

İstanbul, 17.01.2023

Değerli Paydaşlarımız,

Teknolojik gelişmelerin büyük boyutlara ulaşması ve ulaşım ağlarının genişlemesinin de etkisiyle özellikle 1950'li yıllardan sonra önemli bir gelişme kaydeden turizm sektörü, dünya ölçeğinde en hızlı gelişen sektörler arasında dikkat çekmektedir. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) verilerine göre 1950'li yıllarda uluslararası seyahat sayısı dünya ölçeğinde 25 milyon seviyesindeyken pandemi öncesine kadar 2019 yılı itibariyle yaklaşık 1,5 milyar bandında yükselmiş olması da bu gelişimin önemli bir göstergesidir.

Ülke ekonomimiz için de stratejik bir öneme sahip olan turizm sektörü, pandemi öncesi dönemde 2019 yılı itibariyle Türkiye GSYH'sinin %4,6'lık payını oluşturmuş, dış ticaret açığının ise %96,6'sını kapatır konuma gelmiştir. Dünya genelinde etkili olan ve seyahatleri durma noktasına getiren Kovid-19 pandemisinin ardından turizm sektörü 2021 yılı itibariyle yeniden toparlanma sürecine girmeye başlamıştır.

UNWTO verilerine göre uluslararası seyahat sayısı 2021 yılında %4 artış göstererek 400 milyondan 415 milyona yükselmiş ve bu artışa rağmen pandemi öncesi dönem olan 2019 yılının %72 altında kalmıştır. 2022 yılının ilk 9 aylık verilerine göre ise uluslararası seyahat sayısı 2021 yılının Ocak-Eylül dönemine göre yaklaşık %133 oranında büyüme göstermiştir. Yaşanan yükselişe karşın uluslararası seyahat sayısının 2019 yılının ancak %63'üne ulaşabildiği gözlenmiştir.

Dünya genelinde tatile oluşan özlem nedeniyle 2023 yılına büyük beklentilerle giren turizm sektörü bu yıl; küresel ekonomik resesyon ihtimali, dünya genelinde yaşanan yüksek enflasyon ve Rusya ile Ukrayna arasında yaşanan savaşın yarattığı sonuçlarla baş etmeye çalışacak. Sektör büyüdükçe etkilendiği parametreler ve sektörün yönetilmesi de bir o kadar profesyonellik ve organizasyon gerektirmektedir. Dolayısıyla, krizlerden hızlı etkilendiği kadar normal koşullarına döndüğünde hızlıca toparlanabilme özelliğine de sahip olan turizmin yeni döneme uygun stratejiler ve yol haritalarına ihtiyacı vardır. Sektörün bu zorlu dönemleri en az hasarla atlatabilmesi için tüm paydaşların yeni dönemin gerektirdiği biçimde görev ve sorumluluklar üstlenmesi ise hayati önem taşımaktadır. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) olarak biz de bu sorumluluk bilinci ile faaliyetlerimizi sürdürmekteyiz.

Kurulduğu 1972 yılından bu yana Türk turizminin lokomotif konumunda bulunan ve 50. yaşını geride bırakan TÜRSAB, çalışmalarında turizmin insanları ve kültürleri birleştiren ve evrensel yönünden hareketle 2012 yılında imzaladığı Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne uygun hareket etmektedir. Bu çerçevede Küresel İlkeler Sözleşmesi doğrultusunda hazırladığımız 2022–2023 Dönemi İlerleme Raporu'nu sizlerle paylaşmanın mutluluğunu yaşıyoruz.

İçeriğinde Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nden kaynaklanan görev ve sorumluluklarımıza dair çalışmalarımızın bulunduğu İlerleme Raporu'nda, hayata geçirdiğimiz projelere dair ayrıntılar da yer almaktadır. Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ni imzalamakla, insan hakları, çalışan hakları, çevrenin korunması ve yolsuzlukla mücadeleye verdiğimiz önem; Birlik olarak vizyonumuzun ve sürdürdüğümüz tüm faaliyetlerin yapı taşını oluşturmaktadır.

2019 yılında geçirdiği denetimler sonrasında TÜRSAB, Türk Loydu tarafından TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Belgesi ile belgelendirilmiş ve Birliğimizin vizyonu, misyonu, değerleri ve kalite politikası son haliyle şekillendirilmiştir.

TÜRSAB'ın vizyonu; Türkiye turizm sektörüne 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 bir bakış açısı geliştirmeyi temel almaktadır. Birliğimiz, bu anlayış ile Türkiye Turizm Hedefleri, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri ve Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından belirlenen *Turizm için Küresel Etik Kodları* çerçevesinde davranmayı benimsemiştir.

