

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN,
GÜÇLENDİRİLMESİ PROJESİ)

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ

REHBERLİK HİZMETLERİ

ANKARA 2006

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. PROFESYONEL TURİST REHBERİ	3
1.1. Tanımı	3
1.2. Çeşitleri	3
1.2.1. Bölgesel Rehberlik	4
1.2.2. Ülkesel Rehberlik	4
1.3. İşlev ve Yeterlilikleri	5
1.4. Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğine Göre Rehber Olmanın Yolları	6
1.4.1. Üniversitelerin Turizm Rehberliği Bölümleri.....	6
1.4.2. Turizm Bakanlığı Tarafından Açılan Rehberlik Kursları	8
1.5. Tur İle İlgili İşlemler	10
1.5.1. Tur Programı İle İlgili Bilgi Toplama.....	10
1.5.2. Konuk Listesi.....	11
1.5.3. Tur Öncesi Muhasebe İşlemleri.....	11
1.6. Turun Gerçekleştirilmesi	12
1.6.1. Profesyonel Turist Rehberinin Günlük Zaman Kullanımının Planlanması	12
1.6.2. Tur Esnasında Yapılacak Olan Faaliyetlerin Sürelerini Etkileyen Faktörler.....	13
1.7. Tur Bitiminde Yapılan İşlemler	16
1.7.1. Turun Değerlendirilmesi.....	16
1.7.2. Muhasebe İle İlgili İşlemler.....	17
UYGULAMA FAALİYETİ	19
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	20
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	21
2. OTEL REHBERİ	23
2.1. Tanımı ve Görevleri	23
2.1.1. Sehaht Organizasyonu	23
2.1.2. Seyahat Bilgilendirmesi.....	24
2.1.3. Seyahat Oluşumu	24
2.2. Müşteri İle İletişim	25
2.2.1. Geliş Transferi	25
2.2.2. Dönüş Transferi	25
2.2.3. İnf Board Hazırlama	26
2.2.4. İnf Cocktail Hazırlama Ve Sunma.....	26
2.2.5. Konuşma Saatleri Hazırlama ve Sunma	26
2.2.6. Extra Tur Satışı.....	26
2.2.7. Çalışma Dosyası Hazırlama.....	26
2.2.8. Çalışma Kıyafeti	26
2.3. Otel Rehberliğinde Raporlar	27
2.4. Otel Değişikliği (Rva Formu)	27
2.5. No Show-Go Show	27
2.6. Seyahat Anlaşması	27
2.6.1. Seyahat Anlaşmasının İncelenmesi	27
2.6.2. Müşteri Şikayetlerinin Giderilmesi Üzerine Yapılan İşlemler	27

2.7. Rehber Dökümanları	28
2.8. Karşilıklı Yasal Yükümlülük Arz Eden Otel-Müşteri İlişkileri	29
UYGULAMA FAALİYETİ	31
PERFORMANS DEĞERLENDİRME	32
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	33
CEVAP ANAHTARLARI	35
KAYNAKÇA	37

AÇIKLAMALAR

KOD	812STE011
ALAN	Seyahat Acenteciliği
DAL/MESLEK	Alan Ortak (Rezervasyon /Operasyon Elemanı)
MODÜLÜN ADI	Rehberlik Hizmetleri
MODÜLÜN TANIMI	Turizm sektöründe rehberliğin yeri ve öneminin araştırıldığı turlarda,otellerde günlük turlarda rehberlik hizmeti verme ile ilgili bilgi ve becerilerin kazanıldığı modüldür.
SÜRE	40/24
ÖN KOŞUL	Turizm de Rehberlik Modülünü almış olmak.
YETERLİK	Konuklara seyahatleri süresince rehberlik hizmeti vermek.
MODÜLÜN AMACI	Konuklara seyahatleri süresince rehberlik hizmeti verebileceksiniz. Amaçlar <ul style="list-style-type: none">➤ Konuklara turlarda doğru olarak rehberlik hizmeti verebileceksiniz.➤ Konuklara otellerde doğru olarak rehberlik hizmeti verebileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam; Sınıf,işletme,kütüphane,atölye,ev,bilgi teknolojileri vb. Donanım;Televizyon,DVD,VCD,projeksiyon, bilgisayar ve donanımları

**ÖLÇME VE
DEĞERLENDİRME**

Modülün içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra, verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz.

Modül sonunda, kazandığınız bilgi ve becerileri belirlemek amacıyla, hazırlanan ölçme aracıyla değerlendirileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

Bu modülde ülkemizi ziyaret eden yerli ve yabancı konuklara ülkemizin en iyi şekilde tanıtılması görevini üstlenmiş olan profesyonel turist rehberlerinin ne iş yaptığı, hangi eğitimlerden geçtikleri, profesyonel turist rehberi olmanın yolları ve rehberlik mesleği ile ilgili yasal mevzuat hakkında gerekli olan öz bilgilerin verilmesi amaçlanmıştır. Ülkemizin yerli ve yabancı konuklara en iyi şekilde tanıtılabilmek, turist rehberlerinin kendilerini en iyi şekilde donatmaları ile mümkün olacaktır. En az bir yabancı dili en iyi şekilde konuşabilen, tarihî, kültürel ve sanatsal değerlerimizi çok iyi bilen rehberler sayesinde Türk turizmi daha da gelişecek ülkemize döviz girdisi sağlamanın yanı sıra, uygar ülkeler içerisindeki yerimizi güçlendirecektir.

Turist rehberleride, ziyaretçilere seyahatleri sürecinde eşlik ederek onların seyahat organizasyonunu kolaylaştırır, ziyaretçilerin seyahatlerinin mümkün olduğunca sorunsuz ve zevkli geçmesini sağlar ve gezilip görülen yerler ile ilgili doğru bilgiler verir. Turist rehberleri bu rolleri yerine getirirken bir taraftan ziyaretçilerin seyahat ve gezi deneyimlerinden memnuniyet veya memnuniyetsizlik düzeyini belirlerken diğer taraftan hem verdikleri bilgilerle hem de bilgi, beceri, tutum ve davranışları ile bir model oluşturarak Türkiye ve Türk imajını yansıtmakta ve belirlemektedir.

Türkiye ve Türk imajı bakımından olumlu izlenimlerle, memnun olarak ülkesine dönen ziyaretçilerin, istikrarlı ve gelişen bir turizm sektörü için önemi ortadadır.

Ülkemizdeki yasal mevzuat doğrultusunda, rehberlik belgesi olmaksızın rehberlik faaliyetlerinde bulunmak suç sayılmaktadır. Elinizdeki modülde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılan kurslar veya üniversitelerin rehberlik bölümlerini bitirerek nasıl profesyonel turist rehberi olunacağı ve rehberlik kimliği alınacağı hakkında gerekli ve önemli bilgiler verilmeye çalışılmıştır.

Tüm yaşamınızda başarılı olmanız dileklerimizle...



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Konuklara turlarda doğru olarak rehberlik hizmeti verebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Yakında bulunan bir seyahat acentesine giderek Profesyonel turist rehberlerinin meslekleri hakkında bilgi ediniz. Edindiğiniz bilgileri yazılı olarak sınıfa getirerek arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Profesyonel turist rehberi olabilmek için ne tür şartların gerektiğini araştırarak sınıfta tartışınız.

1. PROFESYONEL TURİST REHBERİ

1.1.Tanımı

Turist rehberleri, ziyaretçilere seyahatleri sürecinde eşlik ederek onların seyahat organizasyonunu kolaylaştırır, ziyaretçilerin seyahatlerinin mümkün olduğunca sorunsuz ve zevkli geçmesini sağlar, gezilip görülen yerler ile ilgili doğru bilgiler verir. Turist rehberleri bu rolleri yerine getirirken bir taraftan ziyaretçilerin seyahat ve gezi deneyimlerinden memnuniyet veya memnuniyetsizlik düzeyini belirlerken diğer taraftan hem verdikleri bilgilerle hem de bilgi, beceri, tutum ve davranışları ile bir model oluşturmaktadır; Türkiye ve Türk imajını yansıtmakta ve belirlemektedir.

Turist rehberleri; ziyaretçilerin tur organizasyonundan ve seyahat deneyimlerinden memnun kalması, Türkiye ve Türk imajının oluşturulup tanıtılmasında son derece önemli ve belirleyici bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla bilgisi, becerisi, kültürü, tutum ve davranışları ile Türkiye'yi ve Türk insanını temsil edecek ve doğru tanıtacaktır, Ziyaretçilerin memnun ve olumlu izlenimlerle memleketlerine geri dönmesini sağlayacak nitelikli turist rehberlerinin seçimi ve eğitilmesi, hassas ve ciddi bir biçimde ele alınması gereken bir konu olarak ortaya çıkmaktadır.

1.2. Çeşitleri

Cumhuriyet sonrası dönemde Türkiye Milli Gençlik Teşkilatı, Türkiye Milli Talebe Federsyonu gibi kurumlarda açılan kurslarla, Türkiye, dünyanın en iyi tercümanlarını yetiştirmeye başlamıştır. Başlangıçta sadece Turizm Bakanlığının düzenlediği kurslar aracılığıyla verilen rehberlik eğitimi, günümüzde üniversite eğitim programları kapsamında yerini almış bulunmaktadır. 2005 yılı itibarıyla ülkemizde rehberlik eğitimi üç farklı şekilde verilmektedir; Turizm Bakanlığı kursları, 2 yıllık meslek yüksek okulları (önlisans) ve 4

yıllık eğitim veren Fakülte ve Yüksek okulların (Lisans) rehberlik bölümleriyle Turizm Bakanlığı bölgesel ve ülkesel düzeyde rehberlik kursları düzenlerken, üniversitelerin rehberlik bölümlerinde ise sadece ülkesel düzeyde rehberlik eğitimi verilmektedir.

Türkiye’de 1995 yılına kadar Profesyonel Turist Rehberlerin eğitimini, sadece Turizm Bakanlığı üstlenmiştir. Bu tarihe kadar turist rehberleri yabancı dil bilen lise veya üniversite mezunlarının sınavla alındıkları, üç ve altı aylık kurslar vasıtasıyla yetiştirilmekteydi. Turizm Bakanlığının düzenlediği bu kurslar seyrek olarak düzenlense de halen devam etmektedir. Üç aylık kurslarda bölgesel, altı aylık kurslarda ise ülkesel rehberler yetiştirilmektedir.

1.2.1. Bölgesel Rehberlik

Bölge çapındaki rehberlik kurslarında; kursun açıldığı il turizm müdürlüğü, Türkiye’nin coğrafi bölgesinden hangisinin içine giriyorsa, o coğrafi bölge için rehber yetiştirilmektedir. Bölge çapında açılan kurslar da, sınavı kazanan aday sayısının en az 5 kişi olması halinde açılmaktadır. Sayının yeterli olmaması halinde kazananların hakları bir defaya mahsus olmak üzere daha sonra açılacak aynı özellikteki ilk kurs için saklı tutulur. Bölge çapında açılan kursların süresi en az 3 aydır ve bu kurslarda okutulacak ders saati toplamı 120’den az olamaz. Kursiyerlerin kurslara devam etmeleri mecburidir.

