

Türkiye Cumhuriyeti'nin Yüzüncü Yılında Bir Meslek Örgütü Olarak TÜRSAB'ın Turizmdeki Yeri ve Önemi

The Role and Importance of TÜRSAB as a Professional Organization in Turkish Tourism on the Centenary of the Republic of Turkey

Nil AYDUĞAN*, İsmail KIZILIRMAK**, Gülçin SERCE DİNÇKOL***

*Öğr. Gör., İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu, Beşyol, İnönü Cd. No:38, 34295, Küçükçekmece/İstanbul.

E-posta: nilaydugan@aydin.edu.tr

ORCID: 0000-0002-2923-7197

** Prof. Dr., İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü Ek Bina 2, 34126, Beyazıt-Fatih/İstanbul.

E-posta: ikizilirmak@istanbul.edu.tr

ORCID: 0000-0001-9141-6420

***Doktora Öğrencisi, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü Ek Bina 2, 34126, Beyazıt-Fatih/İstanbul.

E-posta: gulcinserce@gmail.com

ORCID: 0000-0003-0514-1788

MAKALE BİLGİLERİ

Makale İşlem Bilgileri:

Gönderilme tarihi: 22 Haziran 2023

Birinci düzeltme: 06 Ekim 2023

İkinci Düzeltme: 11 Ekim 2023

Kabul: 23 Ekim 2023

Anahtar sözcükler: Turizmde mesleki örgütler, Seyahat acentacılığı, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)

ARTICLE INFO

Article history:

Article History:

Submitted: 22 June 2023

First Resubmitted: 06 October 2023

Second Resubmitted: 11 October 2023

Accepted: 23 October 2023

Key words: Professional organizations in tourism, Travel agencies, Association of Turkish Travel Agencies (TÜRSAB)

ÖZ

Turizm endüstrisi içerisinde yer alan meslek kuruluşları genel itibarıyla turizm işletmelerinin gelişmesine katkı sağlayan, sorunları çözmeye destek olan, ulusal ve uluslararası alanda gelişmeleri takip eden bir yapıda faaliyet göstermektedir. Turizm endüstrisiyle ilişkili faaliyet gösteren meslek kuruluşlarından biri de seyahat acentacılığı alanında Türkiye'deki en önemli meslek kuruluşu Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'dir (TÜRSAB). TÜRSAB 1972 yılında kurulduğundan bugüne hem seyahat acentalarına hem de Türkiye turizmine önemli katkılar sağlamıştır. TÜRSAB, turizmi teknolojiyle entegre ederek çağın gereklerine uyum sağlamaya yönelik kurduğu tüm birimleriyle, gerçekleştirdiği fuarlar, etkinlikler, akademik faaliyetler, yayınlar ve raporlarıyla sürekli gelişmektedir. TÜRSAB'ın hedefleri arasında yeni pazarlar araştırmak, bu pazarlarda sektör açısından ikili iş birliği vaat eden alanları ortaya çıkarmak, Türkiye'nin tanıtılmasını ve markalaşmasını sağlamak bulunmaktadır. TÜRSAB'ın Türk turizmine yapmış olduğu katkılar incelendiğinde turizm meslek örgütlerinin artması sektörel güçlenme bakımından önemli görülmektedir. Bu çalışmada, Türkiye Cumhuriyeti'nin yüzüncü yılında turizm endüstrisine son elli yıldır yön veren önemli meslek kuruluşlarından biri olan TÜRSAB'ın tarihçesi, kuruluşu, amaçları, faaliyetleriyle ele alınarak, Türkiye turizmine katkılar ortaya konmaya çalışılmıştır.

ABSTRACT

Professional organizations within the tourism industry generally operate in a structure that contributes to the development of tourism businesses, supports solving problems, and follows developments in the national and international arena. One of the professional organizations operating in relation to the tourism industry is the Association of Turkish Travel Agencies (TÜRSAB), the most important professional organization in Turkey in the field of travel agency. Since its establishment in 1972, TÜRSAB has made significant contributions to both travel agencies and Turkish tourism. TÜRSAB is constantly developing with all the units it has established to adapt to the requirements of the age by integrating tourism with technology, and with the fairs, events, academic activities, publications and reports it organizes. TÜRSAB's goals include researching new markets, revealing promising areas of bilateral cooperation for the sector in these markets, and ensuring the promotion and branding of Turkey. When TÜRSAB's contributions to Turkish tourism are examined, the increase in tourism professional organizations is seen as important in terms of sectoral strengthening. In this study, the contributions to Turkish tourism were tried to be revealed by discussing the history, establishment, purposes and activities of TÜRSAB, one of the important professional organizations that has been guiding the tourism industry for the last fifty years in the centenary of the Republic of Turkey.

GİRİŞ

Son yüzyılda turizm endüstrisinde ulusal ve uluslararası düzeyde önemli gelişmelerin yaşan-

dığı görülmektedir. Teknolojinin getirmiş olduğu yenilikler (ulaştırma araçlarında yaşanan gelişmeler, akıllı sistemler vb.) tüm endüstrileri etki-

lediği gibi turizm endüstrisi içindeki konaklama, seyahat, yeme içme ve eğlence gibi sektörleri de etkilemiştir. Turizm arzı, turizm talebi ve pazarlama süreçlerinde değişimler meydana gelmiştir.

Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren seyahat acentaları bu endüstrinin en temel işlevlerini yerine getirmektedir. Dünya genelinde turizm faaliyetlerine katılımın yıllar içerisinde artmasıyla birlikte, seyahat acentalarına olan ihtiyaç da artmıştır (Çakıcı vd. 2008). Seyahat acentaları, yeni destinasyonlar bularak bunları turizm endüstrisine kazandırmak, turistik ürünlere alternatifler oluşturmak, erken rezervasyon, indirim gibi kampanyalarla talebi arttırmak ve yönlendirmek, seyahat danışmanlığı gibi hizmetlerle turizmin önemli bir yapı taşı oluşturulmaktadır (Tanrısevdi 2002). Değişen çevre koşulları ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, turizm endüstrisindeki rekabete küresel bir boyut kazandırarak işletmeleri güçlü olmaya zorlamaktadır. Bu bağlamda turizm hareketlerinin ayrılmaz bir parçası olan seyahat acentalarının değişime uyum sağlayacak hatta yön verecek güçte olmaları gerekmektedir. Bu gücün oluşturulmasında mesleki örgütlerin önemli rolü bulunmaktadır.

Seyahat acentalarıyla ilgili mesleki standartların belirlenmesi, bu standartlara uygun profesyonellerin yetiştirilmesi, bireylerin ve sektörün değişim ve yeniliklere uyum sağlamaları amacıyla meslek kuruluşlarına önemli görevler düşmektedir. Turizm endüstrisinde belli bir kalitede hizmet sunabilmek, memnuniyeti sağlayabilmek için çeşitli ortak norm ve değerler oluşturarak uygulayabilmek adına meslek kuruluşlarının varlığı oldukça önemlidir. Turizm meslek kuruluşları; genel itibarıyla turizmle ilgili konular, sorunlar üzerine çözümler üretmek, turizm işletmelerinin geliştirilmesini sağlamak ve turizmde yaşanan gelişmelere ilişkin ulusal ve uluslararası tüm konuları takip ederek kamuoyunu bilgilendirmek gibi amaçlarla faaliyet göstermektedir (Akay vd. 2014; Manav vd. 2017).

Türkiye’de turizm endüstrisinin en önemli meslek kuruluşlarından biri de Türkiye Seyahat Acentaları Birliği’dir (TÜRSAB). 1972 yılında 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile kurulduğu günden bu ya-

na gerçekleştirmiş olduğu pek çok yenilik ve destek ile hem seyahat acentalarına hem de Türkiye turizmine olumlu katkılar sağlamaktadır. Yetki ve sorumluluklarının çerçevesi kanunla çizilmiş TÜRSAB, elli yıllık geçmişıyle, binlerce üyesi ve sektörel etkinlikleri ile bir sivil toplum kuruluşu olarak faaliyet göstermektedir. Hem kamu kurumu hem de sivil toplum kuruluşu niteliğine sahiptir ve Anayasa’nın 135. maddesinde tarif edilmiş bir meslek örgütüdür. Sınırları yasayla belirlenmiş mesleki kamu disiplinini sağlarken diğer yandan da hem tüketicilerin hem de meslek temsilcilerinin haklarını korumaya yönelik faaliyetler yürütmektedir. Kurulduğu günden bu yana sağladığı destekler sayesinde seyahat acentaları tarafından tüketicilere ödeme avantajları sağlanmıştır. Seyahat pazarına önemli bir ön finansman yaratan “Erken Rezervasyon” sistemi yaygınlaşmış, seyahat sigorta güvencesi ile risklerin minimize edilmesi tüketicide güven yaratarak bireysel seyahatlerin organize hareketlere dönüşmesini sağlamıştır. Bu gelişmeler, Türkiye turizm hareketlerinin kitleleşmesinde önemli adımlar olarak görülmektedir (TÜRSAB 2022a).

Türkiye’de turizm meslek örgütleriyle ilgili yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Ulaşılan çalışmalarda çoğunlukla meslek örgütlerinin; turizmin gelişmesi, etik kuralların oluşturulması ve mesleki sorunların giderilmesine yönelik etkinlikleri irdelenmiş, bunun yanı sıra web sitelerinin etkinliğini ortaya koyan çalışmalar yapılmıştır (Altun 2004; Akay vd. 2014; Yenipınar vd. 2014; Manav vd. 2017; Gökkaya ve Demirkol 2017). İlgili alanyazında Türkiye turizminin son elli yılında faaliyet gösteren meslek örgütü TÜRSAB’la ilgili çalışmalar oldukça sınırlı kalmıştır. Bu çalışmada Türkiye’de turizm endüstrisine yön veren en önemli meslek kuruluşlarından biri olan TÜRSAB’ın tarihçesi, kuruluşu, amaçları hem seyahat acentaları hem de ülke turizmi için gerçekleştirdiği faaliyetleri derlenerek alan yazına katkı sağlanması hedeflenmektedir. Bu kapsamda TÜRSAB ile ilgili hazırlanan bu derleme çalışmada birincil (işletmeye ait belgeler, raporlar, yönetmelikler vb. belgeler) ve ikincil kaynak (kitap, makale, dergi, vb. yayınlar) kullanımına başvurulmuştur.

SEYAHAT ACENTACILIĞININ TARİHSEL GELİŞİMİ

Geçmişten günümüze anlamı değişen seyahat kavramı, günümüzde uluslararası bir boyut kazanarak en genel ifadeyle, belli bir motivasyon elde etmek amacıyla insanların bir yerden bir yere olan hareketi şeklinde tanımlanmaktadır (Zengin vd. 2017). Seyahate yönelik hizmetleri satan seyahat acentaları, seyahate dayalı mal ve hizmetlerin, özellikle paket turların, havayolları, oteller, tur şirketleri, kurvaziyer gemileri gibi üçüncü taraf seyahat tedarikçileri adına son kullanıcı olan müşterilere yönelik satışla ilgilenen işletmeler olarak tanımlanmaktadır (Singh 2008). 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na seyahat acentaları "*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 acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluşlardır*".

Turizm endüstrisinde farklı işletmeler tarafından hazırlanan ürünleri bir araya getirerek satış ve pazarlamasını gerçekleştiren işletmeler olarak kabul edilen seyahat acentaları, tarihsel süreçte gelişmeler göstererek günümüzde turizmin ayrılmaz bir parçası olmakla kalmamış turizm hareketlerinin büyümesinde önemli roller üstlenen kuruluşlardan biri hâline gelmiştir. Ayrıca turizm hareketlerinin ortaya çıktığı ilk yıllarda yüksek maliyetleri nedeniyle gelir düzeyi yüksek üst sınıfa hitap eden seyahatler, seyahat acentalarının kurulması, ulaştırma ağlarının genişlemesi ve maliyetlerin düşmesiyle orta sınıfın da katılımına imkân sağlamıştır (Güleryüz 2020).

