

## PAPER DETAILS

TITLE: Yerellikten Uluslararasıına Geçiş Yolculuğu: Olcartur Seyahat Acentasi Mersin Kenti

AUTHORS: Uysal YENİPİNAR

PAGES: 311-328

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2369681>

## 1. Giriş

Genç turizmci K1 1987 yılında Mersin kentinde ailesinin soyadını verdiği bir turizm seyahat acentası kurmuştur. O dönemlerde kentte iki seyahat acentası ticari gemiler ve liman taşımacılığı hizmeti sunmaktadır. Numan Olcar Mersin kentinde kendi acentesinin amacını, turizm taşımacılığı olarak belirlemiştir. Bu kararı vermesinde; öncelikle yurt dışında turizm eğitimi almış ve iş deneyimine sahip olmak, diğer acentalar ile rekabet etmemek, anılan yıllarda Türkiye'ye yönelik dış turizm talebinde artışı öngörmüş olmak etkili olmuştur. Numan Olcar'a yurtdışı eğitimi ve deneyimi Türkiye turizmindeki gelişmeleri ve olguları bütüncül bir perspektiften görme yetisi kazandırmıştır. Diğer yandan eğitilmiş ve nitelikli turistlerin, kültürel ve doğal mirasa ilgi ve saygı duydukları, daha çok para harcadıkları ve kalış sürelerinin daha uzun olduğunu fark etmiştir. Seksenli yılların başında Mersin ve çevresinde turizm talebi genelde deniz, kum ve güneş üçlüsüne yöneliktir. Ziyaretçiler yakın bölgelerden gelen yerli turistler olup, turistik işletmelerin hizmet anlayışı da yerli gruplara yöneliktir. Yeme-içme dinlenme ve eğlence yerleri yerel halka hitap eden küçük, derme-çatma yerlerdir. Yabancı tur gruplarına hizmet sunacak, restoran, kafe-bar gibi eğlence yerleri henüz gelişmemiştir. Mersin ili kıyıda ve kıyı gerisinde turistik çekim gücü oldukça yüksek arkeolojik ve doğal sit alanlarına sahiptir. Ancak bu alanlara yabancı turist gruplarının getirilebilmesi için alt ve üst yapı eksikliklerinin giderilmesi gerekmektedir. Numan Olcar, yerel yönetimler ve turizm paydaşlarının birlikte hareket ettikleri takdirde, sorunların çözülüp bölgede turizminin gelişeceğine gönülden inanmıştır. Bu amaçla başta Mersin'e en yakın Tarsus ilçesi ve Kızkalesi hinterlandının turizme kazandırılması konusunda yerel yönetimlerle uzlaşmıştır. Alınan kararlarla; Mersin ilinin doğu yönünde Tarsus ilçesinde yer alan St. Paul kuyusu ve kilisesi; batı yönünde Kanlı Divane, Kız Kalesi, Cennet Cehennem gibi tarihi ve dini kültürel miras alanlarının geliştirilmesine öncelik verilmiştir. İli ziyaret eden az sayıda bireysel yabancı turistler genelde kısa süreli deniz, kum, güneş keyfi yapıp pansiyonlarda konaklamaktadırlar. Az sayıda yabancı turist de kısa süreli tatillerinde pansiyonlarda kalmaktadırlar. Bu turistler konuksever yerel halk sayesinde, yakın çevredeki doğal ve kültürel miras alanlarını gezip, görmekte ve bu yerlerin tanıtılmasına katkı sunmaktadırlar. Ancak sit alanları ve çevresinin tur gruplarına hitap edebilmesi için güvenli yürüyüş, temizlik, mağara içi merdiven, restoran, hediyelik eşya satış yeri vb. alt ve üst yapı yatırımlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Numan Olcartur'un Turizm otoriteleri ve sivil toplum örgütlerinin koordinasyonlu çalışmaları ile alt ve üst yapı eksikleri kısmen tamamlanmıştır. Böylece kıyı gerisinde uzak mesafede yer alan, Uzuncaburç kutsal alanı, Olba Antik Kenti, Ayatekla Kilisesi, Alahan Manastırı ve Aziz Pavlus, Roma Yolu, Eleseau-Sebaste gibi kıyı gerisindeki tarihi sit alanları tur güzergâhlarına dâhil edilmiştir. Bu süreçte Olcartur yerli turistler kadar, yabancı turistlere de hizmet sunmaya başlamıştır. Numan Olcar, seksenli yılların başında kruvaziyer gemi işletmelerini Mersin limanına uğramaları için ikna emiş ve günübirlik tur antlaşması imzalamıştır. Böylece Mersin'de bir ilk gerçekleşip ticari gemilerin dışında, yabancı turistik kruvaziyer gemileri de Mersin Limana demir atmaya başlamışlardır. Kruvaziyer turistleri sabah kahvaltılarını gemide yapmaktaydılar. Kahvaltı bitiminde, rıhtımda sayıları 10 bulan tur otobüslerine yönlendirilmekteydiler. Otobüsler ve turun organizasyonu Olcartur Seyahat Acentası tarafından gerçekleştirilmekteydi. Kruvaziyer turları uzun yıllar devam etmiş ve konuklar için günübirlik kıyı ve kıyı gerisi antik kentler turu düzenlemiştir. Günübirlik gezi turlarında sunulan; ulaşım, gezilecek yerler, turist rehberleri, mola noktaları, öğle yemeği gibi hizmet bileşenleri Numan Olcar seyahat acentası tarafından gerçekleştirilmiştir. Olcartur Seyahat acentasının yabancı turistlere hizmet sunma serüveni ilk olarak gemi turları ile başlamıştır. Kurucu ve yöneticisi Numan Olcar Türkiye Seyahat Acentaları Birliği yönetim kurulu üyesidir. Mersin ofisleri çalışmaya devam etmektedir.

## 2. Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerinin İşlevleri

Turizm dünyada hızla gelişen bir sektör konumundadır. Turizm Seyahat işletmeleri sayesinde turistler kendilerini yoran ve zaman kaybettiren her türlü seyahat formalitelerinden kurtulmaktadırlar. Tur operatörleri üretici ve tüketiciyi bir araya getiren aracı kurumlar olmuşlardır. Özellikle büyük tur operatörleri tarafından her türlü seyahat formalitelerinin, bir paket halinde hazırlanıp tüketicilere sunulması, bu paketi farklı gelir guruplarına uygun fiyatla sunması, seyahat alışkanlığı ve bağımlılığı yaratıp kitlesel seyahatleri artırmıştır. Bu durum turistlerin dinlence ve eğlence anlayışını olumlu yönde etkileyip geliştirmiştir. Turistik Seyahat acentalarının; turistlerin beklentileri ile destinasyon kaynaklarının nelerden oluştuğunu, hangi gruplara hitap ettiğini çok iyi bilmeleri gerekmektedir. Örnek Olay çalışmasında Araştırmanın örneklemini oluşturan Olcartur Seyahat Acentasının çalışma alanını anlamak için, tur düzenleme yetkisine sahip seyahat acentaları ile ilgili bazı temel kavramlar açıklanmıştır. Turizm sektörü, dünyanın en önemli ve gelir getirici sektörlerinden biri olması nedeniyle, 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren ülke politikalarında önemli yer tutmaya başlamıştır. Turizm bileşenlerinin en önemli kuruluşlarından biri kuşkusuz seyahat acentalarıdır. Üretici ve aracı seyahat acentaları; hazırladıkları paket turlarla yerli ve yabancı turistlerin yurt içi ve yurt dışı seyahatlerini güvenli, rahat, uygun fiyatlı ve sorunsuz geçirmelerini sağlamaktadırlar. Destinasyonun sunduğu olanaklar ile tura katılacak turistlerin beklentilerini çok iyi bildikleri için, sektörün en entelektüel kuruluşlarından biri olduğu söylenebilir. Bu nedenle destinasyon yöneticilerine; turistin beklentilerini karşılayabilecek, destinasyon yönetimi, turizm hizmetinin geliştirilmesi, yatırımlar, turistik ürün, turistik işgücü gereksinimleri ve nitelikleri gibi destinasyon geliştirecek konularda fikir ve uygulamaları ile katkı sunmaktadırlar.

Turizm endüstrisi (sektörü), turist talepleri ile turizmle ilgili endüstrilerce turistler için arz edilen ürün ve hizmetlerin bir araya gelmesiyle oluşan bir dizi ekonomik faaliyet olarak da tanımlanabilir (Medlik, 2003: 166; Nickson, 2007: 3-6). 28.09.1972 tarihli 1618 sayılı kanun 1. maddesine göre;

*“Kâr amacı ile turistlere, turizmle ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence sağlayan hizmetleri görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtasıyla pazarlayabilen ticarî kuruluş olarak tanımlanmıştır” (1618 Sayılı Yasa.1972).*

