

**Bu kitaba sığmayan
daha neler var!**



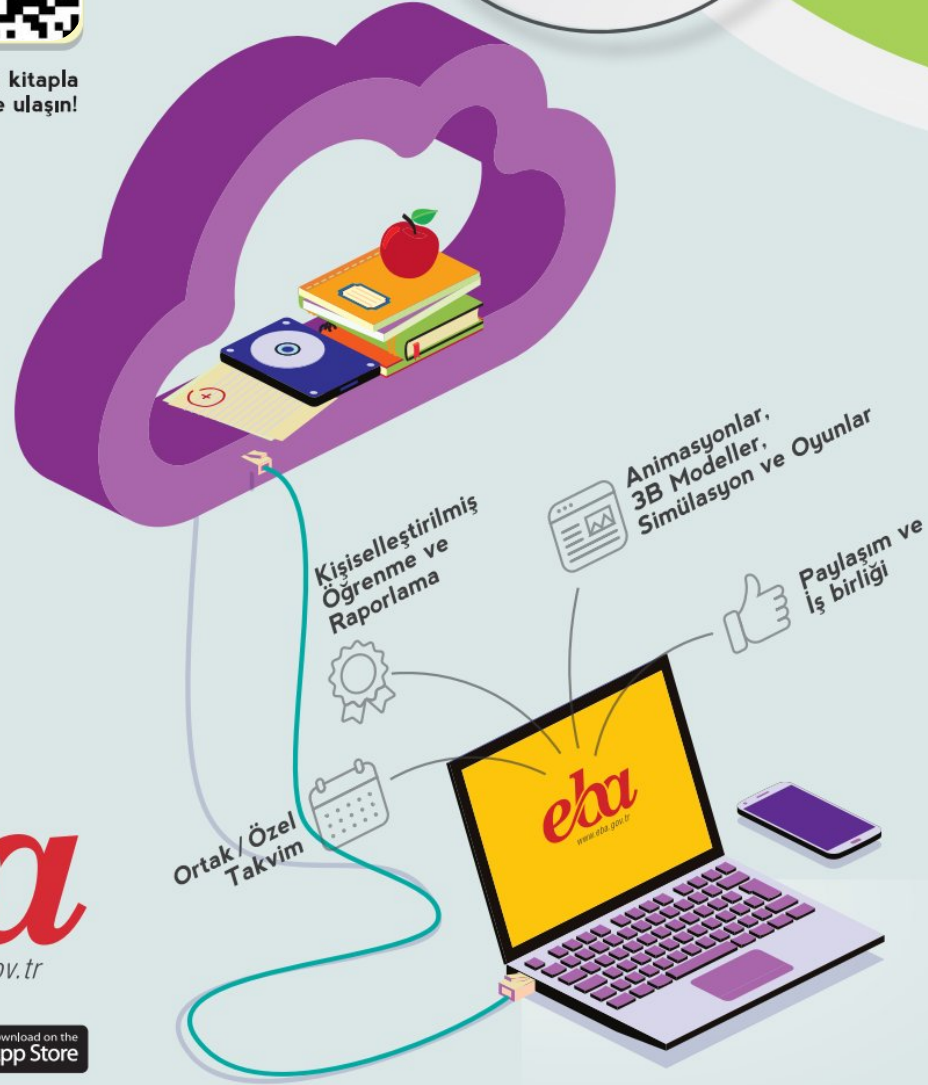
Karekodu okutun, bu kitapla ilgili EBA içeriklerine ulaşın!

ÖDS

**ÖĞRENCİ/ÖĞRETMEN
DESTEK SİSTEMİ**

<https://ods.eba.gov.tr>

- Konu Anlatımlı Ders Videoları
- Soru Çözüm Videoları
- Ders Anlatım Videoları
- Çoktan Seçmeli Sorular



eba
www.eba.gov.tr



**BU DERS KİTABI MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞINCA
ÜCRETSİZ OLARAK VERİLMİŞTİR.
PARA İLE SATILAMAZ.**

ISBN : 978-975-11-6196-3

Bandrol Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 5'inci Maddesinin İkinci Fıkrası Çerçevesinde Bandrol Taşınması Zorunlu Değildir.

**MESLEKİ VE TEKNİK
ANADOLU LİSESİ**

**KONAKLAMA VE SEYAHAT
HİZMETLERİ ALANI**



**TURİST
REHBERLİĞİ** | **10** **DERS
MATERYALİ**



KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

TURİST REHBERLİĞİ 10

DERS MATERYALİ

MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ
KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ ALANI

TURİST REHBERLİĞİ

DERS MATERYALİ 10

YAZARLAR

Dr. Murat ÖZEKİN
Altan ALKAN
Ertan KURT
Tolga YAVUZ



MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI YAYINLARI 8080
YARDIMCI VE KAYNAK KİTAPLAR DİZİSİ 2008

Her hakkı saklıdır ve Millî Eğitim Bakanlığına aittir. Ders materyalinin metin, soru ve şekilleri kısmen de olsa hiçbir suretle alınıp yayımlanamaz.

HAZIRLAYANLAR

DİL UZMANI	Ferhat AYDIN
PROGRAM GELİŞTİRME UZMANI	Fulya ÖLKEN
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME UZMANI	Neslihan KOSER
REHBERLİK VE GELİŞİM UZMANI	Fatih DÜĞENCİ
GÖRSEL TASARIM UZMANI	Volkan YILDIZ

ISBN : 978-975-11-6196-3

Millî Eğitim Bakanlığının 24.12.2020 gün ve 18433886 sayılı oluru ile Mesleki ve Teknik Genel Müdürlüğünce ders materyali olarak hazırlanmıştır.



İSTİKLÂL MARŞI

Korkma, sönmez bu şafaklarda yüzen al sancak;
Sönmeden yurdumun üstünde tüten en son ocak.
O benim milletimin yıldızıdır, parlayacak;
O benimdir, o benim milletimindir ancak.

Çatma, kurban olayım, çehreni ey nazlı hilâl!
Kahraman ırkıma bir gül! Ne bu şiddet, bu celâl?
Sana olmaz dökülen kanlarımız sonra helâl.
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl.

Ben ezelden beridir hür yaşadım, hür yaşarım.
Hangi çılgın bana zincir vuracakmış? Şaşarım!
Kükremiş sel gibiyim, bendimi çiğner, aşarım.
Yırtarım dağları, enginlere sığmam, taşarım.

Garbın âfâkını sarmışsa çelik zırhlı duvar,
Benim iman dolu göğsüm gibi serhaddim var.
Ulusun, korkma! Nasıl böyle bir imanı boğar,
Medeniyet dediğin tek dişi kalmış canavar?

Arkadaş, yurduma alçakları uğratma sakın;
Siper et gövdeni, dursun bu hayâsızca akın.
Doğacaktır sana va'dettiği günler Hakk'ın;
Kim bilir, belki yarın, belki yarından da yakın.

Bastığın yerleri toprak diyerek geçme, tanı:
Düşün altındaki binlerce kefensiz yatanı.
Sen şehit oğlusun, incitme, yazıktır, atanı:
Verme, dünyaları alsan da bu cennet vatanı.

Kim bu cennet vatanın uğruna olmaz ki feda?
Şüheda fışkıracak toprağı sıksan, şüheda!
Cânı, cânânı, bütün varımı alsın da Huda,
Etmesin tek vatanımdan beni dünyada cüda.

Ruhumun senden İlahî, şudur ancak emeli:
Değmesin mabedimin göğsüne nâmahrem eli.
Bu ezanlar -ki şehadetleri dinin temeli-
Ebedî yurdumun üstünde benim inlemeli.

O zaman vecd ile bin secde eder -varsa- taşım,
Her cerîhamdan İlahî, boşanıp kanlı yaşım,
Fışkırır ruh-ı mücerret gibi yerden na'sım;
O zaman yükselerek arşa değer belki başım.

Dalgalan sen de şafaklar gibi ey şanlı hilâl!
Olsun artık dökülen kanlarımın hepsi helâl.
Ebediyen sana yok, ırkıma yok izmihlâl;
Hakkıdır hür yaşamış bayrağımın hürriyyet;
Hakkıdır Hakk'a tapan milletimin istiklâl!

Mehmet Âkif Ersoy

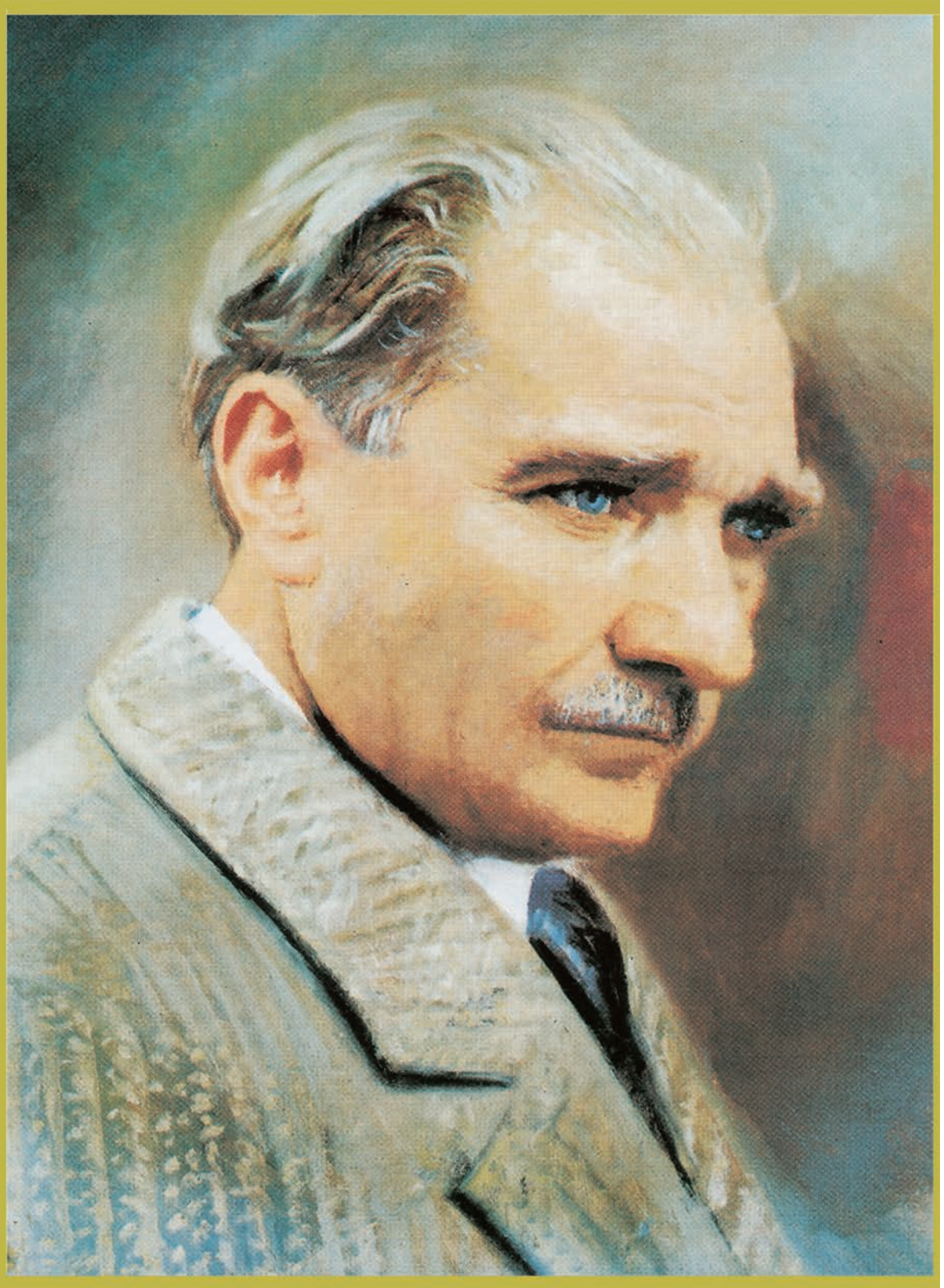
GENÇLİĞE HİTABE

Ey Türk gençliği! Birinci vazifen, Türk istiklâlini, Türk Cumhuriyetini, ilelebet muhafaza ve müdafaa etmektir.

Mevcudiyetinin ve istikbalinin yegâne temeli budur. Bu temel, senin en kıymetli hazinendir. İstikbalde dahi, seni bu hazineden mahrum etmek isteyecek dâhilî ve hâricî bedhahların olacaktır. Bir gün, istiklâl ve cumhuriyeti müdafaa mecburiyetine düşersen, vazifeye atılmak için, içinde bulunacağın vaziyetin imkân ve şeraitini düşünmeyeceksin! Bu imkân ve şerait, çok namüsaît bir mahiyette tezahür edebilir. İstiklâl ve cumhuriyetine kastedecek düşmanlar, bütün dünyada emsali görülmemiş bir galibiyetin mümessili olabilirler. Cebren ve hile ile aziz vatanın bütün kaleleri zapt edilmiş, bütün tersanelerine girilmiş, bütün orduları dağıtılmış ve memleketin her köşesi bilfiil işgal edilmiş olabilir. Bütün bu şeraitten daha elîm ve daha vahim olmak üzere, memleketin dâhilinde iktidara sahip olanlar gaflet ve dalâlet ve hattâ hıyanet içinde bulunabilirler. Hattâ bu iktidar sahipleri şahsî menfaatlerini, müstevlîlerin siyasî emelleriyle tevhit edebilirler. Millet, fakr u zaruret içinde harap ve bîtap düşmüş olabilir.

Ey Türk istikbalinin evlâdı! İşte, bu ahval ve şerait içinde dahi vazifen, Türk istiklâl ve cumhuriyetini kurtarmaktır. Muhtaç olduğun kudret, damarlarındaki asil kanda mevcuttur.

Mustafa Kemal Atatürk



MUSTAFA KEMAL ATATÜRK

İÇİNDEKİLER

DERS MATERYALİNİN TANITIMI.....	10
1. ÖĞRENME BİRİMİ: TURLARDA REHBERLİK YAPMAK İÇİN ÖN HAZIRLIK.....	14
1.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE REHBERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ	14
1.1.1. Turist Rehberi Kimdir	15
1.1.2. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi	16
1.1.3. Turizm Sektöründe Rehberlik Yapılan Alanlar	22
1.2. TURLARDA GÖREV ALAN ELEMANLAR	28
1.2.1. Turlarda Görev Alan Elemanların Görev ve Sorumlulukları	28
1.2.1.1. Profesyonel Turist Rehberi	28
1.2.1.2. Tur Lideri	29
1.2.1.3. Tur Eskortu	29
1.2.1.4. Grup Başkanı	29
1.2.1.5. Tur Satış Görevlisi (Represent)	30
1.2.1.6. Transferman	30
1.2.1.7. Araç Şoförü.....	31
1.2.1.8. Yardımcı Personel.....	31
1.2.2. Turist Rehberinde Bulunması Gerekli Özellikler ve Nitelikler	32
1.3. PROFESYONEL TURİST REHBERİ OLABİLME KOŞULLARI	34
1.3.1. Turist Rehberliği Eğitimi.....	35
1.3.2. Turist Rehberliğinde Mesleki Örgütlenme.....	46
1.3.3. Turist Rehberini Denetleme Yetkisine Sahip Kişi ve Kurumlar	48
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	53
2. ÖĞRENME BİRİMİ: REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME	58
2.1. TUR ÖNCESİ HAZIRLIKLAR.....	58
2.1.1. Tur Dosyasının Oluşturulması	60
2.2. TURUN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ	62
2.2.1. Olağan Dışı Durumlarda Yapılması Gereken İş ve İşlemler	68
2.3. TUR SONU İŞLEMLERİ	70
2.4. TURLARDA ZAMAN YÖNETİMİ.....	74
2.5. TURİST REHBERLERİNİN HİZMET ALINAN İŞLETMELER İLE İLİŞKİLERİ	79
2.5.1. Turist Rehberi ile Seyahat İşletmeleri İlişkileri	79
2.5.2. Turist Rehberi ile Konaklama İşletmeleri İlişkileri.....	80
2.5.3. Turist Rehberi ile Yiyecek ve İçecek İşletmeleri İlişkileri	80
2.5.4. Turist Rehberi ile Eğlence İşletmeleri İlişkileri	81
2.5.5. Turist Rehberi ile Müze ve Ören Yeri İşletmeleri İlişkileri	82
2.6. TURİST REHBERLİĞİ MESLEKİ ETİK İLKELERİ.....	83
2.7. TURİST REHBERLİĞİ MESLEK STANDARTLARI.....	86
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	87
KAYNAKÇA	89
CEVAP ANAHTARI.....	90

1. ÖĞRENME BİRİMİ

TURLARDA REHBERLİK YAPMAK İÇİN ÖN HAZIRLIK

KONULAR

1.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE REHBERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ
1.2. TURLARDA GÖREV ALAN ELEMANLAR
1.3. PROFESYONEL TURİST REHBERİ OLABİLME KOŞULLARI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ;

1. Ulusal mevzuata ve literatüre uygun turizm sektöründe rehberliğin yeri ve önemini açıklamayı,
2. Ulusal mevzuat ve işletme prosedürüne göre turlarda görev alan elemanları ve bu elemanların görevlerini açıklamayı,
3. Ulusal mevzuata uygun olarak profesyonel turist rehberi olabilme koşullarını açıklamayı öğreneceksiniz.

• Öğrenme biriminin numarasını gösterir.

• Öğrenme biriminin adını gösterir.

• Öğrenme birimi içerisinde yer alan konu başlıklarını gösterir.

• Öğrenme biriminin amaçlarını gösterir.

• Öğrenme biriminin adını gösterir.

• Öğrenme biriminin başlığını gösterir.

• Öğrenme biriminin hazırlık sorularını gösterir.

• Öğrenme biriminin ana başlıklarını gösterir.

TURLARDA REHBERLİK YAPMAK İÇİN ÖN HAZIRLIK

1. ÖĞRENME BİRİMİ: TURLARDA REHBERLİK YAPMAK İÇİN ÖN HAZIRLIK

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Turist rehberliğini meslek olarak seçmek ile ilgili fikirlerinizi sınıfta paylaşınız.
2. Turist rehberliğine hangi nedenlerle ihtiyaç duyulduğunuyla ilgili fikirlerinizi sınıfta paylaşınız.

1.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE REHBERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ

Turist rehberi, ülkesinin kültür elçisidir ve turistlere aktardığı kültürel değerlere karşı sorumluluk taşımaktadır. **Profesyonel turist rehberi**, ülkesinin tarihi ve kültürel değerlerini en iyi şekilde yorumlayan ve tanıtan kişidir.

Uluslararası turizmin gelişimi, rekabetçi bir ortam yaratarak ülkeleri ekonomik bir yarışa sokmuştur. Birçok ülke; turizm gelirleri açısından aldığı pay ve turizme katılan artırmaya çabasından dolayı, bu rekabete katılma zorunluluğu hissetmektedir. Turist rehberi, hizmet kalitesini artırmada ev sahibi ve misafir arasında önemli bir aracı rolü üstlenmektedir.

Turistlerin yeni yerler keşfetmelerini sağlamak, yeni kişilerle tanışmasını sağlamak, yeni kültürler tanıtmak, tarihi ve turistik yerleri görmelerini sağlamak ve kişilerle merak duygusu aklamak rehberliğin amaçlarıdır. İnsanlar; seyahatleri sırasındaki kaybolma riskinden kurtulmak, can ve mal güvenliklerini sağlamak, gezecek yerler hakkında ayrıntılı bilgi edinmek, belirli bir zaman süreci ve belirli bir bütçe ile seyahat ettikleri bölgede görülebilecek tüm turistik ziyaret noktalarını görmek ve en iyi hizmeti almak ister. Enformasyon ihtiyacı, çıkılan turda en önemli ihtiyaçtır. İnsanları bir otobüse bindirip, onlara hiçbir anlatımda bulunmadan ve ziyaret noktalarında mola vermeden gezdirmek çok monoton ve sıkıcı olacaktır. Böyle bir gezi, insanlara cazip gelmeyecektir. Turizmde rehberlere ihtiyaç duyulmasının nedenlerinden bazıları şunlardır:

- Enformasyon
- Yabancı dil sorunu
- Güvenli bir ortamda olma isteği
- Gezilep görülmesi gereken ziyaret noktalarının tam olarak bilinmemesi
- Gezilen ülkenin kültürü, örf ve adetleri hakkında yeterli bilgi sahibi olunmaması
- Zaman ve bütçenin en iyi şekilde kullanılmasının planlanması
- Kendilerine eşlik edilmesi ihtiyacı
- Sıkıcı ayrıntılardan kurtulmak ve seyahatten keyif alma isteği
- Doğru yerden, uygun fiyatlı alışveriş yapma isteği
- Seyahat ve sigorta formalitelerinden kurtulmak
- Yöresel ve geleneksel yiyecek ve içeceklerin en uygun yerlerden karşılanmasını istemek
- Eğlence, sağlık ve diğer tüm ihtiyaçlar için danışılabilir bilgi alınabilecek bir kişiye ihtiyaç duyulması

Turist rehberinin önemli görevlerinden birisi de tura katılan kişilerin birbirleriyle kaynaşmasını sağlamak ve onlara belirli bir grubun üyeleri oldukları hissini aşılamaktır. Yeni insanlar tanımak amacıyla tura katılan kişilerin kaynaşmasını sağlamak, onları yönlendirmek ve aktivitelere katılmaya teşvik etmek rehberin görevleri arasındadır.

• Sayfa numarasını gösterir.



1.1.1. Turist Rehberi Kimdir?

Sözleşme ile rehberlik yapan, yol gösteren, kılavuzluk eden anıtlarına gelir. **Turist rehberi**; belirli bir program kapsamında yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ilke ya da bölge hakkında tanıtım yapan ve gezginlerin doğru, sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimlerin edinmesine yardımcı olan kişidir (Görsel 1.1).



Görsel 1.1: Turist rehberi

Turist rehberliği, turistik alanların doğru ve etkin tanıtımı açısından kritik öneme sahiptir ve turizm endüstrisinin en eski meslek gruplarından biridir. Rehber; turistleri mutlu etmeyi, onların gezilen yerlerle ilgili olarak olumlu izlenim edinmelerini sağlamayı, beklentilerini karşılayacak doğru ve yararlı hizmetleri sunmayı ve gelecekteki turlara katılma isteğini uyandırmayı amaçlar. Rehberler; turistler ile gezilen görülen yöre arasında bağlantı görevi üstlenirken aynı zamanda bir halkla ilişkiler uzmanı, yol gösterici, animatör, sömme ve dansçıman rollerine de sahip olur (Görsel 1.2).



Görsel 1.2: Turist rehberi

Birçok araştırmacı, rehberlerin "büyükeli" olduğu konusunda ortak görüşe sahiptir. Turist rehberleri; tıpkı bir büyükeli veya turizm elçisi gibi, bir destinasyonun (gidilecek yer) yaşayan kültürünü, yerel kültürel mirasını ve kültürel kimliğini misafirlerle tanıtmakta ve yorumlamaktadır. Bunu yaparken de hem tanıtıcı kültüre hem de misafirlerin kültürüne saygı göstermektedir.

Turist rehberleri, entelektüel kişiler olmak zorundadır. Turist rehberleri, mal ve hizmet üreten diğer meslek gruplarından farklı olarak fikir ve bilgi üreten veya fikir ve bilgiyi yaygın kişiler arasında yer alır. Kapsamlı bilgi ve birikim gerektiren tarih, sanat, mimari vb. konularda derin bilgilere sahip olmak zorundadır. Kültür ve sanat konularında uzman kabul edilen, bu konulardaki bilgi birikimleriyle birer kültürel otorite olan ve gezirdiği topluluk karşısında çeşitli konularda değerlendirmeler yapabilen kişilerdir.

Öğrenme birimine ait alt başlıkları gösterir.

Öğrenme birimine ait görseli, görsel açıklamasını ve görsel numarasını gösterir.

Öğrenme birimine ait tabloyu, tablo açıklamasını ve tablo numarasını gösterir.

Öğrenme birimine ait öğrenci tarafından cevaplanması gereken sıra sizde çalışmalarını gösterir.



Tablo 1.2: Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Bilgi Beceri ve Özellikler

Bilgi	Beceri	Kişisel Özellikler
<ul style="list-style-type: none"> Yabancı dil Genel kültür Diğer kültürler Tarih Sanat tarihi Arkeoloji Mitoloji Dinler tarihi Coğrafya Flora ve fauna Halk bilimi Sosyoloji Ekonomi Geleneksel el sanatları İlk yardım 	<ul style="list-style-type: none"> İletişim Müzakere etme ve problem çözme İş birliği çalışma ve liderlik Aktif dinleme Yaratıcılık Hizmet organizasyonu Muhakeme gücü ve karar verme Dijital okuryazarlık İnisiyatif alma ve girişimcilik Kültürel farkındalık ve ifade Sosyal sorumluluk ve evrensel çevre farkındalığı Yaşam boyu öğrenme 	<ul style="list-style-type: none"> Misafirperver Güler yüzlü ve esprili Beden dilini kullanan Topluluk önünde güzel ve etkili konuşabilen İkna kabiliyeti yüksek Kendine güvenen Diş görünümüne dikkat eden Sabırlı olan ve stresle başa çıkabilen Değişime açık, sanata ve estetiğe ilgi duyan Planlı ve çalışkan Yardımsız olan ve empati kurabilen Araştırmacı ve detaycı

Turist rehberinin öncelikle ana dilini ve sonrasında da rehberlik yaptığı dil veya dilleri çok iyi derecede bilmesi gerekir. Turist rehberi; tarih, arkeoloji, sanat tarihi, coğrafya ve ekonomi konularında mesleğin gerektirdiği bilgilerin yanı sıra müzik, sanat, politika konularında da genel kültür sahibi olmalıdır. Bu bilgiler sürekli güncellenmelidir. Turist rehberi, yalnız bilgisiyyle değil; anlatım, vücut dili, görünümü, kişiliği ile de turisti etkiler. Ayrımcılık yapmamalı; güvenilir, soğukkanlı ve nazik olmalıdır. Tanıtım ve bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurulabilmesi, grubu etkilemeden yönetmeli, zaman-ekonomi-tutulanmalı, sorunlara çözüm bulmalı olmalıdır. Diğer rehberler, araç sürücülere, müze, otel ve mağaza çalışanları ile doğru iletişim kurabilmelidir.

Turist rehberinin sorumluluğu, yalnız turistte veya acenteye karşı değildir. Rehber, kültür varlıklarının ve çevrenin korunmasından da sorumludur. Turlarla ilgili planlama, koordinasyon, denetim, raporlama da onun sorumluluğundadır. Ortaya çıkabilecek olağan dışı durumlarda (rezervasyon sorunları, hastalık, ölüm, hırsızlık, kaza vb.) başa çıkabilmesi gerekir. Turist rehberi; uzun yürüyüş, araçta yapılan uzun yolculuk, uyumsuzluk ve zor koşullara, Görsel 1.33'te görüldüğü gibi sıcak havaya, yüksekliğe ve farklı iklim koşullarına dayanıklı olmalıdır.



Görsel 1.33: Zor şartlarda rehberlik

Tablo 1.2'de verilen turist rehberinin sahip olması gereken bilgi, beceri ve özelliklerin hangilerinin size uygun olduğunu ve hangilerini geliştirmeniz gerektiğini düşününüz. Görüşlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.



ÖĞRENME BİRİMİ TURLARDA REHBERLİK YAPMAK İÇİN ÖN HAZIRLIK
UYGULAMA ADI TUR SIRASINDA TURİST REHBERİNİN DENETLENMESİ
UYGULAMA YAPRAĞI 1
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
TUREB tarafından turist rehberlerinin denetimi komisyonunda görevlendirilmiştir. Bir tur otobüsünün, turist rehberi denetimine yönelik yandaki işlem basamaklarına uygun şekilde bir senaryo hazırlayınız ve senaryoyu gelecek hafta sınıfta sergileyiniz.	1. Sınıf mevcuduna uygun olarak en az üç gruba ayırınız.
	2. Grup arkadaşlarınızla birlikte 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun Turist Rehberliği Denetim Usulü ve Esasları kısmını inceleyiniz.
	3. Turist rehberinin Mesleki Etik İlkeleri ve Kültür ve Turizm Bakanlığının politikalarına uygun rehberlik hizmeti vermesi için gerekli noktaları belirleyiniz.
	4. Turist rehberinin tur sırasında yanında bulunması gerekli belgeleri not ederek belgeleri birer örneğini hazırlayınız.
	5. Denetimde kullanılması gerekli belgeleri tespit ediniz ve bunların birer örneğini hazırlayınız.
	6. Edindiğiniz bilgilerden yararlanarak grup arkadaşlarınızla tur sırasında turist rehberinin denetimi ile ilgili kısa bir senaryo yazınız. Senaryoda konu, yer ve zamanı belirtmeyi unutmayınız.
	7. Senaryodaki rolleri belirleyiniz (Turist rehberi, TUREB görevlisi, TÜRSAB görevlisi, II Turizm Müdürlüğü görevlisi, kolluk kuvveti görevlisi, maliye görevlisi, otobüs şoförü, konuklar)
	8. Her grup üyesinin rol dağılımında görev almasını sağlayarak rolleri grup üyeleri arasında paylayınız.
	9. Grup üyelerini ile rollerine çağırınız.
	10. Oyuna uygun dekor ve kostüm hazırlamak için gerekli planlamaları yapınız.
	11. Senaryo ve roller için gerekli hazırlıkları tamamlayarak senaryonuzu sınıfta sergileyiniz.

Değerlendirme: Uygulama çalışmanız, öğreniminizi saadından aşağıda verilen değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilecektir. Çalışmanız hazırlarken formdaki ölçütleri dikkate alınız.

TUR SIRASINDA TURİST REHBERİNİN DENETLENMESİ UYGULAMASINI DEĞERLENDİRME FORMU		ÖLÇÜTLER		EVET	HAYIR
A) İÇERİK (60 PUAN)					
Gerekli ön hazırlıklar yapılarak senaryo, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na ve Turist Rehberi Mesleki Etik İlkeleri'ne uygun hazırlandı.					
Senaryoda örnek turist rehberi ile seyahat acentesi diyalogları kullanıldı.					
Senaryoda, turist rehberinin tur sırasında yanında bulunması gerekli belgeler eksiksiz ve doğru kullanıldı.					
Senaryoda, turist rehberi kimliğinde yazılı dilde veya dilde hizmet vermesi sağlandı.					
Denetimde kullanılması gerekli belgeleri eksiksiz ve doğru kullanıldı.					
Senaryoda turist rehberi için örnek (Görsel 1.46) TUREB Denetim Tutanağı'na tuttu.					
B) ZAMAN YÖNETİMİ (20 PUAN)					
Planlı ve disiplinli çalıştı.					
Süreyle etkili kullanarak çalışmaya verilen süre içinde tamamlandı.					
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA (10 PUAN)					
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.					
C) İLETİŞİM BECERİLERİ (10 PUAN)					
Türkiyeli doğru kullandı.					
TOPLAM PUAN:					

Öğrenme biriminin adı ile konu adının ve uygulama süresinin yer aldığı uygulama yaprağını gösterir.