Dünyada seyahat acentacılığı faaliyetlerinin ortaya çıkışına bakıldığında, tur organize etme işinin oldukça eskilere dayandığı görülmektedir. 1400'lü yıllarda Kudüs'e gidecek hacılara Venedik'te kalacak yer sağlayan aynı zamanda kentin çevresine geziler düzenleyen ve geçiş sözleşmeleri yaparak seyahat acentaları gibi faaliyet gösteren yerler bulunmaktaydı. 1650'li yıllarda Paris'te Theophraste Renaudot tarafından kurulan bir büro faaliyete geçerek kabile halinde seyahat etmek isteyenler için adres toplamaktaydı.

Bunun yanında bir gezi hedefi belirleyerek, at, tahtirevan ve fayton gibi taşıma araçlarını organize ediyor, gemi rezervasyonları yapıyor ve kalacak yer sağlıyordu. Bu bakımdan bir çeşit seyahat acentası hizmetleri yerine getirilmekteydi. 18.yüzyılda "Entrepreneur" adıyla ortaya çıkan girişimciler; küçük kafilelere konaklama, yeme içme ve rehberlik dahil tek bir fiyattan Paris'e ya da Roma'ya seyahat hizmeti sunmaktaydı (Löschburg 1998).

Modern anlamda turlar düzenleyerek acentacılık faaliyetlerini başlatan, resmi ilanla tur organizasyonu gerçekleştiren ilk kişi, asıl mesleği marangozluk ve gezici vaizlik olan Thomas Cook'tur. 1841 yılında İngiltere'deki Temperance (Yeşilay) Derneği üyelerinden oluşan 571 kişiyi trenle kazanç elde etmeden 1 şilin karşılığında Leicester'dan Loughbourg'a gününbirlik götürerek çevre gezisi ve çay molasının dahil olduğu ilk organize turu gerçekleştirmiştir (Özdoğan ve Gencer 2017; Güçlü ve Çorbacı 2020; Güleryüz 2020). İlk organizasyonunu başarıyla gerçekleştiren Cook, mütevazı başlangıcından sonra 1848'de İskoçya'ya, 1855'te Avrupa'ya turlar düzenlemeye başlamış, 1856'da ise düzenlediği Avrupa turunda ulaşım, konaklama, yemek, vergi, bagaj taşıma, seyahat sigortası, seyahat çeklerinin temini, kredi mektupları, vize, ülkelere giriş izni, döviz, müze ve ören yeri ücretleri, çevre gezileri, rehberlik hizmeti, tanıtım kitap ve broşürleri gibi her şeyin bir paket dahilinde sunulduğu her şey dâhil paket tur sistemi geliştirmiştir (Löschburg 1998; Güleryüz 2020). Aynı zamanda gençlere yönelik eğitici geziler, gündüz gezemeyen işçiler için "Ayışığı turları", çevre gezileri düzenlenmiş, haftalık (taksitli) ödeme imkânı sağlanmış, gezi ve fuar kulüpleri kurulmuştur. Gezi için para biriktirme fikrini geliştirmesiyle dünyada turizmin gelişmesine önemli katkılar sağlamıştır (Löschburg 1998).

1860 yılında İngiltere'de ilk seyahat acentasını açan Cook, aynı yıl ilk Amerika turunu, 1888'de ise ilk dünya turunu gerçekleştirerek istikrarlı bir şekilde büyümeye devam etmiştir (Page 2007; Güçlü ve Çorbacı 2020; Shekhawat 2020). Cook'un uluslararası turizm organizasyonlarındaki başarıları büyük ölçekli acentalara öncü

olmuş ve çok geçmeden Amerika'da American Express Company, Hollanda'da Lissone&Zoon ve Almanya'da Reisebüro gibi acentalar ortaya çıkmıştır. Thomas Cook' un başarısı üzerine arka arkaya kurulan seyahat acentaları ile turizm endüstrisi hızla gelişme göstermiştir (Löschburg 1998).

18. yüzyıl endüstri devriminden sonra; yaşam standartlarının yükselmesi, ulaşım teknolojilerindeki gelişmeler, çalışan maaşlarındaki artış, ücretli izin hakları ve izin sürelerinde artış gibi özlük haklarındaki iyileşmeler, yeni yerleri görme isteğinin artması, eğitimdeki gelişmelerle farklı ülkelere duyulan merak artmıştır. Deniz aşırı seyahatlere duyulan ilgiyle birlikte turların daha güvenli ortamlarda yapılabilmesine olanak sağlanmıştır. Ayrıca konaklama işletmelerinde yeni yapılar ortaya çıkmış, internetin yaygınlaşması ve teknolojik araçların gelişmesi ile bilgiye ulaşmak kolaylaşmış ve bu sayede uluslararası seyahat hareketleri 20. yüzyılın devamında da gelişimini sürdürmüştür (Mason 2008; Çallı 2015).

Seyahat acentacılığı faaliyetlerinin Türkiye'de gelişimine bakıldığında Anadolu topraklarında cumhuriyet döneminden önceki yıllarda acentacılık faaliyetlerine yönelik bazı girişimlerin olduğu göze çarpmaktadır. 1862 yılında Beyoğlu'ndaki Angleterre Otel'i'nin sahibi Mösyö Misiri, Avrupa şehirlerine bir organize tur düzenlemiştir (Çokişler 2017; TÜRSAB 2022a). Osmanlı Devleti'nde (1863) Sultan Abdülaziz döneminde Sultanahmet Meydanı'nda Sergi-i Umumi-i Osmani adında uluslararası bir sergi açılmış, panayır fuar konseptinde açılan sergiye yaklaşık yüz ile yüz elli bin kişinin katılımıyla turistik bir çekim yaratılmıştır. Yurtdışından gelen yabancılara İstanbul ve yakın çevre gezileri yaptırılmıştır. Bu sayede Avrupa'dan Osmanlı İmparatorluğu'na gelen ilk turist kabileleri oluşmuştur (Özdemir 2011; Çokişler 2017; The Voice of Travel 2022).

Avrupalı turistlerin İstanbul'a gelmesinde, 1883-1977 yılları arasında faaliyet gösteren Orient Express (Şark Ekspresi) önemli katkılar sağlamıştır (The Voice of Travel 2022). Anadolu topraklarında cumhuriyet öncesi turizmin gelişimine genel olarak bakıldığında gerçekleştirilen

tüm etkinliklerin çok uzak bir geçmişe dayanmadığı göze çarpmaktadır. Özellikle Osmanlı Devleti'nin son dönemlerinde giderek hareketlenen turistik gelişmeler 1923 yılında Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasıyla birlikte hız kesmeden gelişmeye devam etmiştir. Türkiye'de cumhuriyetle birlikte kurulan turizmde kurumsallaşmanın ilk adımı ve seyahatle ilgili ilk kuruluş olarak nitelendirilen Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu'dur (Turing).

Turing, ilk olarak 6 Kasım 1923 tarihinde "Türk Seyyahin Cemiyeti" adıyla Mustafa Kemal Atatürk ve milletvekili Reşit Saffet Atabinen öncülüğünde kurulmuştur. Sonraki yıllarda "Türkiye Turing Kulübü" (Touring Club Turc) adını da alan kurum, 1930 yılında kamu yararına çalışır dernek olarak tanınmıştır. Gümrük ve trafik mevzuatı ile özel yetki ve görevler alıp bugünkü adıyla faaliyet göstermeye başlamıştır (Turing 2023). Türkiye'nin ilk tanıtım afişleri, yol haritaları, otel rehberleri ve broşürlerini üreten Turing, enformasyon sunma açısından önemli bir kurum olmuştur. Bununla birlikte kurum yıllar boyunca rehberlerin yetiştirilmesi ve turizmle ilgili eğitimlerin verilmesinde bir devlet organı gibi görevler üstlenmiştir (Hacıoğlu 2006; Güçlü ve Çorbacı 2020). 1925 yılında Pera Palas otelin altında açılan NATTA (National Turkish Tourist Agency) acentacılık alanında öncü olmuştur. 1923 yılında, dördü beşi geçmeyen seyahat acentası sayısı, 1950'li yıllarda 100'ü bulmuştur. 1955'ten sonra gelen turist sayılarının 100 bine yakalamasıyla bağlantılı olarak seyahat acentaları sayıları da giderek artış göstermiştir (The Voice of Travel 2022).

Sanayi devriminden sonra bilim, teknoloji ve ulaşım hizmetlerinde yaşanan gelişmeler, turizm ve seyahat hizmetlerini de etkileyerek köklü değişimlere yol açmıştır. Böylelikle, dünya ekonomisindeki payı giderek artan turizm faaliyetleri büyüyerek bir sistem hâline gelmiştir (Roney 2011). Zamanla modern yaşamın bir parçası hâline dönüşen seyahat faaliyetleri sayesinde turizm uluslararası bir boyut kazanarak gelişimini sürdürmüştür. Dünyada turizm hareketliliğindeki artışlara bakıldığında özellikle 1950'lerden sonra giderek artan ivmenin yarattığı turizm tale-

bi doğrultusunda seyahat hizmetleri sunan işletmelerin de giderek yaygınlaştığı görülmektedir.

Dünya Turizm Örgütü'nün (2014-2015) raporlarına göre turizm endüstrisi, son 60 yılda gittikçe gelişerek dünyanın en hızlı büyüyen sektörleri arasına girmiştir. Buna göre; 1950'li yıllarda 25 milyon civarındaki uluslararası turist sayısı, 2014 yılında 1.138 milyara ulaşmıştır. 2030'lu yıllarda ise bu sayının 1.8 milyara yükseleceği öngörülmüştür (Çallı 2015).

Uluslararası turizm hareketliliğinde yaşanan bu gelişmeler, turizm sistemi içerisindeki işletmelerde artışlara sebep olurken, seyahat hizmetleri sunan acentalar ve tur operatörlerini de etkilemiştir. Özellikle dünya genelinde kitle turizmine ve paket turlara olan talebin artması bunun doğal sonucunda da ihtiyaçların karşılanması için seyahat acentalarının kapasitelerinin taşması, tur operatörlerinin de turizm endüstrisinde mesleki kuruluşları olarak yerini almasını sağlamıştır (Öner 1997).

Giderek yaygınlaşan seyahat endüstrisindeki bu işletmelerin sayısal artışları turizmin gelişmesini sağlarken diğer yandan mesleki sorunların ortaya çıkmasına yol açmıştır. Birbirinden bağımsız olarak seyahat işletmelerinin turizmi geliştirmek adına göstermiş olduğu bireysel çabalar, mesleğin yürütülmesinde bilgi, etik ve kalite gibi konularda standartların oluşmaması nedeniyle sorunlar yaratmıştır. Bu noktada ulusal ve uluslararası düzeyde gerçekleştirilen turizm faaliyetlerinde belirli standartların oluşmasına, bir çatı altında birleşilerek profesyonelleşmeye ve birlik oluşturarak ortak hareket etmeye ihtiyaç duyulmuştur.

SEYAHAT ACENTACILIĞINDA MESLEKİ KURULUŞLAR

Tarihi süreçte insanlar ekonomik, sosyal ve mesleki birçok konuda birlikte hareket etmeye ihtiyaç duyarak birlik olma yoluna gitmiş, bunun sonucunda pek çok örgütsel yapı kurulmuştur. Çevre koşulları ve yaşanan birikimlere bağlı olarak değişen ihtiyaçlar örgütlerin çeşitlenmesine neden olmuştur (Öztaş 2019). Tarih boyunca örgütlerin birbirleriyle mücadeleleri olmuşsa da

meslek örgütleri, bu mücadele alanının içerisinde gelişme göstermiştir (Saatçi 2021).