Dünyada, modern anlamda organize edilmiş ilk tur, İngiltere'nin Leicester Kenti'nden Loughbrough Kenti'ne, Thomas Cook tarafından düzenlenmiştir. Cook, kendisinin de üyesi olduğu Yeşilay Derneği üyeleri için, bir tren vagonu kiralayarak Yeşilay toplantısına götürmüştür. Bu gezinin başarısı, diğer üyelerin de benzer taleplerine neden olmuştur. Yeşilay üyelerinin düzenlediği organizasyondan hoşnut olmalarını fark eden Cook, bunu bir iş olarak yapmaya karar vermiştir. 1845 yılında Cook, seyahat düzenleyicisi olarak yeni mesleğine adım atmıştır (İçöz, 2000: 10-11). Tur operatörleri, yeni süreçte kitle turizminde satılan standart tatil paketleri ve potansiyel turizm talebinin gerçeğe dönüşmesine yol açarak, uluslararası turizm pazarını genişletmişlerdir. Böylece daha önce tatil seyahatine çıkamayan orta ve az gelirli tüketicilerin de kitle turizminin ucuz tatil olanaklarından yararlanır duruma gelmesi ile birlikte paket turlarla gerçekleştirilen turizm olayı, geniş sosyal kesimlerin katıldığı bir olgu haline gelmiştir (Yarcan, 1998: 20). Tur Operatörleri; turizm sektöründe hem toptancı hem de üretici işletmelerdir. Turistik bir ürünün fiili olarak gerçek üreticileri olup bu ürüne; konaklama, taşıma, eğlence, hediyelik eşya ve

yiyecek-içecek işletmeleri dâhildir (İçöz, 2000:154). İlk yurtdışı turunu 1846 yılında tren ve vapurla İskoçya'ya organize etmiştir. Bu alanda zamanla isminden söz ettirmeye başlayan Cook, ilk seyahat şirketini, 1860 yılında, Thomas Cook Travel adıyla, Londra'da açmıştır. Thomas Cook Travel, seyahat sektöründe günümüzde de dünya çapında hizmet vermektedir (Mısırlı, 2006: 8). Dünyada turizm talebini oluşturan kişilerin; zevk, yaşam biçimi ve hayat standartları sürekli değişmekte ve çeşitlenmektedir. Gelişen ve değişen bu isteklere cevap vermek için seyahat acentaları ülke içinde ve ülke dışında yeni turizm merkezlerini araştırmaktadırlar. Böylece talebin yeni destinasyonlara yönlendirilmesi ve turistik potansiyele sahip olan bölgelerin kalkınmasına katkı sağlamaktadırlar (Mısırlı, 2006: 38). Günümüzde turizm endüstrisinin en önemli bölümünü seyahat acentacılığı oluşturmaktadır (Ahipaşaoğlu, 2001:13). Başkaları için bir seyahat organize etme, bu seyahat boyunca verilecek olan hizmetlere aracı olma ya da seyahat boyunca kişiler için kolaylaştırıcı hizmet sunma konularının, ticari bir amaç için yapılmaya başlanması kısa bir geçmişe dayanmaktadır (Çolakoğlu ve Çolakoğlu, 2007: 4). Tur operatörlerinin turistlere ve diğer kurumlara yararları; arz kurumlarının kapasite kullanım oranları artırır. Tüketici ve seyahat acentalarının gidilecek yer hakkında bilgi alma giderlerini azaltır. Tanıtım reklam giderlerini azaltır. Hukuksal işlemlerin maliyetleri de azalır. Çünkü pek çok arz kuruluşuyla yapılmak zorunda olan haberleşmeler ve anlaşmalar tur operatörleri sayesinde gerçekleşir. Tur operatörü arz kurumlarıyla pazarlık yaparak indirimli bir fiyatta anlaşır (Sheldon, 1986:28-29). Turizm işletmelerinin yabancı işletmelerle rekabet edebilmeleri için mutlaka bütünleşmiş firma haline gelmeleri gerekmektedir. Seyahat acentalarının kendi içlerinde veya yurt dışındaki seyahat acentaları ile yatay, havayolu ve banka gibi şirketler ile dikey birleşmeler oluşturmaları, yapısal olarak tur operatörlüğüne geçişi gerçekleştirilmelidir (Tuncer,1999: 234). Yerel seyahat acentalarının mevcut birikim yetersizliği ve mali yapılarının zayıf olması, onların yabancı tur operatörleri ile rekabet edebilirliklerini zayıf düşürmekte, hatta etkisiz kılmaktadır. Tur operatörleri dikey bütünleşme gibi stratejik ittifaklar sayesinde konaklama, hava yolları ve seyahat acentaları gibi gereksinimleri sağlayan şirketleri doğrudan kontrol edebilir (Dale, 2000:361).

Tur operatörlerinin; genellikle toptancı ve üretici konumunda dağıtım sistemi içinde önemli bir işlevi vardır. Gerek sistemin işleyişi gerekse turizm pazarının yönlendirilmesinde etkindir. Sistem içinde yer alan işletme, araçlar ve tüketicilere çeşitli şekilde yarar sağlar (Demir, 2014:78). Turizm dağıtım kanallarından biri olan seyahat acentalarının etkin ve başarılı olabilmeleri için bir takım soruları yanıtlaması gerekir (İçöz, 2003). Bu sorular şunlardır: Dağıtım sistemi içinde yer alan aracı işletme bizim için yeterince kazançlı mıdır? Temel ürünü tamamlayıcı ürün satıyor mu? Ne kadar iyi bir kuruluştur? Ziyaretçi profili nedir? Ürün ile ilgili eğitim programlarına katılacak mıdır? Rakiplerin ürününü satacak mıdır? İşletmenin pazardaki ünü nedir? Bünyesinde profesyonel satış elemanları var mıdır? Pazardaki konumu nedir? Yönetim yapısı nasıldır ve etkili bir yönetime sahip midir? İstenen hizmetleri yerine getirebilecek kapasitede midir? Bir seyahat işletmesi yöneticisi öngörü sahibi olmalıdır. Çünkü turizm pazarında tüketici davranışları değişkenlik gösterir. Seyahat acentaları kar elde edebilmek, sürdürülebilirlik kazanmak, kar en yüksek düzeye çıkarmak gibi amaçlarla diğer işletmeler gibi yapmış oldukları işletme faaliyetlerini örgütlemek ve yönlendirmek zorundadır. Bu tür örgütlenmeler sırasında yapılan görev dağılımları küçük boyutlu acentalarda daha basit düzeyde iken; yapılan iş ve faaliyetler arttıkça örgüt yapısı daha karmaşık ve ayrıntılı hale gelmektedir (İçöz, 2003: 76).

Örnek olay inclemesinin amacı; Orhan İçöz hocamızın soruları örnek alınarak, Mersin kökenli -Olcartur Seyahat Acentasının- kuruluşundan günümüze, turizmdeki iniş ve çıkışlar, savaş ve hastalık gibi çok çeşitli krizlere rağmen ayakta nasıl kalabildiği,

faaliyetini nasıl sürdürdüğünün serüveni ve sırlarını araştırmaktır. Çalışma Türkiye’de turizmin başlangıç yılları sayılan seksenli yıllardaki, turizm destinasyonları ve turizm işletmelerinin karşılaştıkları sorun ve koşulları, sorunlara çözüm üretme yöntemleri ile başlangıç ve gelişme süreçlerindeki zorluklar, üretilen sorunlar, sektörel koordinasyon ve benzer pek çok konu hakkında yeni işletmeler ve yöneticileri, yeni nesil turizm eğitimcileri ve çalışanlarına fikir vermesi açısından da önemlidir. Bu amaçla Olcartur turizm seyahat acentası yöneticisi Numan Olcar’a yöneltilen 12 adet kapalı uçlu araştırma soruları şunlardır:

1. Sizi turizm seyahat acentası kurmaya iten nedenler nelerdir, dönemin koşulları nasıldır?
2. Olcartur seyahat acentası kuruluşundan sonra hangi sorunla karşılaşmıştır?
3. Olcartur seyahat acentasının kuruluşu sonrası işletmede uygulanan ilk yenilikler nelerdir?
4. Yeniliklerin izlenip uygulanmasının işletmeye kazanımları nelerdir?
5. A grubu seyahat acentası olmanın getirisi nelerdir?
6. Olcartur, Mersin turizmine ne tür katkılar sunmuştur?
7. Olcartur’un, Doğu Akdeniz Bölgesi ve Türkiye turizmine sunduğu katkılar nelerdir?
8. Yabancı turistler için düzenlenen ilk turlarda hangi sorunlarla karşılaştınız?
9. 2000’li yıllarda turizmdeki yenilikler nelerdir ve adaptasyon nasıl sağlanmıştır?
10. Olcartur turizm seyahat acentasının ulusal ve uluslararası turizme katkıları nelerdir?
11. 2000-2022 yılları arasındaki turizm faaliyetleriniz nelerdi?
12. Hangi ödülleri kazandınız?

### 3. Çalışmanın Yöntemi

Örnek olay çalışmasında nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Olcartur Seyahat Acentasının amacı nedir, neden turizm, nerede kuruldu, nasıl devam etti, hedefi nedir ? ne tür sorunlarla karşılaştı, sorunları çözüm yöntemi neydi, kimlerle işbirliği yaptı şeklindeki kapalı uçlu 12 adet sorulara cevap aranmıştır. Diğer yandan turizmin emek yoğun ve insanın bilgi ve uzmanlığına en yoğun ihtiyaç duyulan bir sektör olması nedeniyle sektörün gereksinimlerini bilen donanımlı iş gücüne ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bilgiden hareketle Olcartur Seyahat Acentasının kurucusu ve yöneticisi Numan Olcar’a yöneltilen sorularla, Seyahat acentasının çalışanları, eğitimleri, değer yargıları, kanaatleri, deneyimleri, işi ile ilgili algı ve duyguları gibi sübjektif konuların iş yaşamını nasıl etkilediği gibi konular araştırılmak istenmiştir. Araştırma yöntemi olarak nitel araştırmanın tercih edilme sebebi ise; bir sosyal olgunun doğal ortamı ve doğal oluşumu içinde tasvir edebilmesi, bir durumu ilişki bağlantıları içinde anlamaya çalışması ve bir olayı etkileyen değişkenleri kendisinin ortaya çıkarmasıdır. Çalışma bulgularına ulaşılmasında, Olcartur seyahat acentasının web sayfası, döneme ait seyahat dergi yazıları incelenmiş, gözlem ve yüz-yüze görüşme tekniklerinden yararlanılmıştır. Doküman incelemesi, araştırılması hedeflenen olgu ya da olgular hakkında bilgi içeren materyallerin incelenmesidir (Yıldırım ve Şimsek, 2000). Örnek olay çalışması ise, nedenlerle ilgilenir ve gelişmelerin zaman içinde nasıl gerçekleştiği sorgulanır. Bu durum uygun bir zaman boyunca aranan yanıtlara ulaşılması amacıyla bir tür iz sürme eylemini gerekli kılar. Ayrıca görüşme yapılan kişi, görüşme sürecinde araştırmacının doğru soruları sormasında esneklik tanıyıp destek de olabilmektedir (Yin, 2003). Araştırmacı aynı zamanda gözlem yapabilmekte ve soru yöneltirken sorgulamanın alanını daraltacak önceden belirlenmiş sınıflandırmayı dayatmaksızın yapmaktadır (Fontana ve Frey,1994). Bu çalışmada; yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır. Böylelikle görüşmede alanyazında belirtilen yararlar

