Cami'nin arkasında bulunan **Sipahiler Çarşısı**, 500 yıla yaklaşan tarihi geçmişiyle görkemli bir kültür durağı olan **Deliller Hanı** önemli eserlerdendir. **Birkleyn Mağarası**'nda Asur Uygarlığı'na ait kral kabartmaları vardır. Diyarbakır'ın önemli kiliseleri arasında **Mart Thoma, Meryem Ana, Kırklar Kilisesi** ve **Mart Pityon Kilisesi** sayılabilir. **Meryem Ana Kilisesi**, şehirde kalan az sayıdaki Süryani cemaati tarafından halen kullanılmaktadır. Minarenin kokulu bitkisel otlar karıştırılarak inşa edildiği söylenen **Parlı Safa Cami**, üniversite olarak kabul edilen **Mesudiye Medresesi** diğer tarihi ve turistik yerlerdendir.



Görsel 8.52: *Diyarbakır Surları ve Hevsel Bahçeleri-Diyarbakır*

BUNU BİLİYOR MUSUNUZ?

Dünyanın en eski ve en sağlam yapılarından biri olan **Diyarbakır Surları ve Hevsel Bahçeleri** Kültürel Peyzaj Alanı **UNESCO Dünya Miras Listesi**'ndedir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 8

Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin sahip olduğu aşağıdaki turistik değerler hakkındaki düşüncelerinizi noktalı yerlere kısaca yazınız. Bu turistik değerlerin bölge ekonomisine katkıları konusunda arkadaşlarınızla paylaşımda bulununuz.

1. Nemrut Dağı: .....
.....
.....
.....
.....

2. Diyarbakır Surları:.....
.....
.....
.....
.....

3. Midyat Evleri:.....
.....
.....
.....
.....

4. Harran:.....
.....
.....
.....
.....

5. Halfeti:.....
.....
.....
.....
.....

6. Göbeklitepe:.....
.....
.....
.....
.....

7. Zeugma Antik Kenti:.....
.....
.....
.....
.....

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 8

Aşağıdaki çoktan seçmeli soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Pamukkale travertenleri ile ünlü il aşağıdakilerden hangisidir?
A) Denizli
B) İzmir
C) Van
D) Kütahya
E) Aydın

2. Aşağıdaki seçeneklerden hangisi yanlıştır?
A) Türkiye'nin ilk ve tek UNESCO jeoparkı Antalya'dadır.
B) Pergamon Kütüphanesi antik dünyanın en önemli kütüphanesiydi.
C) Türkiye'deki ulu camilerin en büyüğü Bursa Ulu Cami'dir.
D) Dünyanın en eski heykeli Balıklıgöl Heykeli, Şanlıurfa Müzesi'ndedir.
E) Dünyanın ilk ve tek Âşıklar Müzesi Amasya'dadır.

3. Aşağıdakilerden hangisi Antalya ili için söylenebilir?
A) Cleopatra ve Hadrian gibi kraliçeler ve imparatorlar tarafından ziyaret edildiği
B) Antalya Müzesi'nin sergilediği antik heykeller sayesinde dünyanın en önemli müzelerinden biri olduğu
C) Dünya standartlarındaki golf sahalarına sahip olduğu
D) Asya ve Afrika'daki en muhteşem ve iyi korunan antik tiyatronun Aspendos Tiyatrosu olduğu
E) Hepsi

4. Sümela Manastırı aşağıdaki illerden hangisindedir?
A) Samsun
B) İzmir
C) Trabzon
D) Antalya
E) Hatay

5. UNESCO Dünya Miras Listesi'nde yer alan Xhantos ve Letoon Antik Kentleri aşağıdaki illerden hangisinde bulunmaktadır?
A) Adana
B) İzmir
C) Aydın
D) Antalya
E) İstanbul

6. Aşağıdaki eşleştirmelerden hangisi yanlıştır?
A) Hatay-St. Pierre Kilisesi
B) Antalya- Aspendos Tiyatrosu
C) Adana-Varda Köprüsü
D) Konya- Karain Mağarası
E) Mersin- St. Paulus Kuyusu

7. Türkiye'nin en büyük ve ilk açık hava müzesi aşağıdakilerden hangisidir?
A) Osmaniye-Karatepe-Aslantaş
B) Nevşehir-Göreme
C) Gaziantep-Yesemek
D) Adıyaman-Nemrut Dağı
E) Çorum-Hattuşaş

8. Aşağıdaki mozaiklerden hangisi Gaziantep ilindedir?
A) Germanicia Mozaikleri
B) Zeugma(Çingene Kızı) Mozaikleri
C) Kadıoğlu Mozaikleri
D) Savaşçı Amazon Kraliçesi Mozaikleri
E) Büyük Saray Mozaikleri

9. Aşağıdakilerden hangisi UNESCO Dünya Mirası Geçici Listesi'ndedir?
A) Safranbolu Şehri-Karabük
B) Göbekli Tepe-Şanlıurfa
C) Nemrut Dağı-Adıyaman
D) İshakpaşa Sarayı-Ağrı
E) Efes-İzmir