Profesyonel meslek örgütleri; bir mesleğin daha iyi koşullarda icra edilebilmesi, meslek mensuplarının durumlarının iyileştirilmesi, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve mesleğin icrası esnasında kamunun zarar görmesinin engellenmesi için faaliyetlerde bulunan, kâr amacı gütmeyen kuruluşlardır (Çokgezen ve Toksoy 2011). Genel itibarıyla dünyada mesleki örgütlenmelerin ortaya çıkışındaki temel sebepler profesyonel anlamda meslek standartlarının belirlenmesi ve etik kuralların oluşturulmasıdır. Ayrıca üyeler arasında kalite standartlarının belirlenmesi, mesleki eğitimlerin verilmesi, meslek grubunda çalışan haklarının korunması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, olumsuz durumlar ve muhtemel risklere karşı tedbirler geliştirilmesi, meslektaşlar arasında iş birliği oluşturulması, bilgi ve deneyimlerin paylaşılması, sektörün geliştirilmesi adına ortak çabaların geliştirilmesi gibi başlıklar ön plana çıkmaktadır.

Turizm endüstrisine bakıldığında her sektörde ayrı ayrı örgütlenmeler kurularak profesyonelleşmeye yönelik adımlar atıldığı göze çarpmaktadır. Seyahat, kongre fuar, ulaştırma ve konaklama alanındaki meslek örgütlerinin tümü turizm hareketliliğini küresel boyuta taşımada önemli roller üstlenmektedir.

Dünya Seyahat Acentaları Birlikleri Federasyonu (UFTAA), Dünya Seyahat Acentaları Birliği (WATA), Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC), Avrupa Seyahat Acentaları ve Tur Operatörleri Birliği (ECTAA), Avrupa Tur Operatörleri Birliği (ETOA), Avrupa Seyahat Komisyonu (ETC), Amerikan Seyahat Acentaları Birliği (ASTA) gibi uluslararası örgütler seyahat endüstrisi alanında faaliyetlerini sürdürmektedir (Akay vd. 2014). Bu örgütler genel olarak seyahat acentaları ve tur operatörlerinin çıkarlarını korumak, mesleki standartları belirlemek, eğitim ve sertifikasyon programları sunmak ve sektörün gelişimine katkıda bulunmak amacıyla oluşturulmuşlardır. Bu tür meslek örgütleri, üyelerine mesleki destekler sağlarken, sektördeki güncel gelişmeleri takip ederek üyeler arasında bilgi paylaşımını teşvik ederler. Seyahat acentacılığı ile ilgili mes-

lek örgütleri yerel, bölgesel, ulusal veya uluslararası düzeylerde faaliyet gösterirler. Üyelerine çeşitli faydalar sunarak, mesleki eğitim ve gelişim fırsatları yaratarak iletişim ve iş birliğini teşvik ederler. Ayrıca, sektördeki önemli konuları gündeme getirip hükümetlerle ilişkileri koordine ederek seyahat acentalarının mesleki itibarını artırmak için çalışırlar (Demir 2014).

Özetle seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü alanlarında uzmanlaşmış meslek örgütleri, sektördeki profesyonellerin bir araya gelerek ortak çıkarlarını korumak, mesleki gelişimlerini desteklemek ve genel anlamda turizm endüstrisinin büyümesine katkıda bulunmak amacıyla oluşturulmuş kuruluşlardır.

Türkiye’de meslek örgütlerinin çağdaş anlamda ortaya çıkışına bakıldığında, ilk olarak lonca teşkilatları göze çarpmaktadır. Daha sonraları tarım ve hukuk alanında mesleki profesyonelleşmeye yönelik kuralların ve etik ilkelerin belirlenmesi adına bazı yasal adımların atıldığı görülmektedir. Türkiye’de bugünkü meslek örgütlerinin kuruluşu mesleki düzenlemeler ve örgütlenmelerin gelişimi Batılı ülkelerle yakın zamanlarda gerçekleşmiştir (Çokgezen ve Toksoy 2011). Türkiye’deki seyahat acentaları meslek grubundaki ilk örgütlenme, 1955 yılında İstanbul’da TÜSTAC (Türkiye Seyahat ve Turizm Acentaları Cemiyeti) adı altında olmuştur. Bu örgütlenmeyi 1965 yılında İzmir’de kurulan Ege Seyahat Acentaları Derneği (ESAD) izlemiştir. TÜSTAC, acentalar arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi ve işletme sorunlarına çözüm üretilmesi amacıyla kurulmuş bir yapılanmadır (Mısırlı 2008). Sonrasında seyahat acentalarının örgütlenme sürecinde yaşananlar 1972 yılında 1618 Sayılı kanunla kurulan TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) ile günümüze kadar yaşanan bir sürecin başlangıcını teşkil etmektedir. Türkiye’de TÜRSAB haricinde seyahat hizmetlerine yönelik kurulan ulusal anlamdaki diğer mesleki örgütlenmelerden; Demiryolu Taşımacılığı (DTD), Turing Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu (TTOK), Türk Hava Kurumu (THK), Seyahat Acentaları Yöneticileri Derneği (SAYD) bulunmaktadır. Ancak bu çalışmada TÜRSAB, Türkiye turizmine sağlamış olduğu katkılar bakımından çalışmanın

ana konusunu oluşturduğundan detaylı olarak incelenmek üzere ele alınmıştır.

TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), 14 Eylül 1972’de kabul edilen ve 28 Eylül 1972 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile kurulmuştur. 1618 sayılı Kanunun (1972) 32. Maddesinde TÜRSAB’ın kuruluş amacı “*Seyahat acentaları, seyahat acentalığı mesleğinin yurt ekonomisi ve turizmüne uygun surette gelişmesini sağlayıcı tedbirleri almak ve mesleki ahlak ve tesanüdü korumak amacıyla Seyahat Acentaları Birliği adı altında tüzel kişiliği haiz bir birlik kurarlar. Seyahat acentalarının bu birliğe üye olmaları zorunludur*” olarak belirtilmiştir. Birliğin görevleri ise Kanunun 33. Maddesinde “*Seyahat Acentaları Birliğinin görevi, pazar araştırmaları ve seyahat acentalığı konusunda incelemeler yapmak, birlik üyeleri arasındaki haksız rekabetin önlenmesi hususunda gerekli tedbirler almak, seyahat acentaları personelinin yetiştirilmesi için kurslar ve seminerler düzenlemek, Bakanlıkça istendiğinde görüş bildirmek, uluslararası kuruluşlarda seyahat acentalarını temsil etmek, bu kanunda ve 34’üncü maddenin son fıkrasında bahsedilen yönetmelikte belirtilen diğer görevleri ifa etmektir.*” olarak ifade edilmiştir.

Türkiye Seyahat ve Turizm Acentaları Cemiyeti’nin (TÜSTAC), Orhan Koraltan başkanlığında; Metin Sayal, Çetin Kayra, Boğaç Yar, Jak Kasar, Aydın Turaman, Cevat Uğurdağ ve Ferit Epikmen’den oluşan son yönetim kurulu, artık adı “TÜRSAB” olan bu yeni meslek örgütünde, ilk genel kurula kadar görevini sürdürmüştür. TÜRSAB’ın ilk genel kurulu 3 Temmuz 1973 tarihinde yapılmış ve ilk başkanı Doç. Dr. Ergun Göksan olmuştur. TÜRSAB Anayasasının 135. Maddesinde tanımlanan niteliklere haiz, kamu kurumu niteliğinde bir meslek örgütüdür (TÜRSAB 2022a).

Türkiye’de TÜRSAB üyesi olunmadan “seyahat acentacılığı” sıfatı kazanılmadığından, TÜRSAB ülkedeki bütün seyahat acentalarının üye olduğu 36 bölgede örgütlenmiş Türkiye’nin en büyük meslek örgütlerinden biridir. Bu örgüt turizm endüstrisini etkin bir şekilde temsil etmeyi, toplumsal bilinci arttırmayı, yasal düzenleme-

lerin geliştirilmesinde proaktif bir yaklaşım izlemeyi, üyelerinin ve çalışanlarının performansını geliştirmeyi, rekabet ortamını kontrol etmeyi, seyahat acentalarının mesleki anlamda gelişimine katkı sağlayacak eğitim çalışmalarını organize etmeyi ve sektördeki hizmet standartlarını yükseltmeyi kendine misyon olarak belirlemiştir (TÜRSAB 2023).

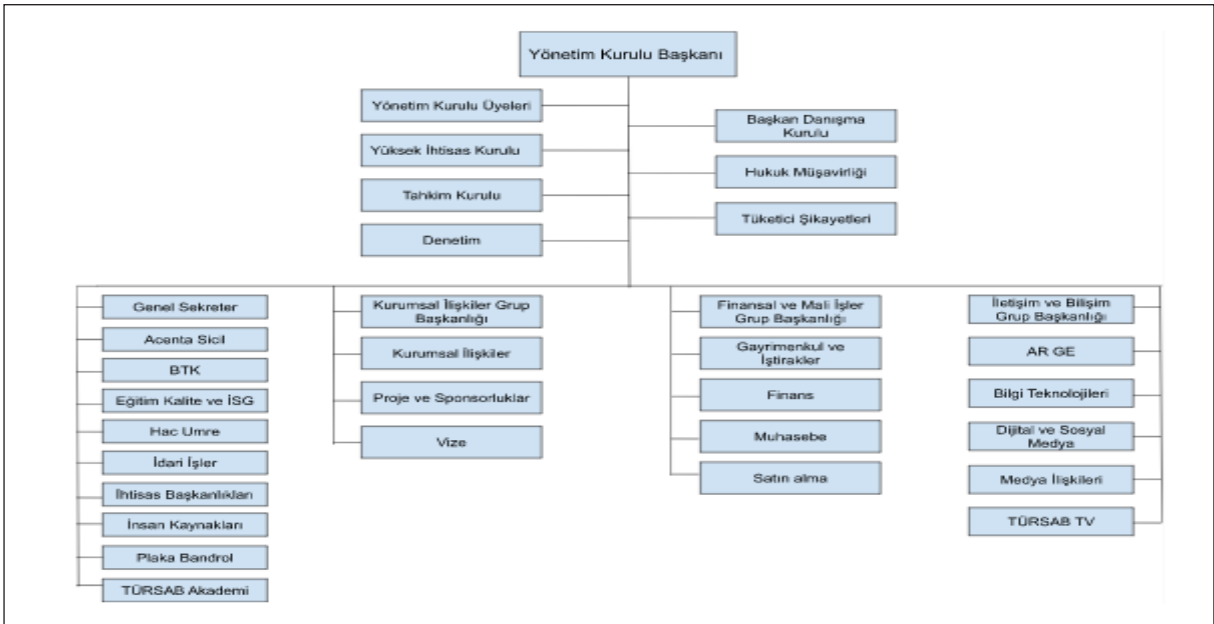
TÜRSAB'ın kurumsal yapısını oluşturan organlar; kanuni organlar ve idari organlar olarak iki temel bölüme ayrılmıştır. İşletme belgesine sahip üye seyahat acentalarının yasal temsilcilerinden oluşan kanuni organ, genel kuruldur. Genel kurul, birliğin en üst organıdır. Üç yılda bir olağan olarak toplanır ve yapılan seçimlerle yönetim kurulunu göreve getirir (TÜRSAB 2022a). En son 2022 yılında gerçekleştirilen 25. Olağan Genel Kurul neticesinde başkanlığı Firuz B. Bağlıkaya kazanmış ve ikinci kez yönetim kurulu başkanlığı görevini devralmıştır (TÜRSAB 2023).

