ÜDY 1·2 | ODY 1·2 | YOLCU

ÜNİTE 24

Otobüs ve Turizm İşletmesi Yönetimi

Sefer planlama, filo ve bakım, satış ve maliyet, hizmet kalitesi, seyahat acentaları ve turizm taşımacılığı

⏱ Okuma süresi: 16 dakika



BU ÜNİTEDE

Bu ders yalnız yolcu taşımacılığı belgesi (ÜDY 1, ÜDY 2, ODY 1, ODY 2) alacakları ilgilendirir. Bir otobüs firmasını ya da turizm taşımacılığı yapan bir işletmeyi yöneten kişinin günlük işlerini, seyahat acentalarının kurallarını ve tur araçlarında bulunacak belgeleri öğreneceğiz.

ÖNCE KELİMELER

Bu ünitede geçen terimler

Terim	Basit anlamı
Filo	İşletmenin bütün taşıtları
Sefer planı	Hangi otobüsün, hangi şoförle, hangi saatte nereye gideceği
Doluluk oranı	Satılan koltuk ÷ sunulan koltuk
Acente	Taşımacı adına bilet satan işletme (F1, F2)
Seyahat acentası	Tur, paket tur, bilet ve transfer hizmeti veren turizm işletmesi
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
Paket tur	Ulaşım, konaklama gibi en az iki hizmetin tek fiyata satıldığı, 24 saatten uzun tur
Transfer	Yolcunun havalimanı, otel gibi iki nokta arasında taşınması

24.1 · İŞLETME

Otobüs işletmesinin bölümleri

Operasyon
Sefer planı, araç ve şoför ataması, terminal ve peron işleri

Satış
Yazıhane, acenteler, internet ve mobil satış, ücret tarifesi

Teknik
Bakım, onarım, muayene, lastik ve yakıt takibi

İnsan kaynakları
Şoför, host/hostes, muavin ve yazıhane personeli

Mali işler
Gelir-gider, maliyet hesabı, vergi ve sigortalar

Kalite
Yolcu şikâyetleri, dakiklik, temizlik ve memnuniyet

💡 BUNU ŞÖYLE DÜŞÜNÜN

Otobüs firması bir saat gibidir: dişlilerden biri (bakım, satış ya da şoför planı) aksarsa, otobüs ne kadar yeni olursa olsun sefer zamanında kalkmaz.

24.2 · SEFER PLANLAMA

Hangi otobüs, hangi şoför, ne zaman?

1 · Hat ve güzergâh
Yetki belgesindeki hat ve onaylı güzergâh esas alınır; tarifeli seferde güzergâh değiştirilemez.

2 · Zaman tarifesi
Kalkış ve varış saatleri, ara duraklar ve molalar belirlenir; tarifeye uyulması zorunludur.

3 · Araç ataması
Muayenesi geçerli, bakımı yapılmış ve sefere uygun koltuk sayısındaki otobüs seçilir.

4 · Şoför planı
Güzergâh mesafesine göre **yeterli sayıda şoför** görevlendirilir; sürüş ve dinlenme süreleri gözetilir.

5 · Bildirimler
Yolcu listesi ve sefer bilgileri elektronik sisteme (U-ETDS) bildirilir.

24.3 · FİLO VE BAKIM

Taşıtı yolda tutmak

- **Koruyucu bakım:** Arıza çıkmadan, kilometre ya da süreye göre planlı bakım yapılır (yağ, fren, lastik, klima). Yolda kalan otobüs hem maliyet hem itibar kaybıdır.
- **Periyodik muayene:** Muayenesi geçerli olmayan taşıt trafiğe çıkarılamaz; 2026 değişikliğiyle muayenesiz taşıtın yurt dışına çıkışına da izin verilmez.
- **Sefer öncesi kontrol:** Şoför ya da teknik personel lastik, ışık, fren, kapı ikaz lambaları, yangın söndürücü ve ilk yardım malzemesini kontrol eder.
- **Kayıt:** Her taşıt için bakım, arıza ve yakıt kayıtları tutulur; böylece hangi aracın pahalıya mal olduğu görülür.

