UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

04.1 -Yolcu Taşıma Kuralları

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- Yolcuyu Araca Alma(Karşılama)
- Araca Giriş Yapan Yolcuları Takip Etme
- Yolcu Sayımının Yapılması
- Yolcuyu Araçtan İndirme
- Unutulan Eşya Tespiti ve Form Düzenlenmesi
- Taşıma Sonrası Kontrol

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Yolcuyu Araca Alma(Karşılama)

- Konuklarınızı güler yüzle karşılama ilk izlenim için çok önemlidir. Yolcuları karşılama ve koltuklarına yönlendirme görevi hostesindir.
- Karşılama sırasında yolculardan gelen sorular cevaplanmalıdır.
- Yolcuların biletleri kontrol edilerek doğru araç olup olmadığı tespit edildikten sonra bagajları araç muavinine yönlendirilir.
- Koltuk numarasına göre bagaj fişi verilir.
- El bagajları koltuk üstü raflara yerleştirilir.
- Yanıcı, patlayıcı, akıcı vb. gibi tehlike oluşturacak eşyalar araç içine alınmamalıdır.

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Araca Giriş Yapan Yolcuları Takip Etme

- Araca alınan yolcuların yerleşmelerine, eşyalarının raflara konmasına yardım edilir.
- Koltuklara oturan yolculara emniyet kemerlerinin taktırılması sağlanır.
- **Bedensel engelli yolculara rahat edebilmeleri için özel ilgi gösterilmelidir.**
- Görme engelli yolculara istek lambası, yolcu sehpası vb. yerler öğretilir.
- **Yaşlı ve özel durumu olan yolculara da özel ilgi gösterilmelidir.**
- Hasta yolcular varsa isteklerine özen gösterilmelidir.
- Refakatsiz çocuk yolcu varsa çocuk veli ya da vasiden teslim alınmalıdır. Verilen talimat doğrultusunda gereken kişiye teslim edilir.

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Yolcu Sayımının Yapılması

- Yolcu listesi alınır ve araç içindeki yolcular kontrol edilir.
- Ara duraklardan binecek yolcu sayısı 10'dan fazla ise kalkış anonsu tekrar yapılır.
- Eksik yolcular varsa peron görevlisine ve yazıhaneye bilgi verilir ve anons tekrarlanır.
- Anons sonunda da yolcu gelmemiş ise ilgili görevlinin bilgisi dahilinde araç perondan hareket eder.
- Hareket edince tekrar kalkış ve emniyet kemeri anonsu yapılır.
- **Araç iç sıcaklığı 24 derece olmalıdır.**

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Mola; Yolcuların, Otobüs şoförü ve personelin genel ihtiyaçlarını karşılamak ve dinlenmesi için verilen süredir. Mola yerine girerken anons yapılarak zamanı hakkında bilgi verilir. Mola süresi bitmeden 5 dk. önce mola süresinin dolduğu anons edilir ve yolcular araçta yerini aldıktan sonra yolculuğa devam edilir.

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Ara duraklarda; İnen veya binen yolcular için yolun en sağında araç durdurulur, Sonra kapı açılır, yolcu binişi yada inişi tamamlandıktan sonra kapılar kapatılıp yolculuğa devam edilir. Kapıların kapalı olup olmadığı kapı ikaz lambasından kontrol edilir.

Yolcuların binişi ve inişi sağ kapılardan yapılır.

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Yolcuyu Araçtan İndirme

- Yolcuları karşılamak kadar uğurlamakta çok önemlidir.
- Ara durak giriş anonsu yapılır ve yolcular listeden kontrol edilir.
- Ara durakta inecek yolculara tekrar hatırlatma yapılır.
- Telebüs açıksa kapatılır.
- İnen yolcular arasında yaşlı, çocuk, hasta vb. durumda olanlara yardım edilir.
- Ara durakta inen yolcular orta kapıdan indirilir.
- Ana varış noktasındaki yolcular ön kapıdan uğurlanır.
- Yolculardan toplanan yastık, pike, kulaklıklar halkla ilişkiler sorumlusuna ya da yazıhaneye sayılarak teslim edilir.

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Unutulan Eşya Tespiti ve Form Düzenlenmesi

- Yolculuk sonunda yapılan kontrollerde unutulan veya düşürülen eşya olup olmadığı kontrol edilir.
- Eğer unutulan veya düşürülen eşya varsa seyahat bilgileri yazılarak ilgili kişiye teslim edilir.
- Unutulan eşya formunda otobüsün sefer tarihi, gittiği güzergah, eşyanın bulunduğu koltuk numarası yazılır.
- Daha sonra yolcuya ulaşılarak eşyasını nereden alabileceği hakkında bilgi verilir.

YOLCU TAŞIMA KURALLARI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Taşıma Sonrası Kontrol

- Yolda veya ana durakta inen yolcuların koltukları dik duruma getirilir.
- Kolçaklar düzeltilir.
- Perdeler düzeltilir.
- Filede gazete, çöp vb. şeyler toplanır.
- Koltuklar üzerinde kırıntı vb. artıklar varsa temizlenir.

Yolcuyu araca alma işlemi bittikten sonra **araç perondan hareket etmeden önce** ne yapılması gerekir?

A. Yolcuların biletleri kesilir
B. Yolcular araca binmeden önce bagajları alınır
C. Yolcu listesine göre araç içindeki yolcular kontrol edilir
D. Yolcuların bagajları oturdukları koltuk numaralarına göre etiketlenir

DOĞRU
CEVAP C

e-src COM.TR

Bilet kontrolü nasıl yapılır?

A. Rezervasyon listesi ile yolcu listesi karşılaştırılır
B. Yolcu listesiyle yolcu bilgileri karşılaştırılır
C. Yolcuya bileti nerden aldığı ve nerede ineceği sorulur
D. Yazıhanede sistem üzerinden yapılır

DOĞRU
CEVAP B

esrc COM.TR

Eksik veya gelmeyen yolcu için hangisi yapılır?

A. Yazıhaneye bilgi verilir ve anons edilir
B. Telefon edilerek yolcunun gelmesi beklenir
C. Yolcunun gelmesi için 10 dakika beklenir
D. Diğer yolculardan bilgi alınır

DOĞRU
CEVAP A

e-src COM.TR

Yolcu otobüsünün **temizliği ve düzeni** ile ilgili aşağıdakilerden hangisi **söylenemez?**

A. Yakıt tasarrufu yapılmasını sağlar
B. Personelin rahat çalışmasını sağlar
C. Güvenli ve rahat yolculuk sağlar
D. Firmanın yolculuk için tercih edilmesini sağlar

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

İş öncesi hazırlığında **aracın temiz ve donanımının hazır olması** neden önemlidir?

A. Trafik denetlemesinden kolay geçmesini sağlar
B. Yolcuların güvenli ve konforlu yolculuk yapmasını sağlar
C. Firmanın prestijini etkiler
D. Yolcuların firmayı tercih etmelerini sağlar

DOĞRU
CEVAP B

e-src COM.TR

Yolcu taşımacılığında kullanılan taşıtlarda aşağıdaki durumlardan hangisi yolcu memnuniyetini sağlar?