Bölge çapındaki kurslarda 12 ders saati devamsızlık hakkı vardır. Kurs programındaki teorik derslerin bitiminden sonra veya kurs süresince yapılacak yurtiçi tatbikat gezilerinin süresi, bölgesel kurslarda 10 takvim gününden az olamaz. Bölgesel rehberler, sadece kokartlarında yazan bölge sınırları içerisinde rehberlik yapabilir. Bölgeleri dışında rehberlik yaptıkları, yapılan denetlemelerde tespit olunanlar hakkında disiplin cezası uygulanır. 2 defa üst üste disiplin cezası alan rehberin, kimlik kartı geri alınır.

Kurs sonunda başarılı olan kursiyerlere Turizm Bakanlığınca profesyonel turist rehberi kimlik kartı verilir. Bölgesel çapta turist rehberliği kokartına sahip olup da ülke çapında rehber olmak isteyenler, 2 yıl bölge çapında rehber olarak çalıştıklarına dair bağlı buldukları il turizm müdürlüklerinden alacakları belge ile ülke çapında rehberlik kurslarının tatbikat gezilerine katıldıklarını belirtir belgeyi bakanlığa verecekleri bir dilekçeye eklemek suretiyle ülke çapında turist rehberliği kimlik kartı (kokart) alır. Bunlar, yabancı dil imtihanına tabi tutulmazlar.

1.2.2. Ülkesel Rehberlik

Ülke çapında kurslarda Türkiye’nin tüm bölgelerinde rehberlik yapabilecek özellikte eleman yetiştirilir. Ülke çapında kursların açılabilmesi için en az 75 adayın yapılan eleme sınavlarını kazanmış olması gerekir. Kurslar en az 6 aydır ve kursa devam mecburiyeti vardır kursiyerlerin devamsızlık sınırı 24 ders saatidir. Kurs sonunda yapılacak tatbikat gezisinin süresi en az 30 takvim günüdür. Bitirme sınavında başarılı olan kursiyerlere kimlik belgesi verilir ve ülkesel kokart almış kişiler Türkiye’nin tüm coğrafi bölgelerinde rehberlik yapabilir.

Ülkesel ve bölgesel rehberlik belgesine sahip kişiler rehberlik kimliklerini her yıl 1 Ocak- 30 Nisan tarihleri arasında vize ettirmek mecburiyetindedir. 2 yıl üst üste vize yaptırmayanların belgeleri iptal edilmektedir. Ayrıca rehberler her yıl bakanlıkça verilen hizmet içi eğitim faaliyetlerine katılmak ve bu faaliyetlerde en az 3 semineri takip etmek mecburiyetindedirler. Hizmet içi eğitim faaliyetlerine katılmayanların vize işlemleri yapılmamaktadır.



Resim 1: 2005 yılı Turizm Bakanlığı ülkesel rehberlik uygulama gezisi

1.3. İşlev ve Yeterlilikleri

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği'nde 09.08.1995 tarihinde yapılan değişiklikle, ek Madde 1'e göre 'Fakülte ve Yüksek Okullar bünyesinde açılacak rehberlik bölümlerinden mezun olanlara Turizm Bakanlığı tarafından yapılacak yabancı dil sözlü ve yazılı sınavında başarılı olmaları veya ÖSYM'ce yapılacak yabancı dil bilgisi seviye tespit sınavına katılarak en az (C) düzeyinde başarı sağlamaları halinde, uygulama gezilerine katıldıklarını da belgelendirmeleri koşulu ile Bakanlıkça belge ve kimlik kartı verilmektedir.

Turist rehberi yetiştirmek üç ve altı aylık kısa kurs sürelerinin bir rehberin yetiştirilmesi için yeterli olmadığı düşünülerek rehberlik eğitimi, üniversitelerde de vermeye başlanmıştır. Kısaca günümüzde turist rehberliği eğitimi; Turizm Bakanlığı'nın en az lise mezunlarını kabul ettiği üç ve altı aylık kurslar, 2 yıllık ön lisans eğitimi veren meslek

yüksekokulları ve 4 yıllık eğitim veren turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokullarının bünyesindeki turist rehberliği bölümlerinde gerçekleştirilmektedir.

Türkiyedeki farklı nitelikte ve farklı sürelerde verilen rehberlik eğitiminin iki önemli olumsuz sonucu vardır. Birincisi, rehberlik eğitiminde, eğitimin süresi ve niteliği açısından bir standartlaşma yoktur. Bu durum belirli standartlarda turist rehberi yetiştirilmesine engel olmaktadır. İkinci olumsuz sonuç ise farklı seviyelerde eğitim almış kişilerin aynı hakka sahip olması fırsat eşitliğine engel teşkil etmekte meslekteki kariyer olanağını yok etmektedir.

1.4. Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliğine Göre Rehber Olmanın Yolları

1.4.1. Üniversitelerin Turizm Rehberliği Bölümleri

Üniversiteler, ülkemizde 1995 yılından itibaren rehberlik eğitimi vermeye başlamıştır. Turizm Bakanlığı kurslarında olduğu gibi rehberlik bölümlerinde Turizm Bakanlığının uygun görüşleri alınarak hazırlanan ve YÖK tarafından zorunlu olan dersler okutulmaktadır.

Fakülte olarak 4 yıllık eğitim veren tek program olan Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği bölümünde YÖK tarafından zorunlu ve seçmeli olarak okutulan rehberlikle ilgili meslek dersleri, aşağıda, örnek olması açısından verilmiştir.

1. SINIF	2. SINIF
➤ Genel Turizm	➤ Turizm Coğrafyası
➤ Turizm İşletmeleri	➤ Rehber-Turizm İşletmeleri İlişkileri
➤ Dünya Uygarlık Tarihi	➤ Turizm Ekonomisi
➤ Arkeolojiye Giriş	➤ Türk ve Anadolu Mitolojisi
➤ Genel Ekonomi	➤ Seyahat İşl. Maliyet
➤ Genel Muhasebe	➤ Dinler Tarihi
➤ Genel İşletme	➤ Yunan ve Roma Mitolojisi
➤ Türk Dili	➤ İlk Yardım
➤ Atatürk İlkeleri ve Ink. Tarihi	➤ Turizm Pazarlaması
➤ Hukuk Başlangıcı	➤ Halk Bilimi
3. SINIF	4. SINIF
➤ Anadolu Uygarlıkları	➤ Turizmde Dış Tanıtım
➤ Sanat Tarihi 1.	➤ Halkla İlişkiler
➤ Seyahat İşletmeciliği	➤ İkonografi
➤ Anadolu Demografisi ve Etnoloji	➤ Latin ve Yunan Kültürleri
➤ Anadolu Uygarlıkları	➤ Turizm Mevzuatı
➤ Sanat Tarihi 2.	➤ Ticketing
➤ Türk Tarihi	➤ Turizm Ulaştırması
➤ Tur Yönetimi	➤ Catering

1.4.1.1. Önlisans Eğitimi Veren Rehberlik Bölümleri

Ülkemiz üniversitelerinde, 2 yıllık meslek yüksek okulu düzeyinde turizm rehberliği eğitimi verilmektedir. Rehberlik mesleğinin çok geniş bilim dalları hakkında bilgi sahibi olmayı kapsamaması ve yabancı dil eğitiminin eksikliği gibi nedenlerden dolayı 2 yıllık programların eğitim süresi kısıtlı kalmaktadır. Tabii ki Turizm Bakanlığının açtığı 3-6 aylık kursların yetersizliği ise tartışılmaz bir gerçektir. Tüm bu sebepler göz önüne alındığında ülkemizde rehberlik eğitimi 4 yıllık fakülte ve yüksek okul seviyesinde bir eğitimi zorunlu kılmaktadır.

Üniversite	Meslek Yüksek Okulu	Bölümü	Kontenjan	Puan Türü
Ankara Üniversitesi	Beypazarı Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	40	Dil
Süleyman Demirel Üniversitesi (Isparta)	Yalvaç Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	50	Dil
		Turizm Rehberliği (İ.Ö)	40	Dil
Selçuk Üniversitesi (Konya)	Sosyal Bilimler Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	100	Dil
		Turizm Rehberliği (İ.Ö)	90	Dil
	Beysşehir Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	50	Dil
		Turizm Rehberliği (İ.Ö)	50	Dil
	Silifke Taşucu Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	50	Dil
		Turizm Rehberliği (İ.Ö)	40	Dil
Kocaeli Üniversitesi	Derbent Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	60	Dil
Yüzüncü Yıl Üniversitesi (Van)	Van Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	30	Dil
Zonguldak Karaelmas Üniversitesi	Safranbolu Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	80	Dil
		Turizm Rehberliği (İ.Ö)	80	Dil
Beykent Üniversitesi (İstanbul)	Meslek Yüksek okulu	Turizm Rehberliği	40	Dil

Kaynak: 2005 ÖSYS Kılavuzu.

Yukarıdaki Tablo incelendiğinde 2 yıllık meslek yüksek okulu düzeyinde ülkemizde 7 ayrı üniversitenin 9 farklı meslek yüksek okulunda turizm rehberliği eğitimi verildiği görülmektedir. Bu programlara öğrencilerin yabancı dil puan türünden kabul edilmektedir. 2005 ÖSYS kılavuzunda belirtildiği üzere 2 yıllık Meslek Yüksek okullarına ayrılan kontenjan sayısı 800 kişidir.

1.4.1.2. Lisans Eğitimi Veren Rehberlik Bölümleri

Ülkemizde 2005 yılında rehberlik eğitimi veren dört yıllık fakülte ve yüksek okul düzeyinde 6 farklı üniversitede, 5 yüksek okul ve 1 fakülte düzeyinde rehberlik eğitimi verildiği görülmektedir. Bu bölümlere her yıl 320 kişilik kontenjan ayrıldığı ve fakülte düzeyinde eğitim veren bir bölüm dışında tamamı dil puanıyla öğrenci kabul edilmektedir. Ülkemizde 2005 yılında iki yıllık meslek yüksek okulu ve dört yıllık yüksek okul ve fakülte düzeyinde rehberlik eğitimi verilen üniversiteler ve bölümleri aşağıda sıralanmıştır:

Üniversite	Meslek Yüksek Okulu	Bölümü	Kontenjan	Puan Türü
Gazi Üniversitesi	Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği	70	EA
Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	50	Dil
		Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği (İ.Ö.)	50	Dil
Balıkesir Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu	Turist Rehberliği	30	Dil
Ege Üniversitesi	Çeşme Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu	Turist Rehberliği	45	Dil
Erciyes Üniversitesi	Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu	Turist Rehberliği	40	Dil
Başkent Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu	Turizm ve Rehberlik	30	Dil
		Turizm ve Rehberlik (Burslu)	5	Dil

Kaynak: 2005 ÖSYS Kılavuzu.

2005 yılında 1090 öğrenci, üniversitelerin rehberlik bölümlerine alınmıştır. Bu öğrencilerin hepsi İngilizce bilen rehber olarak yetiştirilmektedir. Dolayısıyla İngilizce bilen turist rehberi sayısı gereksiz bir şekilde artmakta ve rehberlik bölümünden mezun olan gençlerin iş bulma olanağı azalmaktadır. Ayrıca ihtiyaç olmasına rağmen diğer dillerden turist rehberi yetiştirme imkânı sadece Turizm Bakanlığının düzenlediği kısa süreli kurslarla mümkün olabilmektedir.