TÜRSAB; turizm sektörünü etkili bir şekilde temsil etmeyi, toplumsal bilinci arttırmayı, yasal düzenlemelerin geliştirilmesinde proaktif bir yaklaşım izlemeyi, üyelerinin ve çalışanlarının performansını geliştirmeyi, rekabet ortamını kontrol etmeyi, seyahat acentalarının mesleki anlamda gelişimine katkı sağlayacak eğitim çalışmalarını organize ederek sektördeki hizmet standartlarını yükseltmeyi misyon edinmiştir.

Güvenilirlik, tarafsızlık, şeffaflık, kararlılık, erişilebilirlik, proaktif, ekip ruhu, kalite odaklılık, sosyal sorumluluk ve çevre dostu yaklaşımı değerlerimiz olarak benimsemekteyiz.

TÜRSAB, Kalite Politikası ışığında; hukuka ve hukukun kaynağı olarak mevzuata uygun, üyelerinin (seyahat acentalarının) mesleki gelişimine katkı ve destek sağlayarak, çalışanlarının motivasyonunu ve verimliliğini artırıcı çalışmalar yaparak, kurum olarak dünyadaki teknolojik gelişmeleri takip edip gereklerine uygun davranarak, insan sağlığı ve güvenliği ile çevreyi korumaya özen gösterip, bu amaca yönelik davranarak, tüm süreçlerini sürdürülebilir kılarak ve sürekli iyileştirerek, faaliyetlerini gerçekleştireceğini, ayrıca; bu alanda gelişecek durum ve standartları uygulamak üzere gerekli eylemlerde bulunacağını taahhüt etmektedir.

Bu çerçevede, TÜRSAB olarak Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'nden kaynaklanan görev ve sorumluluklarımızı da şimdye kadar olduğu gibi bundan sonra da yerine getireceğimizi ve turizmi, doğaya saygılı bir yaklaşımla sürdürülebilirlik çerçevesi içerisinde geliştirmeye devam ederek gelecek kuşaklara daha yaşanabilir bir dünya bırakma hedefiyle çalışacağımızı ifade eder, "Küresel İlkeler Sözleşmesi 2022 – 2023 İlerleme Raporu"nu ekte bilgilerinize sunarız.

Saygılarımla,

Firuz B. BAĞLIKAYA
Başkan

KÜRESEL İLKELER SÖZLEŞMESİ TÜRSAB 2021 – 2022 İLERLEME RAPORU

TÜRSAB HAKKINDA

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB), 28 Eylül 1972 tarihinde yürürlüğe giren 1618 Sayılı "Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu" uyarınca kurulmuş olan kamu kurumu niteliğine haiz bir meslek birliğidir. TÜRSAB'ın temel amacı, seyahat acentacılığı mesleğinin ve faaliyet alanının temelini oluşturan turizm sektörünün gelişimine katkıda bulunmaktır. 1618 Sayılı Yasa'nın "Amaç ve Kuruluş" başlıklı 32. Maddesi'ne göre; "Seyahat acentaları, seyahat acentacılığı 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. "şeklinde düzenlenmiştir.

Yine aynı yasanın "Birliğin Görevleri" başlıklı 33. Maddesi'nde "Seyahat Acentaları Birliği'nin görevi, pazar araştırmaları ve seyahat acentacılığı 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. Madde'nin son fıkrasında bahsedilen yönetmelikte belirtilen diğer görevleri ifa etmektir." düzenlemesi bulunmaktadır.

1618 sayılı kanunun belirlediği yetkiler çerçevesinde meslek disiplininin sağlanması, mesleğin gelişimine ilişkin faaliyetler ve seyahat acentalarının karşılaştıkları sorunların çözümü yönünde yapılan çalışmalar, TÜRSAB'ın hizmet alanı içinde yer alan önemli işlevler arasındadır.

Turizm sektöründe yaşanan gelişmeler ve karşılaşılan sorunlara ilişkin tüm konuları ilgili mercilerin dikkatine sunmak ve bu konuda kamuoyunu bilgilendirmek ayrıca TÜRSAB'ın temel amaçları arasında yer almaktadır.

Bu amaçlarını gerçekleştirebilmek için, kamu ve özel sektör turizm kurumlarıyla ortaklaşa çalışmalar yapan TÜRSAB, turizm politikalarının geliştirilmesinde de önemli görevler üstlenir. TÜRSAB, çevresel, tarihi ve insani değerlerin korunması ve geliştirilmesi gibi turizmi yakından ilgilendiren konularda, mesleki birlik olarak yol gösterici özelliği de taşımaktadır.

TÜRSAB'ın çalışmaları arasında uluslararası ilişkiler ve görev kapsamı içinde yürütülen tanıtım faaliyetleri önemli bir yer almaktadır. TÜRSAB, Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) ve Uluslararası Seyahat Acentaları Birlikleri Federasyonu (UFTAA) gibi uluslararası önemli kuruluşların üyesidir.