A. Önceki yolculuktan kalan kırıntılarla bırakılmış yolcu koltuğu
B. Havalandırma sistemlerinin yetersiz olması
C. Tozlu ve süpürülmemiş zemin
D. Yolcuların, yolculuk boyunca dışarıyı daha rahat izleyebilmesi için camların temiz olması

DOĞRU
CEVAP D

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi **yolculuk tamamlandığında** yapılacak işlemlerden biridir?

A. Eksik yolcu varsa yazıhaneye bilgi verilir
B. Yolculuğun sona erdiği konusunda anons yapılır
C. Yolcu listesine göre araç içindeki yolcular kontrol edilir
D. Seyahat esnasında araç içi sıcaklığı 24 °C ye ayarlanır

DOĞRU
CEVAP B

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi **yolda inen yolcuların arkasından** öncelikle yapılması gereken işlemlerdir?

A. Yolda indiği yer kaydedilir, kaptana bilgi verilir
B. Koltuk dik konuma getirilir, perde koltuk ve kolçaklar düzeltilir
C. Bilet kontrolü yapılır, inen yolcu koltuklarına başka yolcular oturtulur
D. Daha arkada oturan yolculardan biri inen yolcunun koltuğuna oturtulur

DOĞRU
CEVAP B

e-src COM.TR

Yolcular, otobüs şoförü ve personelin genel ihtiyaçlarını karşılamaları için **yolculuk sırasında verilen dinlenmeye** ne ad verilir?

A. Ara
B. Mola
C. Teneffüs
D. Seyahat

DOĞRU CEVAP B

e-src COM.TR

Molanın sona ereceği **mola bitiminden kaç dakika önce** anons edilir?

A. 15 dakika
B. 10 dakika
C. 5 dakika
D. 20 dakika

DOĞRU
CEVAP C

Aşağıdakilerden hangisinde yolcuları karşılamanın önemine yer ***verilmemiştir?***

A. Otobüs şirketinin prestiji için
B. Yolcuların gelip gelmediğini kontrol etmek için
C. Yolcuların personele güven duyması için
D. Yolcuların yolculuk hakkında ilk intibalarının olumlu olması için

DOĞRU
CEVAP B

esrc COM.TR

Yolcuyu araca alamadan önce yapılan araç içi kontrollerden hangisi ***yanlıştır?***

A. Yangın söndürme cihazı kolay ulaşabilecek bir yere konulmalıdır
B. Emniyet kemerinin sert çekilerek çalışıp çalışmadığı kontrol edilmelidir
C. Ayna ayarı, tamamen kullanılacak aracı görecek şekilde yapılmalıdır
D. Sesli, ışıklı ve ibreli uyarıcıların çalışıp çalışmadığı kontrol edilmelidir

YANLIŞ
CEVAP C

esrc COM.TR

Aracın **iç sıcaklığı** kaç derece olmalıdır?

A. 12 °C
B. 24 ’C
C. 28 °C
D. 32 °C

DOĞRU
CEVAP B

e-src COM.TR

I. Aracı durdurduktan sonra kapıları açar ve ikaz lambalarını kontrol eder.
II. Kapı ikaz lambalarını kontrol ederek durakta inecek olan yolcu olup olmadığına bakar.
III. Kapılar kapandıktan sonra aracı hareket ettirerek trafik kurallarına uygun olarak duraktan ayrılır.
IV. Yolcu binişi ya da inişi tamamlandıktan sonra kapıları kapatır ve ikaz lambalarını kontrol eder
Yukarıda verilen **yolcuyu araca alma esnasında şoförün yapması gereken kurallar** hangisinde doğru sırayla verilmiştir?

A. III, II, I, IV
B. I, II, IV, III
C. II, I, IV, III
D. II, I, III, IV

DOĞRU
CEVAP C

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi yolcu taşımacılığı kurallarına ***aykırıdır?***

A. İzin verilen durakların haricinde herhangi bir yerde durmamak
B. Şoförün yerleşim yeri içinde 50 km/s ile seyir etmesi
C. Aracın yolcu kapasitesinden fazla yolcu taşımak
D. Yolcunun 30 kilograma bagajının ücretsiz taşınmak

YANLIŞ
CEVAP C

esrc COM.TR

Özellikli yolcular kimlerdir?

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Özellikli Yolcular

- Refakatli Bebek ve Çocuk **Yolcu**.
- Bebek **yolcu**.
- Refakatsiz Çocuk **Yolcu**.
- Hamile **Yolcu**.
- Hasta ve Engelli **Yolcu**.

Aşağıdakilerden hangisi **özel yolcu** statüsünde ***değildir?***

A. Öğrenciler
B. Engelliler
C. Yaşlılar
D. Ambulift yolcuları

YANLIŞ
CEVAP A

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi **özel yolcu** statüsündedir?

A. Devlet memurları
B. Öğrenciler
C. Engelli yolcular
D. Milletvekilleri

DOĞRU
CEVAP C

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi özel yolcu statüsünde ***bulunmamaktadır?***

A. Engelli yolcular
B. Hamile yolcular
C. Muhtarlar
D. Sedyeli yolcular

YANLIŞ
CEVAP C

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi özel yolcu statüsünde ***<u>değildir?</u>***

A. Refakatsiz çocuk yolcular
B. Emniyet görevlileri
C. Hasta yolcular
D. Hamileler

YANLIŞ
CEVAP B

Hasta/engelli/yaşlı nakil aracı (Ambulift)

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Ambulift :

Yolcu merdivenini kullanamayan hareket kabiliyeti kısıtlı, hasta, yaşlı ve engelli yolcuların uçaktan iniş ve uçağa binişi ile PAT sahasında hava aracı-terminal/terminal-hava aracı arasında nakli için kullanılan yükselme/alçalma özelliğine de sahip özel donanımlı araç.

Hasta, engelli ve yaşlı **nakil aracı** aşağıdakilerden hangisidir?

A. Ambulift
B. Kamyonet
C. Forklift
D. Minibüs

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

Yolcu istek lambaları

Yolcunun oturduğu koltuğun hemen üzerinde bulunan istek lambaları, Yolcunun bir isteği olduğu zaman ışığını yakarak görevliyi çağırmasını sağlar.

Yolcunun oturduğu koltuğun hemen üzerinde bulunan **istek lambaları** ne işe yarar?

A. Şoförü uyarmaya
B. Yolcu isteğini bildirmeye
C. Yolcuları aydınlatmaya
D. Otobüsün şık ve süslü görünmesine

DOĞRU
CEVAP B

e-src COM.TR

Yolcu istek lambası **nerede** bulunur?