TÜRSAB kurumsal yapısındaki diğer temel bölüm İdari Organlar'dır. İdari organlar, yarı ya da tam zamanlı ücretli veya gönüllülük esasına göre çalışan birimlerden oluşmaktadır. Alt birimleri; Başkanlık Danışma Kurulu, Genel Sekreterlik, Grup Başkanlıkları, Hukuk Birimi, Denetim Birimi'dir. Yerel birimleri ise Bölge Temsil Kurul-

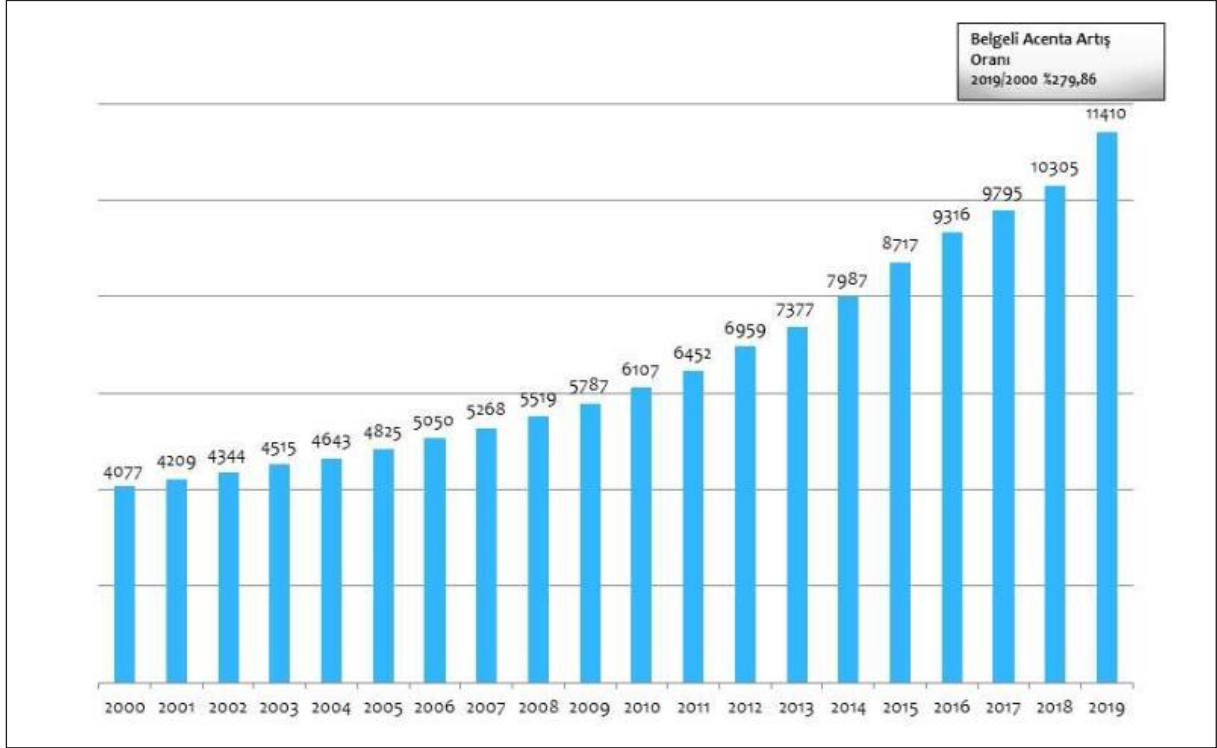
ları (BTK) ve Bölgeler Arası İşbirliği Kuruludur (TÜRSAB 2022a).

Türkiye'de seyahat acentası açmak ve faaliyet gösterebilmek için bu birliğe üye olma zorunluluğu bulunmaktadır. İlk kurulan seyahat acentalarının bir bölümü, TÜRSAB'ın kuruluşundan 15-20 yıl öncesinde faaliyete geçmiş olanlar, 1973 yılında TÜRSAB'a ilk sıralarda kayıtlarını yapan seyahat sektörünün öncü kurumları olarak 50. yıl itibarıyla hâlen faaliyetlerine devam etmektedirler.

TÜRSAB faaliyete geçtiği yıllarda 100 civarında olan üye acenta sayısı (İçöz 1998); 1995'te 2320, 2005'te 4825 olmuştur. 2015'te 8717 olan acenta sayısı, 2022 yılında 13488 acentaya ulaşmıştır. Toplam 13342 A grubu, 42 B grubu, 104 C grubu acenta bulunmaktadır. Şubeler hariç merkez seyahat acenta sayısı ise 11170'tir (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2023a). Şekil 2'de TÜRSAB'a bağlı seyahat acentalarının yıllar içindeki sayıları grafik olarak aktarılmıştır. Son yıllarda Türkiye'deki acenta sayılarına bakıldığında sürekli yükselen bir grafik göze çarpmaktadır. Şekil 2: Yıllara göre TÜRSAB'a bağlı seyahat acentaları sayısı (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2023b)



Şekil 1. TÜRSAB Organizasyon Şeması (TÜRSAB 2022a).



Şekil 2. Yıllara göre TÜRSAB'a bağlı seyahat acentaları sayısı (Kültür ve Turizm Bakanlığı 2023b)

Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na (1972) göre, TÜRSAB'ın temel görevlerini řu şekilde sıralamak mümkündür;

- ▶ Pazar araştırmaları ve seyahat acentaları konusunda incelemeler yapmak,
- ▶ Birlik üyeleri arasındaki haksız rekabetin önlenmesi hususunda gerekli tedbirleri almak,
- ▶ Seyahat acentaları personelinin yetiştirilmesi için kurslar ve seminerler düzenlemek,
- ▶ Bakanlıkça istendiğinde görüş bildirmek ve uluslararası kuruluşlarda seyahat acentalarını temsil etmek."

TÜRSAB bu görevleri yerine getirirken, aynı zamanda seyahat acentalarını ve acentacılık mesleğini ülke ekonomisine ve turizmine uygun olarak geliştirecek tedbirleri almak ve mesleki ahlaki korumakla sorumludur. Bu kapsamda, TÜRSAB'ın Türkiye'deki seyahat acentalarının faaliyetleri ile ilgili eşgüdüm ve denetim sağlayan en önemli örgütü olduğu söylenebilir (Çeşmeci ve Birdir 2010). TÜRSAB yapılanması ince-

lendiğinde; genel kurul, yönetim kurulu, denetim kurulu ve disiplin kurulundan oluşan dört organı bulunmaktadır (Akdu 2019). TÜRSAB yönetimi; bir başkan, iki başkan yardımcısı ve altı üye ile dokuz kişiden oluşmaktadır. TÜRSAB başkanlık seçimleri üç yılda bir yapılmaktadır (TÜRSAB 2023).

TÜRSAB, sektörün nabzını doğru tutabilmek, mesleğin niteliğini yükseltmek ve sektöre yön veren projeleri hayata geçirmek için İhtisas Başkanlıklarını kurmuştur. Her bir İhtisas Başkanlığı, o alanın profesyonelleri ile oluşturulmuş, atamayla görevlendirilen ve gönüllülük esasına göre çalışan üyelerinden oluşmaktadır. TÜRSAB İhtisas Başkanlıkları; İç Turizm, Karayolu Turizmi, Havayolu Bilet Satış ve IATA, M.I.C.E. (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions), Yat Turizmi, Sağlık Turizmi, Spor Turizmi, TOAR (Tüketici, Otel, Acenta, Rehber İlişkileri), Alternatif Turizm, Incoming Turizm, Kültür Turizmi, Dış Turizm, Kruvaziyer Turizm, Av Turizmi, Hac-Umre ve Gastronomi Turizm İhtisas Başkanlığı olarak 16 alanda faaliyet göstermekte-

dir. Bu kurullar, 1996 yılında Genel Kurulda kabul edilen iç tüzükte, "İhtisas Komiteleri" olarak yer almış, 2018 yılından itibaren ise 'İhtisas Başkanlıkları' adı ile mevzuata geçmiştir (TÜRSAB 2022a).

TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ'NİN KURULUŞU VE AMAÇLARI

Cumhuriyet tarihine bakıldığında turizm alanındaki en önemli meslek örgütlerinden biri olan TÜRSAB'ın kuruluşunun uzun bir sürece yayıldığı, pek çok sektör temsilcisi ve kanaat önderlerinin katkısı, değişen yasa ve yönetmeliklerin gelişmesiyle yıllar içinde bugünkü halini aldığı görülmektedir. 1953 yılında çıkarılan Turizm Endüstrisini Teşvik Kanunu, seyahat acentalarının gelişmesi yolunda atılmış önemli bir adımdır. 1950'li yılların sonlarına doğru acentaların sayısı artarken aynı zamanda yabancı acentalar da Türkiye'ye ilgi göstermeye başlamıştır. Seyahat acentaları bu sıralarda, sektörün belirli bir düzen içerisinde hareket etmesini sağlamanın yollarını aramaktadır. 1950'li yıllarda sayıları 200'ü bulan seyahat acentaları henüz herhangi bir örgüte sahip değilken, seyahat acentası sahipleri bir araya gelerek, sorunları ve bu sorunların çözüme kavuşturulması adına görüş alışverişinde bulunarak bir çatı altında örgütlenmenin gerekliliğini tartışmışlardır (Voice of Travel 2022).

1955 yılı Bakanlar Kurulu'nun, 5075 sayılı Kararname'sinde yayımlanan talimatname ile seyahat acentası tanımı yapılmış, ruhsat yükümlülüğü biletle sınırlı olmaktan çıkarılmış, seyahat acentalarının ilk kez nitelikleri belirtilerek, seyahat acentalarına münhasır hizmetler sayılmıştır. 1967 yılında, 6/7516 sayılı Yasa ile Seyahat Acentaları Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir. Birçok hükmüyle 1618 sayılı Kanun'da yer alan düzenlemelerin ilk hâlini içeren yönetmelik, daha da geliştirilerek 1968 yılında 6/9947 sayılı Kararname ile yeni "Seyahat Acentaları Yönetmeliği" yürürlüğe konmuştur. 1968 yılında Ergun Göksan, Erol Doktoroğlu, Ziya Algar ve Karel Dutilh önderliğinde Ege Seyahat Acentaları Derneği (ESAD) kurulmuştur. Diğer yandan İstanbul'da, kurulan TÜSTAC ile süreç başlamıştır (TÜRSAB 2022a).

Turizm Endüstrisi Teşvik Kanunu'nun "Münhasıran bilet satışı ile iştigal eden turizm büro ve seyahat acentaları, Basın-Yayın ve Turizm Genel Müdürlüğü'nden ruhsatname almaya mecburdurlar." şeklindeki 34. maddesi ile bilet satışı yapan acentalar ilk kez kayıtlı hâle geçmeye zorlanmıştır. Aynı kanunda "Bu müesseseler, miktarı Merkez Turizm Komitesi'nce takdir edilecek bir teminat akçası göstermekle mükelleftir." denilerek seyahat acentacılığına başlangıç için, teminat adı altında bir bedel alınması uygulamaya konulmuştur. 1960'lı yıllarda dönemin (1965-1969) Turizm Bakanı olan Nihat Kürşad'ın yoğun katkıları yanında İzmir Seyahat Acentaları Derneği, Ankara Seyahat Acentaları Cemiyeti ve TÜSTAC'ın çalışmaları neticesinde 1618 sayılı kanunun çıkması için önemli bir yol kat edilmiştir. 1971 yılında Turizm ve Tanıtma Bakanı olarak göreve gelen Erol Yılmaz Akçal, seyahat acentası temsilcilerine gerekli düzeltmelerin kanunun çıktuktan sonra da yapılabileceği yönünde görüş bildirmesiyle kanun taslağı acenta ve birlik kanunu olarak kabul görmüştür (TÜRSAB 2022a).