Uygulama ile ilgili görevi, araç gereçleri, uygulamanın nasıl değerlendirileceğini ve uygulama yönergesini gösterir.

Uygulamaya ait değerlendirme tablosunu gösterir.

Öğrenme birimine ait ölçme ve değerlendirme sorularını gösterir.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşluklara uygun ifadeleri yazınız.

1. Ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları Bakanlık denetiminde tarafından düzenlenir.
2. Çalışma kartı ve ruhsatnamesinde belirtilen coğrafi veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan rehberlere denir.
3. Çalışma kartında ve ruhsatnamesinde belirtilen ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olan rehberlere denir.
4. Bakanlık rehber eğitimi için düzenlediği, bölge bazında yapılan yurt içi uygulama gezileri en az takvim günü olmalıdır.
5. Bakanlık rehber eğitimi için düzenlediği, bölgesel bazda yapılan uygulama gezileri her bölge için en az takvim günü olmalıdır.

B) Aşağıdaki sorular okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

6. Aşağıdakilerden hangisi, turizmde rehberlere ihtiyaç duyulmasının sebeplerinden değildir?

- A) Seyahat ve sigorta formalitelerinden kurtulmak
- B) Turistlere tur esnasında ve araçta eşlik etmek
- C) Turistik ürünlerden daha uygun faydalanabilmek
- D) Zamani eğlence amaçlı özgürce kullanmak
- E) Yabancı konuklar ile dil sorunu yaşanmasını engellemek

7. Aşağıdakilerden hangisi, turist rehberliği kurslarına katılabilmek için gerekli şartlar arasında sayılmaz?

- A) En az lise mezunu olmak
- B) Sürücü belgesi sahibi olmak
- C) T.C. vatandaşı olmak
- D) En az 18 yaşında olmak
- E) Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak

8. Aşağıdakilerden hangisi, ülkemiz sınırları içerisinde rehberlik yapılabilir?

- A) Reprerant
- B) Transferman
- C) Turist rehberi
- D) Tur lideri
- E) Grup başkanı

9. Aşağıdakilerden hangisi, profesyonel turist rehberliği kanunudur?

- A) 3308 sayılı Kanun
- B) 4116 sayılı Kanun
- C) 5526 sayılı Kanun
- D) 6326 sayılı Kanun
- E) 6556 sayılı Kanun

1. ÖĞRENME BİRİMİ



TURLARDA REHBERLİK YAPMAK İÇİN ÖN HAZIRLIK

KONULAR

- 1.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE REHBERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ
- 1.2. TURLARDA GÖREV ALAN ELEMANLAR
- 1.3. PROFESYONEL TURİST REHBERİ OLABİLME KOŞULLARI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ;

1. Ulusal mevzuata ve literatüre uygun turizm sektöründe rehberliğin yeri ve önemini açıklamayı,
2. Ulusal mevzuat ve işletme prosedürüne göre turlarda görev alan elemanları ve bu elemanların görevlerini açıklamayı,
3. Ulusal mevzuata uygun olarak profesyonel turist rehberi olabilme koşullarını açıklamayı öğreneceksiniz.

Temel Kavramlar

1. Turist Rehberi
2. Tur Lideri
3. Tur Eskortu
4. Grup Başkanı
5. Represent
6. Transferman



1. ÖĞRENME BİRİMİ: TURLARDA REHBERLİK YAPMAK İÇİN ÖN HAZIRLIK

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Turist rehberliğini meslek olarak seçmek ile ilgili fikirlerinizi sınıfta paylaşınız.
2. Turist rehberliğine hangi nedenlerle ihtiyaç duyulduğuyla ilgili fikirlerinizi sınıfta paylaşınız.

1.1. TURİZM SEKTÖRÜNDE REHBERLİĞİN YERİ VE ÖNEMİ

Turist rehberi, ülkesinin kültür elçisidir ve turistlere aktardığı kültürel değerlere karşı sorumluluk taşımaktadır. **Profesyonel turist rehberi**, ülkesinin tarihî ve kültürel değerlerini en iyi şekilde yorumlayan ve tanıtan kişidir.

Uluslararası turizmin gelişimi, rekabetçi bir ortam yaratarak ülkeleri ekonomik bir yarışa sokmuştur. Birçok ülke; turizm gelirleri açısından aldığı pay ve turizme katılanları artırma çabasından dolayı, bu rekabete katılma zorunluluğu hissetmektedir. Turist rehberi, hizmet kalitesini artırmada ev sahibi ve misafir arasında önemli bir aracı rolü üstlenmektedir.

Turistlerin yeni yerler keşfetmelerini sağlamak, yeni kişilerle tanışmasını sağlamak, yeni kültürler tanıtmak, tarihî ve turistik yerleri görmelerini sağlamak ve kişilere merak duygusu aşımak rehberliğin amaçlarındandır. İnsanlar; seyahatleri sırasındaki kaybolma riskinden kurtulmak, can ve mal güvenliklerini sağlamak, gezilecek yerler hakkında ayrıntılı bilgi edinmek, belirli bir zaman süreci ve belirli bir bütçe ile seyahat ettikleri bölgede görülebilecek tüm turistik ziyaret noktalarını gezmek ve en iyi hizmeti almak ister. Enformasyon ihtiyacı, çıkılan turda en önemli ihtiyaçtır. İnsanları bir otobüse bindirip, onlara hiçbir anlatımda bulunmadan ve ziyaret noktalarında mola vermeden gezdirmek çok monoton ve sıkıcı olacaktır. Böyle bir gezi, insanlara cazip gelmeyecektir. Turizmde rehberlere ihtiyaç duyulmasının nedenlerinden bazıları şunlardır:

- Enformasyon
- Yabancı dil sorunu
- Güvenli bir ortamda olma isteği
- Gezilip görölmesi gereken ziyaret noktalarının tam olarak bilinmemesi
- Gezilen ülkenin kültürü, örf ve adetleri hakkında yeterli bilgi sahibi olunmaması
- Zaman ve bütçenin en iyi şekilde kullanılmasının planlanması
- Kendilerine eşlik edilmesi ihtiyacı
- Sıkıcı ayrıntılardan kurtulmak ve seyahatten keyif alma isteği
- Doğru yerden, uygun fiyatlı alışveriş yapma isteği
- Seyahat ve sigorta formalitelerinden kurtulmak
- Yöresel ve geleneksel yiyecek ve içeceklerin en uygun yerlerden karşılanmasını istemek
- Eğlence, sağlık ve diğer tüm ihtiyaçlar için danışılıp bilgi alınabilecek bir kişiye ihtiyaç duyulması

Turist rehberinin önemli görevlerinden birisi de tura katılan kişilerin birbirleriyle kaynaşmasını sağlamak ve onlara belirli bir grubun üyeleri oldukları hissini aşımaktır. Yeni insanlar tanımak amacıyla tura katılan kişilerin kaynaşmasını sağlamak, onları yönlendirmek ve aktivitelere katılmaya teşvik etmek rehberin görevleri arasındadır.



1.1.1. Turist Rehberi Kimdir?

Sözlük tanımı olarak **rehber**; yol gösteren, kılavuzluk eden anlamlarına gelir. **Turist rehberi**; belirli bir program kapsamında yerli ve yabancı gezginlere yol gösteren, program kapsamındaki ziyaret yerleri hakkında uygun dilde doğru bilgiler aktaran, ülke ya da bölge hakkında tanıtım yapan ve gezginlerin doğru, sosyal, ekonomik ve kültürel izlenimler edinmesine yardımcı olan kişidir (Görsel 1.1).



Görsel 1.1: Turist rehberi

Turist rehberliği, turistik alanların doğru ve etkin tanıtımı açısından kritik öneme sahiptir ve turizm endüstrisinin en eski meslek gruplarından biridir. Rehber; turistleri mutlu etmeyi, onların gezilen yerlerle ilgili olarak olumlu izlenim edinmelerini sağlamayı, beklentilerini karşılayacak doğru ve yararlı hizmetleri sunmayı ve gelecekteki turlara katılma isteğini uyandırmayı amaçlar. Rehberler; turistler ile gezilen görülen yöre arasında bağlantı görevi üstlenirken aynı zamanda bir halkla ilişkiler uzmanı, yol gösterici, animatör, şovmen ve danışman rollerine de sahip olur (Görsel 1.2).



Görsel 1.2: Turist rehberi

Birçok araştırmacı, rehberlerin “büyükelçi” olduğu konusunda ortak görüşe sahiptir. Turist rehberleri; tıpkı bir büyükelçi veya turizm elçisi gibi, bir destinasyonun (gidilecek yer) yaşayan kültürünü, yerel kültürel mirasını ve kültürel kimliğini misafirlere tanıtmakta ve yorumlamaktadır. Bunu yaparken de hem tanıttığı kültüre hem de misafirlerin kültürüne saygı göstermektedir.

Turist rehberleri, entelektüel kişiler olmak zorundadır. Turist rehberleri, mal ve hizmet üreten diğer meslek gruplarından farklı olarak fikir ve bilgi üreten veya fikir ve bilgiyi yayan kişiler arasında yer alır. Kapsamlı bilgi ve birikim gerektiren tarih, sanat, mimari vb. konularda derin bilgilere sahip olmak zorundadır. Kültür ve sanat konularında uzman kabul edilen, bu konulardaki bilgi birikimleriyle birer kültürel otorite olan ve gezdirdiği topluluk karşısında çeşitli konularda değerlendirmeler yapabilen kişilerdir.



Dünya Turist Rehberleri Federasyonu'nun (World Federation of Tourist Guide Association WFTGA) tanımına göre “**turist rehberi**; bir destinasyonun kültürel ve doğal mirasını ziyaretçilere, ziyaretçilerin seçmiş oldukları dilde aktaran ve genellikle yetkin bir kuruluş tarafından verilmiş veya tanınmış, belli bir alanda uzmanlığa sahip kişi”dir.

Turist rehberleri, rehberlik ettikleri bölgenin coğrafyasını ve tarihini bilen; aynı zamanda grup dinamiği, motivasyon, kültürel ve etnik köken gibi konularda bilgili, sosyoloji ve psikoloji alanlarında eğitilmiş olmalıdır çünkü turistler, yerel turistik yerleri sadece bir tur otobüsünün penceresinden görerek değil; aynı zamanda tur rehberinin yorumlarıyla değerlendirir ve anlamlandırır. Ayrıca rehberlerin tur gruplarıyla iletişiminin, grubun moralini ve sosyal etkileşimini artıracığı öngörülmektedir (Görsel 1.3). Turistlere bir sonraki turu satan yine rehber olacağı için turist rehberinin her bakımdan donanımlı olması gerekmektedir.



Görsel 1.3: Turist rehberi

Turist rehberinin tanımı kısaca yapılacak olursa “Turistlerin seyahatleri boyunca onlarla iletişim kuran, uygun görülen dilde destinasyon ile ilgili bilgi veren ve turistlerin ülkelerine gidişine kadar tüm sorunlarıyla ilgilenen kişidir.” denilebilir.

1.1.2. Turist Rehberliğinin Tarihsel Gelişimi

İlk çağlardan itibaren insanların bir hedef belirlemeksizin yeni yerler görme ve öğrenme dürtüsüyle beraber, günümüz insanında seyahat anlamına gelebilecek yer değişimleri ihtiyacı yaşanmaya başlanmıştır. İlk başlarda savaşa hazırlanmak ya da sefere gitmek amacıyla yapılan bu faaliyetler, tarihteki ilk seyahatler olarak kabul edilebilir.

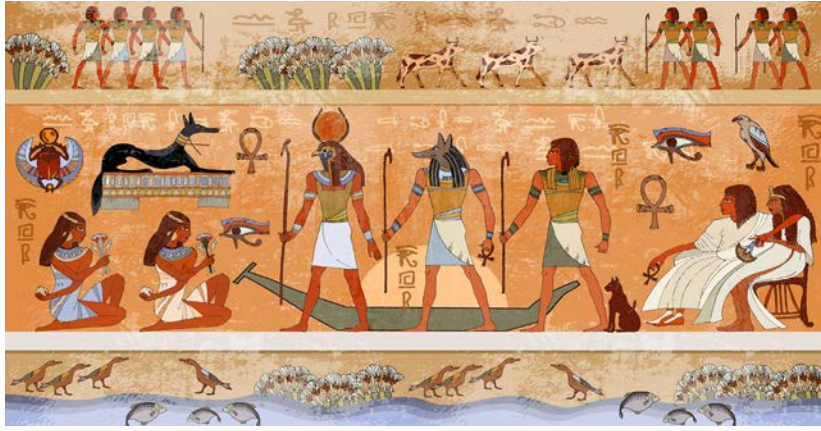
Yeni yerler görme, yeni kaynak ve ganimetlere ulaşma isteği, bugünkü Olimpiyat Oyunları'nın başlangıcı kabul edilen ve MÖ 776 yılından itibaren Yunanistan'da her dört yılda bir yapılan yarışmalarla organize bir hâl almaya başlamıştır (Görsel 1.4). Bu yarışmalara katılmak veya yarışmaları izleyebilmek için Mısırlı, Mezopotamyalı ve Finikeliler Yunanistan'a seyahatler düzenlemeye başlamıştır.



Görsel 1.4: Olimpiyat oyunları hatıra pulu



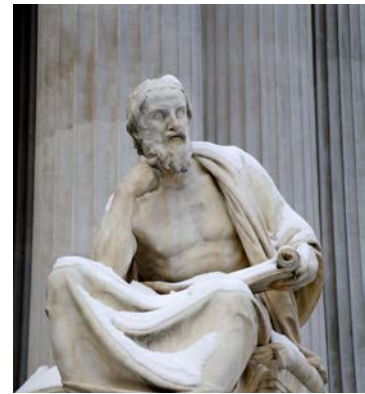
Her yıl artan talebe cevap verebilmek ve gelen insanların konaklama, yeme içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını karşılayabilmek için yeni yerler inşa edilmiştir. Daha da ötesi, gelenleri karşılayan, onlara konaklama ve diğer ihtiyaçlar konusunda yardımcı olan kişiler görevlendirilmiştir. Bu kişiler, tarihteki ilk turist rehberleri olarak kabul edilir. Antik Roma Dönemi'nde seyahat eden insanların önemli bir kısmının amacı; festivallere katılmak, hastalıklara çare bulmak, ticari amaçlı daha çok yolculuk yapmak, küçük bir kesim için de sadece turizm amaçlı seyahatler gerçekleştirmektir. Roma İmparatorluğu'nda güvenli ve hızlı ulaşım koşullarının gelişmesiyle bu gezileri organize eden seyahat acenteciliği hizmeti de doğmuştur. Asker, tacir ve tarihçilerin yazdıklarıyla beraber bu seyahat acentelerinin uzak ülkelere yaptıkları organizasyonlar da ivme kazanmıştır. Romalıların Mısır'a yaptıkları gezilerde onlara kılavuzluk eden Mısırlı rahipler, yazılı tarihin ilk turist rehberleri olarak kabul edilmektedir (Görsel 1.5).



Görsel 1.5: Antik Dönem'de kılavuzluk yapan Mısırlı rahipler

Anadolu'da doğup büyüyen Tarihçi Herodot, Coğrafyacı Strabon ve Şair Homeros; Anadolu'yu karış karış dolaşarak Anadolu coğrafyası ve gelenekleri hakkında bilgiler veren ilk rehberler olmuştur. Antik Dönem'de ticaretin artması, yol ağlarının gelişimi ve güvenlik kaygılarının azalmasıyla bu seyahatlerden Anadolu kıyıları ciddi anlamda fayda sağlamıştır.

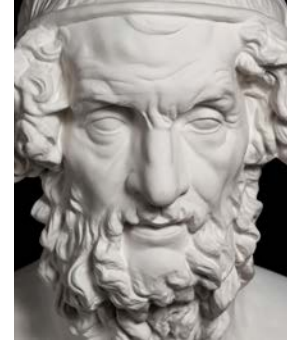
Herodot, yaklaşık olarak MÖ 5. yüzyılda yaşamış bir tarihçi ve yazardır. Herodot; gezilerinde gördüğü yer ve insanları anlattığı "Herodot Tarihi" adlı eseriyle tanınır. "Tarihin Babası" olarak anılan Herodot, Halikarnasos'taki İyonya Kolonisi'nde yani bugünkü Bodrum'da (Türkiye) dünyaya gelmiştir (Görsel 1.6). Günümüzden yaklaşık 2.400 yıl önce ulaşım aracı olarak sadece binek hayvanlarının olduğu ve yolların tehlikelerle dolu olduğu bir dönemde, gerçekten de başarılması çok zor ve uzun yolculuklar gerçekleştirmiştir. Trakya'yı, Lidya ve Frigya gibi tüm Anadolu kentlerini, Karadeniz ve Doğu Akdeniz kıyılarını, Mısır, Fenike, İran, Makedonya, Yunanistan'ı gezmiş ve Sicilya'ya kadar varmıştır. Zaten kitabını da burada yazmış ve yaşama burada veda etmiştir. Yolculukları esnasında hem kara hem de denizden seyahat etmiş ve buralarda karşılaştığı kim varsa onlarla çeşitli konularda sohbet ederek bu kentlerin tarihi, coğrafyası, kültürü, inanışları, efsaneleri ve yaşam biçimleri hakkında bilgiler toplamıştır.



Görsel 1.6: Herodotus heykeli



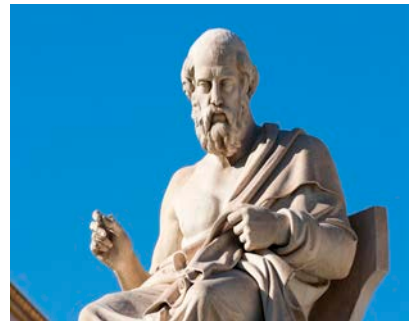
Homeros, bir halk ozanı ve profesyonel bir öykücüdür. Bazı tarihçiler, onun MÖ 750 yılı civarında doğmuş olabileceğine inanmaktadır. Şiirlerinden birinde kör bir ozandan söz ettiği için onun kör olduğuna inanılmıştır (Görsel 1.7). Homeros'un epik şiirleri olan "İlyada ve Odyssea"nın her biri, yaklaşık 12.000 satır uzunluğundadır. Antik Dönem insanları için epik şiir dinlemek, geceyi geçirmek için heyecan verici ve keyifli bir yoldu. Bu iki şiirde, Truva Savaşı ve savaşın sonuçları anlatılmıştır. Şiirlerin bu çok önemli tarihsel olayın çevresinde yoğunlaşması ve Homeros'un çok yetenekli bir öykücü olması nedeniyle bu destanlar, Antik Dönem kültürünün ayrılmaz bir parçası hâline gelmiştir. Anadolu Ozan Homeros'un Truva Savaşları'nı anlattığı "İlyada ve Odyssea" adlı destanlar, Yunan mitolojisi ve edebiyatında hatta Antik Dönem Anadolu'sunda çok önemli bir yere sahiptir. Antik Dönem'de, Anadolu ve Yunanistan'da halk, "İlyada ve Odyssea"yı ezbere bilir ve canlı bir ansiklopedi gibi içinde taşırdı. Askerlik, tıp, teknoloji, hukuk ve din bilgilerinin tamamının kaynağı bu kitaplardı. Homeros'un "İlyada" destanı aslında Truva Savaşı ile birlikte, Akhilleus'un destanıdır. Akhilleus, kısa süren hayatında Truva Savaşı'na katılarak tarihe adını yazdırmıştır. Akhilleus'un annesi Su Tanrıçası Thetis olduğu için Akhilleus, doğumunda kutsal sularla kutsanarak ölümsüz olmuş ancak suya batırılırken topuğundan tutulduğundan topuğu su dışında kalmış ve onun yalnızca buradan öldürülebilmesi mümkün olmuştur. Akhilleus, zırh ve miğfer ile korunurken açıkta olan az sayıdaki eklem yerlerinden biri olan topuğundan okla vurulana kadar (Görsel 1.8) ölümsüzlük (silah işlemez) mitini almıştır. Günümüz insanların da ayak bileğinin arkasındaki tendona bu yüzden "Aşil tendonu" denilmektedir.



Görsel 1.7: Homeros büstü



Görsel 1.8: Truva Savaşı'nda Anadolu Hektor ile Yunan Akhilleus'un karşılaşması



Görsel 1.9: Strabon heykeli

Strabon (MÖ 64-MS 24); tarihçi, coğrafyacı ve filozoftur. Yaşadığı dönemde bilinen yerlere yapılan göçlere ve hangi milletlerin nerelerde yerleştiğiyle ilgili gerçekleştirdiği çalışmalarla ün kazanmıştır. Bugünkü Amasya ili sınırlarının içinde varlıklı bir ailenin çocuğu olarak dünyaya gelmiştir (Görsel 1.9). Dünyanın ilk coğrafyacısıdır. Antik Dünya hakkındaki coğrafya kitabı ile tanınmıştır. Strabon'un Coğrafya'sı, tarihsel bir özellik taşımakla birlikte; insanın, kavimlerin ve imparatorlukların fizikî dünya ile olan ilişkilerine de yer vermiştir. Sanatçı; Yunanistan, Mısır ve Anadolu topraklarının büyük bir bölümünü dolaşmıştır.

Evliyâ Çelebi 17. yüzyılın önde gelen gezginlerinden ve az sayıdaki 17. yüzyıl yazarlarından. Elli yılı aşkın süreyle Avrupa, Batı Asya ve Mısır topraklarını gezmiş, gördüklerini de Seyahatnâme adlı 10 ciltlik eserinde toplamıştır. Evliya Çelebi, ilk gezisini İstanbul ve çevresine yapmış; daha sonraları ise 1630'dan 1681'e kadar sürecek olan elli yılı aşkın bir seyahat hayatı yaşamıştır. Gezdiği yerler arasında o zamanki Osmanlı İmparatorluğu sınırları içerisinde yer alan hemen hemen bütün yerler vardır. Böyle zengin kültür varlıklarına sahip olmasına karşın 20. yüzyılın başlarına kadar Türkiye'de turizm olgusu olduğu yine de söylenemez. Osmanlı Devleti Dönemi'nde çeşitli amaçlarla Anadolu'ya gelen seyyahlar, seyahatnamelerinde kültür varlıklarından bahsetmiş olsa da bunlar gerçek bir turizm hareketi olarak kabul edilmez.



Turizmin başlangıcına denk gelen tarihlerde ülkeye gelen siyasetçiler, yazarlar, sanatçılar, gazeteciler ve bilim insanlarına bizzat turist rehberliği hizmeti veren, Anadolu'nun tanıtılmasına ve bu bağlamda turist rehberliği mesleğine olan katkılarından dolayı Cevat Şakir Kabaağaçlı'dan (Halikarnas Balıkcısı) bahsetmeden olmaz. 1950'li yılların sonunda İzmir'de Wagon Lee, Van der Zee (1959) gibi seyahat acentelerinin kurulup rehberli turların düzenlenmeye başlanması ve aynı dönemde tüccarların da İzmir'e gelen konuklarını gezdirmek istemeleri, turist rehberi ihtiyacını doğurur. Halikarnas Balıkcısı, doğadan ve tarihten kopmadığı için kendi deyişle "turist gezdiriciliğine" başlar ve "mitolojiye" dalar. Bu engin bilgisi ve donanımıyla İzmir'de turist rehberi olarak aranan bir isim olur. İstanbul için de durum böyledir. Halikarnas Balıkcısı'nın adı duyulur olunca konsolosluklar, odalar, ithalat ve ihracat işleriyle uğraşanlar, turist rehberi olarak ondan faydalanmaya başlar. Bu yüzden onun hakkındaki yazılarda ondan "ilk Türk rehber" olarak bahsedilir. Halikarnas Balıkcısı ayrıca daha sonra açılmaya başlayan tercüman rehber kurslarında öğretmenlik ve rehberlik yapar. Bu kursları bitirip sertifika ve kokart alanların "benim hocam Halikarnas Balıkcısı" diyerek övünmeleri de onu ayrıca mutlu eder.

Bodrum'u dünyanın sayılı turizm merkezlerinden biri hâline getiren Halikarnas Balıkcısı, 13 Ekim 1973 tarihinde İzmir'de yaşamını yitirir ve kendi isteği üzerine en sevdiği yer olan Bodrum'da defnedilir (Görsel 1.10).

MS 7. yüzyıldan sonra doğuda Bizans İmparatorluğu'nun batıda da Roma İmparatorluğu'nun merkezî otoriteleri zayıflamaya başlamış, bu da seyahatlerde güvenlik sorunlarını beraberinde getirmiştir. Bu gelişmeler de turizm faaliyetlerinin genelde zenginler tarafından yapılabilen bir eğlence olmasına ve bunun için bir bedel ödenmesine neden olmuştur. Seyahatler, Roma İmparatorluğu'nun dağılmasından sonra zevk ve eğlence amaçlı olmaktan çıkarak daha çok dinî amaçlarla yapılmaya başlanmıştır. Müslümanların Mekke'yi, Musevi ve Hristiyanların Kudüs'ü ziyaretleri; Orta Çağ'daki en yoğun seyahatlerin Hac ziyaretleri ile ilgili olmasını sağlamıştır.

MS 11. ve 16. yüzyıllar arasında yapılan Haçlı Seferleri, ilk kitlesel organizasyonlardır. Haçlı Seferleri'yle Doğu'nun egzotik ve gizemli kapıları, Avrupalılara açılmış; ipek halı ve kumaşlar, rehberler aracılığıyla Avrupa'ya taşınmıştır.

İpek Yolu, Çin'den başlayarak Anadolu ve Akdeniz aracılığıyla Avrupa'ya kadar uzanan ve dünyaca ünlü ticaret yoludur. İpek Yolu, sadece tüccarların değil; aynı zamanda Doğu'dan Batı'ya ve Batı'dan Doğu'ya bilgi, ordu, fikir, din ve kültürlerin de yolu olmuştur. Milattan önce Mısırlılar, daha sonra da Romalılar, Çinlilerden ipek satın alırlardı. Ulaşım ise daha sonra İpek Yolu adı verilen güzergâhı izleyen kervanlarla sağlanırdı (Görsel 1.11). İpek endüstrisi, eski çağlardan beri birçok milletin hayatında çok önemli bir yer tutmuştur. Uzak Doğu'dan gelen ipek ve baharat, uluslararası ilişkilerde Batı dünyası için önemli bir rol oynamıştır. İpek, ayrıca Doğu kültürünün Batı tarafından tanınmasını da sağlamıştır. Doğu'nun ipeği ile baharatının kervanlarla Batı'ya taşınması, Çin'den Avrupa'ya ulaşan ticaret yollarını oluşturmuştur. Orta Çağ'da ticaret kervanları, şimdiki Çin'in Şian kentinden hareket ederek Özbekistan'ın Kaşgar kentine gelir; burada ikiye ayrılan yollardan ilkini izleyerek Afganistan ovalarından Hazar Denizi'ne, diğeri ile de Karakurum Dağları'nı aşarak İran üzerinden Anadolu'ya ulaşırdı.



Görsel 1.10: Halikarnas Balıkcısı



Görsel 1.11: İpek Yolu'nda seyahat eden ticaret kervanı



MS 14. yüzyılda İtalya'da başlayan Rönesans, son bulduğu 17. yüzyıla kadar Avrupa'da toplumsal hayatı köklü bir şekilde değiştirmiş; eğitim hayatının ve kültürel amaçlı seyahatlerin iyice artmasını sağlamıştır. Bu seyahatlere katılan insanlar, gittikleri yerlerde ciddi bir rehber ihtiyacı duymuştur. Bu ihtiyaç; önceleri İngiliz soylu gençlerin öğretmenleri tarafından, 18. yüzyılda da neredeyse tamamı İtalyan olan rehberler tarafından karşılanmıştır.



Görsel 1.12: Sanayi Devrimi



Görsel 1.13: Kayseri'deki Karatay Kervansarayı

Bütün bu seyahatler, Sanayi Devrimi'nin burjuva sınıfını oluşturmasıyla birlikte modern anlamda turizm faaliyetlerine dönüşmüştür. Sanayi Devrimi'nin çalışma ve yaşam koşullarını iyileştirmesi, insanlara daha çok zaman kazandırması, bu zamanın değerlendirilmesi sonucunu doğurmuştur. Thomas Cook'un (Tamis Kuk) 1841-1844 yıllarında İngiltere'de demir yolu ile (Görsel 1.12) düzenlediği ve bizzat yönettiği turlar, seyahat olgusunun bir endüstriye dönüşmesini sağlamıştır. Cook, düzenlediği bu turlarla bir milyon kişinin 3 yılda seyahat etmesini sağlamış ve modern anlamdaki seyahat endüstrisinin kurucusu unvanını almıştır.

Anadolu Selçuklu Devleti'nin ticaret amacıyla seyahat edenler için kervansarayları inşa etmesi, Orta Çağ'daki turizm tesislerine gösterilebilecek önemli bir örnektir. Osmanlı'da kullanılan kervansaraylar (Görsel 1.13), tüccarların konaklama ve yeme içme gereksinimlerini karşılamıştır. Bu dönemde fethedilen yerlere yol ve köprüler inşa edilmesi, seyahat edenlere konaklama imkânı sağlamıştır. 1800'lü yıllarda Tanzimat Fermanı'nın ilanı ile birlikte Avrupa ile ilişkiler yoğunlaşmış, İstanbul ve Anadolu'ya seyahat eden ve burada sürekli ikamet eden yabancılar artmıştır. Turist sayısındaki artış, azınlıklar arasında yeni meslek gruplarının oluşmasını da beraberinde getirmiştir.