A. Aracın tavanında
B. Koltukların altında
C. Koltukların arkasında
D. Koltukların yanında

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

Araç Sınıfları

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

M Sınıfı Araçlar

- Bu sınıf M1, M2 ve M3 olarak 3′ e ayrılır. M sınıfı araç sınıfları: **En az dört tekerlekli ve yolcu taşımasında kullanılan motorlu araçlardır.**
- **M1 Sınıfı:** Yolcu taşımasında kullanılan ve sürücü dahil en fazla 9 oturma yeri olan motorlu araçtır.
- **M2 Sınıfı:** Yolcu taşımasında kullanılan, sürücü dahil 9'dan fazla oturma yeri olan ve azami ağırlığı 5 tonu aşmayan motorlu araçtır.
- **M3 Sınıfı:** Yolcu taşımasında kullanılan, sürücü dahil 9'dan fazla oturma yeri olan ve azami ağırlığı 5 tonu aşan motorlu araçtır.

Araç Sınıfları

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

N Sınıfı Araçlar

N sınıfı araç kategorisi 3 farklı sınıfa ayrılır. N araç sınıfları: **En az dört tekerlekli ve yük taşımasında kullanılan motorlu araçlardır.**

N1 Sınıfı: Yük taşımasında kullanılan ve azami ağırlığı 3.5 tonu aşmayan motorlu araçtır.

N2 Sınıfı: Yük taşımasında kullanılan ve azami ağırlığı 3.5 tonu aşan, ancak 12 tonu aşmayan motorlu araçtır.

N3 Sınıfı: Yük taşımasında kullanılan ve azami ağırlığı 12 tonu aşan motorlu araçtır.

Araç Sınıfları

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Unutmamak ve karıştırmamak için Minibüsün M si diye ve Nakliye nin N si diye aklımızda tutarsak sonrasında da minibüs yolcu taşır diye aklımıza getirip M sınıfı yolcu taşıma, nakliyede yük taşınır deyip N sınıfı yük taşıma diye kolayca hatırlayabiliriz.

Sürücülerin ve Yolcuların Koruyucu Tertibat Kullanma Mecburiyeti

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- 1 sınıfı otomobillerin, M1G ve N1G sınıfı arazi taşıtlarının, N1, N2, N3 sınıfı kamyonet, kamyon ve çekicilerin, **M2 ve M3 sınıfı minibüs ve otobüslerin bütün koltuklarında "Emniyet Kemeri"nin,** ayrıca **taksilerde en az 1 adet, şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan ve bu madde kapsamında emniyet kemeri bulundurulması ve kullanılması zorunlu olan araçlarda ise toplam koltuk sayısının en az 1/10'u kadar sayıda "Çocuk Bağlama Sisteminin"** bulundurulması ve kullanılması zorunludur.

- Yalnız araç dururken kullanılan koltuklar ile ayakta da yolcu taşıyan **M2 ve M3 kategorisi** Sınıf A ve Sınıf I otobüslerde, koltuklarda, emniyet kemeri bulundurulması zorunlu değildir.

Ancak;

- **Yerleşim yeri içinde ticari amaçla yolcu taşımacılığı yapan M2 ve M3 sınıfı minibüs ve otobüsler (umum servis araçları hariç) ile dolmuş otomobillerindeki yolcular**
- **Ambulanslarda sürücü ve yanındaki oturma yeri dışında kalan** ve hasta veya yaralıya müdahale nedeniyle özel pozisyonlarda bulunan görevliler,

emniyet kemeri kullanmak zorunda değildir.

- 1995 yılı itibariyle ülkemizde imali yapılan veya yurt dışından ithaline izin verilen M1 sınıfı araçların arka koltuklarında emniyet kemeri bulundurulması ve kullanılması mecburidir.

- Çocuk bağlama sistemleri olmayan M1, M1G, N1, N1G, N2 ve N3 sınıfı araçlarda üç yaşın altındaki çocuklar taşınamazlar.
- Çocukların taksilerde seyahatleri sırasında, çocuk bağlama sistemleri kullanmaları, yok ise arka koltukta oturmaları zorunludur.
- M2 ve M3 sınıfı araçlarda seyahat eden üç ve üzeri yaştaki çocukların, emniyet kemeri ya da çocuk bağlama sistemleri kullanması zorunludur.

Emniyet kemeri ile ilgili aşağıdaki verilenlerden hangisi **doğrudur?**

A. Aracın bütün koltuklarında oturan yolcuların emniyet kemeri takması gerekir

B. Arka koltuklarda oturanların takmasına gerek yoktur

C. Kısa mesafelerde ön yolcu koltuğunda oturanın takmasına gerek yoktur

D. Şehir içinde kısa mesafelerde takılması mecburi değildir

DOĞRU
CEVAP A

e-src COM.TR

I-Kurallara uymak için
II-Şoförün güvenliği için
III-Yolcuların güvenliği için
Yukarıdakilerden hangileri yolcu taşımacılığında **emniyet kemerinin önemini** belirtir?

A. I-II
B. I-III
C. II-III
D. I-II-III

DOĞRU
CEVAP D

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi yolcu taşımacılığında **araçlarda 1,2,3 ve 4 numaralı koltuklarda** emniyet kemer kontrolü yapılmasının nedenler arasında ***yer almaz?***

A. Şoför güvenliği
B. Ceza almamak
C. Şoförün konforu
D. Yolcu güvenliği

YANLIŞ
CEVAP C

e-src COM.TR

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

04.2 -Yolcu Taşımalarında Bagaj

YOLCU TAŞIMALARINDA BAGAJ

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

-Yolcunun 30 kilograma kadar olan bagajı ücretsiz taşınır. Bagajlar, bagaj sahibi yolcunun bilet bilgilerine göre iki parça olarak düzenlenmiş etiketlerle etiketlenir. Bu etiketin bir parçası bagaja bağlanır/yapıştırılır, diğer parçası ise, yolcu taşıma biletine yapıştırılır ve yolcu bilgileri ile bagaj bilgileri elektronik olarak da eşleştirilir. Yolcunun birden fazla bagajı olması halinde, bu fıkradaki işlemler her bagaj için tekrarlanır.
Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine **10 uyarma** verilir.

YOLCU TAŞIMALARINDA BAGAJ

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- Taşıtın bagaj taşınmasına mahsus bölümleri dışında eşya taşınamaz. Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine **5 uyarma** verilir

- Taşımanın yapıldığı taşıtta, yolcuların etiketlenmiş bagajları dışında hiçbir bagaj taşınamaz. Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine **5 uyarma** verilir.

YOLCU TAŞIMALARINDA BAGAJ

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- Taşıtın izin verilen azami yüklü ağırlığını aşacak şekilde bagaj yüklenemez ve taşınamaz. Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine **10 uyarma** verilir.

- Yolcu beraberinde olmayan ticari eşya ve kargo taşınamaz. Bu fıkraya aykırı hareket edenlere, Kanunun 26 ncı maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen miktarda **idari para cezası** uygulanır.