sağlanmıştır. Görüşme yapılan kişi bir anlamda sürece dâhil olmuş ve sorgulanan bilinmeyene ulaşılmasında araştırmacının önceden hazırladığı sorular ile görüşme sürecinde ilgilinin katkısıyla ek soruların yanıtlarının alınması da mümkün olmuştur. Görüşme öncesi hazırlanan soru formları katılımcıya önceden mail ile gönderilerek katılımcının konuya hazırlanması sağlanmıştır. Sorular yüz-yüze sözlü olarak sunulup yanıtlar sözlü alınmıştır. Çalışma sırasında katılımcı acentasının gelişme evreleri ile ilgili soruları ve yanıtlar konusunda destek vermiştir. Yanıtlar ses kaydı ve not tutularak belgelenmiştir. Görüşme yeri olarak Olcartur seyahat acentasının Mersin'deki en yeni ofisi seçilmiştir. Olcartur seyahat acentasının yeni ofisi Mersin halkının buluşma noktası olan Forum Mersin alışveriş merkezinin alt katındadır. Seyahat bürosu hava alanına transfer yapan otobüslerinin kalkış yerinin hemen arkasında yer almaktadır. Bu yönüyle özel araç ve toplu taşıma araçları ile kolayca ulaşılabilir. Acenta bürosunun içi aydınlık, ferah, temiz ve bakımlıydı. Çalışanlar konularında eğitim almış, düzgün giyimli, güler yüzlü gençlerden oluşmaktaydı. Randevu saatinde ofisten içeri girdim. Ofis; dinamik, hareketli, aydınlık, modern ve rahatlatıcı bir havaya sahipti. Ofisin iç duvarlarını çarpıcı destinasyon posterleri ve acentanın başarı ödülleri süslemekteydi. Numan Bey beni iç ofisinde güler yüzle karşıladı. Görüşme sırasında telefon vb. iletişim araçları kapalı tutmuş, her soruyu sabırla yanıtlamıştır. Bu durum zamanın etkin yönetilmesini ve görüşmenin verimli geçmesini sağlamıştır.

#### **4. Bulgular: Olcartur Seyahat Acentasının Kuruluşundan Günümüze Yaşadığı Deneyimler**

Dönemin turizm koşulları ve seyahat işletmelerinin görevleri: Olcartur seyahat acentası; 10 Ekim 1987 yılında genç Numan Olcar tarafından Mersin kentinde kurulmuştur. Seyahat acentası ismini yöneticisinin soyadından almıştır. Numan Olcar 1985-1986 yılları arasında askerlik görevini tamamlayıp Mersin'e geri döndüğünde babası pamuk ihracatçısı bir firma sahibidir. Genç Numan Olcar'ın işi hazırdır. Ancak o eğitimini aldığı turizm alanında bir iş yürütmeyi düşünmektedir. Örnek olay çalışmasının ilk sorusunu sorma zamanı gelmiştir.

##### **1. Sizi turizm seyahat acentası kurmaya iten nedenler nelerdi ve dönemin koşulları nasıldı?**

Sorusunu Numan Olcar şöyle yanıtlamıştır: *"Babamın işini devam ettirmek yerine yurt dışında aldığım turizm eğitime uygun bir iş kurmayı düşünmektaydım. Anılan dönemlerde Türkiye'de A grubu da olsa, yerel seyahat acentasının, paket tur ve çevre turları organizasyonları düzenlemesi pek bilinmemektedir. Türkiye ve Mersin'de seyahat acentacılığı faaliyetleri birinci derecede; otobüs, uçak bileti satıcılığı, araba kiralama gibi işler olarak algılanmakta ve seyahat acentaları bu tür işlere aracılık etmekteydiler. İkinci türler ise; daha büyük Seyahat Acentaları olup yerli turistler için yurt içi ve yurt dışı turlar organize etmekte olup sayıları da azdır."* Anılan dönemde Türkiye'de bu tür turları düzenleyen seyahat acentalarının en tanınmışısı Asya Turdur. Üçüncü tür Seyahat acentaları ise, incoming yaparak yurt dışından getirilen turist gruplarına Türkiye'de çevre turları düzenleyen aracı seyahat acentalarıdır. Bu tür seyahat acentaları da genellikle Antalya, Alanya, Kuşadası gibi turistik ilçelerde faaliyet gösteren yabancı tur operatörlerinin temsilcileridir. Olcartur Seyahat acentası kuruluşunun ikinci yılı olan 1987 yılında havayolu taşımacılığı ile turizm faaliyetlerine başlamıştır. Türk Hava yolları uçakları haftada üç gün Adana hava alanına inmektedir. Uçakların yolcularını genellikle Mersin'de faaliyet gösteren kurumsal büyük ticari firmaların iş seyahati yapan üst düzey yöneticileri oluşturmaktadır. Olcartur Seyahat Acentası ilk işine anılan firmaların seyahat rezervasyonlarına aracılık etmekle işe başlamıştır. Kuruluş yıllarında rezervasyon işlemleri çok aşamalı olup zaman alıcı,



zahmetli bir iştir. Çünkü işlemleri kolaylaştıracak, bilgisayar, cep telefonu gibi haberleşme araçları henüz gelişmemiştir. Haberleşmeler işyerlerindeki kablolu telefonlar ve yazışmalarla gerçekleştirilmektedir. Seyahat acentaları yerli ve yabancı turisti kazanabilmek için her türlü zorluğa katlanmayı göze almaktaydılar. Turizm sektöründe başarılı olmanın ve mesleği sürdürebilmenin; bazı zorluklara katlanıp sürekli yenilenmek, yeni gelişmelere açık olmak ve yenilikleri uygulamaktan geçtiği deneyimlenmektedir. Bu durum bir anlamda, firmaların varlıklarını gelecekte de sürdürebilmeleri için zorunluluk haline gelmiştir. İşletmeler ve iş görenler için yerel, ulusal, uluslararası sosyo-kültürel, ekonomik ve teknolojik gelişmelerin yakından izlenip uygulanmasının lüks değil zorunluluk olduğu Numan Olcar tarafından doğru algılanmıştır. Numan Olcar, Mersin kentinde turizmle ilgili araştırmalarını yürütürken, Mersin Kumkuyu ile ilgili bir tahsis ilanı dikkatini çeker. Devletin anılan yerde, turistik tesisler veya kamping gibi bir takım yatırımlar başlatacağını gazetelerden öğrenir. Konuyla ilgili alanı merak edip kum kuyuya gittiğinde bu yerin, tarihi eserlere sahip bir sit alanı olduğunu fark eder. Evraklarını hazırlayıp ilgili Bakanlığa gider ve ilandaki tahsise talip olduğunu açıklar. Talebi onaylanınca, yanında getirdiği fotoğrafları gösterip tahsis yerinin bir sit alanı olduğunu gelecekte bir sorun yaratıp yaratmayacağını dile getirir. Yetkililer sorun yok deseler de ayrılmadan önce, bir daha incelemelerini önerir ve Mersin'e döner. Bir süre sonra Bakanlıktan aranıp, *"siz haklıymışsınız, biz hatalı kararı bozuyoruz, doğru bilgi sunduğunuz için teşekkür ederiz, bölge sit alanıdır"* yanıtı verilir. 1986 yılında turizme bir tesisle başlamak isterken ilk adım olumsuz sonuçlanmıştır. Bu haber turistik tesis yönetimi yerine, seyahat acentacılığı ile işe devam fikrinin pekişmesine neden olmuştur. 1987 yılında Mersinde iki acenta faaliyet göstermektedir. Birincisi, 100-105 yıllık tarihi geçmişe sahip Catoni acentası, ticari gemilere hizmet sunmaktadır. Diğeri Hitit seyahat acentası olup otobüs bileti satmaktadır. İki acentanın uzmanlık alanlarının farklı oluşu, Numan Olcar'ı cesaretlendirip turizm seyahat acentası kurmasını kolaylaştırmıştır. Olcartur seyahat acentası 1987 yılında Mersin kentinde kurulmuştur.

## **2. Olcartur Seyahat Acentası Kuruluşundan sonra hangi sorunla karşılaşmıştır?**

Sorusunu Numan Olcar şöyle yanıtlamıştır: *"Acentanın o yıllardaki hedef grubu, hava yolu ile seyahat eden üst gelir grubu üyeleridir. İşe ilk olarak, uçak bileti ve araç kiralama rezervasyonları yaparak başlanmıştır. Türkiye'nin anılan yıllardaki koşullarında, uçak bileti işlemleri oldukça zahmetlidir. Çünkü çok sayıda işlemi kolaylaştıracak bilgisayar, internet gibi haberleşme araç ve rezervasyon sistemleri yoktur. Türk Hava Yollarının uçakları Adana'ya haftada 3 gün sefer yapmaktadır. Uçakların kapasiteleri ve yolcuları da bellidir. Uçak yolcuları genelde kurumsal firmaların yönetim kadrolarıdır. Kurumsal firmaların sık, sık seyahatleri olmaktadır. Uçaklarda şimdiki gibi iş ve ekonomi sınıf sistemi olmayıp, tek tip oturma yerleri ve tek fiyat vardır. Yolcu için uçaktan koltuk rezervasyonu yapıp bilet satmak, günler, saatler alan oldukça zahmetli on aşamalı bir işlemdir."* Anılan yıllarda Mersin kentinde Anadolu Cam, Soda Sanayi, Ataş Rafinerisi, Ak Gübre gibi kentnin büyük kurumsal firmaları faaliyet göstermektedir. Şişe-cam 1939 yılında kurulmuş olup şişe-cam ve ambalaj üretmektedir. Firma 1969 yılında anonim şirket olup Anadolu Cam Sanayi adıyla faaliyetini günümüzde de sürdürmektedir. Listeye daha sonraları kurulan yeni firmalar da eklenmeye devam etmiştir. Henüz organize Sanayi Bölgesi kurulmamıştır. Uçak rezervasyonları firmaların genel müdür sekreterliğinin acentayı telefonla arayıp uçulacak yer ve saati bildirmesiyle başlamaktadır. Acenta personeli bu bilgiyi kablolu telefonla Türk Hava Yollarının satış müdürlüğüne iletip, uçakta yer varsa numarası alınıp kaydedilmektedir. Acenta tarafından numarası alınan koltuk için rezervasyon numarası yaratıp ilgili firma aranmakta, sekreterliğe uçak koltuğunun onaylandığı

bildirilmektedir. Bu süreçte firmanın seyahat acentasını geri araması beklenmektedir. Uçmaya karar verilmişse firma sekreterliğince Türk Hava Yolları telefonla aranıp biletin satın alınacağı bildirilmektedir. Bu işlem sonrası seyahat acentasından bir personel Türk Hava Yollarına gönderilir, bilet ücreti ödenip yolcu adına bilet düzenlenirdi. Düzenlenen bilet seyahat acentasının kendi olanakları ile ilgili firmaya götürülüp elden teslim edilirdi. Seyahat acentasının uçak bileti satma işi -on aşamada- gerçekleştirilen oldukça külfetli bir işti. Bu nedenle bilet satın alma işlemine aylar öncesinden başlanması gerekirdi.