Görsel 1.14: Osmanlı Dönemi'nde yol gösteren rehber

Rumlar; el sanatları, ticaret ve konaklama işletmeciliği faaliyetlerinde bulunmuştur. Hizmet sektöründe yoğunlaşan Rumlar, Fenerli Rumlarla birlikte İstanbul ve Anadolu'ya gelen turistlere rehberlik hizmeti vermeye başlamıştır (Görsel 1.14). Musevilerin tüccarlık, komisyonculuk gibi mesleklere ilgi göstermeleriyle beraber gelişen farklı dil ve kültürlerle iletişimleri; onların da tercümanlık, rehberlik gibi mesleklere de yönelmelerini kolaylaştırmıştır. Musevi ve Rumlar dışında İtalyan, Fransız ve Maltalı ailelerin çocukları da rehberlik mesleğine ilgi göstermiştir ve sadece yabancı dilleri olması dışında hiçbir meslekî eğitim almadan da bu işi uzun süre sürdürmüşlerdir.



Osmanlı'nın resmî yazışmalarında dahi Fenerli Rumların tekellerinin olması; Osmanlı hakkında olumsuz yazı, kitap ve anlatımlara sebebiyet vermiştir. Anadolu'ya gelen yabancılara Osmanlı'nın son dönemine kadar yine yabancılara rehberlik yapmasının önüne geçilmeye çalışılmış olsa da buna engel olunamamıştır.

Rehberlik mesleği, Birinci Dünya Savaşı'yla birlikte denetimsiz kalmıştır. Halk, seyyahlardan fazla para sızdırarak propaganda ve misyonerlik faaliyeti yürüten rehberlerden şikâyetçi olmaya başlamıştır. 1923 yılında Atatürk'ün talimatıyla Batı'daki Türk algısının değiştirilmesi amacıyla Türk Seyyahın Cemiyeti, zamanın aydınları tarafından kurulmuştur. Bu oluşum, daha sonra Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu adını almıştır. Türk Seyyahın Cemiyetinin ilk faaliyeti, seyyahların tercümanlık faaliyetlerini kontrol altına almak olmuştur. Kurum, Türkiye'nin tanıtımı için afişler bastırılmış ve otel rehberi çıkartmıştır.

Türk Seyyahın Cemiyeti İstanbul Şubesi, turizm uzmanlarından oluşan kadro ile kurs açmış ve sınavda başarılı olanları Seyyah Tercümanı olarak seçmiştir. Böylelikle şehir içinde ruhsatsız bir şekilde turistlere refakat etmenin önüne geçilmiştir. Genç Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk ele aldığı konu, tercümanlık rehberlik mesleği olmuştur. Cumhuriyet, 1925'te **Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edenler Hakkında Talimatname** yayımlayarak rehberlik faaliyetini denetim altına almayı hedeflemiştir.

Her ne kadar bu yasa çıkmış olsa da resmî herhangi bir kurum olmamasından dolayı rehberlikle ilgili disiplinli bir eğitim söz konusu olmamıştır. Eğitim ve denetim konusunda Seyyahın Cemiyetinin çabası da yetersiz kalmıştır. Çıkan yasada yabancı dil bilgisinden önce iyi bir gramerle Türkçe konuşmanın koşul olarak istenmesine rağmen, Türkiye'de ikamet edenlerin rehberlik ruhsatı almasının önüne geçilememiştir. 11 Haziran 1932'de çıkarılan 2007 sayılı Kanun'la turistlere tercüman rehberlik yapacaklarda Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olma şartı istenmiştir. Ekonomik krizler, bütçe yetersizlikleri ve daha mühim konular nedeniyle uzun yıllar ne yeni bir kanun ne de yönetmelik çıkarılmıştır. 3 Eylül 1971'de, Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren **Tercüman Rehber Kursları ve Tercüman Rehber Yönetmeliği** ile yeni şartlar getirilmiştir. Turist rehberliği mesleğine kabule, mesleğin icrasına ve turist rehberliği meslek kuruluşlarının kuruluş ve işleyişine ilişkin usul ve esasları düzenleme amacı ile **22 Haziran 2012 tarih, 6326 sayılı Kanun** ile en son şekil verilmiştir. **26 Aralık 2014'te de 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na dayanılarak 29217 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği** çıkartılmıştır.

SIRA
SİZDE

Türkiye'deki turist rehberliği tarihsel gelişimi kronolojik sıralamasını yapınız (Sıralamada Cumhuriyet'in ilanını baz alınız.). Çalışmanızı, arkadaşlarınızın çalışmalarını ile karşılaştırınız ve sınıfta paylaşınız.



1.1.3. Turizm Sektöründe Rehberlik Yapılan Alanlar

Turist rehberleri; çoğunlukla serbest biçimde, günlük yevmiye karşılığında veya bir seyahat acentesine bağlı olarak maaş karşılığında çalışabilir. Genellikle seyahat acentelerinin getirdiği turistleri önceden belirlenmiş bir program dâhilinde gezdirir veya onlara sadece belirli bir noktada rehberlik hizmeti verebilir. Bunun yanı sıra sadece belirli bir müzeyi veya ören yerini gezdirmek üzere çalışan yerel rehberler de mevcuttur.

Turizm sektörü, çeşitli aktiviteleri içinde barındıran çok boyutlu bir sektördür. Seyahat eden misafirler, kendi ilgi alanlarına uygun değişik turlara katılmak ister. Dolayısıyla konukların ilgi ve beklentilerinin farklı olması, farklı program ve içerikte tur aktivitelerinin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

Tablo 1.1: Turizm Sektöründe Rehberlik Yapılan Alanlar

1	Yurt içi ve yurt dışı tatil turlarında rehberlik
2	Kültürel turlarda rehberlik <ul style="list-style-type: none">• Arkeolojik alanlarda rehberlik• Müze ve tarihî mekânlarda rehberlik
3	Doğa ve macera turlarında rehberlik <ul style="list-style-type: none">• Ekolojik turlarda rehberlik (Kuş gözlemciliği, doğa fotoğrafçılığı, flora ve fauna turları vb.)• Su sporları, balıkçılık, avcılık, kaya tırmanışı, dağ yürüyüşü, patika yürüyüşü ve rafting, safari turlarında rehberlik
4	Sağlık turizmi rehberliği <ul style="list-style-type: none">• Termal sağlık turizmi• Medikal sağlık turizmi• Üçüncü yaş turizmi• Özel gereksinimli bireylerin katıldıkları turizm
5	İnanç turizmi rehberliği <ul style="list-style-type: none">• Dinî yapılar, Hac yolları, dinlerin doğduğu kutsal topraklar, Hac yerleri, aziz ve peygamberlerin yaşadığı topraklar ve izlediği kutsal yollarda yapılan rehberlik
6	Gastronomi turlarında rehberlik <ul style="list-style-type: none">• Yemek pişirmeye yönelik organize edilmiş turlar• Bir bölgenin yerel yemeğini yemek veya yiyecek üreticilerini ziyaret etmeye yönelik organize edilmiş turlar• Ünlü bir şefin yaptığı yemeği tatmak ve hazırlığını izlemek için düzenlenen turlar
7	Temalı alanlar ve parklarda rehberlik
8	Kongre ve konferans turlarında rehberlik

Turizm olayına katılan kişiler, farklı istek ve beklentilere sahip olarak tatillerini değişik şekillerde değerlendirmek ister. Tur operatörleri, misafirlerin beklenti ve taleplerine uygun farklı tur paketleri düzenler. Misafirlere çok çeşitlendirilmiş tur paketleri sunulsa da operatörlerin misafirlerin istek ve beklentilerine tam anlamıyla yanıt verecek kadar farklı tur programları üretme olanakları yoktur.



Günümüzde turizm olayına katılan turistlerin en çok tercih ettikleri ve rehberlik yapılan turlar Tablo 1.1’de verilmiştir. Bu tabloya göre tatil amaçlı turlar, kültürel amaçlı turlar, doğa turları, sağlık amaçlı turlar, inanç turları, macera amaçlı turlar, gastronomi turları, temalı alanlar ve temalı alanlarda yapılan faaliyetler de rehberlik olarak nitelendirilebilir.

Tatil; çalışmaya ara vermek, çalışmayı durdurmak, izne başlamak anlamlarına gelir. Tatil kavramı, eski dönemlerdekinden farklı olarak eğlence için yapılan seyahat ve etkinlikleri de kapsamaktadır. Tatil amaçlı düzenlenen turlarda katılımcılar; dinlenmek, rutinden sıyrılmak, yenilenmek ve eğlenmek amacıyla turları tercih etmektedir. Genel olarak paket tur olarak sunulan turlar; misafirlerin her şeyi bir arada bulabildiği, ulaşım ve her şey dâhil konaklama ve bölgesel turları içeren paketlerdir. Tatil turlarında daha çok deniz, kum ve güneş üçlemesinin bulunduğu turlarda rehberlik yapmak çok daha kolay ve eğlenceli olabilmektedir. Kültürel amaçlı turlar; yerel ve bölgesel ekonomilere katkıda bulunmada, kültürlerarası diyalog geliştirilmesinde ayrıca doğal, tarihsel ve kültürel mirası sürdürülebilir kılmada önemlidir. **Kültür kavramı;** sanat, dil, tarih, din, mimari yapı, yaşam tarzı gibi etkenleri içine alan geniş bir kapsama sahiptir. Turistler, kendilerine yabancı olan birçok ülke kültürünü tanıma amacıyla seyahat etmektedir. Böylece turistler, farklı milletlere ait kültürel değerleri yerinde görüp tanıma fırsatı elde etmektedir. Kültür turizmi, geliştiği yerlerin tarihi ve kültürel mirasının korunması konusunda etkili olduğu gibi bu yerlere ekonomik açıdan da kazançlar sağlamaktadır. Kültür turizmi; sürdürülebilirlik ilke ve politikaları ile geliştirilirse yerel, kültürel değerlerin küreselleşme karşısında yok olmasını engelleyici bir özelliğe de sahip olmaktadır. Kültür turlarında rehberlik faaliyeti, bilgi aktarılması açısından donanımlı olmasını ve turist rehberinin katıldığı programa göre uzmanlaşmasını gerekli kılmaktadır (Görsel 1.15).



Görsel 1.15: Müze ve ören yeri rehberliği

Doğa turizmi, doğa ve macera ile iç içe turları seven misafirlerin katıldıkları turlardır. Doğa turizmi; çevreyi koruyan, yerel halkın refahını gözetken ve doğal alanlara karşı duyarlı bir seyahattir. Turizm pazarında doğaya dayalı turizm olarak tarif edilen doğa turizmi, sürdürülebilir kalkınma aracı olarak görülmektedir. Artan kentleşme ve sanayi tesislerinin varlığı, insan hayatını olumsuz yönde etkilemektedir. Doğa ve macera amaçlı turlar; çevre, doğa ve hayvanlara saygılı olma, doğa ile iç içe olma, kendini ispat etme, dayanıklılık, mücadele etme ve yardımseverlik gibi duygu ve davranışları ön plana çıkarmaktadır. Doğada hayvanları, bitkilerin gelişimini, akarsuları, yağmur ve kar gibi doğa olaylarını gözlemleyen misafirler; fiziksel ve ruhsal olarak rahatlama amacıyla bu tür turlara katılmaktadır.



Doğa ve macera konulu turlarda rehberlik etmek için ilk yardım, doğada hayatta kalma ve doğada yön bulma gibi bazı konularda eğitilmiş ve donanımlı olmak gereklidir (Görsel 1.16).

Macera turu rehberliği; diğer aktivitelerden farklı olarak fiziksel aktivite gerektiren, heyecan ve adrenalin içeren ve maceralara cesurca girişen kişiler için uygundur.

Aktif bir tatil arayan turistler; su sporları, mağara keşifleri, balıkçılık, avcılık, kaya tırmanışı, dağ yürüyüşü, patika yürüyüşü, bisiklete veya ata



Görsel 1.16: Doğa ve macera turlarında rehberlik

binmek gibi aktivitelerden yararlanabilir.

Ayrıca sörf, tüplü dalış, şnorkelli yüzme, yelkenli ile balina gözlemciliği turlarını tercih edebilir; göllerde ve nehirlerde rafting yapabilir veya kanoyla dolaşmak da isteyebilirler (Görsel 1.17). Macera turları, riskli bazı faaliyetleri içerebilir ve bu tür turlarda rehberlik yapmak için özel eğitim almak gerekebilir. Fiziksel katılım gerektirdiği için rehberlerin bu tür sporlarda uzmanlaşmaları gerekebilir.



Görsel 1.17: Rafting turlarında rehberlik

Sağlık turizmi; kişileri koruyucu, rehabilite edici ve onların sağlıklarını geliştirici imkânlardan faydalanmak ve bu alanda sunulan hizmetleri almak amaçlı olarak yapılan ziyaretlerdir. Sağlık turizmi; misafirlerin tedavi olma amaçlarının yanı sıra onların tatil yapma imkânını da bir arada bulabildiği (Görsel 1.18) ayrıca ülkeler ve bölgeler açısından katma değeri en yüksek turizm aktivitelerinden biridir.

Termal sağlık turizmi; medikal sağlık turizmi, yaşlı turizmi (üçüncü yaş turizmi) ve özel gereksinimli bireylerin katıldıkları turizm faaliyetlerine verilen addır.



Görsel 1.18: Pamukkale Travertenleri



İnanç turizmi; dünyada var olan veya yaşamayan bütün din ve inançları, bunların yapılarını, mekânlarını ve ibadet şekillerini kültürel yaşam biçiminin tanıtımı açısından kapsayan turizmdir. Dinî mekânlar, turizmde bütün dinlere açıktır ve bu turizm şekli, kültür iletişimi olarak kabul edilmelidir. Turistin kendi diniyle başlayan öğrenmek arzusu; diğer din, inanç ve geleneklere kadar uzanmaktadır.

İnanç turizmi, kültür turizminin diğer alt guruplarında (arkeolojik turizm, tarih turizmi) olduğu gibi kronolojik olarak belirli çağlarla sınırlı değildir. İnanç, insanın ilk ortaya çıkışı kadar eskidir. Bu nedenle inanç turizmi, insanın ortaya çıkışından günümüze kadar insanlığın bütün inançları ve dinleriyle ilgilidir. Mekânsal olarak da dünyada insanın yaşadığı her yeri kapsar. İnanç turizmi; dinî yapılar, dinlerin doğduğu kutsal topraklar, Hac yerleri, aziz ve peygamberlerin yaşadığı topraklar, izlediği kutsal yollar vb. mekâna bağlıdır. İnanç turizminin kapsamı çok geniştir. İnançın ilk yapısal izlerini kaya resimlerinde, kült yapılarında bulurken bu izler; daha sonra tapınak, kilise, cami vb.ye dönüşmüştür. Dinî yapılar (tapınak, sinagog, kilise, manastır, cami gibi ibadet yerleri), dinî mekânlar (Hac mekânı, kutsal topraklar olarak kabul edilen yerler, dinî kişiliklerin doğduğu, yaşadığı veya vefat ettiği yerler) dinî festivaller, dinî karakterli kutlama ve ayinler inanç turizminin ilgi alanı içine girer.

İnanç turizmi rehberliği, uzmanlık gerektiren bir alandır. Rehberlerin kendilerini dinler tarihi, dinî mekânlar, inançlar ve ibadet şekilleri konusunda doğru bilgilerle donatması gereklidir. İnanç turizmi, farklı dinlere sahip halklar arasında doğru ilişkiler kurulmasını sağlaması açısından önemlidir. İnanç turizminde dinî yapılar ve mekânlar, sadece dinî açıdan değil kültürel açıdan da turistlere sunulan çekiciliklerdir. Bu nedenle dinî yapı ve mekânlar; inanç sahipleri tarafından dinî ihtiyaçlarını yerine getirmek için kullanıldığı gibi, turistler tarafından tarihi, kültürel ve sanatsal değerler taşıdığından da gezilir.

Müslümanların hacı olmak için Mekke'de bulunan Kâbe'yi ziyaret etmeleri, Hristiyanların ise İzmir Efes'teki Meryem Ana Evi'ni ziyaretleri örnek olarak verilebilir (Görsel 1.19 ve 1.20).



Görsel 1.19: Müslümanların Mekke'de Kâbe'yi tavaf etmeleri

Turistler, kendi dinleri dışında yaşayan veya yok olmuş diğer dinleri de öğrenmek için bu dinlerin mekânları ve yapılarını da gezebilir. İnanç turizmi, farklı dinlerden turistleri bir araya getirebilir, dinî yapıların dinî işlevleri yanında kültürel, mimarî değerlerini, kutsal eşyaların sanatsal değerlerini öğrenmek yoluyla turistlerin kültürlerini artırmaya yardımcı olur.

Turist rehberlerinin uzmanlık alanlarından biri de gastronomi turlarıdır. Günümüzde tüketici ihtiyaçlarının değişiklik ve çeşitlilik göstermesi sonucunda **gastronomi turizmi**, bir destinasyona rekabet avantajı sağlama, bölgeye özgü kimlik oluşturma, yerel kültür değerlerinin sürdürülebilirliği ve ekonomiye katkısından dolayı turizm sektörü için oldukça önemlidir.



Görsel 1.20: Efes Meryem Ana Evi



Ayrıca binlerce çeşit yöresel yiyecek ve içecek çeşidiyle Türkiye, gastronomi turizminde lider olabilecek nitelikte lezzetlere sahip bir ülkedir. Dolayısıyla bu zenginliğin uzman rehberler tarafından tanıtılması, ülke turizmi için oldukça önemlidir. Bu açıdan turist rehberleri, gastronomi turizminde önemli rol üstlenmektedir.

Gastronomi, temel beslenme ihtiyacının karşılanmasının yanı sıra ne yeneceği ve içileceği ile yeme içmenin ne kadar, nerede, ne zaman, hangi şekilde, hangi bileşimde ve nasıl olacağına yönelik tavsiyelere de yer verir. Bu özelliği ile de belirli destinasyonların yöresel turizm değerlerinin ve mutfak kültürünün tanıtımına, çekicilik unsurlarının artmasına, yerel kimliğinin geliştirilmesine, tarım ürünlerinin değer kazanmasına ve ekonomik gelişimine önemli katkı sağlamaktadır. **Gastronomi turizmi**; eşsiz, özel yiyecek ve içeceklerin farklı (özgün) üretimlerini, (Görsel 1.21) sunumlarını görmek ve bunları tatmak, ünlü bir şefin restoranında yemek yemek, birincil ya da ikincil üreticilerini, restoranları, özel alanları ziyaret etmek, festivallere katılmak ve kendine has yöresel mutfak kültürünü deneyimlemek veya keşfetmektir.



Görsel 1.21: Gastronomi turizmi

Eğlence, macera, kültür ve eğitim amaçlı olarak tasarlanmış alanlarda organize edilen etkinliklerin, gösterilerin ve tesis edilen yapıların bir merkez etrafında planlanmış olduğu parklara **temalı park** denir. Temalı parkları, içerdiği konular ve özelliklerine göre eğlence, bilim kurgu, doğa, tarih ve kültür konulu olarak sınıflandırmak mümkündür. **Su temalı parklar**, deniz yaşamı ve eğlence içeren su parklarını (Görsel 1.22); **bitki temalı parklar ve bahçeler** ise değişik ağaç, bitki ve çiçeklerden oluşan parkları ifade eder.



Görsel 1.22: Antalya'daki Akvaryum

Minyatür parklar, ölçekli olarak hazırlanmış bir grup yapı maketinin üstü açık bir alanda oluşturulmuş şeklidir. Temalı parklar; kapsamlı ve ayrıntılı planlama, tasarım ve işletme anlayışı gerektiren, buldukları bölge veya ülkenin tanıtımı ve ekonomik kalkınmasına hizmet eden, hayal ve gerçekliğin birleştirildiği mekânlardır.



Temalı parklara örnek olarak Türkiye’de inşa edilmiş ilk temalı park olan İstanbul Miniaturk park gösterilebilir (Görsel 1.23).



Görsel 1.23: İstanbul’daki Miniaturk Park

Kongre turizmi, çok yönlü bir turizm çeşididir. Toplantılar, turizmin asıl amacını oluştursa da bir kongre programı yalnızca toplantılardan oluşmaz. Toplantılar dışında serbest zamanlarda eğlence, alışveriş, gezi gibi faaliyetler düzenlenmektedir. Kongre için ülkeye ve şehre gelen delegelerin konaklama, yeme içme, seyahat, eğlence ve toplantı sırasındaki ihtiyaçlarının karşılanması için çeşitli faaliyetlerin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bir kongre programında yalnızca toplantılar yer almamakta, toplantı haricinde serbest zamanlar da planlanarak eğlence, alışveriş, yöresel turlar gibi aktiviteler düzenlenmektedir. Kongre turizmi sayesinde kongreye katılan delegeler, bölgenin veya kentin turistik olanaklarını ve diğer turizm çeşitlerini tanıma olanağı bulmaktadır (Görsel 1.24).



Görsel 1.24: İzmir Enternasyonal Fuarı

**SIRA
SİZDE**

Tablo 1.1’deki “turizm sektöründe rehberlik yapılan alanlara” yönelik olan maddeleri inceleyiniz. Bu maddelerin her birine, ülkemizde tur programı yapılabilecek örnekler araştırınız. Bulduğunuz örnekleri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Tur liderinin turdaki fonksiyonu sizce neler olabilir?
2. Turun gerçekleştirilmesi sürecinde turda görev alan elemanların uyumlu çalışmasının önemini sınıf ortamında tartışınız.

1.2. TURLARDA GÖREV ALAN ELEMANLAR

Tur operatörleri tarafından hazırlanan turların en iyi şekilde gerçekleşmesi ve konuk memnuniyetinin sağlanması, turları gerçekleştiren personelin başarısına bağlıdır. Turlarda görev alan personelin bilgi ve tecrübesi başarılı bir personel için oldukça önemlidir.

1.2.1. Turlarda Görev Alan Elemanların Görev ve Sorumlulukları

- Bağlı olduğu tur operatörü ya da seyahat acentesini temsil ettiğinin farkında olmak.
- Acente tarafından hazırlanan tur programını eksiksiz ve sorunsuz olarak yerine getirmek.
- Transfer, ulaşım, konaklama konularında gezi boyunca gerekli bilgileri aktarmak.
- Ziyaret edilen yerler, yiyecek ve içecek işletmeleri ve konaklama yapılan işletmelerde turiste sunulan hizmetin kalitesini ölçmek ve acenteye ya da tur operatörüne geri bildirimde bulunmak.

1.2.1.1. Profesyonel Turist Rehberi

Rehberler, çeşitli tur görevlileri arasında en karmaşık görevi üstlendikleri için ayrı bir yer ve öneme sahiptir. Kendilerinden beklenen, turun gerçekleştirilmesi ve yönetimidir. Turist rehberinin tur yönetimindeki başarısı, kişisel beceri ve donanımlı olmasına bağlı olduğu kadar turun iyi hazırlanmış ve planlanmış olmasına da bağlıdır. Turist rehberleri, yol göstericilik ve bilgi aktarımı görevlerinin yanı sıra yabancı konuklara ülkenin tanıtımı sorumluluğuna da sahiptir.

29217 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği'ne göre profesyonel turist rehberi; Kanun ve bu Yönetmelik hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişi şeklinde tanımlanmıştır. **Turist rehberliği hizmeti** ise seyahat acenteciliği faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dilin kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp seyahatin acente adına yönetilmesi şeklinde tanımlanmıştır.

Bölgesel turist rehberi, ruhsatnamesinde ve çalışma kartında belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan turist rehberlerini ifade etmektedir.

Ülkesel turist rehberi ise ruhsatnamesinde ve çalışma kartında ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olduğu belirtilen turist rehberleri şeklinde tanımlanmıştır.

Rehberlerin görevleri; müzeleri, anıtları, sarayları vb. tarihi yerleri gezdirmekten ibaret değildir. Profesyonel turist rehberleri gerek yurt içinde gerekse yurt dışında refakat ettikleri yerli veya yabancı turistlere gezi veya tatilleri süresince birçok konuda yardımcı olur ve onlara doğru bilgileri vermeye çalışır. Turist rehberlerinin turistler karşısında kolaylıkla ve hoşça gidecek bir üslupla konuşmaları, onlara gerekli bilgileri verdikten sonra da sorulan soruları cevaplandırabilmeleri gerekir.



1.2.1.2. Tur Lideri

Tur lideri, tur süresi boyunca gruba eşlik ederek turun işleyişini kontrol altında tutan ve tura katılan konukların iş ve işlemlerine yardımcı olan kişidir. Ayrıca tur süresi boyunca hizmet alınan işletmelerdeki grubu ile ilgili iş ve işlemleri, tur operatörünü temsil ederek yerine getirir (Görsel 1.25).

Tur liderinin görevleri; turistlere tur süresi boyunca eşlik etmek, turlar hakkında bilgi vermek, seyahat belgeleri ve tur ile ilgili raporları hazırlamaktır. Tur liderinin görevini, turist rehberinin göreviyle karıştırmamak gerekir. **Tur lideri**, genel olarak tura başkanlık eden ve misafirin isteklerini rehberine ileten kişidir. **Turist rehberi** ise tur liderinin istekleri doğrultusunda gruba en doğru bilgileri vererek müze ve ören yerlerini gezdiren, gruba yol gösteren kişidir. Tur lideri, gruba genel bilgiler verebilir ancak rehberlik faaliyetinde bulunamaz. Öte yandan tur lideri, katılımcılarla aynı milliyetten olacağı için tura katılanların istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlama avantajına da sahiptir.



Görsel 1.25: Tur lideri



Görsel 1.26: Tur eskortu

1.2.1.3. Tur Eskortu

Tur operatörüne bağlı olarak çalışan ve genellikle birden çok ülkeye seyahat içeren ve birkaç haftalık programı içine alan uzun süreli tur paketlerinde görev alan kişiye **tur eskortu** denir. Tur programında yer alan ülke ve bölgeleri iyi bilen, tur süresince gruba birlikte seyahat eden ve konukların gümrük, vize ve diğer formalitelerinde onlara yardımcı olan, tura katılanların konforunu sağlayarak, seyahatleri boyunca konuklara yardımcı olan kişi olarak da tanımlanabilir.

Özellikle lüks turlarda ve maliyetlerin çok önemsenmediği gruplarda, turun hizmet kalitesi ve konuk memnuniyetini artırmak amacıyla tur eskortlarından faydalanılmaktadır (Görsel 1.26).

1.2.1.4. Grup Başkanı

Grupların bir araya gelmelerinde ve oluşumlarında kendilerinden faydalanılan ve çevreleri sayesinde grup sayısını artıran kişilere **grup başkanı** adı verilir. Bu sebeple genel olarak kendilerinden tura katılım bedeli alınmamakta veya kendilerine belli bir oranda indirim uygulanmaktadır. Buna karşılık kendilerinden tur liderinin görevlerini yapmaları beklenebilir.



Grup başkanlarının tur sırasında üstlendikleri önemli görevler vardır. Bunlar; tura katılan kişileri yönlendirmek ve ambiyansı sağlamak, bazı seyahat formalitelerini yerine getirmek, gümrük ve vize işlemlerine yardımcı olmak, katılımcılar, seyahat acentesi ile turist rehberi arasında bir köprü görevi görmektir (Görsel 1.27).



Görsel 1.27: Grup başkanı



Görsel 1.28: Represent

1.2.1.5. Tur Satış Görevlisi (Represent)

Represent(ripriizint); kısaca rep (rip) olarak adlandırılan, tur operatörlerinin yoğun olarak çalıştığı turistik merkez ve büyük konaklama işletmelerinde tatil yapan konuklar ile iletişim kurabilmek, onları belirli konularda bilgilendirmek ve özellikle incoming [incoming (yurt dışından yurt içine tur düzenleme)] hizmetinin başladığı havalimanından konukların transfer hizmeti sırasında bölgesel ve ekstra turların satışını yapabilmek (Görsel 1.28) için görevlendirilen kişilerdir.

Tur operatörleri açısından bakıldığında replerin asıl görevi; konuklarına havalimanından çıkıp, oteline yerleşmeden ve diğer yerel acenteler ile iletişime geçmeden önce bölgesel turlarını (tekne turu, hamam turu, Türk gecesi, at turu, dalış turu vb.), paket tura dâhil olmayan ekstra turlarını daha ilk günden satabilmektir. Repler, bağlı oldukları tur operatörlerini temsilen tur satışı yapmanın yanı sıra konukların paket tura katıldıkları süre boyunca sunulan hizmetlerden kaynaklanan sorunlarını çözmek ve diğer konularda (sağlık, tedavi, yerel formaliteler vb.) onlara yardımcı olmak gibi hizmetleri de sunar.

1.2.1.6. Transferman

Transferman, konukların geliş gidiş planlarını yapan (Görsel 1.29), çeşitli ulaşım araçları ile tatilcileri seyahatlerinin başlangıç noktasından alan, varış noktalarına kadar onlara ulaşım ve refakat hizmetlerini veren ve ayrılışlarında onları yolcu eden görevlidir.

Transfermanların görevi, konuğun talebi hâlinde turun başlangıç noktasına ulaşımını sağlamak ve onlara refakat etmektir. Transfer görevlisi; diksiyonu düzgün, en az bir yabancı dili iyi derecede bilen, zamanı iyi planlayan ve analitik düşünebilen kişilerdir. Turisti ilk karşılayan kişi olması sebebi ile ülkesini ve çalıştığı acenteyi temsil eder.



Görsel 1.29: Transferman



1.2.1.7. Araç Şoförü

Turlarda en çok kara yolu ulaşımı kullanılmaktadır. **Araç şoförleri**, ülke içinde veya dışında düzenlenen paket turlarda kara ulaşım aracını kullanan tur personelleridir. Ulaşım hizmetlerinin güvenli ve aksamadan sürdürülmesinden sorumludur. Diğer tur personelleri ile koordineli şekilde çalışarak turun planlandığı şekilde gerçekleşmesini sağlar. Araç şoförlerinin de diğer tur personelleri gibi sorumlulukları vardır. Araç şoförlerinin (Görsel 1.30) insan ilişkilerinde başarılı, güler yüzlü, nazik olması ve kişisel bakımına dikkat etmesi turun başarısı için önemlidir.



Görsel 1.30: Araç şoförü

1.2.1.8. Yardımcı Personel

Tur lideri ve grup başkanı bulunmayan turlarda tur operatörü tarafından turun işleyişini sağlamak ve tur rehberine yardımcı olmak üzere görevlendirilen personele **yardımcı personel** denir. Kara araçları ile yapılan yolculuklarda araç içerisindeki düzen ve temizliği sağlamak, konuklara iniş ve binişlerde yardımcı olmak, konuk bagajları ile ilgilenmek üzere görevlendirilen bu personeller; genellikle turizme yeni başlamış gençler arasından veya turizm ve turist rehberliği bölümlerinde eğitim gören stajyer öğrenciler arasından seçilir. Turlarda yardımcı eleman olarak görev alan turizm çalışanlarının öğrenmeye açık, insan ilişkileri iyi, yabancı dili olan, kişisel bakımına önem veren ve diksiyonu düzgün kişiler olmasına dikkat edilir (Görsel 1.31).