YOLCU TAŞIMALARINDA BAGAJ

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- 10 Ocak 2020 tarihinde Karayolları Taşıma Yönetmeliğinde yapılan ve resmi gazetede yayınlanan değişiklik ile aşı karneli kedi, köpek (tehlike arz edenler hariç) ve kuş (saka, muhabbet kuşu veya kanarya) gibi evcil hayvanlar, özel kafesleri kilitli olmak şartıyla **bagaj taşımaya mahsus bölümün dışında hayvan sahibi yolcunun kucağında veya oturduğu koltuğun önünde de taşınabilir.** Gerekli hallerde, yolcu alınmaksızın evcil hayvanların taşıtın içinde taşınabileceği özel sefer düzenlenebilir. **Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine 2 uyarma verilir.”**

YOLCU TAŞIMALARINDA BAGAJ

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- **Yolcu taşımalarında, tehlike oluşturabilecek yanıcı, yakıcı, parlayıcı, patlayıcı, zehirli, bulaşıcı, radyoaktif ve benzeri nitelikteki yolcu eşyası taşıtın bagaj bölümü de dâhil olmak üzere taşınamaz.** Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine **5 uyarma** verilir.

Karayolu Taşıma Yönetmeliği'ne göre aşağıdaki ifadelerden hangisi ***yanlıştır?***

A. Evcil hayvanlar özel kafeslerinde taşınabilir
B. Taşıtın izin verilen azami yüklü ağırlığını aşacak şekilde bagaj yüklenemez ve taşınamaz
C. Taşıtın bagajında yük taşımaya mahsus bölümleri dışında eşya taşınamaz
D. Yolcuya ait olmayan, ticari eşya ve kargo taşınabilir

YANLIŞ
CEVAP D

esrc COM.TR

Karayolu Taşıma Yönetmeliğine göre yolcunun kaç kilograma kadar bagajı **ücretsiz** taşınır?

A. 20
B. 45
C. 30
D. 25

DOĞRU
CEVAP C

e-src COM.TR

Yolcu taşımada bagaj kavramı ile ilgili aşağıdakilerden hangisi ***yanlıştır?***

A. Yolcunun 20 kilogramdan fazla olan bagajı ücreti karşılığı taşınır
B. Bagajlar yolcuların numaralandırılmış oturma yerlerine göre etiketlenir
C. Yolcunun 30 kilograma kadar olan bagajı ücretsiz taşınır
D. Otobüste tehlikeli maddeler taşınamaz

YANLIŞ
CEVAP A

esrc COM.TR

Karayolu Taşıma Yönetmeliğine göre yolcunun **otuz kilogramı geçmeyen** bagajından **ücret alan** yetki belgesi sahipleri hakkında aşağıdaki yaptırımlardan hangisi uygulanır?

A. Taşıtlar trafikten men edilir
B. 10 uyarma verilir
C. Yetki belgesinin faaliyeti geçici olarak durdurulur
D. İdari para cezası verilir

DOĞRU
CEVAP B

esrc COM.TR

Aşağıda verilen yolcu taşımalarında bagaj kurallarından hangisi ***yanlıştır?***

A. Taşıtın bagaj taşınmasına mahsus bölümleri dışında eşya taşınmaz

B. Yolcu taşımalarında, tehlike oluşturabilecek yanıcı, patlayıcı nitelikteki yolcu eşyası bagaj bölümünde taşınabilir

C. Yolcunun 30 kilograma kadar olan bagajı ücretsiz taşınır

D. Aşı karneli kedi, köpek ve kuş gibi evcil hayvanlar özel kafesleri kilitli olmak şartıyla yolcunun kucağında taşınabilir

YANLIŞ
CEVAP B

e-src COM.TR

Şoför ve Görevleri

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Otobüs kaptanı(Şoför): Ülke içinde ve dışında otobüsle seyahat etmek isteyen insanları rahat ve güvenli bir şekilde istedikleri yere götüren kişidir.

Ülke içinde ve dışında otobüsle seyahat etmek isteyen insanları, **rahat ve güvenli bir şekilde istedikleri yere götüren** kişiye ne denir?

A. Muavin
B. Şoför
C. Hostes
D. Host

DOĞRU
CEVAP B

e-src
COM.TR

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Görevleri

- Otobüs hareket etmeden önce firma yetkililerinden yolcuların listesini almak,
- Listedeki yolcuların yerlerini alıp almadıklarını kontrol etmek ve ettirmek,
- Otobüsü trafik kurallarına uyarak sürmek,
- Belirli yerlerde yolcuların ve eşyaların indirilmesini sağlamak,
- Otobüsün bakımını düzenli olarak yapmak veya yaptırmak,
- Otobüste görev yapan diğer kişilerin çalışmalarını denetlemek, aralarında eşgüdümü sağlamak,
- Gerektiğinde ilkyardım hizmeti vermek, vb. görev ve işlemleri yerine getirir.

Aşağıdakilerden hangisi otobüs şoförünün görevleri arasında ***yer almaz?***

A. Otobüs hareket etmeden önce firma yetkililerinden yolcuların listesini almak
B. Otobüste görev yapan diğer kişilerin çalışmalarını denetlemek
C. Yolculara ikram edilecek yiyecek ve içecekleri hazırlamak
D. Otobüsü trafik kurallarına uyarak sürmek

YANLIŞ
CEVAP C

esrc COM.TR

Muavin ve Görevleri

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Seyahat öncesi aracın hazırlanması ve temizliğini yapan, yolcuların valiz ve eşyalarını teslim alan ve eksiksiz olarak teslim eden, aracın park giriş ve çıkışında şoföre yardımcı olan kişidir.

Otobüs Muavini, işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda, araç, gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanarak, işçi sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin verimlilik ve kalite gereklerine uygun olarak:

- **Otobüsün teknik ve güvenlik donanımlarını kontrol etmek**
- Gerektiğinde yolculara yolculuk esnasında bilgi vermek,
- Her sefer sonunda aracın temizliğini yapmak, ve sefere hazır duruma getirmek
- Yolculara ikram edilecek malzemeleri hazırlamak,

Muavin ve Görevleri

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- Seyahat edecek yolcuları karşılamak ,
- **Valiz çanta vb eşyalarını bagaja yerleştirmek, bagaj fişi vermek,**
- Gerektiğinde otobüs içerisinde yolcuların uygun koltuklara oturmalarını sağlamak,
- Yolcuların bilet kontrolünü yapmak, biletsiz olan yolculara bilet keserek bedelini almak,
- Yolcuların istek ve şikayetlerini dinleyerek ilgilenmek,
- Şoförle koordineli olarak yolcuların uygun yerlerde iniş ve binişlerini sağlamak,

Muavin ve Görevleri

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- Seyahat esnasında araç ile ilgili lastik patlaması vb. durumlarda şoföre yardımcı olmak,
- Yolcuların eşyalarını bagajlardan eksiksiz ve tam olarak vermek,
- Otobüsün periyodik bakımlarının yapılmasını takip etmek, eksikleri tespit ederek ilgiliye bildirmek, vb. görev ve işlemleri yerine getirir.

Ülke içinde ve dışında otobüsle seyahat etmek isteyen insanları, **rahat ve güvenli bir şekilde istedikleri yere götüren** kişiye ne denir?