### 3. Olcartur Seyahat Acentasının kuruluşu sonrası uygulanan ilk yenilikler nelerdir?

Sorusunu Numan Olcar şöyle yanıtlamıştır: *“Kısaca yanıtlamak gerekirse işimle ilgili Türkiye’de ve dünyada yapılan yenilikleri takip edip uygulamak, başarılı işletmelerin yöntemlerini izlemek ve yenilik geliştirmeyi öğrenmek diyebilirim. Bazen yurt dışından Türkiye ziyareti yapanlar uçak bileti süresini değiştirmek için bizim acentaya geliyorlardı. Bir gün bu kişilerin biletlerindeki ekler dikkatimi çekti. Bilet ekinde, uçak şu saatte kalkıyor, şu saatte varıyor gibi uçuşla ilgili detaylı bilgileri (itinary) fark ettim. Benzer bir uygulamayı kendi uçak yolcularımız için hazırlattım. Bu hizmeti konuklarına sunan ilk firmaydık. Bu küçük yenilik sayesinde Mersin’de uçuşlarda tercih edilen firma olduk.”* Olcartur turizm seyahat acentalığı onaylandıktan sonra; işletmeye tanınan en büyük konfor, zimmetlenmiş iç hat uçak bilet stoklarının acenta kasalarında tutabilme hakkını kazanmaları olmuştur. Böylece rezervasyondan sonra Türk Hava Yolları Merkezine personel gönderme işlemi sona ermiş olup, işlem sayısı azalmıştır. Yeni sistemde işletmemiz, firmalar tarafından talep edilen biletleri doldurup müşterilere iletip hesaplama işlemlerini yürütmektedir. Dönemin tüm seyahat acentalarında benzer süreçler izlenmektedir. Olcartur seyahat acentasının bilet satış işlemleri artınca Mersin Limanı çıkışındaki küçük ofis yetersiz gelmeye başlamıştır. 1992 yılında Mersin Merkez Ofisi Çamlıbel semtine taşınmıştır. Kendilerine ait üç katlı binayı ofise dönüştürmüşlerdir. Çamlıbel Mersin kentinin deniz kıyısında konsoloslukların ve elit kesimin villalarının yer aldığı ünlü bir semttir. Bu semtin elitleri sayesinde Olcartur Mersin’e yurtiçi ve yurtdışından ilk tur getiren acenta konumuna kavuşmuştur. 1989 yılında Mersin’de, Olcartur evden hava alanına ulaşım hizmeti servisini başlatmıştır. Hava alanına gidecek yolcular konforlu Peugeot bir araçla evlerinin önünden alınıp Adana hava alanına temiz ve güvenli bir şekilde en kısa sürede ve ücretsiz taşınmaktadır. Bu uygulama Türkiye’de bir iltir. Mersin’e gelen ve giden uçak yolcularına tanınan bu ayrıcalıklı hizmet, daha sonra Türkiye’de diğer sayahat acentaları tarafından da örnek alınmış, yerli ve yabancı turislerin turistik ilçelere ücretsiz taşınmasını sağlamıştır. Anılan yıllarda çalışma alanını genişletmek için uluslararası birliklere üye olmak gerekmektedir. 1988-1989 yılları arasında dünyada bilgisayarlar yeni gelişmeye başlamıştır. Aynı tarihlerde Olcartur’da ilk ofis bilgisayarını satın almıştır. Olcartur Mersin’de mevcut seyahat acentaları arasında bilgisayarı ilk kullanan firma olmuştur. Ancak o zamanın bilgisayarlarında internet olmadığı için modern daktilo gibi kullanılmıştır. MS dos sisteminde kullanılabilecek PW diye bir program kullanıldığı için, ilgili program ve ek olarak elektrikli daktilo da satın alınmıştır.

### 4. Yenilikleri izleyip uygulamanın kazanımları nelerdir?

Sorusunu Numan Olcar: *“Diğer acentalardan farklı olarak konuklara sunulan iki farklı hizmet bizi uçak hizmetlerinde en iyi kurumsal hizmet sunan firma konumuna taşımıştır. Diğer yandan 1989 yılı sonunda koşulları sağlayarak Uluslararası Seyahat Acentaları Birliğine (IATA) üyeliğimiz gerçekleşmiştir. Teknoloji sayesinde işlem süresini kısaltma, yurtiçi ve yurtdışı bağlantıları kurabilmek mümkün olmuştur. 1993*



yılında, iç hat rezervasyonları için 'Westing House' sistemi yardımı ile İstanbul, İzmir ve Ankara uçuş bağlantılarını kurmaya başladık. Bu yenilikle Mersin'de Türk Hava Yolları ile uzak mesafe seyahat işlemlerini bilgisayar üzerinden gerçekleştiren ilk seyahat acentası olduk. İşlemleri kolaylaştıran bir haberleşme sistemi oluşturmuştuk. Acentaların çevrimiçi sisteme bağlanması çok kısıtlıydı. Bu kısıtlılık nedeniyle çevrimiçi sistemden sadece İstanbul ve Ankara kentinde faaliyet gösteren bazı seyahat acentaları yararlanabiliyordu." yanıtı verilmiştir. Anılan yıllarda bu sistem sadece Türk Hava Yollarının iç hat rezervasyonlarında kullanılabiliyordu. Olcartur yönetimi durumla ilgili olarak Türk Hava Yollarına yurt dışındaki ofislerde kullanılan "westinghouse" isimli uluslararası rezervasyonun sisteminin Türkiye'ye getirilip kullanılmasını önermiştir. Öneri kabul edilmiş ve Türkiye'de Türk Hava Yolları ile koordineli olarak sistem, İstanbul, Ankara, İzmir üçgeninde uygulanmaya başlanmıştır. Bu sistemle uçak bileti rezervasyonları için telefon edildiğinde uçakta yer olup olmadığı anında seyahat edenlere sunulabilmektedir.

##### **5. A grubu seyahat acentası olmanın kazanımları nelerdir?**

Sorusunu Numan Olcar şöyle yanıtlamıştır: "İki önemli yararı olmuştur. Birincisi hedeflediğim evrensel turizm işletmecisi olmamı sağlamıştır. Kurduğum işletmeye gerçek bir turizm seyahat acentası kimliği ve turistik tur düzenleme yetkisi kazandırmıştır. A grubu seyahat belgesi ile Olcartur Seyahat Acentası 1989 yılında ilk turunu gerçekleştirmiştir. Olcartur 1993 yılında uzak mesafe uluslararası çevrimiçi rezervasyon sistemini (westinghouse) kendi olanakları ile ithal etmiştir. Bizim acentamız Türkiye'de bir istisna olmuş ve Mersin'de bu hizmeti sunmaya başlamıştır. Olcartur acentasının bu başarısı, Türk Hava Yolları için bir araştırma (case study) konusu olmuştur."

Türk Hava Yolları uzmanları bilgi işlemle ilgili çalışma ve gözlemlerini pilot kent olarak seçtikleri Mersin'de Olcartur Acentası üzerinden gerçekleştirmişlerdir. Türk Hava yolları uzun yıllar, kendi personellerini Mersin'e getirip Olcartur acentası örneği üzerinden eğitmiştir. Türk Hava yollarının eğitim yeri olarak Mersin kenti ve Olcartur Seyahat Acentasının seçilmiş olması, Mersin kenti için bir gurur kaynağı olmuştur. Bu Olcartur acentasının Mersin kenti için yaptığı ilk önemli çalışma olmuştur. Bu çalışma Numan Olcar'ın acentanın kuruluşunda hedeflediği konuma yaklaşmasına katkı sunmuştur. 1992-1995 yılları arasında internetin seyahat acentacılığı faaliyetinde kullanılmasına Mersin kentinde ilk olarak Olcartur öncülük etmiştir. Böylece acenta kendi web sitesini de kurmuştur. Dünyada teknoloji ve iletişimdeki gelişmelerin eş zamanlı takip edilmesi anılan yıllarda Olcartur seyahat acentasının Mersin'de turizm hizmeti sunan güvenilir acenta imajını güçlendirip, turizm odaklı çalışmalar yürütmesini teşvik etmiştir. Bu faaliyetlerle Olcartur Seyahat Acentası A grubu seyahat acentası unvanı almıştır. Bu unvan acentaya tur düzenleme yetkisi kazandırmıştır. Olcartur çevrimiçi (online) rezervasyon sistemi sayesinde yurtiçi ve yurtdışı turlar düzenleme faaliyetlerini yürütmeye başlamıştır.