10. Aşağıdaki kalelerden hangisi "Ceneviz Ticaret Yolu'nda Akdeniz'den Karadeniz'e Kadar Kale ve Surlu Yerleşimler" listesinde yer almaz?
A) Harput Kalesi
B) Galata Kulesi
C) Sinop Kalesi
D) Foça Kalesi
E) Ceneviz Kalesi

11. Dünyada ilk ve tek hat müzesi olma özelliğine sahip Şeyh Hamdullah Yazı Tarihi ve Hüsn-i Hat Müzesi aşağıdaki illerden hangisinde bulunmaktadır?
A) Adana
B) Amasya
C) İstanbul
D) Ankara
E) İzmir

A

Acente : İşletme adına yapılan aracılık işlemleri.
Bir kuruluşun yaptığı işi onun adına kazanç karşılığında yürüten daha küçük kuruluş.
Kâr amacı ile turistlere, turizmle ilgili bilgiler vermeye, paket turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi spor ve eğlence sağlayan hizmetleri görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya seyahat acenteleri vasıtasıyla pazarlayabilen ticari kuruluş. (Mesleki Yeterlilik Kurumu tanımı)

Agora : Eski Yunanistan'da pazar yeri ya da antik kentin merkezine verilen ad.

Akropol(Sitadel) : Genellikle sur duvarlarıyla çevrili, bir saldırı anında koruma amaçlı kullanılabilen yukarı şehir.

Alez : Çarşafsız yatağın üstüne yatağı korumak amacıyla serilen ve hemen üzerine yatak çarşafı serilerek kullanılan koruyucu tekstil ürünü.

Antik Kent : Binlerce yıl öncesinde kurulan yerleşim yerlerinin günümüze ulaşan kalıntılar. İlk çağdaki uygarlıklarla, özellikle eski Yunan ve Roma uygarlıkları ile ilgili olan.

Araç : Bir iş yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanılan nesne.

B

Bagaj : Konuğun yanında getirdiği eşyaların tümü.

Banko : İş yerlerinde üzerine eşya koymaya elverişli, iş takibi için gelen kişiyle görevli arasına konulmuş tezgâh.

Bellboy : Bagaj görevlisi.

Biyometrik : Bireyin ölçülebilir biyolojik izleri ile bireyi tanımlamak.

Black List : Kara Liste, tesiste sorun çıkartan ya da hesabı ödemeden ayrılan konukların kayıt edildiği liste.

Buklet Malzemesi : Konaklama tesislerinde konuğun ihtiyaçlarının karşılanmasında kullanılan, şampuan, vücut losyonu, makyaj malzemeleri gibi kozmetik ürünler kibrit, tarak, tırnak törpüsü, kese, duş bonesi gibi kişisel bakım ürünleri; kâğıt, kalem gibi kırtasiye ürünleri ile birlikte konuğa sunulan diğer eşantiyon malzemeler.

C

Check in (C/IN) : Konuğun giriş işlemlerinin yapılarak odanın konuğa tahsis işlemi.

Check out (C/OUT) : Konuğun otelden ayrılışı.

Complementary (Comp) : Bedelsiz konaklayan konuk.

Concierge : Danışma servisi.

Confirmation : Teyit, onay.

D

Depozit : Konukların otele girişte veya diğer zamanlarda yaptığı ön ödeme.

Doorman : Kapı görevlisi.

E

Ekstra : Konuğun otel içinde yaptığı harcamaların genel adı.
Pansiyon ücretinin dışında konuk tarafından yapılan otel içi harcamalar.

F

Folio : Konukların harcamalarının kaydedildiği hesap kartı.

Folio havuzu : Tüm oda ve konuk adına açılan folio ve adisyonları bir arada tutmak için oluşturulmuş dosyalama sistemi.

Forecast : Rezervasyonlar ile oluşturulan tahmini doluluk oranı.

G

Gastronomi : Gastronomi, yemek ve kültür arasındaki ilişkiyi kurup hassas ve iştah açıcı yiyecekleri belirli bölgelerin pişirme stilleri de kullanarak hazırlayan yemek sunma sanatı.

Gereç : Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeler.

Gladyatör : Eski Roma resmi şenliklerinde, türlü silahlarla birbirleriyle ya da çoğunlukla silahsız olarak yırtıcı hayvanlarla dövüşen kimse.

Grup : Aynı programa uyarak birlikte seyahat edenler.

Gün sonu işlemleri : Ön büroda günü kapatma ve gün sonu alınan raporları ifade eder.

H

Han : Yol üzerinde veya kasabalarda yolcuların konaklamalarına yarayan yapı.

Housekeeping (H/K) : Kat hizmetleri bölümü.

Höyük : Düzlük ovalar ve platolarda görülen, tepe biçiminde ancak insan eliyle yapılmış, kültürel katmanlardan oluşan yerleşim alanlarına verilen ad.

İ

İstihdam : İşe alma, iş verme.