A. Muavin
B. Şoför
C. Hostes
D. Host

DOĞRU
CEVAP B

e-src
COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi **muavinin görevleri** arasında ***yer almaz?***

A. Otobüsün bakımını düzenli olarak yapmak veya yaptırmak
B. Otobüsün teknik ve güvenlik donanımlarını kontrol etmek
C. Gerektiğinde yolculara yolculuk esnasında bilgi vermek
D. Her sefer sonunda aracın temizliğini yapmak

YANLIŞ
CEVAP A

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi **yolcu bagajlarını almakla** görevidir?

A. Araç muavini
B. Kaptan şoför
C. Host/hostes
D. Firma sahibi

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

Aşağıdakilerden hangisi **muavinin** görevlerindendir?

A. Otobüsün teknik ve güvenlik donanımlarını kontrol etmek
B. Otobüsü trafik kurallarına uyarak sürmek
C. Otobüsün bakımını düzenli olarak yapmak veya yaptırmak
D. Otobüste görev yapan diğer kişilerin çalışmalarını denetlemek

DOĞRU
CEVAP A

e-src COM.TR

Seyahat öncesi aracın **yolculuğa hazırlığını ve temizliğini yapan,** yolcuların eşyalarını **teslim alan ve eksiksiz olarak teslim eden,** aracın park giriş ve çıkışında **şoföre yardımcı olan** kişiye ne denir?

A. Hostes
B. Yedek şoför
C. Şoför
D. Muavin

DOĞRU
CEVAP D

e-src COM.TR

Hangisi turist-şoför ilişkilerinde temel prensiplerden ***değildir?***

A. Turistlere bahşişleri oranında hizmet etmek

B. Müşterilerine gezi süresince güler yüzle, saygıyla hizmet etmek

C. Kendisini bir turizm gönüllüsü olarak görüp müşterisini misafiri gibi kabullenmek

D. Ülkemizi yabancı turistlere en iyi şekilde tanıtmak

YANLIŞ
CEVAP A

e-src COM.TR

Turistlerin **algılama biçimlerini etkileyen** unsur, aşağıdakilerden hangisidir?

A. Hizmetin imajı
B. İlgili personelin tutum ve davranışı
C. Fiziki çevre
D. Hepsi

DOĞRU
CEVAP D

e-src COM.TR

Host / hostesin Kimdir

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- **Host / hostes** araç içerisinde seyahat etmekte olan yolcuların güvenle ve konfor içerisinde seyahat etmelerinden sorumlu olan kişidir. Yolculuk süresince araçta bulunan kişilere inip binilecek yerleri hatırlatan, yolcu takibi yapan, araç hareket halinde iken düzen ve disiplinden sorumlu olan kişidir.

“Yiyecek içecek servisi yapar. Bilgilendirme ve uyarı anonsu yapar. Yol, güzergâh, km, süre gibi konularda refakat eder.” Yolcu taşıma kuralları kapsamında **belirtilen görevler** kime aittir?

A. Host- Hostes
B. Yedek şoför
C. Şoför
D. Muavin

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

Otobüs içindeki yolcuların konforunu ve emniyetini sağlamakla **görevli olan çalışana** ne ad verilir?

A. Muavin
B. Şoför
C. Hostes
D. Yedek şoför

DOĞRU
CEVAP C

e-src COM.TR

Host/hostes araçta hangi teknik donanımdan sorumlu ***değildir?***

A. Aydınlatma sistemi
B. Isıtma ve havalandırma sistemi
C. Emniyet kemeri
D. Stepne ve kriko

YANLIŞ
CEVAP D

EVCİL HAYVANI OLAN YOLCULAR

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- Evcil hayvan tanımına sadece kedi, köpek ve küçük ötücü kuş girer.
- Evcil hayvanlar mutlaka taşıma kutusu ve kafesinde kabul edilmelidir.
- Evcil hayvanın aşılarının eksiksiz olduğunu gösteren aşı sertifikası sahibinin yanında olmalıdır.
- Karayolları Taşıma Yönetmeliği'ne göre; **"Aşı karneli** kedi, köpek *(tehlike arz edenler hariç)* ve kuş *(saka, muhabbet kuşu veya kanarya)* gibi evcil hayvanlar, **özel kafesleri kilitli olmak şartıyla** bagaj taşımaya mahsus bölümün dışında, hayvan sahibi yolcunun kucağında veya oturduğu koltuğun önünde de taşınabilir.

Aşağıdakilerden hangisi yolcu taşımacılığında **evcil hayvan** tanımına ***girmez?***

A. Kuzu
B. Köpek
C. Kedi
D. Kuş

YANLIŞ
CEVAP A

Karayolu Taşıma Yönetmeliğine göre aşı karneli kedi, kopek (tehlike arz edenler hariç) ve kus (saka, muhabbet kuşu veya kanarya) gibi evcil hayvanlar aşağıdaki yerlerden hangisinde ***taşınamaz?***

A. Hayvan sahibi yolcunun kucağında
B. Bagaj taşımaya mahsus bölümde
C. Hayvan sahibi yolcunun oturduğu koltuğun önünde
D. Taşıtın koridor kısmında

YANLIŞ
CEVAP D

esrc COM.TR

Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde düzenlenen yolcu taşımalarında bagaja ilişkin aşağıdaki ifadelerden hangisi ***yanlıştır?***

A. Yolcunun 30 kilograma kadar olan bagajı ücretsiz taşınır

B. Özel kafeslerinde kilitli evcil hayvanların taşınabilmesi için bilet düzenlenmesi zorunludur

C. Yolcu beraberinde olmayan ticari eşya ve kargo taşınamaz

D. Taşıtın bagaj taşınmasına mahsus bölümleri dışında eşya taşınamaz

YANLIŞ

CEVAP B

e-src COM.TR

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

04.3 -Turist Taşıma Araçları ve TÜRSAB

TÜRSAB

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, kısa adıyla TÜRSAB, Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı olarak 28 Eylül 1972 tarihinde yürürlüğe giren 1618 sayılı kanun ile kurulmuş, seyahat acentelerinin kuruluş işlemlerinden itibaren tüm işlemlerinde yetkili kurumdur.

TÜRSAB

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

TÜRSAB'ın amacı, seyahat acenteliği mesleğinin ve faaliyet alanının temeli olan Türk Turizm sektörünün gelişimine katkıda bulunmaktır. Seyahat acenteleri konusunda şikâyeti olan tüketiciler TÜRSAB'a başvurarak çok kısa sürede sonuç alabilmektedir. TÜRSAB, hem yönetim hem de denetim görevi üstlenerek seyahat acentelerinin belli bir hizmet kalitesinde hizmet vermesini sağlamaktadır. Ayrıca turizm konusunda kurduğu meslek lisesi ile eğitimli yetişmiş turizmci konusunda da katkı sağlamaktadır. TÜRSAB, bölgesel yürütme kurulları ile ülkenin önemli turizm merkezlerinde çeşitli projelerle faaliyet göstermektedir.