1.4.2. Turizm Bakanlığı Tarafından Açılan Rehberlik Kursları

Profesyonel Turist Rehberliği Yönetmeliği ilk olarak 02.07.1986 yılında resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmeliğin amacı profesyonel turist rehberlerinin seçimi, eğitimi amacıyla açılacak kursların yürütülmesi, rehberlerin çalışma esaslarının tespit edilmesi, denetlenmesi ve meslek kuruluşları ile yapılacak işbirliği esaslarını kapsamaktadır. Yine aynı yönetmelikte; <<Turizm Bakanlığı dışında hiçbir kuruluş, hangi isim altında olursa olsun turist rehberliği kursları açamaz, belge ve kimlik kartı veremez ve turist rehberlerini denetleyemez>> denilmektedir.

Ülkemizde, profesyonel turist rehberlerini denetleme yetkisi Turizm Bakanlığının sorumluluğundadır. Üniversitelerin rehberlik bölümlerinden mezun olan rehber adayları kamu personeli yabancı dil sınavından en az "C" seviyesinde veya turizm bakanlığının yapacağı yabancı dil sınavında başarı gösterdikleri takdirde kendilerine Turizm Bakanlığınca Profesyonel Turist Rehberi kimlik kartı (Kokart) verilir.

Turizm Bakanlığının açtığı rehberlik kursları bölgesel ve ülkesel düzeyde olabilmektedir. Profesyonel turist rehberliği yönetmeliğinin 23. maddesi uyarınca

düzenlenmiş olan profesyonel turist rehberliği kurslarında okutulacak dersler aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

- Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı
- Turist Rehberliği Meslek Dersi
- Türkiye'nin Turizm Coğrafyası
- Arkeolojik Bilgiler
- Sanat Tarihi
- Mitoloji
- Din, Folklore, Sosyoloji
- Türk Tarihi
- Edebiyat
- İlk Yardım

Profesyonel turist rehberliği yönetmeliğine göre, ülke ve bölge çapında kurslarda ders grupları aynıdır. Bu derslerin ülke ve bölge çapındaki kurslarda kaçar saat okutulacağı, hangi konuları kapsayacağı ve hangi konularda kaçar saat konferans verileceği farklılıklar gösterebilir."Ülke çapındaki kursların ders saati toplamı 240, bölge çapındaki kurslarda ise 120 saatten az olamaz"denilmektedir.

Turizm Bakanlığı Profesyonel Turist Rehberliği yönetmeliğine göre Turizm Bakanlığı İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri talepler ve ihtiyaç duyulan dillerde ve sayıda rehber yetiştirmek için kurslar açma yetkisine ve ayrıcalığına sahiptir. Bölgesel ve ülkesel düzeyde açılabilen bu kurslara katılacak kişilerin seçimleri bir giriş sınavı ile yapılmaktadır. Bu kursların giriş sınavlarına müracaat edebilmek için profesyonel turist rehberliği yönetmeliğinin 12. maddesi uyarınca;

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- En az meslek yüksek okulu mezunu olmak,
- 18 yaşını doldurmuş olmak,
- Bakanlıkça belirlenen dil veya dillerden en az birini iyi derecede bilmek, gerekmektedir.

Gerekli şartları taşıyan kişiler arasından yapılacak giriş sınavı ile kursa katılacak rehber adayları tesbit edilmektedir. Giriş sınavları mülakat, genel kültür ve yabancı dil bilgisi olmak üzere üç bölümden, oluşmaktadır. Yabancı dil bilgisi hem yazılı hem de sözlü olarak yapılır. Kültür ve Turizm Bakanlığının açtığı kurslara ileri düzeyde yabancı dil bilgisi olan kişilerin müracaat edebilmesi şartı ve bu kurslara sadece belirli düzeyde yabancı dil bilgisine sahip kişilerin alınması, üniversitelerin rehberlik eğitiminde en büyük sorunu olan yabancı dil öğretimi meselesini daha baştan çözümlenmiş olması nedeniyle Turizm Bakanlığı kurslarını daha verimli kılmaktadır.

1.5. Tur İle İlgili İşlemler

Rehberlik mesleğini icra eden kişiler kendilerini sürekli olarak yenilemek ve yeni bilgilerle donatmak mecburiyetindedir. Güncel konulardan siyasi gelişmelere, kazısı yeni yapılan ve kazı faaliyetleri devam eden antik yerleşimlere kadar sürekli bir bilgi akışının olması zorunluluğu vardır. Doğru ve yeterli bilgi aktarımı yapabilmek için her şeyden önce rehberlerin kendilerini bilgi açısından donatmaları gerekmektedir. Turizm Bakanlığınca 14.12.2000 yılından itibaren profesyonel turist,rehberleri her yıl, zorunlu hizmet içi eğitim seminerlerinden en az üç tanesine katılmak zorundadır.

Ancak rehberler istedikleri kadar seminere katılmakta serbesttir. Bakanlıkça belirlenen ve resmi belgeye dayanan mücbir sebepler dışında herhangi bir nedenle seminerlere katılmayanların yıllık vizesi yapılmaz.

1.5.1. Tur Programı İle İlgili Bilgi Toplama

Turist rehberleri her yıl 1 Ocak- 30 Nisan tarihleri arasında rehberlik belgelerini bağlı oldukları il turizm müdürlüklerinde vize ettirmek mecburiyetindedir. Vize için yapılan müracatlarda vize talebinde bulunan rehberler; savcılıktan alınmış o yılın tarihini taşıyan sabıka kaydı belgesini il müdürlüklerin ibraz etmek mecburiyetindedir. İl müdürlükleri, her yıl en geç mayıs ayı sonuna kadar, vize işlemleri yapılan rehberlerin isim, adres, bildiği yabancı dil veya diller, sicil numarası, bitirdiği kursun dönemini kapsayan listeleri bakanlığa gönderirler. ayrıca vize işlemleri yapılan rehberlerin isim, adres bilgilerini içeren listeler, ilgili kuruluşlara gönderilir.

Tur teknik programının gezinin tüm detaylarını içermesi gerekir. Seyahat acentaları birbirinden farklı olarak iki ayrı tur programı düzenler. Bu programlardan bir tanesi müşterilere broşürde veya satış kataloglarında afişe ettikleri programı diğeri ise gezi sırasında bir nüshası rehberlere verilmek üzere müşteri programından daha ayrıntılı bir şekilde hazırlanmış olanıdır.

Tur teknik programında; ziyaret edilecek ve gezilecek yerler, kalınacak konaklama işletmeleri, öğlen yemeklerinin alınacağı yerler, izlenecek güzergâh ve tarihleri ayrıntılı olarak bir liste halinde belirtilmelidir. Aşağıda Batı Anadolu Turu olarak isimlendirilen örnek bir tur teknik programı hazırlanmıştır.

TARİHLER	GÜNLER	ZİYARET/GEZİLECEK YERLER	ÖĞLEN YEMEKLERİ	KALINACAK OTEL
25.10.2005	1. gün	Izmir'den Hareket/ Efes Antik Kenti/Yedi Uyurlar/Meryem Ana/Kuşadası	Paşa Restaurant	Ada Hotel
26.10.2005	2. gün	Pamukkale/Hierapolis/Denizli Şehir Merkezi	Buldan Restaurant	Collasia Hotel
27.10.2005	3. gün	Antalya Şehir Merkezi/Aspendos/Perge/Side	Fisher Restaurant	Clup Mega Saray
28.10.2005	4. gün	Termesos Antik Kenti/ Kemer/Finike/Demre Noel Baba Kilisesi	Simena Restaurant	Clup Xhantos
29.10.2005	5. gün	Kekova Tekne Turu, Patara, Xhantos,Letoon, Fethiye	Marina Restaurant	Ölüdeniz Resort
30.10.2005	6. gün	Göcek Adalar Tekne Turu ve Dalyan Çamur Banyosu/Marmaris	Riverside Restaurant	Martı La Perla
31.10.2005	7.gün	Marmaris Tekne Turu/Izmir'e Hareket	Gökova Restaurant

1.5.2. Konuk Listesi

Bakanlık en geç aralık ayı sonuna kadar meslek kuruluşlarının da görüşlerini alarak, bir sonraki yılın kasım ve aralık aylarında düzenlenecek en az 12 seminerin konusunu, zamanını ve hangi illerde yapılacağını tespit eder. Bakanlık, zorunlu hizmet içi eğitim seminerlerini, gerekli gördüğü hallerde meslek kuruluşlarına yaptırabilir. Seminerleri düzenleyen kuruluşlar, katılımcı sayılarına göre uygun mekanları tesbit ve ilan eder.

1.5.3. Tur Öncesi Muhasebe İşlemleri

Rehberler seminer düzenlemeye yetkili mercilerden alacakları, en az üç seminere katılacaklarına dair belgeyi ibraz ederek il turizm müdürlüklerinde vizelerini yaptırabilir. Vizeyi izleyen yıldan itibaren bir önceki yıldaki seminerlere katıldıklarına dair belge ile o yıl katılacakları en az üç seminere ilişkin katılım belgesini ibraz eden rehberlerin vize işlemleri yapılır.

İki yıl üst üste vizesini yaptırmayanların rehberlik belgeleri ise iptal edilmektedir. Vizesiz olarak rehberlik yaptığı denetimler sonucu belgelenen rehberlere disiplin cezası uygulanmaktadır. 2 yıl üst üste disiplin cezası almanın bedeli ise kimlik belgesinin bakanlıkça geri alınması cezasıdır. Vize yaptırmadıkları için rehberlik belgesinin geri alınması cezasına çarptırılan rehberler, açılan ilk kursun bitirme imtahanlarına katılarak tekrar mesleklerine dönebilir.

1.6. Turun Gerçekleştirmesi

Tur sırasında rehberin yapması gereken ilk iş kendini ve ulaşım aracı personelini gruba tanıtması olacaktır. Tanışma işlemi genelde otobüs yolculuğu sırasında olacaktır. Rehber, kendini tanıttıktan sonra grup üyelerini tanımak isteyebilir; bu sırada, hissettirmeden grup üyelerinin birbirlerini de tanımalarını sağlayacaktır. Tanıtım konuşmalarında kısaca öz geçmiş, ve uygulanacak program detayları ve güncel kurallar hakkında konuşulmalıdır.

Rehber gezi boyunca geçerli olacak kuralları uygun bir dille anlatmalı ve gezi programını genel olarak özetlemelidir. Gezi programı dahilinde gezilmesi gereken yerlerin tamamının eksiksiz olarak gezilebilmesi için müşterilerin kurallara uymalarını istemelidir. Kurallara uyulmanın ve grup içerisinde birliğin sağlanabilmesi, rehberin tur yönetimi konusundaki tecrübe ve bilgisine bağlıdır. Ulaşım aracı içerisinde; ayakta durulmaması, sigara içilmemesi ve cep telefonu ile görüşme yapılmaması gibi önemli uyarıları en uygun dille yapmalı ve uymayanları uyarmalıdır.

Tur sırasında zaman kullanımının önemini katılımcılara uygun bir dille anlatarak, gezi ve ihtiyaç molalarında grup üyeleri daha otobüsten inmeden, ne kadar zaman mola verildiği ve hangi zaman sonra otobüste olmaları gerektiği duyurmalıdır. Gecikenlerin gruba karşı saygısızlık etmiş olacakları uygun bir şekilde söylenmeli ve gezi programının tamamlanabilmesi için zaman kullanımına herkesin dikkat etmesi gerektiği vurgulanmalıdır.