AKILDA TUTUN

Taşımacı, **geçerli muayenesi olmayan** ve teknik şartlara uymayan taşıtını sefere göndermekten sorumludur.

24.4 · SATIŞ

Bilet satışı ve acenteler

- Biletler yazıhanede, terminal bürolarında, **acentelerde** ve internet/mobil uygulamada satılır; elektronik bilet geçerlidir.
- **F1** acentesi yalnız yurt içi (D1, D2, D4), **F2** acentesi ayrıca uluslararası (B1, B2) taşımacılarla sözleşme yapabilir.
- Acentenin sattığı bilette acentenin adı, adresi, yetki belgesi ve vergi numarası da bulunur.
- Ücret tarifesi Bakanlığa önceden bildirilir ve satış yerlerinde, internet sitesinde ilan edilir; aynı hatta gidiş-dönüş ücreti aynıdır.
- Terminalde yolcu çekmek için yönlendirici ("çığırtkan") personel çalıştırılamaz.

📌 SINAVDA SORULUR

Ara durakta bilet satılabilmesi için orada taşımacının **şubesi ya da acentesi** olmalıdır.

24.5 · MALİYET

Bir seferin maliyeti

Maliyet	Örnekler
Sabit	Taşıt amortismanı ya da kirası, sigortalar, yetki belgesi ve vergi giderleri, yönetim personeli
Değişken	Yakıt, köprü-otoyol ücretleri, lastik, bakım, şoför harcırahı, ikram, terminal ücretleri

Doluluk oranı = satılan koltuk ÷ sunulan koltuk. Örneğin 46 koltuklu otobüste 37 bilet satıldıysa doluluk %80'dir.

Koltuk başı maliyet = sefer maliyeti ÷ satılan koltuk. **Sefer maliyeti 18.500** TL ve 37 yolcu varsa koltuk başı maliyet 500 TL'dir; bilet fiyatı bunun altına inerse sefer zarar eder.

AKILDA TUTUN

Doluluk yükseldikçe koltuk başı maliyet düşer; çünkü sabit giderler daha çok yolcuya bölünür. Maliyet hesabının ayrıntısı **Ünite 14**'te.

24.6 · HİZMET KALİTESİ

Yolcu memnuniyeti

Dakiklik
Zaman tarifesine uymak; gecikmede yolcuyu zamanında bilgilendirmek

Konfor ve temizlik
Araç içi sıcaklık, havalandırma, temiz koltuk ve tuvalet

Güler yüz
Host/hostes ve şoförün nazik, bilgilendirici tutumu; doğru anonslar

Güvenlik
Kurallara uyan sürüş, yeterli dinlenme, emniyet kemeri hatırlatması

Şikâyet yönetimi
Şikâyetleri kaydetmek, hızlı cevaplamak, tekrar etmemesi için önlem almak

💡 BUNU ŞÖYLE DÜŞÜNÜN

Memnun yolcu firmanın en ucuz reklamıdır: bir sonraki yolculuğunda yine aynı firmayı seçer ve çevresine anlatır.

24.7 · SEYAHAT ACENTASI

Turizm işletmesinin temeli

Seyahat acentaları **1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu** ve Seyahat Acentaları Yönetmeliği'ne göre çalışır. Seyahat acentası sıfatı, **Kültür ve Turizm Bakanlığından işletme belgesi** almak ve **TÜRSAB'a üye olmakla** kazanılır.

Grup	Ne yapar?
A grubu	Bütün seyahat acentalığı hizmetlerini yapar (yurt içi, yurt dışı tur, paket tur, bilet, transfer)
B grubu	Kara, deniz ve hava yolu araçlarının **rezervasyon ve bilet satışını** yapar; A grubunun turlarının biletini satar
C grubu	**Yalnız Türk vatandaşları** için yurt içi turları tanıtır, üretir ve satar

⚠ DİKKAT EDİN

Seyahat acentasının işletme belgesi karayolu taşıma yetki belgesinin yerine geçmez. Acenta otobüsle taşıma yapacaksa ya kendisi uygun yetki belgesini alır ya da yetki belgeli bir taşımacıyla sözleşme yapar.