Tanımlar:

Bu Yönetmelikte geçen;

Bakanlık: Kültür ve Turizm Bakanlığını,

Müşteri: Yararlanmak veya başkalarına yararlandırmak amacıyla seyahat acentası hizmetlerini satın alan kişiyi,

Turist: Seyahat acentası ürününden bizzat yararlanan kişiyi

Paket tur: Seyahat acentası tarafından önceden belirlenmiş bir program kapsamında; 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 yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren, düzenlenen ticari faaliyeti,

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Paket tur sözleşmesi: 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 yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren bir nüshasının turiste verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmeyi,

Rezervasyon: Kara, deniz, hava araçlarının tarifeli veya tarifesiz seferlerine ilişkin olarak veya her türlü konaklama, yeme-içme ve eğlence işletmelerinde müşteri adına yer ayırtmayı, kayıt işlemi yapmayı,

Seyahat acentası: Kâr amacı ile turistlere, turizmle ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence sağlayan hizmetleri görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtasıyla pazarlayabilen ticarî kuruluşu,

Transfer: Turistin; düzenlenen paket tur veya turun başlangıç noktasına kadar, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası veya uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde, tesisten yerleşim yerine bir araçla bir tarifeye bağlı kalmaksızın seyahat acentası tarafından verilen ulaşım hizmetini

Tur: Türkiye'nin tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerinden en az birini tanıtma ve ulaştırmayı birlikte kapsayan, bu hizmetlerin dâhil olduğu tek bir fiyata satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten kısa bir süreyi kapsayan veya konaklama içermeyen ticari faaliyeti,
TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliğini,
ifade eder.

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre aşağıdakilerden hangisi **müşterinin** tanımıdır?

A. Şehir içi ve şehirlerarası seyahat eden herkes
B. Sadece uluslararası seyahat eden kişi
C. Yararlanmak veya başkalarına yararlandırmak amacıyla seyahat acentası hizmetlerini satın alan kişi
D. Seyahat acentası ürününü satın almayan ancak bu üründen bizzat yararlanan kişi

DOĞRU
CEVAP C

esrc COM.TR

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre aşağıdakilerden hangisi kâr amacı ile turistlere turizmle ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence sağlayan hizmetleri görmeye **yetkili olan kuruluşu** ifade eder?

A. Transfer elemanı
B. TÜRSAB
C. Tur operatörü
D. Seyahat acentası

DOĞRU
CEVAP D

esrc COM.TR

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre aşağıdakilerden hangisi turiste, düzenlenen turun başlangıç noktasından konaklama yapacağı tesise kadar seyahat acentası tarafından **bir tarifeye bağlı kalmaksızın verilen ulaşım hizmetini** ifade eder?

A. Transfer
B. Rezervasyon
C. Konaklama
D. Ulaştırma

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre aşağıdakilerden hangisi **paket turun** şartlarından biri ***değildir?***

A. Hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsaması veya gecelik konaklamayı içermesi

B. Seyahat acentası tarafından önceden belirlenmiş bir program kapsamında yapılması

C. Paket tura ilişkin hizmetlerin tur esnasında ayrı ayrı fiyatlandırılması ve satılması

D. Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte bulunması

YANLIŞ
CEVAP C

esrc COM.TR

Aşağıdaki faaliyetlerden hangisi Seyahat Acenteleri Yönetmeliği **kapsamındadır?**

A. Belediye sınırları içerisinde verilen servis hizmetleri
B. Kamuya açık karayolunda motorlu taşıtlarla yapılan eşya taşımaları
C. Seyahat acenteleri tarafından verilen paket tur hizmetleri
D. Özel otomobillerle yapılan ticari olmayan taşımalar

DOĞRU
CEVAP C

e-src COM.TR

Türkiye'nin tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerinden en az birini tanıtma ve ulaştırmayı birlikte kapsayan, bu hizmetlerin dâhil olduğu tek bir fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti **yirmi dört saatten kısa** süreyi kapsayan ticarî faaliyet aşağıdakilerden hangisidir?

A. Rezervasyon
B. Tur
C. Paket tur
D. Transfer

DOĞRU
CEVAP B

esrc COM.TR

Türkiye'nin tarihi, doğal, kültürel, turistik değerlerinden en az birini tanıtma ve ulaştırmayı birlikte kapsayan, bu hizmetlerin dâhil olduğu tek bir fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti **yirmi dört saatten kısa** süreyi kapsayan ticarî faaliyet aşağıdakilerden hangisidir?

A. Dış turizm
B. Turizm
C. Tur
D. İç turizm

DOĞRU
CEVAP C

esrc COM.TR

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre aşağıdakilerden hangisi **paket turları ve turları oluşturmaya yetkili olan kuruluşu** ifade eder?

A. Transfer elemanı
B. TÜRSAB
C. Tur operatörü
D. Seyahat acentası

DOĞRU
CEVAP D

Seyahat Acentalarının Başvuru ve Kuruluş İşlemleri

MADDE 8 – (1) Seyahat acentası işletme belgesi almak isteyen tüzel kişiler, bir dilekçe ve varsa isim tesciline ilişkin belge ile seyahat acentası unvanı almak üzere Bakanlığa başvurur. (2) Bakanlık tarafından başvuruda belirtilen seyahat acentası unvanının uygun bulunması durumunda bu husus başvuru sahibine ve TÜRSAB'a yazılı olarak bildirilir.

Yeni seyahat acentası kuruluşu başvuru belgeleri

MADDE 9

Seyahat acentası işletme belgesi almak isteyen tüzel kişiler acenta unvanının uygun görüldüğünün Bakanlıkça bildirilmesinden itibaren otuz gün içinde aşağıda belirtilen belgelerin aslı veya onaylı sureti ile TÜRSAB'a başvurur. Onaylı suretinin ibrazı istenilen belgelerin aslının getirilmesi halinde, belgenin fotokopisi aslına uygunluğu kontrol edildikten sonra ilgili görevli tarafından isim ve unvan yazılarak tasdik edilir.

Seyahat Acenteleri Yönetmeliğine göre **seyahat acentesi sıfatı** ne şekilde kazanılır?

A. TÜRSAB'a üye olmak ve Kültür ve Turizm Bakanlığınca verilecek işletme belgesini almak suretiyle

B. Doğrudan Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığından işletme belgesini almak suretiyle

C. TÜRSAB'a üye olmak ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığınca verilecek işletme belgesini almak suretiyle

D. Kültür ve Turizm Bakanlığına üye olmak suretiyle

DOĞRU
CEVAP A

esrc COM.TR

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre **seyahat acentalığı işletme belgesi** aşağıdaki kurumlardan hangisi tarafından verilir?

A. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
B. Kültür ve Turizm Bakanlığı
C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
D. Millî Eğitim Bakanlığı

DOĞRU
CEVAP B

e-src COM.TR

TÜRSAB

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Seyahat acentesi tur sorumlusunun ya da rehberinin turları esnasında bulundurması gereken belgeler 04.09.1996 tarihli, 22747 sayılı Resmi Gazete ile yürürlüğe giren Seyahat Acenteleri Yönetmeliği' nin 31. maddesinde sayılmış olup ; işbu belgeler,

- Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylı sureti
- Tura katılan müşterilerin listesi,
- TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi,
- Tur rehberinin profesyonel turist rehberi kokartı ve kimlik kartı,
- Araç seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise, sözleşme sureti,
- Tur programı olarak ifade edilmiştir.