Rehber, iklim ve hava koşullarına uygun bir şekilde, daima şık ve rahat elbiseler giymek zorundadır. Görüntüsüne ve fiziksel bakımına daima dikkat etmelidir. İnsanın dış görünüşünün, kişiliğin aynası olduğunu unutmamalıdır. Gezilecek güzergahın özelliklerini de dikkate alarak müşterilerin ertesi gün nasıl giyinmesi gerektiği hakkında tavsiyede bulunmalıdır. Arazi koşullarında yürünecek ise spor ayakkabı giyilmesi, güneş altında olunacak ise şapka giyilmesi gerektiği hakkında grup üyelerini bilgilendirmelidir. Doğal ortamlarda; orman, dağ dere kenarı gibi yerlerde gezilirken vahşi hayvanlar olabileceği ve karşılaşılması durumunda nasıl davranmaları gerektiği konusunda ayrıntılı bilgiler vermelidir.

Müşteri bagajlarını takip etmeli ve oda dağılım listelerini hazırlarken müşterilerin özel durumlarını ve isteklerini göz önüne almalıdır. Alış verişe çıkılmadan önce para birimleri ve alışveriş kuralları hakkında bilgi vermeli ve turistlerin aldatılmalarına asla göz yummamalıdır.

1.6.1. Profesyonel Turist Rehberinin Günlük Zaman Kullanımının Planlanması

Tur operatörleri veya seyahat acentaları tarafından hazırlanan broşürlerde yer alan tur programları, ziyaret edilecek olan yerler, genel zaman planı ve konaklama tesislerine ilişkin bilgileri içermektedir. Ancak, ziyaret edilecek olan yerlere tam olarak ne zaman varılacağı, buraların ne kadar sürede gezileceği ve buralardan ne zaman hareket edileceği, nerelerde ihtiyaç veya fotoğraf molası verileceği gibi bilgiler broşürlerdeki genel tur programlarında yer almamaktadır. Bunun nedeni; mevsime, iklim koşullarına, olası aksaklıklara, grubun ilgi ve eğilimlerine göre rehber hareket esnekliği sağlamaktır.

Turist rehberinin tur esnasında turun yönetimiyle ilgili hareket esnekliği olmasına karşın, bir turda zaman kısıtlıdır ve zamanın en iyi şekilde değerlendirilmesi gerekir. Ayrıca, turistlere bir gün boyunca neler yapacakları önceden ayrıntılı olarak bildirilmelidir. Bu bilgiler doğrultusunda turistler yapacakları faaliyetlere göre giysilerini hazırlar, yanlarına ihtiyaç duyacakları kadar para alır veya diğer bazı hazırlıklar yapar. Bunlara ilaveten, gün boyunca neyi, nasıl ve ne zaman yapacağından emin olarak hareket edebilmek, kararlarını daha hızlı verebilmek ve tur sonrasında, yaptıklarıyla yapması gerekenleri karşılaştırabilmek için turist rehberi ayrıntılı bir yol göstericiye ihtiyaç duymaktadır. Bütün bunlar, ayrıntılı planlamaya olan ihtiyacı arttırmakta, günlük zaman kullanımının planlanmasının, turist rehberinin, ve turun başarısında önemli bir etken olarak görülmesine sebep olmaktadır. Grupta bulunan turistlere bir gün boyunca sırasıyla neler yapacaklarının önceden bildirilebilmesi için turist rehberinin, en geç bir gün önceden, ertesi günün günlük zaman kullanımını planlamış olması gerekir. Bu, tek günlük turlar ve bir günden fazla süren turlar için aynı ölçüde gerekli olabilmektedir.



Daha önce de belirtildiği üzere, “tur programı” turist rehberinin yapacağı turun yönetim planlaması için temel dayanak noktasıdır. Ancak, tur programının yanı sıra, uygulanabilir bir günlük zaman kullanım planı hazırlayabilmek için birçok ilave bilgiye ihtiyaç olduğu ortadadır. Bu bilgilerin bazılarını, turist rehberinin turun düzenlendiği güzergahtaki tecrübesi ve genel mesleki tecrübesine dayalı olarak ulaşılmak zor olmayabilir. Turist rehberi, bazı bilgilere turu düzenleyen tur operatörü veya seyahat acentasından, bazılarını ise kendi araştırmaları sonucunda ulaşabilmektedir.

Seyahat acentası veya tur operatörü tarafında verilmesi gereken bilgilerin neler olduğu daha önce belirtilmişti. Bu bilgiler ve turist rehberinin kendi tecrübeleri veya araştırmaları sonucunda elde ettiği bilgiler, günlük zaman kullanımını doğru bir şekilde planlayabilmek için önemli birer faktör olarak görülebilir. Günlük zaman kullanımını etkileyen faktörler, üç ana başlık altında açıklanabilir; ulaşım süresini etkileyen faktörler tur esnasında yapılacak olan faaliyetlerin sürelerini etkileyen faktörler ve zorunluluktan kaynaklanan zaman kısıtlamaları.

1.6.2. Tur Esnasında Yapılacak Olan Faaliyetlerin Sürelerini Etkileyen Faktörler

1.6.2.1. Gruptaki Kişilerin Sayısı ve Ortalama Yaşları

Grupta bulunan kişi sayısı fazla olduğu zaman, mola süresi, ziyaret süresi veya yemek süresi biraz daha uzun tutulmalıdır, çünkü bu türden kalabalık bir grubun tur aracına inip binmesi bile zaman alabilmektedir. Aynı durum, gruptakilerin ortalama yaşları yüksek

olduğu zaman da söz konusu olabilmektedir. Yaşlı insanlar daha yavaş hareket ettiğinden sadece inip binmede değil, diğer faaliyetleri gerçekleştirmelerinde de süre uzayabilecektir.

1.6.2.2. Gruptaki Kişilerin Alışkanlıkları ve Kültürel Özellikleri

Gruptaki kişilerin alışkanlıkları ve kültürel özellikleri, geldikleri ülke veya milliyetleriyle doğrudan ilişkili olabilmektedir. Örneğin, ABD ve Kanada gibi ülkelerde öğle yemeği hızlı bir şekilde ve az çeşitle geçiştirilmektedir. Bu da, bu ülkelerden gelen gruplarda öğle yemeği için daha az bir süre ayrılabilceği anlamına gelmektedir. Farklı milliyetlere göre zamanlama kavramı ve zamanlamaya verilen önem de değişebilmektedir. Kuzey Avrupa, Japonya, Kanada ve ABD gibi ülkelerden gelen turistler verilen zamanlamalara uymaya çok dikkat etmektedir, oysa Latin Amerika, Afrika ve Akdeniz ülkeleri insanları için zaman kavramı biraz daha esnek olabilmektedir. Bu ve benzeri durumlardaki olası gecikmeler de dikkate alınmalıdır.

1.6.2.3. Gruptaki Kişilerin İlgi Alanları

İnsanların cinsiyetlerine ve mesleklerine göre ilgi alanları değişebilmektedir. Bu anlamda, grupta bulunan kişilerin cinsiyetleri ve meslekleri ilgi alanlarını belirlemede ipucu olabilecek birtakım ön bilgiler sunmasına karşın, planlama sadece bu bilgilere dayandırılmamalı, mümkünse gruptaki kişilerin ilgi alanları daha ayrıntılı olarak tespit edilmelidir. Örneğin, bayanlar alışveriş yerlerinde daha fazla zaman geçirmek isteyebilir. Doktorlar, tıp tarihi ile ilgili bir müzede daha ayrıntılı inceleme yapmak ve daha çok bilgi almak isteyebilecektir. Özetle denilebilir ki, tura katılanların ilgisini daha fazla çekebilecek yerleri gezmek ve faaliyetleri gerçekleştirmek için ilgi alanlarına uygun yerlerde uygun zaman ayrılması gerekir.

1.6.2.4. Gezilip Görülen Yerlerde Turist Rehberinin Anlatım İçin Kullanacağı Süre

Turist rehberinin bu süreyi doğru belirleyebilmesi için geçmişteki tecrübelerine dayanarak karar vermesi gerekmektedir. Eğer ziyaret edilecek olan yer daha önceden turist rehberinin gitmediği bir yerse, meslektaşlarından veya o yeri iyi bilen kişilerden bilgi alınması gerekir. Ayrıca, süre tespit ederken en önemli etken grubun bu yere olan ilgisidir. Grubun ilgisini çekmeyen bir yerde turist rehberinin anlatım süresini uzun tutmanın bir faydası olmayacaktır. Anlatım süresi, grubun ilgisini çekebilecek yerlerde daha uzun tutulmalıdır.

1.6.2.5. Gidilen Tesislerin Veya Gezilip Görülen Yerlerin Özellikleri

Yemek için gidilen yiyecek ve içecek işletmelerinde yemek servisinin türü, ödeme şekli ve müşteri yoğunluğu dikkate alınmalıdır. Yemek “açık büfe” veya “table d’hôte” olduğu zaman “a la carte” servise göre çok daha hızlı bir şekilde gruba dağıtılabilir. Yemek fiyatı tur fiyatına dahil ise, turist rehberi toplu ödeme veya “voucher” ile ödeme yapmakta, turistler sadece yaptıkları ekstra harcamaları ödemektedir; bu da önemli ölçüde zaman kazandırmaktadır. Yemek yenilecek veya mola verilecek tesislerin fiziksel özellikleri de

oradaki zaman kullanımını etkilemektedir. Grubun büyüklüğüne göre tuvalet ve lavabo sayısı az olan tesislerde daha fazla zaman ayırmak uygun olacaktır. Tesise yakın bir otoparkın bulunup bulunmaması da gözardı edilmemesi gereken bir husustur.

1.6.2.6. Gidilen Tesislerde Veya Gezilip Görülen Yerlerdeki Trafik (Kalabalık) Ve İş Yoğunluğu

Gezilen ören yeri, müze veya diğer çekiciliklerin o dönemdeki yoğunlukları dikkate alınmalı, çünkü, özellikle yoğun sezonda veya bayramlarda birçok yer kalabalık olabilir, bu yüzden beklemek gerekebilir. Ayrıca, bazı müze veya ören yerlerinin çok geniş olmasından ya da buraları gezip görmenin fiziksel çaba harcamayı (tırmanma gibi) gerektirmesinden dolayı, gezilmesi uzun sürmekte veya yorucu olabilmektedir. Bu tür durumlarda turist rehberi gezi sonrası küçük bir mola için gerekli olan zamanı da dahil etmelidir.

1.6.2.7. Zorunluluktan Kaynaklanan Zaman Kısıtlamaları

Planlayıcıların (Turist Rehberinin veya seyahat acentasının) mutlaka dikkate alınmaları gereken ve zorunluluktan kaynaklanan bazı zaman kısıtlamaları vardır. Bunlar, tur boyunca yapılacak olan bütün faaliyetlerin zamanlamalarını ve sürelerini de etkilemekte ve planlama yapan kişinin dışında bazı kişi, kurum ve olaylara bağlı olan kısıtlamalardır.

1.6.2.8. Yemek Saatleri

Her öğünün yemeği alınması gereken saatlerde alınmalıdır. Diğer bir ifade ile, öğünler arasında makul süreler olmalıdır. Eğer kahvaltı sabah saat sekizde yapıldıysa, öğle yemeği de uygun bir saatte alınmalıdır.