TÜRSAB, diğer ülkelerin muadil organizasyonları, tur operatörleri, seyahat acentaları, birlik, federasyon gibi örgütleri ile ikili ve çok taraflı ilişkilerin geliştirilmesi yönünde de faaliyetler yürütmektedir.

Turizm sektörünü ilgilendiren her platform ve konuda aktif olarak görev alan ve söz sahibi olan TÜRSAB, gerçekleştirdiği faaliyetlerle turizm sektörünün geliştirilmesi ve ülke ekonomisine katkı sağlanmasında kilit rol oynamaktadır. Birlik, turizm endüstrisi paydaşlarının sektörel sorunların çözümlerine yönelik fikir alışverişinde bulunmalarına öncü olmakta, sektördeki gelişim ve değişimlere paralel olarak gerekli adımları atmaktadır.

TÜRSAB faaliyetlerinde ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlar ile iş birliği içerisinde hareket etmenin yanı sıra Türkiye genelinde 37 adet Bölge Temsil Kurulu ile bölgelerin sorunlarını daha etkin şekilde değerlendirerek çözüm oluşturmaya odaklanmaktadır. Ayrıca, bünyesinde barındırdığı 16 İhtisas Başkanlığı ile sektöre dair değerlendirme, araştırma ve geliştirme faaliyetlerini yürütmektedir.

TÜRSAB'ın 1618 Sayılı Yasa'da belirtilen görevleri çerçevesinde, ayrıca mesleğin ahlak ve tesanüdünü koruması amacıyla 30.11.2019 tarihli TÜRSAB 24. Olağan Genel Kurulu'nda "TÜRSAB Seyahat Acentacılığı Meslek İlkeleri" kabul edilmiştir.

TÜRSAB, 16 Aralık 2012 tarihinden bu yana UN Global Compact imzacıları arasında yer almaktadır.

Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne Yaşam Veren On İlke:

İnsan Hakları

İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve haklara saygı duymalıdır.

İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalıdır.

Çalışma Standartları

İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemelidir.

İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmelidir.

İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmelidir.

İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmelidir.

Çevre

İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemelidir.

İlke 8: Çevresel sorumluluğu arttıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek verilmelidir.

İlke 9: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemelidir.

Yolsuzlukla Mücadele

İlke 10: İş dünyası, rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalıdır.

FAALİYETLERİMİZ

A-) Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri'nden "İnsan Hakları" konulu ilkeler aşağıda yer almaktadır.

İnsan Hakları

İlke 1: İş dünyası, ilan edilmiş insan haklarını desteklemeli ve haklara saygı duymalıdır.

İlke 2: İş dünyası, insan hakları ihlallerinin suç ortağı olmamalıdır.

Bu ilkeler kapsamında faaliyetlerimiz aşağıda yer almaktadır:

Turizm, ülke ekonomisine yaptığı katkının yanı sıra farklı toplumların birbirini tanıyarak yakınlaşması, insan haklarının ve özgürlüklerin geliştirilerek iyileştirilmesi ve uygulanması ve evrensel barışın tesisine yönelik sahip olduğu stratejik önem ile bütüncül kalkınma, ilerleme, toplumsal ve küresel refahın desteklenmesine yönelik lokomotif görevi görmektedir.

Bu çerçevede TÜRSAB, insan haklarına saygılı faaliyetlerde bulunmakta ve iş dünyasında insan haklarına saygılı olacak şekilde faaliyetlerini sürdürmektedir. Tüm paydaşlarla evrensel insan hakları çerçevesinde ilişkiler geliştirmek gerek iş süreçlerinde gerekse yarı kamu kurumu niteliğinde bir meslek birliği olmanın getirdiği bilinçle istinaden etnik köken, dil, din, ırk, cinsiyet ve sınıfsal ayrımcılık gözetmemek, Birliğin benimsediği değerler arasındadır.

Bu değerler kapsamında ulusal ve uluslararası tüm paydaşlarla iş birliği içerisinde faaliyetler gerçekleştirilmektedir.

1-) 30 Eylül 2022 tarihinde, Darüşşafaka'lı öğrencilere yönelik olarak panorama 1453 ve Miniatürk müzeleri gezisi düzenlendi

B-) Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri'nden "Çalışma Standartları" konulu ilkeler aşağıda yer almaktadır.

Çalışma Standartları

İlke 3: İş dünyası, çalışanların sendikalaşma ve toplu müzakere özgürlüğünü desteklemelidir.

İlke 4: Zorla ve zorunlu işçi çalıştırma uygulamasına son verilmelidir.

İlke 5: Her türlü çocuk işçi çalıştırılmasına son verilmelidir.

İlke 6: İşe alım ve işe yerleştirmede ayrımcılığa son verilmelidir.

TÜRSAB, Birlik çalışanlarının yanı sıra üye seyahat acentalarının mesleki gelişimine önem vermekte, ayrımcılık yapmaksızın eşitlik temelinde tüm faaliyetlerini sürdürmektedir. Bu ilkeyle hareketle, sektörel iş birliğini proaktif bir zeminde arttırmaya ve üyelerin mesleki gelişimine yönelik çalışmalar aşağıda yer almaktadır.