TÜRSAB

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Ayrıca, yönetmeliğin 32. maddesi gereğince de, seyahat acentesinin transfer faaliyetinde aşağıdaki belgelerin transfer sorumlularında bulundurulması zorunludur:

1-) Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti,

2-) Transferi yapılan yolcu listesi,

3-) TÜRSAB araç plakası,

4-) Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise, kiralama sözleşmesi,

5-) Transfer görevlisine ait TÜRSAB tarafından verilen seyahat acentesi personel kimlik kartı veya görevli olduğuna ilişkin seyahat acentesi yazısı.

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Turist taşıma aracı nitelikleri
MADDE 43 –
(1) Seyahat acentesi kendi hizmetlerini yerine getirirken, transfer, paket tur ve turlarda kullanacakları yolcu taşıma araçlarında, ilgili mevzuatta belirtilen hususların yanı sıra aşağıdaki nitelikler de aranır:
a) Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatı bulunması,
b) Ses tesisatı olması,
c) Temiz ve özenle döşenmiş olması.

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Zorunlu sigorta ve sözleşmeler
MADDE 44 –
(1) Seyahat acentası, paket turlarda zorunlu sigorta yaptırmak ve paket tur zorunlu sigorta poliçesi sertifikası ile 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazete ’de yayımlanan Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 5 inci maddesinde yer alan zorunlu şartları da içerir mahiyetteki paket tur sözleşmesinin bir örneğini paket tur başlamadan önce müşteriye vermekle yükümlüdür.

(2) Sözleşme ve sertifikaların seyahat acentesinde kalan suretinde müşteriye bir örneğinin teslim edildiğini içeren imzalı beyanı alınır. Müşteri, paket turu başkalarının yararlanması için satın almışsa, acente birinci fıkrada belirtilen belgeleri vermekle yükümlüdür.

(3) Seyahat acentesi, müşteriye verilmek üzere düzenleyeceği paket tur veya tura ilişkin sözleşmelerde Bakanlıkça düzenlenen işletme belgesinde yazılı olan; belge numarasını, seyahat acentesi ve ticaret unvanı ile adresini belirtmekle yükümlüdür.

Satışı gerçekleştirilen ürünün başka bir seyahat acentesine ait olması halinde, ürün sahibi seyahat acentesinin sözleşmelerde açıkça belirtilmesi zorunludur.

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Ayrıca karayolu ulaşım araçlarının Karayolu Taşıma Kanunu ve bu kanuna bağlı olarak çıkarılan, Karayolu Taşıma Yönetmeliği kapsamında D2 yetki belgesi sahibi kişi ve kuruluşlara ait araçların kullanılması gerekmektedir.

Seyahat acentelerinin, tur sırasında kullanmış oldukları ulaşım araçları kiralanmış ise; yetki belgesi sahiplerinin yapacakları taşıma sözleşmelerinde, akit tarafların adı, soyadı ve unvanları, kalkış ve varış yeri, taşıma güzergâhı, taşımanın yapılacağı gün ve saat, taşınacak yolcu sayısı, taşıma ücreti, ödeme şekli, sigortacının unvanı ve sigorta poliçe numarası belirtilir.

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Bu tür taşımalarda taşımacı tarafından fatura düzenlenmesi zorunludur. Düzenlenen faturanın bir nüshası yapılacak denetimlerde ibraz edilmek üzere seyahat esnasında taşıt üzerinde bulundurulur. **Bu sebeplerle, taşımacının her yolcu için ayrı bilet düzenleme zorunluluğu yoktur.**

Turist taşıma aracında aşağıdaki niteliklerden hangisi ***aranmaz?***

A. Ses tesisatı olması
B. Havalandırma, ısıtma ve soğutma tesisatı bulunması
C. Araçların sıfır olması
D. Temiz ve özenle döşenmiş olması

YANLIŞ
CEVAP C

e-src COM.TR

SEYAHAT ACENTALARI YÖNETMELİĞİ

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Transfer araçlarında bulundurulacak belgeler

MADDE 41 – (1) Seyahat acentesinin transfer faaliyetinde aşağıdaki belgelerin transfer elemanında bulunması zorunludur.

a) Seyahat acentesi işletme belgesinin TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti,

b) Transferi yapılan yolcu listesi,

c) TÜRSAB araç plakası,

ç) Transfer elemanı kimlik kartı,

d) Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti.

SEYAHAT ACENTALARI YÖNETMELİĞİ

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

Paket tur ve turlarda bulundurulması gereken belgeler
MADDE 40 – (1) Paket tur ve turlarda seyahat acentesi yetkilisinin aşağıdaki belgeleri bulundurması zorunludur.
a) Seyahat acentesi işletme belgesinin TÜRSAB tarafından onaylanmış sureti,
b) Paket tur veya tura katılan müşterilerin listesi,
c) TÜRSAB araç plakası,
ç) Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti,
d) Başlangıç noktasının da belirtildiği paket tur veya tur programı,
e) Paket tur zorunlu sigorta poliçe sertifikası sureti.

Seyahat acenteleri mevzuatına göre, transfer araçlarında aşağıdakilerden hangisinin **bulundurulması** zorunlu **değildir?**

A. Transfer yapılan yolcuların listesi
B. Yolcular adına düzenlenmiş yolcu biletleri
C. TURSAB araç plakası ve araç taşıma belgesi
D. Araç seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise kira sözleşmesi sureti

YANLIŞ
CEVAP B

e-src COM.TR

İNTERBUS ANLAŞMASI

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

01/07/2006 tarihinde ülkemizde yürürlüğe giren “Otobüsle Uluslararası Arızi Yolcu Taşımacılığı Anlaşması” (İnterbus)’a göre; Türkiye ile İnterbus anlaşmasına üye ülkeler üzerinden transit olarak yapılacak arızi yolcu taşımalarında; Seyahatin kapalı kapı şeklinde (yolcuların seyahat sonunda geri getirilmeleri) yapılması veya gidiş seyahatinin dolu, dönüş seyahatinin boş olarak yapılması gerekmektedir.

İNTERBUS'A ÜYE ÜLKELER

Avrupa Topluluğu, Almanya, Arnavutluk, Avusturya, Belçika, Bosna – Hersek, Bulgaristan, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Hırvatistan, Moldova, Romanya, Yunanistan, Macaristan, İrlanda, İtalya, Litvanya, Letonya, Lüksemburg, Malta, Polonya, Portekiz, Slovenya, Slovakya, İspanya, İsveç, Hollanda, İngiltere ve Türkiye.

Aşağıdakilerden hangisi **INTERBUS sözleşmesi** kapsamındadır?