1.6.2.9. Müze Ve Ören Yeri Açılış-Kapanış Saatleri

Müze ve ören yerlerine açılış saatinden önce veya kapanış saatinden sonra girilemeyeceğinden, bu sınırlamalar da dikkate alınmalıdır.

1.6.2.10. Faaliyetin Özelliklerinden Kaynaklanan Zaman Kısıtlamaları

Bazı faaliyetler günün sadece belli bir zamanında gerçekleştirilebilir. Örneğin, Kapadokya'da yapılacak olan balon gezintisi, ancak günün erken saatlerinde gerçekleştirilebilir. Buna benzer başka bir örnek de güneşin doğuşu veya batışıdır. Bu ve bunlara benzer doğal olaylar sadece günün belli zaman diliminde gerçekleştiğinden doğru zamanda bu faaliyetlerin gerçekleşeceği yerde bulunulmazsa, o gün için bu fırsat kaçırılmış olur.

1.6.2.11. Toplu Ulaşım Araçlarının Hareket Saatleri, Toplu Gösterilerin Veya Randevu Gerektiren Diğer Faaliyetlerin Başlama Saatleri

Tren, uçak, feribot ve benzeri araçların hareket saatleri hakkında önceden bilgi sahibi olunmalıdır. Ayrıca, tiyatro, sinema, festival gibi etkinliklerin başlama saatleri ve randevu

alınmadan gidilemeyen müzeler, ören yerleri, restoran ya da benzeri yerlerden alınmış randevu saatleri planlama yaparken göz önünde bulundurulmalıdır.

1.6.2.12. Uzun Mesafeli Seyahatlerde Mola Zorunluluğu

Turlarda bazen bir gün boyunca uzun mesafeler kat edilmektedir ve yolculuk saatlerce araçtan inmeden sürebilmektedir. Bu durumlarda mola vermek kaçınılmaz olur ve zaruret halini alabilir. Turistlerin araçta molasız geçirebilecekleri en uzun süre ortalama iki saattir ve bu süre sonrasında mutlaka mola verilmelidir. Turist rehberi günlük zaman kullanımını planlarken esnek olmalıdır. Gün boyunca beklenmeyen birçok olayla karşılaşılabilir ve bu olaylar mevcut planda değişiklik yapmayı gerektirebilir. Bundan dolayı planlama yaparken alternatifler araştırılmalı ve zaman kullanımı hesaplanırken beklenmeyen durumlar için de ilave süreler ihtiyacı duyulabileceği düşünülmelidir.

1.6.2.13. Tur Öncesinde Yapılan Diğer Hazırlıklar:

Tur öncesinde, turist rehberi gidilecek yerlere göre anlatacağı konuları da gözden geçirmeli ve yapacağı anlatım için hazırlanmalıdır. Ayrıca, anlatımı esnasında başvuracağı ya da turistlere tavsiye edeceği bazı kaynak kitapları da yanına almalıdır. Turun süresine bağlı olarak, turist rehberinin alması gereken ve tur boyunca kendisine lazım olacak bazı eşyalar da vardır. Bunlar arasında bölge haritaları, bagajlara ilâştirilecek fazladan bagaj etiketleri, tur aracında grubu eğlendirmek için kullanılacak bulmacalar, oyunlar ve benzeri malzemeler sayılabilir. Ayrıca, hem turist rehberinin kendisinin kullanabileceğı, hem de turistler için gereken olan bir sağlık çantası bulunmalıdır. Buna yara bandı, elastik bandaj, pamuk, ishal ve araç tutmasını önleyici ilaç ve turun özelliğine göre diğer ilk yardım malzemeleri konabilir. Bütün bunlar hazırlandıktan sonra, yine turun süresine, özelliğine, mevsime ve gidilecek yerlerin özelliklerine göre, turist rehberi özel eşyalarını, pasaport ve kokart gibi belgeleri de yanında bulundurmalıdır.

1.7. Tur Bitiminde Yapılan İşlemler

Yoğun emek sarfedilerek hazırlanan turların planlanması ve müşterilere sunulmaya hazır hale getirilmesi aşamasına kadar bir çok karmaşık işlerin belirli bir sıra ve düzen içerisinde yapılması zorunluluğu vardır. Planlama aşamasında atlanabilecek bir detay veya unutulabilecek en ufak bir ayrıntı turun gerçekleşmesi aşamasında sunulan hizmetin eksik sunulmasına veya müşterilerin memnuniyetsizliğine yol açabilecektir. Tüm ayrıntıların birleştirilmesi ve bir paket haline getirilerek yeni bir ürünün ortaya çıkarılması çok iyi bir planlamaya ve operasyona ihtiyaç duymaktadır.

1.7.1. Turun Değerlendirilmesi

Turun oluşabilmesi için bir diğer anlamıyla turistik ürünü oluşturabilmek için en az üç öğenin bir araya getirilmesi gerekmektedir. Bunlar, ulaştırma, konaklama ve yeme içme faaliyetleridir. Bu içeriğı daha da genişletirsek bunları; ulaştırma, konaklama, yeme içme, çevre gezileri/rehberlik hizmetleri, eğlence ve alış veriş olanaklarının bir araya getirilmesi olarak sıralayabiliriz.

Turun değerlendirilmesi ise rehberin bazı belgeleri ibraz etmesiyle mümkündür. Tur rehberinin tur hesaplaşması yapması, tur harcama belgelerini ibraz etmesi, tur raporunu teslim etmesi ve tur bilgi formunun teslimi ile mümkündür.

1.7.2. Muhasebe İle İlgili İşlemler

Seyahat acentalarında fiyatlandırma yapılırken öncelikle Turistik ürün (paket tur) maliyetinin belirlenmiş olması gerekmektedir. Turistik ürün satış fiyatına etki eden en önemli faktör, maliyet giderleridir. Maliyetlerin belirlenirken tüm hizmetlerin maliyetleri ayrı ayrı belirlenmelidir. Ödemeler göz önünde bulundurulduğunda döviz ve çapraz kur tahminleri iyi yapılmalıdır. Fiyatların sezonluk olarak belirlendiği düşünülerek düşük, yarım ve yüksek dönemler için maliyetler çıkartılmalıdır.

Bir paket turu üreten seyahat acentası mantık olarak maliyet+kâr şeklinde fiyatlandırmayı yapmalıdır. Talep edilen veya üretilen turda maliyetler belirlenirken, işletmelerden alınacak free sayıları ve hizmetlerin satın alınacağı tarihteki tahmin edilen döviz kur fiyatları göz önünde bulundurulmalı ve çapraz kurlara çevrilmelidir.

1.7.2.1. Tur Bilgi Formunun Kontrolü

Seyahat acentalarında tur maliyeti hesaplanırken kişi sayısı önemli bir faktördür. Broşür gruplarında veya hazır bir talep olmadıkça üretilen turlarda fiyatlandırma yapılırken minimum doluluk oranı % 80 olarak hesaplanır. Otobüs koltuk maliyeti belirlenirken otobüsün 46 kişilik olduğu göz önüne alınırsa % 80 doluluk oranı dikkate alındığında 37, kişiden itibaren kârlılık sağlanmaktadır.

Turistik ürün içerisinde yer alan maliyet verileri, aşağıda genel olarak oranlanmıştır. Bu maliyet verileri turun süresine, yönelim merkezine olan uzaklığına, kullanılan ulaşım aracının türüne ve kalitesine, konaklama işletmesinin sınıfına göre değişiklik gösterecektir. Ulaşım maliyetlerinin yüksek çıkmasının nedeni, turizm endüstrisinin özelliğinden dolayıdır. Zira turizm pazarlamasında üretilen üründen faydalanmak isteyenler, ürünün bulunduğu yere gelmek durumundadır.

• Ulaşım	% 40-60
• Konaklama	% 20-30
• Öğlen yemekleri	% 10-15
• Müze&Örenyeri girişleri	% 10-15
• Rehberlik	% 10-15
• Personel	% 5-8
• Genel giderler	% 1-3

1.7.2.2. Muhasebe İşlemleri

Tur maliyeti içerisinde yer alan giderler belirlenirken, kişi sayısına göre değişen ve sabit giderler olarak ikiye ayrılır. Sabit giderler kişi sayısının artması veya azalmasına bağlı olmaksızın her zaman sabit olan giderlerdir. Seyahat acentaları, aksine bir anlaşma söz konusu değil ise otel işletmelerine gönderdikleri kişi sayısı kadar ücret öder. Genel olarak otel işletmeleri ile kişi başı, iki kişilik odalarda kalınması karşılığında bir oda fiyatı alır ve oda maliyetini bu şekilde hesaplar.

Değişken giderler ise kişi sayısının artması veya azalmasına bağlı olarak değişen giderlerdir. Değişken giderler genel olarak grup başına hesaplanan giderlerdir. çünkü ulaştırma örneğini verirken tur aracındaki koltuk değil tur aracı kiralınmıştır ve maliyetler kişi sayısına bağlı olarak değişecektir. Yani 46 kişilik bir otobüsün bir günlük kirası karşılığı 500 YTL ödendiğini varsayarsak otobüste seyahat edecek olan kişilerin sayısına bu kira ücretini bölerek günlük otobüs ulaşım maliyetini hesaplayabiliriz.

SABIT GIDERLER (FIXED COAST)	DEĞİŞKEN GIDERLER (VARIABLE COAST)
➤ Konaklama	➤ Yerel ulaşım ve transfer giderleri
➤ Öğlen yemekleri	➤ Otopark ücretleri
➤ Müze ve ören yeri girişleri	➤ Köprü, otoban, vapur geçiş ücretleri
➤ Uçak bileti (tarifeli uçuşlar)	➤ Uçak bileti (charter uçuşlar)
➤ İkram ve eğlence giderleri	➤ Rehberlik ücreti
➤ Kişi başı servis ücreti (bahşiş)	➤ Tur personeli harcamaları

— UYGULAMA FAALİYETİ

- Türkiye'nin tarihi, doğal ve turistik güzelliklerini gösteren fotoğraflar derleyerek bir pano hazırlayınız ve her fotoğrafın altına kısa açıklamalar yazınız.
- Yapmış olduğunuz bu panoyu öğretmeninizin göstereceği bir alanda sergileyiniz.

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Türkiye’de bulunan tarihi, doğal ve turistik değerleri gösteren fotoğrafları toplayınız.➤ Büyük ebatlarda ve yeterli sayıda karton ve yapıştırıcı tedarik ediniz.➤ Fotoğrafları gruplarına göre ayırınız.➤ Fotoğrafları sıralayınız ve konularına uygun açıklamaları, Türkçe ve yabancı dilde altına yazınız.➤ Uygun bir alanda sergileyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu fotoğrafları daha çok turistik dergilerde, tur operatörlerinin kataloglarında bulabileceğinizi unutmayınız.➤ Fotoğraflar ve bilgiler elde edilirken bölgeye ait internet sitelerinden de yararlanabilirsiniz.➤ Seyahat acentelerinden bu konuda yardım alabilirsiniz.➤ Uygun bir alanda sergilemek için okul idaresi veya turizm, gezi ve inceleme kolu öğretmeni ile irtibat kurunuz.