J

Jaluzi : Şerit şeklinde mekanik olarak çok yönlü açılır kapanır perde.

K

Kasır : Hükümdarlar için şehir dışında yaptırılmış küçük saray veya köşktür.

Kervansaray : Ana yollarda kervanların konaklaması için yapılan büyük han, ribat.

Komünikasyon : İletişim, haberleşme.

Konaklama belgesi : (Registration Card) işletme ile konuk arasında yapılan bir tür kiralama sözleşmesi.

Külliye : Bir caminin çevresinde cami ile birlikte kurulmuş medrese, imaret, sebil, kitaplık, hastane vb. yapıların bütünü.

L

Levanten : Özellikle Tanzimat sonrasında büyük liman kentlerinde yoğunlaşan ve ticaretle uğraşan Hristiyanlara verilen ad.

Lobi : Konaklama tesisinde kapıdan içeri girer girmez görülen iyi dekore edilmiş, dinlenme ve bekleme alanlarının da bulunduğu boşluk alan.

Logbook : Olay kayıt defteri, vardiya defteri, seyir defteri.

M

Master key : Konaklama tesisinde tüm oda kapılarını açabilen ana anahtar veya anahtar kartı.

Mausoleıon : Anıt mezar. Karya satrapı Mausollos için Halikarnassos'ta yaptırılan mezar anıtı ifade eden sözcük. Daha sonra genel olarak tüm anıt mezarlar için kullanılmıştır.

Medrese : İslam ülkelerinde, genellikle İslam dini kurallarına uygun bilimlerin okutulduğu yer, fakülte.

Memorandum : Otel yönetimi tarafından çıkarılan, uyulması zorunlu olan yazılı bildirim.

Mozaik : Türlü renklerde, küçük küp biçiminde mermer, taş veya pişmiş toprak parçalarının yan yana getirilmesiyle yapılan resim ve bezeme işi.

Mutabakat : Anlaşma, uzlaşma.

Münferit : Herhangi bir yere bağlı olmadan, kendi kendine.

O-Ö

Overbooking : Konaklama tesisinin kapasitesinin üzerinde rezervasyon alma işlemi.

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

P

Paid out formu : Avans formu, konuk talebi ve onayı ile ön kasadan konuk adına tesis dışından yapılan harcama için düzenlenen form.

Pas anahtarı : Tüm oda kapılarını açan anahtar veya anahtar kartı.

Pasavan : Sınırdaş olan ülkelerin sınır bölgeleri içinde oturan kendi vatandaşlarına komşu bölge sınırları içinde kısa süreli dolaşmalarını sağlamak üzere verdiği belge.

POS : Point of sale kelimelerinin baş harflerinden oluşan ”POS”un Türkçesi “satış noktası”. Kredi kartı ile ödeme alınan cihaz.

R

Reception supervisor : Ön büro şefi.

Refakat : Eşlik etme, birlikte bulunma.

Room change (R/C) : Konuk odasının değişimi.

S-Ş

Sarnıç : Yağmur sularının biriktirildiği üstü kapalı yapı.

Semavi Din : İbrahim'in soyundan gelen peygamberlere nispet edilen Orta Doğu Sami Kültürü temelli dinler.

Shift leader : Vardiya şefi.

Snobizm : Seçkin görünmek için, bazı çevrelerdeki düşünceleri benimseyen, hayranlık duyan ve onlar gibi davranmaya özenen.

Şapel : Küçük kilise.

T

Talep : İstek.

Taltif : Ödüllendirme.

Tefrişat : Döşemenin gerektirdiği bütün parçalar, eşyaların tümü.

V

VIP : (Very Important Person) çok önemli kişi.

Vardiya : (Shift) çalışma zaman aralığı.

W

Wake up call : Konuğu telefonla arayarak uyandırma işlemi.