1-) 27 Nisan 2018 tarihinde Birliğimizin yanı sıra turizm sektörünün önde gelen paydaşlarının bünyesinde yer aldığı "Turizm İstişare Kurulu" kurulmuştur. Turizm sektör temsilcileri arasındaki iş birliğini arttırmak ve sektörün gelişimini desteklemek amacıyla hayata geçirilen "Turizm İstişare Kurulu", kurulduğu günden bu yana turizm sektörünün gelişimi açısından stratejik öneme sahip bir platform olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

2-) İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili tüm yasal düzenlemelere uygun hareket edilmekte ve tüm çalışanlara mevzuata uyumlu şekilde iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri verilmektedir.

3-) Çalışma hayatı açısından çalışanlarda kadın-erkek eşitliğine azami özen gösterilmekte olup eşit işe eşit ücret uygulamaları desteklenmektedir.

4-) **TÜRSAB Akademi:** Türkiye'de turizmi şekillendiren ve geliştiren bir meslek birliği olarak TÜRSAB'ın temel misyonlarından biri, turizmin daha nitelikli bir hizmet alanı haline gelmesini sağlamak ve bunun için çeşitli çalışmalar yapmaktır. Bu amaçla, yılların getirdiği tecrübeyi akademi çatısı altında birleştirip, bu birikimin tüm üye acentalar ile paylaşılması hedefiyle TÜRSAB Akademi kurulmuştur.

Turizm profesyonelleri için mesleki eğitimlerin verildiği bir yapı olan TÜRSAB Akademi'de turizme değer katmak isteyen tüm acentalar için çeşitli içeriklerde eğitimler organize edilmesi planlanmaktadır.

Sektöre adaptasyon eğitimlerinin verildiği TÜRSAB Akademi'de turizmin daha fazla profesyonelleşmesi ve bunun acentalar tarafında pozitif bir karşılığa dönmesi için çalışmalar 2017 – 2019 döneminde de gerçekleştirilmiştir. 2020 yılında pandemi sebebiyle askıya alınan çalışmalara 2021 yılı itibariyle tekrar başlanmıştır.

5-) 1618 Sayılı Yasa ve bu yasaya bağlı Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nde de belirtildiği üzere, *Enformasyon Memurluğu Başarı Belgesi ve Enformasyon Memurluğu Yabancı Dil Başarı Belgesi* sınavları ile bu sınavlara ilişkin kurslar her yıl TÜRSAB tarafından düzenlenmektedir. 2020 yılında pandemi nedeniyle sınav açılmamıştır ancak 2021 itibariyle sınavlar online olarak yapılmaya başlanmış ve bu şekilde yapılmaya devam edilmektedir. Sertifikaların da dijital ve karekodla verilmeye başlanmasının haricinde 4 dilden 9 dile çıkarılmıştır.

6-) Pandemi nedeniyle personel kaybına uğrayan bilet satışı gerçekleştiren seyahat acentalarına personel yetiştirmek ve istihdam sağlamak amacıyla 2022 yılı içerisinde Amadeus, Sabre ve Travelport firmaları iş birliği ile Havayolu Bilet Satış Personeli Yetiştirme ve İstihdam programı başlatılmıştır. 5.000 başvurunun olduğu program 2022 Eylül ayından itibaren açılan 3 sınıfta 41 kursiyer eğitmiş ve programı başarıyla tamamlayan adayların acentelerde işe başlaması sağlanmıştır.

7-) **TÜRSAB Sınav ve Belgelendirme Merkezi:** Seyahat acentalarında çalışan ve çalışmak isteyen personelin *Mesleki Yeterlilik Belgesi* alabilmesi amacıyla TÜRSAB Yönetim Kurulu kararı ile 24 Temmuz 2013'te TÜRSAB Sınav ve Belgelendirme Merkezi'nin kurulması kararı verilmiş ve merkez Ankara'da faaliyetlerine başlamıştır.



TÜRSAB Sınav ve Belgelendirme Merkezi, TS EN ISO/IEC 17024'e göre akredite olması ve Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından Sınav ve Belgelendirme Kuruluşu olarak yetkilendirmeyi amaçlamakta, bunun için de akreditasyon çalışmalarını aktif olarak yürütmektedir.

Avrupa Birliği standartları ile uyumlu ulusal yeterlilik sistemini kurmak ve işletmek amacıyla kurulmuş olan MYK ile TÜRSAB arasında imzalanan "Ulusal Yeterlilik Hazırlama İş birliği Protokolü" çerçevesinde; seyahat acentalarının nitelikli elemanlarının eğitilmesi ve bu konuda sınav ve belgelendirme hizmetinin verilmesi açısından TÜRSAB'ın etkin rol alması ve ilgili Bakanlıklar ve kuruluşlar tarafından da desteklenmesi talep edilmiştir.