Görsel 1.31: Yardımcı personel

SIRA
SİZDE

Turlarda görev alan elemanların listesini yapınız. Her tur elemanının görevini birkaç cümle ile yazınız.



1.2.2. Turist Rehberinde Bulunması Gerekli Özellikler ve Nitelikler

Seyahat acentelerinin en önemli ürünü olan paket turların konuğa sunulup uygulanması, turist rehberi aracılığıyla gerçekleşmektedir. Paket turu üretip toptan satan tur operatörleri, satışa aracılık eden seyahat acenteleri, uygulayan ve yürütenler ise turist rehberleridir. Bu nedenle turist rehberleri, tur operatörü ve seyahat acentelerinin en önemli ürünü olan paket turların başarılı olmasını etkileyen zincirin son ve en önemli halkasıdır (Görsel 1.32).

Seyahat acenteleri; müşteri odaklı ürün tasarımı, pazarlama verisi toplama ve ürünlerin satışında turist rehberlerinden yararlanmaktadır. Seyahat acenteleri, pazarlama bilgi sistemi oluşturmak için turist rehberlerinin deneyim ve gözlemlerine başvurarak pazarlama etkinliğini artırabilir. Turist rehberleri, ürünün bir parçası olduğu için tüketicilerle diğer çalışanlara göre daha fazla zaman geçirir. Tüketici; tepki ve beklentilerini yakından gözleyip, deneyimleyerek dönüt sunabilir.



Görsel 1.32: Turist rehberinin havaalanında grubunu karşılaması

Özellikle Türkiye gibi önemli çekim unsurlarına sahip ülkeler için var olan olumlu imajı güçlendirme ve olumsuz imajı düzeltmede en etkili pozisyonda bulunan meslek gruplarının başında turist rehberi gelmektedir. Turizm endüstrisinin başarısı ve turistik bölgenin imajı için rehberin kaliteli bir hizmet sunması oldukça önemlidir. Turistler, turistik bölgeyi gezerken sadece gözlemde bulunmayıp aynı zamanda turist rehberinin anlattıklarını ve yorumlarını da dinlemektedir. Rehberin grup ile iletişimi, grubun moral ve sosyal ilişkilerini güçlendirici bir etkiye sahiptir.

Turistin seyahat ettiği herhangi bir ülkeden memnun ayrılmasındaki en önemli etken, turistin rehberler tarafından doğru ve yeterince bilgilendirilmesidir. Turistlerin olumsuz ön yargılarının değişmesi, güven duygusunun gelişmesi amacıyla yapılan yanlışların düzeltilmesi, eksik bilgilerin tamamlanması, yazılı kaynakların tanıtılması, ilgili kurumlara atıfta bulunulması ve sıcak diyalog kurulması rehberin sözlü sunumuyla mümkün olabilir. Kısacası ülkenin tanıtımından turistin tatilinden doyum sağlmasına, olumsuz değer yargılarının silinmesine kadar birçok konuda rehberlik mesleği çok önemli bir görev üstlenmiştir.

**Tablo 1.2:** Turist Rehberinin Sahip Olması Gereken Bilgi Beceri ve Özellikler

Bilgi	Beceri	Kişisel Özellikler
<ul style="list-style-type: none"> • Yabancı dil • Genel kültür • Diğer kültürler • Tarih • Sanat tarihi • Arkeoloji • Mitoloji • Dinler tarihi • Coğrafya • Flora ve fauna • Halk bilimi • Sosyoloji • Ekonomi • Geleneksel el sanatları • İlk yardım 	<ul style="list-style-type: none"> • İletişim • Müzakere etme ve problem çözme • İş birliği çalışma ve liderlik • Aktif dinleme • Yaratıcılık • Hizmet organizasyonu • Muhakeme gücü ve karar verme • Dijital okuryazarlık • İnisiyatif alma ve girişimcilik • Kültürel farkındalık ve ifade • Sosyal sorumluluk ve evrensel çevre farkındalığı • Yaşam boyu öğrenme 	<ul style="list-style-type: none"> • Misafirperver • Güler yüzlü ve esprili • Beden dilini kullanan • Topluluk önünde güzel ve etkili konuşabilen • İkna kabiliyeti yüksek • Kendine güvenen • Dış görünümüne dikkat eden • Sabırlı olan ve stresle başa çıkabilen • Değişime açık, sanata ve estetiğe ilgi duyan • Planlı ve çalışkan • Yardımsever olan ve empati kurabilen • Araştırmacı ve detaycı

Turist rehberinin öncelikle ana dilini ve sonrasında da rehberlik yaptığı dil veya dilleri çok iyi derecede bilmesi gerekir. Turist rehberi; tarih, arkeoloji, sanat tarihi, coğrafya ve ekonomi konularında mesleğin gerektirdiği bilgilerin yanı sıra müzik, sanat, politika konularında da genel kültür sahibi olmalıdır. Bu bilgiler sürekli güncellenmelidir. Turist rehberi, yalnız bilgisiyyle değil; anlatımı, vücut dili, görünümü, kişiliği ile de turisti etkiler. Ayrımcılık yapmamalı; güvenilir, soğukkanlı ve nazik olmalıdır. Tanıtım ve bilgi verme sırasında turistlerle göz teması kurabilmeli, grubu otoriter olmadan yönetmeli, zamanı ekonomik kullanmalı, sorunlara çözüm bulucu olmalıdır. Diğer rehberler, araç sürücüleri, müze, otel ve mağaza çalışanları ile doğru iletişim kurabilmelidir.

Turist rehberinin sorumluluğu, yalnız turiste veya acenteye karşı değildir. Rehber, kültür varlıklarının ve çevrenin korunmasından da sorumludur. Turlarla ilgili planlama, koordinasyon, denetim, raporlama da onun sorumluluğundadır. Ortaya çıkabilecek olağan dışı durumlarla (rezervasyon sorunları, hastalık, ölüm, hırsızlık, kaza vb.) başa çıkabilmesi gerekir. Turist rehberi; uzun yürüyüş, araçla yapılan uzun yolculuk, uykusuzluk ve zor koşullara, Görsel 1.33'te görüldüğü gibi sıcak havaya, yüksekliğe ve farklı iklim koşullarına dayanıklı olmalıdır.

**Görsel 1.33:** Zor şartlarda rehberlik

**SIRA
SİZDE**

Tablo 1.2'de verilen turist rehberinin sahip olması gereken bilgi, beceri ve özelliklerin hangilerinin size uygun olduğunu ve hangilerini geliştirmeniz gerektiğini düşününüz. Görüşlerinizi arkadaşlarınızla paylaşınız.



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Ülkemizde profesyonel turist rehberlerinin farklı yabancı dilleri öğrenmesinin faydalarını sınıf ortamında tartışınız.
2. Turist rehberliğinin cazip yönlerinin ve zorluklarının neler olabileceğini sınıf ortamında tartışınız.

1.3. PROFESYONEL TURİST REHBERİ OLABİLME KOŞULLARI

Turist rehberlerinin turizm sektöründe önemli görevleri, katkıları ve aynı oranda sorumlulukları vardır. Turist rehberlerinin görevlerini önemli kılan konu ise yabancı misafirlere karşı aldıkları ve edindikleri bilgiler ile ülkelerini temsil etmeleridir.

Her turist grubunun ülkeye ayak bastığı andan itibaren yüz yüze karşılaştıkları ilk insanlar, çoğu zaman turist rehberleridir. Böylece grupta rehber arasındaki iletişim de başlamış olur. Turun başlangıcından sonuna kadar ziyaretçilere turist rehberleri eşlik etmektedir. Davranış, konuşma, görüntü, bilgi ve tavırları ile turistlere ülke hakkındaki olumlu ya da olumsuz ilk izlenimi yaratacak olan kişiler turist rehberleridir. Bu nedenle ülkenin turizm elçisi niteliğindeki turist rehberlerinin eğitimine başlanmadan önce onların belli başlı özelliklerine dikkat edilmeli ve buna göre seçim yapılmalıdır.

Temel fonksiyonu bilgilendirmek olan turist rehberlerinin bilgi düzeyindeki yeterlikleri son derece önemlidir. Turist rehberinin tanıtacağı ülke, yöre, bölge, tarihi eser ve değerler hakkında yeterli bilgi sahibi olması bir zorunluluktur. Ziyaretçilerin ellerinde rehber kitap, harita, tanıtıcı broşürler yani statik turizm rehberleri bulunsa da ziyaretçilerin gittikleri ülkenin dilini, geleneklerini, göreneklerini bilmediklerinden ve insan doğası gereği olarak insanlar bilinmeyenden korkup tedirginlik yaşadıklarından dinamik rehberlere gereksinim vardır (Görsel 1.34). Ayrıca organize turlarda grubun gezisinin sonuna dek birlikte olacağı ve en çok etkilenebileceği kişi rehberdir. Bu bağlamda turistin yeterli şekilde tatmin olarak ülkeden ayrılmasında en etkili faktörler; turist rehberinin bilgi, beceri, tutum ve davranışlarıdır. Çeşitli konularda yöneltilebilecek sorulara rehberin vereceği yanıtlar ve tur boyunca ülkesini tanıtmak için göstereceği performans, sadece çalıştığı seyahat acentesine değil; aynı zamanda ülkesinin imajına da katkı sağlayacaktır.



Görsel 1.34: Rehber kitaplar

Bir ülkeyi ziyarete giden turist grupları, karşılarında ilk olarak turist rehberini bulmakta ve bu birliktelik gezi boyunca da devam etmektedir. Turistlerin özellikle ilk kez ziyaret ettikleri ülke hakkındaki genel izlenimleri, kendilerine eşlik edecek olan rehberin şahsında bütünleşmekte, ülkede yaşayan toplumun imajı ile özdeşleşmektedir.

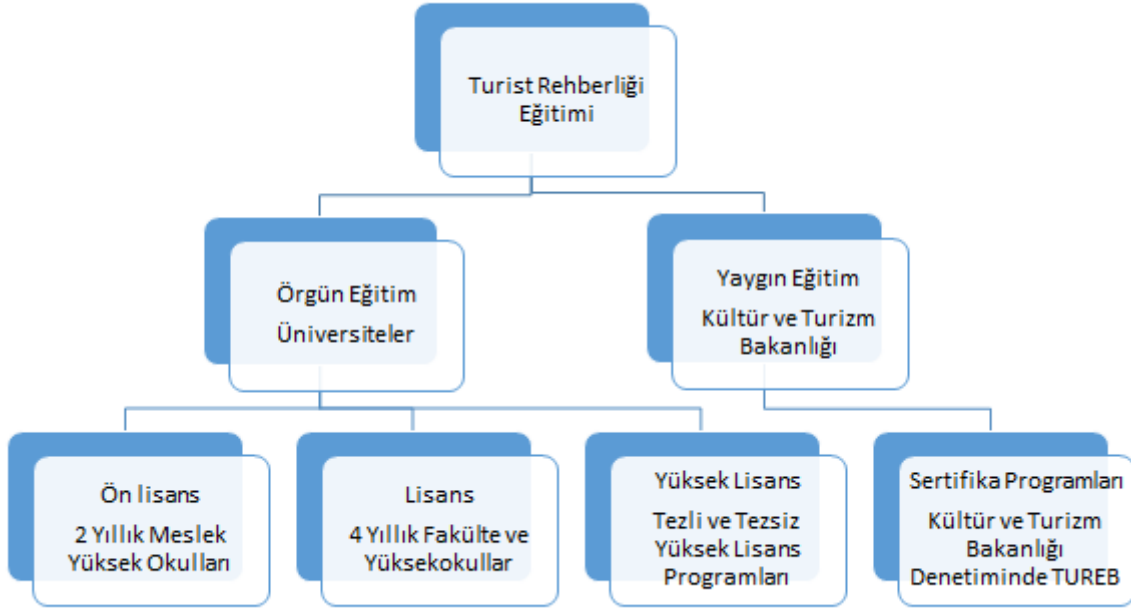


Bu nedenle turist rehberleri; ülke panoramasını (genel durum ve görünüş), gerçeğini çok iyi bilen ve izleyen eğitilmiş kişiler olmalıdır. İyi yetişmiş, bilgili, kendinden emin, çağdaş bir rehberin konuklarını kendi ülkesi ve toplumu için birer gönüllü turizm elçisine dönüştürmesi de mümkündür. Turist rehberinin ziyaret ettikleri yerlerle ilgili eşlik ettiği gruplara çok çeşitli bilgiler verdiği düşünülecek olursa rehberin eğitimci işlevi olduğu da söylenebilir. Bu bağlamda rehberin tur öncesi dikkatli bir şekilde hazırlanması ve işini yaparken kendisine yöneltebilecek çeşitli soruları inandırıcı ve ikna edici şekilde yanıtlaması gerekmektedir. Eğer bir rehber, bilgisinin üstünlüğü ile söylediklerinin doğruluğuna konuklarını ikna edebilmiş ise aynı zamanda sosyal ve politik konulardaki açıklamaları için de önemli bir inandırıcılık zemini oluşturmuş olur.

1.3.1. Turist Rehberliği Eğitimi

Ülkemizde turist rehberliği eğitimi, 1995 yılına kadar Kültür ve Turizm Bakanlığınca açılan kurslar tarafından düzenlenmiştir. 1995 yılında ilgili Yönetmeliğe getirilen ek madde ile eğitimin fakülte ve yüksekokullarca yürütülmesi hedeflenmiştir. Günümüzde ise Kültür ve Turizm Bakanlığınca açılan kurslarda fakülte ve yüksek okullardaki eğitim seviyelerine paralel turist rehberliği eğitimi verilmektedir.

Tablo 1.3. Ülkemizde Turist Rehberliği Eğitimi



Üniversitelerin turist rehberliği bölümleri mezunları ve sertifika programlarını başarıyla bitiren adaylar, mesleklerini icra edebilmek için Kültür ve Turizm Bakanlığınca verilen turist rehberi kimlik kartı ve turist rehberliği ruhsatnamesi almak zorundadır.



Mesleğe Kabul ve Ruhsatname: Turist rehberi unvanı, mesleğe kabulle kazanılır ve mesleğe kabul için **6326 sayılı turist rehberliği kanun'un 3. maddesinin birinci fıkrasındaki koşullar** aranır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ülkesel ve bölgesel turist rehberlerine verilmek üzere mesleğe kabul şartlarını taşıyan adaylara ruhsatname düzenlenir (Görsel 1.35). Ruhsatname; turist rehberinin ad ve soyadı, T.C. kimlik numarası, doğum yeri ve tarihi, ülkesel veya bölgesel turist rehberliği, yabancı dil / dilleri, öğrenim durumunu içerecek şekilde fotoğraflı olarak düzenlenir ve soğuk damga ile damgalanarak ilgilinin adresine kargo ile gönderilir veya elden teslim edilir. Dosyanın bir örneği de ilgili meslek kuruluşuna yollanır.

Turist rehberleri, mesleki onur ve itibarla bağdaşmayan herhangi bir faaliyet veya eylemde bulunamaz. Mesleğin icrasında ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerlerin ve varlıkların Kültür ve Turizm Bakanlığının belirlediği kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılması esastır.

Çalışma Kartı Alma Zorunluluğu: Çalışma kartı, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ruhsatname verilmiş turist rehberlerine müracaatları hâlinde TUREB (Türkiye Turist Rehberleri Birliği) tarafından basılan ve kayıtlı oldukları oda tarafından 1 yıl süreyle verilen izin belgesidir. Çalışma kartı alan turist rehberleri, eylemli turist rehberidir ve mesleği fiilen icra edebilir. Odaya üyelik koşullarını kaybetmiş veya odaya karşı yükümlülüklerini yerine getirmemiş olan turist rehberlerine çalışma kartı verilmez. Çalışma kartı, Birlik Yönetim Kurulu tarafından kimlik bilgilerini içerecek, üzerinde fotoğraf ve kayıt numarası bulunacak şekilde hazırlanır; onaylanır ve aralık ayı sonuna kadar odalara teslim edilir. Odalar, 1 yıl süre ile geçerli olacak çalışma kartlarını, takip eden yılın ocak ayı içerisinde eylemli turist rehberlerine teslim eder. Çalışma kartı almak isteyen turist rehberleri, kasım ayı içinde odalara müracaat etmek zorundadır. İlk başvurularda veya eylemsiz turist rehberliğinden eylemli turist rehberliğine geçiş başvurularında çalışma kartı, ilgili fıkradaki süreler aranmaksızın düzenlenir. Bu hâllerde çalışma kartı, ait olduğu yılı takip eden yılın ocak ayı sonuna kadar geçerlidir (Görsel 1.36).kadar geçerlidir.



Görsel 1.35: Ülkesel turist rehberliği ruhsatnamesi



Görsel 1.36: Ülkesel turist rehberi kimlik kartı



Üniversitelerin Turist Rehberliği Bölümleri Mezunları

Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin ön lisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olan ve yabancı dil yeterliğine sahip bulunanlar, mesleğe kabul başvurularını **T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığına** yapar. Turist rehberliği mezunu adaylarının da aşağıdaki genel şartları taşımaları gerekmektedir:

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak
- Başvuru tarihi itibarıyla 18 yaşını doldurmuş olmak
- Üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olmak, öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanların ise yetkili kurumlardan alınacak denklik belgesinin onaylı örneğini sunmak
- Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak
- **6326 sayılı kanun'un** 3. maddesinin birinci fıkrasının (e) bendinde sayılan suçların herhangi birinden mahkûm olmamak
- Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak

Ayrıca üniversitelerin turist rehberliği bölümlerini bitiren adayların mesleğe kabul için aşağıdaki şartları yerine getirmeleri gerekmektedir:

- Diplomanın onaylı örneği
- YDS'den (Yabancı Dil Sınavı) alınan, geçerlilik süresini yitirmemiş ve en az ilgili mevzuat gereğince belirlenen puanda belgenin veya bu puana denkliği ÖSYM tarafından belirlenen eş değer belgenin veya Birlik tarafından Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılan yabancı dil sınavından alınan, başarılı olduğuna ilişkin belgenin aslı veya onaylı örneği
- Adli sicil belgesi
- Uygulama gezisini tamamladığına dair belgenin aslı veya onaylı örneği
- Son altı ay içinde çekilmiş iki adet vesikalık fotoğraf
- Ruhsatname için yapılan ödeme sonrasında Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ruhsatname düzenlenir.



Tablo 3.1.1: Üniversitelerin Turist Rehberliği Ön Lisans Programları

Üniversitelerin Turist Rehberliği Ön Lisans Programları			
1	AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ (Demre Dr. Hasan Ünal Meslek Yüksekokulu)	15	MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ (Marmaris Turizm Meslek Yüksekokulu)
2	ANKARA ÜNİVERSİTESİ (Beypazarı Meslek Yüksekokulu)	16	MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ (Ortaca Meslek Yüksekokulu)
3	BİNGÖL ÜNİVERSİTESİ (Bingöl Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu)	17	NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ (Ürgüp Sebahat ve Erol Toksöz Meslek Yüksekokulu)
4	BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ (Yeşilova İsmail Akın Meslek Yüksekokulu)	18	SELÇUK ÜNİVERSİTESİ (Akşehir Meslek Yüksekokulu)
5	BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ (İznik Meslek Yüksekokulu)	19	SELÇUK ÜNİVERSİTESİ (Beyşehir Ali Akkanat Meslek Yüksekokulu)
6	ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ (Ayvacık Meslek Yüksekokulu)	20	SELÇUK ÜNİVERSİTESİ (Silifke Taşucu Meslek Yüksekokulu)
7	ERZİNCAN BİNALI YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ (Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu)	21	VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ (Van Meslek Yüksekokulu)
8	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ (Yalvaç Meslek Yüksekokulu)	22	ANTALYA AKEV ÜNİVERSİTESİ (Meslek Yüksekokulu)
9	KARABÜK ÜNİVERSİTESİ (Safranbolu Meslek Yüksekokulu)	23	İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ (Meslek Yüksekokulu)
10	KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ (Kartepe Turizm Meslek Yüksekokulu)	24	İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ (İngilizce) (Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu)
11	KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ (Çavdarhisar Meslek Yüksekokulu)	25	İSTANBUL AYVANSARAY ÜNİVERSİTESİ (Uzaktan Öğretim) (Plato Meslek Yüksekokulu)
12	KÜTAHYA DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ (Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu)	26	İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ (İstanbul Gelişim Meslek Yüksekokulu)
13	MALATYA TURGUT ÖZAL ÜNİVERSİTESİ (Kale Turizm ve Otel İşletmeciliği Meslek Yüksekokulu)	27	KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ (Kapadokya Meslek Yüksekokulu)
14	MARMARA ÜNİVERSİTESİ (Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu)	28	KIBRIS İLİM ÜNİVERSİTESİ (İngilizce) (Uygulamalı Bilimler Meslek Yüksekokulu) KKTC

Kaynak: <https://yokatlas.yok.gov.tr>

**Tablo 3.1.2: Üniversitelerin Turist Rehberliği Lisans Programları**

Üniversitelerin Turist Rehberliği Lisans Programları					
1	ADİYAMAN ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	12	EGE ÜNİVERSİTESİ (Çeşme Turizm Fakültesi)	23	MERSİN ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)
2	AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	13	ERCİYES ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	24	NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)
3	AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ (Manavgat Turizm Fakültesi)	14	GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	25	NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)
4	AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	15	ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	26	ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)
5	AKSARAY ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	16	EGE ÜNİVERSİTESİ (Çeşme Turizm Fakültesi)	27	PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)
6	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	17	İSKENDERUN TEKNİK ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	28	SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)
7	ANADOLU ÜNİVERSİTESİ (KKTC Uyraklı) (Turizm Fakültesi)	18	İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	29	SELÇUK ÜNİVERSİTESİ (Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi)
8	ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	19	KARABÜK ÜNİVERSİTESİ (Safranbolu Turizm Fakültesi)	30	SELÇUK ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)
9	AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	20	KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	31	ZONGULDAK BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ (Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi)
10	BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	21	KIRKLARELİ ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	32	SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)
11	BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	22	MARDİN ARTUKLU ÜNİVERSİTESİ (Turizm Fakültesi)	33	İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ (İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi)

Kaynak: www.yokatlas.yok.gov.tr



Tablo 3.1.3: Üniversitelerin Turist Rehberliği Yüksek Lisans Programları

Üniversitelerin Turist Rehberliği Yüksek Lisans Programları		
	Üniversite Adı	Program Adı
1	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Rehberliği
2	Akdeniz Üniversitesi	Turizm Rehberliği
3	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği
4	Balıkesir Üniversitesi	Turizm Rehberliği
5	Batman Üniversitesi	Turizm Rehberliği
6	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Turizm Rehberliği
7	Ege Üniversitesi	Rekreasyon ve Turist Rehberliği
8	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	Turist Rehberliği
9	Giresun Üniversitesi	Ekoturizm Rehberliği
10	Kırklareli Üniversitesi	Turizm Rehberliği
11	Mardin Artuklu Üniversitesi	İnanç Turizmi Rehberliği Turizm Rehberliği
12	Mersin Üniversitesi	Turizm Rehberliği
13	Necmettin Erbakan Üniversitesi	Ekoturizm Rehberliği
14	Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi	Turizm Rehberliği
15	Selçuk Üniversitesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği

Kaynak: Üniversitelerin web sayfaları, erişim tarihi:18.02.2021

Kültür ve Turizm Bakanlığınca Açılan Sertifika Programları

Sertifika Programı Açma Yetkisi ve Seçme Sınavı: TUREB (Türkiye Turist Rehberleri Birliği) ve TÜRSAB'ın (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) ortak önerileri ve Kültür ve Turizm Bakanlığının onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak belirlenen dillerde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında TUREB tarafından ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları düzenlenir. TUREB ve TÜRSAB, hangi dillerde sertifika programı açılacağına ilişkin ortak önerilerini Bakanlığa yazılı olarak bildirir. Sertifika programı açılacak diller, önerilen diller arasından turizm sektörünün ihtiyaçları da gözetilerek Bakanlık tarafından karara bağlanır ve bu karar TUREB ve TÜRSAB'a bildirilir. Birlik dışında hiçbir kurum ve kuruluş, turist rehberliği sertifika programı düzenleyemez. Düzenleyenler hakkında Kanuni yaptırım uygulanır. Seçme sınavında başarılı olanlar, 6. maddedeki şartları taşımaları hâlinde sertifika programına kabul edilir. Bölgesel sertifika programı açılmasına ilişkin TUREB ve TÜRSAB'ın ortak önerilerinin olmaması hâlinde Bakanlık, turizm sektörünün ihtiyaçlarını tespit ederek gerekli gördüğü dillere ilişkin sertifika programı açılmasını talep eder. Birlik, Bakanlık talebi üzerine gerekli işlemleri başlatır.

Sertifika Programı Seçme Sınavı Duyurusu: Seçme sınavının yapılacağı tarihten en az 1 ay önce TUREB, resmî internet sitesinde ve gerekli gördüğü hâllerde diğer iletişim kanalları ile sınavı duyurur. Duyuruda programa hangi yabancı dillerde ve en fazla kaç katılımcı kabul edileceği, programın en az kaç katılımcıyla yapılacağı, hangi il veya illerde yürütüleceği, ülkesel mi bölgesel mi olduğu, hangi bölge veya bölgeler ile hangi odaların yetki çevresindeki iller için katılımcı kabul edileceği, program ücretleri, başvuru süresi, yeri ve gerekli görülen diğer hususlar belirtilir.



Sertifika Programı Seçme Sınavına Kabulde Aranacak Koşullar: Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak, başvuru tarihi itibarıyla 18 yaşını doldurmuş olmak, üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olmak, öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanların ise yetkili kurumlardan alınacak denklik belgesinin onaylı örneğini sunmak, yabancı dil yeterliliğine sahip olmak, ilgili Kanun'un 3. maddesinin birinci fıkrasının (e) bendinde sayılan suçların herhangi birinden mahkûm olmamak, daha önce meslekten çıkarılmamış olmak şartları aranır.

Başvuru ve Belgelerin İncelenmesi: Birlik tarafından hazırlanan form doldurularak aşağıdaki belgeler ile TUREB'e bizzat veya posta yoluyla süresi içinde yapılır. Diploma, geçici mezuniyet belgesi veya öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanlar için yetkili kuruluşlardan alınacak denklik belgesinin aslı veya onaylı örneği, son altı ay içinde çekilmiş dört adet renkli vesikalık fotoğraf, yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olanlar için bu belgenin aslı veya onaylı örneği, **29/5/2009 tarihli ve 5901 sayılı Türk Vatandaşlığı Kanunu uyarınca** düzenlenmiş mavi kart sahiplerine ait yurt içi veya dışı yerleşim yeri belgesi, mavi kartın aslı veya onaylı örneği, iletişim bilgileri ve yerleşim yeri belgesi doldurulur.

Seçme Sınavının Aşamaları ve Sınav Komisyonu: Seçme sınavları sırasıyla;

- Genel kültür,
- Yabancı dil (sözlü),
- Yabancı dil (yazılı),
- Mülakat aşamalarından oluşur.

Seçme sınavı komisyonları, TUREB yönetim kurulu tarafından şu şekilde oluşturulur: **Genel kültür sınav komisyonu;** birlikçe görevlendirilen, varsa sınavın yapılacağı ilde kurulu bulunan, oda üyesi olan, son on yılda 8 yıl eylemli turist rehberliği yapmış 2 üye ile üniversitelerin turist / turizm rehberliği bölümlerindeki akademik kadrodan alınacak 1 üye olmak üzere toplam 3 asıl üye ile aynı usulle belirlenen 3 yedek üyeden oluşur. Komisyon kendi içinde mülakat sınavı komisyonuna da başkanlık etmek üzere bir üyeyi başkan seçerek kayıtlara geçirir.

Her yabancı dil için ayrı sınav komisyonu oluşturulur. **Yabancı dil sınav komisyonu;** Birlikçe görevlendirilen üç asıl ve üç yedek üyeden oluşur. Komisyon üyelerinin YDS'den alınan, ilgili mevzuat ile belirlenen, geçerlilik süresini yitirmemiş, en az 90 puan düzeyinde veya eş değerliliği ÖSYM tarafından kabul edilen diğer dil sınavlarından aynı puan alındığının belgesini ister. Ancak o dilin eğitimini veren öğretim üyeleri ile öğretim görevlileri ve Birlik tarafından görevlendirilecek, o dilde en az son on yılda 8 yıl eylemli turist rehberliği yapmış üyelerde yabancı dil yeterlilik belgesi aranmaz. İngilizce, Almanca, Fransızca dışındaki dillerde komisyon oluşturulmasında güçlükle karşılaşıldığında komisyon, daha az üyeden oluşturulabilir ve bu fıkradaki şartlar aranmaz.

Mülakat sınavı komisyonu, genel kültür sınav komisyonu başkanının başkanlığında genel kültür sınav komisyonu üyeleri ile bir psikiyatr veya klinik psikoloji alanında uzman bir psikologdan oluşur.



Seçme sınavları, Bakanlığın gözetim ve denetiminde yapılır. Seçme sınavları aşağıdaki esas ve usullere göre yapılır:

- **Genel kültür sınavı;** tarih, coğrafya, edebiyat, genel turizm bilgileri ile aktüel konular ağırlıklı olmak üzere çoktan seçmeli test şeklinde yapılır. Her sorunun kaç puan olduğu veya değeri, soru sayısı 100'e bölünerek hesaplanır. Genel kültür sınavında **100 tam puan üzerinden en az 75 puan alan aday başarılı sayılır.** Genel kültür sınavında başarılı olamayan adaylar, elenir ve yabancı dil sınavları ile mülakat sınavına giremez.
- **Yabancı dil sınavı;** önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü sınavda başarılı olan adaylar, yazılı sınava katılmaya hak kazanır. **Yazılı sınavda başarılı olabilmek için 100 üzerinden en az 75 puan almak gerekir.** Yazılı sınavda başarılı olamayanlar, mülakat sınavına katılamaz. Geçerli yabancı dil yeterlilik belgesine sahip olanlar, yabancı dil yazılı sınavından muaf tutulur.
- **Mülakat sınavında, değerlendirme başarılı veya başarısız şeklinde yapılır ve kararlar oy çokluğu ile alınır.** Oyların eşitliği halinde başkanın kullandığı oy yönünde çoğunluk sağlanmış sayılır. Karar, mülakat formuna yazılır ve form imzalanır.