KAYNAKÇA

- Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Protokol Kapsamındaki Okullar İçin Anadolu Meslek Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı (2020).
- Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Anadolu Meslek ve Anadolu Teknik Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programı (2020).
- AKDOĞAN, M. (1997). *Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi.* Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- ATALAY, İ. ve MORTAN, K. (1997). *Türkiye bölgesel coğrafyası*. İstanbul: İnkılâp Kitapevi.
- B. ACAR, ve B. ZUHAL (2000). *Bedenin Dili*. Remzi Kitabevi İstanbul.
- ÇETİNKAYA, N. (2020). *Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü.* Erzurum: Atatürk Üniversitesi, Açık öğretim Fakültesi Yayını.
- DENİZER, D. (2012). *Yiyecek içecek hizmetleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Açık öğretim Fakültesi Yayınları.
- EMEKSİZ, M. ve YOLAL, M. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Ön büro Yönetimi.* Ankara: Detay Yayıncılık.
- EVLİYAOĞLU, S. (1996). *Türkiye turizm coğrafyası* ve (Türkiye Coğrafyası'nın ana hatları.) Ankara: Gazi Kitapevi.
- GÖKDENİZ, A. ve DİNÇ, Y. (2011). *Konaklama işletmelerinde ön büro operasyonları ve yönetimi.* Ankara: Detay Yayıncılık.
- GÜL, E. (2007). *Otel işletmeleri kat hizmetleri departmanında malzeme yönetim sürecinin iyileştirilmesine yönelik bir uygulama çalışması*, Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- GÜNGÖRDÜ E. (2003). *Türkiye`nin Turizm Coğrafyası*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- http://dspace.balikesir.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12462/5563/%C4%B0rfan_Ya%C5%9Far.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Erişim Tarihi: 22.05.2020)
- http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi/edergi/c14s26/makale/299-332.pdf (Erişim tarihi: 01.05.2020)
- http://tr.icvb.org.tr/hakkimizda/ (Erişim Tarihi: 13.05.2020)
- http://www.erzurum.gov.tr/cifte-minareli-medrese- (Erişim tarihi:19.05.2020)
- http://www.izmirkulturturizm.gov.tr/Eklenti/9479,klaros-kazisipdf.pdf?0 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- http://www.konya.gov.tr/sille (Erişim tarihi:19.05.2020)
- http://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/TurizmOzelIhtisasKomisyonuRaporu.pdf (Erişim tarihi:19.05.2020)
- http://www.turkiyat.hacettepe.edu.tr/ (Erişim tarihi:15.05.2020)
- https://amasya.ktb.gov.tr/Resim/154008,dsc0403.png?0 (Erişim tarihi:23.05.2020)
- https://antalya.ktb.gov.tr/TR-67522/muze-ve-antik-kentler.html (Erişim tarihi:11.05.2020)
- https://auzefalmsstorage.blob.core.windows.net/ (Erişim tarihi:15.05.2020)
- https://balikesir.ktb.gov.tr/TR-65921/muzeler-ve-oren-yerleri.html (Erişim tarihi:11.05.2020)
- https://bartin.ktb.gov.tr/TR-204025/bartin-rehberi.html (Erişim tarihi:21.05.2020)
- https://bitlis.ktb.gov.tr/TR-56231/kopruler.html (Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://bolu.ktb.gov.tr/TR-69957/turizm-aktiviteleri.html (Erişim tarihi:21.05.2020)
- https://bursa.ktb.gov.tr/TR-109565/dunya-miras-listesinde-bursa.html (Erişim tarihi:14.05.2020)
- https://corum.ktb.gov.tr/TR-58706/gezilecek-yerler.html (Erişim tarihi:23.05.2020)
- https://dergi.arel.edu.tr/files/dys/makale/18.pdf (Erişim tarihi:21.05.2020)
- https://duzce.ktb.gov.tr/TR-70819/gezilecek-yerler.html(Erişim tarihi:21.05.2020)
- https://genclikkamplari.gsb.gov.tr/Modul/GenclikKamplari.aspx (Erişim tarihi:18.05.2020)
- https://giresun.ktb.gov.tr/TR-217082/turizm-alanlari.html (Erişim tarihi:03.06.2020)
- https://gumushane.ktb.gov.tr/TR-57905/yapmadan-donme.html(Erişim tarihi:03.06.2020)
- https://iletisim-araclari.nedir.org (Erişim tarihi: 04.05.2020)
- https://istanbul.ktb.gov.tr/TR-209567/kultur-turizmi.html (Erişim tarihi:14.05.2020)
- https://karabuk.ktb.gov.tr/TR-63752/safranbolu-evleri.html (Erişim tarihi:21.05.2020)
- https://kastamonu.ktb.gov.tr/TR-63872/turizm-degerleri.html(Erişim tarihi:23.05.2020)

- https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-44395/dunya-miras-gecici-listesi.html(Erişim tarihi:11.05.2020)
- https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-44423/dunya-miras-listesi.html(Erişim tarihi: 10.05.2020)
- https://mus.ktb.gov.tr/TR-56136/camiler.html(Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://muze.gov.tr/muze-detay?DistId=MRK&SectionId=ICM01(Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://ordu.ktb.gov.tr/TR-106501/gezilecek-yerler.html(Erişim tarihi:23.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1282 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1283 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1272 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1265 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1280 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=1281 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3581 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3582 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3583 (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3584 (Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3585 (Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_revizyon&task=indir&id=4&standart_id=3586 (Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://rize.ktb.gov.tr/TR-112787/turizm-turleri.html (Erişim tarihi:03.06.2020)
- https://sinop.ktb.gov.tr/TR-74869/sinop-arkeoloji-muzesi.html(Erişim tarihi:23.05.2020)
- https://sozluk.gov.tr/ (Erişim tarihi:15.05.2020)
- https://tekirdag.ktb.gov.tr/TR-75835/gezilecek-yerler.html (Erişim tarihi:14.05.2020)
- https://tokat.ktb.gov.tr/TR-142139/muze-ve-oren-yerleri.html(Erişim tarihi:03.06.2020)
- https://trabzon.ktb.gov.tr/TR-57630/tarihi-yapilar-gezilecek-yerler.html(Erişim tarihi:03.06.2020)
- https://www.dzkk.tsk.tr/ (Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://www.kigem.com/guldurmek-dunyanin-en-ciddi-islerinden-biridir.html (Erişim tarihi: 03.05.2020)
- https://www.kigem.com/iletisim-ve-beden-dili.html (Erişim tarihi: 02.05.2020)
- https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/bayburt/gezilecekyer(Erişim tarihi:03.06.2020)
- https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/denizli/gezilecekyer/pamukkale-hierapolis-antik-kenti(Erişim tarihi:17.05.2020)
- https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/edirne/genelbilgiler (Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/kahramanmaras/genelbilgiler(Erişim tarihi:14.05.2020)
- https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/karaman/turizmaktiviteleri/goksu-vadisi(Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/mardin/gezilecekyer(Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://www.makaleler.com/motel-nedir (Erişim Tarihi:12.05.2020)
- https://www.mediaclick.com.tr (Erişim tarihi: 01.05.2020)
- https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf (Erişim Tarihi: 12.05.2020)
- https://www.mgm.gov.tr/FILES/genel/makale/13_turkiye_iklimi.pdf(Erişim tarihi:18.05.2020)
- https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/kurumsal/tarihce (Erişim Tarihi: 22.05.2020)