Birliğimizce faaliyetleri yürütülen "TÜRSAB Sınav ve Belgelendirme Merkezi" yapmış olduğu çalışmalar sonucunda TÜRKAK-Türk Akreditasyon Kurumu'nca "Personel Belgelendirme Kuruluşu" olarak akredite olmuş, MYK'ya göre "Sınav ve Belgelendirme Yetki Belgesi" ile yetkilendirilmiştir.

Bununla birlikte MYK'nın aradığı nitelik ve standartlara seyahat acentalarının kolaylıkla uyum sağlayabilmesi için mali destek dahil teşvik ve imkanlardan yararlandırılması talepler arasında yer almaktadır.

Aralık 2017 yılında MYK tarafından denetlenip uygun görülmesi ve TÜRKAK tarafından akredite edilmesi sonucu 2018 ve 2019 yıllarında aktif faaliyete geçerek seyahat acentası personellerinden transfer elemanı, satış elemanı, ürün planlayıcı mesleklerinde 195 kişi sınava alınmış 141 kişi başarılı olarak *Mesleki Yeterlilik Belgesi* almaya hak kazanmıştır. Pandemi nedeniyle 2020 yılında sınav açılmamıştır. Bu dönemde seyahat acentası yöneticisi, otel ön büro çalışanı ve yöneticisi, otel kat hizmetleri çalışanı ve yöneticisi meslekleri hazırlanmış TÜRKAK tarafından akredite edilmiş, MYK denetimi beklenmektedir. Denetim sonucunda bu meslekler de yetkilendirilmiş olacaktır. Ayrıca servis görevlisi ve sorumlusu, vale görevlisi mesleklerinin çalışmaları başlatılmış olup halihazırda devam etmektedir.

Vale Görevlisi (Seviye 3) çalışmalarımız MYK ve TÜRKAK tarafından denetlenerek yetkisi alınmıştır.

TÜRSAB SBM 2017 yılı aralık ayında MYK tarafından denetlenmiş ve TÜRKAK tarafından da akredite edilmiştir. 2018 ve 2019 yıllarında Seyahat Acentası personeline yönelik olarak;

- Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5)
- Seyahat Acentası Satış Görevlisi (Seviye 4)
- Transfer Elemanı (Seviye 3)

mesleklerinden 195 adayımız sınavlara katılmış ve 141 kişi belge sahibi olmuştur.

Tüm dünyayı etkisi altına alan pandemi nedeniyle 2020 yılında sınav düzenlenmemiştir. Yapılan çalışmalar neticesinde 11 Ağustos 2020 tarihinde MYK Gözetim Denetimi gerçekleşmiş, yine;

17-18-19 Eylül 2020 tarihinde TÜRKAK Gözetim Denetimi yapılarak aşağıdaki yeterliliklerden akredite olunmuştur.

- Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5)
- Ön Büro Görevlisi (Seviye 4)
- Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5)
- Kat Sorumlusu (Seviye 3)
- Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6)

2021 yılında,

- Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 356 kişi,
- Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) 87 kişi,
- Seyahat Acentası Satış Görevlisi (Seviye 4) 31 kişi,

olmak üzere toplam da 474 kişi sınavlarımıza katılmış, bu adaylardan 192 kişi belge almaya hak kazanmıştır.

2022 yılında;

- Seyahat Acentası Yöneticisi (Seviye 6) 129 kişi,
- Ürün Planlama ve Operasyon Sorumlusu (Seviye 5) 27 kişi,
- Seyahat Acentası Satış Görevlisi (Seviye 4) 11 kişi,
- Transfer Elemanı (Seviye 3) 3 kişi,
- Ön Büro Yöneticisi (Seviye 5) 1 kişi,
- Kat Hizmetleri Sorumlusu (Seviye 5) 1 kişi,
- Vale Görevlisi (Seviye 3) 58 kişi,

olmak üzere toplam da 230 kişi sınavlarımıza katılmış, bu adaylardan 75 kişi belge almaya hak kazanmıştır.

Gerçekleştirdiğimiz sınavlar yanında, Kapsam Genişletme çalışmaları arasında Motosikletli Kurye mesleğine yönelik soru ve senaryo bankası oluşturularak başvuru yapılacak hale getirilmiştir.

Program Komitesi ve sınav komisyonu havuzu oluşturulmuştur. Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından zorunlu tutulan Değerlendirici, Karar Verici, İç Doğrulayıcı eğitimleri belirlenen değerlendiricilere aldırılmıştır. TÜRSAB SBM tarafından da gerekli eğitimler verilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Gözetim denetimi 26 Ekim 2022 tarihinde gerçekleştirilmiştir.