TÜRSAB'ın yeni bir meslek örgütü olarak, ilk Genel Kurul'u 3 Temmuz 1973 Salı günü İzmir Ankara İstanbul ve diğer illerden yaklaşık eşit sayılarda katılan acentalarla gerçekleştirilmiştir. Bu kurul sonucunda, TÜRSAB'ın ilk genel başkanı Doç. Dr. Ergun Göksan olmuştur. Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nun TBMM'de kabulünden sonra resmi olarak faaliyetlerine başlayan birlik, hızla gelişerek kısa sürede sektörün temel aktörlerinden biri hâline gelmiştir. 1973 yılında, İstanbul Harbiye'de küçük bir büroda başlayan çalışmalar, bugünün dev kurumunun faaliyetlerine dönüşmüştür (Voice of Travel 2022).

Birliğin temel kuruluş amacı; TÜRSAB'ın görevleri, etkinlikleri ve hiyerarşik sistemini oluşturmak, seyahat acentalarının mesleki etik, gelişim ve işbirlikçiliği muhafaza edebilmek amacıyla gereken tedbirleri hazırlamak, Birliğin ve mensuplarının Bakanlık ile turizm endüstrisindeki teşebbüslerin birbirleriyle olan bağlantılarını gerçekleştirmektir. TÜRSAB'ın varlığının en önemli sebebi; seyahat sektörünün ürün oluşturan, satış ve pazarlama yapan binlerce seyahat acentasının

ortak sesi olarak her kesim tarafından duyulmasını sağlamaktır (TÜRSAB 2022a). Bu doğrultuda, birliğin kuruluş amaçlarını řu şekilde sıralamak mümkündür (TÜRSAB 2023);

- ▶ Seyahat acentacılığı mesleğinin ve faaliyet alanının temelini oluşturan turizm endüstrisinin gelişimine katkıda bulunmak,
- ▶ 1618 sayılı kanunun belirlediği yetkiler çerçevesinde meslek disiplininin sağlanmak,
- ▶ Mesleğin gelişimine ilişkin faaliyetler yapmak, seyahat acentalarının karşılaştıkları sorunların çözümü yönünde çalışmalar gerçekleştirmek,
- ▶ Turizm endüstrisinde yaşanan gelişmeler ve karşılaşılan sorunlara ilişkin tüm konuları ilgili mercilerin dikkatine sunmak.

TÜRSAB bu amaçları gerçekleştirebilmek için kamu ve özel sektör turizm kurumlarıyla ortaklaşa çalışmalar yürüterek, turizm politikalarının geliştirilmesinde önemli görevler üstlenmektedir. Birlik, kuruluşundan bu yana uluslararası önemli kuruluşların, organizasyonlarının üyesi, katılımcısı ve uygulayıcısı olarak Türkiye turizminin gelişmesi ve üyelerinin uluslararası seyahat endüstrisindeki tüm yenilikleri izleyebilmesi adına çalışmalarına devam etmektedir (TÜRSAB 2022a).

TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ'NİN TÜRK TURİZMİNE KATKILARI

Türkiye'de TÜRSAB'ın kurulduğu yıllarda ülkeye gelen turist sayısı bir milyon civarındayken, Cumhuriyetin yüzüncü yılına bakıldığında 50 milyonu aşkın turist sayılarına ulaşılmıştır. Elli yıllık süreçte Türkiye'nin turizm alanında diğer dünya ülkeleriyle rekabet gücünün yükselmesinde diğer turizm meslek örgütleri kadar TÜRSAB'ın da önemli katkıları bulunmaktadır. Kuruluşundan bugüne oluşturduğu örgütlü çalışma ruhu, tanıtım ve pazarlamada üstlendiği öncü rollerle turizmin gelişmesine önemli katkılar sağlamıştır. Bu gelişmelerde, Türk turizminin geçtiği çok zorlu süreçlere rağmen birlik hâline gelen seyahat acentaları ve onlarla iş birliği yürüten diğer turizm işletmelerinin çabaları göz ardı edilmemektedir. Özellikle yurtdışından,

seyahat acentası organizasyonuyla gelen turistlerin oranındaki artış, TÜRSAB'ın başarı göstergelerinden biri olmuştur. Türk turizminin yoğun krizler yaşadığı dönemlerde, Avrupa'da yabancı tur operatörleri Türkiye satışlarını en aza indirme eğilimine giderken, burada öne çıkan Türk kökenli tur operatörleri (Öger Tur, Pacha Tours, Nazar Tours, Taurus, Tursem vb.) hızla boşluğu doldurarak Türkiye destinasyonlarının satılmasını sağlamıştır (The Voice of Travel 2022).

TÜRSAB'ın Türk turizmine tanıtım faaliyetleri, eğitim, tanıtım, sektörel gelişim gibi pek çok farklı alanda destekler sunduğu ortaya çıkmaktadır. Türkiye'de turizmin gelişmesindeki en önemli fonksiyonlarından biri, tüketicinin turizm hizmetlerine güven duymasını sağlamak olmuştur. Bu bağlamda, TÜRSAB tarafından hazırlanarak yargı aracılığıyla acenta-otel-tüketici arasındaki ayıplı ürün sorunlarının tarifi ve çözümleri konusunda hukuk kaynağı olarak kabul gören "Kütahya Çizelgesi" çok önemli bir kilometre taşı olarak kabul görmüştür. Zamanla oluşan güven, tatil tercihini seyahat acentalarından tercih etme yönünde artış sağlayarak tüketici haklarına saygılı bir yaklaşım benimsenmiştir. Bugün yerli ve yabancı seyahat tüketicisinin organize seyahat faaliyetlerine yönelmesinin temelinde; Tüketici Birimi'nden, Tahkim Kuruluna, TOAR Tüketici, Otel, Acenta, Rehber İlişkileri) komitesi çözümlerinden, sigorta güvencesine kadar oluşturulan güven duygusu bulunmaktadır (The Voice of Travel 2022).

Güven duygusunu güçlendirmeye yönelik diğer bir uygulama da sigorta sisteminin 2007 yılında zorunlu hale getirilmesiyle olmuştur. Ayıplı mal/hizmet üreten seyahat acentalarıyla birlikte, konaklama işletmeleri ve ulaştırma şirketlerinin de kapsama alınması tüketicilerin güven algısını yükselterek tercih edilmesini sağlamıştır (The Voice of Travel 2022).

Ülke çapında seyahat acentalarının işlerini yasal çerçeveye uygun gerçekleştirmesinden mesul olarak 1618 sayılı Kanun'un belirlediği yetkiler çerçevesinde meslek disiplinin sağlanması, mesleğin gelişimine ilişkin faaliyetler yürütülmesi ve seyahat acentalarının karşılaştıkları sorunların çözümüne ilişkin çalışmalar yer almaktadır. Ka-

mu görevi yürüten birlik, TÜRSAB tabelasının asılması zorunluluğu, belgesiz faaliyet gösteren sahte acentaların engellenmesi için denetlemler yapmaktadır. TÜRSAB denetim fonksiyonu ile hem üyelerinin ve tüketicilerin haklarını korumayı hem de haksız rekabeti önlemeyi amaçlamaktadır (The Voice of Travel 2022). Bu noktada denetimlerin sıklaştırılarak caydırıcı cezaların arttırılarak uygulanması yasadışı faaliyetleri önlemede sektöre önemli katkı sağlayacaktır.

1972 yılına kadar yalnızca iç turizm veya ülkeye turist getirmeye yönelik faaliyetlerle ilgilenen acentalar, TÜRSAB yapılanmasındaki gelişmeler sonucunda 37 bölgede temsilciliklerin kurulması iç turizmden, gastronomiye, spor turizminden, sağlık turizmine, kongre fuar turizminden inanç turizmine kadar tüm alanlarda çeşitlenmeye olanak sağlamıştır (The Voice of Travel 2022). Bölgeler arası turistik faaliyetlerin dengeli dağılımı için talep yaratma noktasında da çalışmalarda bulunmaktadır. Ayrıca doğal, kültürel ve tarihsel değerlerin korunması gibi konularda yol gösterici olmaktadır (Gökkaya ve Demirkol 2017). Bunların yanı sıra erken rezervasyon sisteminin geliştirilmesiyle tüketicilere ödeme avantajları sunulmuştur.

TÜRSAB, ülke turizminin ne durumda olduğunu gösteren raporlar hazırlayarak sektöre yön verirken, hükümet ve yetkili mercilerle görüşmeler yaparak sektörün daha iyi seviyelere gelebilmesi için çalışmalarını sürdürmektedir (Gökkaya ve Demirkol 2017). Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı nezdinde ulusal yeterlilik sisteminin oluşturulması ve işletilmesi amacıyla kanunla kurulan Mesleki Yeterlilik Kurumunda üye olarak yer almaktadır (TÜRSAB 2022a).

TÜRSAB, Ayrıca Karadeniz Turizm İşbirliği Konferansı katılımcısı olan TÜRSAB, Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK) Genel Kurulunda kurucu üye olarak bulunmaktadır. İstanbul 2010 Avrupa Kültür Başkenti Hakkında Kanun ile Danışma Kurulu üyesi olmuştur. Ayrıca her yıl düzenli olarak gerçekleştirilen, yurt içi ve yurt dışından binlerce turizm profesyonelinin katılım sağladığı "Travel Turkey" uluslararası turizm fuarını organize ederken, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile iş birliği içinde dünyanın dört bir ya-

nında düzenlenen turizm fuarlarına katılarak Türkiye'yi temsil etmektedir. Bunun yanı sıra TÜRSAB uluslararası fuarlarda ülke tanıtımı konusundaki lobicilik faaliyetlerini arttırarak yürütmeli Türkiye'nin tanıtımında sesi olmalıdır. Tanıtım faaliyetlerine yönelik bir katkısı da üyeleri için önemli turizm merkezlerine ilişkin harita, broşür gibi tanıtım materyalleri üreterek turizm endüstrisindeki kurumları tanıtan rehberler, kataloglar yayımlayarak destek vermektedir (TÜRSAB 2022a).

Lütfi Kırdar Kongre Salonu'nun açılmasında önderlik yapan TÜRSAB, Türkiye'de kongre turizminin gelişmesinde önemli katkılar sağlamıştır (The Voice of Travel 2022). Ayrıca uzun yıllardır birçok önemli ulusal ve uluslararası kuruluşların, organizasyonların üyesi, katılımcısı ve uygulayıcısı rolünü de üstlenmektedir. Bu kuruluşların başında; Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ve Uluslararası Seyahat Acentaları Birlikleri Federasyonu (UFTAA) gelmektedir. Alanında üye olduğu önemli kuruluşlardan birisi de Avrupa Birliği içindeki Seyahat Acentaları ve Tur Operatörleri Birlikleri Grubu'dur (ECTAA). Ayrıca; Japonya Seyahat Acentaları Birliği (JATA), Uluslararası Tur Operatörleri Birliği (IFTO) ve Balkan Seyahat Acentaları Birlikleri Federasyonu (BAFTAA) üyesidir (TÜRSAB 2022a).

TÜRSAB'ın Türk turizmine bir diğer önemli katkısı da eğitim alanındadır. Türkiye genelinde meslek liselerini yaygınlaştırmak ve turizm endüstrisinin gereksinim duyduğu nitelikli personeli yetiştirmek için 2005 yılında kurulan TÜRSAB Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi'dir. Öğrencileri en iyi şekilde yetiştirerek turizm endüstrisinin gereksinim duyduğu nitelikli personeli yetiştirmeyi hedefleyen kurumda yiyecek ve içecek hizmetleri ile konaklama ve seyahat hizmetleri bölümleri bulunmaktadır. 2016 yılında ise 2016 yılında Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin vizyon, misyon, değerleri ve stratejileri doğrultusunda seyahat acentalarına donanımlı insan kaynağı sağlamak amacıyla TÜRSAB Akademi kurulmuştur (Özel TÜRSAB Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi 2023; TÜRSAB 2022a).