24.8 · TUR

Tur ve paket tur

Tur

Türkiye'nin tarihî, doğal, kültürel ya da turistik değerlerinden en az birini tanıtmayı ve ulaşımı birlikte kapsayan, tek fiyata satılan, **24 saatten kısa** süren ya da konaklama içermeyen faaliyet.

Paket tur

Ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetlerden **en az ikisinin** "her şey dahil" tek fiyata satıldığı, **24 saatten uzun** süren ya da gecelik konaklama içeren faaliyet.

- Paket turda acenta **zorunlu paket tur sigortası** yaptırır; sigorta, acentanın iflası dahil hizmetin verilmemesinden doğan zararı tur bedeli kadar karşılar.
- Paket tur sözleşmesinin bir örneği tur başlamadan müşteriye verilir; sözleşmede acentanın unvanı, adresi ve belge numarası yazar.

24.9 · TURİZM TAŞIMACILIĞI

Tur ve transfer aracında belgeler

Araç	Bulundurulacaklar
Tur / paket tur	İşletme belgesinin onaylı sureti, **müşteri (yolcu) listesi**, TÜRSAB araç plakası, kiralıksa sözleşme sureti, başlangıç noktası yazılı **tur programı**, paket turda sigorta sertifikası
Transfer	İşletme belgesinin onaylı sureti, **yolcu listesi**, TÜRSAB araç plakası, transfer elemanı kimlik kartı, kiralıksa sözleşme sureti

- Tur araçlarında havalandırma, ısıtma-soğutma ve ses tesisatı bulunur; araç temiz ve özenle döşenmiş olur.
- **Transfer elemanı:** 18 yaşını doldurmuş, en az ilkokul mezunu ve TÜRSAB'ın verdiği transfer elemanı kimlik kartına sahip olmalıdır.
- Turda yolculara rehberlik eden kişi **profesyonel turist rehberi** kimlik kartını taşır.

24.10 · SİGORTA

Yolcu taşıyan işletmenin sigortaları

Sigorta	Neyi karşılar?
Zorunlu trafik sigortası	Taşıtın üçüncü kişilere verdiği zarar
Zorunlu koltuk ferdi kaza sigortası	Yolcunun ve personelin ölüm, sakatlık ve tedavi giderleri
Paket tur sigortası	Acentanın hizmeti verememesi hâlinde tur bedeli
Kasko ve diğerleri (isteğe bağlı)	Taşıtın kendi hasarı, bagaj, sorumluluk



EĞİTMEN NOTU

Sınavda bu dersten genellikle seyahat acentası grupları (A, B, C), paket turun tanımı (en az iki hizmet, 24 saatten uzun) ve tur/transfer araçlarında bulunacak belgeler sorulur. Bilet satışında acenteler (F1, F2) ve terminal kuralı da sık gelir.

SIRADAKİ ADIM

Çalışmaya devam edin

📚 ÜDY Dijital Eğitim Kitabı
Diğer ünitelere geçmek için dokunun

📝 ÜDY · ODY Deneme Sınavları
Kendinizi denemek için dokunun

YENİ ÜMİT ÜST DÜZEY YÖNETİCİ KURSU

📍 **Camlı Kahve Meydanı, Mareşal Çakmak, Bağcılar Cd. No: 114/2, 34610 Güngören/İstanbul**

📞 **(0212) 641 92 94**

💬 WhatsApp: **0 530 957 79 13**

SOSYAL MEDYA HESABIMIZ

📘 **facebook.com/udybelgeleri**



EĞİTMEN NOTU

Bu üniteyi tamamladınız. Sınav notlarını bir kez daha gözden geçirip deneme sınavıyla kendinizi ölçmenizi öneririz. Başarılar dileriz.