-PERFORMANS DEĞERLENDİRME

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	EVET	HAYIR
1. Ülkemizin tarihi, doğal ve turistik değerlerin neler olduğunu biliyor musunuz?		
2. Bölgemizin tarihi, doğal ve turistik değerlerin neler olduğunu biliyor musunuz?		
3. Ülkemizin ve bölgemizin tarihi, doğal ve turistik değerlerinin fotoğraflarını çekiyor musunuz?		
4. Afiş için büyük bir kartonunuz ve yapıştırıcınız var mı?		
5. Fotoğrafları gruplandırıp uygun bir sıralama yaptınız mı?		
6. Fotoğrafları kartona yapıştırdınız mı?		
7. altlarına Türkçe ve yabancı dilde açıklama yazdınız mı?		
8. Son kontrollerinizi yaptınız mı?		
9. Panoyu asmak için turizm, gezi ve inceleme kol öğretmeniyle irtibat kurdunuz mu?		
10. Panoyu asmak için okul idaresinden izin aldınız mı?		

Sorulara verdiğiniz cevapların hepsi EVET ise panonuzu sergileyebilirsiniz. HAYIR cevabınız var ise eksiklerinizi düzelterek panonuzu sergileyebilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

- Profesyonel turist rehberleri aşağıdaki hangi hizmetleri vermek zorunda değillerdir?
 - Bilgi vermek
 - Konuklara eşlik etmek
 - Servis yapmak
 - Ülkesini tanıtmak
- Cumhuriyet dönemi, sonrasında, rehberlik eğitimi veren ilk organizasyon hangisidir?
 - Türk Milli Gençlik Teşkilatı
 - Tursab
 - Tureb
 - Ared
- Profesyonel turist rehberi olabilmek için en az hangi okulu bitirmek gereklidir?
 - Meslek yüksek okulu
 - Ortaokul
 - Lise
 - Master
- Profesyonel turist rehberlerini denetlemekle hangi bakanlık yetkilidir?
 - Sanayi ve Ticaret
 - Turizm Bakanlığı
 - Çevre ve Orman Bakanlığı
 - Milli Eğitim Bakanlığı
- Profesyonel turist rehberliği yönetmeliği hangi yılda yayımlanmıştır?
 - 1986
 - 2001
 - 1974
 - 1923
- Bölgesel rehberlik kurslarında okutulan dersler, en az, kaç saat olmalıdır?
 - 120
 - 305
 - 50
 - 240
- Ülkesel rehberlik gezisi en az kaç gün sürmelidir?
 - 33
 - 30
 - 34
 - 29

8. 2 yıl üst üste vizesini yaptırmayan profesyonel turist rehberlerine hangi ceza verilir?
- A) Uyarma
 - B) Kınama
 - C) Meslekten Men
 - D) Kokart iptali
9. Vize yaptırmak için en az kaç hizmet içi eğitim seminerine katılmış olmak gereklidir?
- A) 5
 - B) 7
 - C) 11
 - D) 3
10. Ülkesel rehber olmak isteyen bölgesel rehberler, en az kaç yıl, bölgesel olarak çalışmak zorundadır?
- A) 4
 - B) 2
 - C) 1
 - D) 3

ÖĞRENME FAALİYETİ - 2

AMAÇ

Konuklara otellerde doğru olarak rehberlik hizmeti verebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Çevrenizde bulunan otelleri ziyaret ederek otel rehberlerinden meslekleri hakkında bilgi ediniz. Edindiğiniz bilgileri yazılı olarak sınıfa getirerek arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. OTEL REHBERİ

2.1. Tanımı ve Görevleri

Seyahat acentaları ve tur operatörlerinin düzenledikleri turlarda müşteri istekleri göz önüne alındığında birçok farklı tur ortaya çıkacaktır. Seyahat sektöründe İçerik ve uygulama bakımından genel olarak turlar üç ana başlık altında sınıflanmaktadır. Bunlar; bağımsız turlar, gözetimli turlar ne yönetilen turlardır.

2.1.1. Sehahat Organizasyonu

Bağımsız turlarda seyahat eden kişiler genelde birbirlerini daha önceden tanıyan belli bir topluluk üyelerinden meydana gelir. Aileler, arkadaşlar veya belli bir topluluğun üyeleri genelde küçük gruplar halinde daha önceden gezi güzergahı bilinen; ancak, günlük gezi programında istedikleri gibi değişiklik yaptıkları ve özgürce seyahat ettikleri grup şeklindedir. Bu grup şeklinde kişiler;Gezilen güzergahlarda nerelerde mola vereceklerini ve gezi noktalarındaki zaman kullanımlarını istedikleri gibi ayarlayabilir.

Seyahat acentaları bu tür gruplara uçak bileti sağlama, transfer, rehberlik, tur aracı edinme ve genel bir güzergah belirleme gibi hizmetleri sunar.. Konaklama işletmeleri ile bağlantılar ve rezervasyonların yapılmasında esnek bir seçenek sunarlar. Grup üyeleri istedikleri bölgede bazen daha fazla konaklama yapabilmekte, bazı güzergahlarda ise hiç konaklama yapmadan tura devam edebilme seçeneğine sahip olmaktadırlar.

Bu şekilde seyahat acentası, sadece anlaşmalı olduğu konaklama işletmeleri hakkında profesyonel turist rehberine bilgi ve yetki vererek müşterilerin özel isteklerine göre konaklama işletmesinin seçimini tur liderine veya tur rehberine bırakmaktadır. Birden fazla konaklama tesisinden yararlanılmakta ve daha çok gezme görme ağırlıklı bir tur programı içermektedir. Bu turlarda tura liderlik eden birisinin olması (Tur Lideri) tur rehberinin işini kolaylaştırdığı gibi gruptaki ambiyansın sağlanmasına da yardımcı olmaktadır.

2.1.2. Seyahat Bilgilendirmesi

Gözetimli turlar; daha çok dinlenme türü tatil olanaklarından faydalanmak isteyen kişiler tarafından tercih edilmektedir. Seyahat acentaları bu tür turları düzenlerken uçak bileti, transfer, rehberlik hizmeti ve tur aracı bağlantılarını daha önceden yapmaktadır. Genel olarak tur boyunca aynı konaklama işletmesinde kalınmaktadır. Daha çok **paket tur** diye tabir ettiğimiz tüm ayrıntıların bir arada ve tek bir fiyattan müşterilere sunulduğu programlardır. Müşterilerin konakladıkları tesislerde ve tatil yaptıkları bölgede seyahat acentasının temsilcisi, bir görevli bulunmaktadır.

Bu görevliler, müşterilerin tatil bölgesine gelmelerinden itibaren konaklama işletmesi transferlerinden tekrar havaalanına götürülmelerine kadarki tatilleri boyunca her türlü müşteri şikayetlerini çözmek ve müşterinin konaklama işletmelerinde verilen hizmetlerden maksimum yararlanmalarını sağlamak adına her türlü detay ile ilgilenir. Müşterilerin tatilleri boyunca tüm sorunlarıyla ilgilenmek, müşterilerin tatilleri sırasında karşılaşılabilecekleri olağan dışı olaylar ve durumlarda, onlara yardımcı olmaktan sorumludurlar.

Paket tur olarak sunulan gözetimli turlarda; tatil bölgesine ulaşım, konaklama, yeme içme gibi en azından üç ayrıntı bulunmaktadır. Müşteriler tailleri sırasında günübirlik turlara çıkmak veya aynı konaklama tesisinde kalmak kaydıyla extra olarak parasını ödeyerek istediği yerel gezileri satın alabilmekte ve kendi programını kendisi düzenleyebilme şansına sahip olmaktadır. Tabi ki daima kendilerini güvende hissetmelerini sağlayacak olan acenta görevlileri, tatilleri boyunca etraflarında olacaktır.

2.1.3. Seyahat Oluşumu

Yönetilen turlar adlarından anlaşılacağı üzere turun tüm detaylarının önceden planlanıp tüm bağlantıların yapıldığı bir tur programına sahiptir. Günümüzde kültürel ağırlıklı olarak düzenlenen turlarda daha çok uygulanmaktadır. Katılımcılar tur programını daha önceden bilmektedir ve program dışında bir ziyaretin olması veya program dahilinde olan bir yerin atlanması mümkün değildir. Tatil bölgesine ulaşım, transferler, rehberlik, tur aracı, yeme içme ve diğer tüm bağlantılar daha önceden planlanan belli bir program dahilinde uygulanmaktadır.

Yönetilen turlarda bir veya daha çok konaklama işletmesinde kalınabilmekte ve tüm çevresel geziler daha önceden planlanmış olup tura dahil olan hizmetler arasındadır. Gezi güzergâhında daha önceden planlanmış olarak tüm tarihi, doğal ve turistik nitelikteki gezilebilecek noktalar ziyaret edilmektedir.

Yönetilen turdan “bir kişi yönetiminde turun gerçekleştirilmesi” anlaşılabilir. Turu yöneten kişi ise şüphesiz profesyonel turist rehberidir. Ülkemizde tur lideri veya grup başkanı eşliğinde veya yönetiminde, turların gerçekleştirilmelerine yasal olarak izin verilmemektedir. Ülkemiz sınırları dahilinde seyahat acentalarının tertip edecekleri turlarda daima bir profesyonel turist rehberinin bulunması şarttır.

Profesyonel turist rehberi tur, yöneticisi olarak seyahat acentasının çıkarları doğrultusunda tur programını eksiksiz olarak uygulamak ve tamamlamak durumundadır. Yönetilen turlarda tur lideri veya grup başkanı yoktur ve tur yönetiminden sadece profesyonel turist rehberi sorumludur. Bazen paket tur şeklinde müşteriye sunulabilen yönetilen turları, gözetimli turlardan ayıran en önemli fark, yönetilen turlarda tüm gezi ve rehberlik hizmetlerinin tura dahil bir hizmet olarak sunulması ve tur programının değiştirilmesinin mümkün olmayışıdır.

2.2. Müşteri İle İletişim

Grupların bir araya gelmeleri, farklı istek ve tatil anlayışına sahip kişiler arasından olabileceği gibi aynı aktivitelerden hoşlanan, aynı işyerinde çalışan, aynı yaş grubunda olan vb.gibi ortak noktaları paylaşan kişilerden de oluşabilmektedir. Seyahat acentalarının düzenlenen turlara katılan kişilerin kim oldukları veya nasıl bir grup oldukları, hem turun planlanması hem de gerçekleşmesi açısından son derece önemlidir.

Grup olarak seyahat eden insanlar belli hizmetlerden faydalanırken daha ucuza satın alma gücüne sahip olabilmektedir. Hatta bazı hizmetlerden faydalanabilmek için belirli bir sayının üzerinde katılımcı olması gerekmektedir. Örneğin havayollarının düzenledikleri charter seferleri, paket turlar, yeme içme organizasyonları ve eğlence partileri gibi sayılabilir.

Belirli bir gruba dahil olma yeni arkadaşlıklar kurmak ve aynı zevklere veya hobilere sahip kişilerle bir arada bulunma isteği grupların oluşumlarında önemli bir rol oynar.

Grup çeşitleri birçok farklı şekillerde olabileceği gibi seyahat acentalarının düzenledikleri turlarda oluşumlarına göre grup çeşitlerini; broşür, özendirme, iş ve kongre, paralel gençlik ve üçüncü yaş grupları şeklinde genel başlıklar altında toplayabiliriz.