##### **6. Olcartur Mersin turizmne ne tür katkılar sunmuştur?**

Sorusunu Numan Olcar şöyle yanıtlamıştır: "İlk turumuz 1989 yılında, 'Mersinliler İçin Kapadokya'da Yılbaşı' sloganı ile başlatılmıştır. Tur organizasyonu Mersin'in elit kesimi için düzenlenmiştir. O tarihlerde Mersin genelinde turizm seyahat acentacılığı kavramı bilinmeyip, geziler farklı dernek üyeleri tarafından düzenlenmektedir." Yılbaşı kutlamaları için Kapadokya Dedeman oteli ile anlaşılmış, tura ilgi beklenin üzerinde gerçekleşmiştir. Mersin kentinin ileri gelenlerinden 350 kişi tura katılmış, 50 kişilik kapasiteli 7 otobüs ile Kapadokya Bölgesine taşınmıştır. Katılımcılar bol eğlenceli çok

güzel bir yılbaşı geçirmişlerdir. Tur sonrası eş, dost ve akrabalarla paylaşılan fotoğraf ve anılarla Olcartur acentasının Kapadokya yılbaşı turları Mersin'de dilden dile yayılarak ünlenmiş ve büyük bir başarı kazanmıştır. Bu ilk tur Olcartur seyahat acentasının turizm alanında adını duyurup tanınmasında oldukça etkili olmuştur. Tura yönelik talep yoğunluğu acentanın 1990 yılı yılbaşında da tekrarlanmış ve herkesin katılmak istediği ünlü bir moda tur programı olmuştur. Daha sonra yıllarda, yılbaşı turlarına talep Doğu Akdeniz Bölgesinin diğer kentlerinden de gelmeye başlamıştır. Her yılbaşında anılan turlar geleneksel olarak 1994 yılına kadar 6-7 otobüsle, büyük başarı kazanarak devam etmiştir. Bu başarı *“Güneylilerin Karlı Yılbaşı Kutlaması Turu”*, şeklinde Türkiye genelinde yaygınlaşıp Kapadokya'da yılbaşı kutlaması Türkiye genelinde bir turizm modasına dönüşmüştür.

#### **7. Olcartur'un Doğu Akdeniz Bölgesi ve Türkiye turizmüne sunduğu katkılar nelerdir?**

Sorusunu Numan Olcar şöyle yanıtlamıştır: *“Kapadokya karlı yılbaşı turu Olcartur'a Türkiye genelinde ünlenen Asya Turun Doğu Akdeniz Bölgesi Yurt Dışı Temsilciliğini almasını sağlamıştır. Asya turun yurt dışı tur biletleri Olcartur tarafından satılmaya başlanmıştır. Asya Tur ile Doğu Akdeniz Bölgesi kentlerinden yurtdışına paket tur seyahatleri başlamıştır.”* Bu faaliyet Olcartur seyahat acentasını ulusallıktan, yurtdışı tur organizasyonluğuna taşımıştır. Olcartur Seyahat Acentası bu anlaşmayla bir dönüm noktası yakalamıştır. Mersinliler ve Doğu Akdeniz kentlerinden seyahatle ilgili, uçak bileti satışı, bölgesel, ulusal ve uluslararası turlarının gerçekleşmesine aracılık etmeye başlamıştır. Böylece Olcartur kuruluşunda hedeflediği önemli amaçlarından birine daha ulaşmıştır. 1993 yılında, Olcartur Seyahat Acentası aracılığı ile Mersin'de ilk uluslararası tip kongresi organizasyonu gerçekleştirilmiştir. Bu faaliyetle Türkiye'de anılan yılda en çok geceleme yapan seyahat acentası ödülünü kazanmıştır. Bu yıldan sonra tip kongreleri Mersin'de yapılmaya devam etmiştir. Olcartur Seyahat acentası Mersin'li tüketicilerin acentaya duyduğu güven ve destekten cesaret alıp Kongre organizasyonlarını devam ettirmiştir. Turistlerin Mersin'e geliş (incoming) organizasyonlarına aracılık etmeye başlamıştır. 1994 yılında uçak bileti satışları kurumsal bir düzeye yükselince Olcartur 3. ofisini Adana'da açmıştır. Ofis günümüzde de faaliyetini sürdürmektedir.

Olcartur 1994 yılında Kızkalesi, Mersin ve Adana ofislerinin çalışmaları ile Asya Turun Doğu Akdeniz Bölgesi seyahat acentası temsilciliğini almıştır. Böylece yurt dışından gelen konuklara Mersin ve çevresinde incoming satışları başlamıştır. Mersin'i ziyaret eden konukların konaklamaları genellikle ince kumlu kumsalı ve iki kalesi ile ünlü Kız kalesi çevresinde gerçekleştirilmiştir. Kız kalesi o dönemler Türkiye genelinde ve yurt dışında tanınmaya başlamıştır. Yabancı tur grupları genellikle Kız kalesinde önemli bir yere sahip BBP mokamp'ta konaklamışlardır. Mokamp Bungalow tipi önleri çiçek bahçeli ve deniz manzaralı teraslı evleri ile ünlüdür. Ek olarak karavanlar ve normal araçlar için de özel park yerine sahiptir. Olcartur Acentasının Ofisi Kumkuyu Kamping'in içinde olup kampingte konaklayan turistlere hizmet sunmaktadır.

#### **8. Yabancı turistler için düzenlenen ilk turlarda hangi sorunlarla karşılaşmıştır?**

Zamanla kampingde kalan ve deniz ile güneşe doyan turistlerden tur talepleri gelmeye başlamıştır. Anılan dönemde bölgede tur düzenleyecek seyahat acentası yoktur. Bu talebi gerçekleştirmek için, Olcartur seyahat acentası ofisinde masa başında farklı tur güzergâhları belirlenmiştir. Daha sonra tur güzergâhları, yeme-içme ve dinlenme yerleri, önce günübirlik, sonra haftalık tur talepleri karşılanmaya başlamıştır. Cennet-

Cehennem, Taşucu Aya-Thecla Kilisesi gibi turistik mekânlar için, tarihi, kültürel ve doğa tur rotaları oluşturulmuştur. Ancak gezi yerleri ile ilgili bir takım alt ve üst yapı sorunları olduğu tespit edilmiştir. Mersin kenti ve çevresinde turizm felsefesi henüz tam anlaşılmamıştır. Sorunların çözümü için resmi ve özel turizm kuruluşları ile eşgüdümü işbirliği çalışmaları başlatılmıştır. Bu amaçla turizmi ilgilendiren önemli kuruluşlarla periyodik toplantılar düzenlenmiştir. Numan Olcar bu toplantıların bazılarında başkanlık yaparak turizmde kısa sürede çözüme kavuşturulması gereken konularla ilgili kararların alınmasına öncülük etmiş ve önemli katkılar sunmuştur. Alınan kararların pek çoğu, turizm alanlarına ait alt ve üst yapı yatırımları ile ilgili olmuştur. Örneğin, ören yerlerine güvenli ulaşım, tanıtım, lavabo, hijyen, güvenlik önlemi, gezi rotaları, çay bahçeleri, mağaraların ışıklandırılması, merdivenlerin onarımı vb. bir dizi düzenlemeler gerçekleştirilmiştir.

Olcartur bu arada Mersin iline yurt dışından turist grupları getirmeye başlamıştır. Gününbirlik gezi turları için önceden hazırlık yapılmıştır. Bu hazırlıklarda; öğle ve akşam yemekleri için genellikle küçük koy ve deniz manzaralı balık restoranlarını tercih edilmiştir. Tur öncesi, restoran yöneticileri ile tur gruplarına uygun ne tür menü hazırlanacağı, fiyatlar, dekor, sağlık bilgisi, sunum tarzı, kullanılacak çatal, bıçak, peçetenin kalitesi, lavabo ve tuvaletlerin modernizasyonu konularında bilgilendirme yapıp, tur öncesi mutlaka deneme amaçlı prova yapılmıştır. Diğer yandan, restoranlarda çalışanlara eğitim verilerek turlara hitap edebilecek çeşitli menüler geliştirmeleri için rehberlik edilip uygulamalar birlikte denenmiştir. Turist rehberi olmadığı için, turist rehberliğini de çoğu zaman Numan Olcar kendisi yapmıştır.

Akdeniz'e turistik turlar düzenleyen uluslararası seyahat acentaları ve Cruze yolcu gemisi ile Mersin limanına uğraması için kent yöneticilerinin de onayı ile anlaşmalar imzalanmıştır. Turistik yolcu gemilerinin (Curise Ship) Mersin Limanındaki iâşesi ve gününbirlik turların organizasyonu Olcartur tarafından gerçekleştirilmiştir. Gemi gruplarının Mersin ve çevresindeki gününbirlik turlarına rehberlik etmeleri için Mersin Turizm Yüksek Okulunda İngilizceleri iyi, beş kız öğrenci seçilmiş ve eğitim verilmiştir. Öğrenciler Mersin Turizm Meslek Yüksek Okulundan İngilizce hocaları tarafından seçilmiştir. Hazırlanan tur programlarında aksaklık yaşanmaması için seçilen öğrencilere nerede, nasıl anlatım yapılmalı gibi konularda uygulamalı alan eğitimi verilmiştir. Bu öğrencilerden biri de örnek olay yazarıdır. Uygulama eğitimleri sırasında alanda tespit edilen eksiklikler not edilip ilgililere bildirilmiştir. Turlarda gereksinim duyulan; otobüs park yeri, yön ve tanıtım tabelaları, zorunlu ihtiyaçlar için asri tuvaletler, Akdeniz'in manzarasının izlenebileceği, kafeterya ve dinlenme yerleri, güvenli fotoğraf çekme ve seyir terasları, hediyeelik eşya satış yerleri gibi eksiklikler tespit edilmiştir. Bu ve benzeri sorunların çözülmesi için, ilgili paydaşlarla periyodik işbirliği toplantıları düzenlenmiştir. Eksiklikler belli süreçlerde giderilmiştir. Kız kalesi ve çevresinde tekne turları düzenlenmesi gibi yeni girişimler teşvik edilmiştir. Mersin ve ilçelerine turların yaygınlaşması ve yeni arayışları beraberinde getirmiştir. Yerli ve yabancı turistler için gecelemleri komşu illere alternatif turlar düzenlenmeye başlanmıştır. Alternatif turların ilki Kapadokya Bölgesi ve Hatay iline düzenlenmiştir.