Seyahat işletmelerini, çalışanları, okulları ve öğrencileri tek bir çatı altında birleştirerek, tüm

acentaların iş gücü kaynağını geliştirmeyi misyon edinen TÜRSAB Akademi, Türkiye turizm endüstrisine ve seyahat acentacılığı mesleğine katkı sağlamayı, üyelerinin ulusal ve uluslararası platformlarda daha aktif, güçlü ve etkin bir rol üstlenebilmeleri için dijital çağa uygun yenilikçi ve sürdürülebilir bakış açısı geliştirmeyi hedeflemektedir. Yetişmiş ve yetişmekte olan turizmcilere; Mesleki Yeterlilik Kurumu'nun belirlemiş olduğu mesleki belgelendirmeler, sektöre özel teknoloji programları ve kişisel gelişim alanlarında eğitim programları sunmaktadır. TÜRSAB Akademi, verdiği eğitimler sayesinde toplumsal bilinci artırmakta, yasal düzenlemelerin geliştirilmesinde ise proaktif bir yaklaşım sergilemektedir (TÜRSAB Akademi 2023).

Akademide yapılan eğitimlerin TÜRSAB TV üzerinden yayımlanması hem daha fazla erişime hem de yapılan çalışmaların arşivlenmesine olanak sağlamıştır. TÜRSAB sektörde nitelikli personel istihdamına yönelik Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı nezdindeki ulusal yeterlilik sisteminin oluşturulması ve işletilmesi amacıyla kanunla kurulan Mesleki Yeterlilik Kurumunda üye olarak yer almaktadır (TÜRSAB 2022a).

TÜRSAB, dijital dönüşüm çağına ayak uydurabilmeyi kolaylaştırmak için dünyada benzeri olmayan bir B2B pazarlama platformu tasarlamıştır (Ekin 2021). 2020 yılında hayata geçen TÜRSAB Rota adındaki bu platform, hızla gelişen ve değişen dünyada, dijital çağa ve akla uygun yatırımlar yapılarak seyahat acentalarının gelişiminde ve Türkiye turizm endüstrisinin canlanmasında önemli rol oynamaktadır (TÜRSAB Rota 2023).

TÜRSAB Rota projesinin temelinde Türkiye'deki her ilin farklı turizm ürünlerini yılın 12 ayı en iyi hizmet kalitesi ile sunma anlayışı bulunmaktadır. Ülke ekonomisine önemli katkı sağlayan bu dijital dönüşüm projesi iç turizm açısından son derece önemlidir (TÜRSAB 2022a; TÜRSAB 2022b; TÜRSAB Rota 2023). İç turizm pazarını canlandırma amacı taşıyan TÜRSAB Rota, tüm TÜRSAB üyelerini bir online paket tur pazarında bir araya getirerek, bu üyeler arasında etkileşimi ve iletişimi sağlamaktır (Ekin 2021). Bu sayede üye seyahat acentalarının kendi aralarındaki iş

birliği olanakları artmakta ve tüketicilere acentalar aracılığıyla yepyeni turizm rotaları sunulmaktadır (TÜRSAB Rota 2023; TÜRSAB 2022a). Örneğin, Karadeniz Bölgesi'nde yapılacak bir çay toplama turu, Türkiye genelindeki meraklılarına kolayca ulaşabilmektedir. Bu gibi otantik turlar, küçük ölçekli seyahat acentalarının canlandırabilmektedir. Burada temel amaç, turizm endüstrisi için katma değer yaratmaktır (Ekin 2021). TÜRSAB Rota, üyelerine kolay, hızlı ve güvenli aynı zamanda işletmeleri birbirine bağlayan bir tur satış platformu sunmaktadır. Platforma üye olan acentalar, birbirinden farklı binlerce tur paketini platforma yükleyebilmekte ve tek bir tıkla binlerce acentanın tur paketine ulaşabilmektedir. Ayrıca üyeler, platformda ürünlerinin pazarlama ve tanıtımını gerçekleştirebilmektedir. Böylece seyahat acentalarının reklam maliyetlerine destek olunmaktadır (Ekin 2021; TÜRSAB Rota 2023). TÜRSAB Rotanın ülke ekonomisine ve turizmin gelişmesine birçok katkısı bulunmaktadır. Bunlar (TÜRSAB Rota 2023);

- ▶ Türkiye'nin geri planda kalmış güzellikleri keşfedilerek yeni rotalar geliştirmek,
- ▶ İç turizm dinamiklerini canlandırmak,
- ▶ Bölgesel iş hacminin artmasına destek olmak ve böylelikle bölge ekonomisine katkı sağlamak,
- ▶ Üye acentalar arasındaki ilişkileri güçlendirmek,
- ▶ Haksız rekabeti önlemek,
- ▶ Her bütçeye uygun farklı turizm ürünleri sunmak,
- ▶ Seyahat acentalarına geniş bir üretim ve satış yelpazesi sunmak,
- ▶ Seyahat acentalarının yeni ürünler geliştirmelerine yardımcı olmak,
- ▶ Tüketicilere kolayca ulaşmak,
- ▶ Üyelerin bölgesel tur operatörü olarak güçlenmesini sağlamak,
- ▶ Acentalara güvenli satış ve kolay ödeme sistemi sunmak,
- ▶ Acentaların ürün tanıtımlarını yapmasına imkân sağlayarak reklam maliyetlerine destek olmaktadır.

TÜRSAB TV, TÜRSAB Bülteni, TÜRSAB Dergi ve *The Voice of Travel Dergisi* ile basın ve yayın hayatında da yer alan TÜRSAB, sektörün gelişimine katkıda bulunmaktadır. TÜRSAB; seyahat acentacılığı ve genel turizm konularında araştırma ve haberlerin yer aldığı 'TÜRSAB Dergi'yi uzun yıllar yayınlamıştır (Kozak 1995). Daha sonra dergi, yerini "*The Voice of Travel*" dergisine bırakmıştır.

Sanal dergi olarak dünyanın birçok yerindeki okurlara sunulan *The Voice of Travel* dergisi 2018 yılında yayın hayatına başlamıştır. Dergi turizm hizmetlerine ilişkin değerlendirmelerin, analizlerin, önemli röportajların ve TÜRSAB'ın yaptığı çalışmaların yer aldığı bir dergidir. İlk sayısı Temmuz 2021'de yayımlanmıştır. 'TÜRSAB Turizm Bülteni' ise haftalık olarak yayınlanmakta ve bu bülten ile turizm gündemi üyelere ulaşmaktadır. (TÜRSAB 2022a; TÜRSAB 2022b).

Yazılı basının yanı sıra TÜRSAB WEB TV, seyahat acentalarının görsel medyadaki en güçlü temsilcisi hâline gelmiştir. Kanalda sektöre dair gündem detaylı bir şekilde ele alınmakta, seyahat acentalarına ve ülke turizmine dair içeriklere yer verilmektedir. Ayrıca sektöre dair tanıtımlar da bu kanal üzerinden yapılmaktadır. Örneğin, alternatif turizmde yürüyüş rotaları TÜRSAB TV programlarıyla tanıtılmış ve yine kanalda yayınlanan Türkiye'de Kruvaziyer Turizmi programı ile de kruvaziyer turizminin gelişmesine katkıda bulunulmuştur. Ayrıca, kanalda birçok farklı alanda eğitimler de yer almaktadır (TÜRSAB 2022b).

Genel olarak ele alındığında TÜRSAB, seyahat acentacılığı mesleğini düzenleme, geliştirme ve denetleme temel hedefleriyle, acentacılığı kurumsallaştırma, pazara bütün bir ürün halinde çıkmasını sağlama, uluslararası iş birlikleri geliştirme, turizmin tanıtım, pazarlanma ve gelişmesine katkıda bulunma, turizm bilinci oluşturma, acentaların ve tüketicilerin haklarını koruma gibi turizmin gelişmesinde önemli katkılar sağlamaktadır (TÜRSAB 2022a).

TÜRSAB'ın faaliyetlerini daha ileri noktalara taşıyabilmesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı, diğer turizm meslek örgütleri (TUREB, TUROB vb.) ve seyahat acentalarıyla kurduğu iletişimin

rolü büyüktür. Bu kuruluşlardan gelebilecek eleştiri ve önerilerin dikkate alınarak iyileştirmeler yapılması oldukça önemlidir. Seyahat acentalarından (denetim, eğitim, aidat ücretleri vb. konulardan) gelebilecek eleştirilere açık olunması, sorunların çözümünde şeffaf davranılması ve paydaş görüşlerinin göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Diğer meslek örgütleriyle ortak amaçlar doğrultusunda hareket edilmesi, turizm endüstrisinde yer alan tüm işletme taraflarının korunabilmesi ve ülke turizminin gelişmesi adına önem arz etmektedir.

TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ'NİN KRİZ DÖNEMLERİNDEKİ ÇALIŞMALARI

Krizler, turizm endüstrisinin olumsuz etkilemekte, turistleri destinasyonun güven ve emniyeti açısından tedirgin etmekte, turizm talebinin ve turizm gelirlerinin azalmasına neden olmaktadır (Köşker 2017). Turizm talebinin esnek oluşu, krizlerin olumsuz etkilerini daha da artırmaktadır. Bu yüzden ulusal ve uluslararası boyutlarda yaşanan herhangi bir kriz ortamının turizm endüstrisi üzerinde etkisi büyük olacaktır (Göçen vd. 2011).

Seyahat sektörü, krizlerden en çok etkilenen sektörler arasındadır. Sektör; ekonomik kriz, salgın hastalık, terör, savaş, doğal afet gibi birçok krizle karşı karşıya gelmiştir. 90'lı yıllarda yaşanan terör olayları, 1999 yılında meydana gelen depremler, yine aynı yıl yaşanan ekonomik kriz, 2003 yılı SARS salgını, 2006 yılı kuş gribi salgını, 2009 yılı domuz gribi, 2019 yılı koronavirüs pandemisi, 2023 yılında yaşanan Kahramanmaraş merkezli depremler bahsi geçen krizlerden bazılarıdır. TÜRSAB, sektörün kriz dönemlerini daha kolay atlatabilmesi için birçok çalışmada bulunmuştur.

1990'lı yıllarda yaşanan terör olayları ve deprem felaketlerinin yarattığı olumsuz etkileri en aza indirmek için seyahat acentaları birlik halinde hareket etmiştir. Yabancı tur operatörlerinin, Türkiye satışlarını en aza indirme eğilimlerine karşın, Avrupa'da öne çıkan Türk kökenli tur operatörleri hızla boşluğu doldurarak Türkiye destinasyonlarının satılmasını sağlamışlardır. Özellikle 1990'ların başında, I. Körfez Savaşı sı-

rasında, Türk kökenli tur operatörleri Türkiye satışlarını destekleyerek bu kriz döneminde beklenenin aksine, satışların artmasını sağlamışlardır (TÜRSAB 2022b).

Turizm salgınlardan en fazla etkilenen endüstriler arasında yer almaktadır (UNWTO 2020). Dünyayı derinden sarsan Koronavirüs pandemisi birçok sektörü etkilemiş ve bu krizden en büyük darbeyi seyahat sektörü almıştır. Salgın, Aralık 2019'da başlamış ve tüm dünyaya yayılmasıyla birlikte dünyadaki turizm destinasyonlarının tamamında seyahat kısıtlaması getirilmiş, seyahat hareketleri durma noktasına gelmiştir (TÜRSAB 2020). Seyahat kısıtlamalarının bir sonucu olarak, küresel turizm önemli ölçüde yavaşlamıştır (Gössling vd. 2021). Sınırların kapatılması, uçuş iptalleri, seyahat yasakları ve bazı otellerin kapanması gibi durumlar tüm dünyada turizmin olumsuz etkilenmesine neden olmuştur (Aydın ve Doğan 2020).