Türk Akreditasyon Kurumu (TÜRKAK) Gözetim Denetimi 13-14-15-16 Aralık 2022 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir.

TÜRKAK ve MYK tarafından yenilenen ve denetimlerde istenilen kalite yönetim sisteminin işlerliği ve sürdürülebilirliği sağlanmıştır. Aynı zamanda rutin aralıklarla istenilen değişiklikler sistemimizde yenilenecek uygulamaya konulmuştur.

MYK tarafından düzenlenen toplantı ve çalıştaylara katılım sağlanmıştır.

TÜRSAB SBM bünyesinde kalite sisteminin zorunlu kıldığı komitelerle toplantılar yapılmıştır.

8-) TÜRSAB, TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Belgesi ile 28 Ağustos 2019 tarihinde Türk Loydu tarafından belgelendirilmiştir. En son 2020 yılında gerçekleştirilen denetimler sonucu yenilenen belge 28.08.2022 tarihine kadar geçerli olup, 2023 yılı ocak ayında yapılacak olan periyodik denetim ile sistemin başarılı bulunması halinde yenilenecektir.

9-) Bilet eğitimi, gastronomi konuşmaları ve turizm mevzuatı gibi sektörel başlıklarla yayın yapan ve turizmin sorunları ve Birlik faaliyetlerini aktif olarak tüm üyelerle paylaşan TÜRSAB TV adında bir web TV kurulmuştur.

10-) Turizm sektörüne ışık tutmak, sektörel gelişme ve değerlendirmelerden ve potansiyel turizm pazarları ve yeniliklerden tüm üyeleri bilgilendirmek amacıyla Voice of Travel Dergisi üç ayda bir yayınlanmaktadır.

11-) 2019 yılının son aylarında ortaya çıkan Koronavirüs pandemisinin ardından seyahat acentalarının ayakta kalma mücadelelerinin desteklenmesi, koşulların iyileştirilmesi ve pandemi sürecinde gereken desteğin sağlanmasına yönelik talepler yetkili mercilere iletilmiş ve takip edilmiştir.

12-) TÜRSAB Rota: TÜRSAB, Türkiye seyahat endüstrisine yeni bir soluk getirecek olan ülke ekonomisine önemli katkı sağlayacak "Turizmin Yeni Rotası" TÜRSAB ROTA Projesi'ni hayata geçirmiştir. TÜRSAB ROTA, Dünyamızın son derece hızlı bir dönüşümden geçtiği bu dönemde, dijital çağa ve akla uygun yatırımlarla turizm sektörünün canlanmasına ve seyahat acentalarının gelişiminde önemli rol oynayacaktır. TÜRSAB ailesinin altı aylık çalışması sonucu milli ve yerel anlayış ilkesiyle ortaya çıkan, TÜRSAB ROTA projesi ile değişen ve gelişen dünyada ülkemizin ve sektörümüzün menfaatlerini geliştirmek hedeflenmiştir. TÜRSAB, dünyada bir benzeri olmayan bu dijital dönüşüm projesiyle iç turizm dinamiklerini canlandırmak açısından çok önemli bir adım atılmış bulunmaktadır. Turizmin 12 aya ve ülke geneline yayılması ilkimizin bir neticesi olarak ortaya çıkan TÜRSAB ROTA Projesi, hem üyemiz seyahat acentalarının kendi aralarındaki iş birliği olanaklarını arttıracak hem de tüketicilere acentalar aracılığıyla yepyeni turizm rotaları sunacaktır.

Tüm seyahat acentalarına ücretsiz olarak açık olan TÜRSAB ROTA ile bu platforma dahil olan üye acentalar, tek tıkla binlerce acentanın tur paketine ulaşabildiği gibi kendi ürünlerini de bu platforma kolayca yükleyebilecektir. Türkiye genelinde bulunan Bölge Temsil Kurulları aracılığıyla seyahat acentalarının sistemi kolayca kullanabilmesini sağlamak amacıyla eğitimler verilmiştir.

TÜRSAB olarak, seyahat acentacılığı mesleğine kâr amacı gütmeksizin katkı sağlamak asli görevlerimiz arasında yer almaktadır. Bu kapsamda TÜRSAB ROTA projesinin temelleri; ülke turizmine 12 ay boyunca, 81 ilimizin her köşesine farklı turizm ürünlerini en iyi hizmet kalitesi ile sunmak anlayışıyla atılmıştır. Ülkemiz; Edirne'den Kars'a, Sinop'tan Hatay'a kadar dört bir yanındaki tarihi, kültürel ve doğal turizm değerleri ile eş benzeri olmayan bir potansiyele sahiptir.

Bu topraklar, Anadolu'nun cömertliği ve misafirperverliği ile taçlandırıldığı zaman, daha da özgün bir destinasyona dönüşür. Bu zenginliği acentalar aracılığıyla halkın hizmetine sunmak, en iyi şekilde anlatmak ve yaşatmak seyahat acentalarının asli görevlerinden biridir.