#### **9. 2000'li yıllarda Turizmdeki yenilikler nelerdir ve adaptasyon nasıl sağlanmıştır?**

Sorusunu Numan Olcar şöyle yanıtlamıştır: *"2000 yılına gelindiğinde Olcartur İstanbul Ofisi açılmış olup günümüzde de faaliyetine devam etmektedir. 2001 yılında John Hopkins Üniversitesinin 7 gün süren 31. Konferanslarının beş günü Mersin, iki gün ise İstanbul'da gerçekleştirmiştir. 2004 yılında özel hava yolları taşımacılığının başlaması ile birlikte özel hava yolu şirketleri ile anlaşmalar yapılmıştır. Onur Air ve diğer uygun*

*fiyatlı hava yolları faaliyet göstermeye başlamıştır. Mersin’de faaliyet gösteren diğer seyahat acentaları uçak bileti satışına yönelmiştir. Aynı dönemde Olcartur seyahat acentası ise, kara yoluna yönelmiştir.”* Yönelmenin nedeni ise; bir zamanlar Mersindeki en kaliteli otobüs firmalarından biri olan Ulusoy firmasının zarar edip yok olmasına gönlünün el vermemiş olmasıdır. Ulusoy Otobüs firması Türkiye genelinde marka olmuş nitelikli ünlü bir seyahat karayolu ulaşım firmasıdır. Otobüsler Mersin çıkışlı olup Türkiye’nin Ankara, İstanbul ve İzmir gibi en önemli kentlerine sefer yapmaktaydılar. Olcartur ilk seyahat faaliyetlerini bu firmanın konforlu otobüsleri gerçekleştirmiş ve birlikte büyümüşlerdir. Bu nedenle Numan Olcar bu firmaya vefa borcu olduğunu düşünülmüştür. Bir zamanlar Ulusoy otobüs firması ile gerçekleştirilen şehirlerarası seyahatlerin, yerini uçakların almasıyla, otobüsle yolculuklar minimize edilmiştir. Otobüs firması mali sorunlar yaşamaya başlamış, bu nedenle başka bir kente taşınma kararı almıştır. Numan Olcar, yıllarca işbirliği yaptığı nitelikli firmanın bu durumuna üzülüp bir çözüm üretmiştir. Otobüs firmasına Mersin’de çalışma önerisi yapılmış ve kabul edilmiştir. Numan Olcar 2004 yılında tüm Ulusoy Otobüslerinin Doğu Akdeniz Bölge temsilciliğini üstlenmiştir. Bu amaçla Olcartur şemsiyesi altında Ulusoy’un Doğu Akdeniz Bölge Müdürlüğü yeniden yapılandırılmıştır.

#### **10. Olcartur Turizm seyahat acentasının ulusal ve uluslararası turizme katkıları nelerdir?**

Yapılandırma öncesi seyahat etmenin uçuşlara yönelmesi nedeniyle, Ulusoy otobüsleri Mersin’den İstanbul’a günde bir kez sefer yapabilmekteydiler. Bunun dışında başka bir sefer olanağı kalmamıştır. Numan Olcar’ın önerisi ile Doğu Akdeniz Bölgesi kentlerinin 22 noktasından Adana havaalanına yolcu taşımacılığı Ulusoy otobüslerine verilmiştir. 2004-2012 yılları arasında Doğu Akdeniz Bölgesinde günlük otobüs sefer sayısı günde 7’ye çıkarılmıştır. Otobüslerin Doğu Akdeniz operasyonuna, İstanbul, Ankara, Karadeniz bağlantıları eklenerek hizmet ağı daha da genişletilmiştir. 2006 yılında Havayolu, otobüs ve turizm operasyonları birlikte yürütülmüştür. Numan Olcar bu gelişmelerden sonra, Ulusoy firmasının icra kurulunda da görev almaya başlamıştır. Ancak doğduğu kent olan Mersin hep önceliği olmuştur. Böylece Numan Olcar batmak üzere olan Mersin markası ünlü bir otobüs firmasının yaşatılmasına önemli bir katkı sunmuştur. Kriz durumunda bir turizm seyahat firmasına saygın bir davranışla destek olmuş ve turizmde kazan, kazan modeline güzel bir örnek oluşturmıştır.

2006 yılında, turizmde hava yolu taşımacılığı zaman tasarrufu sağladığı için önem kazanmaya devam etmiştir. Otobüs ve hava ulaşım faaliyetleri Olcartur firmasının organizasyonu ile birlikte yürütülmüştür. Bu arada özel uçak firmalarının Mersin’e uçuş talepleri artmaya başlamıştır. Atlas jet sivil havacılıkla Adana-İstanbul arasında taşımacılık yapmayı planlamaktadır. Otobüs firmaları kanunen uçak bileti satamadığı için bu gelişmelerle ikinci bir zorluk daha yaşamışlardır. Bu sorun; Olcartur şemsiyesi altındaki otobüs firmalarına, havayolu uçaklarının eklenmesi ile çözülmüştür. Doğu Akdeniz’de Atlas Jet Bölge müdürlüğü kurulmuştur. Adana-İstanbul arasında günde bir sefer yapılmaktadır. Bölge müdürlüğü uçakların, sefer sayılarını, sabah ve akşam olmak üzere ikiye çıkarmıştır. Bu karar, uçak şirketleri, otobüs işletmeleri ve Doğu Akdenizli yolcuları memnun etmiş karardan hepsi birlikte kazançlı çıkmışlardır. Kararın olumlu yansımaları üzerine Ankara, Kıbrıs, İzmir ve Beyrut seferleri ile yelpaze genişletilmiştir. Bu faaliyetlerle Adana kenti uçuşlar için önemli bir merkez konumu kazanmıştır. Çalışmaların olumlu sonuç vermesi, Numan Olcar’ın Atlas Jet icra kurulunda görev almasına neden olmuştur. 2006 yılından, 2012 yılına kadar bu görev devam etmiştir.

Tüm bu faaliyetler Numan Olcar'ın meslek yaşamında nirengi taşları, yani sıçrama ve işinde yeni bir aşama kaydetmesini teşvik etmiştir. Bir hayal gerçek olmuş, birbirlerini rakip gören firmalar birlikte büyüüp birlikte kazanır konuma gelmişlerdir. Numan Olcar; Karayolu taşımacılığı, otobüs işletmeciliği, havayolu operasyonları gibi birbirini tamamlayan hizmetleri zincir işletmelere dönüştürmüştür. Rekabet etmek yerine bütüncül ve birbirini tamamlayan zincir seyahat işletmeleri konumuna yükselmişlerdir. Numan Olcar, anılan kurumların yöneticiliğini üstlenerek turizmi ilgilendiren tüm kurumların birbirleri ile eşgüdümlü çalışmalarını teşvik etmiş ve sonuçta birlikte kazanmışlardır. Bu olumlu gelişmeler başka hava yolu firmalarını da teşvik etmiş, Onur Air ve Pegasus Adana'ya direkt uçuş kararı alarak uçuşlar başlatmıştır. Çok sayıda şirketin aynı güzergâhta çalışıyor olması rekabeti artırmıştır. Tüm havayollarının biletleri tek fiyat 70 Türk Lirasına satılır olmuştur. Bu kararlar Mersin halkı ve Doğu Akdenizli yolculara yaramış ve onlar için uçakla seyahat etmek bir moda olmuştur. Bölgedeki birliğe Atlas Jet de dâhil olunca, Atlas Jet yöneticisine bir çözüm önerisi sunulmuştur. Öneri, Atlas Jet yolcularının havaalanına ücretsiz servis araçları ile taşınmasıdır. Eğer yolcu ücretsiz hava yolu servisine binerse yeni şirketle uçmaya alışacaktır. Diğer firmalar Hava alanına yolcu taşıma otobüsleri koymak isterlerse, otobüslerin benzin fiyatını bile karşılamakta zorlanacaklardır. Teklif kabul edilir. Hava yolu yolcuları Mersin'den Adana Havalimanına ücretsiz taşınmaya başlanır. Bu uygulama Mersin ve Türkiye için bir iltir. Bu model ilk kez Mersin'de denenmiş ve başarılı olmuştur. Daha sonraları Atlas jet Mersin modelini Antalya, İstanbul yolcuları için de uygulamıştır. Bu modayı diğer uçak firmaları da izlemiş; Mersin uçuşlarına ücretsiz servis koymaya başlamışlardır. Türkiye'de ilk kez Mersin yolcuları tüm hava yollarının ücretsiz servisleri ile seyahat etmeye başlamıştır. Bu Numan Olcar'ın doğduğu kente yaptığı önemli katkılardan biri olmuştur. Daha sonraları Atlas jet yurt dışı uçuşları nedeniyle Adana uçuşlarını azaltınca bu uygulamalar kalkmış, Mersin yolcusu bu duruma çok üzümüştür. Numan Olcar bu duruma nasıl bir çözüm üretmeyi düşündüğü konusunda şu açıklamayı yapmıştır: *“Ben Numan Olcar olarak bunu nasıl çözerim, ne yapmalıyım diye kendi kendime arayışa girdim. 2003 yılının Nisan ayında, pervaneli uçaklarla uçuş yapan Bora Jet aklıma geldi. 2007 yılında Mersin Platformu kuruldu ve ben bu platformun başkanlığına vali tarafından atandım. Bir Avrupa Projesi olan RIS projesi kapsamında Mersin için neler yapılabilir diye düşünürken aklıma bu fikirler geldi. Mersin'e uçuş yapan havayollarının uçuşlarını devam ettirebilmeleri için saydığım görevleri bu düşünceyle üstlendim. Aldığım onca görevi kurumsal sorumluluk bilinci ile gerçekleştirdim. Kurumsal sorumlulukla ve bütünsel yaklaşımın bizleri ve yaşadığımız destinasyonu geliştireceğine olan inancımın hareket ettim, sonuçta birlikte çalışıp, birlikte kazandık.”*