- https://www.nvi.gov.tr/pasaport (Erişim Tarihi: 09.05.2020)
- https://www.nvi.gov.tr/pasaport (Erişim Tarihi: 09.05.2020)
- https://www.nvi.gov.tr/pasaport (Erişim Tarihi: 09.05.2020)
- https://www.ttk.gov.tr (Erişim Tarihi: 12.05.2020)
- https://www.turofed.org.tr/hakkimizda (Erişim Tarihi: 14.05.2020)
- https://www.tursab.org.tr/apps/OldFiles//dosya/12191/tursab-genclik-turizmi-2015-raporu117755463808_12191_560578.pdf (Erişim Tarihi: 09.05.2020)
- https://www.tursab.org.tr/haberler/enformasyon-memurlugu-ve-enformasyon-memurlugu-yabanci-dil-sinavlari (Erişim Tarihi:20.05.2020)
- https://www.tutorialspoint.com/front_office_management/front_office_management_tutorial.pdf (Erişim tarihi:19.05.2020)
- https://yalova.ktb.gov.tr/TR-75635/termal.html(Erişim tarihi:14.05.2020)
- https://zonguldak.ktb.gov.tr/TR-92809/turizm-aktiviteleri.html(Erişim tarihi:21.05.2020)
- KALKAN, O. (1995). *Turizm mevzuatı*, Ankara: T.H.K. Basımevi.
- KOZAK, N., KOZAK, M. A. ve KOZAK, M. (2006). *Genel turizm*. (6. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- MAVİŞ, F. (1994). *Otel İşletmeciliği İlke ve Kavramlar.* Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- MISIRLI, İ. (2015). *Seyahat Acenteciliği ve Tur Operatörlüğü*, (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Millî Eğitim Bakanlığı, Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, Ortaöğretim Genel Turizm Dersi Öğretim Programı, Ankara, 2009.
- SEHER, C. (2015). *Turizm sektörüne hizmet veren yöre halkının iletişim becerileri ve turistler tarafından algılanması,* Doktora Tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SEZGİN, O. (1994). *Uygulamalı-açıklamalı konaklama işletmelerinde kat hizmetleri yönetimi.* Ankara: Eser Matbaacılık.
- SUAVİ A. ve DEĞİRMENCİOĞLU A.Ö. (2011). *Anadolu'da turizm rehberliği*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- TUTAR, H., YILMAZ, K. ve ERDÖNMEZ, C. (2005). *Genel ve Teknik İletişim.* Ankara: Seçkin Yayınları.
- VATANSEVER, N. (1996). *Büyük otel işletmelerinde kat hizmetleri departmanı yönetim ve organizasyonu.* Doktora Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kaynakça APA yazım sitiline göre yapılmıştır.

GÖRSEL KAYNAKÇA

KAPAK

- **Kapak görsel 1:** https://www.iletisim.gov.tr/images/uploads/icerik/_tam/Ayasofya.jpg (Erişim tarihi:15.07.2020)
- **Kapak görsel 2:** https://www.kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/large/SehirRehberi//GezilecekYer/20170503221038375_e5.JPG?format=jpg&quality=50 (Erişim tarihi:15.07.2020)
- **Kapak görsel 3:** https://www.bik.gov.tr/wp-content/uploads/2018/07/G%C3%B6beklitepe.jpg (Erişim tarihi:15.07.2020)

ÖĞRENME BİRİMİ - 1

- **Görsel 1.1:** 1361250578 (shutterstock)
- **Görsel 1.2:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 1.3:** 619310840 (shutterstock)
- **Görsel 1.4:** 42813617 (123RF)
- **Görsel 1.5:** 532073215 (shutterstock)
- **Görsel 1.6:** 184570394 (shutterstock)
- **Görsel 1.7:** 481821700 (shutterstock)
- **Görsel 1.8:** 1701979909 (shutterstock)
- **Görsel 1.9:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 1.10:** 196603592 (shutterstock)
- **Görsel 1.11:** 198471125 (shutterstock)
- **Görsel 1.12:** http://konya.kutuphane.gov.tr/TR-144012/mevlana39nin-hayati.html (Erişim tarihi: 01.05.2020)