TÜRSAB ROTA, TÜRSAB aile üyelerinin birbiriyle olan bağlarını güçlendirirken, seyahat severlere de kültür turizminden yat turizmine, sağlık turizminden doğa turizmine, gastronomi turizminden kış turizmine kadar ülkemizdeki tüm turizm türlerinde en iyi hizmeti sunma fırsatını tanımaktadır. TÜRSAB ROTA, yerel ve kültürel değerlerimize, doğal güzelliklerimize vurgu yaparak, seyahat acentalarını her bütçeye uygun farklı turizm ürünlerini sunmaları noktasında buluşturmayı hedeflemektedir.

TÜRSAB ROTA projesi, bir yandan insanların seyahatlerini seyahat acentaları aracılığı ile gerçekleştirmesini teşvik ederken diğer yandan esnafın canlanmasına ve bölgesel iş hacminin artmasına destek olarak ülke ekonomisine katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

C-) Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri'nden "Çevre" konulu ilkeler aşağıda yer almaktadır.

İlke 7: İş dünyası, çevre sorunlarına karşı ihtiyati yaklaşımları desteklemeli.

İlke 8: Çevresel sorumluluğu arttıracak her türlü faaliyete ve oluşuma destek verilmeli.

İlke 9: Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemeli.

Bu ilkeler kapsamında yapılan faaliyetlerimiz aşağıda yer almaktadır:

1-) 5 – 8 Nisan 2021 tarihleri arasında; tarihi Leleg Yolu ekseninde, Bodrum'un doğa ve macera turizm olanakları, Alternatif Turizm İhtisas Başkanlığı'nca üye seyahat acentalarına ücretsiz info turunda tanıtıldı.

2-) İzmir Büyükşehir Belediyesi ve İzmir Vakfı iş birliğinde Efe Yolu Projesi'nin geliştirilmesine destek verildi.

3-) 2-4 Kasım 2021 tarihleri arasında Muğla, Dalyan'da T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Dalyan Turizm Kültür ve Çevre Koruma Derneği, Dalyan Turizm Tanıtım Sosyal Gelişim ve Eğitim Vakfı (DALYAN TUSEV) ve Güney Ege Kalkınma Ajansı (GEKA) tarafından Güney Ege Kalkınma Ajansı ile TÜRSAB Alternatif Turizm İhtisas Başkanlığı'nca ortaklaşa yürütülen ECO Trails Tanıtım Etkinliği gerçekleştirildi. İlgili etkinlik kapsamında; ECO Trails Yürüyüş ve Bisiklet Rotaları seyahat acentalarımıza tanıtıldı. 4 günlük info Tur'unda, Ekolojik Tatil Paketleri Oluşturma Çalıştayı düzenlendi.

4-) Çevre dostu teknolojilerin gelişmesini ve yaygınlaşmasını desteklemek amacıyla TÜRSAB 2016 yılının başında taşındığı yeni binasında elektrik tasarrufu uygulamaları, çevresel atıkların geri dönüşümünü sağlayacak tedbirlerin alınması konusunda çalışmalar yapmaktadır.

Özellikle kâğıt israfını önlemek adına bilgisayar belge yönetim sistemi kullanılmaktadır. Dolayısıyla evrakların basılması yerine dijital ortamda saklanması sağlanarak çevrenin korunması sağlanmıştır.

Basılı malzeme kullanımını azaltmak adına 2019 – 2020 yılları arasında M-Files programı kullanılmaya başlanmış, dijital ortamda onay, görevlendirmeler ve belgelendirme için departmanlar özelinde sistem

kurulmuş, kullanımı için de eğitimler verilmiştir. Diğer atıklarda olduğu gibi dijital atıklarla ilgili olarak da hassasiyet gösterilmekte, iletişimin daha sağlıklı işlemesi sağlanmaktadır.

5-) Kâğıt ve plastik atıkları, her katta yer alan geri dönüşüm kutuları sayesinde dönüştürülmektedir.

6-) Doğal kaynakların sürdürülebilir kullanılması ve yönetimi desteklenmekte, çalışanların çevre, sağlık, teknik emniyet konularındaki eğitimlerinin sürekliliği sağlanmaktadır.

7-) 27 Ağustos 2021 tarihinde Ege-Akdeniz bölgelerindeki yangınlar sonrasında ilgili bölge acentalarıyla yangın bölgeleri ziyaretleri organize edildi.