A. İran
B. Romanya
C. Türkmenistan
D. Mısır

DOĞRU CEVAP B

e-src COM.TR

Vatandaşlarımızın yoğun olarak bulundukları Almanya, Avusturya, Hollanda, Fransa, İsviçre ve Belçika'ya otobüsle yapılan yolcu taşımalarında aşağıdaki güzergâhlar kullanılmaktadır.

1- Bulgaristan – Sırbistan – Karadağ – Hırvatistan – Slovenya
2- Bulgaristan – Romanya – Macaristan
3- Yunanistan – Denizyolu – İtalya

Uluslararası yolcu taşımacılığı yapan otobüslerde ulaştırma açısından aşağıdaki belgelerin bulunması gerekmektedir.

Tarifeli Taşımalar

-Taşıma yapılan ülkeden alınan izin belgesi,
- Transit geçilen ülkeden alınan izin belgesi,
- Onaylı zaman tarifesi, ücret tarifesi ve hat krokisi,
- Yolcuların listesi.

Ayrıca, düzenli taşımalarda yolcu bileti yolcularda bulunmalıdır.

Tarifesiz (turistik) Taşımalar

İnterbus Belgesi ile onaylı yolcu listesi (adı, soyadı, pasaport numarası)

Mekik Şeklindeki Taşımalar

İnterbus Belgesi ile yolcuların listesi (adı, soyadı, pasaport numarası).

Taşıma yapılacak ülke makamlarınca onaylanan seyahat programı (Mekik taşımalarda ilk dönüş seferi ile son gidiş seferi boş olarak yapılır.)

Aşağıdakilerden hangisi **INTERBUS sözleşmesi** kapsamındadır?

A. Uluslararası arızi yolcu taşımacılığı
B. Uluslararası hususi yolcu taşımacılığı
C. Uluslararası tarifeli yolcu taşımacılığı
D. Servis taşımacılığı

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

INTERBUS Sözleşmesi kapsamında gerçekleştirilen taşımalarda kullanılan karayolu taşıtı aşağıdakilerden hangisidir?

A. Çekici
B. Otobüs
C. Treyler
D. Motosiklet

DOĞRU CEVAP B

Aşağıdakilerden hangisi **INTERBUS Sözleşmesi** kapsamında taşıma yapan taşıtlarda **bulundurulması zorunlu** belgelerden biridir?

A. Hat çizelgesi
B. Yolcu listesi
C. Zaman tarifesi
D. Ücret tarifesi

DOĞRU CEVAP B

e-src COM.TR

Seyahat Acentalığı Grupları

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

KARAYOLU TAŞIMACILIĞI

17 Nisan 1987 tarih ve 19434 sayılı Resmi Gazete 'de yayınlanan 3348 sayılı "Ulaştırma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun" ve 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ile, karayolu ulaştırma hizmetlerinin gerektirdiği milletlerarası münasebetleri yürütmek, karayolu taşıma faaliyetlerinde bulunacak taşımacı, acente ve komisyoncular ile benzeri hizmetlerin yeterlilik şartlarını düzenlemek, gereken hallerde yetki belgesi vermek ve denetlemek görevi**, Kara Ulaştırması Genel Müdürlüğüne(Ulaştırma ve Altyapı Müdürlükleri)** verilmiştir.

Türkiye ile diğer ülkeler arasında karayolundan yolcu taşımaları;
1) İkili Uluslar arası Karayolu Taşıma Anlaşmaları
2) Çok Taraflı Anlaşmalar
çerçevesinde yürütülmektedir.

INTERBUS Sözleşmesi kapsamında yapılan taşımalarda gerekli olan **INTERBUS Defteri** aşağıdaki makamlardan hangisi tarafından düzenlenir?

A. Mesleki Yeterlilik Kurumu
B. Kültür ve Turizm Bakanlığı
C. Ulaştırma ve Altyapı Müdürlükleri
D. Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü

DOĞRU
CEVAP C

e-src COM.TR

Seyahat Acentalığı Grupları

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

- A Grubu Seyahat Acentaları
- B Grubu Seyahat Acentaları
- C Grubu Seyahat Acentaları

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

a) A Grubu ve Geçici A Grubu Seyahat Acentası: Seyahat acentalarına münhasır ve seyahat acentalarının diğer hizmetlerini Türk ve yabancı müşteriler için üretir ve pazarlar.

Aşağıdaki seyahat acentası gruplarından hangisi **tüm seyahat acentalığı hizmetlerini** doğrudan yapabilir?

A. A grubu
B. D grubu
C. C grubu
D. B grubu

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre aşağıdaki seyahat acentası gruplarından hangisinin **doğrudan yurtdışı turlar düzenleme yetkisi** vardır?

A. A grubu
B. D grubu
C. B grubu
D. C grubu

DOĞRU CEVAP A

e-src COM.TR

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

b) **B Grubu Seyahat Acentası:** Kara, deniz, hava ulaştırma araçlarına ilişkin rezervasyon ve bilet satışı hizmetleri ile A Grubu Geçici ve A Grubu seyahat acentalarının düzenledikleri turların biletlerinin satışı ve kendisine A grubu seyahat acentasınca gerçekleştirmek üzere verilen hizmeti yaparlar. Seyahat acentalarının diğer hizmetleri olarak 5. maddede gösterilen hizmetleri yapabilirler.

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre seyahat acentaları gruplarına ilişkin aşağıdaki ifadelerden hangisi **doğrudur?**

A. B grubu seyahat acentaları kara, deniz ve hava ulaştırma araçlarına ilişkin rezervasyon hizmeti yapabilir

B. B grubu seyahat acentalarına başka bir grup seyahat acentası tarafından görev verilemez

C. A grubu seyahat acentaları, yalnızca yabancı uyruklu kişiler için yurt dışı paket turlar satabilir

D. C grubu seyahat acentaları hiçbir şekilde Türk vatandaşları için yurt dışı turlar satamaz

DOĞRU
CEVAP A

e-src COM.TR

UZMANSRC
Mesleki Eğitim ve Geliştirme Kursu

c) **C Grubu Seyahat Acentası:** Türk vatandaşları için yurtiçi turlar düzenlerler ve pazarlarlar. Ayrıca kendilerine A Grubu seyahat acentalarınca verilen hizmeti yerine getirir ve bu acentaların ürünlerini pazarlarlar. Seyahat acentalarının diğer hizmetleri olarak 5. maddede sayılan hizmetleri yapabilirler.

A Grubu seyahat acentasının B veya C Grubu seyahat acentasına gerçekleştirmeleri için vereceği görevin bir yazı yada sözleşme ile belgelenmesi gerektiği gibi, bu görev A Grubu seyahat acentası hizmetine giren bir turun tamamının B veya C Grubu seyahat acentasınca düzenlenmesi şeklinde olamaz.

Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre yaptıkları hizmetler bakımından seyahat acentalarının **ayrılmış oldukları gruplar** aşağıdakilerden hangisinde **doğru olarak** verilmiştir?

A. Ü-D-Y
B. A-B-C
C. K-L-M
D. S-R-C

DOĞRU CEVAP B

e-src COM.TR