Turizm endüstrisinde önemli bir paya sahip olan tur operatörleri ve seyahat acentaları, pandemi sektörün en zararlı çıkarı olmuştur. Tur operatörü ve seyahat acentaları sezon planlamaları dahilinde otellere oda, havayolu şirketlerine ise koltuk bedellerini önceden ödemiştir. Salgın nedeniyle erken rezervasyon satışlarının büyük bir kısmı iptal edilmiş ya da ertelenmiş ve tüketiciler iptal ettikleri tatillerinin ücretlerini talep etmişlerdir. Sonuç olarak tur operatörü ve seyahat acentaları ciddi bir finansman kriziyle karşı karşıya gelmiştir (TÜRSAB 2020).

Turizm endüstrisinde salgın nedeniyle Hazeran, Temmuz ve Ağustos aylarındaki rezervasyonlar, tüketiciler tarafından iptal edilmiştir. Mart 2020'de TÜRSAB'a üye seyahat acentalarına yapılan bir ankette seyahat acentalarının yüzde 80'inin, ciro anlamındaki kayıplarının yüzde 75 ve üzeri olduğu ortaya çıkmıştır (TÜRSAB 2020).

Salgın sonucu değişen koşullar ile ilgili doğru bilgiye ulaşma ihtiyacı ortaya çıkmıştır. TÜRSAB bilgi kirliliğinin önüne geçmek ve üyelerini doğru bilgilendirmek için Covid-19 bilgilendirme platformunu kurmuştur. Bu platform sayesinde seyahat acentalarını ilgilendiren gelişmeleri hem TÜRSAB web sayfasından ve hem de sosyal medya aracılığı ile paylaşmıştır (İbiş 2020). Ayırı-

ca TÜRSAB, pandeminin başından itibaren seyahat acentalarının mağduriyetlerini giderebilmek için birçok çalışma gerçekleştirmiştir (TÜRSAB 2020b).

Pandemi döneminde ilk olarak kriz masası oluşturarak sektör temsilcileriyle bir araya gelinmiş ve durum değerlendirmesi yapılmıştır. Gerçekleşen iptalleri azaltmak ve seyahat acentalarına destek vermek amacıyla "Tatilinden Vazgeçme Ertele" kampanyası başlatarak iç turizme destek vermeye çalışılmıştır. Ayrıca seyahat acentalarının işlerine devam edebilmeleri için çalışmalarda bulunmuştur. İçişleri Bakanlığı'ndan aldığı özel izinle, yasakların olduğu dönemlerde de seyahat acentalarının tur yapmaları sağlanmıştır. Seyahat kısıtlamalarının devam ettiği dönemde, TÜRSAB'ın Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan aldığı izin sayesinde yasa gereği ofislerini açmak zorunda olan seyahat acentaları ofislerini açmadan evden çalışabilmişlerdir (TÜRSAB 2020b).

TÜRSAB pandemi acentaların nakit sıkıntısını çözmek için "Turizme Güven Destek Paketi" projesi ile kredi olanağı sağlamıştır. 2020 Mayıs ayında 'Koronavirüs (Covid-19) Sonrası Nasıl Bir Dünya Bizi Bekliyor?' isimli rapor yayımlamıştır. Raporda; salgının turizm endüstrisi etkileri, ekonomiye etkileri, Türkiye'deki durum, salgın sonrasına yönelik öngörüler, salgın sonrası tüketici trendleri ve marka konumlandırılması, korona virüsü sonrası seyahat ve Covid-19 tüketici trendlerine yer verilmiştir (TÜRSAB 2020).

Pandemi döneminde mesleki eğitimlere ağırlık veren TÜRSAB, üyelerine ücretsiz olarak "Online İngilizce Eğitim" vermiştir. Bu sayede seyahat acentaların ve çalışanların; pandemi sürecinde hem mesleki gelişimlerine katkı sağlamıştır hem de sektörün insan kaynağını güçlendirmiştir. Yine TÜRSAB tarafından hayata geçirilen Akademik Kurul platformunda yer alan akademisyenler TÜRSAB TV'de Genel Turizm, Turizmde Dijital Dönüşüm ve Teknolojik Yenilik Yönetimi, Turizmde Yeni Trendler: Film Turizmi, Sürdürülebilir Turizme Giriş, Gastronomide Yeni Trendler gibi konularında canlı yayın eğitimleri vermişlerdir. "Amadeus Rezervasyon ve Otomatik Fiyatlandırma", "Acenta Sicil Farkındalık Eğitimi", "Denetim Personeli İletişim Sırları Eğitimi"

konularında ise sınıf eğitimleri gerçekleştirilmiştir. Uzun bir süreci kapsayan Covid-19 pandemisinin etkilerini ölçmek, durum değerlendirmesi yapmak adına Rusya Tur Operatörleri Derneği (ATOR), Ukrayna Devlet Turizm Geliştirme Ajansı (DART), Alman Seyahat Birliği (DRV) ve Hollanda Seyahat Acentaları Birliği (ANVR) ile görüşmeler yapılmıştır.

Türkiye Cumhuriyeti'nde pandemi sonrasında yaşanan bir büyük krizde 6 Şubat 2023 tarihinde yaşanan Kahramanmaraş merkezli 11 ili etkileyen depremlerdir. Depremlerde 548'i merkez, 177'si şube olmak üzere toplam 725 üye seyahat acentası etkilenmiştir. TÜRSAB yönetim kurulu üyeleri, İstanbul'da faaliyet gösteren BTK başkanları ve tüm birim yöneticilerinin yer aldığı bir kriz masası kurmuştur. Ayrıca TÜRSAB Dayanışma Hattını faaliyete geçirecek depremlerin on bir şehirde yarattığı etkiyi ve bölgedeki seyahat acentalarının acil ihtiyaçlarını tespit etmeyi amaçlamıştır. Yine TÜRSAB tarafından "Şimdi Kapılarımızı Açma Zamanı, Afetzedeler Sokakta Kalmasın" sloganı ile kampanya başlatılmıştır. Bu kampanya ile depremzedelerin yazlıklara veya ikinci konutlara yerleştirilerek geçici barınma sorununun çözümü hedeflenmiştir. Ayrıca 2023 yılı boyunca depremlerden etkilenen 11 ilde faaliyet gösteren tüm üyelere aidat alınmayacağı bildirilmiştir (The Voice of Travel 2023; TÜRSAB 2023).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yıllar içerisinde artan nüfus ve diğer gelişmelerle birlikte çeşitlenen mesleklerin profesyonel anlamda standartlarının belirlenmesi ihtiyacı oluşmuştur. Etik kurallarının oluşturulması, kalite standartlarının belirlenmesi, meslek grubundaki çalışanlar ve paydaşların çıkarlarının korunması (Gökkaya ve Demirkol 2017), ortaya çıkabilecek olumsuz durumlar ve muhtemel risklere karşı tedbirlerin alınması, ortak bilgi ve deneyimlerin paylaşılması, iş birlikleri kurulması (TÜRSAB 2022a) gibi amaçlarla bir çatı altında toplanılarak ortak çabaların yürütülmesi gerekliliği meslek örgütlerinin ortaya çıkmasında önemli etkenler olmuştur. Bu doğrultuda, turizm endüstrisi içerisinde yer alan her bir sektörde ayrı ayrı örgüt-

lenmelerin oluşması profesyonelleşmeye yönelik adımların atıldığını göstermektedir.

Dünyada ve Türkiye'de turizm alanında pek çok mesleki örgütün (UNWTO, UFTAA, IATA, ECTAA, TÜRSAB, TUREB, TUROB vb.) yıllar içerisinde kurulduğu görülmektedir. Bu örgütler içerisinde uzun bir geçmişe sahip olan seyahat acentalarını Türkiye'de tek bir çatı altında toplanan TÜRSAB, bu çalışmada kapsamlı şekilde ele alınarak, kuruluşu, amaçları, Türkiye turizmine olan katkıları ve kriz dönemlerinde yürüttüğü çalışmalar çerçevesinde irdelenmiştir.

Turizmin uluslararası düzeyde bir olgu hâline gelmesinde önemli katkıları olan seyahat acentalarının (Alaeddinoğlu ve Can 2007) Türkiye'de göstermiş olduğu gelişmeye TÜRSAB'ın desteği oldukça önemlidir. Acentacılık mesleğinin yasal zeminde profesyonelce yürütülmesinde üstlendiği sorumluluklarla da faaliyetlerini arttırarak sürdürmeye devam etmektedir.

Ulusal ve uluslararası birçok birlik ve kuruluş üye olarak Türkiye'yi temsil eden TÜRSAB, sektörün gelişmesinde önemli rol oynamaktadır. Organize ettiği ya da katkıda bulunduğu fuar ve kongrelerle hem ülke tanıtımında hem de kongre turizminin gelişmesinde etkili olmaktadır. Ayrıca otuz yedi bölgede kurulan temsilciliklerle gastronomi, spor turizmi, sağlık turizmi, inanç turizmi gibi farklı alanlarda turizmin çeşitlenmesine olanak sağlamaktadır.

Dijital dönüşüm çağının önemini takip ederek oluşturduğu TÜRSAB Rota platformu sayesinde de seyahat acentalarının kendi aralarındaki iş birliği olanaklarını artmış, yepyeni turizm rotaları sunularak iç turizmin gelişmesi desteklenmektedir. Bunun yanı sıra mesleki eğitim ve nitelikli işgücünün yetişmesine verilen önem de kurulan TÜRSAB Lisesi ve TÜRSAB Akademi ile ortaya konulmaktadır. Basın ve yayına da önem veren TÜRSAB; TÜRSAB TV, TÜRSAB Bülteni, TÜRSAB Dergi ve The Voice of Travel Dergisi ile turizm gündemini, sektöre ilişkin röportajları, değerlendirmeleri, tanıtımları ve mesleki eğitimleri üyelerine ulaştırmıştır.

TÜRSAB acentacılık hizmetlerini geliştirmeye yönelik misyonunu sürdürürken, Türkiye Cumhuriyeti'nin son elli yılında yaşanan terör

olayları, doğal afetler, salgın hastalık gibi krizlerde de sektörel sorunları çözmek için destek faaliyetlerini yürütmüştür. Turizm hareketlerinin durma aşamasına geldiği kriz dönemlerinde mağduriyetleri en aza indirmek amacıyla pek çok iş ve işleyişi yayımladığı raporlar, yaptığı kampanya ve projeler, verdiği mesleki eğitimler, devletle yürüttüğü; vergi indirimi/muafiyetleri, kredi avantajları gibi desteklerle en aza indirmeye çalışmıştır.

Her daim yaşanması muhtemel bu krizlerin turizm endüstrisinde tüm işletmeleri etkileyebileceği göz ardı edilmemelidir. Bu doğrultuda turizm alanındaki tüm meslek örgütlerine önemli görevler düşmektedir. Sektöre sağlayacakları destekler hayati önem arz etmektedir. Neticede Türkiye’de TÜRSAB gibi (TUREB, TÜROB, TTYD vb.) turizm meslek örgütlerinin sayıca artması, rekreasyon, yiyecek içecek, havayolu, kongre fuar gibi alanlarda çeşitlenmesi ülke turizminin gelişimi ve uzmanlaşması bakımından değerli olacaktır.

TÜRSAB’ın faaliyetleri incelendiğinde seyahat acentacılığı alanında bir meslek örgütü olarak Türkiye turizmine asıl katkısının ülkeyi tanıma ve turizmini geliştirmeye yönelik olduğu ortaya çıkmaktadır. Ayrıca kurulduğu günden bu yana köklü bir meslek örgütü olarak uyguladığı yasal düzenlemelerle acentacılık mesleğini profesyonelleştirmeye ve geliştirmeye devam etmektedir. Bu çalışma TÜRSAB ile ilgili birincil ve ikincil kaynaklar derlenerek hazırlanmıştır. Gelecek çalışmalarda Türk turizminin gelişmesinde etkili olan diğer turizm meslek örgütlerinin de kapsamlı araştırılması alanyazına katkısı bakımından önemli görülmektedir. Türkiye Cumhuriyeti’nin ikinci yüzyılına girerken turizm endüstrisindeki tüm meslek örgütleri; sektörün ihtiyaçlarına yanıt vermek ve kalite standartlarını yükseltmek, mesleki eğitimi teşvik etmek ve Türkiye’nin turizm potansiyelini en üst düzeye çıkarmak gibi önemli roller üstlenmektedir.