Sertifika Programında Okutulacak Dersler ve Konferanslar;

1. Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,
2. Meslek etiği ve meslek dersi,
3. Türkiye'nin tarihi ve turizm coğrafyası,
4. Genel Türk tarihi ve kültürü,
5. Türk dili ve edebiyatı,
6. Arkeoloji,
7. Mitoloji,
8. Sanat tarihi, ikonografi,
9. Dinler tarihi,
10. Genel sağlık bilgisi, ilk yardım, sağlık turizmi ve turist sağlığı,
11. İletişim becerileri,
12. Anadolu medeniyetleri tarihi,
13. Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,
14. Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi,
15. Turizm sosyolojisi,
16. Müzecilik şeklinde olmaktadır.

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nin 17. maddesine göre rehberlik kurslarında okutulması gerekli dersler ve bu derslere ilave olarak güncel veya gerekli görülen konularda Birlik tarafından belirlenecek dersler ve konferanslar da ilave edilebilir. İlave edilecek derslerin ve konferansların kapsam ve içeriği, ülkesel sertifika programlarında ve bölgesel sertifika programlarında ilgili bölgenin veya bölgelerin özellikleri dikkate alınarak düzenlenir.



Sertifika Programının Süresi: Sertifika programının süresi; ülkesel sertifika programlarında en az 700, bölgesel sertifika programlarında ise bölge başına en az 150 ders saatidir. Dersler, haftada en az 5 gün ve günde kırk beşer dakikalık en az 4 ders saati olarak yürütülür. Konferanslar ise en az 2 saat olmak üzere düzenlenir. Program ancak ders saatinin aynı kalması şartıyla programın bu süreden önce de tamamlanabilmesi de TUREB'in yetkisindedir.

Uygulama Gezileri: Katılımcıların sertifika programı kapsamında belirlenen tarihî ve turistik alanları tanımak ve bilgi sahibi olmak amacıyla Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında yapılan yurt içi uygulama gezilerine katılmaları zorunludur. Uygulama gezileri, ülkesel veya bölgesel sertifika programları için ayrı ayrı düzenlenir. Ülkesel yurtiçi uygulama gezi süresi en az 36 takvim günü, bölgesel yurt içi uygulama gezi süresi ise her bir bölge için en az 6 takvim günüdür. Ülkesel uygulama gezisi, Birliğin gerekli gördüğü hallerde bölümlere ayrılarak yapılabilir. Uygulama gezilerinin tamamına katılarak diğer şartları yerine getiren katılımcılar; **ülkesel turist rehberi**, uygulama gezilerini bölgesel düzeyde tamamlayıp diğer koşulları da yerine getiren katılımcılar ise başarılı oldukları bölgeler için **bölgesel turist rehberi** olmaya hak kazanır.

Bitirme ve Bütünleme Sınav Komisyonlarının Çalışma Esas ve Usulleri: Sertifika programlarının veya uygulama gezilerinin bitirme ve bütünleme sınav komisyonları, Birlik yönetim kurulu tarafından **Yönetmeliğin 8. maddesinin ikinci fıkrası gereğince** oluşturulur. Teorik dersler sınavı, 9. maddede belirtilen her bir ders ve konferans için ayrı ayrı hazırlanan soru bölümlerinden oluşan çoktan seçmeli test şeklinde yapılır. Sınav soruları, her ders için 10 ve her konferans için 5 soru olmak üzere teorik ders ve konferansları veren eğiticiler tarafından sorulacak soru sayısının üç katı olacak şekilde hazırlanacak sorular içerisinde sınav komisyonu tarafından seçilir. **Başarılı olmak için sınavın her bir bölümünden 100 tam puan üzerinden en az 75 puan almak gerekir.** Yabancı dil sınavları; önce sözlü, sonra yazılı olarak yapılır. Sözlü ve yazılı sınavlar, ilgisine göre sertifika programında yer alan teorik dersler veya uygulama gezisinde görülen alanlarla ilgili konulardan seçilir. Sınavlarda katılımcılara birden fazla konu verilerek seçme hakkı tanınabilir. Yazılı ve sözlü sınav notları, ayrı ayrı 100 üzerinden hesaplanır. **Başarılı olmak için yazılı ve sözlü sınav notlarının her birinin ayrı ayrı en az 75 puan olması gerekir.**

Bitirme sınavlarında başarılı olamayanlar, Birlik tarafından belirlenecek tarih ve yerde, başarısız oldukları derslerden bütünleme sınavına girebilir. Bütünleme sınavı, bitirme sınav sonuçlarının açıklandığı tarihten itibaren 1 aydan önce olmamak kaydıyla en geç 3 ay içinde bir defaya mahsus olmak üzere yapılır. Bütünleme sınavları, bitirme sınavları için belirtilen esas ve usuller çerçevesinde yürütülür. **Bütünleme sınavında başarılı olanlara Birlik tarafından başarı belgesi verilir.**

Turist Rehberliği Uzmanlık Eğitimleri: Dünyadaki turizm trendleri ve turist beklentileri hızla değişmektedir. Yaşanan değişimler, turizm sektörünün iş görenlerini de etkilemektedir. Bu yeniliklere turist rehberlerinin de uyum sağlaması gerekmektedir. Turizm sektöründe destinasyonlar ve tur operatörleri, ürünlerini sürekli yenilemektedir. Turist rehberleri, sektörün en donanımlı olması beklenen meslek grubudur. Keskin rekabet ortamında turizm paydaşlarının beklentilerinin karşılanabilmesi ön plandadır. Bunun yanı sıra turist rehberliği mesleğinin sürdürülebilirliğinin sağlanması için uzmanlaşmaya gereksinim duyulmaktadır. Turist rehberi; tur operatörlerinin hazırladıkları paket turların uygulayıcısıdır ve sektörün kültür düzeyi en yüksek olan, çok yönlü ve nitelikli iş görenlerinden biridir.



Tur operatörleri; destinasyonlardaki turistik çekicilikleri ve çok sayıda hizmeti bir araya getirip, paket tur adı altında bir turistik ürün hazırlayarak turiste satan turizm sektörünün üretici kurumlarıdır. Tur operatörlerinin yeni bir destinasyonu hazırlayıp paket tur haline getirmeleri birkaç yılı almaktadır. Çok yönlü anlaşmalar yapılmakta, yüksek maliyetlere mal olmakta ve büyük riskler taşımaktadır. Böylesine önemli bir yatırım olan paket turu, tur operatörü, sıradan bir kişiye değil de bilgisine, karakterine ve etik ilkelerine güvendiği, alanında uzmanlaşmış olan turist rehberine emanet etmek istemektedir. **Uzman turist rehberi,** ulusal ve uluslararası turizm trendlerini takip edip gelecekteki olası tur bölgeleri ya da turistik ürün çeşitleri konusunda kendini yetiştiren kişidir (Görsel 1.37).



Görsel 1.37: Uzman turist rehberi

Yeni turistik ürün veya destinasyona talep olduğunda tur operatörü, konusunda uzman rehberle ihtiyaç duyduğunda konuyla ilgili kendini yetiştiren turist rehberini arayıp bulacaktır. Uzmanlaşan turist rehberi, tur operatörünün yeni tur ve destinasyonlarında satış tutundurması ve tur programının zamanla geliştirilip güçlendirmesinde kilit rol oynayacaktır. Turist rehberi; her rehberin sürekli gittiği, ezberlediği yerler dışında kalmayıp, yaşamındaki monotonluğu kaldırarak, kendini yenileyerek yeni bir dinamizm kazanacaktır. Alanında rakipleri olmadığı veya daha az olduğu için kazancını artıracak ve uzmanı olduğu destinasyonda tur operatörlerine zamanla yol gösterici olacaktır.

Turist rehberliğinde uzmanlaşma; tur operatörünün ihtiyaç duyduğu yeni bir destinasyon ve turistik ürünle ilgili henüz diğer rehberlerin farkında olmadıkları alanlarda kendilerini geliştirip derinlemesine bilgi sahibi olunan, farkındalık kazanılan, düzenli ve sürekli çalışmayı ve daha yüksek kazanç olanaklarını da beraberinde getiren kavramdır. Uzman olanlar, arandıkları nadir turist rehberi olarak çalışma alanlarında hep tercih edilecektir. Turist rehberleri mesleğinde uzmanlaşma, bir zorunluluktan ziyade gereksinim olarak ortaya çıkmaktadır. Uzmanlaşma gereksinimi, turist rehberinin kendi kişisel gelişimi için de gereklidir. Böylelikle rehber, uzmanlaştığı konuda diğer meslektaşlarından daha çok iş yapabilecek ve rekabet ortamından olumsuz etkilenmeyecektir.

Turist rehberleri tarafından turistlerin doğru ve yeterince bilgilendirilmesi, turistlerin seyahat ettiği herhangi bir ülkeden memnun olarak ayrılmasında en önemli etkidir. Rehberlik mesleği; Türkiye'nin tanıtımından turistlerin tatilden doyum sağlamasına, olumsuz değer yargılarının silinmesine kadar pek çok konuda misyon üstlenmiştir. Turist rehberlerinin kapsamlı ve önemli rollerini nitelikli biçimde yürütüp sürdürebilmelerinde uzmanlaşma programlarına katılmaları yararlı olacaktır. Türkiye'deki turist rehberleri; bilgi birikimleri ve eğitim düzeyleriyle dünyadaki meslektaşlarından daha nitelikli olacak, meslekte uzmanlaşmaları sayesinde yeni turizm çeşitlerinin gelişmesini sağlayacak, Türkiye'ye gelen turist profilinin zenginleşmesi ve turizmdeki ürün çeşitliliğinin artmasına katkıda bulunacaktır.



Turistler; son yıllarda tur programından çok, turu hangi turist rehberinin yürüteceğini dikkate almaya başlamıştır. Bu nedenle tur operatörleri tarafından uzun süreli paket turların tanıtımında uzman turist rehberlerinin isimleri de eklenerek ilanlar verilmeye başlanmıştır. Bu ve benzeri gelişmeler sonucunda turist rehberliğinde uzmanlaşmayla birlikte **marka turist rehberi** kavramı da turizm literatürüne kazandırılmıştır (Görsel 1.38).



Görsel 1.38: Uzman turist rehberi



Görsel 1.39: Turist rehberliği uzmanlık eğitimi

UNESCO tarafından yaratıcı şehirler ağı kapsamında Gastronomi Şehri unvanı alan 26 şehir belirlenmiştir. Ülkemizden Gaziantep ve Hatay, zengin mutfak kültürü ile bu listeye girmiştir. Gastronomide turistlere kılavuzluk edecek, ilgili turistleri yönlendirecek ve bir tur planıyla şehrin gastronomi değerlerini tanıtarak deneyimleme kolaylığı sağlayacak, gastronomi alanında uzmanlaşmış turist rehberlerine ihtiyaç duyulmaktadır.

Rehberlikte uzmanlaşma eğitimi, turizm çeşitliliği dikkate alınarak bölgelerine göre uzman turist rehberi yetiştirilmesi ve turist rehberlerinin çeşitli konularda eğitilmesini amaçlamaktadır. TUREB ve Anadolu Üniversitesi arasında imzalanan protokol ile turist rehberleri ve adaylarının kültürel miras uzmanlığı ve sanat tarihi uzmanlığı konularında bilgi seviyelerinin artırılması amaçlanarak sertifika programları düzenlenmiştir (Görsel 1.39). Bu kapsamda uzmanlık eğitimi ile ilgili e-sertifika programlarını başarı ile tamamlayan mevcut turist rehberlerinin sicillerine uzmanlıkları kaydedilmektedir. Turizm / turist rehberliği bölümü öğrencileri, turist rehberliği yapma belgesine sahip olduktan sonra aldıkları uzmanlık eğitimlerini de sicillerine işletebilecektir. Böylece bilgi birikimleri ve eğitim düzeyleri ile daha başarılı ve mesleklerine daha bağlı bir şekilde faaliyet gösteren turist rehberleri, sunacakları hizmetler ile de farklı olabilmektedir.

SIRA
SİZDE

Profesyonel turist rehberi olabilmemiz için yaşadığınız şehirde veya çevre illerinizde bulunan eğitim imkânlarını araştırınız. Araştırma sonuçlarınızı bir sonraki derste paylaşınız.



Birlik merkezi Ankara'dadır. Turist rehberliğinin bir meslek olarak tanınması, turist rehberlerinin tek bir çatı altında örgütlenmeleri, turist rehberlerinin mesleki sorunlarına çözüm yolları bulmak ve diğer örgütlerle iş birliği içinde olmak temel kuruluş amaçlarıdır.

6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda yer alan TUREB'in yetki ve görevleri;

- Turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak ülkesel veya bölgesel turist rehberi yetiştirme programlarını düzenlemek,
- Sertifika seçme sınavı komisyonları oluşturmak,
- Bakanlığın gözetim ve denetimi altında seçme, bitirme, bütünlüme, yabancı dil seviye belirleme, dil veya bölge ekletme sınavları düzenlemek,
- Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında ülkesel veya bölgesel sertifika programları için ayrı ayrı yurt içi uygulama gezileri düzenlemek,
- Turist rehberlerinin mesleği fiilen icra edebileceklerine ilişkin verilen çalışma kartlarını hazırlamak ve ilgili odalara iletmek,
- Taban ücret tarifesinin belirlenmesi için Bakanlığa görüş bildirmek,
- Odalar tarafından düzenlenecek ücretli veya ücretsiz uzmanlık eğitim programları için görüş bildirmek,
- Uzmanlaşma eğitimi ve sınavlara ilişkin usul ve esasları belirlemek,
- Uzmanlaşma eğitimi sonrasında başarılı olan turist rehberlerine uzmanlık sertifikası düzenlemek,
- Turist rehberliği hizmetleri ile ilgili 6326 sayılı Kanun'da öngörülen her türlü denetimi sağlamak,
- Mesleğin yasal usullere uygun biçimde gerçekleşmesinde görevli olacak denetim elemanlarının eğitimini gerçekleştirmek,
- Oda bulunmayan illerde temsilcilikler açmak veya talepler doğrultusunda odalara temsilcilik açma yetkisi vermek,
- Odalardan gelen rehber meslek sicillerinden veri tabanı oluşturarak bunu Bakanlığa bildirmek şeklinde sıralanabilir.

Kültür ve Turizm Bakanlığının 29.12.2020 tarih ve 991786 sayılı olurları ile turist rehberlerine hizmet gruplarına göre 2021 yılında uygulanacak taban ücretleri aşağıda belirtildiği şekilde uygun görülmüştür:

Tablo 3.1.4: 2022 Yılında Turist Rehberlerine Ödenmesi Gereken En Düşük Ücretler

	Hizmet Grubu	Turist Rehberine Ödenmesi Gereken En Düşük Ücret
1	Günlük Tur	872 TL
2	Transfer	437 TL
3	Gece Turu	437 TL
4	Paket Tur	1051 TL
5	Aylık Ücret	8717 TL

Kaynak: <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/64>



1.3.3. Turist Rehberini Denetleme Yetkisine Sahip Kişi ve Kurumlar

Ülkemizde seyahat acenteleri tarafından organize edilen turlarda bir acenteye bağlı olarak veya sadece tur için sözleşme yapmak suretiyle çalışan turist rehberleri, denetimler sırasında turun ilk muhatabı olan kişilerdir. Yapılan denetimlerde belgesiz acentecilik faaliyeti, kaçak düzenlenen turların yanı sıra belgesiz ve yetkisiz turist rehberliği faaliyetleri denetlenmektedir. **6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'na** göre seyahat acentelerin organize etmiş oldukları turların denetimlerinde ihtiyaç duyulan ve tur sırasında bulundurulması gereken belge ve bilgilerin sorumluluğunu turist rehberleri üstlenmektedir. Turist rehberlerinin denetimi de **6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun 7. maddesi** ile aynı kanuna bağlı yönetmeliğin **41. maddesi** uyarınca yapılmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı adına il kültür ve turizm müdürlükleri, bir kamu kurumu olarak asli görevi olan doğrudan denetim ve planlama yetkisine sahiptir.

Kültür ve Turizm Bakanlığının Haziran 2008 tarihli Denetim Uygulama Esasları konulu talimatı ile 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği, denetim uygulamalarının ana kaynağını oluşturmaktadır. Bu talimata göre bir meslek kuruluşu olarak TUREB ve bağlı rehber odaları, turist rehberi denetimlerini planlayabilmekte ve uygulayabilmektedir. Eğer bu planlamalara il müdürlükleri de katılım gösterirse bu durum, sadece rehberlerin denetlenmesi ile sınırlı kalmamakta; acente, tur ve her türlü turistik faaliyetler denetlenebilmekte ve kanunsuz bir durum ile karşılaşıldığında cezai işlem uygulanabilmektedir (Görsel 1.41).



Görsel 1.41: TUREB eğitim faaliyetleri

Kültür ve Turizm Bakanlığı talimatı ile uygulanan denetimlerde kamu personeli vasfıyla görev alan denetim görevlileri, valilik onayı aldıktan sonra denetim yapmaya yetkili olmaktadır. Rutin olarak aylık ya da ekstra talep üzerine anlık gelişen denetimler, ancak **İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü personeli ve mülki amirliklerce yetki verilmiş personelin katılımıyla** gerçekleştirilebilmektedir. İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü yetkilisi başkanlığında, TUREB ve TÜRSAB tarafından görevlendirilen denetim görevlileri, kolluk kuvvetleri ve vergi denetçilerinin de bulunduğu bir komisyon; denetimleri yapmak için görevlendirilmektedir. **Komisyon başkanı**, Kültür ve Turizm Bakanlığı veya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü adına denetimlere katılan en yetkili kişidir. Tur denetimi ile ilgili en kapsamlı düzenlemeye **6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun 7. maddesinde** mesleğin korunması başlığı altında değinilmiştir. **Yönetmeliğin 41. maddesi** ile rehberin denetimi ve rehberlerin yönettiği turların da dolaylı yönden denetlenmesi düzenlenmiştir.



6326 sayılı Yasa gereği TUREB denetim görevlilerinin denetim yetkileri, iç denetim niteliğindedir ve sadece turist rehberlerinin denetlenmesini konu etmektedir. Bakanlık veya il müdürlüklerinin görevlendirdiği kişilerin bulunmadığı denetimler, yine aynı yasa gereği sadece turist rehberlerini kapsamaktadır.

6326 sayılı Turist Rehberleri Meslek Kanunu ve 28568 sayılı Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği ve ilgili Mevzuat kapsamında turist rehberliği hizmetlerinin denetlenmesi, rehberlerin Kanun'a uygun olarak çalışmalarının sağlanması ve belgesiz rehberlik faaliyetlerinin engellenmesidir. Turist rehberleri, her yıl bağlı oldukları rehberler odası aracılığıyla çalışma kartlarını yenilemek zorundadır. **Eylemli turist rehberi** çalışma kartı olan, turist rehberini; **eylemsiz turist rehberi** ise çalışma kartını yenilemeyen turist rehberini ifade etmektedir.



Görsel 1.42: TÜRSAB tarafından yapılan kaçak tur denetimi

Denetimlerin yapılacağı yerler; genel olarak turist rehberliği hizmetlerinin sunulduğu müze, öğrenme yeri, alışveriş merkezleri, turizm amaçlı sportif faaliyetlerin gerçekleştirildiği yerler, tur ve paket tur güzergâhlarında yapılmaktadır (Görsel 1.42). Denetimler, turizmin yoğun olduğu dönem ve yerlerde daha sık olacak şekilde TUREB VE TÜRSAB tarafından uygun görülen yerlerde sıklıkla yapılmaktadır. Sadece meslek kuruluşlarınca yapılacak denetimler, denetime katılacak TÜRSAB yetkilileri ve TÜRSAB Yönetim Kurulu tarafından konusunda uzman kişiler arasından görevlendirilmektedir. Denetim elemanları; denetim sırasında işin niteliğine uygun kılık ve kıyafet giymek, denetim elemanı olduklarına dair belgeyi görünür biçimde taşımak ve yaptıkları işin niteliğine uygun tutum, tavır ve davranışları sergilemek zorundadır.



Denetim faaliyetleri, rehberlik hizmetini veya hizmeti alanları rahatsız edecek şekilde yapılamaz. Denetimler, tur organizasyonlarını aksatmayacak ve turistleri rahatsız edici tutum ve davranışlardan özenle kaçınılacak şekilde planlanmalıdır (Görsel 1.43). TÜREB denetim görevlileri, yapılan denetim sonunda tespitlerini bir rapor ile en geç 7 gün içerisinde **Oda Yönetim Kuruluna** iletmek zorundadır. Denetim yetkisine sahip görevliler, denetim esnasında Kanun ve Yönetmeliğe aykırı bir durum tespit ettiklerinde **Görsel 1.44'teki Tutanağı** düzenleyecektir. Bakanlık, İl Müdürlüğü veya TÜRSAB yetkililerinin talepleri ile diğer Yasa ve Yönetmeliklere aykırı olan durumlar da tutanağa ayrıca yazılabilir.

Seyahat acenteleri tarafından düzenlenen turlarda çalışma kartında belirtilen dil, diller dışında veya bölgesi dışında çalışan, çalışma kartı olmadan rehberlik yapan rehberlerin tespit edilmesi durumunda faaliyet rehbersiz tur kapsamına girdiği için durum; ayrıca TÜRSAB ve Kültür ve Turizm Bakanlığına da bildirilmektedir.

TÜREB, odalardan gelen rapor ve tutanak örneklerini bir üst raporla birlikte **Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğüne** ve **Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğüne** en geç 30 gün içerisinde bildirmek ve idari ceza gerektiren durum var ise ilgili birime bildirerek durumun takibini gerçekleştirmek zorundadır. **Kültür ve Turizm Bakanlığı, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü** uygun görülen zaman ve yerlerde denetim yapabilir veya planlanan denetimlere katılabilir.



Görsel 1.43: TÜREB tarafından turist rehberlerinin denetlenmesi faaliyetleri

Tur sırasında turist rehberinin denetiminde kontrol edilenler şunlardır:

- Geçerli çalışma kartı
- Tur programı
- Acente ve rehber sözleşmesi (Gece yarısı veya son anda alınan turlarda tur dosyası olmayabilir. Böyle durumlarda, acentenin göndermiş olduğu bir mail ya da SMS ile detaylar, rehberin aldığı ücret, tur güzergâhı açıkça belirtilmelidir. Denetimle karşılaşıldığında bu mesaj ya da e-postaya turist rehberinin ihtiyacı olacaktır. Tur bitiminde rehberin acente ile yaptığı sözleşme ile birlikte bir hafta içinde mail ya da faks yoluyla denetmene göndermesi şarttır.)
- Çalışma kartında belirtilen dil veya dillerde, bölgesi dâhilinde hizmet verilip verilmediği
- **Turist rehberliği hizmetinin ilgili Kanun, Yönetmelik, Meslek Etik İlkeleri ile Kültür ve Turizm Bakanlığının politikalarına uygun sunulup sunulmadığı** incelenmektedir.



ÖĞRENME BİRİMİ TURLARDA REHBERLİK YAPMAK İÇİN
ÖN HAZIRLIK
UYGULAMA ADI TUR SIRASINDA TURİST REHBERİNİN
DENETLENMESİ

UYGULAMA
YAPRAĞI 1
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
TUREB tarafından turist rehberlerinin denetimi komisyonunda görevlendirildiğini varsayınız. Bir tur otobüsünün, turist rehberi denetimine yönelik yandaki işlem basamaklarına uygun şekilde bir senaryo hazırlayınız ve senaryoyu gelecek hafta sınıfta sergileyiniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sınıf mevcuduna uygun olarak en az üç gruba ayrılınız. 2. Grup arkadaşlarınızla 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun Turist Rehberliği Denetim Usul ve Esasları kısmını inceleyiniz. 3. Turist rehberinin, Mesleki Etik İlkeler'e ve Kültür ve Turizm Bakanlığının politikalarına uygun rehberlik hizmeti vermesi için gerekli noktaları belirleyiniz. 4. Turist rehberinin tur sırasında yanında bulundurması gerekli belgeleri not alarak belgelerin birer örneğini hazırlayınız. 5. Denetlemede kullanılması gerekli belgeleri tespit ediniz ve bunların birer örneğini hazırlayınız. 6. Edindiğiniz bilgilerden yararlanarak grup arkadaşlarınızla tur sırasında turist rehberinin denetimi ile ilgili kısa bir senaryo yazınız. Senaryoda konu, yer ve zamanı belirtmeyi unutmayınız. 7. Senaryodaki rolleri belirleyiniz (Turist rehberi, TUREB görevlisi, TÜRSAB görevlisi, İl Turizm Müdürlüğü görevlisi, kolluk kuvveti görevlisi, maliye görevlisi, otobüs şoförü, konuklar) 8. Her grup üyesinin rol dağılımında görev almasını sağlayarak rolleri grup üyeleri arasında paylaşınız. 9. Grup üyeleriniz ile rollerinize çalışınız. 10. Oyuna uygun dekor ve kostüm hazırlamak için gerekli planlamaları yapınız. 11. Senaryo ve roller için gerekli hazırlıkları tamamlayarak senaryonuzu sınıfta sergileyiniz.

Değerlendirme: Uygulama çalışmanız, öğretmeniniz tarafından aşağıda verilen değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilecektir. Çalışmanızı hazırlarken formdaki ölçütleri dikkate alınız.

TUR SIRASINDA TURİST REHBERİNİN DENETLENMESİ UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU			
ÖLÇÜTLER		EVET	HAYIR
A) İÇERİK			
Gerekli ön hazırlıklar yapılarak senaryoyu, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na ve Turist Rehberi Mesleki Etik İlkeleri'ne uygun hazırladı.			
Senaryoda örnek turist rehberi ile seyahat acentesi sözleşmesi kullandı.			
Senaryoda, turist rehberinin tur sırasında yanında bulundurması gerekli belgeler eksiksiz ve doğru kullandı.			
Senaryoda, turist rehberi kimliğinde yazılı dilde veya dillerde hizmet vermesi sağladı.			
Denetlemede kullanılması gerekli belgeleri eksiksiz ve doğru kullandı.			
Senaryoda turist rehberi için örnek (Görsel 1.46) TUREB Denetleme Tutanağı'nı tuttu.			
B) ZAMAN YÖNETİMİ			
Planlı ve disiplinli çalıştı.			
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.			
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA			
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.			
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ			
Türkçeyi doğru kullandı.			



ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A) Aşağıdaki cümlelerde yer alan boşluklara uygun ifadeleri yazınız.

1. Ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programları Bakanlık denetiminde tarafından düzenlenir.
2. Çalışma kartı ve ruhsatnamesinde belirtilen coğrafi bölge veya bölgelerde çalışma hak ve yetkisine sahip olan rehberlere denir.
3. Çalışma kartında ve ruhsatnamesinde belirtilen ülke genelinde çalışma hak ve yetkisine sahip olan rehberlere denir.
4. Bakanlığın rehber eğitimi için düzenlediği, ülke bazında yapılan yurt içi uygulama gezileri en aztakvim günü olmalıdır.
5. Bakanlığın rehber eğitimi için düzenlediği, bölgesel bazda yapılan uygulama gezileri her bölge için en az takvim günü olmalıdır.

B) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

6. **Aşağıdakilerden hangisi, turizmde rehberlere ihtiyaç duyulmasının sebeplerinden değildir?**
 - A) Seyahat ve sigorta formalitelerinden kurtulmak
 - B) Turistlere tur esnasında ve araçta eşlik etmek
 - C) Turistik ürünlerden daha uygun faydalanabilmek
 - D) Zamanı eğlence amaçlı özgürce kullanmak
 - E) Yabancı konuklar ile dil sorunu yaşanmasını engellemek
7. **Aşağıdakilerden hangisi, turist rehberliği kurslarına katılabilmek için gerekli şartlar arasında sayılamaz?**
 - A) En az lise mezunu olmak
 - B) Sürücü belgesi sahibi olmak
 - C) T.C. vatandaşı olmak
 - D) En az 18 yaşında olmak
 - E) Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak
8. **Aşağıdakilerden hangisi, ülkemiz sınırları içerisinde rehberlik yapabilir?**
 - A) Repezant
 - B) Transferman
 - C) Turist rehberi
 - D) Tur lideri
 - E) Grup başkanı
9. **Aşağıdakilerden hangisi, profesyonel turist rehberliği kanunudur?**
 - A) 3308 sayılı Kanun
 - B) 4116 sayılı Kanun
 - C) 5526 sayılı Kanun
 - D) 6326 sayılı Kanun
 - E) 6556 sayılı Kanun



10. 1920'li yıllarda kurulan ve ilk adı Türkiye Seyyahın Cemiyeti olan kurumun günümüzdeki adı aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Türkiye Kara Yolları Taşımacılığı Birliği
- B) Türkiye Esnaf ve Sanatkârlar Odası
- C) Türkiye Kamyoncular ve Otomobilciler Federasyonu
- D) Türk Ticaret Odası
- E) Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

11. MÖ 5. yüzyılda Anadolu'da yaşamış olan ve ilk rehberlerden kabul edilen tarihçi aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Eferos
- B) Herodot
- C) Platon
- D) Polibios
- E) Sokrates

12. Yazılı tarihin ilk turist rehberleri, aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Finikeli tüccarlar
- B) Romalı subaylar
- C) Mısırlı rahipler
- D) İspanyol denizciler
- E) Portekizli seyyahlar

13. Aşağıdakilerden hangisi, profesyonel turist rehberinin görevlerinden değildir?

- A) Yol göstererek, bilgi vermek
- B) Müze ve ören yerlerini gezdirmek
- C) Misafirleri eğlendirmek
- D) Vize ve sigorta işlemlerinde yardımcı olmak
- E) Tur aracı için gerekli olan evrakları düzenlemek

14. Türkiye turist rehberleri birliği kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) TURSEB
- B) TUREB
- C) TTRB
- D) TREB
- E) TRB

15. Dünya Turist Rehberliği Birlikleri Federasyonunun kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?

- A) ANRO
- B) ARO
- C) EFTGA
- D) TUREB
- E) WFTGA



16. Aşağıdakilerden hangisi, turist rehberinin sahip olması gereken mesleki özelliklerinden değildir?

- A) Yabancı dili iyi derecede bilmek
- B) Tarih biliminde bilgili olmak
- C) Diğer kültürler hakkında bilgi sahibi olmak
- D) Sürücü belgesine sahip olmak
- E) İlk yardım belgesine sahip olmak

17. 6326 Yasa gereği tüm turist rehberlerinin kayıt olması gereken kuruluş aşağıdakilerden hangisidir?