Yangınlar sonrası yaraları sarabilmek adına Yönetim Kurulu Başkanımız Firuz BAĞLIKAYA öncülüğünde TÜRSAB olarak "Yeniden Yeşert" kampanyası başlatılmıştır.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na ulaşmak için turizmi kilit bir aktör yapmaya yönelik yenilikçi yaklaşımların benimsenmesi için hedeflerden bazıları, seyahat acentalarını sürdürülebilir turizm konusunda bilinçlendirici eğitim ve etkinlikler düzenlenmesi, sürdürülebilir turizm destinasyonlarını desteklemek için bir platform oluşturulması, sürdürülebilir turizm konusunda sektörü olumlu etkileyecek ve ilham verecek en iyi örneklerin paylaşılması; Küresel Turizm Etiği Kuralları'na bağlı TÜRSAB üyesi seyahat acenta sayısının artırılması, sorumlu seyahat ve sorumlu turist kavramlarının teşvik edilmesi, seyahat acentaları için sürdürülebilir turizm kriterleri ve sertifikasyon çalışmalarının gerçekleştirilmesi, yerel üreticiler, tedarikçiler gibi toplulukların değer zincirine entegre edilebilmesi şeklinde belirlenmiştir.

8-) 10 Aralık 2021'de Çırağan Sarayı'nda 5'inci gerçekleşen İstanbul Ekonomi Zirvesinde yer alan "Ekoturizmin Çevresel, Ekonomik ve Sosyo-Kültürel Etkileri" başlıklı bir panel düzenlendi.

Dünya Yeşil Ekonomi Konseyi Başkanı Dr. Mohamed Kafafy, Macrebur Ltd. Ceo'su Toby Mc Cartney, Boğaziçi Üniversitesi öğretim görevlisi Dr. Tamer Atabarut ve Haliç Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölüm Başkanı Nur Ündey konuşmacı olarak yer aldı.

9-) 29 Mart 2022 tarihinde, Yönetim Kurulu Başkanımız Firuz BAĞLIKAYA'nın Ankara Ticaret Odası tarafından düzenlenen, Eko İklim ve Ekonomi ve İklim Değişikliği Zirvesi'ne katılımı organize edildi.

10-) TÜRSAB, DenizTemiz Derneği TURMEPA üyesidir.

D-) Küresel İlkeler Sözleşmesi İlkeleri'nde "Yolsuzlukla Mücadele" konulu ilke aşağıda yer almaktadır.

İlke 10: İş dünyası, rüşvet ve haraç dahil her türlü yolsuzlukla savaşmalı.

Bu ilke kapsamında yapılan faaliyetlerimiz aşağıda sunulmaktadır:

1-) Gelişen teknoloji ile başta internet üzerinden gerçekleştirilenler olmak üzere belgesiz faaliyetlerin önlenmesi için haksız rekabet eylemini gerçekleştirenler aleyhine önlemler alınarak denetimler 2021-2022 döneminde de yoğun şekilde yapılmıştır. Bu işletme belgesiz faaliyetler ile ilgili Birliğimizin talebi üzerine mülki amirliklerin uyguladığı idari yaptırımların yanında hukuk ve ceza davaları açılarak Birliğimizce takip edilmiştir.

İşletme belgesiz seyahat acentacılığı faaliyetlerinin, Türk Ticaret Kanunu'nda düzenlenen Haksız Rekabet Suçu kapsamına girmesi sebebiyle Türkiye genelinde savcılıklara suç duyurusunda bulunulmuştur.

2-) Belgesiz faaliyetlerin önlenmesi ve Birlik üyesi seyahat acentaları aleyhine haksız rekabetin ortadan kaldırılması amacıyla, Türkiye genelindeki üniversiteler, belediyeler, dernekler, özel ve kamu kurum ve kuruluşları dahil olmak üzere ilgili tüm gerçek ve tüzel kişilere gerekli uyarı yazıları yazılmıştır. Belgesiz (kaçak) yapılanmalardan kaynaklı haksız rekabet koşullarını minimuma indirmek maksatlı gerekli Mali denetimlerin yapılabilmesi için Maliye Bakanlığı'na yazılı bildirimde bulunulmuştur.

3-) Belediyelere, üniversitelere, seyahat acentalarına münhasır faaliyetlerin gerçekleştirilmemesi ve yapılacak ihalelerde Seyahat Acentası Belgesi bulunma zorunluluğunun getirilmesi konusunda uyarı yazıları yazılmaktadır.

4-) 2021 Ocak – 2022 Aralık Türkiye Denetim Raporu'nda işletme belgesiz seyahat acentacılığı faaliyetine ilişkin toplam 257.922 kontrol yapılmış ve 11.346 tutanak tutulmuştur. Yapılan denetimler sonucu sahada karşılaşılan kaçak (belgesiz faaliyet) oranı %61 düşürülmüştür.

5-) İnternet üzerinden gerçekleştirilen seyahat acentacılığı faaliyetlerinin önüne geçilebilmesi amacıyla Dijital Denetim Birimi kurulmuştur. 2021 Ocak – 2022 Aralık tarihleri arasında 3.423 adet web sayfası ve sosyal medya sayfası incelenmeye alınmış ve gerekli yasal işlemler yapılmıştır.