ÖĞRENME BİRİMİ - 2

- **Görsel 2.1:** 1064906231 (shutterstock)
- **Görsel 2.2:** https://ailevecalisma.gov.tr/eyhgm/haberler/isitme-engelliler-olimpiyatlari-deaflympics-samsun-2017-duzenlenen-acilis-toreniyle-basladi/(Erişim tarihi:11.06.2020)
- **Görsel 2.3:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 2.4:** https://adana.tarimorman.gov.tr/Haber/648/3-Uluslararasi-Adana-Lezzet-Festivali-4-6-Ekim-Tarihleri-Arasinda-Yapildi (Erişim tarihi:22.06.2020)
- **Görsel 2.5:** https://www.kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/large/23092014/34d013a6-2e1c-4c74-9fb1-e1f0908bfc6e.jpg?format=jpg&quality=50 (Erişim tarihi:23.06.2020)
- **Görsel 2.6:** https://www.tarimtv.gov.tr/tr/video-detay/kizil-geyikler-yeni-yuvalarini-begendi-11335 (Erişim tarihi:01.07.2020)
- **Görsel 2.7:** http://kuscenneti.tabiat.gov.tr/ (Erişim tarihi:23.06.2020)
- **Görsel 2.8:** https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/antalya/TurizmAktiviteleri/golf-ve-belek (Erişim tarihi:22.06.2020)
- **Görsel 2.9:** https://aydin.ktb.gov.tr/TR-64387/yat-turizmi.html (Erişim tarihi:19.06.2020)
- **Görsel 2.10:** 281050655 (shutterstock)
- **Görsel 2.11:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 2.12:** 133114112 (shutterstock)
- **Görsel 2.13:** https://bedam.baskent.edu.tr/wp-content/uploads/2019/07/uluslararasi-tssf-cimas-scuba-dalis-kurslari-kapak.jpg (Erişim tarihi:23.06.2020)
- **Görsel 2.14:** 191782142 (shutterstock)

ÖĞRENME BİRİMİ - 3

- **Görsel 3.1**: 358158596 (shutterstock)
- **Görsel 3.2**: 94816045 (123RF)

- **Görsel 3.3**: 36088198 (123RF)
- **Görsel 3.4**: 1720419277 (shutterstock)
- **Görsel 3.5**: 1433501039 (shutterstock)
- **Görsel 3.6**: 1687994833 (shutterstock)

ÖĞRENME BİRİMİ - 4

- **Görsel 4.1:** 115177303 (shutterstock)
- **Görsel 4.2:** 671689054 (shutterstock)
- **Görsel 4.3:** 32646987 (123RF)
- **Görsel 4.4:** 306559121 (shutterstock)
- **Görsel 4.5:** 76502726 (123RF)
- **Görsel 4.6:** 404278963 (shutterstock)
- **Görsel 4.7:** 382990975 (shutterstock)
- **Görsel 4.8:** https://www.booking.com/hotel/nl/holland.tr.html?label=gen173nr-1FCAEoggI46AdIM1gEaOQBiAEBmAEouAEXyAEM2AEB6AEB-AELiAIBqAIDuALbr573BcACAdICJDU4MDEwYmFhLWRlOGItNDU5MC1iZTVlLWYxYmNkNTQzOWNjM9gCBuACAQ;dest_id=-2140479;dest_type=city;dist=0;group_adults=2;group_children=0;hapos=1;hpos=1;no_rooms=1;room1=A%2CA;sb_price_type=total;sr_order=popularity;srepoch=1595097545;srpvid=eb898324923f01ad;type=total;ucfs=1& (Erişim tarihi:12.05.2020)
- **Görsel 4.9:** 1684314124 (shutterstock)
- **Görsel 4.10:** 756956185 (shutterstock)
- **Görsel 4.11:** https://app.elektraweb.com/app (Erişim tarihi:13.05.2020)
- **Görsel 4.12:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 4.13:** https://app.elektraweb.com/app (Erişim tarihi:13.05.2020)
- **Görsel 4.14:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.