- A) IATA
- B) TUREB
- C) TÜROB
- D) TÜRSAB
- E) WFTGA

18. Aşağıdakilerden hangisi, turda görevli personellerden biri değildir?

- A) Turist rehberi
- B) Enformasyon memuru
- C) Tur lideri
- D) Grup başkanı
- E) Transferman

19. Aşağıdakilerden hangisi, turizm sektöründe rehberlik yapılan alanlardan değildir?

- A) Pazarlama amaçlı geziler
- B) Doğa ve macera turizmi
- C) Gastronomi turizmi
- D) Sağlık turizmi
- E) Temalı parklar

20. Aşağıdakilerden hangisi, turist rehberinin sahip olması gereken kişilik özelliklerinden biri değildir?

- A) Planlı ve çalışkan olmak
- B) Dış görünümüne dikkat etmek
- C) Araştırmacı ve detaycı olmak
- D) Beden dilini iyi kullanmak
- E) Doğa sporları ile ilgilenmek



2. ÖĞRENME BİRİMİ

REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME

KONULAR

- 2.1. TUR ÖNCESİ HAZIRLIKLAR
- 2.2. TURUN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ
- 2.3. TUR SONU İŞLEMLERİ
- 2.4. TURLARDA ZAMAN YÖNETİMİ
- 2.5. TURİST REHBERLERİNİN HİZMET ALINAN İŞLETMELER İLE İLİŞKİLERİ
- 2.6. TURİST REHBERLİĞİ MESLEKİ ETİK İLKELERİ
- 2.7. TURİST REHBERLİĞİ MESLEK STANDARTLARI

NELER ÖĞRENECEKSİNİZ;

1. Ulusal mevzuata ve işletme prosedürüne uygun olarak turlarda rehberlik hizmetinin nasıl verileceğini,
2. Tur öncesi hazırlıkları,
3. Turun gerçekleştirilmesini,
4. Olağan dışı durumlarda turlarda yapılması gereken iş ve işlemleri,
5. Tur sonu işlemleri,
6. Turlarda zaman yönetimini,
7. Turist rehberi ile turizm işletmeleri ilişkilerini öğreneceksiniz.

Temel Kavramlar

1. Tur Dosyası
2. Tur Raporu
3. Tur Avansı
4. Meslek Etiği



2. ÖĞRENME BİRİMİ: REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME

HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Turist rehberleri, rehberlik hizmeti verirken teknolojinin hangi imkânlarından faydalanabilir? Sınıf ortamında tartışınız.
2. Turist rehberinin tur öncesi hazırlık çalışmaları yaparken, tura katılan misafirlerin kronik ilaç kullanması gibi özel durumlarını bilmesi ne gibi faydalar sağlayacaktır?

2.1. TUR ÖNCESİ HAZIRLIKLAR

Turist rehberi, her tur grubu ve programı için -deneyimli olsa dahi- özel bir çalışma yapmalıdır. Tekrarlanan bir program bile olsa tura katılan kişilerin yaş grubu için temponun yeniden düzenlenmesi gerekebilir. Tur programındaki müze ve ören yerlerinde harcanacak zaman, katılımcı profiline göre değişiklik gösterecektir. Turist rehberi, tura çıkmadan önce tur programını tekrar gözden geçirmeli; tura katılacak kişilerin listesini inceleyerek katılımcıların profiline uygun biçimde planlama yapmalıdır.

Seyahat acenteleri veya tur operatörlerinin düzenledikleri turların sorunsuz ve başarılı geçmesinin en önemli koşullarından bir tanesi, tur öncesinde yapılan planlama faaliyetleridir. Tur yönetiminin ilk aşaması olan planlamada, organizasyonun başarısı ile turun başarısı doğru orantılıdır (Görsel 2.1).



Görsel 2.1: Tur planlaması



Tur öncesi yapılacak olan bu planlamanın üç temel süreci vardır. Bunlar:

- **Turla İlgili Verilerin Toplanması:** Turda gerçekleştirilecek faaliyetlerin birinci aşamasıdır. Bu aşamada ulaştırma, konaklama, yeme içme, eğlence, diğer işletmelerin hizmetlerinin kalitesi ve maliyetleri hakkında veri toplanır. Ayrıca grupla ilgili bilgiler ve bunların işletmelerle koordinasyonu da bu aşamada belirlenmektedir.
- **Günlük Faaliyetlerin Zamanlarının Planlanması:** Tur programının turda kullanılacak bütün işletmelerle koordineli şekilde, bütün ayrıntılarıyla belirlendiği ve günlük tur programının şekillendiği aşamadır. Bu aşamadaki planlamanın titiz yapılması, turda yaşanabilecek potansiyel problemleri de en aza indirmektedir.
- **Tur Öncesi Yapılması Gereken Diğer Planlamalar:** Hizmet alınacak ulaştırma, konaklama, yeme içme ve diğer işletmeler ile turun gerçekleşmesine bir hafta kala son kez irtibata geçilir ve teyitler yapılır. Turu yönetecek rehber seçilerek sözleşme imzalanır. Bu aşamada sözleşmenin yapılması ve tur programının rehberine teslim edilmesi gerekmektedir.

Turist rehberine tur sırasında kullanması için bir tur avansı verilmektedir. Tur sırasında yapılacak harcamaların (otopark, müze ve ören yerleri giriş ücretleri, bahşişler ve diğer harcamalar) doğru hesaplanarak ve belgelendirilerek **Tur Avansı Harcama Raporu'na** kaydedilmesi gerekir.

Turist rehberi, araç şoförü ve varsa muavine yol güzergâhı ile ziyaret yerleri hakkında turdan önce ayrıntılı bilgi verilmeli; tur sırasında konuklarla olan iletişim ve davranış şekilleri konularında bu kişiler bilgilendirilmelidir.



Tur öncesinde tura katılacak konukların profilini incelemenin sizce ne gibi önemi / önemleri vardır? Arkadaşlarınızla tartışarak düşüncelerinizi paylaşınız.



2.1.1. Tur Dosyasının Oluşturulması

Turist rehberi, tur sırasında yanında bulundurması gereken belgeler için bir dosya hazırlamalıdır. Bu dosya; yasal olarak tur sırasında yanında bulundurmaya zorunda olduğu belgeler, tur broşürü, hizmet alınacak işletmelerin iletişim bilgileri ve tur teknik programından oluşmaktadır. Tur dosyasını hazırlamak, ilgili seyahat acentesinin yükümlülüğündedir. **Tur dosyasının denetimler sırasında hazır bulunmaması, turu düzenleyen seyahat acentesine yasal yaptırım uygulanmasına sebep olabilir.**

Tur sırasında tur dosyasında bulundurulması gerekli belgeler şunlardır:

- 1) Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylı sureti
- 2) Tura katılan konukların listesi
- 3) TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- 4) Tur rehberinin profesyonel turist rehberi çalışma kartı (Aslı görünür bir biçimde turist rehberinin boynunda asılı olacak ve fotokopisi de tur dosyasında hazır olacaktır.)
- 5) Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise sözleşme sureti
- 6) Tur programı



Tur dosyasında bulunması gereken belgeleri internet ortamında araştırınız. Bulduğunuz belgeleri kullanarak tur dosyasını oluşturunuz.



ÖĞRENME BİRİMİ REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME

UYGULAMA
YAPRAĞI 2
2 SAAT

UYGULAMA ADI TUR DOSYASI HAZIRLAMA

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Fethiye Saklıkent Kanyonu turunda turist rehberi olarak görevlendirildiğinizi varsayınız. Bu tur için istenen evrakların çıktısını internet üzerinden alarak yandaki işlem basamaklarına uygun şekilde bir tur dosyası düzenleyiniz.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tur dosyasında bulunması gerekli evraklar için bir dosya hazırlayınız. 2. TÜRSAB araç plakasının bir nüshasını dosyaya ekleyiniz. 3. Seyahat acentesi işletme belgesinin noter onaylı veya TÜRSAB onaylı bir suretini tur dosyasına ekleyiniz. 4. Tura katılan misafirlerin isimlerinin olduğu listeyi ve turist taşıma aracı belgesinin bir suretini tur dosyasına ekleyiniz. 5. Profesyonel turist rehberi çalışma kartının fotokopisini tur dosyasına ekleyiniz. 6. Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise araç kiralama sözleşmesinin bir suretini dosyanıza ekleyiniz. 7. Tur programını tur dosyasına ekleyiniz.
Değerlendirme: Uygulama çalışmanız, öğretmeniniz tarafından aşağıda verilen değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilecektir. Çalışmanızı hazırlarken formdaki ölçütleri dikkate alınız.	

TUR DOSYASI HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) İÇERİK		
Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylı suretini tur dosyasına ekledi.		
Tura katılan konukların listesini tur dosyasına ekledi.		
TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesini tur dosyasına ekledi.		
Profesyonel turist rehberi çalışma kartını görünür bir şekilde boynuna astı. Çalışma kartının fotokopisini tur dosyasına ekledi.		
Araç, seyahat acentesi tarafından kiralanmış ise araç kiralama sözleşmesinin suretini tur dosyasına ekledi.		
Tur programını tur dosyasına ekledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Tur sırasında misafirlerin kurallara uyması için turist rehberi ne tür önlemler alabilir? Görüşlerinizi sınıfta arkadaşlarınız ile paylaşınız.
2. Tur sırasında araç arızalanırsa turist rehberi sizce ne yapmalıdır? Görüşlerinizi sınıfta arkadaşlarınız ile paylaşınız.

2.2. TURUN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

Tur operatörü veya seyahat acentesi tarafından uzun bir zaman diliminde planlanarak ve büyük maliyetler harcanarak hazırlanan turun uygulanması aşamasına artık gelinmiştir. Turist rehberi, tur öncesinde tüm hazırlıklarını tamamladıktan sonra tur sırasında yanında bulunması gereken evrakları tur başlangıç tarihinden bir gün önce kontrol etmelidir.

Turist rehberinin tura başarılı bir şekilde tamamlayabilmesi için görevlerini yerine getirmesi gerekmektedir. Tur rehberinin tura katılan turistlerle hem tanışması hem de tur boyunca turistlerin uyması gereken kurallar konusunda onlarla toplantı yapması gerekir. Bu toplantılar, 1-2 günlük turlarda otobüste de yapılabilmektedir. Toplantı; tur süresi en az 4-5 gün sürecekse ilk destinasyona varış gününde seyahat acentesi veya tur operatörünün uygun gördüğü bir zaman diliminde de gerçekleştirilebilir. Bu toplantılara **info meeting** veya **bilgilendirme toplantısı** denir (Görsel 2.2).



Görsel 2.2: Info meeting

Bu toplantılar, tura katılanlar arası eşitliği sağlamaya ve olası potansiyel sürtüşmeleri önlemeye hizmet eder.

Grup içindeki iletişimi etkileyen unsurlar, genellikle grubun homojenliğiyle doğrudan ilgilidir. Grubun homojenliğini belirleyense grubun kapalı grup ya da broşür grubu olmasıdır. **Kapalı gruplar**, önceden birbirini tanıyan ve iletişimi olan gruplar iken **broşür grupları** ise toplumun farklı kesimlerinden farklı yaş ve ilgi alanlarına sahip insanların katılımlarına açık gruplar olarak tanımlanabilir. Dolayısıyla grubun kapalı grup ya da broşür grup olması, grup içinde oluşabilecek sorunların da çeşitlenmesine yol açacaktır.

Turist rehberi; grubun özelliği ne olursa olsun grup içi çatışmaları önleyebilecek, grup içi motivasyonu sağlayabilecek, grup içindeki bütünleşmeyi gerçekleştirebilecek bilgi, birikim ve liderlik özelliklerine sahip olmalıdır (Görsel 2.3).

Turist rehberinin planlanan hizmetlerin turistlerin de isteklerine uygun bir şekilde verilmesi için ulaştırma, konaklama, yeme içme, eğlence işletmeleriyle müze ören yeri gibi hizmet sağlayıcılarla sürekli iletişim hâlinde olması, bilgi alışverişinde bulunması gerekir.



Görsel 2.3: Rehberin grup hâkimiyeti



Bir turist rehberinin kendi dilinde sözlü ve yazılı iletişim kurabilmesinin yanı sıra en az bir yabancı dili de sözlü ve yazılı kullanabilme becerisine sahip olması beklenir. Turist rehberinin tura katılan konuklar ve turizm işletmeleri ile iyi ilişkiler kurulabilmesi için dürüst, güvenilir, hoşgörülü, nazik ve esprili olması gerekir. Turist rehberinin çalıştığı grubu iyi tanınması, dinleyebilmesi, çatışmaları önleyebilmesi, ikna yeteneğinin olması, vücut dilini doğru kullanması, dışa dönük ve sosyal olması sağlıklı bir iletişim için önemlidir.



Görsel 2.4: 21 Nisan Dünya Rehberler Günü

Turist rehberleri; turistleri karşılama, konaklama, onların yiyecek ve içecek ile eğlence ihtiyaçlarını karşılama, turlarda yanlarında olma, onları bilgilendirme, yönlendirme ve yönetme hizmetlerini yerine getirmek zorundadır. Bütün bu hususlar, turistin turizm bölgesine gelişinden bölgeden ayrılışına kadar bir tur programı ve grup yönetimini gerekli kılmaktadır. Bu nedenle turist rehberinin yönetim fonksiyonları olan planlama, organizasyon, liderlik, koordinasyon ve denetim konularında ve bunların kendi meslek alanlarında uygulamaları ile ilgili bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

Turist rehberlerinin tanıtma ve bilgilendirme görevini yerine getirebilmesi için tanıttığı turizm bölgesini tüm yönleriyle tanınması ve anlaması gerekmektedir. Turlara katılan konuklar, yaşadıkları ülke ya da bölgeden farklı bir ülke ya da bölgeye gelir. Rehberler; turlara katılan yerli ve yabancı konuklara geldikleri bölge ya da ülkenin insanları, coğrafyası, iklimi vs. hakkında bilgiler verirken o ülke veya bölgenin reklamını yaparak ülke imajına da katkıda bulunur. (Görsel 2.4.)

Turist rehberi; bölgesinin ve ülkesinin tarihine, kültürüne, yaşamına, sanatına, örf ve adetlerine, kanunlara, gümrük işlemlerine, günlük politikaya vb. konuya hâkim olan kişidir. Bu sebeple turist rehberi, kendine başvuru alan kişidir. Turist rehberi, bağlı bulunduğu seyahat acentesi ya da tur operatörünü temsil eden sorumlu personeldir. Turist rehberi; aynı zamanda çevreye karşı turist grubunun, turist grubuna karşı da çevrenin temsilcisidir.

Turist rehberi, görev aldığı tura düzenleyen seyahat acentesi veya tur operatörünün temsilcisi olarak tura katılan konukların güvenliklerini sağlamak ve tur programını organize edip yönetmek durumundadır. Tur sırasında çıkan tüm sorunlara müdahale ederek bu sorunları çözümlenmeli, acil durumlarda inisiyatif almalı, tüm faaliyetleri koordine etmeli, işletme ile gereken iletişimi kurmalı ve tur katılımcılarına günlük açıklamalarda bulunmalıdır.



Görsel 2.5: Tanıtım yapan rehber

Turist rehberinin kendisi de ülke ya da yörenin insanı olduğu için doğal temsilci konumundadır. Tura katılan konuklara ülke ya da bölgesinin kültürlerini aktaran, gösteren ve bu hususlara dair açıklamalar yapan kişidir. Bu sebeple ülke ya da bölgenin tanıtımcısı ve reklamcisidir. Rehber, tur katılımcılarının konuk olduğu ülkeyle olan ilişkisi ve iletişimde aracılık ve grup sözcülüğü yapar (Görsel 2.5).

İnsanları turistik harekete yönelten birçok sebep vardır. Bu sebeplerin ortak noktaları olan zevk ve eğlenme, rutin yaşam ve stresli ortamdaki geçici olarak kaçma ve yeniden canlanma, kendine gelme gibi sebepler; insanların turistik faaliyetlere katılma sebeplerindedir. Bu sebeplerden dolayı turist rehberlerinin turistlerin tur süresince zevkli zaman geçirmelerini sağlaması gerekir.



Görsel 2.6: Farklı yaş grupları

Turist rehberi; grupta yaş, cinsiyet, ırk, renk gözetmeksizin her konuya aynı ilgi ve saygıyı göstererek konuklar arasında ayırım yapmaktan kaçınmalıdır (Görsel 2.6). Turist rehberi, konukların satın aldıkları hizmetlerin zamanında ve eksiksiz verilmemesi gibi durumların ortaya çıktığı anlarda konukların hakkını arama, alma ve turizm işletmelerinin hukuki sorumluluklarını yerine getirme konusunda konukları destekleyerek hakkaniyeti sağlamaya yardımcı olmalıdır. Konukların bir işletmeye zarar vermesi durumunda da söz konusu işletmenin hukuki haklarını da gözetmelidir.



Her turist grubunun ülkeye ayak bastığı andan itibaren karşılaştığı ilk insan, çoğu zaman turist rehberleridir. Grupla rehber arasında iletişim ilk andan itibaren başlamış olur. Turun başlangıcından sonuna kadar ziyaretçilere tur rehberleri eşlik etmektedir. Turist rehberlerinin temsil ettiği ülkenin kültürü, tarihi ve sosyal yaşamı ile ilgili bilgileri aktarma gibi çok önemli bir görevi vardır. Bunun yanı sıra rehberlik ettiği yabancı turistlerin de dili, kültürü, tarihi ve yaşam tarzlarını iyi bilmesi gerekir. Rehberin bilgilerini sunmadaki başarısı; turistin veya turist grubunun eğitim düzeyi, ilgisi, geçmişte seyahat etme sıklığı, daha önce rehberli geziye katılmış veya katılmamış olması ve destinasyon hakkında bilgisine bağlıdır (Görsel 2.7).



Görsel 2.7: Destinasyon

Turist rehberinin sadece bilgi vermesi yeterli değildir. Bilgi; doğru, ilginç, zevkli ve içten bir şekilde iletilmelidir. Turist grubunun büyüklüğü, turun türü, içeriği ve içerdiği hizmetlerin özellikleri, niteliği, tur süresi, turistin beklentisi, rehberin turistin beklentilerine uygun davranması, eğitim ve bilgi düzeyi, bilgi iletme becerisi ve yabancı dildeki yetkinliği rehberin başarısını etkiler.

Turist rehberleri; turistlerle en fazla zaman geçiren, onlarla aynı ortamı paylaşan ve doğal olarak en fazla etkileşim hâlinde olan kişilerdir. Seyahat acenteleri; müşteri odaklı ürün tasarımı, pazarlama verisi toplama ve ürünlerin satışında turist rehberlerinden yararlanmaktadır. Seyahat acenteleri, pazarlama bilgi sistemi oluşturmak için turist rehberlerinin deneyim ve gözlemlerine başvurarak pazarlama etkinliğini artırabilir. Turist rehberleri, ürünün bir parçası olduğu için tüketicilerle diğer çalışanlara göre daha fazla zaman geçirir. Tüketici tepki ve beklentilerini yakından gözleyip, deneyimleyerek dönüt sunabilir.

İyi bir rehber, mümkün olduğunca grubundan ayrılmamayı tercih etmeli; tanışma sırasındaki ilk intiba önemli olduğundan grup üyelerini son derece nazik ve güler yüzlü biçimde karşılamalıdır. Transfer veya turun başlangıcında ilk iş olarak içten bir "Hoş geldiniz." konuşması yapıp ülke ve şehirle ilgili yerel saat, para birimi ve çok sık sorulan sorulardan oluşan genel bir bilgilendirmede bulunmalıdır. Bu süre zarfında gerek gidilen yerler hakkında (tarihî, kültürel, sanatsal) gerekse alışveriş gibi yaşama dair bilgiler de paylaşabilir. Şehir turları bitiminde ise misafirlere bir süre serbest zaman vermelidir. Bunu yapmasının sebebi, her misafirin geziden kendi istek ve zevkine göre keyif almasına fırsat vermektir.

Rehberlerin tur esnasında diğer görevlerinden bir tanesi de ekstra çevre gezilerini misafirlere tavsiye etmek ve bunu satın alan misafirlerle birlikte gezilecek yerleri onlara detaylı şekilde tanıtmaktır (Görsel 2.8). Bu esnada ekstra ücrete tabi olan çevre gezisine katılmayan misafirler, o gün rehberden bağımsız bir şekilde gezecektir. Bu durumda rehberin tur satın alan misafirlerle, tur satın almayanlara oranla daha fazla ilgilendiği algısı oluşabilir ancak işin esası kısa zamanda daha fazla yer görmeye dayalı olduğundan rehber, daha fazla gezmek isteyenlere program dâhilinde eşlik etmek durumundadır. Bununla birlikte iyi bir rehber; tur satın almasa dahi misafirin o gün şehirde nasıl zaman geçirebileceği, nerede yemek yiyebileceği veya nereden alışveriş yapabileceği, toplu taşıma araçlarını nasıl kullanabileceği gibi konularda misafirlerini bilgilendirmelidir.



Görsel 2.8: Ekstra şehir turu

Rehber, ilk misafiri uyanmadan sabah kahvaltısını kontrol etmeli; grubunun dinî inançlarına uygun olmayan yiyecek ve içecek ürünlerine -büfede var ise- dair uyarı notlarının konuklar kahvaltıya gelmeden önce otel tarafından konulmasını sağlamalıdır. Misafirleri ile birlikte yemeğe gittiğinde ise restoran görevlileri ile koordineli olarak çalışmalı, gerektiğinde mutfağa girip misafir grubunun tercihi olabilecek tabak düzeninin sağlanmasına da aracılık etmelidir. Misafirlerine yiyecekleri yerel yemekler ve yemeklerin içeriği hakkında ayrıca bilgi vermek, siparişlerinin eksiksiz yapılabilmesi adına da yardımcı olacaktır.

Oda ve kahvaltı olan konaklamalarda tur paketlerinde serbest zamana denk gelen öğle ve akşam yemekleri için rehberin bir mecburiyeti olmamasına karşın misafirlerine destek vermesi memnuniyeti artıracaktır. Şehrin değişik yerlerine dağılacak ve değişik restoranlara gidecek misafirlerin her biri ile ilgilenmek mümkün olmayacağından rehber, tüm misafirlere telefon numarasını vermelidir. Tur bitiminde, havalimanında vergi iadesi alacak olan yolcularına dil ve tercüme konularında ve gümrükte yapacakları evrak işi konusunda destek olmalıdır. Tüm misafirlerinin bavullarını aldığından emin olup, onlarla tek tek el sıkışıp vedalaşmalıdır.



ÖĞRENME BİRİMİ REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME

UYGULAMA
YAPRAĞI 3

UYGULAMA ADI TURUN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Seyahat acentesi tarafından müze ve ören yeri turunda rehberi olarak görev aldığınızı düşününüz. Yandaki işlem basamaklarına göre bir tur programı ve senaryo hazırlayınız. Hazırladığınız tur programını senaryoya uygun olarak gelecek hafta sınıfta gerçekleştiriniz.</p> <p>SANAL MÜZE-T.C. KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI</p> <p>http://sanalmuze.gov.tr</p>	<ol style="list-style-type: none"> Sınıf mevcuduna göre gruplara ayrılıңыз. Sanal tur için gezdireceğiniz müzeyi seçiniz. Grup arkadaşlarınızla iş birliği içinde tur programınızı ve programa uygun senaryonuzu hazırlayınız. Turist rehberi, araç şoförü ve diğer hizmet personeli rollerinin paylaşımın yapınız. Tur aracında ve tur dosyasında bulundurulması gerekli belgelerin birer örneğini hazırlayınız. Tur aracında bulundurulması gerekli yasal evrakları ve tur dosyasını son bir kez kontrol ediniz. Tur başlangıcında kendinizi, araç şoförünü ve diğer hizmet personelinin misafirlere tanıttınız. Tur katılımcılarına tur başında gerekli açıklamaları yapınız ve tur boyunca misafirlerin uyması gereken kuralları onlara hatırlatınız. Sanal tur sonunda arkadaşlarınızın görüşlerini dikkate alarak tüm katılımcıların memnun olarak turlarının bitip bitmediğini değerlendiriniz.
<p>Değerlendirme: Uygulama çalışmanız, öğretmeniniz tarafından aşağıda verilen değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilecektir. Çalışmanızı hazırlarken formdaki ölçütleri dikkate alınız.</p>	

TURUN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) İÇERİK		
Sanal tur için müze seçimi yapıldı.		
Grup arkadaşları ile işbirliği içinde tur programı hazırladı ve rol dağıtımını yaptı.		
Senaryoya göre dekor hazırlıkları yapılarak uygun ortam oluşturuldu.		
Tur aracında ve tur dosyasında bulundurulması gerekli belgelerin örneklerini eksiksiz hazırladı. Misafirlerini selamlayarak kendisini ve personelinin tanıttı. Tur boyunca turun sorunsuz geçmesi konusunda misafirlere uyarılarda bulundu.		
Mesleki etik ilkelerine uygun davranarak tur programında yer alan tüm ziyaret yerlerinin eksiksiz ve gerektiği gibi gezilmesi, yerler hakkında bilgi verilmesi ve yerlerin tanıtımının yapılmasını sağladı.		
Tur personelinin misafirlere tanıttı ve misafirlere gerekli uyarılarda bulunarak turun sorunsuz tamamlanmasını sağladı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		

2.2.1. Olağan Dışı Durumlarda Yapılması Gereken İş ve İşlemler

Tur sırasında; konukların rahatsızlanması, ulaşımda yaşanan gecikmeler, hizmet alınan işletmenin iflas etmesi veya hizmet verememesi, konuklardan birinin turdan çıkarılması, rezervasyon sorunları, ölüm, hırsızlık, kaza, doğal afet vb. beklenmedik olaylar yaşanabilir. Turist rehberi, tur sürecinin herhangi bir aşamasında beklenmedik olaylara karşı her zaman hazırlıklı olmalıdır. Bu olağan dışı olaylar karşısında grubun sorumluluğu rehberdir. Bu sebeple turist rehberinin temel sağlık ve hukuk bilgisi yanında dayanıklılık ve soğukkanlılık gibi niteliklere de sahip olması gerekir.

Rehber, tur süresi boyunca misafirlerinin güvenli ve memnun bir şekilde otele döndüğünden emin olarak günü sonlandırmalıdır. Herhangi bir misafirin olumsuz bir durumla karşılaşması durumunda (hırsızlık, hastalık, kırık vb.) (Görsel 2.9) rehberin hastanede misafire eşlik edip doktor ile irtibat konusunda misafire aracılık etmesi gerekir. Ayrıca gerektiğinde misafirin sağlığı konusunda ailesine düzenli bilgilendirmelerde bulunması hem iş hem insaniyet adına önem arz eder. Seyahat sigortası olmayan misafirler için de en uygun fiyatlara hastane hizmetini alabilecekleri iyi bir hastaneye yönlendirme yapmak da işinin bir gereğidir.



Görsel 2.9: Misafirin kolunu incitmesi

Tur sırasında tur aracının bozulması, lastiğinin patlaması, şoförün rahatsızlanması, tura katılan misafirlerin rahatsızlanması ya da hastalanması, kaza geçirmesi veya ölümü gibi durumlar; beklenmedik olaylar olarak turist rehberinin karşısına çıkabilmektedir. Hizmet alınan işletmelerin iflas etmesi, hizmetini eksik veya ayıplı olarak sunması durumlarında turist rehberi, derhâl bağlı olduğu seyahat acentesi ile iletişim kurmalı ve acenteyi bilgilendirmelidir. Seyahat acentesi, bu gibi durumlarda otel değişikliğine gidebilir veya hizmet alınan otel ile temasa geçerek gerekli hizmetin verilmesini sağlayabilir. Turist rehberi, tur boyunca bağlı olduğu seyahat acentesinin temsilcisi olarak tüm olaylara anında müdahale etmeli; acentesinin verdiği talimatlar doğrultusunda hareket etmelidir.

Tur sırasında hastalanan misafire hastaneye kadar eşlik etmeli, misafirin geçerli sağlık sigortasından ve gerekli sağlık hizmetlerinden faydalanmasına yardımcı olmalıdır. Diğer misafirleri rahatsız eden veya kurallara uymayan grup üyelerine gerekli uyarılarda bulunmalıdır. Tur düzenini bozan ve diğer misafirlere rahatsızlık vermeyi sürdüren misafirleri seyahat acentesine danışarak tur dışında tutmalıdır ancak bu en son başvurulacak işlemdir. Turist rehberi, olağan dışı durumlara çözümler üretmeli; en önemlisi de içinde bulunulan şartları mizahi anlayışıyla grubuna benimsetebilmeli ve turu daha eğlenceli bir hâle getirebilmelidir.



ÖĞRENME BİRİMİ REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME

UYGULAMA

YAPRAĞI 4

2 SAAT

UYGULAMA ADI OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA YAPILMASI

GEREKEN İŞ VE İŞLEMLER

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Yurt dışına yapılacak bir turda rehber olarak görevlendirildiğinizi düşününüz. Tur aracının arıza yapmasından dolayı, acente başka araç bulmuş ve saat 7'de hareket etmesi gereken tur, bir saat gecikme ile başlamıştır. Elinizde var olan detaylı tur programı aksamadan ve programda yazılan tüm yerleri çıkarmadan nasıl yol ya da yollar izlenmelidir? Yandaki işlem basamaklarına uygun olarak zaman yönetimini tekrar planlayınız ve yeni bir tur programı yapınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sınıf mevcuduna uygun olarak en az üç gruba ayrılıңыз. 2. Öğretmeniniz tarafından size verilen tur programını inceleyiniz. 3. Grup üyesi arkadaşlarınızla beyin fırtınası yaparak iş birliği içinde günlük programdaki değişiklikleri ve gerekli hazırlıkları yapınız. 4. Tur programındaki mola ve ziyaret yerlerine varış saatlerini, öğle yemeğinin saatini gecikmeye bağlı olarak değiştiriniz. 5. Tur boyunca trafik yoğunluğu, iklim koşulları ve kazalar gibi beklenmedik durumlar karşısında tur programının aksamamasını sağlayacak alternatif planlamayı yapınız. 6. Tur boyunca 1 saat gecikmeden kaynaklı zaman kaybını, zaman kullanımını sınırlandırarak turun önceki zaman planlamasına uygun hâle getirmeye çalışınız. 7. Programdaki değişikliğin nedenini ve misafirlerin zaman yönetimine sadık kalmaları gerektiğini anlatacağınız bir konuşma tasarlayınız. 8. Hazırladığınız programı sınıfta arkadaşlarınıza sunarak konuşmanızı yapınız. 9. Yaptığınız planlamaları Word dosyası hâline getirerek öğretmenimize teslim ediniz.