2.2.1. Geliş Transferi

Müşterinin hava alanından alınıp otele yerleştirilmesine **geliş transferi** denilmektedir. Seyahat acentaları broşür gruplarını tatilcilerin genel istekleri ve moda destinasyonlar ağırlıklı olmak üzere düzenlemeye gayret eder. Belli bir katılımcı sayısını hedefleyerek düzenlenen bu turlarda, seyahat acentasının riski yüksek olduğu gibi yeterli katılımcı sayısını aştıktan sonra çok karlı da olabilmektedir.

2.2.2. Dönüş Transferi

Müşterinin tatilinin bittiği zaman otelinden alınıp hava alanına götürülmesine **dönüş transferi** denilmektedir. Özendirme grupları, adından da anlaşılacağı üzere; insanları daha fazla gayret göstermeye motive etmek amacıyla tatil ile ödüllendirilmesi denebilir. Daha çok, büyük kuruluşların veya organizasyonların bayileri, şubeleri veya çalışanları arasında, belli bir amaca yönelik olarak performansı artırmak, satışları artırmak olarak tanımlanabilir.

2.2.3. İno Board Hazırlama

Bilgi panosu hazırlama anlamına gelmektedir. Rehberin tura katılacak kişiler ve turun amaçları hakkında daha önceden bilgi edinerek hazırlık yapması gerekmektedir. Kişilerin istekleri ve turun amaçlarının sağlanabilmesi için rehberin tur öncesinde araştırma yapması ve bilgi edinmesi turu daha da kolaylaştıracaktır.

2.2.4. İno Cocktail Hazırlama Ve Sunma

Otele henüz giriş yapmış müşteriye yöresel turlar ve otel hakkında bilgi vermek amacıyla ücretsiz olarak müşterilere cokteyl ikram edilmesidir. Belirli bir aktivite amacıyla veya aynı hobilere sahip kişilerin bir araya geldikleri gruplarda, daha çok kitlesel turizm olayı dışında kalan bu kişiler, genelde farklı hobi ve zevklere sahip olabilmektedir.

2.2.5. Konuşma Saatleri Hazırlama ve Sunma

Rehberin birden çok konaklama işletmesinde kalan müşteriler için duyuru panoları aracılığıyla hangi otelde, hangi saatler arasında bulunacağını ve müşterilerin problemleri ile ilgileneceğinin belirtilmesidir.

Farklı ulaşım araçları kullanıldığı halde aynı konaklama tesisleri kullanılmaktadır. Talep karşılanamadığında konaklama tesisleri, aynı standartlarda ve birbirlerine yakın olanlar, kullanılabilir. Paralel gruplar içerisinde yer alan “back to back” diye tabir edilen art arda düzenlenen turlar da vardır. Bir veya birkaç gün aralıklarla aynı program ve güzergahta düzenlenen bu turlarda genelde aynı konaklama işletmeleri kullanılmaktadır. Seyahat acentaları birden çok konaklama tesisi ile çalışmak yerine konaklama tesislerinin yatak kapasitelerinde dikkate alarak aynı konaklama tesislerinde kalmak kaydıyla birer gün aralıklarla paralel grupların katıldığı back to back operasyonları tercih etmektedir.

2.2.6. Extra Tur Satışı

Rehberin otele gelmiş müşterilere günübirlik turları satması aceta için çok önemlidir. Kitle turizmi içerisinde düşük fiyatlarla çalışmak zorunda kalan seyahat acentaları, extra satışlar sayesinde kârlılıklarını artırabileceklerdir.

2.2.7. Çalışma Dosyası Hazırlama

Rehberin sorumlu olduğu otellerde müşterileri tur satışı için broşürler ve tanıtıcı belgeler hazırlamak zorundadır. Ayrıca müşteri şikayetleri veya memnuniyetlerini rapor etmek amacıyla birtakım belgelerden oluşan bir dosya hazırlamalıdır.

2.2.8. Çalışma Kıyafeti

Çoğu zaman tur operatörünün veya seyahat acentasının motiflerini yansıtan takım elbise giyilmektedir. Mevsimsel iklim özelliklerine uygun ve rahat elbiseler giyilmelidir.

2.2.9. Kullandığı Araç Gereçler

Acente plakası, araç içi mikrofon, araç numaraları, araç telefonu, hesap makinesi, tur operatörü stikiri, klasör, otel listesi, önemli telefonlar listesi, pankart, tabela, katalog, info board, türsab plakası vs.

2.3. Otel Rehberliğinde Raporlar

- Müşteri için hazırlanan raporlar
- Otelin fiziki konumu raporu
- Şikayetler (reklamasyon)
 - Sözlü şikayetler
 - Daha fazla ücret talebi
 - Yazılı şikayetler

2.4. Otel Değişikliği (Rva Formu)

Müşterinin otelini beğenmemesi, rahatsız olması, verilen hizmetlerin yetersizliği, gürültü, inşaat gibi nedenlerden dolayı müşterinin otelinin değiştirilmesi gerektiği hallerde doldurulması gereken rapordur.

2.5. No Show-Go Show

No Show, müşterinin rezervasyonlu olduğu halde otele gelmemesidir. Otele hiçbir rezervasyon iptali bildirilmemiştir ve müşterinin yasal yükümlülük altına girmesini gerektirir.

Go show ise, müşteriden rezervasyon iptali yapmadığı için tazminat talep edilmesi veya oda faturasının tamamının veya belli bir kısmının istenmesidir.

2.6. Seyahat Anlaşması

Müşteriler ile seyahat acentaları arasında yapılan sözleşmelerdir.

2.6.1. Seyahat Anlaşmasının İncelenmesi

Seyahat anlaşmaların iyi bir şekilde okunduktan sonra imzalanması gerekmektedir. Gerekli yasal şartların ve tüm ayrıntıların bulunduğundan emin olunması gerekmektedir.

2.6.2. Müşteri Şikayetlerinin Giderilmesi Üzerine Yapılan İşlemler

Müşteri şikayetlerinin giderilmesi üzerine yapılan işlemler, seyahat acentalarının önemli bir görevidir.

2.7. Rehber Dökümanları

Rehberlerin tur sırasında kullandığı sektöre özgü bir takım belgeler vardır. Rehberler tur sırasında Karayolları, Maliye, Trafik Ve Türsab mevzuatına göre belge ve malzemeleri tur aracında bulundurmakla yükümlüdürler. Taşıma aracında ve rehberin yanında bulundurması gereken belgeler aşağıda sınıflandırılarak maddelenmiştir:

TÜRSAB mevzuatına göre:

- Seyahat acentası işletme belgesinin onaylı sureti
- Tura katılan müşterilerin listesi
- Türsab araç plakası ve turist taşıma aracı belgesi
- Tur rehberinin profesyonel turist rehberi kokartı ve kimlik belgesi
- Araç, kiralanmış ise, sözleşme sureti
- Tur programı

Trafik mevzuatına göre:

- Şoför ehliyeti
- Ticari taşıt kullanım belgesi
- Araç ruhsatı
- Araç sigortası
- Araç kaskosu

Karayolları trafik kanunu ve ilgili mevzuat

- Aracın kara yolları trafik kanunu ile ilgili mevzuata uygunluk belgesi
- Ferdi koltuk sigortası

Maliye mevzuatına göre:

- Seyahat acentası işletme belgesi aslı veya sureti,
- Araç kiralık ise, kiralama sözleşmesi, kendilerine ait ise, ruhsat,
- Yolcu listesi/ Tura katılan müşteri listesi,
- Tur programı
- Fatura

Ayrıca tur aracında; yangın söndürme tüpü, ilk yardım çantası ve rehber çantası bulunmalıdır. Rehberin çantasında en azından şu malzemelerin bulunmasında fayda vardır; tur dökümanları, haritalar, gider makbuzu, ağrı kesici hap, aspirin ve mide bulantısı giderici haplar, lüzumlu ve gerekli telefonlar, telefon kartı, fotoğraf makinası, çakı, kapak açacağı, kibrit, iğne, iplik gibi küçük veya önemsiz gibi görünebilen ama ihtiyaç duyulduğunda büyük öneme sahip olabilen malzemeler.

2.8. Karşılıklı Yasal Yükümlülük Arz Eden Otel-Müşteri İlişkileri

Seyahat acentalarının tur rehberleri ile tur başlamadan önce imzalamış oldukları sözleşmeleridir. Bu sözleşmeler, seyahat acentasını tur rehberine, tur rehberini de seyahat acentasına karşı yükümlülük içine sokmaktadır.

Taraflar arasında herhangi bir anlaşmazlık halinde, yapılması veya uyulması gereken kurallar bütününden oluşur. Sözleşme içeriği kolay anlaşılabilir ve tüm ayrıntıları kapsacak nitelikte olmalıdır. Tarafların sözleşme şartlarına uymamaları halinde birbirlerine karşı olan yükümlülükleri de sözleşmede belirtilmelidir. Sözleşme içeriği yasalara ve kanunlara uygun olmalıdır.

Seyahat Acentası-Rehber sözleşmelerinde en azından aşağıdaki bilgiler bulunmalıdır:

- Turun başlangıç ve bitiş tarihleri
- Turun programı
- Rehberine ödenecek günlük yevmiye miktarı ve ne zaman ödeneceği
- Rehberin seyahat acentasına karşı yükümlülükleri
- Tur sırasında rehberin yararlanabileceği hizmetler
- Mücbir haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları
- Tarafların cayması halinde tazminat miktarı ve ödenmesi
- Tur süresinin uzaması/uzatılması hali
- Sözleşmenin geçerlilik süresi
- Tarafların açık kimlik bilgileri ve imzası

REHBERİN TEMEL İŞLEVLERİ	NİTELİKLER
1. İLETİŞİM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sözlü ve yazılı iletişim becerisi (Kendi dilinde ve en az bir yabancı dilde) ➤ Bireyler arası iletişim becerisi
2. YÖNETİM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planlama ➤ Organizasyon ➤ Koordinasyon ➤ Liderlik ➤ Denetim becerileri
3. TANITMA VE BİLGİLENDİRME	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tanıttığı turizm mahallini tüm yönleriyle tanıma, anlama ve sevmeye
4. EĞLENDİRME	<ul style="list-style-type: none"> ➤ İnsanları anlama ve hoş görme ➤ Dışadönük ve sosyal olma ➤ Esprili olma
5. OLAĞANÜSTÜ DURUMLARLA BAŞEDEBİLME	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Teknik bilgi ve beceriler ➤ Soğukkanlı ve dayanıklı olma
6. HAKKANİYETİ SAĞLAMA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hukuk bilgisi ➤ Hakkaniyet ve iş ahlakı duygusu ➤ Dürüst davranma

Kaynak : Yıldız, Kuşlivan, Şenyurt 1997, s. 1

— UYGULAMA FAALİYETİ

- Otel rehberi ile profesyonel turist rehberi arasındaki farklar nelerdir araştırınız?
- Otel rehberinin kullandığı araç ve gereçleri araştırınız?