#### **11. 2000-2022 yılları arasındaki Olcartur seyahat acentasının faaliyetleri ve kazanılan ödüller nelerdir?**

Olcartur Seyahat Acentasının yeni ofisi 2009 yılında Mersin kentinin en önemli alışveriş merkezlerinden biri olan, Forum alışveriş merkezinin zemin katında açılmıştır. Mersin'den Hava alanına yolcu taşıyan havayolu servisleri, ilk yolcularını Olcartur'un yeni ofisi önünden almaktadırlar. Olcartur tarafından Mersinli uçak yolcularına hizmet amaçlı, havayolu otobüsü bekleme salonu yaptırılmıştır. Havaalanı servislerinin yolcu aldıkları durakta yolcular servis beklerken dinlenmeleri için, küçük camekânlı bir salon yaptırılmıştır. Oturma yerleri ve masaları olan bu salon, valizleri ile servis bekleyen yolcuları yazın sıcağın ve kışın soğuktan koruyan soğutma ve ısıtma sistemine sahiptir. Olcartur Seyahat Acentası 2006 yılında Mavi Yolculuk turları için Göcek Ofisini açmıştır. Numan Olcar, 2007 yılında RIS turizm Projesinde yer alarak, Mersin turizminin geliştirilmesi için gönüllü bir görev üstlenmiştir. 2012 yılında Olcartur acentasının girişimleri ile Mersin'de kruvaziyer turları başlatılmıştır. Fransız Club Med



yolcu gemisi 2012 yılının Ağustos ayında 2. kez Mersin Limanı ve Mersin'i tercih etmiştir. Olcartur organizasyonu ile 2015 yılına kadar toplam 17 kruvaziyer gemisi Mersini ziyaret etmiştir. 2013 Nisan-mayıs ayında Bora Jet ile görüşmeler yapılmıştır. Bora Jet 2 uçak ile İstanbul-Adana seferlerini başlatmıştır. Olcartur'un teşviki ile anılan uçuşlar Adana-Diyarbakır; Adana-Mardin, Diyarbakır-Adana, Adana-Antalya seferlerine dönüşmüştür. Numan Olcar'ın öngörülü ortaklığının devamı için Bora jet icra kurulu üyesi yapılmıştır. Bölgede özel havacılık uzmanı olarak görülen Bora Jet'e olan talep artmıştır. 2013 yılında Olcartur, havayolu işletmeleri arasında en iyi şirket seçilerek birincilik ödülü almıştır. Olcartur seyahat işletmesi birincilik ödülüne adeta abone olmuş ve 2016 yılına kadar her yıl aynı ödülü almaya layık görülmüştür. Diğer yandan birincilik ödülünü üç farklı uçuş - iç, dış ve business class- alanında almıştır. 2013-2018 yılları arasında Türkiye genelinde 4. Kurumsal Seyahat Acentası seçilerek onur ödülleri almıştır. Olcartur 1607 belge numarası ile ilk 50 Türk acentası arasında yer alıp 12.000 acenta arasında ödül kazanan acenta olmuştur. 2018 yılında, Türk Hava Yolları tarafından 5 kategoride birincilik ödülü sahibi olmuştur. 1994 yılına kadar Mersin'deki seyahat acentası sayısı 3 ile 5 adet arasındayken, son on yılda çalışmanın yürütüldüğü 2022 yılında sayının 110'u bulduğu tespit edilmiştir. Mersin kentine olan turizm talebi nedeniyle Mersin'de kurulan seyahat acentası 111-112 sayısına yükselmiştir. Kuşkusuz seyahat acentası artışında turistik talep kadar, ülke genelinde ünlenmiş örnek alınacak bir seyahat acentasının olması da etkili olmuştur. Olcartur seyahat acentası ülke genelinde ofisler açıp büyürken ilk kuruluş yeri Mersin Ofisi Mersin halkına seyahat etme konusunda katkılar sunmaya devam ederek faaliyetini sürdürmektedir.

## 12. Seyahat Acentası Yöneticisi Numan Olcar

1987 yılında profesyonel turizm hayatına başlayan Numan Olcar, aynı yıl Olcartur seyahat acentasını Mersin'de kurmuş, takip eden yıllarda geliştirerek faaliyetine devam etmiştir. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TURSAB) Yönetim Kurulu Üyesi olarak, Havayolları Biletleme, Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliğinin (IATA) dış ilişkiler sorumlusudur. Kariyeri süresince, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinin çeşitli komitelerinde, şubelerde aktif görev almıştır. Daha sonra ilk 5 yıl içerisinde Olcartur olarak, İstanbul, Antalya, Göcek gibi Türkiye'nin önemli turistik destinasyonlarında şubeler açmıştır. Son 30 yıldır şirket, dinamik bir şekilde büyümüş ve Türkiye'nin güçlü ve saygın turizm firmalarında biri haline gelmiştir. Olcartur Seyahat Acentası, ana şirket şemsiyesi altında 5 alt marka yaratmıştır. Hükümet politikaları arasında yer alan Bölgesel Havayolu Taşımacılığı konusunda Adana bölgesinde aktif rol oynamıştır. İki özel havayolu şirketinin bölgede sürekli faaliyet yürütmesinde etkili olmuş, yatay birleşmeler ve ortaklaşa seferler yürütülmesi için, yönetim kadrosunda sorumluluk almıştır. 2007 yılında, Bir Avrupa Birliği Projesi olan Bölgesel Yenilik Stratejileri (RIS: Regional Innovation Strategies) projesi çerçevesinde oluşturulan 3 platformdan biri olan Mersin Turizm Platformu Başkanlığı görevine getirilmiştir. Yürütmekte olduğu görev süresince Mersin Bölgesinin tanıtımı ve paydaşlarının bir araya gelmesi gibi çok sayıda sosyal sorumluluk ve yenilikçi projelerin hayata geçirilmesine destek vermiştir. Kruvaziyer gemilerinin Mersin limanına gelmeleri, Mersin Suriye ve Mersin Lübnan feribot seferleri ile Bölgesel havacılığın başlatılması, pek çok uluslararası kongre, sempozyum ve organizasyonların Mersin kentinde düzenlenmesi, Bölgesel konaklama imkanlarının gelişmesi ve yatırımcıların önünün açılması bu proje sonuçlarından bazılarıdır. Numan Olcar, diplomatik alanda da, 1993 yılından bu yana Türkiye Cumhuriyeti, Güney Afrika Cumhuriyeti Fahri Başkonsolosu olarak hizmet sunmaktadır. Mersin Deniz Ticaret Odası İcra Komitesi üyeliği, 1932 yılında Paris'te kurulan seyahat ve turizmin tüm sektörlerini bir araya getiren dünya turizm profesyonellerinin küresel turizm ve arkadaşlığı yaymaya çalıştığı uluslararası turizm



sivil toplum örgütünün (SCAL) üyesidir. Scal, 87 ülkede 500 yerel kulübe sahiptir. Türk ve Arap İş adamları Derneği (TURAB) İstişare kurulu Başkan Yardımcılığı görevlerini aktif olarak sürdürmektedir.

## 5. Sonuç

Örnek olay çalışmasının öznesi konumundaki Numan Olcartur ve kurduğu turizm seyahat acentasının başarısının en önemli sırlarından biri, Numan Olcar'ın yurt dışında iyi bir turizm eğitimi almış ve ünlü seyahat işletmelerinde stajyer olarak çalışıp deneyim ve mesleki yeterlilik kazanmış olmasıdır. Yurtdışı öğrenimi sona erdiğinde ailesinin yaşadığı Mersin kentine yerleşmiştir. Yurtdışı eğitiminde öğrendikleri ve deneyimlediklerini uygulamaya koymuştur. Amacı; sektördeki ulusal ve uluslararası yenilikleri takip etmek ve uygulamak, paydaşlarla işbirliği geliştirmek ve birlikte kazanıp birlikte büyümek, yaşadığı kentin ve ülkesinin turizmde gelişmesine katkı sunarak birlikte başarılı olmaktır. Kendi işletmesinin aynı zamanda yöneticisi olmasına karşın, yönetimde kurumsallaşmaya önem vermesi, turistik talebin eğilimlerini ve destinasyonun arz kaynakları iyi tanıyor olmasıdır. İşletmesinin çalışma alanına dâhil olan diğer paydaşlarla işbirliği yapmanın yararlarına inanarak bütüncül yaklaşımı önem vermesidir. Bu amaçla, resmi ve ticari turizm kurum ve kuruluşları ile güçlü bir iletişim ve işbirliği geliştirmiştir. Kendi acentasını kurarken bile bu hassasiyetle hareket edip, Mersin'deki diğer acentaların faaliyet alanlarına girmeyip, keskin rekabetin her iki tarafa da zarar verebileceği bilinciyle hareket etmiştir. Bu hassasiyet acentanın temel prensiplerinden biri olup, faaliyeti süresince korunmuştur. İşletme yönetimini ilgilendiren teknolojik gelişme ve uygulamalar izlenip işletmede uygulanmıştır. Kişisel öngörü, hizmet odaklı çalışma prensibi, faaliyet yürütülen kente vefa borcu ile en iyi hizmeti sunma isteği, turizm değerlerini iyi tanıtmaya, kurumsal ve sosyal sorumluluk anlayışı ile hareket etme gibi ilkelerin işletme çalışanları tarafından da benimsendiği gözlenmiştir. Yeni teknolojik uygulamalar konusunda işletme çalışanları eğitilmiş ve hedef odaklı çalışma prensibi benimsetilmiştir.

Olcartur seyahat acentası ve Mersin kenti örneği; turizmde her dönemde belli krizlerin olabileceğini bilmek, bunlar için hazırlıklı olup, krizler, olumsuzluk ve sorunlarla birlikte mücadele etmek, çözüm odaklı hareket edildiği takdirde başarılı olunabileceğine iyi bir örnek teşkil etmektedir. Olcartur kurulduğu yıldan itibaren turizmde bölgesel, ulusal, uluslararası yenilik ve organizasyonları adım, adım gerçekleştirmiştir. Karşılaştığı sorunlardan çözebileceklerine odaklanarak gelişmiştir. Pes etmeden daima bir adım daha ilerisi hedeflenmiştir. Sonuç olarak, başarının tesadüflerle değil, bilgi emek, öngörü, paydaşlarla işbirliği, zayıf olana katkı sunmak gibi ilkeli hareket etmek, hedef ve ilkelere odaklanmak, iç ve dış paydaşlarla işbirliklerini önemsemek, kendini ve çalıştığı kurumu yenilemekten geçtiği gözlenmiştir. Olcartur turizm seyahat acentası alanında çok sayıda resmi ve sivil toplum başarı ödülleri sahibi olmuştur. Bu ödülleri, bölge turizminin gelişmesi için uluslararası tıp kongrelerinin Mersin'de düzenlenmesi, kruvaziyer gemilerinin Mersin limanına turist getirmesinin sağlanması, turistlerin günübirlik kalışlarının uzatılması, hava yolu şirketlerinin Mersin'e en yakın havaalanına iniş yapması, havaalanına yolcuların ücretsiz taşınması ve benzeri yenilikler ve yaratıcılıklarla hizmet sunduğu yerel ve ulusal destinasyonların, birlikte çalıştığı diğer kurum ve kuruluşların gelişmesine liderlik etmesi gibi pek çok yaratıcı ve yenilikçi ve öngörülü turizm aktiviteleri Olcartur Seyahat Acentasının başarılı olmasında etkili olan temel faktörlerden birkaçıdır.