Değerlendirme: Uygulama çalışmanız, öğretmeniniz tarafından aşağıda verilen değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilecektir. Çalışmanızı hazırlarken formdaki ölçütleri dikkate alınız.

OLAĞAN DIŞI DURUMLARDA YAPILMASI GEREKEN İŞ VE İŞLEMLER UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) İÇERİK		
Grup üyesi arkadaşlarıyla beyin fırtınası yaptı. İş birliği içinde günlük programdaki değişiklikleri ve gerekli hazırlıkları yaptı.		
Tur programındaki, mola saatlerini, ziyaret yerlerine varış saatlerini, öğle yemeğinin saatini ve süresini gecikmeye bağlı olarak değiştirdi.		
Tur boyunca trafik yoğunluğu, iklim koşulları ve kazalar gibi beklenmedik durumlar karşısında tur programının aksamamasını sağlayacak alternatif planlamayı yaptı.		
Tur boyunca 1 saat gecikmeden kaynaklı zaman kaybını, zaman kullanımını sınırlandırarak turun önceki zaman planlamasına uygun hâle getirmeye çalıştı.		
Programdaki değişikliğin nedenini ve misafirlerin zaman yönetimine sadık kalmaları gerektiğini anlatacağı bir konuşma tasarladı.		
Yeni planlama için yaptığı tüm çalışmalarını sunumunda kullanarak hazırladığı Word dosyasına ekledi.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		



HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. Tur öncesinde turist rehberine verilen tur avansı, sizce hangi harcamalar için kullanılmalı ve bu harcamaların belgelendirilmesi nasıl yapılmalıdır? Görüşlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Tur sonu işlemlerde rehberler tarafından düzenlenen tur raporları, acentelere ne gibi faydalar sağlamaktadır?

2.3. TUR SONU İŞLEMLERİ

Turist rehberi, değerlendirme yapmak için tur sonunda rapor hazırlar. Bu rapor, tur operatörü veya seyahat acentesine iletilir. Turist rehberi, tur sırasında karşılaşılan problemleri de -varsa- nedenleriyle birlikte bu raporda belirtir. Bu problemlere turist rehberi tarafından getirilen çözümler de tur raporuna yazılır. Tur süresince satın alınan hizmetlerin (ulaşım, konaklama, yeme içme, eğlence, müze ve ören yerleri vb.) ve servisin kalitesi de tur raporunda değerlendirilir.

Turist rehberi, turun gerçekleştirilmesi sırasında turla ilgili önerilerini de bu raporda belirtebilir.

Turist rehberleri tarafından düzenlenen tur raporları, seyahat acentelerinin düzenledikleri turları değerlendirmesi açısından oldukça önemlidir. Tur raporları, konuk anketleri ile değerlendirilir ve tur programlarının gerçekleşmesini daha iyi takip edebilme fırsatını sunar. Gerekli görüldüğü takdirde bu raporlardan ve konuk anketlerinden elde edilen sonuçlar doğrultusunda tur programlarında çeşitli düzenlemeler yapılabilir. Hizmetlerin satın alındığı işletmelerden kaynaklanan ve süreklilik gösteren problemlerle ilgili gerekli tedbirler alınır. Tüm bu çalışmalar, tur programındaki aksaklıkların tekrarlanmaması ve tur programının daha sağlıklı gerçekleşmesi için yapılmaktadır.

Turist rehberi tarafından hazırlanan tur raporu, tur dosyası ile birlikte tur sonunda seyahat acentesine teslim edilir. Tura çıkarken kendisine ödenen avansını da muhasebe departmanından kapatır. Turist rehberi; avans kapatma işlemi için tur sırasında harcamalarını gösteren tüm belgeleri, tur operatörü ve seyahat acentesine ibraz etmek durumundadır. Müze ve ören yeri giriş biletleri, otoban, köprü, feribot ücretleri gibi belgeli tüm harcamaları ve belgelendirilemeyen (sadece beyana dayalı) harcamaları da tur harcama çizelgesi üzerinden, turun kişi sayısı dikkate alınarak hesaplanır. Tur esnasında yapılan ödemeler, tutarı ile tur öncesinde öngörülen rakamlardan yola çıkılarak turist rehberine ödenen rakam arasındaki farka göre turist rehberinin avans ödemesi kapatılır.



ÖĞRENME BİRİMİ REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME

UYGULAMA
YAPRAĞI 5
2 SAAT

UYGULAMA ADI TUR SONU İŞLEMLERİ
(TUR RAPORU HAZIRLAMA)

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Kendi ilinizde gerçekleştirdiğiniz günübirlik tur için tur sonrasında tur raporu düzenlemeniz gerektiğini varsayınız. Yandaki işlem basamaklarına uygun şekilde bir senaryo oluşturunuz ve tur raporunuzu hazırlayınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tura hangi tarihler arasında çıktığı ve turun hangi etaplar arasında yapıldığını yazınız (Tablo 2.1'i doldurunuz.). 2. Ulaşım aracı personelinin tur sırasında takındıkları tutumları ve personelin kurallara uyup uymadıklarını tur raporuna yazınız. 3. Tur boyunca hizmet alınan işletmelerin değerlendirmesini yapınız. Yemeklerin lezzeti, misafirlere verilen hizmetin kalitesi gibi tüm ayrıntıları not ediniz. 4. Tur sırasında meydana gelen beklenmedik olay ve durumları tüm ayrıntılarıyla not ediniz. 5. Tur sonunda tur raporunu hazırlayarak bağlı olduğu seyahat acentesine teslim edeceğiniz tur raporunu sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız (Tablo 2.1'deki formu kullanınız.). 6. Misafirlere uygulanan memnuniyet anketlerini tur raporu ile birlikte dosyanıza eklemeyi unutmayınız.
Değerlendirme: Uygulama çalışmanız, öğretmeniniz tarafından aşağıda verilen değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilecektir. Çalışmanızı hazırlarken formdaki ölçütleri dikkate alınız.	

TUR SONU İŞLEMLERİ TUR RAPORU HAZIRLAMA UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) İÇERİK		
Gerçekleşen turun hangi tarihlerde ve güzergâhta yapıldığını yazdı.		
Ulaşım aracı personelinin ve özellikle şoförün değerlendirmesini yaptı. Araç şoförü hız limitlerine, trafik ışıklarına ve trafik kurallarına uygun olarak aracı kullandı.		
Konukların huzurlu ve güvenli bir şekilde seyahat etmelerini sağladı.		
Tur boyunca hizmet alınan işletmelerin değerlendirmesini yaptı.		
Hizmet alınan konaklama, yeme içme, eğlence ve diğer işletmelerin sözleşme şartlarına uygun hizmet verip vermediğini denetledi.		
Tur boyunca karşılaşılan beklenmedik olay ve durumları ayrıntılı olarak yazdı. Misafir memnuniyet anketlerini doldurdu.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		



Tablo 2.1: Meb Seyahat Acentesi Tur Raporu

MEB SEYAHAT ACENTESİ TUR RAPORUDUR	
Turun tarihi:	Turun güzergâhı:
Ulaşım aracı ile ilgili değerlendirmeniz:	
Şoför ile ilgili değerlendirmeniz:	
Konaklama işletmeleri ile ilgili değerlendirmeniz:	
Yiyecek ve içecek işletmeleri ile ilgili değerlendirmeniz:	
Diğer işletmeler ile ilgili değerlendirmeniz:	
Tur programı ile ilgili değerlendirmeniz:	
Tura katılan konuklar hakkında değerlendirmeniz:	
Turun gerçekleşmesi sırasında meydana gelen önemli olaylar:	
Tur raporunu teslim alan seyahat acentesi personelinin Adı Soyadı:..... Tarih:...../...../..... İmza:.....	Turist Rehberinin Adı Soyadı:..... Yabancı Dili:..... Sicil No:..... Tarih:...../...../..... İmza:.....



ÖĞRENME BİRİMİ REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME
UYGULAMA ADI TUR SONU MUHASEBE İŞLEMLERİ

UYGULAMA
YAPRAĞI 6
2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
Efes Pamukkale turunda turist rehberi olarak görevlendirildiğinizi varsayınız. Bu tur için yandaki işlem basamaklarını dikkate alıp tur sonu muhasebe işlemlerinde kullanılan belge örneklerini internette çıktığı olarak bir dosya hazırlayınız.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Check-in işlemi sırasında konaklama işletmesine verilen misafirler adına düzenlenmiş voucherların bir nüshasını dosyalayınız. 2. Tur sırasında yapılan tüm harcamalardan alınan fiş veya faturaların bir nüshasını dosyalayınız. 3. Faturaların seyahat acentesi adına düzenlendiğinden emin olunuz ve işletmeye ait vergi numarası ve adres bilgilerini kontrol ediniz. 4. Fiş veya fatura alınmayacak durumlar için kullanılan harcama makbuzlarının (Müstahsil Makbuzu) bir nüshasını dosyalayınız. 5. Tur sonunda muhasebe departmanına teslim edilen tur ile ilgili harcamalar listesinin bir nüshasını dosyalayınız. 6. Tur sonunda tüm harcamaların belirttiği tur raporunun bir nüshasını dosyalayınız. 7. Tur öncesinde alınan nakit avans için mahsuplaşıldığını gösteren belgenin bir nüshasını dosyalayınız.

Değerlendirme: Uygulama çalışmanız, öğretmeniniz tarafından aşağıda verilen değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilecektir. Çalışmanızı hazırlarken formdaki ölçütleri dikkate alınız.

TURİST REHBERİNİN TUR SONU MUHASEBE İŞLEMLERİ UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU		
ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) İÇERİK		
Voucher ve tur sırasında yapılan tüm harcamalardan alınan fiş veya faturaların bir nüshasını dosyaladı.		
Faturaların seyahat acentesi adına düzenlendiğinden emin oldu. İşletmeye ait vergi numarası ve adres bilgilerini kontrol etti.		
Fiş veya fatura alınmayacak durumlar için kullanılan harcama makbuzlarının (Müstahsil Makbuzu) bir nüshasını dosyaladı.		
Tur sonunda, muhasebe departmanına teslim edilen tur ile ilgili harcamalar listesinin bir nüshasını dosyaladı.		
Tur sonunda, tüm harcamaların belirttiği tur raporunun bir nüshasını dosyaladı.		
Tur öncesinde alınan nakit avans için mahsuplaşıldığını gösteren belgenin bir nüshasını dosyaladı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Zaman yönetimi kavramından ne anlıyorsunuz? Görüşlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Tur sırasındaki zaman yönetimi doğru uygulanamaz ise turda ne gibi olumsuzluklar ortaya çıkabilir? Görüşlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2.4. TURLARDA ZAMAN YÖNETİMİ

Tur sırasında zaman yönetimi; üreticiliği ve verimliliği artırmak amaçlı olarak belirli aktiviteler üzerinde harcanan zamanı bilinçli bir şekilde kontrol etme yöntemidir. Zaman yönetimi; belirli çeşitli beceriler, araçlar ve teknikler ile desteklenebilir (Görsel 2.10).



Görsel 2.10: Zaman yönetimi

Diğer canlılar gibi insanın da bir biyolojik saati vardır ve iç ritimler iyi kullanılmazsa birtakım olumsuzluklarla karşılaşılabilir. Tur sırasındaki aktivitelerin günün saatine uygun şekilde planlanmaması; katılımcıların öğleden sonra uyuklamalarına, tur sırasında aşırı yorulmalarına veya uyku bozukluklarına neden olabilir.

Einstein (Aynştayn), insan vücudunun algıladığı zamanın duvardaki saatin gösterdiği zamana göre daha hassas olduğunu fark etmiştir. İnsan vücudunun algıladığı zamana **vücut saati** denir. Bunun başlangıcı; saatin bulunuşundan çok daha eskilere, canlının gelişiminin derinliklerine uzanmaktadır. Beden saatinin kontrol mekanizmasının **beynin hipotalamus bölgesinde** olduğuna inanılmaktadır. Beden saatini gözlemleyenler; beden kimyasındaki düzenli değişikliklerin bağışıklık sistemi, kalp atışı ve kan dolaşımını düzenleyen 7 günlük ritimlerden söz etmektedir.

Tur boyunca gerçekleştirilmesi planlanan aktivitelerin zaman planlaması yapılırken şunlara dikkat edilmelidir:

- Aktiviteleri zordan kolayca doğru planlanmalıdır. Tur programında yer alan ve uzun sürecek bir ören yeri gezisini sabah aktivitesi olarak planlamak en doğru olanıdır. Öğleden sonraya ise daha az yorucu ziyaretler konularak planlama yapılmalıdır.
- Aktivite ve ziyaretler planlanan gün ve saate göre yapılmalıdır. Mevsimsel iklim şartlarının ani olarak değişmesi veya aracın bozulması gibi durumlarda gerçekleştirilemeyecek aktiviteler, daha sonrası için planlanabilir. Ancak programda yer alan ziyaret yerlerinin keyfi olarak programdan çıkarılması veya tur süresinin iyi planlanamamış olmasından kaynaklanan nedenlerle ziyaret edilememesi durumunda turist rehberi, bağlı olduğu seyahat acentesine karşı sorumlu olacaktır.



- Bir aktivite bitirilmeden diğerine geçilmemelidir. Her ziyaret yeri, planlanan saat içerisinde gezilmeli; diğer noktaya tüm grup ile birlikte yönelim gösterilmelidir. Turist rehberi, grup katılımcıları ile bütünleşmeli ve onların hareket kabiliyetleri doğrultusunda hareket etmelidir. Grubundan ayrı hareket edip bazı katılımcıların geride kalması veya grubun bölünmesine izin vermemelidir.
- Aktiviteler sırasında yaratıcı olmalı ve sorunlara pratik çözüm bulmalıdır. Örneğin; İstanbul'da Tarihi Yarımada Turu'na çıkan bir turist rehberi; ziyaret saati bölgenin yoğun ziyaret saatleri içerisinde ise ters bir program işletmeli ve diğer gruplar ile aynı yerde çakışmaktan kaçınmalıdır. Böylece müze girişlerinde uzun kuyuklar oluşmasını önleyecek ve beklemelerin azalmasını sağlayarak, katılımcıların tüm enerjisini turu gezerken harcamalarını sağlayacaktır.
- Ziyaretleri zamanla sınırlamalıdır. Müze ve ören yeri ziyaretlerini planlanan zaman içerisinde yaparak grup üyelerinin zamanında ulaşım aracında olmasını sağlamalıdır. Aksi hâlde planlanan diğer aktivitelerin zamanında ve tam olarak gerçekleşmesi mümkün olmayacaktır.
- Ziyaret yerlerinde engellenmeden çalışılabilecek saatleri belirlemelidir. Aynı anda birden çok turist grubunun bölgede olabileceğini ve turun kalabalık ortamda daha zor gerçekleşeceğini farkında olarak planlama yapmalıdır. Özellikle öğle yemeklerinin verileceği restoranları iyi planlamalı ve yemek servisini grubuna gecikmeden sağlamalıdır. Trafiğin kalabalık olmasını veya park yerlerinin yoğunluğunu da hesaba katarak zaman planlamasını çok iyi yapmalıdır.

Birçok tur broşüründe turun hareket ve yemek saati gibi ayrıntılar belirtilmez. Bunun nedeni rehberlere mevsim, iklim koşulları, olası aksaklıklar ile grubun ilgi ve eğilimlerine göre hareket esnekliği sağlamaktır. Rehber, biten bir günün sonunda ertesi günün hareket saatini grup üyelerine bildirmek durumundadır. Yani bir gün bitmeden ertesi günün gezi planını yapmış olmak zorundadır.

Rehberin günlük program planlaması yaparken göz önünde bulundurması gereken hususlar vardır.

- **Gezilecek Yerlerle Konaklama İşletmesi Arasındaki Ulaşım Süresi:** Gezilecek yerlerin ne kadar süre içerisinde gezilebileceği, trafik yoğunluğu, aynı anda birden çok grubun ören yerinde olması, müze kart ve giriş işlemleri için sıra beklenmesi gibi durumlar göz önünde bulundurulmalıdır. Her tur dönüşünde katılımcıların bir an önce konakladıkları işletmelere ulaşmak istemeleri ve günün yorgunluğunu dinlenerek geçirmek istemelerinden dolayı ulaşımın konforlu ve kısa yoldan yapılması planlanmalıdır.
- **Öğle Yemeği için Gerekli Ulaşım ve Mola Süresi:** Gidilecek restoranın servis özellikleri, konumu, park yeri olanakları ve en önemlisi de grubun yemek yeme kültürüne göre ulaşım ve mola sürelerinde farklılıklar olabilir.
- **Ziyaret Yerleri için Gerekli Süre:** Bu husus; tur programında belirtilen ziyaret edilecek yerlerin uzaklığı, ziyaretin yapıldığı saatte kalabalık olup olmaması, sıra beklenip beklenilmeyeceği, gezilen yerin grubun ilgisini ne ölçüde çektiğine bağlıdır.
- **Molalar için Gerekli Süre:** Bu husus; yolun uzaklığına bağlı olarak kaç kez mola verileceği, mola yerlerindeki hizmetlerin çeşitliliği, konukların zorunlu ihtiyaçlarını gidermeleri için WC hizmetinin bulunup bulunmaması, mola yerinde grubu cezbedecek olanakların varlığı ve grup üyelerin kültürel davranış tarzlarına bağlıdır.



Gün boyunca yapılacak etkinliklerin en uygun şekilde gerçekleştirilebilmesi için gerekli zamanın uygulanması gerekmektedir. Özellikle ziyaret süreleri, ulaşım mesafesi, yemek ve mola süreleri göz önüne alınmalıdır. Bu ayrıntıların ise günlük hava şartlarına ve grup üyelerinin tutumuna karşı değişkenlik gösterebileceği unutulmamalıdır. Her grup için aynı program uygulansa bile her turun zaman olarak gerçekleşmesi aynı olmayacaktır.

Turların gerçekleşmesinde zamanın etkili olarak kullanılabilmesi için turist rehberi tarafından tur teknik programı hazırlanmalıdır. Zaman planlamasında her bir aktiviteye ne kadar zaman harcandığı, dakika veya saat şeklinde yazılmalıdır. Daha önceki tur deneyimleri ve diğer rehberlerin tecrübelerinden faydalanılarak tur teknik programı hazırlığı yapılmalıdır. Tur teknik programı, sadece turist rehberi ve seyahat acentesinde olmalıdır. Tur broşüründe ise bu detaylı bilgilere yer verilmemelidir.

Hazırlanan tur teknik programı, planlanan şekilde uygulanmalıdır. Tur teknik programında önemli ve yorucu aktiviteler sabah saatlerinde yapılmalıdır. En zor etaplar, en enerjik zamanda yani sabahları planlanmalı; kolay ziyaret yerleri ve etaplar öğleden sonraya bırakılmalıdır. Gün sonunda zamanın nasıl harcandığı mutlaka kontrol edilmeli, tur broşüründe yer alan tüm aktivitelerin yapıldığından emin olunarak günün değerlendirmesinde bulunulmalıdır. Turlarda zaman yönetimi hususunda üzerinde önemle durulan konulardan birisi de zaman tuzaklarıdır. **Zaman tuzakları**, turist rehberinin katılımcılar ile sosyal ilişkileri ve katılımcıların kişisel ve kültürel özelliklerden kaynaklanabilir. Turlarda zaman kullanımı açısından karşılaşılan engeller şu şekildedir:

- Turist rehberinin tur sırasında gereksiz işlerle vakit geçirmesi ve işini ciddiye almaması
- Katılımcıların disiplinsizliği ve düzensiz davranışları
- Kötü iletişim ve yanlış bilgi
- Turist rehberinin hayır demesini bilmemesi
- Turist rehberinin birden fazla işle meşgul olması
- Amaçsızca verilen kararlar ve tur teknik programının dışına çıkılması
- Olağan dışı durumlar ve krizler



ÖĞRENME BİRİMİ REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME

UYGULAMA

UYGULAMA ADI TURLARDA ZAMAN YÖNETİMİ

YAPRAĞI 7

2 SAAT

GÖREV	İŞLEM BASAMAKLARI
<p>Yurt dışına yapılacak bir turda rehber olarak görevlendirildiğinizi düşününüz. Gezeceğiniz şehirlerin tarihi ve turistik yerlerini gezdirmeniz istenmektedir. Yandaki işlem basamaklarına uygun olarak zaman yönetimini planlayınız ve hazırladığınız programı sınıfta arkadaşlarınıza sununuz.</p> <p>Grup üyesi arkadaşlarınızla beyin fırtınası yaparak işbirliği içinde yurtdışı tur programı planlaması için göz önünde bulundurulması gerekli hususları belirleyiniz ve gerekli hazırlıkları yapınız.</p> <p>Hazırladığınız programı sınıfta arkadaşlarınıza sununuz.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sınıf mevcuduna uygun olarak en az üç gruba ayrılınız. 2. Grup üyesi arkadaşlarınızla beyin fırtınası yaparak iş birliği içinde yurtdışı tur programı planlaması için göz önünde bulundurulması gerekli hususları belirleyiniz ve gerekli hazırlıkları yapınız (Tablo 2.2'den faydalanınız). 3. Yurt dışında gezdireceğiniz yerleri ve mola yerlerini planlayınız. 4. Misafirlerin biniş noktalarını ve zamanlamasını planlayınız. 5. Tur programına göre uçuş saatlerini, transferleri ve molaları, kat edilecek mesafeyi, ziyaret yerlerinde geçecek süreleri ve öğle yemeğinin süresini dikkate alarak zaman planlamasını yapınız. 6. Misafirlerin zaman kısıtlamalarına dikkat etmeleri konusunda yapılacak gerekli uyarıları planlayınız. 7. Tüm ziyaret yerlerinde misafir grubu ile bir bütün olarak hareket etme konusunda misafirlerinize yapacağınız uyarıları planlayınız. 8. Tur boyunca uçuşlarda rötat olması, trafik yoğunluğu, iklim koşulları ve kazalar gibi beklenmedik durumlar karşısında tur programının aksamamasını sağlayacak alternatif planlamayı yapınız. 9. Hazırladığınız programı sınıfta arkadaşlarınıza sununuz.
<p>Değerlendirme: Uygulama çalışmanız, öğretmeniniz tarafından aşağıda verilen değerlendirme formu kullanılarak değerlendirilecektir. Çalışmanızı hazırlarken formdaki ölçütleri dikkate alınız.</p>	

TURLARDA ZAMAN YÖNETİMİ UYGULAMASI DEĞERLENDİRME FORMU

ÖLÇÜTLER	EVET	HAYIR
A) İÇERİK		
Günlük program planlaması yaparken göz önünde bulundurulması gereken hususları dikkate alarak zaman planlamasını yaptı.		
Misafirlerin biniş noktalarını ve zamanlamasını planladı.		
Tur öncesinde molaları, kat edilecek mesafeyi, ziyaret yerlerinde geçecek süreleri ve öğle yemeğinin süresini dikkate alarak zaman planlamasını yaptı.		
Tur başlangıcında, misafirlerin mola yerleri ve ziyaretler sırasında kullanılacak süreleri uymaları konusunda gerekli uyarıları hazırladı.		
Tur boyunca müze ve ören yerleri, konaklama, yeme içme ve mola yerlerinde harcanan süreler ile ulaşım mesafeleri arasında kullanılacak süreyi verimli ve etkili bir şekilde kullanılacak planlamayı yaptı.		
Trafikte meydana gelen gecikmeler, beklenmedik durumlar ve olaylar sırasında harcanan zamana rağmen tur programının aksamadan gerçekleşmesini sağlayacak alternatif planlamayı yaptı.		
B) ZAMAN YÖNETİMİ		
Planlı ve disiplinli çalıştı.		
Süreyi etkili kullanarak çalışmayı verilen süre içinde tamamladı.		
C) İŞ BİRLİĞİ İÇİNDE ÇALIŞMA		
Arkadaşları ile iş birliği içinde çalıştı.		
Ç) İLETİŞİM BECERİLERİ		
Türkçeyi doğru kullandı.		



Tablo 2.2. MEB Seyahat Acentesi Örnek Varşova Tur Programı

MEB SEYAHAT ACENTESİ – Varşova Turu Tur Programı
<u>01 Ağustos 2021</u>
12.30 İstanbul Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Gidiş Terminali'nde toplanma
15.40 İstanbul Atatürk Havalimanı'ndan Kiev Borispol Havalimanı'na hareket (yerel saat)
17.40 Kiev Borispol Havalimanı'na varış (yerel saat)
20.00 Kiev Borispol Havalimanı'nda Varşova Frederic Chopin Havalimanı'na hareket (yerel saat)
20.30 Varşova Frederic Chopin Havalimanı'na varış
20.30-21.30 Pasaport işlemleri ve bagaj alımı
22.00 Otele yerleşme ve dinlenme
<u>02 Ağustos 2021</u>
09.00 Otelden ayrılma
09.30 Kahvaltı
10.00 Ogrod'a varış ve Stare Miasto'ya doğru yürüyüş
11.00 Stare Miasto'ya varış ve Stare Miasto turu
13.30 Stare Miasto'dan çıkış ve Nowy Swiat Sokağı turuyla Palac Kultury i Nauki'ye varış
15.30 Palac Kultury i Nauki'de manzara terasından Varşova'nın en yüksek noktasından Varşova'ya bakış
16.00 Lazienki Krolweski'ye varış ve Lazienki Krolewski turu
18.00 Lazienki Krolewski'den çıkış
19.00 Akşam yemeği
20.30 Otele varış ve akşam için hazırlanma
22.00 Pawilony Sokağı, Ulica Mazowickie (Kulüpler Sokağı) ve gazinolara VIP araçlarla transfer
02.30 Pawilony, Mazowieckie ve gazinolardan kalkacak araçlarla otele dönüş
03.00 Otele varış
<u>03 Ağustos 2021</u>
11.00 Brunch için otelden çıkış
11.30 Brunch
12.30 Centruma varış ve serbest zaman başlangıcı
18.00 Centrumda toplanma ve akşam yemeği için hareket
18.30-22.00 Akşam yemeği ve futbol maçı yayını
22.30 Otele varış ve dinlenme
<u>04 Ağustos 2021</u>
03.00 Otelden çıkış
03.30 Chopin Havalimanı'na varış
04.00 Check-in ve pasaport işlemleri
06.00 Chopin Havalimanı'ndan Kiev'e hareket
08.30 Kiev'e varış
12.40 Kiev'den hareket
14.40 İstanbul Atatürk Havalimanı'na varış



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Turist rehberi, hizmet alınan işletmelere karşı gezdirdiği grubunu ve bağlı bulunduğu seyahat acentesini nasıl bir tutum ile temsil etmelidir? Görüşlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Turist rehberi, hizmet alınan işletmelerin kalitesini ve konuk memnuniyeti ölçmek için sizce ne yapılmalıdır? Sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.

2.5. TURİST REHBERLERİNİN HİZMET ALINAN İŞLETMELER İLE İLİŞKİLERİ

Büyük emekler ile hazırlanmış turlar, kâğıt üzerinde mükemmel gibi görünse de uygulamada birtakım aksaklıklar oluşabilir. Turist rehberi, tecrübe ve yetenekleri ile tüm bu aksaklıkları çözümlenecek ve hizmet alınan işletmeleri bizzat denetleyerek gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlayacaktır. Bu tutumlar, turu kusursuz kılacaktır.

Rehber; tur öncesi, sırası ve sonrasında tura dâhil olan turistik işletmelerle belirli seviyelerde ilişki kurmak ve bu ilişkiyi yönetmek durumundadır. Bu ilişki, turu düzenleyen tur operatörü veya seyahat acentelerinin tura katılan turistik işletmelerden; turistik işletmelerin de tur operatörü veya seyahat acentelerinden beklentileri üzerine kurulu dengeli bir ilişki olmak zorundadır. Bu ilişkinin sağlıklı yönetilebilmesinde rehberin meslek bilgisi, vizyonu, tecrübesi önemli bir rol oynar. Rehberin farklı turistik işletmelerle olan ilişkileri, şu şekilde sınıflandırılabilir:

2.5.1. Turist Rehberi ile Seyahat İşletmeleri İlişkileri

Turist rehberinin seyahat acentesi ile olan ilişkisinin temelinde karşılıklı güven vardır. Rehberin hem tura katılanlara hem de seyahat işletmesine o güveni verebilecek yapı ve donanımda olması gerekir. Tura katılanların tur sonrasında doldurdukları anketler, seyahat işletmeleri için bir memnuniyet ölçütü taşır. Anket sonuçlarının rehber tarafından yazılı ve sözlü olarak seyahat işletmesiyle de paylaşılması gerekir.

Turist rehberi ve seyahat işletmesi arasında tur öncesi, esnası ve sonrasında kesintisiz bir bilgi akışı olmalıdır. Hatta yol güzergâhı, geziler, müze ve ören yerleri ile turistik hizmet alınan işletmeler ile ilgili rehber ve seyahat işletmesinin tura beraber hazırlanması gerekir.

Rehber, seyahat işletmesi ve tura katılanlar açısından çok taraflı bir ilişki yürütmek zorundadır. Rehberin tur esnasında karşılaştığı tüm bu unsurlar konusunda tur operatörü ve seyahat acentesi adına mesleki sırları koruması zorunluluktur. Bu, önemli ve bir o kadar zor bir misyondur. Bu yüzden rehberin entelektüel birikime, mesleki ve etik değerlere sahip olması; turun kalitesi, işletmelerle olan ilişkilerin dengesi ve konukların memnuniyeti açısından çok değerlidir.

2.5.2 Turist Rehberi ile Konaklama İşletmeleri İlişkileri

Turist rehberinin konaklama işletmeleri ile yakın ilişkileri vardır (Görsel 2.11). İki tarafın da birbirlerinden beklentileri vardır ve bunlar, önemli zorluklar içermez. Konaklama işletmelerinin rehberden beklentileri; tur öncesinde, tur sırasında ve sonrasında yakın ilişki ve iletişim içinde olmaktır. Tura katılanlara konaklama işletmesi ile ilgili bilgilerin önceden ya da konaklama işletmesine girişleri sırasında rehber tarafından verilmesi gerekir; bu iş, resepsiyon görevlilerine bırakılmamalıdır.