ÖĞRENME BİRİMİ - 5

- **Görsel 5.1:** 67102219 (shutterstock)
- **Görsel 5.2:** 1447273226 (shutterstock)
- **Görsel 5.3:** 191839151 (shutterstock)
- **Görsel 5.4:** 1115965253 (shutterstock)
- **Görsel 5.5:** 428428390 (shutterstock)
- **Görsel 5.6:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 5.7:** 683270671 (shutterstock)
- **Görsel 5.8:** 320760941 (shutterstock)
- **Görsel 5.9:** 571656886 (shutterstock)
- **Görsel 5.10:** 742067794 (shutterstock)
- **Görsel 5.11:** 133625609 (123RF)

ÖĞRENME BİRİMİ - 6

- **Görsel 6.1:** 1005702769 (shutterstock)
- **Görsel 6.2:** 1108176035 (shutterstock)
- **Görsel 6.3:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 6.4:** https://www.tursab.org.tr/basin-odasi/tursab-logolari-kullanma-talimati (Erişim tarihi:19.05.2020)
- **Görsel 6.5:** http://www.tureb.org.tr/Uploads/Files/Page/87/Tureb%20Yeni%20logo.pdf (Erişim tarihi:21.05.2020)
- **Görsel 6.6:** https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Iata_official_logo.png (Erişim tarihi:22.05.2020)

ÖĞRENME BİRİMİ - 7

- **Görsel 7.1:** https://www.fbu.edu.tr/io/113/uluslararasi-ogrenciler (Erişim tarihi:03.06.2020**)**
- **Görsel 7.2:** https://www.emu.edu.tr/haberler?tag=mert%20asutayyasemin%20hadivent (Erişim tarihi:05.06.2020)
- **Görsel 7.3:** 1371302549 (shutterstock)
- **Görsel 7.4:** 1125069041 (shutterstock)
- **Görsel 7.5:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 7.6:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 7.7:** https://www.odunpazari.bel.tr/haber-2637-minikler_oyunpazarinda_hayata_hazirlaniyor (Erişim tarihi:23.06.2020)
- **Görsel 7.8:** https://mtedose.meb.gov.tr/urun/beypazari-mesleki-ve-teknik-anadolu-lisesi-uygulama-anaokulu/ (Erişim tarihi:23.06.2020)

ÖĞRENME BİRİMİ - 8

- **Görsel 8.1:** Komisyon tarafından oluşturulmuştur.
- **Görsel 8.2:** https://www.kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/large/SehirRehberi//GezilecekYer/20190711105731785_Varda%20Koprusu%202.jpg?format=jpg&quality=50 (Erişim tarihi: 01.05.2020)
- **Görsel 8.3:** 738358090 (shutterstock)
- **Görsel 8.4:** https://antalya.ktb.gov.tr/Görsel/60260,aspendosjpg.png?0 (Erişim tarihi: 01.05.2020)
- **Görsel 8.5:** https://www.kulturportali.gov.tr/contents/images/DSC_5800.jpg?format=jpg&quality=50&width=1200 (Erişim tarihi: 02.05.2020)
- **Görsel 8.6:** ID:1456989437 (shutterstock)
- **Görsel 8.7:** https://kahramanmaras.ktb.gov.tr/TR-152552/germanicia-antik-kenti-mozaikleri.html (Erişim tarihi: 02.05.2020)
- **Görsel 8.8:** ID:290711942 (shutterstock)
- **Görsel 8.9**: https://www.kulturportali.gov.tr/contents/images/aragulerozel.jpg?format=jpg&quality=50&width=1200(Erişim tarihi: 02.05.2020)
- **Görsel 8.10:** https://www.kulturportali.gov.tr/contents/images/Pamukkale_66338269.jpg?format=jpg&quality=50&width=1200 (Erişim tarihi: 02.05.2020)
- **Görsel 8.11: ID:** 1482255974 (shutterstock)
- **Görsel 8.12:** https://www.kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/large/08022013/eacc0c78-ffe7-4b50-85b0-9272cf3135a8.JPG?format=jpg&quality=50 (Erişim tarihi: 01.05.2020)
- **Görsel 8.13:** ID:1247362297 (shutterstock)
- **Görsel 8.14:** https://www.kulturportali.gov.tr/contents/images/20171004104037141_02Bursa%20CUMALIKIZIK%20Koyu%20Murat%20OCAL%20(5).jpg(Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.15:** https://www.kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/small/PetekIcon/TroyaAti_20180223141046219.jpg(Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.16:** https://www.kulturportali.gov.tr/contents/images/001%20Selimiye%20Camii%20ve%20Mimar%20Sinan%20(2013)%20Umut%20%c3%96ZDEM%c4%b0R.JPG?format=jpg&quality=50&width=1200(Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.17:** https://muze.gov.tr/s3/SectionPicture/SP_a1f04de6-9c04-4d40-be87-3891ec465ef4.jpg (Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.18:** ID:743964940 (shutterstock)
- **Görsel 8.19:**https://www.kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/large/27022013/cbbbee3f-0760-4ca8-8da8-2fd265a87cbc.jpg?format=jpg&quality=50 (Erişim tarihi: 01.05.2020)
- **Görsel 8.20:** https://www.kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/large/13032013/2126d946-2bb9-45cb-8e5e-5f6ecb297d7c.JPG?format=jpg&quality=50 (Erişim tarihi: 02.05.2020)
- **Görsel 8.21:** ID:657920038 (shutterstock)
- **Görsel 8.22:** ID:1671979381 (shutterstock)
- **Görsel 8.23:** https://www.bik.gov.tr/wp-content/uploads/2019/06/Amasra.jpg (Erişim tarihi: 02.05.2020)