Olcartur seyahat Acentasının başarı sırlarından bir diğeri ise; kurum içi ve kurum dışı tüketicisi ile işletmesinin kuruluş yerine verdiği önemde ve değerinde saklı olduğu gözlenmiştir. Olcartur faaliyetleri dikkatle incelendiğinde; kazanç sağladığı kenti, kent

sakini Mersinlileri, kentin tarihi ve kültürel değerlerini, turizm eğitimi, yerli ve yabancı turist ayırımı yapmadan seyahat edenleri önemsemiş olmasıdır. Hizmet sunduğu her dönemde iç ve dış paydaşlarına, daha iyi hizmeti nasıl sunabileceği kaygısı taşıyarak hareket ettiği anlaşılmaktadır. Turizm ve Seyahat işletmeciliği faaliyetleri insanın, insana yüz-yüze hizmetini gerektirmektedir. Olcartur örneği; işini sadece para kazanma aracı olarak görmeyip, para kazanmanın tüketicinin kalbini fethetmekten geçtiğine güzel bir örnektir. Bilindiği gibi bir turizm işletmesinin başarısında iç faktörler kadar dış faktörler de etkili olmaktadır. İşletmenin kuruluş yeri, fiziksel donanım, faaliyet gösterilen kentteki turizm etkinlikleri, sunulan hizmetler, halkın ilgisi, ulaşım olanaklarının gelişmiş olması gibi çok farklı faktörlerin de etkili olduğu bilinmektedir. Acenta yöneticisi Numan Olcar; eğitimli turizmci kimliği ve öngörülü hareketi ile Mersin kentinde turizm ruhunu canlandıracak işbirlikleri, etkinlik ve organizasyonlarına başkanlık etmiştir. Bu ve benzeri girişimler, acentanın farklı alanlarda uzmanlaşıp, ulusal ve uluslararası firma olmasını ve gelişerek varlığını devam ettirmesinde etkili olmuştur. Acentanın amaç ve hedefleri incelendiğinde başarı sırrı daha iyi anlaşılmaktadır. Seyahat acentasının kuruluş amacı; 1987 yılından günümüze kadar sahip olduğu deneyim ve kazandığı güvenle, gelişen yüzyılın ileri teknolojisini seyahat acentacılığı alanına uyarlayarak çalışmaktır. Çalışanların en yeni teknolojiyi kullanmalarını teşvik etmek için eğitim aldirmek, konuklarla kurulan iletişimi güçlendirmek, sürdürmek ve yönetmek, arşiv oluşturma ve lojistiğe önem vermek, tüm işlemlerin elektronik ortamda gerçekleşmesini sağlamak, doğup büyüdüğü Mersin kentine hizmet etmek olarak özetlemek mümkündür.

Olcartur Acentası, Mersin dışında farklı kent ve turistik beldelerde şubesi olmasına rağmen, firmanın ilk kurulduğu yerdeki ofisi Mersinlilere, Mersin kentine hizmet sunmaya devam etmektedir. Olcartur Seyahat acentası günümüzde *35 kişiye varan çalışanları* ve şubeleri ile günün 24 saati, seyahat edenlere güler yüzlü hizmet sunmaya devam etmektedir. Acentanın sloganı *“ulaşılabilir”* olmaktadır.

Acentanın başarı sırlarından biri diğeri de; yalnız yöneticilerin değil, çalışanların sektördeki yeni gelişmeler konusunda bilgilenmeleri için eğitim programları düzenlenmesidir. Böylece çalışanların kurumsal amaç ve hedefleri içselleştirmeleri ve çalıştığı kurumu kendi işletmesi gibi sahiplenmeleri sağlanmıştır. Takım çalışmasına önem verilmiş, ortak amaç için takım ruhu yaratılmıştır. Çalışanlara sağlık kurallarına uygun ergonomik çalışma ortamı sağlanmış ve sorumluluk verilmiştir. Görüşmelerde dikkatimi çeken önemli bir özellik ise, kurumun iyi bir arşive sahip olmasıdır. Geçmişe dair pek çok önemli belgenin arşivlenip, güncel kullanılabilir belge haline getirilmiş olmasıdır. İlk kuruluş yeri ve çevresinin fotoğraflarından en yenisine kadar belgeler sistematik olarak korunmuş ve arşivlenmiştir. Kurumsallaşmanın gereklerinden biri de kurumların nerden nereye, hangi yöntemlerle, nasıl geldiğinin kurumun eski ve yeni çalışanları tarafından bilinip benimsenmesidir. Böylece eski ve yeni çalışanlar işletmeyi birlikte yeni amaç ve hedeflere ulaştıracak motivasyona sahip olabileceklerdir. Geçmişte biz en zor koşullarda şunları başarmıştık, şimdi de yapabiliriz demeyi öğreneceklerdir. Olcartur seyahat acentasının başarı belgeleri ve onur plaketleri eskiden yeniye ofisin duvarları ile şık ve temiz dolaplarda sergilenmektedir.

### Teşekkür

Örnek olay çalışmasında, Olcartur seyahat acentası ve yönetici kimliği hakkında kapalı uçlu ve uzun yanıtlar vermeyi gerektiren sorularıma sabırla, detaylar sunarak, telefonlarını bile kapalı tutarak yarım gün ayıran ve samimiyetle yanıtlayan, yoğun iş temposunda zaman ayıran Sayın Numan OLCAR'a çok teşekkür ederim. Acenta çalışanlarına bu olanağı sağladıkları için teşekkür ediyorum. Olcartur Seyahat acentası

ve yöneticinin uluslararası platformlarında Türkiye'yi temsil eden uzun ömürlü bir acenta olmasını, Türkiye'de turizm sektöründe bu ve benzer etik ve ilkel işletmelerin çoğalmasını diliyorum.

**Kaynak Kişi:** Numan Olcar, Olcartur Seyahat Acentası Yönetici ve sahibi, Mersin.

## 6. Kaynakça

- Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). Seyahat işletmelerinde tur planlaması ve yönetimi (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çolakoğlu, O. E. ve Çolakoğlu, Ü. (2007). Seyahat acentaları yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dale, C. (2000), The UK tour-operating industry: a competitive analysis, Journal of Vacation Marketing, 6 (4), 357-367.
- Demir, Mahmut, Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, İlkeler ve Yönetim, Detay Yayıncılık, Ankara 2014.
- Fontana, A. ve Frey J. H. (Editörler: Norman Denzin ve Yvonna Lincoln) (1994). *Handboook of Qualitative Research. "Interviewing The Art of Science"*, London : SAGE.
- İçöz, O. (2000). Seyahat acentaları ve tur operatörlüğü yönetimi (3. Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi.
- İçöz, O. (2003). Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi. Genişletilmiş 4. Baskı, Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara.
- Medlik, S. (2003). Dictionary of travel, tourism and hospitality. London: Butterworth Heinemann.
- Mısırlı,İ.(2006). Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü (2. Baskı). Ankara: Detay yayıncılık.
- Nickson, D. (2007). Human resource management for the hospitality and tourism industries. London: Butterworth-Heinemann.
- Sheldon, Pauline J. (1986). Tur Operatörlüğü Endüstrisi, Çev: M. Kemal Peser, Anatolia. PJ
- Sheldon- Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, dergipark.org.tr
- Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu, Resmi Gazete, 21.09,1972, sayı:143 20.
- Seyahat Acentaları Yönetmeliği, Resmi Gazete, 27. 09. 1975, sayı. 153 69.
- Tuncer, A. (1999), Entegrasyon-paket tur ilişkisi ve seyahat acentelerinin konaklama işletmeleri ile entegrasyona gitmeme nedenleri, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 2, 231-240, Ankara.
- Yarcan, Ş. (1998), Türkiye'de Turizm ve Uluslararasılaşma, 2. B, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Yıldırım, A. ve Simsek, H. (2000). *Sosyal Bilimlerde Nitel Arastırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yin, R. K. (2003). *Applications of Case Study Research*, Thousand Oaks, California: Sage Publications.

## Örnek Olay Çalışması Araştırma Soruları

1. Sizi turizm seyahat acentası kurmaya iten nedenler nelerdir, dönemin koşulları nasıldır?
2. Olcartur seyahat acentası kuruluşundan sonra hangi sorunla karşılaşmıştır?
3. Olcartur seyahat acentasının kuruluşu sonrası işletmede uygulanan ilk yenilikler nelerdir?
4. Yeniliklerin izlenip uygulanmasının işletmeye kazanımları nelerdir?

5. A grubu seyahat acentası olmanın getirisi nelerdir?
6. Olcartur, Mersin turizmine ne tür katkılar sunmuştur?
7. Olcartur'un, Doğu Akdeniz Bölgesi ve Türkiye turizmine sunduğu katkılar nelerdir?
8. Yabancı turistler için düzenlenen ilk turlarda hangi sorunlarla karşılaştınız?
9. 2000'li yıllarda turizmdeki yenilikler nelerdir ve adaptasyon nasıl sağlanmıştır?
10. Olcartur turizm seyahat acentasının ulusal ve uluslararası turizme katkıları nelerdir?
11. 2000-2022 yılları arasındaki turizm faaliyetleriniz nelerdi?
12. Hangi ödülleri kazandınız?