İŞLEM BASAMAKLARI	ÖNERİLER
<ul style="list-style-type: none">➤ Otel rehberi için bir bilgi panosu hazırlayınız.➤ Büyük ebatlarda ve yeterli sayıda karton ve yapıştırıcı tedarik ediniz.➤ Tur ile ilgili fotoğrafları grupları ayırınız.➤ Fotoğrafları sıralayınız ve konularına uygun açıklamaları, Türkçe ve yabancı dilde fotoğrafların altlarına yazınız.➤ Uygun bir alanda sergileyiniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Bu fotoğrafları daha çok turistik dergilerde, tur operatörlerinin kataloglarda bulabileceğinizi unutmayınız.➤ Fotoğraflar ve bilgiler elde edilirken bölgeye ait İnternet sitelerinden de yararlanabilirsiniz.➤ Seyahat acentelerinden bu konuda yardım alabilirsiniz.➤ Uygun bir alanda sergilemek okul idaresi veya turizm, gezi ve inceleme kolu öğretmeni ile irtibat kurunuz.

—PERFORMANS

DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	EVET	HAYIR
1. Ülkemizin tarihi, doğal ve turistik değerlerin neler olduğunu biliyor musunuz?		
2. Bölgemizin tarihi, doğal ve turistik değerlerin neler olduğunu biliyor musunuz?		
3. Ülkemizin ve Bölgemizin tarihi, doğal ve turistik değerlerinin fotoğraflarını çekiyor musunuz?		
4. Otel rehberi için bir duyuru panosu hazırlayabilir misiniz?		
5. Tur Fotoğraflarını gruplandırıp uygun bir sıralama yaptınız mı?		
6. Fotoğrafları kartona yapıştırdınız mı?		
7. Altlarına Türkçe ve yabancı dilde açıklama yazdınız mı?		
8. Son kontrollerinizi yaptınız mı?		
9. Panoyu asmak için turizm, gezi ve inceleme kol öğretmeniyle irtibat kurdunuz mu?		
10. Panoyu asmak için okul idaresinden izin aldınız mı?		

Sorulara verdiğiniz cevapların hepsi EVET ise panonuzu sergileyebilirsiniz. HAYIR cevabınız var ise eksiklerinizi düzelterek panonuzu sergileyebilirsiniz.

ÖLÇME VE

ÖLÇME SORULARI

1. Tur planlama takvimi en az kaç ay önceden başlamaktadır?
 - A) 6 ay
 - B) 3 ay
 - C) 18 ay
 - D) 4 ay
2. Turistik ürün (paket tur) maliyet verileri içerisinde ulaşım aracının yeri nedir?
 - A) % 40-60
 - B) % 10-30
 - C) % 70-90
 - D) % 30-35
3. Tur maliyeti hesaplanırken sabit giderler içinde yer almayan gider hangisidir?
 - A) Öğlen yemekleri
 - B) Konaklama
 - C) Uçak bileti
 - D) Rehberlik ücreti
4. Tur maliyeti hesaplanırken değişken giderler içinde yer almayan gider hangisidir?
 - A) Otopark ücreti
 - B) İkram ve eğlence giderleri
 - C) Rehberlik ücretleri
 - D) Tur personeli harcamaları
5. Tur teknik programı hazırlanırken aşağıdaki bilgilerden hangileri kullanılmalıdır?
 - A) Tarihler
 - B) Ziyaret yerleri
 - C) Öğlen yemekleri
 - D) Hepsi
6. Turun gerçekleşmesi (operasyonu) aşamasında rehberin dikkate alması gereken bilgilerdendir?
 - A) Hava durumu
 - B) Zaman kullanımı
 - C) İzlenecek güzergah
 - D) Şöförün yabancı dil bilmesi
7. Profesyonel turist rehberi zaman kullanımı planlarken aşağıdakilerden hangisini dikkate almalıdır?
 - A) Gruptaki kişilerin ortalama yaşları
 - B) Gruptaki kişilerin alışkanlıkları ve kültürleri
 - C) Gidilen yerlerin özellikleri
 - D) Hepsi

8. Profesyonel turist rehberi ile seyahat acentası arasında yapılan sözleşmede bulunması gerekli olmayan bilgi hangisidir?

- A) Rehberin özel ilgileri
- B) Turun başlangıç ve bitiş tarihleri
- C) Rehberine ödenecek ücret
- D) Turun programı

9. Tursab mevzuatına göre tur aracında bulunması zorunlu olmayan belge hangisidir?

- A) Yolcu listesi
- B) Tur programı
- C) Şoförün diploması
- D) Tursab araç plakası

10. Maliye mevzuatına göre tur aracında bulunması zorunlu olmayan belge hangisidir?

- A) Tur programı
- B) Araç kaskosu
- C) Yolcu listesi
- D) Fatura

MODÜL

DEĞERLENDİRME CEVAPLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1'İN CEVAP ANAHTARI

Sorular	Cevaplar
1.	C
2.	A
3.	A
4.	B
5.	A
6.	A
7.	B
8.	D
9.	D
10.	B

DEĞERLENDİRME-I

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

Yanlış cevaplarınızın oranı yüzde 20'den fazla ise eksik olduğunuz konulara geri dönerek tekrar okumanızı ve konulara çalışmanızı öneririz. Cevaplarınızın hepsi doğru ise başarılı oldunuz demektir ve bir sonraki uygulama faaliyetine geçebilirsiniz.

Bu faaliyetteki konular ilginizi çekiyor, yeteklerinize ve ihtiyaçlarınıza uygun olduğunu düşünüyorsanız, bu konular hakkında internet ortamında daha ayrıntılı araştırma yapmalısınız.

ÖĞRENME FAALİYETİ 2'NİN CEVAP ANAHTARI

Sorular	Cevaplar
1	C
2	A
3	D
4	B
5	D
6	D
7	E
8	A
9	C
10	B

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız ve doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendirebilirsiniz.

Yanlış cevaplarınızın sayısı 2'den fazla ise eksik olduğunuz konulara geri dönerek tekrar okumanızı ve konulara çalışmanızı öneririz. Cevaplarınızın hepsi doğru ise başarılı oldunuz demektir ve bir sonraki uygulama faaliyetine geçebilirsiniz.

Bu faaliyetteki konular ilginizi çekiyor, yeteklerinize ve ihtiyaçlarınıza uygun olduğunu düşünüyorsanız, bu konular hakkında internet ortamında daha ayrıntılı araştırma yapmalısınız.

MODÜL

SEYAHAT İŞLETMELERİNDE MUHASEBE

- AKTAŞ Ahmet, **Ders Notları**, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Lisans, Antalya, 2001.
- AKÇURA Gökhan, "**Seyahat Acentaları Tarihi**", Seyahat Yönetimi (Derleyen; Şükrü Yarcan), Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, 1993.
- ARGÜN Doğan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerinde Muhasebe Organizasyonu**, Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şt. Yayın No: 473, İstanbul, 1998.
- BRUNNER E., **Holiday Making and Holiday Trade**, Oxford University Press, London, 1975.
- ÇETİNER Ertuğrul, **İşletmelerde Mali Analiz**, 3. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, 2000.
- ÇETİNER Ertuğrul, **Maliyet Muhasebesi Teori ve Uygulama**, 3. Baskı, Gazi Kitabevi, 2000.
- GEE Chuck, Dexter Choy and Wames Makens, **The Travel Industry**, The AVI Publishing Company Inc. Westport, Connecticut, 1984.
- GÖKDENİZ Ayhan, "**Seyahat İşletmelerinde Turistik Ürün (Paket Tur) Üretimi ve Dağıtımı**", Turizm Yıllığı 1991, Türkiye Kalkınma Bankası Yayını, Ankara.
- GÜRDAL Mehmet, **Turizm Ulaştırması**, ikinci Basım, Adım Yayınları 8, Ankara, 1990.
- HACIOĞLU Necdet, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü**, Uludağ Üniv. Basımevi, Bursa, 1995.
- İÇÖZ Orhan, **Turizm İşletmelerinde Pazarlarına**, Anatolia Yayıncılık, Ankara, 1996.
- İÇÖZ Orhan, **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**, Anatolia Yayıncılık, Ankara, 1996.
- KOZAK Sabah, **Seyahat Acentalarında Tur Düzenleme**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 1160, Eskişehir, 1999.

- MOTELKA Charles J., **The Dictionary of Hospitality**, Travel and Tourism, Delmar Publishers, New York, 1990.
- MEETING PLANNERS INTERNATIONAL, "**Meeting Planning: A Viable Career Option**", Meeting Planners International, 1987.
- MCINTOSH Robert and Charles Goeldner, **Tourism: Principles, Practices, Philosophies**, 5th ed. New York, Wiley, 1986.
- LİNDSEY Patrida, "**New Hospitality and Tourism Products: CRS Supply and Demand**", Tourism Management, March 1992.
- KARABULUT Erol, "**Kongre Turizmi Gelişiyor**", TÜRSAB Turizm Dergisi, Sayı 163, 1997.
- KEY, Note, Travel Agents and Overseas Tour Operators, Key Notes Publications Ltd. 1991.
- KASAVANA Michael L. and Wohn W. Cahill, **Managing Computers in the Hospitality Industry**, 2nd Edition, AH&MA - American Hotel& Motel Association, Educational İnstitute, 1992.
- LUNDBERG Donald E., **The Tourist Business**, Caliners Publishing Ine, Boston, 1974.
- MIDDLETON Victor T., **Marketing in Travel and Tourism**, Second Edition, Butterworth-Heineman Ltd., Oxford, 1994.
- MİLL Robert C. and Atastair M. Morrison, **The Tourism System; An Introductory Text**, Englewood Cliffs, N.J., Prentice Hall, 1985.
- MORRİSON Alastair M., **Hospitality and Travel Marketing**, Delmar Publishers, New York, 1989.
- NELSON Wolin and Peter Steward, **Package Holiday: Law and Contract Practical Guide**, London, 1989.
- ORAL Sairne, **Türk Turizm Pazarlamasında Dağıtım - Fiyat Politikaları, Turist Profili Analizi, İstiklal Matbaası, İzmir, 1988.**
- PEKÖZ Metehan ve Şükrü Yarcan, **Seyahat İşletmeleri**, Boğaziçi Üniversitesi yayını, 1995.
- PİRİNÇCIOĞLU Fethi, "**Uluslararası Kongre ve Konvansiyon Birliği İstanbul Asamblesi**", TÜRSAB Dergisi, Sayı 118, 1993.

- ELÇIRPAN Sezgi, **Uluslararası Havayolu Taşımacılığında Biletçilik**, Yayınlanmamış Lisansüstü Tezi, DEÜ. SBE, 1998.
- SHELDON Pauline and James Mak, "**The demand for package tours: a choice model**", Wournal of Travel Research, vol. 25, no. 3.
- SEVİLENGÜL Orhan, **Tekdüzen Muhasebe Sistemi Uygulaması**, Dokuzuncu Baskı, Gazi Kitabevi Tic. Ltd. Şti. Ankara, 1999.
- TUNCER Doğan, **Turizmde Dağıtım Sistemi ve Türkiye İçin Bir Önerisi**, Hacettepe Üniversitesi IIBF Yayın No. 14, Ankara, 1986.
- ÖZEKİN Murat, **Seyahat İşletmelerinde Elektronik Ticaret**, Yayınlanmamış Lisansüstü Tezi, Akdeniz Üniversitesi SBE, 2002.
- USTA Öcal, **Turizm**, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1992.
- ÜNSEVER İlker, **Seyahat Acentası İçin Hukuk; Sözleşmeler**, TURSABYayınları, May Ofset, İstanbul, 1995.
- YARCAN Şükrü, **Seyahat Endüstrisinin Yapısı**, Boğaziçi Üniv. Yay.