KAYNAKÇA

Akay, B., Uslu, A. ve Sancar, M. F. (2014). Turizm Örgütlerinin Turizme Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 1 (4): 6-14.

- Akdu, S. (2019). Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB). İçinde; N. Kozak ve M. Kozak (Editörler) *Türkiye Turizm Ansiklopedisi Kavramlar, Kurumlar ve Kuruluşlar, Olaylar ve Kişiler Cilt XV* (ss. 141-142). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alaeddinoğlu, F. ve Can, A. S. (2007). Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acentaları, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2): 50- 66.
- Aydın, B. ve Doğan, M. (2020). Yeni Koronavirüs (Covid-19) Pandemisinin Turistik Tüketici Davranışları ve Türkiye Turizmi Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi, *Pazarlama Teorisi ve Uygulamaları Dergisi*, 6 (1): 93- 115.
- Azaltun, M. (2004). Turizm Meslek Örgütlerinde Etik Kurallar Paneli (Konferans Notları), *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15 (2): 214- 215.
- Çakıcı, A. C., Atay, L. ve Harman, S. (2008). İstanbul’da Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarının Pazarlama Kararları Üzerine Bir Araştırma, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (13): 69- 87.
- Çallı, D. S. (2015). Uluslararası Seyahatlerin Tarihi Gelişimi ve Son Seyahat Trendleri Doğrultusunda Türkiye’nin Konumu, *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 4 (1): 4- 28.
- Çeşmeci, N. ve Birdir, K. (2010). Nevşehir İlinde Bulunan Seyahat Acentalarının TÜRSAB’tan Memnuniyet ve Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, *11. Ulusal Turizm Kongresi*, 2-5 Aralık, Kuşadası, 879- 889.
- Çokgezen, M. ve Toksoy, F. (2011). Meslek Örgütlerinin Rekabet Üzerindeki Etkileri: Profesyonel Meslek Örgütleri Üzerine Bir Değerlendirme. İçinde; A. Yayla ve B. Şahin (Editörler) *Türkiye’de Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları, Sivil Toplum ve Demokrasi* (ss. 127-178). Ankara: Liberal Düşünce Topluluğu Yayınları.
- Çokişler, N. (2017). Seyahat İşletmeciliği. İçinde; A. Akbaba, Z. Öter, M. E. Güler ve V. Altıntaş (Editörler) *Turizm İşletmeciliği Endüstriyel ve Yönetimsel Boyutlarıyla* (ss. 63-75). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demir, M. (2014). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü – İlke ve Yönetim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ekin, Y. (2021). A Non-Profit Online Marketplace Platform of Travel Agencies in Turkey: TURSA B Rota, *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*, 11 (1): 247- 262.
- Göçen, Ö. G. S., Yirik, Ş. ve Yılmaz, Y. (2011). Türkiye’de Krizler ve Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2): 493- 509.
- Gökkaya, S. ve Demirkol, Ş. (2017). Turizm Alanındaki Meslek Kuruluşlarının Türk Turizm Endüstrisinin Gelişimine Katkısı Nedir?. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4 (12): 241- 256.
- Gössling, S., Scott, D. ve Hall, C. M. (2021). Pandemics, Tourism and Global Change: A Rapid Assessment of Covid-19, *Journal of Sustainable Tourism*, 29 (1): 1- 20.
- Güçlü, C. ve Çorbacı, A. (2020). Organize Seyahatlerin Düzenleyicisi Seyahat Acentaları. İçinde; R. Arıca, ve D. Kodaş (Editörler) *Seyahat Acentacılığı Teknolojik Değerişimin Seyahat Acentalarına Yansımaları* (ss. 18-30). Ankara: Detay Yayıncılık.

- Güleriüz, U. (2020). Thomas Cook Şirketi' nin Tarihçesi ve Batışı, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24 (3): 1433- 1445.
- Hacıoğlu, N. (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- İbiş, S. (2020). Covid-19 Salgınının Seyahat Acentaları Üzerine Etkisi, *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3 (1): 85- 98.
- İçöz, O. (1998). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi* (2. Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kozak, N. (1995). Türkiye Turizmde Süreli Yayınlar: Dergiler, Bültenler, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6 (3): 76- 86.
- Köşker, H. (2017). Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri Üzerine Bir Araştırma: 2016 Yılı Türkiye Örneği, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (62): 216- 230.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2023a). Seyahat Acentası Arama/Sorgulama, <http://yatirimisletmeleruygulama.kultur.gov.tr/Acente.Web.Sorgu/Sorgu/acentesorgu>, Erişim tarihi: 16 Mart 2023.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2023b). Yıllara Göre Seyahat Acenta Sayıları, <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-243988/yillara-gore-seyahat-acentasi-sayilari.html>, Erişim tarihi: 16 Mart 2023.
- Löschburg, W. (1998). *Seyahatin Kültür Tarihi*. Ankara: Dost Kitabevi.
- Manav, S., Ulusoy, H. ve Köroğlu, Ö. (2017). Turist Rehberliği Meslek Kuruluşlarının Web Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesi, *International Journal of Social Inquiry*, 10 (2): 151- 177.
- Mason, P. (2008). *Tourism Impacts, Planning and Management* (2. Baskı), Londra: Taylor & Francis.
- Mısırlı, İ. (2008). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Öner, Ç. (1997). *Seyahat Ticareti* (Birinci Baskı), İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Özdemir, M. (2011). Türkiye'de Turizmin Başlaması: Osmanlıda Sanayileşme Çabaları: Sergi-i Umumi Osmani, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (1): 87- 90.
- Özdoğan, O. N. ve Gencer, K. (2017). Turizm Endüstrisinin Genel Yapısı. İçinde; A. Akbaba, Z. Öter, M. E. Güler ve V. Altıntaş (Editörler). *Turizm İşletmeciliği Endüstriyel ve Yönetimsel Boyutlar* (ss. 17-34). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özel TÜRSAB Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, <https://ozel-tursabankaralisesi.k12.tr/Home/Yazilar/1>, Erişim tarihi: 22 Nisan 2023.
- Öztaş, N. (2019). *Yönetim, Örgüt ve Yönetim Kuramları*. İstanbul: Otorite Yayınları.
- Page, S. J. (2007). *Tourism Management: Managing For Change*. İngiltere: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Roney, S. A. (2011). *Turizm (Bir Sistemin Analizi)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Saatçi, S. (2021). Meslek Örgütlenmelerinden Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşlarına, *Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 2 (2): 213- 232.
- Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu. (1972). Resmî Gazete (Sayı: 14320), Kanun No: 1618. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1618.pdf>, Erişim tarihi: 22 Nisan 2023.
- Shekhawat, R. S. (2020). *Travel Agency and Tour Operatio*. Hindistan: Knowledge Management and Research Organization.
- Singh, L. K. (2008). *Management of Travel Agency*. Hindistan: ISHA Books.
- Tanrısevdi, A. (2002). Krizlerin Seyahat Acenteleri Üzerindeki Etkileri ve Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Krizlere Yönelik Yaklaşımları, T.C. Turizm Bakanlığı II. *Turizm Şurası* 12-14 Nisan, Ankara, 327- 344.
- The Voice of Travel. (2022). Türkiye Seyahat Acentaları Birliği 50 Yaşında, Aralık, <https://www.tursab.org.tr/dergi?pdf=/assets/assets/uploads/dergi/the-voice-of-travel-8-sayi.pdf>, Erişim tarihi: 20 Ocak 2023.
- The Voice of Travel. (2023). Deprem Şehirlerinin Geleceğinde Kritik Rol Turizmde, <https://www.tursab.org.tr/dergi?pdf=/assets/assets/uploads/dergi/the-voice-of-travel-sayi-9.pdf>, Erişim tarihi: 5 Mayıs 2023.
- Turing (Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu), <https://www.turing.org.tr/turingin-tarihcesi/#:~:text=Turing%20 tarih% C3% A7 esinde% 20 kurumumuz% 2 C% 20 Uluslararası% C4% B1% 20 Otomobil,yetkin% 20 ve% 20 k% C3% B6 k% C3% BC% 20 kurulu% C5% 9 Fu% 20 konumunda% C4% B1r>, Erişim tarihi: 10 Şubat 2023.
- TÜRSAB (2020). Korana Virüsü (Covid 19) Sonrası Nasıl Bir Dünya Bizi Bekliyor? <https://www.tursab.org.tr/dergi?pdf=/assets/assets/uploads/covid-19-raporlari/koronavirus-r-mayis-2020.pdf>, Erişim tarihi: 20 Nisan 2023.
- TÜRSAB (2022a). *Türkiye Seyahat Acentaları Birliği 50.Yıl 1972 – 2022*. (Ed. Çelik, B.), İstanbul: Oksijen Basım.
- TÜRSAB (2022b). *Değişim Yeniden*. Özel Yayım.
- TÜRSAB (2023). <https://www.tursab.org.tr/>, Erişim tarihi: 7 Mart 2023.
- TÜRSAB Akademi, <https://akademi.tursab.org.tr/ws/hakkimizdal/>, Erişim tarihi: 10 Mayıs 2023.
- TÜRSAB Rota, <https://www.tursab.org.tr/tursab-rota>, Erişim Tarihi: 15 Mayıs 2023.
- UNWTO (2020). Supporting Jobs And Economies Through Travel And Tourism, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421633>, Erişim tarihi: 22 Nisan 2023.
- Yenipınar, U., Bak, E. ve Çapar, G. (2014). Turist Rehberliği Meslek Kanununun, Meslek Örgütleri ve Öğretim Elemanlarının Bakış Açısı ile Değerlendirilmesi, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (2): 86- 114.
- Zengin, B., Şengel, Ü. ve Yılmaz, A. (2017). Uluslararası Seyahat İşletmeciliğine Giriş. İçinde; B. Zengin, M. Sarıışık ve C. Avcıkurt (Editörler) *Uluslararası Seyahat İşletmeciliği* (ss. 5-37). Ankara: Detay Yayıncılık.



Nil AYDUĞAN

Gazi Üniversitesi Ticaret Turizm Eğitim Fakóltesi'nden (Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği) 2009 yılında mezun oldu. Yüksek lisans derecesini Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği dalından 2012 yılında aldı. Doktora İstanbul Üniversitesi Turizm İşletmeciliğinde devam etmektedir. 2016 yılından İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı'nda öğretim görevlisi olarak görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları; turizm pazarlaması, turizm sosyolojisi.



İsmail KIZILIRMAK

Çukurova Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan 1987 yılında mezun oldu. Yüksek lisans derecesini İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm alanında 1990 yılında aldı. Doktora derecesini İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm alanında 1996 yılında aldı. 2013 yılından beri İstanbul Üniversitesi İktisat Fakóltesi Turizm İşletmeciliği bölümünde profesör olarak görev yapmaktadır. Temel çalışma alanları; sosyal ve beşerî bilimler, işletme, pazarlama, turizm ve otel işletmeciliği.



Gülçin SERCE DİNÇKOL

Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakóltesi'nden (İngilizce Turizm İşletmeciliği) 2009 yılında mezun oldu. Yüksek lisans derecesini Dokuz Eylül Üniversitesi Turizm İşletmeciliği dalından 2019 yılında aldı. Doktora İstanbul Üniversitesi Turizm İşletmeciliğinde devam etmektedir. 2012-2023 yılları arasında İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı'nda öğretim görevlisi olarak görev yapmıştır. Temel çalışma alanları; turizm pazarlaması, rekreasyon.