- **Görsel 8.24:** https://amasya.ktb.gov.tr/Görsel/154005,dsc0194.png?0 (Erişim tarihi: 02.05.2020)
- **Görsel 8.25:** ID:1118706122 (shutterstock)
- **Görsel 8.26:** http://www.rize.gov.tr/kurumlar/rize.gov.tr/rize.gov.tr/galeri/do%C4%9Fa%20sporlar%C4%B1/Doga_spor%20(18).jpg?mode=resize&width=1200 (Erişim tarihi: 02.05.2020)
- **Görsel 8.27:** https://kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/large/SehirRehberi//GezilecekYer/20190729115919434_20190726141955284_27022013_8fd9a31e%205412%2047d8%20be43%20a0240d0745a3.jpg?format=jpg&quality=50 (Erişim tarihi: 02.05.2020)
- **Görsel 8.28:** http://www.kapadokya.gov.tr/upload/galeri/buyuk/e7896c605b6af9e82e293d2c7a291d34.jpg (03.05.2020)
- **Görsel 8.29:** http://www.kapadokya.gov.tr/upload/galeri/buyuk/3dc3fad1ff62d23c5771ea1dcad0cc1f.jpg (03.05.2020)
- **Görsel 8.30:** https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/aksaray/gezilecekyer/ihlara-vadisi(Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.31:** https://www.kulturportali.gov.tr/contents/images/20171113134357515_ANKARA%20Anitkabir%20%20Murat%20OCAL%20(42)(2).jpg (Erişim tarihi: 07.05.2020)
- **Görsel 8.32:** https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/eskisehir/gezilecekyer/midas-aniti(Erişim tarihi: 07.05.2020)
- **Görsel 8.33:** http://dosim.kulturturizm.gov.tr/muze/341(Erişim tarihi: 07.05.2020)
- **Görsel 8.34:** https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/karaman/gezilecekyer/taskale-tahil-ambarlari (Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.35:** ID:1290415837 (shutterstock)
- **Görsel 8.36:** https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/yozgat/gezilecekyer/sarikaya-roma-hamami (Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.37:** ID:1337700290 (shutterstock)
- **Görsel 8.38:** https://nevsehir.ktb.gov.tr/Resim/286146,nevsehir-balon-ve-kapadokya-gulcan-acar-14jpg.png?0 (Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.39:** https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/sivas/gezilecekyer/dvrg-ulu-cam-ve-darussfasi(Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.40:** http://www.erzincanilozelidaresi.gov.tr/sultanmelik (Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.41:** ID:1477678334 (shutterstock)
- **Görsel 8.42:** https://van.ktb.gov.tr/TR-76403/akdamar-adasi-ve-kilisesi.html (Erişim tarihi: 03.05.2020)
- **Görsel 8.43:** https://www.kulturportali.gov.tr/repoKulturPortali/large/05032013/381eb9f8-e190-4a1d-840e-b0daf3d046ee.jpg?format=jpg&quality=50 (Erişim tarihi: 07.05.2020)
- **Görsel 8.44:** http://www.kars.gov.tr/ani-antik-kenti (Erişim tarihi: 07.05.2020)
- **Görsel 8.45:** ID:211815505 (shutterstock)
- **Görsel 8.46:** https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/sanliurfa/gezilecekyer/harran-kumbet-evleri (Erişim tarihi: 07.05.2020)
- **Görsel 8.47:** https://www.kulturportali.gov.tr/contents/images/%c5%9eANLIURFA-THE%20ORPHEUS%20MOSAIC.jpg?format=jpg&quality=50&width=1200 (Erişim tarihi: 07.05.2020)
- **Görsel 8.48:** https://muze.gov.tr/s3/SectionPicture/SP_4c69477d-3045-4014-9f07-abf84eb81328.jpg (Erişim tarihi: 07.05.2020)
- **Görsel 8.49:** https://gaziantep.ktb.gov.tr/TR-52370/fotograf-galerisi.html (Erişim tarihi: 08.05.2020)
- **Görsel 8.50:** http://www.mardin.gov.tr/midyat (Erişim tarihi: 08.05.2020)
- **Görsel 8.51:** https://kvmgm.ktb.gov.tr/TR-44428/nemrut-dagi-adiyaman---kahta.html (Erişim tarihi: 08.05.2020)
- **Görsel 8.52:** https://www.kulturportali.gov.tr/portal/diyarbakirkalesivehevselbahceleri (Erişim tarihi: 08.05.2020)

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 1

1	2	3	4	5
E	E	B	E	B

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	C	E	D	A	B	A	D	E	C

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C	E	B	D	D	E	C	D	E	C

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C	E	A	C	A	B	C	B	B	C

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 5

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	D	C	B	B	A	C	D	E	A

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 6

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	C	D	C	D	D	D	E	B	A

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 7

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C	A	B	D	C	B	D	E	D	A

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME 8

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
A	A	E	C	D	D	A	B	D	A	B

SIRA SİZDE-SAYFA 118

1.c 2.a 3.b 4.g 5.ğ 6.h 7.ç 8.d 9.e 10.f