Görsel 2.11: Konaklama işletmesi

Tur operatörü veya seyahat acentesi ile konaklama işletmesi arasında temsil görevi olan rehberin, konaklama hizmeti ile ilgili çıkabilecek sorunlarda konaklama işletmesinin yöneticileri ile yakın bir iş birliği içinde olması gerekir. En sık yaşanan sorunlardan bir tanesi de son dakika ortaya çıkan rezervasyonla ilgili sorunlardır. Bu sorunlar; rehber ve konaklama işletmesi yöneticilerinin iş birliği içinde çözümlenmelidir. Burada önemli olan konu, çıkabilecek sorunların tura katılanlara yansıtılmadan çözüme kavuşturulmasıdır.

Rehberin de konaklama işletmelerinden beklentisi; konaklama işletmeleri yöneticilerinin oluşabilecek sorunlarda kendisiyle iş birliği yapması, bir meslektaş ya da konuk gibi kendisine değer verilmesi ve güler yüzle karşılanmasıdır.

2.5.3. Turist Rehberi ile Yiyecek ve İçecek İşletmeleri İlişkileri

Paket programların vazgeçilmez unsurlarından bir diğeri, **yiyecek ve içecek işletmeleridir** (Görsel 2.12). Tura katılan konukların **yiyecek ve içecek ihtiyaçları**, turun gerçekleşmesinde temel unsurlardandır. Tur programları hazırlanırken konukların yiyecek ve içecek ihtiyaçları göz önünde bulundurulur. Bazı tur programlarında öğle yemeği ücretleri, tur fiyatına dâhil edilirken bazı programlarda ise edilmez. Her iki durumda da turist rehberi, planlamayı dikkatli yapmalıdır. Yiyecek ve içecek işletmelerine rezervasyonlar, tur öncesinde yapılır.



Görsel 2.12: Yiyecek ve içecek işletmesi

Rehberin öğle yemeğini alacakları işletmeye vardıklarında yapacağı ilk iş, lavaboların ve tuvaletlerin temizliğini denetlemek ve konuklarına yerlerini göstermektir. Rehber, yiyecek ve içecek siparişlerinde konuklarına yardımcı olmalıdır. Yemekler açık büfe olarak sipariş ediliyorsa içecek siparişlerini veren konuklarını açık büfeye yönlendirmelidir. Aynı anda birden çok grubun aynı yiyecek ve içecek işletmesine gelmesi durumunda servis personelinin işini kolaylaştırmalı ve grubunun içecek siparişini alarak servisi hızlandırmalıdır. Rehber, yemeğini grupla beraber ya da gruba yakın bir yerde yemelidir.

SIRA
SİZDE

Turist rehberi ile Seyahat İşletmeleri İlişkilerinin konuk memnuniyeti açısından önemi nelerdir? Edindiğiniz bilgilerden yola çıkarak sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.



Turist rehberi, rezervasyon saatinde mutlaka yiyecek ve içecek işletmesinde konuklar ile birlikte bulunmalıdır. Özellikle yüksek sezonda yiyecek ve içecek işletmelerine yoğun bir talep oluşur. Turist rehberi, konukları için belirlenen rezervasyon saatine uygun hareket etmez ise işletmeden konukları için yeterli hizmeti alamaz.

Tur operatörü, seyahat acentesi, yiyecek ve içecek işletmeleri arasında temsil görevi olan rehber; işletmeler ile ilgili çıkabilecek sorunlarda işletmelerin yöneticileri ile yakın iş birliği içinde olmalıdır. Turist rehberi, yiyecek ve içecek işletmesi tarafından konuklara sunulan ürün ve hizmet kalitesini de inceleyerek konuk memnuniyetini sağlamalıdır.

2.5.4. Turist Rehberi ile Eğlence İşletmeleri İlişkileri

Bir gezinin ilginç kılınması ve eğlenceli hâle getirilmesi, yalnızca tüm hizmetlerin çok kaliteli verilmesi veya tarihi ve turistik mekânların gezilmesi ile değil; tura katılanların hoşça vakit geçirmelerinin de sağlanması ile mümkündür (Görsel 2.13). Bu kapsamda yöresel kültürlerin tanınması, sanatsal aktivitelerin gözlemlenmesi, geleneksel eğlencelere katılım sağlanması, alışveriş imkânlarının sunulması gibi unsurlar da önem kazanmaktadır. Türk gecesi, hamam turu, halı, kuyum, deri ve hediyelik eşya mağazalarının ziyaret edilmesi gibi etkinlikler, bu kapsama alınabilir. Bu tür aktivitelerin dışında rehberin grup üyelerine hazırlayacağı küçük sürprizler, turun unutulmaz olmasına katkı sağlayacaktır.

Grup üyelerinin profilini tur başlamadan inceleyen rehberin grup üyelerinden doğum günü olanlara sürpriz yaparak ona doğum günü pastası hazırlatması gibi aktiviteler, grubun hoşça vakit geçirmesinde çok etkili olacaktır. Çamur banyosu turunda rehberin kendini çamura boyaması veya taş devri insanı gibi bir kostüm giymesi de grup üyelerinin eğlenmesine olanak sağlayacaktır.



Görsel 2.13: Yöresel kültür

2.5.5. Turist Rehberi ile Müze ve Ören Yeri İşletmeleri İlişkileri

Görsel 2.14'teki müze ve ören yerleri içerisinde yapılan denetimlerde, çalışma kartının göğüs hizasında görünür yerde taşınması ve acente ile rehber sözleşmesinin turist rehberinin yanında bulunması gerekmektedir.



Görsel 2.14: Müze ve ören yeri

Sektörde oluşan farklı nitelermelerden bir tanesi de **gölge rehberlik** tanımlamasıdır. Turist Rehberliği Yasası'nda belirlenmiş gölge rehberlik diye bir tanım ve rehberlik biçimi yoktur. **Yapılan tüm rehberlik faaliyetleri, ilgili Yasa'nın belirlemiş olduğu biçimde yapılmalıdır.** Bazı durumlarda nadir dillere sahip tur grubunun dilinde rehber bulunamıyorsa turist rehberi kimlik belgesinde geçerli dilde anlatımını, tercüman veya grup lideri tarafından da gruba çeviri yapılabilir. Çevirmenin görevi, sadece turist rehberinin anlatımını katılımcılara çevirerek aktarmaktır ve başka bir sorumluluğu ve yetkisi yoktur. Örneğin, Taylandlı bir gruba Tayca rehber olmadığından sözleşme İngilizce ya da bir başka dilde yapılmış olabilir. Turun tüm sorumluluk ve yönetimi turist rehberinde olmak kaydıyla bu durum yasaldir.

Grup liderlerinin veya çevirmenin çeviri yaptığı turlarda **Turist Rehberleri Birliğinin 2016/2 No.lu Genelgesi gereği** anlatım, belgeli rehber tarafından tanıtılan yerde ve yapılan anlatımın çevirisi de grup lideri tarafından yapılmalıdır. Anlatımın otobüste veya tanıtımı yapılacak yere giderken yolda yapıldığı bahanesi kabul edilemez. Bu uygulamayı yapmayan rehberler hakkında meslek etiğine aykırı davranıştan dolayı tutanak tanzim edilir.



HAZIRLIK ÇALIŞMASI

1. Meslek etiği kavramından ne anlıyorsunuz? Görüşlerinizi sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

2.6. TURİST REHBERLİĞİ MESLEKİ ETİK İLKELERİ

İş hayatındaki davranışları yönlendiren, onlara rehberlik eden etik prensipler ve standartların toplamına **mesleki etik** denir. Meslek etiği; üyelerine emreden, onları belli kurallarla davranmaya zorlayan, onların kişisel eğilimlerini sınırlayan, yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan, mesleki rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünüdür.

Meslek grupları, çeşitli esnaf ve zanaatkârlarca farklı biçimlerde kurulmuş ve o mesleğin dayanışmasını ve kurallarını yansıtan kendine özgü birtakım ilkeleri olan bir birliktir. Bir mesleki etkinlik ya da hizmetin tüketicilerin gereksinimlerini karşılayabilmesi için o meslek alanı içinde oluşturulmuş bir öz denetimden geçmesi gerekir.

Mesleki etik, bir özdenetim düzeneği gibi çalışır fakat diğer denetim biçimlerinden farklı olarak içsel ve manevidir. **Meslek etiği**, genel ahlaki ilkelerin söz konusu meslek özelinde yeniden yazılmasıdır. **Mesleki ahlak ilkeleri**, etik kurallar olarak mesleki davranış ilkeleri adıyla yazılan bir belgedir. **6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun 5. maddesindeki Turist Rehberliği Mesleki Etik İlkeleri** düzenlenmiştir. Turist rehberleri, mesleki onur ve itibarla bağdaşmayan herhangi bir faaliyet veya eylemde bulunamaz. Mesleğin icrasında ülkemizin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal ve benzeri değerleri ve varlıklarının **Bakanlığın kültür ve turizm politikaları doğrultusunda** tanıtılması esastır.

Meslek etiği, belirli bir işi yaparken genel olarak ne yapılması veya ne yapılmaması gerektiğine ilişkin etik değerlerle ilgilidir.

Turist rehberliği mesleğinin yerine getirilmesinden etkilenen başlıca taraflar; çalışan rehberler, turistler, yerli ve yabancı gezginler, seyahat acenteleri ve tur operatörleri, konaklama işletmeleri, yiyecek ve içecek işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, müze ve ören yerleri, eğlence işletmeleri ve alışveriş işletmeleridir.

Turist rehberleri, turizm endüstrisinin en önemli bileşeni olan turistlerle ve turizm endüstrisinde yer alan tüm işletmeler ile etkileşimi en fazla olan kişilerdir. Bir turist rehberinin mesleki davranışı; seyahat, konaklama, yeme içme, ulaştırma işletmelerinin yanı sıra turistleri, turizm eğitimi veren kurumlarda eğitim alan öğrencileri ve eğitim personelini, müze ve ören yerlerini ile çalışanlarını etkilemektedir. Turist rehberlerinin mesleki davranışları konusunda diğer rehberlere karşı da sorumlulukları bulunmaktadır çünkü bir rehberin mesleki davranışları, diğer rehberleri de etkilemektedir.



Turist rehberliği mesleki etik kuralların amacı; kapsamına giren personel ve birimlerin performansı, hareket ve davranışları ile ilgili merkeze ve birime özgü standartları belirlemektir. Bu kurallar, görevlerini yerine getirirken iç denetim biriminin bütün mensuplarından beklenen davranış standardını açıklığa kavuşturmayı hedeflemektedir. Bu kurallar, denetim standartlarına uyması gereken bütün personeli ve birimleri kapsamaktadır.

İş Etiği ile İlgili İlkeler:

- Profesyonel turist rehberi; hukuk, yasa, kural, gelenek ve toplumca kabul görmüş uygulamalara saygılıdır.
- Rehber; konuklara, işverene, birlikte çalıştığı kişilere ve yöre halkına karşı dürüst, saygılı, hoşgörülü ve tarafsızdır. Kişilerin renk, cinsiyet, etnik kimlik, milliyet, dini inançlar ve diğer farklılıklar konusunda duyarlı ve tarafsızdır.
- İnsan onuruna saygı gösterir, çocukları istismardan korur.
- Ahlak anlayışını, değer yargılarını konuklara aktarmaz; din, politika, cinsel yönelim, ırk, milliyet, etnik köken, renk ve benzeri tartışmalı konularda görüşlerini yansıtmaz.
- Tüm iş ilişkilerinde gizlilik ilkesine uyar. Mesleği gereği öğrendiği işletme, işveren bilgisi, konuklar hakkındaki bilgileri ve sırları saklar. Çalıştığı işletmeler ve ilişkide bulunduğu turizm kuruluşlarının bilgilerini başkalarıyla paylaşmaz.
- Kişisel çıkarlarını önde tutarak haksız kazanç sağlamaz, bireysel nedenlerle yetkisini kötüye kullanmaz.
- İşinde sorumlu, güvenilir, tedbirli ve dakiktir. İş ortamında ilişkide bulunduğu kişilere karşı dürüst, nesnel, adil, tarafsız ve naziktir.
- Kişisel görünümüne özen gösterir. Düzenli ve bakımlı olmayı işinin bir gereği olarak görür.

Meslek ile İlgili İlkeler:

- Profesyonel turist rehberi, meslek sorumlulukları ve rehberlik görevlerini yetenekleri doğrultusunda işine sadık olarak yerine getirir. Yükümlülüklerini yerine getirirken mesleğin imajına zarar verecek davranışlardan kaçınır.



Etik ilkelere uymayan bir turist rehberi, ne gibi sorunlar yaşayabilir? Sınıf ortamında tartışarak düşüncelerinizi paylaşınız.



- Ülkesinin turizm elçisidir, mesleğini iyi uygulayarak turizme katkıda bulunur.
- Mesleğini ilgilendiren yasal ve yönetsel konuları bilir, meslek kurallarını uygular. Rehberlik Etik İlkeleri'ni özümser, benimser ve bunlara uyar.
- Rehberlik meslek örgütlerinin standartlarını korur ve yükseltir.

Konuklarla İlgili İlkeler:

- Rehber, konuğa söz verilen hizmetlerin en iyi şekilde sunulmasını sağlar; olası sorunları çözer. Çözemediği sorunlarla karşılaştığında seyahat işletmesini bilgilendirir ve onların desteğini alır.

Meslektaşlarla İlgili İlkeler:

- Rehber, meslektaşlarıyla ve meslek kuruluşlarıyla iyi ilişkiler kurar; etkin iletişim sağlar ve iş birliği yapar.
- Diğer rehberlerin kişiliğine, gelişimine ve itibarına zarar vermez.

İşverenle İlgili İlkeler:

- Rehber; adına çalıştığı işletmenin, işverenin kurallarına uyar.
- İşverene olan yükümlülüklerini yerine getirirken kamu yararını zedeleyebilecek davranışlardan kaçınır.
- Yükümlülüklerini işletmenin istekleri doğrultusunda, dürüstlük ve dikkatle yerine getirir. Gerekli değişiklikleri işletmenin bilgisi içinde ve onayı ile yapar. İstenmeyen nedenlerle yükümlülüklerini yerine getiremediği durumlarda üstlenmiş olduğu işleri yürütebilecek yetkin kişileri bulur ve önerir.
- Talep edilse de konuğa doğrudan hizmet verme yoluna gitmez, gelecekte de konuğun hizmet talebinin kendisini istihdam eden işletme aracılığı ile karşılanmasını sağlar.

Çevre ile İlgili İlkeler:

- Rehberliğini ve tanıtımını yaptığı ülke, bölge, şehir ve gezi yerinin tarihi, arkeolojisi, kültürel yaşamı, politik ve ekonomik hayatı ve yerel özellikleri konularında bilgi sahibidir.
- Rehber; turist çekim öğeleri, anıtlar, müze ve ören yerlerinin korunmasına çalışır.
- Sürdürülebilir turizme önem verir ve doğal, tarihsel, arkeolojik çevreyi korur. Konukların da turistik değerlere duyarlı ve saygılı olmalarına, turistik çevre ile ilgili kuralları anlamalarına ve bunlara uymalarına yardımcı olur.



HAZIRLIK ÇALIŞMALARI

1. Profesyonel turist rehberliği mesleği, Mesleki ve Yeterlilik Kurulu tarafından kaçınıcı seviyede derecelenmiştir? Bu seviyelerin ne anlama geldiklerini araştırınız ve sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.
2. Tur sırasında, turist rehberinin hastalanması durumunda izlemesi gereken yol nedir? Sınıf ortamında tartışınız.

2.7. TURİST REHBERLİĞİ MESLEK STANDARTLARI

Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) tarafından hazırlanan Profesyonel Turist Rehberi mesleğinin meslek standardı, Resmî Gazete’de yayımlanarak **Ulusal Meslek Standardı** niteliği kazanmıştır. Turist rehberi; yerli veya yabancı turistlere, turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil ile uyumlu olmak üzere, rehberlik kimlik kartında belirtilen dillerde rehberlik eden, Türkiye’de tanıttığı bölgenin tarihi, kültürel ve doğal mirası hakkında bilimsel ve kapsamlı bilgi sahibi olan ve bu bilgileri iyi derecede bildiği en az bir yabancı dil ile turistlere aktarabilen, Türkiye’nin imajını en iyi şekilde yansıtabilen, seyahat acenteleri tarafından düzenlenen tur programlarını seyahat acentesinin yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürüten, gezi programının tüketiciye satıldığı şekilde yürütülmesini sağlayan veya müze ve ören yerlerinde organize olmuş grup ve kişilere rehberlik eden kişi olarak tanımlanmıştır.

Turist rehberliği mesleği, uluslararası sınıflandırma sistemlerinde **ISCO 08: 5113** (Seyahat Rehberleri) şeklinde kodlanarak tanımlanmıştır. Ulusal Meslek Standardına göre profesyonel turist rehberi; (Seviye 5) tur operatörleri, seyahat acenteleri, tur liderleri, yerli ve yabancı turistler, konaklama ve yiyecek ve içecek işletmeleri, turistlerin alışveriş yaptıkları mağaza personeli, enformasyon memurları ve tur gereğince gezilen yerlerdeki sağlık personeli, kolluk kuvvetleri, sigortacılar, ulaştırma ve diğer hizmetleri veren kişilerle iletişim hâlinde olmalıdır. Her türlü iklim koşullarında, açık veya kapalı mekânlarda, uzun ve değişken çalışma saatlerinde seyahat etmeyi gerektiren, hareketli ve değişken ortamlarda çalışılabilen bir meslektir. Mesleğin icrası esnasında kaza ve yaralanma riskine karşı gerekli iş sağlığı ve güvenliği önlemleri alınmalıdır.



Turist rehberliği meslek standartlarına göre, tur rehberinin alması gereken İSG tedbirlerini araştırarak arkadaşlarınızla paylaşınız.

**ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME****A) Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere uygun ifadeleri yazınız.**

1. Turist rehberi, gerçekleşen turu değerlendirmek amacıyla tur sonunda hazırlar.
2. İş hayatındaki davranışları yönlendiren, onlara rehberlik eden etik prensip ve standartların toplamına denir.

B) Aşağıdaki soruları okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.**3. Aşağıdakilerden hangisi, turist rehberinin yaptığı ön hazırlıklardan biri değildir?**

- A) Araç şoförüne yol güzergâhı ile ilgili bilgi vermek
- B) Günlük faaliyetlerin zamanlarını planlamak
- C) Turla ilgili verileri toplamak
- D) Tur raporunu hazırlamak
- E) Tur avansını almak

4. Turist rehberi, hizmet alınan konaklama işletmesinde sorunların çözümü için aşağıdakilerin hangisi ile iletişim içinde olmalıdır?

- A) İşletme yöneticisi
- B) Resepsiyonist
- C) Bellboy (bagaj görevlisi)
- D) Kat hizmetleri personeli
- E) Muhasebe personeli

5. Aşağıdakilerden hangisi, turist rehberinin turu gerçekleştirme aşamasındaki görevlerinden biri değildir?

- A) Tura katılan konukların özel ihtiyaçlarını karşılamak
- B) Misafirlerin güvenliklerini sağlamak
- C) Konukların yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılamak
- D) Konukların grup içi motivasyonunu sağlamak
- E) Konuklara tanıtma ve bilgilendirme yapmak

6. Aşağıdakilerden hangisi, tur sırasında karşılaşılan olağan dışı durumlardan değildir?

- A) Tur aracı arızaları
- B) Konukların sağlık sorunları
- C) İnternet sorunları
- D) Trafik sıkışıklığı
- E) Doğal afetler

7. Aşağıdakilerden hangisi rehberin günlük planlama yaparken göz önünde bulundurması gereken zaman aralıklarından değildir?

- A) Otel ve gezi bölgesi arası ulaşım
- B) Öğle yemeği molası
- C) Ziyaret saatleri
- D) Ulaşım molaları
- E) Araç içi ikram saatleri



8. Tura katılanlara düzenlenmesi gereken anketlerin uygulandığı tur aşaması aşağıdakilerden hangisinde doğru ifade edilmiştir?

- A) Tur sonu
- B) Tur hazırlıkları
- C) Tur dönüşü
- D) Tur başlangıcı
- E) Gezi ve ziyaret süreci

9. Aşağıdakilerden hangisi, tur dosyasında bulundurulması gerekli belgelerden biri değildir?

- A) Seyahat acentesi işletme belgesinin noter ya da TÜRSAB tarafından onaylı sureti
- B) Tur rehberinin profesyonel turist rehberi çalışma kartı
- C) Konaklanacak otelin turizm işletme belgesi nüshası
- D) TÜRSAB araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- E) Tura katılan konukların listesi

10. Müze ve ören yeri ziyaretlerinde turist rehberinin anlatımlarını yapması gereken yer ve zaman eşleştirmesi aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

- A) Araç içi-tur başlangıcı
- B) Gezi alanı-mekân tanıtımı
- C) Araç içi-tur alanı ulaşımı
- D) Araç içi-tur sonu
- E) Araç içi-tur hazırlıkları

11. Müze ve ören yerlerinde yapılan denetimlerde turist rehberinin çalışma kartı aşağıdakilerden hangisinde bulundurulmalıdır?

- A) Rehberin çantası
- B) Tur dosyası
- C) Rehberin boynu
- D) Tur aracı
- E) Rehberin cüzdanı

C) Aşağıda verilen soruların cevaplarını boş bırakılan yerlere yazınız.

12. Tur sonunda misafirler tarafından doldurulan tur değerlendirme anketinin seyahat acenteleri açısından önemini açıklayınız.

.....

.....

.....

13. Turist rehberlerinin hizmet aldığı işletmeler hangileridir?

.....

.....

.....

14. Tur sonu işlemlerini açıklayınız.

.....

.....

.....

KAYNAKÇA

- Ahpaşaoğlu, H. S. (2001). Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi. Detay Yayıncılık.
- Ahpaşaoğlu, H. S. (2001). Turizmde Rehberlik. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahpaşaoğlu, H.S.(2002). "Türkiye' de Turist Rehberliği Eğitiminin Rehber Gereksinimine Uygun Olarak Planlanması."[Bildiri] Turizm Eğitimi Konferansı. Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Akdu, U., Akdu, S. (2018). Turizm Tanıtımında Gastronomik Değer Vurgusu: Unesco Gastronomi Şehirleri Örneği. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 6(4), 933-952. DOI: 10.21325/jotags.2018.342.
- Arslantürk, Y., Altunöz, Ö., Çalık, A. Ö. (2013). Turist Rehberliği Hizmet Kalitesi Ölçümü. Servqual Yaklaşımı, Journal Of International Social Research. Summer, Vol. 6 Issue 27, P107-118. 12p.
- Aslan, Z., Çokal, Z. (2016). Profesyonel Turist Rehberinin Kültürel Değerlere Katkısına İlişkin Turist Algılamaları (Tourists' Perception of Professional Tourist Guide's Contribution to Cultural Values), Journal of Tourism and Gastronomy Studies.
- Başoda, A. Aylan, S., Kılıçhan, R., Acar, Y. (2018) Gastronomi Uzmanlığı, Turları ve Rehberliği: Kavramsal Bir Çerçeve. Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 11, Sayı 3.
- Batman, O., Yıldırğan, R., Demirtaş, N. (2001). Turizm Rehberliği. Sakarya: Değişim Yayınları.
- Çalık, T. (2006). Eğitimle İlgili Bazı Temel Kavramlar. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çeşmeci, N., Eser, S., Şahin, S.,Çakıcı, C. (2018) Turist Rehberliği, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çimrin, H. (1995). Turizm ve Turist Rehberliğinin ABC'si. Antalya: Gaye Ofset.
- Çolakoğlu O.E., Epik F., Efendi E. (2010). Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Değirmencioğlu, A. Ö. (1998). Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitime Bir Yaklaşım. Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turizm Rehberliği Eğitimi Müfredatlarının Uygulama Yeterliliğinin Profesyonel Turist Rehberleri Bakış Açısıyla İrdelenmesi. Turizm ve Araştırma Dergisi, 5 (2), 4-19.
- Evliya Çelebi, Evliya Çelebi Seyahat-nâmesi, Yapı Kredi Yayınları, 9. Kitap, İstanbul, 2000.
- Gökdemir, S. The Tour Inspection Perceptions of Tourist Guides in Turkey. Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism, Çanakkale, Türk Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(3): 2071-2086.
- Güçlü, N. (2001). Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi, Zaman Yönetimi, Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, Sayı: 25 Sf.87-100, Ankara.
- Güzel, Ö. (2019). Kavramdan Uygulamaya Rehberlik Mesleği. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hacıoğlu, N. (2000). Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü. Bursa: Viaş A.Ş. Yayını.
- İçöz, O. (2009). Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Karacaoğlu, S., Sert, A. N. (2018). Turist Rehberlerinin Mesleki Sorunları Üzerine Bir Araştırma: Kapadokya Örneği, Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 6(3), 81-99 DOI: 10.21325/jotags.2018.273
- Kuşluvan, S., Çeşmeci, N. (2002). "Türkiye'de Turist Rehberliği Eğitiminin Sorunları ve Yeniden Yapılandırılması"[Bildiri] Turizm Eğitimi Konferansı, 11-13 Aralık, Ankara: Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Kültür Ve Turizm Bakanlığı, (1983). Tur Yönetiminin İlke ve Süreçleri, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Leyla K. (2006). Eğitim Bilimine Giriş. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Mısırlı, İ. (2010). Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özekin M., Arslantürk Y. (2015). A Comprehensive Analysis of Tour Guiding System in Turkey. İstanbul: Issues and Challenges. Tourism and Travel Studies II. Conference Proceedigs.
- Raporlarının İncelenmesi, (Editör) Hacıoğlu, N., Avcıkurt, C. Kılıç, A. ve Yıldırım, H.U.: Turist Rehberliği Üzerine Güncel Araştırmalar İçinde (657-665) Ankara: Detay Yayıncılık.
- Resmî Gazete (Sayı: 2856823).(2013). Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği. Şubat 2013.
- Resmî Gazete (Sayı: 29217), Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği (2014, 26 Aralık). Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliğinin 4. Ve 5. Maddeleri.
- Resmî Gazete (Sayı: 6326), (2012). Turist Rehberliği Mesleği Kanun (2012, 6 Haziran). Turist Rehberliği Mesleği Kanununun 1. Maddesi.
- Temizkan, S.P., Temizkan, R., Tokay, S. (2013). "Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks". [Bildiri] Turizmde Yenilik, Kayseri: Erciyes Üniversitesi, 5-8 Aralık 2013.
- Tetik, N. (2012). Turist Rehberlerinin Eko turizm Alanındaki Yeterlilikleri: Doğu Karadeniz Örneği, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Yarcan, Ş. (1993). Seyahat Yönetimi, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.
- Yenipınar, U., Ayşe Zorkirişçi, A. (2013) Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi Cag University Journal of Social Sciences, 10(2), December.
- Yenipınar, U., Uysal, L. (2019) Turist Rehberliğinde Uzmanlaşma. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yetgin D., Yılmaz A., Kozak N., Türkiye'de Turist Rehberliğinin Öncüsü: Cevat Şakir Kabaağaçlı (Halikarnas Balıkcısı), Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 2018, Cilt 29, Sayı 1

Bu materyalin kaynakçası APA 6.0 formatına göre yazılmıştır.

GENEL AĞ KAYNAKÇASI

<http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim Tarihi: 21.02.2021)

<http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/> (Erişim Tarihi: 21.02.2021)

<http://www.tureb.org.tr/> (Erişim Tarihi: 19.02.2021)

<http://www.tureb.org.tr/> (Erişim Tarihi: 19.02.2021)

<http://bilgelerzirvesi.org/> (Erişim Tarihi: 27.06.2021)

<https://yokAtlas.yok.gov.tr/lisans-bolum.php?b=11007> Erişim tarihi:18 02 2021

<https://yokAtlas.yok.gov.tr/onlisans-program.php?b=39025> Erişim tarihi:18 02 2021

<https://iro.org.tr/tr/49-page-etik-kurallar-ve-meslek-standartlari.aspx> Erişim Tarihi: 28.03.2021

<https://www.izro.org.tr/Mevzuat/Tura-Cikarken> Erişim Tarihi: 21.03.2021

<https://www.myk.gov.tr/index.php/tr/haberler/34-meslek-standartlar-dairesi-bakanl/596-profesyonel-turist-rehberi-mesleinin-ulusal-standard-belirlendi> Erişim Tarihi: 28.03.2021

GÖRSEL KAYNAKÇA



<http://kitap.eba.gov.tr/karekod/Kaynak.php?KOD=1620>
Materyalin görsel kaynakçasına QR kodunu okutarak veya yukarıda bulunan linki web tarayıcınıza yazarak ulaşabilirsiniz.

Bu materyalin kaynakçası APA 6.0 formatına göre yazılmıştır.

CEVAP ANAHTARLARI

1. ÖĞRENME BİRİMİ: TURLARA REHBERLİK YAPMAK İÇİN ÖN HAZIRLIK

A								
1	2	3	4	5				
TUREB	bölgesel turist rehberi	ülkesel turist rehberi	36	6				
B								
6-D	7-B	8-C	9-D	10-E	11-B	12-C	13-E	14-B
B								
15-E	16-D	17-B	18-B	19-A	20-E			
C								

23. Son dakika gelen turlarda acente, detayları mail ya da SMS yolu ile rehberlere iletir. Tur sonunda acente-rehber sözleşmesi, denetmene mail yoluyla muhakkak iletilir.

2. ÖĞRENME BİRİMİ: REHBERLİK HİZMETİNİ YÜRÜTME

A								
1	2							
tur raporu	mesleki etik							
B								
3-D	4-A	5-A	6-C	7-E	8-C	9-C	10-B	11-C
C								

12. Konuk memnuniyetinin değerlendirilmesi, turların gerçekleştirilmesinin değerlendirilmesi ve programların geliştirilmesi, hizmet satın alınan işletmelerin değerlendirilmesi.

13. Seyahat işletmeleri, konaklama işletmeleri, yiyecek ve içecek işletmeleri, eğlence işletmeleri, müze ve öğrenim yerleri işletmeleri.

14. Turist rehberi tarafından tur sonu raporu hazırlanır, tur avans kapatma işlemleri yapılır.